

تقييم جودة التعليم العالي وتأثيرها على رضا الطالب باستعمال نموذج
SERVQUAL. دراسة ميدانية: جامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان

Evaluating the quality of higher education and its impact
on student satisfaction using the SERVQUAL model
Field study: Abu BakrBelkaid University in Tlemcen

براهيمي آسية

أستاذة محاضرة (ب). المدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان

مخبر. إدارة الأفراد و المنظمات LARMHO

bra.assia@gmail.com

¹.الشيخ جميلة

أستاذة محاضرة (أ) جامعة تلمسان.

مخبر: تسيير المؤسسات و الرأسمال الاجتماعي MECAS

djamila.kadri.chikh@gmail.com

زنداقى أمينة .

طالبة دكتوراه . جامعة تلمسان

مخبر: تسيير المؤسسات و الرأسمال الاجتماعي MECAS

Ninazen21@gmail.com

قدم للنشر في: 2020.09.30 / قُبل للنشر في: 2020.11.04 / نشر في: 11.12.2020

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى 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 459 طالب ، وقد أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي على رضا طلاب جامعة تلمسان ،كما اقترح الباحثون مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام من طرف مؤسسات التعليم العالي بعنصر الجودة ومحاولة تحسين كل الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة.

الكلمات المفتاحية: مؤسسات التعليم العالي، جودة الخدمة، رضا الزبون، نموذج SERVQUAL

تصنيف JEL: M2 M31

1 المؤلف المراسل: الشيخ جميلة. djamila.kadri.chikh@gmail.com

Abstract:

This study aimed to identify the impact of the quality of higher education in its five dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, safety and empathy) on student satisfaction at Abu BakrBelkaid University in Tlemcen. The descriptive and analytical approach was used through a questionnaire distributed randomly on a sample of 459 students. The results showed a statistically significant effect of the quality of higher education service on the satisfaction of students at the University of Tlemcen. The researchers also suggested a set of recommendations, the most important of which is the need for higher education institutions to pay attention to the quality component and try to improve all university services provided to students

Keywords: Higher Education Institutions, Service Quality, Customer Satisfaction, The SERVQUAL Model

Jel Classification Codes : M2 M31

مقدمة :

يعد قطاع التعليم العالي من أهم القطاعات التعليمية في المجتمعات، وهذا بسبب دوره الهام والمميز في تكوين أجيال المستقبل إضافة إلى دوره في تطوير المعرفة واستخدامها ونشرها عن طريق البحث العلمي، وتطوير المجتمعات بما لديها من طاقات ومعارف علمية حديثة تمكنها من بناء مشاريع حيوية، ولهذا أصبح من الضروري على المؤسسات التعليمية معرفة حاجات ورغبات الزبائن الذين هم الطلاب لتحقيق رضاهم عن الخدمات المقدمة من خلال تقديمها بصفة مميزة وذات جودة عالية، وتعتبر هذه الأخيرة إحدى المطالب الهامة التي تسعى الجامعات الجزائرية لتبنيها من أجل الوصول إلى تحقيق رضا الطالب، الذي يعتبر بؤرة الاهتمام ولا بد من التركيز عليه. كما أن مفهوم تسويق التعليم العالي لا يهدف إلى استقطاب الطلاب فقط بقدر ما يعني تقديم خدمات تعليمية أفضل ترضي الزبائن (الطلاب والمجتمع)، فمؤسسات التعليم العالي في الجزائر مطالبة بتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للوصول إلى التميز والكفاءة لتحقيق أهدافها، حيث يعتبر رضا الطلاب هو الهدف الأساسي، ولا بد عليها أن تدرك ما هي العناصر التي تجعل الطالب غير راضي، والعمل على معالجة الفجوات التي قد تقع بين الجامعة والطلاب من خلال إدراكه للخدمة المقدمة

1- مشكلة الدراسة: بناء على ما سبق يمكن عرض مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:

-ما مدى تأثير جودة التعليم العالي بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على رضا الطالب في جامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان؟

ويمكن معالجة هذه الإشكالية من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

-ما مستوى أبعاد جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها جامعة تلمسان حسب الأبعاد المكونة لمقياس SERVQUAL؟

-ما هي أهم أبعاد جودة الخدمة التي تقدمها جامعة تلمسان؟

-هل يمكن استخدام مقياس الفجوات كأحد المقاييس المهمة لقياس الرضا؟

2- فرضيات الدراسة: محاولة الإجابة على إشكالية الدراسة تفرح الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي على رضا طلاب جامعة تلمسان.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي المتعلق بعدد الملموسية على رضا طلاب جامعة تلمسان.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي المتعلق ببعد الاعتمادية على رضا طلاب جامعة تلمسان.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي المتعلق ببعد الاستجابة على رضا طلاب جامعة تلمسان.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي المتعلق ببعد الأمان على رضا طلاب جامعة تلمسان.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي المتعلق ببعد التعاطف على رضا طلاب جامعة تلمسان.

3- أهداف الدراسة: سنحاول من خلال هذه الدراسة التوصل إلى مجموعة من الأهداف أهمها:

- التعرف على مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة تلمسان.
- تحديد أهم الأبعاد المؤثرة على رضا الطلبة.
- التعرف على درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة تلمسان حسب الأبعاد الخمسة المكونة لمقياس الفجوات SERVQUAL
- إعطاء صورة توضيحية للعاملين في الجامعة عن مدى جودة الخدمات المقدمة من وجهة نظر الطلبة.

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في توضيح الدور الهام الذي يلعبه مقياس جودة الخدمة في تحقيق رضا الطالب وبالتالي التحسين من مستوى جودة الخدمات التعليمية لما لها من دور فعال ومميز في صناعة أجيال المستقبل لتوفير مخرجات ملائمة لسوق العمل والتأكيد على ضرورة ربط الجامعات وتطوير أدائها مع تطور المجتمع باعتباره المستفيد الأول من الخدمة التعليمية والسعي لإيجاد مستويات عالية للخريجين ومحيط للتعليم مناسب داخل الجامعة من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية. إن أهمية هذه الدراسة تكمن في النتائج التي سوف يتم استخلاصها نتيجة البحث والتحليل.

5- الدراسات السابقة

• دراسة Luca Petruzzellis and Others (2006)

بعنوان تقييم جودة الخدمات الجامعية في الجامعات الإيطالية و رضا الطالب، و هدفت الى قياس مستوى الرضا لدى طلاب الجامعات الإيطالية عن جودة الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الإيطالية ، واستخدمت الدراسة مقياس (SERVEQUAL) لتحليل رضا الطلاب من جامعة باري، كما استخدمت المقابلة في التعرف على مستوى الرضا لدى الطلاب عن مستوى الجودة في الخدمات المقدمة في جامعة باري، وقد توصلت الدراسة إلى ضعف حالة الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة، وأن حجم ونوعية الخدمات المقدمة لا ترقى إلى مستوى التنافسية مع الجامعات الأخرى، وأوصت الدراسة بضرورة قيام الجامعات بالتركيز على تحسين نوعية التعليم لتنال رضا الطلاب.

• دراسة Firdaus Abdullah 2006

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار الكفاءة النسبية لمقياس HEDPERF و SERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي حيث أن الباحثة كانت قد قامت بدراسة مسبقة في 2005 قدمت فيها مقياسا جديدا لجودة الخدمة التعليمية بماليزيا (جامعات حكومية، خاصة، معاهد) يعتمد بشكل أساسي علي تطوير نموذج الأداء الفعلي SERVPERF ليصلح للتطبيق لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، وقد أطلقت عليه HEDPERF وهو يشير إلى الأحراف الأولى للمقياس المبني عل الأداء فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي (Higher Education PERFORMANCE-only).و الذي يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمة التعليمية في القطاع.

• دراسة Abiddin and Ismail (2009)

بعنوان "الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات الطلاب تحت التخرج في جامعة ماليزيا"، وهدفت إلى التعرف على مستوى احتياجات الطلاب في جانب المعلومات والخدمات أثناء التخرج من الجامعة، واستخدم الباحثان الاستبانة على عينة مكونة من (341) طالب، تم استرجاع (148) استبانته، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات والمعلومات المقدمة للطلاب في الجامعة كانت بدرجة متوسطة، وأن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات المتوقعة وبين الخدمات المقدمة والتي يدركها الطلاب، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير الخدمات والمعلومات اللازمة من أجل إنجاز الطلاب لدراساتهم وأبحاثهم من أجل التخرج من الجامعة.

• دراسة زقاي حميدي ويوسف صوار 2016

بعنوان "قياس أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة" هدفت الدراسة إلى تحديد أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة -سعيدة-الجزائر على رضا الطلبة، وذلك باستخدام مقياس الأداء (SERVPERF) الذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة. تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها جامعة -سعيدة-الجزائرية على رضا الطلبة؟

استنادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية التالية:

هناك أثر لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الأمان) على مستوى رضا الطلبة لجامعة -سعيدة-الجزائرية. تكونت عينة الدراسة من (370) طالب، وتم استخدام استبانة ذات (29) فقرة تم توزيعها على عينة الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS.V20). وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

مستوى تقييم جودة الخدمة التعليمية في جامعة -سعيدة-الجزائر من وجهة نظر الطلبة كان متوسطا، حيث حصل على درجة كلية بلغت 75.4%. وأيضا مستوى رضا الطلبة في جامعة -سعيدة-الجزائر من وجهة نظر الطلبة كان متوسطا، حيث حصل على درجة كلية بلغت 54%. وكذلك تبين أن محددات الجودة هو مجال السلامة والأمان، بينما كان مجال الجوانب المادية الملموسة أسوأ المحددات. بينت النتائج كذلك على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الجامعة محل الدراسة، وهذا يعني أن زيادة الاهتمام بأبعاد جودة الخدمة سيزيد من رضا الطلبة.

6- منهج وهيكل الدراسة :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في عرض البحث للقدرة على الإجابة على الإشكالية والفرضية المطروحة وقد تم تقسيم الدراسة إلى جزئين :

❖ الجزء الأول : الإطار النظري للدراسة

❖ الجزء الثاني: الإطار التحليلي للدراسة

الجزء الأول: الإطار النظري للدراسة

1- جودة الخدمة ونماذج قياسها :

أ- مفهوم جودة الخدمة :

عرف جوران Juran الجودة بأنها² "مواءمة المنتج للاستعمال و دقته لمتطلبات العميل"، و جاء في قاموس أكسفورد الأمريكي بأن الجودة هي : درجة أو مستوى التميز أو التفوق³، بالمقابل عرفها (Crosby, 1979) بأنها: "المطابقة مع المتطلبات، فحسبه هي تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح، وأنه يمكن قياس مدى تحقيق الجودة من خلال تكاليف عدم المطابقة"⁴.

² امال كحية، الجودة و أنظمة الإيزودار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص 13.

³ رعد عبد الله الطائي، عيسى قداد، ادارة الجودة الشاملة دار اليازوري للنشر و التوزيع عمان الاردن الطبعة العربية 2008 ص 29.

⁴ د. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري، عمان-الأردن، الطبعة العربية، 2005، ص 15.

أما جودة الخدمة فتعرف على أنها "معيّار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة".⁵ ويمكن استنتاج أربع مستويات لجودة الخدمات تتمثل فيما يلي:

- ✓ **الجودة المتوقعة:** هو ذلك المستوى من الجودة الذي تريد المؤسسة أن تصل إليه أو مستوى جودة الخدمات المقدمة.
- ✓ **الجودة المحققة:** هي تلك الجودة المقدمة فعلياً من طرف المؤسسة.
- ✓ **الجودة المدركة:** و هي مستوى الجودة المستوعبة من طرف الزبون.
- ✓ **الجودة المنتظرة:** هي مستوى الجودة التي يريدها الزبون.

أما **جودة الخدمة المدركة** فهي تعني الحكم المأخوذ من طرف المستهلك حول الامتياز أو التفوق الإجمالي للمنتج أو الخدمة وعرفها **Gronroos** على أنها: "المقارنة بين الجودة المنتظرة من طرف المستهلك و الجودة المتحصل عليها (الجودة الحقيقية)"
ب- **أبعاد جودة الخدمة:**

حسب الباحثين **Zeithaml, Parasuraman et Berry** هناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل فيما يلي⁶:

- **الاعتمادية:** يعتبر هذا البعد من أكثر الأبعاد أهمية في تحديد ادراكات جودة الخدمة لدى الزبائن وهو أكثر ثباتاً من بين الأبعاد الخمسة وتعرف الاعتمادية على أنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل دقيق وموثوق.
- **الأمان (الثقة):** حيث تعد الثقة عنصراً جدياً أساسياً ومهماً للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة.
- **الاستجابة:** ويتضمن هذا البعد أربعة متغيرات تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم والرغبة الدائمة لموظفيها في معاوتتهم وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.
- **الملموسية:** وهي تشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين بحيث يتوقع الزبون أن تكون كل هذه الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة.
- **التعاطف:** يعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون والفهم الصحيح لحاجاته ورغباته.

ت- نماذج قياس جودة الخدمة :

توصل الباحثون إلى تحديد ثلاث نماذج رئيسية لتشخيص وضع جودة الخدمة اعتمدت بشكل أساسي على مجموعة من المؤشرات التقييمية، وتمثلت هذه النماذج فيما يلي⁷:

نموذج جودة الخدمة المدركة (Gronroos)، نموذج الأداء الفعلي (Servperf) و نموذج الفجوات (Servqual).

- **نموذج الفجوات (Servqual)** والذي سنستخدمه كنموذج لهذه الدراسة لقد تم تطوير منهجية قياس جودة الخدمة **Servqual** أو نموذج الفجوات **Gaps Model** من قبل الباحثين الأمريكيين **Zeithaml, parasuraman et berry** سنة 1988 بغية استخدامه في تحليل وتحديد مصادر مشاكل الجودة و المساعدة في كيفية تحسينها وتطويرها على أساس الأبعاد العشرة و التي تم اختصارها إلى خمسة أبعاد و هي الملموسية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف و الاستجابة) و عليه

⁵Claude Vilcot, Hervet Leclot, (2006) indicateurs qualité en santé, afnor p.17

⁶محمد خضير، أسماء مرابطا، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال المجلد 3 - العدد 2017/04 ص32.

⁷بوعمر فتحي "الجودة المدركة للخدمة ورضا الزبون" جامعة البليدة 2 مجلة الأبعاد رقم 6 ص 119.
الشريفي فاس، ربيع بلال، استخدام نموذج **servqual** لقياس وتقييم جودة الخدمات الصحية -دراسة تحليلية-، الملتقى الوطني الأول حول: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير و رهانات التمويل، 10-11 أفريل 2018، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، ص 7

فإن المحور الأساسي في تقييم جودة الخدمة وفق هذا النموذج يتمثل في الفجوة بين إدراك الزبون و مستوى الأداء الفعلي للخدمة و توقعاته و يمكن التعبير عنها بالعبارة التالية: **جودة الخدمة = Servqual = الإدراك الفعلي للخدمة - توقعات الزبون** بالإضافة إلى هذه الفجوة توجد أربع فجوات أخرى توضح الفرق بين التوقعات ورغبات الزبون لمستوى الخدمة المطلوبة والتقييم للأداء الفعلي⁹:

الفجوة الأولى: الاختلاف بين ما يرغبه الزبون وما تعتقد الإدارة أنه رغبة الزبون.

الفجوة الثانية: الاختلاف بين ما تعتقد الإدارة أنها رغبة الزبون وبين ما تقوم المؤسسة بأدائه فعليا.

الفجوة الثالثة: الاختلاف بين المواصفات المحددة للجودة وبين مستوى الأداء الفعلي.

الفجوة الرابعة: الاختلاف بين الخدمة المؤدية وما يتم الترويج له بخصوص الخدمة.

الفجوة الخامسة: هي نتائج واحدة أو أكثر من الفجوات الأربعة السابقة وتمثل الفرق بين الخدمة المدركة والخدمة الفعلية، إذ يتم من خلالها الحكم من قبل الزبون على جودة أداء المنظمة.

2- رضا الزبون أ- مفهوم رضا الزبون :

عرفه **Philip Kotler** على أنه "الانطباع الإيجابي أو السلبي للزبون اتجاه تجربة شراء أو استهلاك ويتشكل هذا الانطباع من خلال المقارنة بين الأداء وتوقعات الزبون"¹⁰، كما عرفه Yves Evrard 1993: "رضا الزبون هو حالة بسيكولوجية تحدث عند تجربة الزبون للخدمة"¹¹

ب- علاقة جودة الخدمة برضا الزبون: Oliver 1981 يرى أن الرضا هو "نتيجة المقارنة الذاتية

للمنتج أو الخدمة المنتظرة و المتحصل عليها من طرف الزبون"¹² وتؤثر الجودة في غالب الأحيان في رضا الزبون لكن لما يتعلق الأمر بجودة الخدمات فإن هذه المسألة تزداد صعوبة نظرا لجملة الخصائص التي تتميز الخدمات في غالبها ذات أبعاد نفسية كالا اعتمادية والتعاطف والأمان وغيرها قصد التأثير في الجودة التي يدركها الزبون فعلا والتي تؤدي إلى تحقيق الرضا لديه.

3- جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي: أ- مفهوم جودة التعليم العالي:

عرف القانون الجزائري التعليم العالي على انه: "كل نمط للتكوين أو التكوين للبحث يقدم على مستوى ما بعد الثانوي من طرف مؤسسات التعليم العالي ويمكن أن يقدم تكوين تقني على مستوى مؤسسة التعليم العالي من طرف مؤسسات معتمدة من طرف الدولة."¹³

الجودة في التعليم العالي هي مجموعة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية سواء ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التي تلي حجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من

جمالضانه "جودة الخدمة و اثرها على رضا الزبون" مجلة دراسات الاقتصاد و الأعمال العدد 1 جويلية 2015
جامعة ليبياص196

¹⁰P.Kotler, B.Debois,(2000), le marketing management, 10eme édition , Publi-Union, Paris, p19.

¹¹Christian Barbaray : satisfaction, fidélité et expérience client, Dunod, France 2016 p5.

¹² A.F Audrin 2000 « Proposition d'un cadre conceptuel des déterminants de la contribution des attributs à la satisfaction » Recherche et application en Marketing.

¹³الجريدة الرسمية العدد24، القانون رقم 99/05 المؤرخ في 04 افريل 1999، المتضمنا القانونالتوجيهي للتعليم العالي،ص05.

خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية المتاحة.¹⁴ وهي أيضا: "ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم".¹⁵

أما مفهوم الجودة وفقا لما تم الإتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي انعقد في باريس في أكتوبر 1998 فينص على ما يلي: للجودة في التعليم مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلبة، المباني، المرافق وأدوات توفير الخدمات للمجتمع التعليم الذاتي الداخلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا.¹⁶

ب- أبعاد جودة التعليم العالي :

هناك مجموعة من الأبعاد الذي يجب مراعاتها في العملية التعليمية والتي من خلالها يمكن للمؤسسة الرفع من درجة الأداء وذلك بمعرفة صياغتها وتحقيق هذه الأبعاد بدرجة عالية من الفعالية للوصول إلى الهدف الأساسي وهو رضا الطالب. لقد اهتم مجموعة من الباحثين في مجال دراسة جودة الخدمة ومن بينهم Lovelock الذي حدد عشرة أبعاد جودة الخدمة الذي ينبغي على إدارة مؤسسة التعليم العالي صياغة الخطط اللازمة لتحقيقها والتي تتمثل في:¹⁷ الاعتمادية؛ الاستجابة؛ الكفاءة؛ سهولة الحصول على الخدمة؛ اللباقة؛ الاتصال؛ المصادقية الأمان؛ معرفة و تفهم العميل؛ الجوانب المادية الملموسة.

الجزء الثاني: الإطار التحليلي للدراسة

أولاً- منهج البحث: تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتحقق من أثر جودة الخدمات التي تقدمها جامعة تلمسان على رضا الطلبة، حيث تمثل الأبعاد الخمسة لمقياس الفجوات SERVQUAL (الاعتمادية، اللاموسية، الاستجابة، التعاطف و الأمان) المتغيرات المستقلة، بينما يمثل رضا الطالب من الخدمات المتغير التابع.

1- تحديد مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث في طلاب السنة الثالثة ليسانس، السنة الأولى و الثانية

ماستر بجامعة تلمسان خلال العام الدراسي 2018-2019 و قد تم اعتماد العينة العنقودية على مرحلتين نظرا لكبر مجتمع الدراسة. كرحلة الأولى اعتبرنا العناقد كليات الجامعة فقسمنا الجامعة إلى كليات و أخذنا منها عينة. و في المرحلة الثانية قسما كل كلية من الكليات المختارة إلى أقسام وتم انتقاء الطلبة بما يتوافق و هذا النوع من المعاينة. تم توزيع الاستبيان عليهم في مكان تقدم الخدمة (الجامعة) فتحصلنا على 459 استبانة صالحة للتحليل .

2- أداة الاستبانة: تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مجتمع الدراسة حيث احتوت على

قسمين و ذلك على النحو التالي:

القسم الأول: يتكون من 43 فقرة موزعة على ثلاثة محاور :

المحور الأول: تمثل في أبعاد جودة الخدمة التعليمية حسب نموذج الفجوات SERVQUAL و تكون من 32 فقرة.

¹⁴ عشبية فارس 2000

الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري مجلة اتحاد الجامعات العربية الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية عمان العدد 3 ص 12.

¹⁵ فؤاد العاجز، جيلان شوان، تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة، مجلة الجودة في التعليم العالي، العدد الثاني، 1، مجلد الأول، العدد الثاني، ديسمبر 2005، ص 101-183.

¹⁶ UNESCO, "Déclaration Mondiale Sur L'enseignement Supérieur Pour Le XXIe Siècle : Vision et Actions", Conférence Mondiale Sur l'enseignement Supérieur. à Paris, du 5 au 9 octobre 1998

¹⁷ Christopher LOVELOCK et autres, (2008) Marketing des Services, Paris : PEARSON, 6 ème édition ,p

Édition, P.P.469/470.

المحور الثاني: تمثل في جودة الخدمة المدركة المقدمة من طرف جامعة تلمسان و يتكون من 5 فقرات.

المحور الثالث: تمثل في رضا الطالب بشكل عام عن الجامعة و يتكون من 6 فقرات.

القسم الثاني: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة البحث و يتكون من 07 فقرات (العمر، الجنس، الكلية، التخصص، طبيعة التكوين، فترة التعليم الجامعي و طبيعة الإقامة).

وقد تم عرض جميع العبارات باستخدام مقياس ليكرت «LIKERT» السباعي حيث شمل الاستبيان العناصر التالية:

1-2 قياس اعتمادية الخدمات المقدمة من طرف جامعة تلمسان: تقديم خدمات موثوقة

لمعرفة رأي الطلبة حول مدى موثوقية الخدمات المقدمة من طرف جامعة تلمسان اخترنا 07 فقرات تم توجيهها لقياس الاعتمادية أي معرفة مدى احترام الجامعة للمواعيد المحددة، حرصها على تقديم خدمات ذات جودة عالية، وكذا معرفة كفاءة الخدمات المقدمة للطلاب.

2-2 قياس ملموسية الخدمات المقدمة من طرف جامعة تلمسان: ضرورة إعطاء أهمية لكل ماهو مادي

إن قياس مدى ملموسية الخدمات المقدمة من طرف جامعة تلمسان قادنا إلى استخدام 10 فقرات لمعرفة رأي الطلبة للبيئة الداخلية للجامعة من قاعات و محابر و كذا توفر الأجهزة اللازمة و المواكبة للعصر و كذا معرفة رأيهم حول خدمات الإطعام، السكن، المواصلات و في الأخير هل تتوفر الجامعة على مرافق خاصة بذوي الإحتياجات الخاصة.

3-2 قياس استجابة جودة الخدمات المقدمة من طرف جامعة تلمسان: الاهتمام بإنشغالات الطلبة

لقياس البعد الثالث و المتمثل في مدى استجابة الخدمات المقدمة من طرف جامعة تلمسان قدمنا للطلبة 06 فقرات للإبداء برأيهم حول الموظفين العاملين بالجامعة و مدى حرصهم على تقديم خدمات فورية و التزامهم بالاستجابة لكل استفسارات أو شكاوى الطلبة.

4-2 قياس تعاطف جودة الخدمات المقدمة من طرف جامعة تلمسان: إعطاء أهمية بالغة للطلاب

لقياس بعد تعاطف جودة الخدمات المقدمة من طرف جامعة تلمسان أي قياس مدى الأهمية التي تولي للطلاب تم تخصيص 04 فقرات لمعرفة مدى العناية التي يتلقاها الطلبة و كذا معرفة مدى تحلي الموظفين بروح المرح و الإحترام و الصداقة خلال تعاملهم مع الطلبة

5-2 قياس الأمان حول جودة الخدمات المقدمة من طرف جامعة تلمسان: ثقة الطالب عند تعامله مع الجامعة

تم قياس بعد الأمان حول جودة الخدمات المقدمة من طرف جامعة تلمسان ب 06 فقرات اهتمت بمعرفة مدى احساس الطالب ب الثقة و الأمان خلال تعامله مع الجامعة بمختلف هياكلها.

6-2 قياس الجودة المدركة من الخدمات المقدمة من طرف جامعة تلمسان

لقياس الجودة المدركة من طرف الطلبة استخدمنا 04 فقرات كانت الغاية منها معرفة مدى جودة التفاعل مع الإدارة ومعرفة مدى الكفاءات التي يتميز بها أساتذة الجامعة و ختمنا بفقرة كان الهدف منها معرفة جودة البيئة المادية

7-2 قياس الرضا العام حول الخدمات المقدمة من طرف جامعة تلمسان

لمعرفة الرضا العام لطلبة جامعة تلمسان عن الخدمات المقدمة لهم استخدمنا 06 فقرات كان الهدف منها معرفة درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم و معرفة درجة سرورهم و ارتياحهم خلال فترة تكوينهم و م إذا بلغت هذه المؤسسة تطلعاتهم.

3- وصف خصائص مجتمع البحث:
الجدول 1: توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	188	41.0	41.0	41.0
أنثى	271	59.0	59.0	100.0
Total Valide	459	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثات بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss v20

تشير النتائج من خلال الجدول إلى أن عدد الإناث بلغ 271 أي بنسبة 59% في حين بلغ عدد الذكور 188 أي بنسبة 41% وهذا يشير إلى أن نسبة الإناث من العينة تجاوزت نسبة الذكور

الجدول 02: توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الكلية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
العلوم الاقتصادية	111	24.2	24.2	24.2
الطب	41	8.9	8.9	33.1
علوم الطبيعة والحياة	62	13.5	13.5	46.6
اللغات الأجنبية	83	18.1	18.1	64.7
العلوم الإنسانية	6	1.3	1.3	66.0
التكنولوجيا	114	24.8	24.8	90.8
العلوم	41	8.9	8.9	99.8
الحقوق	1	.2	.2	100.0
Total Valide	459	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثات بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss v20

من الجدول يتضح أن أكبر نسبة من المستجوبين كانت بكلية التكنولوجيا بنسبة 24.8%، و بما أننا إعتدنا في دراستنا على العينة العنقودية فقسمتنا كل كلية من الكليات المختارة إلى أقسام في كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير و العلوم التجارية كانت العينات المستحوية في التخصصات التالية (إقتصاد و تسيير المؤسسة، تسويق الخدمات، تجارة دولية، اقتصاد كمي، اقتصاد صناعي إقتصاد نقدي، أما بالنسبة لكلية الطب تمثلت التخصصات في (الصيدلة و الطب كلية علوم الطبيعة و الحياة تمثلت في (ميكروبيولوجيا و هندسة زراعية)، كلية اللغات تمثلت في (اللغة الفرنسية و الإنجليزية)، كلية العلوم الإنسانية تخصص (الأدب و علم الآثار)، كلية التكنولوجيا (هندسة معمارية و هندسة مدنية)، كلية العلوم تخصص (تكنولوجيا، رياضيات و إعلام آلي) و أخيرا كلية الحقوق تخصص قانون.

جدول 03: توزيع أفراد مجتمع البحث حسب طبيعة التكوين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
كلاسيكي	64	13.9	13.9	13.9
LMD	395	86.1	86.1	100.0
Total Valide	459	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثات بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss v20

من خلال الجدول يتبين لنا أن عدد المستجوبين من العينة أغلبيتهم من نظام LMD بنسبة 86.1 % أما بالنسبة للكلاسيكي نسبة المستجوبين بلغت 13.9 % هذا يدل على أننا قمنا بتقديم الإختيار في مكان تقدم الخدمة و أن نسبة قليلة من النظام الكلاسيكي التي تزاو الدراسة.

ثانيا- أدوات التحليل الإحصائي:

اعتمدت منهجية معالجة بيانات هذه الدراسة استعانة ببرنامج الحزم الإحصائية على استخدام SPSS (Statistical package For Social Sciences) للعلوم الاجتماعية الأدوات التالية:

1- المتوسط الحسابي: عبارة عن قيمة نموذجية يتم خلالها مقارنة مجموعة من القيم لمعرفة مدى اقترابها أو بعدها عن المتوسط في دراستنا هذه استعملنا مقياس LIKERT المؤلف من سبع درجات (من 1 غير راض بشدة إلى 7 راض بشدة) بحيث تشير الإجابات "1، 2، 3" إلى عدم الرضا أما "5، 6، 7" إلى شدة الرضا أما الإجابة 4 تعني المحايد .

2- الإنحراف المعياري: من خلال هذه القيمة نقيس مدى الإختلاف الموجود في الإجابات بحيث عندما تكون الإجابات متقاربة يكون لها مصداقية في التقييم، وفقا للإحصائين عندما يساوي أو يقل الانحراف المعياري عن يشير إلى أن الإجابات متقاربة و تكون متباعدة عندما يكون أكبر من ذلك.

3- ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach): تم التحقق من الأداة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ على عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات لجميع الفقرات بـ 0.92 إذ يعتبر ممتاز لأنه أعلى من 0.6 و هي النسبة المسموح بها في مثل هذه الدراسات كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 04: حساب معامل ثبات الاستبانة

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.924	50

المصدر : من اعداد الباحثات بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss v20

جدول 05 : معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
الاعتمادية	07	0.79
الجوانب الملموسة	10	0.77
سرعة الاستجابة	06	0.78
التعاطف	04	0.71
الأمان	06	0.82
الجودة المدركة	04	0.71
الرضا العام	06	0.91

المصدر: من إعداد الباحثات بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss v20

من الجدول يتضح أن قيمة معاملات الثبات لأبعاد مقياس SERVQUAL تراوحت ما بين 0.71 و 0.82 ، معامل الثبات للجودة المدركة هو 0.71 أما بالنسبة للرضا العام فقد بلغ معامل الثبات 0.91 وجميع هذه القيم عالية مما يدل على امكانية ثبات النتائج و تعميمها على الدراسة.

1-المعامل KMO: KAISER, MEYER et OKLIN: يسمح لنا هذا التحليل بمقارنة الارتباطات بين متغيرات الدراسة باستخدام (Sphéricité de Bratelett) حيث تكون قيمة KMO مقبولة عندما تفوق أو تساوي 50% أما دائرة بارلتيت من المهم أن تكون عند عتبة $p < 0.05$ مما يعني رفض الفرضية البديلة بذلك نستنتج ما إذا كانت المتغيرات ترتبط ببعضها البعض.

2- تحليل التباين أو تحليل ANOVA: يستعمل بحساب التباين المفسر باختبار F ل Fisher أي اختبار مدى معنوية و موثوقية فقرات الدراسة و الإعتماد عليها في التحليل الإحصائي، لكي تكون قيمته معنوية يجب أن يكون مستوى الدلالة أقل من 5% أي $p < 0.05$

3-تحليل الانحدار: معاملات الانحدار تفيد في معرفة درجة تأثير المتغير المستقل عن المتغير التابع بحيث إذا زاد أو نقص المتغير المستقل بوحدة واحدة فإن المتغير التابع سوف يزيد أو ينقص بنسبة معينة و العكس صحيح و يعبر عن هذه القيم ب β و لا تكون هذه القيمة معنوية إذا لم يكن اختبار T فيها معنوي و أكبر من القيمة المطلقة ل (1.9

أ- اختبار كفاية العينات KMO و كروية BRATLETT

جدول 06 : اختبار كفاية العينات KMO و كروية BRATLETT

Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,949
Khi-deux approximé	8872,448
Test de sphéricité de Bartlett	Ddl 903
Signification de Bartlett	,000

المصدر: من إعداد الباحثات بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss v20

نلاحظ من الجدول أن اختبار KMO الذي تم تسجيله هو أكبر من 0.8 بالنسبة لكل المتغيرات وتعد بذلك هذه النتيجة ممتازة و تؤكد أنه من الممكن تحديد درجة الارتباط بين المتغيرات و أن الفقرات ترتبط فيما بينها ارتباطا قويا، أما بخصوص Sphericité de Bartlett فنلاحظ من خلال الجدول، أن قيمته 903 وجدنا بأنها معنوية لأنها سجلت احتمال خطأ أقل من 0.05 (>5%). إذا في العموم نقول أن هناك اتساق و ترابط بين فقرات كل متغير

ب - إجراء الاختبار:

بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS تحصلنا على المخرجات التالية:

جدول 07: ملخص العلاقة بين المتغيرات المستقلة و الرضا باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط:

المتغير التابع (الطلاب)	النموذج 1	النموذج 2	النموذج 3	النموذج 4	النموذج 5	النموذج 6
الثابت	3,700*	3,654*	5,252*	5,718*	4,022*	2,650*
الإعتمادية	0,559*					
الملموسية		0,424*				
الاستجابة			0,620*			
التعاطف				0,883*		
الأمان					0,558*	
الجودة						0,831*
r	0,594	0,580 ^a	0,624 ^a	0,599 ^a	0,668 ^a	0,758 ^a
R2	0,352	0,336	0,389	0,359	0,447	0,575
F	248,749*	231,419*	291,276	255,586	368,722	618,280

المصدر: من إعداد الباحثات بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss v20

نلاحظ من الجدول ان المتغير المستقل (الاعتمادية) و العدد 0.559 هو قيمة β_1 ميل معادلة الانحدار و من الجدول نجد أن معامل التحديد $R^2=0.352$ هذا يدل على أن عنصر الإعتمادية يؤثر في الرضا أو الشعور بالرضا و أن معامل الارتباط بلغ $R=0.594$ دلالة على أن هناك علاقة طردية قوية بين الإعتمادية و الرضا بنسبة 59.4% كذلك فإن احتمال الدلالة $\alpha=0.05 < sig=0.000$ هذا يؤكد صلاحية النموذج الخطي و بالتالي نؤكد الفرضية التي تقول أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي المتعلق ببعيد الاعتمادية على رضا طلاب جامعة تلمسان.

المتغير المستقل (الملموسية) و الرقم 0.424 هو قيمة β_2 ميل معادلة الانحدار و من الجدول نجد أن معامل التحديد $R^2=0.336$ هذا يدل على أن عنصر الملموسية يؤثر في الرضا أو الشعور بالرضا و أن معامل الارتباط $R=0.580$ هذا يدل على أن هناك علاقة طردية قوية بين الملموسية و الرضا و بنسبة 58.0% في حين بلغ الخطأ في التقدير 6.02 تقريبا كذلك فإن احتمال الدلالة $\alpha=0.05 < sig=0.000$ هذا يؤكد صلاحية النموذج الخطي و بالتالي نؤكد الفرضية التي تقول أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي المتعلق ببعيد الملموسية على رضا طلاب جامعة تلمسان.

المتغير المستقل (الاستجابة) و الرقم 0.620 هو قيمة β_3 ميل معادلة الانحدار و من الجدول نجد أن معامل التحديد $R^2=0.389$ هذا يدل على أن عنصر الاستجابة يؤثر في الرضا أو الشعور بالرضا و أن معامل الارتباط $R=0.624$ دلالة على أن هناك علاقة طردية قوية بين الاستجابة و الرضا بنسبة 62.4% في حين بلغ الخطأ في التقدير 5.78 تقريبا كذلك فإن احتمال الدلالة $\alpha=0.05 < sig=0.000$ هذا يؤكد صلاحية النموذج الخطي و بالتالي نؤكد الفرضية التي تقول أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي المتعلق ببعيد الاستجابة على رضا طلاب جامعة تلمسان

المتغير المستقل (التعاطف) و الرقم 0.883 هو قيمة β_4 ميل معادلة الإنحدار و من الجدول نجد أن معامل التحديد $R^2=0.359$ هذا يدل على أن عنصر التعاطف يؤثر في الرضا أو الشعور بالرضا و أن معامل الارتباط $R=0.599$ يؤكد وجود علاقة طردية قوية بين الاستجابة و الرضا و بنسبة 59.9% في حين بلغ الخطأ في التقدير 5.92 تقريبا كذلك فإن احتمال الدلالة

$\alpha = 0.05 < sig=0.000$ هذا يؤكد صلاحية النموذج الخطي و بالتالي نؤكد الفرضية التي تقول أنه يوجد تأثير ذو دلالة

إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي المتعلق ببعيد التعاطف على رضا طلاب جامعة تلمسان

-المتغير المستقل (الأمان) و الرقم 0.558 هو قيمة β_5 ميل معادلة الإنحدار و من الجدول نجد أن معامل التحديد $R^2=0.447$ هذا يدل على أن عنصر الأمان يؤثر في الرضا أو الشعور بالرضا و أن معامل الارتباط $R=0.668$ يوضح وجود علاقة طردية قوية بين الامان و الرضا و بنسبة 66.8% في حين بلغ الخطأ في التقدير 5.50 تقريبا كذلك فإن احتمال الدلالة $\alpha = 0.05 < sig=0.000$ هذا يؤكد صلاحية النموذج الخطي و بالتالي نؤكد فرضية العدم و التي تقول أنه يوجد تأثير

ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي المتعلق ببعيد الامان على رضا طلاب جامعة تلمسان

-المتغير المستقل (الجودة) و الرقم 0.831 هو قيمة β_6 ميل معادلة الإنحدار و من الجدول تبين أن معامل التحديد $R^2=0.575$ هذا يدل على أن عنصر الجودة يؤثر في الرضا أو الشعور بالرضا و أن معامل الارتباط $R=0.758$ يؤكد وجود علاقة طردية عالية بين الجودة و الرضا و بنسبة 75.8% في حين بلغ الخطأ في التقدير 4.82 تقريبا كذلك فإن احتمال الدلالة $\alpha = 0.05 < sig=0.000$ هذا يؤكد صلاحية النموذج الخطي و بالتالي نؤكد الفرضية التي تقول أنه يوجد تأثير ذو

دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي المتعلق ببعيد الجودة على رضا طلاب جامعة تلمسان

1- مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

بعد إجراء التحليل الإحصائي لبيانات العينة المدروسة (طلبة جامعة تلمسان) للتأكد من تأثير أبعاد نموذج SERVQUAL على الرضا العام أظهرت نتائج التحليل وجود العلاقات المفسرة بين بعد الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الأمان بنسب متفاوتة نوعا ما.

كما لاحظنا أن البعد الذي كان له التأثير الأبرز هو الجودة المدركة حيث بلغت نسبة 75.8% و ذلك دليل بأن لها الدور الكبير في رفع درجة الرضا لدى الطلبة، و عليه يتوجب على جامعة تلمسان أن تعمل على تقديم خدمات ذات جودة عالية لكسب رضا طلبتها. كما أدرك الطلبة بأن هناك امان في الخدمة المقدمة التي تؤثر طرديا على الرضا العام ب 68.8% و يشير إلى أن جامعة تلمسان عليها أن تسعى إلى تحقيق جو من الثقة و الأمان داخل الحرم الجامعي. أما فيما يتعلق بأثر كل من الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة و التعاطف على الرضا العام سجلت نتيجة تأثيرهم على التوالي: 0.580، 0.624 و 0.599 فتؤكد هذه النتائج على وجود ارتباط معتبر بين هذه الابعاد و الرضا. كما أن الطلبة يرون أن معدات و تجهيزات الجامعة كذلك الالتزامات والوعود و المعاملات لا تفي بمتطلباتهم بشكل مستمر. بذلك تتوافق هذه النتائج مع الدراسة التي أجريت في هذا الصدد.

عرض النتائج: من خلال النتائج المتحصل عليها و تحليل عينة الأفراد نستخلص النتائج التالية:

- يوجد تأثير لجودة الخدمات التعليمية المقدمة من طرف جامعة تلمسان بأبعادها الخمسة (الاعتمادية، الملموسية، الإستجابة، التعاطف و الأمان) على رضا الطلبة.
- أظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلبة في جامعة تلمسان من وجهة نظر الطلبة كان منخفضا من حيث الاعتمادية، الملموسية حسب العينة المستجوبة
- كما أوضحت النتائج أن مستوى رضا الطلبة في جامعة تلمسان من وجهة نظر الطلبة كان من حيث الاستجابة، الأمان و التعاطف حسب العينة المستجوبة أحسن مقارنة بالاعتمادية و الملموسية.

- أشارت النتائج أن مستوى رضی الطلبة في جامعة تلمسان عن جودة الخدمات المقدمة لهم متوسطة حيث حصلت على قيمة بلغت 75.5% .
- بينت النتائج أنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة بجامعة تلمسان أي أنه يجب الإهتمام بأبعاد جودة الخدمة للزيادة من رضا الطلبة.

خاتمة :

لقد حاولنا من خلال هذا البحث معرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية وكذلك درجة تأثير كل بعد من أبعاد الجودة على رضا الطالب في جامعة تلمسان وتجدر الإشارة إلى أن Philippe Kotler أول من نادى بتوسيع نطاق مفهوم التسويق لتشمل كل من المؤسسات الربحية وغير الربحية منذ عام 1969 بحيث قام بتأليف كتاب مع karen fox بعنوان التسويق الاستراتيجي للمؤسسات التعليمية والذي ذكر فيه أن التسويق الجامعي هو التحليل، التخطيط، التنفيذ و الرقابة على البرامج التي يتم إعدادها و صياغتها. وعلى هذا الأساس امتد مفهوم التسويق الحديث ليشمل كافة المنظمات في المجتمع.

التوصيات و الاقتراحات: في ضوء النتائج المتحصل عليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- توفير الإمكانيات التي تعتبر من أساسيات التكوين.
- مواكبة التطور التكنولوجي و دعم الأبحاث العلمية
- التعاون بين الجامعات و المؤسسات الاقتصادية للمرجح بين الجانب الأكاديمي و الجانب المهني للطلبة
- التحفيز المعنوي لهيئة أعضاء التدريس لتطبيق معايير جودة التعليم العالي
- السعي إلى تحقيق التحسين المستمر في جودة الخدمة التعليمية و بصفة خاصة أبعاد الجودة خصوصا الإعتدادية للموسمية و التعاطف حيث أبدى الطلبة مستوى متدني من الرضا.
- ترسيخ مفاهيم الجودة في البيئة التعليمية خاصة العاملين بالجامعة و الاستعانة بمقياس الفجوات لقياس رضا الطلبة بشكل دوري

قائمة المراجع :

- امال كحبة، الجودة و أنظمة الإيزو دار كوز المعرفة للنشر و التوزيع، عمان، 2010.
- رعد عبد الله الطائي، عيسى قداد، إدارة الجودة الشاملة دار اليازوري للنشر و التوزيع عمان الاردن الطبعة العربية 2008
- أ.د. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري، عمان-الأردن، الطبعة العربية، 2005
- Claude Vilcot, Hervet Leclot, (2006) indicateurs qualité en santé, afnor
- P.Kotler, B.Debois,(2000), le marketing management, 10eme édition , Publi-Union, Paris
- Christian Barbaray : satisfaction, fidélité et expérience client, Dunod, France 2016.
- عبد المجيد البلداوي، زينب شكري محمود نديم، إدارة الجودة الشاملة و المعولية و التقنيات الحديثة في تطبيقها و استخدامها، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، الطبعة العربية الأولى 2007
- محفوظ أحمد أبو جودة إدارة الجودة الشاملة مفاهيم و تطبيقات تداركها للنشر و التوزيع الأردن الطبعة الأولى 2004.
- A.F Audrin 2000 « Proposition d'un cadre conceptuel des déterminants de la contribution des attributs à la satisfaction » Recherche et application en Marketing
- Christopher LOVELOCK et autres, (2008) Marketing des Services, Paris : PEARSON, 6ème édition .
- محمد خضير، أسماء مرابي العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال المجلد 3 - العدد 2017/04
- رقم 6 الإبداع جامعة البلدة 2 مجلة " الزبون رضا و للخدمة المدركة فتحي "الجودة بوعمره
- جمال ض انه "جودة الخدمة و اثرها على رضا الزبون" مجلة دراسات الاقتصاد و الأعمال العدد 1 جويلية 2015 جامعة ليبيا
- عشبية فارس 2000 الجودة الشاملة و إمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري مجلة اتحاد الجامعات العربية الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية عمان العدد 3 ص 12.
- فؤاد العاجر، 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.
- الشريف بوفاس، ربيع بليلية، استخدام نموذج servqual لقياس و تقييم جودة الخدمات الصحية دراسة تحليلية-، الملتقى الوطني الأول حول: الصحة و تحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين الشكاليات التسيير و رهانات التمويل، 10-11 أفريل 2018، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة

-UNESCO, "Déclaration Mondiale Sur L'enseignement Supérieur Pour Le XXIe Siècle : Vision et Actions", Conférence Mondiale Sur l'enseignement Supérieur. à Paris, du 5 au 9 octobre 1998