



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة : علوم التجارية

التخصص : تسويق الخدمات

بعنوان :

دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة "عينة من طلبة الاقامات جامعة قاصدي مرباح-ورقلة"

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: 2017/05/17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- د. / محمد كوجيل.....جامعة قاصدي مرباح-ورقلة رئيسا.
أ.د. / محمد حمزة بن قرينة.....جامعة قاصدي مرباح-ورقلة مشرفا ومقررا.
د. / أحمد رمزي صياغ.....جامعة قاصدي مرباح-ورقلة مناقشا.

السنة الجامعية: 2016 - 2017



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة : علوم التجارية

التخصص : تسويق الخدمات

بغنوان :

دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة "عينة من طلبة الاقامات جامعة قاصدي مرباح-ورقلة"

من إعداد الطالب : خالد سهلي

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: 2017/05/17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- د . / محمد كوجيل.....جامعة قاصدي مرباح-ورقلة رئيسا .
أ.د. / محمد حمزة بن قرينة.....جامعة قاصدي مرباح-ورقلة مشرفا ومقررا .
د . / أحمد رمزي صياغ.....جامعة قاصدي مرباح-ورقلة مناقشا .

السنة الجامعية: 2016 - 2017

الإهداء :-

اهدي هذا العمل الى كل نفس تؤمن أن العلم أساس تقدم الأمم...

خالد سهلي

شكرونا

"كن عالماً... فإن لم تستطع فكن متعلماً ، فإن لم تستطع فأحب العلماء ، فإن لم تستطع فلا تبغضهم".

أتقدم بأسمى عبارات الشكر و الامتنان و التقدير و الاحترام الى الأستاذ الفاضل الذي مهد لي طريق العلم و المعرفة و المرافق لي في هذا المشوار الأستاذ الدكتور محمد حمزة بن قرينة اشكره جزيل الشكر لقبوله أولاً الإشراف على مذكري و كذلك نصائحه و توجيهاته القيمة و على كل ما بذله من جهد من اجل أن نحقق تميز وقيمة المضافة في مجال البحث العلمي.

كما أتقدم بجزيل الشكر و العرفان الى من ساعدني في انجاز هذا العمل الى الدكتور بن جروه حكيم، الأستاذ قواميد بوبكر، الأستاذ عطالله بدر الدين وكما لا انسى الدكتور عبد الرؤوف حجاج.

وأقدم بالشكر الى كل من قدم لي يد المساعدة في مديرية الخدمات الجامعية وعلى رأسهم السيد الفاضل زرقون محمد حسين مدير الخدمات الجامعية كما اشكر كل الطلبة الذين قاموا بتوزيع الاستبيانات،

خالد سهلي

الملخص :

تهدف الدراسة الى معرفة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية وذلك لإبراز الدور الذي يلعبه الطلبة بصفة عامة والطلبة المقيمين بصفة خاصة وما تقوم به مديرية الخدمات الجامعية لمعرفة و دراسة احتياجاتهم وتلبيتها وكذلك تحسين جودة الخدمات المقدمة على مستوى الأحياء الجامعية وكذلك خدمات النقل الجامعي ،وعلى هذا الأساس تمت معالجة الدراسة انطلاقا من إشكالية التي تم طرحها بالشكل التالي : ماهي عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة؟ وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة نستخدم المنهج الوصفي التحليلي مع الجانب النظري للدراسة، أما فيما يتعلق بالجانب الميداني فقد تم الاعتماد في الدراسة على توزيع استبيانات على أفراد العينة المتمثلة في طلبة الأحياء الجامعية جامعة قاصدي مرياح- ورقلة والتي بلغ عددها 850 استبيان وبعد معالجتها باستخدام أدوات إحصائية منها SPSS v24 فقد تم التوصل وتحديد عوامل رضا الطلبة المقيمين التي كانت وفق خيارين بين الوضع الحالي والوضع الممكن ومن خلال هذا المحور نتعرف على اتجاهات رضا الطلبة وكذلك من خلال المحور الثاني حول أبعاد جودة الخدمات الجامعية عن طريق جانب الملموسية،الاعتمادية،الاستجابة، التعاطف والأمان.

الكلمات المفتاحية:عوامل الرضا،طلبة المقيمين،اقامات الجامعية،مديرية الخدمات الجامعية-ورقلة ،

Abstract :

The study aims at finding out the factors of satisfaction of students in general and the students who are residing in the campus of the university of Ouargla in particular and what the directorate of the university services-Ouargla is doing in order to identify and study the needs and fulfil them. Also, improving the quality of the services provided at the level of university campuses as well as the services of the university transportation. On this basis, the study was treated with reference to the problematic that that has been put forward as follows: what are the factors of satisfaction of the resident students on the university services provided? In order to answer the problem posed, the use of a descriptive analytical approach with the theoretical side of the study. With regard to the practical side, the study has relied on the distribution of **850** questionnaires to the members of the sample of students in the campus of the university of Kasdi Merbah Ouargla. After the treating these questionnaires with some statistical tools such as **SPSS v 24**.Two options between the current situation and the situation is possible through this axis to know students' satisfaction trends, as well as during the second axis on the dimensions of the quality of the university services through the Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance

Key Words: satisfaction factors, resident students, university campuses, Directorate of the university services-Ouargla.

قائمة المحتويات :

II.....	الإهداء
III.....	الشكر
IV.....	الملخص
V.....	قائمة المحتويات
VI.....	قائمة الجداول
VIII.....	قائمة الأشكال وقائمة الملاحق
ب.....	مقدمة
الفصل الأول : أساسيات حول جودة الخدمة ورضا الزبون.	
3.....	المبحث الأول:مدخل قطاع الخدمات العمومية في الجزائر
7.....	المبحث الثاني:أساسيات جودة الخدمة
16	المبحث الثالث : خصائص ومحددات رضا الزبون
21.....	المبحث الرابع: الدراسات السابقة ذات الصلة
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية.	
28.....	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
34.....	المبحث الثاني : نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
65.....	خاتمة
69.....	قائمة المراجع
73.....	قائمة الملاحق
84.....	قائمة الفهرس

قائمة الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
28	يوضح أهم الفروقات الخاصة بالدراسات الأجنبية مع الدراسة الحالية	(1-1)
33	يوضح توزيع مجتمع وعينة الدراسة	(1-2)
36	تقسيم سلم ليكرت وفق درجة الموافقة ومستوى التقييم	(2-2)
37	حساب معامل الفاكرونباخ الاولي	(3-2)
37	حساب معامل الفاكرونباخ النهائي	(4-2)
38	يوضح نسب العينة حسب الجنس	(5-2)
38	يوضح نسب العينة حسب المستوى	(6-2)
39	يوضح نسب العينة حسب القطب	(7-2)
39	يوضح نسب العينة المستجوبة حسب كل إقامة	(8-2)
49	يبين درجة تقييم أفراد العينة لعبارات الاستبيان من خلال أبعاد الجودة	(9-2)
55	يبين متوسطات الحسابية للأبعاد الجودة ودرجة الأهمية لكل بعد	(10-2)
55	يوضح الفروق بين فئتي الجنس اتجاهات الباحثين حول مستوى رضا طلبة المقيمين	(11-2)
56	يبين تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق اتجاهات العينة حول جودة الخدمات الجامعية يعزى الى متغير المستوى :	(12-2)
57	يبين تحليل التباين الأحادي لقياس اتجاهات العينة المبحوثة حول جودة الخدمات الجامعية يعزى الى متغير الإقامة	(13-2)

قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
9	يوضح مفهوم جودة الخدمة	1-1
14	طبيعية و محددات الجودة المدركة من الخدمات	2-1
17	يوضح خصائص الرضا.	3-1
19	محددات رضا الزبون	4-1
22	محددات الرضا	5-1
40	عرض العبارة الاولى	1-2
41	عرض العبارة الثانية	2-2
41	عرض العبارة الثالثة	3-2
42	عرض العبارة الرابعة	4-2
42	عرض العبارة الخامسة	5-2
43	عرض العبارة السادسة	6-2
43	عرض العبارة السابعة	7-2
44	عرض العبارة الثامنة	8-2
44	عرض العبارة التاسعة	9-2
45	عرض العبارة العاشرة	10-2
45	عرض العبارة الحادية عشر	11-2
46	عرض العبارة الثانية عشر	12-2
46	عرض العبارة الثالثة عشر	13-2
47	عرض العبارة الرابعة عشر	14-2
47	عرض العبارة الخامسة عشر	15-2
48	عرض العبارة السادسة عشر	16-2
48	عرض العبارة السابعة عشر	17-2
49	عرض العبارة الثامنة عشر	18-2
49	عرض العبارة التاسعة عشر	19-2
50	عرض العبارة عشرين	20-2
50	عرض العبارة واحد و عشرين	21-2
51	عرض العبارة اثنان وعشرون	22-2
51	عرض العبارة ثلاثة وعشرون	23-2
52	عرض العبارة اربعة وعشرون	24-2

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
78	استمارة الأساتذة المحكمين	01
79-82	استمارة الاستبيان	02
83-87	أهم مخرجات الاستبيان باستعمال SPSS v24	03

مقدمة

توطئة:

إن حالة المجتمعات تقاس بمدى اهتمامها بأفرادها، وما يمكن أن تقدمه لهم من خدمات هم في حاجة ماسة لها ، ولذلك كانت الخدمة الاجتماعية السمة الأبرز للمجتمعات الإنسانية في ابسط أشكالها ،

وتنقسم جامعات العالم من حيث دفع الطلبة لتكاليف التدريس وهناك جامعات أخرى وهي قليلة بحيث يتمتع الطالب بتدريس مجاني وهو على عاتق الدولة ومن بين هذه الدول الجزائر التي تقدم لطلاب خدمات جامعية كذلك ، ويعد قطاع الخدمات الجامعية ممثلا في الديوان الوطني للخدمات الجامعية ، مؤسسة غاية في الأهمية ضمن أهم قطاع وهو وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، وهذه الأهمية ناتجة عن المهمة الموكلة له ،، وهي تقديم خدمات عمومية (اجتماعية) للطلبة، ولم تكنفي الدولة بجانبها البيداغوجي والتعليم

ي فقط ، بل حرصت على توفير خدمات جامعية تتعلق بالإيواء والإطعام والنقل، رعاية صحية ،نشاطات الثقافية والرياضية والتي تكلف خزينة الدولة ميزانيات كبيرة جدا لتقدم مناخ ملائم لطلاب الجزائري وتوفير له جوء يسمح له بدراسة وتطوير مستواه إلا ان هناك عوائق كثيرة تحول دون ذلك بحيث ان عدد الطلبة المقيمين في تزايد حسب أربع مواسم جامعية وزيادة عدد الاقامات من جهة السابقة ،وعلى هذا الأساس جاءت فكرة قيام هذه الدراسة وهذا البحث الذي يهدف الى كشف عن مستويات الرضا لدى طلبة الاقامات والبحث عن العوامل المساعد له في ظل كل هذه النفقات الحكومية على هذا القطاع

طرح الإشكالية:

ومما سبق ذكره تم طرح الإشكالية بالصيغة التالية:

ماهي عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة ؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مستويات جودة الخدمات الجامعية في الاقامات؟.
- هل توجد فروق جوهرية في مستويات رضا طلاب الاقامات حسب الجنس؟،
- هل توجد فروق جوهرية في مستويات رضا طلاب الاقامات حسب المستوى؟
- هل توجد فروق جوهرية في مستويات رضا طلاب الاقامات حسب الإقامة؟.

الفرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:

عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية

● الفرضيات الجزئية:

- عوامل رضا الطلبة المقيمين على الخدمات الجامعية
- مستويات جودة الخدمات الجامعية عالية
- لا توجد فروق جوهرية في جودة الخدمات الجامعية بين الذكور والإناث.
- لا توجد فروق جوهرية في جودة الخدمات الجامعية حسب المستوى.
- لا توجد فروق جوهرية في رضا الطالب للخدمات الجامعية المقدمة حسب الإقامة.

مبررات اختيار الموضوع :

- مدى حساسية الموضوع وان نسبة الطلبة المقيمين تقرب تصل الى 50 % من طلبة جامعة قاصدي مرباح في السنة الدراسية الحالية وهذا ما دفعنا في الخوض الى دراسة عوامل الرضا
- طرح مواضيع ميدانية بغرض تقديم تشخيصا للخدمات الجامعية
- الرغبة الشخصية في الموضوع

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة التعرف على عوامل رضا طلبة جامعة ورقلة المقيمين عن الخدمات الجامعية من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة (الاستبانة)، والتعرف إلى الفروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية تبعا لمتغيرات الجنس ، المستوى والإقامة. على الخدمات: الإيواء، النقل، رعاية الصحية،

أهمية الدراسة: تأتي أهمية الدراسة الحالية على النحو الآتي:

- محاولتها معرفة عوامل رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية -ورقلة.
- يؤمل أن تساعد مديرية الخدمات الجامعية في استخدام نتائج الدراسة، بما يحقق درجة عالية من الرضا لدى الطلبة
- يؤمل أن تساعد الباحثين لدراسة عوامل رضا الطلبة في مختلف مؤسسات التعليم العالي.

حدود الدراسة ومحدداتها:

اقتصرت هذه الدراسة على الطلبة المقيمين (الإقامات الجامعية) خلال الفصل الدراسي الثاني الحالي 2016/2017م في جامعة قاصدي مرباح-ورقلة. وكانت زيارة الإقامات وتواصل مع الطلبة من اجل الإجابة على الاستبانة وتحدد نتائج الدراسة باستجابات عينة الدراسة على أداؤها.

منهج البحث :

المنهج المتبع :

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي وذلك نظراً لملاءمته لأغراض الدراسة.

هيكل البحث :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة ومعالجة إشكالياتها تم تقسيم البحث إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي وكانت الخطة كمايلي :

يتناول الفصل الأول أهم المفاهيم المتعلقة بمدخل للقطاع العمومي ، جودة الخدمات و رضا الزبون وكذلك الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع ، حيث تم تقسيمه الى أربع مباحث :الأول مدخل للقطاع الخدمات العمومية في الجزائر أما المبحث الثاني فخصص الى أساسيات جودة الخدمة والمبحث الثالث خصص الى خصائص ومحددات رضا الزبون.أما المبحث الأخير فخصص للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

كما خصصنا فصل ثاني الى الدراسة الميدانية بالاقامات الجامعية وقسم الفصل الى مبحثين ، المبحث الأول يتحدث على الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة التطبيقية.اما المبحث الثاني فقد تضمن نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

وفي الأخير تم تقديم النتائج المتحصل عنها ومجموعة التوصيات ذات الرأي والتوجه الشخصي.

صعوبات البحث:

تمثلت صعوبات البحث فيما يلي :

- صعوبة تجميع المراجع ذات العلاقة بالموضوع .
- تتعلق الدراسة بالفترة الزمنية للفصل الثاني 2016/2017 و لا تمتد لتشمل سنوات دراسية أطول.
- صعوبة توزيع الاستبيانات بين عشر اقامات

الفصل الأول:

أساسيات حول جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة

تمهيد:

إن قطاع الخدمات الجامعية ممثلا بالديوان الوطني للخدمات الجامعية ، مؤسسة غاية في الأهمية ضمن مهم وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، وهذه الأهمية ناتجة عن المهمة الموكلة لهذا القطاع ،وهي تقديم خدمات الاجتماعية للطلبة ،فهي في الأصل خدمات عمومية من الدولة الى الطالب قصد مساعدته وتكفل به وسوف نتطرق الى هذا بتفصيل في خطة العمل أما أولها فهي عموميات حول قطاع الخدمات العمومية وصولا الى رضا الطلبة المقيمين وقد ارتأينا تقديم ما سبق ذكره في الطريقة التالية :

المبحث الأول: مدخل لقطاع الخدمات العمومية في الجزائر

المبحث الثاني: أساسيات جودة الخدمة

المبحث الثالث: خصائص ومحددات رضا الزبون

المبحث الرابع: الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع

المبحث الأول: مدخل لقطاع الخدمات العمومية في الجزائر

يندرج تشخيص قطاع الخدمات العمومية فقط ضمن سياسة للتعريف بهذا القطاع قبل الحديث عن الخدمات الجامعية من جهة وعلى جودة الخدمات الجامعية ورضي الزبون (الطالب الجامعي) من جهة أخرى .

المطلب الأول: مفهوم الخدمات العمومية:

إن أشهر وأهم التعاريف المخصصة للخدمة العمومية هو ذلك الصادر من طرف مدرسة الخدمة العمومية والتي من أهمها مايلي¹:

"هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لان تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي .وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة الا بفضل تدخل قوة الحاكمين"

"الدولة هي تنظيم اجتماعي مشكل أساسا من طرف مجموعة من المصالح العمومية"

ومن التعريفين يمكن استنتاج النقاط التالية:

أولاً: تستعمل الدولة بصفة كاملة الأسواق العمومية كوسيلة للتدخل .

وهذا معناه أن إدارة الدولة هي التي تنتج منافع للمصلحة العامة وأنها ممثلة من طرف الخدمات العمومية، لتأدية المهام الأساسية لمجموع المواطنين.

ثانياً: لكي تصبح الخدمة، خدمة عمومية فذلك معناه إن هذه الخدمة تتمتع بمعياري ثنائي ، فهي من جهة "اقتصادية" (صناعة تجارية) أو "إدارية" ومن جهة أخرى مراقبة الدولة لها تجعلها "سياسية".

ثالثاً: ما هو أساسي في المصلحة العمومية هو مفهوم الهدف .فأي نشاط لا يؤدي بمفهوم الفائدة العمومية والمصلحة العامة هو بالضرورة غير صادر عن مصلحة عمومية .وهذا ما يبرز في بعض الأحيان احتفاظ هذه المصالح العمومية ببعض النشاطات غير المرجحة أيضا.

"إذن الهدف الأساسي للخدمات العمومية ليس هو تعظيم الربح المادي. بل هو تعظيم الربح الاجتماعي ."

دواعي تدخل القطاع العمومي في النشاط الاقتصادي :

¹برابنيس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء، الإسكندرية، مصر، 2014، ص ص56-57

الفصل الأول: أساسيات حول جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

من أهم مبررات تكفل الدولة ببعض النشاطات الصناعية والتجارية هو رغبتها في منع ملكية وتسيير الخدمات ذات " المصلحة العامة" من قبل مؤسسات خاصة هادفة لربح.

² كما إن هناك أسباب أخرى تتمثل في: الدفاع الوطني، مصلحة الدولة، مراقبة المؤسسات ذات الطابع الاحتكاري، تنمية الثقافة التعليم،... إلخ

ولقد لخص Marie France l'hériteau في كتابه «Pourquoi des entreprises Publics »

دواعي وأسباب تدخل القطاع العمومي في النقاط التالية³:

- وضع القطاعات ذات المردودية المتنامية في ثقة المؤسسات العمومية؛
- الحد أو تقليل من عملية احتكار الخواص؛
- تنظيم قطاع حساس يكون من غير الكافي تكفل الخواص به؛
- ضمان الدفاع على قطاع وطني مهدد من طرف المنافسة الخارجية؛
- ضمان التطور والنمو المرغوب فيه للاستهلاكات الجماعية.

المطلب الثاني: مميزات الخدمات العمومية:

يتميز قطاع الخدمات العمومية بمجموعة من الخصائص من أهمها:

- أغلب هذه المؤسسات للخدمات العمومية هي مؤسسات ضخمة وكبرى، من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها ومعدل استثماراتها المحققة؛
- يتخلف سلوك منتجي المؤسسات العمومية للخدمات عن سلوك أي مسؤول في مؤسسة عادية، وذلك بالنظر الى طبيعة الإنتاج غير العادي من جهة والى القيود والعراقيل التي تفرضها السلطات العمومية والتي يخضع لها هذا المنتج من جهة أخرى مما يقلل هامش تحركه ويحدد مبادراته في استخدام تقنيات التسويق ؛
- للخدمات العمومية نظام خاص، فهي تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعية لغرض المصلحة العامة. يمكن تلخيص أهم هذه المبادئ في ثلاث قواعد:
 - مبدأ الاستمرارية (أي ضمان سير الإنتاج للخدمات العمومية دون انقطاع)
 - مبدأ الملائمة (والذي يعني تناسب إنتاج المصالح العمومية مع رغبات الجمهور)
 - مبدأ المساواة (والذي يعنى إلغاء فروق وامتيازات الأشخاص المصلحة العامة المعروضة للجميع على قدم المساواة).

المطلب الثالث: خصوصيات الجودة في القطاع العمومي

يمكن ذكر خصوصيات الجودة في القطاع العمومي في النقاط التالية⁴:

من المهم التمييز بين المؤسسات الإنتاجية والخدمية في استراتيجيات تحسين الجودة، فالمؤسسات الخدمية لها تحديات خاصة، والإستراتيجيات المتاحة لها ليست نفسها لدى المؤسسة الإنتاجية. المؤسسات الخدمية مثلا لا تستطيع أن تعتمد على تحسين خدمات ما بعد البيع أو على المراقبة البعيدة للجودة، لأن الخدمة تستهلك ساعة إنتاجها. خصوصية الخدمة تنشأ أيضا من تزامن إنتاجها مع استهلاكها؛ إذا كان المنتج المادي ينتج ثم يباع ثم يستهلك، في عمليات متتالية ومنفصلة، فالخدمة لا تخضع لهذه التراتبية الواضحة، حيث تباع الخدمة أولا ثم تنتج وتستهلك غالبا في الوقت نفسه، وهذا يفرض تعقيدات خاصة حين تكون كثافة الطلب شديدة التباين زمنيا، ما ينتج عنه تدهور الخدمة في أوقات الذروة وتعطيل الموارد في أوقات الطلب الضئيل. تلازمية إنتاج واستهلاك الخدمة مع تباين كثافة الطلب تصعبان ضمان الخدمة باستمرار وبنفس الجودة.

عدم استقرار جودة الخدمة تسببه ميزة أخرى لهذه الأخيرة تتمثل في الدور الكبير للعامل البشري المتمثل في العاملين في الجودة. هذا التباين في الأداء يشكل أحد أهم تحديات ضبط الجودة في قطاع الخدمات. تتميز الخدمة أيضا عن السلعة المادية بمشاركة الزبون في إنتاجها وأدائها، وبحضور الزبون في مكان الخدمة وأحيانا مشاركته في إنتاجها. هذا الدور يولد هو الآخر تعقيدات خاصة، فكل ما يراه الزبون في مركز الخدمة قد يؤثر في تقييمه للمؤسسة وللخدمة، حتى الزبائن الآخرين الحاضرين. من جهة أخرى تؤثر كفاءة الزبون نفسه ورغبته في التعاون على الجدوى في النهاية، ونجد مثلا واضحا لذلك في خدمات التعليم والتكوين والصحة. هذه الخصائص وإن تفاوتت من صناعة خدمية لأخرى، فإنها مشاهدة في أغلب الخدمات، وتجعل قياس جودة الخدمة أكثر صعوبة لعدم استقرار المؤشرات الموضوعية وغلبة الخصائص الذاتية للخدمة على الخصائص المادية الملموسة.

المطلب الرابع: الخدمات الاجتماعية الجامعية في الجزائر

يمكن ذكر مفهوم الخدمات الاجتماعية وأهدافها ودورها في مايلي :

أولاً: تعريف الخدمات الاجتماعية في الجزائر

هي مجموع المساعدات المقدمة من طرف الدولة، والموجهة نحو تحسين ظروف حياة وعمل الطلبة الجامعيين. وتتمثل هذه المساعدات أساسا في الأشكال التالية⁵:

- المساعدات النقدية المباشرة: المنحة

⁴ بو عبدالله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، شهادة دكتوراه، علوم الاقتصادية، (غير منشورة)، جامعة سطيف1، السنة الجامعية 2013/2014، ص ص48-49.

⁵ بسطي نور الدين، دور التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الاجتماعية بالإقامات الجامعية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص علم الاجتماع التنظيم، 2007-2008، ص75

الفصل الأول: أساسيات حول جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

- المساعدات غير مباشرة: الاطعام، النقل ، الايواء
- النشاطات الثقافية والرياضية

ثانيا: أهدافها و دورها :

وتتمثل في النقاط التالي⁶:

- نمو الشخصية وتكاملها عن طريق إكساب الفرد خبرات متعددة الأنواع مع نموه هذا في وسط اجتماعي يتفاعل منه مع الأفراد الآخرين فيحدد له النمو الذي يؤدي إلى تكامل الشخصية.
- إحداث التكيف الاجتماعي عند الأفراد للتغيرات الجديدة الحادثة في المجتمع المستمر في تغيره وتطوره مع خلق أنماط سلوكية ناجحة تتفق مع هذه الخبرات مع تدريب الأفراد عليها؛
- التماسك الاجتماعي؛
- تنمية الشخصية عن طريق تنمية الخبرات وتعديلها وتغيير سلوك الفرد بما يجعل منه مواطنا صالحا للمجتمع الذي يعيش فيه؛
- مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات حتى تصل إلى أقصى درجة ممكنة من الرفاهية الاجتماعية والنفسية؛
- التنشئة الاجتماعية للأفراد؛
- تنمية القوى البنائية و الابتكارية عند الفرد والجماعة عن طريق تنمية قدراتهم واستعداداتهم من جهة، وتعديل الخبرات وتغيير السلوك من جهة أخرى؛
- مساعدة الأفراد والجماعات على اكتشاف أفضل السبل لتحقيق إنجازات مشبعة دون إرغامهم على الخضوع لقيم معينة؛
- تغيير الظروف الاجتماعية التي تسبب أو تسهم في سوء تكيف الفرد وعلاج المشكلات الانفعالية والاجتماعية والاقتصادية لديه بتحرير قدراتهم الطبيعية؛
- المحافظة على ثقافة المجتمع وتطويرها وحل مشكلاته وتنقية القيم الثقافية وتجديدها حتى يمكن الوصول إلى رفاهية الأفراد وربطها برفاهية المجتمع.

المبحث الثاني: أساسيات جودة الخدمات الجامعية في الجزائر

إن منظمات العمال في مجال تقديم الخدمات تواجه منافسة متزايدة وان إدارة التسويق قد وضعت هذه الحالة مركز اهتمامها، لذلك فإنها تسعى الى الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة لكي تحقق الجدارة المطلوبة وتحقيق الرضا والإشباع للمستفيد منها من خلال إدراكهم لجودة الخدمة المقدمة لهم

المطلب الأول: مفهوم حول الجودة و جودة الخدمة:

⁶ محمد مصطفى أحمد، هناء حافظ بدوي، الخدمة الاجتماعية وتطبيقاتها في التعليم ورعاية الشباب، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1999، صص 44-45،

الفصل الأول: أساسيات حول جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

سوف نتطرق في هذا المطلب الى عموميات حول الجودة وجودة الخدمة⁷

إن دراسة جودة الخدمة للوصول الى مفهوم واضح ومحدد لها أن أخذت الوقت الطويل والكافي من قبل العاملين في المنظمات الأعمال وذلك انطلاقاً من تحديد مفهوم الخدمة والوقوف على خصائصها ومن ثم تحديد جودتها.

إن مفهوم جودة ، كما يشير (Young, 2000) أصبح يجلب انتباه إدارة المنظمات الخدمية بشكل متزايد على الأخص خلال العقدين الماضيين، إن الدراسات السابقة في مجال الخدمات لم تكن كافية لتحديد مفهوم الجودة أو عرضها ، ولكن بعد ذلك ونتيجة للجهود المستمرة للباحثين تم التوصل لنماذج يمكن من خلالها تحديد أبعاد الجودة الخدمة. إن النموذج الذي قدمه (Brady, 1997) يعتبر من النماذج المتعددة السعات والذي عالج البناء المعقد لجودة الخدمة المدركة.

أما كل من (Berry, Parasurman and Zeithamal, 1988) فيجدون جودة بان الجودة الخدمة تعتمد على التجربة الحالية للزبون وتجارب السابقة للخدمات التي استفاد منها ، وتعتبر القاعدة الأساسية لتقييم الخدمة استناداً الى جودة الخدمة المدركة .

ويتفق هذه الاتجاه مع كل من (Bitner and Hubber, 1994) ويختلفون بذلك مع المفهوم التقليدي لجودة الخدمة المقدمة من قبل (Lwis and Booms, 1985) ، والذي اعتمد على الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة لتحديد جودة الخدمة دون إعطاء أهمية للتجارب السابقة .

أما كل من (Chia, Chin-Tsu and Chin-Hsuein, 2008) فإنهم يشيرون الى أن المستفيد هو الذي يقيم الخدمة من خلال التجارب السابقة له ، وبالتالي فان ادراك المستفيدين يمثل أعظم مؤشر لتقييم مدى نجاح وفشل الخدمة، وعليه فإنهم يشيرون الى إن جودة الخدمة تعرف من ادراك المستفيد للخدمة المقدمة ، وعليه فان جودة الخدمة تعتمد على مدى انسجام القائم بالتجربة المستند الى الخبرات السابقة للخدمة المنجزة وعلى ادراك جدارة الخدمة، وذلك من خلال المقارنة بما يمتلك من معلومات وبخبرته السابقة من الخدمة وما يحصل عليه حالياً ، وبالتالي يقوم بتصنيف جودة الخدمة .

خروجاً مما تقدم فانه يمكن تحديد جودة الخدمة من خلال المنفعة الكلية التي يحصل عليها المستفيد من الخدمة وان هذه المنفعة تعبر عن مجموعة المنافع والقيمة المرتبطة بالحصول على الخدمة يجد انها الملموسة وغير الملموسة ، وفقاً لتجاربه السابقة ومدى إدراكه وتقييمه لخدمة المنجزة في لحظة تقديمها.

لان لجودة الخدمة بعدان هما (العلاق ، الطائي، 1999):

1. **الجودة الفنية:** وهي تشير للجوانب الكمية للخدمة، تبنى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي.

⁷ محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، الاردن، الطبعة الاولى، 2010، ص 95-90.

الفصل الأول: أساسيات حول جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

2. الجودة الوظيفية: فهي تشير الى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية الى المستفيد من الخدمة .

كما يمكن أن نستنتج إن لجودة الخدمة ثلاث مستويات وهي⁸ :

1. جودة الخدمة المتوقعة:

وتعني ما يتوقعه الزبائن عن جودة الخدمة المقدمة إليهم، وتتأثر هذه التوقعات بعوامل رئيسية منها مزيج الاتصالات التسويقية وحاجات الزبائن وصورة المنظمة و وعود مقدم الخدمة المعلق عنها.

2. جودة الخدمة الفعلية (المدركة):

ويقصد بها الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة،

3. جودة الخدمة المدركة :

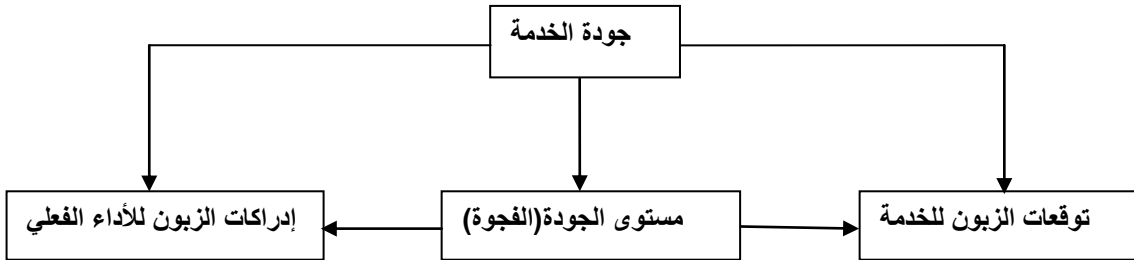
وهي الجودة التي يقدرها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة الفعلية،

من خلال التعاريف السابقة يمكن صياغة التعريف لجودة الخدمة:

"هي مدى تطابق الخدمة المقدمة مع الخدمة المتوقعة بطريقة ترضي الزبون".

كما يمكن توضيح مفهوم جودة الخدمة في الشكل التالي :

الشكل (1-1): يوضح مفهوم جودة الخدمة



المصدر: قاسم الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم عمليات تطبيقات، ط1، دار الشروق: الاردن، 2006، ص72

من خلال الشكل نجد أن مفهوم جودة الخدمة مرتبط بثلاث مستويات وهي توقعات الزبون للخدمة أي (الخدمة المتوقعة)، ثم مستوى الجودة وهي (الخدمة الفعلية)، وفي المستوى الأخير إدراكات الزبون على للأداء الفعلي أي (الخدمة المدركة) .

⁸ ريحي مصطفى عليان ، اسس التسويق المعاصر ، ط1، دار الصفاء ، عمان، 2009، ص331

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة

تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي⁹ :

1. نمو مجال الخدمة : لقد إزداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات.
2. ازدياد المنافسة : إن زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي ذلك إلى زيادة المنافسة، و بالتالي فإن جودة الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
3. فهم الزبائن: إن الزبائن يريدون معاملة جيدة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة و سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة، و الفهم الأكبر للعملاء.
4. المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة : أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب زبائن جدد، و لكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين و لتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

المطلب الثالث: محددات (أبعاد) جودة الخدمة:

قدم كل من (Berry, Parasurman and Zeithamal) عشرة أبعاد لجودة في قطاع الخدمات هي¹⁰ :

1. الأشياء الملموسة :
يمثل المستلزمات المادية المرافقة لتقديم الخدمة وتمثل في (التسهيلات، التصميم الداخلي، طبيعة الأجهزة والمعدات ، الأفراد) أن هذه الأشياء الملموسة تؤثر بشكل وأخر على تقييم الجودة خدمة من جهة نظر المستفيد منها.
2. المصدقية:
هذه تعتمد بشكل أساسي على إمكانية وقدرة مفهوم الخدمة على إعطاء الثقة التي تضمن المستفيد وتجعله واثق من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقا لما يتوقع أن يحصل عليها ، وهنا تلعب قدرات مقدم الخدمة الذي يتمتع بالمواسفات المطلوبة(المعرفة،البلاقة، الخدمة السريعة، الاستجابة...الخ)فانه سوف يجسد المصدقية في تقديم الخدمة وفي تحقيق الضمان حصول المستفيد على الخدمة بالخصائص المطلوبة.
3. الاستجابة:
يقصد بها قدرة مقدم الخدمة على أداء وتقديم الخدمة الموجودة بشكل جيد ودقيق،وان هذه الخدمة تقدم من خلال الاعتماد على الأفراد والمعدات وغيرها.

⁹ بوعنان نور الدين، جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص تسويق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006 ص66.
¹⁰ محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، الاردن، الطبعة الاولى، 2010، ص 95-90

4. الجدارة:

- وهي تمثل مدى استعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشاكله.
5. الأمان: تلعب هذه الخاصية دورا كبيرا وفعال في جذب الزبائن لطلب الخدمة لان توفر عنصر الأمان والثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد. إن حاجة الى الأمان تمثل احد الاحتياجات الأساسية التي يبحث عنها المستفيد في الخدمة ، فمثلا خضوع المستفيد لعملية جراحية تعتمد بشكل كبير على مدى الأمان والثقة الطبيب الجراح وعلى مدى العناية التي سوف يلقاها منه ومن الكادر المرافق له ومن الجهة الصحية التي سوف يرقد بها. لذلك يقوم المستفيد بتجميع المعلومات اللازمة من اجل أن يحصل على مستوى الثقة والأمان المطلوبة قبل ان يقوم على إجراء العملية .
6. الاعتمادية: تشير الى قدرة المقدم على أداء او انجاز بالشكل جيد والدقيق وبشكل يتعمد عليه، فالمستفيد ينظر الى مقدم الخدمة بان يقدم له الخدمة دقيقة وبانجاز عالي يمكن الوثوق به او الاعتماد عليه.
7. المعاملة اللطيفة: أي أن المستفيد يهتمه الكيفية والأسلوب الذي يتعبه مقدم الخدمة عند تقديمه لهذه الخدمة، فالأسلوب اللطيف والكلمات الطيبة، والمعاملة الحسنة لها وقع كبير في نفس المستفيد وتؤثر على تقييمه لجودة الخدمة.
8. الاتصال: يشير على قدرة مقدم الخدمة على تنوير المستفيد حول طبيعة الخدمة المقدمة والدور الذي يلعبه المستفيد من اجل الحصول على الجودة المطلوبة من الخدمة.
9. درجة فهم المقدم للخدمة: يقصد بها درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد وكم من الوقت والجهد يحتاج هذا المورد كي يفهم المستفيد لطلباته الخاصة، مشاعر المستفيد وتقدير هذه المشاعر.
10. يمكن الحصول على الخدمة: هذه تشير الى إمكانية الحصول على الخدمة بكل سهولة وبالتالي الخدمة المقدمة سهلة المنال ويمكن للمستفيد الحصول عليها متى ما أراد ذلك.

بعد فترة وجيزة قام نفس الباحثين (Berry, Parasurman and Zeithamal .1990)

بتقليص عدد الأبعاد الى خمسة أبعاد هي :

1. الأشياء الملموسة: هي تشتمل على المادية الداعمة لتقديم الخدمة (الأجهزة، المعدات، الأفراد...).
2. الاعتمادية: تشير على دقة انجاز مقدم الخدمة للخدمة بكل دقة وفقا لما هو مطلوب ، ودرجة الاعتماد على هذا الأداء أو الانجاز من قبل المستفيد
3. الاستجابة: استعداد مورد الخدمة وقدرته على تقديم الخدمة بالسرعة الممكنة وبانجاز عالي وإضافة مستوى المساعدة التي تقدمها للمستفيد.
4. الضمان (الأمان): تشير الى إمكانية وقدرات ومعلومات مقدم الخدمة والتي توزع الثقة والأمان في ذهن المستفيد.
5. العناية (التعاطف): وتعود الى الرعاية والتركيز من قبل مقدم الخدمة على أساس فردي من خلال تلبية حاجات المستفيدين والمتعاملين مع المنظمة الخدمية .

الفصل الأول: أساسيات حول جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

ويمكن تلخيص محددات جودة الخدمة في النقاط التالية¹¹:

الجوانب الملموسة:

- جاذبية المظهر الخارجي للمؤسسة.
- التصميم الداخلي للمؤسسة.
- جاذبية الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة.
- المظهر اللائق لمقدمي الخدمة.

الاعتمادية:

- الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة.
- تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث الأخطاء).
- معلومات دقيقة وصحيحة.

الاستجابة:

- السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة.
- الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن.
- الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي.

الضمان:

- الشعور بالأمان في التعامل.
- الثقة بمقدمي الخدمة.

التعاطف:

- تحلي مقدمي الخدمة بالأدب وحسن التعامل.
- فهم ومعرفة احتياجات الزبائن.
- ملائمة ساعات العمل.
- اللطف في التعامل مع الزبائن .

¹¹مزيان عبد القادر، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تسويق الدولي، جامعة

أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص45

المطلب الرابع: قياس جودة الخدمة

تواجه الخدمة صعوبات عديدة لقياسها مقارنة بقياس جودة السلع و بالرغم من هذه الصعوبات، فإن هناك عديد من الدراسات التي ساهمت في وضع أطر و معايير علمية و عملية لقياس جودة الخدمة و من بينها :

دراسات Parasuraman Zeithanrl Berry (1985، 1988، 1991)،

دراسات Lehtine 1982، دراسات Gronroos (1982 – 1983)،

دراسات Gronin and Taylor (1994- 1992) و أهم المساهمات و أبرزها ما يلي :

قياس جودة الخدمة من منظور الزبون : و هذا الاتجاه يتضمن عدة مقاييس منها :

- قياس عدد الشكاوى : و المقدمة من طرف الزبون خلال فترة زمنية، و تبين هذه الشكاوى عدم تناسب الخدمة المقدمة لهم مع المستوى الذي يطمحون إلى بلوغه¹².
- قياس رضا الزبون : و هي إحدى الطرق المعقدة في قياس جودة الخدمة، فتتم من خلال حصر خصائص الخدمة في جدول و سؤال الزبائن عن ترتيب هذه الخصائص حسب أهميتها كما يدركها هؤلاء الزبائن¹³.
- مقياس الفجوة : و الذي يعتمد على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة و إدراكه لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، و من ثم تحديد ما بين التوقعات و الإدراكات باستخدام الفجوات.

و عند التحدث عن هذا المقياس لابد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة و هما :

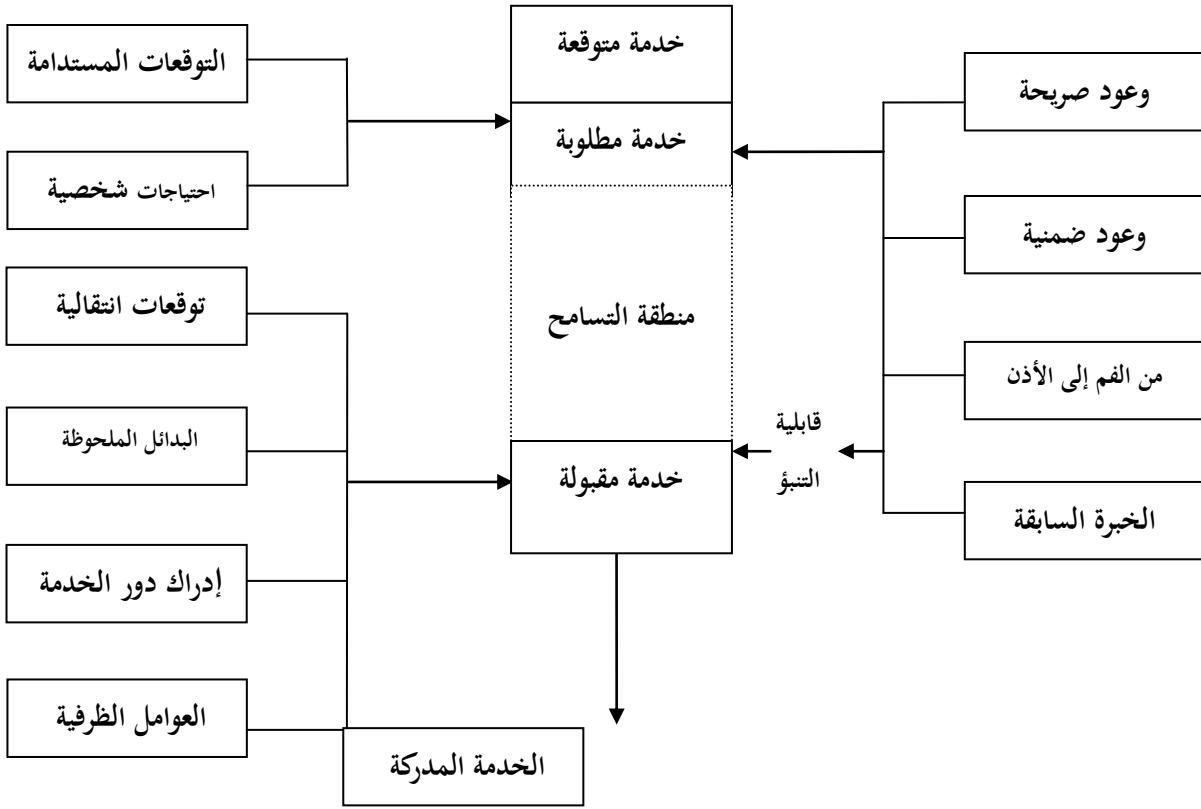
أ-توقعات الزبون : وهي تلك الاعتقادات التي تتكون لديه و يتمنى تحقيقها أو توفرها في الخدمة المقدمة له من طرف المؤسسة التي يتعامل معها.

و على ضوء العملية التي يقيم من خلالها الزبائن جودة الخدمة، قدما zeithanrl, parasuraman et Berry مفهوم منطقة التسامح التي تربط بين الخدمة المطلوبة و الخدمة المقبولة و هذا حسب الشكل التالي :

¹²قاسم نايف علوان الخياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات، مرجع سبق ذكره، ص 94-95.

¹³عبد المجيد البرواري، نظام موسي سويدان، إدارة التسويق في المنظمات غير الربحية، الطبعة الأولى، دار حامد، 2009 ص 47.

الشكل رقم (2.1) : طبيعة و محددات الجودة المدركة من الخدمات



La source : J. Lendreve – J. Lévy – D. Lindon, **Mercater**, (Dunod, 2009 Paris) p 993.

الخدمة التي يتوقعها العميل هي الفجوة بين الخدمة المطلوبة و الخدمة المقبولة، و إذا كانت الخدمة المتلقاة اقل من الخدمة المتوقعة فسوف تسبب استياء للعميل .

الخدمة المطلوبة تتأثر بعاملين رئيسيين هما : العوامل المحددة للعميل و العوامل ذات الصلة بالمؤسسة ، الخدمة المطلوبة تعتمد دائما على تصرفات العميل، مستوى الطلب العام على الخدمات، الاحتياجات الشخصية و يتوقف أيضا على الشركات ، الوعود الصريحة و الضمنية، من الفم إلى الأذن، التجارب السابقة من الخدمة.

أما الخدمة المقبولة و تعني قبولها يتوقف على توقعها الحد الأدنى من الخدمة، تصور البدائل، تصوير أو إدراك الدور الخاص في خدمة العملاء و العوامل الظرفية .

الفصل الأول: أساسيات حول جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

و مقارنة بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة من قبل الزبون خلال تجربة الخدمة يخلق إما رضا الزبون أو عدم رضاه¹⁴.

ب- إدراكات الزبون : و هي المعايير التي يدرك بها الزبون الخدمة فعليا كما قدمت له، ومنه

جودة الخدمة = التوقعات - الإدراكات.

ويعتبر المقياس (ServQual^{*}) الأكثر شيوعا في قياس الجودة المدركة للخدمة في جل الدراسات الميدانية، و نموذج ServQual لا يركز فقط على نتائج الخدمة بل يتعداها إلى عمليات تقديم الخدمة و يبنى بالمقارنة بين توقعات الزبائن وإدراكاتهم،

المبحث الثالث: خصائص ومحددات رضا الزبون

يعتبر الزبون أحد أهم العناصر التي من اجلها وجدت المؤسسة بحيث تقوم هذه الأخيرة بخلق واكتشاف الزبائن والمحافظة عليهم من خلال كسب رضائهم وذلك عن طريق معرفة توقعات الزبائن والعوامل المؤثرة فيها لتقديم خدمات ذات جودة تتوافق مع توقعاتهم،

المطلب الأول: مفهوم رضا الزبون

الباحثين في علم النفس و في سلوك المستهلكين درسوا منذ مدة أن مفهوم الرضا و شروط الملائمة أكثر وأكثر لتحليلهم. هناك العديد من التعاريف الخاصة بإرضاء الزبائن نذكر منها ما يلي:

✓ Dubois و kotler : فقد عرفا رضا الزبون

" سلوك العميل ناتج عن حكم مقارنة بين أداء منتج ما مع ما ينتظر منه"¹⁵.

✓ أما Lindon و Lendrevie (1997) : اقترح هذا التعريف:

" الرضا هو حالة نفسية بعد الشراء و الاستهلاك للمنتوج أو الخدمة، و التي تترجم إلى سلوك قصير المدى ناتج عن الاختلاف بين توقعات (رغبات) الزبون و الأداء المتوقع و المحتمل : الرضا متوقف أيضا على موقف الزبون المسبق حول الخدمة أو علامة المنتج

16،

*ServQual: و يعنى جودة الخدمة و مكون من العبارتين service الجودة و quality.

¹⁴ J. Lendreve – J. Lévy – D. Lindon, **Mercator**, (Dunod, 2009 Paris) p 993.

¹⁵ Philip Kotler .Kevin keller.Delphine Manceau.Bernarard Dubois. **Marketing-Management** .Dunod.2009 P169

¹⁶ Lendrevie .Levey.**Lindon.Mercator**.Dunod.2006.P855.

الفصل الأول: أساسيات حول جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

✓ كما عرفه Daniel RAY: "على انه الانطباع بالمكافأة أو عدم المكافأة لقاء التضحيات التي يتحملها الزبون عند الشراء"¹⁷

✓ هناك من عرفه: انه حالة التي يتم فيها مقابلة احتياجات ورغبات وتوقعات الزبون أو التفوق عليها مما يؤدي الى إعادة طلب الزبون لنفس الخدمة"¹⁸

الرضا هو في الأساس حكم، تقييم متكامل مع جزء الجودة المدركة (تجربة المستهلك) و جزء آخر التوقعات السابقة.

الخبرة العالية أو ما يعادلها من توقعات تخلق شعور بالرضا و اكانت الخبرة اقل من التوقعات يسبب عدم الرضا.

المطلب الثاني : أهمية وخصائص رضا الزبون.

ونذكر نقطتين اهمية وخصائص رضا الزبون:

الفرع الأول: أهمية رضا الزبون

تمثل أهمية الرضا في ¹⁹ :

خلق ولاء من قبل الزبون للمؤسسة.

زيادة تكرار تعاملات الزبون مع المؤسسة

رسم برنامج وخطط عمل المؤسسة

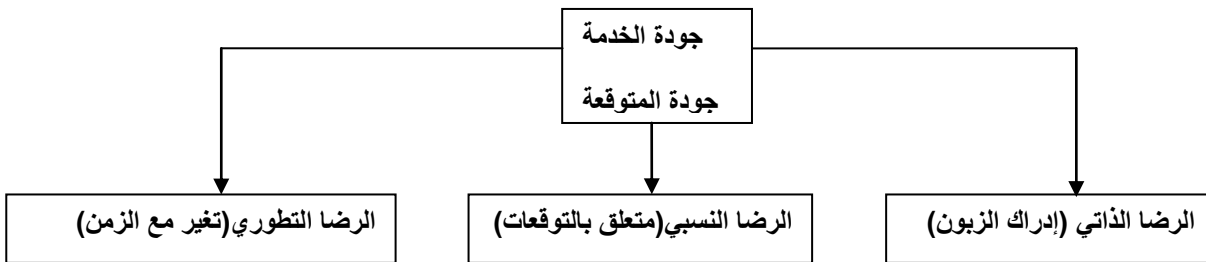
تطوير جودة المنتج وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة في السوق

نجاح المنظمة في تحقيق الأرباح من خلال حاجات ومتطلبات الزبون

الفرع الثاني: خصائص الرضا

يمكن التعرف على طبيعة الرضا من خلال الخصائص الثلاث الموضحة في الشكل التالي :

الشكل(3.1) : يوضح خصائص الرضا.



Source: Daniel RAY ,Op.cit,p24

¹⁷ Daniel RAY, **Musurer et développer la satisfaction des clients**, 2eme tirage, édition d'organisation, Paris, 2001, P22.

¹⁸ محمد علي بركات علي، **رضا العملاء عن الجودة**، جامعة عين شمس، مصر، 2001، ص504
¹⁹ كشيده حبيبة، **استراتيجيات رضا العميل**، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص تسويق، جامعة البلديدة، 2005، ص43

وتتمثل خصائص الرضا في²⁰ :

1. الرضا الذاتي :

يتعلق رضا العميل هنا بعنصرين أساسيين: طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للزبون من جهة والإدراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة أخرى ، فنظرة الزبون هي النظرة الوحيدة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار فيما يخص موضوع الرضا ، فالزبون لا يحكم على جودة الخدمة بواقعية وموضوعية، فهو يحكم على جودة الخدمة من خلال ما يتوقعه من الخدمة ، فالزبون الذي يرى بان الخدمة المقدمة بأنها أحسن من الخدمات المنافسة، يراها زبون آخر بأنها اقل جودة من الخدمات الموجودة في السوق ،ومنا هنا تظهر أهمية الانتقال من النظرة الداخلية التي تركز على (الجودة-المطابقة)، الى النظرة الخارجية التي تعتمد على (الجودة-الرضا)، فالمؤسسة يجب أن تقدم خدمات وفق مواصفات ومعايير محددة وإنما تنتج وفق ما يتوقعه ويحتاجه الزبون.

إن الخاصية الذاتي للرضا ينتج عنه ضرورة وجود عناصر مادية خاصة بالأنشطة الخدمية، أي جعل العناصر المعنوية للخدمة ملموسة، حتى نجعل جودة الخدمة مرئية، ومن إظهار الرضا الخفي لدى الزبون.

2. الرضا النسبي :

لا يتعلق الرضا هنا بحالة مطلقة وإنما بتقدير نسبي فكل زبون يقوم بالمقارنة من خلال نظريته لمعايير السوق، فالبرغم من إن الرضا الذاتي إلا انه يتغير حسب مستويات التوقع، ففي حالة زبونان يستعملان نفس الخدمة في نفس الشروط يمكن إن يكون رأيهما حولها مختلف تماما لان توقعتهما الأساسية نحو الخدمة مختلف، وهذا ما يفسر لنا بأنه ليست الخدمات الأحسن هي التي تباع بمعدلات كبيرة، فالمهم ليس في أن تكون الأحسن، ولكن يجب أن تكون الأكثر توافقا مع توقعات الزبون.

من هنا يمكن نستخلص بشكل جيد الدور المهم لتجزئته السوق في مجال التسويق ، فليس بهدف تحديد القطاعات السوقية وإنما لتحديد التوقعات المتماثلة للزبائن من اجل تقديم خدمات تتوافق مع هذه التوقعات

3. الرضا التطوري:

يتغير رضا الزبون من خلال هذين المعيارين: مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى، فمع مرور الزمن يمكن لتوقعات الزبون أن تعرف تطورا نتيجة لظهور خدمات جديدة أو تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة، وذلك بسبب زيادة المنافسة ونفس الشيء بالنسبة للإدراك الزبون لجودة الخدمة الذي يمكن أن يعرف هو أيضا تطورا خلال عملية تقديم الخدمة.

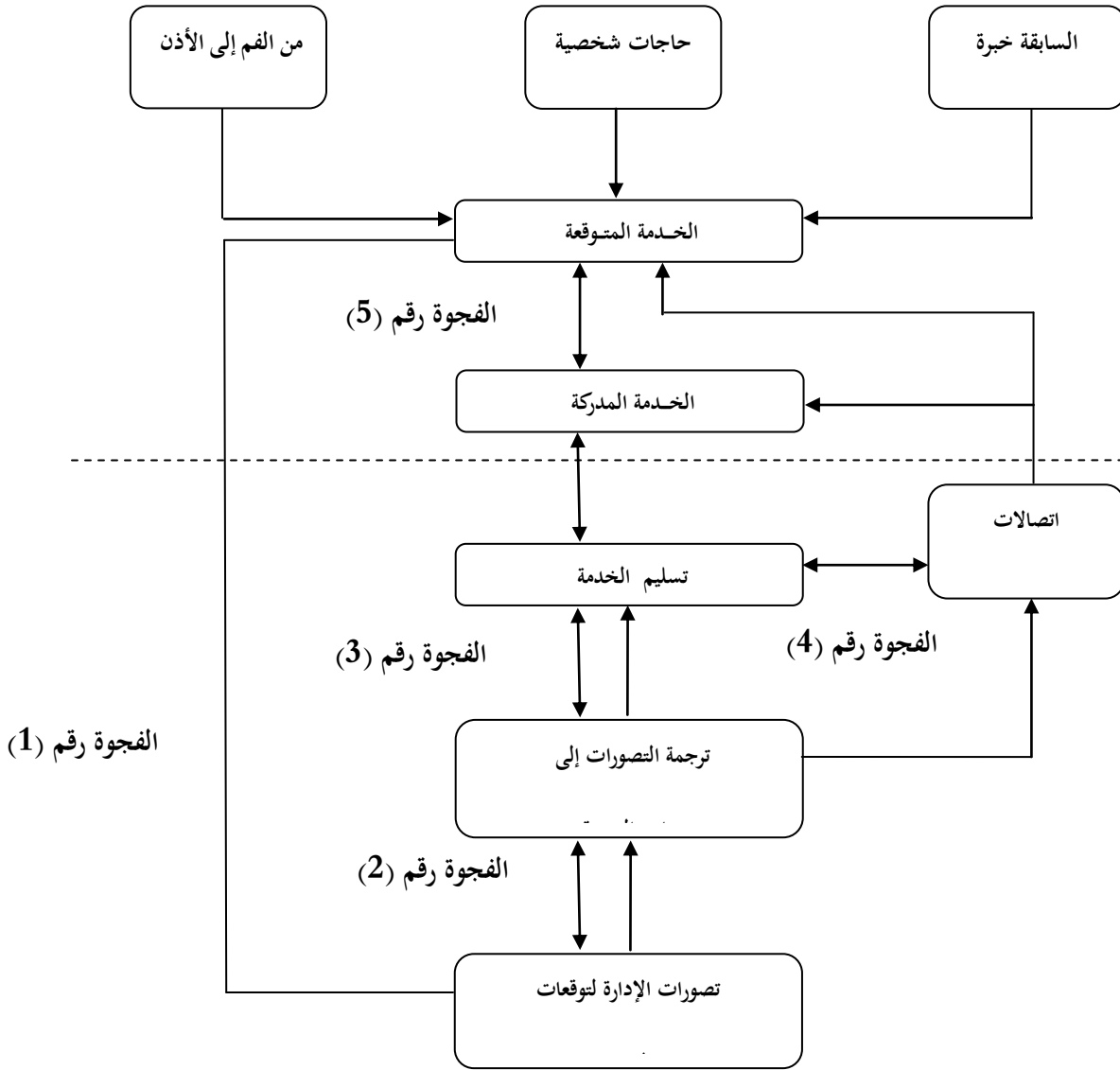
²⁰ Daniel RAY ,Op.cit,p24

المطلب الثالث: محددات الرضا:

كما قلنا سابقا ان الرضا وعدم الرضا عند المستهلكين ناتج عن المواجهة بين التوقعات وتجربة المنتج (عرض مدرك). كل من هذين العنصرين التي تحددهما عدة عوامل

وقد Parasurman.Zeithmal et Berry درس المحددات التنظيمية للجودة الخدمة، ولكن يتم تكيف دراستهم تماما لتشمل رضا الزبائن ، وبالتالي فإن النموذج التالي²¹:

الشكل رقم (4.1): محددات رضا الزبون



La source : Philip kotler et Bernard Dubois, Marketing management, 12 édition (Person éducation, paris 2006) p47.

²¹ Lendrevie .Levey.Lindon.Mercator.Dunod.2006.P857

نموذج الرضا تم تكييفه من طرف Parasurman.Zeithmal et Berry

أربع محددات رئيسية في التوقعات:

- من الفهم الى الأذن؛
- حاجات شخصية؛
- تجربة سابقة على العرض ؛
- الاتصال المؤسسة باتجاه الزبائن.

العرض كان مقترحا على الزبائن بشكل موضوعي:

- فهم التوقعات ، لاسيما من خلال بحوث السوق؛
- سياسة خلق المنتجات لتلبية توقعات الزبائن ؛
- التحقق الفعلي لهذا المنتج (التصنيع أو تقديم).

وتتلخص هذه الفجوات كالتالي :

- **الفجوة رقم (1):** وتنتج عن الاختلاف بين ما يتوقعه الزبائن و ما تتصوره الإدارة أنه رغبة الزبائن²².
نتيجة القياس : في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يرجع إلى قلة بحوث التسويق، وكذا الترجمة الخاطئة للنتائج المتحصل عليها من دراسات السوق التي تقوم بها، ويمكن أن يكون السبب أيضا من انعدام الاتصال بين الإدارة والزبائن فقد يرغب الزبون أساسا في الحصول على خدمة فورية من الموظفين من دون الانتظار لمدة طويلة، في حين ترى الإدارة أن الزبائن لا يهتمون بعامل الزمن، وأنهم مستعدون للحصول عليها مهما كانت الظروف²³.
- **الفجوة رقم(2):** وتنتج عن الاختلاف بين ما تتصوره الإدارة أنها رغبة الزبون و بين ما تقوم المؤسسة بأدائه من الناحية العلمية.
نتيجة القياس : في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يعني أنه بالرغم من تصور الإدارة لتوقعات الزبائن فإنه لم يتم ترجمة هذه التصورات إلى مواصفات محددة فعلية في الخدمة المقدمة للزبائن بسبب قيود تتعلق بمورد المؤسسة أو عدم قدرة الإدارة على تبني فلسفة الجودة في الخدمة و العكس صحيح.
- **الفجوة رقم (3):** وتظهر بسبب اختلاف المواصفات المحددة للجودة و بين مستوى تسليم الخدمة الفعلي.
نتيجة القياس : في الحالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يعني أن هناك اختلاف بين مواصفات الخدمة المقدمة للزبائن وبين ما تدركه الإدارة وذلك بسبب تدني مستوى الأداء و المهارات الخاصة بمقدمي الخدمة أو عدم وجود الدافعية لهم لتقديم الخدمة وفقا للمواصفات المخططة والعكس صحيح.
- **الفجوة رقم (4):** وتنتج عن الاختلاف بين الخدمة التي تم تسليمها وما يتم الترويج عنه بخصوص الخدمة²⁴.

²²قاسم نايف علوان الخياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات، مرجع سبق ذكره، ص 97.

²³ نجاح بولودان، دور توقعات العملاء في تحسين جودة الخدمة البنكية، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسير

جامعة منتوري قسنطينة، 10-11 ماي 2010. (24/08/2011).

²⁴قاسم نايف علوان الخياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات، مرجع سبق ذكره، ص ص 98-100

الفصل الأول: أساسيات حول جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

نتيجة القياس : في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يرجع إلى أن الوعود التي قدمها حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالعملاء عن طريق أساليب الترويج المختلفة تختلف على المستوى الفعلي لتقديم الخدمة، و تسمى بفجوة الوعود مما يؤدي إلى وجود خلل في المصادقية والثقة في الخدمة²⁵

- **الفجوة رقم(5) :** هي ناتج واحد أو أكثر من الفجوات الأربعة السابقة وتمثل الفرق بين الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة. **نتيجة القياس :** في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يؤدي إلى عدم رضا الزبائن و المجتمع عن الخدمة المقدمة و احتمالات التذمر و الشكوى وتكوين الانطباعات السيئة عن المؤسسات الخدمية.

يمكن حصر محددات ضمن ثلاث عناصر أساسية وهي²⁶:

التوقعات : تتمثل توقعات أو أفكار الزبون بشأن احتمالية ارتباط أداء الخدمة بخصائص ومزايا معينة متوقع الحصول عليه من طرف مقدمها.

الأداء الفعلي: وتتمثل في مستوى الأداء الذي يدركه الزبون عند الحصول على الخدمة وبالإضافة الى الخصائص الفعلية للخدمة.

المطابقة أو عدم المطابقة: إن عملية المطابقة تتحقق بتساوي الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع الأداء المتوقع ، أما حالة عدم المطابقة يمكن تعريفها بأنها درجة انحراف أداء الخدمة عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل الحصول عليها ، وفي هذه الحالة يوجد حالتين هما:

- **انحراف موجب** اي الأداء الفعلي أكثر من الأداء المتوقع وهي حالة مرغوب فيها
- **انحراف سالب** اي الأداء الفعلي اقل من الأداء المتوقع وهي حالة غير مرغوب فيها.

وان حالة عدم المطابقة الموجبة تولد شعور بالرضا، لكن حالة عدم المطابقة السالبة فتولد عنها عدم الرضا.

الشكل(5.1): محددات الرضا.



Source: Monique Zollinger et Eric Lamarque, **Marketing et stratégie de la banque**, 3eme edition, dunod, Paris, 1999, P74

²⁵نجاح بولودان، مرجع سبق ذكره، (24/08/2011).

²⁶كشيدة حبيبة، **استراتيجيات رضا العميل**، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص تسويق، جامعة البلدة، 2005، ص52

المبحث الرابع: الدراسات السابقة ذات صلة

سوف نتطرق في هذا المبحث حول الدراسات السابقة التي ذات صلة بالموضوع،

المطلب الأول: الدراسات السابقة حول رضى الطالب

الدراسات التي لها صلة برضا الطالب ونذكر منها :

الدراسة الاولى:

عنوان الدراسة : "درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم" مقال "مجلة المنار، المجلد 19، العدد 1، 2013،

الباحث : محمد أمين" حامد القضاة، عبد الفتاح صالح خليفات

إشكالية الدراسة: تأتي هذه الدراسة لتقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية؟

المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و تم إعداد استبانة وزعت على عينة من (449) طالباً وطالبة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2011-2012.

هدفت الدراسة إلى تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية،

الدراسة الثانية:

عنوان الدراسة: "مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية" مقال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 25، العدد الثاني، 2009.

الباحث: سليم إبراهيم الحسني

إشكالية الدراسة: ما درجة رضا طلبة كلية الاقتصاد بجامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم؟

لذا هدف هذا البحث الاستكشافي إلى قياس مستوى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، وقد أستخدمت الاستبانة كأداة للقياس على عينة مؤلفة من 290 طالباً وطالبة من السنوات الأربع والدراسات العليا،

الدراسة الثالثة:

"Etude de la satisfaction des étudiants du CESAG "

عنوان الدراسة:

الباحث: Luc PANOU

هي مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر في التسويق والإستراتيجية ،معهد العالي لإدارة المؤسسات وتنظيمات أخرى ،السنگال، 2009- 2010

إشكالية الدراسة : مامدى رضا طلبة مركز الإفريقي للدراسات العليا في التسيير؟
ويهدف البحث على معرفة رضى طلبة المركز على الخدمات التعليمية المقدمة.

الدراسة الرابعة:

عنوان الدراسة:

«Les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction aux cycles supérieurs dans les universités québécoise francophones »

الباحث: Yves Gingras و Brigitte Gemme

إشكالية الدراسة : ماهي العوامل الرضا وعدم الرضا للطلبة الطور العالي في الجامعات الكيبك الفرنكوفونية؟
والهدف من الدراسة حسب الباحثين: معرفة عوامل المحدد للمستوى الرضا عند طلبة في تكوين (ماستر ودكتوراه)
ودراسة قدمت المتغيرات المؤثرة في مستوى الرضا على العموم للطلبة وخبرتهم في برامجهم الدراسية وكانت عوامل الرضا المتمثلة في
التأطير ، تقدم في نتائج البحث و ونشرها على مستوى المجالات العلمية ، ويعتبر من أهم المحددات للمستوى الرضي ، وكذلك
طريقة التمويل المتحصل عليه

الدراسة الخامسة:

عنوان الدراسة: "An Investigation of student satisfaction Factors "

الباحث: Osman Sahin

إشكالية الدراسة : ماهي عوامل رضا الطالب؟

الهدف الأساسي من الدراسة هي فهم أسباب الرضا وعدم الرضا مرتكز على الدراسات السابقة. وينشأ رضا طالب وعدم رضا
من التسهيلات الأنشطة الجامعات ، مؤشرات جودة الخدمة (التدريس، الإدارة، القيادة، الحياة في الحرم الجامعي ، الخدمات
الأكاديمية ، البنية التحتية) المرافق المادية ، المدينة وسائل النقل العام ، تصور الطالب يجب العناية بدراسته ، وتطوير وزيادة النوعية
والكمية وفقا لأهميتها من قبل الجامعات.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول جودة الخدمات

الدراسة الاولى :

عنوان الدراسة:

" measuring the quality level of the university services as it is recognized by Al Aqsa university students' in Gaza based on the service performance. "

الباحث: محمد إبراهيم سلمان

إشكالية الدراسة: ما مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها الطلبة بجامعة الأقصى بغزة؟

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس
جودة الخدمة (Service Performance) أو الأداء الفعلي والذي يشار إليه اختصاراً (SERVPERF) ، وقد قام
الباحث بتصميم مقياس خاص بقياس جودة الخدمة مكون من ستة أبعاد ويشتمل على (40)فقرة، وتم تطبيق المقياس على
عينة من طلبة جامعة الأقصى مكونة من (380) طالب وطالبة،

الدراسة الثانية:

عنوان الدراسة: " الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها" مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السابع عشر، ص1-50 ، يناير 2013

الباحث : زياد بركات مقال بعنوان

إشكالية الدراسة: تتمحور مشكلتها في سعيها للتعرف إلى إدراكات الدارسين وتوقعاتهم لقياس مستوى جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة (منطقة طولكرم التعليمية) وعلاقة ذلك بمتغيري الجنس والتخصص.

هدفت الدراسة الحالية للكشف عن ال فجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم

وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، لهذا الغرض تم اختيار عينة طبقية

عشوائية من الدارسين بلغت (215)دارساً ودارسة، (منهم 88 دارسة، 127 دارس)

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة ، .

الدراسة الرابعة:

عنوان الدراسة: "مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية" المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد السابع ، العدد 15 ، 2014

الباحث: ناصر إبراهيم سيف، خالد سفيان السرطاوي، سارة شاکر الاقرع،

إشكالية الدراسة: ما مستويات جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الحكومية الأردنية؟

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية الأردنية، ومن وجهة نظر

طلبتها. وإلى التعرف على أثر جودة الخدمات الطلابية في رضا الطلبة، ومعرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى دلالة (0.05) في رضا الطلبة قد تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الجنسية، الابتعاث). جمعت بيانات الدراسة الأولية

بواسطة

(776 إستبانة)،

إضافة الى ماسبق يمكننا انجاز بعض الاختلافات الغير مذكورة بالجدول التالي والذي يوضح الاختلافات بالنسبة للمراجع العربية

والأجنبية عن دراستنا الحالية:

الجدول (1-1) يوضح أهم الفروقات الخاصة بالدراسات الأجنبية مع الدراسة الحالية

الأداة	المنهج المتبع	الهدف	عنوان الإشكالية	الدراسة
الاستبيان لـ 149	المنهج الوصفي التحليلي	هدفت الى معرفة مستويات رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية المقدمة	تأتي هذه الدراسة لتقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية؟	الدراسة الاولى اليمن 2013
الاستبيان لـ 290	دراسة مسحية	مستويات رضا طلبة كلية الاقتصاد بجامعة حلب من الناحية الإدارية والأكاديمية للكلية	ما درجة رضا طلبة كلية الاقتصاد بجامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم	الدراسة الثانية سوريا 2009
الاستبيان	المنهج الوصفي	هدفت الى معرفة مستويات رضا لدى طلبة المعهد	مامدى رضا طلبة مركز الإفريقي للدراسات العليا في التسيير؟	الدراسة الثالثة السنغال 2010
الاستبيان ، المقابلة	المنهج الوصفي	هدفت الى معرفة عوامل رضا وعدم رضا الطلبة	ماهي العوامل الرضا وعدم الرضا للطلبة الطور العالي في الجامعات الكيبك الفرنكوفونية؟	الدراسة الرابعة كندا 2010
الاستبيان، المقابلة	المنهج الوصفي التحليلي	هدفت الى تحديد عوامل رضا طلبة	ماهي عوامل رضا الطالب؟	الدراسة الخامسة بريطانيا 2014
استخدام Servperf في بناء الاستبانة	المنهج الوصفي التحليلي	مستويات جودة الخدمات الجامعية كما يدركها الطلبة باستخدام Servperf	ما مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها الطلبة بجامعة الأقصى بغزة؟	الدراسة السادسة فلسطين 2013
الاستبيان لـ 776	المنهج الوصفي التحليلي	هدفت الدراسة على مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا طلبة عنها من خلال الجامعات الحكومية	مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية؟	الدراسة السابعة الاردن 2014
الاستبيان لـ 850 استرجاع لـ 835 ، المقابلة	المنهج الوصفي التحليلي	تحديد عوامل رضا طلبة المقيمين. جامعة قاصدي مرباح - ورقلة مستويات جودة الخدمات الجامعية.	ماهي عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة ؟	الدراسة الحالية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2017

المصدر: من إعداد الطالب بالاطلاع على الدارسات السابقة

خلاصة الفصل:

إتضح لنا مما سبق بالفصل الأول أساسيات حول جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين حيث تم تطرق الى مدخل الى قطاع الخدمات العمومية كون الخدمات الجامعية هي مساعدات أو إعانات في شكله المباشر والغير مباشر من الدولة الى الطالب الجامعي بعدها كان التطرق الى جودة الخدمات بصفة عامة وكان آخر مبحث هو رضا الزبون، لنعرج بعدها معرفة أو توصل الى عوامل رضا الطلبة المقيمين ضمن جملة من الدراسات الأجنبية والعربية التي كان هدفها إعطاء تصور وفهم أكثر على عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة .

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية لعوامل رضا الطلبة المقيمين

تمهيد:

بعدها استعرضنا في الجانب النظري الى أهم المفاهيم والجوانب الملمة بموضوع جودة الخدمات الجامعية وعوامل رضا الطلبة المقيمين، سنحاول إسقاط أهم المفاهيم المدروسة بالجانب النظري على جانبه الميداني حيث اخترنا مديرية الخدمات الجامعية ورقلة قصد إسقاط بعض من الحقائق الواقعية حول عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية علما أن تعداد الطلبة المقيمين كبير جدا وينقسم الفصل الى مبحثين.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وكذا المتغيرات الدراسة، كما سنتطرق الى وصف أداة الدراسة والإجراءات التي تم إتباعها للتحقيق من صدقها وثباتها، وسنعرض كذلك أساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

بلغ عدد طلبة جامعة قاصدي مرياح ورقلة في السنة الدراسية الحالية 26000 طالب وبلغ مجتمع الدراسة (عدد طلبة المقيمين) حسب إحصائيات²⁷ 12834 طالب مقيم و يتوزعون حول عشر اقامات ،

ثانياً: عينة الدراسة

إن تحديد حجم العينة هي من ابرز خطوات البحث العلمي وتقسّم العينة الى أنواع عينات غير احتمالية وعينات احتمالية وكل من النوعان تقسيمات أخرى، بالإضافة الى أن العينة الاحتمالية (العشوائية) تمكن من تعميم النتائج على مجتمع الدراسة فهي شرط أساسي لاستخدام الكثير من الأساليب (كاي مربع، تي تست، التحليل البياني).

ليس هناك عدد نموذجي لحجم العينة ولكن هناك قواعد عامة منها :

• أن تمثل 10/1 حجم المجتمع

• لا تقل عن 35 كحجم عينة بشكل عام.

نوع عينة الدراسة هي العينة الطبقية اي تنقسم بين الذكور والاناث ولكل جنس تقسيمات أخرى ، حيث تم توزيع 850

استبيان في حيث تم استرجاع 835 استبيان وتعد نسبة 98 % وعموماً يمكننا إيضاح عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

حسب كل إقامة من جدول رقم (2-1) وتم اخذ نسبة تقريبا 7 % من المجتمع الكلي

ملخصة في الجدول التالي:

²⁷ مقابلة شخصية مع مسؤول الايواء على مستوى مديريةية الخدمات الجامعية مارس 2017

جدول رقم(2-1): يوضح توزيع مجتمع وعينة الدراسة

الجنس	الرقم	اسم الإقامة	عدد الطلبة	العينة	المستجوبين
الذكور	01	ابوعمار عبد الكافي	1684	131	131
	02	بن موسى محمد	1254	80	80
	03	بن دحمان بشير	2087	136	126
	04	لخضاري محمد الاخضر	338	20	20
	05	الشيخ التلي	470	29	29
الإناث	06	سالم بن يونس	1494	90	90
	07	محمد الطاهر العبيدي	1189	76	76
	08	قريشي محمد ناجي	1258	87	82
	09	بن مالك محمد حسان	1082	80	80
	10	حساني محمد بن إبراهيم	1978	121	121
		الإجمالي	12834	850	835

المصدر: من إعداد الطالب

أثناء القيام بالدراسة كان الوقت ضيق جد لأنه تم توزيع الاستبيانات بعد العطلة أي بتاريخ 04 افريل 2017، إلا انه كان هناك تجاوب كبير جدا من خلال العينة المستجوبة .

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

نتحدث في هذا الفرع حول متغيرات المتبعة في العمل :

أولا:عوامل رضا الطلبة المقيمين

وهو تحديد أو معرفة عوامل رضا الطلبة المقيمين كما هو موضح في الجانب النظري و في المحور الأول في أسئلة الاستبيان تقدم لطلاب خيارين بين الوضع الحالي ووضع أحسن في حدود الإمكانيات المتاحة من قبل مديرية الخدمات الجامعية .

ثانيا: جودة الخدمات الجامعية

نتحدث حول جودة الخدمات الجامعية وما تقدمه من خدمات للطلبة الاقامات من خدمة النقل الجامعي ، الايواء ، الاطعام و الرعاية الصحية كما هو موضح في المحور الثاني من الاستبيان .

المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة

الفرع الأول: أداة الدراسة

أولاً: المقابلة

قبل الشروع في الاستبيان أتكلم عن أداة مهمة وهي المقابلة التي تعبر عن استبيان شفوي يقوم به الباحث وهذا الأداة استعملت في الدراسة عدة مرات قبل بناء الاستبيان اي مقابلات مع عدد من الطلبة المقيمين حتى افهم واستطيع جمع عوامل رضا الواقعية من الظاهرة من جهة ومقابلات مع مدير الخدمات الجامعية مسؤول الايواء من جهة أخرى لفهم الظاهرة أدق وأعمق ولكن يستحيل استعمال أداة المقابلة مع عينة الدراسة بحكم العدد الهائل من الطلبة المقيمين وهنا تم اختيار البديل الثاني الاستبيان الذي يكمل المقابلة للوصول الى هدف جمع البيانات من عينة الدراسة .

لا يوجد ما يسمى بالاستبيان المثالي الذي يمكن يكون صالحا لكافة أنواع البحوث، فالاستبيان يختلف باختلاف مشكلة البحث ونوعه والهدف الذي يسعى الى تحقيقه .

كما أن الاستبيان الجيد هو الذي يستطيع تحقيق أكبر قدر ممكن من الإدراك والفهم بينك وبين المستقضي منهم فهو يجب أن ينقل للمستقضي منهم ما أنت بصدد البحث عنه كما انه يجب أن ينقل إليك بوضوح وصراحة ما يقوله المستقضي منه .

ثانياً: تصميم الاستبيان

مرت عملية تطوير الاستبيان بعدة مراحل الى أن وصلت شكلها النهائي (الملحق رقم 1). والذي تم اعتماده واستخدمه في الدراسة ،

من اجل الإجابة على الإشكالية المطروحة، والتأكد من صحة الفرضيات الموضوعة قمنا بوضع 64 سؤال مقسمة على محورين

1. الجزء الأول: تضمن مجموعة أسئلة تتعلق بالمتغيرات الشخصية للعينة المستجوبة والمتضمنة (الجنس، المستوى الدراسي، اسم الكلية و اسم الإقامة).

2. الجزء الثاني : يتضمن المحور الأول على عوامل رضا الطلبة المقيمين استعملنا أسئلة مغلقة مع خيارين وعلى الطالب اختيار بين الوضع الحالي و الوضع الممكن حسب المتاح، واشتملت على أربع وعشرين سؤال موزعة على أربع أقسام للخدمة الجامعية : خدمة النقل، خدمة الايواء، خدمة الاطعام و خدمة الرعاية الصحية ، وقد أدرجت النشاطات الثقافية والرياضية في خدمة الايواء حتى تأخذ بعد اشتمل حول الايواء.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

القسم الأول خدمة النقل : أربع أسئلة ذات خيارين من العبارة رقم (1) الى العبارة رقم (4)

القسم الثاني خدمة الايواء : ثمانية أسئلة ذات خيارين من العبارة رقم(5) الى العبارة رقم (12)

القسم الثالث الخدمة الاطعام : سبع أسئلة ذات خيارين من العبارة رقم(13) الى العبارة رقم (19)

القسم الرابع خدمة الرعاية الصحية : خمس أسئلة ذات خيارين من العبارة رقم (20) الى العبارة رقم (24)

3. الجزء الثالث: المحور الثاني اشتمل على أبعاد جودة الخدمات الجامعية وكانت متمثلة في (40)سؤال مقسم على

أربع خدمات لكل خدمة عشر أسئلة وفق أبعاد الجودة : جانب الملموسية ،الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان

ثالثا: توزيع الاستبيان على أفراد العينة

من أجل توزيع أكبر قدر ممكن من الاستبيان اعتمد الطالب على عدة طرق يمكن توضيحها في مايلي :

- التوجيه الشخصي :وذلك من خلال التنقل الى الاقامات بترخيص من مديرية الخدمات الجامعية ومحاولة شرح موضوع الدراسة كما حاولنا شرح بعض الاسئلة الاستبيان و طريقة ملئ الاستمارة في اقل وقت ممكن .
- الاستعانة بالغير : من خلال تسليم عدد من الاستمارات حسب عدد طلبة الإقامة الى بعض طلبة الساكنين تلك الإقامة وهذا لتسريع وتسهيل تلك العملية (ملئ الاستبيان) وخاصة في المساء أو ليل.
- التوزيع الالكتروني : حيث تم توزيع على عدد صغير من زملاء الطلبة المقيمين.

الفرع الثاني: البرامج المستخدمة لتحليل الاستبيان

من أجل تحليل الاستبيان بشكل يسير وذلك بعد تجميع الاستبيانات في أقصى أجال ممكنة، قمنا بتجميع البيانات وترميزها وكذلك عملية التفرغ قصد بناء قاعدة البيانات والتي تم إعدادها بالاعتماد على برنامج Excel 2007 .

المحور الأول كان عبارة عن مجموعة أسئلة بخيارين الخيار الأول رقم(1) والخيار الثاني رقم(2)

والمحور الثاني حول أبعاد جودة الخدمات الجامعية والعبارات كانت وفق سلم ليكرت الثلاثي والذي يحتوي على ثلاث نقاط ، حيث تشير الرقم(1) غير موافق بينما تشير الرقم(2) محايد والرقم (3) موافق .

جدول رقم(2-2):تقسيم سلم ليكرت وفق درجة الموافقة ومستوى التقييم

الوزن	1	2	3
المتوسط الحسابي المرجح	1- اقل من 1.66	1.67- اقل من 2.33	2.33- 3
درجة الموافقة	منخفضة	متوسطة	مرتفعة

بغرض تسهيل عملية مراجعة وتحليل الاستبيان تم الاستعانة ببرمجية الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية IBM SPSS v24،

لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة ومن هذه الأدوات الإحصائية نذكر مايلي :

- معامل الفاكرونباخ لقياس درجة الاتساق لفقرات الاستبيان ومتغيرات الدراسة .
- التكرار والنسب المئوية لإظهار نسب الإجابات لمفردات عينة الدراسة .
- المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة موافقة الطلبة المقيمين عن أسئلة الاستبيان .
- اختبار T-test لمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات.
- اختيار تحليل التباين ANOVA لتبيان وجود الفروق ذات دلالة إحصائية التي تعزي للمتغيرات الديمغرافية .

الفرع الثالث: صدق وثبات الأداة

بعد الانتهاء من بناء الاستبيان نقوم بتوزيع الاولي على أساتذة في التخصص (الملحق 2) من اجل التحكيم ومراجعة وتعديل العبارات وتصويبها وتنقيحها حتى تكون أداة صادقة وسليمة للقياس ما وضعت لأجله ، أما معرفة ثبات الأداة (الاستبيان) فيجب اختبارها على نطاق ضيق لمعرفة مدى صلاحيتها قبل استخدامها في البحث النهائي وتساعد تلك العملية على اكتشاف الأخطاء أو في صياغتها و قمنا باختبار 28 استبيان الاولي وذلك باستخدام معامل الثبات الفاكرونباخ (Alpha Conbach) ، الثبات قدرة الأداة على أعطى نفس النتائج إذا تم تكرار القياس على نفس الشخص عدة مرات في نفس الظروف .

جدول رقم(2-3):حساب معامل الفاكرونباخ الاولي

العينة	المحور	عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ	معامل الصدق
28	عوامل رضا الطلبة المقيمين	24	0.61	0.78
28	أبعاد جودة الخدمات الجامعية	40	0.852	0.92

المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

من الجدول نلاحظ معامل الفاكرونباخ يساوي 61% وهي نسبة تعطي ثبات عالي للمواصلة وإتمام ماتبقى من تحليل الاستبيان. أما معامل الصدق يساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات ، يقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

معامل الفاكرونباخ يساوي 85.2% وهي نسبة تعطي ثبات عالي للمواصلة وإتمام ماتبقى من تحليل الاستبيان. أما معامل الصدق يساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات ، يقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

وبعد الانتهاء من تفرغ كل الاستبيانات المحصلة قمنا باختبار ثبات الاستبيان مرة أخرى باستخدام معامل الفاكرونباخ

جدول رقم(2-4): حساب معامل الفاكرونباخ النهائي

الرقم	المحور	عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ	معامل الصدق
1	عوامل رضا الطلبة المقيمين	24	0.63	0.79
2	أبعاد جودة الخدمات الجامعية	40	0.911	0.92

المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

من الجدول نلاحظ معامل الفاكرونباخ يساوي 63% للمحور الأول أما فيما يخص المحور الثاني معامل الفاكرونباخ يساوي 91.1%

وهنا معامل الفاكرونباخ يؤكد الاختبار الاولي وتعزز ثبات الاستبيان بشكل اكبر وانه يمكن أن يعطى نفس النتائج إذا أعيد في نفس الظروف الطالب.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات

سنقوم في هذا المبحث بالتطرق الى عرض نتائج الدراسة وتفسيرها وفقا للفرضيات الموضوعية ، حيث تم دراسة خصائص العينة من حيث البيانات الشخصية، الى جانب إجابات العينة على العبارات التي تضمنها الاستبيان ، للوصول أخيرا الى اختبار الفرضيات

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

الفرع الأول: التكرارات والنسب للمتغيرات الشخصية

1- الجنس:

جدول رقم(2-5): يوضح نسب العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	386	46.2
أنثى	449	53.8
الإجمالي	835	100

المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

وتمثل نسب ليست متباعدة بين عدد الذكور والاناث وكانت نسبة الذكور 46.2% وبتكرار 386 طالب من حجم العينة والاناث بنسبة 53.8% وبتكرار 449 طالبة من حجم العينة. ونلاحظ أن نسبة الإناث تتجاوز نسبة الذكور المستجوبين وهذا راجع الى مجتمع الدراسة حيث كانت عدد إناث 7001 طالبة وعدد الذكور 5833 طالب

2- المستوى :

جدول رقم(2-6): يوضح نسب العينة حسب المستوى

المستوى	التكرار	النسبة المئوية
ليسانس	628	75.2
ماستر	176	21.1
دكتوراه	31	3.7

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

الإجمالي	835	100
----------	-----	-----

المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من الجدول أعلاه نسب ليسانس (أولى -ثانية-ثالثة) بـ 75.2% اي بتكرار 628 طالب ، ماستر (سنة أولى وثانية) بـ 21.1% بتكرار 176 طالب ودكتوراه (سنة أولى ،ثانية ...) بـ 3.7% بتكرار 31 طالب
3-القطب :

جدول رقم(2-7): يوضح نسب العينة حسب القطب

النسبة المئوية	التكرار	القطب
20.0	167	القطب الأول
38.6	332	القطب الثاني
41.4	346	القطب الثالث
100	835	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من الجدول أعلاه نسب القطب الأول (كلية علوم المادة والطب وكلية العلوم الطبعة والحياة ومعهد تقنيات الرياضية) بـ 20% بتكرار 167 طالب وطالبة و القطب الثاني (النفجي) بـ 38.6% بتكرار 332 والقطب الأخير (كلية علوم التطبيقية وكلية التكنولوجيات الحديثة والاتصال وكلية المحروقات وعلوم الارض والكون) بـ 41.4% بتكرار 346 طالب وطالبة

4: الإقامة:

جدول رقم(2-8): يوضح نسب العينة المستجوبة حسب كل إقامة

الجنس	الرقم	اسم الإقامة	التكرار	نسبة المئوية
الذكور	01	ابوعمار عبد الكافي	131	15.7
	02	بن موسى محمد	80	9.6
	03	بن دحمان بشير	126	15.1
	04	لخضاري محمد الاخضر	20	2.4
	05	الشيخ التلي	29	3.5
الإناث	06	سالم بن يونس	90	10.8
	07	محمد الطاهر العبيدي	76	9.1
	08	قريشي محمد ناجي	82	9.8
	09	بن مالك محمد حسان	80	9.6
	10	حساني محمد بن إبراهيم	121	14.5

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

100	850	الإجمالي		
-----	-----	----------	--	--

المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

من الجدول أعلاه خمس اقامات الاولى لذكور وخمس اقامات التالية للإناث وتكرارت أفراد العينة المستجوبة كما هي موزعة في الجدول.

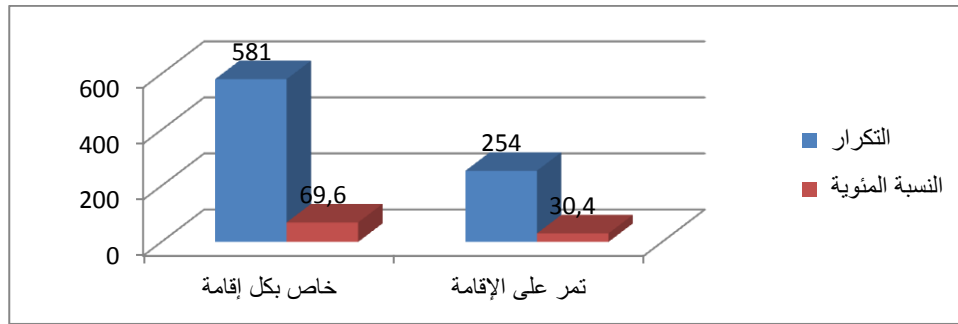
الفرع الثاني: تحليل النتائج الخاصة بأسئلة الدراسة

بعد تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات كل محور نقوم باختبار صحة الفرضيات :
وتندرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية :عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية.

القسم الأول: خدمة النقل

العبرة الأولى:ترغب في حافلات النقل الجامعي أن تكون

الشكل رقم (2-1): عرض العبارة الاولى

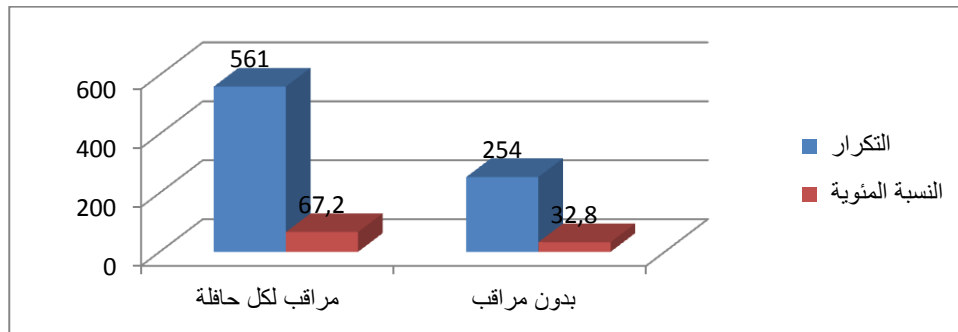


المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن نسبة 69.6% من أفراد العينة يرغبون في حافلات النقل الجامعي خاصة بكل إقامة، أما 30.6% يرغبون أن تمر حافلات النقل الجامعي على الإقامة فقط اي لها مواقف جنب الإقامة وهذا لتسهيل التنقل بين الإقامة ومحل الدراسة

العبرة الثانية:ترغب أن يكون ركوب حافلات النقل الجامعي:

الشكل رقم(2-2) عرض العبارة الثانية

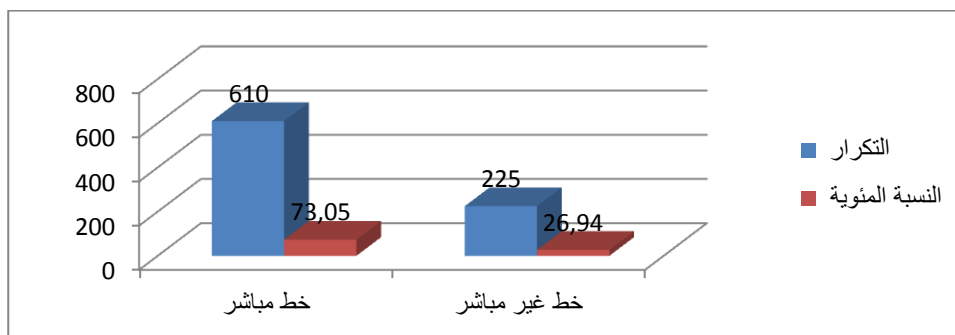


المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن نسبة 67.2% من أفراد العينة يرغبون على مراقب لكل حافلة وهذا للامان أكثر ، أما نسبة 32.8% يريدون الوضع الحالي اي بدون مراقب.

العبارة الثالثة: ترغب أن يكون تنقل بين الإقامة و الكلية:

الشكل (2-3) عرض العبارة الثالثة



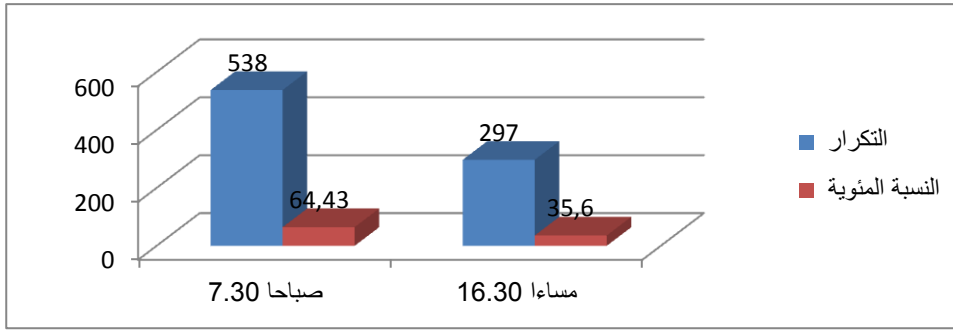
المصدر: من إعداد الطالب بناءا SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن نسبة 73.05% من أفراد العينة يرغبون في خط مباشر اي التنقل من الإقامة الى الكلية مباشرة بدون توقف. أما بالنسبة لـ 26.94% يرغبون في تنقل حسب مخطط النقل المعمول به حاليا من قبل مديرية الخدمات الجامعية ، مصلحة النقل الجامعي .

العبارة الرابعة: ترغب في توفر عدد الحافلات النقل الجامعي الخاص بالإقامة أكثر

الشكل رقم(2-4): عرض العبارة الرابعة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية



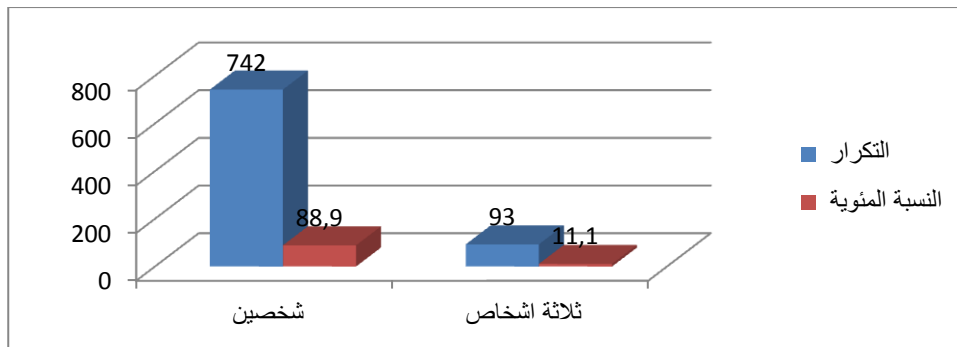
المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 64.43% من افراد العينة يرغبون في توفر حافلات النقل الجامعي أكثر في الفترة الصباحية 7.30 وهذا تنتقل الى الكليات، أما فيما يخص ما نسبة 35.6% يرغبون ان يتوفر حافلات النقل الجامعي بصورة أكبر مساء 16.30. بحكم ضغط خروج الطلبة في نفس الوقت

القسم الثاني: خدمة الايواء

العبارة الخامسة: ترغب في غرفة ذات :

الشكل رقم (2-5) عرض العبارة الخامسة

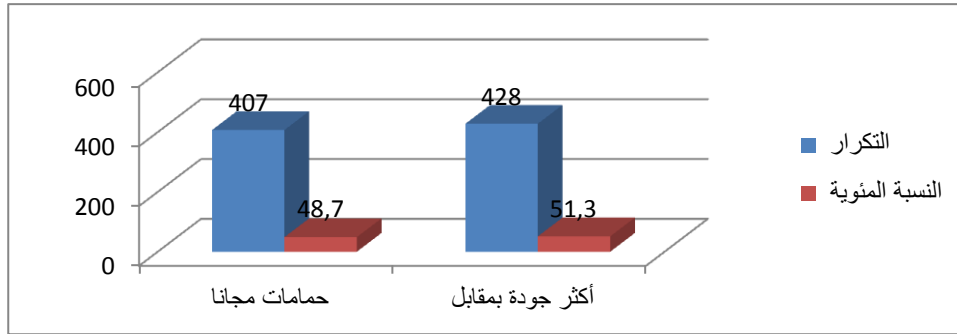


المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان نسبة 88.9% من أفراد العينة يرغبون على غرف ذات شخصين، أما نسبة 11.1% يرون الأمر عادي ويرغبون في غرف ذات ثلاث اشخاص
العبارة السادسة: ترغب في أن تكون الحمامات :

الشكل (2-6) عرض العبارة السادسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

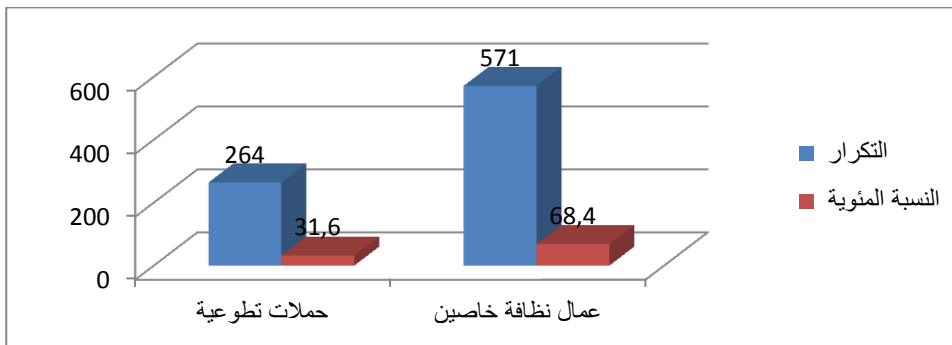


المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان نسب بين الخيارين متقاربة جدا ونسبة افراد العينة التي ترغب في توفر جودة أكبر للحمامات بمقابل رمزي هي 51.3% مما يضمن لهم خدمات ذو جودة ،اما ما نسبة 48.7% يرون ان تبقى الحمامات مجانا كما هو عليه الحال

العبارة السابعة: ترغب أن يكون طريقة تنظيف الحمامات ودورات المياه:

الشكل رقم (2-7) عرض العبارة السابعة



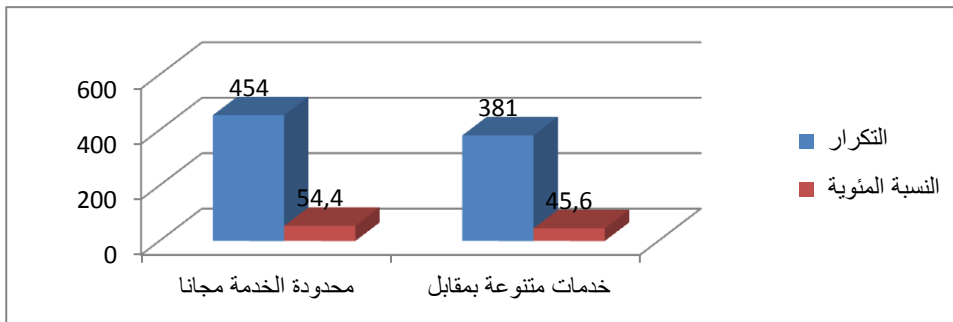
المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان نسبة 68.4% من افراد العينة يرغبون في توفير عمال نظافة خاصين للحمامات ودورات المياه وهذا الطرح يتماشى مع كونها ذات مقابل رمزي كما هو عليه الحال في السؤال رقم 6 ،أما ما نسبة 31.6% يرغبون في حملات تطوعية مع مشاركة الادارة بمواد الاولية،

العبارة الثامنة: ترغب أن يكون هناك مغاسل مركزية:

الشكل رقم (2-8) عرض العبارة الثامنة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

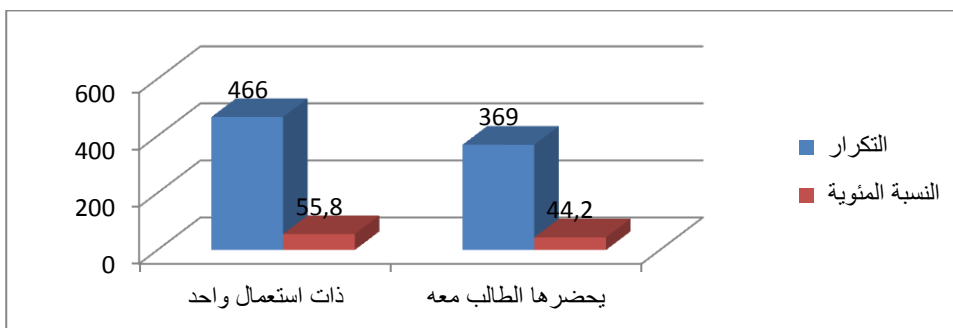


المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ تقارب بين الخيارين من حيث النسب أي 54.4% من أفراد العينة يرغبون في توفر مغاسل مركزية بخدمات محدودة مجاناً للاستفادة منها ، اما 45.6% يريدون خدمات المغاسل المركزية بتعدد الخدمات .

العبارة التاسعة: ترغب في تجهيزات الغرفة المخصص من الإدارة (بطانية، فراش وسادة) أن تكون:

الشكل رقم (2-9) عرض العبارة التاسعة



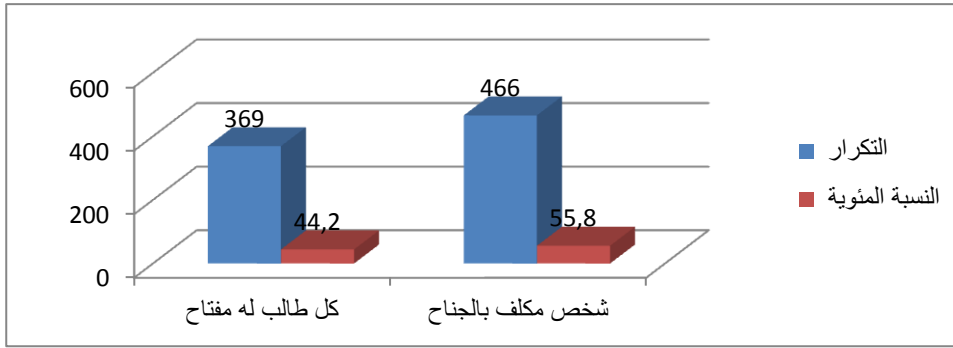
المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان أفراد العينة ما نسبة 55.8% يرغبون في تجهيزات الغرفة من بطانية،فراش وسادة تكون ذات استعمال واحدة وترمى اي مرة في السنة أو خلال الموسم الدراسي وهذا راجع لعدم ثقة الطلبة بمن استعملها من جهة وعدم الغسل الجيد لها من قبل الإدارة اما نسبة 44.2% يفضلون احضارها معهم (إحضار شخصي).

العبارة العاشرة: ترغب أن يكون باب الجناح:

الشكل رقم (2-10): عرض العبارة العاشرة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

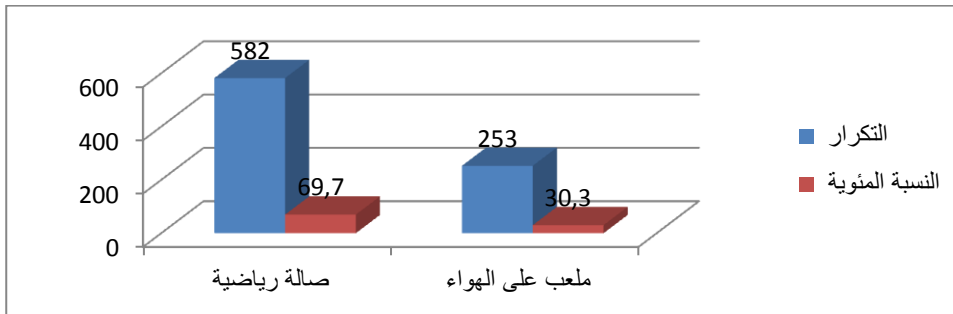


المصدر: من إعداد الطالب مخرجات برنامج SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان نسبة 55.8% من افراد العينة يرغبون في ان يكون هناك شخص مسؤول عن الجناح اي فيما يخص دخول وخروج الجناح وكل تحركات ، اما الباقي بنسبة 44.2% ذهبوا ابعد من ذلك وهو الحصول كل طالب على مفتاح الجناح .

العبارة الحادية عشر: ترغب أن يكون هناك أماكن ممارسة الرياضة:

الشكل رقم (2-11) عرض العبارة الحادية عشر



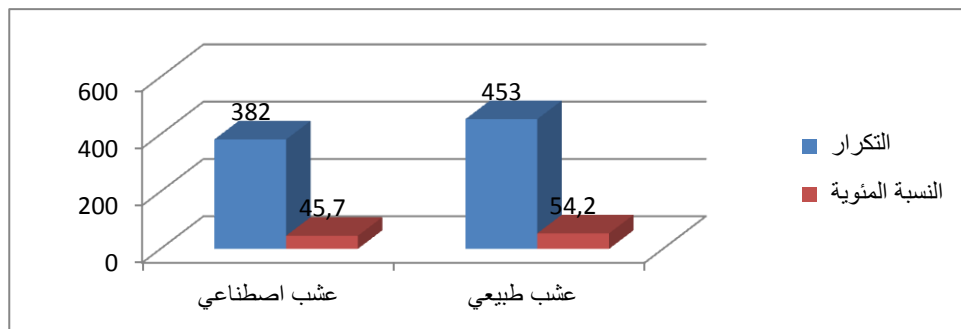
المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان نسبة 69.7% من افراد العينة المستجوبة يفضلون صالات الرياضية للممارسة الرياضة . ، أما الذين يرغبون في ممارسة الرياضة على ملاعب في الهواء تمثل نسبتهم 30.3%

العبارة الثانية عشر: ترغب أن تكون ممارسة كرة القدم فوق أرضية ملعب ذات:

الشكل رقم (2-12) عرض العبارة الثانية عشر

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية



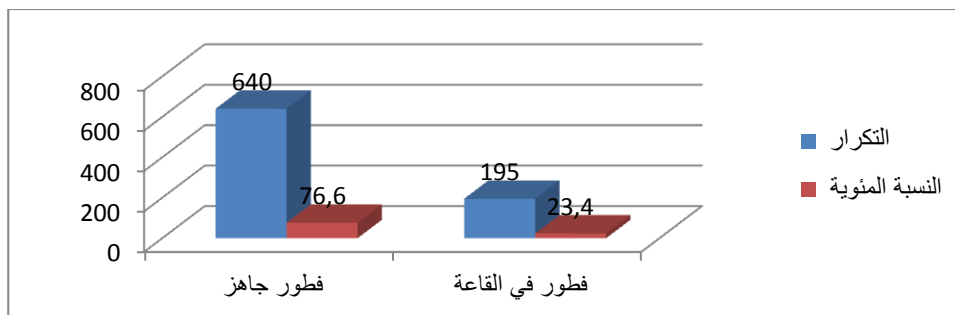
المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن ممارسة الرياضة كرة قدم تمكن في أرضية الملعب وهنا يرغب افراد العينة ما نسبته 54.2% ممارستها فوق أرضية عشب طبيعي لما له من ايجابية. أما نسبة 45.7% وهي متقاربة يفضلون ممارسة كرة القدم فوق أرضية عشب اصطناعي.

القسم الثالث: خدمة الإطعام:

العبارة الثالثة عشر: ترغب في الحصول على فطور الصباح:

الشكل رقم (2-13) عرض العبارة الثالثة عشر



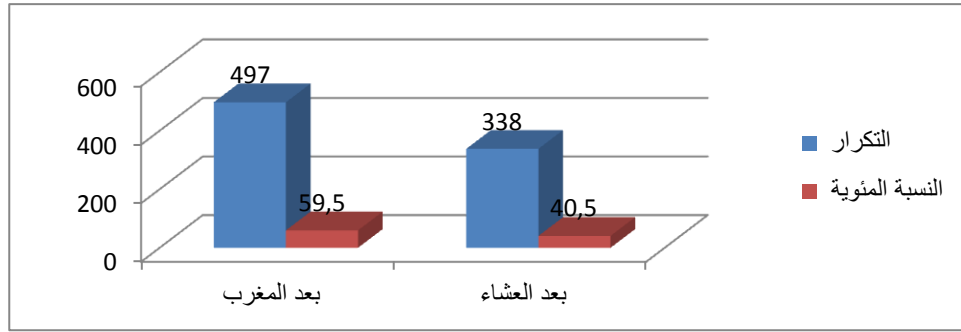
المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن نسبة 76.6% من أفراد العينة المستجوبة يفضلون فطور الصباح جاهز (محمول) اي الإفطار في غرفهم وأما النسبة الباقية 23.4% يرون أن الأمر عادي اي كما هو عليه الحال (الإفطار على مستوى مطعم الجامعة)

العبارة الرابعة عشر: توقيت وجبة العشاء يكون :

الشكل رقم (2-14) عرض العبارة الرابعة عشر

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

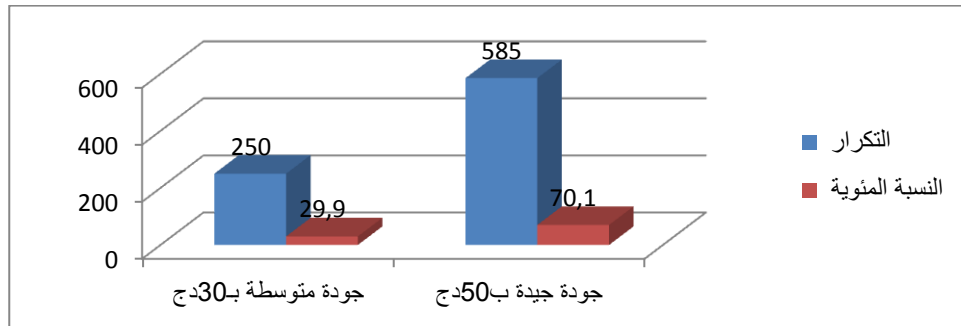


المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان نسبة 59.5% من أفراد العينة المستجوبة يفضلون توقيت وجبة العشاء يكون بعد المغرب وهذا ربما لقرب محلات من الإقامة اي الخروج بعد إذا في حالة ما يريد الشراء وجبة أخرى. أما 40.5% يرغبون في توقيت الوجبة يكون بعد العشاء

العبارة الخامسة عشر:ترغب أن يكون طبق وجبة الغذاء والعشاء يكون ذو جودة وحسب المبلغ المدفوع:

الشكل رقم(2-15) عرض العبارة الخامسة عشر



المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

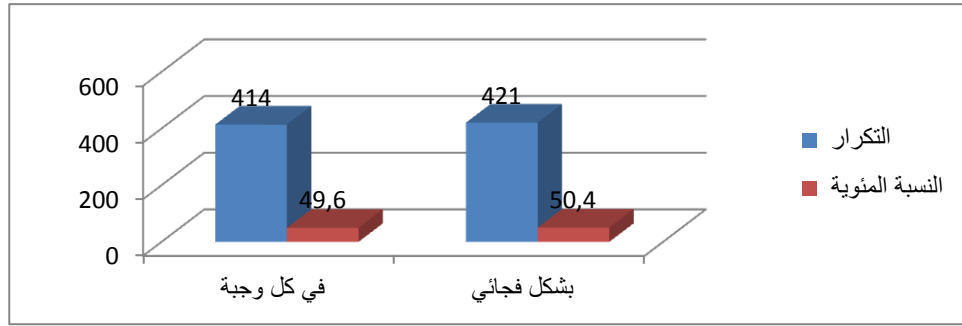
من خلال الشكل أعلاه يتضح لنا وبنسبة جد كبير من أفراد العينة المستجوبة ترغب في دفع 50دج في الوجبة من اجل جودة للطعام جيدة. ، اما في نفس الوقت هناك ما نسبة 29.9% من أفراد العينة المستجوبة يرغبون في جودة اقل متوسطة بـ30دج

العبارة السادسة عشر:الحرص على نظافة مكان الطهي والطباخين بإرسال لجنة تفتيش على مستوى المطبخ يكون

:

الشكل رقم (2-16) عرض العبارة السادسة عشر

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

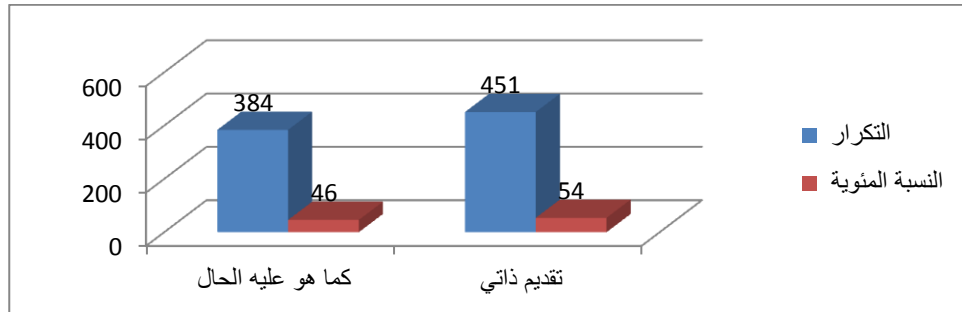


المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان أفراد العينة المستجوبة يرغبون في الحرص على نظافة الطباخين من جهة ونظافة مكان الطهي وهذا بلجنة تفتيش على مستوى المطبخ ، اما يبقى الاختلاف طفيف حسب النسبة الجدول ، فيما يخص 49.6% يفضلون زيارة لجنة التفتيش في كل وجبة ، ونسبة 50.4% يفضلون تفتيش يكون فجائي حتى يكون الطباخين و المسؤولين على نظافة المكان مستعدين في كل يوم

العبارة السابعة عشر: ترغب أن تقدم لك الوجبة عن طريق:

الشكل رقم (2-17) عرض العبارة السابعة عشر



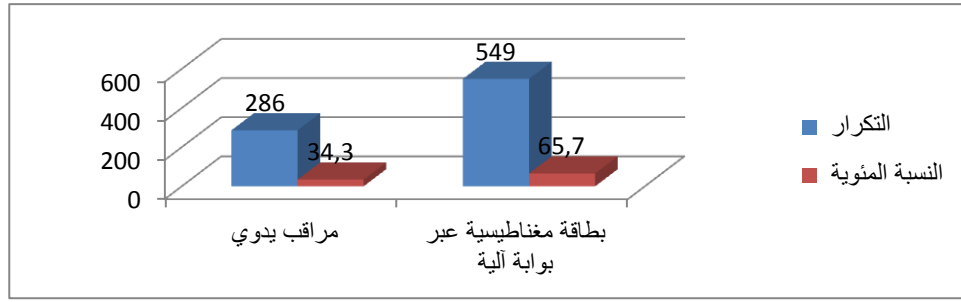
المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ تقارب في النسب حول التقديم الذاتي للوجبة او كما هو عليه الحال شخص مكلف نسبة 54.0% يفضلون أفراد العينة المستجوبة تقديم ذاتي ، اما نسبة 46.0% يفضلون كما عليه الحال .

العبارة الثامنة عشر: دخول المطعم يكون بشكل :

الشكل رقم (2-18) عرض العبارة الثامنة عشر

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

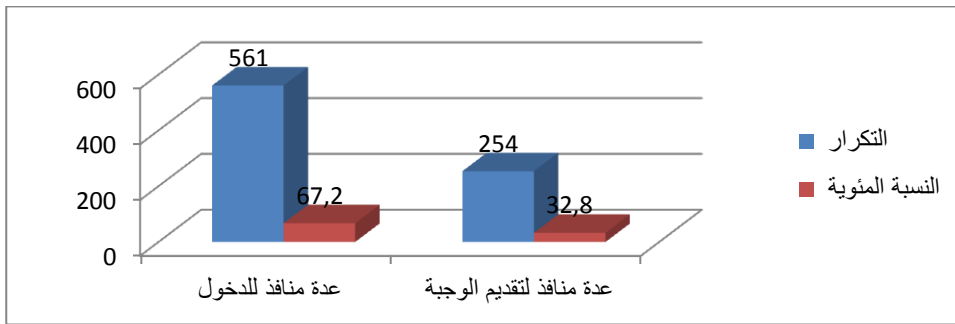


المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان نسبة 65.7% من أفراد العينة المستجوبة يفضلون الدخول للمطعم ببطاقة مغناطيسية عبر بوابة آلية ، اما فيما يخص 34.3% من أفراد العينة يرون ان دخول المطعم يكون كما هو عليه الحال .

العبارة التاسعة عشر: سرعة تقديم الوجبات يكون عن طريق :

الشكل رقم (2-19) عرض العبارة التاسعة عشر



المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

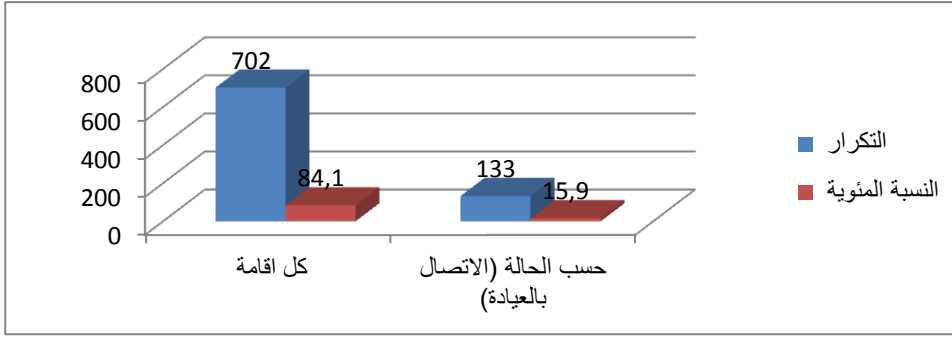
نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان 67.2% من افراد العينة المستجوبة يفضلون او يرون الحل في سرعة تقديم الوجبة عدة منافذ للدخول ، اما نسبة 32.8% يرون العكس وهو بعدة منافذ لتقديم الوجبة.

القسم الرابع: خدمة الرعاية الصحية

العبارة رقم عشرين: ترغب أن تكون سيارة الإسعاف:

الشكل رقم (2-20) عرض العبارة عشرين

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

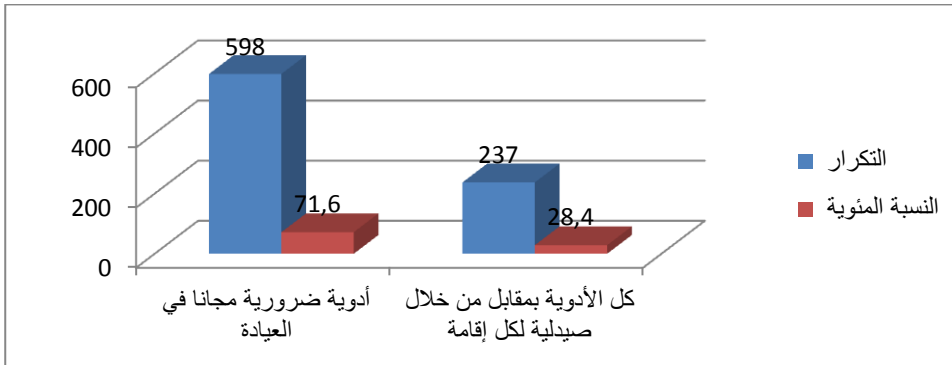


المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان 84.1% من العينة المستجوبة يرغبون أن تكون لكل إقامة سيارة إسعاف، إما نسبة 15.9% يرون أمر عادي اي حسب الحالة الاتصال بالعيادة .

العبارة رقم واحد و عشرين: ترغب في توفر الأدوية على مستوى الإقامة بشكل :

الشكل رقم (2-21) عرض العبارة واحد و عشرين



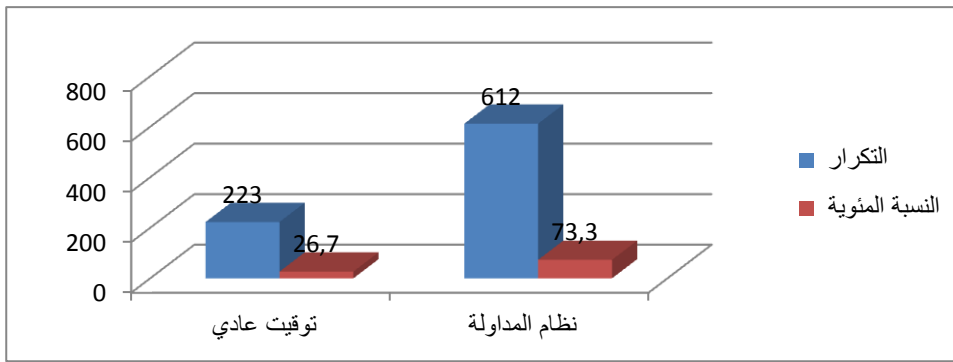
المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان نسبة 71.6% يرغبون في الأدوية الضرورية حسب كل إقامة مجاناً، اما نسبة 28.4% يفضلون صيدلية حسب كل إقامة .

العبارة رقم اثنان وعشرون: توقيت عمل العيادة الأكثر أهمية بالنسبة لك:

الشكل رقم (2-22) عرض العبارة اثنان وعشرون

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

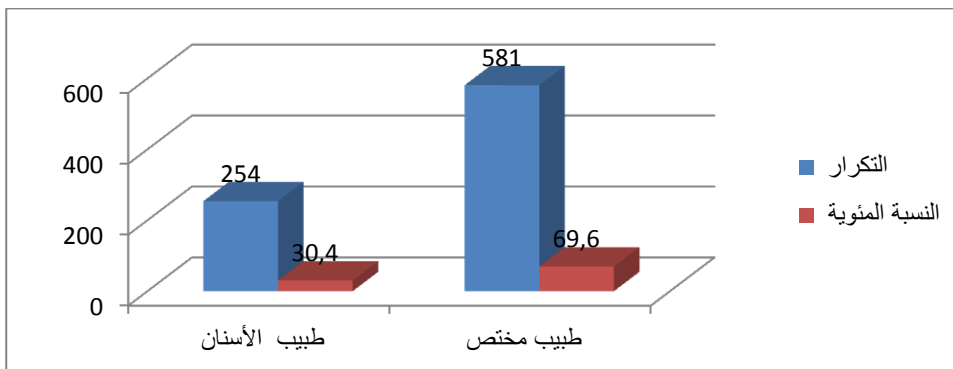


المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه ان نسبة 73.3% من أفراد العينة المستجوبة يفضلون نظام المداولة للعيادات على مستوى الاقامات ، اما نسبة 26.7% يرغبون في التوقيت العادي

العبارة رقم ثلاثة وعشرون: ترغب في أن يكون بالعيادة(إضافة الى طبيب العام) زيارات لـ:

الشكل رقم (2-23) عرض العبارة ثلاثة وعشرون



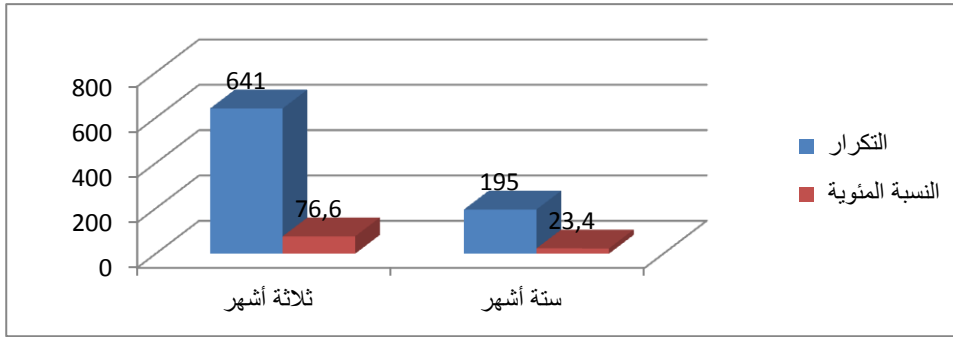
المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن نسبة 69.6% من أفراد العينة المستجوبة يفضلون زيارات طبيب مختص حسب الطلب، ونسبة 30.4% يفضلون زيارات طبيب أسنان للاقامات

العبارة رقم اربعة وعشرون: ترغب في تلقي فحوصات دورية كل :

الشكل رقم (2-24) عرض العبارة اربعة وعشرون

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية



المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن نسبة 76.6% من أفراد العينة المستجوبة يفضلون تلقي فحوصات الدورية كل ثلاثة أشهر. ، أما نسبة 23.4% يفضلون كل ستة أشهر.

الفرع الثالث : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات المحور الثاني :

جدول رقم (2-9) يبين درجة تقييم أفراد العينة لعبارات الاستبيان من خلال أبعاد الجودة

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						البنود	الإبعاد	
			موافق		محايد		غير موافق				
			%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار			
متوسطة	0.889	2.07	43.4	362	20.6	172	36.0	301	العبارة 1	الجوانب الملموسة	
متوسطة	0.897	2.22	53.7	448	14.7	123	31.6	264	العبارة 2		
متوسطة	0.850	1.77	27.2	227	22.5	188	50.3	420	العبارة 11		
متوسطة	0.871	1.82	30.4	254	20.8	174	48.7	407	العبارة 12		
منخفضة	0.750	1.57	15.8	132	25.3	211	58.9	492	العبارة 21		
منخفضة	0.754	1.52	15.9	133	20.1	168	64.0	534	العبارة 22		
متوسطة	0.764	1.69	18.4	154	32.2	269	49.3	412	العبارة 31		
منخفضة	0.757	1.56	16.3	136	23.7	198	60.0	501	العبارة 32		
متوسطة		1.77	الملموسة								
متوسطة	0.841	2.26	52.0	434	22.4	187	25.6	214	العبارة 3	الاعتمادية	
متوسطة	0.835	2.23	49.0	409	25.0	209	26.0	217	العبارة 4		
منخفضة	0.781	1.66	19.2	160	27.2	227	53.7	448	العبارة 13		
متوسطة	0.830	1.86	28.5	238	29.2	244	42.2	353	العبارة 14		
متوسطة	0.789	1.93	35.4	296	22.4	187	42.2	352	العبارة 23		
متوسطة	0.801	1.73	22.3	186	28.9	241	48.9	408	العبارة 24		
متوسطة	0.796	1.76	22.4	187	30.8	257	46.8	391	العبارة 33		
منخفضة	0.762	1.57	16.8	140	23.8	199	59.4	496	العبارة 34		

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

متوسطة		1.875	الاعتمادية							
متوسطة	0.835	2.02	36.8	307	28.9	241	34.4	287	العبارة 5	الاستجابة
متوسطة	0.872	1.98	37.1	310	24.1	201	38.8	324	العبارة 6	
متوسطة	0.796	1.74	22.0	184	29.9	250	48.0	401	العبارة 15	
متوسطة	0.846	1.82	28.3	236	25.0	209	46.7	390	العبارة 16	
متوسطة	0.858	1.84	30.1	251	23.8	199	46.1	385	العبارة 25	
منخفضة	0.803	1.63	20.5	171	21.8	182	57.7	482	العبارة 26	
متوسطة	0.806	1.73	22.5	188	27.8	232	49.7	415	العبارة 35	
متوسطة	0.768	1.68	20.6	172	26.7	223	52.7	440	العبارة 36	
متوسطة		1.805	الاستجابة							
متوسطة	0.793	2.27	48.3	403	30.1	251	21.7	181	العبارة 7	التعاطف
متوسطة	0.804	2.12	39.2	327	33.9	283	26.9	225	العبارة 8	
منخفضة	0.795	1.64	20.0	167	23.6	197	56.4	471	العبارة 17	
متوسطة	0.811	1.79	24.6	205	29.9	250	45.5	380	العبارة 18	
منخفضة	0.749	1.62	16.3	136	29.7	248	54.4	451	العبارة 27	
منخفضة	0.728	1.53	14.0	117	24.8	207	61.2	511	العبارة 28	
منخفضة	0.728	1.53	19.3	161	31.0	259	49.7	415	العبارة 37	
متوسطة	0.821	1.88	28.5	238	31.4	262	40.1	335	العبارة 38	
متوسطة		1.797	التعاطف							
متوسطة	0.842	2.20	47.1	393	25.4	212	27.5	230	العبارة 9	الأمان
متوسطة	0.813	2.04	35.3	295	33.8	282	30.9	258	العبارة 10	
متوسطة	0.860	1.99	36.4	304	26.1	218	37.5	313	العبارة 19	
متوسطة	0.823	1.79	25.5	213	27.8	232	46.7	390	العبارة 20	
منخفضة	0.724	1.49	13.7	114	21.9	183	64.4	538	العبارة 29	
منخفضة	0.715	1.57	13.3	111	30.1	251	56.6	473	العبارة 30	
متوسطة	0.796	1.81	24.0	200	33.2	277	42.9	358	العبارة 39	
منخفضة	0.759	1.66	17.6	147	31.3	261	51.1	427	العبارة 40	
متوسطة		1.818	الأمان							

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج تحليل الاستبيان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv24

قبل الشروع في تحليل أو قراءة النتائج أبعاد جودة الخدمات الجامعية المتمثل أساسا في الخدمات محل الدراسة وهي:
خدمة النقل ، خدمة الايواء، خدمة الاطعام وأخيرا خدمة الرعاية الصحية .

فقد قسمت عبارتين لكل خدمة حسب أبعاد الجودة.

يتضح من الجدول أن تقييم الملموسية من طرف أفراد العينة للخدمات الجامعية يختلف حيث العبارات، ففي العبارة الأولى "تؤمن حافلات النقل الجامعي أماكن جلوس مريحة لك" درجة موافقة متوسطة، حيث بلغ متوسط الحسابي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

2.07 والعبارة الثانية " مواقف حافلات النقل الجامعي، ذات موقع ملائم لك (قرب من الكلية، والاقامة)" درجة موافقة متوسطة حيث بلغ متوسط الحسابي 2.22،

فيما يخص خدمة

العبارة رقم (11) والعبارة رقم (12) تمثل الملموسية لخدمة الايواء ، ففي العبارة الاولى " تصميم مباني الإقامة حديث وجذاب بالنسبة لك" بلغ متوسط الحسابي 1.77 اي درجة الموافقة متوسطة حيث يرى غالبية أفراد العينة أن الاقامات تصميم وجاذبية الإقامة متوسط .

أما العبارة الثانية " مساحة غرفتك كافية بالنسبة لك." حيث بلغ متوسط الحسابي 1.82 ودرجة الموافقة متوسطة حيث يرى اغلب أفراد العينة انها متوسطة الحجم .

العبارة رقم (21) والعبارة رقم (22) تمثل الملموسية لخدمة الاطعام، ففي العبارة الاولى " تجهيزات المطبخ الجامعي جديدة ونظيفة." حيث بلغ متوسط الحسابي 1.57 اي درجة الموافقة منخفضة وهذا يعود أن غالبية أفراد العينة يرون أن تجهيزات المطبخ ليست جديدة ولا نظيفة. أما العبارة الثانية " يقدم المطعم الجامعي مأكولات ذات جودة عالية" حيث بلغ متوسط الحسابي 1.52 أي درجة الموافقة منخفضة وهذا راجع الى أن أغلبية أفراد العينة لا يرون جودة أصلا في الوجبات المقدمة .

العبارة رقم (31) والعبارة رقم (32) تمثل الملموسية لخدمة الرعاية الصحية ، العبارة الاولى " تصميم العيادة يتلاءم مع تقديم رعاية صحية أفضل" بلغ متوسط الحسابي 1.69 اي بدرجة الموافقة متوسطة أفراد العينة نصفهم على الأقل يرون أن تصميم العيادة يتلاءم نوعا ما تقديمها للعلاج .

أما العبارة ا " العيادة الطبية تتوفر على كل تجهيزات لتقديم خدمات أفضل." متوسط الحسابي 1.56 وهذا يظهر درجة الموافقة منخفضة أي أن أغلبية أفراد العينة لا يرون العيادة تتوفر على كل التجهيزات تقديم خدمة أو رعاية أفضل من خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب الملموسية حسب أفراد العينة المستجوبة ، يتضح أن متوسطها الحسابي 1.77 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعدها الملموسية . وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد الملموسية متوسطة

يتضح من الجدول أن تقييم بعد الاعتمادية من طرف أفراد العينة لجودة الخدمات الجامعية يختلف

ففي العبارة رقم (3) و العبارة (4) : العبارة الاولى "يجرس السائق على احترام التوقيت عند تقديم الخدمة النقل الجامعي". بلغ متوسط الحسابي 2.26 أي بدرجة الموافقة متوسطة حيث يرى أفراد العينة المستجوبة غالبيتهم أن سائق حافلات النقل الجامعي يحترم التوقيت العمل. أما العبارة الثانية " يجرس السائق على عدم الإفراط في السرعة عند تقديم خدمة النقل الجامعي." حيث بلغ متوسط الحسابي 2.23 أي بدرجة الموافقة متوسطة أي من أغلبية أفراد العينة المستجوبة أن السائق يجرس على عدم الإفراط في السرعة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

العبارة رقم (13) و العبارة رقم (14) تمثل الاعتمادية لخدمة الايواء، العبارة الاولى " تجد أن ما وعدك به مسؤول الايواء من خدمات قد تم" فحسب المتوسط الحسابي 1.66 بدرجة الموافقة منخفضة وهذا حسب غالبية أفراد العينة المستجوبة لا يجدون ما وعد به مسؤول الايواء من خدمات قد تم . اما العبارة الثانية " تجد أن العمال الصيانة يقدمون خدمات(تصليح) لغرفتك بشكل جيد" بلغ متوسط الحسابي 1.86 أي بدرجة الموافقة متوسطة .

العبارة رقم (23) و العبارة رقم (24) تمثل الاعتمادية لخدمة الاطعام، العبارة الاولى " الوفاء بتقديم وجبات(فطور الصباح، الغذاء، العشاء) في موعدها المحدد." حيث بلغ متوسط الحسابي 1.93 بدرجة الموافقة متوسطة أي أن اغلب أفراد العينة المستجوبة من طلبة يرون انه تحترم آجال المحدد لتقديم اللوجبات. اما العبارة الثانية " تجد أن مسؤول الإطعام يلقي ثقة ودعم الطلبة من خلال الاستماع إليهم. يبلغ متوسط الحسابي 1.73 بدرجة الموافقة متوسطة وهذا راجع الى استماع مسؤول الاطعام الى رغبات الطلبة .

العبارة رقم (33) و العبارة رقم (34) تمثل الاعتمادية لخدمة الرعاية الصحية ، العبارة الاولى " الدقة وعدم الخطأ في تقديم الرعاية الصحية الملائمة(المناسبة)." بمتوسط حسابي 1.76 درجة موافقة متوسطة أي أن هناك تقديم رعاية صحية مناسبة . أما فيما يخص العبارة الثانية " توافر العدد الكافي من الأطباء والممرضين." حيث بلغ متوسط الحسابي 1.57 أي بدرجة الموافقة منخفضة حسب ما يرى أفراد العينة من الطلبة المقيمين وهذا راجع على عدم تواجد العدد الكافي للأطباء من جهة وعدم تواجد العيادات في بعض الاقامات .

ومن خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب الاعتمادية حسب أفراد العينة المستجوبة، يتضح أن متوسطها الحسابي 1.875 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعدها الاعتمادية . وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد الاعتمادية متوسطة.

العبارة رقم (5) و العبارة رقم (6) تمثل الاستجابة لخدمة النقل ففي العبارة الاولى " حافلات النقل الجامعي تلي متطلباتك وتحقق رضاك." بلغ متوسط الحسابي 2.02 بدرجة الموافقة متوسطة اي أن أغلبية أفراد العينة يرون أن حافلات النقل الجامعي تلي متطلباتهم. أما في العبارة الثانية " فترة انتظارك في المواقف خاصة بالنقل الجامعي قليلة." بلغ متوسط الحسابي 1.98 بدرجة الموافقة متوسطة يعني اغلبية أفراد العينة المستجوبة يرون أن انتظار نوعا ما قليل .

العبارة رقم (15) و العبارة رقم (16) تمثل الاستجابة لخدمة الايواء ففي العبارة الاولى " مسؤول الايواء يجب على أسئلتك وطلباتك بدقة" بمتوسط حسابي 1.74 حيث كانت درجة الموافقة متوسطة . أما فيما يخص العبارة الثانية " عمال الصيانة يتجاوزون مباشرة مع الاعطاب في غرفتك " حيث بلغ متوسط الحسابي 1.82 وبدرجة الموافقة متوسطة أي أن أغلبية أفراد العينة المستجوبة يتجاوز معهم عمال الصيانة فيما يخص اعطاب غرفهم .

العبارة رقم (25) و العبارة رقم (26) تمثل الاستجابة لخدمة الاطعام ففي العبارة الاولى " توقيت كل الوجبات المقدمة مناسباً لك." بمتوسط حسابي 1.84 بدرجة الموافقة متوسطة . أما العبارة الثانية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

" فترة الانتظار على طاوور الاطعام مقبولة." حيث بلغ متوسط الحسابي 1.63 بدرجة الموافقة منخفضة وهذا راجع للأفراد العينة المستجوبة حيث يرون أن فترة الانتظار هي غير مناسبة وطويلة.

العبارة رقم (35) و العبارة رقم (36) تمثل الاستجابة لخدمة الرعاية الصحية ففي العبارة الاولى " سرعة المرض في تقديم الخدمات للحالات المستعجلة." متوسط الحسابي 1.73 بدرجة الموافقة متوسطة أي تقدم الاولوية للحالات المستعجلة. أما العبارة الثانية " حضور الطبيب في كل أوقات الدوام." متوسط الحسابي 1.68 بدرجة الموافقة متوسطة حسب أغلبية أفراد العينة المستجوبة من الطلبة المقيمين

ومن خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب الاستجابة حسب أفراد العينة المستجوبة، يتضح أن متوسطها الحسابي 1.805 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعد الاستجابة. وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد الاستجابة متوسطة.

العبارة رقم (7) و العبارة رقم (8) تمثل التعاطف لخدمة النقل ففي العبارة الاولى " يتحلى السائق الحافلة بحسن التعامل معك". بمتوسط الحسابي 2.27، درجة الموافقة متوسطة، أما العبارة الثانية " يتعاطف السائق معك وطمأنتك عند تعرضك للمشاكل في الحافلة" متوسط الحسابي 2.12 بدرجة الموافقة متوسطة، أي خدمة النقل خدمة متوسطة من ناحية بعد الاستجابة.

العبارة رقم (17) و العبارة رقم (18) تمثل التعاطف لخدمة الايواء ففي العبارة الاولى " هناك صيانة دورية لغرفتك (طلاء. الكهرباء. الإنارة....)" متوسط الحسابي 1.64 ودرجة الموافقة متوسطة أي يرى اغلبه أفراد العينة ان صيانة دورية للغرف ضعيفة او تكاد تكون منعدمة. أما العبارة الثانية " يستمع مسؤول الايواء الى انشغالاتك". متوسط الحسابي 1.79 بدرجة الموافقة متوسطة أي هناك اغلبه على اقل يستمع لها مسئول الايواء حول الانشغالتهم.

العبارة رقم (27) و العبارة رقم (28) تمثل التعاطف لخدمة الاطعام ففي العبارة الاولى " يسهر مسؤول الاطعام على استماع الى ملاحظاتكم فيما يخص الوجبات. بمتوسط حسابي 1.62 أما العبارة الثانية " تقدم لك وجبات غنية ومتنوعة محافظة علي صحتك". بمتوسط الحسابي 1.53 ومن خلال العبارتين نرى أن درجة الموافقة من حيث أفراد العينة المستجوبة منخفضة فيما يخص جودة خدمة الاطعام حسب بعد الاستجابة .

العبارة رقم (37) و العبارة رقم (38) تمثل التعاطف لخدمة الرعاية الصحية ففي العبارة الاولى " يساهم الممرضون من تحسين الحالة النفسية لك وبيدودون مخاوفك". بمتوسط الحسابي 1.53 درجة الموافقة منخفضة وإما العبارة الثانية " يعطي الأطباء الأولوية للحالة المستعجلة". متوسط الحسابي 1.88 بدرجة الموافقة متوسطة .

ومن خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب التعاطف حسب أفراد العينة المستجوبة، يتضح أن متوسطها الحسابي 1.797 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعد التعاطف. وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد التعاطف متوسطة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

العبارة رقم (9) و العبارة رقم (10) يمثل بعد الأمان لخدمة الرعاية الصحية ففي العبارة الاولى " يتعاطف السائق معك وطمأنتك عند تعرضك للمشاكل في الحافلة" بمتوسط الحسابي 2.20 أما العبارة الثانية " تشعر بالأمان من السرقة والاعتداءات عند استعمال الحافلات الجامعية" بمتوسط الحسابي 2.04 ودرجة الموافقة للعبارتين هي متوسطة وهذا يدل أن أغلبية أفراد العينة من طلبة المقيمين على الإجابة بالحياد العبارة رقم (19) و العبارة رقم (20) يمثل بعد الأمان لخدمة الايواء ففي العبارة الاولى " تشعر بالأمان داخل الإقامة." متوسط الحسابي 1.99 وأما العبارة الثانية " تجهيزات غرفتك (المخصصة من الإدارة) توحى براحة وشعور بالطمأنينة" بمتوسط الحسابي 1.79 ودرجة الموافقة للعبارتين متوسطتان أي إجابات العينة المستجوبة كانت محايدة.

العبارة رقم (29) و العبارة رقم (30) يمثل بعد الأمان لخدمة الاطعام الصحية ففي العبارة الاولى " تشعر بالارتياح لمحتوى وطريقة إعداد الوجبات." بمتوسط الحسابي 1.49 وأما العبارة الثانية " هناك رقابة صارمة على أنواع الأطعمة لتفادي التسمم." ودرجة الموافقة للعبارتين منخفضة أي حسب أغلبية أفراد العينة المستجوبة انما غير موافقة .

العبارة رقم (39) و العبارة رقم (40) يمثل بعد الأمان لخدمة الرعاية الصحية ففي العبارة الاولى " سلوك الممرض يعزز شعورك بالأمان والثقة " بمتوسط الحسابي 1.81 بدرجة الموافقة متوسطة أما العبارة الثانية " التجهيزات الصحية حديثة وتشعرك بالراحة" بمتوسط الحسابي 1.66 بدرجة الموافقة منخفضة وهذا بالغية أفراد العينة أنهم لا يشعرون براحة والتجهيزات الصحية ليست حديثة.

ومن خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب الأمان حسب أفراد العينة المستجوبة من الطلبة المقيمين ، يتضح أن متوسطها الحسابي 1.818 أي أن درجة الموافقة متوسطة لبعد الأمان . وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد الأمان متوسطة.

جدول رقم (2-10) يبين متوسطات الحسابية للأبعاد الجودة ودرجة الأهمية لكل بعد

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
الاعتمادية	1.875	1
الأمان	1.818	2
التعاطف	1.797	3
الجوانب الملموسية	1.77	4
الاستجابة	1.085	5

المصدر: من إعداد الطالب SPSSv24

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

نستنتج مما سبق أن الطلبة المقيمين يجدون بعد الاعتمادية هو الأكثر بعد ذات جودة متوسطة تقدمها الخدمات الجامعية ، بينما الاستجابة هي الأقل والأضعف من حيث الجودة المقدمة .

اختبار الفرضية الثانية :سنقوم باختبار الفرضية التي صياغتها كالتالي :

يوجد اختلاف ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين للخدمات الجامعية المقدمة بين الذكور والإناث

أي:

الفرضية الصفرية H_0 "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا الطلبة على جودة الخدمات الجامعية المقدمة حسب الجنس"

الفرضية البديلة H_1 "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رضا الطلبة على جودة الخدمات الجامعية المقدمة حسب الجنس"

لتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار T (ستودنت) للدلالة على الفروق بين المتوسطات لعينتين مستقلتين لفئتي الجنس .

جدول (2-11) يوضح الفروق بين فئتي الجنس اتجاهات المبحوثين حول مستوى رضا طلبة المقيمين

الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة حرية	مستوى الدلالة
ذكر	386	74.50	16.239	3.038	772.546	0.002
أنثى	449	71.27	14.251			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج تحليل الاستبيان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv24

من الجدول نلاحظ قيمة T للاختبار مساوية لـ 3.038 عند درجة حرية 727.546 ومستوى الدلالة (sig=00.2) وهو اصغر من مستوى دلالة الفرضية H_0 ، $\alpha=0.05$ ومنه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 والتي تنص انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والاناث .

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد اختلاف ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين للخدمات الجامعية المقدمة حسب المستوى

الفرضية الصفرية H_0 "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية حسب المستوى"

الفرضية البديلة H_1 "توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية حسب المستوى"

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

لتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي) للدلالة على الفروق بين المتوسطات متغير المستوى

جدول رقم(2-12) يبين تحليل التباين الأحادي لقياس الفروق اتجاهات العينة حول جودة الخدمات الجامعية

يعزى الى متغير المستوى :

مستوى الدلالة	قيمة F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	المستوى
0.391	0.940	15.457	73.04	628	ليسانس
		14.994	71.47	176	ماستر
		13.046	74.52	31	دكتوراه

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج تحليل الاستبيان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv24

من الجدول نلاحظ قيمة F للاختبار تساوي 0.940 عند مستوى دلالة اختبار (sig=0.931) وهي اكبر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية H_0 ، $\alpha=0.05$ ، ومنه نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنص انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية حسب المستوى

اختبار الفرضية الرابعة:

يوجد اختلاف ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين للخدمات الجامعية المقدمة حسب المستوى

الفرضية الصفرية فروق H_0 "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية حسب الإقامة".

الفرضية البديلة H_1 "توجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية حسب الإقامة".

لتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي) للدلالة على الفروق بين المتوسطات متغير الإقامة

جدول رقم (2-13) يبين تحليل التباين الأحادي لقياس اتجاهات العينة المبحوثة حول جودة الخدمات الجامعية يعزى

الى متغير الإقامة

مستوى الدلالة	درجة حرية	قيمة F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	اسم الإقامة	الرقم
0.00	772.546	6.523	13.407	97.04	131	ابوعمار عبد الكافي	01
			15.836	73.66	80	بن موسى محمد	02
			18.033	73.97	126	بن دحمان بشير	03

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

			11.119	63.55	20	لخضاري محمد الاخضر	04
			17.076	66.21	29	الشيخ التلي	05
			15.041	71.77	90	سالم بن يونس	06
			12.994	73.38	76	محمد الطاهر العبيدي	07
			15.034	72.40	82	قريشي محمد ناجي	08
			12.798	74.25	80	بن مالك محمد حسان	09
			13.953	66.82	121	حساني محمد بن إبراهيم	10
			15.279	72.76	835	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج تحليل الاستبيان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSv24

من الجدول نلاحظ أعلاه قيمة F للاختبار تساوي لـ 6.523 عند مستوى دلالة اختبار ($\text{sig}=0.00$) وهي اصغر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية H_0 ، $\alpha=0.05$ ومنه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية المقدمة حسب الإقامة.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات

سنتطرق في هذا المطلب الى مناقشة البيانات الخاصة بطلبة المقيمين وهم محل الدراسة وذلك من خلال (الجنس ، مستوى الدراسي ، اسم كلية ، اسم الإقامة).

أولا : نتائج تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة المستجوبة

تحليل الفقرة رقم (1) طبيعة الجنس في عينة الدراسة :

أظهرت الدراسة أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور حسب جدول رقم (2-5) ويرجع ذلك الى العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة حيث يظهر حسب جدول رقم (2-1) بـ 12834 طالب مقيمين تنقسم الى 7001 طالبة و 5833 طالب اي بنسبة 54.55% للإناث ونسبة 45.45% للذكور .

تحليل الفقرة رقم (2) لعينة الدراسة حسب متغير المستوى :

من خلال الأرقام المقدمة فيما سبق و حسب جدول رقم (2-6) وجدنا أن المستوى ليسانس يتصدر هذه العينة بحكم فيه ثلاث مستويات (سنة الاولى ، سنة الثانية وسنة الثالثة) وهذه النسبة الأكبر في الجامعة وتقدر بـ 75.2% من الإجمالي أفراد العينة الدراسة أما الفئة الثانية وتمثل مستوى الماستر الذي يحمل مستويين (سنة أولى وسنة ثانية) وهي فئة اقل من الأول بحكم أن هناك

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

شروط الانتقال الى طور الثاني وظهرت بـ 21.2% أما الفئة الثالثة وهي اقل نسبة وتمثل فئة طلبة الدكتوراه بـ 3.7% وشروط الالتحاق كثيرة وبالتالي عدد قليل.

تحليل الفقرة رقم (3) لعينة الدراسة حسب متغير القطب :

اكبر نسبة كانت لطلبة القطب الثالث بـ 41.4% حسب جدول رقم (2-7) حيث يضم القطب الثالث ثلاث كليات ، ونسبة الأقل هي لطلبة القطب الثاني (الخفجي) بـ 38.6% بتكرار طلبة 332 طالب وطالبة وهذا راجع الى عدد الاقامات القريبة منه بين ذكور والاناث وفي الأخير القطب الأول بـ 20% من إجمالي الطلبة المقيمين .

تحليل الفقرة رقم (4) لعينة الدراسة حسب الإقامة :

تم توزيع الاستبيانات حسب عدد الطلبة المقيمين بكل إقامة حتى نضمن توازن في العينة وتكون ممثل للمجتمع الدراسة ويكون العينة طبقية

وهذا حسب جدول رقم (2-8) بنسب متفاوت ، فأكبر إقامة كانت بن دحمان بشير للذكور بـ 2087 طالب مقيم وكانت العينة 136 طالب وفي نفس الوقت اصغر إقامة للذكور كانت لخضاري محمد الاخضر بـ 338 طالب مقيم وكانت عينة الدراسة 20 طالب .

من جهة أخرى اكبر إقامة للاناث حساني محمد بن إبراهيم بـ 1978 طالبة مقيمة ووزعت عينة الدراسة بـ 121 طالبة واصغر إقامة إناث كانت بن مالك محمد حسان بـ 1082 طالبة مقيمة والعينة الموزعة بـ 80 طالبة

ثانيا : نتائج تحليل المحور الأول الخاص بعوامل رضا الطلبة المقيمين

فيما يخص اسئلة الخاصة بخدمة النقل الجامعي

حافلات النقل الجامعي نجد 69.9% من طلبة يرغبون إن تكون خاصة بالإقامة حتى تسهل عملية التنقل من الإقامة الى الكلية أسرع ، في حين يرى 30.4% إن مرور حافلات النقل الجامعي على الإقامة مهم جدا بحكم هناك اقامات منعزلة نوعا ما أو لا يمر عليها باقي حافلات النقل الجامعي .والهدف الطالب هو التنقل بين الإقامة والكلية في راحة وبدون الانتظار كثيرا.

بخصوص ركوب حافلات النقل الجامعي يرى 67.2% من طلبة الاقامات على اهمية مراقب لكل حافلة وهذا راجع للامان أكثر من جهة وتوفر أماكن ركوب لهم يكون الحافلات مخصص لطلبة الجامعيين. أما النسبة الباقية يرون الحال عادي يكون ركوب بدون مراقب .

تنقل بين الإقامة والكلية بخط مباشر اي ينقل طلبة مقيمين الى الكلية مباشر حيث بلغ عدد طلبة بـ 73.05% ممن يرغبون بهذا الاقتراح لسهولة الوصول والتنقل .أما البقية بـ 26.94% يتماشون حسب مخطط مصلحة النقل الجامعي (خط غير مباشر).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

ترغب في توفر عدد حافلات النقل الجامعي أكثر ففردى أن نسبة 64.43% من طلبة المقيمين يرون أن الفترة الصباحية 7.30 مهمة جدا لتنقل الى الكليات من اجل مواولة الدراسة ونسبة 365.6% يرون العكس وان فترة المسائية (العودة) مع 16.30 هي الأهم .

فيما يخص الاسئلة الخاصة بخدمة الإيواء

طلبة المقيمين الذين يرغبون بغرف ذات شخصين 88.9% من أفراد العينة وهذا لراحة الطالب من جهة وكذلك لصغر الغرف من جهة أخرى أما النسبة المتبقية فترغب أن تكون غرفها لثلاث اشخاص ويمكن هذا راجع لاختياراتهم الشخصية .

حمامات أكثر جودة وبمقابل وكانت نسبة الطلبة 51.3% طالب وطالبة مقيمين لهم رغبة في حمامات بمقابل وذلك لضمان أكبر جودة من حيث الخدمات أما النسبة الباقية فترغب في حمامات كماهي وبجانا وهذا راجع لعدة أسباب اجتماعية وشخصية .وهنا على الإدارة التفكير في هذا الاستثمار لحمامات ذات جودة وبأسعار رمزية .

كما تكلمنا في هذا حول رغبة الطلبة في تنظيف الحمامات ودورات المياه ب حملات تطوعية بـ 31.6% طالب وطالبة أما الغالبية أو النسبة المتبقية بـ 68.4% توفر لها أعوان نظافة خاصة بها وهذا يتماشى مع أن تكون ذات جودة وبمقابل .

فيما يخص مغاسل المركزية على مستوى الإقامة فيفضل نسبة 54.4% طلبة الإقامة أن تكون محدودة الخدمة وبدون مقابل أما النسبة الباقية فيفضلونها بخدمات متنوعة وبمقابل .

تجهيزات الغرفة المخصص من الادارة (بطانية ، فراش ، و وسادة) فكانت رغبة 55.8% طالب وطالبة أن تكون ذات استعمال واحد وترمى عند الاستعمال اما البقية فيفضلون احضارها شخصيا وهذا لتجنب العدوة والحساسية البعض أو عدم الثقة من جهة الإدارة كونها غسلها جيدا .

يرغب 55.8% طلبة أن يكون احدهم مكلف بباب الجناح وهذا لتفادي السرقات ودخول الغرياء وهكذا يصبح الطالب أو الطالبة في أمان أكبر أما النسبة الباقية فيرون أن لكل طالب مفتاح لباب الجناح وهكذا تصبح مسؤولية الجميع والمحافظة على أملاك الدولة .

جانب الرياضي لابد منه في الإقامة وهنا كان السؤال لطلبة حول رغبة في ممارسة الرياضة يكون في صالة رياضية وهي إجابة 69.7% من أفراد العينة وهذا راجع للعوامل المناخية الرياح والإطار ... التي تكاد تلغي كثير من النشاطات الرياضية . أما نسبة 30.3% فكانت ملعب على الهواء .

جاء هذا السؤال حتى يتمم الذي قبله كون ماهي نوعية العشب الذي يرغب لعب عليه، وكانت 54.2% يرغبون في العشب الاصطناعي بحكم تكلفه اقل والبقية يرغبون في عشب طبيعي .وتبقى الرياضة مهمة للطلبة من ذكور وإناث .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

فيما يخص الاسئلة الخاصة بخدمة الاطعام:

يرغب الطلبة في فطور الصباح جاهز نسبة 76.6% وهذا راجع الى ربح الوقت لذهاب الى الدراسة وسهولة الحمل من جهة الطالب وسهولة التوزيع من جهة الإدارة أما 23.4% فيرغبون في الحالة العادية كما هو عليه الحال.

توقيت وجبة العشاء يكون بعد المغرب ونسبة 59.5% وهذا ربما لقرب الإقامة من محلات اي الخروج في حالة ما يريدون شراء وجبة أخرى. أما 40.5% يرغبون في الوجبة يعد العشاء وهذا ربما راجع لعدم توفر محلات بجانب الإقامة مما يضطر منهم الى تأخير وجبة العشاء .

وجبة الغذاء والعشاء بمقابل حسب الجودة وجاء هذا السؤال لترى رضا طلبة على الاطعام بصفة عامة ومدى دفع مبالغ من اجل وجبات ذات جودة حسب المبلغ وكما اشرنا اليه من قبل فان هذا السؤال جاء مركب اي منحة مع خدمة الاطعام فنلاحظ إن نسبة 70.1% يرغبون في دفع 50 دج لحصولهم على وجبة ذات جودة جيدة وكذلك 29.9% يدفعون 30 دج للحصول على وجبة ذات وجبة متوسطة الجودة وهذا يساعد الدولة وخاصة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للمشسي في اقتراح الوزير الحالي وهو تحويل منحة الاطعام من اعانات غير مباشرة الى اعانات مباشرة حتى يستفيد منها طالب بصفة كاملة وفي نفس الوقت تبقى الدولة تراقب الخواص في هذا القطاع .

الحرص على نظافة مكان الطهي والقائمين بالطبخ بإرسال لجنة تفتيش، نسبة 50.4% ترغب في شكل التفتيش فجائيا وهذا لضمان على صحة الطلبة. أما نسبة 49.6% فيفضلون التفتيش في كل وجبة وهذا لعدم ثقتهم بقائمين على المطاعم الجامعية .

تقديم الوجبة يكون عن طريق الحالة العادي المتعارف عليها بتقديم شخص لك ب 46% ، أما نسبة 54% فيرغبون بتقديم ذاتي للوجبات وهي فكرة ممكن أن تترجم على ارض الواقع وتختار إقامة تكون نموذجية .

الدخول للمطعم يكون عن طريق مراقب يدوي كما هو عليه الحال ب 34.3% أما نسبة 65.7% يفضلون الدخول للمطعم ببطاقة مغناطيسية عبر بوابة آلية وذلك لضمان حسن السير الطابور وتقصير مدة الوقوف فيه.

سرعة تقديم الوجبة نسبة 67.2% يفضلون عدة منافذ للدخول وهكذا تتم تسريع تقديم الوجبة ، أما 32.8% يفضلون أن يتكون هناك عدة منافذ لتقديم الوجبة حتى تضمن سرعة في تقديم الوجبات .

فيما يخص الاسئلة الخاصة بخدمة الرعاية الصحية :

سيارة الإسعاف شي مهم وضروري في الأحياء الجامعية فرمما تنقض روحا، نسبة 84.1% من أفراد العينة يفضلون سيارة إسعاف لكل إقامة. أما 15.9% يرونها حسب الحالة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

بعد سيارة الإسعاف و أهميتها يأتي أهمية الدواء في الحالات القصوة والأوقات المتأخرة فيرغب أفراد العينة 71.6 % توفر أدوية ضرورية

بجانا في العيادة كما يرغب 28.4 % بكل الأدوية بمقابل من خلال صيدلية لكل إقامة .وهذا خاص في الليل والحالات المستعجلة.

ولعل من أهم شي في العيادة توقيت عملها فيرى 73.3 % من أفراد العينة أن توقيت المداومة مهم جدا أما 26.7 % يفضلون توقيتا العادي.وفي الأخير نلاحظ أن طالب إذا اختار التوقيت العادي أو التوقيت المداومة فهو يفضل أن تبقى مفتوحة 24 ساعة.

بعد معرفة أهمية العيادة والطبيب العام جاء الدور على زيارات طبيب آخر فكانت نسبة 30.4 % من أفراد العينة يفضلون طبيب أسنان،أما البقية بنسبة 69.6 % يرغبون في زيارات طبيب مختص حسب الطلب . وهذا لتعزيز الصحة أكثر والابتعاد من الأمراض المعدية في الأحياء الجامعية.

وفي الأخير الوقاية خير من العلاج فيفضل 76.6 % من أفراد العينة المستجوبة تلقى فحوصات دورية كل ثلاث أشهر اي ثلاث مرات في سنة ماعدا ثلاث واحد هو في الصيف عطلة الطلبة .أما نسبة 23.4 % فيفضلون تلقى فحوصات مرتين في السنة اي مرة في دخول الجامعي ومرة قبل أو بعد عطلة الربيع . (سبتمبر / افريل).

ثانيا : نتائج تحليل المحور الثاني الخاص بأبعاد جودة الخدمات الجامعية

من خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب الملموسية حسب أفراد العينة المستجوبة ،يتضح أن متوسطها الحسابي 1.77 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعدها الملموسية .وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد الملموسية متوسطة .

ومن خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب الاعتمادية حسب أفراد العينة المستجوبة ،يتضح أن متوسطها الحسابي 1.875 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعدها الاعتمادية .وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد الاعتمادية متوسطة.

ومن خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب الاستجابة حسب أفراد العينة المستجوبة ،يتضح أن متوسطها الحسابي 1.805 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعدها الاستجابة .وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد الاستجابة متوسطة.

ومن خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب الأمان حسب أفراد العينة المستجوبة من الطلبة المقيمين ،يتضح أن متوسطها الحسابي 1.818 اي أن درجة الموافقة متوسطة لبعدها الأمان .وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد الأمان متوسطة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

ومن خلال متوسط الحسابي الإجمالي للخدمات ككل في الجانب التعاطف حسب أفراد العينة المستجوبة، يتضح أن متوسطها الحسابي 1.797 أي أن درجة الموافقة متوسطة لبعده التعاطف. وهذا راجع لأفراد العينة المستجوبة ككل بحيث ترى أن جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة من جانب بعد التعاطف متوسطة.

ثالثا: نتائج اختبار الفرضيات

نتائج الفرضية الأولى :

نلاحظ أن هناك اختلاف للمتوسطات الحسابية العامة من بعد إلى آخر جدول (2-10)، وقد احتل بعد الاعتمادية الرتبة الأولى حيث قدر متوسطه الحسابي 1.875 وهذا ما يدل على أنه أكبر الأبعاد توفر في جودة الخدمات الجامعية، تليها الأمان من حيث الأهمية النسبية وبمتوسط حسابي قدره 1.818، بينما بعد التعاطف في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 1.797، الجوانب الملموسة احتل المرتبة ما قبل الأخير وهذا راجع إلى عدم تماشي الجانب المادي مع رضا الطلبة وقدر متوسطه الحسابي بـ 1.77 ويعتبر بعد الاستجابة أقل الأبعاد توفر في جودة الخدمات الجامعية المقدمة والذي احتل المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.085

نتائج اختبار الفرضية الثانية والتي مضمونها :

يوجد اختلاف ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين للخدمات الجامعية المقدمة بين الذكور والإناث.

من الجدول نلاحظ قيمة **T** للاختبار مساوي لـ 3.038 عند درجة حرية 727.546 ومستوى الدلالة ($\text{sig}=0.02$) وهو أصغر من مستوى دلالة الفرضية H_0 ، $\alpha=0.05$ ومنه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 والتي تنص أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد اختلاف ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين للخدمات الجامعية المقدمة حسب المستوى.

من الجدول نلاحظ قيمة **F** للاختبار تساوي لـ 0.940 عند مستوى دلالة اختبار ($\text{sig}=0.931$) وهي أكبر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية H_0 ، $\alpha=0.05$ ومنه نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنص أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية حسب المستوى.

نتائج اختبار الفرضية الرابعة:

يوجد اختلاف ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين للخدمات الجامعية المقدمة حسب الإقامة

من الجدول نلاحظ أعلاه قيمة F للاختبار تساوي ل6.523 عند مستوى دلالة اختبار (sig=0.00) وهي اصغر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية H_0 ، $\alpha=0.05$ ومنه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية المقدمة حسب الإقامة.

خلاصة الفصل :

تم من خلال الفصل عرض النتائج الدراسة الميدانية المتعلقة دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة، وقد اقتضت الدراسة على 835 استبيان من أصل 850 استبيان حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية كالأستعانة ببرنامج SPSSv24 من اجل جمع البيانات الخاصة بالدراسة وتحليلها بهدف الوصول الى النتائج مروراً باختبار الفرضيات التي تؤكد مصداقية النتائج المتوصل إليها هذا الى جانب محاولة تقديم نظرة واقعية وحقيقية على الخدمات الجامعية المقدمة لطلبة المقيمين قصد معرفة أو دراسة عوامل رضاهم وذلك من اجل تحسين

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة وجودة الخدمات الجامعية

الخدمات الجامعية المقدمة خدمة النقل، خدمة الايواء، خدمة الاطعام وخدمة الرعاية الصحية بطريقة مباشر في

الدراسة ومنحة والنشاطات الرياضية والثقافية بطريق غير مباشرة في الدراسة.

خاتمة

تم التطرق من خلال هذه الدراسة الى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن إطار عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية ورقلة، حيث تناولت الدراسة الخدمات الجامعية: خدمة النقل الجامعي، خدمة الايواء، خدمة الاطعام و خدمة الرعاية الصحية حسب الأحياء الجامعية (الاقامات). وتم الوقوف أيضا على جودة الخدمات الجامعية وأبعادها الخمسة المعتمدة من طرف الباحثين بإضافة الى تقييم جودة الخدمات الجامعية ككل وحسب كل إقامة على حدى، وكان الغرض هو إدراج الجانب المفاهيمي للدراسة من اجل معرفة أو تحديد عوامل رضا الطلبة المقيمين في ظل المتاح أو وفق الموارد المالية لمديرية الخدمات الجامعية .

وقد تم طرح الإشكالية الرئيسية التالية "ماهي عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة؟"

هذا وقد كان لجانب التطبيق عبارة عن دراسة ميدانية حسب كل الاقامات الجامعية-جامعة ورقلة،وهذا باستعراض مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية المناسبة لغرض معالجة وتحليل بيانات الاستبيان، بإضافة الى تحديد اتجاه آراء أفراد العينة المستوجبة من طرف الطلبة المقيمين وذلك عن طريق برنامج إحصائي SPSS v24 لمعرفة أو تحديد تكرارات والنسب المئوية في خيارات المطروحة حول عوامل الرضا وكذلك معرفة مستويات جودة الخدمات الجامعية المقدمة.

من خلال الدراسة التي قمنا بها وعلمنا على الإحاطة بجميع جوانبها الى مختلف النتائج المتحصل عليها على مستوى النظري والتطبيقي :

النتائج التطبيقية لدراسة :

من خلال تحليل ومناقشة النتائج واختبار الفرضيات :

● **الفرضية الاولى :** نلاحظ أن هناك اختلاف للمتوسطات الحسابية العامة من بعد الى آخر و قد احتل بعد الاعتمادية الرتبة الاولى حيث قدر متوسطه الحسابي 1.875 وهذا ما يدل على انه اكبر الأبعاد توفر في جودة الخدمات الجامعية ، تليها الأمان من حيث الأهمية النسبية ومتوسط حسابي قدره 1.818، بينما بعد التعاطف في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب 1.797 ، الجوانب الملموسة احتل المرتب ما قبل الأخير وهذا راجع الى عدم تماشي الجانب المادي مع رضا الطلبة وقدر متوسطه الحسابي ب 1.77 ويعتبر بعد الاستجابة اقل الأبعاد توفر في جودة الخدمات الجامعية المقدمة والذي احتل المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.085

● **الفرضية الثانية:** يوجد اختلاف ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين للخدمات الجامعية المقدمة بين الذكور والإناث.

من الجدول نلاحظ قيمة T للاختبار مساوي لـ 3.038 عند درجة حرية 727.546 ومستوى الدلالة (**sig=00.2**) وهو اصغر من مستوى دلالة الفرضية H_0 ، $\alpha=0.05$ ، ومنه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 والتي تنص انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث .

● **الفرضية الثالثة:** يوجد اختلاف ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين للخدمات الجامعية المقدمة حسب المستوى

من الجدول نلاحظ قيمة F للاختبار تساوي لـ 0.940 عند مستوى دلالة اختبار (**sig=0.931**) وهي اكبر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية H_0 ، $\alpha=0.05$ ، ومنه نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنص انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية حسب المستوى

● **الفرضية الرابعة:** يوجد اختلاف ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في اتجاهات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين للخدمات الجامعية المقدمة حسب المستوى

من الجدول نلاحظ أعلاه قيمة F للاختبار تساوي لـ 6.523 عند مستوى دلالة اختبار (**sig=0.00**) وهي اصغر من مستوى دلالة الفرضية الصفرية H_0 ، $\alpha=0.05$ ، ومنه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تنص انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على جودة الخدمات الجامعية المقدمة حسب الإقامة.

توصيات الدراسة:

إن نتائج هذه الدراسة تدعونا الى طرح التوصيات التالية :

- الاستماع الى انشغالات الطلبة وذلك باجتماع شهري من طرف كل مدير إقامة.
- توفير الظروف الملائمة للطلبة المقيمين ومراقبتهم كذلك
- مشاركة الطلبة في صنع القرار داخل الإقامة.
- الأخذ بعين الاعتبار عوامل رضا الطلبة المقيمين التي جاءت في الدراسة .
- أن تحرص إدارة الإقامة على تحسين مستوى المرافق الصحية وسعي الى توفير سيارة إسعاف لكل إقامة.

- الاهتمام و الاعتماد على تحسين جودة الخدمات الجامعية المقدمة حسب كل إقامة.
- تحسين نوعية الخدمات في المطاعم الجامعية ومراقبة أنواع المواد المستعملة في الطبخ من حيث الجودة.
- تطبيق الأنظمة والتقنيات الحديثة من كاميرات مراقبة على مستوى الأحياء ، على مستوى المطاعم .
- الاطلاع على التجارب العالمية لتطور وتحسين جودة الخدمات الجامعية مثل تونس و المغرب وماليزيا
- إن نتائج هذه الدراسة جديرة بلفت الانتباه إليها، ودعوة الباحثين وتشجيعهم على إجراء دراسات مستقبلية مماثلة تعمل على التوسع والتعمق في دراسة.

أفاق الدراسة :

- للراغبين في مواصلة البحث في هذا المجال يمكن تقديم الأفاق الدراسة التالية :
- اثر جودة الخدمات الجامعية التعليمية على رضا الطلبة
- دراسة العوامل المساهمة في تحقيق رضا الطلبة على الخدمات التعليمية
- قياس درجة رضا الطلبة المقيمين على الخدمات الجامعية المقدمة.
- مستوى جودة الخدمات التعليمية كما يدركها طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
- عوامل رضا وعدم رضا الطلبة في الطور الثاني في جامعة قاصدي مرباح-ورقلة .
- مدى رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عن مستوى الخدمات الإدارية والأكاديمية لكليتهم.

قائمة المراجع

1. المراجع باللغة العربية:
 - أ- كتب :
 1. براينيس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء، الاسكندرية، مصر، 2014،
 2. ربحي مصطفى عليان ، أسس التسويق المعاصر ، ط1، دار الصفاء ،عمان، 2009،
 3. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات ، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، الاردن، الطبعة الاولى، 2010،
 4. عبد المجيد البرواري، نظام موسي سويدان، إدارة التسويق في المنظمات غير الربحية، الطبعة الأولى، دار حامد، 2009،
 5. قاسم المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم عمليات تطبيقات، دار الشروق، الاردن ، 2006،
 6. محمد علي بركات علي، رضا العملاء عن الجودة، جامعة عين شمس، مصر، 2001،
 7. محمد مصطفى أحمد، هناء حافظ بدوي ، الخدمة الاجتماعية وتطبيقاتها في التعليم ورعاية الشباب، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1999،
 - ب- قائمة المذكرات والرسائل الجامعية:
 8. بوعبدالله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر ،شهادة دكتوراه ،علوم الاقتصادية، (غير منشورة)، جامعة سطيف1، السنة الجامعية 2014/2013
 9. بسطي نورالدين، دور التنظيمات الطلابية في تحسين الخدمات الاجتماعية بالإقامات الجامعية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص علم الاجتماع التنظيم ، 2007-2008،
 10. بوعنان نور الدين، جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص تسويق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2006،
 11. كشيدة حبيبة، استراتيجيات رضا العميل، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص تسويق، جامعة البليدة، 2005.
 12. كاملة صادقة ، دور جودة خدمة النقل الجامعي في تحقيق رضا الطلبة، دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة قاصدي مرباح ورقلة مذكرة ماستر ، غير منشور ، جامعة ورقلة ، 2013-2014
 13. مزبان عبد القادر، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تسويق الدولي، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012.

قائمة المراجع :

ت-الملتقيات والمجلات :

14. نجاح بولودان، دور توقعات العملاء في تحسين جودة الخدمة البنكية، الملتقي الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة، 10-11 ماي 2010. (24/08/2011)
15. ناصر إبراهيم سيف، خالد سفيان السرطاوي، سارة شاكر الاقرع، مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد السابع ، العدد 15 ، 2014
16. درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم ،مقال مجلة المنار، المجلد 19، العدد 1، 2013
17. مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكتبتهم: دراسة مسحية، مقال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 25، العدد الثاني، 2009.

ث-المواقع الإلكترونية:

18. <http://labograndmaghreb.com/s%E9minaire%20sur%20la%20gestion%20de%20la%20qualit%E9%20totale/communications/nadjah%20bouloudne.pdf>
28-03-2017

ج-المقابلات:

19. مقابلة شخصية مع مدير الخدمات الجامعية بورقلة في مارس 2017
20. مقابلة شخصية مع مسؤول مصلحة الايواء (المديرية الخدمات الجامعية) في 7مارس 2017
21. مقابلة شخصية مع مدير الخدمات الجامعية بورقلة في 03 افريل 2017
22. مقابلة شخصية مع مدير الخدمات الجامعية بورقلة في 23 افريل 2017

2- المراجع باللغة الأجنبية :

أ- كتب :

23. J. Lendreve – J. Lévy – D. Lindon, **Mercator**, (Dunod, 2009 Paris)
24. Philip Kotler .Kevin keller.Delphine Manceau.Bernarard Dubois.
Marketing–Management .Dunod.2009
25. Daniel RAY,**Musurer et développer la satisfaction des clients**,2eme tirage, édition d'organisation ,Paris,2001,
26. Philip kotler et Bernard Dubois, **Marketing management**, 12 édition (Person éducation, paris 2006)
27. Monique Zollinger et Eric Lamarque, **Marketing et stratégie de la banque**,3eme edition,dunod,Paris,1999,

ب-المذكرات ورسائل الجامعية

28. Luc PANOU « Etude de la satisfaction des étudiants du CESAG » pour l'obtention du Master en MARKETING ET STRATEGIE, Centre Africain D'Etudes Supérieures en Gestion.2009–2010
29. Brigitte Gemme et Yves Gingras « Les facteurs de satisfaction et insatisfaction aux cycles supérieurs dans les universités québécoises francophones » revue canadienne d'enseignement supérieur, V36, No2, , 2006
30. Osman Sahin « An Investigation of student satisfaction Factors» Quest Journals,V2–Issue6, PP 08–12 ,2014
31. Zeiad Barakat, “The Gap Between Student's Perceptions and Expectations for Measurement the AI–Quds Open University Service Quality”

الملاحق

الملحق 1: جدول يوضح قائمة الأساتذة المحكمين

الدرجة العلمية	اسم الاستاذ
أستاذ محاضر أ بجامعة قاصدي مرياح-ورقلة	بن جروة عبد الحكيم
أستاذ محاضر أ بجامعة قاصدي مرياح-ورقلة	حجاج عبد الرؤوف
أستاذ مساعد بجامعة قاصدي مرياح-ورقلة	قواميد ابوبكر
أستاذ بتكوين المهني شنين قدور -ورقلة	عطالله بدرالدين

الملحق رقم 2 : الاستبيان

أخي الطالب/ أختي الطالبة:

في إطار التحضير لاستكمال نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات و من خلال المذكرة بعنوان "دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة" قمنا بصياغة الاستبيان التالي الموجه لعينة من طلبة الاقامات (الأحياء الجامعية) جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، وذلك بهدف معرفة عوامل رضا الطلبة على الخدمات الجامعية المقدمة. والخدمات محل الدراسة (خدمة الإطعام، خدمة الإيواء، خدمة النقل، خدمة الرعاية الصحية). سيكون هذا الاستبيان إضافة لخدمة البحث العلمي و من أجل ذلك نرجو من المستجوبين الإجابة بصراحة وبكل موضوعية عن الاسئلة المطروحة فيه لاستغلال المعلومات و الاستفادة منها لصالح تحسين الخدمات المقدمة في الأحياء الجامعية من اجل رضى الطلبة أكثر من جهة و تطوير البحث العلمي من جهة أخرى. نقدم لكم شكرنا الجزيل لمساهمتم في خدمة البحث العلمي و تطويره.

الطالب: خالد سهلي

المشرف: أ.د محمد حمزة بن قرينة

الجزء الأول: البيانات الشخصية (الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة)

الجنس: ذكر أنثى

المستوى الدراسي:

<u>ليسانس:</u>	<u>ماستر:</u>	<u>دكتوراه:</u>
السنة الاولى <input type="checkbox"/>	السنة الاولى <input type="checkbox"/>	السنة الاولى <input type="checkbox"/>
السنة الثانية <input type="checkbox"/>	السنة الثانية <input type="checkbox"/>	السنة الثانية <input type="checkbox"/>
السنة الثالثة <input type="checkbox"/>		السنة <input type="checkbox"/>

اسم الكلية:

اسم الإقامة:

الجزء الثاني: عوامل الرضا: (الرجاء الاختيار و وضع علامة (X) في الخانة المناسبة)

خدمة النقل

1. ترغب في حافلات النقل الجامعي أن تكون:
خاصة بكل إقامة تمر فقط على الإقامة (لها مواقف جانب الإقامة)
2. ترغب أن يكون ركوب حافلات النقل الجامعي:
عبر مراقب لكل حافلة بدون مراقب (كما هو عليه الحال)
3. ترغب أن يكون تنقل بين الإقامة و الكلية:
خط مباشر خط غير مباشر (حسب مخطط النقل)
4. ترغب في توفر عدد الحافلات النقل الجامعي الخاص بالإقامة أكثر:
في الفترة صباحية (7:30) في الفترة مسائية (16:30)

خدمة الايـواء:

5. ترغب في غرفة ذات :
شخصين ثلاث أشخاص
6. ترغب في أن تكون الحمامات :
مجانا (كما عليه الحال) أكثر جودة بمقابل رمزي
7. ترغب أن يكون طريقة تنظيف الحمامات ودورات المياه:
حملات تطوعية لطلبة مع مواد التنظيف من الإدارة عمال النظافة خاصين
8. ترغب أن يكون هناك مغاسل مركزية:
محدودة الخدمة مجانا خدمات متنوعة بمبلغ
9. ترغب في تجهيزات الغرفة المخصص من الإدارة (بطانية، فراش وسادة) أن تكون:
ذات استعمال واحد وترمى يحضرها طالب معه
10. ترغب أن يكون باب الجناح:
كل طالب له مفتاح شخص مكلف بالجناح
11. ترغب أن يكون هناك أماكن ممارسة الرياضة:
ملعب مغطى (صالة رياضية) ملعب على الهواء

الملاحق :

12. ترغب أن تكون ممارسة كرة القدم فوق أرضية ملعب ذات:

- عشب اصطناعي عشب طبيعي

خدمة الإطعام:

13. ترغب في الحصول على فطور الصباح:

- فطور جاهز (محمول) فطور في قاعة (المطعم)

14. توقيت وجبة العشاء يكون :

- بعد المغرب بعد العشاء

15. ترغب أن يكون طبق وجبة الغذاء والعشاء يكون ذو جودة وحسب المبلغ المدفوع:

- جودة متوسطة بـ30دج جودة جيدة بـ50دج

16. الحرص على نظافة مكان الطهي والطباخين بإرسال لجنة تفتيش على مستوى المطبخ يكون :

- في كل وجبة بشكل فجائي

17. ترغب أن تقدم لك الوجبة عن طريق :

- مقدم الوجبة (كما هو عليه الحال) تقديم ذاتي (شخصي)

18. دخول المطعم يكون بشكل :

- مراقب يدوي (كما عليه الحال) بطاقة مغناطيسية عبر بوابة آلية

19. سرعة تقديم الوجبات يكون عن طريق :

- عدة منافذ للدخول عدة منافذ لتقديم الوجبة

خدمة الرعاية الصحية

20. ترغب أن تكون سيارة الإسعاف:

- حسب كل إقامة حسب الحالة (بالاتصال بالعيادة)

21. ترغب في توفر الأدوية على مستوى الإقامة بشكل :

- أدوية ضرورية **مجانا** في العيادة كل الأدوية **بمقابل** من خلال صيدلية بكل إقامة

22. توقيت عمل العيادة الأكثر أهمية بالنسبة لك:

- توقيت العادي نظام المداومة ليلا

23. ترغب في أن يكون بالعيادة (إضافة الى طبيب العام) زيارات لـ:

- طبيب أسنان طبيب مختص (حسب الطلب)

24. ترغب في تلقى فحوصات دورية كل :

سنة أشهر

ثلاثة اشهر

الجزء الثالث:أبعاد جودة الخدمات الجامعية:

عند الإجابة على أسئلة الاستبيان. الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الخدمة	الرقم	الفقرة	رقم	موافق	محايد	غير موافق
خدمة النقل	1	تؤمن حافلات النقل الجامعي أماكن جلوس مريحة لك.				
	2	مواقف حافلات النقل الجامعي، ذات موقع ملائم لك (قرب من الكلية، والاقامة).				
	3	يجرس السائق على احترام التوقيت عند تقديم الخدمة النقل الجامعي.				
	4	يجرس السائق على عدم الإفراط في السرعة عند تقديم خدمة النقل الجامعي.				
	5	حافلات النقل الجامعي تلبي متطلباتك وتحقق رضاك.				
	6	فترة انتظارك في المواقف خاصة بالنقل الجامعي قليلة.				
	7	يتحلى السائق الحافلة بحسن التعامل معك.				
	8	يتعاطف السائق معك وطمأنتك عند تعرضك للمشاكل في الحافلة				
	9	تشعر بالأمان من السرقة والاعتداءات عند استعمال الحافلات الجامعية				
	10	تشعر بالأمان مع سائقي حافلات النقل الجامعي من حوادث المرور.				
خدمة الايواء	11	تصميم مباني الإقامة حديث وجذاب بالنسبة لك.				
	12	مساحة غرفتك كافية بالنسبة لك.				
	13	تجد أن ما وعدك به مسؤول الايواء من خدمات قد تم				
	14	تجد أن العمال الصيانة يقدمون خدمات(تصليح) لغرفتك بشكل جيد				
	15	مسؤول الايواء يجيب على أسئلتك وطلباتك بدقة				
	16	عمال الصيانة يتجاوبون مباشرة مع الاعطاب في غرفتك				
	17	هناك صيانة دورية لغرفتك (طلاء. الكهرباء. الإنارة....)				
	18	يستمع مسؤول الايواء الى انشغالاتك .				
	19	تشعر بالأمان داخل الإقامة.				
	20	تجهيزات غرفتك (المخصصة من الإدارة) توحى براحة وشعور بالطمأنينة.				
خدمة الاطعام	21	تجهيزات المطبخ الجامعي جديدة ونظيفة.				
	22	يقدم المطعم الجامعي مأكولات ذات جودة عالية.				
	23	الوفاء بتقديم وجبات(فطور الصباح، الغذاء، العشاء) في موعدها المحدد.				
	24	تجد أن مسؤول الإطعام يلقي ثقة ودعم الطلبة من خلال الاستماع إليهم.				
	25	توقيت كل الوجبات المقدمة مناسباً لك.				
	26	فترة الانتظار على طاوور الاطعام مقبولة.				
	27	يسهر مسؤول الاطعام على استماع الى ملاحظاتكم فيما يخص الوجبات.				
	28	تقدم لك وجبات غنية ومتنوعة محافظة على صحتك.				
	29	تشعر بالارتياح لمحتوى وطريقة إعداد الوجبات.				
	30	هناك رقابة صارمة على أنواع الأطعمة لتفادي التسمم.				
خدمة الرعاية الصحية	31	تصميم العيادة يتلاءم مع تقديم رعاية صحية أفضل.				
	32	العيادة الطبية تتوفر على كل تجهيزات لتقديم خدمات أفضل.				
	33	الدقة وعدم الخطأ في تقديم الرعاية الصحية الملائمة(المناسبة).				
	34	توافر العدد الكافي من الأطباء والمرضى.				
	35	سرعة المرض في تقديم الخدمات للحالات المستعجلة.				
	36	حضور الطبيب في كل أوقات الدوام.				
	37	يساهم المرضى من تحسين الحالة النفسية لك ويبددون مخاوفك.				

الملاحق :

			يعطي الأطباء الأولوية للحالة المستعجلة.	38
			سلوك المرض يعزز شعورك بالأمان والثقة .	39
			التجهيزات الصحية حديثة وتشعرك بالراحة.	40

الملحق 3: أهم مخرجات تحليل الاستبيان باستخدام SPSS v24

الإقامة

		Fréquence	Pourcentage
Valide	ابوعمار عبدالكافي	131	15,7
	بن موسى محمد	80	9,6
	بن دحمان بشير	126	15,1
	لخضاري محمد الاخضر	20	2,4
	الشيخ محمد التلي	29	3,5
	سالم بن يونس	90	10,8
	محمد الطاهر لعبيدي	76	9,1
	قريشي محمد ناجي	82	9,8
	بن مالك محمد حسان	80	9,6
	حساني محمد بن ابراهيم	121	14,5
	Total	835	100,0

الجنس * المستوى * الإقامة Tableau croisé

Effectif

الجنس	المستوى			Total		
	ليسانس	ماستر	دكتوراه			
ذكر	الإقامة	ابوعمار عبدالكافي	91	37	3	131
		بن موسى محمد	59	20	1	80
		بن دحمان بشير	99	24	3	126
		لخضاري محمد الاخضر	14	4	2	20
		الشيخ محمد التلي	29	0	0	29
		Total	292	85	9	386
أنثى	الإقامة	سالم بن يونس	79	5	6	90
		محمد الطاهر لعبيدي	55	16	5	76
		قريشي محمد ناجي	73	9	0	82
		بن مالك محمد حسان	60	14	6	80
		حساتي محمد بن ابراهيم	69	47	5	121
		Total	336	91	22	449
Total	الإقامة	ابوعمار عبدالكافي	91	37	3	131
		بن موسى محمد	59	20	1	80
		بن دحمان بشير	99	24	3	126
		لخضاري محمد الاخضر	14	4	2	20
		الشيخ محمد التلي	29	0	0	29
		سالم بن يونس	79	5	6	90
		محمد الطاهر لعبيدي	55	16	5	76
		قريشي محمد ناجي	73	9	0	82
		بن مالك محمد حسان	60	14	6	80
		حساتي محمد بن ابراهيم	69	47	5	121
		Total	628	176	31	835

الجنس * القطب * الإقامة * Tableau croisé

Effectif

الجنس	القطب			Total		
	القطبالاول	القطبالثاني	القطبالثالث			
ذكر	الإقامة	ابوعمار عبدالكافي	4	17	110	131
		بن موسى محمد	3	51	26	80
		بن دحمان بشير	2	1	123	126
		لخضاري محمد الاخضر	6	2	12	20
		الشيخ محمد التلي	10	2	17	29
		Total	25	73	288	386
أنثى	الإقامة	سالم بن يونس	4	86	0	90
		محمد الطاهر لعبيدي	64	7	5	76
		قريشي محمد ناجي	19	51	12	82
		بن مالك محمد حسان	43	22	15	80
		حسانتي محمد بن ابراهيم	12	83	26	121
		Total	142	249	58	449
Total	الإقامة	ابوعمار عبد الكافي	4	17	110	131
		بن موسى محمد	3	51	26	80
		بن دحمان بشير	2	1	123	126
		لخضاري محمد الاخضر	6	2	12	20
		الشيخ محمد التلي	10	2	17	29
		سالم بن يونس	4	86	0	90
		محمد الطاهر لعبيدي	64	7	5	76
		قريشي محمد ناجي	19	51	12	82
		بن مالك محمد حسان	43	22	15	80
		حسانتي محمد بن ابراهيم	12	83	26	121
		Total	167	322	346	835

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,63	24

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
q1	1,31	,464	835
q2	1,33	,470	835
q3	1,27	,448	835
q4	1,36	,485	835
q5	1,11	,315	835
q6	1,51	,500	835
q7	1,68	,465	835
q8	1,46	,498	835
q9	1,44	,497	835
q10	1,56	,499	835
q11	1,31	,463	835
q12	1,54	,501	835
q13	1,23	,423	835
q14	1,40	,491	835
q15	1,70	,458	835
q16	1,50	,500	835
q17	1,54	,499	835
q18	1,66	,475	835
q19	1,72	,454	835
q20	1,16	,366	835
q21	1,28	,451	835
q22	1,74	,447	835
q23	1,70	,460	835
q24	1,24	,432	835

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,911	40

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
m1	2,07	,889	835
m2	2,22	,897	835
m3	2,26	,841	835
m4	2,23	,835	835
m5	2,02	,844	835
m6	1,98	,872	835
m7	2,27	,793	835
m8	2,12	,804	835
m9	2,20	,842	835
m10	2,04	,813	835

الفهرس

II.....	الإهداء
III.....	الشكر.....
IV.....	الملخص.....
V.....	قائمة المحتويات.....
VI.....	قائمة الجداول.....
VIII.....	قائمة الأشكال وقائمة الملاحق.....
ب.....	مقدمة
	الفصل الأول : أساسيات حول جودة الخدمة ورضا الزبون
2.....	تمهيد الفصل الأول.....
3.....	المبحث الأول:مدخل قطاع الخدمات العمومية في الجزائر.....
3.....	المطلب الأول:تعريف الخدمات العمومية.....
4.....	المطلب الثاني:مميزات الخدمات العمومية.....
5.....	المطلب الثالث:خصوصيات الجودة في القطاع العمومي.....
5.....	المطلب الرابع:الخدمات الاجتماعية الجامعية في الجزائر.....
7.....	المبحث الثاني:أساسيات جودة الخدمة.....
7.....	المطلب الأول:مفهوم حول الجودة و جودة الخدمة.....
10.....	المطلب الثاني:أهمية جودة الخدمة.....
12.....	المطلب الثالث:محددات (أبعاد) جودة الخدمة.....
13.....	المطلب الرابع:مؤشرات قياس جودة الخدمة.....
15.....	المبحث الثالث :خصائص ومحددات رضا الزبون.....
15.....	المطلب الأول: مفهوم رضا العميل.....
16.....	المطلب الثاني : أهمية وخصائص رضا الزبون.....
18.....	المطلب الثالث:محددات الرضا.....
21.....	المبحث الرابع: الدراسات السابقة ذات الصلة.....
21.....	المطلب الأول: دراسات متعلقة بعامل رضا الطلبة.....
22.....	المطلب الثاني:دراسات متعلقة بجودة الخدمات الجامعية.....
25.....	خلاصة الفصل

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول عوامل رضا الطلبة المقيمن على جودة الخدمات الجامعية

27.....	تمهيد الفصل الثاني.....
28.....	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
28.....	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة.....
28.....	الفرع الأول :مجتمع الدراسة والعينة
29.....	الفرع الثاني:متغيرات الدراسة.....
30.....	المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة.....
30.....	الفرع الأول : الاستبيان
31.....	الفرع الثاني: البرامج المستخدمة في تحليل الاستبيان.....
32.....	الفرع الثالث: صدق وثبات الأداة
34.....	المبحث الثاني : نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
34.....	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.....
34.....	الفرع الأول : التكرارات والنسب للمتغيرات الشخصية
36.....	الفرع الثاني : تحليل النتائج الخاصة بأسئلة الدراسة.....
48.....	الفرع الثالث: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات والمحاور
57.....	المطلب الثالث: مناقشة وتفسير النتائج
58.....	الفرع الأول اختبار الفرضيات
61.....	الفرع الثاني : تفسير النتائج
63.....	خلاصة الفصل الثاني
65.....	خاتمة
69.....	المراجع.....
73.....	الملاحق.....
84.....	الفهرس.....