



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني الميدان: العلوم

الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

الشعبة: العلوم التجارية التخصص:

تسويق الخدمات

بمعنوان:

أثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين عينة من طلبة الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج ورقلة

من إعداد الطالب: أحمد رباحة نوقشت

وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/05/24

أمام أعضاء لجنة المناقشة المكونة من:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
حليمة السعدية سعدي	أستاذ التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	رئيساً
غدير أحمد سليمة	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	مشرفاً
عبد الحق بن تقات	أستاذ التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	مناقشاً

الموسم الجامعي: 2026/2025



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني الميدان: العلوم

الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

الشعبة: العلوم التجارية التخصص:

تسويق الخدمات

بمعنوان:

أثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين عينة من طلبة الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج ورقلة

من إعداد الطالب: أحمد رباحة نوقشت

وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/05/24

أمام أعضاء لجنة المناقشة المكونة من:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
حليمة السعدية سعدي	أستاذ التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	رئيساً
غدير أحمد سليمة	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	مشرفاً
عبد الحق بن تقات	أستاذ التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	مناقشاً

الموسم الجامعي: 2026/2025

قال الله تعالى:

{وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ}

سورة يوسف، الآية 76



إهداء



بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع.

أهدي تخرجي هذا إلى أغلى الناس على قلبي،

إلى من كانا سبب نجاحي بعد الله، والديّ العزيزين، أطال الله عمرهما وحفظهما.

إلى عائلتي الكريمة التي ساندتني بالدعاء والتشجيع.

إلى كل أصدقائي وزملائي الذين شاركوني لحظات التعب والنجاح.

إلى كل من علمني حرفاً وكان له أثر جميل في حياتي. وأخيراً...

أهدي هذا الإنجاز إلى نفسي التي صبرت واجتهدت ولم تستسلم رغم كل الصعوبات.

أحمد رباحة

شكر وعرافان

دائما بسم الله نبدأ وعليه نتوكل فيكل الأمور ونحمد الله ونشكره على عظيم رزقه وتوفيقه وكرمه

أود ان أعبر عن خالص امتناني وتقديري العميق للمشرفة الدكتورة: غدير أحمد سليمة

لتوجيهاتها الأكاديمية والدعم الكامل والمتواصل طوال فترة البحث وكتابة هذا المشروع

كما أتقدم بكل عبارات الامتنان وخالص الشكر والتقدير للطاقت الاداري والبيداغوجي على دعمهم وجهودهم

خلال طيلة المشوار الدراسي.

وإلى الذين كانوا عوناً لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحيانا في طريقنا، إلى من زرعوا التفاؤل في

دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والمعلومات فلهم منا كل الشكر.

أحمد رباحة

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف على أثر جودة الخدمات الجامعية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) على رضا الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية "خلفاوي الحاج" للذكور بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استُخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 40 طالباً مقيماً تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها وجود مستوى مرتفع من جودة الخدمات الجامعية ومستوى مرتفع من الرضا العام لدى الطلبة المبحوثين

كما أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة، حيث فسر نموذج الانحدار ما نسبته 62.4% من التغيرات الحاصلة في مستوى الرضا، وبينت النتائج أن بعد "الأمان" كان الأكثر ارتباطاً وتأثيراً في تحقيق رضا الطلبة.

كلمات المفتاحية: خدمات الجامعية، جودة الخدمة، رضا الطلبة، إقامة الجامعية خلفاوي الحاج ورقلة

ABSTRACT

This study aimed to measure the impact of university service quality (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on the satisfaction of resident students at the "Khalifaoui El Hadj" male university residence at KasdiMerbah University, Ouargla.

To achieve the study objectives, a descriptive analytical approach was adopted.

A questionnaire was used as the primary tool for data collection from a random sample of 40 resident students.

The data were statistically processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software.

The study reached several findings, most notably the existence of a high level of university service quality and a high level of general satisfaction among the surveyed students.

The results also proved a strong statistically significant positive impact of university service quality on student satisfaction, as the regression model explained 62.4% of the changes occurring in the satisfaction level, The findings indicated that the "assurance/safety" dimension was the most correlated and influential in achieving student satisfaction.

Keywords: University Services, Service Quality, Student Satisfaction, University Residence

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
III	إهداء
IV	شكر وعرفان
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
أ	مقدمة
ب	أولاً: توطئة الدراسة
ب	ثانياً: إشكالية الدراسة
ت	ثالثاً: فرضيات الدراسة
ت	رابعاً: أهداف الدراسة
ت	خامساً: أهمية الدراسة
ث	سادساً: المنهج المستخدم
ث	سابعاً: مبررات اختيار الموضوع
ث	ثامناً: هيكل الدراسة
ج	تاسعاً: حدود الدراسة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الجامعية
5	المطلب الثاني: ماهية رضا الطلبة المقيمين

8	المطلب الثالث: العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة
10	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين
10	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
11	المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
12	المطلب الثالث: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
13	المطلب الرابع: الفجوة البحثية ومبررات التميز العلمي للدراسة الحالية
15	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية خلفاوي الحاج	
17	تمهيد
18	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
18	المطلب الأول: الطريقة المستعملة في الدراسة
23	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة
25	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
26	المطلب الأول: نتائج الدراسة الميدانية
32	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
40	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
42	خلاصة الفصل
44	خاتمة
47	قائمة المراجع والمصادر
51	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	صفحة
01	توزيع عينة الدراسة	20
02	العبارات التي تقيس أبعاد جودة الخدمات الجامعية.	20
03	العبارات التي تقيس رضا الطلبة المقيمين	21
04	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي	21
05	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	22
06	يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة الخدمات الجامعية، رضا الطلبة المقيمين)	23
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص	23
08	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	24
09	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الملموسية	25
10	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الاعتمادية	26
11	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الاستجابة	27
12	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الأمان	28
13	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد التعاطف	29
14	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمحور رضا الطلبة المقيمين	30
15	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس جودة الخدمات الجامعية	32
16	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس رضا الطلبة المقيمين	33
17	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	34
18	مصفوفة الارتباطات يرسون لأبعاد متغير جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين	34
19	قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA	35
20	قيم معاملات خط الانحدار المعاملات	37
21	قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول رضا الطلبة المقيمين حسب الخصائص الشخصية	38

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	صفحة
01	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير التخصيص	23
02	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	24
03	الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	36

مقدمة

أولاً: توطئة الدراسة

تشهد مؤسسات التعليم العالي في العصر الراهن تحولات جذرية في فلسفتها وأدوارها الاستراتيجية، حيث تجاوزت النظرة التقليدية التي كانت تحصر وظيفة الجامعة في التلقين الأكاديمي ومنح الدرجات العلمية، لتتبنى مفهوماً شاملاً يركز على جودة الحياة الجامعية. وتدرّك الجامعات الحديثة أن الطالب هو المحور الأساسي للعملية التعليمية والمستفيد الأول من مخرجاتها، مما يفرض عليها توفير بيئة متكاملة لا تقتصر على فاعات المحاضرات والمختبرات، بل تمتد لتشمل المحيط المعيشي والاجتماعي الذي يقضي فيه الطالب أخصب سنوات تكوينه. وفي هذا السياق، تبرز الخدمات الجامعية المرافقة بوصفها إحدى الركائز الجوهرية التي تعتمد عليها المنظومة التربوية لضمان استقرار طلبتها، وتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي لديهم، بما يهيئهم للتفوق والإبداع.

وتكتسي الإقامة الجامعية أهمية بالغة الأثر في حياة الطالب المغترب عن أسرته، إذ تمثل نسقاً اجتماعياً بديلاً ومحضناً يومياً يتلقى فيه حزمة من الخدمات الحيوية المتمثلة في الإيواء، والإطعام، والنقل، والأمن، والرعاية الصحية والنفسية. إن كفاءة هذه الخدمات ومستوى جودتها لم يعد مجرد نشاط إداري تكميلي، بل تحول إلى معيار حاسم يقاس به نجاح المؤسسات الجامعية في أداء رسالتها المجتمعية. فالطالب المقيم يحتاج إلى بيئة مادية ومعنوية آمنة ومحفزة ترفع عنه غناء التفكير في المتطلبات المعيشية اليومية، وتمنحه الشعور بالطمأنينة والتقدير، وهو ما ينعكس بشكل قاطع على مساره الدراسي؛ حيث إن الإشباع الخدمي السليم يحرر طاقات الطالب الفكرية ويوجهها كلياً نحو التحصيل الأكاديمي المتميز. وعلى الرغم من الجهود والموارد المالية الكبيرة التي ترصدها الجهات الوصية لقطاع الخدمات الجامعية، إلا أن واقع تقديم هذه الخدمات غالباً ما يواجه تحديات تنظيمية وبشرية تنعكس على مستوى الجودة المدركة من قبل الطلبة. ويولد هذا التفاوت بين التوقعات الطلابية والأداء الفعلي للإدارات شعوراً متفاوتاً بالرضا أو القصور، مما يجعل من دراسة وتقييم جودة الخدمات الإقامة ضرورة علمية وإدارية ملحة. ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لتبحث في عمق العلاقة التأثيرية بين مستويات الجودة المقدمة داخل الفضاء الإقامي، وبين الحالة النفسية والعاطفية للطلاب المقيم والتي تترجمها مستويات رضاه العام عن المحيط الذي يعيش ويدرس فيه.

ثانياً: إشكالية الدراسة

تعتبر الإقامة الجامعية الفضاء المعيشي الأساسي للطلاب خلال مساره الدراسي، وتؤثر نظرتهم ومواقفهم تجاه الحياة الجامعية ككل بطبيعة وتفصيل الخدمات اليومية التي يتلقاها داخل هذا الفضاء. ولما كان الرضا الطلابي يمثل المحصلة النهائية لتقييم أداء هذه الخدمات، فإن أي قصور في أبعاد الجودة المادية أو التفاعلية قد يؤدي إلى تراجع الإحساس بالاستقرار، وتشتت الانتباه الأكاديمي. وبناءً على هذه المعطيات، تتبلور الإشكالية الرئيسية لهذا البحث في التساؤل الجوهرية التالي:

• ما أثر جودة الخدمات الجامعية بأبعادها المختلفة على رضا الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية "خلفاوي الحاج" للذكور بورقلة؟

مقدمة

وتتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى جودة الخدمات الجامعية الموفرة في الإقامة محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة المقيمين؟
- ما درجة الرضا العام للطلبة المبحوثين عن ظروف إقامتهم في الإقامة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الجامعية على تحقيق رضا الطلبة المقيمين الإقامة محل الدراسة؟
- هل هناك فروق دالة إحصائية في رضا الطلبة المقيمين حسب تخصصهم ومستواهم الجامعي؟

ثالثاً: فرضيات الدراسة

بناءً على التساؤلات المطروحة وفي ضوء ما تم استنباطه من التراث الأدبي، تمت صياغة الفرضيات الرئيسية التالية لاختبارها ميدانياً:

- الفرضية الأولى: مستوى جودة الخدمات الجامعية مرتفع في الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج.
- الفرضية الثانية: مستوى رضا الطلبة المقيمين في الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج مرتفع.
- الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين.
- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الطلبة المقيمين تُعزى لمتغيراتهم الشخصية والأكاديمية (التخصص، المستوى التعليمي).

رابعاً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي:

- التعرف على مستوى جودة الخدمات الجامعية الموفرة في الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج ورقلة من وجهة نظر الطلبة المقيمين.
- التعرف على درجة الرضا العام للطلبة المبحوثين عن ظروف إقامتهم في الإقامة خلفاوي الحاج ورقلة من وجهة نظر الطلبة المقيمين.
- التعرف على أثر جودة الخدمات الجامعية على تحقيق رضا الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية خلفاوي الحاج ورقلة
- معرفة ما إذا كان هناك فروق في رضا الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية خلفاوي الحاج ورقلة حسب تخصصهم ومستواهم الجامعي.

خامساً: أهمية الدراسة

تكتسي الدراسة أهميتها من زاويتين متكاملتين:

فمن الناحية العلمية، تسهم في إثراء الأدبيات الإدارية والتسويقية المتعلقة بسلوك المستفيد في المؤسسات الخدمية غير الهادفة للربح، وتقدم إطاراً تطبيقياً يربط بين معايير الجودة الشاملة والاستقرار الأكاديمي في الوسط الجامعي الجزائري.

أما من الناحية العملية، فإن أهميتها تكمن في كونها أداة تقييمية تضع بين يدي مسؤولي الإقامة الجامعية "خلفاوي الحاج" مؤشرات ميدانية دقيقة تعكس الصورة الحقيقية لأدائهم الخدمي، مما يعينهم على ترتيب الأولويات وتوجيه الموارد نحو تحسين الجوانب الأكثر حساسية وتأثيراً في حياة الطالب.

مقدمة

سادساً: منهج الدراسة

لتحقيق أهداف البحث والإجابة على أسئلته المطروحة، تم الاعتماد على **المنهج الوصفي التحليلي** بوصفه الأسلوب العلمي الأكثر ملاءمة لطبيعة هذه الدراسة. ويُعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً وكيفياً كما هي قائمة في الواقع الفعلي، في حين يُقصد بالجانب التحليلي عملية التفكيك المنهجي للبيانات المجمعة، واستخراج دلالاتها وارتباطاتها، ونطبيق الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات.

سابعاً: مبررات اختيار موضوع الدراسة

- المبررات الموضوعية:

- **أهمية المتغيرات:** الدور الحاسم والمحوري الذي تلعبه جودة الخدمات الجامعية (الإيواء، الإطعام، النقل، الأمن) في تحقيق الاستقرار النفسي والتحصيل الأكاديمي للطلاب المغترب.
- **الحاجة الميدانية:** افتقار المكتبة المحلية (في حدود علم الباحث) لدراسات حديثة ومتخصصة تقيس جودة الخدمات تحديداً في الإقامة الجامعية "خلفاوي الحاج" بورقلة للذكور، مما يجعل هذه الدراسة مرجعاً تقييمياً مفيداً للإدارة.
- **واقعية المشكلة:** وجود تفاوت ملاحظ بين حجم الإنفاق الحكومي على قطاع الخدمات الجامعية ومستوى الرضا الفعلي للطلبة، مما يستدعي تشخيصاً علمياً دقيقاً.

- المبررات الذاتية:

- الاهتمام الشخصي للباحث بمجال تقييم جودة الخدمات وسلوك المستفيد في المؤسسات العمومية.
- الانتماء للوسط الجامعي ومعايشة واقع الطلبة، مما ولد رغبة صادقة في المساهمة بتقديم توصيات عملية وحلول تساهم في تحسين الحياة الجامعية.

ثامناً: هيكل الدراسة

بالاعتماد على منهجية IMRAD الأكاديمية؛ تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة عامة وفصلين أساسيين، يتبعهما خاتمة بدأت الدراسة بـ المقدمة العامة حيث احتوت على التوطئة، والإشكالية وصياغة الفرضيات، بالإضافة إلى أهداف الدراسة، وأهميتها، والمنهج المستخدم، ومبررات اختيار الموضوع، وحدود الدراسة.

ثم الفصل الأول المعنون بـ "الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم"، والذي قُسم بدوره إلى مبحثين: تناول المبحث الأول "الأدبيات النظرية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين" من خلال ثلاثة مطالب هي: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الجامعية، ماهية رضا الطلبة المقيمين، والعلاقة التآثرية بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة. بينما حُصص المبحث الثاني في نفس الفصل لـ "الأدبيات التطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين"، وتفرع إلى أربعة مطالب شملت: عرض الدراسات السابقة، أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة، وأخيراً الفجوة البحثية ومبررات التميز العلمي للدراسة الحالية.

مقدمة

ثم انتقلت الدراسة إلى الشق الإجرائي والتطبيقي عبر الفصل الثاني المعنون بـ "الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية خلفاوي الحاج"، وقد اُسم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين؛ حيث ركز المبحث الأول على "الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية" من خلال مطلبين: الأول حُصص للطريقة المستعملة في الدراسة (المنهج، والمجتمع، والعينة، والأدوات، والأساليب الإحصائية، والصدق والثبات واعتدالية التوزيع)، والثاني استعرض خصائص عينة الدراسة الديموغرافية. وجاء المبحث الثاني بعنوان "عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها" ليغطي الجانب التحليلي من خلال ثلاثة مطالب متتالية هي: نتائج الدراسة الميدانية (التحليل الوصفي للمحاور)، اختبار الفرضيات (تحليل الانحدار والارتباط والفروق الإحصائية)، ومناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها.

وفي الختام، توجت المذكرة بـ الخاتمة التي مثلت الخلاصة التركيبية لنتائج البحث، واشتملت على الاستنتاجات العامة، والتوصيات الإدارية المقترحة، والاتفاق المستقبلية للدراسة، لنتهي المذكرة متبوعةً بقائمة المصادر والمراجع، ثم قائمة الملاحق التي حوت استمارة الاستبيان ومخرجات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

تاسعاً: حدود الدراسة

- تقتصر هذه الدراسة على مجموعة من الحدود المنهجية والميدانية التي تؤطر مسار البحث وتحدد نطاق سريان نتائجه، وتتمثل في الآتي:
- **الحدود الموضوعية:** تنحصر الدراسة في قياس وتقييم "جودة الخدمات الجامعية" (كمتغير مستقل) وأثرها على "الرضا العام للطلبة" (كمتغير تابع). وبالتالي، لا تتطرق الدراسة إلى الجوانب البيداغوجية أو الخدمات الأكاديمية والإدارية المقدمة داخل كليات الجامعة.
 - **الحدود المكانية:** يقتصر النطاق الجغرافي والميداني للبحث على الإقامة الجامعية "خلفاوي الحاج" بمدينة ورقلة، مما يعني أن النتائج التي سيتم التوصل إليها تعكس بالدرجة الأولى واقع هذه الإقامة تحديداً.
 - **الحدود البشرية:** تستهدف الدراسة مجتمعاً بحثياً محدداً يتمثل في عينة من الطلبة الذكور المقيمين فعلياً ودائماً بالإقامة الجامعية محل الدراسة، باختلاف تخصصاتهم العلمية ومستوياتهم الأكاديمية، وتُستثنى منها فئات الطلبة الخارجيين أو المقيمين في إقامات جامعية أخرى.
 - **الحدود الزمانية:** تم إنجاز هذه الدراسة، بشقيها النظري والميداني (بما في ذلك تصميم وتوزيع أداة الدراسة وجمع البيانات)، خلال الموسم الجامعي 2025-2026

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

لجودة الخدمات الجامعية ورضا

الطالب المقيم

الفصل الأول: الأدبيات النظري والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم

تمهيد

يحتل موضوع الخدمات الجامعية مكانة استراتيجية في منظومة التعليم العالي الحديثة، حيث لم تعد أدوار الجامعات مقتصره على التلقين المعرفي والأكاديمي فحسب، بل امتدت لتشمل توفير البيئة المعيشية والاجتماعية الحاضنة للطالب. ولما كانت الإقامة الجامعية تمثل المحيط البديل للأسرة خلال مسار التكوين العالي، فإن مستوى الرعاية وجودة الخدمات المقدمة داخل هذا النسق تنعكس بشكل مباشر على استقرار الطالب النفسي، وتكيفه الاجتماعي، وقدرته على التحصيل العلمي. وسعياً لبناء تأصيل أدبي رصين يحيط بمتغيرات الدراسة ويؤسس لفروضها، يأتي هذا الفصل النظري لسلط الضوء على مختلف المفاهيم والأطر المرجعية المنظمة لموضوع البحث.

وعليه، سيتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية؛ يتناول المبحث الأول الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الجامعية من خلال تحديد ماهيتها، وخصائصها، والأبعاد المعتمدة في تقييمها. بينما يركز المبحث الثاني على ماهية رضا الطلبة المقيمين، مبرزاً محدداته، وأهميته البالغة وانعكاساته الأكاديمية. ليختتم الفصل بمبحث ثالث يستعرض المداخل النظرية المفسرة لطبيعة العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات ومستويات الرضا، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى تغطيتها.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

من خلال هذا المبحث تم التطرق إلى الإطار النظري لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين باعتبارهما من المفاهيم الأساسية في الدراسة.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات الجامعية الفرع الأول:

ماهية الخدمة والخدمة الجامعية

تُعرف الخدمة في سياقها العام بأنها ذلك النشاط أو المنفعة غير الملموسة التي يقدمها طرف لآخر، والتي لا يترتب عليها أي انتقال للملكية المادية. وتتميز الخدمات بكونها عمليات تفاعلية تهدف إلى معالجة مشكلة ما لدى المستفيد أو إشباع حاجة معينة، حيث يتم استهلاكها في اللحظة ذاتها التي يتم إنتاجها فيها، مما يجعل جودة الخدمة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمهارة مقدمها وطريقة عرضها للجمهور المستهدف.¹

أما الخدمة الجامعية، فهي مجموعة الأنشطة والعمليات التي تقدمها المؤسسات الأكاديمية والهيئات التابعة لها للطلبة، بهدف تسهيل مساهمهم التعليمي وضمان استقرارهم الاجتماعي والمعيشي. ولا تقتصر هذه الخدمات على الجانب البيداغوجي

الصرف، بل تمتد لتشمل الخدمات التكميلية كالإيواء، والتغذية، والنقل، والأنشطة الثقافية والرياضية، والتي تشكل في مجموعها بيئة حاضنة تساعد الطالب على الاندماج في الوسط الجامعي وتحقيق أهدافه الأكاديمية بكفاءة عالية.²

وتعتبر الخدمة الجامعية منتجاً معقداً يجمع بين الجوانب المعرفية والمادية، حيث تهدف الإدارة من خلالها إلى تقديم قيمة مضافة للطالب تتجاوز مجرد توفير الغرفة أو الوجبة الغذائية. إنها تمثل التزاماً مؤسسياً بتهيئة كافة الظروف التي تسمح بنمو شخصية الطالب وتطوير مهاراته، مما يجعل تقييم هذه الخدمة يخضع لمعايير الجودة الشاملة التي تركز على تلبية توقعات الطالب وتحقيق أقصى درجات الإشباع لديه خلال فترة إقامته ودراسته.³

وتكمن أهمية الخدمات الجامعية في كونها أحد الركائز الأساسية التي يقوم عليها نظام التعليم العالي الحديث، إذ لم يعد دور الجامعة مقتصرًا على منح الشهادات العلمية، بل أصبح يمتد ليشمل الرعاية الشاملة للطالب.

فالخدمة الجيدة هي التي تساهم في تقليل حدة الضغوط النفسية والاجتماعية التي قد يواجهها المقيمون بالأحياء الجامعية، مما ينعكس إيجاباً على الروح المعنوية للطلبة ويعزز من انتمائهم للمؤسسة التعليمية ويحفزهم على العطاء والتميز العلمي.⁴

¹ محمد فريد الصحن، إدارة التسويق: الأصول والمبادئ، الدار الجامعية، ط1، مصر، 2020، ص 115. ² بشير العلاق، تسويق

الخدمات التعليمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص 42.

³ زكية غانم، جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي، دار الفكر الناشر، ط2، الجزائر، 2021، ص 88. ⁴ عنابي بن عيسى، إدارة

الخدمات الجامعية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2019، ص 54.

الفصل الأول: الأدبيات النظري والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم

الفرع الثاني: خصائص الخدمات الجامعية

تتفرد الخدمات الجامعية بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن المنتجات المادية، لعل أبرزها صفة اللاملموسية؛ حيث لا يستطيع الطالب معاينة جودة الخدمة بشكل مادي قبل الحصول عليها.

فعندما يتعلق الأمر بخدمات الإيواء أو الإطعام، فإن الانطباع يتشكل من خلال التجربة الفعلية والاحتكاك المباشر، مما يفرض على إدارة الإقامة الجامعية استخدام مؤشرات مادية ملموسة كالنظافة وتجهيزات المرافق لإعطاء دلالة أولية على مستوى الجودة الموعودة.¹

وتبرز خاصية التلازم كسمة أساسية، إذ يتم إنتاج الخدمة الجامعية واستهلاكها في وقت واحد وبحضور مقدم الخدمة والمستفيد منها. فخدمة الإطعام الجامعي مثلاً تتطلب تفاعلاً لحظياً بين الموظف والطالب، مما يجعل سلوك الموظف وطريقة تعامله جزءاً لا يتجزأ من الخدمة ذاتها. هذا التلازم يزيد من صعوبة الرقابة على الجودة قبل وصولها للطالب، ويجعل من عملية التدريب والتأهيل المستمر للعاملين ضرورة حتمية لضمان تقديم خدمة متسقة ومحترمة.²

كما تتسم الخدمات الجامعية بخاصية التباين أو عدم التجانس، ويعود ذلك إلى كون العنصر البشري هو المحرك الأساسي لعملية التقديم، فاختلاف الحالة النفسية للموظف أو تباين مهارات مقدمي الخدمة من جناح لآخر ومن فترة زمنية لأخرى يؤدي بالضرورة إلى اختلاف في مستوى الجودة المدركة من قبل الطلبة. لذلك، تسعى الإدارات الجامعية الحديثة إلى توحيد إجراءات العمل ووضع معايير نمطية لتقليل هذا التباين وضمان حصول جميع الطلبة على مستويات متقاربة من الرعاية والاهتمام.³

وتعتبر خاصية الفناء من الخصائص المؤثرة في كفاءة التسيير الجامعي، فالخدمة لا يمكن تخزينها لاستخدامها في وقت لاحق؛ فالوجبة التي لا تُستهلك أو السرير الذي يبقى شاغراً خلال فترة معينة يمثل ضياعاً للموارد الاقتصادية للمؤسسة.

وتتطلب هذه الخاصية دقة عالية في التخطيط للموارد البشرية والمادية لمواجهة فترات الذروة، مع ضمان عدم هدر الإمكانيات في فترات الركود، مما يجعل إدارة الخدمات الجامعية تواجه تحدياً مستمراً في الموازنة بين العرض والطلب.⁴

الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة الجامعية

تحدد جودة الخدمة الجامعية من خلال خمسة أبعاد رئيسية تمثل المعايير التي يقيم الطالب من خلالها تجربة إقامته، ويأتي في مقدمتها بعد الملموسية، ويشمل هذا البعد المظهر العام للمباني الجامعية، وحالة الغرف وتجهيزاتها، ونظافة المطاعم والمرافق الصحية، بالإضافة إلى مظهر الموظفين والأدوات التقنية المستخدمة.

¹ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، ط4، عمان، 2021، ص 67.

² ثابت عبد الرحمن إدريس، إدارة الخدمات: مدخل الإدارة الاستراتيجية، الدار الجامعية، مصر، 2017، ص 92. ³ خير علي دليمي،

تسيير الخدمات الجامعية وتحديات العصر، دار الثقافة للنشر، عمان، 2019، ص 104. ⁴ سليمان خالد، إدارة التغيير في المؤسسات

الخدمية، منشورات الجامعة، ط1، الجزائر، 2020، ص 210.

الفصل الأول: الأدبيات النظري والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم

إن توفير بيئة مادية لائقة يعطي الطالب شعوراً أولاً بالاهتمام والتقدير، ويشكل انطباعاً إيجابياً قوياً حول كفاءة الإدارة وقدرتها على توفير الحد الأدنى من شروط العيش الكريم.¹

ويمثل بعد الاعتمادية جوهر الثقة بين الطالب والإدارة، ويقصد به قدرة المؤسسة الجامعية على الوفاء بوعودها وتقديم الخدمات بدقة وبشكل منتظم منذ المرة الأولى.

فالتزام الإدارة بمواعيد تقديم الوجبات الغذائية، وانتظام جداول النقل الجامعي، ومصادقية الإعلانات الإدارية، كلها عناصر تندرج تحت هذا البعد، إن غياب الاعتمادية يؤدي إلى شعور الطالب بعدم الاستقرار وفقدان الثقة في المنظومة الخدمية، مما يؤثر سلباً على رضاه وانضباطه داخل الحي الجامعي.² أما بعد الاستجابة، فيعبر عن مدى رغبة الموظفين في مساعدة الطلبة وتقديم الخدمة لهم بسرعة وفعالية دون مباطلة. ويتجلى هذا البعد في الطريقة التي تتعامل بها الإدارة مع الشكاوى والأعطال الطارئة في الأجنحة، وسهولة الوصول إلى المسؤولين عند الحاجة، إن الاستجابة السريعة تعطي الطالب إحساساً بأن مشاكله تقع في قلب اهتمامات الإدارة، مما يقلل من حدة التوتر الناجم عن نقص بعض الخدمات المادية ويعزز من شعور الطالب بالأهمية والارتباط بمحيطه.³

ويشمل بعد الأمان (أو الثقة) توفر الكفاءة واللباقة والمصادقية لدى مقدمي الخدمة، وشعور الطالب بالحماية الجسدية والمعنوية داخل الحرم الجامعي. ويتكامل هذا البعد مع بعد التعاطف الذي يركز على العناية الشخصية التي توليها الإدارة لكل طالب وتفهم ظروفه الخاصة ومحاولة تلبية احتياجاته الفردية.

إن توفر الأمان والتعاطف يحول الحي الجامعي من مجرد سكن جماعي إلى بيئة إنسانية دافئة، حيث يشعر الطالب بالاحترام المتبادل وبأن صوته مسموع، وهو ما يساهم في بناء علاقة إيجابية مستدامة بين الطالب والمؤسسة الجامعية.⁴

المطلب الثاني: ماهية رضا الطلبة المقيمين

الفرع الأول: مفهوم الرضا وسلوك الطالب كمستهلك للخدمة

يحظى مفهوم الرضا باهتمام بالغ في أدبيات الإدارة والتسويق الحديثة، حيث يُنظر إليه على أنه الحالة النفسية والعاطفية التي يصل إليها الفرد نتيجة عملية تقييمية معقدة. وتعتمد هذه العملية على مقارنة مسبقة بين التوقعات التي يحملها المستفيد قبل تجربة الخدمة، وبين الأداء الفعلي المدرك لتلك الخدمة بعد الحصول عليها. فإذا تطابق الأداء الفعلي مع التوقعات أو تجاوزها، تولد لدى الفرد شعور بالإشباع والرضا، بينما يؤدي القصور في الأداء عن بلوغ عتبة التوقعات إلى حدوث فجوة سلبية تترجم إلى شعور بخيبة الأمل وعدم الرضا.⁵

¹عبد الفتاح جاسم، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 2018، ص 156. ²منصور أحمد المعشر، جودة الخدمة: المفاهيم والتطبيقات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2020، ص 73. ³رايح بوقرة، الاتصال الإداري في المؤسسات الجامعية، دار الهدى، ط2، الجزائر، 2021، ص 112.

⁴يوسف السعيد، قياس رضا المستفيد من الخدمة العامة، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2019، ص 95.

⁵محمود جاسم الصميدعي، سلوك المستهلك: مدخل كمي وكيفي، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط3، الأردن، 2022، ص 85.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم

وعند إسقاط هذا المفهوم على البيئة الجامعية، تبرز النظرة الحديثة للطالب بوصفه المستفيد الأول والمستهلك الأساسي للخدمات التعليمية والمرافقة لها. إن رضا الطالب المقيم يمثل استجابة عاطفية تراكمية تنشأ عن تفاعله اليومي والمستمر مع مختلف عناصر البيئة الإقامة، بدءاً من المعاملة الإدارية وصولاً إلى جودة المرافق المادية المتاحة. ولا يقتصر هذا الرضا على لحظة استهلاك الخدمة فحسب، بل يمتد ليشمل الانطباع العام الذي يتشكل لديه حول مدى حرص المؤسسة على تلبية احتياجاته واحترام إنسانيته.¹

وتتسم طبيعة رضا الطلبة بالديناميكية والتغير المستمر، حيث تتأثر بمرور الوقت ونضج التجربة الجامعية للطلاب. ففي المراحل الأولى من الإقامة، قد ينحصر تركيز الطالب على تلبية الاحتياجات الفسيولوجية والأمنية الأساسية كالمأكل والسكن الآمن؛ ولكن مع تقدمه في المسار الدراسي وتكيفه مع المحيط الجديد، تتطور توقعاته لتشمل حاجات أعلى مثل التقدير، والانتماء، وتوفر بيئة ملائمة للتعليم العلمي والتميز.

هذا التطور المستمر يفرض على إدارات الأحياء الجامعية تحديث أساليبها الخدمية بصفة دورية لضمان مواكبة تطلعات الطلبة المتجددة والحفاظ على مستويات رضاهم.²

الفرع الثاني: أهمية رضا الطلبة المقيمين وانعكاساته الأكاديمية

يكسب رضا الطلبة المقيمين أهمية جوهرية تتمثل أولاً في تحقيق الاستقرار النفسي والاجتماعي للطلاب، فالإقامة الجامعية تمثل المحيط البديل للأسرة خلال فترة الدراسة. إن شعور الطالب بالرضا والارتياح داخل هذا المحيط يساهم بشكل فعال في خفض معدلات القلق، والتوتر، والإحساس بالاغتراب المكاني، مما يهيئ له مناخاً نفسياً مستقراً يشجعه على الاندماج الإيجابي مع زملائه والتفاعل المثمر مع مكونات الحياة الجامعية.³ وتنعكس آثار هذا الرضا بشكل مباشر وقوي على مستوى التحصيل الأكاديمي للطلبة، حيث تؤكد الدراسات التربوية أن توفير بيئة إقامية مريحة ومستقرة يحفز ذهن الطالب من الانشغال بالمشاكل اليومية والمعيشية.

فعندما يجد الطالب خدمات إ طعام منتظمة، وغرفاً مجهزة، وهوداً يسمح بالمطالعة، يصبح قادراً على توجيه كامل طاقته الفكرية نحو استيعاب المحاضرات وإنجاز البحوث العلمية، مما ينعكس إيجاباً على نتائجه الدراسية وكفاءته العلمية.⁴ وعلى مستوى المؤسسة الجامعية، يعد رضا الطلبة مؤشراً حاسماً لنجاح الإدارة في أداء مهامها وتحقيق أهدافها الاجتماعية والتربوية. فالطالب الراضي يتحول تلقائياً إلى سفير إيجابي للمؤسسة، يساهم في تعزيز سمعتها وصورتها الذهنية من خلال

¹ عبد السلام أبو قحف، التسويق الاستراتيجي للخدمات التعليمية، الدار الجامعية، مصر، 2019، ص 130. ²نادية العبيدي، السلوك التنظيمي ورضا العملاء في المؤسسات الخدمية، دار المعرفة، ط1، الجزائر، 2021، ص 74. ³أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار الكتب المعتمدة، ط2، مصر، 2020، ص 211. ⁴كمال درويش، الإدارة الجامعية والتفوق الأكاديمي، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018، ص 98.

الفصل الأول: الأدبيات النظري والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم

نقل انطباعاته الجيدة للأجيال القادمة من الطلبة. كما يعزز الرضا من مشاعر الولاء والانتماء للحرم الجامعي، مما يقلل من احتمالات التسرب الدراسي أو الرغبة في تغيير مكان الإقامة.¹

أما من الناحية التنظيمية والمالية، فإن لرضا الطلبة انعكاسات بالغة الأهمية على كفاءة تسيير الموارد؛ فالطلبة الراضون عن إقامتهم يظهرون التزاماً أكبر باحترام الأنظمة الداخلية للمؤسسة، ويميلون إلى المحافظة على الممتلكات والمرافق العامة وتجنب السلوكيات التخريبية.

هذا التعاون البناء بين الطالب والإدارة يؤدي إلى انخفاض تكاليف الصيانة الدورية، ويقلل من حدة النزاعات والشكاوى اليومية، مما يسمح للإدارة بتوجيه جهودها وميزانياتها نحو مشاريع التطوير والتحسين المستمر للخدمات.²

الفرع الثالث: محددات وقياس رضا الطلبة في الأحياء الجامعية

يتأثر رضا الطلبة في الأحياء الجامعية بمجموعة متشابكة من المحددات التي يمكن تصنيفها إلى محددات موضوعية وأخرى ذاتية.

وتتمثل المحددات الموضوعية في الخصائص الملموسة للخدمات المقدمة، مثل جودة وجبات الطعام وتنوعها، ومستوى النظافة والأمن، وتوفر شبكات الاتصال والإنترنت، وجاهزية المرافق الرياضية والثقافية.

وتعتبر هذه العناصر بمثابة المتطلبات القاعدية التي يبني عليها الطالب أحكامه المباشرة، حيث إن أي تراجع في مستوياتها ينعكس فوراً على مؤشر الرضا العام. في المقابل، تلعب المحددات الذاتية والشخصية دوراً لا يقل أهمية في تشكيل الرضا، وتتضمن الخلفية الاجتماعية والاقتصادية للطلاب، ومستوى معيشته السابق في أسرته، وسماته النفسية الفردية.³

كما تتدخل العوامل الظرفية كضغط الامتحانات وطبيعة العلاقات السائدة بين المقيمين داخل الأجنحة في توجيه الحالة المزاجية للطلاب، مما يفسر التباين الملحوظ في درجات الرضا بين طلبة يتلقون نفس الخدمة ويقعون في نفس الظروف المادية.

ونظراً لأهمية هذه المحددات، تعتمد إدارات الأحياء الجامعية على أساليب علمية متنوعة لقياس مستويات الرضا ومراقبتها بصفة مستمرة.

وتعد الاستبيانات الدورية الموجهة لقياس الفجوة بين التوقعات والأداء من أكثر الأدوات شيوعاً ودقة، إلى جانب تحليل محتوى الشكاوى والاقتراحات المقدمة من طرف الطلبة.

وتسمح هذه القياسات الميدانية للإدارة بتحديد نقاط القوة لتعزيزها، واكتشاف مواطن الضعف والقصور لتداركها، مما يجعل من عملية قياس الرضا أداة استراتيجية لتقويم الأداء وتوجيه القرارات الإدارية نحو تلبية التطلعات الحقيقية للمقيمين.⁴

¹ فاطمة الزهراء بن محمود، جودة الحياة الجامعية والتحصيل الدراسي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2021، ص 145. ² طارق عبد الرؤوف، الإدارة التربوية المعاصرة، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2019، ص 162.

³ حميد الطائي، إدارة الجودة وقياس رضا العملاء، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2020، ص 118. ⁴ عبد القادر مجد، تقييم الأداء في المؤسسات العمومية، دار الخلدونية، ط1، الجزائر، 2022، ص 89.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم

المطلب الثالث: العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة الفرع الأول: المداخل

النظرية المفسرة للعلاقة بين الجودة والرضا

تحظى طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيد بجدل واسع وثري في الفكر الإداري المعاصر، حيث استقر إجماع الباحثين على وجود ارتباط سبي وثيق يجمع بين المتغيرين. وتُجمع الأدبيات على اعتبار جودة الخدمة متغيراً مستقلاً وممهداً رئيسياً لظهور الرضا كمتغير تابع، إذ إن إدراك المستفيد لمستويات الأداء المتميزة يشكل القاعدة التي يُبنى عليها حكمه العاطفي والنفسي.

وفي السياق الجامعي، تتجلى هذه العلاقة في كون الارتقاء بمقومات الخدمة المقدمة يترجم تلقائياً إلى مستويات عالية من القبول والارتياح لدى الطلبة، مما يؤكد أن الجودة هي المحرك الأساسي لصناعة الرضا.

وتستند هذه العلاقة التأثيرية إلى نماذج نظرية رائدة، لعل أهمها نظرية تأكيد التوقعات التي تفترض أن المستفيد يدخل في عملية مقارنة ذهنية بين ما يتوقع الحصول عليه وما يدركه فعلياً من أداء، فإذا جاءت مخرجات الجودة مطابقة للتوقعات أو متجاوزة لها، يتحقق الرضا المستهدف.¹

كما يُعزز هذا التوجه نموذج الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، والذي يربط بين تقييم المستفيد لعناصر الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، وبين النتيجة النهائية المتمثلة في شعوره بالرضا العام، مما يمنح الباحثين إطاراً تحليلياً متكاملًا لتتبع مسار التأثير من مقومات الخدمة إلى مشاعر المستفيد.²

وتتسم العلاقة بين الجودة والرضا بكونها علاقة تبادلية وتراكمية في المدى الطويل، حيث يساهم تقديم خدمات عالية الجودة بصفة مستقرة في تحويل الرضا اللحظي أو الموقفي للطالب إلى رضا عام ومستدام.

هذا الرضا التراكمي يعزز بدوره من إدراك الطالب الإيجابي لجودة أي خدمات مستقبلية تقدمها المؤسسة الجامعية، حتى وإن تخللتها بعض الهفوات الظرفية. ومن هنا، تدرك إدارات الأحياء الجامعية أن الاستثمار في تحسين جودة الخدمات اليومية ليس مجرد إجراء تشغيلي، بل هو استراتيجية محورية لضمان استدامة الرضا الطالبي وبناء علاقة ثقة راسخة.³

الفرع الثاني: أثر أبعاد الجودة على استقرار وتحصيل الطالب المقيم

يمارس كل بعد من أبعاد جودة الخدمة الجامعية تأثيراً مباشراً وموجهاً نحو تحقيق استقرار الطالب المقيم، حيث يشكل بعدا الملموسية والاعتمادية الأساس المادي والوظيفي لهذا الاستقرار.

إن توفير مبانٍ آمنة ونظيفة، وغرف مجهزة، إلى جانب الالتزام الصارم بمواعيد تقديم الوجبات الغذائية وانتظام حركة النقل، يمنح الطالب شعوراً بالأمان الوظيفي والراحة الجسدية.

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، إدارة الجودة والتميز المؤسسي، دار وائل للنشر، ط3، الأردن، 2021، ص 188. ² عبد العزيز مخيمر،

مدخل وأطر قياس جودة الخدمات، دار الفكر العربي، القاهرة، 2019، ص 76.

³ فايز جمعة النجار، أثر جودة الخدمات على رضا العملاء: رؤية معاصرة، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2020، ص 142.

الفصل الأول: الأدبيات النظري والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم

هذا الإشباع المادي يزيل من طريق الطالب العقبات المعيشية اليومية التي طالما شكلت مصدراً للتشتت والقلق، مما يجعله أكثر قدرة على التكيف السريع مع متطلبات الحياة الجامعية المستقلة.¹

وفي المقابل، تتولى الأبعاد المعنوية والتفاعلية المتمثلة في الاستجابة، والأمان، والتعاطف، مهمة بناء جسور الثقة والارتياح النفسي بين المقيمين وإدارة الحي الجامعي. فسرعة التجاوب مع انشغالات الطلبة ومعالجة شكاوهم بفعالية، مصحوبة بتعامل إداري يتسم بالاحترام والكفاءة وتفهم الظروف الفردية، يولد لدى الطالب شعوراً عميقاً بالتقدير والانتفاء.

إن الإحساس بوجود رعاية إنسانية وعناية حقيقية براحته يحمي الطالب من مشاعر العزلة المكانية، ويعزز من استقراره العاطفي والنفسي داخل الإقامة.²

وتتضافر هذه التأثيرات المادية والمعنوية لتصب في النهاية في خدمة الهدف الأسمى للمؤسسة الجامعية، ألا وهو الارتقاء بمستوى التحصيل الأكاديمي للطلاب. فالبيئة الخدمية المتميزة التي تجمع بين جودة المرافق وحسن المعاملة توفر للطلاب المناخ المثالي للتركيز والإبداع العلمي. وعندما يتحقق الرضا العام عن ظروف الإقامة، يتوجه تركيز الطالب بكيته نحو قاعات المحاضرات وميادين البحث، مما يثبت الأثر الإيجابي الفعال لجودة الخدمات الإقامة في صناعة التفوق والنجاح الأكاديمي.³

الفرع الثالث: استعراض الفجوة البحثية من خلال الدراسات السابقة

يحظى موضوع تقييم جودة الخدمات وتأثيرها على الرضا باهتمام متزايد في أدبيات البحث العلمي، حيث انصبت جهود الباحثين على استكشاف أبعاد هذه العلاقة في مختلف القطاعات الخدمية.

وفي ميدان التعليم العالي، ركزت أغلب الدراسات السابقة على قياس جودة الخدمات التعليمية المباشرة المقدمة داخل الكليات والمعاهد، مؤكدة دورها البارز في تحقيق رضا الطلبة عن مساهمهم التكويني.

وقد أسهمت هذه الجهود في إرساء تقاليد علمية لقياس الأداء الجامعي، غير أنها تركت المجال مفتوحاً لمزيد من التعمق في دراسة الخدمات المرافقة التي تدعم العملية التعليمية.⁴

وبالتأكيد على قطاع الخدمات الإقامة والمعيشية، يُلاحظ أن تناول البحثي لبيئة الأحياء الجامعية، وخاصة الموجهة للذكور، يحتاج إلى مزيد من الإثراء والتأصيل النظري.

فالإقامة الجامعية تمثل نسقاً اجتماعياً وخدمياً فريداً يختلف جذرياً عن بيئة قاعات المحاضرات، حيث يقضي فيها الطالب الجزء الأكبر من يومه ويتلقى فيها خدمات تمس حياته الشخصية بشكل مباشر.

¹ محمد عبد الفتاح ياغي، السلوك التنظيمي في الإدارة العامة والتعليمية، دار المناهج للنشر، ط4، الأردن، 2022، ص 215. ² سامية حميدي، جودة الحياة والبيئة التعليمية في الجامعة، دار الخلدونية، الجزائر، 2018، ص 93.

³ علي السلمي، إدارة الموارد البشرية والتطوير التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2020، ص 160.

⁴ كامل مجد المغربي، مناهج البحث العلمي وأساليبه في ميدان العلوم الإدارية، دار الثقافة، ط2، الأردن، 2019، ص 280.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم

وتُظهر المراجعة النقدية للأدبيات أن الاهتمام بجودة خدمات الإيواء، والإطعام، والأمن وتأثيرها المشترك على استقرار الطالب المقيم لا يزال يمثل مساحة خصبة تتطلب دراسات متخصصة تراعي خصوصية هذا المحيط المعيشي¹. ومن هذا المنطلق، تتبلور الفجوة البحثية التي يسعى الإطار النظري الحالي إلى تغطيتها، والمتمثلة في محاولة بناء نموذج تفسيري يربط بين مقومات الجودة الشاملة داخل الأحياء الجامعية وبين مستويات رضا المقيمين فيها.

وتبرز المبررات العلمية لهذا الطرح في السعي إلى تقديم رؤية متوازنة تمنح الخدمات المرافقة الأهمية الاستراتيجية التي تستحقها بوصفها شريكاً أساسياً في صناعة المخرجات الأكاديمية، مما يوفر للمكتبة الجامعية إطاراً مرجعياً يمهّد لإسقاطات تطبيقية تخدم تطوير قطاع الخدمات الجامعية².

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

من خلال هذا المبحث تم التطرق إلى الدراسات السابقة لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

شكلت الدراسات السابقة ركيزة أساسية في بلورة معالم هذا البحث وتوجيه مساره المنهجي، حيث تم الاطلاع على العديد من المساهمات الأكاديمية التي قاربت الموضوع، ومن أبرزها:

-دراسة ناصر إبراهيم سيف سنة 2022 (مقال منشور في مجلة دراسات وأبحاث): حاولت تتبع سلوك المستفيد في قطاع التعليم العالي، حيث ركزت بشكل أساسي على قياس وتقييم درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المرافقة

وقد انطلقت هذه الدراسة من مبدأ أن رفاهية الطالب واستقراره لا يتوقفان عند حدود التحصيل البيداغوجي داخل المدرجات، بل يرتبطان ببيئة خدمية شاملة تمس تفاصيل حياته اليومية داخل الأحياء الجامعية، وهو ما جعل الباحث يدرج مجالات حيوية متعددة في دراسته شملت قطاع الإيواء، ومنظومة الإطعام والتغذية، وانتظام خطوط النقل الجامعي، بالإضافة إلى تقييم جودة الأنشطة الثقافية والرياضية المتاحة للطلبة. وقد أسفرت النتائج الميدانية التي تم التوصل إليها عن قراءة نقدية لواقع الخدمات الجامعية؛ حيث خلصت المؤشرات الإحصائية إلى أن مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات المبحوثة يتراوح عموماً بين المستويين الضعيف والمتوسط، وهو ما يعكس وجود فجوة واضحة بين تطلعات الطلبة والواقع الخدمي المعيش.

كما أظهرت البيانات تبياناً ملحوظاً وتشتتاً في درجات الإشباع المحققة لدى الطلبة، مما دفع الباحث للتأكيد الصارم على ضرورة تفعيل آليات الرقابة الإدارية والمتابعة الميدانية اللحظية من طرف القائمين على القطاع، وذلك بغرض الارتقاء الفعلي بواقع المرافق الجامعية، وتجاوز النقائص التشغيلية والمادية التي تم رصدها في الميدان لضمان الحد الأدنى من الاستقرار الطلائي. - دراسة حشوش منصور وخنifer سيف الدين سنة 2021 (مذكرة أكاديمية منشورة بجامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل): حيث اهتمت بتقييم رضا الطلبة المقيمين حول جودة الخدمات الجامعية. وتميزت هذه الدراسة باعتمادها على

¹عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاديات وتسيير التعليم العالي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2021، ص 114.

²ناصر دادي عدون، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي في المؤسسات الخدمية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2020، ص 202.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم

نموذج الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة كإطار نظري وميداني صارم لقياس انطباعات الطلبة؛ إذ تم تفكيك متغير الجودة إلى أبعاده الأساسية المتمثلة في الملموسية التي تقيس المظهر المادي للمرافق، والاعتمادية التي تقيس الوفاء بالوعود، والاستجابة التي تعكس رغبة الموظفين في المساعدة، والأمان الذي يقيس الطمأنينة والثقة، وأخيراً بعد التعاطف الذي يقيس الاهتمام الفردي والإنساني بالطلبة.

وقد خلصت دراسة حشوش منصور وخنيفر سيف الدين إلى إثبات أثر طردي موجب وذو دلالة إحصائية لمعظم أبعاد الجودة في تشكيل ورسم ملامح الرضا العام لدى الطلبة المقيمين، مؤكدة أن الارتقاء بخصائص الخدمة ينعكس مباشرة على استقرار المستفيد. وجاء من أبرز مخرجات هذه الدراسة تأكيداً على أن الخدمات القاعدية الحساسة، وفي مقدمتها الإطعام والإيواء، تمثل العصب الحيوي والمحرك الأساسي لبناء ولاء الطالب واستقراره النفسي والجسدي داخل الإقامة الجامعية، بحيث لا يمكن للمقيم أن يلتفت للأبعاد المعنوية أو الترفيهية ما لم يتم إشباع حاجاته الأساسية والفسيولوجية المرتبطة بمسكنه وغذائه اليومي بأسلوب لائق ومنظم.

المطلب الثاني: أوجه الشبه وأوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

تلتقي الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في وحدة التوجه الموضوعي والاهتمام المعرفي، حيث تشترك جميعها في معالجة قضية جوهرية تخص قطاع التعليم العالي، وهي دراسة "جودة الخدمات الجامعية" كمتغير مستقل وأثرها في صناعة "رضا الطلبة المقيمين" كمتغير تابع. ويعكس هذا التقاطع إجماعاً علمياً بين الباحثين على أن استقرار الطالب في فضائه المعيشي المؤقت يمثل شرطاً أساسياً لنجاح العملية التعليمية برمتها، وأن تقييم الخدمات من وجهة نظر المستفيد الأول (الطالب) هو المعيار الأصديق والمؤشر الحقيقي الذي يجب أن تبنى عليه الخطط الإصلاحية والتطويرية في إدارات الأحياء والمديريات الجامعية.

كما يتجلى وجه الشبه المنهجي في اتفاق الدراسة الحالية مع دراسة ناصر إبراهيم سيف (2022) ودراسة حشوش وخنيفر (2021) في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأداة العلمية الأكثر ملاءمة لتشخيص هذه الظواهر السلوكية والإدارية. ويتطابق هذا التشابه الإجرائي في استخدام الاستبيان كأداة رئيسية وموحدة لجمع البيانات والمعطيات الميدانية من المبحوثين، مع صياغة المحاور والفقرات بناءً على معايير قياس محددة ترصد التفاعل اليومي بين الطالب ومحيطه الإقائي، بالإضافة إلى الاعتماد على برامج المعالجة الإحصائية للحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لاستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار الفرضيات.

في المقابل، تبرز أوجه الاختلاف بوضوح في الخصوصية السياقية والجغرافية؛ فبينما ركزت الدراسات السابقة على أحياء جامعية في مناطق شمالية أو إقامات مجمعة ومختلطة تدمج بين إجابات الإناث والذكور، تتفرد الدراسة الحالية بتطبيقها الكامل على بيئة إقامية مخصصة للذكور فقط وهي الإقامة الجامعية "خلفاوي الحاج" بولاية ورقلة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم

ويمنح هذا التباين المكاني دراستنا الحالية تميزاً ناتجاً عن الخصوصية الاجتماعية والمناخية البيئية لمنطقة الجنوب الجزائري، حيث تختلف تطلعات الطلبة وأولوياتهم الخدمية (مثل الحاجة الملحة للتكييف، وخصوصية النقل في المسافات الطويلة) عن تلك المسجلة في المناطق التلية أو الشمالية.

ويظهر اختلاف جوهري آخر في العمق التحليلي لنموذج الدراسة؛ حيث اكتفت دراسة الباحث ناصر سيف بسرد الخدمات دون تفكيك أبعادها النفسية، بينما ركزت دراسة حشوش وخنifer على الأبعاد الخمسة في بيئة مختلفة.

أما الدراسة الحالية فتتميز بصياغة نموذج انحدار خطي بسيط يبحث بدقة في الأوزان الإحصائية والقدرة التنبؤية للأبعاد الخمسة مجتمعة داخل بيئة طلابية ذكورية خالصة، مع استخراج معادلة خط الانحدار بدقة تتناسب مع حجم العينة، مما يسمح بمعرفة القوة التفسيرية الحقيقية للخدمات الجامعية في تشكيل الرضا العام، ويصحح القراءات السردية السابقة الصادرة عن دراسات أجريت في فضاءات تنظيمية مغايرة.

المطلب الثالث: مدى الاستفادة من الدراسات السابقة

مثلت مراجعة وتدقيق الدراسات السابقة منطلقاً معرفياً بالغ الأهمية للباحث، حيث ساهمت بشكل فعال في صياغة وضبط الإطار النظري للدراسة الحالية، ومكنته من الإحاطة الشاملة بالمفاهيم والمصطلحات المرتبطة بتخصص تسويق الخدمات وسلوك المستهلك وتطبيقها في فضاء الإقامة الجامعية. ووفرت هذه الأدبيات دليلاً إرشادياً ساعد على فهم الأبعاد النفسية والعاطفية التي تحكم علاقة الطالب بالإدارة، وكيف يتحول إدراك الجودة المادية والوظيفية إلى حالة من الارتياح والولاء للمؤسسة، مما جنّب الباحث العشوائية المعرفية وسمح له ببناء فصوله النظرية على أسس علمية رصينة ومتسلسلة.

وعلى الصعيد المنهجي والتطبيقي، حقق الباحث استفادة قصوى من الدراسات السابقة في بناء وتصميم أداة الدراسة (الاستبيان)، حيث ساعدت مصفوفات العبارات والفقرات المعتمدة في دراسة حشوش وخنifer (2021) على تحديد الصياغات اللغوية السليمة التي تناسب الوعي الثقافي والأكاديمي للطلبة المبحوثين.

كما ساهمت هذه المراجعة في تبني مقياس "ليكات" الخماسي وتحديد مجالات المتوسطات الحسابية المرجحة بدقة، واختيار الأساليب الإحصائية المعلمية المناسبة بناءً على النماذج الإحصائية الناجحة التي أثبتت كفاءتها في معالجة معطيات الظواهر المماثلة.

وامتدت الاستفادة لتشمل مرحلة صياغة الفرضيات البحثية وتوجيه التوقعات العلمية للدراسة؛ إذ أتاح الاطلاع على تباين نتائج الدراسات السابقة (بين تدني الجودة في دراسة ناصر سيف وثبوت تأثير الأبعاد في دراسة حشوش) أرضية منطقية لطرح فرضيات الدراسة الحالية بشكل يقبل الاختبار الإحصائي.

ويمكن هذا التراكم المعرفي الباحث من وضع فرضيات فرعية ذكية تدرس الفروق الديموغرافية حسب التخصص والمستوى التعليمي، مستنداً إلى الثغرات أو التوصيات التي تركتها تلك الأبحاث، مما جعل الفرضيات الحالية تعبيراً حقيقياً عن أسئلة معلقة تبحث عن إجابات ميدانية محددة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم

وأخيراً، شكلت الدراسات السابقة مرجعية تقييمية حاسمة في مرحلة تحليل ومناقشة النتائج الميدانية وتفسير مخرجات برنامج التحليل الإحصائي؛ إذ إن مقارنة المتوسطات الحسابية ومعاملات الارتباط التابعة لعينة إقامة "خلفاوي الحاج" بما توصلت إليه تلك الدراسات سمح بإضفاء طابع نقدي ومقارن على التحليل.

المطلب الرابع: الفجوة البحثية ومبررات التميز العلمي للدراسة الحالية

تتبلور الفجوة البحثية الأولى التي تنطلق منها الدراسة الحالية في إغفال العوامل الديموغرافية في استهلاك الخدمة الجامعية لدى معظم الأدبيات السابقة، حيث كانت الأبحاث السابقة تعتمد على عينات مختلطة تجمع بين الطالبات والطلاب، وهو ما يؤدي إلى دمج وتعميم النتائج بشكل يخفي الخصوصية السلوكية لكل جنس.

وتأتي دراستنا الحالية لتسد هذا النقص من خلال التركيز الحصري على مجتمع الذكور داخل إقامة "خلفاوي الحاج"، انطلاقاً من فرضية علمية تؤكد أن معايير تقييم الجودة وتطلعات الرضا لدى الطلبة الذكور تختلف بنيوياً عن الإناث؛ إذ يركز الذكور عادة على المخرجات الوظيفية والمادية الصرفة كالأمن والإطعام، ويتجاوزون عن نقص التعاطف الإداري، وهو ما لم تقدمه الدراسات السابقة.

وتظهر الفجوة الثانية في تجاهل الخصوصية الجغرافية والمناخية اللوجستية وتأثيرها على كفاءة الخدمات الجامعية، حيث إن جل الدراسات السابقة جرت في جامعات وإقامات تقع في مناطق شمالية تتميز باعتدال الطقس وقرب المسافات بين المرافق الحضرية والجامعية.

وتتميز الدراسة الحالية بكونها تبحث في واقع الخدمات داخل ولاية ورقلة بالجنوب الجزائري، وهي منطقة ذات ظروف مناخية صحراوية قاسية تفرض معايير تسييرية معقدة؛ فبعد الملموسية هنا يرتبط مباشرة بكفاءة أنظمة التبريد والعزل الحراري،

وبعد النقل يتأثر بتباعد المسافات وشروط الحماية من الحرارة، وهي أبعاد حيوية بقيت غائبة تماماً عن قراءات ونماذج الدراسات السابقة.

وتكمن الفجوة الثالثة في مستوى القياس الإحصائي ودقة النمذجة التنبؤية؛ إذ اكتفت بعض الدراسات السابقة بالوصف التكراري البسيط للخدمات أو دراسة الارتباط العام دون الخوض في بناء نموذج سببي متكامل يحدد مقدار التغير الكمي في الرضا بدلالة التحسن في الجودة. وتأتي دراستنا الحالية لتغطي هذا القصور التنظيمي من خلال حساب اختبار اعتدالية التوزيع (كولموغوروف سميرونوف) أولاً لضمان سلامة استخدام الاختبارات المعلمية، ثم بناء نموذج انحدار خطي دقيق يستخرج قيم الثابت وميل خط الانحدار ومعامل التحديد، مما يمنح الإدارة الجامعية أداة رياضية تنبؤية واضحة تحسب بدقة حجم العائد على الرضا جراء أي استثمار مستقبلي في تحسين الخدمات.

وتتكامل معالم هذه الفجوة البحثية لئلا تمنح الدراسة الحالية طابعاً تشخيصياً محلياً محبباً وموجهاً يخدم صناع القرار في قطاع الخدمات الجامعية لولاية ورقلة بشكل مباشر، بدلاً من الاعتماد على تعميمات وطنية فضفاضة لا تعكس الواقع الفعلي للمنطقة.

الفصل الأول: الأدبيات النظري والتطبيقية لجودة الخدمات الجامعية ورضا الطالب المقيم

إن تقديم دراسة علمية تجمع بين دقة الأرقام المستخرجة حديثاً من مخرجات برنامج التحليل الإحصائي وبين التفسير الإداري المنضبط لشروط العيش في الجنوب، يمثل الإضافة العلمية الحقيقية والمبرر الأساسي لهذا البحث، مكملاً بذلك جهود الباحثين السابقين ومقدماتاً نموذجاً تقييماً قادراً على تطوير كفاءة التسيير السكني والخدمي لطلبة الجامعات الجزائرية.

خلاصة الفصل

نخلص من خلال مجمل المباحث والمطالب المتناولة في هذا الفصل النظري إلى أن جودة الخدمات الجامعية تمثل ركيزة أساسية وعاملا حاسما في تحديد مسار الطالب الأكاديمي واستقراره المعيشي.

وقد أظهرت المراجعة الأدبية أن الخدمة الجامعية منتج مركب يتطلب تسييرا دقيقا يراعي خصائصه الفريدة كاللاملموسية والتلازم، ويعتمد على أبعاد محددة تشمل الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، بوصفها المعايير الجوهرية التي يبني عليها الطالب تقييمه المباشر لتجربة إقامته.

كما أبانت الأطر النظرية أن رضا الطالب المقيم يمثل استجابة عاطفية وتراكمية ناتجة عن إدراك الفجوة بين توقعاته المسبقة والأداء الفعلي للخدمات، وتؤكد أن هذا الرضا ضرورة حتمية ترتبط وثيقا بتفريغ ذهن الطالب وتهئية البيئة الملائمة لتفوقه العلمي.

وقد جاء استعراض ومناقشة الدراسات السابقة ليعزز هذه الروابط المفاهيمية، حيث أجمع التراث الأكاديمي السابق على محورية الخدمات المادية والوظيفية في تشكيل الرضا والولاء لدى الطلبة المقيمين، مع إبراز تباين مستويات الإشباع تبعاً لخصوصية العينات والمرافق، وهو ما مهد بشكل دقيق لتحديد الفجوة البحثية التي تبرر الحاجة الملحة للبحث الحالي.

للاستقصاء عن أوزان هذا التأثير في ظل بيئة إقامية ذكورية ذات خصوصية جغرافية ومناخية محددة. وتأسيسا على النماذج المفسرة لسلوك المستفيد وبناءً على ما أفرزه التراكم المعرفي للأبحاث السابقة، ثبت نظريا وجود علاقة سببية وثيقة تنجّه من جودة الخدمة بوصفها المتغير المستقل والمحرك، نحو صناعة الرضا بوصفه المتغير التابع والنتيجة الحتمية للأداء المتميز.

وتشكل هذه الحصيلة المفاهيمية والأدبية المتكاملة القاعدة الصلبة والمنطلق المنهجي السليم الذي سيتم الاعتماد عليه في الفصل الموالي، تمهيدا لبناء أدوات الدراسة واختبار الفرضيات ميدانيا للوقوف على حقيقة هذه العلاقة التأثيرية في الواقع العملي.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الجامعية علي رضا الطلبة

المقيمين بالإقامة الجامعية خلفاوي

الحاج ورقلة

تمهيد

يمثل الفصل التطبيقي الجوهر العملي لهذه الدراسة، حيث يتم فيه إسقاط المفاهيم والأبعاد النظرية التي تم تناولها سابقاً على أرض الواقع الميداني، وذلك من خلال رصد وتقييم تجربة الطلبة المقيمين داخل الحيز المكاني للإقامة الجامعية. ويهدف هذا الفصل إلى تقديم قراءة إحصائية وموضوعية لمدى جودة الخدمات الموفرة، وقياس انعكاساتها الفعلية على مستويات الرضا العام للمبحوثين، بما يسمح بالتحقق من صحة الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة. وسينقسم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين؛ يخصص المبحث الأول لتناول الطريقة والأدوات المنهجية المستخدمة في جمع وتحليل البيانات الميدانية، ويختتم الفصل بالمبحث الثاني الذي سيخصص لعرض نتائج التحليل الإحصائي ومناقشة الفرضيات في ضوء المخرجات التي تم التوصل إليها من خلال برنامج المعالجة الإحصائية.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

سيتم في هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لهذا الموضوع ألا وهو أثر جودة الخدمات الجامعية على الأدوات والمستخدمين في الدراسة من أجل الوصول إلى نتائج.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على كل من منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، بغية التعرف على أثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين من خلال الاعتماد على البيانات والمعلومات اللازمة بعد جمعها وتحليلها.

الفرع الأول: منهج الدراسة:

يعتبر المنهج الطريقة التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف المسطرة، إذا يمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة الموضوع أو ظاهرة معينة بغية التعرف على أسبابها وتقديم اقتراحات وحلول لها، بهدف تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سنعتمد على:

أ- المنهج الوصفي التحليلي:

الذي من خلاله يتم جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة، ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها. والذي يمكننا بواسطته باستعمال الأدوات والأساليب الإحصائية في تحليل البيانات لاختبار صحة الفرضيات المطروحة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

التعريف بمجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة على مجموعة من الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية خلفاوي الحاج للذكور ورقلة، الذين يبلغ عددهم 1100 طالب، إذن المجتمع محدد ومتجانس.

تعد الإقامة الجامعية "خلفاوي الحاج" للذكور واحدة من المرافق الحيوية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية بولاية ورقلة، وقد أنشئت سنة 2023 لتدخل الخدم في الموسم الجامعي 2024/2023 ضمن استراتيجية الدولة الرامية إلى توسيع شبكة الهياكل القاعدية المرافقة للتعليم العالي في الجنوب الجزائري. تهدف الإقامة منذ تأسيسها إلى استقبال الطلبة القادمين من مختلف ولايات الوطن والمناطق البعيدة، وتوفير المأوى اللازم لهم لضمان استمرار مساهمهم الجامعي في ظروف مستقرة. وتحمل الإقامة اسماً يرمز لأحد أعلام المنطقة، مما يعكس الارتباط بالهوية المحلية والتقدير للشخصيات التاريخية والوطنية. من الناحية الجغرافية، تتميز الإقامة بموقع استراتيجي قرب النسيج الحضري لمدينة ورقلة، حيث تقع على مقربة من المستشفى العسكري وغير بعيد على محطة المسافرين، ويتوفر نقل جامعي يوصلها بالمجمعات البيداغوجية والكليات التابعة لجامعة "قاصدي مرباح".

وتتكون الإقامة من عدة أجنحة سكنية مصممة لاستيعاب أعداد كبيرة من الطلبة الذكور، وتضم غرفاً مجهزة بالحد الأدنى من المتطلبات المعيشية والأثاث الضروري.¹

وتعمل الإدارة باستمرار على صيانة هذه الأجنحة وتحديث مرافقها لضمان مطابقتها لمعايير الإيواء الجامعي المعمول بها وطنياً. ويمثل الفضاء الداخلي للإقامة مجتمعاً مصغراً يضم طلبة من مختلف التخصصات والمستويات التعليمية، مما يساهم في خلق بيئة من التفاعل الثقافي والاجتماعي بين المقيمين القادمين من مشارب جغرافية متنوعة.²

رضا الطلبة المقيمين، قصد تنظيم المعلومات بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة، والتطرق أيضاً إلى الطريقة أما من الناحية الخدمية، فتنقسم الإقامة إلى عدة مصالح تقنية متخصصة تلمس الحياة اليومية للطلاب بشكل مباشر، ومن أهمها "مصلحة الإيواء" التي تشرف على توزيع الغرف ومتابعة حالة الأجنحة، و"مصلحة الإطعام" التي تسهر على تسيير المطعم الجامعي وضمان جودة الوجبات الغذائية وتوازنها الصحي. كما تتوفر الإقامة على "مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية" التي تهدف إلى كسر الروتين الدراسي وتنمية مواهب الطلبة من خلال تنظيم الدورات الرياضية والمسابقات الفكرية، مما يساهم في بناء شخصية الطالب المتوازنة.³

وتتمثل المهام الأساسية للإقامة في تقديم رزمة متكاملة من الخدمات الاجتماعية والتربوية، يأتي في مقدمتها توفير السكن والأمن والنظافة داخل الأجنحة السكنية. كما تلزم المؤسسة بتقديم وجبات غذائية يومية منتظمة عبر مطعمها المركزي، وتوفير خدمات النقل الجامعي التي تربط الإقامة بمختلف الكليات. وبالإضافة إلى الجانب المادي، تعمل الإدارة على ضمان الرعاية الصحية الأولية من خلال العيادة الطبية التابعة لها، وتوفير قاعات للمطالعة وخدمات الإنترنت، مما يجعل من الإقامة بيئة شاملة تدعم الطالب مادياً ومعنوياً طيلة مساره الدراسي.⁴ التعريف بعينة الدراسة: تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، وذلك بتوزيع 90 استمارة على عينة البحث من مجتمع الدراسة، وتم استرجاع 40 استمارة، حسب ما هو موضح في الجدول الموالي.

¹وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، دليل الطالب والخدمات الجامعية، منشورات الديوان الوطني للخدمات الجامعية، الجزائر، 2022، ص

14.

²مديرية الخدمات الجامعية ورقلة، التقرير السنوي لنشاطات الإقامات الجامعية، وثائق إدارية غير منشورة، ورقلة، 2023، ص 08

³الديوان الوطني للخدمات الجامعية، القانون الأساسي ونظام التسيير للإقامات الجامعية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 45، الجزائر، 2019، ص 22.

⁴الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج، النظام الداخلي وقائمة المهام الإدارية، وثائق داخلية، ورقلة، 2024، ص 05.

الجدول (1) توزيع عينة الدراسة

النسبة	العدد	البيان
100%	90	عدد الاستثمارات الموزعة
44.44%	40	عدد الاستثمارات المسترجعة
0%	0	عدد الاستثمارات غير المسترجعة
100%	40	الاستثمارات القابلة للتحليل

المصدر: من اعداد الطالب وفق توزيع الاستبيان. الفرع الثالث:

الأدوات المستخدمة في الدراسة:

- أولا الاستبيان:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتم الاعتماد على بعض الدراسات السابقة في صياغة فقراته، وقد قسمت إلى ثلاث أجزاء.

الجزء الأول: يتعلق بالمتغيرات الشخصية (التخصص، المستوى التعليمي)

الجزء الثاني: يتعلق بالمتغير المستقل جودة الخدمات الجامعية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة) الجزء الثالث: يتعلق بالمتغير التابع

رضا الطلبة المقيمين

والجدول التالي يوضح العبارات التي تخص كل بعد:

الجدول (02) العبارات التي تقيس أبعاد جودة الخدمات الجامعية.

العبارات	البعد
1 - 2 - 3 - 4	الملموسية
5 - 6 - 7 - 8	الاعتمادية
9 - 10 - 11 - 12	الاستجابة
13 - 14 - 15 - 16	الأمان
17 - 18 - 19 - 20	التعاطف

المصدر: من إعداد الطالب وفقا معطيات الدراسة

الجدو3 العبارات التي تقيس رضا الطلبة المقيمين

العبارات
1- 2- 3- 4- 5- 6- 7- 8- 9- 10- 11- 12- 13

المصدر: من إعداد الطالب وفقا معطيات الدراسة

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 5 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من المتعاملين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الخماسي" كما يلي:

- موافق بشدة تعطى لها 5 درجات - موافق

تعطى لها 4 درجات

- محايد تعطى لها 3 درجات -

معارض تعطى لها 2 درجة.

- معارض بشدة تعطى لها 1 درجة

ويقسم مقياس ليكارت " الخماسي" كما هو موضح كما يلي:

الجدول رقم4: مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

الترميز	درجة القبول	مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
1	معارض بشدة	[1.80 – 1]	منخفض جدا
2	معارض	[2.60 – 1.80]	منخفض
3	محايد	[3.40 – 2.60]	متوسط
4	موافق	[4.20 – 3.40]	مرتفع
5	موافق بشدة	]5 – 4.20[	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة الفرع الرابع: -الأساليب

الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 31 للتوصل إلى ما يلي:

- 1- معامل ألفا لكرونباخ لقياس الثبات؛
- 2- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
- 3- اختبار كولموغوروف-سميرنوف لاختبار طبيعة التوزيع للمتغيرين التابع والمستقل؛
- 4- مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 5- تحليل الانحدار لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع (رضا الطلبة المقيمين)؛
- 6- تحليل اختبار تي تاست (T test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع

الفرع الخامس: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي: 1- صدق المحكمين: لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالاستبيان الأولى تم عرضه على أساتذة في مجال التخصص، وبعدما قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي (أنظر الملحق رقم 1).

ثبات الاستبيان: تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا لكرونباخ الذي يعتبر نسبته مقبولة عند القيمة (0.62) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا لكرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي: الجدول رقم 5: معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا لكرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا لكرونباخ
جودة الخدمات الجامعية	20	0.788
رضا الطلبة المقيمين	13	0.852

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا لكرونباخ لمقياس جودة الخدمات الجامعية قدر بـ 0.788 أي أن 78.8 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا لكرونباخ لمقياس رضا الطلبة المقيمين إلى 0.852 أي أن 85.2 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الملموسية والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

الفرع السادس: التحقق من اعتدالية التوزيع:

لاختبار الفرضيات يجب أولاً معرفة طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة الخدمات الجامعية، رضا الطلبة المقيمين)، وعليه قمنا بحساب اختبار كولمغوروف، والنتائج مبينة في الجدول التالي: جدول (6) يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (جودة الخدمات الجامعية، رضا الطلبة المقيمين)

المقياس	قيمة اختبار كولمغوروف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
جودة الخدمات الجامعية	0.110	40	0.086
رضا الطلبة المقيمين	0.090	40	0.200

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS إصدار 31

تم حساب اختبار طبيعة التوزيع من أجل التأكد من صحة الفرضية التالية:

H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي H_1 : البيانات لا تتبع

التوزيع الطبيعي

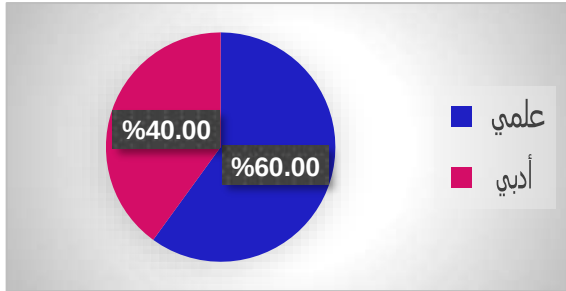
من خلال الجدول السابق نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، إذن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الاعتدالية، وعليه يمكننا اختبار الفرضيات باستخدام الاختبارات المعملية.

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة:

يقصد بخصائص عينة الدراسة كل البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين، بغرض معرفة الخصائص الديموغرافية لهم.

أ_ التخصص

الجدول رقم(7): توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص الشكل رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص



المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
التخصص	علمي	24	60.0
	أدبي	16	40.0
المجموع الكلي		40	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

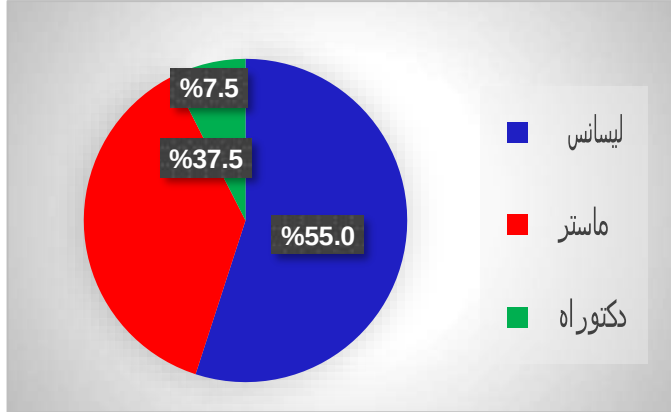
من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ توزيع أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم الإجمالي 40 طالباً حسب متغير التخصص الأكاديمي، حيث يُلاحظ أن أغلبية المبحوثين ينتمون إلى التخصصات العلمية بتكرار بلغ 24 طالباً ونسبة مئوية شكلت 60.0% من إجمالي العينة. في المقابل، بلغ عدد الطلبة المنتمين إلى التخصصات الأدبية 16 طالباً بنسبة مئوية قدرت بـ

40.0%

يعكس هذا التوزيع تقارباً نسبياً في تمثيل فئتي التخصص مع هيمنة معتدلة لطلبة التخصصات العلمية، مما يمنح الدراسة تنوعاً وتوازناً مقبولاً في العينة؛ وهو ما يسمح لاحقاً باختبار الفروق في مستويات الرضا بين الطلبة العلميين والأدبيين بشكل أكثر موضوعية.

ب - المستوى التعليمي:

الجدول رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي الشكل رقم (2): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
المستوى التعليمي	ليسانس	22	55.0
	ماستر	15	37.5
	دكتوراه	03	07.5
المجموع الكلي		40	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

يُظهر الجدول والشكل توزيع أفراد عينة الدراسة (40 طالباً) وفقاً لمتغير المستوى التعليمي، حيث تشير البيانات إلى أن أكثر من نصف المبحوثين هم من طلبة مرحلة الليسانس بتكرار بلغ 22 طالباً وبنسبة مئوية بلغت 55.0%، يليهم في المرتبة الثانية طلبة مرحلة الماستر بتكرار قدره 15 طالباً وبنسبة 37.5%. أما طلبة مرحلة الدكتوراه فقد مثلوا الفئة الأقل في هذه العينة بتكرار بلغ 3 طلاب فقط وبنسبة مئوية لم تتجاوز 7.5%.

يعتبر هذا التوزيع منطقياً وطبيعياً جداً، حيث يعكس الهرم الأكاديمي المعتمد في الجامعات والأحياء الجامعية؛ إذ تشكل قاعدة طلبة التدرج (الليسانس) الفئة الأكبر عدداً، وتتقلص الأعداد تدريجياً في مراحل ما بعد التدرج (الماستر والدكتوراه). يتيح هذا التوزيع قياس مستوى الرضا العام بشكل يعبر بصدق عن الفئة الأكثر استخداماً واحتكاكاً بالخدمات اليومية للحي الجامعي (طلبة الليسانس)، مع الحفاظ على تمثيل كافٍ للآراء الأكثر نضجاً وتجربة (طلبة الماستر والدكتوراه) الذين أمضوا سنوات أطول في الإقامة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم الوصول إليها ثم تحليلها.

المطلب الأول: نتائج الدراسة الميدانية

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية:

1- م حور جودة الخدمات الجامعية:

جدول رقم (9) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتبة لبعد الملموسية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.74	3.63	4	مرافق الإقامة الجامعية في حالة جيدة.
مرتفع	0.53	4.15	1	مستوى النظافة داخل الإقامة مرضي.
مرتفع	0.84	4.10	2	تجهيزات الغرف مناسبة لاحتياجاتكم.
مرتفع	0.89	3.78	3	مطعم الإقامة مجهز بشكل ملائم.
مرتفع	0.45	3.91		الملموسية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

يوضح الجدول رقم (9) استجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمات الجامعية، حيث يظهر من خلال النتائج العامة حصول هذا البعد ككل على متوسط حسابي قدره 3.91 وانحراف معياري بلغ 0.45، وهو ما يعكس درجة تقييم مرتفعة من قبل الطلبة المقيمين. يشير هذا التقييم الإيجابي العام إلى أن البيئة المادية والمرافق الملموسة للحي الجامعي تلبي احتياجات وتوقعات الطلبة بشكل ملحوظ، كما أن انخفاض قيمة الانحراف المعياري الكلي يدل على وجود تجانس كبير وتقارب في آراء المبحوثين حول جودة هذه العناصر المادية. وعلى المستوى التفصيلي للعبارة المكونة لهذا البعد، جاءت جميع الاستجابات بدرجة تقييم مرتفعة، حيث تصدرت العبارة المتعلقة بمستوى النظافة داخل الإقامة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.15 وانحراف معياري قدره 0.53، مما يؤكد اهتمام إدارة الحي بالجانب الصحي والنظافة العامة كأولوية يلزمها الطلبة بوضوح.

تلتها في المرتبة الثانية العبارة الخاصة بمناسبة تجهيزات الغرف لاحتياجات الطلبة بمتوسط حسابي قدره معياري 0.84، مما يعكس شعور 4.10 وانحراف المقيمين بالراحة تجاه التجهيزات الأساسية الموفرة لهم في غرفهم.

أما في المرتبة الثالثة، فقد حلت العبارة المتعلقة بتجهيز مطعم الإقامة بشكل ملائم بمتوسط حسابي بلغ 3.78 وانحراف معياري قدره 0.89، لتأتي أخيراً في المرتبة الرابعة العبارة التي تقيس جودة حالة مرافق الإقامة الجامعية بمتوسط حسابي قدره 3.63 وانحراف معياري 0.74.

ورغم حلول هاتين العبارتين في المراتب الأخيرة ضمن هذا البعد، إلا أنهما حافظتا على درجة تقييم مرتفعة، مما يدل على الرضا العام عن البنية التحتية والمرافق الغذائية، مع وجود هامش تحسين طفيف يمكن للإدارة العمل عليه للارتقاء بهذه المرافق إلى مستويات التميز التي حظيت بها النظافة وتجهيزات الغرف.

جدول رقم(10) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الاعتمادية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.83	3.98	2	تقديم الخدمات في المواعيد المحدد.
مرتفع	0.85	3.95	3	يتم احترام برنامج الإطعام بانتظام.
مرتفع	1.05	4.03	1	الإدارة تفي بوعودها تجاهكم.
مرتفع	1.03	3.83	4	خدمات النقل الجامعية منتظمة.
مرتفع	0.52	3.94		الاعتمادية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

يوضح الجدول رقم (10) استجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمات الجامعية، حيث تشير النتائج الكلية إلى حصول هذا البعد على متوسط حسابي قدره 3.94 وانحراف معياري بلغ 0.52، مما يعكس درجة تقييم مرتفعة من قبل الطلبة المقيمين.

يدل هذا التقييم الإيجابي العام على ثقة الطلبة في قدرة إدارة الحي الجامعي على تقديم الخدمات الموعودة بشكل موثوق ومنتظم، كما يشير الانحراف المعياري المنخفض نسبياً للمحور ككل إلى وجود توافق وتجانس عام في آراء المبحوثين حول مصداقية واستقرار الخدمات المقدمة.

وعلى المستوى التفصيلي لعبارات هذا البعد، نالت جميع الفقرات درجات تقييم مرتفعة، حيث جاءت العبارة المتعلقة بوفاء الإدارة بوعودها تجاه الطلبة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.03 وانحراف معياري قدره 1.05، وهو ما يعكس وجود مصداقية عالية والتزاماً ملموساً من قبل الإدارة تجاه المقيمين، على الرغم من أن تخطي الانحراف المعياري للواحد الصحيح يشير إلى وجود تباين طفيف في تجارب بعض الطلبة الفردية. تلتها في المرتبة الثانية العبارة الخاصة بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة بمتوسط حسابي قدره 3.98 وانحراف معياري 0.83، مما يؤكد انضباط الحي الجامعي وحرصه على الالتزام بالجدول الزمني المعلن لخدماته اليومية. وفي المرتبة الثالثة، جاءت العبارة المتعلقة باحترام برنامج الإطعام بانتظام بمتوسط حسابي بلغ 3.95 وانحراف معياري قدره 0.85، مما يدل على استقرار خدمات المطعم الجامعي وتطبيق برامجه الغذائية بصفة دورية تلي توقعات الطلبة. بينما حلت العبارة الخاصة بانتظام خدمات النقل الجامعية في المرتبة الرابعة والأخيرة ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.83 وانحراف معياري 1.03.

ورغم مجيء هذه الخدمة في الرتبة الأخيرة، إلا أن تقييمها يظل في المستوى المرتفع، مما يشير إلى كفاءة عامة في تسيير منظومة النقل، مع وجود تفاوت بسيط في تقييمات الطلبة يبرزه الانحراف المعياري، والذي قد يعود إلى اختلاف أوقات ذروة الازدحام أو تنوع كليات المبحوثين ومساراتهم.

جدول رقم(11) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الاستجابة

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الموظفون متعاونون عند تقديم الطلبات.	3	3.68	1.25	مرتفع
توجد آليات واضحة لتلقي الشكاوي.	4	3.45	1.24	مرتفع
يتم التعامل مع الشكاوي بسرعة.	1	3.78	1.27	مرتفع
تستجيب الإدارة لمشاكل الطلبة بفعالية و دون تميز.	2	3.68	1.02	مرتفع
الاستجابة		3.64	0.71	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

يوضح الجدول رقم (11) استجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات الجامعية، حيث تشير النتائج الكلية إلى حصول هذا البعد على متوسط حسابي قدره 3.64 وانحراف معياري بلغ 0.71، وهو ما يعكس درجة تقييم مرتفعة بشكل عام من قبل الطلبة المقيمين. يدل هذا التقييم الإيجابي على وجود استعداد ملموس لدى إدارة الحي الجامعي وموظفيه للتفاعل مع متطلبات الطلبة وحل مشاكلهم اليومية، في حين يشير الانحراف المعياري الكلي إلى وجود تجانس مقبول في آراء المبحوثين حول مستوى التجاوب الإداري معهم.

وعلى المستوى التفصيلي لعبارة هذا البعد، نالت جميع الفقرات درجات تقييم مرتفعة، حيث جاءت العبارة المتعلقة بسرعة التعامل مع الشكاوي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.78 وانحراف معياري قدره 1.27، مما يعكس حرص الإدارة

على التدخل السريع لمعالجة الاختلالات الطارئة التي يبلغ عنها الطلبة، غير أن ارتفاع قيمة الانحراف المعياري وتجاوزها للواحد الصحيح يشير إلى وجود تباين ملحوظ في تجارب الطلبة، حيث قد تختلف سرعة الاستجابة باختلاف طبيعة الشكاوى أو المرفق المعني. تلتها في المرتبة الثانية العبارة الخاصة باستجابة الإدارة لمشاكل الطلبة بفعالية ودون تميز بمتوسط حسابي قدره 3.68 وانحراف معياري 1.02، مما يدل على شعور عام بالإنصاف والجدية في معالجة القضايا الطلابية.

وفي المرتبة الثالثة، حلت العبارة المتعلقة بتعاون الموظفين عند تقديم الطلبات بمتوسط حسابي بلغ 3.68 (مساوٍ لمتوسط العبارة السابقة ولكن برتبة تالية إحصائياً) وانحراف معياري قدره 1.25، وهو ما يوضح التوجه الإيجابي لعمال وموظفي الإقامة في مساعدة الطلبة، مع بقاء التفاوت الملحوظ في التقييمات الفردية للطلبة نتيجة تباين أسلوب التعامل من موظف لآخر. بينما جاءت العبارة الخاصة بوجود آليات واضحة لتلقي الشكاوى في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.45 وانحراف معياري 1.24. ورغم تصنيف هذه العبارة ضمن الدرجة المرتفعة، إلا أن حلولها في المركز الأخير وترافقها

مع انحراف معياري مرتفع يشير إلى أن قنوات الاتصال ونظم إيداع الشكاوى قد تبدو غير واضحة أو غير موحدة لجميع المقيمين، مما يستدعي من الإدارة تطوير آليات التواصل وجعلها أكثر شفافية وسهولة للوصول.

جدول رقم (12) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الأمان

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	1.07	3.88	4	أشعر بالأمن داخل الإقامة الجامعية.
مرتفع	0.80	4.15	3	الظروف الصحية داخل الإقامة ملائمة.
مرتفع جدا	0.72	4.48	1	الموظفون يتمتعون بالكفاءة المهنية.
مرتفع جدا	0.69	4.30	2	يتم التعامل مع الطلبة باحترام.
مرتفع	0.50	4.19	الأمان	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

يوضح الجدول رقم (12) استجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان كأحد أبعاد جودة الخدمات الجامعية، حيث تشير النتائج الكلية إلى حصول هذا البعد على متوسط حسابي قدره 4.19 وانحراف معياري بلغ 0.50، وهو ما يعكس درجة تقييم مرتفعة من قبل الطلبة المقيمين.

يدل هذا التقييم الإيجابي العام على شعور المبحوثين بالطمأنينة والثقة تجاه البيئة الإقامة ومقدمي الخدمات، كما أن انخفاض قيمة الانحراف المعياري الكلي يؤكد وجود تجانس وتوافق كبير في آراء الطلبة حول توفر عناصر الثقة، والاحترام، والكفاءة داخل الحي الجامعي.

وعلى المستوى التفصيلي لعبارة هذا البعد، يُلاحظ تصدر عبارتين لدرجة التقييم المرتفع جداً، حيث جاءت العبارة المتعلقة

بتمتع الموظفين بالكفاءة المهنية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.48 وانحراف معياري قدره 0.72، مما يعكس

إدراكاً وثقة عالية من الطلبة في مهارات وخبرات الطاقم الإداري والخدمي العامل بالإقامة. تلتها في المرتبة الثانية العبارة

الخاصة بالتعامل مع الطلبة باحترام بمتوسط حسابي قدره 4.30 وانحراف معياري 0.69، وهو ما يؤكد حرص الإدارة

والموظفين على بناء علاقات إنسانية طيبة قائمة على التقدير المتبادل، مما يعزز الاستقرار النفسي للمقيمين.

أما في المرتبة الثالثة، فقد حلت العبارة المتعلقة بملائمة الظروف الصحية داخل الإقامة بدرجة تقييم مرتفعة ومتوسط حسابي بلغ 4.15 وانحراف معياري قدره 0.80،

لتشير إلى إرتياح ملحوظ للبيئة الصحية العامة.

بينما جاءت العبارة التي تقيس الشعور بالأمن داخل الإقامة الجامعية في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.88 وانحراف معياري 1.07؛ ورغم تصنيف

هذه النتيجة ضمن التقييم المرتفع، إلا أن حلولها في المركز الأخير وتجاوز الانحراف المعياري للواحد الصحيح يدل على وجود تباين نسبي في شعور الطلبة

بالأمان الفعلي، والذي قد يرتبط بتباين مواقع الأجنحة أو مستوى الصرامة في مراقبة المداخل، مما يستدعي تعزيز إجراءات الحراسة لضمان الإحساس بالأمان

التام لجميع المقيمين.

جدول رقم(13) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد التعاطف

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	1.10	3.93	1	الإدارة تهتم بمشاكل الطلبة.
مرتفع	0.95	3.75	3	يتم تفهم ظروف الطلبة الخاصة.
مرتفع	1.19	3.75	4	يوجد اهتمام حقيقي براحة الطالب.
مرتفع	0.94	3.80	2	تؤخذ آراء الطلبة بعين الاعتبار.
مرتفع	0.48	3.81		التعاطف

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

يوضح الجدول رقم (13) استجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمات الجامعية، حيث تشير النتائج الكلية إلى حصول هذا البعد على متوسط حسابي قدره 3.81 وانحراف معياري بلغ 0.48، وهو ما يعكس درجة تقييم مرتفعة من قبل الطلبة المقيمين. يدل هذا التقييم الإيجابي العام على إدراك المبحوثين لوجود بعد إنساني وتواصل فعال يعكس اهتمام إدارة الحي الجامعي بظروفهم ومتطلباتهم الشخصية، كما أن انخفاض قيمة الانحراف المعياري الكلي يؤكد وجود تقارب وتجانس ملحوظ في آراء العينة حول مستوى العناية والرعاية المعنوية المقدمة لهم. وعلى المستوى التفصيلي لعبارة هذا البعد، نالت جميع الفقرات درجات تقييم مرتفعة، حيث تصدرت العبارة المتعلقة باهتمام الإدارة بمشاكل الطلبة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.93 وانحراف معياري قدره 1.10، مما يبرز شعور الطلبة بحرص الإدارة على الاستماع لانشغالاتهم ومحاولة تذليل العقبات التي تواجههم، على الرغم من أن تجاوز الانحراف المعياري للواحد الصحيح يشير إلى وجود تباين نسبي في تجارب بعض الطلبة الفردية. تلتها في المرتبة الثانية العبارة الخاصة بأخذ آراء الطلبة بعين الاعتبار بمتوسط حسابي قدره 3.80 وانحراف معياري 0.94، وهو ما يعكس تبني الإدارة لأسلوب تشاركي يمنح المقيمين إحساساً بأهمية صوته ومقترحاتهم في تحسين واقع الخدمة. وفي المرتبة الثالثة، جاءت العبارة المتعلقة بتفهم ظروف الطلبة الخاصة بمتوسط حسابي بلغ 3.75 وانحراف معياري قدره 0.95، مما يشير إلى وجود مرونة إدارية مقبولة في التعامل مع الحالات الفردية والاستثنائية. بينما حلت العبارة الخاصة بوجود اهتمام حقيقي براحة الطالب في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي مساوٍ للعبارة السابقة بلغ 3.75، غير أنها تأخرت في الرتبة إحصائياً بسبب تشتت إجاباتها وارتفاع انحرافها المعياري الذي بلغ 1.19؛ ورغم بقاء هذه النتيجة ضمن التقييم المرتفع، إلا أن ترافقها مع انحراف معياري عالٍ يدل على أن إحساس الطلبة بعمق الاهتمام الفعلي براحتهم يتفاوت بشكل ملحوظ من طالب لآخر، مما يستدعي من الإدارة تعزيز جسور التواصل الودي وتقديم مبادرات ملموسة تؤكد حرصها الدائم على رفاهية جميع المقيمين على حد سواء.

2- م حور رضا الطلبة المقيمين:

جدول رقم (14) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمحور رضا الطلبة المقيمين

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	1.11	3.28	13	أشعر بالرضا العام عن مستوي الخدمات المقدمة في الإقامة الجامعية.
مرتفع	0.82	3.53	12	الخدمات المقدمة تلي توقعاتي واحتياجاتي كطالب مقيم.
مرتفع	1.25	3.65	11	مستوي الخدمات في الإقامة الجامعية يتوافق مع توقعاتي.
مرتفع	0.85	4.00	8	أشعر بالراحة أثناء إقامتي في الحي الجامعي.
مرتفع	1.12	3.98	10	توفر الإقامة الجامعية بيئة مناسبة للدراسة.
مرتفع	1.05	3.98	9	أشعر بأن الإقامة تهتم براحة الطلبة المقيمين.
مرتفع جدا	0.89	4.33	4	مستوي الخدمات المقدمة يجعلني أشعر بالرضا عن الإقامة.
مرتفع جدا	0.77	4.23	7	أشعر بأن اختياري للإقامة الجامعية كان قرار جيدا.
مرتفع جدا	0.64	4.45	1	الخدمات المقدمة في الإقامة تساعدني على التركيز في دراستي.
مرتفع جدا	0.57	4.33	3	أوصي الطلبة الآخرين بالإقامة في هذا الحي الجامعي.
مرتفع جدا	0.61	4.30	5	أفضل الاستمرار في الإقامة الجامعية خلال السنوات الدراسية.
مرتفع جدا	0.62	4.23	6	جودة الخدمات المقدمة تجعلني أشعر بالارتياح في الإقامة.
مرتفع جدا	0.80	4.35	2	بشكل عام راض عن مستوي الخدمات في الإقامة الجامعية.
مرتفع	0.52	3.95		رضا الطلبة المقيمين

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

يوضح الجدول رقم (14) استجابات أفراد عينة الدراسة حول محور رضا الطلبة المقيمين كمتغير تابع في الدراسة، حيث تشير النتائج الكلية إلى حصول هذا المحور العام على متوسط حسابي قدره 3.95 وانحراف معياري بلغ 0.52، وهو ما يعكس درجة تقييم مرتفعة لرضا المبحوثين عن إقامتهم بالحي الجامعي. يدل هذا التقييم الإيجابي العام على أن الخدمات المقدمة تساهم بشكل ملحوظ في تحقيق الاستقرار النفسي والمعيشي للطلبة، كما أن انخفاض قيمة الانحراف المعياري الكلي يؤكد وجود تقارب وتجانس كبير في آراء العينة ومشاعرهم الإيجابية تجاه تجربة الإقامة الجامعية بشكل عام. وعلى المستوى التفصيلي، يُلاحظ تصدر سبع عبارات كاملة لدرجة التقييم المرتفع جدا، حيث جاءت العبارة المتعلقة بمساهمة الخدمات المقدمة في مساعدة الطالب على التركيز في دراسته في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.45 وانحراف معياري قدره 0.64، وهو مؤشر ممتاز يعكس نجاح الإقامة في تحقيق هدفها الجوهرى المتمثل في دعم التحصيل الأكاديمي.

تلتها في المرتبة الثانية العبارة التي تعبر عن الرضا العام عن مستوى الخدمات بمتوسط حسابي قدره 4.35 وانحراف معياري 0.80، ثم العبارة الخاصة بالتوصية الإيجابية للطلبة الآخرين بالإقامة في هذا الحي بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 4.33 وانحراف معياري منخفض جدا قدره 0.57 مما يدل على ولاء وثقة عالية. وتساوت معها في المتوسط الحسابي العبارة الرابعة المتعلقة بتأثير مستوى الخدمات على الشعور بالرضا بمتوسط 4.33 وانحراف معياري 0.89، لتأتي بعدها الرغبة في الاستمرار بالإقامة خلال سنوات الدراسة في المرتبة الخامسة بمتوسط 4.30 وانحراف 0.61، يليه الشعور بالارتياح نتيجة جودة الخدمات سادسا بمتوسط 4.23 وانحراف 0.62، ثم اعتبار اختيار الإقامة قرارا جيدا في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي مساوٍ لسابقته بلغ 4.23 وانحراف معياري قدره 0.77. وفي المقابل، نالت خمس عبارات درجة تقييم مرتفعة، حيث حلت العبارة المتعلقة بالشعور بالراحة أثناء الإقامة في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 4.00 وانحراف معياري قدره 0.85، تلتها في المرتبة التاسعة العبارة الخاصة بشعور الطالب باهتمام الإقامة براحته بمتوسط حسابي قدره 3.98 وانحراف معياري 1.05، متساوية في المتوسط الحسابي مع العبارة العاشرة المتعلقة بتوفير الإقامة لبيئة مناسبة للدراسة والتي بلغ انحرافها المعياري 1.12. أما العبارة التي تقيس توافق مستوى الخدمات مع توقعات الطالب فقد جاءت في المرتبة الحادية عشرة بمتوسط حسابي بلغ 3.65 وانحراف معياري 1.25، تليها العبارة الخاصة بتلبية الخدمات للتوقعات والاحتياجات في المرتبة الثانية عشرة بمتوسط حسابي قدره 3.53 وانحراف معياري 0.82. وفي المرتبة الثالثة عشرة والأخيرة، حلت العبارة التي تنص على الشعور بالرضا العام عن مستوى الخدمات المقدمة في الإقامة الجامعية بدرجة تقييم متوسط، بمتوسط حسابي بلغ 3.28 وانحراف معياري قدره 1.11. ورغم التقييمات المرتفعة جدا لمعظم جوانب الارتياح والولاء للإقامة، إلا أن التقييم المتوسط لهذه العبارة وتوافقها مع انحراف معياري يتجاوز الواحد الصحيح يشير إلى تباين ملحوظ في مشاعر الطلبة عند التقييم المباشر والمطلق لمجمل الخدمات، مما يدل على أن الرضا المتحقق لدى أفراد العينة يميل أكثر لكونه رضا عن الاستقرار المكاني، والبيئة الأكاديمية، والارتياح النفسي العام، أكثر من كونه رضا مطلقا عن تفاصيل ومستويات جودة كل خدمة يومية على حدة.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الفرع الأول: الاختبار

اختبار الفرضية الأولى: مستوى جودة الخدمات الجامعية مرتفع في الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج جدول رقم (15) بين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة ل مقياس جودة الخدمات الجامعية

الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الملموسية	3	3.91	0.45	مرتفع
الاعتمادية	2	3.94	0.52	مرتفع
الاستجابة	5	3.64	0.71	مرتفع
الأمان	1	4.19	0.50	مرتفع
التعاطف	4	3.81	0.48	مرتفع
جودة الخدمات الجامعية		3.90	0.24	مرتفع
قيمة ت = 23.798		درجة الحرية = 39		الدلالة الإحصائية = 0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

يوضح الجدول رقم (15) نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية الأولى للدراسة والتي تنص على أن مستوى جودة الخدمات الجامعية مرتفع في الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج، حيث تشير النتائج الكلية إلى حصول مقياس جودة الخدمات الجامعية ككل على متوسط حسابي عام بلغ 3.90 وانحراف معياري قدره 0.24، وهو ما يقابل درجة تقييم مرتفعة. وللتحقق من صحة هذه الفرضية إحصائياً، تم الاعتماد على اختبار "ت" لعينة واحدة لقياس الفروق، حيث بلغت قيمة الاختبار المحسوبة 23.798 عند درجة حرية 39، وبمستوى دلالة إحصائية بلغ 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد إحصائياً (0.05).

وتؤكد هذه المعطيات الإحصائية دلالة الارتفاع بشكل قاطع، مما يستوجب قبول الفرضية الأولى وإثبات أن مستوى جودة الخدمات المقدمة في الإقامة الجامعية المذكورة يتميز بارتفاعه الفعلي والملموس من وجهة نظر الطلبة المقيمين، كما يعكس الانحراف المعياري الكلي شديد الانخفاض وجود إجماع وتجانس قوي جداً بين أفراد العينة في هذا التقييم الإيجابي.

وعلى المستوى التفصيلي لأبعاد الجودة الخمسة المكونة للمقياس، يُظهر التحليل أن جميع الأبعاد دون استثناء قد حازت على درجات تقييم مرتفعة، متصدرة ببعد الأمان الذي احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.19 وانحراف معياري قدره 0.50، مما يثبت نجاح الإقامة في بث الشعور بالطمأنينة وتوفير بيئة صحية وطاقم عمل يتسم بالكفاءة والاحترام. تلاه في المرتبة الثانية بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي قدره 3.94 وانحراف معياري بلغ 0.52، ليعكس ثقة المقيمين في وفاء الإدارة بوعودها وانتظام خدماتها الأساسية، ثم جاء بعد الملموسية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3.91 وانحراف معياري 0.45، مؤكداً العناية بالمرافق المادية ومستويات النظافة وتجهيزات الغرف.

وفي المرتبة الرابعة حل بعد التعاطف بمتوسط حسابي قدره 3.81 وانحراف معياري 0.48، مبرزاً الاهتمام المعنوي والإنساني بانشغالات الطلبة، بينما جاء بعد الاستجابة في المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 3.64 وانحراف معياري

0.71، ورغم تصنيف البعد الأخير ضمن المستوى المرتفع، إلا أن تأخره في الترتيب وارتفاع تشتت إجاباته نسبياً مقارنة ببقية الأبعاد يشير إلى أنه يمثل الحلقة الأضعف في منظومة الجودة، مما يجعله المجال الأولي بالتحسين والتطوير من طرف الإدارة، خاصة فيما يتعلق بتبسيط آليات إيداع الشكاوى وزيادة سرعة التجاوب الفعلي معها

نتيجة اختبار الفرضية الأولى: نقبل نص الفرضية الأولى مستوى جودة الخدمات الجامعية مرتفع في الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية: مستوى رضا الطلبة المقيمين في الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج مرتفع جدول رقم (16) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس رضا الطلبة المقيمين

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
رضا الطلبة المقيمين	3.95	0.52	مرتفع
قيمة ت = 11.611	درجة الحرية = 39	الدلالة الإحصائية = 0.000	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

يوضح الجدول رقم (16) نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية الثانية للدراسة والتي تنص على وجود مستوى مرتفع لرضا الطلبة المقيمين في الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج، حيث تشير النتائج الكلية إلى حصول محور رضا الطلبة على متوسط حسابي عام بلغ 3.95 وانحراف معياري قدره 0.52، وهو ما يقابل درجة تقييم مرتفعة. ولإثبات صحة هذه الفرضية إحصائياً والتأكد من أن هذا الارتفاع حقيقي وليس وليد الصدفة، تم تطبيق اختبار "ت" لعينة واحدة، حيث

بلغت قيمة الاختبار المحسوبة 11.611 عند درجة حرية 39، وبمستوى دلالة إحصائية بلغ 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد إحصائياً.

وتؤكد هذه النتائج دلالة الارتفاع بشكل قاطع، مما يستوجب قبول الفرضية الثانية وإثبات أن مستوى الرضا العام للطلبة عن إقامتهم مرتفع فعليا، كما يدل الانحراف المعياري المنخفض على وجود توافق وتجانس واضح بين أفراد العينة في التعبير عن ارتياحهم العام، مما يعكس نجاح الإقامة الجامعية في توفير ظروف معيشية وبيئة مستقرة تلبي تطلعات المقيمين وتدعم مسيرتهم الأكاديمية.

نتيجة الاختبار الفرضية الثانية: نقبل نص الفرضية الثانية مستوى جودة الخدمات الجامعية مرتفع في الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين.

أولا - اختبار العلاقة الارتباطية: ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو جودة الخدمات الجامعية والمتغير التابع هو رضا الطلبة

المقيمين، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع: **جدول رقم (17):** معامل

الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R-deux)
أ. المتغير المستقل: جودة الخدمات الجامعية ب. المتغير التابع: رضا الطلبة المقيمين	0.790	0.624

المصدر: من إعداد الطالب ب الاعتماد على م خرجات إصدار SPSS31

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين هو (0.790) أي هناك ارتباط طردي قوي بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.624)، بمعنى أن (62.4) بالمائة من رضا الطلبة المقيمين يعود لتأثير جودة الخدمات الجامعية والنسبة المتبقية (37.6) بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في رضا الطلبة المقيمين.

وعليه: "توجد علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين".

وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أبعاد جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين ككل (0.790) والجدول التالي يمثل توزيع القيم حسب الأبعاد:

الجدول رقم (18) مصفوفة الارتباطات يرسومون لأبعاد متغير جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين

الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية Sig	أفراد العينة
الملموسية	0.524	0.001	40
الاعتمادية	0.566	0.000	40
الاستجابة	0.471	0.002	40
الأمان	0.691	0.000	40
التعاطف	0.383	0.015	40
المتغير المستقل: جودة الخدمات الجامعية	0.790	0.000	40

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

نلاحظ من خلال الجدول أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع بعد الأمان بقيمة (0.691)، يليه بعد الاعتمادية بقيمة (0.566)، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة. وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع رضا الطلبة المقيمين كما يلي:

- الملموسية: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الطلبة المقيمين.

- الاعتمادية: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الطلبة المقيمين. - الاستجابة: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الطلبة المقيمين. - الأمان: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الطلبة المقيمين.

- التعاطف: يوجد تأثير طردي متوسط على رضا الطلبة المقيمين. ثانيا- تبين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل: يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة. جدول رقم (19): قيم تبين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي^a ANOVA

النموذج	مجموع مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار	معدل مربعات الانحدار	قيمة اختبار تحليل التباين F	مستوى الدلالة Sig.
1	الانحدار	1	6.483	62.952	0.000 ^b
	البقايا	38	7.914	0.103	
	المجموع	39	14.037		

a. المتغير التابع رضا الطلبة المقيمين b. المتغير المستقل جودة الخدمات الجامعية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 31

من خلال الجدول نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 6.483 ومجموع مربعات البواقي هو 7.914 ومجموع المربعات الكلي يساوي 14.037؛

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 38؛

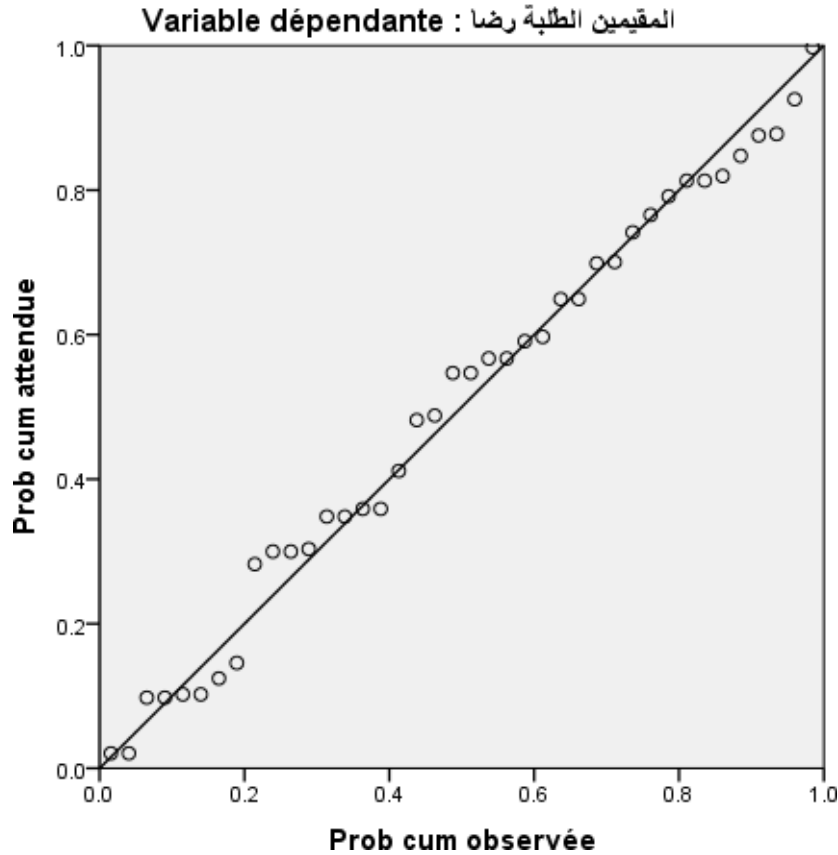
- معدل مربعات الانحدار هو 6.483 ومعدل مربعات البواقي هو 0.103؛ - قيمة

اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 62.952؛

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض فرضية العدم، ونقبل الفرض البديل وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(3): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي SPSS إصدار 31

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط. من خلال قراءة الرسم البياني للاحتمال الطبيعي (Normal P-P Plot) للبواقي المعيارية، نلاحظ أن النقاط تتوزع وتتجمع بشكل خطي ومتقارب جداً حول الخط القطري المستقيم (الخط المتوقع). هذا التقارب القوي يشير إلى عدم وجود انحرافات جوهرية عن المسار الطبيعي، مما يؤكد أن بواقي نموذج الانحدار تتوزع توزيعاً طبيعياً. وعليه، فإن نموذج الانحدار الخطي المعتمد سليم إحصائياً وصالح للاعتماد عليه في تعميم النتائج."

ثالثا- دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

الجدول رقم(20): قيم معاملات خط الانحدار للمعاملات^a Coefficients

النموذج	معاملات غير قياسية		معاملات قياسية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
الثابت	0.874	0.839		3.211	0.003
جودة الخدمات الجامعية	1.702	0.215	0.790	7.934	0.000

a. المتغير التابع رضا الطلبة المقيمين

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات إصدار SPSS 31

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 0.874 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig (0.003) وهي

مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار هي: $Y=a+bx$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y=0.874 +1.702 X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل جودة الخدمات الجامعية وY يمثل المتغير التابع رضا الطلبة المقيمين

نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة جودة الخدمات الجامعية ولو بقيمة 1 سيزيد من رضا الطلبة المقيمين بقيمة

1.702.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود أثر لجودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين،

يُفسر ثبوت الأثر الإيجابي القوي لجودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين بأن استقرار الطالب النفسي والمعيشي داخل الإقامة الجامعية يرتبط ارتباطاً

وثيقاً بكفاءة الخدمات الأساسية الموفرة له، حيث إن تلبية هذه الاحتياجات اليومية تشكل القاعدة الصلبة التي تمكنه من التفرغ والتركيز على تحصيله الأكاديمي.

وتُعزى القوة التفسيرية العالية لهذا التأثير إلى كون البيئة الإقامة تمثل البديل المؤقت للبيئة الأسرية، مما يجعل أي تحسين في مستويات الخدمة ينعكس مباشرة وبشكل

مضاعف على شعور الطالب بالارتياح والولاء للمكان واعتباره اختياره للإقامة قراراً صائباً.

وعلى المستوى التفصيلي لأبعاد الجودة، يُفسر تصدر بعد الأمان كأقوى محرك وموجه لرضا الطلبة بكون الشعور بالطمأنينة الجسدية والنفسية، وتوفر الظروف الصحية

الموثوقة، والتعامل المهني القائم على الاحترام من قبل الطاقم العامل، يمثل أولوية

قصوى وحاجة قاعدية لدى الطالب المقيم لا يمكن المساومة عليها أو تعويضها بخدمات أخرى. وتأتي بعدها الأبعاد

الوظيفية والمادية المتمثلة في الاعتمادية والملموسية، حيث إن انتظام وجبات الإطعام ومواعيد النقل، ووفاء الإدارة بوعودها، ونظافة المرافق وجاهزية الغرف، تمس العصب الحيوي للحياة اليومية للطلّاب وتحدد مدى سلاسة روتينه المعيشي واستقراره. في المقابل، يُفسر التراجع النسبي لتأثير بعدي الاستجابة والتعاطف في تشكيل الرضا العام بأن الطلبة الذكور يميلون بطبيعتهم وعاداتهم الاستهلاكية للخدمة إلى التركيز على المخرجات المادية والخدمات القاعدية الملموسة أكثر من تركيزهم على الجوانب العاطفية أو الرعاية الفردية الخاصة.

كما يعكس هذا الترتيب تكيّف المبحوثين مع بعض أوجه القصور الإداري المعتادة، مثل تباطؤ آليات معالجة الشكاوى أو ضعف التواصل المباشر، وتجاوزهم عنها طالما أن الخدمات الكبرى الحساسة كالأمن، والإيواء، والإطعام، تُقدم بمستويات مستقرة وأمنة تلبّي تطلعاتهم الأساسية، وعليه:

نتيجة اختبار الفرضية الثالثة: نقبل نص الفرضية الثالثة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين في الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج

$$Y=0.874 +1.702 X$$

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الرابعة: ل ا توجد فروق دالة إحصائية في رضا الطلبة المقيمين حسب خصائصهم الديموغرافية

كانت الفرضية الرئيسية الرابعة هي: لا توجد فروق دالة إحصائية في رضا الطلبة المقيمين حسب خصائصهم الديموغرافية التالية: (التخصص، المستوى التعليمي).

الجدول رقم (21): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول رضا الطلبة المقيمين حسب الخصائص الشخصية

المتغير	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
التخصص	T Test	0.820	غير دال
المستوى التعليمي	ANOVA	0.980	غير دال

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات إصدار SPSS 31 من نتائج

الجدول أعلاه سيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حديكما يلي:

أولاً- بالنسبة لمتغير التخصص: يوضح الملحق رقم نتيجة اختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين تبعاً لمتغير التخصص.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة Sig قدرتها ب 0.820 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى رضا الطلبة المقيمين لدى المبحوثين تبعاً لمتغير التخصص.

ثانيا- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.980 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى رضا الطلبة المقيمين لدى المبحوثين تبعا للمؤهل العلمي. مما سبق ذكره: تؤكد صحة الفرضية الرابعة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين تبعا للمتغيرات الشخصية (التخصص، المستوى التعليمي)

يُفسر غياب الفروق الإحصائية بين أفراد العينة باختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم التعليمية بأن الخدمات الجامعية المقدمة داخل الإقامة تتسم بطابع العمومية والتوحيد، حيث يخضع جميع المقيمين لنفس الظروف المعيشية، ويستفيدون من ذات المرافق المادية، ويتعاملون مع نفس الطاقم الإداري والخدمي دون أي تمييز.

هذا التوحيد في المعاملة والمخرجات الخدمية جعل التجربة المعيشية اليومية متطابقة للجميع، مما أدى إلى تشكيل وعي طلابي مشترك وتقييم متقارب جداً لجودة الخدمات ومستوى الرضا عنها.

كما يُعزى هذا التوافق إلى أن الاحتياجات الأساسية للطلاب المقيم (كالأمن، والإيواء، والإطعام) هي احتياجات إنسانية ومعيشية قاعدية لا تتأثر بطبيعة التخصص العلمي أو الأدبي، ولا تتغير بتطور المستوى الدراسي من الليسانس إلى الدراسات العليا، فالجميع ينشد بيئة آمنة ومستقرة تدعم مساره الجامعي بنفس القدر وعليه:

نتيجة اختبار الفرضية الرابعة: نقبل نص الفرضية الرابعة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول رضا الطلبة المقيمين تبعا للمتغيرات

الشخصية (التخصص، المستوى التعليمي)

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي لبيانات المبحوثين التوصل إلى مجموعة من الخلاصات الجوهرية التي تجيب على إشكالية البحث، حيث تم التحقق من صحة الفرضيات المطروحة وقبولها إحصائياً بالاستناد إلى مخرجات برنامج التحليل الإحصائي، وهي في مجملها تقدم إضافات علمية قيمة تدعم أو تتقاطع مع ما أسفرت عنه الأدبيات السابقة في هذا الميدان المعرفي.

وقد أثبتت النتائج أولاً قبول الفرضية الأولى للدراسة، حيث تبين أن مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة في الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج بورقلة للذكور يتميز بدرجة تقييم مرتفعة وملموسة من قبل الطلبة. وتؤكد هذا الارتفاع دلاليّاً من خلال اختبار الفروق لعينة واحدة الذي أسفر عن دلالة إحصائية قاطعة، مبرزاً نجاح الإقامة في توفير بيئة خدمية مستقرة تصبّرها خدمات الأمان والاعتمادية والملموسية كأقوى الأبعاد الموفرة لراحة الطالب، مع بقاء بعد الاستجابة كمجال أولى بالتطوير الإداري لضمان التكفل الأسرع بانشغالات المقيمين. وتختلف هذه النتيجة جزئياً مع دراسة ناصر إبراهيم سيف (2022) التي خلصت في نتائجها إلى أن مستوى جودة الخدمات يتراوح بين الضعيف والمتوسط، في حين تتقاطع بوضوح وتتفق مع دراسة حشوش منصور وخنيفر سيف الدين (2021) في إبراز الأهمية البالغة للأبعاد المادية والوظيفية الحساسة داخل الوسط الإقامي.

كما أسفر التحليل عن تأكيد قبول الفرضية الثانية، والتمثلة في وجود مستوى مرتفع لرضا الطلبة المقيمين داخل الإقامة الجامعية المذكورة. ودلت المعطيات الإحصائية المستخرجة على وجود إجماع وتوافق واضح بين أفراد العينة في التعبير عن ارتياحهم العام للظروف المعيشية، حيث يرى المبحوثون أن جودة الخدمات المقدمة تلعب دوراً محورياً في مساعدتهم على التركيز في دراستهم، وتدفعهم للتوصية الإيجابية لزملائهم بالإقامة في هذا الحي، وتفضيل الاستمرار فيه طيلة مساهمهم الجامعي.

وتأتي هذه الخلاصة لتقدم قراءة مغايرة لما وجدته دراسة ناصر إبراهيم سيف (2022) من وجود تباين ملحوظ وقصور في درجات الإشباع المحققة لدى الطلبة، بينما تنسجم تماماً مع طرح دراسة حشوش منصور وخنيفر سيف الدين (2021) التي أكدت أن الخدمات المعيشية المستقرة تلبّي تطلعات المقيمين وتدعم بناء ولائهم واستقرارهم النفسي. وقد تم قبول الفرضية الرئيسية الثالثة، بعد ثبوت أثر إيجابي قوي ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين، حيث أظهر نموذج الانحدار الخطي البسيط قدرة الخدمات الجامعية على تفسير ما نسبته 62.4 بالمائة من التغيرات الحاصلة في مستويات رضا الطلبة، مؤكداً أن أي تحسين إضافي في جودة هذه الخدمات سينعكس مباشرة وبشكل قوي على زيادة منسوب الرضا والاستقرار المعيشي والأكاديمي للطالب. وقد برز بعد الأمان كأقوى محرك وموجه لهذا الرضا في مصفوفة الارتباط، يليه بعد الاعتمادية، ليعكس ذلك أولوية الشعور بالطمأنينة الجسدية والنفسية وانتظام الخدمات الأساسية لدى المقيمين.

وتشكل هذه النتيجة تدعياً إحصائياً حاسماً لما ذهبت إليه دراسة حشوش منصور وخنيفر سيف الدين (2021) التي أثبتت أن أبعاد الجودة تؤثر بشكل مباشر وفعال في تشكيل رضا المقيمين، مبرزاً أن الخدمات القاعدية والأمنية هي المحرك الأساسي لراحة الطالب واستقراره. وأخيراً، أثبتت الدراسة صحة الفرضية الرابعة وتم قبولها إحصائياً، والتي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا الطلبة المقيمين تُعزى لخصائصهم الشخصية والأكاديمية، وأكدت اختبارات الفروق المطبقة أن انطباعات المبحوثين ورضاهم عن الخدمات تتسم بالتطابق بغض النظر عن انتمائهم للتخصصات العلمية أو الأدبية، وسواء كانوا في مرحلة الليسانس أو الدراسات العليا؛ وهو ما يُعزى إلى طابع التوحيد والعمومية الذي تتسم به الخدمات الموفرة لجميع المقيمين على حد سواء، واشتركهم في نفس الاحتياجات المعيشية القاعدية التي تدعم مساهمهم العلمي بنفس القدر. وتسهم هذه النتيجة في معالجة الفجوة البحثية المسجلة في الدراسات السابقة كدراسة ناصر إبراهيم سيف (2022) ، من خلال إثبات أن توحيد النمط التسييري للخدمات في البيئات الإقامة ذات الخصوصية الجغرافية والمناخية للجنوب يذيب الفوارق الأكاديمية بين الطلبة، ويجعل تقييمهم لدرجات الرضا متجانساً وموحد التطلعات المعيشية .

خلاصة الفصل

نخلص من خلال الدراسة الميدانية والمعالجة الإحصائية لبيانات هذا الفصل إلى تقديم حصيلة شاملة وموجزة تعكس واقع العلاقة بين متغيرات الدراسة في البيئة التطبيقية، ويمكن تلخيص أبرز ما تم التوصل إليه في النقاط والفقرات التالية: أظهرت نتائج تقييم أداة الدراسة (الاستبيان) مستويات ممتازة من الصدق والثبات، حيث تجاوزت قيم معامل الثبات الحد المقبول بكثير لتصل إلى مستويات طمأنينة عالية في استقرار الإجابات عند إعادة القياس. كما أثبت اختبار طبيعة التوزيع أن بيانات المتغيرين المستقل والتابع تخضع للتوزيع الطبيعي وتتميز بالاعتدالية، مما منح الشرعية المنهجية الكاملة للاعتماد على الاختبارات الإحصائية المعلمية في فحص وتنفيذ فرضيات الدراسة على العينة المستهدفة البالغة أربعين طالباً من أصل مجتمع أصلي قوامه ألف ومائة طالب مقيم بالإقامة الجامعية "خلفاوي الحاج" بورقلة.

وأُسفر التحليل الوصفي واختبار الفروق لعينة واحدة عن قبول الفرضيتين الأولى والثانية؛ حيث تبين أن مستوى جودة الخدمات الجامعية الموفرة في الإقامة يتميز بارتفاع فعلي وملحوس من وجهة نظر الطلبة المقيمين، مدعوماً بتصدر بعد "الأمان" في المرتبة الأولى كأقوى أبعاد الجودة الموفرة للطمأنينة والبيئة الصحية، يليه بعد الاعتمادية ثم الملموسية، بينما حل بعد الاستجابة أخيراً كحلقة تحتاج إلى تفعيل إداري أسرع. وتطابق هذا الارتفاع مع تسجيل مستوى مرتفع جداً لرضا الطلبة المقيمين، حيث أكد المبحوثون أن الخدمات المتاحة تلعب دوراً جوهرياً ومباشراً في مساعدتهم على التركيز في تحصيلهم ودراساتهم الأكاديمية، وهو الهدف الأسمى للمرفق الجامعي. كما أثبتت نتائج التحليل التحليلي قبول الفرضية الرئيسية الثالثة، حيث تبين وجود أثر طردي قوي جداً وذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين. ووفقاً لنموذج الانحدار الخطي البسيط، فإن جودة الخدمات تمتلك قدرة تفسيرية عالية تمكنها من تفسير ما نسبته اثنان وستون وأربعة أعشار بالمائة من التغيرات الحاصلة في مستوى رضا الطلبة، وتؤكد معادلة خط الانحدار المستخرجة أن أي تحسين في مستويات جودة الخدمات بمقدار وحدة واحدة سيترجم حتماً إلى زيادة مباشرة ومضاعفة في منسوب رضا المبحوثين واستقرارهم المعيشي والنفسي. وفيما يخص العوامل الشخصية، تم قبول الفرضية الرابعة التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا الطلبة المقيمين تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية والأكاديمية المتمثلة في التخصص والمستوى التعليمي. ويُفسر هذا الغياب التام للفروق بطبيعة التوحيد والعمومية التي تتسم بها الخدمات اليومية (كالإيواء والإطعام والأمن)، حيث يستفيد جميع المقيمين من نفس المخرجات التنظيمية والمادية دون تمييز، مما أدى إلى تشكيل وعي مشترك وتجانس قوي في التقييم. وتأتي هذه الحصيلة الميدانية لتتقاطع وتنسجم في مجملها مع التوجهات النظرية والدراسات السابقة، مؤكدة أن تأمين الاحتياجات المعيشية القاعدية داخل المدن الإقامة هو الركيزة الأساسية لصناعة الارتياح والولاء الطلابي.

خاتمة

خاتمة

جاءت هذه الدراسة لمعرفة هل تؤثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين، وذلك من خلال إسقاط المفاهيم الإدارية الحديثة على قطاع الخدمات الطلابية في البيئة الجامعية الجزائرية.

✕ هدف البحث الأساسي إلى قياس وتقييم أثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين، من خلال إسقاط المفاهيم الإدارية الحديثة وسلوك المستفيد على قطاع الخدمات الطلابية في البيئة الجامعية الجزائرية .

✕ أكدت المسيرة البحثية للمذكرة - بدءاً من التأصيل النظري إلى التحليل الميداني بإقامة "خلفاوي الحاج" بورقلة- أن جودة الخدمة ليست خياراً تنظيمياً كمالياً، بل ركيزة استراتيجية حتمية لضمان الاستقرار المعيشي والأكاديمي للطلبة .

✕ أثبتت النتائج التطبيقية وجود علاقة ارتباطية طردية قوية وتأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) وبين مستوى الرضا العام للمبحوثين .

✕ يتشكل الحكم النهائي للطلاب المقيم عبر التكامل الوظيفي بين الجوانب المادية الملموسة (كالنظافة وتجهيزات الغرف) والجوانب التفاعلية والمعنوية (كسرعة الاستجابة، وحسن المعاملة، والشعور بالأمان والخصوصية) .

✕ بينت الدراسة استقراراً توافقياً في مستويات الرضا المحققة؛ إذ لم تسجل أية فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى للمتغيرات الشخصية والأكاديمية للمبحوثين (التخصص أو المستوى التعليمي) .

✕ يُعزى غياب الفروق إلى طابع العمومية والتوحيد الذي تتسم به الخدمات الموفرة، والتي تلبي احتياجات معيشية وإنسانية قاعدية مشتركة، مما يجعل الإقامة الجامعية مجتمعاً متجانساً في تطلعاته الخدمية والاجتماعية .

توصيات الدراسة

بناءً على ما تقدم من استنتاجات، ومن أجل الارتقاء بواقع الخدمات في الإقامة الجامعية "خلفاوي الحاج"، نتقدم بمجموعة من التوصيات:

أولاً: ضرورة التحديث المستمر للبنية التحتية والمرافق المادية للإقامة، مع التركيز على صيانة الغرف وتطوير معدات المطعم الجامعي، باعتبار بعد "الملموسية" هو الواجهة الأولى التي يتشكل من خلالها الانطباع الأول للطلاب.

ثانياً: تفعيل آليات تواصل رقمية وفعالة لاستقبال شكاوى وانشغالات الطلبة ومعالجتها في وقت قياسي، مما يعزز من بعد "الاستجابة" ويبني جسور الثقة بين الطالب والإدارة.

ثالثاً: الاستثمار في التكوين المستمر للموظفين والعمال المتعاملين مباشرة مع الطلبة، لتطوير مهارات الاتصال وفنون التعامل الإنساني، بما يرفع من مستوى "التعاطف" والتقدير الذي يشعر به الطالب المقيم.

رابعاً: تعزيز الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية داخل الإقامة لتكون مكملاً حقيقياً للمسار البيداغوجي، مما يساهم في تحويل الإقامة من مجرد مرفق للإيواء إلى فضاء متكامل لبناء الشخصية الطلابية.

الآفاق المستقبلية

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، ولمواصلة سد الفجوات البحثية في هذا المجال، تفتح هذه الدراسة آفاقاً لبحوث مستقبلية يمكن للطلبة والباحثين تناولها من خلال المحاور الثرية التالية:

- دراسة متغيرات وسيطة أو معدلة جديدة: بحث أثر جودة الخدمات المعيشية على "التحصيل الأكاديمي" أو "التفوق العلمي" مباشرة كمخرجات نهائية، أو إدخال متغير "الولاء للمؤسسة الجامعية" كمتغير وسيط في النموذج السببي.
- توسيع النطاق الديموغرافي للمجتمع البحثي: إجراء دراسات مقارنة بين إقامات الذكور وإقامات الإناث (الأحياء الجامعية للبنات) بورقلة، للوقوف على مدى تباين واختلاف التطلعات والمعايير الاستهلاكية للخدمة بين الجنسين.
- الانتقال نحو مفهوم "جودة الحياة الجامعية" الشامل: عدم الاقتصار على الخدمات المعيشية القاعدية (إيواء وإطعام)، والبحث في أثر "جودة الحياة الجامعية" بأبعادها النفسية، والاجتماعية، والترفيهية، والصحية الشاملة.
- تقييم أثر التحول الرقمي في الخدمات الجامعية: دراسة مدى مساهمة الرقمنة والمنصات الإلكترونية المستحدثة من طرف الوزارة الوصية في تحسين بعد "الاستجابة الإدارية" وسرعة معالجة شكاوى الطلبة واختصار الإجراءات الروتينية.
- تبني زوايا تقييمية متعددة (دراسة مقارنة): إجراء بحث يقيس الفجوة بين "وجهة نظر الإدارة والقائمين على التسيير" حول مستوى الجودة المقدمة، وبين "الإدراك الفعلي للطلبة المستفيدين" لتحديد فجوات الأداء التنظيمي بدقة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

1. أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دار الكتب المعتمدة، الطبعة الثانية، مصر، 2020.
2. بشير العلاق، تسويق الخدمات التعليمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
3. ثابت عبد الرحمن إدريس، إدارة الخدمات: مدخل الإدارة الاستراتيجية، الدار الجامعية، مصر، 2017. 4. حميد الطائي، إدارة الجودة وقياس رضا العملاء، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2020.
5. خيري علي دليمي، تسيير الخدمات الجامعية وتحديات العصر، دار الثقافة للنشر، عمان، 2019.
6. ذوقان عبيدات، عبد الرحمن عدس، وكايد عبد الحق، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الخامسة عشر، الأردن، 2014.
7. رابح بوقرة، الاتصال الإداري في المؤسسات الجامعية، دار الهدى، الطبعة الثانية، الجزائر، 2021.
8. زكية غانم، جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي، دار الفكر الناشر، الطبعة الثانية، الجزائر، 2021. 9. سامية حميدي، جودة الحياة والبيئة التعليمية في الجامعة، دار الخلدونية، الجزائر، 2018.
10. سليمان خالد، إدارة التغيير في المؤسسات الخدمية، منشورات الجامعة، الطبعة الأولى، الجزائر، 2020. 11. طارق عبد الرؤوف، إدارة التربية المعاصرة، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2019.
12. طاهر محسن منصور الغالي، إدارة الجودة والتميز المؤسسي، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، الأردن، 2021. 13. عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاديات وتسيير التعليم العالي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2021.
14. عبد السلام أبو قحف، التسويق الاستراتيجي للخدمات التعليمية، الدار الجامعية، مصر، 2019. 15. عبد العزيز مخيمر، مداخل وأطر قياس جودة الخدمات، دار الفكر العربي، القاهرة، 2019.
16. عبد الفتاح جاسم، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى، القاهرة، 2018. 17. عبد القادر مجد، تقييم الأداء في المؤسسات العمومية، دار الخلدونية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2022. 18. علي السلمي، إدارة الموارد البشرية والتطوير التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2020.
19. عمار بوحوش ومحمد محمود الذنابات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الخامسة، الجزائر، 2011.
20. عنابي بن عيسى، إدارة الخدمات الجامعية في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2019.

21. فاطمة الزهراء بن محمود، جودة الحياة الجامعية والتحصيل الدراسي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2021. 22. فايز جمعة النجار، أثر جودة الخدمات على رضا العملاء: رؤية معاصرة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2020.

23. كامل محمد المغربي، مناهج البحث العلمي وأساليبه في ميدان العلوم الإدارية، دار الثقافة، الطبعة الثانية، الأردن، 2019. 24. كمال درويش، الإدارة الجامعية والتفوق الأكاديمي، دار الفكر العربي، القاهرة، 2018. 25. محمد عبد الفتاح ياغي، السلوك التنظيمي في الإدارة العامة والتعليمية، دار المناهج للنشر، الطبعة الرابعة، الأردن، 2022. 26. محمد فريد الصحن، إدارة التسويق: الأصول والمبادئ، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، مصر، 2020. 27. محمود جاسم الصميدعي، سلوك المستهلك: مدخل كمي وكيفي، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، الأردن، 2022. 28. منصور أحمد المعشر، جودة الخدمة: المفاهيم والتطبيقات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2020. 29. ناصر دادي عدون، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي في المؤسسات الخدمية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2020.

30. نادية العبيدي، السلوك التنظيمي ورضا العملاء في المؤسسات الخدمية، دار المعرفة، الطبعة الأولى، الجزائر، 2021.

31. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الرابعة، عمان، 2021. 32. يوسف السعيد، قياس رضا المستفيد من الخدمة العامة، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2019.

ثانياً: المذكرات والمقالات العلمية

33. حشوش منصور وخنيفر سيف الدين، تقييم رضا الطلبة المقيمين حول جودة الخدمات الجامعية، مذكرة أكاديمية لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2021. 34. ناصر إبراهيم سيف، قياس وتقييم درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المرافقة، مقال منشور في مجلة دراسات وأبحاث، 2022.

ثالثاً: الوثائق الرسمية والتقارير الإدارية

35. الإقامة الجامعية خلفاوي الحاج، النظام الداخلي وقائمة المهام الإدارية، وثائق داخلية، ورقلة، 2024.
36. الديوان الوطني للخدمات الجامعية، القانون الأساسي ونظام التسيير للإقامات الجامعية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 45، الجزائر، 2019.
37. مديرية الخدمات الجامعية ورقلة، التقرير السنوي لنشاطات الإقامات الجامعية، وثائق إدارية غير منشورة، ورقلة، 2023.
38. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجامعية، دليل الطالب والخدمات الجامعية، منشورات الديوان الوطني للخدمات الجزائرية، 2022.

قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة

قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

استبيان



أثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين

إعداد الطالب: رباحة أحمد

الأخ الفاضل...، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي أعدت من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز الدراسة الخاصة بالحصول على شهادة ماستر في العلوم التجارية.

نظراً لأهمية آرائكم القيمة في هذا المجال، نرجو منكم التكرم بالإجابة على أسئلة هذه الاستبانة بكل دقة وموضوعية، لأن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على مدى دقة إجاباتكم. لذلك، نأمل منكم إيلاء هذه الاستبانة ما تستحقه من عناية واهتمام، فمشاركتم مساهمة أساسية في نجاح هذا العمل. ونؤكد لكم أن جميع المعلومات التي يتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع الحفاظ التام على سريتها. وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

البيانات الشخصية:

التخصص: ☐ علمي ☐ ليسانس ☐ أدبي ماستر

المستوى العلمي: ☐ ☐ ☐ دكتوراه

قائمة الملاحق

المحور الأول: جودة الخدمات الجامعية

الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
بعد الملموسية						
01	مرافق الإقامة الجامعية في حالة جيدة.					
03	مستوي النظافة داخل الإقامة مرضى.					
03	تجهيزات الغرف مناسبة لاحتياجاتكم.					
04	مطعم الإقامة مجهز بشكل ملائم.					
بعد الاعتمادية						
05	تقديم الخدمات في المواعيد المحدد.					
06	يتم احترام برنامج الإطعام بانتظام.					
07	الإدارة تفي بوعودها تجاهكم.					
08	خدمات النقل الجامعية منتظمة.					
بعد الاستجابة						
09	الموظفون متعاونون عند تقديم الطلبات.					
10	توجد آليات واضحة لتلقي الشكاوي.					
11	يتم التعامل مع الشكاوي بسرعة.					
12	تستجيب الإدارة لمشاكل الطلبة بفعالية ودون تمييز.					
بعد الأمان						
13	أشعر بالأمن داخل الإقامة الجامعية.					
14	الظروف الصحية داخل الإقامة ملائمة.					
15	الموظفون يتمتعون بالكفاءة المهنية.					
16	يتم التعامل مع الطلبة باحترام.					
بعد التعاطف						
17	الإدارة تهتم بمشاكل الطلبة.					
18	يتم تفهم ظروف الطلبة الخاصة.					
19	يوجد اهتمام حقيقي براحة الطالب.					
20	تؤخذ آراء الطلبة بعين الاعتبار.					

قائمة الملاحق

المحور الثاني: رضا الطلبة

الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
01	أشعر بالرضا العام عن مستوى الخدمات المقدمة في الإقامة الجامعية.					
03	الخدمات المقدمة تلبي توقعاتي واحتياجاتي كطالب مقيم.					
03	مستوي الخدمات في الإقامة الجامعية يتوافق مع توقعاتي.					
04	أشعر بالراحة أثناء إقامتي في الحي الجامعي.					
05	توفر الإقامة الجامعية بيئة مناسبة للدراسة.					
06	أشعر بأن الإقامة تهتم براحة الطلبة المقيمين.					
07	مستوي الخدمات المقدمة يجعلني أشعر بالرضا عن الإقامة.					
08	أشعر بأن اختياري للإقامة الجامعية كان قرار جيداً.					
09	الخدمات المقدمة في الإقامة تساعدني على التركيز في دراستي.					
10	أوصي الطلبة الآخرين بالإقامة في هذا الحي الجامعي.					
11	أفضل الاستمرار في الإقامة الجامعية خلال السنوات الدراسية.					
12	جودة الخدمات المقدمة تجعلني أشعر بالارتياح في الإقامة.					
13	بشكل عام راض عن مستوى الخدمات في الإقامة الجامعية.					

لكم منا جزيل الشكر على حسن تعاونكم

قائمة الملاحق

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم ولقب الأستاذ المحكم	مؤسسة الانتماء
01	عبد الحق بن نفات	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
02	عبد الحكيم بن جروة	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
03	سليمة غدير أحمد	جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الملحق رقم 03: نتائج ألفا كرونباخ لمقياس جودة الخدمات الجامعية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.788	20

الملحق 04: نتائج ألفا كرونباخ لمقياس رضا الطلبة المقيمين

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.852	13

قائمة الملاحق

الملحق رقم 05: نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الجامعية الخدمات جودة	.110	40	.086	.927	40	.073
المقيمين الطلبة رضا	.090	40	.200 [*]	.978	40	.605

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق رقم 06: نتائج الفروق في جودة الخدمات الجامعية لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الجامعية الخدمات جودة	40	3.9013	.23952	.03787

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الجامعية الخدمات جودة	23.798	39	.000	.90125	.8246	.9779

الملحق رقم 07: نتائج الفروق في رضا الطلبة المقيمين لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المقيمين الطلبة رضا	40	3.9479	.51630	.08163

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المقيمين الطلبة رضا	11.611	39	.000	.94790	.7828	1.1130

قائمة الملاحق

الملحق رقم 08: نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين

Corrélations

		المقيمون الطلبة رضا
الملموسة	Corrélation de Pearson	.524**
	Sig. (bilatérale)	.001
	N	40
الاعتمادية	Corrélation de Pearson	.566**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40
الاستجابة	Corrélation de Pearson	.471**
	Sig. (bilatérale)	.002
	N	40
الأمان	Corrélation de Pearson	.691**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40
العاطف	Corrélation de Pearson	.383*
	Sig. (bilatérale)	.015
	N	40
الجامعية الخدمات جودة	Corrélation de Pearson	.790**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم 09: نتائج الارتباط والارتباط المفسر

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.790 ^a	.624	.614	.32091

a. Prédicteurs : (Constante), جودة الخدمات الجامعية

b. Variable dépendante : رضا الطلبة المقيمين

قائمة الملاحق

الملحق رقم 10: نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	6.483	1	6.483	62.952	.000 ^b
Résidus	3.913	38	.103		
Total	10.396	39			

a. Variable dépendante : رضا الطلبة المقيمين

b. Prédicteurs : (Constante), جودة الخدمات الجامعية

الملحق رقم 11: نتائج معاملات نموذج الانحدار

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.874	.839		3.211	.003
الجامعية الخدمات جودة	1.702	.215	.790	7.934	.000

a. Variable dépendante : رضا الطلبة المقيمين

الملحق رقم 12: نتائج الفروق في مستوى رضا الطلبة المقيمين حسب متغير التخصص

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المقيمين الطلبة-رضا	Hypothèse de variances égales	1.103	.300	-.229	38	.820	-.03867	.16870	-.38016	.30284
	Hypothèse de variances inégales			-.241	37.017	.811	-.03867	.16031	-.36348	.28614

الملحق رقم 13: نتائج الفروق في مستوى رضا الطلبة المقيمين حسب متغير المستوى التعليمي

ANOVA

المقيمين الطلبة رضا

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.011	2	.006	.020	.980
Intragroupes	10.385	37	.281		
Total	10.396	39			