

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم إقتصادية، تسيير وعلوم تجارية

الفرع : علوم تجارية

التخصص : تسويق الخدمات

بغنوان :

تقييم جودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التكوين الخاصة من وجهة نظر الطلبة

دراسة حالة المعهد العالي للتسيير ورقلة

من إعداد الطالب : جمال دراوي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2018/06/02

أمام اللجنة المكونة من السادة :

- أ.د. محمد حمزة بن قرينة (أستاذ التعليم العالي / جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) رئيسا
- د. أحمد رمزي صياغ (أستاذ محاضر "أ" / جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مشرفا
- د. محمد منير بن عبد الهادي (أستاذ محاضر "أ" / جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2017 / 2018

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم إقتصادية، تسيير وعلوم تجارية

الفرع : علوم تجارية

التخصص : تسويق الخدمات

بغنوان :

تقييم جودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التكوين الخاصة من وجهة نظر الطلبة

دراسة حالة المعهد العالي للتسيير ورقلة

من إعداد الطالب : جمال دراوي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2018/06/02

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ.د. محمد حمزة بن قرينة (أستاذ التعليم العالي / جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) رئيسا

د. أحمد رمزي صياغ (أستاذ محاضر "أ" / جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مشرفا

د. محمد منير بن عبد الهادي (أستاذ محاضر "أ" / جامعة قاصدي مرباح - ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2017 / 2018

إهداء

إلى والدي رحمة الله عليه و إلى أمي

إلى زوجتي و بناتي ياسمين و أمينة و مريم

إلى إخوتي وأخواتي

إلى زملائي في العمل

إلى أصدقائي و زملائي في الدفعة

إلى جميع طلبة المعهد العالي للتسيير ورقلة

إلى كل أساتذتي الكرام وكل من ساعدني وشجعني طوال فترة الدراسة

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بفضلله تم إنجاز هذا العمل

أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف أحمد رمزي صياغ الذي قبل الإشراف على هذا العمل رغم إنشغالاته، والذي لم ييخل علي بتوجيهاته ونصائحه وتشجيعاته المستمرة،

كما أتقدم بالشكر و التقدير إلى الأستاذين محمد عادل عياض و سعيد هتهات على المساعدات و النصائح التي أفاداني بها،

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى رئيسة القسم و جميع عمال الإدارة وأساتذة قسم علوم التسيير، وجميع الأساتذة المحكمين للإستبانة على مساعداتهم القيمة،

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع أعضاء لجنة المناقشة،

شكر خاص لمن ساعدني في توزيع واسترداد الإستبانات

بن معمر شريفة، عواريب عبد العزيز، بوعافية محمد، سيد علي محمودي، دbaz عبد العزيز، بن الزين

ياسين، و جميع الأساتذة في المعهد العالي للتسيير ورقلة

وكل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

الملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس جودة خدمات التكوين في القطاع الخاص، أي التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية في المعهد العالي للتسيير ورقلة من وجهة نظر الطلاب أنفسهم وهم أهم فئة مستفيدة من خدمات المعهد، وتم الاعتماد في الدراسة الحالية على نموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة (Service Performance) والذي يعرف اختصاراً بـ Servperf لكل من (Cronin & Taylor) باعتبار هذا المقياس مناسباً لقياس مستوى جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية. لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام استبانة شملت 19 فقرة في الجانب النظري و 45 فقرة في أداة القياس والتي شملت ستة أبعاد، لجمع البيانات الأولية، حيث تمت المعالجة الإحصائية لـ 104 إستبانة إستبانة، وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي توفرها الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وقد تبين من خلال الدراسة أن التقييم الطلبة لجودة الخدمات التعليمية من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من طالب لآخر، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية الفعلية المدركة كما يدركها طلبة المعهد العالي للتسيير ورقلة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF) حسب جميع المتغيرات الديمغرافية، و بالتالي إمكانية استخدام هذا المقياس لتحسين مستوى الخدمات المقدمة، و بحسب النتائج المحصل عليها تعد جودة الخدمات التعليمية في المعهد العالي للتسيير ورقلة مقبولة إلى حد ما.

الكلمات المفتاح: جودة الخدمة، جودة الخدمات التعليمية، Servperf، رضا الطالب، المعهد العالي للتسيير ورقلة.

Abstract:

The study aimed at measuring the quality of the training services in the private sector, which means, the quality of the educational services at the Higher Institute of Management Ouargla. The study was conducted from the perspective of the students themselves and they are the main beneficiaries of the services of the Institute. The current study is based on the service performance model (Cronin & Taylor) that is known by the abbreviation (servperf), which defines the level of service quality in the educational institutions.

In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire was used, consisting of 19 paragraphs in the theoretical side and 45 in the measuring instrument, which included six dimensions, for the collection of primary data. The statistical processing of 104 questionnaires was done by using a set of statistical methods provided by the Statistical Package for Social Sciences.

The study found that the evaluation of the quality of educational services through the evaluation indicators, varies from one student to another, and that there are no statistically significant differences at the level of ($\alpha = 0.05$) towards the quality of actual educational services perceived as realized by the students of the Higher Institute of Management Ouargla (SERVPERF) according to all demographic variables. Therefore, it is possible to use this measure to improve the level of services provided. According to the results achieved, the quality of the educational services at the Higher Institute of Management Ouargla is fairly acceptable.

Keywords: Quality of Service, Quality of Educational Services, Servperf, Student Satisfaction, the Higher Institute of Management Ouargla

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
X	قائمة الإختصارات والرموز
أ	المقدمة
01	الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لجودة الخدمات التعليمية و رضا الزبون
03	المبحث الأول : الأدبيات النظرية لجودة الخدمات التعليمية و رضا الزبون
21	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لجودة الخدمات التعليمية و رضا الزبون
26	خلاصة الفصل
27	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع جودة الخدمات التعليمية بالمعهد العالي للتسيير ورقلة
29	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
40	المبحث الثاني : نتائج الدراسة و مناقشتها
85	خلاصة الفصل
86	الخاتمة
91	قائمة المراجع
95	الملاحق
106	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
37	مقياس الإستبيان ليكرت (likert Scale)	(1.2)
38	عدد الإستبيانات الموزعة و المسترجعة	(2.2)
39	معامل ألفا كرونباخ و معامل الصدق	(3.2)
40	يبين قيم ثبات أبعاد الأداة كل على حدة	(4.2)
40	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(5.2)
41	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	(6.2)
42	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	(7.2)
43	توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية	(8.2)
44	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	(9.2)
45	توزيع أفراد العينة حسب مصدر تمويل التكوين	(10.2)
46	توزيع أفراد العينة حسب فترة الدراسة	(11.2)
47	توزيع أفراد العينة حسب نوع التخصص	(12.2)
49	إتجاهات العينة في ما يخص سبب إختيار الدراسة بالمعهد	(13.2)
50	إتجاهات العينة في ما يخص السلبيات المؤثرة على الدراسة	(14.2)
50	إتجاهات العينة في ما يخص العناصر المؤثرة على رضا طالب على محيطه الدراسي	(15.2)
53	إتجاهات العينة فيما يخص بعد العناصر الملموسة	(16.2)
55	إتجاهات العينة فيما يخص بعد الإعتمادية	(17.2)
57	إتجاهات العينة فيما يخص بعد سرعة الإستجابة	(18.2)
59	إتجاهات العينة فيما يخص بعد الأمان	(19.2)
60	إتجاهات العينة فيما يخص بعد التعاطف	(20.2)
62	إتجاهات العينة فيما يخص بعد خصوصية المعهد	(21.2)
64	إتجاهات العينة فيما يخص أبعاد جودة الخدمات التعليمية	(22.2)
65	التوزيع التكراري المزدوج بين نوع التخصص و ملائمة المقررات	(23.2)
66	إختبار كاي مربع (Khi-deux)	(24.2)

67	التوزيع التكراري المزدوج بين نوع التخصص و الغيابات المتكررة للأساتذة	(25.2)
68	إختبار كاي مربع (Khi-deux)	(26.2)
69	التوزيع التكراري المزدوج بين نوع التخصص و استجابات الأستاذ لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف	(27.2)
70	إختبار كاي مربع (Khi-deux)	(28.2)
71	نتائج إختبار (t) لفروقات متغير الجنس	(29.2)
73	نتائج إختبار (t) لفروقات متغير فترة الدراسة	(30.2)
76	نتائج إختبار (Anova)	(31.2)
78	نتائج إختبار (Anova)	(32.2)
80	نتائج إختبار (Anova)	(33.2)
81	نتائج إختبار (Anova) لبقية المتغيرات	(34.2)
82	إرتباط أبعاد جودة خدمات التكوين	(35.2)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
05	عناصر النظام التعليمي	(1.1)
08	مفهوم جودة الخدمة	(2.1)
12	أبعاد جودة الخدمة حسب (PZB,1985,1988)	(3.1)
16	الرؤى التقليدية و الحديثة للعملاء	(4.1)
17	خصائص الرضا	(5.1)
31	الهيكل التنظيمي للمعهد العالي للتسيير ورقلة	(1.2)
41	تمثيل قطاعي لأفراد العينة حسب متغي الجنس	(2.2)
42	تمثيل قطاعي لأفراد العينة حسب متغي السن	(3.2)
43	تمثيل قطاعي لأفراد العينة حسب متغي المؤهل العلمي	(4.2)
44	تمثيل قطاعي لأفراد العينة حسب متغي الوضعية المهنية	(5.2)
45	تمثيل قطاعي لأفراد العينة حسب متغي الخبرة المهنية	(6.2)
46	تمثيل قطاعي لأفراد العينة حسب متغي مصدر تمويل التكوين	(7.2)
47	تمثيل قطاعي لأفراد العينة حسب متغي فترة الدراسة	(8.2)
48	تمثيل قطاعي لأفراد العينة حسب متغي نوع التخصص	(9.2)

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
96	قائمة الأساتذة المحكمين للإستبانة	(01)
97	إستمارة الإستبانة	(02)
101	بعض من مخرجات برنامج Spss	(03)

قائمة الإختصارات والرموز باللغة الأجنبية

الإختصار / الرمز	الدلالة
Servperf	Performance Service
Servqual	The gaps model Quality Service
HEdPERF	Higher Education Perfomance-only
ISGO	Institut Supérieur de Gestion Ouargla

قائمة الإختصارات والرموز باللغة العربية

الإختصار / الرمز	الدلالة
Servperf	نموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة
Servqual	نموذج الفجوات لجودة الخدمة
HEdPERF	نموذج الأداء فقط في خدمات التعليم العالي
ISGO	المعهد العالي للتسيير ورقلة

المقدمة

أ. توطئة

يعتبر موضوع الجودة في الخدمات المقدمة في المؤسسات والهيئات المختلفة من المواضيع التي تستدعي اهتماما كبيرا من الباحثين والمتخصصين لما لهذا الموضوع من أهمية وحيوية في تطوير أداء المؤسسات والهيئات المختلفة لتكون قادرة على التنافسية في ظل المتغيرات المتسارعة في العصر الحديث، حيث أدى نمو الخدمات وتزايد المؤسسات والهيئات العاملة في نفس النشاط إلى احتدام المنافسة في ظل الاقتصاد المفتوح والقائم على التنافس، وصارت كل مؤسسة تحرص على الوصول إلى امتلاك ميزة تنافسية تضمن لها البقاء والاستمرار، والعمل على تحسين الأداء دون توقف ضمن مبدأ إداري معاصر هو "التحسين المستمر".

لذا بات من الضروري أن يتم النظر إلى جودة الخدمات على أنها أمر ملح وضروري لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله في كافة المؤسسات، فصناعة الخدمات تلعب دورا متزايد الأهمية في اقتصاد العديد من الأمم في عالم المنافسة في الوقت الراهن، وهذا مما يجعل جودة الخدمة المفتاح للنجاح والداعم للقدرة على المنافسة فلم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة، وإنما يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة، والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حد سواء، وهذا يتطلب توظيف الكثير من الأساليب والاستراتيجيات وتسخير الوسائل والإمكانيات من أجل تقديم خدمة أفضل للمستفيدين.

ولكي يتسنى لمعاهد التكوين المهني تحقيق أهدافها باستمرار لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة، ولما كانت عملية التنمية لا تتحقق بدون عملية قياس كان لا بد من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب للوقوف على نقاط القوة والضعف التي تعترض العملية التعليمية حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية التطوير بناء على أسس واضحة وأكيدة وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية، وهذا كله يتطلب من المؤسسات التعليمية قياس جودة الخدمات التي تقدمها لزيائنها من الطلاب والدارسين من أجل التأكد من أن الخدمات المقدمة تسائر التوقعات وقادرة على التنافسية.

وفي السنوات الأخيرة عمل القطاع الخاص في مجال التعليم المهني على النهوض بالأداء العام من خلال عمليات التطوير والبناء في جميع النواحي البشرية والمادية، إلا أن حجم التنافس بين مراكز ومعاهد التكوين الحكومية والخاصة كله يؤدي إلى ضرورة البحث في نوعية الخدمات التي تقدمها مراكز التكوين المهني الخاص ومستوى هذه الخدمات، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتقييم مستوى الجودة في الخدمات المقدمة بمراكز التكوين المهني الخاص من وجهة نظر الطلبة وهم من أهم الفئات المستفيدة من الخدمات التي يقدمها المركز.

ب. مشكلة الدراسة

تقوم مشكلة الدراسة الحالية على أساس قياس مستوى الجودة في الخدمات المقدمة لطلبة المعهد العالي للتسيير ورقلة من وجهة نظر الطلاب أنفسهم وهم أهم فئة مستفيدة من خدمات المعهد، وتبلور مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيس التالي:

ما مستوى جودة الخدمات التعليمية بالمعهد العالي للتسيير ورقلة من وجهة نظر الطالب؟

وينبثق من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. إلى أي مدى تطبق جودة خدمات التكوين من حيث العناصر الملموسة و الإعتمادية في المعهد العالي للتسيير؟
2. كيف نقيم مستوى جودة خدمات التكوين في سرعة الإستجابة و الأمان في المعهد محل الدراسة؟
3. كيف نقيم مستوى جودة خدمات التكوين في التعاطف و خصوصية المعهد في دراستنا هذه؟

4. هل يوجد اختلاف دال إحصائياً بين إجابات عينة الدراسة في أبعاد جودة التكوين المطبقة في المعهد العالي للتسيير حسب مقياس (SERVPERF) من وجهة نظر الطلبة تُعزى إلى كل من المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، فترة الدراسة)؟

5. مالذي يميز مقياس (SERVPERF) عن بقية المقاييس؟

ج. فرضيات الدراسة

للإجابة على الأسئلة المذكورة أعلاه و نظراً لإستخدام المقياس جودة الخدمة (SERVPERF) ذو الأبعاد الخمسة (العناصر الملموسة، الإعتمادية، سرعة الإستجابة، الأمان، التعاطف) مضاف إليهم بعد خصوصية المعهد نفترض ما يلي:

1. هناك مقاييس أخرى لقياس جودة الخدمات، ولكل منها خصائص ومميزات.
2. يهتم المعهد العالي للتسيير في جانب العناصر الملموسة من حيث الموقع و الشكل المناسب و توفر التجهيزات اللازمة كونه معهد خاص، و من ناحية الإعتمادية يركز على تسهيل إجراءات القبول و التعامل الجيد من الموظفين.
3. يركز المعهد العالي للتسيير في سرعة الإستجابة من حيث تعريف الطلبة بواجباتهم و حقوقهم و تقديم الخدمات لهم بسرعة و دقة، و من ناحية الأمان يركز على توفير الأمان في المعهد، التعامل بلباقة مع الطلبة و تكريس السمعة الجيدة.
4. يركز المعهد العالي للتسيير على التعاطف من حيث التعامل مع الطلبة باهتمام شخصي و الإهتمام بإنشغالاتهم و مشاكلهم، و من ناحية خصوصية المعهد يركز على التوقيت المناسب للدراسة و التسهيلات المالية للدفع و العمل بنظام المشاركة مع الطلبة.
5. لا يوجد إختلاف في مستوى جودة خدمات التكوين حسب مقياس جودة الخدمة (SERVPERF) من وجهة نظر الطلبة بإختلاف متغيراتهم الشخصية و هذا راجع الى حرص المعهد على الحفاظ على نفس الجودة في مختلف الحالات.

د. أهمية الدراسة.

أن معرفة مستوى الخدمات المقدمة ودرجة الجودة التي تحققت فيها يعطى إشارات واضحة ومهمة للقائمين على العملية التعليمية في المعهد للتعرف على نقاط القوة والضعف في هذه الخدمات المقدمة، خاصة وأن التنافس بين المعهد والمعاهد الأخرى في مجال السوق كبير جداً من جهة، ومن جهة أخرى نجد أن المعهد العالي للتسيير تطور بسرعة كبيرة، وهذا ما تجلّى في قبول أعداد كبيرة من الطلاب كل عام حتى وصل عدد الطلبة في مختلف التخصصات إلى ما يقارب 500 طالب وطالبة في السنة، وهذا العدد يمثل عبأ كبيراً على الامكانيات المتاحة وبالتالي على الخدمات التعليمية المقدمة كما ونوعاً، كما أن نتائج هذه الدراسة ستفتح الباب أمام دراسات أخرى في مجال الخدمات المقدمة في مراكز التكوين المهني الخاصة من أجل العمل على الرقي الدائم بموضوع الجودة في نوعية الخدمات المقدمة.

هـ. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة من قبل الطلاب المعهد العالي للتسيير.
- التعرف إلى الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الخدمات المدركة تبعاً لمتغيرات الدراسة.
- التعرف على أهم نقاط القوة والضعف في جانب الخدمات المقدمة حسب الأبعاد الخمسة لمقياس الخدمة (SERVPERF) المستخدم في هذه الدراسة .

- تقديم اقتراحات تنفيذ المعهد العالي للتسيير والمراكز الخاصة الأخرى في مجال تقديم الخدمات التعليمية.

و. حدود الدراسة:

تحدد نتائج هذه الدراسة بالحدود التالية:

- **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على البحث في مجال قياس مستوى الجودة في الخدمات التعليمية كما يدركها طلبة المعهد العالي للتسيير في الأبعاد الخمسة لمقياس (SERVPERF) بالإضافة للبعد السادس الذي يتعلق بخصوصية المعهد.
- **الحدود المكانية:** موضوع هذه الدراسة هو المعهد العالي للتسيير ورقلة وعلى آراء طلبة المعهد في مستوى الجودة في الخدمات التي يقدمها المعهد.
- **الحدود الزمنية:** ستجرى الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2017-2018م.

ز. منهجية الدراسة

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتحقق من مستوى جودة الخدمات التي يقدمها المعهد العالي للتسيير ورقلة للطلبة من وجهة نظر الطلبة. وسيتم استخدام الأساليب والمعالجات الإحصائية اللازمة منها الوسط الحسابي لأجل التعرف على آراء الطلاب اتجاه مدى مطابقة جودة الخدمات التكوينية مع متطلبات الطلاب والمتمثلة بالأبعاد الستة للمقياس وهي: الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، خصوصية المعهد، كما سيستخدم الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم استجابات الطلاب عن الوسط الحسابي.

ح. مجتمع وعينة الدراسة

يتألف مجتمع الدراسة من جميع طلبة المعهد العالي للتسيير ورقلة خلال الموسم الدراسي 2017-2018م، وسيتم اختيار عينة ممثلة للمجتمع ومن مختلف المستويات التعليمية من أجل الإجابة على الاستبيان الذي سيعد للدراسة.

ط. تقسيمات الدراسة

طبقا لمتطلبات طريقة IMRAD المعتمدة في الكلية، فإن الدراسة ستقسم إلى جزأين، فصل نظري وآخر تطبيقي. أما الفصل الأول (الجزء النظري) فتطرقنا من خلاله إلى مبحثين، المبحث الأول الأدبيات النظرية لجودة الخدمات التعليمية ورضا الزبون، والمبحث الثاني الى الأدبيات التطبيقية لجودة الخدمات التعليمية ورضا الزبون والذي من خلاله إستعرضنا بعض الدراسات السابقة، وقمنا بإبراز أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا هذه ومجالات الإستفادة منها. أما الفصل الثاني (الدراسة الميدانية) تمت محاولة إسقاط المفاهيم النظرية على هذا الجانب، من خلال مبحثين ففي الأول تطرقنا إلى الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة، وفي المبحث الثاني تم فيه إستخلاص النتائج و مناقشتها و التي على ضوءها تم إقتراح بعض التوصيات.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية و
التطبيقية لجودة الخدمات
التعليمية و رضا الزبون

تمهيد

يعد العلم واحدا من أهم وأبرز الأمور التي يحتاج الإنسان إليها، لأنه يلي كافة احتياجاته الأساسية التي يسعى خلفها، بالإضافة إلى أن التعليم هو سبب التطور والرقي، وهذا ليس على المستوى الفردي فحسب، بل هو على مستوى الدول أيضا، فالدولة التي تحافظ على نظامها التعليمي هي الدولة التي تتفوق في كافة المجالات وعلى كافة الأصعدة سواء الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية أو العسكرية وفي كافة المجالات الأخرى، ولهذا السبب التعليم ضروري جدا لأية دولة تسعى وراء رفاه شعبها ونموها.

من هذا المنطلق أصبح الإهتمام بجودة الخدمات التعليمية يحمي بإهتمام خاص سواء في القطاع العام أو الخاص، و تعد توقعات و حاجات الطالب (الزبون) من العوامل المهمة في تقييم و قياس جودة الخدمة التعليمية مع صعوبتها، و هذا للتحديات التي يجب على المؤسسة التعليمية التعامل معها، وكذا للوقوف على نقاط القوة و الضعف التي تعترى العملية التعليمية حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية التطوير بناء على أسس واضحة و أكيدة.

لهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى بعض المفاهيم العامة حول الخدمة التعليمية، و كذا جودة الخدمة التعليمية و أبعادها و وفق مقياس الدراسة، و الإطار المفاهيمي للرضا في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فقد خصص للدراسات السابقة في مجال البحث هذا و كذا أوجه التشابه مع الدراسات السابقة ومجالات الاستفادة منها وفق الخطة التالية:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمات التعليمية و رضا الزبون

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة الخدمات التعليمية و رضا الزبون

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لجودة الخدمات التعليمية و رضا الزبون

يعتبر التعليم من أهم المقومات التي تساهم في قيام ورفعة الأمم؛ فتقاس قوة الأمة وتقدمها بالمستوى التعليمي فيها، لهذا منذ القدم عملت الدول والحكومات على تطوير القطاع التعليمي والاهتمام بالمؤسسات والدوائر المعنية بالتعليم؛ كالمدارس، والجامعات، والمعاهد، وغيرها. وأنشأت الدول للتعليم الوزارات التي تعنى بشؤونها، وقدمت له الدعم المالي اللازم، ومع تطور التكنولوجيا وعصر المعرفة أصبحت العملية التعليمية متطورة أيضا، ولم تعد تقتصر على الأقسام والتعلم التقليدي.

في هذا المبحث سوف نتطرق للمفاهيم المتعلقة بالخدمات التعليمية في المطلب الأول، و جودة الخدمات التعليمية في المطلب الثاني، و الإطار المفاهيمي للرضا في المطلب الثالث.

المطلب الأول: الخدمات التعليمية

تعتبر الخدمات التعليمية أحد الخدمات الواسعة الانتشار، و ذات طلب تصاعدي في كافة أنحاء العالم و هذا لأهميتها في صقل وتطوير العنصر البشري و الذي يعد أساس التنمية.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة التعليمية

قبل التطرق إلى مفهوم الخدمات التعليمية لابد من التعرّيج على مفهوم التعليم في حد ذاته

أولاً: تعريف التعلم

تعددت تعاريف التعلم، ونذكر منها ما يلي :

- هو "عملية تعديل مستمرة في سلوك الفرد لتحقيق حاجاته ورغباته".¹
- كما يعرف على أنه: "تغير في السلوك له صفة الاستمرار على أن وصفة بذل الجهود المتكررة حتى يصل الفرد إلى استجابة ترضي دوافعه وتحقق رغباته".
- ويعرف أيضا بأنه: "عملية تدفق للمعرفة من المصدر إلى المتعلم، وعلى أساس هذه العملية يحدث التعلم وفقا للخطوات الآتية:
- يتسلّم المتعلم المادة ويدرك على أنها عناصر جديدة من المعرفة؛
- يتم فحص العناصر الجديدة لاكتشاف صحتها أو خطأها، ومن ثم قبولها أو رفضها؛
- يتم تدوين عناصر المعرفة الجديدة من قبل المتعلم من خلال ترميزها وتمثيلها وتنظيمها حسب الأولويات".²

ثانياً: تعريف الخدمة التعليمية

الخدمة التعليمية هي "تلك الخدمة التي تستهدف توفير المباني المدرسية لمختلف المستويات والمراحل التعليمية طبقا لمتطلبات السلم التعليمي، وبما يتناسب مع حجم وعدد السكان والفئة العمرية المطلوب استيعابها بكل مرحلة"³.

¹ صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته. دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس سطيف1، 2014، ص22.

² نفسه.

³ عصام عبد الحميد الجزائر، دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية، المجلد 1، 2014، ص12.

وتعرف أيضا بأنها "مجموعة المنافع التي تقدمها المؤسسة التعليمية والتي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيد عند حصوله على الخدمة، تتمثل باكتساب المعرفة وإحداث تغيير فيها"¹.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمات التعليمية تعني مدى قدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق أهداف تعليمية من خلال تسويق خدماتها وبرامجها بما يتناسب مع السوق المستهدف وحاجة سوق العمل الي مخرجاتها.

الفرع الثاني: النظام التعليمي

أولاً: أنواع التعلم

من الممكن تصنيف التعلم إلى ثلاثة أنواع رئيسة على النحو التالي² :

أ- **التعلم التنافسي**: التعلم التنافسي أحد أوجه التعلم المتمركز حول المادة الدراسية، ويكون موقف المتعلم فيها سلبياً. ويكون عضو هيئة التدريس المصدر الرئيسي للتعلم، حيث يقوم بإلقاء المعلومة على أسماع المتعلمين، ويكون التقويم معيارياً.

ب- **التعلم الفردي**: هو استقلال المتعلمين في أعمالهم عن بعضهم البعض معتمدين على أنفسهم في إنجاز المهمة الموكلة لهم؛ يجب أن تثار دافعية المتعلم لإنجاز المهمة الموكلة إليهم في ضوء قدراتهم الخاصة؛ ودور عضو هيئة التدريس هنا يتلخص في ترتيب الصف بشكل يجب المتعلم تشتت انتباهه، كما يزودهم بالأدوات اللازمة للتعلم، ويجب على تساؤلهم.

ج- **التعلم التعاوني**: يؤكد الكثير من الباحثين المهتمين بالتعليم على الفاعلية العالية للتعلم التعاوني؛ فالتعلم التعاوني يزيد من دافعية المتعلم وقدرته علي التفكير الناقد، ويتم من خلاله التأكيد على العمل الجماعي والإهتمام بالعمل بروح الفريق بين المتعلمين، واستخدام هذه العلاقات في تحفيز التعلم.

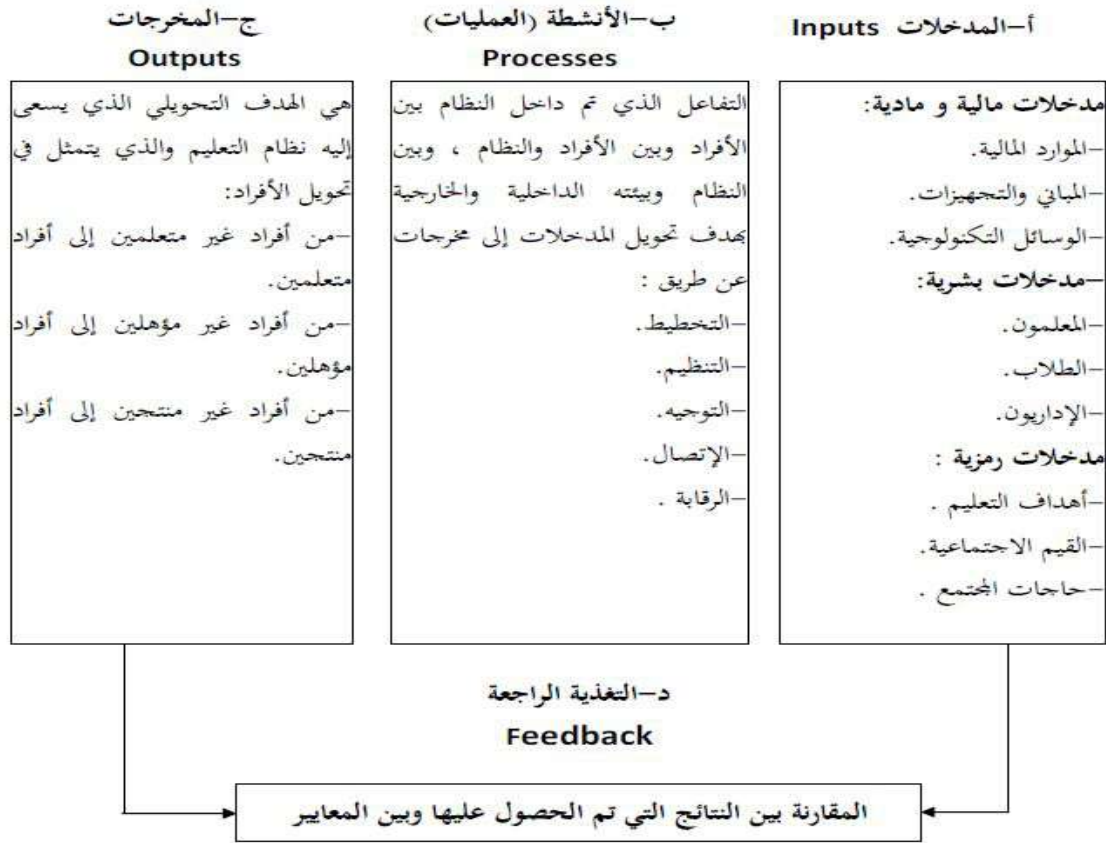
ثانياً: عناصر النظام التعليمي في المدرسة

إن التعليم هو نظام له مدخلاته وعملياته ومخرجاته، وهذا يعني أن له عناصر تتبادل التأثير والتأثر فيما بينها وتنعكس آثارها في مخرجات نظام التعليم ، و يمكن تلخيص أهم عناصر النظام التعليمي في الشكل الموالي:

¹ ليث علي الحكيم، عمار عبد الأمين زوين وحاكم أحسوني الميالي، تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والإقتصاد بجامعة الكوفة، مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد 12، 2009، ص188.

² عمادة ضمان الجودة والإعتماد الأكاديمي، استراتيجيات التعلم والتعليم والتقويم، كتيب رقم 3، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان، 1435هـ، ص 22.

شكل رقم 1-1: عناصر النظام التعليمي



المصدر: يزيد قادة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2012، ص 69.

ثالثا: مستويات التعليم

حسب التصنيف الدولي الموحد للتعليم 1997، يمكن التمييز بين مستويات التعليم التالية:¹

- التعليم قبل الابتدائي؛
- التعليم الابتدائي أو المرحلة الأولى للتعليم الثانوي؛
- المرحلة الثانية من التعليم الثانوي؛
- التعليم بعد الثانوي غير العالي (التعليم المهني)؛
- المرحلة الأولى من التعليم العالي؛
- المرحلة الثانية من التعليم العالي.

الفرع الثالث: أهمية الخدمات التعليمية

تكمن أهمية التعليم في تكوينه لرأس المال البشري المؤهل و المكيف مع احتياجات التنمية الإقتصادية، و القادر على الإستجابة لمتطلباته وللتغيرات المستمرة، سواء كانت محلية أو عالمية. ومن هنا تبرز أهمية الخدمات التعليمية في ما يلي:

- تقدم وتطور المجتمعات؛

¹ وزارة التعليم والثقافة، التعليم في فنلندا، هلسنكي، 2012، ص 3.

- أداة ووسيلة للتنمية والوعي في جميع المجالات؛
- مواكبة العصر و التكنولوجيا الحديثة في شتى الاختصاصات؛
- النهوض بجميع القطاعات (الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية،... الخ)؛
- القضاء على الجهل و البطالة و الآفات الاجتماعية؛
- تطوير جميع الخدمات (الصحية، السياحية، النقل، اتصال،... الخ)؛

الفرع الرابع: خصائص الخدمات التعليمية

تميز الخدمات التعليمية كما الخدمات بصفة عامة بجملة من الخصائص¹:

أولاً: اللاملموسية

تعتبر القابلية للمس من أهم الخواص، فإنه لا يمكن للمستخدم من الخدمات التعليمية أن يعيدها في حالة عدم تحقيقها للجودة المطلوبة لصعوبة معاينتها ومعرفة جودتها قبل الحصول عليها، غير أنه ليس بالضرورة أن تكون في مجملها غير ملموسة، بل يمكن أن تحتوي على جوانب ملموسة مدعمة لإنتاج وتقديم الخدمة التعليمية، كاستعانة الأستاذ ببعض الأجهزة في التدريس مثل: أجهزة العرض، الحاسوب المحمول، الصبورات المتحركة.

ثانياً: التلازمية

وتشير هذه الخاصية، إلى أنّ الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وأنها تعتمد في غالب الأحيان في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدمها والمستخدم منها.

ثالثاً: عدم تجانس الخدمة

من الصعب تمييز الخدمة التعليمية وتقديمها بشكل متماثل، بسبب اختلاف كفاءة ومهارة الأستاذ، ومكان وزمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

رابعاً: عدم انتقال الملكية

الخدمة التعليمية، كغيرها من الخدمات، ينتفع منها ولا يمكن امتلاكها أو تحويل ملكيتها أو إعادة بيعها، ولا يمكننا نقلها من مكان لآخر، لأنها أساساً غير ملموسة ويتم استهلاكها مباشرة عند تلقيها.

خامساً: عدم القدرة على التخزين

لا يمكن تخزين الخدمة التعليمية في وقت لا طلب فيه عليها إلى وقت يوجد فيه طلب عليها، فبما أن الخدمة تمثل فعل أو تصرف فإنها تتلاشى وتفقد صلاحيتها سواء إن تم الاستفادة منها أو عدم الاستفادة منها، وذلك لعدم إمكانية تخزينها والاستفادة منها لحين وقوع الطلب عليها.

¹ صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص25.

سادسا: صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب المستفيد منها

تعتبر عملية تقييم الخدمة التعليمية أكثر صعوبة وتعقيدا من الخدمات الأخرى، فنتائجها تأتي متأخرة، وعادة ما تكون بعد تخرج الطلاب والخراطيم في الحياة الوظيفية. كما أنّ الطلاب يقيمون هذه الخدمة بطرق مختلفة حسب إدراكهم لجودتها، وهذا ما يجعل من الضروري الكشف عن المعايير التي يستخدمونها في تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدّمة.

المطلب الثاني: جودة الخدمات التعليمية

يحتل موضوع الجودة باهتمام كبير من قبل المؤسسات التعليمية في جميع دول العالم المتقدمة و النامية على حد سواء، بعد أن انتبعت تلك المؤسسات الى أهمية تطوير و تحسين الأداء الخدمي كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية و الخارجية، خاصة بعد التطورات التكنولوجية و الإتجاه نحو العولمة، و بما يؤدي الى تهيئة الكوادر البشرية المؤهلة علميا للمشاركة في تحقيق التنمية بأبعادها المختلفة.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة التعليمية

ظهر مفهوم الجودة في ثمانينات القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية مع ارتفاع وتيرة التنافس الاقتصادي العالمي و غزو الصناعة اليابانية للأسواق العالمية. فالجودة مفهوم مقاولاتي بالأساس، يرتبط بالإنتاجية و المردودية، وانتقل إلى مجال التعليم على اعتبار أن المؤسسة التعليمية هي مؤسسة لإنتاج الكفاءات و الخبرات القادرة على الابتكار و الإبداع، واللذان بدونهما لا يمكن للمقاولات الصناعية أن تطور إنتاجها و تحسن من منتوجها¹.

ونشير هنا إلى تعريف جودة الخدمة، ونذكر من بينها:

- تعرفها الجمعية الفرنسية للتقييس (Afnor) بأنها "قدرة الخدمة على الاستجابة حسب خصائصها إلى الاحتياجات المختلفة لمستخدميها أو مستهلكيها"².

- يرى "كوتلر" بأن "الجودة تشمل جميع خصائص المنتج أو الخدمة التي تؤثر على قدرته على تلبية الاحتياجات ، سواء كانت صريحة أو ضمنية"³.

أما الجودة في مجال الخدمات التعليمية فتعرف كما يلي:

- هي "تلبية التوقعات المستقبلية للطلبة أو تقديم ما يفوق ويتجاوز هذه التوقعات"⁴؛

¹ نجيب سليم، الجودة في التعليم: مفهومها، معاييرها وآلياتها، على الخط، تاريخ الإطلاع 2018/03/28، عنوان الصفحة: <https://www.new-educ.com/%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85-%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85%D9%87%D8%A7-%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D8%B1%D9%87%D8%A7>

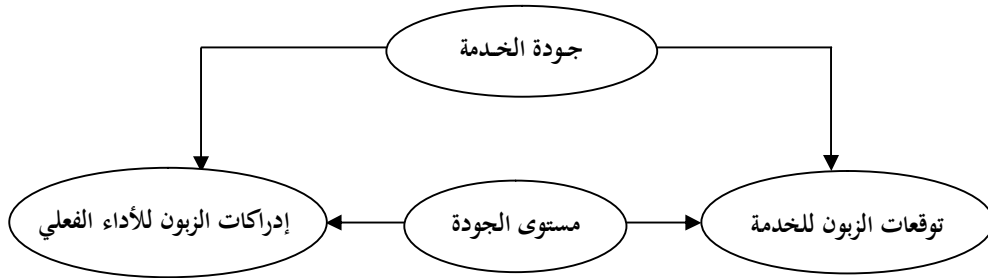
² B.Bathelot, **Définition qualité de service**, *L'encyclopédie illustrée du marketing*, En ligne, consulté le 27/03/2018, Url: <http://www.definitions-marketing.com/definition/qualite-de-service/>

³ P.Kotler & K.Keller et D.Manceau, **Marketing Management**, 15 éd, Pearson education, Paris,2015, p155.

⁴ أبوبكر سليمان الصالحي وجمال ع، قياس جودة الخدمات التعليمية، مجلة دراسات الاقتصاد و الأعمال، المجلد 5، العدد 2، ديسمبر 2016، ص62.

- وهي أيضا "مجموعة المعايير و الخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، والتي تلي احتياجات المجتمع و متطلباته و رغبات المتعلمين و حاجاتهم، وتحقيق تلك المعايير من خلال الإستخدام الفعال لجميع العناصر المادية و البشرية"¹؛
- الجودة التعليمية، وفقا لما تمّ الإتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي انعقد في باريس في أكتوبر 1998، هي "مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطة مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلبة، المباني والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع، التعليم الذاتي الداخلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا."²
- وتشير الجودة في المجال التعليمي إلى "مجموعة من المعايير و الإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي"³؛
- وتشير كذلك إلى "المواصفات و الخصائص المتوقعة في هذا المنتج و في العمليات و الأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات، مع توفر أدوات و أساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية"⁴؛
- وعليه، يمكن إسقاط مفهوم جودة الخدمات على جميع القطاعات و النشاطات، حيث تميل غالبية التعاريف لجودة الخدمات على أنها "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة"⁵.

الشكل رقم 1-2: مفهوم جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006، ص 90

من هذا الشكل يمكن ترتيب مستويات جودة المنتج الخدمي إلى ثلاث مراتب هي⁶:

- **جودة الخدمة المتوقعة:** وهي توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة، وتعتمد على: احتياجات العميل، خبراته، تجاربه السابقة، ثقافته، واتصاله بالآخرين.
- **جودة الخدمة الفعلية:** وتتمثل في المستوى الفعلي لأداء الخدمة، فهي الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة.

¹ نفسه.

² صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص. 36.

³ (www.new-educ.com/consulté le 26/03/2018 a 12 :50) الجودة-في-التعليم-مفهومها-معاييرها

⁴ Idem.

⁵ قاسم نايف علوان، مرجع سبق ذكره، ص 90.

⁶ Savaş BALIN & Vincent GIARD, **La qualité des services et leurs processus de production**, 7^e Congrès international de génie industriel, 5-8 juin 2007, Université Trois-Rivières, Québec, Canada.

– جودة الخدمة المدركة: وهي الجودة التي يدركها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المحرّبة؛ أي أن درجة جودة الخدمة هي مقياس نسبي يختلف من شخص إلى آخر و يعتمد على مقارنة الجودة المدركة و قد ميز (gronroos) (1996) بين نوعين من الجودة المدركة و هما الجودة الفنية و الجودة الوظيفية:¹

- **الجودة الفنية أو جودة المخرجات:** وهي ما يتم تقديمه للزبون فعلا و يتصل بالحاجات الأساسية التي يسعى إلى اشباعها، وهي التي يتم عادة تقييمها بعد الحصول على الخدمة، و التي يمكن التعبير عنها بالسؤال: مالذي يتم تقديمه؟
- **الجودة الوظيفية أو الجودة العملية:** هي مستوى جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة، والتي عادة ما يتم تقييمها أثناء تقديم الخدمة، والتي يمكن التعبير عنها بالسؤال: كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟

من خلال ما سبق يمكن أن نخلص إلى أن هناك شبه اتفاق بين الباحثين في أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات الزبون، أي أن متلقى الخدمة هو الذي يحكم على مستوى و مدى جودة الخدمة عن طريق المقارنة بين ما حصل عليه من خدمة وما كان يتوقعه من تلك الخدمة.

الفرع الثاني: مزايا جودة خدمات التعليمية

ينجم عن تحقيق أهداف جودة خدمة التعليم العديد من المزايا والفوائد للطلبة، سوق العمل، أعضاء هيئة التدريس، العاملين، النظام الإداري والتنظيمي، وفيما يلي استعراض لتلك الفوائد.²

أولا: الطلبة وسوق العمل

ينجم عن تحقيق الجودة في خدمة التعليم تلبية رغبات وطموحات الخريج، التي تساهم بدورها في سد حاجة سوق العمل من الموارد البشرية المطلوبة وبالمواصفات المطلوبة، وهذا بدوره سيحقق مزايا للطلاب الخريج الذي سيحصل على فرصة عمل بعد تخرجه مباشرة، وعلى المنظمة التي سيعمل بها لأنه سيكون عنصرا فعالا في تحقيق أهدافها وتنفيذ سياستها وبرامجها المرسومة.

ثانيا: أعضاء هيئة التدريس

يمكن تحقيق الجودة في خدمة التعليم عضو هيئة التدريس من تطوير كفاءته، وذلك من خلال الاطلاع على المزيد من المصادر العلمية الحديثة واستخدام تقنيات المعلومات التي تتيح له الفرصة للاطلاع على آخر المستجدات العلمية للإيفاء بمتطلبات المناهج الجديدة، و التي تم صياغتها لتناسب مع حاجات ومتطلبات الطلبة وسوق العمل، فضلا عن المزايا المادية والمعنوية التي قد يحصل عليها، والتي تعد من متطلبات توفير المناخ التنظيمي المناسب لأداء مهامه التدريسية، كما أنه سيتعلم أساليب وتقنيات جديدة في تقديم وعرض المحاضرات بشكل يساهم في إيصالها لذهن الطالب بشكل أفضل.

ثالثا: العاملين

يتطلب تحقيق الجودة في خدمة التعليم رفع كفاءة أداء العاملين للإيفاء بالمتطلبات الجديدة التي تفرضها جودة المنتج التعليمي، وهذا ما سيدفع صانعي القرار بمؤسسة التعليم إلى توفير فرص لتدريب العاملين للحصول على الخبرة الكافية في مجال أعمالهم، مثل

¹ قاسم نايف علوان، مرجع سبق ذكره، ص92.

² صليحة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص38.

تدريبهم على كيفية تشغيل التقنيات الجديدة، وكيفية تبني مفاهيم جديدة مثل الادارة الالكترونية والمكتبة الالكترونية، وكل ذلك سيعود عليهم بالنفع المادي والمعنوي.

رابعاً: الجانب الإداري والتنظيمي

يتطلب تحقيق الأهداف خلق ثقافة تنظيمية ومناخ تنظيمي جيد يتسم بما يلي:

- إيجاد نوع من التعاون والتفاعل بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالشكل الذي يخدم تحقيق أهداف الطلبة؛
- استخدام نظام معلومات يلبي حاجات المؤسسة التعليمية من المعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب؛
- إحداث هيكل تنظيمي مرن بحيث تسهل عملية اعادة تنظيمه بدون معوقات كلما دعت الحاجة لذلك؛
- الاسهام في تحسين سمعة المؤسسة التعليمية؛
- تحديد رؤية ورسالة مؤسسة التعليم وإستراتيجيتها التي تستقرأ بموجبها ما يحدث في المستقبل بما يحقق لها التطور والبقاء؛
- رفع شعار التحسين المستمر والمعالجة الوقائية لتقليل الهدر والتكلفة.

الفرع الثالث: مؤشرات تقييم جودة الخدمة

عكف الباحثون في مجال دراسة جودة الخدمة على إيجاد المؤشرات التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة إليهم، وهذا للإطلاع على مستواها وعلى ما تتطلبه من تحسينات لكسب رضى الزبائن وولائهم؛ وفي هذا الإطار، اهتم عدد من الباحثين من بينهم (Parasuraman, Berry, Zeithmal, Taylor et Cronin) بتحديد أهم المؤشرات المعتمدة في الحكم على جودة الخدمة. وتتمثل هذه المؤشرات في العناصر التالية¹.

1- الاعتمادية: وتعنى القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة، وفي هذا البعد يتم قياس مقدرة العاملين على تأدية الخدمة بدقة في الموعد المقرر وبجودة ترضي طالب الخدمة من حيث الوقت المحدد ونوعية الخدمة المقدمة له؛ ينبغي أن تقدم مؤسسات التعليم خدماتها التعليمية بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات والتي يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات. إن تحقيق اعتمادية الخدمات التعليمية ينعكس في فاعليتها بصورة خاصة وفي الأداء بصورة عامة.

2- الاستجابة: وتعنى الاستجابة لطلب الزبائن في تقديم الخدمة السريعة عند اللزوم، وفي هذا البعد يتم قياس الجهوزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطالبيها، ويتم التركيز هنا على:

- المقدرة الفعلية لدى العاملين على تقديم الخدمة فعلا في سرور ورحابة ودون تدمير من تقديم تلك الخدمات؛
- الاستجابة العالية و السريعة في احتياجات سوق العمل و التغير في منظومة التطور الاقتصادي و الاجتماعي؛
- متطلبات البيئة التعليمية الداخلية؛
- توفير جميع المستلزمات و التسهيلات المالية و المادية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توقف؛
- وضع خطط لسير العملية التعليمية للطالب طيلة سنوات دراسته دون تقصير، و دون خلل في عملية إرشاد الطالب التي يمكن أن تعيق تقدمه في التسجيل و الدراسة بصورة طبيعية؛

¹ قاسم نايف علوان، مرجع سبق ذكره، ص94.

3- الكفاءة: وتعني امتلاك مقدمي الخدمات للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة.

4- سهولة الحصول على الخدمة: ويقصد بها سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون، كتقصير فقرة انتظار الحصول على الخدمة، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول عليه.

5- اللباقة: وهي تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة، والاحترام، واللطف في التعامل كالاستقبال الطيب مع التحية والابتسامة مع الزبائن، أي الاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة تجاه الزبائن من خلال الموظفين فيها ، وقدرة الموظفين على إظهار اللباقة وحسن الخلق والاحترام لطالبي الخدمة .

6- الإتصال: يقتضي هذا المؤشر، تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها.

7- المصداقية: وتشير إلى مراعاة مقدمي الخدمات للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين .ومثال ذلك، هل يحافظ الأعوان المكلفون بعملية التسجيل على أسرار الطلبة؟ وهل يثق الطالب في التزام الموظفين بالسرية في معالجة ملف التسجيل؟

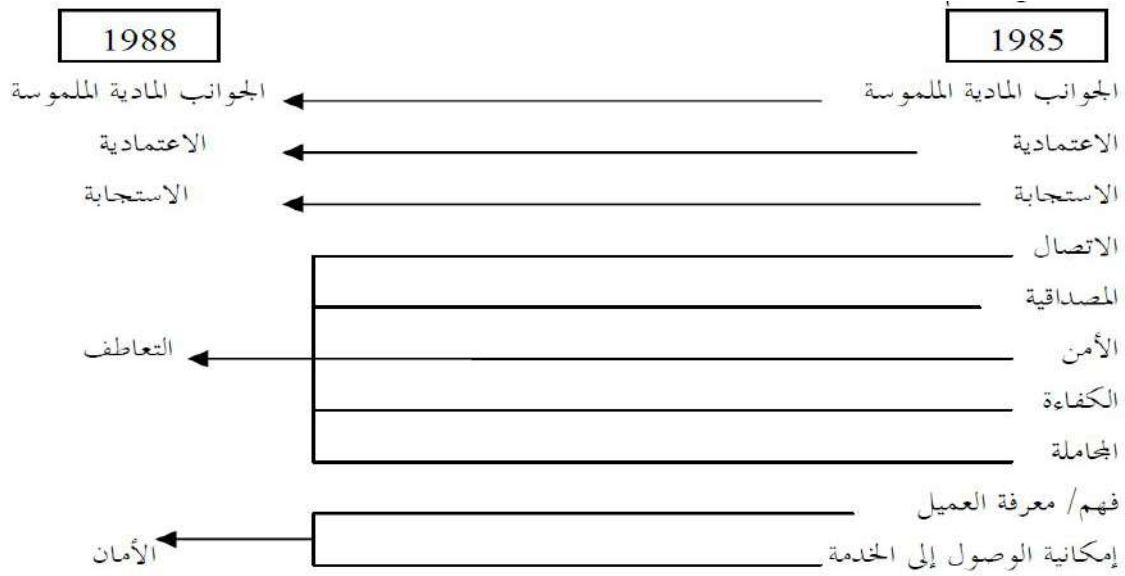
8- الأمان: في هذا البعد على قياس مقدرة العاملين على بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء حين طلب الخدمة والحصول عليها؛ فالطالب يرغب في توفير جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، ويميل إلى تفضيل مؤسسات التعليم التي توفر له درجة أفضل من الأمان في شتى المجالات، مثل: منع السرقات، حوادث الإعتداء، المتاجرة في الممنوعات، الحوادث الناجمة عن خطورة الأمكنة و الممرات، وعدم قبول أعداد طلبة فوق طاقة استيعاب المرفق التعليمي مما يخلق اكتظاظا ينعكس على الجوانب الصحية والجوانب النفسية للطلبة.

9- معرفة وتفهم العميل: يشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات الزبائن، أي بذل الجهود من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الزبائن ومعرفة احتياجاتهم الخاصة، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.

10- الجوانب المادية الملموسة: وتشمل التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسات منها: المظهر الخارجي، الموقع، التصميم الداخلي، الأثاث، الأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة؛ ومثال ذلك: هل التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة حديثة؟ هل التصميم الداخلي للمبنى والديكور يخلقان جوا مريحا للطلاب؟ درجة إهتمام مقدمي الخدمة بمظهرهم؟ بعدها بسنوات، تم تطوير المقياس، ليشمل خمسة أبعاد كما يوضحه الشكل الموالي:¹

¹ P.Kotler & K.Keller et D.Manceau, **Op.cit**, p464.

الشكل رقم (1-3): أبعاد جودة الخدمة حسب (PZB,1985,1988)



المصدر: جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2010، ص74.

الفرع الرابع: نماذج قياس جودة الخدمات

تعددت نماذج قياس جودة الخدمات والتي تتمحور كلها على المؤشرات والأبعاد المذكورة أعلاه؛ وستتناول هنا أهم وأشهر هذه النماذج.

أولاً: نموذج الفجوات (The gaps model)¹

تنسب أولى المحاولات لقياس جودة الخدمات إلى Parasuraman وزملائه، حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير نموذج الفجوة (SERVQUAL of Quality Gaps) والمشهور اختصاراً بـ Servqual، ويعني جودة الخدمة، وهو مكون من تركيب لكلمتي service الخدمة و Quality الجودة؛ يستخدم هذا النموذج لقياس ما يعرف بالفجوات بين الخدمات المتوقعة من العملاء والخدمات التي يدركها العملاء فعلياً، وتحليل مصادر مشاكل الجودة والمساعدة في كيفية تحسينها. إن تقييم الجودة حسب نموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة والإدراك الفعلي لها، ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:

$$\text{جودة الخدمة SERVQUAL} = \text{الإدراك الفعلي للخدمة} - \text{توقعات الزبائن}^2$$

من خلال الدراسة التي قام بها berry و زملائه سنة 1988، فقد توصلوا إلى أن المحور الأساسي في تقييم جودة الخدمة وفق هذا النموذج يتمثل في الفجوة بين إدراك الزبون لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته، بالإضافة إلى هذه الفجوة هناك خمسة فجوات أخرى تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة³.

¹ محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة SERVPERF، مجلة جامعة الأقصى، المجلد 17، جانفي 2013، ص10.

² سامي زعباط، دور جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون، مجلة المالية والأسواق، جامعة جيجل، العدد 6، 2017، ص366.

³ Grâce-Blanche NGANMINI – ASATSOP, **La mesure de la qualité perçue d'un dispositif de e-learning**, Thèse de Doctorat, Université Nancy2, 2009, p118.

ثانيا: نموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة ¹servperf

رفض كل من (Cronin & Taylor) مقياس الفجوة Servqual، واعتمدت فكرتهم في الرفض على أن هناك عدم موضوعية في قياس الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم، بالإضافة إلى الصعوبة والتعقيد في العمليات الحسابية التي يتضمنها القياس في ظل هذا النموذج، فهو لا يركز فقط على نتائج الخدمة، بل أيضا على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء، وهذا مما يزيد في صعوبة تطبيقه.

ظهر نموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة (Service Performance)، والذي يشار إليه إختصارا servperf، سنة 1992 كنتيجة للانتقادات التي وجهها كل من (Cronin & Taylor) لنموذج الفجوات. يعد هذا النموذج أسلوبًا معدلا من المقياس الأول، حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، ويركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات (جودة الخدمة = الأداء الفعلي²). يستند هذا المقياس إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتمادًا على الأبعاد الخمسة للجودة: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف.

تتضمن عملية تقييم الجودة وفق هذا النموذج الافتراضات التالية :

- مع غياب خبرة الزبون السابقة في التعامل مع المؤسسة فإن توقعاته حول الخدمة تحدد بصورة أولية مستوى تقييم جودتها؛
- بناء على خبرة الزبون السابقة المتراكمة كنتيجة لتكرار التعامل مع المؤسسة؛
- إن الخبرات المتعاقبة مع المؤسسة ستقود إلى مراجعات إدراكية أخرى لمستوى الجودة، وبالتالي فإن تقييم الزبون لمستوى الخدمة يكون محصلة لكل عمليات التعديل الإدراكي التي يقوم بها الزبون فيما يتعلق بجودة الخدمة، وهكذا فإن رضا الزبون عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة له أثر مساعد في تشكيل إدراكات الزبون للجودة.
- وعليه نخلص إلى أن الاتجاه كأسلوب لتقييم جودة الخدمة يتضمن الأفكار التالية:³
- إن الأداء الحالي للخدمة يحدد بشكل كبير تقييم الزبون لجودة الخدمة المقدمة فعليا من المؤسسة الخدمية؛
- ارتباط الرضا بتقييم الزبون لجودة الخدمة أساسه الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة أي أن التقييم عملية تراكمية طويلة الأجل نسبيا؛
- تعتبر المؤشرات المحددة لمستوى الجودة (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، والملموسية) ركيزة أساسية لتقييم مستوى الخدمة وفق نموذج servperf.

ثالثا: المقارنة بين النموذجين

يمكن المقارنة بين نموذجي servqual و servperf من خلال:

¹ محمد إبراهيم سلمان، مرجع سبق ذكره، ص12.

² قاسم نايف علوان، مرجع سبق ذكره، ص104.

³ زعباط سامي، مرجع سبق ذكره، ص368.

- يمتاز نموذج servperf بالبساطة من حيث القياس والتحليل مقارنة بنموذج servqual، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون؛

- هناك من يرى أن مقياس servperf أفضل من مقياس servqual كونه قادرا على إعطاء تفسير أفضل للنتائج والفروق بين المجموعات، وهذا ما يفسر الاستخدام الكبير له في قياس جودة الخدمات التعليمية؛

- النموذجان يعتمدان على نفس الأبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الموسمية، التعاطف، الأمان أو الضمان)

- يستعمل النموذجان مقياس ليكرت الخماسي للموافقة أو عدم الموافقة.

بصفة عامة يؤيد كثير من الباحثين حجة الفريق الأمريكي (BZP 1994) بأن مقياس servqual أكثر غنى من حيث المعلومات المستخلصة، وأفيد للمسير في تشخيص مواقع القوة والنقص، لأنه يظهر ما إذا كانت العلامات المتدنية ناتجة عن توقعات عالية أم عن أداء ضعيف؛ لكن مقياس الأداء servperf أقدر على تفسير التباين في مقياس الجودة المدركة وأكثر عملائية، كونه يتجنب المفهوم المعقد للتوقعات والنقائص العملية المترتبة عن مفهوم الفجوة.

النقاش لم يحسم بعد فيما يتعلق بأفضلية هذا النموذج أو ذاك، وتختبر الدراسات المتتالية صلاحيتهما في الفروع المختلفة من الخدمات وفي بلدان متقدمة ونامية، و لم تصل هذه الدراسة إلى تفضيل قطعي لأي من المقاييس المختبرة، لكنها أكدت أن servperf يعتبر أكثر دقة و مصداقية، إذ يتفوق على بقية المقاييس في كل من الصدقية المعيارية، والصدقية المفاهيمية، والقدرة التفسيرية¹.

وعلى العموم تختلف معايير الجودة باختلاف المجالات التي تطبقها وتبعاً لأنظمة التقييم التي تراقبها، إلا أنها تلتقي جميعها في كثير من المواصفات و المقاييس التي تستند إلى مبادئ و مرتكزات أساسية تهتم كلها بجودة المنتج النهائي مروراً بمختلف مراحل الإنتاج. والجودة في التعليم لا تخرج عن هذا الإطار، إذ تهتم بمواصفات الخريجين ونتائج تحصيلهم الدراسي عبر مختلف المراحل و العمليات، وكذا القدرة على تجاوز كل المشاكل و المعيقات التي قد تعترض مسارهم. و هذه بعض معايير الجودة في التعليم حسب بعض الدراسات الأكاديمية و البحوث العلمية المهتمة بالموضوع²:

- جودة المناهج والمقررات الدراسية؛
- جودة البنية التحتية؛
- كفاءة الأساتذة والإداريين؛
- جودة التكوين الأساسي و المستمر؛
- التسيير الأمثل للموارد البشرية و المالية؛
- الانطباع الإيجابي للمستفيدين من خدمات المؤسسة؛
- التحسين المستمر؛

¹ صالح بوعبد الله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمات، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف 1، 2014، ص.ص 68-69.

² نجيب سليم، مرجع سبق ذكره.

- نتائج التحصيل الدراسي .

المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي لرضا الزبائن

الفرع الأول: مفهوم رضا الزبائن

يعد مفهوم رضا الزبون من المفاهيم التي أثارت اهتمام الكثير من الباحثين والمهتمين بشؤون الإدارة، الجودة والتسويق، وذلك لإدراك العديد من المنظمات في العالم أن سبب تميزها قائم على أساس احترام الزبون والعمل على إرضائه. ومن بين المفاهيم والتعاريف المتعددة لرضا الزبون نذكر ما يلي:

- حسب كوتلر فإنه يُنظر إلى الرضا أحياناً على أنه عاطفة، وأحياناً على شكل تقدير إدراكي، وغالباً ما يكون مزيجاً من الاثنين معا.

- عرفه كوتلر أيضاً (2004) على أنه "حكم العميل عن تجربة استهلاك أو استخدام ناتجة عن مقارنة توقعاته للمنتج بأدائه المتصور"¹.

- يمكن تعريف الرضا حسب (كوتلر 2015) بأنه "الانطباع الإيجابي أو السلبي الذي يشعر به العميل عن تجربة شراء و / أو استهلاك، وهو ينتج عن المقارنة بين توقعاته للمنتج وأدائه الفعلي"².

- يرى (Sylvie Losa, 1997) أن الرضا "يعتمد على مقارنة الأداء المدرك للخدمة بمعيار محدد مسبقاً"³.

- يعرفه (Boris Bartikowski, 1999) بأنه "نتيجة لعملية مقارنات نفسية ومعقدة، وهو المقارنة بين القيمة النظرية والقيمة الفعلية: نموذج التأكيد / الانعكاس"⁴.

نستنتج من هذه التعاريف بأن الرضا يعبر عن حالة نفسية أو شعور عاطفي للزبون، أي أنه يمثل الشعور بالسعادة أو الاستياء نتيجة للمقارنة بين أداء المنتج أو الخدمة والتوقعات، أي مدى إدراك الزبون مستوى تلبية مطالبه.

يرى (Zhang et..Al, 2008) أن رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية هو حالة الشعور المرضية من الطلبة نتيجة لنجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق رغباتهم و إحتياجاتهم، وهي التوقعات والتصورات من قبل الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.⁵

¹ P.Kotler & B.Dubois, **Marketing Management**, 11 éditions, Pearson education, Paris, 2004, p70.

² P.Kotler & K.Keller et D.Manceau, **Opcit**, p150.

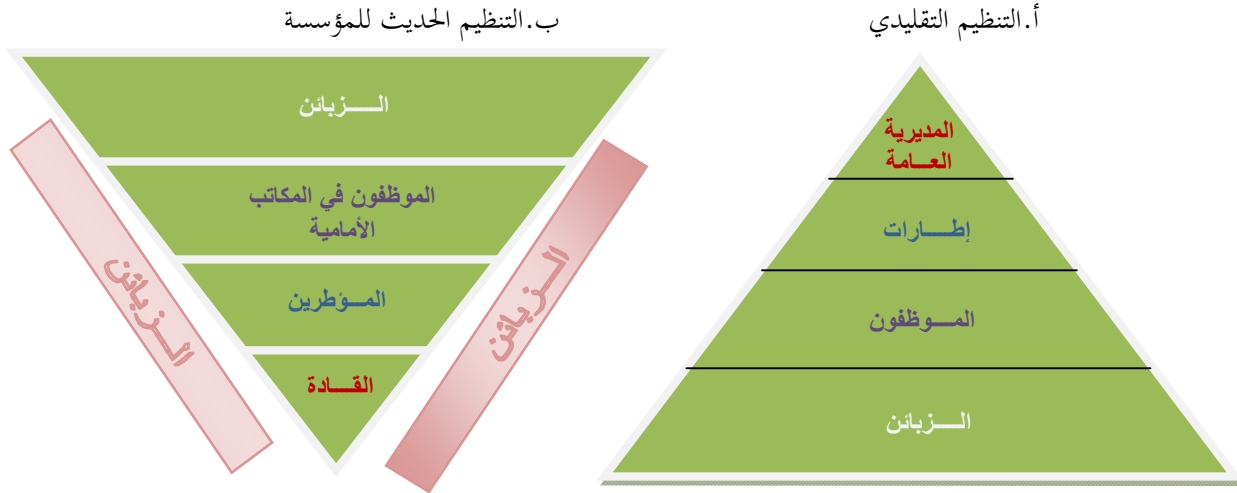
³ Mouafo Ndjuidjah SOREL, **Amélioration de la satisfaction de la clientèle dans une agence de communication événementielle**, En ligne, Consulté le 24/03/2018, Url: <http://www.institut-numerique.org/chapitre1-la-satisfaction-client-et-sa-mesure-5165451a4e26a>

⁴ **Idem**.

⁵ ليث الربيع، محمد النعيمي وروان قدورة، أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الأشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، كلية الأعمال بجامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص05.

مع تطور التكنولوجيات الرقمية، أصبح الزبائن على علم بشكل متزايد ومشروط بما تقدمه المؤسسة من منتجات و خدمات، أي أنهم لا يتوقعون أن يتم الاتصال بهم فقط، و إرضائهم وسحرتهم، و إنما يريدون أن يستمع لهم ويتم الإجابة عليهم، و هذا ما أرغم المؤسسة على تغيير نظرتها للزبائن، و هو ما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل (1-4): الرؤى التقليدية والحديثة لعملاء



المصدر: P.Kotler, K.Keller et D.Manceau, Op.cit, p146

الفرع الثاني: أهمية رضا الزبون

يعتبر الزبون محور العملية الإنتاجية في العصر الحديث، وهذا ما أدى إلى الاهتمام الكبير بدراسة تصرفاته و سلوكه، من هنا يمكن ان نبرز أهمية رضا الزبون حسب (Hoffman&Baston, 1997) في ما يلي:¹

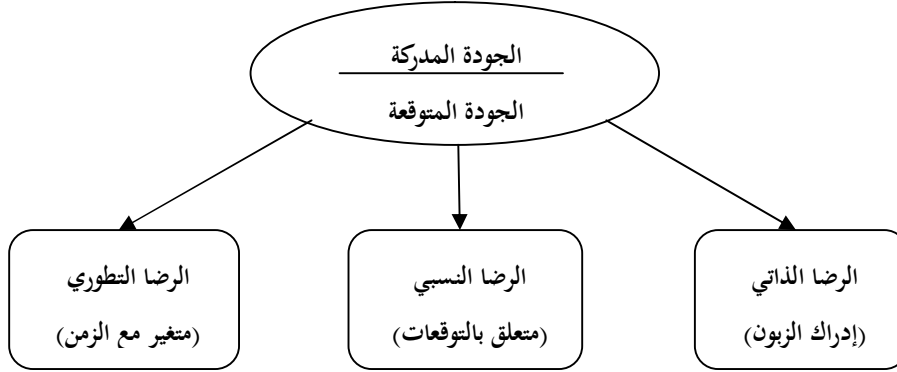
- إذا كان الزبون راضيا عن أداء المنظمة فانه سيتحدث إلى الآخرين عنها مما يولد زبائن جدد، كما أن قراره بالعودة إليها يكون سريعا، و هذا ما يخلق الولاء لدى الزبون؛
- سيقبل احتمال توجهه إلى منظمات أخرى منافسة، و هذا على إعتبار أنه مقياس لجودة الخدمة؛
- المنظمة التي تهتم برضا الزبون ستكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين؛
- يمثل رضا الزبون تغذية عكسية للمنظمة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه، مما يقود المنظمة إلى تطوير خدماتها المقدمة؛
- تمكن المنظمة من تحديد حصتها السوقية؛
- كما أن رضا الزبون يساعد المنظمة على تقديم مؤشرات لتقييم كفاءتها وتحسينها نحو الأفضل من خلال الأتي:
- تقييم السياسات المعمول بها وإلغاء تلك التي تؤثر سلبيا في رضاه؛
- يعد دليلا لتحطيط الموارد التنظيمية وتسخيرها لخدمة رغبات الزبون وطموحاته في ضوء آرائه التي تعد تغذية عكسية؛
- الكشف عن مستوى أداء العاملين في المنظمة ومدى حاجاتهم إلى البرامج التدريبية مستقبلا.

¹ يوسف حجيم سلطان الطائي وهاشم فوزي دباس العبادي، إدارة العلاقة مع الزبون، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص223.

الفرع الثالث: خصائص الرضا

يمكن التعرف على طبيعة الرضا من خلال الخصائص الثلاثة الموضحة في الشكل الموالم.

الشكل رقم(1-5): خصائص الرضا



المصدر: Mouafo Ndjujdjah SOREL, **Op.cit.**

الشكل أعلاه يوضح خصائص الرضا التالية:¹

أ- **الرضا الذاتي:** إن رضا الزبون يتمثل في عنصرين أساسيين هما طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للزبون من ناحية، و الإدراك الذاتي للخدمات المقدمة من ناحية أخرى، أي أن الزبون لا يحكم على جودة الخدمة بواقعية، بل أنه يستعمل توقعاته التي ينتظرها من الخدمة للحكم على مدى جودة هذه الأخيرة.

ب- **الرضا النسبي:** وهنا الرضا لا يكون بحالة مطلقة و إنما بتقدير نسبي، فكل زبون يقوم بالمقارنة من خلال نظرتة لمعايير السوق، ففي حالة عميلان يستعملان نفس الخدمة و في نفس الشروط يمكن ان يكون رأيهما حولها مختلف تماما لأن توقعاتهما نحو الخدمة مختلفة؛ ليس المهم أن تكون الخدمة هي الأحسن، ولكن يجب أن تكون الأكثر توافق مع توقعات الزبون؛ و من هنا تبرز أهمية تقسيم السوق إلى قطاعات متجانسة.

ج- **الرضا التطوري:** يمكن لرضا الزبون أن يتغير من خلال تطور معياري مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى، فمع مرور الزمن يمكن لتوقعات الزبون أن تعرف تطورا نتيجة لظهور خدمات جديدة، أو بسبب تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة نتيجة ارتفاع المنافسة.

الفرع الرابع: محددات رضا الزبون

يمكن حصر المحددات ضمن ثلاثة عناصر أساسية وهي: التوقعات، الأداء الفعلي والأداء المطابقة².

أولاً: **التوقعات:** تمثل توقعات أو أفكار الزبون بشأن احتمالية ارتباط أداء الخدمة بخصائص ومزايا معينة متوقع الحصول عليها من طرف مقدمها. عرض كل من Pitts و Woodside ثلاث أنواع من التوقعات:³

¹ فادية جباري، تأثير جودة الخدمات على رضا العميل، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، 2011، ص127.

² زعباط سامي، مرجع سبق ذكره، ص371.

³ عبد القادر مزيان، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، 2012، ص131.

- التوقع التنبؤي : و هو يوضح معتقدات العميل عن الخصائص و الصفات التي يتوقع وجودها في المنتج؛
 - التوقع المعياري : يركز على المستويات المثالية التي يجب أن يكون عليها أداء المنتج؛
 - التوقع المقارن : يمثل معتقدات العميل حول أداء منتج أو علامة معينة بالمقارنة بمنتجات أو علامات أخرى.
- التوقع المعياري هو أنسب محددات الرضا، لأنه ينتج عنه رد فعل تقييمي يأتي بعد الاستخدام، و هنا ينتج إحساسا إيجابيا (الرضا) أو إحساسا سلبيا (عدم الرضا) ، إن هذه الأحاسيس تتوقف على وجود اختلاف بين الأداء المدرك للمنتج و مستوى التوقع.
- ثانيا: الأداء الفعلي: ويتمثل في مستوى الأداء الذي يدركه الزبون عند الحصول على الخدمة، بالإضافة إلى الخصائص الفعلية للخدمة.
- ثالثا: المطابقة: تتحقق عملية المطابقة بتساوي الأداء الفعلي للمنتج مع الأداء المتوقع، أما حالة عدم المطابقة يمكن وصفها بأنها درجة انحراف أداء الخدمة عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل الحصول عليها.
- الرضا هو متغير يتأثر بشدة بجودة المنتج أو الخدمة؛ من هنا يمكننا أن نستدرج ثلاثة مستويات من الرضا أو عدم الرضا تتحقق من خلال مقارنة الأداء المدرك بالتوقعات، وهي كالتالي:¹
- الجودة المدركة > توقعات العملاء = عدم الرضا.
 - الجودة المدركة = توقعات العميل = العميل في حالة محايدة.
 - الجودة المدركة < توقعات العملاء = الرضا.

إن حالي المطابقة وعدم المطابقة الموجبة تولد الشعور بالرضا، لكن حالة عدم المطابقة السلبية فيتولد عنها عدم الرضا.

الفرع الخامس: قياس رضا الزبون

أولا: تعريف قياس رضا الزبون

يعرف قياس رضا الزبون بأنه "تلك الجهود المنهجية التي تقوم بها المؤسسة للوقوف على مدى رضا زبائنها عما تقدمه لهم من خدمات وبرامج، بهدف إجراء التعديلات المؤسسية والبرمجية اللازمة، بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات أفراد المجتمع التي تخدمهم".

من خلال ما سبق، يتضح بان قياس رضا الزبون يكتسي أهمية كبيرة لتحقيق النجاح في الأعمال، سواء التقليدية أو عبر استعمال الوسائل الحديثة، فقد حدد (Philip Kotler, 2003) أربعة حقائق توضح أهمية رضا العملاء:²

- الحصول على عملاء جدد يكلف المنشأة 5-10 أضعاف تكلفة رضا العملاء الحاليين؛
- المنشآت في المتوسط تفقد 10-30% من عملائها سنويا؛
- تقليل معدل فقد العملاء بنسبة 5% يزيد الأرباح بنسبة 25-80% حسب نوع الصناعة؛

¹ Riadh LADHARI, **La satisfaction du consommateur, ses determinants et ses consequences**, Revue de l'Université de Moncton, vol. 36, n° 2, 2005, p170.

² حسن علي السنهوري، في التسويق، على الخط، تاريخ الإطلاع 2018/04/13، عنوان الصفحة: <http://umsudan.blogspot.com/p/customer-satisfaction.html>

- معدل ربح العميل يزداد مع امتداد فترة الشراء.

هناك العديد من الأساليب المتعلقة بقياس رضا الزبون، والتي تتمثل في القياسات الدقيقة والقياسات التقريبية، وهذه الأخير تتكون من البحوث الكيفية والبحوث الكمية.

ثانيا: أهداف قياس رضا العملاء

بشكل عام، يهدف قياس رضا العملاء إلى تحقيق الأهداف التالية¹:

- فهم احتياجات و توقعات العملاء؛
- معرفة كيف تحقق المنشأة و منافسوها هذه الاحتياجات و التوقعات؛
- تطوير سلعة/خدمة لتقابل احتياجات و توقعات العملاء؛
- تحديد التوجهات (العملاء/ المنافسين) خلال فترات زمنية حتى تستطيع المنشأة اتخاذ قراراتها على الأساس الزمني؛
- تصميم أولويات و مقاييس للمنشأة لمعرفة كيف تحقق احتياجات و توقعات عملائها.

ثالثا: أدوات قياس رضا الزبائن

مقياس رضا الزبائن يختلف عن قياس أداء الشركة؛ في الواقع يمكن أن تكون النوعية جيدة، ولكن رضا الزبائن لن يكون في نفس النسب أو المستوى؛ وعليه، للمؤسسة عدة أدوات يمكن من خلالها أن تقيس رضا زبائنهم والتي نذكر منها ما يلي²:

أ- الاستقصاءات (الاستبيان): وهو أحد المصادر الأكثر استخداما من أجل الحصول على آراء وتفضيلات واتجاهات ومستويات رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة؛ ويمكن أن تطبقه إما عن طريق البريد، الهاتف، المقابلة الشخصية والموقع الإلكتروني للمؤسسة على عدد من الزبائن المشكلين للمجتمع المدروس، ويجب أن تتسم بالإيجاز والبساطة والوضوح.

ب- شكاوي الزبائن وانتقاداتهم: إذ تشكل إحدى المصادر الهامة والتي تعتمد في تحليل رضا الزبائن، فكلما زادت عدد الانتقادات المقدمة عن الخدمة فهذا مؤشر لعدم رضا الزبائن، وبالتالي على المنظمة تحليل هذه الشكاوي من أجل تحديد نقاط الضعف في الخدمات والعمل على علاجها تبعا لتوقعات الزبائن.

ج- خطابات الشكر والتقدير: والتي بدورها تعكس مستوى الرضا للزبائن والتقدير في الخدمة، وبالتالي مصادر الميزة التنافسية ونقاط التركيز في الحملات الإعلانية.

د- مراقبة تصرفات الزبائن: فمن خلال ملاحظة تصرفات وسلوكيات الزبائن أثناء أو بعد الحصول على الخدمة، يمكن التوصل إلى معلومات قيمة حول تفضيلاتهم؛ وبعد أن تجمع المنظمة كل المعلومات الهامة على مستوى رضا زبائنهم، فلا بد من مقارنة النتائج مع المنافسين، وهذا ما يتطلب منها عدم الاكتفاء بدراسة الرضا على مستوى المنظمة فحسب، بل أيضا قياس الرضا عن خدمات المنافسين.

¹ Idem.

² بنجاح بولودان، دور توقعات العملاء في إدارة جودة الخدمة البنكية، مجلة الاقتصاد والمجتمع، جامعة قسنطينة، العدد 07، 2011، ص163

رابعاً: علاقة الرضا بالجودة

تشير معظم أدبيات البحث أن للجودة أثراً قوياً في تحقيق مستويات رضا عالية، ولكن هناك اعتقادات خاطئة تضع الجودة في موقع التوازي مع الرضا (الجودة = الرضا)، الأمر الذي انتقده الكثير من الباحثين على أساس أن الجودة المدركة هي أحد العناصر الأساسية التي تقدمها المؤسسة للزبون والتي تحقق لديه مستوى معين من الرضا. وعليه، فالأصح أن نقول أن الجودة تؤدي إلى الرضا، ولكن مع توفر مجموعة متغيرات اللازمة لها مثل التوقعات. وبالتالي، فالرضا دالة في مجموعة من المتغيرات من بينها الجودة والتوقعات، فليس دائماً مستويات الجودة العالية تحقق الرضا عند الزبون، وأحياناً يرضى الزبون حتى في مستويات جودة متدنية.¹ على الرغم من وجود علاقة وطيدة بين رضا العميل وجودة الخدمة، إلا أن الدارسين في مجال التسويق مازالوا غير متفقين بخصوص ماهية وكيفية الترابط بين جودة الخدمة ورضا العميل. وفي هذا يرى Bateson أن الجودة هي موقف يكونه العميل من خلال تقييمه لعرض الخدمة، بحيث يكون هذا الموقف مبنياً على سلسلة من التجارب السابقة، فإن الجودة أقل ديناميكية قياساً إلى الرضا، أما الرضا فهو عبارة عن الناتج النهائي للتقييم الذي يجريه العميل أو المستفيد لعملية تبادل معينة.² يرى باحثون آخرون أن التمييز بين جودة الخدمة ورضا العميل يتحدد من خلال تعريف معنى التوقعات، بحيث أنهم أكدوا أنه عند قياس جودة الخدمة المدركة يكون من خلال الإجابة على السؤال التالي: ما الذي ينبغي على المستفيد توقعه؟ ففي هذه الحالة، فإن العميل يكون توقعه على الخبرات السابقة عن الخدمة المقدمة له، وكذلك على تقييمه لجودة الخدمة المقدمة من طرف منظمات أخرى تقدم نفس الخدمة. أما في حالة قياس الرضا، فإن مستوى المقارنة يكون على أساس الإجابة على السؤال: ما قد يتوقعه المستفيد من الخدمة؟ فإن التوقع في هذه الحالة يكون على شكل تنبؤ يستند على مظهر المؤسسة التي تقدم الخدمة والخبرات السابقة للعميل في تعامله مع مؤسسات أخرى تقدم الخدمة نفسها وتابعة لها.³ من جانب آخر، أجمع بعض الباحثون على أن سلوك تكرار الشراء من أهم سلوكيات ما بعد الشراء المترتبة على الرضا، فلقد أكدت نتائج دراسة (Woodside et. al. 1989) على وجود علاقة ارتباط بين الرضا عن الخدمة المقدمة والعودة للشراء مرة أخرى، كما توصل (Cronin & Taylor 1992) إلى أن تأثير الرضا على تكرار الشراء يعد أقوى من تأثير جودة الخدمة على تكرار الشراء.⁴

كما أكد (Anderson) إلى وجود اختلاف ما بين الرضا التراكمي للزبون وجودة الخدمة للأسباب التالية:⁵

- يحتاج الزبون إلى خبرة مع الخدمة لكي يحدد الرضا، بينما يمكن إدراك الجودة من دون خبرة فعلية؛
- ترتبط الجودة بالإدراكات الحالية، بينما الرضا يستند إلى الخبرات السابقة والمتوقعة في المستقبل.

¹ ليلى عياد، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك، أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2016، ص23

² محمد خثير وأسماء مرايحي، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، جامعة خميس مليانة، العدد 04، 2017، ص34.

³ Grâce-Blanche NGANMINI – ASATSOP, Op.cit, p145.

⁴ عبد القادر مزيان، مرجع سبق ذكره، ص106.

⁵ محمد خثير وأسماء مرايحي، مرجع سبق ذكره، ص34.

كما أن العديد من الدراسات وضحت العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون في صورة نوايا الشراء، حيث أن المستويات العليا من جودة الخدمة ستؤدي إلى زيادة رضا الزبون، وبالتالي تكرر عمليات الشراء من نفس المؤسسة.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لجودة الخدمات التعليمية ورضا الزبون

سنحاول في هذا المبحث التعرض لبعض من الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع، وسيتم ترتيبها حسب تاريخ صدورها من الأحدث إلى الأقدم، متنوعة بين دراسات عربية وأجنبية، مع عرض أهم ما ورد فيها من منهج وأدوات للدراسة ونتائج وتوصيات، ثم إبراز أهم نقاط التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وعرض لأهم جوانب الاستفادة منها.

المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية

1. أبو بكر سليمان الصالحي وجمال علي جاب الله (2016): "قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة"¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد و العلوم السياسية بمصراتة، من وجهة نظر طلبة الأقسام العملية التالية : الاقتصاد ، المحاسبة ، إدارة أعمال ، التمويل و الاستثمار ، التجارة الدولية ، الإدارة العامة، السياسية ، التسويق؛ واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استعراض الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة ، تبعا لذلك تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغ حجمها 345 مفردة ، وقد صممت استبانة تحوي خمسة أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف ، الملموسية) من أجل التعرف على جوانب القصور و القوة في جودة الخدمات التعليمية المقدمة ، وقد تم استخدام عدة أساليب إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة.

توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعا لأبعاد الاعتمادية ، الأمان ، التعاطف ، الملموسية كان محدودا ودرجة متوسطة ، أما بالنسبة لبعد الاستجابة فقد كان مستوى الجودة ضعيفا؛ كما بينت الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لمتغير الجنس؛ كما لا توجد فروقات دالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) لمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لمتغيري القسم العلمي و صنف التسجيل.

2. مدثر حسن عز الدين وأيمن مصطفى العرموطي (2016): "درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين"²

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة رضا الطلبة في جامعة أبو ظبي فرع العين على الخدمات التعليمية، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة في مرحلة الليسانس بجامعة أبو ظبي فرع العين، والبالغ عددهم 750 طالبا، والمسجلين للعام الدراسي 2013/2012، وتم توزيع 75 استبانة، ليتم استرداد 69 استبانة، منها 64 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، لتخرج الدراسة

¹ أبو بكر سليمان الصالحي وجمال علي جاب الله، قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات الإقتصاد والأعمال، المجلد 5، العدد 2، ديسمبر 2016، ص 60

² مدثر حسن عز الدين وأيمن مصطفى العرموطي، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 43، ملحق 3، 2016، ص 1197

بعدد من النتائج تتمثل في وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها، ووجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية.

3. محمد إبراهيم سلمان (2013): "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً

لمقياس جودة الخدمة ServPerf"¹

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة أو الأداء الفعلي 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، وقد تم معالجة المقياس بالطرق الاحصائية من خلال (SPSS)، وقد بينت نتائج الدراسة ما يلي :

- أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث ولصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة في جميع الأبعاد ما عدا بعد الأمان.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية وفي بعدي العناصر الملموسة والاستجابة لصالح التخصصات التطبيقية، في حين لا توجد فروق ذات دلالة في الأبعاد الأخرى (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، خصوصية الجامعة).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في جودة الخدمات الجامعية المدركة تبعاً لمتغير المستوى الدراسي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة تعزى لمتغير فرع الجامعة وفي جميع الأبعاد والدرجة الكلية ما عدا بعد الأمان.

4. ليث الربيعي، محمد النعيمي وروان قدورة (2011): "أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة"²

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية. شملت الدراسة كل من جامعة الشرق الأوسط وجامعة عمان العربية وجامعة جدارا لكونها متخصصة بالدراسات العليا، وتم اعتماد التحليل الإحصائي واستخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية. بينت النتائج:

- إنخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا في كل من الجامعات الأردنية الخاصة موضوع الدراسة، وأن هذا الضعف قد شمل كافة أبعاد جودة الخدمة الخمسة: الملموسة، الأمان، التعاطف، الاعتمادية والاستجابية؛

¹ محمد إبراهيم سلمان، مرجع سبق ذكره، ص1

² ليث الربيعي، محمد النعيمي وروان قدورة، أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، 2011، عنوان الصفحة:

https://www.researchgate.net/publication/270883450_Effect_of_educational_service_quality_and_Supervision_quality_on_postgraduate_student_satisfaction_in_Private_Jordanian_Universities_mail?enrichId=rgreq-4b663fd67b009ef39976211003a3d634-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI3MDg4MzQ1MDtBUzoXODU2Mzg3MTY0NTI4NjRAMTQyMTI3MTEyNzI1Nw%3D%3D&el=1_x_2&_esc=publicationCoverPdf

- ضعف مستوى جودة الإشراف على الرسائل، الأمر الذي انعكس بشكل واضح في انخفاض مستوى رضا الطلبة المتحقق في هذه الجامعات؛
- وجود أثر لكل من جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا الطلبة؛
- وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على جودة الإشراف؛
- الدور الفاعل لجودة الإشراف كوسيط في تعزيز أثر جودة الخدمة التعليمية على الرضا؛
- أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً في جودة الإشراف وتحقيق رضا الطلبة هي الاعتمادية والاستجابة.

5. "Service Quality in Higher Education"¹

Khodayari, F., & Khodayari, B. (2011):

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمة في مجال التعليم من خلال تحديد العوامل التي تسهم في جودة الخدمة، واستخدم الباحث استبياناً مكوناً من 22 سؤالاً؛ وقد بينت نتائج الدراسة التي طبقت على عينة مكونة من 384 طالباً وطالبة، أن:

- هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة؛
- تفوق مقياس HEDPERF على مقياس SERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي في إيران، لما له من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، فضلاً على تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات.
- وقد بررت الباحثان سبب تفضيلهما للاتجاه المبني على الأداء فقط، أن خدمات التعليم العالي يستخدمها الفرد لأول مرة، وبالتالي فإن التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة تكون غير دقيقة، كما أن الجودة مدركة وتعتمد على إدراك العميل لأداء الجودة فقط، وهذا يعني أن التوقعات ليست جزءاً من الجودة المدركة.

6. شيرين حامد محمد أبو وردة (2007): "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر"²

هدفت الدراسة إلى البحث على مقياس يصلح لقياس جودة الخدمات بقطاع التعليم، يسمى مقياس HEDPERF. وتمثل المساهمة الرئيسية لهذا البحث في تحويله إلى مقياس نموذجي يصلح لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم في مصر، حيث قامت الباحثة بإجراء بعض التعديلات على هذا المقياس تبعاً لمستوى ثقافة الطلاب في مؤسسات التعليم العالي في مصر، و تبعاً لنتائج إختبارات الصدق و الثبات لهذا المقياس. أظهرت النتائج:

- درجات عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعدل طبقاً للتقديرات الناتجة من تحليل البيانات، وهذا يشير إلى إمكانية الإعتماد على أداء الأبعاد الأربعة الواردة بالمقياس الذي توصلت إليه الدراسة في القياس و التنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر؛

- أكثر الأبعاد قدرة على تفسير الجودة هو الجوانب الأكاديمية يليها الشهرة أو الصيت ثم الجوانب غير الأكاديمية و أخيراً تسهيلات الوصول؛

- نجح مقياس HEDPERF المعدل ذو الأربعة أبعاد في تفسير الجودة والرضا، وهو ما فشلت فيه مقاييس الجودة المعروفة

SERVPERF & SERVQUAL؛

¹ Khodayari, F., & Khodayari, B. **Service Quality in Higher Education**. Interdisciplinary Journal of Research in Business, Lahore Center for Research Promotion, Issue 9, Pakistan, 2011, pp38-46.

² شيرين حامد محمد أبو وردة، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، المجلد 31، العدد 1، 2007، ص1.

- التأكيد العملي على أهمية وضرة تحفة مقاييس الجودة المعروفة لتلائم ثقافات الدول، وظروف الصناعة بتلك الدول.

7. Firdaus Abdullah, (2006): "Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF", Marketing Intelligence & Planning, Vol. 24 Issue 1, pp.31-47.

قامت الباحثة في هذه الدراسة باختبار الكفاءة النسبية لمقاييس HEdPERF و SERVPERF في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، حيث أن الباحثة كانت قد قامت بدراسة مسبقة في 2005م قدمت فيها مقياساً جديداً لجودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بماليزيا، يعتمد بشكل أساسي على تطوير نموذج الأداء الفعلي SERVPERF ليصلح للتطبيق لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، وقد أطلقت عليه -Higher Education Performance- (only) والذي يشار إليه إختصاراً HEdPERF وهو يشير إلى الأحرف الأولى للمقياس المبني علي الأداء فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، والذي يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمة التعليمية داخل هذا القطاع.

المطلب الثاني : المقارنة مع الدراسات السابقة ومجالات الاستفادة منها

الفرع الأول :أوجه التشابه مع الدراسات السابقة

بينت الدراسات السابقة أن جل الباحثين درسوا معايير الجودة و تطبيقها و مدى تأثيرها على الخدمات التعليمية و ذلك من خلال مناهج علمية و طرق و أساليب مختلفة، و أظهرت معظم الدراسات أن هناك تفاوت في درجات توافر معايير الجودة ما بين ضعيفة و متوسطة، مع التأكيد على وجود علاقة قوية بين جودة الخدمات التعليمية و رضا الطالب، فنجد أن هناك بعض أوجه التشابه و أوجه الاختلاف، تتمثل فيما يلي :

- المنهجية المستخدمة : تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في تبني المنهج الوصفي.
- أداة جمع البيانات الأولية ومعالجتها : تتفق الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة في استخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات، ومع أغلب الدراسات السابقة في المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss.
- أبعاد أداة الدراسة: اتفقت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في الأبعاد الخمسة التي صاغها Cronin & Taylor مع إختلاف في بعد إضافي واحد، حيث تم إضافة بعد سادس في الدراسة الحالية وهو خصوصية المعهد محل الدراسة.
- مجتمع وعينة الدراسة : حيث أن جميع الدراسات السابقة ركزت على الخدمات التعليمية في الوسط الجامعي، إلا أن دراستنا أخذت منحي آخر و إهتمت بقطاع قلت فيه الدراسات وهو قطاع التكوين المهني، وتم التركيز على القطاع الخاص.

الفرع الثاني :مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

يمكن تلخيص المجالات التي استفادت منها هذه الدراسة مما سبق ذكره من بعض الدراسات السابقة بالآتي :

- الإعتماد عليها في بناء بعض أركان الإطار النظري للدراسة؛
- الاهتمام الى بعض المراجع والمصادر التي لم يتسنى للطالبة معرفتها والإطلاع عليها؛
- صياغة منهجية الدراسة؛

¹ Firdaus Abdullah, **Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF**", Marketing Intelligence & Planning, Vol. 24 Issue 1, 2006, pp.31-47, <https://doi.org/10.1108/02634500610641543>

- مراجعة الأبعاد المستخدمة واختيار ما اعتقد الطالب أنه مناسب لدراسة الحالة؛
- تطوير الإستبانة من خلال الإطلاع على إستبانات في هذه الدراسات؛
- الإستعانة بالدراسات السابقة في كيفية عرض النتائج و تحليلها و تفسيرها.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التطرق الى المفاهيم النظرية لكل من الخدمات التعليمية و جودة الخدمات التعليمية، و كذا مفاهيم حول رضا الزبون بصفته محور الخدمة التعليمية و التي على أساسه سيتم قياس جودة الخدمة التعليمية بإستخدام مقياس الأداء الفعلي للخدمات Servperf، و أن قياس جودة الخدمات التعليمية للمؤسسة يسمح لها بالتعرف على نقاط القوة و الضعف، و هذا من خلال النظرة التي يرى بها الطلبة جودة الخدمة كما هي عليه، و هذا ما من شأنه إكساب المؤسسة التعليمية ميزة تنافسية في بيئة جد معقدة.

و هذا حتى تكون المؤسسة التعليمية دوما مستعدة لزيائنها (الطلبة) وذلك من خلال إدخال تحسينات في خدماتها واستخدام أدوات ووسائل تكنولوجية حديثة، وتدعيمها بممارسات إدارية بسيطة و مرنة وذلك لغرض كسب و دفع مستوى رضا للطلبة .

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لواقع جودة الخدمات
التعليمية بالمعهد العالي للتسيير
ورقلة

تمهيد:

يشهد التعليم المهني سواء في القطاع الخاص أو العام محاولات جادة لتحسينه و تطويره، حيث إزداد الإهتمام مؤخرا بجودة الخدمات التي تقدمها هذه المعاهد، و لكي يتسنى لهذه المعاهد تحقيق أهدافها بإستمرار لمواكبة التطورات و التحديات المستجدة، كان لابد من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب للوقوف على أهم الإيجابيات و السلبيات التي تعترض العملية التعليمية حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية تطوير بناء على أسس واضحة و أكيدة.

و بعد التطرق للجانب النظري الذي تم التركيز فيه على مفهوم الخدمات التعليمية و أهميتها و خصائصها، و جودة الخدمات التعليمية وأبعادها و النماذج التي يتم بها قياسها، و خصائص ومحددات الرضا و أدوات قياسه، و كذا علاقة الرضا بالجودة في الخدمات التعليمية، سنتطرق في هذا الفصل التطبيقي إسقاط ما تم الحصول عليه من طرف المعهد العالي للتسيير وطلبته على ما تم تناوله في الجانب النظري، وهذا لغرض معرفة ما إذا كانت الخدمات المقدمة من طرف المعهد العالي للتسيير تتسم بالجودة أم لا، إضافة إلى معرفة درجة الرضا لتلك الخدمات المقدمة للطلبة وذلك عن طريق القيام بدراسة ميدانية من خلال أخذ معلومات من مؤسسة المعهد العالي للتسيير وتوزيع استبيان للطلبة المتدرسين به، لذا سيتم دراسة هذا الفصل وفق الخطة التالية:

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسةالمطلب الأول : تعريف وأهداف المعهد

كان قرار الحكومة بالسماح للقطاع الخاص بالاستثمار في قطاع التكوين قرار إستراتيجيا، واعتبرته الأوساط العلمية نقلة نوعية، رغم بعض التحفظات الاجتماعية والقانونية، التي تعنى بجودة المخرجات العلمية، وترى ضرورة بقائها ضمن صلاحيات الدولة كضامن وحيد لها.

الفرع الأول: تعريف "المعهد العالي للتسيير ورقلة ISGO"

تم تأسيس المعهد بموجب العقد التأسيسي رقم (98/1662) بتاريخ 1419/06/09 هـ الموافق (1998/09/29 م) ، باعتباره هيئة معتمدة من طرف الدولة ذات شخصية معنوية (شركة مدنية) تحت وصاية وزارة التكوين والتعليم المهنيين، بهدف التكوين و تحسين مستوى الأفراد في مجال الاختصاصات المتوفرة و المطلوبة. و بمقتضى المرسوم 01-419 المؤرخ في 1422/10/05 هـ الموافق 2001/12/20 م الذي يحدد شروط إحداث المؤسسات الخاصة للتكوين المهني و فتحها و مراقبتها. تم تجديد الإعتماد بقرار الولاوي رقم 1429 المؤرخ في 2005/12/31 و المعدل تحت رقم 1040 ب 2008/07/28 .

ويقع بشارع سي الحواس مقابل البنك المركزي ورقلة حيث يتوفر النقل والتغطية الأمنية، ISGO يتيح الظروف المثالية للتكون وتعلم اللغات والتكوين المتخصص والحصول على شهادة تقني سامي في تخصصات يكثر عليها الطلب في سوق العمل ، ويعمل المعهد طوال العام دون توقف في بعض الحالات ويقدم خدماته للطلبة و التلاميذ بالإضافة إلى المهنيين والموظفين، وللمواطنين والأجانب على السواء.. وقد أرضت خبرته في التدريس والتأهيل والرسكلة والتربية والتعليم والتكوين والتدريب والتطوير أكثر من 12000 طالبا ومستفيدا من الكبار والشباب والصغار في المواسم التكوينية السابقة على مدار 20 سنة .

المعهد العالي للتسيير و رقلة باعتباره أهم رواد المعاهد التكوينية الخاصة الجنوب و في الجزائر.. تكمن مهمته في تطوير، إنتاج وترقية العملية التكوينية للاستعمال التعليمي والمهني، وتتجسد نظريته في تحقيق ضمان موقع الرائد على المستوى الوطني. يركز المعهد على مجموعة من القيم تتمثل في النظام - احترام الآجال - المسؤولية - النزاهة ولهذا اخترنا شعار "المعهد الحقيقي".

حيث أن النشاط الرئيسي للمعهد يتمثل في عنصرين هما: التكوين و الإستشارة، أما المرافق فالمساحة الإجمالية للمعهد هي 400 م² موزعة كما يلي:(عدد القاعات 08، عدد المخابر 01، قاعة مطالعة 01، مكاتب إدارية 04 ، الأرشيف 01) ، عدد التخصصات المفتوحة خلال الموسم 2018/2017 هي 16 تخصص، و عدد الأساتذة المتعقددين مع المعهد بلغ 34 أستاذ غي مختلف التخصصات، و بلغ إجمالي عدد الطلبة في نفس الموسم 472 طالب و طالبة.

أولا: مدونة الشعب و التخصصات

تحدد مدونة تخصصات التكوين المهني مجموع خصائص الشعب المهنية و التخصصات المدرسة أو المبرجة على المديين القصير و المتوسط، و هي تمثل الإطار المرجعي الذي تبني عليها عروض التكوين، كما تعد المدونة أداة ضبط و توجيه و تخطيط للتخصصات

التي يجب برمجتها على المديين المتوسط و البعيد لتلبية احتياجات القطاع الإقتصادي من اليد العاملة المؤهلة. و تحوي مستويات التأهيل الخمس المتوجة بالشهادات التالية:

- المستوى الأول المتوج بشهادة التكوين المهني المتخصصة (ش.ت.م.م)؛
- المستوى الثاني المتوج بشهادة الكفاءة المهنية (ش.ك.م)
- المستوى الثالث المتوج بشهادة التحكم المهني (ش.ت.م)
- المستوى الرابع المتوج بشهادة تقني (ش.ت)
- المستوى الخامس المتوج بشهادة تقني سامي (ش.ت.س)

ثانيا: مهام التكوين المهني¹:

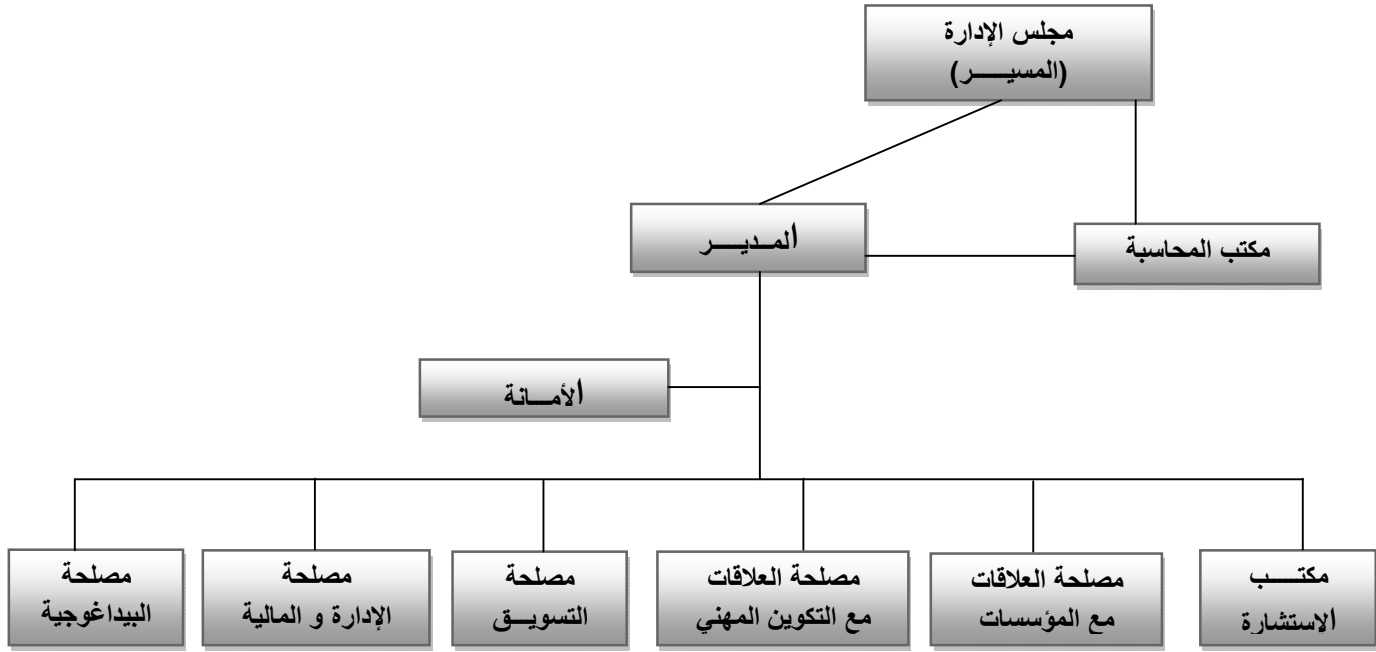
يشكل قطاع التكوين والتعليم المهنيين قطبا إستراتيجيا يساهم في التنمية الإقتصادية و الإجتماعية للبلاد، وهو يعمل أساسا إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان يد عاملة تتميز بتكوين مهني مؤهلة لتلبية احتياجات سوق العمل من خلال التكوين الإقامي والتكوين عن طريق التمهين؛
- ضمان تكوين تكميلي أو تحويلي لفائدة العمال و الموظفون قصد تحسين مؤهلاتهم وإتقان مهاراتهم بصفة متواصلة وفقا لمتطلبات سوق الشغل و التطور التكنولوجي؛
- تزويد المتعاملين الإقتصاديين و الإجتماعيين بالموارد البشرية المؤهلة القادرة على التحكم في منصب الشغل؛
- تطوير وتحسين مردود المؤسسات الإقتصادية من خلال تحيين مستمر لمعارف و مؤهلات العمال وفق تطورات المهن؛
- ضمان لكل شخص تكوينا مهنيا أولي يؤهله لشغل منصب عمل؛
- ترقية الفئات الخاصة للمجتمع قصد إدماجهم في الحياة العملية.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للمعهد

¹ موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين / www.mfep.gov.dz

الشكل رقم 2-1 : الهيكل التنظيمي المعهد العالي للتسيير ورقلة ISGO



المصدر: المعهد العالي للتسيير ورقلة

تعريف بمختلف المصالح في الهيكل التنظيمي:

المدير: يعتبر دور المدير إستراتيجي وهذا على إعتبار ان المعهد من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة فوظيفة الموارد البشرية و التسويق من إختصاصه مباشرة.

مصلحة البيداغوجية: و التي من مهامها ما يلي:

- متابعة الطلبة (غيابات، عقد اجتماعات معهم، ..)؛
- متابعة الأساتذة (إحترام محتوى البرنامج، متابعة السجلات، الغيابات،...)؛
- جداول التوزيع الأسبوعي؛
- متابعة تقدم البرنامج؛
- برجة الإمتحانات مع الإشراف عليها؛
- تحديد مواعيد مناقشة مذكرات التخرج؛
- متابعة التبرصات التطبيقية ...

مصلحة الإدارة و المالية: و التي من مهامها ما يلي:

- متابعة كشوفات الحضور للأساتذة و العمال؛
- جدول الأجور للأساتذة و العمال؛
- متابعة التسديد للطلبة؛
- سونلغاز، البنك، الضمان الإجتماعي، ... ؛

- إعداد التصاريح الخاصة بالضرائب؛

- تسيير المصاريف اليومية (الأدوات المكتبية، مواد التنظيف،).

مصلحة التسويق: و التي تعتبر أهم مصلحة لأنه يقوم عليها استمرار المؤسسة و هي من إختصاص مدير المعهد من مهامها:

- دراسة السوق و تحديد السوق المستهدف؛

- تحديد التكوينات المراد فتحها إنطلاقا من بحوث التسويق؛

- وضع الإستراتيجيات اللازمة لتحقيق هدف المؤسسة؛

- إعداد الخطة التسويقية المثلى (أين هو موقع الشركة الآن؟ إلى أين تريد أن تصل؟ ما هو السبيل للوصول إلى هناك؟)؛

- عمل الخطط الدعائية و الإعلانية للتكوينات؛

مصلحة العلاقات مع المؤسسات: و هذه المصلحة أيضا من إختصاص المدير و تحوي ما يلي:

- متابعة دفاتر الشروط للمشاريع و متابعة المناقصات؛

- التفاوض في ما يخص التكوينات حسب الطلب؛

- الإشراف على متابعة هذه التكوينات؛

- تقديم العروض للمؤسسات؛

- الإشراف على الملتقيات.

مصلحة العلاقات مع التكوين المهني: هناك فرعين في هذه المصلحة هما:

أ- **مديرية التكوين المهني:** بحكم أن المعهد معتمد من طرف الدولة "وزارة التكوين و التعليم المهنيين" فإن المعهد يكون تحت هذه السلطة من الرقابة و عمليات التفتيش، و يكون تحت إشراف "مصلحة التكوين التناوبي و التنسيق بين القطاعات" و التي تعتبر المصلحة التي تسيير العلاقة بين المعهد و مختلف معاهد التكوين، و لهذا فهذه المصلحة يشترك فيها جميع عمال المعهد و التي من مهامها:

- المراسلات و الإستفسارات؛

- الأيام الدراسية؛

- الإجتماعات الولائية (إثراء مدونة الشعب، لجنة الإعتماد الولائية، مداورات الإمتحانات الولائية، ...)

- الدراسة النهائية لملفات الطلبة؛

- المشاكل اليومية التي تعيق أي تكوين؛

- التراخيص لفتح تكوينات جديدة.

ب- **معاهد التكوين المهني:** و التي على أساسها يتحصل المتمعن او المتربص على الدبلوم ، ولهذا كان لزاما ان تكون إتفاقية

طويلة الأجل مع أحد معاهد التكوين المهني، و هذه المهام هي:

- دراسة ملفات الطلبة؛

- المداولات النهائية؛
- الإجتماعات البيداغوجية؛
- التنسيق مع معهد التكوين المهني في تسليم الشهادات المؤقتة أو النهائية؛
- متابعة البرامج؛
- تحديد مواعيد الإمتحانات النهائية ومواعيد مناقشة مذكرات التخرج؛

مكتب الإستشارة: و التي من مهامها ما يلي:

- متابعة العروض في مجال الإستشارة ومتابعة المناقصات
- تسيير المستشارين المتاحين
- التوجيه

الفرع الثاني: أهداف، مؤهلات و السوق المستهدف:

أولا: أهداف المعهد

إن التقدم الاقتصادي الذي عرفته الجزائر في الخمس سنوات الأخيرة كان موافيا لدعم المعاهد الخاصة مما حدا بالمعهد العالي للتسيير النهوض النوعي من موقعه كمؤسسة رائدة ، ولقد سمح له ذلك بالدخول المنفتح في إطار التحولات الإقتصادية لدولة الجزائر مع تحديد الأهداف الاستراتيجية التالية :

- البحث عن الإرضاء الكلي للزبون وذلك وفق الرؤية المستقبلية لنظام ادارة الجودة الشاملة TQM وآفاقه الحالية
- تنوع تشكيلة الخدمات من خلال تحديد سياسات خاصة بالتطوير والبحث لحقائب الخدمات التعليمية الجديدة ومواكبة جديد المعارف التكوينية
- تطوير الشراكة من خلال الاشتراك والتعاون في مشاريع مع مراكز ومؤسسات ذات شهرة عالمية سواء عن طريق شكل تبادل مباشر أو عن طريق إتفاقيات التكييف .
- ضمان استمرارية المعهد عن طريق المحافظة والرفع من حصته السوقية والتخطيط لدخول أسواق جديدة للخدمات عبر دورات التنمية البشرية والادارية والتقنية التي يعدها المعهد والبحث المستمر في امكانية تطوير الآداء التكويني .

ثانيا: الرؤية والرسالة

" إن خيارنا الأمثل لعالم التكوين لم يكن قط خيارا اعتباطيا مجرد الربح.. بقدر ما كان خيارا واعيا و مدروسا تفرضه الضرورة الملحة لسد ثغرة الفراغ الموجود على صعيد الكفاءات و تزويد سوق الوظيفة بشهادات نوعية..تستند على رؤية شديدة الوضوح في أهمية التكوين بمنهجية عصرية تواكب روح العصر و متطلباته .. تجعل في الأساس الشخص المستهدف في صدارة الاهتمام و قلب المعاملة .. لا في التعامل كطرفين..يخدم احدهما الآخر..فحسب، بل كشريكين يساهمان سوية في الاستثمار الأقصى للعملية التكوينية و هو ما تبلور على مدار السنوات التي تخرج فيها المتكونون بشهادات و إجازات لبت الحاجة، وفتحت آفاق أوسع لما تضمنته من جودة في الطرح و مصداقية في مواكبة الفترة التكوينية بالحرص و الرعاية المستفيضة لكل متكون على حدا ..هذه

الإستراتيجية التي تميزنا عن غيرنا تدفعنا إلى بذل مزيد من التطور كما وكيفا .. على مستوى الإدارة و البيداغوجية .. لنحافظ على إنجازاتنا التي تكبر يوما بعد يوم"

ثالثا: **المؤهلات** : و التي من بينها:

- فريق مستخدم مؤهل: تكمن إحدى نقاط القوة التي يتمتع بها المعهد في تحكمه في مختلف مراحل التعليم التكويني، و هذا راجع إلى الخبرة و التأهيل الذي تتمتع بها موارده البشرية التي تتركب من متخصصين في مجالات متنوعة بحيث نجد : أساتذة ، مربين، إداريين، إستشاريين، أساتذة خبراء، وبرامج التكوين المسطرة من الوزارة الوصية،...الخ. و بصفة عامة
- **التكوين المتواصل**: يعتبر المعهد هذا العنصر كمحور إستراتيجي لبلوغ الأهداف المسطرة على المدى المتوسط و الطويل. و لقد تم تعميمه على جميع المستخدمين.
- **نظام الجودة**: تطبيقا لإستراتيجية التطور، يطمح المعهد دائما لإكتساب التكنولوجيات الجديدة، الإهتمام بالتطور العلمي، تحسين صورته و صورة خدماته و وضع حيز التنفيذ طرق إدارية متطورة. و لقد وضع المعهد خطة مستقبلية كإستراتيجية طموحة لنظام لإدارة الجودة وصولا لضمان منهجية لنجاحه في غضون العشرية القادمة.

رابعا: السوق المستهدفة

من الهام أن نتذكر أن التسويق يركز على الناس .و إذا كنت تركز جهودك على منتجك أو أرباحك فقط، فإنك ستفقد شيئاً ما . ويستخدم تعبير السوق المستهدفة لأن السوق، و هي مجموعة الناس، هي الهدف الذي يجب عليك أن تركز جهودك في التسويق. وهكذا يجب ألا تنسى أن السوق هي الناس، و هم ناس بمواصفات مشتركة تميزهم عن غيرهم كمجموعة .و هكذا كلما ازدادت الإحصائيات دقة عن سوق مستهدفة، كلما كانت دقة في إعداد إستراتيجية التسويق .

و من أمثلة عن قطاعات السوق أو مجموعاته:

- نوع قطاع السوق
- مواصفات المجموعة المشترآة
- القطاع السكاني
- الإحصائيات القابلة للقياس مثل العمر، الدخل، المهنة، الخ..
- المواصفات النفسية للمشتريين
- الرغبة في الحصول على فوائد المنتج
- القطاع الجغرافي

خامسا: عروض التكوين

أ- شهادات الدولة تقني سامي:

جميع شهادات الدولة المقدمة من طرف المعهد. محررة و ممضات من طرف المديرية الولائية للتكوين المهني و معترف بها لدى الوظيف العمومي و جميع الهيأت الحكومية، و التي منها ما يلي:

- شهادة دولة تقني سامي في الإعلام الألي تخصص إدارة قواعد المعطيات
- شهادة دولة تقني سامي في صيانة أنظمة الإعلام الألي
- شهادة دولة تقني سامي في السكرتارية المكتبية
- شهادة دولة تقني سامي في تسيير الموارد البشرية
- شهادة دولة تقني سامي في المحاسبة و المالية
- شهادة دولة تقني سامي في التأمينات
- شهادة دولة تقني سامي في التسويق
- شهادة دولة تقني سامي في تسيير المخزونات

ب- الشهادات التأهيلية :

تكوين تأهيلية لكل من:

- موظفي الاستقبال - سكرتارية التنفيذية - معلوماتية / مشغل و لغات البرمجة - صيانة الشبكات - إدارة المشروعات - أمن، حماية و بيئة - التصوير و المونتاج - تصميم مواقع الانترنت - تسيير الموارد البشرية - الأرشيف - المخزونات - المحاسبة - إتصالات المؤسسة.

ت- تكوينات عليا:

- مهندس في الأعمال/ تسيير المؤسسة
- مهندس تجاري
- مهندس في الإعلام الألي للتسيير

ث- تعليم اللغات : الفرنسية - الإنجليزية - الإسبانية - الألمانية

ج- التكوين حسب الطلب: هنا يقوم المعهد بتكليف التكوين المطلوب و فق برنامج خاص يتم مناقشته مع الزبون "négociation"، و تعد المؤسسات سواء الخاصة أو العامة أهم من يتم استهدافهم من خلال تقديم عروض تتلائم مع أنشطتهم و احتياجاتهم، فقد أصبح هذا النوع من التكوين في السنوات الأخيرة يمثل حوالي 40% من رقم أعمال المؤسسة، و هذا ما يسمح بخلق مناصب شغل إضافية و لما يتطلب الأمر إلى متابعة خاصة و دقيقة لسير العملية التكوينية بما يرضي الطرفين، و هذا إيماننا منا بضرورة إتقان العمل و هذا لكسب صفقات جديدة من خلال تحقيق الرضا للزبائن.

المطلب الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

لقد تمت الدراسة الميدانية باستخدام الاستبيان حيث يعتبر من أهم الوسائل التي يمكن استعمالها من أجل معرفة البيانات الشخصية ووجهة نظر أطراف معينة.

وقد مر بناء الاستبيان بعدة خطوات و هذا بعد الاطلاع على بعض الدراسات والأبحاث ذات العلاقة بموضوع الدراسة ، والاستفادة منها في بناء وتصميم الاستبيان مع مراعاة الظروف الخاصة بالمعهد العالي للتسيير ورقلة. ومن ثم، تم عرض الاستبيان بعد التصميم الأولي على أربعة من المحكمين من أساتذة الجامعة، وقد أبدوا بعض الملاحظات على الشكل وكذا على بعض الفقرات، وتم الأخذ بالملاحظات وإخراج الاستبيان في صورته النهائية.

الفرع الأول: تحديد أسلوب الدراسة (أسلوب جمع البيانات)

لقد تم جمع البيانات اللازمة للدراسة من خلال استخدام أسلوب الاستقصاء للطلبة، بحيث قمنا بتصميم استبيان موجه لطلبة المعهد العالي للتسيير لغرض معرفة و تقييم الأداء الفعلي لخدماته المقدمة للطلبة ومعرفة مستوى رضاهم عن تلك الخدمات، بحيث يتكون هذا الاستبيان من ثلاثة 03 أجزاء وهي¹:

- الجزء الأول :

ويتضمن أسئلة شخصية او الديمغرافية و المتعلقة بالطالب و يتكون من 08 فقرات (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الوضعية المهنية، سنوات الخبرة المهنية، مصدر تمييز التكوين، فترة الدراسة، نوع التخصص).

- الجزء الثاني:

ويتعلق الأمر هنا بالأسئلة النظرية و التي تتمحور حول مدى رضا الطالب حول الإنتماء إلى المعهد العالي للتسيير، و تتم الإجابة هنا بناء على عدة خيارات، و يتكون هذا الجزء من 03 أسئلة و كل سؤال يحوي على فقرات كخيارات بين 06 و 07 خيارات.

- الجزء الثالث:

و هو متعلق بقياس جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير ورقلة حسب ابعاد الجودة، و يحتوي هذا الجزء على 45 فقرة تترجم بالمؤشرات الخمسة الأساسية لنموذج SERVPERF (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) مضاف اليه بعد خصوصية المعهد، و كانت العبارات موزعة كما يلي:

1. العناصر الملموسة الجانب المادي: وتتكون من أحد عشرعبارة والتي تشير إلى العبارات من 01 الى 11 والمتعلق بالجانب المادي للمعهد
2. الاعتمادية: وتتكون من ست عبارات أي من العبارة 12 الى 17 ويعتمد فيها الطالب على المؤسسة في تقديم الخدمة.
3. سرعة الاستجابة: ويتضمن هذا المؤشر ست عبارات والتي تشير إلى العبارات من 18 إلى 23 والذي تتمثل في مدى الاستجابة الفورية وكذا مستوى تقديم المعهد لخدماته.
4. الأمان: ويحتوي هذا المؤشر على خمسة عبارات من العبارة 23 و 28 وتوضح مستوى الأمان الذي يضعه الطالب في المعهد ويظهر ذلك من خلال شعوره بالأمان أثناء التعامل مع المعهد، وثقة اطالب في العاملين بالمعهد.

أنظر الملحق رقم : 01¹

5. **التعاطف**: ويتضمن هذا المؤشر خمس عبارات أي من العبارة 29 الى 33 وتعبر هذه العبارات على المعاملة اللبقة التي يكتسبها عمال المعهد عند تقديمهم للخدمات لطلبة و ما مدى تقدير ظروفهم والتعاطف معهم .

6. **خصوصية المعهد**: ويحتوي هذا المؤشر على خمسة عبارات من العبارة 34 و 45 وتعبر هذه العبارات عن خصوصية المعهد في بعض الجوانب كتكريم الطلبة و مشاركة الطلبة في بعض القرارات و عبارات عن الأمور المالية .

وقد تم عرض جميع العبارات باستخدام مقياس ليكرت (**likert Scale**) الخماسي والمتدرج ويعتبر هذا المقياس أكثر شيوعا حيث يطلب فيه من المستجوب أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة ، وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المستجوب الى إختيار واحد منها ، ولتحديد طول مجال مقياس ليكرت الخماسي ونعني بذلك الحدود الدنيا والعليا، تم حساب المدى وذلك بطرح قيمة (5-1=4) ثم قسمته على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول المجال أي (0.8=5/4) تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس بحيث بداية المقياس واحد، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه المجال، و يتمثل هذا المقياس في الشكل التالي التالي:

جدول رقم (2-1) : مقياس الإستبيان ليكرت(likert Scale)

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

المصدر Bertram D. "Likert Scales." Retrieved July 18, 2016

www.poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf consulté le 05/05/2018 à 23h45

و حسب المتوسط الحسابي لإجابات العينة لكل فقرة و لكل بعد و لكل محور كما يلي:

1 إلى 1.80] غير موافق بشدة

1.80 إلى 2.80] غير موافق

2.60 إلى 3.40] محايد

3.40 إلى 4.20] موافق

4.20 إلى 5] موافق بشدة

الفرع الثاني: مجتمع و عينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة عينة من طلاب المعهد العالي للتسيير ورقلة، وقد تم حصر العينة في اربعة تخصصات فقط و التي تعد الأكثر إقبالا و هي (تقني سامي تسيير الموارد البشرية، تقني سامي في المعلوماتية، تقني سامي في المحاسبة و المالية، تقنيات مكتبية)، أن السبب في استخدام أسلوب العينة كونها أحد الطرق الإحصائية في البحث لدراسة المتغيرات ودرجة تأثيرها في مستوى جودة الخدمة التعليمية، وفي ضوء ذلك تم اختيار العينة بنسبة (30%) من حجم المجتمع الإحصائي حيث بلغ عدد الطلبة المتدربين في المعهد العالي للتسيير في فترة الدراسة 352 طالب فب الأربعة تخصصات موضوع الدراسة.

حيث تم توزيع استمارة البحث عليهم في مكان تقديم الخدمة (المعهد العالي للتسيير ورقلة) و بمساعدة الطاقم الإداري للمعهد، مع شرح الهدف من الدراسة، وكيفية ملئ الاستبانة، حيث تم توزيع 120 استبانة، و بعد عملية جمع الإستبيانات تم إعتداد (104) استبانة للتحليل حيث تم إستبعاد 16 منها 10 غير مسترجعة و 06 استبعدت لعدم إكتمالها و لوجود تناقضات في أجوبتها ، واعتبرت هذه العينة كافية للتحليل واعتماد.

النتائج، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

جدول رقم (2-2) : عدد الإستبيانات الموزعة و المسترجعة

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الملغية	عدد الاستبيانات غير مسترجعة
120	104	06	10
%100	%86.66	%5	%8.33

المصدر : من إعداد الطالب استناد للنتائج المتحصل عليها من الدراسة Excel 2007

الفرع الثالث: أدوات التحليل

أولاً: منهج البحث:

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتحقيق من أثر جودة خدمات التكوين في القطاع الخاص و التي يقدمها المعهد العالي للتسيير على رضا الطلبة، حيث تمثل الأعباء الخمسة لمقياس الأداء SERVPERF (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) مضاف اليه بعد خصوصية المعهد، المتغيرات المستقلة، بينما يمثل رضا الطالب من الخدمات المتغير التابع.

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تمت معالجة البيانات وفقاً للأساليب احصائية باستخدام الحاسب الآلي وهي:-

1. برنامج الحزمة الاحصائية (SPSS) وذلك على النحو التالي:

أ - تم استخدام القيم النهائية لكل متغير من خلا ضرب التكرارات بقيم المقياس الليكرفي النقاط الخمسة.

ب - تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرات الرئيسية (العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف) مضاف إليها بعد خصوصية المعهد، والمتغيرات الفرعية التابعة لكل متغير من المتغيرات الرئيسية والتي ستطرق إليها لاحقاً في سياق البحث.

ج - تم استخراج قيمة (t) لمعرفة الفروقات في استجابات الفئات ذات المتغيرات الثنائية عند مستوى دلالة (0.05)

د - تم استخراج الأهمية لك متغير من المتغيرات الفرعية الموجودة في الاستبانة بواسطة المتوسطات الحسابية للمتغيرات الفرعية.

هـ - تم استخراج الأهمية لكل متغير من المتغيرات الرئيسية لفئات عينة البحث بواسطة المتوسطات

الحسابية للمتغيرات الرئيسية.

و - استخدام معامل الثبات والصدق ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق الأداة. (Cronbach's Alpha)

ي - اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova)

2. برنامج اكسل EXCEL 2007 من أجل رسم الأشكال البيانية وكذا استخراج بعض النسب المئوية

ثالثا: ثبات أداة الدراسة:

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة تم استخراج معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (صدق الأداة)، و يقصد بثبات الإستبيان أن يعطي هذا الإستبيان النتيجة نفسها لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة، أي يعني إستقرار نتائج الإستبيان و عدم تغييرها في حالة إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

جدول رقم (2-3): يوضح معامل ألفا كرونباخ و معامل الصدق

المجال	معامل ألفا كرونباخ
التقييم	0.896

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ كبير 0.896 و هو يقترب من 1 و هذا يعبر عن مصداقية الإستبيان، مما يشير الى ان هناك علاقة و ترابط و كذا يعبر عن توفر الإتساق الداخلي¹ بين عبارات الإستبيان، و بالتالي يمكن تعميمها على جميع مجتمع الدراسة و كذا صلاحيته لإجراء التحليلات الإحصائية. و يمكن ملاحظة ذلك أيضا من خلال الجدول التالي :

¹ صدق الإتساق الداخلي هو "مدى إتساق كل فقرة من فقرات الإستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة".

جدول رقم (2-4): يبين قيم ثبات أبعاد الأداة كل على حدة

الأبعاد	عدد الأسئلة	معامل الفايكرونباخ
العناصر الملموسة	11	0.821
الإعتمادية	06	0.804
سرعة الإستجابة	06	0.780
الأمان	05	0.790
التعاطف	05	0.792
خصوصية المعهد	12	0.820
المجموع	45	0.896

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

يظهر من خلال الجدول أعلاه تمتع عبارات جوانب الإستبيان بدرجة عالية من الثبات ، وهذا طمأن الباحث للتعامل مع أداة الدراسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة

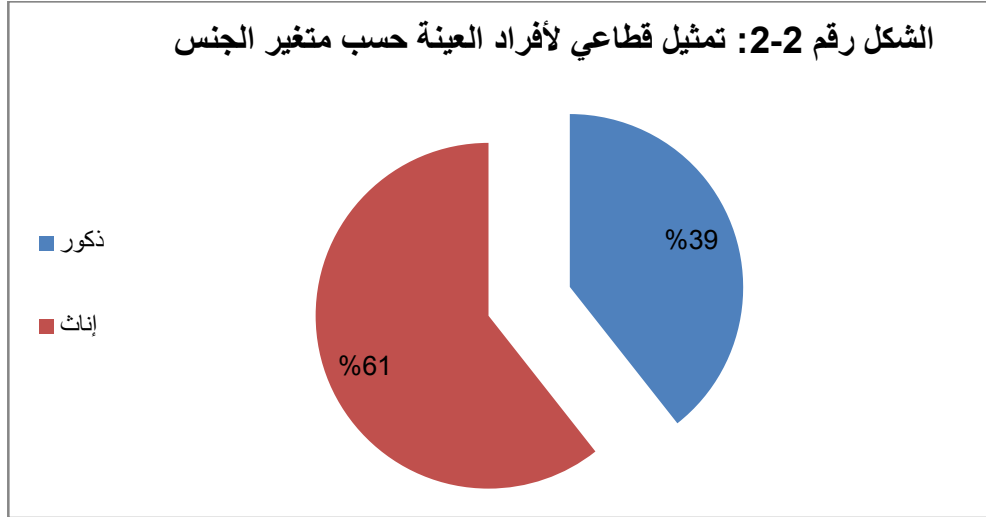
من أجل التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، سنتناول الجزء الأول من الاستبيان والذي يضم الجنس، السن، والمؤهل العلمي، الوضعية المهنية، سنوات الخبرة المهنية، مصدر تمويل التكوين، الفترة الدراسية و نوع التخصص.

أولاً: **الجنس**: ويتم توضيح ذلك بالجدول التالي:

جدول رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسب المئوية%
ذكور	41	39.4%
إناث	63	60.6%
المجموع	104	100%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.



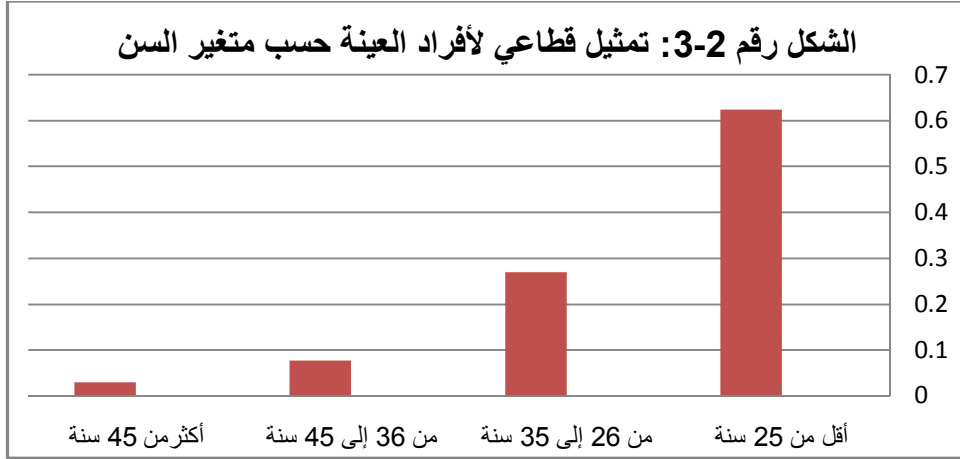
المصدر: من إعداد الطالب بإستعمال برنامج Excel 2007

نلاحظ أنه من خلال كل من الجدول السابق و الرسم البياني أن نسبة المستجوبين من الإناث أكثر من الذكور و هذا راجع الى ان نسبة المتدربين بالمعهد من الإناث أكبر من الذكور و هذا ما إنعكس في نتائج الإستبيان فيما يخص الجنس نسبة الإناث % 60.6 اما الذكور فكانت نسبة المستجوبين % 39.4
 ثانيا: السن: و تم توزيع العمر الى اربعة فئات مبينة في الجدول ادناه:

جدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسب المئوية%
أقل من 25 سنة	65	62.5%
من 26 إلى 35 سنة	28	26.9%
من 36 إلى 45 سنة	08	07.7%
أكثر من 45 سنة	03	02.9%
المجموع	104	100%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.



المصدر: من إعداد الطالب بإستعمال برنامج Excel 2007

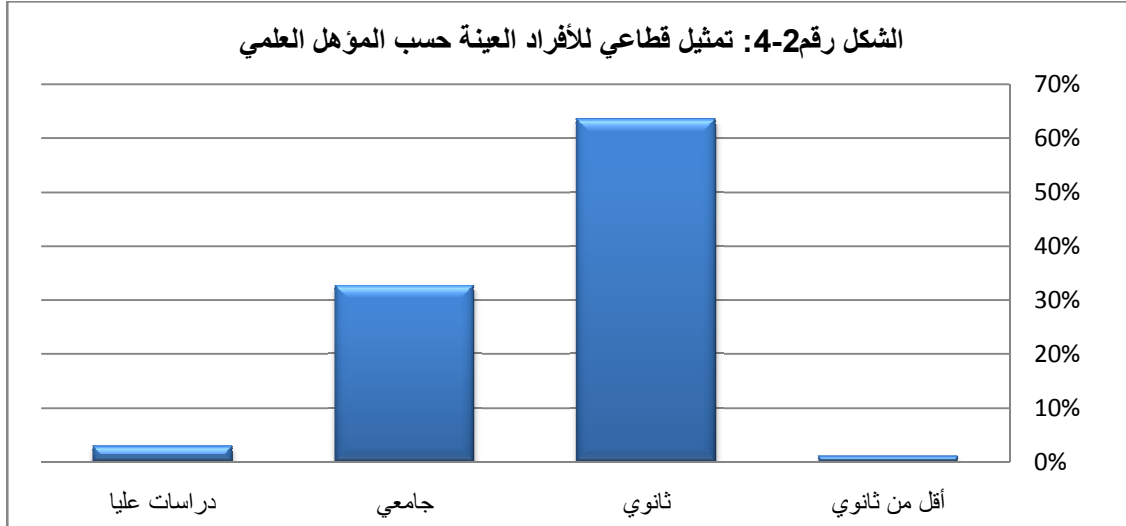
من خلال الجدول و الشكل السابقين لمتغير السن نلاحظ ان الفئة العمرية أقل من 25 سنة هي الأكثر تمثيلا في العينة الإجمالية بنسبة 62.5% و هذا يعود بدرجة كبيرة الى ان الفئة المستهدفة هي الفئة التي رسبت في إمتحانات البكالوريا، يليها الفئة العمرية من 26 إلى 35 سنة بـ 26.9% و هي الفئة التي تطمح الى تحسين المستوى في أغلبها، اما اقل فئة و هي أكثر من 45 سنة بنسبة 03% و التي عددها 03 طلبة فقط في العينة محل الدراسة.

ثالثا: المؤهل العلمي: تم توزيعه الى أربعة فئات حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسب المئوية%
أقل من ثانوي	01	01%
ثانوي	66	63.5%
جامعي	34	32.7%
دراسات عليا	3	02.9%
المجموع	104	100%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.



المصدر: من إعداد الطالب بإستعمال برنامج Excel 2007

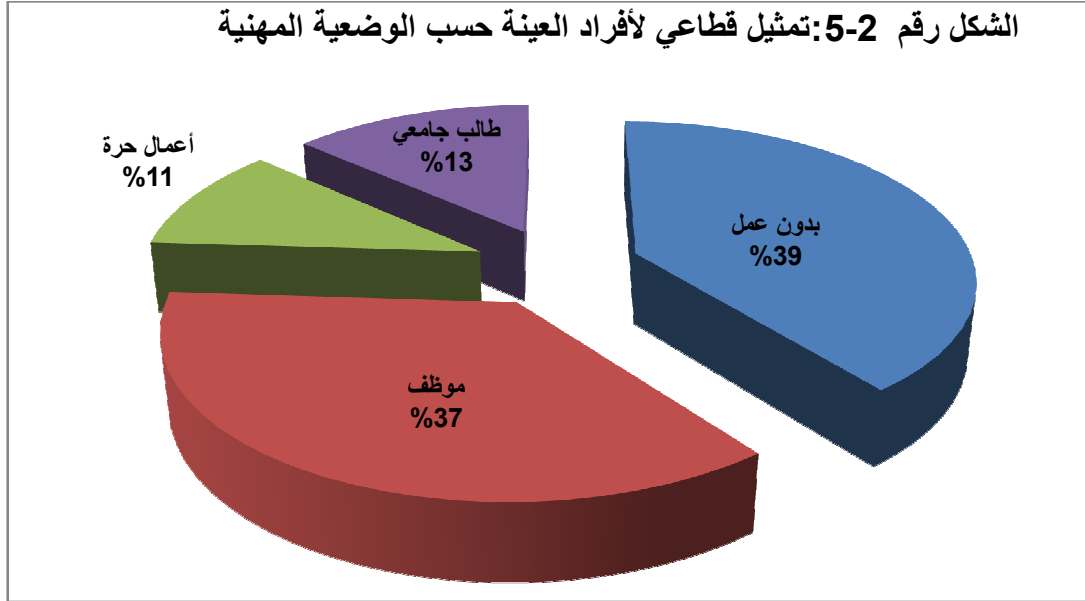
من خلال الجدول و الشكل السابقين للمتغير المؤهل العلمي نلاحظ ان المستوى ثانوي هو أكبر نسبة بـ 63% الذين هم الفئة المستهدفة في التكوين الإقليمي تقني سامي (المستوى 05) يليهم الطلبة الجامعيون بنسبة 33%، أما أقل فئة في العينة فهي أقل من ثانوي بنسبة 1%.

رابعا: الوضعية المهنية: تم توزيعه الى أربعة فئات حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية

الوضعية المهنية	التكرار	النسب المئوية%
بدون عمل	41	39.4%
موظف	38	36.5%
أعمال حرة	11	10.6%
طالب جامعي	14	13.5%
المجموع	104	100%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.



المصدر: من إعداد الطالب بإستعمال برنامج Excel 2007

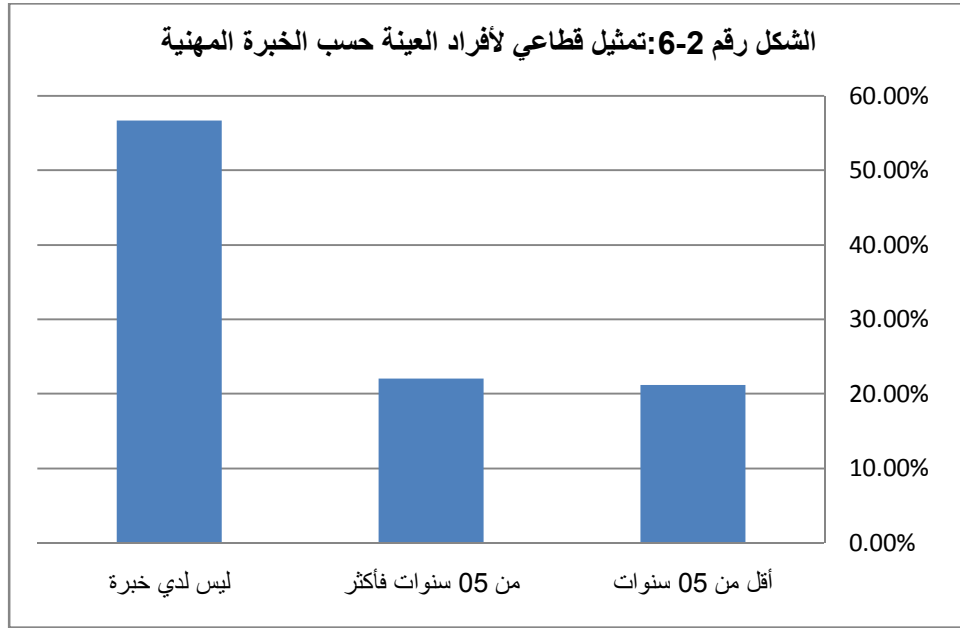
والملاحظ هنا ان نسبة الطلبة بدون عمل تمثل 39% أما نسبة الطلبة الموظفون فتمثل 37% من العينة اي أن النسبتين متقاربتين أما الطلبة الجامعيون فتمثل نسبتهم 13% في حين الطلبة من صنف الأعمال الحرة فهي 11%، الا أن الملاحظ أن الموظفون يشكلون نسبة مرتفعة و هذا يدخل في إطار تحسين المستوى أو للحصول على ترقية في المنصب.

خامسا: سنوات الخبرة المهنية: تم توزيعه الى ثلاث فئات حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2-9): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية

سنوات الخبرة المهنية	التكرار	النسب المئوية%
أقل من 05 سنوات	22	21.2%
من 05 سنوات فأكثر	23	22.1%
ليس لدي خبرة	59	56.7%
المجموع	104	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.



المصدر: من إعداد الطالب بإستعمال برنامج Excel 2007

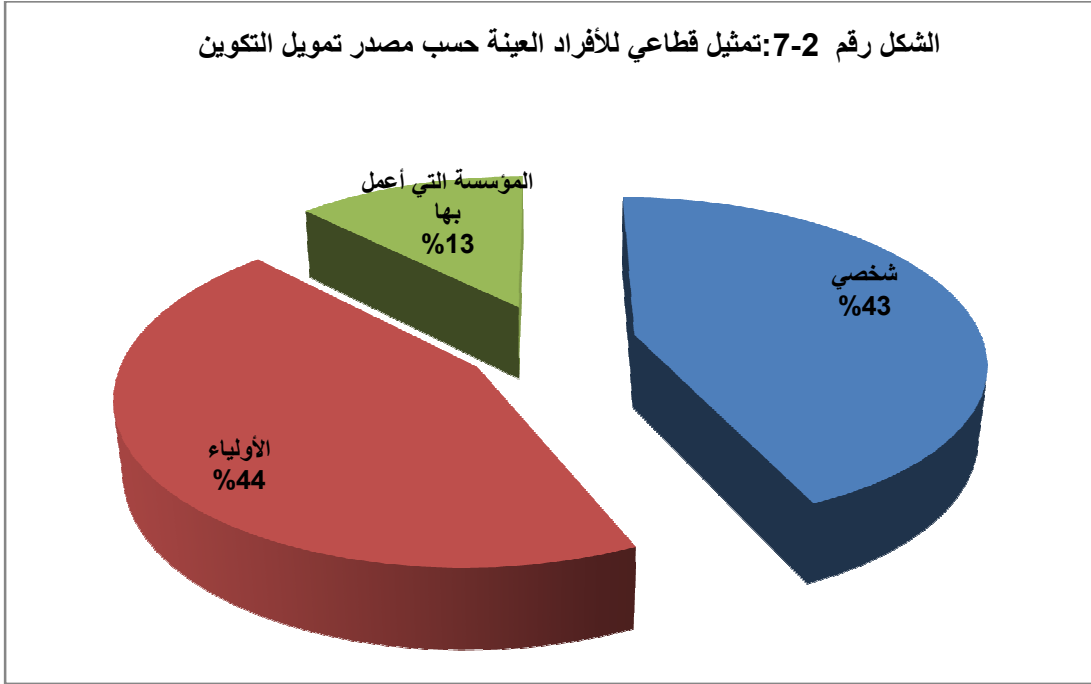
من خلال الجدول والشكل السابقين للمتغير سنوات الخبرة المهنية نلاحظ ان الذين ليس لديهم خبرة يمثلون أعلى نسبة بـ 57% و هذا لان الفئة المستهدفة من الطلبة هم الحاصلون على ثلاثة ثانوي و الذين لم يفلحوا في إجتياز إمتحان البكالوريا و الطلبة الجامعيون، اما بالنسبة للذين يمتلكون الخبرة المهنية فهي متقاربة على العموم بين من هم أقل من 05 سنوات و أكثر من 05 سنوات خبرة مهنية بنسبة 21% و 22% على التوالي فهم على العموم من الفئة التي تهدف إلى تحسين مستواها أو الحصول على ترقية أو الحصول على منصب في التخصص الذي تم إختياره.

سادسا: مصدر تمويل التكوين: تم توزيعه الى ثلاث فئات حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2-10): توزيع أفراد العينة حسب مصدر تمويل التكوين

النسب المئوية %	التكرار	مصدر تمويل التكوين
43.3%	45	شخصي
44.2%	46	الأولياء
12.5%	13	المؤسسة التي أعمل بها
100%	104	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.



المصدر: من إعداد الطالب بإستعمال برنامج Excel 2007

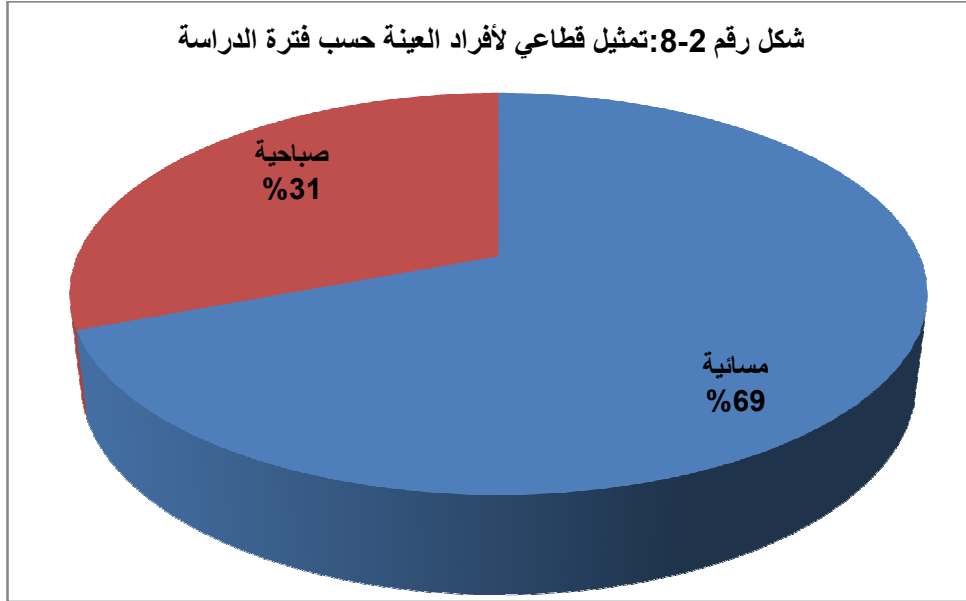
من خلال الجدول و الشكل أعلاه نلاحظ أن مصادر تمويل التكوين 44 % تمثل الأولياء هم من يدفع مصاريف التكوين أي أنهم مصدر التمويل، بينما التمويل شخصي بنسبة 43 % اما 13 % الباقية فهي تمثل تمويل المؤسسة للفرد الذي يعمل بها و الذي يدخل ضمن إطار الرسكلة و تحسين مستوى قصد الرفع من إنتاجية العامل.

سابعا: فترة الدراسة: و هي مقسمة الى فئتين حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2-11): توزيع أفراد العينة حسب فترة الدراسة

فترة الدراسة	التكرار	النسب المئوية%
صباحية	32	30.8%
مساءية	72	69.2%
المجموع	104	100%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.



المصدر: من إعداد الطالب بإستعمال برنامج Excel 2007

والملاحظ هنا ان نسبة الطلبة في الفترة المسائية أكبر من نسبة الطلبة في الفترة الصباحية حيث أن الفترة المسائية تمثل 69 % بينما لفترة الصباحية تمثل 31 % فقط، وهذا يرجع إلى توفر بعض التخصصات إلى في الفترة المسائية كتقني سامي في المعلوماتية و تقني سامي في المحاسبة، بالإضافة إلى تقني سامي في تسيير الموارد البشرية التي يكثر عليها الطلب لدى فئة العمال و في الفترة المسائية، وكذا الموظفون و أصحاب الأعمال الحرة و الطلبة الجامعيين يجذبون الفترة المسائية .

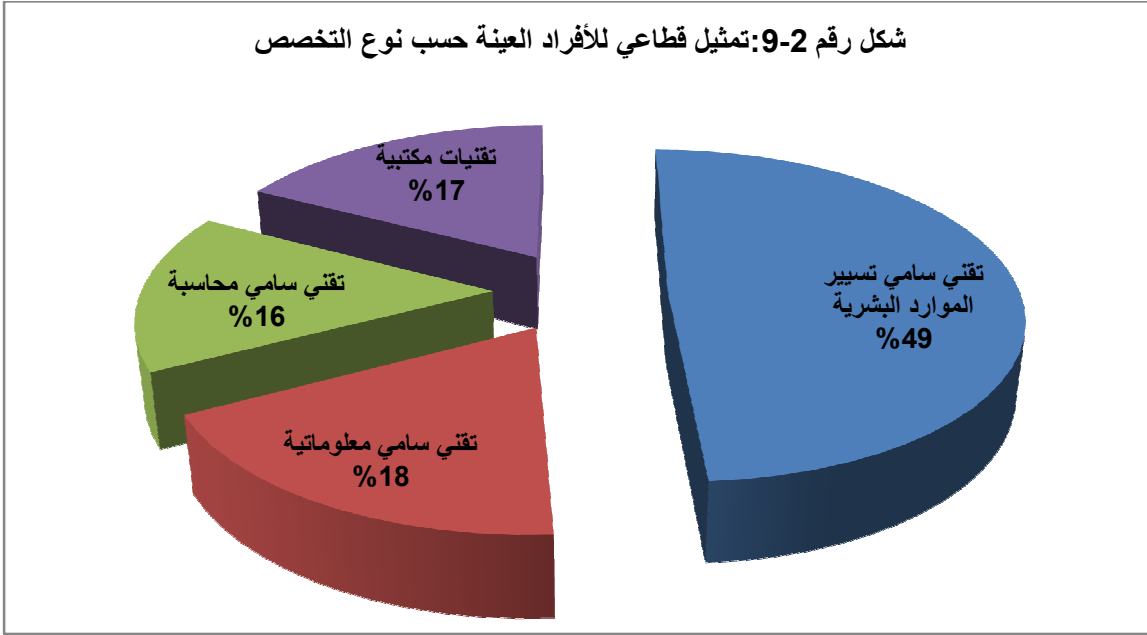
ثامنا: نوع التخصص: و هنا تم توزيعها الى أربعة فئات كما هي مبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم (2-12): توزيع أفراد العينة حسب نوع التخصص

نوع التخصص	التكرار	النسب المئوية%
تقني سامي تسيير الموارد البشرية	51	49.0%
تقني سامي معلوماتية	19	18.3%
تقني سامي محاسبة	16	15.4%
تقنيات مكتبية	18	17.3%
المجموع	104	100%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

شكل رقم 2-9: تمثيل قطاعي للأفراد العينة حسب نوع التخصص



المصدر: من إعداد الطالب بإستعمال برنامج Excel 2007

ونلاحظ من خلال الجدول و الشكل البياني أعلاه أن نسبة 49 % يمثلها تخصص تقني سامي تسيير الموارد البشرية و هو راجع لكثرة الطلب عليه و كذا يعد التخصص الأكثر طلبا في سوق العمل في الوظائف الإدارية، بينما نسبة 18 % لتقني سامي معلوماتية، 17 % لتقنيات مكتبية و 16 % لتقني سامي في المحاسبة و التي تشهد تراجع كبير في الطلب عليها و هذا يرجع الى ظروف العمل بهذا التخصص حيث جل طلبات العمل في هذه الشهادة تشتت خبرة مهنية لا تقل عن خمسة سنوات و هذا ما يفسر هذا العزوف.

المطلب الثاني: تحليل و تفسير إجابات أفراد العينة حسب محور الرضا

تعتبر هذه المرحلة مهمة جدا إذ تتضمن عدة خطوات من الضروري إتباعها، وتمثل في مراجعة قوائم الاستبيان والعمل على تجهيزها من أجل القيام بعملية التبيويب، وهذا بعد التأكد من سلامة العينة المختارة لمجتمع الدراسة للوصول إلى جدولته هذه النتائج بصفة ملخصة تساعد في إعداد التقرير النهائي الذي يتم من خلالها تقديم التوصيات والاقتراحات اللازمة، ويمكن توضيح هذه الخطوات كما يلي:

أولا: أسباب اختيار الدراسة بالمعهد العالي للتسيير:

الجدول التالي يبين التوزيع التكراري المطلق و النسبي لإجابات الطلاب حول سبب أو دافع اختيارهم الدراسة بالمعهد من بين 7 عناصر فكانت الإجابات موزعة كما يلي:

جدول رقم (2-13): اتجاهات العينة في ما يخص سبب إختيار الدراسة بالمعهد

الرقم	العبارات	الإجابة النسبية نعم	الإجابة النسبية لا
1	موقع المعهد مناسب	48.1%	51.9%
2	ملائمة ونوعية المقررات الدراسية	43.3%	56.7%
3	سهولة إجراءات التسجيل	29.8%	70.2%
4	لا يوجد بديل آخر عندي	21.2%	78.8%
5	التسهيلات التكنولوجية والمرافق	13.5%	86.5%
6	تكلفة التكوين المناسبة	11.5%	88.5%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان من أهم أسباب التي تجعل الطالب يختار الدراسة بالمعهد العالي للتسيير موقعه المناسب، وكذا ملائمة و نوعية المقررات الدراسية بنسبة إجابة بنعم 48.1% و 43.3% على التوالي، في حين أن 51.9% من الطلبة يرون أن موقع المعهد غير مناسب رغم أنه من حيث الأمن و الأمان يعد جد أمن لوجوده في وسط حي إداري و بجانب البنك المركزي ، و 56.7% من الطلبة يرون عدم ملائمة و نوعية المقررات الدراسية مع العلم أن هذه المقررات مفروضة من الوزارة الوصية، و تخضع لمراقبة دورية و شديدة للحرص على تطبيقها كما جاءت، في حين نلاحظ أن تكلفة التكوين 88.5% لا يرونها مناسبة و هذا بالرغم من أن السعر مدروس بطريقة جيدة و مع وجود تسهيلات كبيرة في الدفع.

ومنه نلاحظ من خلال الجدول (2-13) أن أكثر جانب يسوق للمعهد و يعتبر دافع بالنسبة للطلبة لإختيار الدراسة به هو موقعه الجغرافي المتميز و بأعلى نسبة موافقة 48.5% .

ثانيا: السلبيات المؤثرة على التمدرس بالمعهد:

الجدول التالي يبين التوزيع التكراري المطلق و النسبي لإجابات الطلاب حول السلبيات أو العناصر التي تؤثر على سير الدراسة بالمعهد من بين 5 عناصر فكانت الإجابات موزعة كما يلي:

جدول رقم (2-14): إتجاهات العينة في ما يخص السلبيات المؤثرة على الدراسة

الرقم	العبارات	الإجابة النسبية نعم	الإجابة النسبية لا
1	الغيابات الكثيرة للطلبة	%51.9	%48.1
2	الغيابات المتكررة للأساتذة	%33.7	%66.3
3	التوزيع الاسبوعي لجدول الدراسة	%19.2	%80.8
4	كثافة المواد المقررة في كل سداسي	%10.6	%89.4
5	مستوى الأساتذة	%04.8	%95.2

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

الملاحظ هنا أن 51.9% من عينة الدراسة ترى أن من أهم السلبيات التي تؤثر على الدراسة هي الغيابات الكثيرة للطلبة، و 33.7% من العينة ترى أن الغيابات المتكررة للأساتذة تعد من السلبيات المؤثرة على الدراسة، و هذا خاصة في الفترة المسائية حيث يعد معدل الغيابات مرتفع بسبب الإرهاق للطرفين في بعض الحالات و كذا لإلتزامات سواء مهنية بالنسبة للموظفون أو دراسية بالنسبة للطلبة الجامعيين، أما التوزيع الأسبوعي لجدول الدراسة، و كذا كثافة المواد المقررة في كل سداسي فيعد الطلبة راضون عليهم، أما مستوى الأساتذة فالعينة المستهدفة على أتم الرضا بمستواهم و نوعيتهم.

يمكن أن نلاحظ من خلال الجدول (2-14) أن أكثر عنصر يؤثر على تدرس الطلبة بالمعهد و يعد من النقاط المؤثرة على صورة المعهد هي الغيابات الكثيرة للطلبة بنسبة موافقة على أنها سلبية بلغ 51.9%.

ثالثا: أسباب التي تجعلك راضي على محيطك الدراسي في المعهد العالي للتسيير:

الجدول التالي يبين التوزيع التكراري المطلق و النسبي لإجابات الطلاب حول الأسباب أو الدوافع التي تؤثر على رضا الطالب على محيطه الدراسي بالمعهد من بين 5 عناصر فكانت الإجابات موزعة كما يلي:

جدول رقم (2-15): إتجاهات العينة في ما يخص العناصر المؤثرة على رضا طالب على محيطه الدراسي

الرقم	العبارات	الإجابة النسبية نعم	الإجابة النسبية لا
1	يستجيب الأستاذ لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف	%62.5	%37.5
2	العلاقة المتميزة مع زملائي	%61.5	%38.5
3	العلاقة المتميزة مع العاملين	%52.9	%47.1
4	يشجعني المعهد على التفكير و الإبتكار	%32.7	%67.3
5	ليس لدي بديل آخر	%07.7	%92.3

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

نلاحظ من خلال الجدول أن من أهم الأسباب التي تجعل الطالب راضي على محيطه الدراسي في المعهد هو مدى إستجابة الأساتذة لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف و ذلك بنسبة إجابة بنعم ب 62.5% و هذا شيء إيجابي و يعبر عن مدى رضا الطلبة بجودة الخدمات في المعهد، أما العلاقة المتميزة مع الزملاء فكانت 61.5% و هو ما يدل على راحة الطلبة في الدراسة، و هذا ما يساعد في خلق أجواء ملائمة في الدراسة و كذا يساعد المعهد في التعرف على المشاكل البيداغوجية بسهولة نوعا ما، أما العلاقة مع العاملين فكانت نسبة الإجابة بتميزها ب 52.9% و هو ما يدل على حرص المعهد على التقرب من الطالب و تكوين علاقة مميزة معه، و هذا من خلال الاستماع له، و محاولة حل مشاكله سواء المتعلقة بالدراسة أو حتى خارج مجال الدراسة،

أما نسبة 32.7% من الطلبة فيرون أن المعهد يشجعهم على التفكير و الابتكار، و هذا من خلال نوعية الأساتذة الذين يجوز عليهم المعهد من إشارات و ذكارة و خبرات مهنية تساعد و تشجع الطالب على الإبداع و التفكير و الابتكار و هذا من خلال المزج بين الجانب النظري و التطبيقي، بهدف الحصول على مخرجات مؤهلة و تتوافق و متطلبات سوق العمل. أما 07.7% ينظرون إلى محيطهم الدراسي بأنه ليس لديهم بديل أحر.

و الملاحظ من خلال الجدول (2-15) أن أكثر جانب يسوق للمعهد و يعتبر من عوامل رضا الطلبة على محيطهم الدراسي بالمعهد هو أن الأستاذ يستجيب لعملية إعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف و بأعلى نسبة موافقة 62.5% .

المطلب الثالث: دراسة تقييمية لمستوى جودة خدمات التكوين في المعهد حسب أبعاد Servperf

في هذا الجانب سنحاول قياس مستوى تطبيق عنصر الجودة في المعهد حسب مقياس أبعاد الجودة **Servperf**، و هذا من خلال إجابات المحور الثالث في الاستبيان المتكون من 45 عنصر يمثل كل منها جانب من جوانب الجودة، مقسمة حسب 6 أبعاد للجودة مذكورة سابقا، حيث يقدم الطالب موافقته حسب 5 درجات من الموافقة (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، و كل ما كنت موافقة العينة أكثر على العنصر كل ما يعني ذلك أنه أكثر جودة للمعهد، و من أجل تكميم هذه الفكرة نعطي أوزان لإجابات العينة تتوافق و الخمسة درجات السابقة على التوالي بالشكل (1,2,3,4,5).

لكن تختلف إجابات العينة على كل عنصر من العناصر لذلك من أجل تحديد الإتجاه العام للعينة نحسب متوسط الإجابات لكل عنصر و لكل بعد و للمحور ككل.

يختلف المتوسط في المجال [1,5]، و كل ما كان هذا المتوسط أعلى كل ما كان هذا العنصر أكثر أهمية في الجودة.

تباين إجابات العينة على كل عنصر من عناصر المحور لذلك لقياس مستوى تجانس أو إتفاق أو إجماع العينة عليه سواء بالرفض أو القبول، نستخدم معامل الاختلاف النسبي، و هو يقيس نسبة التشتت في الإجابات فكلما كان هذا المعامل أقل كلما كان هناك إجماع على ذلك العنصر، و الجداول التالية تلخص جميع النتائج الخاصة بكل بعد.

وللإجابة عن السؤال و الذي ينص على ما مستوى جودة خدمات التكوين المهني كما يدركها الطالب بالمعهد العالي للتسيير ورقلة حسب مقياس (SERVPERF)؟

تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية و مقياس التشتت النسبي للأسئلة السلمية في الإستبانة وذلك من وجهة نظر الطلبة.

الفرع الأول: قياس جودة العناصر الملموسة و مستوى الإعتمادية في المعهد العالي للتسيير

أولاً: جودة العناصر الملموسة في المعهد العالي للتسيير:

و الجدول التالي يبين درجات الموافقة الخمسة حسب ليكرت و كذا المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و معامل التشتت و كذا الإتجاه العام و الترتيب لكل فقرة من فقرات بعد العناصر الملموسة.

جدول رقم (2-16): إتجاهات العينة فيما يخص بعد العناصر الملموسة

الترتيب	العناصر الملموسة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	C.V معامل التشتت	الإتجاه العام
1	الأساتذة بالمعهد من ذوي الكفاءة	1%	1%	14.4%	39.4%	44.2%	4.25	0.810	19.06	موافق بشدة
2	تتوافر المرافق والمحلات الضرورية بالقرب من المعهد	0%	3.8%	10.6%	56.7%	28.8%	4.11	0.736	17.91	موافق
3	المعهد موجود في مكان مناسب ومريح للطلبة	0%	3.8%	12.5%	61.5%	22.1%	4.02	0.710	17.66	موافق
4	يتمتع العاملون في المعهد بمظهر أنيق ومرتب	1.9%	1%	10.6%	72.1%	14.4%	3.96	0.682	17.22	موافق
5	تتوافر المواصلات ومواقف السيارات بسهولة بجوار المعهد	0%	7.7%	17.3%	47.1%	26.9%	3.94	0.873	22.16	موافق
6	يتوفر المعهد على طاولات وكراسي مناسبة	4.8%	5.8%	14.4%	57.7%	17.3%	3.77	0.968	25.68	موافق
7	يتسم محيط المعهد بالهدوء المناسب للعملية التعليمية	2.9%	5.8%	23.1%	50%	18.3%	3.75	0.922	24.59	موافق
8	يتسم مبني المعهد بالعصرية والنظافة	0%	12.5%	11.5%	65.4%	10.6%	3.74	0.812	21.71	موافق
9	يتوافر بالمعهد أجهزة الحاسوب وهي في متناول الطلاب	1%	9.6%	22.1%	51%	16.3%	3.72	0.886	23.82	موافق
10	قاعات الدراسية مناسبة من حيث التهوية والإضاءة والمساحة	2.9%	10.6%	23.1%	52.9%	10.6%	3.58	0.921	25.73	موافق
11	يوفر المعهد خدمة المكتبة للطلبة	14.4%	38.5%	33.7%	11.5%	1%	2.46	0.916	37.24	غير موافق
	إجمالي بعد العناصر الملموسة						3.75	0.446	11.89	موافق

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يحمل مؤشر العناصر الملموسة، و من خلال معامل الإختلاف النسبي أن آراء العينة من خلال جميع عناصر أو فقرات هذا البعد أنها أكثر تجانساً و هذا ما يعبر على مدى إتفاق العينة مع جميع عناصر هذا البعد. كما يتبين من الجدول السابق أن إجابات عينة الدراسة لعبارة 1 من بعد العناصر الملموسة كان ضمن الدرجات العالية جدا بإتجاه عام موافق بشدة، و كذا بمتوسط حسابي بلغ 4.25 و هذا ما يعني أن اساتذة المعهد من ذوي الكفاءات يعد من أهم عناصر جودة العناصر الملموسة، أي ان المعهد يستعين و يملك كفاءات ذات مستوى عالي في التأطير البيداغوجي.

أما موقع المعهد الذي يعبر عنه في بعد العناصر الملموسة و هذا من خلال الفقرات 2، 3، 5 و 7 كانت الإجابات هنا ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق و بمتوسط حسابي بلغ 4.11 ، 4.02 ، 3.94 ، 3.76 على التوالي، حيث تتوفر المرافق والمحلات الضرورية بالقرب من المعهد من مكاتب، مطاعم ، مقاهي، وكالات بنكية و بريدية، فرع بلدي، موثقون، ... إلخ، و هذا ما يعني أن المعهد موجود في مكان مناسب ومريح للطلبة، و هذا لتوفر المواصلات سواء الجماعية أو الفردية و يبعد حوالي 600 متر عن محطة TramWay، كما توجد مواقف السيارات بسهولة بجوار المعهد حيث يوجد ثلاث مواقف للسيارات المدفوعة و المحمية، كما يتسم محيط المعهد بالهدوء المناسب نوعاً ما للعملية التعليمية.

أما شكل و تجهيزات المعهد و التي عبر عنها في بعد العناصر الملموسة من خلال الفقرات 6، 8، 9 و 10 كانت الإجابات هنا ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق و بمتوسط حسابي بلغ 3.77 ، 3.74 ، 3.72 ، 3.58 على التوالي، حيث تتوفر المعهد على طاولات وكراسي مناسبة للعملية التعليمية، كما يتسم مبني المعهد بالعصرية والنظافة حيث يتم تجديد الطلاب داخل القاعات و في كامل المعهد كل سنتين، و تتوفر بالمعهد أجهزة حاسوب حديثة وهي في متناول الطلاب و تحت إشراف الأساتذة المتخصصين، أما قاعات الدراسة فهي مناسبة من حيث التهوية والإضاءة والمساحة، و هذا لأن عدد الطلبة في القاعة لا يتعدى في أغلب التخصصات 20 طالب في القاعة فمثلاً تخصص محاسبة سنة ثانية 14 طالب أما بالنسبة لسنة أولى في نفس التخصص 15 طالب، ويتم معالجة مشاكل القاعات من تهوية و إضاءة و غيرها يوميا و هذا لتوفر المعهد على عامل صيانة مؤهل في الكهرباء و التبريد.

أما الفقرة 4 و التي تنص على " يتمتع العاملون في المعهد بمظهر أنيق ومرتب " فكانت الإجابة هنا ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق و بمتوسط حسابي بلغ 3.96، فالعاملون بالمعهد يسعون إلى تطبيق النظام الداخلي ابتداء منهم ليكونوا مثالاً للطلبة، و هذا طبقاً لأحكام المادة 10 من النظام الداخلي للمعهد و الذي هو موجود على مستوى لوحة الإعلانات، أي ان هناك رضا على مقدمي الخدمة على مستوى المعهد.

أما الفقرة 11 و الأخيرة في هذا البعد و التي تنص على " يوفر المعهد خدمة المكتبة للطلبة " فكانت الإجابة هنا ضمن الدرجات المنخفضة بإتجاه عام غير موافق و بمتوسط حسابي بلغ 2.46، فهذه تعتبر من التوصيات التي يوصى بها المعهد، و هي تعتبر كمشروع قائم في المعهد، إلا أنه جميع طلبة المعهد يحق لهم الولوج إلى مكتبة مراكز التكوين المهني دون مشاكل يكفيهم إظهار بطاقة الطالب بالمعهد فقط.

ومن هذا نستنتج بأن من خلال هذه الإحصائيات يمكن القول بأن المستوى العام للرضا كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، ومقبول في على مظهر مقدمي الخدمة بالمعهد، وكذا التصميم والديكورات الداخلية في المعهد والمبنى الخارجي، و محيط المعهد. وضعيف في ما يخص توفر المكتبة.

ثانيا: جودة الاعتمادية في المعهد العالي للتسيير:

والجدول التالي يبين درجات الموافقة الخمسة حسب ليكرت و كذا المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و معامل التشتت و كذا الإتجاه العام و الترتيب لكل فقرة من فقرات بعد الاعتمادية.

جدول رقم (2-17): إتجاهات العينة في ما يخص بعد الاعتمادية

الترتيب	الاعتمادية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	C.V معامل التشتت	الإتجاه العام
1	إجراءات القبول والتسجيل بالمعهد سهلة وبسيطة	0%	1%	5.8%	51%	42.3%	4.35	0.635	14.60	موافق بشدة
2	يحرص الموظفون على التعامل بأسلوب لطيف واحترام مع الطلبة	0%	1.9%	7.7%	56.7%	33.7%	4.22	0.668	15.83	موافق بشدة
3	يحرص الموظفون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل	0%	0%	12.5%	63.5%	24%	4.12	0.596	14.47	موافق
4	الموظفون على دراية واسعة بأنظمة وقوانين المعهد	1%	1.9%	17.3%	60.6%	19.2%	3.95	0.729	18.46	موافق
5	الجدول الزمني للدراسة مناسب	1%	5.8%	15.4%	59.6%	18.3%	3.88	0.804	20.72	موافق
6	يحرص المعهد على توفير أجواء مناسبة لإجراء الامتحانات	1%	3.8%	14.4%	69.2%	11.5%	3.87	0.698	18.04	موافق
	إجمالي بعد الاعتمادية						4.064	0.405	9.97	موافق

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يحمل بعد الاعتمادية، و من خلال معامل الإختلاف النسبي أن آراء العينة من خلال جميع عناصر أو فقرات هذا البعد أنها أكثر تجانسا و هذا ما يعبر على مدى إتفاق العينة مع جميع عناصر هذا البعد. كما يتبين من الجدول السابق أن إجابات عينة الدراسة للعبارة 1 و 2 من بعد الاعتمادية كان ضمن الدرجات العالية جدا بإتجاه عام موافق بشدة، و كذا بمتوسط حسابي بلغ 4.35 و 4.22 على التوالي، مما يعني أن إجراءات القبول والتسجيل بالمعهد سهلة وبسيطة و هذا لعدم و جود إختبارات الإنتقاء و كذا طول فترة التسجيل التي تبلغ شهرين من تاريخ الدخول الرسمي لمؤسسات التكوين المهني العامة، مما يسمح للطلاب بالقيام بعملية التسجيل بكل راحة و دون تعب، أما الموظفون يحرصون على التعامل بلطف و إحترام مع الطلبة، فهو كذلك و هذا للتوصيات الصارمة من مدير المعهد في هذا الخصوص.

أما فيما يخص الفقرات 3، 4، 5 و 6 كانت الإجابات هنا ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق و بمتوسط حسابي بلغ 4.12، 3.95، 3.88، 3.87 على التوالي، فيحرص الموظفون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل و توجيههم و إعلامهم بمستقبل كل إختصاص دون التأثير عليهم في عملية الإختيار، كما أن الموظفون على دراية واسعة بأنظمة وقوانين المعهد و هذا لضمان السير الحسن للمعهد، فيقوم الموظفون بإجتماعات دورية للتنسيق فيما بينهم و معرفة التعليمات و النصوص الجديدة من الوزارة الوصية، كما أن الجدول الزمني للدراسة مناسب بما يناسب حاجات الطالب، كما يمكنه الإختيار بين الفترة الصباحية و المسائية على حسب إلتزاماته، و يحرص المعهد على توفير أجواء مناسبة لإجراء الامتحانات و توفير الهدوء والانضباط اللازم لسير الامتحانات بهدوء تام، و هذا بتوفير الإطار البيداغوجي و توفير جملة من اللوائح و القوانين التي تضمن ذلك.

على العموم يمكن القول بأن من خلال هذه الإحصائيات يمكن القول بأن المستوى العام للرضا كان يتراوح بين الجيد في مجال إجراءات القبول و التسجيل، و معاملة الموظفون للطلبة، و مقبول طرق الإتصال بين الموظفون و الطلبة، و ما مدى معرفة الموظفون بالقوانين، و ما مدى ملائمة الجدول الزمني و أجواء الإمتحانات.

الفرع الثاني: قياس جودة سرعة الإستجابة و مستوى الأمان في المعهد العالي للتسيير

أولاً: جودة سرعة الإستجابة في المعهد العالي للتسيير:

و الجدول التالي يبين درجات الموافقة الخمسة حسب ليكرت و كذا المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و معامل التشتت و كذا الإتجاه العام و الترتيب لكل فقرة من فقرات بعد سرعة الإستجابة.

جدول رقم (2-18): إتجاهات العينة في ما يخص بعد سرعة الإستجابة

الإتجاه العام	C.V معامل التشتت	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	سرعة الإستجابة	رقم
موافق	13.82	0.546	3.95	9.6%	78.8%	8.7%	2.9%	0%	تقوم إدارة المعهد بتهيئة وتوجيه الطلبة الجدد لضمان معرفتهم بالخدمات والمرافق المتاحة لهم	1
موافق	16.51	0.639	3.87	12.5%	63.5%	1.9%	1.9%	0%	تعرف إدارة المعهد الطلبة بواجباتهم وحقوقهم	2
موافق	21.81	0.833	3.82	16.3%	57.7%	19.2%	4.8%	1.9%	يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار	3
موافق	25.39	0.947	3.73	16.3%	54.8%	18.3%	6.7%	3.8%	تحرص إدارة المعهد على المساواة التامة بين الطلاب وترفض كل أشكال التمييز بينهم	4
موافق	21.38	0.789	3.69	12.5%	51%	30.8%	4.8%	1%	يحرص الموظفون على تقديم الخدمات للطلاب بسرعة ودقة	5
موافق	23.59	0.835	3.54	8.7%	49%	30.8%	10.6%	1%	تحرص إدارة المعهد على حل المشكلات التي تواجه الطلاب دون تأخير	6
موافق	13.78	0.519	3.766						إجمالي بعد سرعة الإستجابة	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يحمل بعد الإعتمادية، و من خلال معامل الاختلاف النسبي أن آراء العينة من خلال جميع عناصر أو فقرات هذا البعد أنها أكثر تجانسا و هذا ما يعبر على مدى إتفاق العينة مع جميع عناصر هذا البعد. كما نلاحظ من خلال الجدول السابق أن كل من إجابات العينة من خلال الفقرات 1، 2، 3، 4، 5 و6 كانت الإجابات هنا ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق و بمتوسط حسابي بلغ 3.95 ، 3.87 ، 3.82 ، 3.73 ، 3.69 ، 3.54 على التوالي، حيث تقوم إدارة المعهد بتهيئة وتوجيه الطلبة الجدد لضمان معرفتهم بالخدمات والمرافق المتاحة لهم، في بداية مشوارهم الدراسي بالمعهد و يحرص المدير شخصيا على ذلك، كما تحرص الإدارة على تعريف الطلبة بواجباتهم وحقوقهم من خلال تقديم لهم كل من عقود التكوين لإمضائها و المصادقة عليها و كذا عقود الإلتزام بالنظام الداخلي(فقرات مختصرة عن النظام الداخلي)، كما يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار لتقديم الخدمات و المساعدات اللازمة للسير الحسن للدراسة، و تحرص إدارة المعهد على المساواة التامة بين الطلاب وترفض كل أشكال التمييز بينهم، رغم وجود إختلافات في المستوى الإجتماعي للطلبة، إلا أنها تتعامل بنوع من الليونة فيما يخص الطلبة الموظفون، كبار السن، المرضى و بعض الطلبة الجامعيين الذين يقدمون التبريرات لمساعدتهم في التكوين، ...، كما يحرص الموظفون على تقديم الخدمات للطلاب بسرعة ودقة كإستخراج الشهادات المدرسية،

الدبلوم، شهادات متابعة التكوين، ...، و لتسهيل عملية الطلب استحدثت الإدارة طلب هذه الوثائق فب الموقع الإلكتروني للمعهد، إلا أن قليل و قليل جدا من يستعمل هذه الوسيلة، في حين تحرص إدارة المعهد على حل المشكلات التي تواجه الطلاب دون تأخير، و في أسرع وقت ممكن و هذا لضمان التحصيل الجيد و الكامل لكل طالب، و لهذا الأمر تعقد إجتماعات دورية سواء بي ممثل الطلبة و مسؤول البيداغوجية بالمعهد، أو حتى مع مدير المعهد في بعض الأحيان.

و الملاحظ أن من خلال هذه الإحصائيات يمكن القول بأن المستوى العام للرضا كان مقبول في جميع فقرات هذا البعد .

ثانيا: جودة الأمان في المعهد العالي للتسيير:

والجدول التالي يبين درجات الموافقة الخمسة حسب ليكرت و كذا المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و معامل التشتت و كذا الإتجاه العام و الترتيب لكل فقرة من فقرات بعد الأمان.

جدول رقم (2-19): إتجاهات العينة في ما يخص بعد الأمان

الإتجاه العام	C.V معامل التشتت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الأمان	رقم
موافق بشدة	13.13	0.571	4.35	39.4%	55.8%	4.8%	0%	0%	أشعر بالأمان الشخصي أثناء تواجدي في المعهد	1
موافق بشدة	12.87	0.552	4.29	33.7%	61.5%	4.8%	0%	0%	يمتاز المعهد بسمعة ومكانة جيدة في المجتمع	2
موافق بشدة	15.24	0.646	4.24	34.6%	56%	8.7%	1%	0%	يقوم الموظفون بالتعامل بحسن الخلق واللباقة مع الطلبة	3
موافق	15.39	0.631	4.10	22.1%	67%	9.6%	0%	1%	يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلبة	4
موافق	22.24	0.823	3.70	15.4%	45.2%	35.6%	1.9%	1.9%	يتم تقييم أعمال الطلبة بعدالقوموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية	5
موافق	10.50	0.434	4.135						إجمالي بعد الأمان	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يحمل بعد الاعتمادية، و من خلال معامل الاختلاف النسبي أن آراء العينة من خلال جميع عناصر أو فقرات هذا البعد أنها أكثر تجانساً و هذا ما يعبر على مدى إتفاق العينة مع جميع عناصر هذا البعد. كما يتبين من الجدول السابق أن إجابات عينة الدراسة للعبارة 1 ، 2 و 3 من بعد الأمان كان ضمن الدرجات العالية جدا بإتجاه عام موافق بشدة، و كذا بمتوسط حسابي بلغ 4.35 ، 4.29 و 4.24 على التوالي، حيث أن موقع المعهد يجعل من الطلبة يشعرون بالأمان لتواجده في وسط منطق تعج بالوكالات البنكية، وكذا بالقرب من مقر الولاية و من المحكمة، و قريبة من مقر الشرطة و مع توفر المواصلات أمام المعهد، كما يمتاز المعهد بسمعة و مكانة جيدة جدا حسب آراء عينة الدراسة، و هذا من خلال عمر المعهد الذي سيبلغ بحلول 02 نوفمبر 2018 سنة كاملة في مجال التكوين، و هذا ما جعل سمعته الحسنة تتعدى حدود الولاية، أما الفقرة "يقوم الموظفون بالتعامل بحسن الخلق واللباقة مع الطلبة" و هذا يدخل ضمن فلسفة المعهد في التعامل مع الطلبة.

أما إجابات العينة على كل من الفقرة 4 و 5 من بعد الأمان كانت الإجابات هنا ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق و بمتوسط حسابي بلغ 4.10 ، 3.70 على التوالي، حيث يحافظ الموظفون على سرية و خصوصية بيانات الطلبة، و هو يدخل ضمن أخلاق المهنة و هي الإلتزام بالسرية فيما يخص بيانات و كل ما يتعلق بالطالب، أما تقييم أعمال الطلبة فتتظر العينة أنه فيتم بعدالة وموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية

من خلال نتائج هذا البعد نلاحظ أنه لا توجد فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة ، حيث أن الفروق في استجابات الطلبة على فقرات هذا البعد تدل على عدم وجود فجوات فعلية في إدراكات الطلبة لحجم الخدمات المدركة، و أن المستوى العام للرضا في فقرات هذا البعد كان عالي، و هذا ما يفسر على أن أفضل محددات الجودة هو عنصر الأمان.

الفرع الثالث: قياس جودة التعاطف و خصوصية المعهد في المعهد العالي للتسيير

أولاً: جودة التعاطف في المعهد العالي للتسيير:

والجدول التالي يبين درجات الموافقة الخمسة حسب ليكرت و كذا المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و معامل التشتت و كذا الإتجاه العام و الترتيب لكل فقرة من فقرات بعد التعاطف.

جدول رقم (2-20): إتجاهات العينة في ما يخص بعد التعاطف

الترتيب	التعاطف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	C.V معامل التشتت	الإتجاه العام
1	يمتلك الموظفون القدرة على التعامل مع الطلبة باهتمام شخصي	0%	3.8%	13.5%	67.3%	15.4%	3.94	0.666	16.90	موافق
2	تهتم إدارة المعهد بتنظيم مواعيد الدراسة بما يلائم مصلحة الطالب	0%	6.7%	13.5%	63.5%	16.3%	3.89	0.749	19.25	موافق
3	تحرص إدارة المعهد على التعاطف مع الطلبة عند وقوع المشكلات	0%	2.9%	24.0%	60.6%	12.5%	3.83	0.675	17.62	موافق
4	أوقات الامتحانات مناسبة لظروف الطلبة	1%	3.8%	21.2%	60.6%	12.5%	3.81	0.742	19.48	موافق
5	لا مكان في المعهد للواسطة والمحسوبية في التعامل مع قضايا الطلبة	3.8%	2.9%	36.5%	47.1%	9.6%	3.56	0.857	24.07	موافق
	إجمالي بعد التعاطف						3.805	0.469	12.33	موافق

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يحمل بعد الإعتمادية، و من خلال معامل الاختلاف النسبي أن آراء العينة من خلال جميع عناصر أو فقرات هذا البعد أنها أكثر تجانساً و هذا ما يعبر على مدى إتفاق العينة مع جميع عناصر هذا البعد.

كما نلاحظ من خلال الجدول السابق أن كل من إجابات العينة من خلال الفقرات 1، 2، 3، 4 و 5 كانت الإجابات هنا ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق و بمتوسط حسابي بلغ 3.94 ، 3.89 ، 3.83 ، 3.81 ، 3.56 على التوالي، حيث و حسب آراء العينة فإن الطلبة يتعاطفون مع المعهد (طاقم إداري و أساتذة)، حيث أن الإدارة تحرص على التعامل بإهتمام مع الطلبة و التعاطف معهم بما يخدم مصلحة الطرفين، كما أن المعهد يستشير الطلبة قبل برمجة الإمتحانات لتناسب مع

ظروفهم، كما لا مكان للواسطة و المحسوبية في التعامل مع قضايا الطلبة، حيث تحرص الإدارة على تطبيق القانون كما جاء وفق العقد المبرم بين الطرفين، وكذا النظام الداخلي الذي يعتبر دستور المعهد.

من خلال هذه الإحصائيات يمكن القول بأن المستوى العام للرضا كان مقبول في جميع فقرات بعد التعاطف.

ثانيا: جودة خصوصية المعهد في المعهد العالي للتسيير:

و الجدول التالي يبين درجات الموافقة الخمسة حسب ليكرت و كذا المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و معامل التشتت و كذا الإتجاه العام و الترتيب لكل فقرة من فقرات بعد خصوصية المعهد.

جدول رقم (2-21): إتجاهات العينة في ما يخص بعد خصوصية المعهد

الرقم	خصوصية المعهد	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	C.V معامل التشتت	الإتجاه العام
1	توقيت عمل المعهد مناسب	0%	1.9%	8.7%	71.2%	18.3%	4.06	0.588	14.48	موافق
2	إدارة المعهد قريبة من الطلبة من خلال العمل بنظام المشاركة	1.9%	1.9%	24%	54.8%	17.3%	3.84	0.802	20.89	موافق
3	توجد تسهيلات في الدفع على مستوى مبلغ التكوين	1%	3.8%	25%	51.9%	18.3%	3.83	0.806	21.04	موافق
4	إستخراج الوثائق الإدارية من المعهد يتم دون مشاكل وبصفة سريعة	1%	4.8%	26%	50%	17.3%	3.79	0.824	21.74	موافق
5	يرجع المعهد للطلبة فيما يخص برمجة مناقشة مذكرات التخرج	0%	2.9%	43.3%	41.3%	11.5%	3.62	0.729	20.14	موافق
6	يتم السماع إلى انشغالات الطلبة من طرف المدير شخصيا	4.8%	7.7%	24%	51.9%	11.5%	3.58	0.962	26.87	موافق
7	يسمح للطلبة بإبداء الرأي فيما هو أفضل للمعهد وبحرية تامة	2.9%	8.7%	26%	57.7%	3.8%	3.51	0.827	23.56	موافق
8	يسمح للطلبة بإبداء الرأي فيما يخص برامج الدراسة وجدول التوقيت	3.8%	9.6%	26.9%	51.9%	6.7%	3.49	0.906	25.96	موافق
9	يكرم المعهد الطلبة الأوائل للدفعة	1.9%	12.5%	48.1%	26%	11.5%	3.33	0.908	27.27	محايد
10	يتوافق السعر المطروح مع مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة	11.5%	8.7%	24%	48.1%	7.7%	3.32	1.117	33.64	محايد
11	يسنشر الطلبة أثناء وضع رزامة الإمتحانات	6.7%	13.5%	34.6%	37.5%	5.8%	3.23	0.994	30.77	محايد
12	يسمح المعهد بإقامة الاحتفالات الطلابية ذات الطابع الإجتماعي والثقافي	1.9%	22.1%	43.3%	26.9%	4.8%	3.11	0.873	28.07	محايد
	إجمالي بعد خصوصية المعهد						3.558	0.481	13.52	موافق

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يحمل بعد الإعتمادية، و من خلال معامل الاختلاف النسبي أن آراء العينة من خلال جميع عناصر أو فقرات هذا البعد أنها أكثر تجانسا و هذا ما يعبر على مدى إتفاق العينة مع جميع عناصر هذا البعد. كما نلاحظ من خلال الجدول السابق أن كل من إجابات العينة من خلال الفقرات 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7 و 8 كانت الإجابات هنا ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق و بمتوسط حسابي بلغ 3.94 ، 3.89 ، 3.83 ، 3.81 ، 3.56

على التوالي، حيث أن توقيت عمل المعهد مناسب من 8:00 صباحا إلى 20:30 مساء يوميا عدى الجمعة فهي عطلة، كم أن إدارة المعهد قريبة من الطلبة من خلال العمل بنظام المشاركة، حيث يرجع المعهد للطلبة فيما يخص برجة مناقشة مذكرات التخرج، كما يتم السماع إلى انشغالات الطلبة من طرف المدير شخصا من خلال ممثلي الطلبة، ويسمح للطلبة بإبداء الرأي فيما هو أفضل للمعهد وبجربة تامة، وكذلك يسمح للطلبة بإبداء الرأي فيما يخص برامج الدراسة وجدول التوقيت بما يتوافق و إلتزاماتهم، أما إستخراج الوثائق الإدارية من المعهد يتم دون مشاكل وبصفة سريعة و هي من توصيات مدير المعهد، كما توجد كذلك تسهيلات في دفع مصاريف التكوين، حيث يتم دفع المصاريف شهريا، كما يراعى الظروف المالية التي يمر بها الطالب، و هذا بإذن من المدير.

أما إجابات العينة على الفقرات 9، 10، 11 و 12 فكانت إجابات العينة ضمن الدرجات المتوسطة بإتجاه عام محايد و بمتوسط حسابي بلغ 3.33 ، 3.32 ، 3.23 ، 3.11 على التوالي، حيث الكثير من الطلبة لم يقبل هذه الفقرة و لا يرو ان المعهد يكرم د الطلبة الأوائل للدفعة، كما أن السعر المطروح يتوافق مع مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة، في حين أن فئة كبيرة من العينة لا ترى أنها تستشار في وضع رزنامة الإمتحانات، رغم أن المعهد يحرص على أن الطلبة هم من يقررون تواريخ و رزنامة الإمتحانات، أم أن المعهد يسمح بإقامة الاحتفالات الطلابية ذات الطابع الإجماعي والثقافي فإن فئة الدراسة ترى بأن المعهد لا يسمح لهم بإقامة إحتفالات، رغم تأكيد المدير بأنه نادرا ما يطلب الطلبة إقامة حفلات، و شخصا هو غير معترض عن ذلك بشرط أن تكون ذات طابع ثقافي و علمي و إجتماعي فقط.

على العموم يمكن القول بأن من خلال هذه الإحصائيات يمكن القول بأن المستوى العام للرضا كان يتراوح بين المقبول في مجال إبداء الرأي بالنسبة للطلبة، و طرق معاملة الإدارة للطلبة، و كذا التسهيلات المالية، و متوسط فيما يخص تكريم الطلبة و إستشارتهم في رزنامة الإمتحان، و مدى توافق السعر مع الخدمة المقدمة، و إقامة الحفلات.

و منه يمكن ترتيب أبعاد جودة الخدمات التعليمية حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2-22): إجابات العينة في ما يخص أبعاد جودة الخدمات التعليمية

الاتجاه العام	C.V معامل التشتت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد	الترتيب
موافق	10.50	0.434	4.135	الأمان	1
موافق	9.97	0.405	4.064	الإعتمادية	2
موافق	12.33	0.469	3.805	التعاطف	3
موافق	13.78	0.519	3.766	سرعة الإستجابة	4
موافق	11.89	0.446	3.750	العناصر الملموسة	5
موافق	13.52	0.481	3.558	خصوصية المعهد	6

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن كل من إجابات العينة من خلال أبعاد جودة الخدمات التعليمية، كانت الإجابات هنا ضمن الدرجات العالية بإتجاه عام موافق و جاء ترتيب الأبعاد حسب متوسط الإجابات لكل بعد على النحو التالي: الأمان، الإعتمادية، التعاطف، سرعة الإستجابة، العناصر الملموسة، خصوصية المعهد على التوالي، ومنه نلاحظ أن بعد الأمان جاء في المرتبة الأولى وهذا ما يعني أن الطلبة يشعرون بالأمان في المعهد من جميع النواحي سواء الموقع أو التعامل مع الموظفين، أما عن خصوصية المعهد فحلّت في الأخير و يرجع ذلك ربما عدم وجود قنوات إتصال دائمة مع الطلبة و كذا عدم السماح لهم بإبداء الرأي، و كذلك النظرة السلبية للطلبة إلى مصاريف التكوين و طرق الدفع، وكذا عدم تكريم الطلبة الأوائل رغم وجود هذا التكريم و لكن في نهاية التكوين فقط.

المطلب الرابع: إختبار الإستقلالية بين متغيرين كيفيين

الفرع الأول: إختبار الإستقلالية بين نوع التخصص و مدى ملائمة و نوعية المقررات الدراسية

في هذا الجانب سنحاول إختبار ما إذا كانت ملائمة المقررات الدراسية مرتبطة بنوعية التخصص في المعهد أم مستقل، أي الإجابة على إشكالية: هل يعتبر إختلاف التخصص عاملا في تحديد كون المقررات الدراسية ملائمة؟ من أجل ذلك ندرج جدول التوزيع التكراري المزدوج بين المتغيرين:

جدول رقم (2-23): التوزيع التكراري المزدوج بين نوع التخصص و ملائمة المقررات

الرقم	نوع التخصص	اخترت الدراسة بالمعهد العالي للتسيير لملائمة ونوعية المقررات الدراسية		المجموع
		نعم	لا	
1	ت.س تسيير الموارد البشرية	التعداد	25	26
		النسب	49.0%	51.0%
2	ت.س معلوماتية	التعداد	5	14
		النسب	26.3%	73.7%
3	ت.س محاسبة	التعداد	8	8
		النسب	50.0%	50.0%
4	تقنيات مكتبية	التعداد	7	11
		النسب	38.9%	61.1%
المجموع		التعداد	45	59
		النسب	43.3%	56.7%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

نلاحظ أنه في كل التخصصات نجد أن نسبة آراء الطلبة في عدم ملائمة المقررات الدراسية أكبر، بنسب متفاوتة و أكثر نسبة عدم رضا عن المقررات هي تخصص ت.س معلوماتية و من أجل الإجابة على السؤال الأخير نستخدم إختبار الإستقلالية وفق الفرضيتين التاليتين:

H_0 : يوجد إستقلالية بين ملائمة المقررات و التخصصات المطلوبة

H_1 : يعتبر إختلاف التخصص عاملا في تحديد ملائمة المقررات

من أجل قبول إحدى الفرضيتين نستخدم إحصائية كاي مربع (Khi-deux)، حيث نحتاج في حالات كثيرة إلى التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين صفتين من صفات مجتمع ما، و يستخدم إختبار مربع كاي للإستقلال للإجابة على مثل هذه الأسئلة (هل توجد علاقة بين متغيرين)، ويعتمد على مقارنة قيم المشاهدة مع القيم المتوقعة. لذلك يجب أن نختار عينة عشوائية من المجتمع محل الدراسة ثم تصنف مشاهدات هذه العينة حسب مستويات كل صفة من الصفتين ووضعهما في جدول يسمى جدول التوافق.

يستخدم مربع كاي Khi-deux لدراسة الإرتباط بين متغيرات الإسمية أو على الأقل متغير واحد اسمي و الآخر قد يكون ترتيبيا أو رقمي منفصل، و من أهم إستخدامات مربع كاي إختبار الفرض بإستقلال توزيع متغيرين من المستوى الإسمي أو مستوى الرتبة، و يقصد بالإستقلالية في إستخدام مربع كاي أن تصنيف حالة خلية أو فئة من فئات المتغير لا تأثير لها على إحتمال وقوع

هذه الحالة في خلية من خلايا المتغير الآخر. و لضمان جودة استخدام مربع كاي يجذب أن لا يقل التكرار المتوقع لأي خلية عن 5 وذلك لـ 80 % من الخلايا على الأقل.¹

و ذلك وفق الجدول التالي:

جدول رقم (2-24) : إختبار كاي مربع (Khi-deux)

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	3.348 ^a	3	0.341
Rapport de vraisemblance	3.465	3	0.325
Association linéaire par linéaire	0.342	1	0.559
Nombre d'observations valides	104		

a. 0 cellules (0.0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 6.92.

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

في هذا الإختبار كاي مربع إذا كانت $sig \geq 0.05$ (مستوى الدلالة) نقبل الفرضية H_1 ، أما إذا كانت $sig \leq 0.05$ نقبل الفرضية H_0 .

من خلال الجدول أعلاه لدينا القيمة الإحتمالية للإختبار $0.341 < 0.05$ ، و منه نقبل الفرضية H_0 أي بوجود إستقلالية مدى قبول الطلبة لملائمة المقررات الدراسية على إختلاف تخصصاتهم بمستوى دلالة 5 %.

الفرع الثاني: إختبار الإستقلالية بين نوع التخصص و الغيابات المتكررة للأساتذة

في هذا الجانب سنحاول إختبار ما إذا كانت الغيابات المتكررة للأساتذة مرتبطة بنوعية التخصص في المعهد أم مستقل، أي الإجابة على إشكالية: هل يعتبر إختلاف التخصص عاملا يتأثر بالغيابات المتكررة للأساتذة؟ من أجل ذلك ندرج جدول التوزيع التكراري المزدوج بين المتغيرين:

¹ سناء إبراهيم أبودقة و سمير خالد، تطبيقات عملية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية في البحث التربوي والنفسي، دار النشر مكتبة آفاق، 2013، ص 93

جدول رقم (2-25): التوزيع التكراري المزدوج بين نوع التخصص و الغيابات المتكررة للأساتذة

المجموع	السلبات التي تراها مؤثرة بشكل كبير على تدرسك بالمعهد الغيابات المتكررة للأساتذة		نوع التخصص		الرقم
	لا	نعم			
51	25	26	التعداد	ت.س تسيير الموارد البشرية	1
100.0%	49.0%	51.0%	النسب		
19	16	3	التعداد	ت.س معلوماتية	2
100.0%	84.2%	15.8%	النسب		
16	10	6	التعداد	ت.س محاسبة	3
100.0%	62.5%	37.5%	النسب		
18	18	0	التعداد	تقنيات مكتبية	4
61.1%	61.1%	0.0%	النسب		
104	69	35	التعداد	المجموع	
100.0%	66.3%	33.37%	النسب		

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

نلاحظ أنه في كل التخصصات نجد أن نسبة آراء الطلبة في أن من السلبات الغيابات المتكررة للأساتذة لا تؤثر بشكل كبير على تدرسهم أكبر، بنسب متفاوتة و أكثر نسبة عدم رضا عن الغيابات المتكررة للأساتذة هي تخصص ت.س تسيير الموارد البشرية بنسبة 51 % و أقل نسبة عدم رضا في تخصص تقنيات مكتبية بـ 0 %، و من أجل الإجابة على السؤال الأخير نستخدم إختبار الإستقلالية وفق الفرضيتين التاليتين:

H_0 : يوجد إستقلالية بين غيابات الأساتذة و نوع التخصصات

H_1 : يعتبر إختلاف التخصص عاملا في مؤثرا في غيابات الأساتذة

من أجل قبول إحدى الفرضيتين نستخدم إحصائية كاي مربع (Khi-deux) و ذلك وفق الجدول التالي:

جدول رقم (2-26): إختبار كاي مربع (Khi-deux)

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	18.809 ^a	3	0.000
Rapport de vraisemblance	24.427	3	0.000
Association linéaire par linéaire	13.198	1	0.000
Nombre d'observations valides	104		

a. 0 cellules (0.0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 5.38.

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

في هذا الإختبار كاي مربع إذا كانت $0.05 \geq sig$ (مستوى الدلالة) نقبل الفرضية H_1 ، أما إذا كانت $0.05 \leq sig$ نقبل الفرضية H_0 .

من خلال الجدول أعلاه لدينا القيمة الإحتمالية للإختبار $0.000 > 0.05$ ، و منه نقبل الفرضية H_1 أي بوجود إختلاف بين نوع التخصص و مدى تأثير طلبة ذلك التخصص بالغيابات المتكررة للأستاذة بمستوى دلالة 5 %.

الفرع الثالث: إختبار الإستقلالية بين نوع التخصص و إستجيب الأستاذ لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف

في هذا الجانب سنحاول إختبار ما إذا كانت درجة استجابات الأستاذ لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف مرتبطة بنوعية التخصص في المعهد أم مستقل، أي الإجابة على إشكالية: هل يعتبر إختلاف التخصص عاملا في كون الأستاذ يقوم بإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف ؟

من أجل ذلك ندرج جدول التوزيع التكراري المزدوج بين المتغيرين:

جدول رقم (2-27): التوزيع التكراري المزدوج بين نوع التخصص و استجابات الأستاذ لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف

الرقم	نوع التخصص	يتحقق رضا الطالب على محيطه الدراسي في المعهد إستجابة الأستاذ لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف	
		لا	نعم
1	ت.س تسيير الموارد البشرية	التعداد	31
		النسب	60.8%
2	ت.س معلوماتية	التعداد	12
		النسب	63.2%
3	ت.س محاسبة	التعداد	10
		النسب	62.5%
4	تقنيات مكتبية	التعداد	12
		النسب	66.7%
المجموع		التعداد	65
		النسب	62.5%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20

نلاحظ أنه في كل التخصصات نجد أن نسبة آراء الطلبة في إستجابات الأستاذ لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف أكبر، و هي تعبر عن رضاهم و في جميع التخصصات و بنسب عالية، و من أجل الإجابة على السؤال الأخير نستخدم إختبار الإستقلالية وفق الفرضيتين التاليتين:

يوجد إستقلالية بين إستجابات الأستاذ لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف و نوع التخصصات: H_0

يعتبر إختلاف التخصص عاملا مؤثرا في إستجابات الأستاذ لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف: H_1

من أجل قبول إحدى الفرضيتين نستخدم إحصائية كاي مربع (Khi-deux) و ذلك وفق الجدول التالي:

جدول رقم (2-28): إختبار كاي مربع (Khi-deux)

	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
Khi-deux de Pearson	0.201 ^a	3	0.977
Rapport de vraisemblance	0.203	3	0.977
Association linéaire par linéaire	0.171	1	0.679
Nombre d'observations valides	104		

a. 0 cellules (0.0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 6.00.

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

في هذا الإختبار كاي مربع إذا كانت $0.05 \geq sig$ (مستوى الدلالة) نقبل الفرضية H_1 ، أما إذا كانت $0.05 \leq sig$ نقبل الفرضية H_0 .

من خلال الجدول أعلاه لدينا القيمة الإحتمالية للإختبار $0.977 < 0.05$ ، و منه نقبل الفرضية H_0 أي بوجود إستقلالية درجة استجابات الأستاذ لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف على إختلاف تخصصات الطلبة بمستوى دلالة 5% .

المطلب الخامس: دراسة الدلالة الإحصائية لإختلاف آراء الطلبة حول مستوى الجودة بإختلاف متغيراتهم الشخصية. في هذا الجزء نسلط الضوء على الدلالة الإحصائية لإختلاف آراء الطلبة حول مستوى جودة خدمات التكوين المقدمة في المعهد و عناصرها 6 المدروسة، في حالة إختلاف متغيراتهم الشخصية، و نستخدم في ذلك إختبارين:

1. إختبار (t) لمتوسط لعينيتين مستقلتين

2. إختبار ANOVA لتحليل التباين

الفرع الأول: إختبار (t) لمتوسط لعينيتين مستقلتين

من خلال ذلك نحاول الإجابة على الأسئلة التالية:

السؤال الأول: هل يوجد دلالة إحصائية لإختلاف في مستوى الخدمات التعليمية بإختلاف جنس الطلبة؟

H_0 : متوسط جودة الخدمة التعليمية حسب الذكور = متوسط جودة الخدمة التعليمية حسب الإناث

H_1 : يوجد دلالة لإختلاف آراء الطلبة حول جودة الخدمة التعليمية بإختلاف جنسهم

من أجل قبول إحدى الفرضيتين نستخدم إختبار (t) لإختبار تساوي متوسطات الجودة بين عينة الذكور و الإناث و كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (2-29): نتائج إختبار (t) لفروقات متغير الجنس

Test de Levene sur l'égalité des variances		درجة الحرية الإختبار	Sig	قيمة t	الفرضية	الأبعاد
Sig	قيمة F					
0.850	.036	102	0.454	-0.752	فرضية تجانس التباين	مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير
		81.489	0.460	-0.742	فرضية عدم تجانس التباين	
0.369	0.814	102	0.169	-1.386	فرضية تجانس التباين	العناصر الملموسة
		89.382	0.163	-1.405	فرضية عدم تجانس التباين	
0.278	1.189	102	0.696	-0.392	فرضية تجانس التباين	الإعتمادية
		73.112	0.708	-0.375	فرضية عدم تجانس التباين	
0.136	2.254	102	0.728	-0.349	فرضية تجانس التباين	سرعة الإستجابة
		68.493	0.744	-0.328	فرضية عدم تجانس التباين	
0.586	0.299	102	0.741	-0.331	فرضية تجانس التباين	الأمان
		76.289	0.749	-0.321	فرضية عدم تجانس التباين	
0.591	0.291	102	0.346	-0.947	فرضية تجانس التباين	التعاطف
		77.280	0.360	-0.921	فرضية عدم تجانس التباين	
0.332	0.948	102	0.936	0.081	فرضية تجانس التباين	خصوصية المعهد
		77.914	0.938	0.078	فرضية عدم تجانس التباين	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

من خلال الجدول السابق يمكن قراءة مايلي:

قبل إجراء إختبار (t) لابد من تحقق شرط تجانس التباين بين إجابات الجنس بين الذكور و الإناث في كل من متغيرات الدراسة (أبعاد الجودة)، و يمكن ذلك من خلال إختبار Levene الذي يختبر الفرضية التالية:

تجانس التباين في الإجابات بين الذكور و الإناث: H_0

من خلال القيم الإحتمالية Sig لإختبار Levene (العمود الأخير من الجدول 30.2) و التي هي $0.05 \leq Sig$ نقبل بالفرضية H_0 بتجانس التباين في إجابات الطلبة بين الجنسين ذكور و إناث في كل من أبعاد جودة خدمات التكوين و القيم الإحتمالية Sig:

- مستوى جودة الخدمة (sig=0.850)

- العناصر الملموسة (sig=0.369)
- الإعتماذية (sig=0.278)
- سرعة الإستجابة (sig=0.136)
- الأمان (sig=0.586)
- التعاطف (sig=0.591)
- خصوصية المعهد (sig=0.332)

و منه يمكن تطبيق إختبار (t) لإختبار وجود إختلاف في جودة هذه الأبعاد ما بين الذكور و الإناث.
و لإختبار الفرضيتين السابقتين:

H_0 : جودة خدمات التكوين متساوية بين الذكور و الإناث:

H_1 : يوجد إختلاف في جودة خدمات التكوين المقدمة بين الذكور و الإناث:

في كل من الأبعاد المحققة لشرط التباين المذكورة سابقا نقارن القيمة الإحتمالية Sig للإختبار (t) بمستوى الدلالة 0.05 و منه نقبل بفرضية عدم وجود دلالة إحصائية للإختلاف في جودة الخدمات المقدمة في جميع الأبعاد كما يلي:

- العناصر الملموسة (sig=0.169)
- الإعتماذية (sig=0.708)
- سرعة الإستجابة (sig=0.744)
- الأمان (sig=0.749)
- التعاطف (sig=0.360)
- خصوصية المعهد (sig=0.938)

و كذلك بشكل عام لا يوجد إختلاف دال إحصائيا في مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير بشكل عام ما بين الذكور و الإناث sig=0.460.

و هذا يرجع لحرص إدارة المعهد على الحفاظ على جودة خدمات التكوين في هذه الأبعاد و الى المساواة و عدم التمييز بين الجنسين ذكور و إناث، و كذلك للأسباب التالية:

- تجانس جودة العناصر الملموسة من خلال الجنسين ذكور و إناث، و هذا منطقي لأنها نفسها كموقع المعهد، قاعات الدراسة، توفر المرافق و نوعية الأساتذة.
- تجانس جودة الإعتماذية من خلال الجنسين ذكور و إناث، من خلال إجراءات التسجيل البسيطة، معاملة أعوان الإدارة، الجدول الزمني.
- تجانس جودة سرعة الإستجابة من خلال الجنسين ذكور و إناث، من خلال إعلام الطلبة بكل تغيير أو جديد، التقرب من الطالب، التوجيه الجيد للطلبة.

- تجانس جودة الأمان من خلال الجنسين ذكور و إناث، و هذا يتمثل في شعور الطلبة بالأمان في المعهد، توفر أجهزة و عناصر المراقبة، تحقيق العدالة بين جميع الطلبة و تمتع المعهد بسمعة جيدة.
- تجانس جودة خصوصية المعهد من خلال الجنسين ذكور و إناث، من خلال التوقيت المبرمج، العمل بنظام المشاركة، حرية إبداء الرأي في الصالح العام، تسهيلات في الدفع و الإستخراج السريع للوثائق.

السؤال الثاني: هل يوجد دلالة لإختلاف في مستوى الخدمات التعليمية بإختلاف فترة الدراسة؟

H_0 : متوسط جودة الخدمة التعليمية حسب الفترة الصباحية=متوسط جودة الخدمة التعليمية حسب الفترة المسائية

H_1 : يوجد دلالة لإختلاف آراء الطلبة حول جودة الخدمة التعليمية بإختلاف فترة الدراسة

من أجل قبول إحدى الفرضيتين نستخدم إختبار (t) لإختبار تساوي متوسطات الجودة في فترة الدراسة و كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (2-30): نتائج إختبار (t) لفروقات متغير فترة الدراسة

Test de Levene sur l'égalité des variances		درجة الحرية الإختبار	Sig	قيمة t	الفرضية	الأبعاد
Sig	قيمة F					
0.291	1.129	102	0.464	0.735	فرضية تجانس التباين	مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير
		65.945	0.446	0.767	فرضية عدم تجانس التباين	
0.181	1.818	102	0.894	-0.133	فرضية تجانس التباين	العناصر الملموسة
		74.542	0.884	-0.146	فرضية عدم تجانس التباين	
0.720	0.129	102	0.526	-0.637	فرضية تجانس التباين	الإعتمادية
		58.309	0.530	-0.631	فرضية عدم تجانس التباين	
0.221	1.514	102	0.639	0.470	فرضية تجانس التباين	سرعة الإستجابة
		75.033	0.607	0.516	فرضية عدم تجانس التباين	
0.047	4.025	102	0.805	-0.247	فرضية تجانس التباين	الأمان
		77.984	0.783	-.276	فرضية عدم تجانس التباين	
0.198	1.682	102	0.058	1.917	فرضية تجانس التباين	التعاطف
		73.616	0.040	2.089	فرضية عدم تجانس التباين	
0.348	0.891	102	0.168	1.387	فرضية تجانس التباين	خصوصية المعهد
		49.625	0.208	1.276	فرضية عدم تجانس التباين	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

من خلال الجدول السابق يمكن قراءة مايلي :

قبل إجراء إختبار (t) لابد من تحقق شرط تجانس التباين بين إجابات الفترة الصباحية و المسائية في كل من متغيرات الدراسة (أبعاد الجودة)، و يمكن ذلك من خلال إختبار Levene الذي يختبر الفرضية التالية:

تجانس التباين في الإجابات بين الفترة الصباحية و المسائية: H_0

من خلال القيم الإحتمالية Sig لإختبار Levene (العمود الأخير من الجدول 31.2) و التي هي $0.05 \leq \text{Sig}$ نقبل بالفرضية H_0 بتجانس التباين في إجابات الطلبة بين الفترتين الصباحية و المسائية في كل من أبعاد جودة خدمات التكوين و القيم الإحتمالية Sig:

- مستوى جودة الخدمة (sig=0.291)
- العناصر الملموسة (sig=0.181)
- الإعتمادية (sig=0.720)
- سرعة الإستجابة (sig=0.221)
- التعاطف (sig=0.198)
- خصوصية المعهد (sig=0.348)

و منه يمكن تطبيق إختبار (t) لإختبار وجود إختلاف في جودة هذه الأبعاد ما بين الفترة الصباحية و المسائية. و لإختبار الفرضيتين السابقتين:

جودة خدمات التكوين متساوية بين الفترة الصباحية و المسائية: H_0

يوجد إختلاف في جودة خدمات التكوين المقدمة بين الفترة الصباحية و المسائية: H_1

في كل من الأبعاد المحققة لشرط التباين المذكورة سابقا نقارن القيمة الإحتمالية Sig للإختبار (t) بمستوى الدلالة 0.05 و نتحصل على ما يلي:

أ- نقبل بفرضية عدم وجود دلالة إحصائية للإختلاف في جودة الخدمات المقدمة في كل من:

- العناصر الملموسة (sig=0.894)
- الإعتمادية (sig=0.526)
- سرعة الإستجابة (sig=0.639)
- الأمان (sig=0.783)
- خصوصية المعهد (sig=0.168)

و كذلك بشكل عام لا يوجد إختلاف دال إحصائيا في مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير بشكل عام ما بين الفترتين الصباحية و المسائية sig=0.464.

و هذا يرجع لحرص إدارة المعهد على الحفاظ على جودة خدمات التكوين في هذه الأبعاد بين الفترة الصباحية و المسائية، و كذلك الى نفس الأسباب التي تدل على تجانس جودة هذه الأبعاد وفق الجنسين و التي ذكرت سابقا.

ب- التعاطف يوجد إختلاف ذات دلالة إحصائية في جودة خدمات التكوين فيما يخص جودة التعاطف بين الفترتين الصباحية و المسائية $\text{sig}=0.05$ بمعنى أن الإختلاف في متوسطي إجابات الطلبة في هذا العنصر دال إحصائيا. أنظر الملحق رقم 03 حيث أن متوسط الموافقة للفترة الصباحية على فقرات بعد التعاطف هو 3.93 أكبر منه في الفترة المسائية 3.74، و منه يمكن أن نرجع ذلك إلى إختلاف العمال بين الفترتين الصباحية و المسائية، و كذا يمكن أن نرجع ذلك إلى أن الفترة المسائية هي فترة نهاية الدوام بالنسبة للعمال و الطلبة الجامعيين و غيرهم و بالتالي هي فترة يصيب فيها الإرهاق الجميع سواء الطالب أو عون الإدارة بالمعهد و الأساتذة عكس الفترة الصباحية.

الفرع الثاني: إختبار ANOVA لتحليل التباين

من خلال ذلك نحاول الإجابة على الأسئلة التالية:

أولا: هل توجد دلالة لإختلاف آراء الطلبة حول جودة الخدمة التعليمية بإختلاف المؤهل العلمي؟

بعد التأكد من فرضية التوزيع الطبيعي لإجابات العينة (أنظر الملحق رقم 03)، نستخدم إختبار ANOVA هنا لإختبار ما إذا كان مستوى جودة الخدمة و أبعادها حسب آراء الطلبة تختلف بإختلاف المؤهل العلمي، و يختبر ANOVA فرضية تساوي متوسطات إجابات الجودة في كل عينة من أصناف المؤهل العلمي بالشكل التالي:

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_1 : يوجد إختلاف ذو دلالة بين أصناف المؤهل العلمي

جدول رقم (2-31): نتائج إختبار (Anova)

Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة حرية الإختبار	مجموع المربعات	مصدر التباين	الأبعاد
0.915	0.173	0.02	3	0.06	بين المجموعات	مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير
		0.116	100	11.569	داخل المجموعات	
			103	11.629	المجموع	
0.418	0.953	0.191	3	0.572	بين المجموعات	العناصر الملموسة
		0.2	100	19.995	داخل المجموعات	
			103	20.567	المجموع	
0.594	0.636	0.106	3	0.317	بين المجموعات	الإعتمادية
		0.166	100	16.589	داخل المجموعات	
			103	16.906	المجموع	
0.902	0.192	0.053	3	0.159	بين المجموعات	سرعة الإستجابة
		0.276	100	27.648	داخل المجموعات	
			103	27.807	المجموع	
0.483	0.824	0.156	3	0.468	بين المجموعات	الأمان
		0.189	100	18.927	داخل المجموعات	
			103	19.395	المجموع	
0.297	1.247	0.273	3	0.818	بين المجموعات	التعاطف
		0.219	100	21.862	داخل المجموعات	
			103	22.68	المجموع	
0.981	0.059	0.014	3	0.042	بين المجموعات	خصوصية المعهد
		0.238	100	23.804	داخل المجموعات	
			103	23.846	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

إذا كان $0.05 \geq sig$ نقبل H_1 و إذا كان $0.05 \leq sig$ نقبل H_0 ،

من خلال الجدول رقم (2-31) نلاحظ أنه:

- مستوى جودة الخدمة (sig=0.915)
- العناصر الملموسة (sig=0.418)
- الإعتماذية (sig=0.594)
- سرعة الإستجابة (sig=0.902)
- الأمان (sig=0.483)
- التعاطف (sig=0.297)
- خصوصية المعهد (sig=0.981)

بما أن مستوى الدلالة $0.05 \leq sig$ نستنتج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وما يبين ذلك قيم (F) المحسوبة للأبعاد المذكورة، و التي تراوحت قيمها بين (0.059 و 1.247) بمعنى نقبل الفرضية H_0 و نرفض الفرضية H_1 .

ثانيا: هل توجد دلالة لإختلاف آراء الطلبة حول جودة الخدمة التعليمية بإختلاف مصدر تمويل التكوين؟

نستخدم إختبار ANOVA هنا لإختبار ما إذا كان مستوى جودة الخدمة و أبعادها حسب آراء الطلبة تختلف بإختلاف مصدر تمويل التكوين، و يختبر ANOVA فرضية تساوي متوسطات إجابات الجودة في كل عينة من أصناف مصدر التمويل بالشكل التالي:

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_1 : يوجد إختلاف ذو دلالة بإختلاف مصدر تمويل التكوين

جدول رقم (2-32): نتائج إختبار (Anova)

Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة حرية الإختبار	مجموع المربعات	مصدر التباين	الأبعاد
0.296	1.231	0.138	2	0.277	بين المجموعات	مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير
		0.112	101	11.352	داخل المجموعات	
			103	11.629	المجموع	
0.008	5.116	0.946	2	1.892	بين المجموعات	العناصر الملموسة
		0.185	101	18.675	داخل المجموعات	
			103	20.567	المجموع	
0.474	0.752	0.124	2	0.248	بين المجموعات	الإعتمادية
		0.165	101	16.658	داخل المجموعات	
			103	16.906	المجموع	
0.429	0.855	0.231	2	0.463	بين المجموعات	سرعة الإستجابة
		0.271	101	27.344	داخل المجموعات	
			103	27.807	المجموع	
0.431	0.848	0.16	2	0.32	بين المجموعات	الأمان
		0.189	101	19.075	داخل المجموعات	
			103	19.395	المجموع	
0.941	0.061	0.014	2	0.027	بين المجموعات	التعاطف
		0.224	101	22.652	داخل المجموعات	
			103	22.68	المجموع	
0.654	0.427	0.1	2	0.2	بين المجموعات	خصوصية المعهد
		0.234	101	23.646	داخل المجموعات	
			103	23.846	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

إذا كان $0.05 \geq sig$ نقبل H_1 و إذا كان $0.05 \leq sig$ نقبل H_0 ،

من خلال الجدول رقم (2-32) أعلاه نلاحظ أنه:

- مستوى جودة الخدمة (sig=0.296)
- العناصر الملموسة (sig=0.008)
- الإعتماذية (sig=0.474)
- سرعة الإستجابة (sig=0.429)
- الأمان (sig=0.431)
- التعاطف (sig=0.941)
- خصوصية المعهد (sig=0.654)

بما أن مستوى الدلالة $0.05 \leq sig$ نستنتج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير مصدر تمويل التكوين ، و التي تراوحت قيمها بين (0.059 و 1.247) بمعنى نقبل الفرضية H_0 و نرفض الفرضية H_1 .

ثالثا: هل توجد دلالة لإختلاف آراء الطلبة حول جودة الخدمة التعليمية بإختلاف نوع التخصص؟

نستخدم إختبار ANOVA هنا لإختبار ما إذا كان مستوى جودة الخدمة و أبعادها حسب آراء الطلبة تختلف بإختلاف نوع التخصص، و يختبر ANOVA فرضية تساوي متوسطات إجابات الجودة في كل عينة من أصناف مصدر التمويل بالشكل التالي:

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

H_1 : يوجد إختلاف ذو دلالة بإختلاف نوع التخصص

جدول رقم (2-33): نتائج إختبار (Anova)

مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة حرية الإختبار	مجموع المربعات	مصدر التباين	الأبعاد
0.161	1.751	0.193	3	0.580	بين المجموعات	مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير
		0.110	100	11.048	داخل المجموعات	
			103	11.629	المجموع	
0.005	4.523	0.819	3	2.458	بين المجموعات	العناصر الملموسة
		0.181	100	18.110	داخل المجموعات	
			103	20.567	المجموع	
0.275	1.311	0.213	3	0.640	بين المجموعات	الإعتمادية
		0.163	100	16.266	داخل المجموعات	
			103	16.906	المجموع	
0.784	0.357	0.098	3	0.295	بين المجموعات	سرعة الإستجابة
		0.275	100	27.512	داخل المجموعات	
			103	27.807	المجموع	
0.937	0.138	0.027	3	0.080	بين المجموعات	الأمان
		0.193	100	19.315	داخل المجموعات	
			103	19.395	المجموع	
0.083	2.292	0.486	3	1.459	بين المجموعات	التعاطف
		0.212	100	21.221	داخل المجموعات	
			103	22.680	المجموع	
0.552	0.704	0.164	3	0.493	بين المجموعات	خصوصية المعهد
		0.234	100	23.353	داخل المجموعات	
			103	23.846	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

إذا كان $0.05 \geq sig$ نقبل H_1 و إذا كان $0.05 \leq sig$ نقبل H_0 ،

من خلال الجدول (2-33) أعلاه نلاحظ أنه:

- مستوى جودة الخدمة (sig=0.161)
- العناصر الملموسة (sig=0.005)
- الإعتمادية (sig=0.275)
- سرعة الإستجابة (sig=0.784)
- الأمان (sig=0.937)
- التعاطف (sig=0.083)
- خصوصية المعهد (sig=0.552)

بما أن مستوى الدلالة $0.05 \leq sig$ بإستثناء بعد العناصر الملموسة الذي كان فيه مستوى الدلالة $0.05 \geq sig$ نستنتج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع التخصص، وما يبين ذلك قيم (F) المحسوبة للأبعاد المذكورة، و التي تراوحت قيمها بين (0.059 و 1.247) بمعنى نقبل الفرضية H_0 و نرفض الفرضية H_1 .

ومن هنا يمكن نلاحظ مستوى الدلالة لكل من متغير السن، متغير الوضعية المهنية، متغير سنوات الخبرة المهنية، موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (2-34): نتائج إختبار (Anova) لبقية المتغيرات

الأبعاد	السن	الوضعية المهنية	سنوات الخبرة المهنية
	Sig	Sig	Sig
مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير	0.615	0.368	0.770
جودة العناصر الملموسة	0.241	0.853	0.567
الإعتمادية	0.874	0.176	0.625
سرعة الإستجابة	0.267	0.256	0.541
الأمان	0.315	0.435	0.262
التعاطف	0.683	0.259	0.876
خصوصية المعهد	0.890	0.256	0.289

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

إذا كان $0.05 \geq sig$ نقبل H_1 و إذا كان $0.05 \leq sig$ نقبل H_0 ،

من خلال الجدول (2-34) أعلاه و بما أن $0.05 \leq sig$ نستنتج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لكل من :
متغير السن، متغير الوضعية المهنية، متغير سنوات الخبرة المهنية، بمعنى تقبل الفرضية H_0 و نرفض الفرضية H_1 .

الفرع الثالث: إرتباط أبعاد جودة خدمات التكوين

جدول رقم (2-35): إرتباط أبعاد جودة خدمات التكوين

	جودة العناصر الملموسة	الإعتمادية	سرعة الإستجابة	الأمان	التعاطف	خصوصية المعهد
جودة العناصر الملموسة	1	.382**	.440**	.436**	.385**	.274**
		.000	.000	.000	.000	.005
	N 104	104	104	104	104	104
الإعتمادية	.382**	1	.577**	.464**	.433**	.366**
	.000		.000	.000	.000	.000
	N 104	104	104	104	104	104
سرعة الإستجابة	.440**	.577**	1	.597**	.486**	.456**
	.000	.000		.000	.000	.000
	N 104	104	104	104	104	104
الأمان	.436**	.464**	.597**	1	.586**	.345**
	.000	.000	.000		.000	.000
	N 104	104	104	104	104	104
التعاطف	.385**	.433**	.486**	.586**	1	.506**
	.000	.000	.000	.000		.000
	N 104	104	104	104	104	104
خصوصية المعهد	.274**	.366**	.456**	.345**	.506**	1
	.005	.000	.000	.000	.000	
	N 104	104	104	104	104	104

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر : من إعداد الطالب بناء على برنامج SPSS20.

من خلال الجدول أعلاه لدينا القيم الإحتمالية $0.05 \geq Sig$ في كل معاملات الإرتباط بين جميع المحاور، و منه يمكن القول أنه توجد دلالة للإرتباط الخطي بين جميع المحاور (أبعاد الجودة).

و منه توجد دلالة لتأثير عناصر جودة خدمات التكوين على بعضها البعض، حيث أن كل معاملات الإرتباط كانت موجبة مما يوضح أن هناك علاقة طردية بينها تفسر بأن هذه الأبعاد تساهم في بعضها البعض (علاقة طردية).

الفرع الرابع: نتائج الدراسة

بعد تحليل الإستبانة و إختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تعتبر الجودة كمصدر للميزة التنافسية، كونها تستخدم كإستراتيجية من بين الاستراتيجيات التي تحقق رضا الطالب و الذي يعتبر محور العملية التكوينية؛
- موقع المعهد المتميز من حيث توفر المرافق بجواره (مكاتب البريد، المصارف، المطاعم، المكاتب، وكالات الإتصالات، فرع بلدي، مقر الولاية، ...) و توفر محطات النقل، و توفر الأمن بجواره ؛
- نوعية المقررات الدراسية و ملائمتها لا يلقي قبول من غالبية الطلبة؛
- الغيابات الكثيرة للطلبة مما يؤثر بالسلب على الدراسة، و بدرجة أقل غياب بعض الأساتذة المتكرر و في بعض التخصصات؛
- كما أن مستوى الأساتذة و كفاءتهم يعتبر نقطة قوة المعهد؛
- التوزيع الأسبوعي لجدول الدراسة يعتبر من الإيجابيات المهمة؛
- إستجابة الأستاذة لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف يعتبر من نقاط قوة المعهد و تميزه؛
- علاقة الطلبة فيما بينهم و كذا علاقة الطلبة مع الموظفين تعتبر متميزة؛
- لا يوجد تحديث للأجهزة و المعدات لمسايرة التطور الحاصل؛
- قاعات الدراسية تشهد نقص من حيث التهوية في بعضها والإضاءة؛
- عدم وجود مكتبة بالمعهد، رغم وجود قاعة مخصصة لها؛
- يتعامل الموظفون بأسلوب لطيف ومحترم مع الطلبة، و يسعون لتوفير الأجواء الملائمة للدراسة؛
- إجراءات التسجيل يرى الكثير من الطلبة أنها سهلة و بسيطة لأنها لا تخضع لإمتحانات الإنتقاء يشترط فقط توفر الشروط المطلوبة و الملف كاملا؛
- تسعى الإدارة و بشكل مستمر الى ترسيخ فكرة التواصل بينها و بين الطلبة، من خلال الإلتقاء بصفة دورية بممثلي الطلبة لمعرفة إحتياجاتهم و مشاكلهم و تعريفهم بواجباتهم و حقوقهم لضمان السير الحسن للدراسة و التطبيق الأمثل للبرنامج؛
- غالبية الطلبة يختارون التسجيل بالمعهد لتوفر الأمن، و كذا لتميزه بسمعة جيدة في المجتمع و في سوق العمل (20 سنة من التواجد)؛
- المعهد يستشير الطلبة فيما يخص رزنامة الدراسة و ما مدى ملائمتها و كذا رزنامة الإمتحانات و التي يقوم الطلبة بإقتراحها على الإدارة، فإدارة قريبة من الطلبة من خلال العمل بنظام المشاركة ؛
- التوقيت الذي يمارسه المعهد يعتبر ملائم و هو مرن في بعض الحالات؛

- إستخراج الوثائق الإدارية من المعهد يتم دون مشاكل وبصفة سريعة و هذا مع إستحداث طلب الوثائق بإستعمال موقع الواب بالمعهد؛
- لا يكرم المعهد الطلبة الأوائل و هذا حسب آراء العينة رغم أن المعهد يمنح للثلاثة الأوائل تكوينات مجانية في نهاية المسار التكويني؛
- تكلفة التكوين غير مناسبة بالنسبة لآراء غالبية العينة رغم وجود تسهيلات في الدفع؛
- يتم السماع إلى انشغالات الطلبة من طرف المدير شخصيا في الكثير من الأحيان و هو ما يخلق نوع من الإحساس بالأمان لدى الطلبة؛

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل التطبيقي إسقاط ما جاء به الفصل السابق من مفاهيم نظرية خاصة بمتغيرات الدراسة وذلك من خلال استبيان الذي قمنا بتوزيعه على عينة من طلبة المعهد العالي للتسيير ورقلة، حيث بدأنا بفحص بيانات الدراسة من خلال اختبار التوزيع الطبيعي للعينة ودراسة مدى تمركزها وتمائلها، و بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي (SPSS.V.20)، توافق النموذج القياس وتقدير النمذجة الهيكلية لسلا لم القياس. لتأتي بعد ذلك مرحلة اختبار فرضيات النموذج الهيكلي و اختبار فرضيات التباين في عينة الدراسة.

وعلى ضوء نتائج التحليل الاحصائي تبين من خلال قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية، أنها كانت في مستويات مقبولة نوعا ما، و قد شمل هذا كافة أبعادها الستة حيث كانت الابعاد الاكثر تأثير على التوالي: الامان، الاعتمادية، التعاطف، سرعة الاستجابة، العناصر الملموسة و خصوصية المعهد.

كما بينت النتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الاهتمام بأبعاد جودة الخدمات التعليمية، تعزى إلى الخصائص الشخصية والوظيفية المتمثلة بـ (الجنس، المؤهل العلمي، الوضعية المهنية، سنوات الخبرة المهنية، مصدر تمويل التكوين، فترة الدراسة، نوع التخصص).

الخاتمة

رغم الثناء الذي يمنحه المسؤولون على مراكز التكوين المهني التي تضمن مهنة دون الحصول على شهادة جامعية، وكذا تواجدها بنقاط عديدة من ولايات الوطن إلا أن لمدارس التكوين الخاصة مكانة لدى جميع الشرائح لما تتوفر عليه من امتيازات للمقبلين عليها، ناهيك عن ضماها فتح مشاريع للمتخرجين باستعانتهم بأحد أشكال القروض المتوفرة.

و هذا ما أدى بالدولة إلى إتخاذ جملة من الإجراءات و القوانين لتنظيم القطاع الخاص الذي أصبح لديه وزن كبير في قطاع التكوين، وهذا من خلال المرسوم التنفيذي رقم 01 - 419 المؤرخ في 5 شوال عام 1422 الموافق 20 ديسمبر سنة 2001 الذي يحدد شروط إحداث المؤسسات الخاصة للتكوين المهني و فتحها و مراقبتها، و كذا القرار رقم 95 المؤرخ في 20/02/2018 يعدل و يتمم القرار الوزاري رقم 68 المؤرخ في 15/04/2003 الذي يحدد شروط و طرق مشاركة متربصي المؤسسات الخاصة بالتكوين المهني في إمتحانات شهادة الدولة المنظمة من طرف وزارة التكوين و التعليم المهنيين، و كذا المنشور الوزاري رقم 01 المؤرخ في 06/01/2013 المتعلق بإحترام مقاييس البنى التحتية للمؤسسات الخاصة للتكوين المهني، و غيرها من القرارات التي تهدف من خلالها الدولة إلى تنظيم القطاع الخاص و المحافظة على الجودة في المخرجات.

من هذا المنطلق تم التطرق من خلال هذه الدراسة الى جودة الخدمات التكوين في القطاع الخاص، و ذلك عبر التطرق في الجانب النظري إلى المفاهيم النظرية العامة حول الخدمات التعليمية و كذا جودة الخدمات التعليمية و طرق قياسها مع التركيز على أداة القياس المختارة ألا و هي نموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة serverperf، و من ثم تم التطرق الى الإطار المفاهيمي لرضا الزبائن، حيث قمنا بمعالجة التسؤل التالي:

ما مستوى جودة الخدمات التعليمية بالمعهد العالي للتسيير ورقلة من وجهة نظر الطالب ؟

و من خلال معالجة هذا التساؤل تم إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على دراسة الحالة ألا و هي المعهد العالي للتسيير ورقلة، حيث تم استعراض في هذا الجانب مجموعة من الادوات والطرق من أساليب إحصائية الملائمة لغرض معالجة وتحليل معطيات الاستبيان، بالإضافة إلى تحديد اتجاه آراء الطلبة من خلال تحليل معطيات بـ SPSS20 معرفة توجهات المستجوبين. كانت لنا النتائج والتوصيات التالية:

1- النتائج:

بعد تحليل الإستبانة وإختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية، تم التوصل إلى النتائج التالية:
قبول الفرضية الأولى: " يهتم المعهد العالي للتسيير في جانب العناصر الملموسة من حيث الموقع و الشكل المناسب و توفر التجهيزات اللازمة كونه معهد خاص، و من ناحية الإعتمادية يركز على تسهيل إجراءات القبول و التعامل الجيد من الموظفين"

أما موقع المعهد فكانت النتيجة بأنه تتوفر المرافق والمحلات الضرورية بالقرب من المعهد من مكاتب، مطاعم، مقاهي، وكالات بنكية و بريدية، فرع بلدي، موثفون،... إلخ، و هذا ما يعني أن المعهد موجود في مكان مناسب ومريح للطلبة، و هذا

لتوفر المواصلات سواء الجماعية أو الفردية، كما توجد مواقف السيارات بسهولة بجوار المعهد حيث يوجد ثلاث مواقف للسيارات المدفوعة و المحمية، كما يتسم محيط المعهد بالهدوء المناسب نوعاً ما للعملية التعليمية.

أما شكل و تجهيزات المعهد فكانت النتيجة بأنه تتوفر على طاولات وكراسي مناسبة للعملية التعليمية، كما يتسم مبني المعهد بالعصرية والنظافة حيث يتم تجديد الطلاب داخل القاعات و في كامل المعهد كل سنتين، و يتوافر بالمعهد أجهزة حاسوب حديثة وهي في متناول الطلاب و تحت إشراف الأساتذة المتخصصين، أما قاعات الدراسة فهي مناسبة من حيث التهوية والإضاءة والمساحة، و هذا لأن عدد الطلبة في القاعة لا يتعدى في أغلب التخصصات 20 طالب في القاعة.

أما فيما يخص إجراءات القبول والتسجيل بالمعهد سهلة وبسيطة و هذا لعدم و جود إختبارات الإنتقاء و كذا طول فترة التسجيل التي تبلغ شهرين من تاريخ الدخول الرسمي للمؤسسات التكوينية المهني العامة، مما يسمح للطلاب بالقيام بعملية التسجيل بكل راحة و دون تعب، أما الموظفون يحرصون على التعامل بلطف و إحترام مع الطلبة، فهو كذلك و هذا للتوصيات الصارمة من مدير المعهد في هذا الخصوص.

قبول الفرضية الثانية: " يركز المعهد العالي للتسيير في سرعة الإستجابة من حيث تعريف الطلبة بواجباتهم و حقوقهم و تقديم الخدمات لهم بسرعة و دقة، و من ناحية الأمان يركز على توفير الأمان في المعهد، التعامل بلباقة مع الطلبة و تكريس السمعة الجيدة.

حيث تقوم إدارة المعهد بتهيئة وتوجيه الطلبة الجدد لضمان معرفتهم بالخدمات والمرافق المتاحة لهم، في بداية مشوارهم الدراسي بالمعهد و يحرص المدير شخصياً على ذلك، كما تحرص الإدارة على تعريف الطلبة بواجباتهم وحقوقهم من خلال تقديم لهم كل من عقود التكوين لإمضائها و المصادقة عليها و كذا عقود الإلتزام بالنظام الداخلي (فقرات مختصرة عن النظام الداخلي)، كما يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار لتقديم الخدمات و المساعدات اللازمة للسير الحسن للدراسة، و تحرص إدارة المعهد على المساواة التامة بين الطلاب و ترفض كل أشكال التمييز بينهم، رغم وجود إختلافات في المستوى الإجتماعي للطلبة، كما يحرص الموظفون على تقديم الخدمات للطلاب بسرعة و دقة كإستخراج الشهادات المدرسية، الدبلوم، شهادات متابعة التكوين، ... و لتسهيل عملية الطلب استحدثت الإدارة طلب هذه الوثائق فب الموقع الإلكتروني للمعهد، في حين تحرص إدارة المعهد على حل المشكلات التي تواجه الطلاب دون تأخير، و في أسرع وقت ممكن و هذا لضمان التحصيل الجيد و الكامل لكل طالب.

حيث أن موقع المعهد يشعر الطلبة بالأمان لتواجده في وسط منطقتي تعج بالوكالات البنكية، وكذا بالقرب من مقر الولاية و من المحكمة، و قريبة من مقر الشرطة و مع توفر المواصلات أمام المعهد، كما يمتاز المعهد بسمعة و مكانة جيدة في المجتمع و المؤسسات المهنية، و هذا من خلال عمر المعهد 20 سنة كاملة في مجال التكوين، و هذا ما جعل سمعته الحسنة تتعدى حدود الولاية، أما تمتع الموظفون بالمعاملة الحسنة و بلباقة مع الطلبة و هذا يدخل ضمن فلسفة المعهد في التعامل مع الطلبة.

قبول الفرضية الثالثة: " يركز المعهد العالي للتسيير على التعاطف من حيث التعامل مع الطلبة باهتمام شخصي و الإهتمام بإنشغالهم و مشاكلهم، و من ناحية خصوصية المعهد يركز على التوقيت المناسب للدراسة و التسهيلات المالية للدفع و العمل بنظام المشاركة مع الطلبة"

حيث أن الإدارة تحرص على التعامل بإهتمام مع الطلبة و التعاطف معهم بما يخدم مصلحة الطرفين، كما أن المعهد يستشير الطلبة قبل برمجة الإمتحانات لتناسب مع ظروفهم، كما لا مكان للواسطة و المحسوبية في التعامل مع قضايا الطلبة، حيث تحرص الإدارة على تطبيق القانون كما جاء وفق العقد المبرم بين الطرفين، و كذا النظام الداخلي الذي يعتبر دستور المعهد.

حيث أن توقيت عمل المعهد مناسب من 8:00 صباحا إلى 20:30 مساء يوميا عدى الجمعة فهي عطلة، كم أن إدارة المعهد قريبة من الطلبة من خلال العمل بنظام المشاركة، حيث يرجع المعهد للطلبة فيما يخص برمجة مناقشة مذكرات التخرج، و يسمح للطلبة بإبداء الرأي فيما يخص برامج الدراسة وجدول التوقيت بما يتوافق و إلتزاماتهم، كما توجد كذلك تسهيلات في دفع مصاريف التكوين، حيث يتم دفع المصاريف شهريا، كما يراعى الظروف المالية التي يمر بها الطالب.

قبول الفرضية الرابعة: " لا يوجد إختلاف في مستوى جودة خدمات التكوين حسب مقياس جودة الخدمة (SERVPERF) من وجهة نظر الطلبة بإختلاف متغيراتهم الشخصية و هذا راجع الى حرص المعهد على الحفاظ على نفس الجودة في مختلف الحالات"

لا يوجد إختلاف دال إحصائيا في مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير بشكل عام ما بين الذكور و الإناث، و هذا يرجع لحرص إدارة المعهد على الحفاظ على جودة خدمات التكوين في هذه الأبعاد و الى المساواة و عدم التمييز بين الجنسين ذكور و إناث في جميع الأبعاد.

لا يوجد إختلاف دال إحصائيا في مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير بشكل عام يعزى إلى المؤهل العلمي في جميع الأبعاد.

لا يوجد إختلاف دال إحصائيا في مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير بشكل عام ما بين الفترتين الصباحية و المسائية في جميع الأبعاد ماعدى بعد التعاطف.

قبول الفرضية الخامسة: " هناك مقاييس أخرى لقياس جودة الخدمات، ولكل منها خصائص ومميزات "

وهو ما تأكدنا منه من خلال الجانب النظري و الذي إستعرضنا فيه بالإضافة إلى مقياس الدراسة "نموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة servperf" مقياس "نموذج الفجوات Servqual"، حيث أن هذا الأخير يقيّم جودة الخدمة وفق هذا النموذج يتمثل في الفجوة بين إدراك الزبون لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته، بالإضافة إلى هذه الفجوة هناك خمسة فجوات أخرى تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة.

أما نموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة servperf فقد ظهر نتيجة للإنتقادات الموجهة لنموذج Servqual من حيث عدم موضوعيته في قياس الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم، بالإضافة إلى الصعوبة والتعقيد في العمليات الحسابية التي يتضمنها القياس، بينما نموذج servperf يمتاز بالبساطة من حيث القياس والتحليل، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون و كونه قادر على إعطاء تفسيرات أفضل للنتائج والفروق بين المجموعات.

2- التوصيات: و على ضوء هذه النتائج يمكن إقتراح جملة من التوصيات كالتالي:

- العمل على تحسين نوعية خدمات التكوين بكافة أشكالها من خلال الاستعانة بمقياس (SERVPERF) لقدرته على التفسير .
- وجوب الاهتمام بشكاوي الطلبة، والعمل على تحويل هذه الشكاوي إلى فرص لمواكبة التغيرات الحاصلة؛
- ضرورة الاهتمام بالجوانب الايجابية في خدمات التكوين المقدمة والعمل على تعزيزها، وكذلك النظر في الجوانب السلبية في خدمات التكوين المقدمة والعمل على تجنب هذه السلبيات؛
- محاولة التقليل من ظاهرة الغيابات سواء الطلبة أو الأساتذة، و تحسين الإضاءة في القاعات، و المحافظة على نظافة الحواسيب و ترتيبهم، و المحافظة على نظافة القاعات باستمرار و تهيئتها جيدا؛
- تخصيص مكتبة للطلبة و توفير كتب ذات علاقة بالتخصصات المدججة في المعهد؛
- العمل على التقييم المستمر لنوعية خدمات التكوين المقدمة في المعهد العالي للتسيير من أجل التطوير المستمر لها، و على نشر ثقافة الجودة ومفاهيمها بين العاملين و الطلبة في المعهد؛
- العمل على معرفة رأي الطلبة في نوعية وجودة الخدمات المقدمة لهم باستمرار للتعرف على أهم تطلعاتهم وطموحاتهم؛
- ضرورة الإهتمام بالجانب الترفيهي في المعهد كإجراء مسابقات علمية، رحلات إستكشافية علمية للطلبة، أخذ الطلبة في رحلات تنزه، إقامة حفلات تكريمية؛
- ضرورة الانتباه إلى أن هناك عناصر تحتاج إلى مزيد من التركيز والاهتمام وبالتالي يجب أن تكون ضمن أولويات عمليات التحسين.

3- آفاق الدراسة

يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع البحث والتي يمكن أن تكون عناوين وبحوث مستقبلية.

- الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها مراكز التكوين المهني من وجهة نظر المتربصين؛
- أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المدارس الخاصة على رضا المستفيدين
- قياس جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التكوين العمومية؛
- دراسة مقارنة لجودة الخدمات التعليمية في مؤسسات القطاعين العام و الخاص

قائمة المراجع

أولا : المراجع باللغة العربية

1. أبوبكر سليمان الصالحي وجمال ع، قياس جودة الخدمات التعليمية، مجلة دراسات الإقتصاد و الأعمال، المجلد 5، العدد 2، ديسمبر 2016
2. أبوبكر سليمان الصالحي وجمال علي جاب الله، قياس جودة الخدمات التعليمية بكلية الإقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراتة من وجهة نظر الطلبة، مجلة دراسات الإقتصاد والأعمال، المجلد 5، العدد 2، ديسمبر 2016
3. جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2010
4. سناء إبراهيم أبودقة و سمير خالد، تطبيقات عملية باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية في البحث التربوي والنفسي، دار النشر مكتبة آفاق، 2013
5. شيرين حامد محمد أبو وردة، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق علي مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، المجلد 31، العدد 1، 2007
6. صالح بوعبد الله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمات، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف 1، 2014
7. صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته. دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2014
8. عبد القادر مزيان، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، 2012
9. عصام عبد الحميد الجزائر، دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية، المجلد 1، 2014
10. عمادة ضمان الجودة والإعتماد الأكاديمي، استراتيجيات التعلم والتعليم والتقييم، كتيب رقم 3، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، 1435هـ
11. فادية جباري، تأثير جودة الخدمات على رضا العميل، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، 2011
12. ليث الربيع، محمد النعيمي وروان قدورة، أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الأشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، كلية الأعمال بجامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011
13. ليث علي الحكيم، عمار عبد الأمين زوين وحاكم أحسوني الميالي، تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والإقتصاد بجامعة الكوفة، مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد 12، 2009
14. ليلي عياد، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك، أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2016
15. محمد خثير وأسماء مرايمي، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، جامعة خميس مليانة، العدد 04، 2017
16. مدثر حسن عز الدين وأيمن مصطفى العرموطي، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة علي جامعة أبو ظبي - فرع العين، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 43، ملحق 3، 2016

17. نجاح بولودان، دور توقعات العملاء في إدارة جودة الخدمة البنكية، مجلة الإقتصاد والمجتمع، جامعة قسنطينة، العدد 07، 2011
18. وزارة التعليم والثقافة، التعليم في فنلندا، هلسنكي، 2012
19. يزيد قادة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2012
20. يوسف حجيم سلطان الطائي وهاشم فوزي دباس العبادي، إدارة العلاقة مع الزبون، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

21. Firdaus Abdullah, **Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF**", Marketing Intelligence & Planning, Vol. 24 Issue 1, 2006, Url: <https://doi.org/10.1108/02634500610641543>
22. Khodayari, F., & Khodayari, B. **Service Quality in Higher Education**. Interdisciplinary Journal of Research in Business, Lahore Center for Research Promotion, Issue 9, Pakistan, 2011
23. P.Kotler & B.Dubois, **Marketing Management**, 11 éditions, Pearson education, Paris, 2004
24. P.Kotler & K.Keller et D.Manceau, **Marketing Management**, 15 éd, Pearson education, Paris, 2015
25. Riadh LADHARI, **La satisfaction du consommateur, ses déterminants et ses conséquences**, Revue de l'Université de Moncton, vol. 36, n° 2, 2005
26. Savaş BALIN & Vincent GIARD, **La qualité des services et leurs processus de production**, 7^e Congrès international de génie industriel, 5-8 juin 2007, Université Trois-Rivières, Québec, Canada

ثالثا: المواقع الإلكترونية

27. حسن علي السنهوري، في التسويق، على الخط، تاريخ الإطلاع 2018/04/13، عنوان الصفحة: <http://umsudan.blogspot.com/p/customer-satisfaction.html>
28. ليث الربيعي، محمد النعيمي وروان قدورة، أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، 2011، عنوان الصفحة: https://www.researchgate.net/publication/270883450_Effect_of_educational_service_quality_and_Supervision_on_quality_on_postgraduate_student_satisfaction_in_Private_Jordanian_Universities_mail?enrichId=rgreq-4b663fd67b009ef39976211003a3d634-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI3MDg4MzQ1MDtBUzoxODU2Mzg3MTY0NTI4NjRAMTQyMTI3MTEyNzI1Nw%3D%3D&el=1_x_2&esc=publicationCoverPdf

29. موقع وزارة التكوين و التعليم المهنيين www.mfep.gov.dz/

30. نجيب سليم، الجودة في التعليم: مفهوما، معاييرها وآلياتها، على الخط، تاريخ الإطلاع 2018/03/28، عنوان

الصفحة: <https://www.new-educ.com/%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85-%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85%D9%87%D8%A7-%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D8%B1%D9%87%D8%A7>

31. B. Bathelot, **Définition qualité de service**, L'encyclopédie illustrée du marketing, En ligne, consulté le 27/03/2018, Url: <http://www.definitions-marketing.com/definition/qualite-de-service/>

32. Bertram D. "Likert Scales." Retrieved July 18, 2016

www.poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf consulté le 05/05/2018 à 23h45

33. Bertram D. "Likert Scales." Retrieved July 18, 2016

www.poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf consulté le 05/05/2018 à 23h45

34. Mouafo Ndjuidjah SOREL, **Amélioration de la satisfaction de la clientèle dans une agence de communication événementielle, En ligne, Consulté le 24/03/2018, Url: http://www.institut-numerique.org/chapitre1-la-satisfaction-client-et-sa-mesure-5165451a4e26a**

قائمة الملاحق

الملحق(01) : قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم ولقب الأستاذ	الرتبة	التخصص
01	خليدة دلهوم	أستاذ محاضر "ب"	تسويق
02	سعيد هتهات	أستاذ مساعد "أ"	إدارة أعمال
03	عبد الحكيم بن جروة	أستاذ محاضر "أ"	تسويق
04	محمد عادل عياض	أستاذ مساعد "أ"	إدارة أعمال
05	محمد منير بن عبد الهادي	أستاذ محاضر "أ"	إدارة أعمال

الملحق (02) : استمارة الإستبانة

جامعة قاصدي مرياح ورقلة

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

إستمارة الاستبيان



أخي الطالب، أختي الطالبة؛ تحية طيبة؛

في إطار إنجاز مذكرة ماستر تخصص تسويق الخدمات بعنوان "قياس جودة خدمات التكوين في القطاع الخاص"، نتقدم إلى سيادتكم بهذا الاستبيان لكونكم أحد أفراد عينة دراستنا الميدانية؛ تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالمعهد العالي للتسيير ورقلة من وجهة نظر طلاب المعهد؛ تم الاعتماد في الدراسة الحالية على نموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة Servperf باعتباره مناسباً لقياس مستوى جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية. وعليه، نتشرف بمشاركةكم من خلال الإجابة على عبارات هذا الاستبيان؛ ونؤكد لسيادتكم بأن المعلومات التي ستدلون بها ستحاط بالسرية التامة، ولن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي. ولكم منا جزيل الشكر والإمتنان على تعاونكم.

الرجاء وضع علامة X في الخانة المناسبة

المحور الأول : بيانات عامة

- 1-الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن : أقل من 25 25-35 36-45 أكثر من 45
- 3-المؤهل العلمي : أقل من ثانوي ثانوي جامعي دراسات عليا
- 4- الوضعية المهنية : بدون عمل موظف أعمال حرة طالب جامعي
- 5- سنوات الخبرة المهنية : أقل من 5 سنة من 5 فأكثر ليس لدي خبرة
- 6- مصدر تمويل التكوين: شخصي الأولياء المؤسسة التي اعمل بها آخر

7- فترة الدراسة : صباحية مسائية

8- نوع التخصص: ت.س تسيير الموارد البشرية ت.س معلوماتية ت.س محاسبة تقنيات مكتبية

المحور الثاني: الأسئلة النظرية

في هذا المحور يمكنكم إختيار أكثر من إجابة واحدة بوضع علامة x

1- لماذا اخترت الدراسة بالمعهد العالي للتسيير ؟

- سهولة إجراءات التسجيل
- ملائمة ونوعية المقررات الدراسية
- التسهيلات التكنولوجية والمرافق
- موقع المعهد مناسب
- تكلفة التكوين المناسبة
- لا يوجد بديل آخر عندي

- عوامل أخرى:

2- ماهي السلبيات التي تراها مؤثرة بشكل كبير على تدرسك بالمعهد ؟

- التوزيع الاسبوعي لجدول الدراسة
- كثافة المواد المقررة في كل سداسي
- الغيابات المتكررة للأساتذة
- مستوى الأساتذة
- الغيابات الكثيرة للطلبة

- سلبيات أخرى:

3- ما الذي يجعلك راض على محيطك الدراسي في المعهد العالي للتسيير؟

- العلاقة المتميزة مع زملائي
- العلاقة المتميزة مع العاملين
- يشجعني المعهد على التفكير و الإبتكار
- يستجيب الأستاذ لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف
- ليس لدي بديل آخر

- عوامل أخرى:

المحور الثالث: قياس مستوى جودة خدمات التكوين في القطاع الخاص حسب ابعاد الجودة (servperf)

العدد	الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
العناصر الملموسة	01	يتمتع العاملون في المعهد بمظهر أنيق ومرتب					
	02	يتسم مبني المعهد بالعصرية والنظافة					
	03	قاعات الدراسية مناسبة من حيث التهوية والإضاءة والمساحة					
	04	يتوفر المعهد على طاولات وكراسي مناسبة					
	05	يتوافر بالمعهد أجهزة الحاسوب وهي في متناول الطلاب					
	06	يوفر المعهد خدمة المكتبة للطلبة					
	07	المعهد موجود في مكان مناسب ومريح للطلبة					
	08	تتوافر المواصلات ومواقف السيارات بسهولة بجوار المعهد					
	09	يتسم محيط المعهد بالهدوء المناسب للعملية التعليمية					
	10	تتوافر المرافق والمحلات الضرورية بالقرب من المعهد					
	11	الأساتذة بالمعهد من ذوي الكفاءة					
الإعتمادية	12	إجراءات القبول والتسجيل بالمعهد سهلة وبسيطة					
	13	يحرص الموظفون على التعامل بأسلوب لطيف واحترام مع الطلبة					
	14	الموظفون على دراية واسعة بأنظمة وقوانين المعهد					
	15	الجدول الزمني للدراسة مناسب					
	16	يحرص المعهد على توفير أجواء مناسبة لإجراء الامتحانات					
	17	يحرص الموظفون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل					
سرعة الإستجابة	18	تحرص إدارة المعهد على المساواة التامة بين الطلاب وترفض كل أشكال التمييز بينهم					
	19	تحرص إدارة المعهد على حل المشكلات التي تواجه الطلاب دون تأخير					
	20	يحرص الموظفون على تقديم الخدمات للطلاب بسرعة ودقة					
	21	يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار					
	22	تقوم إدارة المعهد بتهيئة وتوجيه الطلبة الجدد لضمان معرفتهم بالخدمات والمرافق المتاحة لهم					
	23	تعرف إدارة المعهد الطلبة بواجباتهم وحقوقهم					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	الرقم	البعد
					أشعر بالأمان الشخصي أثناء تواجدي في المعهد	24	الأمان
					يقوم الموظفون بالتعامل بحسن الخلق واللباقة مع الطلبة	25	
					يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلبة	26	
					يتم تقييم أعمال الطلبة بعدالة وموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية	27	
					يمتاز المعهد بسمعة ومكانة جيدة في المجتمع	28	
					يمتلك الموظفون القدرة على التعامل مع الطلبة باهتمام شخصي	29	التعاطف
					تحرص إدارة المعهد على التعاطف مع الطلبة عند وقوع المشكلات	30	
					لا مكان في المعهد للواسطة والمحسوبية في التعامل مع قضايا الطلبة	31	
					تهتم إدارة المعهد بتنظيم مواعيد الدراسة بما يلائم مصلحة الطالب	32	
					أوقات الامتحانات مناسبة لظروف الطلبة	33	
					يسمح المعهد بإقامة الاحتفالات الطلابية ذات الطابع الإجتماعي والثقافي	34	خصوصية المعهد
					يسمح للطلبة بإبداء الرأي فيما هو أفضل للمعهد وبجربة تامة	35	
					يسمح للطلبة بإبداء الرأي فيما يخص برامج الدراسة وجدول التوقيت	36	
					يسنشر الطلبة أثناء وضع رزنامة الإمتحانات	37	
					يرجع المعهد للطلبة فيما يخص برمجية مناقشة مذكرات التخرج	38	
					يكرم المعهد الطلبة الأوائل للدفعة	39	
					إستخراج الوثائق الإدارية من المعهد يتم دون مشاكل وبصفة سريعة	40	
					توقيت عمل المعهد مناسب	41	
					يتم السماع إلى انشغالات الطلبة من طرف المدير شخصيا	42	
					إدارة المعهد قريبة من الطلبة من خلال العمل بنظام المشاركة	43	
					يتوافق السعر المطروح مع مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة	44	
					توجد تسهيلات في الدفع على مستوى مبلغ التكوين	45	

- إضافات، ملاحظات واقتراحات:

..... -
 -

شكرا جزيلا على تعاونكم

الملحق (03): بعض من مخرجات برنامج Spss

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
.896	.901	45

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
جودة العناصر الملموسة	19.3283	3.133	.500	.821
الإعتمادية	19.0199	3.108	.596	.804
سرعة الإستجابة	19.3180	2.672	.696	.780
الأمان	18.9494	2.951	.660	.790
التعاطف	19.2787	2.873	.648	.792
خصوصية المعهد	19.5257	3.031	.514	.820

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
Entre les personnes	70.788	103	.687		
Entre éléments	23.905	5	4.781	40.756	.000
Intra-population					
Résidu	60.413	515	.117		
Total	84.318	520	.162		
Total	155.105	623	.249		

Moyenne générale = 3.8473

- Test-t

Statistiques de groupe

	فترة الدراسة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير	صباحية	32	3.8298	.31138	.05504
	مسائية	72	3.7772	.34725	.04092
جودة العناصر الملموسة	صباحية	32	3.7469	.37629	.06652
	مسائية	72	3.7596	.47729	.05625
الإعتمادية	صباحية	32	4.0260	.41285	.07298
	مسائية	72	4.0810	.40342	.04754
سرعة الإستجابة	صباحية	32	3.8021	.43469	.07684
	مسائية	72	3.7500	.55524	.06544
الأمان	صباحية	32	4.1188	.35144	.06213
	مسائية	72	4.1417	.46806	.05516
التعاطف	صباحية	32	3.9359	.39231	.06935
	مسائية	72	3.7472	.49104	.05787
خصوصية المعهد	صباحية	32	3.6560	.55134	.09746
	مسائية	72	3.5148	.44376	.05230

Statistiques de groupe

	فترة الدراسة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير	صباحية	32	3.8298	.31138	.05504
	مسائية	72	3.7772	.34725	.04092
جودة العناصر الملموسة	صباحية	32	3.7469	.37629	.06652
	مسائية	72	3.7596	.47729	.05625
الإعتمادية	صباحية	32	4.0260	.41285	.07298
	مسائية	72	4.0810	.40342	.04754
سرعة الإستجابة	صباحية	32	3.8021	.43469	.07684
	مسائية	72	3.7500	.55524	.06544
الأمان	صباحية	32	4.1188	.35144	.06213
	مسائية	72	4.1417	.46806	.05516
التعاطف	صباحية	32	3.9359	.39231	.06935
	مسائية	72	3.7472	.49104	.05787
خصوصية المعهد	صباحية	32	3.6560	.55134	.09746
	مسائية	72	3.5148	.44376	.05230

- Tests de normalité

	نوع التخصص	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
	ت.س. تسيير المواد البشرية	.111	51	.164	.974	51	.311
مستوى جودة خدمات التكوين	ت.س. معلوماتية	.233	19	.078	.790	19	.001
في المعهد العالي للتسيير	ت.س. محاسبة	.188	16	.134	.947	16	.444
	تقنيات مكتبية	.116	18	.200 [*]	.969	18	.777
	ت.س. تسيير المواد البشرية	.095	51	.200 [*]	.985	51	.768
جودة العناصر الملموسة	ت.س. معلوماتية	.237	19	.096	.897	19	.044
	ت.س. محاسبة	.152	16	.200 [*]	.958	16	.622
	تقنيات مكتبية	.150	18	.200 [*]	.933	18	.221
	ت.س. تسيير المواد البشرية	.129	51	.063	.971	51	.233
الإعتمادية	ت.س. معلوماتية	.194	19	.057	.958	19	.526
	ت.س. محاسبة	.199	16	.090	.937	16	.313
	تقنيات مكتبية	.182	18	.119	.948	18	.389
	ت.س. تسيير المواد البشرية	.117	51	.080	.969	51	.199
سرعة الإستجابة	ت.س. معلوماتية	.136	19	.200 [*]	.960	19	.575
	ت.س. محاسبة	.233	16	.080	.934	16	.283
	تقنيات مكتبية	.126	18	.200 [*]	.963	18	.655
	ت.س. تسيير المواد البشرية	.203	51	.160	.927	51	.004
الأمان	ت.س. معلوماتية	.152	19	.200 [*]	.919	19	.110
	ت.س. محاسبة	.145	16	.200 [*]	.942	16	.375
	تقنيات مكتبية	.142	18	.200 [*]	.932	18	.215
	ت.س. تسيير المواد البشرية	.197	51	.067	.948	51	.027
التعاطف	ت.س. معلوماتية	.214	19	.092	.849	19	.006
	ت.س. محاسبة	.179	16	.180	.925	16	.203
	تقنيات مكتبية	.183	18	.112	.949	18	.408
	ت.س. تسيير المواد البشرية	.087	51	.200 [*]	.928	51	.004
خصوصية المعهد	ت.س. معلوماتية	.279	19	.065	.750	19	.000
	ت.س. محاسبة	.118	16	.200 [*]	.971	16	.851
	تقنيات مكتبية	.181	18	.122	.946	18	.372

* . Il s'agit d'une borne inférieure de la signification

a. Correction de signification de L

Matrice de corrélation inter-items

	يتمتع العاملون في المعهد بمظهر أنيق ومرتب	يتسم مبني المعهد بالعصرية والنظافة	قاعات الدراسية مناسبة من حيث التهوية والإضاءة والمساحة	جودة العناصر الملموسة	الإعتمادية	سرعة الإستجابة	الأمان	التعاطف	خصوصية المعهد
يتمتع العاملون في المعهد بمظهر أنيق ومرتب	1.000	.315	.221	.363	.214	.308	.307	.292	.249
يتسم مبني المعهد بالعصرية والنظافة	.315	1.000	.449	.560	.090	.292	.282	.284	.145
قاعات الدراسة مناسبة من حيث التهوية والإضاءة والمساحة	.221	.449	1.000	.648	.290	.390	.353	.396	.246
جودة العناصر الملموسة	.363	.560	.648	1.000	.382	.440	.436	.385	.274
الإعتمادية	.214	.090	.290	.382	1.000	.577	.464	.433	.366
سرعة الإستجابة	.308	.292	.390	.440	.577	1.000	.597	.486	.456
الأمان	.307	.282	.353	.436	.464	.597	1.000	.586	.345
التعاطف	.292	.284	.396	.385	.433	.486	.586	1.000	.506
خصوصية المعهد	.249	.145	.246	.274	.366	.456	.345	.506	1.000

Statistiques de groupe

	فترة الدراسة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد	صباحية	32	3.8298	.31138	.05504
العالي للتسيير	مساءية	72	3.7772	.34725	.04092
جودة العناصر الملموسة	صباحية	32	3.7469	.37629	.06652
	مساءية	72	3.7596	.47729	.05625
الإعتمادية	صباحية	32	4.0260	.41285	.07298
	مساءية	72	4.0810	.40342	.04754
سرعة الإستجابة	صباحية	32	3.8021	.43469	.07684
	مساءية	72	3.7500	.55524	.06544
الأمان	صباحية	32	4.1188	.35144	.06213
	مساءية	72	4.1417	.46806	.05516
التعاطف	صباحية	32	3.9359	.39231	.06935
	مساءية	72	3.7472	.49104	.05787
خصوصية المعهد	صباحية	32	3.6560	.55134	.09746
	مساءية	72	3.5148	.44376	.05230

Statistiques de groupe

	فترة الدراسة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
مستوى جودة خدمات التكوين في المعهد العالي للتسيير	صباحية	32	3.8298	.31138	.05504
	مسائية	72	3.7772	.34725	.04092
جودة العناصر الملموسة	صباحية	32	3.7469	.37629	.06652
	مسائية	72	3.7596	.47729	.05625
الإعتمادية	صباحية	32	4.0260	.41285	.07298
	مسائية	72	4.0810	.40342	.04754
سرعة الإستجابة	صباحية	32	3.8021	.43469	.07684
	مسائية	72	3.7500	.55524	.06544
الأمان	صباحية	32	4.1188	.35144	.06213
	مسائية	72	4.1417	.46806	.05516
التعاطف	صباحية	32	3.9359	.39231	.06935
	مسائية	72	3.7472	.49104	.05787
خصوصية المعهد	صباحية	32	3.6560	.55134	.09746
	مسائية	72	3.5148	.44376	.05230

الفهرس

الصفحة	الفهرس
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
XI	قائمة الإختصارات و الرموز
أ	المقدمة
01	الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية لجودة الخدمات التعليمية و رضا الزبون
02	تمهيد
03	المبحث الأول : الأدبيات النظرية لجودة الخدمات التعليمية و رضا الزبون
03	المطلب الأول: الخدمات التعليمية
03	الفرع الأول: مفهوم الخدمة التعليمية
04	الفرع الثاني: النظام التعليمي
05	الفرع الثالث: أهمية الخدمات التعليمية
06	الفرع الرابع: خصائص الخدمات التعليمية
07	المطلب الثاني: جودة الخدمات التعليمية
07	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات التعليمية
09	الفرع الثاني: مزايا جودة الخدمات التعليمية
10	الفرع الثالث: مؤشرات تقييم جودة الخدمة
12	الفرع الرابع: نماذج قياس جودة الخدمات
15	المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي لرضا الزبون
15	الفرع الأول: مفهوم رضا الزبائن
16	الفرع الثاني: أهمية رضا الزبائن
17	الفرع الثالث: خصائص الرضا

17	الفرع الرابع: محددات رضا الزبون
18	الفرع الخامس: قياس الرضا الزبون
21	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لجودة الخدمات التعليمية ورضا الزبون
21	المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية
24	المطلب الثاني : المقارنة مع الدراسات السابقة ومجالات الاستفادة منها
24	الفرع الأول :أوجه التشابه مع الدراسات السابقة
24	الفرع الثاني :مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة
26	خلاصة الفصل الأول
27	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع جودة الخدمات التعليمية بالمعهد العالي للتسيير ورقلة
28	تمهيد
29	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
29	المطلب الأول : تعريف وأهداف المعهد
29	الفرع الأول: تعريف "المعهد العالي للتسيير ورقلة ISGO"
33	الفرع الثاني: أهداف، مؤهلات و السوق المستهدف:
35	المطلب الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
36	الفرع الأول: تحديد أسلوب الدراسة (أسلوب جمع البيانات)
37	الفرع الثاني: مجتمع و عينة الدراسة
38	الفرع الثالث: أدوات التحليل
40	المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها
40	المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة
48	المطلب الثاني:تحليل و تفسير إجابات أفراد العينة حسب محور الرضا
51	المطلب الثالث: دراسة تقييمية لمستوى جودة خدمات التكوين في المعهد حسب أبعاد Servperf
52	الفرع الأول: قياس جودة العناصر الملموسة و مستوى الإعتمادية في المعهد العالي للتسيير
56	الفرع الثاني: قياس جودة سرعة الإستجابة و مستوى الأمان في المعهد العالي للتسيير
60	الفرع الثالث: قياس جودة التعاطف و خصوصية المعهد في المعهد العالي للتسيير
64	المطلب الرابع: إختبار الإستقلالية بين متغيرين كيفيين
64	الفرع الأول: إختبار الإستقلالية بين نوع التخصص و مدى ملائمة و نوعية المقررات الدراسية

66	الفرع الثاني: إختبار الإستقلالية بين نوع التخصص و الغيابات المتكررة للأساتذة
68	الفرع الثالث: إختبار الإستقلالية بين نوع التخصص و يستجيب الأستاذ لإعادة شرح الدروس بأسلوب مختلف
70	المطلب الخامس: دراسة الدلالة الإحصائية لإختلاف آراء الطلبة حول مستوى الجودة بإختلاف متغيراتهم الشخصية.
70	الفرع الأول: إختبار (t) لمتوسط لعينيتين مستقلتين
75	الفرع الثاني: إختبار ANOVA لتحليل التباين
82	الفرع الثالث: إرتباط أبعاد جودة خدمات التكوين
83	الفرع الرابع: نتائج الدراسة
85	خلاصة الفصل الثاني
86	الخاتمة
91	قائمة المصادر والمراجع
96	الملحق(01) : قائمة الأساتذة المحكمين للاستبانة
97	الملحق (02) : استمارة الإستبانة
101	الملحق (03) : مخرجات برنامج Spss
106	الفهرس