

قياس جودة خدمات التعليم العالي باستخدام مقياس HEdPERF و أثرها على رضا الطلبة
دراسة ميدانية بجامعة طاهري محمد-بشار - الجزائر.

Measuring the quality of higher education services using the HEdPERF scale and its
impact on student satisfaction
a field study at Tahri Mohamed University - Bechar-Algeria.

نصيرة عسولي^{1*}، عمر بن جيمة²

¹مخبر إدارة الأفراد و المنظمات LARMHO، جامعة بشار-الجزائر، nacira94assouli@gmail.com

²مخبر الدراسات الاقتصادية و التنمية المحلية بالجنوب الغربي، جامعة بشار-الجزائر، omarbendjima@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2022/06/02

تاريخ القبول: 2022/06/01

تاريخ الاستلام: 2022/01/07

Abstract :

The current study aims to test the possibility of measuring the quality of Educational Service and the possibility of its impact on the satisfaction of students of Tahri Mohamed University-Bechar - Algeria using HEdPERF scale, (Higher education performance), using a survey List directed to the study community of 202 students, where the validity and stability of the measure used through the SPSS program, Among the results reached in this study is the possibility of measuring the quality of Educational Service according to the HEdPERF scale at the University in question, But after adapting it to the surrounding environment, The results also showed that the quality of Educational Service affects the satisfaction of students, and in light of the findings, a set of recommendations was formulated that can contribute to improving the quality of Educational Service at the University of Tahri Mohamed-Bechar - Algeria.

Keywords: quality of higher education services, measurement of quality of higher education services, Quality indicators, HEdPERF scale

JEL Classification Codes: I23

المخلص:

تهدف الدراسة الحالية إلى اختبار إمكانية قياس جودة الخدمة التعليمية و إمكانية تأثيرها على رضا طلبة جامعة طاهري محمد - بشار - الجزائر باستخدام مقياس HEdPERF (أداء التعليم العالي)، و ذلك باستخدام قائمة استقصاء موجهة لمجتمع الدراسة و المتمثل في 202 طالب، حيث تم التحقق من صدق و ثبات المقياس المستخدم من خلال برنامج SPSS، و من بين النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة إمكانية قياس جودة الخدمة التعليمية حسب مقياس HEdPERF في الجامعة محل الدراسة و لكن بعد تهيئته مع البيئة المحيطة، كما بينت النتائج أن جودة الخدمة التعليمية تؤثر على رضا الطلاب، و في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها تم صياغة مجموعة من التوصيات التي بإمكانها أن تسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعة طاهري محمد-بشار - الجزائر.

الكلمات الدالة: جودة خدمات تعليم عالي، قياس جودة خدمات تعليم عالي، مؤشرات جودة، مقياس HEdPERF.

تصنيفات JEL : I23

* المؤلف المرسل.

تمهيد

بالرغم من التطور الهائل الذي حدث على المقاييس المستخدمة في مجال جودة السلع إلا أن عملية قياس الجودة في قطاع الخدمات بشكل عام و في قطاع التعليم العالي بشكل خاص أمر في غاية الصعوبة و التعقيد و من أجل قياس إدراك الطلاب لجودة الخدمة تواجه تلك المؤسسات العديد من المقاييس و يتمثل التحدي الأكبر في البحث عن النموذج المناسب للقياس من خلال الأبعاد و العناصر المعبرة عن جودة الخدمة.

في مجال التعليم العالي انقسم الباحثون في مجال جودة الخدمة التعليمية إلى قسمين: القسم الأول قام بقياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقاييس ذات أبعاد عامة لقياس أي نوع من الخدمات منها: مقياس الفجوة SERVQUAL Measure، مقياس الأداء الفعلي SERVPERF Measure و مقياس الرضا Satisfaction Measure.

أما القسم الثاني فضل استخدام مقاييس ذات أبعاد خاصة بجودة الخدمة التعليمية و تعديلها وفقا للبيئة و الظروف المحيطة بالخدمة، منها مقياس جودة أداء التعليم العالي HEDPERF و هو امتداد مطور للمقياس المبني على الأداء فقط SERVPERF و لكن بعد تهيئته للتعليم العالي، و تضمن هذا المقياس ستة أبعاد و مقياس الحسني 2016 و مقياس الحدابي و عكاشة 2007.

إشكالية الدراسة:

تعتبر عملية قياس جودة خدمات التعليم العالي حجر الزاوية في عمليات التخطيط و تحسين الجودة كونها تسهم في تمكين مؤسسات التعليم العالي من اتخاذ القرارات السليمة و الارتقاء بمستوى خدماتها من أجل تحقيق رضا الطلاب، من هذا المنطلق و بناء على ما تقدم أعلاه تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الإشكالية التالية: ما إمكانية استخدام مقياس HEDPERF لقياس جودة خدمات التعليم العالي في جامعة طاهري محمد -بشار- الجزائر عند مستوى دلالة معنوية 5%؟

و قصد الإجابة على إشكالية الدراسة تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما إمكانية قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية وفقا لأبعاد مقياس HEDPERF (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، الوصول و قضايا البرامج)؟
2. ما هي أهم أبعاد جودة خدمات التعليم العالي التي تقدمها الجامعة محل الدراسة؟
3. ما إمكانية تأثير جودة الخدمة التعليمية حسب مقياس HEDPERF على رضا طلبة جامعة طاهري محمد-بشار - الجزائر؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة و أسئلتها الفرعية تم طرح الفرضيات التالية:

- لا يمكن استخدام مقياس HEDPERF لقياس جودة خدمات التعليم العالي في جامعة طاهري محمد -بشار - الجزائر؛
- لا يمكن قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية وفقا لأبعاد مقياس HEDPERF (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية السمعة، الوصول و قضايا البرامج)؛

- تتمثل أهم أبعاد جودة خدمات التعليم العالي التي تقدمها الجامعة محل الدراسة في بعدي الجوانب الأكاديمية و الوصول؛
- لا تؤثر جودة الخدمة التعليمية حسب مقياس HEdPERF على رضا طلبة جامعة طاهري محمد-بشار - الجزائر.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من كونها تعالج موضوع الجودة الذي يعتبر من المواضيع الحيوية التي استحوذت على اهتمام الباحثين الأكاديميين، الحكومات، منظمات الأعمال و المجتمع على حد سواء نظرا لأهميتها لكل من مقدمي الخدمة و المستفيد، كما تستمد الدراسة أهميتها من كونها تحاول اختبار مقياس جديد من مقياس جودة التعليم العالي و المتمثل في مقياس HEdPERF المقدم من قبل الباحثة فردوس عبد الله من جامعة ماليزيا.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار إمكانية قياس جودة خدمات التعليم العالي باستخدام مقياس جديد على البيئة الجزائرية، و المسمى بمقياس HEdPERF، و ذلك بعد تهيئته و تكيفه مع البيئة المحيطة، و بناء على مؤشرات جودة التعليم العالي في الجزائر، كما تهدف الدراسة أيضا إلى معرفة إمكانية تأثير جودة الخدمة التعليمية حسب المقياس المذكور على رضا الطلبة، و ذلك من وجهة نظر طلبة جامعة طاهري محمد-بشار -الجزائر.

منهج الدراسة:

قصد الإجابة على إشكالية الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي و المنهج التحليلي، حيث تعلق المنهج الوصفي بالجانب النظري لتقديم خلفية عن موضوع الدراسة، أما المنهج التحليلي فتعلق بالجوانب التحليلية لدراسة المتغيرات في الجانب الميداني، حيث تم جمع البيانات بالاعتماد على أداة الاستبيان و تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS. V.25.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تمثلت الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في التركيز على جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر؛

الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة في البيئة الجزائرية و بالتحديد في مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي في الجزائر و المتمثلة في جامعة طاهري محمد-بشار -.

الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة في أواخر السداسي الأول: من 2021/11/27، إلى غاية 2021/12/16.

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على طلبة جامعة طاهري محمد-بشار - الجزائر.

المحور الأول: الجانب النظري للدراسة:

في إطار التفاعل و التعامل مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي و التكنولوجي أصبح الاهتمام بجودة خدمات التعليم العالي مطلباً ملحا من أجل الوفاء باحتياجات مجتمع هذا العصر من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة، و سنوضح و نناقش في هذا العنصر مفهوم جودة خدمات التعليم العالي و أهم مؤشراتها في الجزائر.

الفرع الأول: جودة خدمات التعليم العالي و مؤشرات جودتها في الجزائر

1. تعريف جودة خدمات التعليم العالي

يعتبر مفهوم جودة خدمات التعليم العالي من المفاهيم التي تتباين حولها وجهات النظر و الأفكار و ذلك وفقا لوجهات نظر الباحثين و اختلاف عقائدهم الفكرية و الإدارية. و في هذا الصدد، أعطيت عدة تعاريف لمفهوم جودة خدمة التعليم العالي، نستعرض أهمها فيما يلي:

- تعرف جودة خدمة التعليم العالي على أنها: "تحقيق مجموعة من الاتصالات بالطلبة بهدف اكسابهم المعارف، المهارات و الاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (المنظمات)" (الوادي و الزعيبي، 2011، صفحة 74).

- من جهة أخرى يرى كل من (MARTIN و STELLA) أن هناك مفهومين لجودة خدمة التعليم العالي هما: احترام المعايير الموضوعية من قبل مؤسسة التعليم العالي و قد تكون هذه المعايير تعبر عن الحد الأدنى من الالتزام بالجودة أو معايير التميز و مطابقة الأهداف الموضوعية من قبل مؤسسة التعليم العالي (كيجلي، مسغوني، و عماني، 2017، صفحة 31).

2. أبعاد و مؤشرات جودة التعليم العالي في الجزائر:

على الرغم من تعدد و اختلاف الآراء في تحديد أبعاد جودة خدمات التعليم العالي، إلا أنه يمكن تحديد أهم الأبعاد التي ركزت عليها معظم الدراسات و الهيئات و الأبحاث التي تهتم بجودة التعليم العالي (بولصنام و تشانتشان، 2018، صفحة 51) على النحو التالي:

أولا: جودة أعضاء هيئة التدريس، البرامج التعليمية و طرق التدريس:

1. جودة عضو هيئة التدريس:

ليس هناك خلاف حول الدور الهام الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في العملية التعليمية بصفته مقدما لها و محققا لأهداف المؤسسة الجامعية التي يعمل بها (حواس ع.، 2016، صفحة 61)، و يتوقف تحقيق جودة عضو هيئة التدريس على توافر جملة من المواصفات تتمثل في (بولصنام و تشانتشان، 2018، صفحة 51):

▪ **التوازن النفسي:** إن استمرارية أعضاء هيئة التدريس لممارسة مهنة التدريس و هم تحت تأثير الضغوط النفسية سيكون لها آثار سلبية على الطلاب و على العملية التعليمية، و لذلك يجب أن يخضع عضو هيئة التدريس إلى اختبارات نفسية تؤكد على استيعاب ضغوط التدريس النفسية و القدرة على ضبط النفس تحت تأثير إلحاح الطلاب على الفهم و تكرار طلباتهم قصد الاستيضاح.

▪ **المواصفات و المهارات:** و يمكن تقسيمها إلى قدرات الإلقاء و العرض، هضم المعلومات، نقل الأحاسيس و القياس و التقييم.

2. مؤشرات جودة المناهج و البرامج التعليمية:

يقصد بها شمولية و مرونة و استيعاب مختلف التحديات العالمية و الثورة المعرفية و توظيفها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية، كما يجب على المناهج التعليمية أن تتلاءم مع الفلسفة العامة و تحقق رسالة و أهداف و حاجات الطلبة و المجتمع ككل (حرنان، 2017، صفحة 711) و تسهم في تكوين الشخصية المتكاملة الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين و تثير أفكار و عقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج و طرق تدريسها، و تعتبر جودة المناهج من أهم العوامل المرتبطة بجودة خدمات التعليم العالي (حواس ع.، 2016، صفحة 65) و لا بد أن تتصف البرامج التعليمية بالخصائص التالية (بولصنام و تشانتشان، 2018، صفحة 54):

▪ ملاءمتها لاحتياجات الطالب، سوق العمل و المجتمع، قدرتها على ربط الطالب بواقعه و ارتباطها برسالة الجامعة؛

▪ المرونة و التجدد لمسايرة المستجدات المصاحبة للتغيير المعرفي و تطورات العصر و قدرتها على إعداد خريج له القدرة على التحليل و التفكير؛

▪ تنوعها من حيث مصادر التعليم و التعلم و تكاملها من حيث الجانبين النظري و التطبيقي؛
و يضيف (حواس ع.، 2016، صفحة 65) ما يلي:

▪ مراعات المناهج و البرامج التعليمية لحاجات الطلبة الاجتماعية، الثقافية و الفروق الفردية للطلبة؛
▪ قدرتها على تنمية مهارات التعليم الذاتي.

3. طرق التدريس الجامعي:

يعبر التدريس الجامعي على مجموعة من الأنشطة الشاملة لكيفية تنفيذ موقف التدريس طبقا لمبادئ محددة تتصف بقدر من المرونة، لتكون أكثر ملاءمة للظروف المتغيرة في المواقف التعليمية، على أن يشارك كل من المعلم و المتعلم بفعالية لتحقيق الأهداف المسطرة، و يتمثل المبدأ الأساسي للتدريس الجامعي في مدى فهم الطلبة للمعلومات و مدى قدرتهم على توظيفها في حياتهم، و ليس حفظها و استرجاعها ثم نسيانها بعد ذلك و لتحقيق جودة التدريس الجامعي نستعرض متطلبات التدريس الواجب اتباعها من قبل عضو هيئة التدريس (بولصنام و تشانتشان، 2018، صفحة 54):

▪ تحديد أهداف كل مقرر دراسي و مراجعة مفرداته و طرق تقييمه في أول لقاء للأستاذ مع الطلبة في بداية الموسم الجامعي؛

▪ التحضير الجيد للمحاضرة من خلال الاطلاع على المراجع، حتى يتمكن من عرضها بطريقة جذابة و مشوقة للطلبة؛

- الحضور إلى مكان إلقاء المحاضرة في الوقت المحدد، حتى لا يستنتج الطلبة بأن لهم الحق في التأخر عن المحاضرة أيضا؛
- مراجعة الأفكار العامة لمحاضرة اليوم السابق عند بداية المحاضرة لتثبيت معلوماتها في أذهان الطلبة و ربط المحاضرة الجديدة بالسابقة لها؛
- تشجيع الطلبة على المشاركة الفاعلة في قاعة الدراسة، فالطلبة يتعلمون أكثر من الدروس التي يشاركون فيها؛
- تنوع مستوى الصوت، فثبوت الصوت على وتيرة واحدة و لفترة طويلة ممل للطلبة؛
- المحافظة على الاتصال بالعين لكل طالب و شد انتباههم إلى موضوع المحاضرة و إشعارهم بأن الأستاذ مهتم بهم؛
- توضيح كيفية وضع الاختبارات و طرق تصحيحها، مما يزيد من ثقة الطالب.

ثانيا: جودة المباني التعليمية و الوسائل (الإمكانات المادية):

تتعدد الإمكانات المادية المساعدة في تقديم خدمات التعليم العالي، و ترتبط جودة هذه الأخيرة بجودة الإمكانات المادية المتوفرة و حسن استغلالها، و التي تتمثل أساسا فيما يلي (حواس ع.، 2016، صفحة 66):

1. المباني و المنشآت: و تعتبر أحد مدخلات النظام التعليمي التي يتم بداخلها تنفيذ العمليات اللازمة لتحقيق الأهداف التعليمية بما تحتويه من المباني الإدارية، القاعات و المدرجات الدراسية، المخابر و الورش، مكاتب أعضاء هيئة التدريس الأحياء الجامعية، الملاعب، الساحات و دورات المياه...الخ؛ و هناك العديد من المؤشرات التي تدل على جودة المباني و المنشآت الجامعية لعل من أهمها:

- توافر مساحات مناسبة لممارسة الأنشطة الطلابية و تنفيذ البرامج التعليمية؛
- التصميم الجيد الذي يتيح ممارسة الأنشطة المختلفة دون تداخل بينها و الصيانة الدورية للمباني؛
- عوامل السلامة و الأمان و المحافظة على الصحة العامة و المرونة في التوسع لمواجهة الحاجيات التعليمية المستقبلية؛

- الظروف المادية و الطبيعية في المباني و المنشآت كعوامل التهوية، الإضاءة و الصوت.

2. التجهيزات و الوسائل التعليمية و البحثية: و ترتبط بجودة المخابر و الورش جودة و تنوع الأجهزة و الوسائل التكنولوجية المخصصة لتدريس المقررات و ممارسة الأنشطة البحثية، مدى كفايتها و مناسبتها لعدد الطلبة و أعضاء هيئة التدريس مدى توفر عوامل السلامة و الأمان فيها، و مدى توفر برامج الصيانة الدورية لها، و ما تعكسه هذه الأجهزة و الوسائل من متطلبات المنهج التعليمي و البحثي الذي تقدمه المؤسسة الجامعية.

3. القاعات الدراسية: تؤثر جودة القاعات الدراسية تأثيرا ماديا و معنويا بالغا على جودة الخدمة التعليمية

المقدمة فيها و تتمثل محاور جودة مكان الدراسة في:

- تناسب التهوية و الإضاءة بالقاعة و كفاية تجهيز القاعة بوسائل الإيضاح و العرض و الصوت؛

- كفاية صلاحية المقاعد و المناضد.

4. المكتبة و مصادر المعلومات: إن جودة المكتبة الجامعية تتمثل في احتوائها على العدد الملائم من الكتب و المراجع و الدوريات العلمية الأساسية في كل التخصصات لتلبي احتياجات الطلبة و أعضاء هيئة التدريس، و لمواكبة التطورات الحديثة.

تجدر الإشارة إلى أن هناك العديد من معايير جودة التعليم العالي، لكن اقتصرنا في هذه الدراسة على ما هو متوافق و مضمون أبعاد مقياس HEdPERF، الأمر الذي سيمكننا من تهيئة و تكييف هذا المقياس حسب المؤشرات التي تم التطرق إليها.

الفرع الثاني: مقياس HEdPERF

1. تعريف مقياس HEdPERF (أداء التعليم العالي):

هو امتداد مطور للمقياس المبني على الأداء فقط (SERVPERF) و لكن بعد تهيئته للتعليم العالي و قد تمت تهيئته بفضل دراسة Abdullah Firdaus (الهادي، 2017، صفحة 128)، و هو يشير إلى الأحرف الأولى للمقياس المبني على الأداء فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي (Higher Education Performance) (أبو وردة، 2007)، و تضمن هذا المقياس أربعة أبعاد هي (الهادي، 2017، صفحة 128): الجوانب غير الأكاديمية Non-academic aspects، الجوانب الأكاديمية Academic aspects، الموثوقية Reliability، التعاطف Empathy.

بعد ذلك قدم الباحث (Abdullah, 2006, p. 575) دراسة تحت عنوان: The development of

" HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector تطوير HEdPERF: أداة قياس جديدة لجودة الخدمة لقطاع التعليم العالي"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تطوير أبعاد مقياس HEdPERF (أداء التعليم العالي فقط)، و الذي يقوم على المحددات الحقيقية لجودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، و أصبح يتكون من ستة أبعاد و هي الجوانب غير الأكاديمية الجوانب الأكاديمية السمعة الوصول، قضايا البرامج و الفهم.

2. أبعاد مقياس HEdPERF:

في دراسة أخرى للباحث (Abdullah, 2006, p. 42) تحت عنوان Measuring service quality in

higher education: HEdPERF versus SERVPERF، هدف من خلالها إلى تعزيز مقياس HEdPERF ليصبح أداة مثالية لقياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي k و أشارت النتائج أن للمقياس المعدل ميزة كونه أكثر تحديدا في المجالات المهمة في تقييم جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، و يمكن اعتبار جودة الخدمة في التعليم العالي كهيكلي من خمسة عوامل ذات أبعاد واضحة و متميزة من الناحية المفاهيمية، و هي:

الجوانب غير الأكاديمية Non-academic aspects: تتعلق بأداء الموظفين غير الأكاديميين لواجباتهم ومهامهم؛

الجوانب الأكاديمية Academic aspects: تتعلق بأداء أعضاء هيئة التدريس الأكاديميين لمهامهم و مسؤولياتهم؛

السمعة Reputation: تتعلق بالصورة الذهنية عن المؤسسة باعتبارها مؤسسة للتعليم العالي؛

الوصول Access: تتعلق بإمكانية الوصول، و سهولة الاتصال بالمؤسسة التعليمية و توفير سبل الراحة بها؛

قضايا البرامج Programme issues: تتعلق بمدى تقديم مجموعة واسعة ذات سمعة طيبة من البرامج الأكاديمية و التخصصات المتنوعة ذات هيكل و متطلبات قبول مرنة؛

3. مبررات استخدام مقياس HEDPERF لقياس جودة خدمات التعليم العالي:

تم القيام باختبار الكفاءة النسبية لمقياسي HEDPERF , SERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي من قبل (Abdullah, 2006) و قد توصلت النتائج إلى تفوق مقياس HEDPERF على مقياس SERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي في ماليزيا، لما له من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، فضلا على تمتعه بدرجة عالية من الصدق و الثبات.

استخدم هذا المقياس في دراسة أبو وردة (2007) لتقييم جودة الخدمة التعليمية بالجامعات، كما استخدم في دراسة كل من الشعيب و الشهراني (2014)، و العجمي و التويجري (2016) لتقييم جودة الخدمة التعليمية بالجامعات السعودية (العولقي، 2018، صفحة 132). و من الدراسات الحديثة التي استخدمت مقياس HEdPEREF دراسة (عبد الحي 2017) و (أبو مالح و الصديقي 2018).

بناء على ما تقدم أعلاه تسعى هذه الدراسة إلى اختبار إمكانية قياس جودة خدمات التعليم العالي حسب مقياس مهم و جديد على البيئة الجزائرية و المتمثل في مقياس HEdPEREF (أداء التعليم العالي)، و ذلك بعد تهيئته و تكيفه مع البيئة.

المحور الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة:

الفرع الأول: مجتمع و عينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من عينة مكونة من 370 طالب من جامعة طاهري محمد-بشار - الجزائر بمختلف كلياتها، حيث تم حساب عينة الدراسة وفقا لقانون العينة الطبقية العشوائية، وزعت العينة على طبقات شملت الأطوار الدراسية و الكليات، كما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (01): عينة مجتمع الدراسة وفقا لقانون العينة الطبقية العشوائية

الكليات	عدد طلبة ليسانس	عدد طلبة الماستر	إجمالي عدد الطلبة	عينة طلبة ليسانس	عينة طلبة الماستر	إجمالي عينة الطلبة
كلية علوم الطبيعة و الحياة	425	304	729	15	11	26
كلية العلوم الدقيقة	290	206	496	10	7	17
كلية علوم التكنولوجيا	948	641	1589	34	23	57
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	1163	1385	2548	42	50	92
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية	1260	770	2030	45	28	73

11	/	11	310	/	/	كلية الطب
42	16	26	1175	441	716	كلية الآداب و اللغات
52	17	35	1452	466	986	كلية الحقوق و العلوم السياسية
370			10329			المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المعطيات السابقة و المعطيات المتحصل عليها من مصلحة تسجيلات الجامعة محل الدراسة.

تم توزيع (370) استبانة على عينة الدراسة، و بعد حساب الاستبيانات المستردة و فحصها لبيان مدى صلاحيتها للتحليل الإحصائي تم الحصول على (202) استبيان صالح لعملية التحليل الإحصائي.
أولاً: خصائص المتغيرات الشخصية: الجداول أدناه توضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية (الجنس، مكان الإقامة، الفئة العمرية المستوى التعليمي و الكلية) و التي تمثل متغيرات قد يكون لها تأثير على نتائج الدراسة.

1. متغير الجنس:

الجدول رقم (02): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة المئوية	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	الجنس
29,2 %	59	ذكر
70,8 %	143	أنثى
100 %	202	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.25.

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم إناث بنسبة قدرت ب 71% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، بينما 29 % مثلت نسبة الذكور من إجمالي أفراد عينة الدراسة.
متغير مكان الإقامة:

الشكل رقم (01): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير مكان الإقامة



المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.25.

تتوفر الخدمات الجامعية على إقامات جامعية للطلبة غير المقيمين بالمدينة مقر الجامعة، حيث يتضح من الشكل أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم طلبة خارجيين (غير مقيمين) بنسبة قدرت ب 71% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، بينما 29 % مثلت نسبة الطلبة الداخليين (المقيمين) من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

2. متغير الفئة العمرية:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية

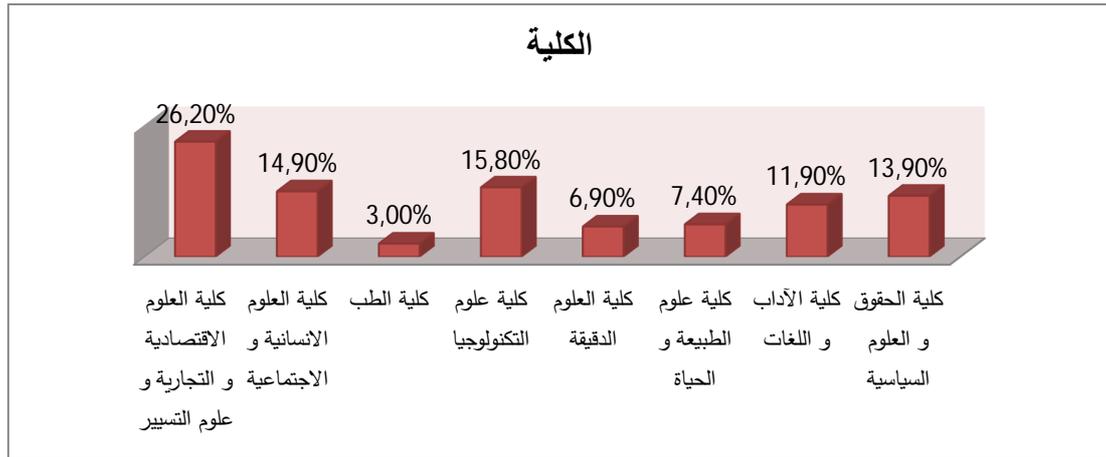
النسبة المئوية	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	الفئة العمرية
50 %	101	من 18-21 سنة
40,6 %	82	من 22-25 سنة
9,4 %	19	من 26 سنة فما فوق
100 %	202	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

يتضح من الجدول رقم (03) أعلاه أن 50% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 18 و 21 سنة، بينما 41% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 22 و 25 سنة، في حين أن النسبة الأصغر من أفراد عينة الدراسة تمثلت في الأفراد الذين كانت أعمارهم من 26 سنة فما فوق، بنسبة قدرت ب 9% من إجمالي عينة الدراسة.

3. متغير الكلية:

الشكل رقم (02): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الكلية



المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

يبين الشكل أعلاه خدمة أخرى في غاية الأهمية ألا وهي تنوع التخصصات التي توفرها الجامعة، مما يتيح للطالب عدة خيارات، حيث نلاحظ أن النسبة المئوية للطلبة المنتسبين يختلف من كلية إلى أخرى. تحتل كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير النسبة الأكبر بين الكليات بنسبة تقدر ب 26% تليها كلية علوم التكنولوجيا، ثم كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، ثم كلية الحقوق و العلوم السياسية، ثم كلية الآداب و اللغات، ثم كلية علوم الطبيعة و الحياة، ثم كلية العلوم الدقيقة، ثم كلية الطب و التي مثلت النسبة الأصغر من بين الكليات و قدرت نسب الكليات ب (16%، 15%، 14%، 12%، 7%، 7%، 3%) على الترتيب.

4. متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	المستوى التعليمي
21.8%	44	أولى جامعي
16.8%	34	ثانية جامعي
15.8%	32	ثالثة جامعي
23.8%	48	أولى ماستر
18.8%	38	ثانية ماستر
1.5%	3	أولى طب
1.5%	3	رابعة طب
100%	202	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

يتضح من الجدول أعلاه أن طلبة السنة الأولى ماستر يمثلون النسبة الأكبر من إجمالي أفراد عينة الدراسة ب 48 طالب، بنسبة تقدر ب 24 %، يليها طلبة السنة الأولى جامعي، ثم طلبة السنة الثانية ماستر، يليها طلبة الثانية جامعي، ثم يأتي طلبة السنة الأولى و الرابعة طب بأصغر نسبة من إجمالي أفراد عينة الدراسة و قدرت نسب المستوى التعليمي ب (22%، 19% 17%، 16% 1%، 1%) على الترتيب.

ثانيا: أداة الدراسة: من أجل إتمام هذه الدراسة و قصد محاولة الإجابة على إشكالياتها و تبعا للمنهج المتبع، تم اختيار أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، حيث تم تصميم الاستبيان وفقا للمراحل التالية:

- تم القيام بترجمة الاستبيان الأصلي للباحث Abdullah Firdous من جامعة ماليزيا؛
- تم تصميم الاستبيان في صورته الأولية و تم تكييفه وفق البيئة الجزائرية، بهدف الوقوف على الغرض الذي أنشئت من أجله الدراسة؛

- تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على بعض المحكمين من ذوي الخبرة و الاختصاص؛

تم تعديل الاستبيان بحسب آراء المحكمين، و قد تضمن قسم من الاستبيان على فقرة قصيرة توضح مدى أهمية صدق إجابة عينة الدراسة في إعطاء صورة حقيقية للبحث، و أن أي عبارة لم تتم الإجابة عليها من قبل الطالب سيتم رفض الاستمارة، و تضمن الاستبيان جزئين كما يلي:

الجزء الأول: تكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة و تتمثل في: الجنس، مكان الإقامة، الفئة العمرية المستوى التعليمي و الكلية.

الجزء الثاني: تكون من 45 فقرة مشكلة في مجموعها جودة الخدمة التعليمية حسب مقياس HEdPERF (و التي تمثل المتغير المستقل)، موزعة على 05 أبعاد (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة الوصول و قضايا البرامج)، حيث أن كل بعد تضمن 09 عبارات، و 09 عبارات تمثل المتغير التابع و المتمثل في رضا الطالب الجامعي.

و تجدر الإشارة إلى أنه قد تم عرض جميع عبارات المتغيرين باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (likert) المكون من خمس خيارات متدرجة، على الباحث أن يقوم باختيار واحدة منها فقط.

الجدول رقم (05): مقياس الإجابة على فقرات الاستبيان

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20-5.00
درجة التنبؤ (الموافقة)	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على المعلومات السابقة.

و لتحديد طول مجال المقياس (الحد الأدنى و الحد الأعلى) تم حساب المدى و ذلك بطرح قيمة (5-1=4)، ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول المجال أي (0.8=5/4) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس، حيث بداية المقياس هي 1، و ذلك من أجل تحديد الحد الأعلى لهذا المجال (زقاي و صوار، 2016، صفحة 127).

الفرع الثاني: عرض و تحليل نتائج الاستبيان و تفسيرها

أولاً: صدق و ثبات الدراسة: تم القيام بإخضاع الاستبيان لاختبار صدق الاتساق الداخلي و الثبات.

1. صدق الاستبيان: تم التحقق من صدق الأداة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان باستخدام

معامل الارتباط سبيرمان (Spearman) على عينة الدراسة، و يشير الجدول (06) إلى قيمة معامل

الارتباط لعبارات الأبعاد الخمسة لمقياس **HEdPERF**

الجدول رقم (06): معامل الارتباط بين درجات عبارات الاستبيان و الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه

رقم العبارة	معامل الارتباط								
01	**0.753	10	**0.619	19	**0.680	28	**0.710	37	**0.762
02	**0.840	11	**0.752	20	**0.593	29	**0.713	38	**0.694
03	**0.711	12	**0.752	21	**0.647	30	**0.594	39	**0.696
04	**0.832	13	**0.639	22	**0.580	31	**0.595	40	**0.645
05	**0.787	14	**0.600	23	**0.707	32	**0.678	41	**0.677
06	**0.697	15	**0.660	24	**0.631	33	**0.591	42	**0.646
07	**0.701	16	**0.668	25	**0.763	34	**0.489	43	**0.671
08	**0.813	17	**0.546	26	**0.623	35	**0.624	44	**0.663
09	**0.782	18	**0.739	27	**0.654	36	**0.640	45	**0.670

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

**تشير النجمتين إلى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة معنوية 1%.

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين درجة كل عبارة (من العبارة 1 إلى غاية العبارة 45)

و الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه موجبة، و قد تراوحت بين 0.489 في حدها الأدنى للعبارة رقم 34

و 0.840 في حدها الأعلى للعبارة رقم 02.

كما يوضح الجدول أن معامل الارتباط لجميع عبارات أبعاد المقياس الخمسة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 1%، بمعنى أن ما نسبته 99% من نتائج هذه الدراسة سوف تكون دقيقة و صحيحة، فتبقى نسبة 1% تعود إلى مستوى الشك، و هذا ما يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات أبعاد المقياس الخمسة لجودة خدمات التعليم العالي، في حين يوضح الجدول الموالي معامل ارتباط سبيرمان بين أبعاد مقياس HEdPERF و المقياس ككل:

الجدول رقم (07): معامل الارتباط بين درجات أبعاد المقياس و الدرجة الكلية للمقياس

البيد	معامل الارتباط
الجوانب غير الأكاديمية	**0.884
الجوانب الأكاديمية	**0.708
السمعة	**0.832
الوصول	**0.836
قضايا البرامج	**0.840

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

**تشير النجمتين إلى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة معنوية 1%.

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين درجة كل بعد (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، الوصول و قضايا البرامج) و المقياس ككل موجب، و قد تراوحت بين 0.708 في حدها الأدنى أمام بعد الجوانب الأكاديمية و 0.884 في حدها الأعلى أمام بعد الجوانب غير الأكاديمية.

بالإضافة إلى ذلك يوضح نفس الجدول أن جميع معامل الارتباط لأبعاد المقياس الخمسة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 1%، أي أن ما نسبته 99% من النتائج التي ستتوصل إليها هذه الدراسة سوف تكون دقيقة و صحيحة، و تبقى نسبة 1% تعود إلى مستوى الشك و هذا ما يشير إلى الاتساق الداخلي بين أبعاد المقياس الخمسة و الدرجة الكلية للمقياس ككل. الأمر الذي يشير إلى أنه يمكن استخدام مقياس HEdPERF لقياس مستوى جودة خدمات التعليم العالي في جامعة طاهري محمد-بشار - الجزائر و بالتالي إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مؤسسات التعليم العالي الجزائري.

2. ثبات الاستبيان: تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بإخضاعها لاختبار الثبات، و الجدول أدناه يوضح

قيمة معامل الثبات للأبعاد الخمسة لمقياس HEdPERF:

الجدول رقم (08): معاملات الثبات لأبعاد الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ:

الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
الجوانب غير الأكاديمية	09	0.915
الجوانب الأكاديمية	09	0.853
السمعة	09	0.847
الوصول	09	0.822
قضايا البرامج	09	0.870

المقياس ككل	45	0.957
رضا الطلبة	09	0.680

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.25.

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل ثبات عبارات البعد الرابع، البعد الثالث، البعد الثاني و البعد الخامس يساوي 0.822، 0.847، 0.853، 0.870 على الترتيب و هو معامل مرتفع، كما أن معامل ثبات عبارات البعد الأول يساوي 0.915 و هو معامل مرتفع جدا، أما بالنسبة لمعامل ثبات الاستبيان لجميع عبارات الأبعاد (الاتجاه العام للاستبيان) قدر ب 0.957 و هو أيضا معامل مرتفع جدا، مما يدل على ثبات النتائج التي يمكن أن يأتي بها هذا الاستبيان.

بناء على ما تقدم أعلاه نستنتج أن أداة القياس و المتمثلة في الاستبيان تتميز بالصدق و الثبات و هذا ما يجعل النتائج التي سوف يتم الحصول عليها من قبل عينة الدراسة و المتمثلة في طلاب الجامعة و البالغ عددهم 202 طالب هي نتائج يمكن الاعتماد عليها في تقييم جودة خدمات التعليم العالي حسب مقياس HEdPERF في جامعة طاهري محمد بشار -الجزائر-، و منه يمكن القول بأنه سوف يتم الخروج بنتائج واقعية تعكس مستوى جودة خدمات التعليم العالي في الجامعة محل الدراسة و بالتالي إمكانية استخدام مقياس HEdPERF لقياس جودة خدمات التعليم العالي في الجامعة محل الدراسة بشكل خاص و الجامعات الجزائرية بشكل عام.

ثانيا: المعالجة الإحصائية الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة التعليمية:

تهدف الدراسة من خلال هذه المعالجة الإحصائية إلى قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية حسب مقياس HEdPERF و بالتالي معرفة اتجاه أفراد عينة الدراسة (طلبة الجامعة) حول جودة خدمات التعليم العالي التي تقدمها الجامعة محل الدراسة.

الجدول رقم (09): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة التعليمية:

الترتيب	درجة التبرني (الموافقة)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	رقم الفقر ة	البعد
44	منخفضة	1.264	2.247	يستجيب الموظفون بسرعة لمطالب الطلاب رغم ضغوط العمل	01	الجوانب غير الأكاديمية
42	منخفضة	1.246	2.509	يتم تقبل آراء الطلاب و مقترحاتهم لتحسين جودة الخدمة	02	
33	متوسطة	1.269	2.678	يشعر الطلاب بالأمان عند إجراء أي معاملات و إجراءات داخل الجامعة	03	
24	متوسطة	1.268	2.821	يتمتع الموظفون بالنزاهة و الأمانة و أخلاقيات العمل الوظيفي	04	
27	متوسطة	1.157	2.757	يتمتع كل موظف من موظفي الكلية بالكفاءة في أداء الأعمال المنوطة بهم	05	
13	متوسطة	1.259	2.920	يتم الإعلان عن الخدمات التعليمية و المواعيد الهامة للطلاب في الأوقات المناسبة	06	
34	متوسطة	1.239	2.668	ييدي الموظفون تعاطف إنساني مع الطلاب و طمأننتهم عند تعرضهم للمشكلات و تقدير ظروفهم المختلفة	07	
43	منخفضة	1.297	2.490	هناك شفافية و وضوح و مساواة بين الطلاب في المعاملة من قبل إدارة الجامعة	08	
38	منخفضة	1.210	2.594	يملك الموظفون مهارات اتصال جيدة	09	

قياس جودة خدمات التعليم العالي باستخدام مقياس HEdPERF و أثرها على رضا الطلبة
دراسة ميدانية بجامعة طاهري محمد -بشار - الجزائر.

الاتجاه العام للمحور الأول			
1	متوسطة	0.807	3.097
2	متوسطة	1.151	3.277
18	متوسطة	1.281	2.876
6	متوسطة	1.166	3.133
17	متوسطة	1.223	2.896
8	متوسطة	1.157	3.094
7	متوسطة	1.237	3.108
15	متوسطة	1.242	2.910
1	متوسطة	1.138	3.396
4	متوسطة	1.111	3.183
/	متوسطة	0.807	3.097
الاتجاه العام للمحور الثاني			
31	متوسطة	1.089	2.722
26	متوسطة	1.176	2.782
20	متوسطة	1.251	2.871
3	متوسطة	1.276	3.247
10	متوسطة	1.198	3.044
32	متوسطة	1.188	2.678
41	منخفضة	1.214	2.524
45	منخفضة	1.209	2.074
25	متوسطة	1.161	2.792
/	متوسطة	0.893	2.770
الاتجاه العام للمحور الثالث			
12	متوسطة	1.251	2.920
37	متوسطة	1.220	2.623
21	متوسطة	1.232	2.866
16	متوسطة	1.262	2.910
40	منخفضة	1.262	2.534
30	متوسطة	1.086	2.737

الجوانب
الأكاديمية

السمعة

الوصول

				المراجع و الدوريات العلمية غير المتوفرة في هذه المكتبة	
29	متوسطة	1.259	2.742	34 تحتوي مكتبة الجامعة على موقع إلكتروني يمكنك من البحث	
23	متوسطة	1.275	2.841	35 تتوفر لوحات إرشادية تساعد على الوصول إلى القاعات و الأماكن المختلفة بالجامعة	
39	منخفضة	1.188	2.544	36 استجابة خلية استعلامات الجامعة للرد على الاستفسارات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي	
/	متوسطة	0.788	2.747	الاتجاه العام للمحور الرابع	
14	متوسطة	1.145	2.915	37 تتناسب المناهج و البرامج التعليمية احتياجات الطالب الاجتماعية و الثقافية	قضايا البرامج
28	متوسطة	1.127	2.752	38 تتناسب المناهج و البرامج التعليمية احتياجات سوق العمل و المجتمع	
22	متوسطة	1.219	2.856	39 للمناهج و البرامج التعليمية قدرة على ربط الطالب بواقعه	
19	متوسطة	1.181	2.871	40 حداثة و معاصرة المناهج للتطورات العلمية السريعة و المتجددة (أزمة كورونا)	
11	متوسطة	1.180	3.000	41 للمناهج و البرامج التعليمية القدرة على إعداد خريج قادر على التحليل و التفكير	
9	متوسطة	1.142	3.089	42 تتنوع المناهج و البرامج التعليمية من حيث مصادر التعلم و التعلم	
30	متوسطة	1.117	2.663	43 تكامل الجانبين النظري و التطبيقي للمناهج و البرامج التعليمية	
35	متوسطة	1.173	2.633	44 تراعي المناهج و البرامج التعليمية الفروق الفردية للطلبة	
5	متوسطة	1.152	3.143	45 للمناهج و البرامج التعليمية القدرة على تنمية مهارات التعلم الذاتي	
/	متوسطة	0.810	2.887	الاتجاه العام للمحور الخامس	
	متوسطة	0.742	2.776	جودة الخدمة التعليمية	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

يتبين لنا من الجدول رقم (09) أعلاه بأن المتوسط الحسابي لجودة الخدمة التعليمية لنتائج اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة بلغ 2.77 و بانحراف معياري قدر ب 0.742، و هذا يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن جودة الخدمة التعليمية في الجامعة محل الدراسة متوسطة، أما بالنسبة لأبعاد المقياس الخمسة (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية السمعة، قضايا البرامج و إمكانية الوصول) فإن درجة الموافقة لكل أبعاد المقياس جاءت بدرجات موافقة متوسطة وفقاً لسلم ليكرت الخماسي. و يمكن ترتيب محاور جودة الخدمة التعليمية تنازلياً حسب المتوسط الحسابي كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (10): أبعاد جودة الخدمة التعليمية تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم البعد	أبعاد جودة الخدمة التعليمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
01	الجوانب الأكاديمية Academic aspects	3.183	1.111	متوسطة
02	الجوانب غير الأكاديمية No-academic aspects	3.097	0.807	متوسطة
03	قضايا البرامج Programmes issues	2.887	0.810	متوسطة
04	السمعة Reputation	2.770	0.893	متوسطة
05	الوصول Access	2.747	0.788	متوسطة
	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام لجودة الخدمة التعليمية	2.776	0.742	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

باستقراء الجدول أعلاه و الذي يوضح ترتيب أبعاد جودة الخدمة التعليمية تنازليا و ذلك وفق المتوسط الحسابي، يتضح لنا أن أهم أبعاد الجودة من وجهة نظر طلاب جامعة طاهري محمد-بشار - الجزائر هي الجوانب الأكاديمية و الجوانب غير الأكاديمية بمتوسط حسابي 3.183 و 3.097 على الترتيب، الأمر الذي ينتج عنه انطبعا إيجابيا من قبل الطلبة اتجاه البعدين، مما يدل على أن الجامعة محل الدراسة تهتم و تحرص على كفاءة أعضاء هيئة التدريس و الإدارة الجامعية، تليهما أبعاد قضايا البرامج، السمعة و الوصول بمتوسط حسابي 2.887، 2.770، 2.747 على الترتيب، هذا من جهة من جهة أخرى يوضح نفس الجدول أن مستوى جودة الخدمة التعليمية متضمنة جميع الأبعاد الخمسة و بشكل عام كان متوسطا و ذلك من وجهة نظر طلاب الجامعة محل الدراسة.

ثالثا: المعالجة الإحصائية لعلاقة الأثر بين المتغير المستقل (مستوى جودة خدمات التعليم العالي) و المتغير التابع (رضا الطلاب) : يوضح الجدول أدناه درجة ارتباط عبارات رضا الطلاب مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

الجدول رقم (11): معامل ارتباط عبارات المتغير التابع (رضا الطالب) مع الدرجة الكلية للمتغير

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
01	**0.599	04	**0.479	07	**0.672
02	**0.660	05	**0.414	08	**0.515
03	**0.679	06	**0.506	09	**0.632

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

**تشير النجمة إلى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة معنوية 1%.

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين درجة كل عبارة (من العبارة 1 إلى غاية العبارة 09) و الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه موجبة، و قد تراوحت بين 0.414 في حدها الأدنى للعبارة رقم 05 و 0.679 في حدها الأعلى للعبارة رقم 03.

كما يوضح الجدول أن معامل الارتباط لجميع عبارات المتغير التابع رضا الطلاب دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 1%، و هذا ما يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات رضا الطلاب، في حين يوضح الجدول الموالي المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري و مستوى الأهمية لعبارات رضا طلاب الجامعة محل الدراسة.

1. اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة لقياس الرضا:

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمتغير الرضا:

المتغير التابع	الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التبني (الموافقة)	الترتيب
	01	المستوى التعليمي الذي تقدمه الجامعة	2.4802	1.16419	منخفضة	7
	02	كفاءة الهيئة التدريسية في الجامعة	2.9554	2.38215	متوسطة	2
	03	كفاءة الهيئة الإدارية في الجامعة	2.3861	1.08330	منخفضة	8

4	منخفضة	1.17051	2.8663	التخصصات التي توفرها الجامعة	04	مستوى رضا الطلبة
5	منخفضة	1.38081	2.5792	موقع الجامعة و حيزها الجغرافي	05	
3	متوسطة	1.26574	2.9010	المرافق الخدمية التي تتوفر في الجامعة (مصلى، دورات مياه، أماكن للانتظار، عيادة طبية...الخ)	06	
9	منخفضة	1.17361	2.1881	الوسائل و الأجهزة (أجهزة الحاسوب و العرض و ملحقاته) المتوفرة بالجامعة	07	
1	متوسطة	1.19443	2.9653	الخدمة المكتبية بالجامعة	08	
6	منخفضة	1.16307	2.5545	مدى ربط التخصصات المختلفة في الجامعة باحتياجات المجتمع	09	
متوسطة		0.83406	2.6749	رضا الطلبة		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن أغلب عبارات المتغير التابع و المتمثل في مستوى رضا الطلاب قد حازت على درجة موافقة منخفضة باستثناء العبارتين 2 و 8 التي حازت على درجة موافقة متوسطة، أما بالنسبة لرضا الطلبة بشكل عام فقد حاز على درجة موافقة متوسطة من وجهة نظر طلاب جامعة طاهري محمد-بشار- الجزائر.

2. اختبار فرضية البحث: لاختبار فرضية البحث التي مفادها بأنه لا تؤثر جودة الخدمة التعليمية حسب مقياس HEdPERF على رضا الطلبة، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، و الجدول أدناه يوضح ذلك.

الجدول رقم (13): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة

المتغير المستقل: مستوى جودة الخدمة التعليمية							المتغير التابع: رضا الطلبة
مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	معامل الانحدار B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
0.000	5.584	0.000	68.566	0.567	0.255	0.544	

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V.25.

يوضح الجدول رقم (13) أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R قدرت ب 0.544، مما يدل على وجود علاقة ارتباط ايجابية متوسطة بين جودة خدمات التعليم العالي و رضا الطلاب، أما بالنسبة لمعامل التحديد R² فسجل ب 0.255، أي أن 25% من تغير في رضا الطلبة يعود إلى تغير في تطبيق أبعاد جودة الخدمة التعليمية كما يوضح معامل الانحدار B الذي قدر ب 0.567 إلى وجود علاقة طردية بين مستوى جودة الخدمة التعليمية و رضا الطلبة، بمعنى أن أي زيادة في مستوى جودة الخدمة التعليمية بوحدة واحدة ينتج عنه تغير طردي في مستوى رضا الطلاب بمقدار 0.567، أما بالنسبة لقيمة F المحسوبة التي قدرت ب 68.56 فهي أكبر من مستوى الدلالة SIG، ($F = 68.56 > \alpha = 0.000$)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير المستقل (جودة الخدمة التعليمية) و المتغير التابع (رضا الطلاب)، و بما أن قيمة T المحسوبة 5.58 أكبر من قيمتها الجدولية ($T = 1.645$)، ($5.584 > 1.645$)، و بما أن مستوى الدلالة $SIG = 0.000 < \alpha = 0.05$

نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة التي مفادها أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب جامعة طاهري محمد-بشار - الجزائر .

نتائج الدراسة: بينت نتائج الدراسة أنه:

- معامل الارتباط بين درجة عبارات أبعاد مقياس HEdPERF مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه بالإضافة إلى معامل الارتباط بين درجة كل بعد و الدرجة الكلية للمقياس موجب و عند مستوى دلالة معنوية 1% في جامعة طاهري محمد-بشار - الجزائر، و منه نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة التي مفادها أنه يمكن استخدام مقياس HEdPERF (أداء التعليم العالي) لقياس جودة خدمات التعليم العالي في جامعة طاهري محمد-بشار و بالتالي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، و ذلك بعد تهيئته و تكيفه مع ظروف البيئة المحيطة؛
- مستوى جودة خدمات التعليم العالي من وجهة نظر طلبة الجامعة محل الدراسة متوسطة؛
- مستوى جودة جميع أبعاد مقياس HEdPERF (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية السمعة الوصول و قضايا البرامج) متوسطة من وجهة نظر طلاب الجامعة محل الدراسة؛
- طلاب الجامعة راضين بشكل متوسط على جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعة محل الدراسة؛
- مستوى جودة خدمات التعليم العالي حسب مقياس HEdPERF تؤثر و بشكل إيجابي على رضا طلاب الجامعة محل الدراسة؛
- بالرغم من صلاحية مقياس HEdPERF لقياس جودة خدمات التعليم العالي في جامعة طاهري محمد بشار، إلا أن هذا لا يعني عدم صلاحية مقياس SERVPERF لقياس جودة خدمات التعليم العالي لأنه لا توجد دراسة تؤكد عدم صلاحيته و ما زالت العديد من الدراسات تستخدم هذا المقياس من بينها: دراسة (حميدي زقاي و صوار يوسف 2016، دراسة ناصف محمد 2020 و غيرها).
- توصيات الدراسة:** في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، تم صياغة مجموعة من التوصيات التي بإمكانها أن تسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعة طاهري محمد-بشار - الجزائر:
- ضرورة حرص الجامعة على تحسين جودة الخدمة التعليمية في جميع أبعاد جودة الخدمة، لأن المستوى المتوسط لجودة الخدمة المقدمة غير كاف في عالم يتسم بالمنافسة، التسارع و التغيير؛
- يجب أن تركز الجامعة أكثر على بعدي الجوانب غير الأكاديمية، و الأكاديمية كونهما الأكثر تأثيرا على رضا طلبة الجامعة محل الدراسة؛
- ضرورة استخدام مقياس HEdPERF نهاية كل سنة لقياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعة؛
- ضرورة الاهتمام بالطلبة و الاستماع إلى شكاويهم و مقترحاتهم، باعتبارهم محور العملية التعليمية؛
- لا بد من إجراء بحوث و دراسات عن الاستراتيجيات أو التقنيات التي بإمكانها أن تسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعة طاهري محمد-بشار - الجزائر .

قائمة المراجع:

الأطروحات:

- حواس عبد الرزاق ، (2016)، مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-الجزائر .

المقالات:

- الهادي أسماء، (2017)، جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا بكلية التربية بجامعة المنصورة "دراسة ميدانية"، مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد5، العدد 3، ص ص 115-156.
- زقاي حميدي، و صوار يوسف، (2016)، قياس أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة: دراسة ميدانية على طلبة جامعة سعيدة-الجزائر -، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المجلد 2، العدد 02، ص ص 112-135.
- شيرين حامد محمد أبو وردة، (2007)، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد31، العدد 1، ص ص 277-327.
- العولقي عبد الله أحمد. (2018)، قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس servperf و أثرها في رضا الطلبة- دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي المجلد 11، العدد37، ص ص 125-148.
- كحلي عائشة سلمى، مسغوني منى، عماني لمياء، (2017)، حتمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر نموذج إنشاء خلية ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية، المجلد الأول، العدد 2، ص ص 27-54.
- بولصنام محمد، و تشانتشان عماد، (2018). مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة جامعة يحيى فارس المدية (الجزائر)، مجلة اقتصاديات المال و الأعمال JFBE، المجلد 2، العدد 2، ص ص 48-73.
- الوادي حمود حسين، و الزعبي علي فلاح ، (2011)، مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية (دراسة تحليلية)، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الرابع، العدد 8، ص ص 60-95.
- حرنان نجوى. (2017)، معايير جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية: من وجهة أعضاء هيئة التدريس، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية، المجلد الرابع، العدد الثاني، ص ص 703 - 724.
- Firdaus Abdullah, 2006, Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF, *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 24, No. 1, p p 31-47 .
- Firdaus Abdullah, 2006, The development of HEDPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*,, vol 30, N:6, p p 569-581.