

تقييم جودة الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي تندوف من وجهة نظر مقدمي الخدمة  
(الأساتذة)

أ. بياض مصطفى المركز الجامعي تندوف

أ. فردي حماد المركز الجامعي تندوف

بنوجعفر عائشة سنة ثانية دكتوراه جامعة بشار

#### الملخص :

تزايد الاهتمام بجودة التعليم الجامعي في النصف الأخير من القرن العشرين, وذلك بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي, وما صحبه من تغيرات اقتصادية و اجتماعية و ثقافية وتوسع تعليمي, وضغوط اجتماعية جديدة على مؤسسات التعليم العالي و عليه أصبح الوصول إلى جودة في الخدمة التعليمية مطلب لمختلف المؤسسات التعليمية سواء في المؤسسات التربوية أو الجامعات و المراكز الجامعية و مختلف المؤسسات المستفيدة من مخرجات العملية التعليمية.

و باعتبار المركز الجامعي تندوف مؤسسة تعليمية تقوم بتقديم خدمة التعليم للطلبة الراغبين في الالتحاق بتخصصات المفتوحة في المركز الجامعي تندوف فتهدف هذه الدراسة إلى الوقف على مستوى جودة الخدمة بالمركز من وجهة نظر مقدمي الخدمة ( الأساتذة).

الكلمات المفتاحية: الجودة، الخدمة ، جودة الخدمة التعليمية.

## أولا : الجانب المنهجي

## 1\_ تمهيد و طرح الإشكالية:

غدا الحرص على إنجاح المشاريع مطلبا سياسيا واقتصاديا و حتى حضريا ، فالدولة تكتسب هيبتها من خلال النجاح الذي تحققه مؤسساتها على المستوى المحلي والعالمي ، وفي ظل الحصول على إنتاجية عالية فإن المؤسسات باتت تبحث عن السبل التي تكفل لها هذه الميزة وتسعي إلى تجريب الأفكار والنظريات التي تجنبها الخسارة .

و أصبحت الخدمات تحضي باهتمام كبير و متزايد في الفترة الأخيرة، حيث أصبحت تشكل جزءا كبيرا من الاقتصاد، و الخدمات تختلف عن السلع في العديد من النقط كالخصائص و المميزات... الخ، ونجد هناك العديد من أنواع الخدمات من بينها الخدمات التعليمية حيث نلاحظ ارتفاع في طلب على هذه الخدمة لان الإنسان يسعى دائما إلى اكتساب معارف جديدة و تنمية هذه المعارف، ولهذا وجب تقديم هذه الخدمات (التعليمية) بشكل مميز يسمح بكسب رضا المستفيد منها ( طالب الخدمة التعليمية) و مختلف الأطراف المرتبطة بهذا المستفيد، و الجودة في التعليم تخص الطالب و كيفية تقديمه للآخرين.

و باعتبار المركز الجامعي تندوف مؤسسة تعليمية تقوم بتقديم خدمة التعليم للطلبة الراغبين في الالتحاق بتخصصات المفتوحة في المركز الجامعي تندوف<sup>1</sup> ويحتوي علي مجموعة من الأساتذة يقومون بتقديم هذه الخدمة انطلاقا من هذا تبرز إشكالية البحث بسؤال جوهري:

➤ ما مدي جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر الأستاذ بالمركز الجامعي تندوف ؟

<sup>1</sup>التخصصات المتوفرة في المركز الجامعي تندوف هي : علوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، حقوق ، علوم الأرض و الكون ، رياضيات و أعلام إلي ، آداب عربي.

2\_فرضيات الدراسة : من أجل تحقيق أهداف البحث و الإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

- لا توجد جودة في الخدمة التعليمية المقدمة بالمركز الجامعي تندوف من وجهة نظر الأساتذة.
- إدارة المركز الجامعي تندوف لا تسعى لتطوير و ترقية المنهاج و إشراك الطالب فيها من وجهة نظر الأساتذة.

3\_ أهمية الدراسة : تبرز أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية

- محاولة تقييم واقع الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي تندوف.
- ضرورة تحسين جودة الخدمة التعليمية و التحسين المستمر لها بغية إرضاء مختلف مستقبلتي الخدمة سواء داخل المؤسسة التعليمية أو خارجها.
- إن كافة مؤسسات العالم اليوم بما فيها المؤسسات التعليمية أحوج ما تكون إلى الارتقاء بالإنتاجية و تحسين الجودة لمواجهة مختلف صور التحديات و التغيرات .

4\_ الهدف من الدراسة

- محاولة تقييم جود الخدمة بالمؤسسات الجامعية الجزائرية و بالأخص المركز الجامعي تندوف.
- الوقوف علي مكان الخلل في تقديم الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي تندوف.
- تقديم حلول لتطوير الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي تندوف.

5\_ جودة الخدمة التعليمية:

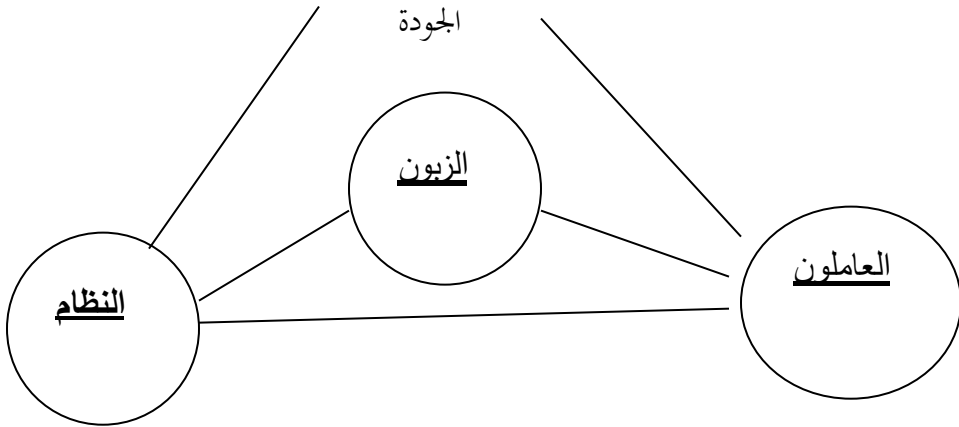
● الخدمة :

يعرف فيلب كوتلر الخدمة علي أنها فعل أو أداء يقدمه طرف لطرف أحر علي إن يكون بضرورة غير ملموس و لا ينتج عنه تملك مع كونه قد يرتبط أو لا باستخدام سلعة مادية.<sup>1</sup>

عرفها STAMTON على أنها النشاطات الغير ملموسة التي تحقق منفعة للزبون أو العميل و التي ليست مرتبطة بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة أخرى ، أي إن إنتاج و تقديم خدمة معينة لا يتطلب استعمال سلعة مادية.<sup>2</sup>

كما عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها : " هي منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، و لا يتم نقلها أو خزنها، و هي تقريبا تفتى بسرعة، الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها و استهلاكها فهي تتكون من عناصر ملموسة متلازمة و غالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها و ليس لها لقب أو صفة"<sup>3</sup>

### شكل قم ( 1 ) : مثلث الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان ، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع ، طبعة الأولى ، عمان الأردن ، 2006 ، ص 26.

و تتميز الخدمات بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن السلع المادية و يمكن إيجاز هذه الخصائص في ما يلي:<sup>4</sup>

- اللاملموسية ،
  - التلازمية ،
  - عدم التجانس ،
  - الملكية،
  - عدم القدرة علي التخزين ،
  - صعوبة تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون،
- اللاملموسية : تعتبر القابلية للمس من أهم الخواص التي تفرق بين السلع المادية والخدمات .  
و توضح هذه الخاصية أنّ "الخدمة ليس لها كيان مادي، وهذه الخاصية تفقد المشتري القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس، من خلال لمسها، أو تذوقها، أو شمها أو رؤيتها قبل شرائه لها"
- التلازمية : تعني بالتلازمية "تلازم عملية الإنتاج والاستهلاك" وتشير هذه الخاصية، إلى أنّ معظم الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وأنها تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والزبون.
- عدم التجانس : تعني هذه الخاصية، عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، إذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين مقدم الخدمة والزبون، ومكان وزمان تقديمها، وكفاءة وسلوك مقدمي الخدمات، ووفقا لظروف معينة.
- الملكية: تعني بالملكية، أنّ الخدمة لا تمتلك، أو تنقل ملكيتها من المنتج إلى العميل عند الاتفاق عليها. وتشير هذه الخاصية، إلى أنه غالبا ما لا يكون هناك امتلاك لشيء غير ملموس لكونه يستهلك مباشرة.

- عدم القدرة علي التخزين: نظرا لأنّ الخدمة هي أداء أو جهد وليس شيئا ماديا ملموسا فإنه يستحيل تخزينها لخلق ما يعرف بالمنفعة الزمنية، كما هو الحال في السلع المادية. و بعبارة أخرى، فإنه لا يمكن تخزين الخدمة في وقت لا طلب فيه عليها إلى وقت يوجد فيه طلب عليها، في حين يمكن بالطبع تخزين المعدات والأجهزة المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة. و في حالة زيادة الطلب على الخدمة في وقت معين بالمقارنة بما يمكن إنتاجه وتقديمه منها، فإنّ النتيجة الحتمية ستكون الانتظار، وربما عدم القدرة على أداء الخدمة بشكل جيد.
- صعوبة تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون : يواجه الزبون صعوبة أكبر عند تقييم الخدمة المقدمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة. ومرد هذا يرجع، إلى أنّ الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل الزبون مع مقدم الخدمة، وبخبرة الزبون نفسه. وبالتالي فإنّ الحكم على الخدمة بأنها جيدة أو سيئة يختلف من زبون لآخر، ومن وقت إلى آخر بالنسبة للزبون نفسه.

و توجد أربعة أنواع أساسية من طرق تقديم الخدمات هي:<sup>5</sup>

1. طريقة الخدمة الباردة؛
2. طريقة المصنع للخدمة؛
3. طريقة الحديقة الوردية للخدمة؛
4. وطريقة جودة وخدمة الزبون؛

وتمتاز كل طريقة من طرق تقديم الخدمة ببعد إجرائي وشخصي معين. ويقصد بالبعد الإجرائي: النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمات، أما البعد الشخصي فيقصد بها طرق التفاعل والتعامل مع الزبون عند تقديم الخدمة من قبل مقدمي الخدمات، وما يستخدمونه من سلوكيات ومواقف ومهارات لفظية. وفيما يلي عرض لكل طريقة من طرق تقديم الخدمة :

❖ طريقة الخدمة الباردة: تمتاز طريقة تقديم هذا النوع من الخدمات في الجانب الإجرائي بأنها: بطيئة، وغير متناسقة، وغير منظمة، وفوضوية، وغير مريحة. أما في الجانب الشخصي، فتمتاز بأنها: غير شفافة، ومتحفظة، وجدية، وبعيدة عن أجواء الانبساط والفرح، وغير مرغوبة من قبل الزبون

❖ طريقة المصنع للخدمة: تمتاز هذه الطريقة عن سابقتها، بزيادة الاهتمام بالجانب الإجرائي في تقديم الخدمة وعدم الاكتراث بالجانب الشخصي. وتتسم في الجانب الإجرائي بأنها: تأتي في الوقت المناسب، ومتناسقة، وبعيدة عن الفوضى. أما في الجانب الشخصي، فتتميز بأنها: غير شفافة، ومتحفظة، وغير مرغوبة من قبل الزبون

❖ طريقة الحديقة الوردية للخدمة: على عكس طريقة تقديم الخدمة السالفة، تمتاز هذه الطريقة باهتمامها بالجانب الشخصي عن الجانب الإجرائي الذي يتسم فيها بأنه: بطيء، وغير متناسق، وغير منتظم، أما الجانب الشخصي فيتميز بأنه: شفاف، وجذاب، ومرغوب من طرف الزبون.

❖ طريقة جودة وخدمة الزبون: تمتاز طريقة تقديم هذه الخدمة، بإعطائها أهمية كبيرة لكل من الجانب الإجرائي والشخصي، فعلى مستوى الجانب الإجرائي تتميز بأنها: متناسقة، وتأتي في الوقت المناسب، وبعيدة عن الفوضى. أما على المستوى الشخصي، فتمتاز بأنها: شفافة، وجذابة، وودودة، ومرغوبة من قبل الزبون.

#### ● الجودة:

يعرف جوران الجودة على أنها هي "الملائمة للاستخدام" و يقصد بذلك إن يكون مستخدم السلعة أو الخدمة قادرا علي الاعتماد عليها في إنجاز ما يريد منها.<sup>6</sup>

و الجودة حسب رأي فيشر تعبر عن درجة التأقلم و التميز و كون الأداء ممتازا أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج ( سلعة ، خدمة ) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من طرف المنظمة أو من منظور الزبون ، كما أنها تعني تحقيق أهداف و رغبات الزبائن باستمرار.<sup>7</sup> و قد صنف كوان مفهوم الجودة في خمسة اتجاهات :<sup>8</sup>

✓ الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج و تقديم خدمات استثنائية مميزة عن المنظمات الأخرى.

✓ الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج و تقديم خدمة تقترب من الكمال.

✓ الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تلبية احتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة.

✓ الجودة هي مدى قدرة المنظمة على إجراء التغيير في خدماتها أو إنتاجها و بما يتناسب مع حالة العرض و الطلب في السوق.

✓ الجودة هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أرباح مالية أكثر.

#### • تعريف جودة الخدمة :

تعني جودة الخدمة بأنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي.<sup>9</sup>

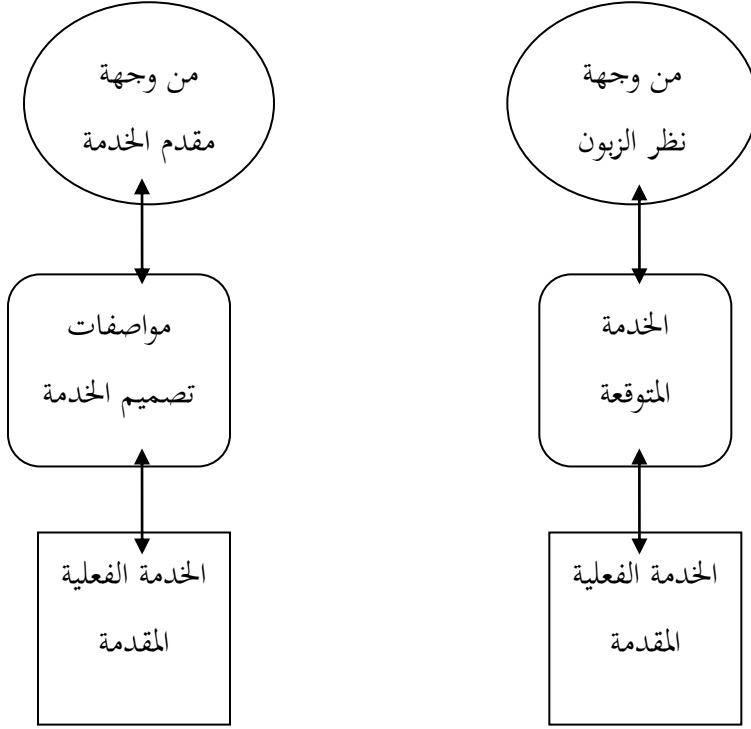
كما عرفت جودة الخدمة على أنها: تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية.<sup>10</sup>

وينظر الباحثون إلى جودة الخدمات من وجهة نظر داخلية تعبر عن موقف الإدارة، وأخرى خارجية تعبر عن موقف الزبائن، وتقوم وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالمواصفات التي تكون الخدمة قد صممت على أساسها (جودة المطابقة)، أما وجهة النظر الخارجية فتتركز على جودة



الخدمة المدركة من قبل الزبون. وبالاعتماد على هذه المعلومات، يمكن توضيح مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر كل من مقدم الخدمة (الإدارة) والزبون، في الشكل المبين أدناه:

شكل رقم (2): مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر كل من مقدم الخدمة والزبون



**المصدر:** صليحة رقاد ، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة البريد و المواصلات ، مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2007 / 2008 ، ص 32.

#### • تعريف جودة الخدمة التعليمية :

إن الجودة في التعليم ، تختلف عن الجودة في الاقتصاد فجودة التعليم لا تخص منتجا معينا أو سلعة للتسويق ولكنها تخص الطالب و كيفية تقديمه للآخرين.<sup>11</sup>

إن الجودة في التعليم العالي تعني مقدرة مجموعة خصائص و مميزات المنتج العلمي علي تلبية متطلبات الطالب , وسوق العمل و المجتمع و كافة الجهات الداخلية و الخارجية المنتفعة و من المعروف أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية و السياسات و النظم و المناهج و العمليات و البنية التحتية من اجل خلق ظروف مواتية للابتكار و الإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تمهيء للطالب لبلوغ المستوي الذي نسعى جميعا لبلوغه.<sup>12</sup>

كما يقصد بجودة التعليم إن يكون التعليم "ممتعا وذو بهجة، وان يكون المدرس يقظا" باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المناقشة. ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعادا" أوسع ، تنعكس في المفاهيم الآتية :<sup>13</sup>

- القيمة المضافة في التعليم .
- تجنب الانحرافات في العملية التعليمية.
- مطابقة المخرجات التعليمية للأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات.
- التفوق في التعليم .
- المواثمة للغرض .
- مواثمة المخرجات التعليمية والخبرة المكتسبة للاستخدام.
- تلبية أو التفوق على توقعات الزبون في التعليم.

إن فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي تتضمن ما يلي :<sup>14</sup>

- 1) تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار و وضوح المسؤوليات.
- 2) الارتقاء بمستوي الخدمات التعليمية المقدمة للطالب التي تنعكس على جوانب شخصيتهم.
- 3) زيادة الكفاءة التعليمية و رفع مستوي الأداء لجميع الاكاديمين و الإداريين.
- 4) الوفاء بمتطلبات الطلاب و المجتمع و البحث العلمي و الوصول إلي رضاهم.
- 5) توفير من الجو و التفاهم و العلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين.

- 6) تمكين إدارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة و التعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا.
- 7) رفع مستوى الوعي لدي المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.
- 8) الترابط و التكامل بين جميع الاكاديمين و الإداريين في الجامعة و العمل بروح الفريق الواحد.

### ثانيا : الجانب الميداني للدراسة

#### ● مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من كل الأساتذة العاملين بالمركز الجامعي تندوف و البالغ عددهم في المعاهد الثلاثة ( معهد العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير و معهد الحقوق و معهد علوم الأرض و الكون ).

#### ● عينة الدراسة:

أجريت هذه الدراسة على عينة عددها 15 أستاذ أي بنسبة 50 % من مجتمع الدراسة.

#### ● أداة الدراسة :

تمثلت أداة الدراسة في استمارة استبيان التي تعتبر كأداة لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة ، و لتحقيق أهداف الدراسة و لمعرفة مدي جودة الخدمة التعليمية المركز الجامعي تندوف قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مجموعة من الأساتذة بالمركز الجامعي تندوف بالموسم الدراسي 2014-2015 باعتبارهم المسؤولين عن تقديم الخدمة التعليمية بالمركز.

قام الباحثون بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences . وقد تم إستخدام المعالجات الإحصائية التالية:

معامل ألفا كرونباخ ، النسب المئوية و التكرارات و المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية ، ،  
اختبار الفروقات بين المتوسطات باستخدام T-Test

حيث تم توزيع 15 استمارة على أساتذة المركز الجامعي, حيث تم استرداد 14 استمارة أي بنسبة  
93,33 % و هي مكونة من جزأين :

الجزء الأول: يشمل على المتغيرات الشخصية للفئة المبحوثة و تتمثل في الجنس, المؤهل العلمي و  
الخبرة المهنية، العمر و الحالة العائلية كأستاذ.

الجزء الثاني: يمثل محاور الدراسة حيث اشتمل على 15 عبارة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستبيان حيث يعتبر هذا المقياس من  
أكثر المقاييس شيوعا ، درجات مقياس ليكرت الخماسي ( موافق بشدة (1) ، موافق (2) ، محايد  
(3) ، غير موافق (4) ، غير موافق بشدة (5) ) . حسب جدول رقم (1):

### جدول رقم (1): درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

نتائج إحصائيات الدراسة

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية:

أ- توزيع أفراد العينة حسب الجنس ( الأساتذة ):

نسبة الذكور المستجوبين من أساتذة المركز الجامعي تندوف 78.6% . و نسبة الإناث 21.4%  
و هذا ما يدل على أن هيئة أعضاء التدريس في المركز الجامعي تندوف تغلب عليها الطابع الذكور.

(ب) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي (الأساتذة):

نسبة الحاصلين علي الماجستير 92.1% تفوق بكثير نسبة المتحصلين علي الدكتوراه حيث بلغت نسبتهم 7.1% و هذا ما يدل على أن معظم مقدمي الخدمة بالمركز الجامعي متحصلين علي شهادة الماجستير.

(ج) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية :

نسبة معظم المستجوبين من الأساتذة لهم خبرة مهنية ما بين سنتين إلى 05 سنوات بنسبة 42,9% و تليها نسبة قدرها 35,7% وهي نسبة من لهم خبرة مهنية أقل من سنتين و نسبة 14.3% تمثل من لهم خبرة مهنية أكثر من 15 سنة و نسبة 7,1% تمثل من لهم خبرة مهنية أكثر من 5 سنوات و اقل من 15 سنة ، عدد معظم المستجوبين من الاساتذة 6 لهم خبرة مهنية ما بين سنتين إلى 05 سنوات و يليها عدد قدره 5 وهو عدد المستجوبين من لهم خبرة مهنية أقل من سنتين و العدد 2 يمثل من لهم خبرة مهنية أكثر من 15 سنة والعدد 1 يمثل من لهم خبرة مهنية أكثر من 5 سنوات و اقل من 15 سنة ، مما يدل على أن لهيئة التدريس خبرة مهنية متوسطة في التعليم .

(د) توزيع أفراد العينة حسب العمر :

نسبة معظم المستجوبين من الأساتذة لهم عمر ما بين 30 إلى 40 سنة بنسبة 50% و تليها نسبة قدرها 28,6% وهي نسبة من لهم عمر أكثر من 40 سنة و اقل من 50 و نسبة 21,4% تمثل من لهم عمر أكثر من 20 سنة و اقل من 30 سنة و نسبة 0% تمثل من لهم عمر أكثر من 50 سنة .

(و) توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

قدرت نسبة المتزوجين من عينة الدراسة بنسبة % 57,1 أي بعدد ثمانية أساتذة و نسبة % 28,6 بعدد 4 أساتذة أما نسبة % 14,3 من الأساتذة غير ذلك .

وصف و تحليل الاستبيان:

قياس صدق و ثبات الاستبيان :

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائج الإستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تحقق الباحثون من ثبات إستبانة الدراسة من خلال:

- معامل ألفا كرونباخ : استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (2).

جدول رقم (2) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس صدق و ثبات الاستبيان

المحور	معامل ألفا كرونباخ	
1	0,707	جودة الخدمة التعليمية (8 عبارات )
2	0,784	جودة المناهج و رضا عن الخدمات ( 09 عبارات )
	0,821	جميع عبارات الاستبيان ( 15 عبارة )

المصدر: من إعداد الباحثون بالاعتماد على مخرجات SPSS

واضح من النتائج الموضحة في جدول (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال مما يدل على أن عبارات المحاور و عبارات الاستبيان ككل تتسم بالصدق و الثبات و بالتناسق الداخلي و هذا ما يجعلها قابلة للتحليل و الدراسة و استنتاج و استخلاص النتائج .

التحليل الإحصائي والإجابة على فرضيات الدراسة:

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول رقم (3).

- المتوسط الحسابي للفقرة الاولى " درجة وجود مستوي أكاديمي في المركز الجامعي " يساوي 2,42 (الدرجة الكلية من 5) ، قيمة اختبار الإشارة 6,256 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 2,321، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " جودة الخدمة " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

### جدول رقم (3)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل عبارة من عبارات المجال الأول " جودة الخدمة"

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي	الفقرة	
*0.000	6.256	2.42	درجة وجود مستوي أكاديمي في المركز الجامعي	1.
*0.000	5.95	2.28	درجة التخطيط فاعل و جيد للبرنامج التعليمي	2.

3.	درجة سعي الإدارة إلي تحقيق التاثير المستمر للأستاذ في المركز الجامعي.	1.92	6.784	*0.000
4.	درجة سياسة القبول و الانتقاء للطلبة المعمول بها مقبولة.	2.57	8.31	*0.000
5.	درجة وجود نظام متابعة للبرامج التعليمية يرصد جوانب القوة و الضعف.	2.78	6.821	*0.000
6.	درجة رضا الأستاذ عن المقاييس المكلف بها .	1.78	8.333	*0.000
7.	درجة ترابط عن المقررات الدراسية بسوق العمل.	2.14	6.869	*0.000
8.	درجة أنتظام هيئة التدريس في المحاضرات .	2.64	9.808	*0.000

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  .

جدول رقم (4)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل عبارة من عبارات المجال الثاني " تطوير المناهج و رضا العملاء "

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي	الفقرة
*0.000	6.35	1,78	درجة اهتمام إدارة المركز بتحسين و تطوير المناهج



10.	درجة اهتمام رئاسة الأقسام بتحسين و تطوير المناهج	2.28	7,10	*0.000
11.	درجة مساهمة الطلبة في تقويم المناهج.	2,71	6.81	*0.000
12.	درجة الرضا عن العلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة التدريس	3,14	9.54	*0.000
13.	درجة تنوع أساليب التقويم مع الطلبة	2,14	5,93	*0.000
14.	درجة الدعم الأكاديمي للطلبة المتعثرين	2,00	6,74	*0.000
15.	درجة وجود إجراءات محددة لضمان العدالة و عدم التمييز بين الطلاب في أقسام المركز	2,42	.8,34	*0.000

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  .

- المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة " درجة اهتمام رئاسة الأقسام بتحسين و تطوير المناهج " يساوي 2,28 (الدرجة الكلية من 5) ، قيمة اختبار الإشارة 7,10 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 2,357، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " جودة الخدمة " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

- أما قيمة المتوسط الحسابي لجميع عبارات الاستبيان فقد بلغت 2.338 بدرجة إجابة موافق و هذا يعني أن معظم أفراد العينة فقد أجابوا بالموافقة على عبارات الاستبيان مما يدل على أن المركز الجامعي تندوف يقدم خدمة ذات جودة من منظور الأساتذة .

#### اختبار الفرضيات

#### • الفرضية الرئيسية الأولى

- $H_0$  لا توجد جودة في الخدمة التعليمية المقدمة بالمركز الجامعي تندوف من وجهة نظر الأساتذة.
- $H_1$  توجد جودة في الخدمة التعليمية المقدمة بالمركز الجامعي تندوف من وجهة نظر الأساتذة.

#### جدول رقم ( 5 ) يوضح نتائج اختبار T-Test

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الإحتمالية Sig
2,321	0.124	0.00

قيمة مستوى الدلالة المعنوية  $Sig= 0.00$  و هو أقل من  $0.05$  مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة و بالتالي نرفض  $H_0$  و نقبل  $H_1$ .

- $H_0$  إدارة المركز الجامعي تندوف لا تسعى لتطوير و ترقية المنهاج و إشراك الطالب فيها من وجهة نظر الأساتذة.
- $H_1$  إدارة المركز الجامعي تندوف تسعى لتطوير و ترقية المنهاج و إشراك الطالب فيها من وجهة نظر الأساتذة.

#### جدول رقم ( 6 ) يوضح نتائج اختبار T-Test

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية

Sig		
0.00	0.209	2,357

قيمة مستوى الدلالة المعنوية  $Sig= 0.00$  و هو أقل من  $0.05$  مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة و بالتالي نرفض  $H_0$  و نقبل  $H_1$ .

#### الخاتمة العامة :

كانت الجزائر كباقي الدول إذ باشرت بالقيم بإصلاحات جذرية مست جميع مكونات المنظومة التعليمية لمواجهة التحديات العصرية الكبرى التي يشهدها العالم من الغزو التكنولوجي و المعرفي و حداثة الإدارة و تهدف هذه الإصلاحات إلى ضمان السير الحسن للعملية التعليمية .

لقد جاءت الدراسة التطبيقية التي قمنا بها على مستوى المركز الجامعي تندوف لمعرفة ما إذا كانت الخدمة التعليمية المركز الجامعي تندوف ذات جودة عالية و ذلك من وجهة نظر مقدمي الخدمة.

حيث أجريت هذه الدراسة التطبيقية بالاعتماد على إستمارة استبيان وجهت إلى الأساتذة العاملين ب المركز الجامعي تندوف.

#### نتائج اختبار الفرضيات :

جاءت كل فرضيات هذه الدراسة تنص على أنه توجد جودة في الخدمة التعليمية المقدمة بالمركز الجامعي تندوف من وجهة نظر الأساتذة و كذلك إن إدارة المركز الجامعي تندوف تسعى لتطوير و ترقية المنهاج و إشراك الطالب فيها من وجهة نظر الأساتذة.

#### التوصيات :

في ضوء نتائج الدراسة فإن الباحثون يوصون بما يلي :

- 1- استمرار المركز الجامعي تندوف بالتأكيد على الالتزام والتطوير والتحسين المستمر للخطة التعليمية بالمركز.
- 2- تحسين وتطوير البرامج جودة العملية التعليمية.
- 3- التركيز علي توحيد المعايير في التعامل مع الطلبة و خلق جو من العدالة بين الطلبة لضمان استمرار الجودة في الخدمة التعليمية.

### الهوامش:

- <sup>1</sup> بوعبد الله صالح , نماذج و طرق قياس جودة الخدمة دراسة تطبيقية علي خدمات مؤسسة بريد الجزائر , رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية , جامعة سطيف , 2013 / 2014, ص 44.
- <sup>2</sup> بشير عباس العلق , تسويق الخدمات , دار زهران للنشر و التوزيع , عمان الأردن , 2007, ص 36.
- <sup>3</sup> نظام موسي سويدان, شقيق إبراهيم حداد, التسويق مفاهيم معاصرة, الطبعة الثانية, دار حامد, عمان الأردن , 2003 ص 226.
- <sup>4</sup> صليحة رقاد , تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة البريد و المواصلات , مذكرة ماجستير تخصص إدارة أعمال, جامعة الحاج لخضر باتنة , 2007 / 2008 , ص 4 , 5.
- <sup>5</sup> خضير كاظم حمود , إدارة الجودة و خدمة العملاء , الطبعة الأولى , دار المسيرة للنشر و التوزيع , عمان الأردن , 2002, ص 207\_209.
- <sup>6</sup> قاسم نايف علوان, إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الايزو 9001 , دار الثقافة للنشر و التوزيع , عمان الأردن , 2005, ص 20.
- <sup>7</sup> قاسم نايف علوان , إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات, الطبعة الأولى , دار الشروق للنشر و التوزيع , عمان الأردن , 2006, ص 24.
- <sup>8</sup> نفس المرجع , ص ص 24 , 25.

<sup>9</sup> يوسف حسين عاشور و طلال عثمان العبادلة, قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة, مجلة جامعة الأقصى , المجلد الحادي عشر , العدد الأول , جانفي 2007, ص 104.

<sup>10</sup> مأمون سليمان الدرادكة ، إدارة الجودة و خدمة العملاء ، الطبعة الأولى ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان الأردن، 2006، ص 17.

<sup>11</sup> رزق الله حنان ، اثر التمكين علي تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري بقسنطينة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية, جامعة منتوري قسنطينة , 2009 / 2010, ص 112.

<sup>12</sup> ربا جزا جميل الحمديد، دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة ، مذكرة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، جوان 2008، ص 42.

<sup>13</sup> إيثار عبد الهادي أل فيحان ، تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة – QFD - : دراسة تحليلية لأراء طلبة مرحلة الدكتوراه في قسم إدارة الأعمال / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد ، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد السابع والستون ، 2007، ص 90.

<sup>14</sup> خالد محمد طلال بني حمدان، جودة الخدمة التعليمية و أثرها علي رضا الطلبة دراسة تطبيقية علي طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي ، ص 918 و 919.