

تقييم جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي من منظور الطلبة : دراسة ميدانية في جامعة
الجيلالي الليابس
قراع أمال*، السرابي عريفة
جامعة جيلالي ليابس - سيدي بلعباس-

الملخص

إن بؤرة تركيز معايير ضمان الجودة في الجامعات تنصب أساسا في مجال تقويم المؤسسة التعليمية بقصد تطويرها و تحسينها ، باعتبار هذا الأسلوب أحد الأساليب الحديثة المستخدم في تقويم المؤسسات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص ، وتوظيف مبادئ و أفكار هذه المعايير في أنظمة التعليم العالي يعود بالنفع على الجامعات إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة ويرفع معنويات العاملين فيها و يمنحهم فرصة التعبير وتغيير مفاهيمهم و اتجاهاتهم نحو المهنة مما يضيفي على البيئة التعليمية مناخا منتجا.

يهدف هذا البحث إلى تقييم جودة الخدمة التعليمية في جامعة الجيلالي الليابس، ومعرفة مدى تطبيق معايير الجودة المعمول بها في المؤسسات التعليم العالي . وقد تم اعتماد المسح الميداني لتقصي آراء الطلبة حيث بلغت عينة البحث 125 طالب ، وقد استخدم أسلوب التوزيع والجمع المباشر للحصول على البيانات المطلوبة.

وبعد تحليل النتائج اتضح ان دعم الطلبة بمختلف الوسائل له تأثير ايجابي على تقييم جودة الخدمة التعليمية في الجامعة إضافة إلى عملية الاتصال ونقل المعلومة . وقد خلص البحث إلى عدد من التوصيات وبشكل رئيسي التركيز على عملية الاتصال بين الإدارة وعضو هيئة التدريس و الطلبة. كما توصل البحث الى ضرورة قيام إدارة الجامعة بدارسات معمقة قصد التعرف على مواطن القوة و الضعف في الخدمات التي توفرها وذلك للوصول إلى أفضل أداء ممكن.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، الجامعة، معايير ضمان الجودة.

المقدمة

إن الاهتمام بإدارة جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي لا يعني التخطيط لجعل المؤسسات التعليمية وخصوصا الجامعات منظمات تجارية أو صناعية تسعى لمضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها ولكن ما يجب الاستفادة منه هو تطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقا لجودة الخدمة ، وسعيا لمضاعفة إفادة المستفيد الأول من كافة الجهود التعليمية وهو المجتمع بكل مؤسساته وجماعاته و أفراده في مجال التعليم (علاونة، 2004) .

وتعد المرتكزات الأساسية لمعايير ضمان الجودة ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف المؤسسات التعليمية، إذ أن هذه المرتكزات من شأنها أن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يُرتكز عليها عند الشروع باستخدام هذه المعايير فعليا في مختلف المؤسسات التعليمية وخاصة مؤسسات التعليم العالي.

فمعايير ضمان الجودة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة و تهدف للتحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنواتج والخدمات و تشير إلى الموصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك الموصفات ،و جودة الخدمة توفر أدوات و أساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية.

هناك العديد من الخبراء اهتموا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ومنهم جوران ، كروزبي وديمنج حيث اقترح هذا الأخير أربعة عشر مبدأ لتحسين جودة الجامعات ومنها خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي ، منع التفتيش والاهتمام بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية وتبني فلسفة جديدة للتطوير المستمر وعدم بناء القرارات الجامعية على أساس التكاليف فقط. (توفيق، 2004)

أولاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول موضوع معايير ضمان الجودة في الجامعات ، بيئة لم يسبق أن تمت دراستها إذ تفتقر مكتبة الجامعة لمثل هذه الدراسات حيث تعد على حد علم الباحثين من نوعها في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة جيلالي اليابس -سيدي بلعباس-، وبالتحديد فإن هذه الدراسة تعد مهمة لكل من إدارة الجامعة ويتوقع للتوصيات التي يمكن اقتراحها - اعتمادا على نتائج هذه الدراسة - أن تساعد إدارات الكليات في حال تطبيقها على إلقاء الأهمية للمعايير ذات العلاقة بمستوى الجودة المطلوبة في التعليم الجامعي ،وكما تأمل الباحثين أن تشكل هذه الدراسة نقطة الانطلاق لطلبة العلم التركيز في هذا المجال في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام و الجامعات بشكل خاص .

ثانيا : مشكلة الدراسة

تحدد مشكلة الدراسة في استقصاء معايير ضمان الجودة المعمول بها في مؤسسات التعليم العالي عامة والجامعات خاصة ،فراينا أنه من الضروري دراسة هذا الموضوع بطرح الاشكالية الرئيسية: ما مدى توفر معايير ضمان الجودة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة جيلالي اليابس - سيدي بلعباس- ؟ وبالتحديد انحصرت مشكلة الدراسة في الاجابة عن الأسئلة التالية :

• ما درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة جيلالي اليابس - سيدي بلعباس- من وجهة نظر الطلبة المتمرسون فيها ؟

• هل يختلف معدل تطبيق معايير ضمان الجودة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة جيلالي اليابس – سيدي بلعباس – من وجهة نظر طلبتها باختلاف متغيرات الجنس، العمر، المستوى الجامعي .

ثالثا: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الغايات التالية:

• التعرف على نظام إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية بشكل عام و الجامعات منها بشكل خاص .
• الكشف عن معايير ضمان الجودة المعتمدة والمعمول بها في مؤسسات التعليم العالي الدولية.
• معرفة مستويات إدراك و مستوى استفادة أفراد عينة الدراسة "الطلبة" من خدمات الجامعة ومدى جودتها.

• تقييم مدى تطبيق جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير – جامعة جيلالي اليابس – سيدي بلعباس ، من وجهة نظر الطلبة وتحديد أكثر معايير جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي.

الخلفية النظرية للدراسة

أولا: جودة الخدمة

تعددت محاولات تعريف الجودة عموما وجودة الخدمة على الخصوص بحسب الخلفية التي ينطلق منها الكاتب فمنهم من ينظر للجودة من زاوية المخرجات أو المنتج، ومنهم من ينظر إليها من زاوية العمليات، ومنهم من زاوية العرض، والآخر من زاوية القيمة ومنهم الآخر من ينظر للجودة من زاوية الزبون.

تنقسم تعريفات جودة الخدمة إلى ثلاثة أقسام، الفئة الأولى ركزت على الجانب الوظيفي للخدمة حيث تعرف الجودة بأنها قدرة المنتج أو الخدمة على تأدية وظيفته وملاءمته للاستخدام وهو تعريف ديمنج، أما الفئة الثانية فركزت على الجانب التقني للخدمة، أي مطابقة المنتج لتصميمه ومواصفاته وهي رؤية كروزبي، بينما ركزت الفئة الثالثة على جانب التسويق أي القدرة على تلبية حاجة الزبون ونيل رضاه من خلال مطابقة المنتج لتوقعاته (بوعبد الله، 2010).

إذن فجودة الخدمة لا يمكن الاتفاق على تعريف دقيق لها وسنستعرض بعض التعاريف بهدف الوصول لمفهوم عام على النحو التالي :

يعرف Badiro جودة الخدمة بأنها: مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات العملاء .(محمد عبد المحسن، 2006)

ويرى Lewis و Booms أن جودة الخدمة هي مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات طالب الخدمة أي أن تسليم الخدمة يعني مطابقة المواصفات المقدمة للتوقعات الخاصة بهذه المواصفات وعليه الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها (عبد الرحمن إدريس، 2006)

كما يعرفها Huberac على أنها الفرق بين التوقعات وبين الإدراكات للأداء الفعلي للخدمة المقدمة بالنسبة لجميع العوامل أو العناصر التي تهم طالب الخدمة أو العميل (Huberac، 1998)

ثانيا: الجودة في مؤسسات التعليم العالي

يعد مفهوم الجودة في التعليم العالي من المفاهيم الحديثة التي لاقت رواجاً كبيراً، وقد أولت جل الدول، عناية خاصة لتحقيق الجودة الأكاديمية ومعايير اعتماد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، بسبب قناعتها بأنه يقع على عاتق جامعاتها المسؤولية الأولى في إعداد وتأهيل أجيالها لمواجهة تحديات عصر الثورة التكنولوجية والمعرفية .

وتعرّف الجودة في التعليم العالي على أنها "هي أسلوب في الممارسة الإدارية والتكوينية بهدف الوصول إلى التحسين المستمر لمخرجات التكوين عبر تطوير عمليات المنظومة التكوينية على أساس العمل الجماعي بما يتحقق معه انتظارات الأساتذة والطلبة وكذا سوق الشغل" (الصفلي، 2013)

وهي: "ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم" (العاجز ونشوان، 2005)

و مفهوم الجودة الشاملة في التعليم له معنيان مرتبطان، أحدهما واقعي و الآخر حسي: فالواقعي مرتبط بالتزام المؤسسة التعليمية بانجاز مؤثرات و معايير حقيقية متعارف عليها من معدلات الرافع و معدلات الكفاءة الداخلية الكمية و معدلات تكلفة التعليم أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر و أحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب و أولياء أمورهم، و في إطار المشروع البريطاني للجودة في التعليم العالي ظهرت عدة خصائص للجودة الشاملة في التعليم منها (السايج، 2014):

أ.إن الجودة تساوي المقاييس المرتفعة مهما اختلف الفروق بين الطلاب و أعضاء هيئة التدريس و الإداريين في التعليم.

ب.إن الجودة تركز على الأداء بصورة صحيحة من خلال تنمية القدرات الفكرية ذات المستوى الأعلى و تنمية التفكير الابتكاري الناقد لدى الطلاب.

ج.إن الجودة تعني التوافق مع الغرض الذي تسعى إلى تحقيقه المؤسسة التعليمية.

د.إن الجودة تشير إلى عملية تحويلية ترتقي بقدرات الطالب الفكرية إلى مرتبة أعلى ، و تنظر إلى المعلم على أنه مسهل للعملية التعليمية و إلى الطالب على أنه مشارك فعال في التعليم.

ثالثاً: معايير الجودة في المجال التعليمي

تتعد معايير الجودة الشاملة في المجال التعليمي حسب إبراهيم أحمد (2003) لتشمل:

1. جودة البرامج التعليمية من حيث العمق و الشمول و التكامل و حسن مخاطبته للتحديات القومية في مجال التكنولوجيا والتحديات الاقتصادية و الثقافية و كذلك مرونة هذه البرامج بتطويعها بما يتناسب مع المتغيرات البيئية المتلاحقة.
 2. جودة عضو هيئة التدريس المعلم بتأهيله علمياً و سلوكياً.
 3. جودة طرق التدريس و التي تعتمد على تكامل المفاهيم و الممارسات النظرية الأكاديمية مع تلك العملية أو التطبيقية و ربط ما يدرس بالقضايا و المشكلات البيئية.
 4. جودة التجهيزات و المكتبات و مدى كفايتها و تحديثها.
 5. جودة الإدارة فكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية و المادية، و تطبيق عمليات تطوير النظم التعليمية كالتحليل و التنفيذ و التقييم.
 6. جودة التمويل في ما يختص بالتجهيزات و المشروعات البحثية.
 7. جودة تقييم الأداء و الذي يتطلب معايير تقييم كل النقاط السابقة.
- و قد حدد محبوب حمد السيد (2012) مجموعة من المعايير و الركائز التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة في التعليم و هي:

1. الرسالة والغايات والأهداف حيث يجب أن تكون رسالة البرنامج متسقة مع رسالة المؤسسة التعليمية ويجب أن تحدد بوضوح تام وبشكل مناسب الأهداف أو الأغراض الأساسية للبرنامج وأولوياته.

2. إدارة البرنامج إذ يجب أن تقوم إدارة البرنامج بقيادة البرنامج قيادة فاعلة تعكس توازنًا مناسبًا بين تحقيق المساءلة أمام كبار المسؤولين بالإدارة العليا والمجلس الإداري الأعلى (مجلس الجامعة أو مجلس الأمناء) للمؤسسة التعليمية التي تقدم البرنامج، وبين تحقيق المرونة التي تسمح بالوفاء بالمتطلبات الخاصة بالبرنامج المعني.
3. إدارة ضمان جودة البرنامج حيث يجب أن تقوم هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين بالبرنامج أداءهم بشكل دوري وأن يلتزموا بتحسين أدائهم وتحسين الجودة في البرنامج ككل.
4. التعلم والتعليم حيث يجب أن تكون نواتج (مخرجات أو حصيلة) محددة بدقة، ومتسقة مع متطلبات التوظيف أو ما تتطلبه ممارسة المهنة.
5. إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة: إذ يجب أن تكون عمليات قبول الطلبة فعالة، وعادلة، ومتجاوبة مع احتياجات الطلاب المقبولين في البرنامج.
6. مصادر التعلم حيث يجب أن تكون هذه المصادر كافية لتلبية احتياجات البرنامج ومقرراته الدراسية، ويمكن الوصول إليها بسهولة عند حاجة الطلبة لها.
7. المرافق والتجهيزات: يجب أن تتوفر مرافق وتجهيزات كافية للوفاء باحتياجات التعليم والتعلم في البرنامج. ويجب أن تتم متابعة مدى استخدام المرافق والتجهيزات، وأن يتم التقييم بشكل منتظم لمدى كفايتها من خلال المشاورات مع هيئة التدريس والموظفين والطلبة.
8. التخطيط والإدارة المالية: يجب أن تكون الموارد المالية كافية لضمان تقديم البرنامج بفعالية. ويجب أن تكون متطلبات البرنامج معروفة مقدّمًا، وبوقت كاف، يمكن من إدراجها ضمن خطة ميزانية المؤسسة التعليمية.
9. عمليات التوظيف: يجب أن يكون لدى هيئة التدريس والموظفين في البرنامج المعرفة والخبرة واللازمة للقيام بمهامهم التدريسية أو مسؤولياتهم الأخرى، كما يجب التحقق من مؤهلاتهم وخبراتهم قبل تعيينه.
10. البحث العلمي: ينبغي وضع إستراتيجية للبحث العلمي تتفق مع طبيعة المؤسسة التعليمية ورسالتها. وينبغي على جميع أعضاء هيئة التدريس، الذين يدرسون في برامج التعليم العالي، في أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية ومناسبة بشكل يضمن بقاءهم على دراية بالمستجدات في مجال تخصصاتهم، مع أهمية أن ينعكس ذلك على أدائهم التدريسي.
11. العلاقات مع المجتمع: يجب أن تكون هناك إسهامات جوهرية مناسبة للمجتمع الذي توجد به المؤسسة التعليمية، وتتم الاستعانة بعلم وخبرة أعضاء هيئة التدريس وحاجات المجتمع لتلك الخبرات.

رابعاً: التحديات التي تواجه التعليم العالي في الجزائر

- حضي التعليم العالي في الجزائر بالكثير من الجهود من أجل تطويره و تحسينه وزيادة كفاءته لتحقيق الأهداف المرجوة ومع ذلك فإن الحاجة إلى التطوير و التحسين لا تزال مستمرة بغية الوصول الى الجودة اللازمة للإسهام في تحقيق الأهداف التنموية في البلاد من خلال عرض بعض الامثلة التي يعرفها واقع التعليم في الجزائر (بن عمار، 2011) :
1. يواجه التعليم العالي في الجزائر ضغوطات شديدة ، بالنظر إلى ارتفاع عدد السكان و الطلب الاجتماعي المتزايد على هذا المستوى من التعليم و يؤدي ذلك إلى لجوء الدولة و المؤسسات إلى زيادة عدد الطلبة الملتحقين من رصد الموارد المالية المناسبة في غالبية الأحيان.
 2. لا يزال تسيير مؤسسات التعليم العالي يتسم بشكل عام بدرجة عالية من المركزية ، مما يتطلب مزيداً من المرونة و مشاركة الجهات المعنية بها في اتخاذ القرار.

3. إن غياب التنسيق بين مؤسسات التعليم العالي و التعليم العام من جهة وبين الجامعات و سائر مؤسسات التعليم العالي من جهة أخرى، بالإضافة إلى الضعف في توجيه الطلبة نحو فروع التعليم العالي المتنوعة بناء على قدراتهم و اهتماماتهم، تساهم جميعها في تضخم أعداد الطلبة في بعض الاختصاصات و تقلصها بشكل واضح في الاختصاصات التطبيقية و التقنية ، وفي تدني الفعالية الداخلية و مستوى الخريجين ، وتؤدي إلى ضغوطات على المؤسسات لتوفير برامج علاجية بغية تحسين مستوى الطلبة الملتحقين.

و ايضا تعاني الجامعة الجزائرية من التحديات الآتية:

1. الطلب المتزايد على التعليم العالي و تزايد أعداد الطلبة حيث يقدر حاليا ب: 1500000 طالب و سيصل إلى أكثر من 2000000 طالب في حدود سنة 2018 ، كما أن الهياكل المنجزة غير مواكبة للزيادات العددية للطلبة بحيث في كل سنة جامعية يتأخر موعد الدخول الفعلي بسبب الخدمات الجامعية المتأخرة و ذلك بالرغم من المجهودات المبذولة في سبيل احتضان الأعداد الهائلة للطلبة (48 جامعة، 20 مدرسة عليا، 10 مركز جامعي إضافة إلى الأحياء الجامعية و المطاعم و وسائل النقل) (وزارة التعليم العالي، 2015)

2. قلة التأطير حيث يقدر عدد الأساتذة المؤطرين للطلبة ب: 52500 أستاذ دائما أغلبهم برتبة أستاذ مساعد كما أن نسبة كبيرة من أساتذة التعليم العالي (بروفسور) على أبواب التقاعد، هذا بالإضافة إلى نمطية التكوين المبنية على التلقين بحيث لا تفتح المجال للإبداع و الابتكار الفردي و إن وجد هذا فإنه يبقى محاولات فردية و ليست سياسة تعليمية .

3. مشكلة صعوبات التمويل وتعد من المشكلات المطروحة بقوة لدى كثير من الدول العربية والغربية، فقطاع حساس كقطاع التعليم العالي يحتاج إلى ميزانية كبيرة وتسيير عقلاني وتوزيع عادل خاصة وأنه يعتمد على التمويل الحكومي. إلا أنه في الجزائر رغم ماتخصصه من ميزانياتها للتعليم العالي إلا أن هذه الزيادة يضعف تأثيرها بسبب زيادة عدد الطلبة وارتفاع التكاليف وتضخم الأسعار ومتطلبات جودة التعليم العالي، خاصة ما تعلق بالبحث العلمي والأجور مما يضعف دور البحث العلمي في دعم وتمويل التعليم العالي الذي يعد في كثير من الدول من أهم مصادر التمويل. (حاجي، 2013)

4. هجرة الكفاءات و عدم بقائها في الداخل للمساهمة في التأطير و تكوين و تنمية البلاد ، البحوث المنجزة هي بحوث من أجل نيل الشهادات و ليست بحوث تنجز بهدف التطبيق العملي لها مما أدى إلى الحد من فعالية البحث العلمي و عدم مساهمته في تفعيل العملية التنموية.

5. تنامي معدلات البطالة بين خريجي الجامعات .

6. ضعف الموائمة بين مخرجات التعليم ومتطلبات العمل التي تعود إلى تدني مستوى المعارف المحصلة والتأهيل المتخصص وضعف القدرات التحليلية والإبتكارية والتطبيقية وهي المتطلبات الأساسية التي يفترض أن تتوفر في المخرجات الجامعية

منهجية الدراسة الميدانية

أولاً: فرضيات الدراسة :تسعى هذه الدراسة إلى فحص (اختبار) الفرضيات الآتية:

■ الفرضية 1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعريف بالجامعة و نظامها و جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

■ الفرضية 2: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم الطلاب في الجامعة و جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

■ الفرضية 3: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التواصل و جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

- الفرضية 4: وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في تقييم الطلبة لجودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس.
- الفرضية 5: وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في تقييم الطلبة لجودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير السن.
- الفرضية 6: وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في تقييم الطلبة لجودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

ثانيا: حدود الدراسة

جرى تنفيذ هذه الدراسة خلال الفترة مابين 17 ماي إلى 12 جوان 2014، في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة الجيلالي اليااس - سيدي بلعباس- كما اقتصرت هذه الدراسة على تقييم جودة الخدمة في الجامعة من قبل الطلبة فقط وذلك باعتبارهم المستفيدين من الخدمة التعليمية ومن خلال ثلاث معايير (التعريف الجامعة ونظامها، دعم الطلبة، عملية الاتصال) وذلك من ضمن عدة معايير مقترحة في أدبيات الدراسة .

ثالثا: أداة الدراسة

تم استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد صممت هذه الأداة على ضوء مراجعة الأدبيات ذات العلاقة. ثم قمنا بعرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة ومناهج البحث العلمي، وقد أبدى هؤلاء المحكمون ملاحظاتهم على هذه الأداة، وتم تعديل بعض فقرات الاستبانة وحذف فقرات أخرى.

بلغ عدد عبارات الاستبيان 11 عبارة في مختلف الخدمات التي توفرها الجامعة وهي أيضا جزء من معايير ضمان الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي كانت هذه العبارات مقسمة على مختلف المعايير المعتمدة في هذه الدراسة هذا بالإضافة إلى الأسئلة التي تخص المعلومات الشخصية للطلّاب.

رابعا: مجتمع وعينة الدراسة : يتكون مجتمع وعينة الدراسة من الطلبة الذين يزاولون دراستهم الجامعية وقت إجراء الدراسة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة جيلالي اليااس- سيدي بلعباس ، فبلغ مجتمع الدراسة 2680 طالبا حسب احصائيات الدخول الجامعي 2013-2014، وزعت أداة الدراسة "الاستبيان" على عينة الدراسة بطريقة عشوائية وكان حجمها 125 طالب تم استبعاد 7 استبانات لعدم اكتمال الإجابات ، وأصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 118.

خامسا: المعالجة الإحصائية : بعد تفريغ إجابات أفراد العينة جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب، ثم تمت معالجة البيانات احصائيا باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V. 19). ومن المعالجات الإحصائية المستخدمة: التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية، وكرونباخ ألفا لحساب معامل الثبات، ومعامل الارتباط، واختبار t-test واختبار تحليل التباين الأحادي.

نتائج الدراسة وفحص الفرضيات

أولا: خصائص العينة المبحوثة

من خلال الجدول رقم 1 والذي يوضح خصائص العينة على ضوء المتغيرات الشخصية نلاحظ أن 87 من مجموع الطلبة المبحوثين إناث والباقي ذكور وأن أعمارهم تتراوح بين 18-26 سنة، أما

فيما يخص مستواهم الدراسي فإن معظمهم (بنسبة 44.9 %) في مرحلة ما بعد التدرج أي طلبة الماستر أو سنة أولى جامعي (بنسبة 31.4 %).

الجدول رقم 1 خصائص عينة البحث

المتغير	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	31
	أنثى	87
	المجموع	118
السن	20-18	31
	23-21	58
	26-24	15
	أكبر من 27	14
	المجموع	118
		100%
المستوى الدراسي	أولى جامعي	37
	ثانية جامعي	12
	ثالث جامعي	15
	سنة رابعة نظام كلاسيك	1
	ما بعد التدرج	53
	المجموع	118
		100%

ثانيا: صدق أداة الدراسة وثباتها

لقد تم استخراج معامل كرومباخ ألفا α "معامل الثبات" لتقدير درجة التجانس وانسجام مجال الدراسة و للتأكد من ثبات الأداة ، حيث بلغت قيمته $0.711 = (71.1\%)$. يتضح من النتائج أن معامل الثبات ألفا α للاستجابة الكلية لمحاور الدراسة ؛ كان أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات 60% (عبيدات وآخرين، 1999)، وهي نسبة جيدة نوعا ما، وتدل على صدق وثبات الأداة وهذا يعني توفر درجة كبيرة من الثبات في الإجابات وعليه فإنه من الممكن تعميم نتائج الدراسة على مجتمع البحث في هذه الدراسة .

ثالثا: فحص الفرضيات

من خلال استعراض الجدول رقم 2 نستخلص معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة و جودة الخدمة. وسيتم اختبار الفرضيات المطروحة.

الجدول رقم 2 معامل الارتباط بين كل محاور الدراسة و جودة الخدمة

التعريف بالجامعة	دعم الطلبة	عملية الاتصال
معامل الارتباط بيرسون	**0.494	**0.807
"Sig." الدلالة الاحصائية	0.217	0.000

** معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.01

من خلال النتائج تبين أنه لا توجد علاقة بين التعريف بالجامعة و جودة الخدمة حيث أن Sig بلغ 0.217 وبذلك فإن هذه القيمة أكبر من 0.01 ، وهذا يشير الى رفض الفرضية المتعلقة بوجود علاقة بين متغير نهج الجامعة مع المتغير التابع جودة الخدمة.

توصف العلاقة التي تربط بين دعم الجامعة للطلبة وجودة الخدمة التعليمية بالعلاقة الايجابية دلالة من قيمة معامل الارتباط بيرسون التي بلغت 0.804 ، و تأكيدا على وجود علاقة بين المتغيرين قيمة Sig بلغت هنا قيمة ادنى من المستوى 0.01 وهي تساوي 0.000 ، وبذلك يتم قبول الفرضية الثانية التي تم ذكر نصها سابقا وتوصف هذه العلاقة بالعلاقة الايجابية لأن معامل الارتباط هنا موجب 0.756.

توجد علاقة بين متغير الاتصال و جودة الخدمة حيث أن Sig بلغ 0.000 وبذلك فإن هذه القيمة أقل من 0.01 وتوصف هذه العلاقة بالعلاقة الايجابية لأن معامل الارتباط هنا موجب 0.807، وهذا يشير الى قبول الفرضية 3.

جدول رقم 3 نتائج التباين الأحادي لدلالة الفروقات لتقييم الطلبة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الجنس	بين المجموعات	0.031	1	0.31	0.594	0.443
	داخل المجموعات	5.689	117	0.052		
	المجموع	5.720	118			
السن	بين المجموعات	0.087	3	0.029	0.558	0.644
	داخل المجموعات	5.632	115	0.052		
	المجموع	5.720	118			
المستوى الدراسي	بين المجموعات	0.261	4	0.065	1.280	0.009
	داخل المجموعات	5.458	116	0.051		
	المجموع	5.720	118			

من خلال استعراض الجدول رقم 3 تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 في تقييم جودة الخدمة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة جيلالي اليابس – سيدي بلعباس - من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير الجنس والسن حيث كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من 0.01 وهذا يشير الى قبول الفرضية 4 و5، لكن ومن الملاحظ أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء الطلبة مقارنة بمستواهم الدراسي حيث كانت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية أصغر من 0.01، وهذا يشير الى رفض الفرضية 6 .

الخاتمة

تعتبر إدارة الجودة فلسفة تنتهجها جميع المؤسسات في ظل التطورات والتغيرات الحاصلة باعتبارها تقوم على مبادئ وأسس تلتزم بها كافة الأطراف للوصول إلى أفضل أداء ممكن لأن جودة المنتجات والخدمات هو العامل الأساسي لتقييم أي مؤسسة خاصة الخدماتية. بهدف معرفة واقع جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي، قمنا بدراسة الخدمة التعليمية في جامعة الجيلالي اليابس وقد أظهرت النتائج أن النشاطات المتعلقة بدعم الطلبة وكذا التواصل عاملان يساهمان في تقديم خدمة جيدة من وجهة نظر الطلبة على عكس التعريف بالجامعة من خلال الكتيبات أو الدليل الذي لا يعتبره الطلبة بالأمر المساهم في تحسين الخدمة التعليمية لكن هذا لا ينفي أهميته وسعي المؤسسة التعليمية إلى تطوير هذا المجال. أما بخصوص تأثير العوامل الشخصية للطلبة على درجة إدراكهم لجودة الخدمة المقدمة من طرف الجامعة فمن الملاحظ أن اختلافهم من ناحية الجنس أو السن لا يؤثر على عكس مستوياتهم الدراسية، إذ تبين أن الطلبة يقيمون الخدمة المقدمة تقييما مختلفا بالنظر إلى السنة الجامعية التي يدرسون فيها.

- بناء على النتائج التي ظهرت في الدراسة، يمكننا اقتراح جملة من التوصيات:
- على الجامعة أن تعرف المعايير التي تقدمها و معرفة نقاط القوة الضعف في المعايير التي وفرتها بجودة منخفضة أو لم تعمل بها البتة.
- القيام بالتركيز على عملية الاتصال بين الإدارة وعضو هيئة التدريس و الطلاب من خلال مثلا فتح مكاتب خاصة باستقبال استفسارات الطلاب و أسئلتهم لتوجيههم والتعرف على جوانب الضعف و الخلل في سير العملية التعليمية.
- توفير كتيبات تعريفية بالجامعة والكلية بشكل خاص ونظامها الداخلي ونظام التعليم المعتمد حديثا فيها LMD سواء نسخ مطبوعة أو حتى إلكترونية.
- على الجامعة توفير شبكة الانترنت و توفير الأماكن الخاصة بالبحث المتطور للطلاب و الباحثين و أعضاء هيئة التدريس كل على حدة .
- توفير قسم من مكتبة يحوي وسائل حديثة مثل الأقراص السمعية و المرئية المضغوطة.
- اخضاع أعضاء هيئة التدريس لدورات تنمية المعرفة في مجال علم النفس العام والتربوي وتنمية معرفته الاجتماعية بهدف الزيادة من نسبة التواصل بين الأساتذة والطلاب.
- زيادة اهتمام كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بمتطلبات المجتمع المحلي وفتح التخصصات التي تغطي متطلبات المجتمع.
- إجراء دراسات مقارنة حول مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في الكليات الأخرى والجامعات بشكل عام.

المراجع

1. أحمد إبراهيم أحمد، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية المدرسية، دار الوفاء لدنيا الطباعة النشر، مصر، 2003.
2. بن عمارة منصور، الإبداع والابتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي، ملتقى دولي الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، جامعة باجي مختار، غنابة، ماي 2011.
3. بو عبد الله صالح ، قياس أبعاد جودة الخدمة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد 10، 2010، 89-108.
4. توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن، مكتبة النهضة المصرية، مصر، 2006.
5. ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2006.
6. حاجي العجلة ، جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والآفاق، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 10 جوان 2013، ص 31-37.
7. السايح، مصطفى محمد ، الجودة - جودة التعليم - إدارة الجودة الشاملة رؤية حول المفهوم والأهمية، 23/7/2011
8. عبد الرحمن توفيق، منهج الجودة الشاملة -إدارة الجودة الشاملة-، ط3، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر، 2004.
9. عبد العزيز الصقلي، الجودة في التعليم العالي بالمغرب، ملتقى التعاون والتبادل بين جامعات العالم الاسلامي -تطبيق مؤشرات الأداء من أجل تعزيز الجودة 14-16/05/2013.
10. فؤاد العاجز، جميل نشوان، تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة، مجلة الجودة في التعليم العالي، المجلد الأول، العدد الثاني ، المجلد الأول، العدد الثاني، ديسمبر 2005، ص 101-138.
11. محمد إبراهيم عبيدات، محمد أبو نصار و عقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي: القواعد و المراحل و التطبيقات، دار وائل للنشر ، الأردن ، 1999.
12. معزوز جابر علاونة، مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، 3-5/7/2004 .
13. ياسر محمد محبوب حمد السيد، تحديث معايير ضمان جودة التعليم العالي وأثره في تطوير أنظمتة و مخرجاته التعليمية بالوطن العربي، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي (IACQA'2012)، في الجامعة الخليجية، مملكة البحرين و بالتعاون مع الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية خلال الفترة 4-5/4/2012 .
14. بيانات حول تعداد الطلبة وعدد الجامعات في الجزائر من خلال موقع وزارة التعليم العالي: <https://www.mesrs.dz/universites> تاريخ التصفح 2015-12-22
15. Hubérac Jean Pierre, Guide des méthodes de la qualité, Maxima , Paris, 1998.