

استعمال مقياس (SERVPERF) لدراسة أثر جودة الخدمات التعليمية على خدمة المجتمع - دراسة تطبيقية  
على جامعة سعيدة -

Using SERVPERF to study the impact of quality of education on society

service - Applied Study on Saida University-

Utilisation de SERVPERF pour étudier l'impact de la qualité de l'éducation  
sur la société - Étude appliquée sur l'Université Saida -

د. حميدي زقاي<sup>(أ)</sup> ، د. رماس محمد أمين<sup>(ب)</sup>

(أ): أستاذ محاضر صنف (أ)، جامعة د. طاهر مولاي، سعيدة، zegai20@gmail.com

(ب): أستاذ محاضر صنف (أ)، جامعة د. طاهر مولاي، سعيدة، remmas.ma@yahoo.com

تاريخ إرسال المقال: 2019/01/25 إرسال المقال من اجل التعديل: 2019/03/01 قبول المقال للنشر: 2019/04/23

**الملخص:**

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمات التي تقدمها جامعة د. الطاهر مولاي - سعيدة - على خدمة المجتمع ، تكونت عينة الدراسة من 150 أستاذ، تم تحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS.V.20) ، حيث خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أهمها:

- دور الجامعة في خدمة المجتمع من وجهة نظر هيئة التدريس كان ضعيفا.
  - أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد جودة الخدمة التعليمية وخدمة المجتمع.
- الكلمات المفتاحية:** الجودة، الخدمة، التعليم، المجتمع، الجامعة

**Abstract:**

The aim of the study is to determine the impact of the quality of services provided by the University of Dr. Taher Moulay-Saida on society service, the sample consist of 150 teachers, the results were analyzed using statistical software (SPSS.V.20), Where the study concluded a number of results, the most important:

- The role of the university in serving the society from the point of view of the faculty was low.
- The study also confirmed the existence of a significant effect on the quality of educational service on society service.

**Key Words:** Quality, Service, Education, society, University.

**Résumé:**

L'objectif de l'étude est de déterminer l'impact de la qualité des services fournis par l'Université du Dr. Taher Moulay-Saida sur le service à la société. L'échantillon comprend 150 enseignants. Les résultats ont été analysés à l'aide d'un logiciel statistique (SPSS.V.20) , Lorsque l'étude a abouti à un certain nombre de résultats, le plus important:

- Le rôle de l'université au service de la société du point de vue de la faculté était faible.
- L'étude a également confirmé l'existence d'un effet significatif sur la qualité du service éducatif sur le service à la société.

**Mots clés:** qualité, service, éducation, société, université

\*: Corresponding author : zegai20@gmail.com

**1. مقدمة:**

تعتبر الجامعة البداية الرئيسية التي تمر من خلالها أساليب التطوير والتقدم في المجتمع، فالتقدم العلمي والتكنولوجي على كافة الأصعدة يخرج من بوابة الجامعة، لذا أصبح من الضروري ربط التعليم الجامعي بالاهتمامات والحاجات اليومية للمجتمعات

والمؤسسات بشقيها الإنتاجي والخدمي مما يتطلب إعادة النظر في وظائف الجامعات لتوفير مخرجات ملائمة لسوق العمل والتأكيد على ضرورة ربط الجامعات وتطوير أدائها مع تطور المجتمع باعتباره المستفيد الخارجي الأول من الخدمة التعليمية، ولا يتم ذلك إلا إذا تم التعرف على احتياجات أفراد المجتمع لما يريدون توفره في الجامعات، و السعي لإيجاد مستويات عالية للخريجين ومحيط للتعليم مناسب داخل الجامعة.

ونظرا لهذه الأهمية الكبيرة التي أنشئت من أجلها الجامعة تسعى هذه الاخيرة إلى تبني مفهوم إداري أثبت فعاليته في مجال التسيير ألا وهو مفهوم الجودة، هذا الأخير يعبر عن مدخل شامل ومتكامل، لتحسين الفعالية والتنافس، من خلال عمليات التخطيط والتنظيم والفهم لجميع أنشطة الجامعة، وتحقيق مشاركة جميع الأساتذة والإداريين، من أجل تحسين مستوى الخدمة التعليمية. وبذلك تسعى هذه الدراسة الميدانية إلى التعرف على قياس أثر جودة الخدمات التعليمية على خدمة المجتمع وذلك في إحدى الجامعات الجزائرية وهي جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة.

### 1.1. إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية:

تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة قياس أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الجزائرية على خدمة المجتمع وذلك باستخدام مقياس الأداء SERVPERF بأبعاده الخمسة (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وذلك لرفع من مستوى جودة المنتج التعليمي، وكشف مقومات الجامعة المادية والأكاديمية التي يتطلع المجتمع لتوفرها في الجامعات. وبناء على ما سبق، فإنه يمكن بلورة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:

#### ما أثر أبعاد جودة الخدمات التي تقدمها جامعة د. الطاهر مولاي - سعيدة - على خدمة المجتمع؟

ويتفرع عن هذا السؤال مجموعة من التساؤلات التي تسعى الدراسة إلى الإجابة عنها، وهي:

- ما مستوى جودة الخدمات التي تقدمها جامعة د. الطاهر مولاي - سعيدة -؟
- ما هي أهم أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها جامعة د. الطاهر مولاي - سعيدة -؟
- ما مستوى خدمة المجتمع في جامعة د. الطاهر مولاي - سعيدة -؟
- هل يمكن استخدام مقياس الأداء SERVPERF لقياس مستوى جودة الخدمات التعليمية على خدمة المجتمع في جامعة د. الطاهر مولاي - سعيدة -؟

### 2.1. الفرضية الأساسية:

استنادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية التالية:

هل هناك أثر لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على مستوى على خدمة المجتمع بجامعة د. الطاهر مولاي - سعيدة - الجزائرية؟

### 3.1. أهمية الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى محاولة تحسيس متخذي القرار في الجامعات الجزائرية بضرورة إعطاء أهمية لاستعمال مقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعة واعتباره أداة فعالة في الرفع من مستوى جودة الخدمات التعليمية من جهة ، و خدمة المجتمع من جهة أخرى ، وذلك بربط التعليم الجامعي بالاهتمامات والحاجات اليومية للمجتمعات والمؤسسات بشقيها الإنتاجي والخدمي مما يتطلب إعادة النظر في وظائف الجامعات لتوفير مخرجات ملائمة لسوق العمل والتأكيد على ضرورة ربط الجامعات وتطوير أدائها مع تطور المجتمع باعتباره المستفيد الخارجي الأول من الخدمة التعليمية.

### 4.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- معرفة تقييم الأساتذة لجودة الخدمات التي تقدمها جامعة د. الطاهر مولاي - سعيدة - من ناحية الأداء حسب الأبعاد الخمسة المكونة لمقياس SERVPERF وأثرها على خدمة المجتمع.

- توضيح أهمية قياس جودة الخدمة التعليمية في زيادة من مستوى خدمة المجتمع.

- تحديد مدى القدرة على استخدام مقياس الأداء SERVPERF لقياس مستوى الخدمات الجامعية وما أثرها في خدمة المجتمع.

## 2. الإطار النظري للدراسة:

### 1.2. مفهوم جودة الخدمة:

يمكن حصر التعريفات المقدمة في مجال جودة الخدمة في ثلاث مجموعات أساسية وهي (قاسم، 2006، ص 24):

- مجموعة التعريفات التي تحاول أن تركز على جودة الخدمة وتحتوي في طياتها على طبيعة الخدمة وبالتالي تقوم بتقسيمها إلى مجموعة من الأبعاد.

- مجموعة التعريفات التي قامت بالتركيز على عملية أداء الخدمة ذاتها، فالجودة أو عدم الجودة تعرف بأنها مدى وجود فجوات بين المنظمة وبين جمهورها، وتسعى المنظمات دائما إلى تحقيق الجودة وإغلاق هذه الفجوات.

- مجموعة التعريفات الموجهة للعملاء سواء بشكل ضمني أو بشكل صريح ويركز التعريف بشكل عام على أن الهدف النهائي هو أن تعمل المنظمة على إرضاء وإسعاد العميل.

لقد أصبح واضحا أن جودة الخدمات أمر ملح يواجه المنظمات المختلفة، فلم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة، وإنما يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة، والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حد سواء (إدريس، 2000، 37).

### 3.2. مفهوم الجودة في التعليم:

يتعلق مفهوم الجودة في التعليم بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي، والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها. وتعرف الجودة في التعليم العالي بأنها "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكفاءة الأساليب وبأقل التكاليف وبأعلى جودة ممكنة" (خالد، 2008).

### 4.2. قياس جودة الخدمات:

تشير الدراسات السابقة إلى أن هناك أسلوبين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما إلى باراسورمان وزملائه (Parasuraman, 1985 pp41-50) حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير (servqual) وهو الذي يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم تحديد الفجوة (أو التطابق) بين هذه التوقعات والإدراكات، حيث حددوا في البداية عشر أبعاد لقياس جودة الخدمة وهي: الاعتمادية، الأمان، سهولة الوصول، فهم المستهلك، الاتصال، الأشياء الملموسة الجدارة، سرعة الأداء، التأهيل، اللباقة.

وفي دراسة لاحقة تمكنوا (Parasuraman, 1988, pp12-40) من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد احتوت على

اثنين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد وهذه الأبعاد وهي:

- العناصر المادية الملموسة **Tangibles**: وتتضمن هذه العناصر أربعة متغيرات، تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام للمنظمة.

– **الاعتمادية Reliability:** وتتضمن خمسة متغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملاءها، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الدقة في أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت فيه بتقديم الخدمة لعملائها، واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.

– **سرعة الاستجابة Responsiveness:** ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.

– **الثقة و الأمان Assurance:** ويحتوي هذا البعد على أربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، وشعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم، وإلمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.

– **التعاطف Empathy:** ويشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة العملاء اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجاتهم، وملائمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء، وحرص المنظمة على مصلحتهم العليا، والدراية الكافية باحتياجاتهم.

وقد تعرض هذا المقياس للعديد من الانتقادات ترتب عنها تقديم عدة دراسات، من أهمها دراسات ( Taylor , 1992, pp. 55-68) والتي نتج عنها مقياس جديد سمي بمقياس الأداء الفعلي (service ;performance)، أو ما يسمى بمقياس (servperf) الذي يعد أسلوباً معدلاً عن المقياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات.

## 5.2. مفهوم خدمة الجامعة للمجتمع:

أن خدمة الجامعة للمجتمع تعنى أن تقوم الجامعة بنشر وإشاعة الفكر العلمي المرتبط ببيئة الكليات، وتقوم بتبصير الرأي العام بما يجري في مجال التعليم فكر أو ممارسة، وعليها أيضا أن تقوم بتقويم مؤسسات المجتمع وتقديم المقترحات لحل قضايا ومشكلاته وتدلى بتصورات وبدائل وأيضاً تثير وتشيع فكرياً تربوياً داخل المجتمع (طارق، 2012، 56).

## 6.2. أهداف الجامعة لخدمة المجتمع:

يحدد المتخصصون أن للجامعة ثلاثة مجموعات من الأهداف وتتلخص في الأهداف التالية (إسلام، 2013، 42):

- **أهداف معرفية:** وهي تناول ما يرتبط بالمعرفة تطورا أو تطويرا أو انتشارا.
- **أهداف اقتصادية:** والتي من شأنها أن تعمل على تطوير اقتصاد المجتمع والعمل على تزويده بما يحتاج إليه من خامات بشرية وما يحتاج إليه من خبرات في معاونته للتغلب على مشكلاته الاقتصادية وتنمية ما يحتاج إليه من مهارات وقيم اقتصادية.
- **أهداف اجتماعية:** والتي من شأنها أن تعمل على استقرار المجتمع وتخطي المشكلات الاجتماعية. وتتمثل الأهداف الاجتماعية فيما يلي:

- تزويد المجتمع بحاجاته من القوى العاملة المدربة تدريباً يناسب وطبيعة تغير المهن.
- تدريب الطلاب على ممارسة الأنشطة الاجتماعية مثل مكافحة الأمية، الإدمان، نشر الوعي الصحي وغيرها.
- ربط الجامعات بالمؤسسات الإنتاجية في علاقة متبادلة.
- الربط بين نوعية الأبحاث العلمية ومشاكل المجتمع المحلي.

### 3. الدراسة الميدانية:

#### 1.3. اختبار التوزيع الطبيعي للعينة:

يوضح الجدول (01) نتائج اختبار كولجروف-سيمرنوف، والذي تم إجراءه للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ونتائج الاختبار تبين أن قيمة مستوى الدلالة لكل جزء في الاستبيان أكبر من 0.05، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

#### جدول (1): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

مستوى المعنوية	قيمة الاختبار z	محتوى المحور	محاور
0.630	0.552	جودة الخدمة التعليمية	الأول
0.654	0.592	خدمة المجتمع	الثاني
<b>0.525</b>	<b>0.636</b>	الاستبيان ككل	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.20)

### 2.3. منهجية الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتحقيق من أثر جودة الخدمات التي تقدمها جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة- على خدمة المجتمع، حيث تمثل الأبعاد الخمسة لمقياس الأداء SERVPERF (العناصر المادية الملموسة، درجة الاعتمادية، درجة الاستجابة، درجة الأمان، درجة التعاطف)، المتغيرات المستقلة، بينما يمثل خدمة المجتمع المتغير التابع.

### 3.3. مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة جميع أساتذة جامعة الدكتور مولاي الطاهر-سعيدة-، حيث تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة نظراً لكبر مجتمع الدراسة، وتم توزيع استمارة البحث عليهم في مكان تقديم الخدمة (الجامعة)، مع شرح الهدف من الدراسة، حيث تم توزيع (160) استبانة، واستبعاد (10) منها، ليتبقى منها (150) استبانة مكتملة وصالحة للتحليل، أي بنسبة (93.75%) من الاستبيانات الموزعة، واعتبرت هذه العينة كافية للتحليل واعتماد النتائج.

### 4.3. أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات من مجتمع الدراسة، حيث احتوت على قسمين وذلك على النحو التالي:  
القسم الأول: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويتكون من (05) فقرات (الجنس والمؤهل العلمي، سنوات الخبرة والكلية).

القسم الثاني: يتكون من 26 فقرة موزعة على 22 فقرة خاصة بأبعاد جودة الخدمة التعليمية، و 04 فقرات مخصصة لخدمة المجتمع. وتم عرض جميع العبارات باستخدام مقياس ليكرت (dikert) الخماسي والمتدرج وذلك على الشكل التالي:

#### جدول (1): مقياس الإجابة على الفقرات

التصنيف	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
الدرجة	1-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20-5.00

### 5.3. ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات الأداة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ على عينة الدراسة، ويشير الجدول (2) إلى قيمة معاملات الثبات لأبعاد مقياس SERVPERF الخمسة، وخدمة المجتمع حيث يتضح أن قيم معامل الثبات تراوحت بين 0.51 و0.74 في حين بلغت قيمة معامل الثبات لجميع الفقرات 0.81، وجميع هذه القيم عالية مما يدل على إمكانية ثبات النتائج، التي يمكن أن يسفر عنها تطبيق مقياس SERVPERF وكذلك إمكانية تعميم النتائج التي توصلت لها الدراسة.

جدول رقم (2): معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد الاسئلة	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
الجوانب الملموسة	4	0.51	0.71
الاعتمادية	5	0.67	0.81
سرعة الاستجابة	4	0.60	0.77
الأمان	4	0.57	0.75
التعاطف	5	0.74	0.86
خدمة المجتمع	6	0.53	0.72
بالنسبة لجميع الفقرات	26	0.81	0.90

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.20)

### 6.3. تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة:

#### 1.6.3. الخصائص الشخصية لعينة الدراسة:

جدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

المتغيرات	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	87	58 %
	انثى	63	42 %
<b>المجموع</b>			
المؤهل العلمي	ماجستير	103	68.70 %
	دكتوراة	47	31.30 %
<b>المجموع</b>			
الرتبة	أستاذ مساعد	103	68.70 %
	أستاذ محاضر	45	30.00 %
	أستاذ التعليم العالي	02	01.30 %
<b>المجموع</b>			
	كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية	17	11.30 %
	كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	17	11.30 %
	كلية الحقوق و العلوم السياسية	20	13.30 %

الكلية	كلية الآداب و اللغات و الفنون	27	18.00 %
	كلية التكنولوجيا	38	25.30 %
	كلية العلوم	31	20.70 %
<b>المجموع</b>		<b>150</b>	<b>100 %</b>

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.20)

### 2.6.3. تحليل أبعاد جودة الخدمات التي تقدمها جامعة الدكتور الطاهر مولاي - سعيذة:-

لتحليل أبعاد جودة الخدمات التي تقدمها جامعة الدكتور الطاهر مولاي - سعيذة- تم استخدام الوسط الحسابي، لتحديد الأهمية النسبية للأبعاد الخمسة لمقياس SERVPERF وذلك من خلال حساب متوسطات الإجابة لكل عبارة من عبارات الاستبانة، كما هو موضح في الجدول (4):

#### جدول رقم (4) متوسطات إجابات عينة الدراسة على عبارات مقياس جودة الخدمة

أبعاد جودة الخدمة	الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية	
مجال الجوانب الملموسة	1	تتمتع الكلية بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة.	3.11	1.144	4	متوسطة	
	2	الوسائل و التجهيزات المستعملة في الكلية ذات جودة و تفي باحتياجات هيئة التدريس .	2.33	1.072	20	متوسطة	
	3	المظهر العام للكلية جذاب ( المباني، المرافق، القاعات، الساحات، الملاعب...).	2.28	1.037	22	متوسطة	
	4	يتميز موظفي وعمال الكلية بمظهر أنيق وحسن.	3.07	0.994	7	متوسطة	
مجال الكلي لجوانب المادية الملموسة							
مجال الاعتمادية	5	يلتزم العاملون في الكلية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.	2.83	1.060	13	متوسطة	
	6	تحرص الكلية على تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح ومن أول مرة.	2.77	1.039	14	متوسطة	
	7	البرامج والتخصصات في الكلية تتميز بالجاذبية و التنوع.	2.88	1.027	12	متوسطة	
	8	تبدي الكلية اهتماماً خاصاً بمشاكل واستفسارات هيئة التدريس.	2.65	1.017	17	منخفضة	
	9	تحتفظ الكلية بسجلات دقيقة و موثقة .	2.93	1.017	9	مرتفعة	
	مجال الكلي للاعتمادية						
	10	تقدم الكلية خدماتها التعليمية بشكل فوري.	2.72	1.029	16	متوسطة	
11	الاستجابة الفورية لحل مشاكل و الانشغالات	2.32	1.000	21	منخفضة		

				المطروحة من طرف هيئة التدريس.		مجال الاستجابة
مرتفعة	10	1.095	2.91	تُعلم الكلية بمواعيد تقديم الخدمات و الانتهاء منها.	12	
متوسطة	15	0.988	2.73	الاستعداد الدائم لدى الإدارة و العاملين في الجامعة لمساعدة هيئة التدريس.	13	
5	متوسطة	0.690	2.67	مجال الكلي للاستجابة		
متوسطة	6	1.025	3.09	سلوك الإدارة و العاملين في الكلية يعزز الشعور بالأمان و الثقة.	14	
متوسطة	11	0.980	2.89	إلمام الإدارة و العاملين في الكلية بالمعلومات الكافية و حسن توصيلها.	15	مجال السلامة والأمان
مرتفعة	2	0.848	3.45	اللباقة و حسن الخلق في التعامل من قبل الإدارة و العاملين في الكلية.	16	
متوسطة	5	0.988	3.10	تتعامل الكلية بالمعلومات الخاصة لهيئة التدريس بسرية.	17	
1	متوسطة	0.631	3.13	مجال الكلي للسلامة و الأمان		
متوسطة	3	0.990	3.16	تُظهر الإدارة و العاملين في الكلية الود في علاقتهم مع هيئة التدريس.	18	
متوسطة	18	1.051	2.57	وضع مصلحة عضو هيئة التدريس في مقدمة اهتمامات الإدارة.	19	مجال التعاطف الاجتماعي
متوسطة	19	1.027	2.54	العلم و الدراية الكافية من طرف الإدارة و العاملين في الكلية باحتياجات المختلفة لهيئة التدريس.	20	
متوسطة	8	1.068	2.99	الروح المرحة و الصداقة واضحة في التعامل داخل الكلية.	21	
مرتفعة	1	0.948	3.61	احترام ضيوف الكلية و زوارها و استقبالهم بحفاوة.	22	
2	متوسطة	0.713	2.97	مجال الكلي للتعاطف الاجتماعي		
متوسطة		0.494	2.86	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام لجودة الخدمة التعليمية المقدمة .		

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.20)

بعد السلامة والأمان: كشفت نتائج التحليل الإحصائي أن هذا البعد جاء في المرتبة الأولى بدرجة موافقة متوسطة، وذلك بمتوسط (3.13)، وانحراف معياري (0.631). وأن المتغيرات الأكثر مساهمة في إيجابية هذا البعد هما المتغيرين رقم 16 و 14. بعد التعاطف الاجتماعي: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هذا البعد جاء في المرتبة الثانية بدرجة موافقة متوسطة، وبمتوسط (2.97)، وانحراف معياري (0.713). وأن المتغيرات الأكثر مساهمة في إيجابية هذا البعد هما المتغيرين رقم 22 و 18.



بعد الاعتمادية: أوضحت نتائج التحليل الإحصائي أن هذا البعد جاء في المرتبة الثالثة بدرجة موافقة متوسطة، وذلك بمتوسط (2.81)، وانحراف معياري (0.670). وكانت المتغيرات الأكثر مساهمة في ايجابية هذا البعد هما المتغيرين رقم 09 و 07.

بعد الجوانب المادية الملموسة: تبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي أن هذا البعد جاء في ي المرتبة الرابعة بدرجة موافقة متوسطة، وبمتوسط (2.70)، وانحراف معياري (0.604). وأن المتغيرات الأكثر مساهمة في ايجابية هذا البعد هما المتغيرين رقم 01 و 04.

بعد الاستجابة: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هذا البعد جاء في المرتبة الخامسة والاخيرة بدرجة موافقة متوسطة كذلك، وبمتوسط (2.67)، وانحراف معياري (0.690). وأن المتغيرات الأكثر مساهمة في ايجابية هذا البعد هما المتغيرين رقم 12 و 13.

في ضوء ما تقدم أن جميع الأبعاد التي تم قياسها لم تتمكن من تحقيق درجة مرتفعة، مما يلزم إلى إعادة النظر فيها وما تحتويه من عناصر ومتغيرات بهدف تغييرها أو تعديلها في الاتجاه المرغوب فيه، وذلك من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التي تقدمها الجامعة، بحيث تكون وفق ما يتوقعه الطلبة والأساتذة والمجتمع المحيط بها.

### 3.6.3. تحليل مستوى خدمة المجتمع:

الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى خدمة المجتمع

الرقم	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأهمية
23	التخصصات المتوفرة في الكلية ملائمة حسب متطلبات و احتياجات البيئة المحيطة .	2.34	0.947	1	منخفضة
24	توجد برامج تدريبيه متنوعه للإعداد الطلاب والخارجين لسوق العمل.	2.03	0.814	3	منخفضة
25	تساهم مؤسسات المجتمع المختلفة في توفير فرص العمل لخريجي الجامعة.	1.93	0.887	4	منخفضة
26	تسعى الجامعة إلى تقديم خدماتها المتخصصة لقطاعات المجتمع المختلفة (كالاستشارات، البرامج التدريبية، الإرشاد القوافل الصحية وغيرها).	2.15	0.930	2	منخفضة
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام لخدمة المجتمع		2.11	0.586		منخفضة

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.20)

يشير الجدول أعلاه إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بخدمة المجتمع. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (1.93 و 2.34). بمتوسط كلي مقداره (2.11) على مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى المستوى منخفض، حيث جاءت فقرة " التخصصات المتوفرة في الكلية ملائمة حسب متطلبات و احتياجات البيئة المحيطة " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.34) ، فيما حصلت الفقرة " تسعى الجامعة إلى تقديم خدماتها المتخصصة لقطاعات المجتمع المختلفة (كالاستشارات، البرامج التدريبية، الإرشاد القوافل الصحية وغيرها) " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.15) وهذا مؤشر

منخفض، في حين جاءت الفقرة "تساهم مؤسسات المجتمع المختلفة في توفير فرص العمل لخريجي الجامعة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.93) وهو كذلك مؤشر منخفض.

وبشكل عام يمكن القول إن خدمة المجتمع التي تقدمها جامعة الدكتور الطاهر مولاي - سعيدة- محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان منخفضاً، مما يشير إلى ضعف التواصل بين الجامعة ومحيطها الخارجي، فما زال هناك قصور وتجاهل للدور الحقيقي للجامعة تجاه المجتمع، والبعد عن حاجاته ومشكلاته وحصر نقل المعرفة داخل جدران الجامعة دون ارتباط وثيق بالمجتمع وقضاياها.

#### 4.6.3. اختبار فرضية الدراسة:

لاختبار فرضية البحث تم استخدام تحليل الانحدار البسيط حيث يوضح الجدول رقم (6) حيث نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط كانت  $R = 0.643$  وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط مقبولة بين جودة الخدمة التعليمية و خدمة المجتمع، كما بلغ معامل التحديد  $R=0.414$  مما يعني أن 41.4% من تغير في متغير خدمة المجتمع يعود إلى تعبير في تطبيق جودة الخدمة التعليمية، كما يوضح معامل الانحدار  $B=0.300$  إلى وجود علاقة طردية بين تطبيق جودة الخدمة التعليمية و خدمة المجتمع، أي أن زيادة تطبيق جودة الخدمة التعليمية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير طردي في مستوى خدمة المجتمع بمقدار 0.300. كما إن قيمة f المحسوبة تساوي 141.94 وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبما أن مستوى الدلالة  $sig = 0.00$  وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة توجد علاقة بين تطبيق جودة الخدمة التعليمية وخدمة المجتمع.

#### الجدول (6): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر جودة الخدمة التعليمية على خدمة المجتمع

المتغير المستقل: جودة الخدمة التعليمية					المتغير التابع: خدمة المجتمع
مستوى الدلالة Sig	قيمة f المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	
0.00	141.943	0.300	0.414	0.643	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.20)

#### 4. مناقشة النتائج واقتراحات الدراسة:

##### 1.4. النتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات، جاءت كما يأتي:

- أظهرت النتائج أن مستوى تقييم جودة الخدمة التعليمية في جامعة الدكتور الطاهر مولاي - سعيدة- من وجهة نظر هيئة التدريس كان متوسطاً، حيث تحصل بعد السلامة والأمان على أعلى نسبة اتفاق بين المستجوبين بينما حصل بعد الاستجابة على أقل نسبة.
- أشارت النتائج كذلك أن دور الجامعة في خدمة المجتمع من وجهة نظر هيئة التدريس لا يرتقي للمستوى المطلوب، حيث أن الخدمات والأنشطة التي تقدمها الجامعة لكل من المجتمع والعاملين والطلبة منخفضة.
- تبين من خلال النتائج الدراسة أن هناك موافقة منخفضة من قبل أفراد العينة بأن التخصصات المتوفرة في الجامعة ليست ملائمة حسب متطلبات واحتياجات البيئية المحيطة.
- هناك موافقة منخفضة كذلك من قبل أفراد العينة بأنه لا توجد برامج تدريبية متنوعة للإعداد الطلاب والخريجين لسوق العمل.
- عدم وجود موافقة من طرف أفراد العينة فيما يتعلق بمساهمة مؤسسات المجتمع المختلفة في توفير فرص العمل لخريجي الجامعة.

- أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الخمسة المكونة لمقياس جودة الخدمة SERVPERF وخدمة المجتمع.

#### 2.4. اقتراحات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها خلصت الدراسة إلى التوصيات التالية:

- ضرورة اهتمام إدارة الجامعة قيد البحث بأبعاد جودة الخدمات التعليمية وخاصة تلك التي حصلت على أدنى نسب اتفاق من قبل المستجوبين بهدف تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة.
- ضرورة ربط وتوطيد العلاقة بين الجامعة والمجتمع، وذلك بوضع كافة إمكانياتها ومرافقها في خدمة المجتمع.
- التركيز على البحث العلمي النوعي الذي يستهدف احتياجات ومشكلات المجتمع الحقيقية من خلال الاستفادة من الأبحاث العلمية التي تنتجها الجامعة لحل المشاكل التي تواجه المجتمع.
- تفعيل الشراكة بين الجامعة ومؤسسات الإنتاجية والخدمية، والعمل على اقتراح حلول مهنية مناسبة للمشكلات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجه المجتمع.

#### قائمة المراجع:

- \* إدريس، ثابت عبد الرحمن، (2000)، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 37.
- \* إسلام عصام، (2013)، دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية، رسالة ماجستير، كلية \* التجارة، إدارة الاعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، ص 42.
- \* خالد الصرايرة، ليلى العساف، (2008)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، العدد 1، ص ص 1-46.
- \* طارق عبد الرؤف محمد عامر، (2012)، الجامعة وخدمة المجتمع، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، القاهرة، ص 36.
- \* قاسم نايف علوان، (2006) إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ص 24.

\* Parasuraman, Zeithaml, and Berry, (1985), **A conceptual model of service quality and its implications for future research**, Journal of marketing 49 (4).

\* Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1988), **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality** - Journal of retailing 64 (1) spring.

\* Taylor, A. and Cronin J, (1992), **Measuring Service Quality: A Reexamination Extension**, Journal of Marketing, vol. 56(1).