

جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في رضا الطلبة – دراسة عينة من طلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الأغواط

The Quality of Higher Education Service and its impact on Students' Satisfaction –Study on a Sample of Students at the Faculty of Law and Political Science in Laghouat University

التاوتي عبد العليم^{*1}

¹ جامعة عمار ثلجي، الأغواط (الجزائر)، a.taouti@lagh-univ.dz

تاريخ النشر: 2022/06/18

تاريخ القبول: 2022/06/04

تاريخ الاستلام: 2022/01/27

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة خدمة التعليم العالي المقدمة من كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الأغواط من وجهة نظر الطلبة وكذا تحديد الأثر الذي تلعبه جودة الخدمة التعليمية هذه في تحقيق رضا طلبة الكلية. وقصد تحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من طلبة الكلية، حيث قمنا باستخدام برنامجي SPSS و AMOS في تحليل بيانات الاستبيان مستخدمين في ذلك أساليب إحصائية مختلفة لعرض النتائج واختبار الفرضيات. ومن أهم النتائج المتوصل إليها هو وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة. الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، تعليم عالي، رضا، طالب، جامعة.

تصنيف JEL: I23 ، I24

Abstract:

The present research aims at assessing the quality of higher education services provided by the faculty of Law and Political Science at Laghouat university from students' perspective. It attempts to discern the impact the quality of educational services on students' satisfaction. In this regard, to reach the objectives of the study, a survey method was adopted through a questionnaire distributed to a sample of students. SPSS and AMOS programs have been used to analyze the data, through different statistical methods to present the obtained results and test the hypotheses. Among the most pertinent results was that there exists a statistically significant impact of educational services quality on students' satisfaction.

Keywords: Service quality, Higher education, Satisfaction, Student, University.

Jel Classification Codes: I23 , I24

*المؤلف المرسل

1. مقدمة:

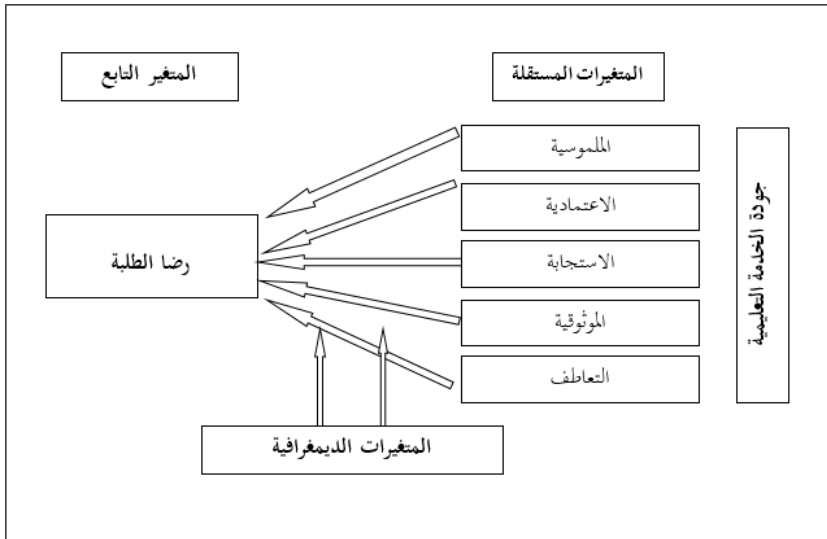
إن جودة الخدمات في المؤسسات تعتبر من بين المواضيع التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين في السنوات الأخيرة. والجامعة كغيرها من المؤسسات اهتمت بهذا الجانب المهم في استمرارية ورقي المؤسسة الجامعية، وهذا ما أدى بكثير من الباحثين والمتخصصين بالاهتمام بموضوع جودة الخدمة التعليمية في المؤسسات الجامعية لما له من أهمية في ترقية وتطوير هذه الأخيرة. وحتى يتسنى للمؤسسات الجامعية تحقيق أهدافها المسطرة أصبح ضرورياً القيام بصفة دورية بقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة وخاصة من وجهة نظر الطالب الذي يعتبر رضاه معياراً أساسياً في تقييم جودة هذه الخدمة التعليمية. ومن خلال ذلك يمكن للجامعة الوقوف على نقاط قوة وضعف العملية التعليمية وهذا ما يساعد على تطوير التعليم في جامعاتهم. وكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عمّار ثليجي بالأغواط كغيرها من الكليات وجب عليها السعي جاهدة لتقديم أحسن مستويات الخدمة التعليمية المقدمة للطالب.

1.1 إشكالية الدراسة: تتلخص إشكالية الدراسة كما يلي: هل هناك أثر دال إحصائياً لجودة

الخدمة التعليمية المقدمة في رضا طلبة كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط عند مستوى دلالة 5 % ؟

الشكل 1: نموذج الدراسة

2.1 نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحث على ضوء الدراسات السابقة

حسب نموذج الدراسة أعلاه قمنا بتقسيم المتغيرات إلى نوعين كما يلي:

أ- المتغير المستقل: جودة الخدمة التعليمية وتشمل أبعاد الجودة الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية والتعاطف) .

ب- المتغير التابع: والمتمثل هنا في رضا طلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط.

3.1 فرضيات الدراسة:

من خلال نموذج الدراسة يمكن طرح فرضيات الدراسة كما يلي:

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة عند مستوى دلالة

5 %.

وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية الخمس التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الموثوقية في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.

4.1 أهداف الدراسة:

حاولت هذه الدراسة الوصول إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، أهمها:

- التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الأغواط.
- تقييم مختلف أبعاد جودة الخدمة التعليمية في كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الأغواط.
- الكشف عن مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية في رضا طلبة الكلية.

5.1 الدراسات السابقة:

يمكن تلخيص أهم الدراسات السابقة التي مست جوانب بحثنا فيما يلي:

- دراسة (براهمي، الشيخ، وزنداق، 2020) بعنوان: "تقييم جودة التعليم العالي وتأثيرها على رضا الطالب باستعمال نموذج SERVQUAL - دراسة ميدانية: جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير جودة التعليم العالي بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان و التعاطف) على رضا الطالب بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة تم توزيعها عشوائيا على عينة مكونة من 954 طالب، وقد أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي على رضا طلاب جامعة تلمسان، كما اقترح الباحثون مجموعة من التوصيات كان أهمها ضرورة الاهتمام من طرف مؤسسات التعليم العالي بعنصر الجودة ومحاولة تحسين كل الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة.

- دراسة (قاسمي، 2019) بعنوان: " قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على واقع مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة. حيث تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة تقدر ب 200 طالب من طلبة الكلية باستعمال الطريقة العشوائية في اختيار العينة وقد تم تحليل بيانات الاستبيان باستعمال أدوات إحصائية متعددة. وقد وجد الباحث أن مستوى الجودة المقدمة في الكلية محل الدراسة لا تلي توقعات الطلاب خاصة فيما يتعلق بجوانب المرافقة البيداغوجية ونقص وسائل البحث وضعف طرق التقييم. وقد أوصت الدراسة في الأخير بضرورة تحسين جوانب القصور فيما يتعلق بظروف البحث للطلبة وإعادة النظر في طرق التقييم.

- دراسة (عبد القادر، 2016) بعنوان: "قياس إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية بفروع جامعة الطائف - دراسة تطبيقية على فرع الجامعة بمحافظة الخرمة"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى قياس إدراك طلبة فرع جامعة الطائف بالخرمة وذلك بالتعرف على مدى إدراكهم لمستوى جودة الخدمة بفروع الجامعة المذكور. حيث تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من طلبة الفرع مكونة من 605 طالب وتم تحليل بيانات الاستبيان باستعمال أدوات إحصائية متعددة وكذا تم الاستعانة ببرنامج SPSS. وقد تم التوصل في الأخير أن الطلبة لديهم إدراك تام بعناصر جودة الخدمة التعليمية.

- دراسة (Sultan & Wong, 2011) بعنوان: "Service Quality in a Higher Education Context: Antecedents and Dimensions"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى كشف تصورات وإدراكات الطلبة

لأبعاد الجودة في مؤسسات التعليم العالي في اليابان وماليزيا. حيث قام الباحثان بتنفيذ استبيان وتطبيق النمذجة بالمعادلات البنائية SEM حيث قاما بالاستعانة ببرنامج Amos. وتوصلا في الأخير إلى أن المعلومات والتجارب السابقة تعدّ محددات مهمة في تشكيل وتقييم جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

2. الإطار النظري المفاهيمي:

حتى تكون هذه الدراسة مزوّدة بالإطار النظري اللازم الذي يساعدنا في الجانب التطبيقي، حاولنا في هذا الجزء من الدراسة تقديم مفاهيم نظرية عامة حول جودة الخدمة التعليمية وكذا رضا الطالب وذلك كما يلي:

1.2 جودة الخدمات:

1.1.2 مفهوم جودة الخدمات:

لقد تحول مفهوم الجودة من التركيز على السلع إلى التركيز بشكل أساسي على الخدمة بالنظر إلى تلك السلع بأنها مكوّن من مكونات تلك الخدمة (عبد الرحمان وقاشي، 2020، صفحة 151). يركّز مفهوم جودة الخدمة على ما يمكن أن يتوقعه متلقي الخدمة مقابل حصوله عليها، أي إلى أيّ مدى يمكن أن ترضي هذه الخدمة الحاجة الحقيقية لمتلقي الخدمة (الصميدعي ويوسف، 2010، صفحة 91).

كما عرّفت بأنها: "تلك الجودة التي تشمل البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية" (الدراركة، 2006، صفحة 17).

2.1.2 أبعاد جودة الخدمات:

خلصت العديد من الدراسات إلى أن هناك عشرة أبعاد أساسية يبني عليها متلقي الخدمة توقعاته وإدراكاته وبالتالي حكمه على جودة الخدمة. ولكن تم اختصارها إلى خمسة أبعاد رئيسية كما يلي (ناصر، 2020، صفحة 437).

أ- الملموسية: عبارة عن التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة كالأجهزة والمعدّات ومظهر العاملين ووسائل الاتصال... الخ.

ب- الاعتمادية: تعني القدرة على أداء الخدمة بشكل دقيق وموثوق يمكن الاعتماد عليه.

ت- الاستجابة: وهي تعني قدرة مقدّم الخدمة على تلبية الاحتياجات الطارئة بسرعة، حيث يقيس هذا البعد جاهزية العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطلابها.

ث- الموثوقية: قدرة مقدّم الخدمة على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء وكسب ثقتهم أي خلو المعاملات من الشك والمخاطرة.

ج- التعاطف: ويقصد به الرعاية والاهتمام الخاص الذي يبديه مقدّم الخدمة تجاه العملاء.

3.1.2 جودة الخدمة التعليمية:

تعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها "مجموعة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع مراحل العملية التعليمية، سواء ما تعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التي تلي حاجات المجتمع ومتطلباته، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية المتاحة" (سليطين، 2016، صفحة 119).

2.2 رضا الطالب:

يعرف الرضا حسب كوتلر بأنه "إحساس إيجابي أو سلبي يشعر به العميل تجاه تجربة شراء أو استهلاك مواد معينة ناتجة عن المقارنة بين توقعاته وأداء المنتج" (Kottler, 2000, p. 172). وفي المؤسسة الجامعية حيث تقدّم هذه الأخيرة خدمات تعليمية فإن الطالب يعتبر هو العميل الأساسي الذي يتلقى الخدمة. وبالتالي فالطالب يقوم بالمقارنة بين ما كان يتوقعه من منافع للخدمات التعليمية المقدّمة وبين ما أدركه فعلياً من هذه الخدمات. فإذا كان الفرق لصالح المنافع المدركة كان رضاه أعلى. بينما إذا كان الفارق لصالح التوقعات فإن الرضا يكون أقل.

3. الإطار الميداني (الجانب التطبيقي):

في هذا الجانب التطبيقي سنقوم بتقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط من وجهة نظر الطلبة ورضاهم عنها من خلال دراسة عينة من طلبة الكلية.

1.3 منهجية الدراسة واختبار الأداة:

سنقوم هنا بعرض الجانب المنهجي الذي سنتبعه للقيام بالدراسة الميدانية، حيث سنتطرق لمجال وحدود الدراسة وبعدها نحدد مجتمع وعينة الدراسة ونوع الأداة المستخدمة في جمع البيانات الأولية، لننتقل بعدها إلى إبراز أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات المجمعة، وفي الأخير

نقوم بإجراء اختبار لأداة الدراسة للتأكد من مدى جودتها من حيث صدقها وثباتها و مدى مطابقة النموذج للبيانات باستعمال برنامجي SPSS و AMOS إصدار 26.

1.1.3 مجال وحدود الدراسة:

الحدود الزمنية: تمت الدراسة في الفترة من 2020/04/22 إلى 2020/06/17.

الحدود المكانية: تخص الدراسة عينة عرضية من طلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط.

2.1.3 مجتمع وعينة الدراسة: إن مجتمع الدراسة يتمثل في جميع طلبة التدرج وما بعد التدرج المسجلين بالسنة الجامعية 2019-2020 بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط. وأخذنا كعينة ممثلة لهذا المجتمع عينة عرضية من طلبة الكلية وكان حجمها 192.

3.1.3 أسلوب جمع البيانات:

قمنا في هذه الدراسة باستخدام طريقة الاستقصاء من خلال تنفيذ استبيان إلكتروني نشرناه في شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بطلبة كلية الحقوق. وقد تم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى قسمين هما:

القسم الأول: يحتوي هذا القسم على البيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة من حيث (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، القسم البيداغوجي).

القسم الثاني: يحتوي على:

- المتغيرات المستقلة والمتمثلة في أبعاد جودة الخدمة التعليمية وهي على التوالي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية والتعاطف. وكان مجموع عبارات المتغير المستقل 20 عبارة موزعة على الأبعاد الخمسة.

- المتغير التابع: المتمثل في رضا الطلبة ويتكون من 8 عبارات.

كما تم استخدام مقياس ليكرت (إدريس، 2005، صفحة 379) ذو خمس درجات لتقييم إجابات أفراد العينة، بحيث تم إعطاء رقم (وزن) لكل درجة من المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها إحصائياً كالتالي:

موافق بشدة: (5)، موافق: (4)، محايد: (3)، غير موافق: (2)، غير موافق بشدة: (1).

4.1.3 أساليب تحليل البيانات:

- تم الاستعانة ببرنامجي SPSS و AMOS إصدار 26 في عملية التفرغ و التحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة حيث اشتملت على الأساليب الإحصائية التالية :
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة.
 - التحليل العاملي التوكيدي للتأكد من مدى مطابقة النموذج للبيانات.
 - نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية التابعة لها.
- 5.1.3 اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

أ- اختبار صدق أداة الدراسة:

صدق أداة الدراسة يقصد به هو أن تقيس أداة الدراسة ما وضعت لأجل قياسه. وهنا قمنا بالتأكد من صدق الأداة من خلال صدق المحكمين حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين، وقد استجبنا لملاحظاتهم وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وإضافة وتعديل حتى خرج الاستبيان في شكله النهائي. وبالتالي يمكن القول إن الاستبيان يمتاز بصدق المحكمين أي أنه صادق في قياس ما وضع لأجل قياسه.

ب- اختبار ثبات أداة الدراسة:

ثبات أداة الدراسة يقصد به هو مدى إعطاء الاستبيان لنتيجة متقاربة في حالة ما إذا أعيد تنفيذه مرة ثانية تحت نفس الشروط. وسوف نستعمل طريقة معامل ألفا كرونباخ (جودة، 2008، صفحة 298).

جدول 1: نتائج معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
01	المحور الأول: الملموسية	4	0,808
02	المحور الثاني: الاعتمادية	4	0,711
03	المحور الثالث: الاستجابة	4	0,842
04	المحور الرابع: الموثوقية	4	0,660
05	المحور الخامس: التعاطف	4	0,728
06	المحور السادس: رضا الطلبة	8	0,810
	المجموع الكلي	28	0,903

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

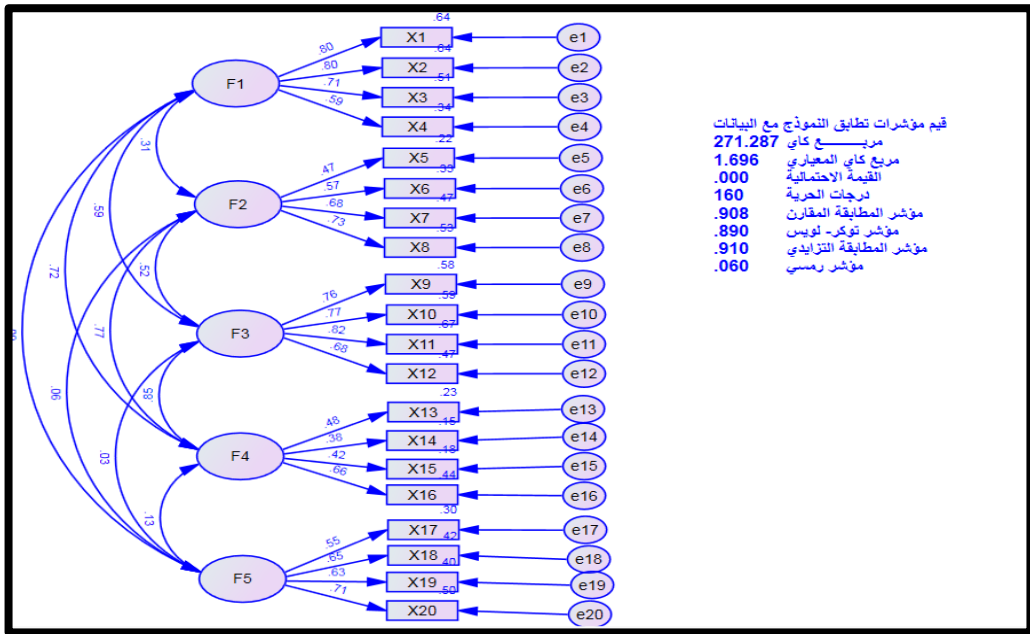
من النتائج المبينة في الجدول رقم (01) أعلاه لاحظنا بأن معامل ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان يساوي 0,903 وهو معامل يقترب من الواحد وبالتالي يمكن القول أن هذا الاستبيان يمتاز بثبات جيد.

5.1.3 التحليل العاملي التوكيدي:

أ- التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة الخدمة التعليمية:

يبيّن الشكل رقم (02) نموذج التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل جودة الخدمة التعليمية حيث قمنا بالتحليل العاملي التوكيدي (CFA) من خلال برنامج Amos V.26 لمعرفة مدى مطابقة النموذج للبيانات.

الشكل 2: نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة الخدمة التعليمية



المصدر: من مخرجات Amos V.26

من خلال الجدول التالي نقوم بتلخيص مخرجات مؤشرات المطابقة للنموذج لمقياس جودة الخدمة التعليمية كما يلي:

جدول 2: مؤشرات المطابقة لمقياس جودة الخدمة التعليمية

المؤشر	القيمة المحسوبة	شروط قبول النموذج	القرار
مربع كاي Cmin	271,287	يجب أن يكون غير دال	مطابق
مربع كاي المعياري Cmin/df	1,696	أن يكون محصوراً بين 1 و 5	مطابق
القيمة الاحتمالية P-value	0,000	يجب أن تكون غير دالة	مطابق
درجات الحرية df	160	يجب أن تكون أكبر من 0	مطابق
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0,908	أكبر أو يساوي 0.90	مطابق
مؤشر توكر لويس TLI	0,890	أكبر أو يساوي 0.90	غير مطابق
مؤشر المطابقة التزايدى IFI	0,910	أكبر أو يساوي 0.90	مطابق
مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي RMSEA	0,060	أقل من 0.08	مطابق

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات Amos V.26

نلاحظ بأن كل المؤشرات جيدة ما عدا مؤشر توكر لويس TLI مما يدل على أن النموذج يحتاج إلى التعديل، ولتحسين مؤشرات حسن المطابقة نقوم بمعاينة مؤشرات التعديل (Modification Indices) وكانت أهم التعديلات المقترحة كما هي موضحة في الجدول التالي:

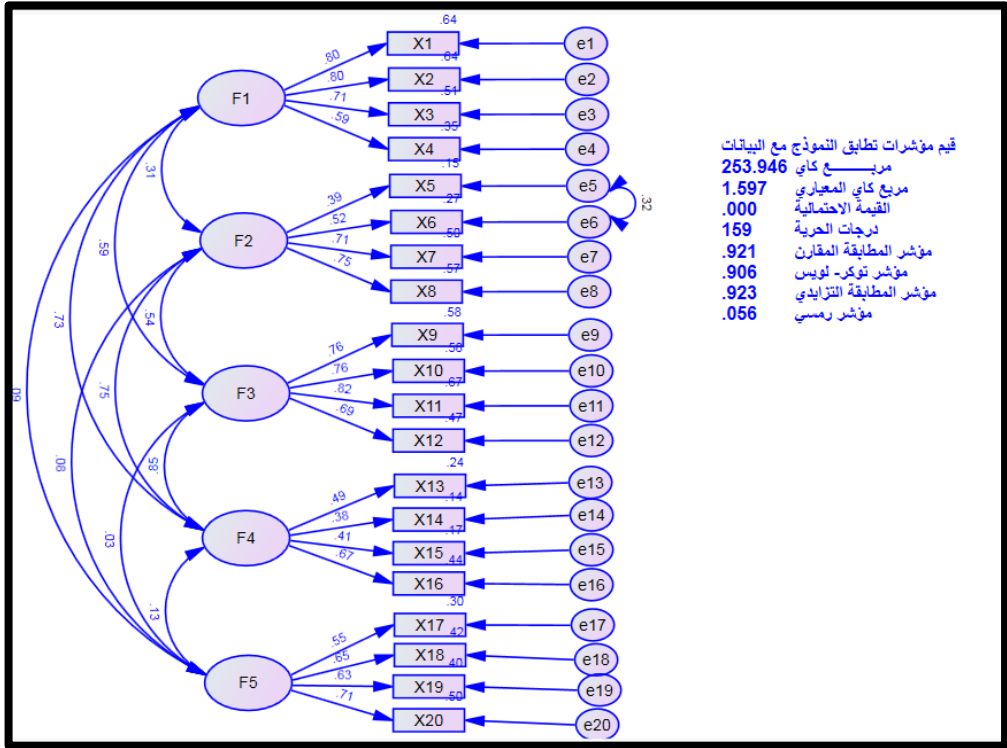
جدول 3: مؤشرات تعديل النموذج

التعديلات	إخطاء القياس المراد تعديلها	نسبة التشبع
التعديل 1	e5 <----> e6	15,270

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات Amos V.26

بعد وضع الارتباطات اللازمة بين أخطاء القياس المبينة في الجدول السابق نتحصل على نموذج التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل جودة الخدمة التعليمية بعد التعديل كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل 3: نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس جودة الخدمات التعليمية بعد التعديل



المصدر: من مخرجات Amos V.26

بعد التعديل تحصلنا على مؤشرات جديدة لحسن المطابقة و الجدول التالي يعطينا مقارنة بين المؤشرات قبل التعديل و المؤشرات بعد التعديل:

جدول 4: مؤشرات المطابقة لنموذج جودة الخدمة التعليمية قبل و بعد التعديل

المؤشر	القيمة المحسوبة قبل التعديل	القيمة المحسوبة بعد التعديل
مربع كاي Cmin	271,287	253,946
مربع كاي المعياري Cmin/df	1,696	1,597
القيمة الاحتمالية P-value	0,000	0,000
درجة الحرية df	160	159
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0,908	0,921
مؤشر توكير لويس TLI	0,890	0,906

0,923	0,910	مؤشر المطابقة التزايدى IFI
0,056	0,077	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي RMSEA

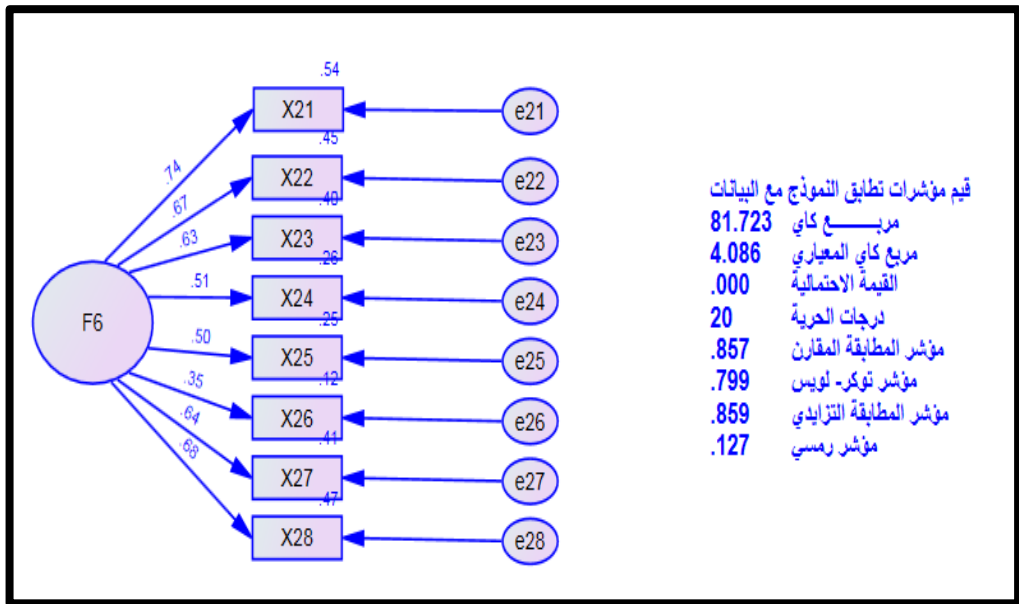
المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات Amos V.26

نلاحظ بأن مؤشرات المطابقة الجديدة (أي بعد التعديل) تقع ضمن مجال القبول وهي جيدة وبالتالي يدل ذلك على أن النموذج المقترح يطابق البيانات بصفة جيدة.

ب- التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رضا الطلبة:

يبين الشكل رقم (04) نموذج التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع "رضا الطلبة" حيث قمنا بالتحليل العاملي التوكيدي (CFA) من خلال برنامج Amos V.26 لمعرفة مدى مطابقة النموذج للبيانات.

الشكل 4: نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رضا الطلبة



المصدر: من مخرجات Amos V.26

من خلال الجدول التالي نقوم بتلخيص مخرجات مؤشرات المطابقة للنموذج لمقياس رضا الطلبة.

جدول 5: مؤشرات المطابقة لمقياس رضا الطلبة

المؤشر	القيمة المحسوبة	شروط قبول النموذج	القرار
مربع كاي Cmin	81,723	يجب أن يكون غير دال	مطابق
مربع كاي المعياري Cmin/df	4,086	أن يكون محصوراً بين 1 و 5	مطابق
القيمة الاحتمالية P-value	0,000	يجب أن تكون غير دالة	مطابق
درجة الحرية df	20	يجب أن تكون أكبر من 0	مطابق
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0,857	أكبر أو يساوي 0.90	غير مطابق
مؤشر توكر لويس TLI	0,799	أكبر أو يساوي 0.90	غير مطابق
مؤشر المطابقة التزايدى IFI	0,859	أكبر أو يساوي 0.90	غير مطابق
مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي RMSEA	0,127	أقل من 0.08	غير مطابق

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات Amos V.26

نلاحظ بأن هناك بعض المؤشرات ضعيفة وهي CFI ، TLI ، IFI و RMSEA حيث أنها لا تدل على حسن المطابقة مما يدل على أن النموذج يحتاج إلى التعديل ولتحسين مؤشرات حسن المطابقة نقوم بمعاينة مؤشرات التعديل (Modification Indices) وكانت أهم التعديلات المقترحة كما هي موضحة في الجدول التالي:

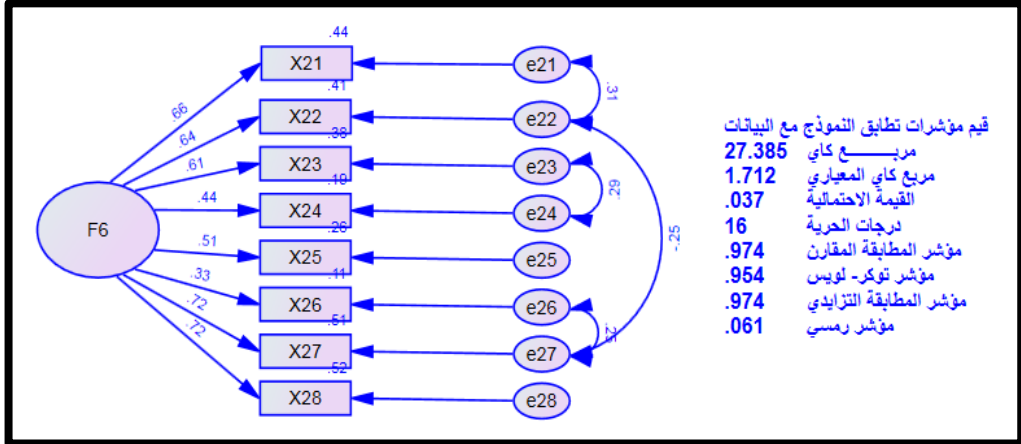
جدول 6: مؤشرات تعديل النموذج

التعديلات	إخطاء القياس المراد تعديلها	نسبة التشبع
التعديل 1	e26 <----> e27	15,784
التعديل 2	e23 <----> e24	12,078
التعديل 3	e22 <----> e27	15,623
التعديل 4	e21 <----> e22	14,890

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات Amos V.26

بعد وضع الارتباطات اللازمة بين أخطاء القياس المبينة في الجدول السابق نتحصل على نموذج التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع "رضا الطلبة" بعد التعديل كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل 5: نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس رضا الطلبة بعد التعديل



المصدر: من مخرجات Amos V.26

بعد التعديل تحصلنا على مؤشرات جديدة لحسن المطابقة والجدول التالي يعطينا مقارنة بين المؤشرات قبل التعديل والمؤشرات بعد التعديل:

جدول 7: مؤشرات المطابقة لنموذج رضا الطلبة قبل وبعد التعديل

المؤشر	القيمة المحسوبة قبل التعديل	القيمة المحسوبة بعد التعديل
مربع كاي Cmin	81,723	27,358
مربع كاي المعياري Cmin/df	4,086	1,712
القيمة الاحتمالية P-value	0,000	0,037
درجة الحرية df	20	16
مؤشر المطابقة المقارن CFI	0,857	0,974
مؤشر توكيرلويس TLI	0,799	0,954
مؤشر المطابقة التزاوي IFI	0,859	0,974
مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي RMSEA	0,127	0,061

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات Amos V.26

نلاحظ بأن مؤشرات المطابقة الجديدة (أي بعد التعديل) كلها تقع كلها ضمن مجال القبول وهي جيدة وبالتالي يدل ذلك على أن النموذج المقترح يطابق البيانات بصفة جيدة.

2.3 عرض نتائج الدراسة: يتم عرض نتائج الدراسة من خلال هذا الجدول الذي يلخص اتجاه محاور

الاستبيان:

جدول 8: اتجاه محاور الاستبيان

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
6	غير موافق	0,913	2,2396	المحور الأول: الملموسية
2	موافق	0,692	3,6250	المحور الثاني: الاعتمادية
5	محايد	0,864	2,8893	المحور الثالث: الاستجابة
3	محايد	0,659	3,1693	المحور الرابع: الموثوقية
1	موافق	0,570	3,9714	المحور الخامس: التعاطف
4	محايد	0,714	2,9303	المحور السادس: رضا الطلبة

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS V.26

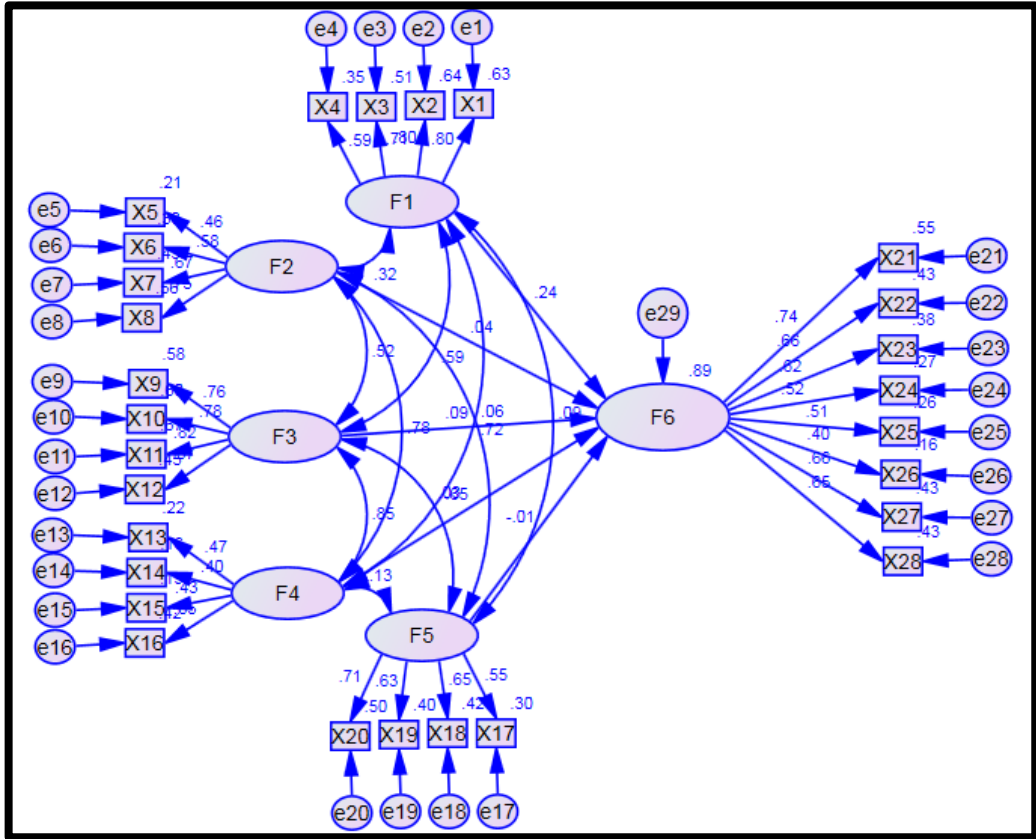
يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أكبر مستوى موافقة كان في المحور الخامس أي التعاطف (3.97) بينما أقل مستوى موافقة كان في المحور الأول أي الملموسية (2.24) بينما المحور الخاص بالمتغير التابع "رضا الطلبة" فكان هناك حياد عام في رأي الطلبة (2.93).

كما نلاحظ بأن إجابات الطلبة على عبارات محور التعاطف كانت الأكثر تجانسا بانحراف معياري قدره (0.570)، بينما كان المحور الأقل تجانساً هو محور الملموسية بانحراف معياري قدره (0.913).

3.3 اختبار فرضيات الدراسة:

نعتمد في اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات التابعة لها على أسلوب الانحدار الخطي المتعدد كما هو موضح في مخرجات Amos حسب الشكل والجدول التالي:

الشكل 6: نموذج الانحدار المتعدد لأثر جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة



المصدر: من مخرجات Amos V.26

جدول 9: اختبار الفرضية الرئيسة وفرضياتها الفرعية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	P-Value	نتيجة الاختبار
الملموسية	رضا الطلبة	0,000	نقبل H_1
الاعتمادية	رضا الطلبة	0,000	نقبل H_1
الاستجابة	رضا الطلبة	0,000	نقبل H_1
الموثوقية	رضا الطلبة	0,004	نقبل H_1
التعاطف	رضا الطلبة	0,656	نقبل H_0
جودة الخدمة التعليمية	رضا الطلبة	0,000	نقبل H_1

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات Amos V.26

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

نلاحظ بأن قيمة P-Value تساوي 0.000 وهي أقل من أو تساوي مستوى الدلالة α . أي: ($P\text{-Value} = 0,000 \leq 0,05$). إذاً نرفض H_0 ونقبل H_1 . وبالتالي يمكن القول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية في رضا طلبة كلية الحقوق و العلوم السياسية عند مستوى دلالة 5 %.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نلاحظ بأن قيمة P-Value تساوي 0.000 وهي أقل من أو تساوي مستوى الدلالة α . أي: ($P\text{-Value} = 0,000 \leq 0,05$). إذاً نرفض H_0 ونقبل H_1 . إذاً: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية في رضا طلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية عند مستوى 5 %.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نلاحظ بأن قيمة P-Value تساوي 0.000 وهي أقل من أو تساوي مستوى الدلالة α . أي: ($P\text{-Value} = 0,000 \leq 0,05$). إذاً نرفض H_0 ونقبل H_1 . إذاً: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية في رضا طلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية عند مستوى 5 %.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نلاحظ بأن قيمة P-Value تساوي 0.000 وهي أقل من أو تساوي مستوى الدلالة α . أي: ($P\text{-Value} = 0,000 \leq 0,05$). إذاً نرفض H_0 ونقبل H_1 . إذاً: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة في رضا طلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية عند مستوى 5 %.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

نلاحظ بأن قيمة P-Value تساوي 0.004 وهي أقل من أو تساوي مستوى الدلالة α . أي: ($P\text{-Value} = 0,004 \leq 0,05$). إذاً نرفض H_0 ونقبل H_1 . إذاً: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الموثوقية في رضا طلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية عند مستوى 5 %.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

نلاحظ بأن قيمة P-Value تساوي 0.656 وهي أكبر من مستوى الدلالة α . أي: ($P\text{-Value} = 0,656 > 0,05$). إذاً نقبل H_0 . إذاً: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف في رضا طلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية عند مستوى 5 %.

4. خاتمة:

من خلال الدراسة النظرية والميدانية والمتعلقة باستكشاف أثر جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة من خلال دراسة على عينة من طلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الأغواط، يمكننا استخلاص جملة من النتائج نوجز أهمها فيما يلي:

- دلت النتائج على أن هناك ضعف في بعد الملموسية أي ليس هناك اهتمام من طرف الكلية بالأشياء المادية المساعدة على تحسين العملية البيداغوجية مثل توفير قاعات التدريس والمدرجات المناسبة وكذا وسائل الإيضاح.
- هناك ضعف أيضاً في بعد الاستجابة حيث لا تقدم الخدمات في الآجال اللازمة وبالسرية المطلوبة.
- يوجد مستوى موافقة عالي بالنسبة لبعد التعاطف حيث اعترف الطلبة بأن هناك اهتمام من طرف الإدارة والأساتذة لاحتياجات وانشغالات الطلبة.
- يوجد حياد عام بالنسبة لرضا الطلبة حول الخدمات المقدمة من طرف الكلية.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية في رضا الطلبة.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية في رضا الطلبة.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة في رضا الطلبة.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الموثوقية في رضا الطلبة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف في رضا الطلبة.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية في رضا طلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة الأغواط عند مستوى دلالة 5 %.

وفي الأخير وكخلاصة لهذه الدراسة الميدانية يمكننا القول بأن كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة عمارثليجي بالأغواط تقدم خدمة تعليمية متوسطة في مجملها وضعيفة في بعض أبعاد الجودة الخمسة وهذا ما أدى إلى أن يكون معدل الرضا عند طلبة الكلية متوسطاً. لذا يمكننا إعطاء بعض التوصيات والنصائح التي حتماً سيؤدي تطبيقها إلى الرفع من جودة الخدمة المقدمة وبالتالي الرفع من مستوى الرضا عند الطلبة وذلك كما يلي:

- يجب على إدارة الكلية التركيز على الجانب المادي بتوفير كل المرافق الهامة التي يحتاجها الطالب مثل قاعات الاعمال التطبيقية المجهزة بكل اللوازم (الحاسوب،)، قاعات الانترنت، وسائل الإيضاح البيداغوجية وكذا دورات المياه والمياه الصالحة للشرب ... الخ.
- الحرص على توفير ومراقبة وسائل الصحة والسلامة في الكلية.
- الاهتمام أكثر بنظافة الكلية.
- يجب تكوين الموظفين في الأقسام والمصالح المختلفة كي يكتسبوا المعارف والكفاءة اللازمة التي تساعد في تزويد الطلبة بالإرشادات والتوجيهات اللازمة.
- فتح تخصصات جديدة في الكلية تتميز بالملئمة والتنوع.
- يجب على إدارة الكلية التكفل بحل المشكلات التي تواجه الطلبة في حينها ودون تأخير.
- يجب الحرص على أن يقوم الأساتذة بتقييم الطلبة بكل موضوعية ومن دون محاباة.
- يجب حث الموظفين على تقديم الخدمات للطلبة بسرعة ودقة أكبر.

5. المراجع:

المؤلفات:

- ثابت عبد الرحمان إدريس. (2005). *بحوث التسويق - أساليب القياس و التحليل و اختبار الفروض*. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- محفوظ جودة. (2008). *التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS*. عمان: دار وائل للنشر و التوزيع.
- مأمون سليمان الدراكة. (2006). *إدارة الجودة و خدمة العملاء*. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع.
- محمود جاسم الصميدعي، و ردينة عثمان يوسف. (2010). *تسويق الخدمات*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- Philip Kotler. (2000). *Marketing Management*. Paris: Pearson Education.

المقالات:

- آسية براهي، جميلة الشيخ، و أمينة زنداقي. (2020). تقييم جودة التعليم العالي و تأثيرها على رضا الطالب باستعمال نموذج SERVQUAL - دراسة ميدانية: جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان. دفاتر، 420-407.
- جمانة عثمان فاطر سليطين. (2016). تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب الجامعات - دراسة ميدانية بالتطبيق على طلاب جامعة البعث. مجلة جامعة البعث، 38(48).
- ياسر عبد الرحمان، و خالد قاشي. (2020). أثر جودة خدمة التعليم العالي على رضا الطلبة - دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل. مجلة أبحاث إقتصادية و إدارية، 14(02)، 164-145.
- محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر. (2016). قياس إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية بفروع جامعة الطائف - دراسة تطبيقية على فرع الجامعة بمحافظة الخرمة. مجلة الباحث(16)، 181-167.
- كمال قاسمي. (2019). قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة المسيلة. التواصل في الاقتصاد و الإدارة و القانون، 25(03)، 361-350.
- محمد ناصف. (2020). تقييم جودة خدمات التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة الشلف. مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، 450-431.
- Paves Sultan، و Ho Yin Wong. (2011). Service Quality in a Higher Education Context: Antecedents and Dime. *Intrnational Review of Business Research Papers*.(2) 7،