



المؤتمر الدولي 2021م حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي



نموذج الفجوة (Servqual) آلية لقياس جودة خدمات التعليم العالي: حالة جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر . الجزائر.

بوعشرة مختار

جامعة مصطفى اسطمبولي-معسكر-الجزائر

المُلخص

تتمحور هذه الدراسة حول موضوع نموذج الفجوة (Servqual)، سنتطرق خلال هذا الدراسة الى تحديد مفهوم نموذج الفجوة و كيفية عمله حيث ركزنا على الفجوة (5) و التي تمثل الفجوة بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي، كما قمنا بتسليط الضوء على خمسة أبعاد رئيسية التي من شأنها تمثيل الجودة و هي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف)، أجريت الدراسة على مجموعة تتكون من 250 طالب وطالبة يمثلون سبعة كليات في جامعة مصطفى اسطمبولي بمعسكر الجزائر .

تاريخ الاستقبال: 2020-06-28

تاريخ الاستقبال: 2020-12-31

تاريخ القبول: 2021-01-31

تاريخ النشر: 2021-10-10

الكلمات المفتاحية نموذج الفجوة، جودة الخدمة، التعليم العالي، أبعاد الجودة

البريد الإلكتروني للباحث

bouachera.mokhtar@univ-mascara.dz

1 المقدمة

الفجوة سلبية و هذا ما يمثل مشكلة حقيقية ، فلنضوءاماطرحناوهدالدراسة المتواضعة معالجة الإشكالية التالية .

ما هو واقع الفجوة بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي ؟

وتندرجتحتهد الإشكالية ،مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية :

1. فيما تتمثل الفجوة بين الادراكات و التوقعات ؟
2. ما هي طرق قياس الفجوة بين الادراكات و التوقعات ؟
3. ما واقع الفجوة بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي بجامعة مصطفى اسطمبولي وفقا لقياس الفجوة servqual ؟

3.1 أهداف البحث

تتمثل الأهداف المراد الوصول إليها من خلال الدراسة في ما يلي :

1. التعرف على نموذج الفجوة بين الادراكات و التوقعات (Servqual) لدراسة و قياس الخدمات التعليمية المقدمة من طرف مؤسسات التعليم العالي
2. تسليط الضوء على وجهة نظر الطلبة من خلال ادراكاتهم و توقعاتهم لخدمات التعليم العالي
3. تحديد الأبعاد الخاصة بالجودة التي تحتاج الى تطوير و تحسين
4. التعرف على واقع الخدمات التعليمية المقدمة من طرف مؤسسة التعليم العالي محل دراسة
5. العمل على الوصول لنتائج و اقتراحات التي من شأنها مساعدة المهتمين بتطوير خدمات التعليم العالي خاصة من ناحية التخطيط الاستراتيجي و تحقيق الجودة الشاملة

4.1 فرضيات الدراسة

في ظل التغيرات الجذرية السريعة والتحديات التي فرضها خصائص وسمات القرن الحادي والعشرين كما لم يفرض أي قرن آخر، أصبحت المعرفة تمثل أداة للثروة ومصدرا أساسيا للنمو ومحركا فاعلا لجميع الأنشطة الاقتصادية، فقد أضحى تطور وتنمية المجتمعات المعاصرة يتأثر أكثر فأكثر بدرجة امتلاكها لمصادر المعرفة وقدرة على إنتاجها بعد ما تأكد عدم جدوى امتلاك الموارد المادية لوحدها. وبعد التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة من أهم ركائز اقتصاد ومجتمع المعرفة، حيث تسهم مؤسسات التعليم العالي بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثا واستخداما وتطبيقا من خلال ممارسة وظائفها من تدريس (نشر المعرفة)، (وبحث علمي) (إنتاج المعرفة) وخدمة المجتمع (تطبيق المعرفة).

1.1 منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و الذي يقوم على أسلوبين، يتمثل الأول في الأسلوب النظري و ذلك بهدف تقديم المنظور العام لخدمات التعليم العالي و جودته من خلال استخدام و الاطلاع على مختلف المصادر المتوفرة (الدراسات ، البحوث ، الكتب)، و بالنسبة للأسلوب الثاني فهو أسلوب دراسة حالة ،حيث تم الاعتماد على الاستبانة في جمع البيانات ، باستخدام مختلف الأدوات الإحصائية لتحليلها و الاختبار الفرضيات المدرجة و الوصول في النهاية الى مجموعة من النتائج و الاقتراحات .

2.1 طرح الإشكالية

رغم كل الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية و الأفراد الفاعلين في الميدان و الإمكانيات المتاحة لتحسين و تطوير التعليم العالي في الجزائر إلا أن هذا القطاع يشهد مشكلة و التي تتمثل في عدم التناسق بين ادراكات الطالب لخدمات التعليم العالي و توقعاته لهذه الخدمة مما يخلق لنا فجوة إما أن تكون ايجابية و هذا مؤشر جيد و أما تكون هذه

إدراكات الإدارة لتوقعات العميل ترشدها في اتخاذ القرارات المتعلقة بمواصفات الجودة التي تتبعها المؤسسة عند إنتاج الخدمة. وقد حدد نموذج الخدمة الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة بخمس فجوات هي:

- **فجوة بين توقعات العميل وإدراك إدارة المؤسسة:** نجد أن إدارة المؤسسة ترى توقعات الجودة غير صحيحة فقد تدرك دائما بدقة رغبات العملاء وكيفية حكم العميل على مكونات الخدمة لأن المعلومات التي لديها غير صحيحة عن السوق وأنماط الطلب أو تم تفسيرها بصورة خاطئة، فقد يعتقد مثل مدير الجامعة إن الطلبة يحكمون على جودة خدمة الجامعة من خلال الخدمات التعليمية المتاحة بينما قد يهتم الطلبة بمسؤوليات ونوعية هيئة التدريس أكثر من أي شيء آخر. (الضمور، 2008، ص505)
- **الجودة بين إدراك إدارة المؤسسة وتحديد درجة دقة مواصفات الجودة:** وهذه تعني إن مواصفات الجودة لا تتطابق مع توقعات الإدارة وقد يعزى السبب لعدم قدرة المؤسسة على وضع مستويات واضحة للجودة أو أخطاء في إجراءات التخطيط أو قد تكون مستويات الجودة واضحة ولكنها لا ترتقي لمستويات توقعات العملاء المستهدفين أو قد تكون واضحة وتروق للعملاء إلا أنها لا تصل إلى طموحات الإدارة، مثال قد ترغب إحدى مؤسسات التعليم العالي في زيادة السرعة في الرد على تساؤلات وانشغالات الطلبة لكنها لا تمتلك الإمكانيات اللازمة
- **فجوة بين تحديد مستوى جودة الخدمة والتسليم الفعلي للخدمة:** حيث إن هناك الكثير من العوامل التي تؤثر على أداء الخدمة ومنها أن تكون المواصفات معقدة جدا وغير مرنة أو أن العاملين غير مقتنعين بالمواصفات المطلوبة أو أنهم غير مدربين بصورة كافية على أداء الخدمة أو لا يكون لديهم الحافز الكافي على أداء الخدمة أو وجود أنظمة تشغيل سيئة. مما يؤثر على مستوى جودة الخدمة الحقيقية واختلاف ذلك عن المستوى المرغوب والمحدد مسبقا.
- **فجوة بين أداء الخدمة والاتصال بالسوق:** وهذه تعني بأن الدعوى أو الوعود المعطاة من خلال أنشطة الاتصال الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة وقد يرجع السبب لعدم التنسيق أو ضعفه بين العمليات والتسويق الخارجي في المؤسسة، ومن أمثلة ذلك قيام العميل بحجز غرفة فندق بمواصفات معينة بناء على ما جاء في إعلانات الفندق وعند استلامه للغرفة وجد أن المواصفات التي أظهرتها الإعلانات لا تتطابق مع ما استلمه أو مع تطلبه.
- **فجوة بين الخدمة المؤداة والمتوقعة:** وهذا يعني أن الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية وقد يكون ذلك لحدوث أكثر من فجوة في آن واحد. (توفيق، 2005، ص60).

2.2 جودة الخدمة المدركة

على الرغم من الإسهامات المتعددة التي بذلت في مجال تحديد مفهوم جودة الخدمة المدركة. إلى أن الكتاب والباحثين لم يتفقوا على صياغة مفهوم موحد لها الأمر الذي دفع فريق من الباحثين إتباع أسلوب جديد يطلق عليه أسلوب صافي التحليل العقلي لتحليل مفهوم الخدمة المدركة

(The nomoloical net of PerceivedService – quality)

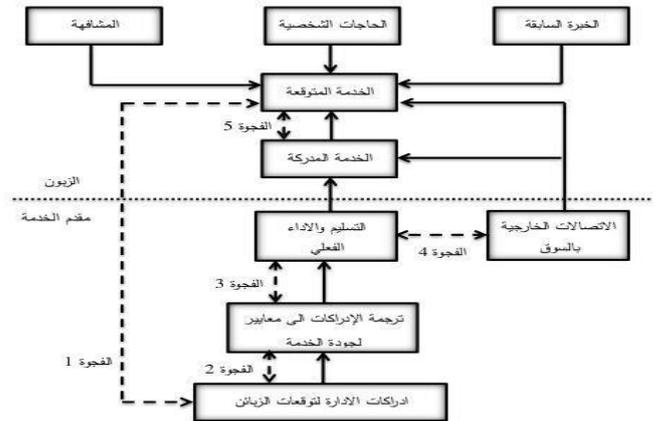
النظري لنمط العالقات لتحديد المفهوم تحديدا دقيقا من خلال مراجعة دقيقة لنتائج البحوث الهامة التي تناولت المفهوم وعلاقته ببعض المفاهيم المرتبطة به مثل (الرضا)، منذ ظهوره وحتى وقت إجراء الدراسة، شم استخدام التحليل المنطقي لتميز المفهوم تمييزا دقيقا عن باقي المفاهيم المرتبطة به وقد توصل هذا التحليل إلي أن مفهوم جودة الخدمة المدركة هو

- مفهوم نسبي (Relaivitic) يختلف من شخص لآخر و ليس مفهوم مطلق
- يتم تقييمه على أساس موضوعي فقط لخصائص المنتج وليست وفقا للمعايير الشخصية المتعلقة بأهواء المستهلك

- الفرضية الأولى : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية محور الملموسية .
- الفرضية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية الاعتمادية .
- الفرضية الثالثة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية محور الاستجابة .
- الفرضية الرابعة :توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية الأمان .
- الفرضية الخامسة : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية التعاطف .

2نموذج الفجوة (Servqual)

لقد كان من المهم معرفة نوعية و درجة جودة الخدمات مهما كان نوعها ،فقد ظهرت عدة أنواع و نماذج لقياس هذه الجودة و من أبرز هذه النماذج هو نموذج الفجوات ،بالإضافة إلى ذلك كانت جميع المؤسسات تسعى و تطمح لمطابقة معاييرها مع معايير الأيزو العالمية



فما هو نموذج الفجوات و ماهية شهادة اليزو في التعليم العالي.

الشكل (1) :نموذجالفجوة (servqual)

المصدر :توفيقمحمدعبدالمحسن
قياسالجودةوقياسالمقارن،الطبعةالأولى،دارالفكرالعربيللنشر والتوزيع،
2005،ص60

1.2 مفهوم ونشأة النموذج

لقد طور (بيري وزملاؤه 1985) نموذجا يدعى بتحليل الفجوة وذلك بهدف استخدامه في تحليل وتحديد مصادر مشاكل الجودة ومساعدة المديرين في كيفية تحسين الجودة. في البداية يوضح النموذج كما هو مبين في الشكل (1) كيف تظهر جودة الخدمة، حيث يتعلق الجزء العلوي بالعميل بينما الجزء السفلي يختص بمقدم الخدمة: فالخدمة المتوقعة هي نتيجة للخبرة السابقة العميل والاحتياجات الشخصية والاتصالات بالكلمة المنقولة وهي أيضا تتأثر بأنشطة التسويق الترويجية للمؤسسة. إن تجربة الخدمة التي تدعى أحيانا بالخدمة المدركة من جهة أخرى هي نتاج سلسلة القرارات والأنشطة الداخلية. إن

مباشر لكن حين يحدث الخطأ تجري اتصالا وثيقا مع الزبون لتصحيح الخطأ.

4.2 الدراسات الداعمة لنموذج الفجوات

دراسة: (Lam 1997) في قطاع الخدمات الصحية في هونج كونج أوضحت النتائج أن مقياس سيرفكوال يتسم بالواقعية و المصادقية و يمكن الاعتماد عليه في قياس جودة الخدمات , كما أشارت نتائج الدراسة أيضا الى أن إدراك العملاء لجودة الخدمة المقدمة لم يرقى الى توقعاتهم فيما عدا البعد الخاص بالجودة المادية physical.

دراسة: (Sargeant and Keehler 1998) في ميدان الرعاية الصحية بالمملكة المتحدة على عينة بلغت 186 مريض تم استقصائهم من خلال المقابلة الشخصية , قاموا باستخدام مقياس سيرفكوال للحكم على ما اذا كانت العناصر التي تم استخدامها لقياس جودة الخدمة في الدراسات السابقة يمكن الاعتماد عليها في تطوير الخدمة , أوضح التحليل أن المتغيرات الديمغرافية كالسن و الجنس لها تأثير قليل على الرضا عن أبعاد جودة الخدمة بصفة عامة , كما أن المرضى الذين يتعاملون مع أقسام الجراحة أكثر رضا عن مستوى الخدمة المقدمة قياسا بغيرهم من المرضى الذين يتعاملون مع أقسام الأخرى .

3 عرض النتائج والتعليق عليها

1.3 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع البحث و الدراسة في مجموعة من الطلبة على مستوى المؤسسة الجامعية مصطفى اسطمبولي المتواجدة في مدينة معسكر مقسمين على سبعة كليات , و قد تم استهداف الطلبة بهدف معرفة الفجوة بين ادراكاتهم و توقعاتهم لخدمات التعلم العالي على مستوى جامعة مصطفى اسطمبولي, و السبب في اختيار هذا المجتمع و هو موضوع البحث و المتمثل في دراسة الفجوة بين ادراكاتو توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي .

1.1.3 أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الإحصائي

سنوضح من خلال هذا المطلب مختلف الأدوات المستخدمة لجمع البيانات والأدوات الإحصائية المناسبة للتحليل واختبار الفرضيات.

أدوات جمع البيانات

اعتمدنا على الاستبيان لجمع البيانات اللازمة التي تمكننا من معرفة ادراكات الطالب و توقعاته لخدمات التعليم العالي على مستوى المؤسسة الجامعية مصطفى اسطمبولي.

الاستبيان : تم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال استخدام الاستمارة كأداة بحثية رئيسية، حيث تم توزيع 250 استمارة على مجتمع البحث المستهدف، وقد تم استرجاع 242 استمارة، حيث اعتبرت نسبة الاستجابة مقبولة، و قد تم تصميم الاستبيان بالتشاور مع الأستاذ المشرف و ذلك بهدف الحصول على استبيان ذو جودة مقبولة بحث يخدم البحث بالشكل المناسب

محتوى الاستمارة

قمنا بتقسيم مضمون الاستبيان الى قسمين نوضحهما كما يلي :

القسم الأول : لقد شمل القسم الأول من الاستبيان مختلف الجوانب الديمغرافية للطالب ,بدأ من الجنس مرورا بالسن و الشهادة المحضرة وصولا الى الكلية

القسم الثاني : بالنسبة للقسم الثاني كان عبارة عن مجموعة من المحاور بحيث هذه المحاور تحتوي على مجموعة من العبارات متعلقة بالخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة و كانت كالآتي :

■ **محور الملموسية :** قد احتوى محور الملموسية على مجموعة من العبارات الخاصة بكل ما له صلة بالجانب المادي و الملموس للمؤسسة و

- يتم إدراك هذا المفهوم بعد الشراء مباشرة. وليس قبل الشراء (أبو وردة, 2008,ص288)
- يتم الحكم عليه من خلال حساب ما يتم الحصول عليه فقط , وليس من خلال مقارنه ما يتم الحصول عليه وما يتم التضحية به
- يمكن قياسها على مستوى التعامل لمرة واحدة وكذلك علي مستوي العلاقات و التعامل أكثر من مرة
- * وهو بذلك يختلف عن مفهوم الرضا الذي يتكون من جزئين : جزء إدراكي تلعب المعايير الموضوعية دور, في تقييمه . و جزء عاطفي تلعب المعايير الذاتية لو الشخصية دور, كبير في تقييمه حيث يتم الحكم عليه من خلال مقارنة ما يحصل عليه العميل وما يتم التضحية به.

3.2 الطريقة العملية للقياس في سيرفاوال

من مجموعات النقاش خرج الباحثون بعشر محددات و أبعاد للجودة، تشمل كل عناصر الجودة , الباحثون أبقوا على احتمال دمج بعض الأبعاد الحقا تبعا لنتائج الأبحاث اللاحقة ، وهو ما تم بالفعل، حيث أجملها الثلاثيلاحقا في خمسة أبعاد (BZP). حيث البعدين (الضمان و التعاطف) يحتويان بنودا تمثل في الأصل سبعا من المكونات العشرة الأصلية الاتصال , المصادقية , الأمان , الكفاءة , المجاملة , فهم و معرفة الزبون , و الوصول الى الخدمة لم تبق منفصلة بعد مراحل التدقيق المتعددة هي التي يظهرها الجدول (01) , و التي قمنا بشرحها مسبقا في المبحث الأول. (بو عبد الله, 2013,ص60).

الجدول(01) : يمثل أبعاد الجودة في نموذج الفجوات (RATER)

Tangibles	Physical facilities ,equipment ,and appearance of personnel	التسهيلات المادية , التجهيزات مظهر العاملين
Reliability	Ability to perform the promised service dependably and accurately	القدرة على تأدية الخدمات بجدارة وعلى الوجه الصحيح
Responsiveness	Willingness to help customers and provide prompt service	الحرص على مساعدة المستخدم و تقديم الخدمة بسرعة
Assurance	Knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence	تحلي الموظفين بالمعرفة و المجاملة و القدرة على الإحياء بالثقة و الاطمئنان للمستخدم
Empathy	Caring individualized attention the firm provides its customers	الاهتمام و العناية الشخصية التي توليها المؤسسة لزيائنها

المصدر : بو عبد الله صالح , نماذج وطرق قياس جودة الخدمة, ص65

استمر الفريق الأمريكي في عدة مقالات لاحقة في تنقيح أداتهم تجاوبا مع النقد الذي لقوه , و تولى النقاد اختبارها في قطاعات خدمية عدة . الفكرة الأساسية للنموذج هي أهمية دور العميل و تجاوبه في تحقيق جودة الخدمة , و أهمية تحقيق توقعاته لكسب رضا وولائه , من هذا المنطلق تأتي أهمية أن يبنني تقييم الجودة على شعور العميل نفسه , لتتمكن المؤسسة من أن توجه جهودها بالاتجاه الصحيح , إضافة لهذا أكد الفريق الأمريكي على أربعة نتائج مهمة أخرى :

- التأكيد على أهمية جودة العمليات كما جودة المخرج , هذا تأكيد لم يمنع أن يرى البعض أن الجودة التقنية لم تأخذ بالحسبان بالشكل المناسب في الأبعاد الثلاثي يبري و زملائه (بو عبد الله, 2013,ص61)
- التأكيد على أهمية الاتصال من المؤسسة بالزبون وأهمية التعامل الشخصي عند التعاملات مع الحالات الخاصة
- الباحثون أكدوا وجود أكثر من مستوى للجودة فهناك المستوى العام الذي يظهر عند النشاط العادي وهناك المستوى الذي تقدم به الخدمة في الحالات الاستثنائية حين تكون هناك أخطاء أو ملايسات كتاب المقال يذكرون مثال أن بعض المؤسسات لا يكون بينها وبني الزبون أي اتصال

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تشير معطيات الجدول رقم (09) أن أكبر فرق سلبي (-1.25) و هو المرتبط بعبارة توفر المؤسسة على مسالك و ممرات و التجهيزات الخاصة بفئة الاحتياجات الخاصة ثم تليه العبارة المتمثلة في الموقع الجغرافي للكليات بفرق سلبي (-0.94) ثم تأتي العبارة تمتلك المؤسسة مرافق جذابة بفرق سلبي (-0.85) بعد ذلك و بفرق سلبي تمثل في (-0.73) و هو المتعلق بالعبارة توفر المؤسسة على أجهزة و معدات حديثة و متطورة , و يأتي في المرتبة الأخيرة عبارة التي تخص المظهر العام للموظفين و العاملين بفرق سلبي هو الأقل و تمثل في (-0.45) , يتضح من خلال هذه الفروقات الخاصة بمحور الملموسية , أن كل الفروقات بين الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة كانت سلبية , فهذا دليل على عدم رضا الطلبة على الخدمات المقدمة في محور الملموسية .

2.3.3 تحليل الإجابات المتعلقة ببعد الاعتمادية

الجدول رقم (03) : المؤشرات الإحصائية الخاصة بالفرق بين ادراكات الطلبة و توقعاتهم لخدمات التعليم العالي و المتعلقة ببعدها الاعتمادية

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج spss

تشير معطيات الجدول رقم (10) أن أكبر فرق سلبي هو (-1.50) و

بعد الاعتمادية			
العبارة	متوسط الادراكات E	متوسط التوقعات P	الفرق (E-P)
1- يقدّمون المؤسسة لخدماتها بالشكل المطلوب	2.67	3.87	-1.20
2- يمكن الاعتماد على موظفي المؤسسة في تقديم الخدمات المطلوبة	2.80	3.98	-1.18
3- يتجنّبون موظفو المؤسسة تقديم خدماتهم بصورة سيئة	2.70	4.40	-1.50
4- يوفرون موظفو المؤسسة لخدماتهم الوقت المحدد	3.03	4.40	-1.17
5- تحتفظ المؤسسة بالسجلات و الملفات الخاصة بالطلّاب	4.5	4.30	+0.20
الكلّي	3.11	4.18	-1.07

الذي مثل العبارة المتمثلة في ينجز موظفو المؤسسة خدمات صحيحة من أول مرة , ثم تلتها عبارة يقدم موظفو المؤسسة الخدمات بالشكل المطلوب بفرق سلبي قدر ب(-1.20) , ثم جاءت عبارة يمكن الاعتماد على موظفي المؤسسة في معالجة مشاكل الطالب بفرق سلبي (-1.18) , ثم جاءت و بفرق سلبي (-1.17) عبارة يوفرون موظفو المؤسسة الخدمات في الوقت المحدد , و جاء الفرق الايجابي الوحيد من نصيب عبارة تحتفظ المؤسسة بالسجلات و الملفات الخاصة بالطلّاب بفرق ايجابي قدر ب(0.20) , نلاحظ أن معظم الفروقات بين الادراكات و التوقعات كانت سلبية مما تؤكد على عدم رضا الطلبة بالخدمات المقدمة من طرف المؤسسة فيما يخص بعد الاعتمادية , باستثناء العبارة الخامسة (5) التي كان الطلبة راضين عليها .

3.3.3 تحليل الإجابات المتعلقة ببعد الاستجابة

الجدول رقم (04) : المؤشرات الإحصائية الخاصة بالفرق بين ادراكات

بعد الاستجابة			
العبارة	متوسط الادراكات E	متوسط التوقعات P	الفرق (E-P)
1- يوفرون موظفو المؤسسة للخدمة الإلكترونية	2.80	4.40	-1.60
2- يُبدون موظفو المؤسسة الرغبة في مساعدة الطالب	2.65	04	-1.35
3- موظفو المؤسسة عند استعدادهم للاستجابة إلى طلبات الطالب	03	4.30	-1.30
4- إعلام الطلبة بمواعيد تقديم الخدمات و الانتهاء منها	3.90	4.30	-0.40
5- تضع المؤسسة مجموعة من الإمكانيات تحت تصرف الطالب عند حدوث أي مشكل	2.85	04	-1.15
الكلّي	3.07	4.20	-1.13

التي من شأنه دراسة و تقييم وضع خدمات التعليم العالي من خلال الخدمات المدركة و الخدمات المتوقعة , وذلك حسب وجهة نظر الطالب .

- **محور الاعتمادية :** تشكل محور الاعتمادية من مجموعة عبارات خاصة بمدى اعتماد الطالب على المؤسسة في حصوله على مختلف الخدمات , و ذلك من خلال الخدمات المدركة و الخدمات المتوقعة
- **محور الاستجابة :** تمثل محور الاستجابة في مجموعة عبارات متعلقة بمدى استجابة و تفاعل مؤسسة التعليم العالي مع الطالب , و ذلك من خلال الخدمات المدركة و الخدمات المتوقعة .
- **محور الأمان :** شمل هذا المحور العبارات التي من شأنها تحديد مدى الأمان و السلامة داخل مؤسسة التعليم العالي , و ذلك من خلال الخدمات المدركة و الخدمات المتوقعة .
- **محور التعاطف :** كان محور التعاطف عبارة عن مجموعة من العبارات التي شملت مدى تعاطف مؤسسة التعليم العالي مع الطالب , و ذلك من خلال الخدمات المدركة و الخدمات المتوقعة .
- ❖ وفي الأخير و لإعطاء حرية أكثر للطلّاب المستهدف و تمكينه من التعبير عن آرائه قررنا وضع سؤال مفتوح تمثل في إمكانية الطالب في تقديم اقتراحات لتحسين و تطوير التعليم العالي في المؤسسة محل دراسة , و ذلك بهدف الاستفادة أكثر من أفكار و توجهات الطلبة و الخروج بنتائج من شأنها خدمة البحث .

2.3 صدق و ثبات الاستمارة

1.2.3 صدق الاستمارة

لقد تم عرض محتوى الاستمارة على مجموعة من الأساتذة , و ذلك بهدف الحكم على نسبة تمثيل الفقرات المستخدمة في اللجان المختلفة للمحتوى بالمفاهيم للموضوع عملاً لدراسة من ناحية ما يلي

- الصياغة اللغوية للعبارة و مدى توافقها مع المحور الذي يمثلها
- إمكانية حذف أو إضافة عبارات تماثيا مع ما يخدم الدراسة .

2.2.3 ثبات الاستمارة :

لقد تم استخدام معامل (ألفا كرونباخ) و الذي يعتبر مؤشرا إحصائيا دقيقا لتحديد مدى الاعتمادية , حسب الجدول رقم (04) بلغت قيمة المعامل 0.83 و هي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية مما يشير الى وجود ترابط مقبول بين عبارات الاستبيان .

3.3 التحليل الوصفي لإجابات أفراد مجتمع البحث المستهدف

سنقوم في هذا المطلب بتحليل إجابات الطلبة من خلال تحديد الفجوة بين ادراكات الطالب و توقعاتهم لخدمات التعليم العالي في جامعة معسكر باستخدام المتوسطات الحسابية

1.3.3 تحليل الإجابات المتعلقة ببعد الملموسية

الجدول رقم (02) : المؤشرات الإحصائية الخاصة بالفرق بين ادراكات الطلبة و توقعاتهم لخدمات التعليم العالي و المتعلقة ببعدها الملموسية .

بعد الملموسية			
العبارة	متوسط الادراكات E	متوسط التوقعات P	الفرق (E-P)
1- الموقع الجغرافي للكليات	3.65	4.59	-0.94
2- توفر المؤسسة على أجهزة و معدات حديثة و متطورة	3.63	4.36	-0.73
3- المظهر العام للموظفين و العاملين	3.55	04	-0.45
4- تمتلك المؤسسة مرافق جذابة (قاعات , ساحات , مدرجات)	3.65	4.5	-0.85
5- توفر المؤسسة مسالك و ممرات و التجهيزات الخاصة بفئة الاحتياجات الخاصة	3.10	4.35	-1.25
الكلّي	3.52	4.38	-0.86

الجدول رقم (06) : المؤشرات الإحصائية الخاصة بالفرق بين ادراكات الطلبة و توقعاتهم لخدمات التعليم العالي و المتعلقة ببعد التعاطف

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

تشير معطيات الجدول رقم (13) الى أن أكبر فرق سلبية قدر ب (-1.75) و ارتبط بالعبارة المتمثلة في يعطي موظفو المؤسسة الطالب اهتماماً فردياً، ثم تلتها عبارة البساطة و المرح في التعامل داخل المؤسسة بفرق سلبية قدر ب (-1.5)، بعد ذلك جاءت عبارة يظهر الموظفون الود و التعاطف في علاقاتهم مع الطالب بفرق نسبي قدر ب (-1.1)، رابعاً و بفرق سلبية (-1.07) كان مرتبط بعبارة يضع موظفو المؤسسة مصلحة الطلبة فوق كل اعتبار، و كان أقل فرق سلبية مرتبط بعبارة يتفهم موظفو المؤسسة احتياجات الطالب بفرق نسبي (-0.33)، نلاحظ من خلال تحليل العبارات، كل الفروق كانت سلبية فهذا يدل على عدم رضا الطلبة من الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة فيما يخص بعد التعاطف

4 اختبار الفرضيات

لاختبار الفرضيات تم استخدام اختبار (Paired t- test) لدراسة الفجوة بين ادراكاتو توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي و كذلك معادلة نظرية الفجوة و يتضح ذلك من خلال ما يلي :

1.4 الفرضية الأولى : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية محور الملموسية .

وقد اقتضت عملية اختبار هذه الفرضية، استخدام اختبار (ت) (Paired t- test)، لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمه، عند مستوى الدلالة (0.05).

الجدول رقم (07) : نتائج اختبار (Paired t-test) لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمه بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية محور الملموسية .

المحور	المتوسط الحسابي	Test (t) اختبار (ت)	مستوى الدلالة Sig
الملموسية المدركة / الملموسية المتوقعة	-4.322	-9.639	0.00

قيمة (t) المجدولة عند مستوى الدلالة (0.05) المصدر : من إعداد الطالب باستخدام مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (14) نلاحظ أن قيمة اختبار (ت) قدرة ب (-9.639) عند مستوى الدلالة (0.00) و قدرت متوسطات الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة المرتبطة بمحور الملموسية بمقدار (-4.322) ، و هذا يدل على أن الخدمات المدركة أقل من الخدمات المتوقعة من طرف الطالب، و بذلك قبول الفرضية التي تقر بوجود فجوة بين الخدمات المدركة و الخدمات المتوقعة من وجهة نظر الطالب .

2.4 الفرضية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية الاعتمادية .

وقد اقتضت عملية اختبار هذه الفرضية، استخدام اختبار (ت) (Paired t- test)، لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمه، عند مستوى الدلالة (0.05)

الجدول رقم (08) : نتائج اختبار (Paired t-test) لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمه بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية محور الاعتمادية

الطلبة و توقعاتهم لخدمات التعليم العالي و المتعلقة ببعد الاستجابة

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج spss

تشير معطيات جدول رقم (11) وجود أكبر فرق سلبية قدر ب (-1.60) هو المرتبط بعبارة يوفر موظفو المؤسسة الخدمة الى الطالب بسرعة، ثم تأتي عبارة يبدي موظفو المؤسسة الرغبة في مساعدة الطالب بفرق سلبية (-1.35) لتأتي عبارة موظفو المؤسسة على استعداد دائم للاستجابة إلي طلبات الطالب بفرق سلبية (-1.30) و جاءت و بفرق سلبية قدر ب (-1.15) عبارة تضع المؤسسة مجموعة من الإمكانيات تحت تصرف الطالب عند حدوث أي مشكل، و جاء كأقل فرق نسبي عبارة إعلام الطلبة بمواعيد تقديم الخدمات و الانتهاء منها بفرق نسبي (-0.40)، فمنه نلاحظ أن كل الفروقات كانت بشكل سلبية فهذا يدل على عدم رضا الطلبة على الخدمات المقدمة و المتعلقة ببعد الاستجابة .

4.3.3 تحليل الإجابات المتعلقة ببعد الأمان

بعد الأمان		العبارة	الادراكات E	متوسط التوقعات P	الفرق (E-P)
1-	3.50	سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان الثقة لدى الطالب	4.50	-1	
2-	3.95	توفر المؤسسة على التجهيزات الخاصة بالأمن و السلامة	4.15	-0.20	
3-	4.20	السرية و الأمانة في استخدام المعلومات الخاصة بالطالب	04	+0.20	
4-	3.57	يمتلك موظفو المؤسسة المعرفة للأمن لإجابة على أسئلة الطالب	4.42	-0.85	
5-	03	اللباقة و اللطف في التعامل مع الطالب	4.60	-1.60	
	3.68	الكل	4.38	-0.7	

الجدول رقم (05) : المؤشرات الإحصائية الخاصة بالفرق بين ادراكات الطلبة و توقعاتهم لخدمات التعليم العالي و المتعلقة ببعد الاستجابة

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال معطيات الجدول رقم (12) نلاحظ أن أكبر فرق سلبية قدر ب (-1.60) و جاء من نصيب العبارة المتمثلة في اللباقة و اللطف في التعامل مع الطالب، لتأتي كثنائي أكبر فرق سلبية عبارة سلوك الموظفين يعزز الشعور بالأمان و الثقة لدى الطالب بفرق نسبي قدر ب (-1) ثم جاءت عبارة يمتلك موظفو المؤسسة المعرفة التامة للإجابة على أسئلة الطالب بفرق نسبي قدر ب (-0.85)، لتأتي عبارة توفر المؤسسة على التجهيزات الخاصة بالأمن و السلامة بفرق نسبي قدر ب (-0.20) و جاء الفرق الإيجابي الوحيد و هو المرتبط بعبارة السرية و الأمانة في استخدام المعلومات الخاصة بالطالب بفرق إيجابي قدر ب (+0.20)، نلاحظ من خلال هذه التحليلات أن معظم الفروقات كانت سلبية و هذا إذا ما دل فإنه يدل على عدم رضا الطالب بالخدمة المقدمة في البعد المتعلق بالأمان، باستثناء العبارة المتعلقة بالسرية و الأمانة في استخدام المعلومات الخاصة بالطالب .

5.3.3 تحليل الإجابات المتعلقة ببعد التعاطف

بعد التعاطف		العبارة	الادراكات E	متوسط التوقعات P	الفرق (E-P)
1-	2.80	يُعطي موظفو المؤسسة الطالب اهتماماً فردياً	4.55	-1.75	
2-	3.62	يتفهم موظفو المؤسسة احتياجات الطالب	3.95	-0.33	
3-	2.75	يضع موظفو المؤسسة مصلحة الطلبة فوق كل اعتبار	3.82	-1.07	
4-	3.33	يظهر الموظفون الود و التعاطف في علاقاتهم مع الطالب	4.43	-1.1	
5-	2.91	البساطة و المرح في التعامل داخل المؤسسة	4.41	-1.5	
	3.10	الكل	4.26	-1.16	

المدركة و الخدمة المتوقعة المرتبطة بمحور الأمان بمقدار (-3.483) ، و هذا يدل على أن الخدمات المدركة أقل من الخدمات المتوقعة من طرف الطالب ، و بذلك ، قبول الفرضية التي تقر بوجود فجوة بين الخدمات المدركة و الخدمات المتوقعة من وجهة نظر الطالب .

5.4 الفرضية الخامسة : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية التعاطف .

وقد اقتضت عملية اختبار هذه الفرضية، استخدام اختبار (Paired t- test)، لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمه، عند مستوى الدلالة (0.05)

الجدول رقم (11) : نتائج اختبار (Paired t-test) لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمه بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية محور التعاطف

المحور	المتوسط الحسابي	Test (t) اختبار (ت)	مستوى الدلالة Sig.
التعاطف المدرجة / التعاطف المتوقعة	-5.789	-38.862	0.00

قيمة (t) الجدولة عند مستوى الدلالة (0.05) المصدر : من إعداد الطالب باستخدام مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (18) نلاحظ أن قيمة اختبار (ت) قدرة ب (-) 38.862 عند مستوى الدلالة (0.00) و قدرت متوسطات الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة المرتبطة بمحور التعاطف بمقدار (-5.789) ، و هذا يدل على أن الخدمات المدركة أقل من الخدمات المتوقعة من طرف الطالب ، بذلك قبول الفرضية التي تقر بوجود فجوة بين الخدمات المدركة و الخدمات المتوقعة من وجهة نظر الطالب .

5- النتائج

لقد تطرقنا من خلال هذا الدراسة الى قياس الفجوة بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات العليم العالي في جامعة مصطفى اسطبولي (جامعة معسكر) ، في البداية تم توضيح مجتمع الدراسة المستهدف و المتمثل في طلبة جامعة مصطفى اسطبولي و المقسمين على سبعة كليات ، ثم عرفنا الأدوات المستخدمة في جمع البيانات و التي تمثلت في الاستبيان ، و أدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل الإجابات ، بحيث قمنا بتقسيم استمارة الاستبيان الى قسمين ، القسم الأول تمثل في الجانب الديموغرافي للعينة المستهدفة ، و القسم الثاني التي تمثل في أبعاد الجودة (الملموسية ، الاستجابة ، الاعتمادية ، الأمان ، التعاطف) بحيث احتوى كل بعد على مجموعة من خمسة العبارات ، و بعدها حاولنا معرفة واقع الفجوة بين توقعات الطالب و ادراكاته للخدمات المقدمة من طرف المؤسسة محل دراسة ، و في الأخير قمنا باختبار الفرضيات الموضوعة ، و قد تم التوصل الى النتائج التالية:

1- وجود فجوة سلبية بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي و ذلك على مستوى محور الملموسية ، بحيث أن الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة الجامعية مصطفى اسطبولي لم ترتقي الى مستوى توقعات الطلبة تقريبا عبر كافة الكليات.

2- وجود فارق بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي على مستوى محور الاعتمادية ، أي أن الصورة الذهنية التي رسمها

قيمة (t) الجدولة عند مستوى الدلالة (0.05) المصدر : من إعداد الطالب باستخدام مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (15) نلاحظ أن قيمة اختبار (ت) قدرة ب (-) 31.248 عند مستوى الدلالة (0.00) و قدرت متوسطات الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة المرتبطة بمحور الاعتمادية بمقدار (-5.359) ، و هذا يدل على أن الخدمات المدركة أقل من الخدمات المتوقعة من طرف الطالب ، و بذلك ، قبول الفرضية التي تقر بوجود فجوة بين الخدمات المدركة و الخدمات المتوقعة من وجهة نظر الطالب .

3.4 الفرضية الثالثة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية محور الاستجابة .

وقد اقتضت عملية اختبار هذه الفرضية، استخدام اختبار (Paired t- test)، لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمه، عند مستوى الدلالة (0.05)

الجدول رقم (09) : نتائج اختبار (Paired t-test) لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمه بين ادراكات و توقعات

المحور	المتوسط الحسابي	Test (t) اختبار (ت)	مستوى الدلالة Sig.
الاستجابة المدرجة / الاستجابة المتوقعة	-5.650	-33.867	0.00

الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية محور الاستجابة .

قيمة (t) الجدولة عند مستوى الدلالة (0.05) المصدر : من إعداد الطالب باستخدام مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (16) نلاحظ أن قيمة اختبار (ت) قدرة ب (-) 33.867 عند مستوى الدلالة (0.00) و قدرت متوسطات الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة المرتبطة بمحور الاستجابة بمقدار (-5.650) ، و هذا يدل على أن الخدمات المدركة أقل من الخدمات المتوقعة من طرف الطالب ، و بذلك قبول الفرضية التي تقر بوجود فجوة بين الخدمات المدركة و الخدمات المتوقعة من وجهة نظر الطالب .

4.4 الفرضية الرابعة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية الأمان .

وقد اقتضت عملية اختبار هذه الفرضية، استخدام اختبار (Paired t- test)، لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمه، عند مستوى الدلالة (0.05)

الجدول رقم (10) : نتائج اختبار (Paired t-test) لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمه بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم العالي من ناحية محور الأمان

المحور	المتوسط الحسابي	Test (t) اختبار (ت)	مستوى الدلالة Sig.
الأمان المدرجة / الأمان المتوقعة	-3.483	-8.047	0.00

قيمة (t) الجدولة عند مستوى الدلالة (0.05) المصدر : من إعداد الطالب باستخدام مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (17) نلاحظ أن قيمة اختبار (ت) قدرة ب (-) 8.047 عند مستوى الدلالة (0.00) و قدرت متوسطات الخدمة

المحور	المتوسط الحسابي	Test (t) اختبار (ت)	مستوى الدلالة Sig.
الاعتمادية المدرجة / الاعتمادية المتوقعة	-5.359	-31.248	0.00

العمل على المحافظة عليها , و التعرف على نقاط الضعف و العمل على
تقليلها الى الحد الأقصى أو حذفها كليا.

7- حدود البحث :

يعتبر العمل المنجز بداية لدراسات قائمة من شأنها تسليط
الضوء على جوانب أخرى لم يتمكن من التطرق إليها في دراستنا،
نذكر منها:

- قياس جودة خدمات التعليم العالي الأخرى، المتمثلة في البحث العلمي و
الخدمة المجتمع.
- تسليط الضوء على الفجوات التي لم يتم قياسها في هذه الدراسة .
- استخدام نماذج أخرى لقياس الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

المراجع

- 1- أبو وردة شيرين حامد محمد, 2007, نموذج مقترح لقياس جودة
الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في
مصر, المجلة المصرية للدراسات التجارية, جامعة المصورة, العدد
الأول.
- 2- السلمي علي, 1995, إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل الأيزو
9000, الطبعة الأولى, مصر, دار غريب للنشر و التوزيع .
- 3- بوعبد الله صالح , 2013/2014, نماذج وطرق قياس جودة الخدمة
الجزائر, رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في العلوم التجارية .
- 4- الضمور هاني حامد, 2008, تسويق الخدمات , الطبعة الرابعة ,
عمان, دار وائب للنشر و التوزيع.
- 5- توفيق محمد عبد المحسن قياس الجودة و قياس المقارن, الطبعة
الأولى, الأردن, دار الفكر العربي للنشر و التوزيع, 2005.
- 6- عوض الترتوري محمد, 2008, إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و
مراكز المعلومات الجامعية , الطبعة الأولى, الأردن, دار حامد للنشر و
التوزيع.
- 7- محمود عبد الفتاح رضوان , 2012, إدارة الجودة الشاملة, المجموعة
العربية للتدريب و النشر, مصر , الطبعة الأولى.

الطالب قبل استهلاكه للخدمات التعليمية كانت أكبر من الخدمة الفعلية
التي تحصل عليها مما أدى الى خلق فجوة كانت سلبية.

3- وجود اختلافات بين درجة جودة الخدمة المدركة و درجة جودة
الخدمة المتوقعة من طرف الطالب على مستوى محور الاستجابة , و ذلك
الذي خلق الفجوة السلبية بين ادراكات و توقعات الطالب للخدمات التعليم
العالي من ناحية محور الاستجابة.

4- وجود فجوة سلبية على مستوى محور الأمان و الذي سجل بين
الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة , و ذلك بسبب على التوافق و عدم
رضا الطالب لمستوى و جودة الخدمات المقدمة من طرف
جامعة مصطفى اسطمبولي.

5- وجود دلالة إحصائية بين ادراكات و توقعات الطالب لخدمات التعليم
العالي في جامعة مصطفى اسطمبولي و ذلك على مستوى محور التعاطف

*من خلال النتائج المتحصل عليها و اختبار كافة الفرضيات
الموضوعة يمكننا الجزم على وجود فجوة بين الخدمات المقدمة فعليا
(المدركة) و الخدمات المتوقعة و المرسومة في ذهنية الطالب و ذلك عبر
كافة أبعاد الجودة و المتمثلة في (الملموسية , الاعتمادية , الاستجابة ,
الأمان , التعاطف).

6- التوصيات

بناء على النتائج المحصلة يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات
كما يلي :

- إجراء مراجعة عاملة و شامل لأداء المنظومة الجامعية من خلال مختلف
الجوانب و الهياكل ذات صلة بالعملية التعليمية .
- وضع إستراتيجية تهدف الى إدارة رغبات الطلبة و توقعاتهم , و هذا يعني
ضرورة أخذ بالاعتبار احتياجات و رغبات و توقعات الطلبة بصورة
واضحة و ربط هذه الرغبات بالأهداف و الرؤية المستقبلية للجامعة.
- ضرورة الاهتمام بتطبيق برامج الجودة الشاملة عبر مختلف مكونات و
عناصر العملية التعليمية .
- وضع الطالب على قائمة الأولويات , بحيث أنه يشكل الطاقة و رأس المال
الذي تستمد منه المؤسسة الجامعة قوتها.
- إعطاء الفرصة أكثر للطلبة في بناء إستراتيجية مستقبلية تعود بالفائدة على
المؤسسة الجامعية بشكل خاص و المجتمع بشكل عام .
- القيام ببحوث و دراسات دورية على مستوى الجامعات الجزائرية و ذلك
للتعرف على التحديات و المشاكل التي تحد من أداء المنظمة بشكل عام ,
حيث أنه بالإمكان مساعد المؤسسة الجامعية على اكتشاف نقاط قوتها و