

## تقييم جودة خدمات التعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة

### دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف

#### *Evaluation of the quality of higher education services from the viewpoint of teachers A Case Study of the Faculty of Economics, commercial and Management Sciences at Chlef University*

د. ناصف محمد

جامعة الشلف- الجزائر

Nacef.m@gmail.com

تاريخ النشر: 2020/11/16

تاريخ الاستقبال: 2020/04/15

#### ملخص:

سعيًا في هذه الدراسة إلى تقييم جودة خدمات التعليم العالي التي تقدمها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف ، وهذا من خلال تحليل آراء أساتذة الكلية حول الخدمة التعليمية المقدمة. وتم جمع مختلف آراء أساتذة الكلية بالاعتماد على أداة دراسة مناسبة تمثلت في الاستبيان، والذي تم توزيعه على مجتمع الدراسة المكون من 147 أستاذ دائم، وتم استرداد 89 استبيان فقط. كما اعتمدنا على أحد النماذج المهمة والشائعة في مجال قياس جودة الخدمات، وهذا النموذج يعرف بنموذج الأداء الفعلي "Servperf". وبعد معالجتنا للبيانات المتحصل عليها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Spss"، توصلنا إلى نتائج عديدة، أهمها أن الكلية تقدم خدمات تعليم عالي ذات جودة مرتفعة. الكلمات المفتاحية : جودة الخدمات الجامعية، تقييم الخدمات الجامعية، نموذج الأداء الفعلي.

تصنيف JEL: I23.

#### Abstract:

This study aimed to present the level of quality of higher education services provided by the faculty of Economics, commercial and Management Sciences in Hassiba Benbouali University of chlef using the Statistical Package for Social Sciences "Spss" in order to know the opinions of faculty's professors about the educational service provided. We distributed 147 questionnaires .Only 89 questionnaires were retrieved. We also relied on one of the important and common models in the field of measuring the quality of services, and this model is known as the actual performance model "Servperf". The study reached several results, the most important of which is that the faculty provides high-quality education services.

**JEL Classification:** I23.

**Keywords:** quality of university services, assessment of university services, Service performance model.

#### مقدمة:

بفضل عامل جودة الخدمات استطاعت العديد من المؤسسات والشركات الخدمية أن تتقدم وتميز عن بعضها البعض، فمثلا نجد أن جامعة هارفارد الأمريكية تعتبر من بين نخبة الجامعات العالمية، وأصبحت تحتل المرتبة الأولى من حيث الترتيب الدولي للجامعات، وهذا يعزى بشكل كبير إلى جودة خدماتها التعليمية التي جعلتها تتميز عن غيرها من جامعات العالم.

في الجزائر، استطاعت بعض الجامعات الوطنية أن تتصدر المراتب الأولى من بين مؤسسات التعليم العالي الجزائرية (جامعات، مراكز جامعية، مدارس، معاهد)، وهذا يعزى إلى جودة خدماتها التعليمية التي تشمل الأساتذة ذوي الكفاءة العالية في تقديم الخدمة التعليمية وإعداد البحوث العلمية الجيدة، فنجد أن جامعة الإخوة منتوري بقسنطينة قد تصدرت المرتبة الأولى من بين مجموع مؤسسات التعليم العالي الوطنية البالغ عددها 104 مؤسسة، وهذا وفقا لتصنيف نظام "Webometric" لعام 2019 الصادر عن المجلس العالمي للبحث العلمي باسبانيا. ووفقا لنفس نظام التصنيف وفي نفس السنة، احتلت جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف المرتبة 16 من بين 104 مؤسسة

وطنية تقدم خدمات التعليم العالي، وهذا يدل على أن خدمة التعليم العالي التي تقدمها كليات هذه الجامعة تتميز بجودة معتبرة جعلتها تحتل هذه المرتبة.

إن احتلال جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف للمرتبة 16 من بين 104 مؤسسة تقدم خدمات التعليم العالي في الجزائر، جعلنا نستنتج أن هذه الجامعة تتميز عن العديد من المؤسسات التعليمية الأخرى بجودة خدماتها التعليمية التي تقدمها للطلبة بالاعتماد على أساتذة ذوي كفاءات عالية من مختلف كلياتها، وما يهمننا كثيرا فيما يتعلق بجودة خدماتها هو تقييم جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، و تحديدها إن كانت خدمات مرتفعة الجودة، أم متوسطة الجودة، أم منخفضة الجودة. انطلاقا من الطرح المسبق، أمكننا صياغة إشكالية بحثنا هذا في شكل سؤال سنحاول الإجابة عنه، وقد قمنا بصياغة السؤال المتعلق بإشكالية بحثنا هذا كما يلي:

**ما هو تقييم أعضاء هيئة التدريس لجودة خدمات التعليم العالي التي تقدمها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف؟**

وقد قمنا بتجزئة هذا السؤال الرئيسي إلى مجموعة من الأسئلة كما يلي:

- هل توجد فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تعزى للخصائص الشخصية (اسم المعهد، الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة)؟
  - هل تعتبر خدمات التعليم العالي التي تقدمها الكلية خدمات ذات جودة مرتفعة؟
- وكإجابات مؤقتة للأسئلة السابقة، وضعنا الفرضيات التالية:

**الفرضية الأولى:** لا توجد فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تعزى للخصائص الشخصية (اسم المعهد، الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة).

**الفرضية الثانية:** توجد خدمات تعليم عالي في الكلية بدرجة جودة متوسطة.

**أهداف البحث:**

- بالرغم من تعدد وتداخل الأهداف التي نود تحقيقها خلال إعدادنا لهذه الدراسة، لكن يمكن الإعراب عن أربعة أهداف رئيسية هي:
  - التعرف على خصائص مجتمع الأساتذة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
  - اكتشاف جوانب القوة والضعف في الخدمات التعليمية التي تقدمها هذه الكلية.
  - معرفة وتحديد مستوى جودة خدمات التعليم المقدمة من طرف هذه الكلية.
  - معرفة رأي أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حول الخدمات التعليمية المقدمة في هذه الكلية.
- أهمية البحث:** يمكن لهذه الدراسة أن تساعد إدارة الكلية محل الدراسة على معرفة النقص الموجود في الخدمات التعليمية التي تقدمها، وبالتالي ستمكن من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتدارك هذه النقص ومعالجتها لتحسين جودة الخدمة التعليمية.
- منهجية البحث:** من أجل الإحاطة بجوانب هذه الدراسة، اعتمدنا المنهجين الاستنباطي والاستقرائي بأداتي الوصف والتحليل، وهذا لأجل وصف وتحليل ما يحتويه الجانب النظري، وكذا الجانب التطبيقي الذي سنقوم فيه بوصف مخرجات وتحليل نتائج المعالجة الإحصائية لبيانات استبيانات هذه الدراسة.

**حدود الدراسة:** تحددت الدراسة بالمجالات (الحدود) التالية:

- **الحدود الموضوعية:** تمثلت الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في التركيز على خدمات التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

- **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

- **الحدود الزمنية:** اقتصرت هذه الدراسة على الفترة الزمنية التي تم فيها جمع البيانات الأولية بالاعتماد على الاستبانات الموزعة على أساتذة الكلية، وهذا خلال الثلاثي الأخير من عام 2019.

- **الحدود البشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير فقط.

**هيكل البحث:**

قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة محاور كما يلي:

**المحور الأول:** تعاريف ومفاهيم حول جودة خدمات التعليم العالي.

**المحور الثاني:** نماذج قياس جودة خدمات التعليم العالي.

**المحور الثالث:** معالجة وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية لجودة خدمات التعليم العالي.

**المحور الأول: تعاريف ومفاهيم حول جودة خدمات التعليم العالي**

**أولاً: تعريف التعليم العالي**

يعتبر التعليم العالي من المراكز الأساسية للتنمية الشاملة وذلك من خلال مساهمته في إعداد الكوادر الفنية والأكاديمية والمهنية لمؤسسات المجتمع المختلفة، إضافة إلى دوره في تطوير المعرفة، واستخدامها ونشرها من خلال البحث العلمي وإعداد المتخصصين في مجال التطوير في أساليب خدمة المجتمع والبيئة.<sup>1</sup>

كما يعرف على أنه تواصل التعليم بعد مرحلة المدارس الثانوية، ومنه لا يمكن اعتبار التعليم العالي على أنه يشير فقط إلى مرحلة تعليمية عليا وإلى اكتساب الفرد مجموعة من المعارف من أجل تهيئته علمياً وعملياً، بل له بعد آخر يتعلق بعلاقته بالمجتمع، وهذا الأخير يستوعب طاقات بشرية وكفاءات تقنية تساهم في دفع عجلة التنمية. وفي هذا السياق يمكن تعريف التعليم العالي على أنه ليس مجرد لامتداد أعلى، بل هو تكملة الجهود المبذولة بغرض رقي الإنسان وتثقيفه وتحقيق لمطالبه، فضلاً عن كون التعليم العالي هو سد لحاجات المجتمع من خبرات ومهارات لغرض التنمية والتطور.<sup>2</sup>

وتمثل الجامعة مؤسسة تعليمية تقدم برامج منظمة، تعمل على إعداد خريجين يخدمون المجتمع من خلال التأهيل الذي تقوم به البرامج بمساعدة الأستاذ الذي يعتبر أهم ركيزة في العملية التعليمية، وتشكل الخدمة التعليمية في هذه المؤسسات الخاضعة بالدرجة الأولى لنظم وقوانين محددة بقرارات سياسية ومقدار ما تعتمده البرامج السنوية، وهذه الأخيرة تسعى إلى إرضاء المستفيدين المتمثلين في الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع، وهذا من خلال تدريس هذه البرامج، وتدريب وتكوين الطلاب لجعلهم نافعين على المدى البعيد، وتعليمهم كيفية الاتصال بالمحيط الخارجي والداخلي بالاعتماد على النظريات التدريسية والتعليمية.

**ثانياً: خصائص خدمات التعليم العالي**

تتميز الخدمات الجامعية بالخدمات الأخرى بعدة خصائص تتمثل فيما يلي:<sup>3</sup>

**1.** الخدمات الجامعية غير ملموسة، مما يجعل من الصعب على العملاء معرفة مدى جودتها نظراً لصعوبة معاينتها أو تجربة الخدمة قبل الحصول عليها، ولصعوبة لمسها ورؤيتها وتذوقها.

**2.** بالنسبة للخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة فإنها تتسم بالبعد الإنساني، فمن وجهة نظر العملاء فإن هذه الخدمات التعليمية تتصل بشكل مباشر بالأفراد المسؤولين عن توصيل الخدمات والمتمثلين في أعضاء هيئة التدريس والأعضاء والهيئات المساعدة لها، حيث أن مهاراتهم وحماسهم والتزامهم إنما يعد جزءاً لا يتجزأ من المنتج التعليمي الجامعي، بل أنها جزء مكمل له.

**3.** التباين الشديد للمستفيدين من الخدمات الجامعية، بمعنى أن المستفيدين من الخدمات الجامعية توجد بينهم اختلافات عديدة، سواء من حيث نوعية النشاط الذي تعمل به الجهات المستفيدة، أو المركز المالي لكل من هذه الجهات، أو من حيث المبادئ والقيم والمفاهيم الإدارية التي تطبقها هذه الجهات.

4. عدم نمطية الخدمات الجامعية، بمعنى صعوبة تنميط وتوحيد الخدمة، حيث تختلف من فرد لآخر وبالنسبة لنفس الفرد من وقت لآخر، مما يؤدي إلى صعوبة التحكم والرقابة على الخدمات الجامعية وصعوبة التنبؤ بجودتها.

5. الخدمات الجامعية ليست كلها خدمات غير ملموسة، لكن بعضها يتسم ببعض الخصائص المادية الملموسة مثل المباني التي تتم فيها العملية التعليمية، المكتبات، الكتب.

#### ثالثا: الخدمات الداعمة للخدمة التعليمية في الجامعة

تعتبر الجامعة الإشعاع الثقافي والنظام الديناميكي الذي يتميز بالتفاعل بين العناصر الضرورية التي تمكن الطالب من الحصول على المعرفة والتكوين وفقا لبرامج دراسية ومناهج معينة، وهذا لأجل تلبية متطلبات المجتمع المهنية. وتساعد في تقديم الخدمة التعليمية في هذه المؤسسة مجموعة من الخدمات التكميلية والمتمثلة في مساعدات موجهة للطلبة الجامعيين لتزويدهم بحاجاتهم الضرورية، وتحقيق لهم الكفاءة في الإنتاج المعرفي، وبالتالي تحقيق المنظمة (الجامعة) لأهدافها بشكل جيد وهادف.

وتتمثل أهم هذه المساعدات أو الخدمات المحيطة فيما يلي:

- خدمة الإيواء.
- خدمة الإطعام.
- النشاطات الترفيهية.
- الخدمات الصحية والوقاية.
- التأمين الاجتماعي.
- الإعانة المالية.
- خدمة النقل.
- العمليات الإدارية كالتسجيلات.
- المكتبات.
- الجمعيات التعاونية.
- النشاطات الرياضية.

#### رابعا: جودة خدمات التعليم العالي

يعد مفهوم الجودة في التعليم العالي من المفاهيم الحديثة التي لقيت رواجاً كبيراً، وقد أولت جل الدول تحقيق الجودة الأكاديمية ومعايير اعتماد الجامعات ومؤسسات التعليم العالي عناية خاصة، بسبب قناعتها بأنه يقع على عاتق جامعاتها ومؤسسات التعليم العالي فيها المسؤولية الأولى في إعداد وتأهيل أجيالها لمواجهة تحديات عصر الثورة التكنولوجية والمعرفية.

وتعرف الجودة في مؤسسات التعليم العالي على أنها " أسلوب في الممارسة الإدارية والتكوينية يهدف الوصول إلى التحسين المستمر لمخرجات التكوين عبر تطوير عمليات المنظومة التكوينية على أساس العمل الجماعي بما يتحقق معه انتظارات الأساتذة والطلبة وكذا سوق الشغل". وجودة التعليم العالي هي أيضا "ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم".<sup>4</sup>

بمعنى آخر فإن جودة التعليم العالي هي عبارة عن إستراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها مؤسسة التعليم العالي معتمدة على مجموعة من المبادئ، وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية والجسمية، وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوبا بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج.<sup>5</sup>

ومفهوم الجودة في التعليم العالي له معنيان مرتبطان، أحدهما واقعي والآخر حسي، فالواقعي مرتبط بالتزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤثرات ومعايير حقيقية متعارف عليها من معدلات الرفع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية ومعدلات تكلفة التعليم، أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم، وفي إطار المشروع البريطاني للجودة في التعليم العالي ظهرت عدة خصائص للجودة في التعليم منها<sup>6</sup>:

- إن الجودة تساوي المقاييس المرتفعة مهما اختلف الفروق بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين في التعليم.  
- إن الجودة تركز على الأداء بصورة صحيحة من خلال تنمية القدرات الفكرية ذات المستوى الأعلى وتنمية التفكير الابتكاري الناقد لدى الطلاب.

- إن الجودة تعني التوافق مع الغرض الذي تسعى إلى تحقيقه المؤسسة التعليمية.  
- إن الجودة تشير إلى عملية تحويلية ترتقي بقدرات الطالب الفكرية إلى مرتبة أعلى، وتنظر إلى الأستاذ على أنه مسهل للعملية التعليمية وإلى الطالب على أنه مشارك فعال في التعليم.

من خلال التعاريف السابقة، يمكننا القول أن الجودة في مؤسسات التعليم العالي هي عبارة عن التزام الجامعة بإنجاز المعايير الحقيقية لتقديم الخدمة التعليمية من جميع الجوانب الإدارية بمستوى كفاء وفعال في العمليات والأنشطة التي يتحقق من خلالها تحصيل دراسي جيد للطلاب.

## المحور الثاني: نماذج قياس جودة خدمات التعليم العالي

### أولاً: معايير الجودة في مجال التعليم العالي

تعدد معايير الجودة في مجال التعليم العالي لتشمل ما يلي<sup>7</sup>:

1. جودة البرامج التعليمية من حيث العمق والشمول والتكامل وحسن مخاطبته للتحديات الوطنية في مجال التكنولوجيا والتحديات الاقتصادية والثقافية، وكذا مرونة هذه البرامج بتطويعها بما يتناسب مع متغيرات البيئة المتلاحقة.
2. جودة عضو التدريس بتأهيله علمياً وسلوكياً.
3. جودة طرائق التدريس، والتي تعتمد على تكامل المفاهيم والممارسات النظرية الأكاديمية مع تلك العملية أو التطبيقية وربط ما يدرس بالقضايا والمشكلات البيئية.
4. جودة التجهيزات والمكتبات ومدى كفايتها وتحديثها.
5. جودة الإدارة، فكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية، وتطبيق عمليات تطوير النظم التعليمية كالتحليل والتنفيذ والتقييم.
6. جودة التمويل فيما يختص بالتجهيزات والمشروعات البحثية.
7. جودة تقييم الأداء والذي يتطلب معايير تقييم كل النقاط السابقة.

### ثانياً: قياس جودة الخدمات التعليمية

إن عملية القياس هي أحد المحاور الأساسية لتطوير جودة الخدمات، إذ لا يمكن تحديد مدى تطور أو تراجع الكفاءة الإنتاجية ومستوى الخدمة المقدمة دون استخدام أداة أو أكثر من أدوات القياس، ووجود نظام محكم للقياس هو الخطوة الأولى للتكامل والإبداع في تطوير جودة الخدمات والمنتجات، كما أن استخدام التكنولوجيا الحديثة والأساليب الإحصائية تدعم كفاءة العمليات الإنتاجية والخدماتية. إن جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة يمكن قياسها عن طريق قياس عدة جوانب أهمها: مدى التحصيل عند الطالب، ومدى رضا الطلبة وأولياء أمورهم، ومستوى حرجي الجامعة، ومستوى المدرسين والإداريين، والكفاءة الإدارية، والاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية، وخدمة المجتمع ومستوى الخدمات التي تقدمها الجامعة.<sup>8</sup>

كما أن درجة جودة الخدمة هي مقياس نسبي يختلف من شخص لآخر ويعتمد على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة، ويعتبر قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي من المفاهيم المعقدة، فهو مفهوم متعدد الأوجه فهناك جهات مختلفة لها مصالح مختلفة في تفسير جودة الخدمة، فالطلاب والهيئات المشرفة على التعليم العالي والحكومات يحاول كل منهم قياس جودة الخدمة من منظور مصالحه، وجودة الخدمات التعليمية منظورين أساسيين هما:<sup>9</sup>

- **الأول:** يظهر في مدى تطابق المخرج مع المواصفات التي وضعت لهما وهذا هو المنظور الذي قام بالإنتاج والذي يحرص على تطابق السلع المنتجة مع تصميمه.

- **الثاني:** يظهر في مدى تلبية حاجة الزبون أو المستفيد من الخدمة وهذا هو منظور التصور أو الانطباع أو التوقع أو الطموح. ومع أن المنظورين تم تطويرهما للاستخدام في الصناعة والإدارة الإنتاجية، إلا أن الكثير من التربويين والباحثين يرون أنه من الممكن تطبيقهما على العملية التعليمية، إذ يمكن التحقق من المنظور الأول إلى حد كبير من خلال مطابقة المنتج للمواصفات التي سبق التخطيط لها، ومع ذلك فإن هذه المواصفات قد تشمل أبعادا خارجية تشتمل على تزويد الطالب بمهارات وظيفية كثيرة، وبالنسبة للمنظور الثاني فإنه من الممكن أن ينظر إلى الزبون في هذا المنظور بحيث يشتمل على (الطلبة، الآباء، الممولون للتعليم وأصحاب العمل).

أقترحت مقاييس ونماذج الخدمة سعيا وراء تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين بما في ذلك الخدمات التعليمية، وتعتمد بشكل أساسي على مسح رضا المستفيد، حيث تربط بين إدراكات المستفيدين لاستلام الخدمة وتوقع جودة الخدمة، وتكمن هذه المسوح في أنها بمثابة تغذية راجعة من المستفيدين تفيد في تحديد ما إذا كانت صورة الخدمة بحاجة إلى تحسين أم لا. وفي قطاع التعليم الجامعي أصبحت الطرق التقليدية لتقييم الجودة غير كافية كتحليل التمويل والإنفاق لكل طالب، أو عدد الجامعات، مما أدى إلى التوجه نحو قياس جودة الخدمات من خلال تصورات الطلاب فيما إذا كان المقرر التعليمي والخبرات المتعلقة بهذا المقرر ذات جودة عالية أو موفرة للموارد المالية.<sup>10</sup> ومن أهم نماذج تقييم وقياس مستوى جودة الخدمات ما يلي:

- نموذج الفجوة (SERVQUAL).
- نموذج الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF).
- نموذج خواص جودة الخدمة (Attribute service quality model).
- النموذج التركيبي لجودة الخدمة (Synthesized Model of service quality).
- نموذج أداء التعليم العالي (Higher Education performance-only).
- مقياس (Satisfaction measure).

وفي هذه الدراسة سنستخدم على نموذج الأداء الفعلي.

### ثالثا: نموذج الأداء الفعلي "SERVPERF"

يمثل نموذج الأداء الفعلي أهم نماذج قياس أداء الخدمة من خلال دراسة معيارية وتفسيرية للعلاقة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها، ومن خلال مؤشرات موضوعية تحدد لنا درجة الجودة في المؤسسة الخدمية.

#### 1- التعريف بنموذج الأداء الفعلي:

جاء هذا النموذج نتيجة الانتقادات التي وجهها كلا من تايلور وكرونين لنموذج الفجوة، ويعد هذا النموذج أسلوبا معادلا من نموذج الفجوة، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتمادا على الأبعاد الخمسة للجودة (العناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وقد رفض كل من تايلور وكرونين مقياس الفجوة، واعتمدت فكرتهم في الرفض على أن هناك عدم موضوعية في قياس الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم، بالإضافة إلى الصعوبة والتعقيد في العمليات الحسابية التي يتضمنها القياس في ظل

النموذج، فهو لا يركز فقط على نتائج الخدمة، بل يركز أيضا على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء، وهذا ما يزيد في صعوبة تطبيقه، بينما نموذج SERVPERF يمتاز بالبساطة من حيث القياس والتحليل ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون، وهناك باحثون يقولون أن مقياس SERVPERF أفضل من مقياس SERVQUAL كونه قادرا على إعطاء تفسير أفضل للنتائج والفروق بين المجموعات، وهذا ما يفسر الاستخدام الكبير له في قياس جودة الخدمة التعليمية، وعلى الرغم من الاختلافات بين النموذجين إلا أن كلا النموذجين يعتمد نفس الأبعاد (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، ولهما نفس أسلوب القياس المتمثل في مقياس (ليكرت الخماسي) للموافقة أو عدم الموافقة.<sup>11</sup>

## 2- أبعاد نموذج الأداء الفعلي "SERVPERF":

يشتمل النموذج على خمسة أبعاد يتم من خلالها قياس مستوى جودة الخدمة، وهذه الأبعاد هي كالآتي:<sup>12</sup>

أ. الجوانب الملموسة: وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل المرافق المادية والمعدات ومظهر العاملين، ويمثل هذا البعد 11% من الأهمية النسبية في الجودة.

ب. الاعتمادية: وتعني القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة، ويمثل هذا البعد 32% من الأهمية النسبية من الجودة قياسا بالأبعاد الأخرى.

ت. الاستجابة: وتعني الاستجابة لطلب العملاء في تقديم الخدمة بسرعة وعند اللزوم، وفي هذا البعد تقاس الجاهزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطالبيها ويمثل 22% من الأهمية النسبية من الجودة.

ث. الأمان أو الضمان: تعني قدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء ويمثل هذا البعد 19% من الأهمية النسبية للجودة.

ج. التعاطف: ويقصد به التعاطف والرعاية والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة اتجاه العملاء، ويمثل هذا البعد 16% من الأهمية النسبية للجودة.

## 3- مبررات اختيار نموذج الأداء الفعلي لقياس جودة خدمات التعليم العالي في هذه الدراسة:

إن نموذج SERVPERF يستخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم العملاء للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة، وقد استخدم هذا النموذج عدد كبير من الباحثين في المؤسسات الخدمية العامة، ولكن الوسائل الأخرى المستخدمة في قياس جودة الخدمات سواء تلك الوسائل المباشرة أو غير المباشرة غير دقيقة من حيث نتائجها، ولا تتصف بالشمولية، ولكون نموذج SERVPERF ذو أبعاد محددة وشاملة لمختلف أبعاد الجودة، ولكونه أيضا أداة علمية وإحصائية للإدارة، فإن نتائجه تكون محددة وواضحة ودقيقة. كما أن الكثير من الباحثين المختصين في مجال إدارة الجودة يزكون استخدام هذه الأداة كأداة لقياس جودة الخدمات، ولهذا السبب شاع استخدام هذه الأداة في الدول الصناعية الكبرى، وخصوصا اليابان والولايات المتحدة وبريطانيا.<sup>13</sup>

فضلا عن أنه في مجال قياس وتقييم جودة الخدمة في مؤسسات التعليم الجامعي، انتقد العديد من المهتمين بهذا المجال مقياس الفجوة SERVQUAL واستعانوا بمقياس الأداء الفعلي SERVPERF عند قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، من منطلق رؤيتهم الخاصة بأن درجة التوقعات لا تضيف أية معلومات، وبالتالي فهي غير مهمة في قياس الجودة، ولكنها على النقيض غاية في الأهمية عند قياس الرضا، فضلا عن أن الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي تعتبر من الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة في حياته، وبالتالي عدم تجربة العميل (الطالب) للجامعات الأخرى المنافسة تؤدي إلى وجود تأثير للكلمات الشفهية على الصورة الذهنية لجودة الخدمة، الأمر الذي يؤثر على تقدير الطالب لجودة الخدمة في المؤسسة التعليمية التي يدرس فيها. كما يتميز نموذج SERVPERF بعد الانتهاء من تطبيقه، أو جمع المعلومات بواسطته باحتوائه على خطوط عريضة للباحثين الراغبين في تطوير الخدمة في القطاعات الخدمية، خاصة وأنه سهل الإجابة بالإضافة إلى عدم الإفصاح عن هوية العميل وسهولته وشموليته في محتواه، كما يساعد في جمع المعلومات الحقيقية

التي تعبر عن الظواهر وتحديد المشكلة أو تحديد الأوضاع الحالية من خلال معرفة أسباب الفجوات والعمل على تلافيها من الممارسات المتعلقة بتقديم الخدمة.<sup>14</sup>

وتجدر الإشارة إلى أنه يمكن تعديل بعض عناصر الاستبانة لتلائم طبيعة عمل الجهة التي سوف تستخدمه، وبالتالي يتم تعديل العناصر بما يتفق وطبيعة الخدمة المراد قياسها، كما يمكن تعديل عدد العناصر في كل بعد من الأبعاد الخمسة سواء بالزيادة أو النقص.

#### رابعا: مبررات الاهتمام بجودة خدمات التعليم العالي وتقييمها:

من جملة العوامل التي تدفع بالجامعات إلى الاهتمام بجودة خدماتها وكذا تطويرها، ما هو مذكور في النقاط التالية<sup>15</sup>:

- الحاجة إلى إصلاح وتطوير منظومة التعليم الجامعي والخروج به من عثرته ومواكبته للتغيرات والتطورات المتسارعة في ظل مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة.

- الحاجة المجتمعية إلى نوعية جديدة من المتعلمين تتمتع بقدرة عالية من الدراسة بحقائق ومقومات الاقتصاد الجديد، والتغيرات الحاصلة فيها، ولديهم أيضا القدرة على المنافسة على الصعيدين المحلي والعالمي.

- حاجة الجامعات إلى التمكن من اللحاق بالتسارع الهائل لوتيرة الاحتياجات والمتطلبات التي نشأت في عصر المعلومات من حيث إنتاج المعارف ونشرها على السواء.

- تغيير المتطلبات المجتمعية والعالمية وتنوعها بصورة متسارعة استلزم بالضرورة من الجامعات اعتماد نظم للتطوير، وتحسين الأداء تستطيع الوفاء بهذه المتطلبات والاحتياجات المجتمعية والعالمية، ومن أحدث هذه النظم والمداخل الجودة والاعتماد.

- يجب على الجامعات أن تقود عملية التغيير والتطوير المجتمعي وقيادة عملية التنمية بدلا من أن تصبح الجامعة متبعة لما يحدث من تغيير، فالجامعة مركز للابتكار والإبداع واستحداث كل ما هو جديد وحديث.

- حين تظهر قدرة الكليات على تقديم برامج دراسية متميزة، وحين يهبط مستوى برامج الكليات وتفقد كفاءتها المتميزة المتمثلة في ضعف مستوى الخريج، يصبح من الضروري إحداث التغيير المطلوب للنهوض بالمستوى وتحقيق ارتفاع جودة مستوى الخريج.

- تغيير الأسلوب الذي تؤدي به الجامعات عملها، وكذلك العمل الذي يؤديه في ظل عصر العولمة وتكنولوجيا المعلومات، وظهور صناعات جديدة كصناعة المعلومات والمعرفة، كل ذلك ألقى بظلاله على التعليم الجامعي بوضعه القائم وفرض ضرورة استحداث نظم للتطوير والتغيير تتناسب مع كل هذه المتغيرات.

### المحور الثالث: معالجة وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية لجودة خدمات التعليم العالي

#### أولا: إجراءات وخطوات أداة الدراسة (الاستبيان)

##### 1- بناء أداة الدراسة:

نظرا لنوع البيانات التي أردنا جمعها لأجل إتمام هذه الدراسة، وتقيدا بالمنهج المتبع في هذه الدراسة، والوقت المتاح، وجدنا أن الأداة الأكثر ملاءمة لجمع البيانات هي اللجوء إلى الميدان باستخدام الاستبيان، وذلك نظرا لعدم توفر البيانات التي لها علاقة بموضوع الدراسة في شكل بيانات ثانوية، بالإضافة إلى صعوبة الحصول على البيانات عن طريق أدوات أخرى كالمقابلة.

قمنا بتصميم الاستبيان وفقا للخطوات التالية:

- صممنا الاستبيان في صورته الأولية، بهدف الوقوف على مدى ملاءمته لتحقيق أهداف الدراسة.
- عرضنا الاستبيان في صورته الأولية على بعض المحكمين من الهيئة التدريسية من ذوي الخبرة والاختصاص.
- تكون الاستبيان بعد التعديل بحسب آراء المحكمين من محورين، يسبقهم خطاب موجه لأفراد عينة الدراسة، ويشمل موضوع الدراسة والغاية منها، وقد اشتملت المحاور المكونة للاستبيان على ما يلي:



**المحور الأول: يشمل البيانات الشخصية**

اشتمل المحور الأول على البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في الجنس، الرتبة العلمية وسنوات الخبرة.

**المحور الثاني: يشمل متغيرات الدراسة الأساسية**

يشتمل هذا المحور على متغيرات الدراسة الأساسية التي من خلالها يمكن التعرف على مستوى جودة الخدمات الجامعية (التعليمية) الخاصة بالكلية محل الدراسة، وتم تمثيل المتغيرات الأساسية في شكل فقرات بلغ عددها 35 فقرة موزعة على 5 أبعاد كما يلي:

أ. **بعد الملموسية (العناصر الملموسة):** يتكون هذا البعد من 09 فقرات موجهة للأساتذة العاملين في الكلية، وأعدت لقياس آرائهم نحو العناصر المادية التي لها دور في تقديم الخدمة التعليمية.

ب. **بعد الاعتمادية (المصدقية في التعامل):** يتكون هذا البعد من 07 فقرات موجهة للأساتذة العاملين في الكلية، وأعدت لقياس آرائهم نحو قدرة الكلية على تقديم الخدمة التعليمية في الوقت المحدد وبالدفقة المطلوبة.

ت. **بعد الاستجابة (سرعة الاستجابة):** يتكون هذا البعد من 06 فقرات موجهة للأساتذة العاملين في الكلية، وأعدت لقياس آرائهم نحو قدرة الكلية على التعامل الفعال مع المشاكل والسرعة في تقديم الخدمة التعليمية.

ث. **بعد الأمان:** يتكون هذا البعد من 06 فقرات موجهة للأساتذة العاملين في الكلية، وأعدت لقياس آرائهم نحو خلو خدمات الكلية من الخطأ أو عدم الشفافية.

ج. **بعد التعاطف:** يتكون هذا البعد من 07 فقرات موجهة للأساتذة العاملين في الكلية، وأعدت لقياس آرائهم نحو حرص الكلية على تقديم الخدمة التعليمية حسب حاجات الطلبة والاهتمام بهم.

- قمنا بإعطاء أرقام لدرجات الموافقة المعتمدة في هذا الاستبيان كما يلي: موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1).

**2- مجتمع وعينة الدراسة:**

بناء على أهداف الدراسة، فقد تحدد المجتمع المستهدف على أنه يتكون من جميع الأساتذة الدائمين في الكلية، والبالغ عددهم 147 أستاذ دائم.

ونظرا لأن مجتمع الدراسة ليس كبيرا، قمنا بعملية الحصر الشامل، وتميزت عملية توزيع الاستبيانات بالتوزيع على كل مفردات المجتمع المتكون من 147 أستاذ دائم، وهذا من خلال إرسال الاستبيان إلى البريد الإلكتروني المهني لمفردات المجتمع، وبعد الانتهاء من عملية التوزيع، استطعنا الحصول على 89 رد فقط ( استجابات أفراد المجتمع). وخلال عملية تفريغ الاستبيانات في البرنامج الإحصائي Spss v25، وجدنا أن الاستبيانات كلها صالحة للتحليل نظرا لواقعية الإجابات الموجودة فيها.

**ثانيا: صدق وثبات أداة الدراسة**

يعتبر صدق وثبات أداة الدراسة من أهم الشروط التي يجب أن يتميز بها الاستبيان قبل توزيعه على أفراد الدراسة، وهذا كون أن الصدق والثبات يعطي مصداقية للاستبيان في قياس الظاهرة التي اعد من اجلها قياسا جيدا.

**1- الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين):**

قمنا بعرض الاستبيان في صورته الأولية على بعض المحكمين، وقد طلبنا من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور أو البعد الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية. هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضروريا من تعديل في صياغة العبارات، أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة مناسبة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالمعلومات الشخصية المطلوبة من المستقصى منهم، إلى جانب مقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان. وتركزت توجيهات المحكمين حول تعديل صياغة بعض فقرات الاستبيان.

واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبدتها المحكمون، قمنا بإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون، حيث تم إعادة صياغة تلك الفقرات التي كانت تستدعي إعادة الصياغة. وبلغ عدد عبارات الاستبيان بعد العمل بتوجيهات المحكمين 3 أسئلة خاصة بالمعلومات الشخصية، و 35 عبارة لمحاو الدراسة.

## 2- الصدق القبلي والثبات القبلي للاستبيان:

### أ. الصدق القبلي للاستبيان (صدق الاتساق الداخلي):

بعد توزيع الاستبيان على المحكمين وإجراء التعديلات اللازمة، قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة تجريبية (استطلاعية) من مجتمع الدراسة بلغ عددها 25 أستاذ، ولأجل التأكد من صدق الاستبيان وقدرته على قياس الغرض الذي أعد من أجله، قمنا بإجراء اختبار الصدق القبلي على نتائج العينة التجريبية، وذلك من أجل التعرف على مدى الاتساق الداخلي للاستبيان، ووجدنا أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الذي تنتمي له موجبة، كما أن جميع معاملات الارتباط منها ما هو دال إحصائيا عند مستوى معنوية 1%، ومنها ما هو دال إحصائيا عند مستوى معنوية 5%، وبما أن مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة هو 5%، فيمكن اعتبار معاملات الارتباط لجميع الفقرات معاملات ذات دلالة إحصائية (أنظر الجدول رقم 01).

الجدول رقم 01: معاملات الارتباط بين درجات عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (صدق الاتساق الداخلي القبلي)

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	**0.643	13	**0.651	25	**0.782
2	**0.541	14	**0.658	26	**0.756
3	*0.404	15	**0.747	27	**0.721
4	*0.419	16	**0.566	28	**0.795
5	*0.501	17	**0.721	29	*0.584
6	*0.459	18	**0.744	30	*0.452
7	**0.760	19	**0.801	31	*0.479
8	**0.618	20	**0.627	32	**0.692
9	**0.609	21	**0.523	33	**0.532
10	**0.784	22	**0.534	34	**0.825
11	**0.743	23	**0.663	35	**0.789
12	*0.590	24	**0.743		

\* تشير النجمة إلى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط عن مستوى معنوية 5%.

\*\* تشير النجمتين إلى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط عن مستوى معنوية 1%.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

بما أن معامل ارتباط جميع فقرات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي له تتميز بارتباط ذو دلالة إحصائية، فهذا معناه أن هذا الاستبيان يتميز بصدق الاتساق الداخلي القبلي، وأنه يمكن الاعتماد عليه في قياس الغرض الذي أعد من أجله، والمتمثل في تقييم جودة الخدمات الجامعية (خدمات التعليم العالي) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. وبالتالي يمكن توزيع هذا الاستبيان على مفردات الدراسة لأجل تقييم جودة الخدمات الجامعية.

## 2. الثبات القبلي للاستبيان:

الثبات القبلي للاستبيان يتعلق بنتائج العينة التجريبية، وقد أظهرت لنا نتائج الثبات القبلي للاستبيان أن معامل ثبات الاستبيان (معامل ألفا كرومباخ) قد تجاوز القيمة 0.6 بالنسبة لجميع محاور الدراسة، كما أن معامل ثبات الاستبيان لجميع عبارات المحاور (الاتجاه العام للاستبيان) كان 0.911 وهو مرتفع جدا، مما يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن تنتج عن هذا الاستبيان (انظر الجدول رقم 02).

## الجدول رقم 02: معاملات الثبات لمحاور الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (الثبات القبلي)

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
الملموسية	09	0.70
الاعتمادية	07	0.755
الاستجابة	06	0.737
الأمان	06	0.834
التعاطف	07	0.679
الاتجاه العام	35	0.911

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

بعد إخضاع نتائج الاستبيانات المتحصل عليها من العينة الاستطلاعية لكل من اختبار الاتساق الداخلي واختبار الثبات، استنتجنا أن استبيان هذه الدراسة هو أداة قياس صادقة في قياس ما أعدت لأجل قياسه، كما انه يتميز بالثبات، وهذا ما يجعل هذا الاستبيان أداة جيدة يمكن اعتمادها وتوزيعها على مفردات الدراسة.

## ثالثا: الصدق البعدي والثبات البعدي

## 1. الصدق البعدي للاستبيان (صدق الاتساق الداخلي):

بعد توزيع الاستبيان على مفردات الدراسة المتكونة من 149 أستاذ، استطعنا جمع 89 استبيان، وقمنا بإخضاع نتائج هذه الاستبيانات لاختبار صدق الاتساق الداخلي (صدق الاتساق الداخلي البعدي)، وتحصلنا على النتائج المبينة في الجدول رقم 03. الجدول رقم 03: معاملات الارتباط بين درجات عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (صدق الاتساق الداخلي البعدي)

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	*0.634	13	*0.609	25	*0.781
2	*0.456	14	*0.698	26	*0.776
3	*0.577	15	*0.647	27	*0.756
4	*0.501	16	*0.679	28	*0.683
5	*0.637	17	*0.727	29	*0.644
6	*0.527	18	*0.730	30	*0.503
7	*0.488	19	*0.693	31	*0.664
8	*0.602	20	*0.677	32	*0.668
9	*0.471	21	*0.573	33	*0.595
10	*0.729	22	*0.592	34	*0.611
11	*0.690	23	*0.379	35	*0.777
12	*0.455	24	*0.787		

\* تشير النجمة إلى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط عن مستوى معنوية 1%.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

يتضح من الجدول رقم 03 أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات الأبعاد الخمسة ( الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) ( العبارات من 1 إلى 35) موجبة وقد تراوحت بين 0.379 في حدها الأدنى أمام العبارة رقم 2، و 0.787 في حدها الأعلى أمام العبارة رقم 24. كما أن جميع معاملات الارتباط للأبعاد الخمسة دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 1%. وهذا يشير إلى الاتساق الداخلي بين عبارات الأبعاد الخمسة لجودة خدمات التعليم العالي.

2. الثبات البعدي للاستبيان: بعد استرجاع الاستبيانات الموزعة على مفردات الدراسة، تم إخضاعها لاختبار الثبات، والنتائج المحصلة عليها لاختبار الثبات لعبارات محاور الاستبيان ممثلة في الجدول رقم 04.

الجدول رقم 04: معاملات الثبات لمحاور الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (الثبات البعدي)

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
الملموسية	09	0.698
الاعتمادية	07	0.764
الاستجابة	06	0.748
الأمان	06	0.792
التعاطف	07	0.753
الاتجاه العام	35	0.916

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

من الجدول رقم 04 يتضح أن معامل ثبات عبارات المحور الأول للاستبيان يساوي 0.698، وهو معامل مقبول، كما أن معامل ثبات عبارات المحور الثاني والثالث والرابع والخامس هو معامل مرتفع، ويساوي على التوالي 0.764 لعبارات المحور الثاني، 0.748 لعبارات المحور الثالث، 0.792 لعبارات المحور الرابع، و0.753 لعبارات المحور الخامس. كما أن معامل ثبات الاستبيان لجميع عبارات المحاور (الاتجاه العام للاستبيان) كان 0.916 وهو مرتفع جدا، مما يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن يأتي بها هذا الاستبيان. مما سبق نستنتج أن أداة القياس (الاستبيان) تتميز بالصدق والثبات، وهذا ما يجعل نتائجها المتحصل عليها من عينة الدراسة والمتمثلة في 89 أستاذ، هي نتائج يمكن الاعتماد عليها في تقييم جودة خدمات التعليم العالي في كلية الاقتصاد بجامعة الشلف، وبالتالي الخروج بنتائج واقعية تعكس مستوى جودة التعليم العالي في الكلية محل الدراسة.

#### رابعا: خصائص عينة الدراسة

بالاعتماد على البيانات الشخصية التي تم جمعها من المستقصى منهم، بواسطة الاستبيان، سنقوم بتحديد خصائص عينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على صفات المستقصى منهم من حيث الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة. وهذا الصفات تمثل متغيرات قد تؤثر في نتائج الدراسة.

1- **الجنس:** يتضح من الجدول رقم 05 أن أغلبية أفراد عينة الدراسة كانوا ذكورا، حيث مثلوا ما نسبته 59.6% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، بينما الإناث لم يمثلوا إلا ما نسبته 40.4% من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم 05: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للجنس

الجنس	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	النسبة
ذكر	53	59.6%
أنثى	36	40.4%
المجموع	89	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

#### 2- الرتبة العلمية:

يتضح من خلال الجدول رقم 06 أغلبية أفراد عينة الدراسة هم الأساتذة أصحاب رتبة "أستاذ محاضر"، حيث بلغت نسبة تمثيلهم في العينة 69.7%، بينما بلغت نسبة تمثيل الأساتذة ذوي رتبة "أستاذ مساعد" 16%، في حين كانت نسبة تمثيل الأساتذة ذوي رتبة "أستاذ التعليم العالي" منخفضة جدا، حيث قدرت بـ 11% من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

**الجدول رقم 06: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للرتبة العلمية**

النسبة	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	الرتبة العلمية
18%	16	أستاذ مساعد
69.7%	62	أستاذ محاضر
12.4%	11	أستاذ التعليم العالي
100%	89	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

**3- سنوات الخبرة:** يوضح الجدول رقم 07 توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة، فنجد أن الفئة الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة هم الأساتذة ذوي فترة الخبرة من 6 سنوات إلى 10 سنوات، حيث مثلوا ما نسبته 37.1% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، ثم تلتها الفئة صاحبة فترة الخبرة من 11 سنة إلى 15 سنة بنسبة تمثيل 33.7% من إجمالي عينة الدراسة، بينما الفئتين المتبقيتين كان تمثيلهم منخفض ضمن عينة الدراسة، حيث مثلت الفئة صاحبة فترة الخبرة أكثر من 15 سنة ما نسبته 18% فقط، وكذلك الأمر مع الفئة ذات فترة الخبرة من سنة إلى 5 سنوات، فهي لم تمثل إلا ما نسبته 11.2% من إجمالي أفراد عينة المجتمع.

**الجدول رقم 08: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة**

النسبة	عدد أفراد عينة الدراسة (التكرارات)	سنوات الخبرة
11.2%	10	من سنة إلى 5 سنوات
37.1%	33	من 6 سنوات إلى 10 سنوات
33.7%	30	من 11 سنة إلى 15 سنة
18%	16	أكثر من 15 سنة
100%	89	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

**خامساً: عرض وتحليل نتائج الاستبيان وتفسيرها****1- المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمات الجامعية:**

أسفرت المعالجة الإحصائية للمحاور الخمسة لجودة الخدمات التعليمية عن القيم الموضحة في الجدول رقم 09.

**الجدول رقم 09: نتائج المعالجة الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمات التعليمية**

المحور	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التنبؤ (الموافقة)
الملموسية	يتوفر بالكلية هيئة إدارية ذات كفاءة عالية في تقديم الخدمة	3.37	0.970	متوسطة
	يتوفر بالكلية هيئة تدريسية ذات كفاءة عالية في تقديم الخدمة	3.79	0.682	مرتفعة
	تتوفر الكلية على مكتبة غنية بالكتب في كل التخصصات	3.81	1.054	مرتفعة
	تقع الكلية في مكان مريح ومناسب لتقديم خدمة التعليم العالي	3.58	1.042	مرتفعة
	تقع الكلية في مكان يسهل الوصول إليه	3.71	1.089	مرتفعة
	يتوفر بالكلية قاعات تدريس مناسبة (من حيث المساحة والتهوية والإضاءة)	2.18	1.018	منخفضة
	يتوفر بالكلية أجهزة إلكترونية تفي باحتياجات هيئة التدريس	2.27	1.063	منخفضة
	تتوافر المطاعم والأماكن التجارية والمكتبات المناسبة بالقرب من الكلية	2.79	1.327	متوسطة
	توجد أماكن لائقة لاستراحة الطلاب داخل الكلية	2.52	1.188	منخفضة
	الاتجاه العام للمحور الأول	3.11	0.578	متوسطة

متوسطة	1.003	3.25	تحرص الكلية على تقديم الخدمة بشكل جيد وصحيح	الاعتمادية
متوسطة	1.07	3.06	تميز التخصصات التي توفرها الكلية للطلبة بالتوافق مع متطلبات سوق العمل	
متوسطة	1.051	3.31	تبدي الكلية اهتماما كبيرا لمشاكل واستفسارات الطلبة	
متوسطة	1.153	2.99	عملية الإشراف على الطلبة في الكلية تخضع لمعيار توافق تخصص المشرف مع تخصص الطالب	
متوسطة	1.076	3.16	تحرص الكلية على التطبيق التام للقوانين الداخلية على جميع الطلبة	
متوسطة	1.092	2.99	تحرص الكلية على أن تكون مذكرات تخرج الطلبة ذات قيمة مضافة	
متوسطة	1.172	3.3	تعاقب الكلية أصحاب مذكرات التخرج الذين يقومون بالسرقة العلمية	
متوسطة	<b>0.700</b>	<b>3.150</b>	<b>الاتجاه العام للمحور الثاني</b>	
مرتفعة	1.042	3.42	تحرص الكلية على مساعدة وحل مشاكل الطلبة بسرعة ودون تأخير	
متوسطة	1.044	3.34	تُعلم الكلية الطلبة بالمستجدات في حينها	
متوسطة	0.988	2.98	تتوافر بالكلية الكفاءة في التعامل مع الحالات الطارئة والأزمات	
متوسطة	1.096	2.81	تقدم الكلية خدماتها التعليمية بشكل فوري في بداية السنة الدراسية	
متوسطة	1.047	2.87	يتواجد العاملون بالكلية في أماكن عملهم باستمرار	
متوسطة	1.028	3.21	يوجد استعداد تام لدى العاملين بالكلية لتقديم المساعدة للطلبة	
متوسطة	<b>0.692</b>	<b>3.10</b>	<b>الاتجاه العام للمحور الثالث</b>	
مرتفعة	0.94	3.57	تتوفر الكلية على الأمن الكافي في المكان المحيط بتقديم الخدمة التعليمية	
متوسطة	1.095	2.78	يتم تقييم أعمال وأبحاث الطلبة في الكلية بعدالة وموضوعية	
متوسطة	1.092	2.79	سلوك الإدارة والعاملين في الكلية يعزز الشعور بالأمان والثقة ويشجع على العمل بجد	
مرتفعة	1.115	3.6	أشعر بالاعتزاز بالانتماء للكلية	الأمان
متوسطة	1.065	3.34	يتصف العاملون بالكلية بحسن معاملة الطلبة	
متوسطة	1.128	3.34	يتم تقييم الطلبة في الامتحانات بعدالة وموضوعية بعيدا عن المحاباة	
متوسطة	<b>0.751</b>	<b>3.23</b>	<b>الاتجاه العام للمحور الرابع</b>	
متوسطة	1.081	3.03	تحرص الكلية على أخذ رغبات وظروف الطلبة في الاعتبار عند تحديد مواعيد المحاضرات والامتحانات	
متوسطة	0.997	2.6	تحرص الكلية على تحديد الاحتياجات الخاصة بتهيئة التدريس بصفة دورية	
متوسطة	1.099	2.87	تقوم الكلية بتشجيع الطلبة المتفوقين (تشجيعهم ماديا أو معنويا)	
مرتفعة	0.903	3.43	تضع الكلية مصلحة الطلبة في مقدمة اهتماماتها	
متوسطة	1.096	2.58	تقوم الكلية بقياس رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم	
متوسطة	0.901	3.22	يتعاطف العاملون بالكلية مع مشكلات الطلبة	
متوسطة	0.964	2.96	تتم المتابعة المستمرة للصعوبات التي تواجه الطلبة وإيجاد حلول لها	
متوسطة	<b>0.64</b>	<b>2.95</b>	<b>الاتجاه العام للمحور الخامس</b>	التعاطف
متوسطة	<b>0.538</b>	<b>3.10</b>	<b>جودة الخدمات التعليمية</b>	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

من خلال نتائج الجدول رقم 09 يتضح أن المتوسط الحسابي لجودة الخدمات التعليمية بلغ 3.10، وانحراف معياري قدره 0.538، وهذا يشير إلى أن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن خدمات التعليم العالي في الكلية هي خدمات ذات جودة متوسطة.

الأبعاد الأربعة لجودة الخدمات التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) جاءت بدرجات موافقة متوسطة، مما يدل على أن الكلية تحتم بدرجة متوسطة بأبعاد جودة خدماتها أثناء تقديمها لخدمة التعليم العالي.

2- اختبار الفرضيات الفرقية: بعد استعراض مواصفات عينة الدراسة وتحليل الإجابات، سنقوم الآن باختبار الفرضية الفرقية، والتي من خلالها سنعرف ما هو مصدر الاختلاف في إجابات عينة الدراسة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تعزى للخصائص الشخصية (الجنس، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة).

أ. اختبار الفرضية الفرقية بالنظر إلى الجنس: الفرضية الفرقية الجزئية التي سنقوم باختبارها هنا هي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات التعليم العالي تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت للعينتين المستقلتين، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الجدول رقم 10.

الجدول رقم 10: نتائج تحليل التباين لجودة التعليم العالي حسب متغير الجنس

اختبار T		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الجنس	الأبعاد
SIG	T					
0.670	0.428	0.66775	3.1321	53	ذكر	الملموسية
		0.40489	3.0833	36	أنثى	
0.052	1.970	0.76093	3.2695	53	ذكر	الاعتمادية
		0.56682	2.9762	36	أنثى	
0.320	1.001	0.73343	3.1635	53	ذكر	الاستجابة
		0.62662	3.0139	36	أنثى	
0.720	0.360	0.78144	3.2579	53	ذكر	الأمان
		0.71583	3.1991	36	أنثى	
0.371	0.899	0.69871	3.0054	53	ذكر	التعاطف
		0.54479	2.8810	36	أنثى	
0.259	1.135	0.60485	2.1612	53	ذكر	الجودة
		0.41827	3.0294	36	أنثى	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

بعد استقراء الجدول رقم 10، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

احتمال إحصائية T لإجابات الباحثين حول الأبعاد الخمسة وكذلك الجودة ككل (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الجودة) يساوي بالترتيب 0.670، 0.052، 0.320، 0.720، 0.371، 0.259 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وهذا معناه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في جميع أبعاد جودة خدمة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وكذلك في الجودة ككل، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات التعليم العالي تعزى لمتغير الجنس.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مستقلة عن نوع الجنس، مما يدل على أن الجنس ليس عاملاً حاسماً في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة.

ب. اختبار الفرضية الفرقية بالنظر إلى الرتبة العلمية: الفرضية الفرقية الجزئية التي سنقوم باختبارها هنا هي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات التعليم العالي تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الجدول رقم 11.

الجدول رقم 11: نتائج تحليل التباين لجودة التعليم العالي حسب متغير الرتبة العلمية

اختبار ANOVA		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الأبعاد
SIG	F					
1.68	1.822	0.589	2	1.178	بين المجموعات	الملموسية
		0.323	86	27.797	داخل المجموعات	
			88	28.975	المجموع	
0.592	0.527	0.262	2	0.523	بين المجموعات	الاعتمادية
		0.496	86	42.675	داخل المجموعات	
			2	43.198	المجموع	
0.402	0.922	0.443	2	0.885	بين المجموعات	الاستجابة
		0.480	86	41.309	داخل المجموعات	
			88	42.195	المجموع	
0.335	1.107	0.624	2	1.249	بين المجموعات	الأمان
		0.564	86	48.513	داخل المجموعات	
			88	49.762	المجموع	
0.146	1.969	0.791	2	1.581	بين المجموعات	التعاطف
		0.401	86	34.525	داخل المجموعات	
			88	36.106	المجموع	
0.247	1.420	0.408	2	0.816	بين المجموعات	الجودة
		0.287	86	24.704	داخل المجموعات	
			88	25.520	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

بعد استقراء الجدول رقم 11، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

احتمال إحصائية T لإجابات الباحثين حول الأبعاد الخمسة وكذلك الجودة ككل (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الجودة) يساوي بالترتيب 1.68، 0.592، 0.402، 0.335، 0.146، 0.247 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وهذا معناه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الرتبة العلمية في جميع أبعاد جودة خدمة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وكذلك في الجودة ككل، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة:



لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات التعليم العالي تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مستقلة عن الرتبة العلمية، مما يدل على أن الرتبة العلمية ليست عاملاً حاسماً في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة. وبالنظر إلى مصدر التباين في الجدول رقم 11، نجد أن التباين داخل المجموعات أكبر بكثير من التباين بين المجموعات، وهذا يؤكد لنا أن الاختلاف في الإجابات لا تعزى إلى اختلاف الرتب العلمية، وإنما يمكن أن تعزى لخصائص الرتبة العلمية في حد ذاتها.

ت. اختبار الفرضية الفرقية بالنظر إلى سنوات الخبرة: الفرضية الفرقية الجزئية التي سنقوم باختبارها هنا هي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات التعليم العالي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

لاختبار هذه الفرضيات تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتأكد من توافر الشروط اللازمة لإجراء هذا الاختبار، كما هو موضح في الجدول رقم 12.

الجدول رقم 12: نتائج تحليل التباين لجودة التعليم العالي حسب متغير سنوات الخبرة

اختبار ANOVA		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الأبعاد
SIG	F					
0.761	0.389	0.131	3	0.393	بين المجموعات	الملموسية
		0.336	85	28.582	داخل المجموعات	
			88	28.975	المجموع	
0.958	0.103	0.052	3	0.157	بين المجموعات	الاعتمادية
		0.506	85	43.042	داخل المجموعات	
			88	43.198	المجموع	
0.089	2.247	1.034	3	3.101	بين المجموعات	الاستجابة
		0.460	85	39.094	داخل المجموعات	
			88	42.195	المجموع	
0.427	0.936	0.531	3	1.592	بين المجموعات	الأمان
		0.567	85	48.17	داخل المجموعات	
			88	49.762	المجموع	
0.897	0.199	0.084	3	0.252	بين المجموعات	التعاطف
		0.422	85	35.854	داخل المجموعات	
			88	36.106	المجموع	
0.792	0.346	0.103	3	0.308	بين المجموعات	الجودة
		0.297	85	25.212	داخل المجموعات	
			88	25.52	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

بعد استقراء الجدول رقم 12، وجدنا أن مخرجات التحليل الإحصائي الموجودة فيه تشير إلى ما يلي:

احتمال إحصائية T لإجابات الباحثين حول الأبعاد الخمسة وكذلك الجودة ككل (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الجودة) يساوي بالترتيب 0.761، 0.958، 0.089، 0.427، 0.897، 0.792 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمول

به في هذه الدراسة والذي يساوي 5% أي (0.05)، وهذا معناه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في جميع أبعاد جودة خدمة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وكذلك في الجودة ككل، وعليه نقبل الفرضية العدمية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات التعليم العالي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

يتبين من هذه الفرضية أن إجابات أفراد الدراسة كانت مستقلة عن سنوات الخبرة، مما يدل على أن سنوات الخبرة ليست عاملا حاسما في التفرقة بين إجابات أفراد الدراسة. وبالنظر إلى مصدر التباين في الجدول رقم 12، نجد أن التباين داخل مجموعات سنوات الخبرة أكبر بكثير من التباين بين مجموعات سنوات الخبرة، وهذا يؤكد لنا أن الاختلاف في الإجابات لا يعزى إلى اختلاف سنوات الخبرة، وإنما يمكن أن يعزى لخصائص سنوات الخبرة في حد ذاتها.

سادسا: اختبار فرضية مستوى جودة خدمات التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

1- اختبار الفرضية الرئيسية لمستوى جودة خدمات التعليم العالي بالكلية: سنحاول اختبار الفرضية التالية:

توجد خدمات تعليم عالي في الكلية بدرجة جودة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

لأجل اختبار هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار (ت) للعينة الواحدة لبيانات الدراسة، وأسفرت نتائج الاختبار عن البيانات الموضحة في الجدول رقم 13.

الجدول رقم 13: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية لجودة التعليم العالي

اختبار T		المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	جودة خدمات التعليم العالي
SIG	T			
0.000	54.445	0.1079	3.1079	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

يتضح من الجدول رقم 13 أن هناك فرق إيجابي في المتوسط الحسابي، حيث جاء المتوسط الحسابي لجودة خدمات التعليم العالي (3.3156) أكبر من متوسط درجة الموافقة الذي يساوي 3، ونظرا لأن قيمة المحسوبة T تساوي 54.445 باحتمال يساوي 0.00، فهذا معناه أن الفرق في المتوسط الحسابي هو فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، وعليه نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة:

توجد خدمات تعليم عالي في الكلية بدرجة جودة مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

2- اختبار الفرضيات الجزئية لدرجة جودة خدمات التعليم العالي بالكلية حول بعد الأبعاد الخمسة

سنحاول اختبار الفرضيات التالية:

- توجد الملموسية في الكلية بدرجة جودة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.
- توجد الاعتمادية في الكلية بدرجة جودة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.
- توجد الاستجابة في الكلية بدرجة جودة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.
- يوجد الملموسية في الكلية بدرجة جودة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.
- يوجد التعاطف في الكلية بدرجة جودة متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

لأجل اختبار هذه الفرضيات قمنا بإجراء اختبار (ت) للعينة الواحدة لبيانات الدراسة، وأسفرت نتائج الاختبار عن البيانات الموضحة

في الجدول رقم 14.

الجدول رقم 14: نتائج اختبار الفرضيات الجزئية لجودة التعليم العالي حول الأبعاد الخمسة

اختبار T		المتوسط الحسابي		
SIG	T	فروق المتوسط الحسابي		
0.000	51.170	0.1124	3.1124	الملموسية
0.000	42.426	0.1509	3.1509	الاعتمادية
0.000	42.275	0.1030	3.1030	الاستجابة
0.000	40.573	0.2341	3.2341	الأمان
0.000	43.522	-0.0449	2.9551	التعاطف

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V25.

يتضح من الجدول رقم 14 أن هناك فرق إيجابي في المتوسط الحسابي للأبعاد الأربعة الأولى، حيث جاء المتوسط الحسابي لها على الترتيب 3.1124، 3.1509، 3.1030، 3.2341، وكلها أكبر من متوسط درجة الموافقة الذي يساوي 3، ونظرا لأن الاحتمال المقابل لقيمة T يساوي 0.00، فهذا معناه أن الفرق في المتوسط الحسابي هو فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، وعليه نرفض الفرضيات الصفرية الأربعة الأولى، ونقبل الفرضيات البديلة القائلة:

- توجد الملموسية في الكلية بدرجة جودة مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.
- توجد الاعتمادية في الكلية بدرجة جودة مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.
- توجد الاستجابة في الكلية بدرجة جودة مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.
- يوجد الأمان في الكلية بدرجة جودة مرتفعة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

كما يتضح أيضا من الجدول رقم 14 أن هناك فرق سلبي في المتوسط الحسابي لبعد التعاطف، حيث جاء المتوسط الحسابي لبعد التعاطف (2.9551) أصغر من متوسط درجة الموافقة الذي يساوي 3، ونظرا لأن الاحتمال المقابل لقيمة T يساوي 0.00، فهذا معناه أن الفرق في المتوسط الحسابي هو فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، وعليه نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة القائلة:

- يوجد التعاطف في الكلية بدرجة جودة منخفضة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

خاتمة:

بعد معالجتنا لإشكالية هذه الدراسة التي تدور حول مستوى جودة خدمات التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف، وهذا باستخدام أحد النماذج الشهيرة في مجال قياس وتقييم جودة الخدمات والمعروف بنموذج الأداء الفعلي، وبالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS في تحليل مختلف بيانات الاستبيانات التي تعكس تقييم الأساتذة لجودة خدمات التعليم العالي في الكلية، أمكننا التوصل إلى مجموعة من النتائج المهمة، وفيما يلي أهم النتائج المتحصل عليها:

- وجدنا أن الكلية تهتم بنسبة مرتفعة بالجانب الملموس لخدماتها (كتوفيرها مكتبة غنية بالكتب، وتوفيرها لهيئة تدريسية ذات كفاءة عالية).
- تبدي الكلية اهتماما مرتفعا لمصداقيتها في التعامل (كحرصها على تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح، والتأطير الجيد للطلبة).
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لها استجابة مرتفعة حول سرعة التعامل مع المشاكل وكذا سرعة الشروع في تقديم برامج التعليم في بداية كل سنة.
- وفقا لآراء عينة الدراسة، وجدنا أن الكلية تهتم كثيرا ببعد الأمان، حيث كانت نتيجة التقييم مرتفعة حول وجود الأمن بالكلية، كوجود أعوان الأمن في محيط مكان تقديم الخدمة التعليمية.

لا تبدي الكلية اهتماما كبيرا بخصوص تعاملاتها مع الطلبة والأساتذة، وإنما علاقتها معهم وجدنا أنها لا تتعدى أن تكون علاقة ذات مستوى منخفض

إجابات أفراد عينة الدراسة غير متباينة فيما بينها، حيث جاءت كلها وباختلاف البيانات الديمغرافية، غير مختلفة جوهريا. بشكل عام، خدمات التعليم العالي التي تقدمها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشلف، هي في الحقيقة (وفقا لما أشارت إليه الاختبارات الإحصائية) خدمات ذات جودة مرتفعة.

#### الاقتراحات والتوصيات:

على القائمين والمكلفين بتسيير كلية الاقتصاد بجامعة الشلف، أن يهتموا كثيرا وبشكل خاص بعقد التعاطف المرتبط بخدمات التعليم في الكلية، خاصة الحرص على تحديد الاحتياجات الخاصة بهيئة التدريس.

يجب الاهتمام أيضا بالجوانب الملموسة في الاقتصاد بجامعة الشلف، كتوفير الأجهزة التعليمية بالكم المناسب، وكذا تجهيز قاعات التدريس بشكل جيد يساعد الأساتذة في تقديمهم لخدمات الكلية، وكذا توفير أماكن لائقة لاستراحة الطلاب داخل الكلية.

على الكلية أن ترفع في عدد الأساتذة الدائمين، وأن تخفض اعتمادها على الأساتذة المتعاقدين، وهذا في سبيل تحسين جودة خدماتها التعليمية.

على الكلية أن تهتم بقياس رضا الطلبة حول الخدمات التعليمية، لأن هذه العملية ستساعد الكلية في معرفة النقص من وجهة نظر الطلبة وبالتالي العمل على تفاديها.

#### الهوامش:

<sup>1</sup> سليمان محمد قليوان، اختبار فرضية وجود الخدمات المرافقة للخدمة التعليمية، دراسة حالة على أحد الكليات لجامعة مصراته، المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات، المجلد 1، العدد 2، جامعة مصراته، ليبيا، 2015، ص 02.

<sup>2</sup> راضية رابح بوزيان، إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي، مركز الكتاب الأكاديمي، ط1، الأردن، 2015، ص ص 66-67.

<sup>3</sup> منير السيد سرور وآخرون، تسويق الخدمات الجامعية مدخل لتحسين التعليم الجامعي دراسة حالة كلية السياحة والفنادق جامعة المنوفية، بحث في مادة قاعة البحث، الفرقة الرابعة كلية السياحة والفنادق، جامعة بنها، مصر، 2012، www.buedu.eg.

<sup>4</sup> قراع أمال، السراي عريقة، تقييم جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي من منظور الطلبة (دراسة ميدانية في جامعة جيلالي اليابس، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 12، العدد 12، 2016، ص ص 77-78.

<sup>5</sup> أحمد إبراهيم، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، مصر، 2003، ص 166.

<sup>6</sup> قراع أمال، السراي عريقة، مرجع سابق، ص 78.

<sup>7</sup> نفس المرجع، ص 78.

<sup>8</sup> زياد بركات، الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، المجلد 2، العدد 4، جامعة القدس، فلسطين، 2010، ص 05.

<sup>9</sup> محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى، مجلة جامعة الأقصى، مجلد 17، فلسطين، 2013، ص 14.

<sup>10</sup> نسرين صالح محمد صلاح الدين، تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF)، مجلة البحث العلمي والآداب والعلوم والتربية، العدد 17، جامعة عين شمس، مصر، 2016، ص 23.

<sup>11</sup> محمد إبراهيم سلمان، مرجع سابق، ص 12.

<sup>12</sup> نسرين صالح محمد صلاح الدين، مريم بنت سعيد البرطمان، جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد 12، العدد 01، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان، 2018، ص 19.

<sup>13</sup> نسرين صالح محمد صلاح الدين، مرجع سابق، ص 35.

<sup>14</sup> نفس المرجع، ص ص 35-36.

<sup>15</sup> نفس المرجع، مرجع سابق، ص ص 34-35.