

استعمال النمذجة بالمعادلات الهيكلية لقياس أثر جودة الخدمة التعليمية على خدمة المجتمع مع وجود البحث العلمي  
متغيرا وسيطا-دراسة تطبيقية على جامعة-سعيدة-الجزائر

د. حميدي زقاي

أستاذ محاضر "ب" كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية جامعة سعيدة  
zegai20@gmail.com

د. بن أشنهو سيدي محمد

أستاذ محاضر "أ" كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية جامعة تلمسان  
benach\_med@yahoo.fr

#### ملخص:

تهدف الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق جودة الخدمات التعليمية في جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة- الدراسة شملت عينة مكونة من (218) أستاذ جامعي، بحيث تم استعمال التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج (SPSS.V.20)، بالإضافة إلى برنامج النمذجة بالمعادلات الهيكلية باستخدام (AMOS.V.20) لدراسة مختلف العلاقات بين المتغيرات المقترحة. خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أهمها:

أن مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر هيئة التدريس في الجامعة محل الدراسة لا يرتقى للمستوى المطلوب، الأمر الذي انعكس بشكل واضح في انخفاض مستوى البحث العلمي و بالتالي على خدمة المجتمع.  
الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة التعليمية، البحث العلمي، خدمة المجتمع.

رموز jel: : L15، H75.

#### مقدمة:

لم تعد وظيفة الجامعة مقتصرة على التعليم أو التدريس فقط، بل أصبحت وظيفتها في الوقت الراهن في ثلاث وظائف هي التدريس و البحث العلمي و خدمة المجتمع، ويعتبر ارتباط الجامعة بالمجتمع والبيئة التي توجد فيها ضرورة ملحة، حيث أن الجامعة لا توجد في فراغ فلكل جامعة إقليم خاص بها ، وتحيط بها ظروف جغرافية و بيئة معينة تؤثر بطريق مباشرة في طبيعتها وفي نوعية الأنشطة التي تقوم بها سواء أكانت أنشطة تعليمية أم بحثية أم إرشادية، فغاية الجامعة ومبرر وجودها هو خدمة المجتمع وتنمية البيئة المحيطة بها ومحاولة تقديم الاسس العلمية للتصدي لما يوجد من مشكلات. حيث لكل أن لكل مجتمع متطلباته ومقوماته و تحدياته النابعة من ظروفه الزمانية والمكانية، فينبغي أن تلتزم الجامعة بروح العصر ومقوماته، وأن يتم ذلك في ضوء متطلبات المجتمع الذي تخدمه والتحديات التي يواجهها فهي ليست منفصلة عن

حركة المجتمع المحلي و العالمي كله. بل إنها نظام متكامل متفاعل ديناميكي لها مدخلاتها و مخرجاتها، تأخذ من المجتمع و تعطيه وهكذا تصبح العلاقة بين الجامعة و المجتمع علاقة اخذ و عطاء.

#### مشكلة البحث:

وبناء على ما سبق، فإنه يمكن بلورة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية وتحسين مستوى البحث العلمي على خدمة المجتمع الجامعات الجزائرية؟

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

- ما المقصود بأبعاد جودة الخدمة التعليمية؟

- ما المقصود بالبحث العلمي و خدمة المجتمع؟

- ماهي طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية و مستوى البحث العلمي و خدمة المجتمع؟

#### أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى الوصول إلى النقاط التالية:

- محاولة قياس جودة الخدمات التعليمية في جامعة - سعيدة- الجزائر.

- كما تهدف الدراسة إلى توضيح العلاقة السببية التي تربط بين أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية وخدمة المجتمع في جامعة

- سعيدة- الجزائر.

- كما تسعى هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي يلعبه البحث العلمي كمتغير وسيط في العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة

التعليمية و خدمة المجتمع في جامعة - سعيدة- الجزائر.

#### أهمية البحث:

تكمن أهمية دراسة في محاولة تحسيس متخذي القرار في الجامعات الجزائرية بضرورة إعطاء أهمية لأبعاد جودة

الخدمة التعليمية واعتبارها أداة فعالة في رفع من الكفاءة التعليمية و البحث العلمي ، مما يعود إيجابا على إمكانية تلبية

حاجيات البيئة المحيطة و تقليص الفجوة بين الجامعة و المجتمع، لا سيما في ظل سلسلة الاصلاحات التي تعرفها منظومة

التعليم العالي، و ظهور نظام ل.م.د كإصلاح جامعي جديد والذي ظهر أولا بأوروبا ثم تبنته الجزائر، و شرعت في تطبيقه

مع مطلع السنة الجامعية 2004/2005.

#### فرضيات البحث:

استنادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على خدمة المجتمع.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على البحث العلمي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبحث العلمي على خدمة المجتمع.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على خدمة المجتمع بوجود متغير البحث العلمي كمتغير وسيط.

### نموذج الدراسة:

يوضح الشكل (1) نموذج الدراسة المعتمد.

### أولا: الاطار النظري للدراسة:

**1. أبعاد جودة الخدمة التعليمية:** تشير الدراسات إلى ان هناك أسلوبين لقياس جودة الخدمة ينسب أولهما إلى باراسورمان وزملائه<sup>1</sup> 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 بين هذه التوقعات والادراكات، 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<sup>2</sup> من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد احتوت على اثنتين وعشرين عبارة تترجم مظاهر جودة الخدمة بالنسبة لكل بعد من هذه الأبعاد وهذه الأبعاد وهي:

#### 1.1 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.

#### 1.2 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.

#### 1.3 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.

**1.4. 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.

**1.5. التعاطف Empathy:** ويشتمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجاتهم، وملاءمة 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 and Cronin, 1992)<sup>3</sup> والتي نتج عنها مقياس جديد سمي بمقياس الأداء الفعلي (service performance)، أو ما يسمى اختصاراً بمقياس (servperf) الذي يعد أسلوباً معدلاً من المقياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لمقياس جودة الخدمات.

## 2. مفهوم و أهمية البحث العلمي:

### 1.2. مفهوم البحث العلمي:

يشير "سامي ملحم" في تعريفه للبحث العلمي أنه "عملية منظمة تهدف إلى التوصل إلى حلول لمشكلات محددة أو إجابة عن تساؤلات معينة باستخدام أساليب علمية محددة يمكن أن تؤدي إلى معرفة علمية جديدة."<sup>4</sup>

### 3. خدمة المجتمع:

يعرف كل من شانون SHANON و شونفيلد SHOEFELD الخدمة التي تقدمها الجامعة لمجتمعها على أنها "نشاط ونظام تعليمي موجه إلى الغير طلاب الجامعة، ويمكن عن طريقة نشر المعرفة خارج جدران الجامعة وذلك بغرض إحداث تغيرات سلوكية وتنموية في البيئة المحيطة بالجامعة ووحدتها الإنتاجية والاجتماعية المختلفة."<sup>5</sup> ونجد أن هذا التعريف يتطلب أن تضع الجامعة جميع إمكاناتها المادية والبشرية في خدمة المجتمع عامة، وفي خدمة المجتمع الإقليمي، ويتطلب أيضاً معرفة الاحتياجات العامة للمجتمع، وترجمتها إلى نشاط تعليمي في المجتمع الذي تخدمه الجامعة، ويدل هذا على اختلاف الخدمات التي تقدمها كل جامعة وذلك لاختلاف طبيعة المجتمعات المحلية واختلاف احتياجاتها ومشكلاتها.

ثانياً: الجانب التطبيقي للدراسة:

### 1. فحص البيانات:

إن البيانات غالباً لا تحتوي على توزيع طبيعي مثالي، وذلك بسبب الإجابات غير المنطقية أحياناً أو المبالغ فيها، ولذلك فإن الحصول على توزيع طبيعي معقول للبيانات سيساعد في عملية تحليل ودقة النتائج ويتم القيام بذلك مباشرة بعد معالجة القيم المتطرفة (Outlier) ومن أجل القيام بإجراء التحليل سنستخدم البرنامج الإحصائي (SPSS.V.20) من خلال متغيرات البحث.

### 1.1. اختبار التوزيع الطبيعي للعينة (Normality):

يوضح الجدول (01) نتائج هذا الاختبار 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.

### 2.1. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أساتذة جامعة -سعيدة- الجزائر، حيث تشكلت العينة الدراسة من 218 أستاذ وأستاذة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقد وضع 250 استبيان لغرض جمع المعلومات، وبعد التأكد من صدق و سلامة الاستبيان تم توزيعه على أساتذة كليات الجامعة، وتم استرجاع 234 استمارة استبيان و بعد فرز الاستمارات تم استبعاد 16 استمارة غير صالحة للتحليل، وبالتالي أصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل 218 استمارة و بنسبة 87 % و التي تعتبر نسبة معتبرة في العرف الإحصائي في الميدان العملي.

و الجدول رقم (02) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية، حيث يتضح أن النسب المئوية للجنس لفئة الذكور كانت (62 %) وهي أكبر من فئة الإناث (37.6 %)، مما يشير على قلة مشاركة الإناث في التوظيف بالجامعة مقارنة بالذكور، أما المؤهل العلمي فالحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (65.6 %) أكثر من الحاصلين على درجة الدكتوراه بنسبة (34.4 %)، أما على مستوى الرتبة الأكاديمية فكانت النسبة المئوية الأكثر هي أستاذ مساعد بنسبة (65.6 %) يليها أستاذ محاضر بنسبة (69 %) ثم أستاذ التعليم العالي بنسبة (2.8 %). أما بالنسبة للكليات فأكبر نسبة من المستجوبين كانت كلية العلوم و التكنولوجيا بنسبة (42.7 %).

### 3.1. 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، الرتبة الأكاديمية، الكلية).

**القسم الثاني :** يتكون من 30 فقرة موزعة على ثلاث محاور رئيسية هي:

المحور الأول : أبعاد جودة الخدمة التعليمية ، ويتكون من 22 فقرات.

المحور الثاني : البحث العلمي ، ويتكون من 04 فقرات.

المحور الثالث : خدمة المجتمع، ويتكون من 04 فقرات.

وقد تم عرض جميع العبارات باستخدام مقياس ليكرت (likert) الخماسي والمتدرج كما يبينه الجدول رقم (03).

#### 4.1. التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis):

يتيح التحليل العاملي التوكيدي الفرصة لتحديد صحة نماذج معينة للقياس واختبارها، وتمثل الإجراءات المتبعة فيه تحديد النموذج المفترض والذي يتكون من المتغيرات الكامنة (Latent Variable) أو المتغيرات غير المقاسة وهي تمثل الأبعاد المفترضة للمقياس إلى المتغيرات المقاسة أو المتغيرات التابعة أو المتغيرات الداخلية، والتي تمثل الفقرات الخاصة بكل بعد أو الأبعاد الخاصة بكل عامل عام وهنا يفترض أن العبارات مؤشرات للمتغيرات الكامنة. واعتمد في تطبيق هذا الأسلوب على البرنامج الإحصائي (AMOS.v.20) ويمكن توضيح التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة كما مبين في الجدول (04).

وفقاً ل(Hair,et al., 2010)، فإن نتائج الجدول (04) تشير إلى إن جميعها أكبر من الحد الأدنى للتحليل العاملي التوكيدي وهو (0.40)، وهذا يدل على إن البيانات الخاصة بأبعاد جودة الخدمة التعليمية صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى ماعدا الفقرات (Q1، Q2، Q12)، كما يظهر في الشكل (02).

وفقاً ل(Hair, and al. 2010)، فإن نتائج الجدول (05) تشير إلى إن جميعها أكبر من الحد الأدنى للتحليل العاملي التوكيدي وهو (0.40)،، وهذا يدل على إن البيانات الخاصة بالبحث العلمي و خدمة المجتمع صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى ماعدا الفقرة (Q26)، كما يظهر في الشكل (03):

#### 5.1. ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات الأداة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ على عينة الدراسة ، ويشير الجدول رقم (06) إلى قيمة معاملات الثبات لمحاور الدراسة الثلاثة، حيث يتضح أن قيم معامل الثبات تراوحت

بين 0.70 و 0.80 في حين بلغت قيمة معامل الثبات لجميع الفقرات 0.85، وجميع هذه القيم عالية مما يدل على إمكانية ثبات النتائج، التي يمكن أن تسفر عنها الدراسة وكذلك إمكانية تعميم النتائج التي توصلت لها الدراسة.

## 2. تحليل نتائج الوصفية للدراسة:

إن الغاية من إجراء الإحصاء الوصفي هو معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة ، فضلاً عن تبيان وتقدير مستوى أهمية الفقرات والمتغيرات من وجهة نظر أفراد العينة، وذلك بالاعتماد على سلم ليكرت الخماسي (من موافق بشدة كأقصى درجة إلى غير موافق تماماً كأدنى درجة)، و حساب المتوسط الحسابي.

### 1.2. اتجاه إجابات أفراد العينة لقياس جودة الخدمات التعليمية:

يتضح من الجدول رقم (07) أن متوسط جودة الخدمات التعليمية لنتائج اتجاه إجابات أفراد العينة بلغ (2.87) أي بدرجة موافقة كلية بلغت 57.4% من متوسطات استجابات أفراد العينة. وبانحراف معياري (0.482). أما من حيث الأبعاد الفرعية الخمسة للمقياس فإن متوسط الأبعاد يمتد ما بين (3.17) لبعد الامان الى (2.67) لبعد الاستجابة. وبالتالي فإن معظم إجابات المستجوبين كانت نحو اتجاه محايد وغير موافق. وفقاً لسلم ليكرت الخماسي.

### 2.2. اتجاه إجابات أفراد العينة لقياس البحث العلمي:

تبين من خلال الجدول رقم (08) أن متوسط الحسابي لنتائج اتجاه إجابات أفراد العينة لقياس البحث العلمي بلغ (2.78) أي بدرجة موافقة كلية بلغت 55.6% من متوسطات استجابات أفراد العينة. و بانحراف معياري (0.639). وبالتالي فإن معظم إجابات المستجوبين كانت نحو اتجاه محايد وفقاً لسلم ليكرت الخماسي.

### 3.2. اتجاه إجابات أفراد العينة لقياس خدمة المجتمع:

وفيما يتعلق بقياس مستوى خدمة المجتمع، فقد بينت نتائج التحليل ان متوسط الحسابي لنتائج اتجاه إجابات أفراد العينة قد بلغ (2.10) أي بدرجة موافقة كلية بلغت 42% من متوسطات استجابات أفراد العينة و بانحراف معياري (0.565). وبالتالي فإن معظم إجابات المستجوبين كانت نحو اتجاه غير موافق وفقاً لسلم ليكرت الخماسي كما هو موضح في الشكل رقم (09).

تعليق: كتعليق للنتائج السابقة يمكن القول أن نتائج التحليل الاحصائي قد بينت انخفاض واضح في محور خدمة المجتمع و هو انعكاس واضح لانخفاض في تقييم لجودة الخدمة التعليمية و البحث العلمي. وإن هذا الضعف لمؤشر جودة الخدمة

التعليمية قد تشمل كافة أبعادها الخمسة. حيث كانت الأبعاد الأكثر تأثيراً على التوالي: الأمان، التعاطف، الاعتمادية، الموسمية، الاستجابة.

### 3. اختبار فرضيات البحث:

#### نتائج اختبار الفرضية الأولى:

**H<sub>1</sub>**: يوجد أثر ذو دلالة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على خدمة المجتمع.

لاختبار صحة الفرضية الأولى للبحث، تم استعمال (نمذجة المعادلة الهيكلية SEM) (Equation Structural Modeling) من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (AMOS.V.20) الخاص بقياس التأثير المباشر بين المتغير المستقل أبعاد جودة الخدمة التعليمية على المتغير التابع خدمة المجتمع. كما هو موضح في الشكل (04).

#### نتائج اختبار الفرضية الثانية:

**H<sub>2</sub>**: يوجد أثر ذو دلالة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على البحث العلمي.

لاختبار صحة الفرضية الثانية للبحث، تم استعمال (نمذجة المعادلة الهيكلية SEM) (Equation Structural Modeling) من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (AMOS.V.20) الخاص بقياس التأثير المباشر بين المتغير المستقل أبعاد جودة الخدمة التعليمية على المتغير التابع البحث العلمي كما هو موضح في الشكل (05).

#### نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

**H<sub>3</sub>**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبحث العلمي على خدمة المجتمع.

لاختبار صحة الفرضية الثالثة للبحث، تم استعمال (نمذجة المعادلة الهيكلية SEM) (Equation Structural Modeling) من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (AMOS.V.20) الخاص بقياس التأثير المباشر بين المتغير المستقل البحث العلمي على المتغير التابع خدمة المجتمع. كما هو موضح في الشكل (06).

يتضح من معطيات الأشكال الثلاثة (04)، (05)، (06) والجدول رقم (10) ثبوت صحة الفرضيات الثلاث، وذلك لأن قيم مؤشر حسن المطابقة (GFI) كلها أكبر من (0.9) وهو أعلى من القيمة المعيارية، وبنفس السياق كان مؤشر حسن المطابقة المقارن (CFI) أكبر من (0.9) وهو أعلى من القيمة المعيارية. كما كانت قيمة الجذر التربيعي لمربع الخطأ التقريبي (RMSEA) في الفرضيات الثلاث أصغر من (0.08) وهي قيمة صغيرة مقارنة بالقيمة المعيارية. وقد بلغت قيمة التأثيرات المباشرة (0.12، 0.32، 0.63) على التوالي، وهذا ما يبين وجود التأثير بين المتغيرات، أي إن هنالك تفسير واضح لمتغير أبعاد جودة الخدمة التعليمية، لذا فإن زيادة تركيز على تفعيل هذا الأخير من



شأنه أن يرفع من مستوى البحث العلمي و يعزز من خدمة المجتمع، وان ما يدعم وجود علاقة التأثير الإحصائية هو ان المتغيرات تمتعت بمستوى معنوية أقل من (0.05)، مما يعني معنوية نموذج الاختبار وقبول الفرضيات الثلاث.

#### نتائج اختبار الفرضية الرابعة:

**H<sub>4</sub>** : يوجد أثر ذو دلالة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على خدمة المجتمع بوجود متغير البحث العلمي كمتغير وسيط. لاختبار صحة الفرضية الثالثة للبحث، تم استعمال (نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM Equation Structural Modeling) من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (AMOS.V.20) الخاص بقياس التأثير المباشر بين المتغير المستقل أبعاد جودة الخدمة التعليمية على المتغير التابع خدمة المجتمع . كما هو موضح في الشكل (07). من خلال خريطة المسار الموضحة في الشكل (07) ونتائج الجدول رقم (11) نلاحظ أن قوة التأثير غير المباشر للمتغير المستقل أبعاد جودة الخدمة التعليمية على المتغير التابع خدمة المجتمع عبر المتغير الوسيط البحث العلمي حيث بلغت (0.33)، وهي أكبر من التأثير المباشر لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على خدمة المجتمع الذي بلغ (0.12) فقط. كما أن قيمة مؤشر حسن المطابقة (GFI) بلغت (0.938) و هي أعلى من القيمة المعيارية، وبنفس السياق كان مؤشر حسن المطابقة المقارن (CFI) (0.905) وهو أعلى من القيمة المعيارية. كما كانت قيمة الجذر التربيعي لمربع الخطأ التقريبي (RMSEA) (0.058) وهي قيمة أصغر من القيمة المعيارية. مما يدعم صحة فرضية الرابعة و التي مفادها أن هناك تأثير لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على خدمة المجتمع بوجود البحث العلمي كمتغير وسيط.

#### خلاصة:

من خلال الدراسة الميدانية فقد تم التوصل لما يلي:

- أشارت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر هيئة التدريس في الجامعة محل الدراسة لا يرتقى للمستوى المطلوب حيث حصلت أبعاد جودة الخدمة التعليمية على درجة كلية بلغت %57.4 من متوسطات استجابات أفراد العينة.
- حصلت الفقرات الخاصة بآليات البحث العلمي في جامعة محل الدراسة على درجة موافقة بلغت %55.6 من متوسطات استجابات أفراد العينة.
- توافقا مع ما جاء في اعلاه من انخفاض نوعا ما في مستوى جودة الخدمة التعليمية ومستوى خدمات وآليات البحث العلمي فقد انعكس ذلك بشكل واضح في انخفاض مستوى خدمة المجتمع حيث بلغت درجة الموافقة على هذا المحور %42 فقط من متوسطات استجابات أفراد العينة في جامعة موضوع الدراسة.

- أكدت النتائج أن أبعاد جودة الخدمة التعليمية تؤثر على خدمة المجتمع، بوجود البحث العلمي كمتغير وسيط، ومن هنا يمكن استنتاج الدور الكبير و الواضح الذي يلعبه البحث العلمي من خلال دوره كوسيط في تعزيز أثر جودة الخدمة التعليمية في تحقيق خدمة المجتمع،
- ملحق الجداول والأشكال البيانية :

الجدول 1: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

مستوى المعنوية	قيمة الاختبار z	محتوى المحور	محاور
0.630	0.552	جودة الخدمة التعليمية	الأول
0.663	0.528	البحث العلمي	الثاني
0.654	0.592	خدمة المجتمع	الثالث
0.525	0.636	الاستبيان ككل	

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

الجدول 2: توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

النسبة المئوية %	التكرار	الخصائص الشخصية
62.4	136	ذكر
37.6	82	أنثى
100.0	218	المجموع
65.6	143	أستاذ مساعد
31.7	69	أستاذ محاضر
2.8	6	أستاذ التعليم العالي
100.0	218	المجموع
15.1	33	كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
27.1	59	كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الانسانية
42.7	93	كلية العلوم و التكنولوجيا
15.1	33	كلية الحقوق و العلوم السياسية
100.0	218	المجموع

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

الجدول 3: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

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

المصدر: من إعداد الباحث

الجدول 4: نتائج التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية.

المتغير / الفقرة	Estimate
Q1 الملموسية	0.20
Q2 الملموسية	0.38
Q3 الملموسية	0.40
Q4 الملموسية	0.44
Q5 الاعتمادية	0.56
Q6 الاعتمادية	0.61
Q7 الاعتمادية	0.51
Q8 الاعتمادية	0.54
Q9 الاعتمادية	0.50
Q10 الاستجابة	0.59
Q11 الاستجابة	0.56
Q12 الاستجابة	0.39
Q13 الاستجابة	0.57
Q14 الأمان	0.59
Q15 الأمان	0.50
Q16 الأمان	0.52
Q17 الأمان	0.43
Q18 التعاطف	0.71
Q19 التعاطف	0.58
Q20 التعاطف	0.51
Q21 التعاطف	0.64
Q22 التعاطف	0.54

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (AMOS.v.20).

الجدول 5: نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات البحث العلمي و خدمة المجتمع.

المتغير / الفقرة	Estimate
Q23 البحث العلمي	0.53
Q24 البحث العلمي	0.57
Q25 البحث العلمي	0.72
Q26 البحث العلمي	0.29
Q27 خدمة المجتمع	0.40
Q28 خدمة المجتمع	0.43
Q29 خدمة المجتمع	0.45
Q30 خدمة المجتمع	0.57

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (AMOS.v.20).

الجدول 6: مقياس (Cronbach's  $\alpha$ ) لمحاور الدراسة.

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1 أبعاد الجودة الخدمة التعليمية	22	0.80
2 البحث العلمي	4	0.73
3 خدمة المجتمع	4	0.70
الثبات الكلي للاستبانة	30	0.85

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

## الجدول 7: نتائج الإحصاء الوصفي لاتجاه إجابات أفراد العينة لقياس جودة الخدمة التعليمية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الموافقة
1	تمتع الجامعة بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة	3.10	1.167	محايد
2	الوسائل والتجهيزات المستعملة في الجامعة ذات جودة و تفي باحتياجات هيئة التدريس.	2.38	1.089	محايد
3	المظهر العام للجامعة جذاب ( المباني، المرافق، القاعات، الساحات، الملاعب...).	2.25	1.044	غير موافق
4	يتميز موظفي وعمال الجامعة بمظهر أتيق وحسن	3.06	0.980	محايد
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الملموسية (Tangible)	2.69	0.621	محايد
5	يلتزم العاملون في الكلية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد	2.77	1.070	محايد
6	تحرص الكلية على تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح ومن أول مرة	2.69	1.053	محايد
7	البرامج والتخصصات في الكلية تتميز بالجاذبية والتنوع	2.82	1.030	محايد
8	تبدي الكلية اهتماماً خاصاً بمشاكل واستفسارات هيئة التدريس	2.83	1.063	محايد
9	تحتفظ الكلية بسجلات دقيقة و موثقة	2.56	1.029	غير موافق
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الاعتمادية (Reliability)	2.76	0.680	محايد
10	تقدم الكلية خدماتها التعليمية بشكل فوري	2.68	1.028	محايد
11	الاستجابة الفورية لحل مشاكل و الانشغالات المطروحة من طرف هيئة التدريس	2.34	1.018	غير موافق
12	تُعلم الكلية بمواعيد تقديم الخدمات و الانتهاء منها	2.89	1.092	محايد
13	الاستعداد الدائم لدى الادارة و العاملين في الجامعة لمساعدة هيئة التدريس	2.78	1.029	محايد
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الاستجابة (Responsiveness)	2.67	0.703	محايد
14	سلوك الادارة و العاملين في الكلية يعزز الشعور بالأمان و الثقة	3.10	1.032	محايد
15	إلمام الادارة و العاملين في الكلية بالمعلومات الكافية و حسن توصيلها	2.99	0.974	محايد
16	اللباقة و حسن الخلق في التعامل من قبل الادارة و العاملين في الكلية	3.46	0.886	موافق
17	تتعامل الكلية بالمعلومات الخاصة لهيئة التدريس بسرعة	3.15	0.965	محايد
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس السلامة أو الامان (Assurance)	3.17	0.636	محايد
18	تُظهر الادارة و العاملين في الكلية الود في علاقتهم مع هيئة التدريس	3.23	0.996	محايد
19	وضع مصلحة عضو هيئة التدريس في مقدمة اهتمامات الإدارة	2.68	1.059	محايد
20	العلم و الدراية الكافية من طرف الادارة و العاملين في الكلية باحتياجات المختلفة لهيئة التدريس	2.56	1.002	غير موافق
21	الروح المرحة والصدقة واضحة في التعامل داخل الكلية	3.09	1.033	محايد
22	احترام ضيوف الكلية وزوارها واستقبالهم بمخافة	3.67	0.946	موافق
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس التعاطف (Empathy)	3.04	0.706	محايد

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس جودة الخدمات التعليمية	2.87	0.482	محايد
--	------	-------	-------

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

### الجدول 8: نتائج الإحصاء الوصفي لاتجاه إجابات أفراد العينة لمقياس البحث العلمي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الموافقة
1	يتوفر بالكلية الأجهزة والأدوات اللازمة للبحث العلمي.	2.70	0.621	محايد
2	تتوافر بالكلية آليات لمساعدة الباحثين في نشر الأبحاث العلمية محلياً ودولياً (مجلة علمية خاصة بالجامعة - الدعم المالي للنشر في دوريات علمية..... وغيرها).	2.77	0.680	محايد
3	تستخدم أنشطة البحث العلمي بالكلية في معالجة مشكلات المجتمع وأغراض التنمية	2.67	0.703	محايد
4	تنظم أو تشارك الكلية في الندوات وورش العمل والمؤتمرات العلمية المحلية والإقليمية والدولية.	3.18	0.637	محايد
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس البحث العلمي	2.78	0.639	محايد

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

### الجدول 9: نتائج الإحصاء الوصفي لاتجاه إجابات أفراد العينة لمقياس خدمة المجتمع.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الموافقة
1	التخصصات المتوفرة في الكلية ملائمة حسب متطلبات واحتياجات البيئة المحيطة.	3.05	0.706	محايد
2	توجد برامج تدريبية متنوعة للإعداد الطلاب والخريجين لسوق العمل.	1.96	0.802	غير موافق
3	تساهم مؤسسات المجتمع المختلفة في توفير فرص العمل لخريجي الجامعة.	1.98	0.900	غير موافق
4	تسعى الجامعة إلى تقديم خدماتها المتخصصة لقطاعات المجتمع المختلفة (كالاستشارات، البرامج التدريبية، الارشاد القوافل الصحية وغيرها).	2.17	0.890	غير موافق
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس خدمة المجتمع	2.10	0.565	غير موافق

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

### الجدول 10: نتائج اختبار التأثيرات المباشرة للمتغيرات (أبعاد الجودة التعليمية، البحث العلمي، خدمة

المجتمع)

الفرضية	مقدار التأثير	RMSEA	GFI	CFI	Chi2	مستوى الدلالة P	النتيجة
H1	0.12	0.067	0.949	0.913	51.683	0.020	قبول
H2	0.32	0.066	0.968	0.916	25.426	0.001	قبول
H3	0.63	0.048	0.982	0.915	16.402	0.000	قبول
القيم المعيارية لأغراض المقارنة والقبول	كلما قلت عن الواحد الصحيح أفضل	0.90	حتى الواحد الصحيح	حتى الواحد الصحيح	0.90	0.05 فأقل	

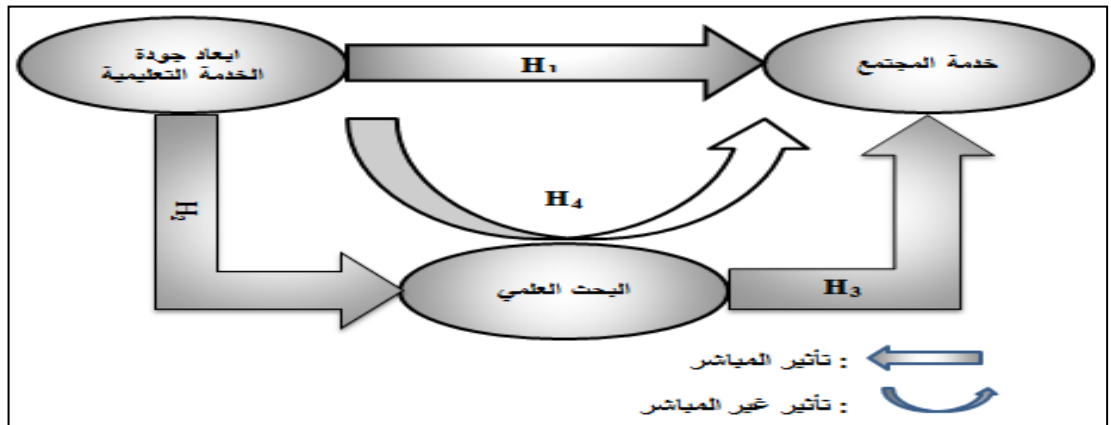
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجي (AMOS.V.20) و (SPSS.V.20).

الجدول 11: نتائج اختبار التأثير الغير المباشرة للمتغيرات (أبعاد جودة الخدمة التعليمية، البحث العلمي، خدمة المجتمع)

الفرضية	مقدار التأثير الغير المباشر	RMSEA	GFI	CFI	Chi2	مستوى الدلالة P	النتيجة
H4	0.33	0.058	0.938	0.905	88.556	0.001	قبول
القيم المعيارية لأغراض المقارنة والقبول		كلما قلت عن الواحد الصحيح أفضل	حتى الواحد الصحيح	حتى الواحد الصحيح	0.90	0.05 فأقل	

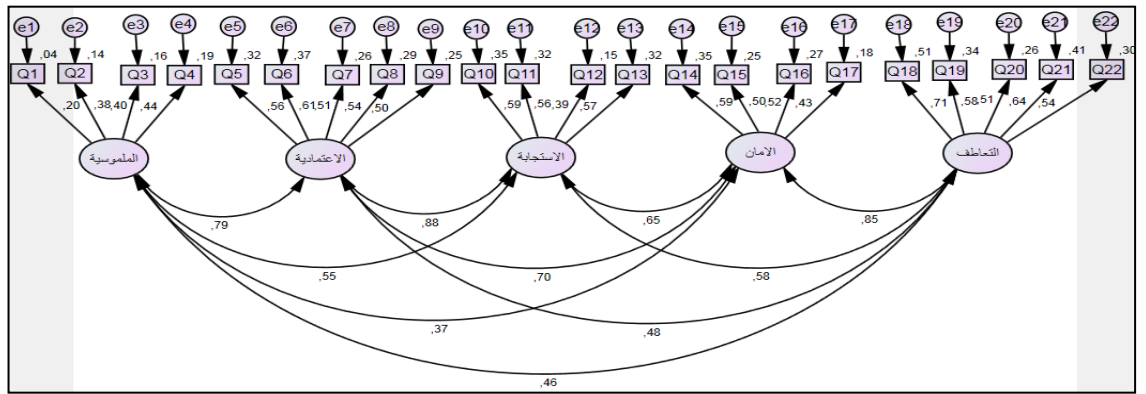
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامجي (AMOS.V.20) و (SPSS.V.20).

الشكل 1: نموذج الدراسة



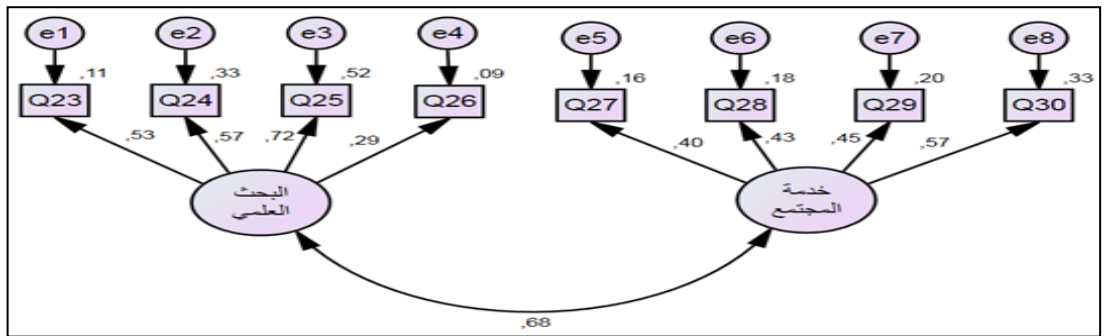
المصدر: من إعداد الباحث

الشكل 2: التحليل العائلي التوكيدي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية

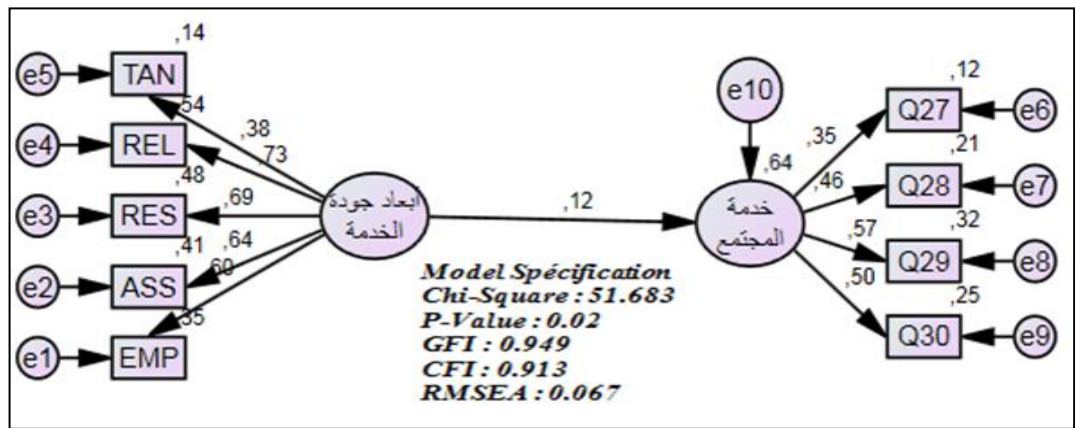


المصدر: مخرجات برنامج (AMOS.v.20).

الشكل 3: التحليل العاملي التوكيدي للبحث العلمي و خدمة المجتمع

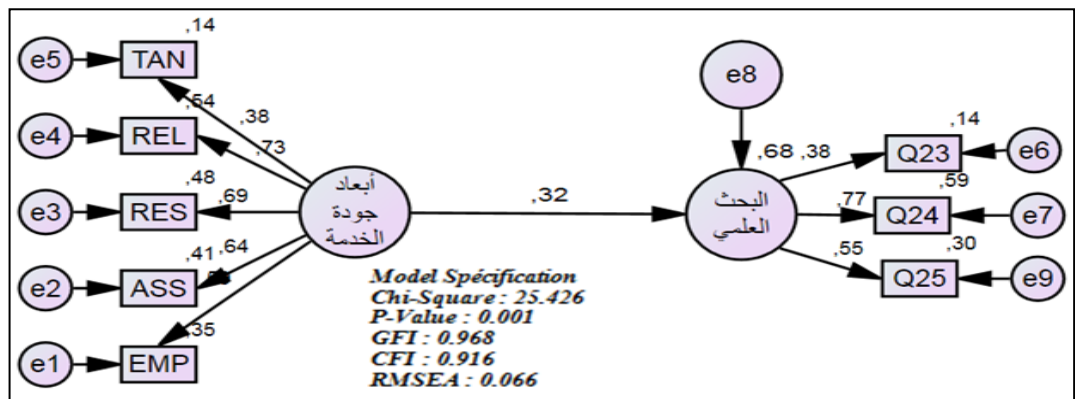


الشكل 4: النموذج الهيكلي و القياسي للعلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية و خدمة المجتمع.



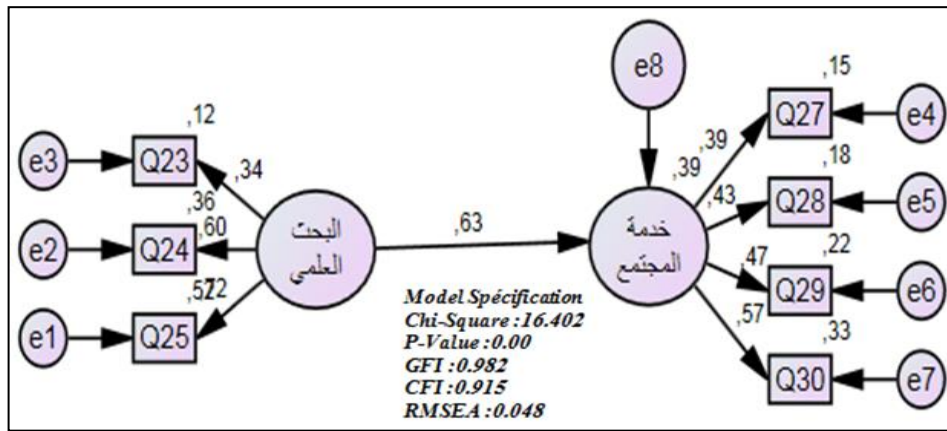
المصدر: مخرجات برنامج (AMOS.v.20).

الشكل 5: النموذج الهيكلي و القياسي للعلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية و البحث العلمي.



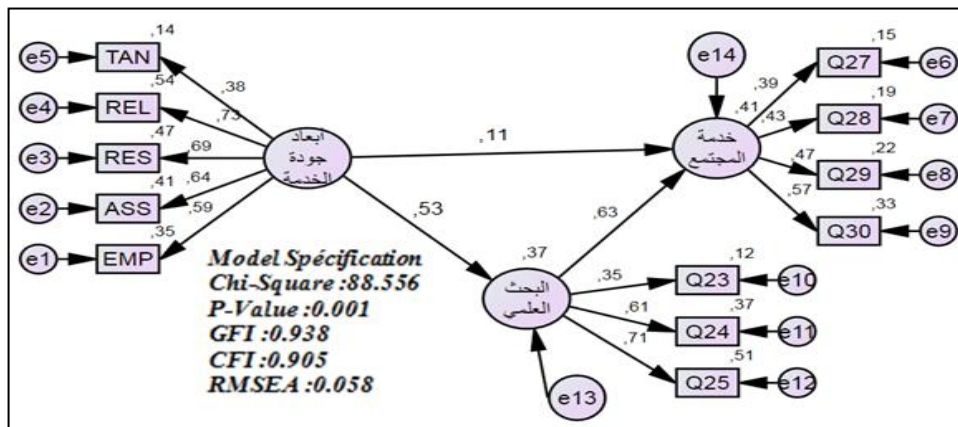
المصدر: مخرجات برنامج (AMOS.v.20).

الشكل 6: النموذج الهيكلي و القياسي للعلاقة بين البحث العلمي و خدمة المجتمع



المصدر: مخرجات برنامج (AMOS.v.20).

الشكل 7: النموذج الهيكلي و القياسي للعلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية وخدمة المجتمع بوجود خدمة المجتمع



المصدر: مخرجات برنامج (AMOS.v.20).

الاحالات والمراجع:

<sup>1</sup> Parasuraman, Zeithaml, and Berry, "A conceptual model of service quality and its implications for future research", Journal of marketing 49 (4), 1985, pp. 41-50

<sup>2</sup> Parasuraman, Berry, and Zeithaml, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality", Journal of retailing 64 (1) spring, 1988.

<sup>3</sup> Taylor, A. and Cronin J., "Measuring Service Quality: A Reexamination Extension", Journal of Marketing , vol. 56(1),1992, pp. 55-68

<sup>4</sup> سامي ملحم(2000)، مناهج البحث في التربية وعلم النفس (ط1)، عمان، دار المسيرة، ص132.

<sup>5</sup> Shannon .T,J & Shoenfeld.(1965) ,C.Auniversity Extension the center of Applied Research in Education , New york.