



جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



العنوان:

أثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين
دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات

إعداد الطالبين:

- مخفي حريزي
- اسماعيل ريحان

نوقشت علنا يوم: 2019/06/12 أمام اللجنة المكونة من:

- أ. د. زهرة خلوف (أستاذة محاضرة - جامعة الجيلالي بونعامة) رئيسا
أ. د. نوال شيشة (أستاذة محاضرة - جامعة الجيلالي بونعامة) مشرفا و مقرا
أ. عمر زمالة (أستاذ مساعد - جامعة الجيلالي بونعامة) ممتحنا

السنة الجامعية: 2019/2018

كلمة شكر

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات والصلاة والسلام على خير المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن اهتدى بهداهم الى يوم الدين.

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه الذي انارنا بالعلم واکرمنا بالتقوى وانعم علينا بالصحة والعافية ويسر طريقنا لاتمام هذه الدراسة، فله الحمد والشكر على كل نعمة انعمها علينا وهو الرحمان المستعان

نتقدم بخالص شكرنا:

الى المشرف على هذا العمل الدكتورة شيشة نوال

الى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

الى كل من ساعدنا من قريب او بعيد في انجاز هذه المذكرة.

إهداء

الحمد لله الذي اعاننا بالعلم وزيننا بالحلم واکرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية

اتقدم باهداء عملي المتواضع الى:

رمز العطاء وصدق الإيباء، الى ذروة العطف والوفاء، لكي يااجمل حواء

انت امي الغالية اطال اله عمرك

الدرع الواقى والكنز الباقي، الى من جعل العلم منبع إشتياقي ،لك اقدم وسام

الإستحقاق، انت ابي العزيز أطال الله عمرك

الى كل افراد عائلتي

رمز الصداقة وحسن العلاقة زملاء الدراسة

الى من هم إنطلاقة الماضي وعون الحاضر وسند المستقبل

الى كل من مد المساعدة وساهم في تذليل الصعوبات .

❖ إسماعيل ریحان

إهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على النبي المصطفى الأمين

الحمد لله الذي وفقا لإنجاز هذا العمل المتواضع

اهدي ثمرة عملي إلى:

الوالدين الكريمين أطال الله عمرهما وانعم عليهما بالصحة والعافية

إلى:

كل افراد عائلي ،الصغيرة والكبيرة

إلى كل اساتذتي الكرام عبر مساري الدراسي

إلى موظفي مديرية الخدمات الجامعية

إلى كل من مد لنا يد العون والمساعدة من قريب او بعيد

إلى كل طالب علم ومعرفة

❖ مخفي حريزي

ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة وتحديد اثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين ،حيث يتم تحديد مدى جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة المقيمين من طرف مديرية الخدمات الجامعية ممثلة بأربعة إقامات جامعية بخميس مليانة والتعرف على مدى رضا الطلب على الخدمات المقدمة والمتمثلة في كل من خدمة النقل،خدمة الإيواء،خدمة الإطعام، وعلى هذا الأساس تمت معالجة الدراسة انطلاقا من الإشكالية التي تم طرحها بالشكل التالي:ما أثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين ،وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة نستخدم المنهج الوصفي التحليلي مع الجانب النظري للدراسة والمتمثل في الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات والذي تضمن أهمية وأبعاد جودة الخدمة وكيفية قياسها والإطار المفاهيمي لرضا الزبون الذي تضمن المحددات والخصائص ،أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على توزيع الاستبيانات على أفراد العينة والمتمثلة في الطلبة المقيمين بالإقامات الجامعية والتي بلغ عددها 150 طالب.

الكلمات المفتاحية:

الجودة،الرضا ،الملموسية،الاعتمادية،التعاطف،الأمان،الاستجابة.

Abstract :

The study aims at identifying and determining the impact of the quality of the university services on the satisfaction of the resident students. The quality of the university services provided to the resident students is determined by the University Services Directorate represented by four university residences in Khamis Maliana and the satisfaction of the demand for the services provided, Accommodation service, catering service, and on this basis the study was addressed from the problem that was raised as follows: How well the quality of university services affect the satisfaction of resident students, In order to answer the problem presented, we use the analytical descriptive approach with the theoretical side of the study, which is the conceptual framework of the quality of services, which includes the importance and dimensions of the quality of service and how to measure it, and the conceptual framework of customer satisfaction which includes the determinants and characteristics. As for the applied side, The sample consisted of 150 students residing in university residences.

فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الإهداء	
كلمة شكر	
الملخص	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول والاشكال و الملاحق	
مقدمة	أ - ج
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات و رضا الزبون	
تمهيد	5
المبحث الأول: ماهية جودة الخدمة	6
المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة	6
المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة	9
المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة	10
المطلب الرابع: قياس جودة الخدمة	13
المبحث الثاني: ماهية رضا الزبون	16
المطلب الأول: مفهوم رضا الزبون	16
المطلب الثاني: أهمية و خصائص رضا الزبون	17
الفرع الأول: أهمية رضا الزبون	17
الفرع الثاني: خصائص رضا الزبون	18
المطلب الثالث: محددات رضا الزبون	19
المطلب الرابع: العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون	20
المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة للبحث	21
المطلب الأول: الدراسات العربية	21
المطلب الثاني: الدراسات المحلية	23
المطلب الثالث: أوجه الشبه والإختلاف بين الدراسات	26
الفرع الأول: أوجه الشبه والإختلاف بين الدراسات السابقة	26
الفرع الثاني: ما يميز الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية	27
خلاصة	28

	الفصل الثاني:دراسة ميدانية لآثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين
30	تمهيد
31	المبحث الأول:بطاقة تعريفية عن مديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى
31	المطلب الأول: تعريف مديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى
31	المطلب الثاني: مهام أقسام مديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى
33	المطلب الثالث: طبيعة نشاط المؤسسة
34	المبحث الثاني:منهجية الدراسة الميدانية
34	المطلب الأول:مجتمع وعينة الدراسة
34	الفرع الأول:مجتمع الدراسة
34	الفرع الثاني:عينة الدراسة
35	المطلب الثاني:منهج واداة الدراسة
35	الفرع الأول: أداة الدراسة
36	الفرع الثاني: منهج الدراسة
37	المطلب الثالث:إختبار ثبات وصدق الدراسة
38	المبحث الثالث:عرض وتحليل فقرات الإستبيان
38	المطلب الأول:عرض وتحليل البيانات الشخصية
40	المطلب الثاني:عرض وتحليل محاور الإستبيان
40	الفرع الأول:عرض وتحليل محور ابعاد جودة الخدمات الجامعية
46	الفرع الثاني:عرض وتحليل محور رضا الطلبة المقيمين
52	المطلب الثالث:اختبار الفرضيات
56	خلاصة
58	الخاتمة
62	المراجع
66	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
09	مستويات متطلبات الزبائن	01
26	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة	02
34	توزيع الطلبة المقيمين على الإقامات الجامعية	03
36	درجات مقياس ليكرت الثلاثي	04
37	معامل كرونباخ الاولي	05
37	معامل كرونباخ	06
38	النوع الإجتماعي لعينة الدراسة	07
39	مستوى عينة الدراسة	08
40	التكرار والنسبة لبعء الملموسية	09
41	التكرار والنسبة لبعء الإعتمادية	10
42	التكرار والنسبة لبعء الإستجابة	11
43	التكرار والنسبة لبعء التعاطف	12
44	التكرار والنسبة لبعء الامان	13
45	المتوسطات الحسابية لابعاد جودة الخدمات واهمية كل بعد	14
46	تكرار ونسبة العبارة 01	15
46	تكرار ونسبة العبارة 02	16
47	تكرار ونسبة العبارة 03	17
47	تكرار ونسبة العبارة 04	18
48	تكرار ونسبة العبارة 05	19
48	تكرار ونسبة العبارة 06	20
49	تكرار ونسبة العبارة 07	21
49	تكرار ونسبة العبارة 08	22
50	تكرار ونسبة العبارة 09	23
50	تكرار ونسبة العبارة 10	24
51	تكرار ونسبة العبارة 11	25
51	تكرار ونسبة العبارة 12	26
52	نتائج تحليل الإنحدار الخطي للتحقق من العلاقة ما بين جودة الخدمات ورضا الطلبة	27
53	نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء الملموسية	28
53	نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء الإعتمادية	29
54	نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء الإستجابة	30
54	نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء التعاطف	31
55	نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء الامان	32

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
08	مفهوم جودة الخدمة	01
15	نموذج مفاهيمي لجودة الخدمة	02
20	محددات الرضا	03
33	الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى	04
38	التمثيل البياني للنوع الاجتماعي لعينة الدراسة	05
39	التمثيل البياني لمستوى عينة الدراسة	06
46	التمثيل البياني للعبارة 01	07
46	التمثيل البياني للعبارة 02	08
47	التمثيل البياني للعبارة 03	09
47	التمثيل البياني للعبارة 04	10
48	التمثيل البياني للعبارة 05	11
48	التمثيل البياني للعبارة 06	12
49	التمثيل البياني للعبارة 07	13
49	التمثيل البياني للعبارة 08	14
50	التمثيل البياني للعبارة 09	15
50	التمثيل البياني للعبارة 10	16
51	التمثيل البياني للعبارة 11	17
51	التمثيل البياني للعبارة 12	18

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
66	الإستبيان	01
69	معامل الفا كرونباخ	02
69	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لابعاد جودة الخدمة	03
70	الإنحدار الخطي لاختبار الفرضية الرئيسية	04
70	الإنحدار الخطي لبعده الملموسية	05
70	الإنحدار الخطي لبعده الإعتمادية	06
71	الإنحدار الخطي لبعده الإستجابية	07
71	الإنحدار الخطي لبعده التعاطف	08
71	الإنحدار الخطي لبعده الأمان	09

توطئة:

لقد شهدت العقود الأخيرة تطورا هاما في مجال الخدمات ،التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول مما خلف منافسة شديدة بين مقدميها،وفي هذه الظروف اصبح هناك وعي لدى الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية بأهمية الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا الزبون من أجل خلق ميزة تنافسية وزيادة الربحية للمؤسسات الخدمية.

ومن أجل النمو و التطور أصبحت إدارة الجودة وتحقيق رضا الزبون هاجسا للمنظمات الخدمية ،حيث أصبح رضا الزبون محور اهتمامها ودائمة البحث و التعرف على حاجيات وتوقعات الزبون ،وتقديم خدمة تحقق رضاه وولائه للمنظمة التي تقدمها وان ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلوماتية مكنت الزبون من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته.

كما أن استمرارية المؤسسات الخدمية مرهون بأداء نشاطها بشكل جيد و ضمان نموها وتطورها من خلال مدى قدرتها على جلب اكبر عدد من التعاملات و تلبية حاجات و رغبات الزبائن ويتوقف ذلك على مستوى جودة الخدمة المقدمة والإستراتيجيات الفعالة في تسويق خدماتها وتطبيق أساليب إدارية حديثة تهدف إلى تلبية حاجات و توقعات الزبون وإشباع رغباته.

لذا نجد أن مؤسسة الخدمات الجامعية المتمثلة في الديوان الوطني للخدمات الجامعية حرصت على توفير خدمات تتعلق بالإيواء و النقل والإطعام من اجل تقديم مناخ ملائم للطالب وتوفير له جو يسمح له بالدراسة وتطوير مستواه وعلى هذا الأساس جاءت فكرة القيام بهذه الدراسة التي تهدف الى معرفة اثر جودة الخدمات على رضا الطلبة المقيمين ومدى رضاهم عن هذه الخدمات و البحث عن العوامل المساعدة لتقديم خدمات ذات جودة عالية ترضي الطلبة.

إشكالية الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة في كيفية تحقيق رضا الطلبة وتلبية حاجاتهم المتزايدة ومدى تأثير جودة الخدمات الجامعية على رضاهم والتعرف على آرائهم إن كانوا راضين أو غير راضين عن الخدمات المقدمة لهم وعلى هذا الأساس تم صياغة الإشكالية التالية:

ما أثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين ؟

الأسئلة الفرعية:

تتدرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

1-ما مستوى جودة الخدمات الجامعية في الأحياء الجامعية ؟

- 2- كيف يتم تحقيق رضا الطلبة المقيمين عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم ؟
- 3- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية ما بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين ؟

الفرضيات:

- تقدم خدمات ذات جودة عالية في الأحياء الجامعية
- يتم تحقيق رضا الطلبة المقيمين من خلال الإعتماد على ابعاد جودة الخدمة
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% ما بين جودة الخدمات الجامعية و رضا الطلبة المقيمين

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في معرفة أهمية جودة الخدمات الجامعية بالنسبة للطلبة المقيمين ومعرفة مدى رضا الطلبة المقيمين عن هذه الخدمات وكيفية تحقيق هذا الرضا كما نامل ان تساعد نتائج هذه الدراسة مديرية الخدمات الجامعية بما يحقق درجة عالية من الرضا لدى الطلبة عن طريق تكوين العمال والموظفين وتحسيسهم بضرورة تقديم خدمات ذات جودة عن طريق محاولة تطبيق معايير جودة الخدمة ، كما يفترض ان تساعد الباحثين لدراسة اثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة في مختلف مديريات الخدمات الجامعية عبر الوطن.

أهداف الدراسة:

تكمن أهداف الدراسة فيما يلي:

- معرفة مدى رضا الطلبة المقيمين عن الخدمات الجامعية المقدمة (إيواء-إطعام-نقل) من طرف الإقامات الجامعية؛
- معرفة الصورة المدركة لدى الطلبة المقيمين عن الخدمات المقدمة لهم من قبل الإقامة الجامعية؛
- معرفة مواطن القوة والضعف في الخدمات المقدمة من قبل الإقامة الجامعية؛
- إعطاء صورة توضيحية لموظفي وعمال الإقامة الجامعية عن مدى جودة الخدمات من وجهة نظر الطلبة
- تقديم مجموعة من الاقتراحات لتحسين الخدمات المقدمة .

حدود الدراسة:

تتخصر حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الموضوعية: تتمثل في الدراسة النظرية لمفاهيم جودة الخدمة و رضا الزبون والدراسة التطبيقية المتمثلة في توزيع الاستبيان على عينة من الطلبة المقيمين.

الحدود الزمنية:وتتعلق بالفترة الممتدة خلال السداسي الثاني للسنة الجامعية 2019/2018

الحدود المكانية:تمثلت في الإقامات الجامعية الأربعة المتواجدة بمدينة خميس مليانة والتابعة لمديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى.

منهج الدراسة:

لانجاز الدراسة والإجابة على السؤال المحوري المتمثل في الإشكالية و الأسئلة الفرعية تم الاعتماد على المنهج الوصفي باستخدام اسلوب التحليل في الجزء النظري اما الجزء التطبيقي فاعتمدنا فيه على منهج دراسة الحالة.

هيكل الدراسة:

بغرض معالجة الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى فصلين كما يلي:

الفصل الأول بعنوان "الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات و رضا الزبون" وهو مشكل من ثلاث مباحث

المبحث الأول خصص لجودة الخدمة حيث تناول مفهوم جودة الخدمة،أهمية جودة الخدمة 'محددات جودة الخدمة،قياس جودة الخدمة

اما المبحث الثاني فخصص لرضا الزبون حيث تناول مفهوم رضا الزبون ،أهمية وخصائص رضا الزبون والعلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون.

اما المبحث الثاني فخصص للدراسات السابقة حيث تناولنا فيه الدراسات العربية و الدراسات التي اجريت بالجزائر ثم المقارنة بينهما بالإضافة الى القيمة المضافة لهذه الدراسة.

الفصل الثاني بعنوان الدراسة الميدانية لأثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين وهو مشكل من ثلاثة مباحث كما يلي:

المبحث الأول خصص بطاقة تعريفية لمديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى،اما المبحث الثاني فتطرقتنا فيه الى منهجية الدراسة الميدانية،كما قمنا في المبحث الثالث بعرض وتحليل فقرات الاستبيان واختبار الفرضيات.

تمهيد:

سوف نقوم في هذا الفصل بتقديم إطار نظري يحدد و يعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة باعتبارها مدخل إداري حديث، وقد ركزنا على جودة الخدمات التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية ممثلة في الإقامات الجامعية باعتبارها مؤسسة خدمية، وقد تم تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة والمتمثلة في الأهمية الأبعاد (المحددات) وكيفية قياس جودة الخدمة، بالإضافة إلى التطرق لرضا الزبون وهذا باعتبار الطالب كزبون، وتم تحديد الخصائص و المحددات المتعلقة بالرضا، وسوف نتطرق إلى هذا بالتفصيل في خطة العمل المتمثلة في المبحث الأول المتمثل في ماهية جودة الخدمة والمبحث الثاني المتمثل في ماهية رضا الزبون والمبحث الثالث المتضمن الدراسات السابقة للموضوع الجزائرية منها و العربية

المبحث الأول: ماهية جودة الخدمة

المبحث الثاني: ماهية رضا الزبون

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: ماهية جودة الخدمة

تواجه المؤسسات منافسة متزايدة في مجال تقديم الخدمات، حيث أن إدارة التسويق وضعت هذه الحالة مركز اهتمامها، لذلك فإنها تسعى للإهتمام بجودة الخدمات المقدمة لكي تحقق الرضا و الإشباع للمستفيد منها.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة

قبل التطرق الى مفهوم جودة الخدمة لابد من تقديم مفهوم للجودة وللخدمة كل على حدى

1- مفهوم الخدمة: للخدمة عدة تعاريف نذكر منها:

- يعرفها PHKATLEL على أنها " أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا تنتج عنها أي ملكية و أن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي او لا يكون"¹

- وتعرف على أنها "منتوج غير ملموس يقدم فوائد و منافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق او إستخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على اشخاص أو اشياء معينة ومحددة، والخدمة لا يمكن حيازتها او إستهلاكها ماديا"²

ومن هذين التعريفين نستنتج ان الخدمة هي: نشاط يتم تقديمه ويكون غير ملموس ولا ينتج عنه ملكية ولا يمكن تخزينه وقد يكون تقديمه مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون مرتبطا.

2- مفهوم الجودة: للجودة عدة تعاريف نذكر منها:

- عرف جونسون الجودة على أنها "هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة او الخدمة التي تقدم له"³

- عرف جوران الجودة على انها "الملائمة للإستخدام"⁴

ويقصد بذلك أن يكون مستخدم السلعة أو الخدمة قادرا على الإعتماد عليها في إنجاز ما يريده منها.

ومن هذين التعريفين نستنتج ان الجودة تشمل على مجموعة من الخصائص الخاصة بالعملية الإنتاجية و التسويقية والعمليات و الأفراد والتي لها القدرة على تلبية حاجات و توقعات العملاء.

¹ - هاني حامد الضموري ،تسويق الخدمات، داروائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، 2005ص18

² - اسعد حامد اورمان ابي سعيد الديوهجي ،التسويق السياحي والفندقي، دار حامد للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، عمان، 2000ص 4

³ - فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب للنشر، مصر، 1996

⁴ - قاسم نايف علوان ،إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001:2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2005ص 20

3- مفهوم جودة الخدمة: تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات الزبون عند البحث عن جودة الخدمة وكذلك في الحكم على جودة الخدمة ومنه يمكن إعطاء التعاريف التالية:

التعريف الأول: هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة او المدركة اي التي يتوقعها الزبون او التي يدركها في الواقع الفعلي وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون او عدم رضاه ،حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.⁵

التعريف الثاني: تعرف جودة الخدمة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل الزبون عن الخدمة والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة او بعد تقديمها له.⁶

التعريف الثالث : يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة وهي :

-البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم و التكنولوجيا لمشكلة معينة.

- البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية للعميل وتمثل ذلك التفاعل النفسي و الإجتماعي بين مقدم الخدمة والذي يستفيد من الخدمة.

- الإمكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين الزبون و مقدم الخدمة ،حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنة بين ما يتوقعه والاداء الفعلي للخدمة،حيث ان جودة الخدمة تعرف إدراك المستفيد للخدمة المقدمة ،وعليه فإن جودة الخدمة تعتمد على مدى إنسجام القائم بالتجربة المستند إلى الخبرات السابقة للخدمة وعلى إدراك جدارة الخدمة وذلك من خلال المقارنة بين ما يمتلك من معلومات بخبرته السابقة من الخدمة وما يحصل عليه حالياً، وبالتالي يقوم بتصنيف جودة الخدمة.

خروجاً مما تقدم فإنه يمكن تحديد جودة الخدمة من خلال المنفعة الكلية التي يحصل عليها المستفيد من الخدمة وأن هذه المنفعة تعبر عن مجموعة المنافع والقيمة المرتبطة بالحصول على الخدمة وفقاً لتجاربه السابقة ومدى إدراكه وتقييمه للخدمة المنجزة في لحظة تقديمها، كما يمكن أن نستنتج أن لجودة الخدمة ثلاث مستويات وهي:⁷

1- **جودة الخدمة المتوقعة:** وتعني ما يتوقعه الزبائن عن جودة الخدمة المقدمة لهم ،وتتأثر هذه التوقعات بعوامل رئيسية منها مزيج الإتصالات التسويقية ،حاجات الزبائن،صورة المنظمة ووعود مقدم الخدمة.

⁵ - مامون الداركة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى، عمان، 2002ص18

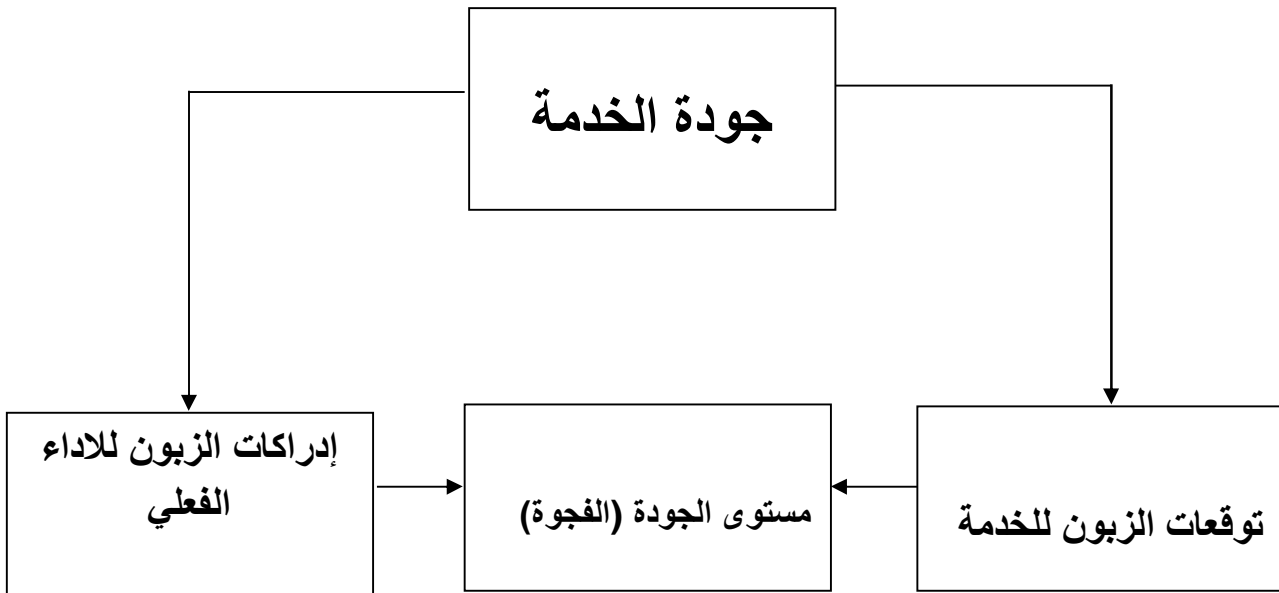
6- gerard taker ,michellong bois,marketing des services ;edition de nord,1992p 45

⁷ - ريحي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2009ص 331.

2- **جودة الخدمة الفعلية:** وتتمثل في المستوى الفعلي لأداء الخدمة فهي الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة.

3- **جودة الخدمة المدركة:** وهي الجودة التي يقدرها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة و الجودة الفعلية. من خلال ما سبق يمكن صياغة تعريف شامل لجودة الخدمة على انها: "مدى تطابق الخدمة المقدمة مع الخدمة المتوقعة بطريقة ترضي الزبون" كما تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على درجة رضا الزبون ،كما يمكن توضيح مفهوم الجودة في الشكل التالي:

الشكل (1): يوضح مفهوم جودة الخدمة



المصدر: قاسم المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم عمليات تطبيقية، ط 1، دارالشروق، الأردن 2006 ص 72

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

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة

تشكل أهمية الجودة في خدمة الزبائن مركز الصدارة لدى كافة المنظمات ويمكن توضيح أهمية جودة الخدمة في اربع نقاط رئيسية هي:⁸

1- نمو مجال الخدمة: إن أحد ابرز التحولات التي شهدتها الإقتصاد العالمي هو تنامي الإهتمام بقطاع الخدمات، حيث أضحى يحتل مكانة هامة في النشاط الإقتصادي وموردا هاما لمداخيل الدولة، وعلاوة على ذلك أصبح الإهتمام المتنامي بصناعة الخدمات يرتبط أساسا بمستوى معيشة أفراد المجتمع، ففي ضل إرتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف انواع الخدمات من سياحة، تعليم، بنوك وتأمينات، وغيرها ولذلك إزداد مستوى الإقتصاد الكلي للدول بسبب الدور الذي تلعبه الخدمات.

2- الفهم الأكبر للزبائن: إهتمت معظم المنظمات الناجحة بالعمل على معرفة ما هو الشيء الذي يريده الزبائن حتى تضمن استمرار التفوق و النجاح، فلا يكفي تقديم خدمات ذات جودة وسعر معقول دون توفر المعاملة الجيدة و الفهم الأكبر للزبائن، وهذا يرجع الى أن الزبائن لا يكونون دائما واعين بكل متطلباتهم، وحت إذا كانوا واعين بها فإنهم لا يعبرون عنها دائما اما عندما يحددون متطلباتهم فإنهم لا يقدمون عنها معلومات مفصلة. والجدول الاتي يوضح مستويات متطلبات البائن.

جدول رقم (1) :مستويات متطلبات الزبائن

مذكورة صراحة	مفترضة	مكتومة	مجهولة
"هذا ما ارغب فيه و أحتاجه"	"كنت أظن أنك تعرف حاجتي لذلك"	"لم اكن أدري أن بإمكانني الحصول على ذلك"	"لم افكر إطلاقا في الحصول على ذلك"

المصدر: ستويل دانييل، المبيعات والتسويق والتحسين المتواصل، ترجمة أسعد كامل إلياس، عمان، مكتبة العبيكات 2002 ص 91

3- إزدیاد المنافسة: تعد جودة الخدمة من بين أهم المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والإستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذي تنتشط فيه.

4- المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة: يجب ان لا تسعى المؤسسات الى جذب زبائن جدد فقط ولكن يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين وتكسب ولأئهم، وفي هذا الصدد تشير الدراسات الى ان تكلفة جذب عميل جديد تعادل في المتوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على ولاء عميل واحد.

⁸ - مأمون سليمان الدراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، عمان، دار الصفاء للنشر و التوزيع، ط01، 2006 ص 182.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة

قدم كل من parasuraman,berry,zeithmal,taylor et Cronin عشرة ابعاد معتمدة في الحكم على جودة الخدمة تتمثل هذه الأبعاد في:⁹

1-الإعتمادية: تشير الى قدرة مقدم الخدمة على اداء وانجاز الخدمة بالشكل الجيد والدقيق وبشكل يعتمد عليه،فالمستفيد ينظر الى مقدم الخدمة على ان يقدم له خدمة دقيقة وبانجاز عالي ويمكن الوثوق به و الإعتماد عليه.

2-الإستجابة:يقصد بها قدرة مقدم الخدمة على اداء وتقديم الخدمة الموجودة بشكل جيد ودقيق ،وإن هذه الخدمة تقدم من خلال الإعتماد على الأفراد والمعدات وغيرها.

3- الجدارة:وهي تمثل مدى إستعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة أو حل مشاكل الزبون التي تعترضه او التي تدور بذهنه.

4- الأمان:تلعب هذه الخاصية دورا كبيرا وفعالا في جذب الزبائن لطلب الخدمة لان توفر عنصر الأمان والثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد ،إن حاجة الأمان تمثل أحد الإحتياجات الأساسية التي يبحث عنها المستفيد في الخدمة ،فمثلا خضوع المريض لعملية جراحية تعتمد بشكل كبير على مدى الأمان والثقة في الطبيب الجراح وعلى مدى العناية التي سيلقاها منه ومن الطاقم الطبي المرافق له ،لذلك يقوم المريض باعتباره المستفيد من جمع المعلومات اللازمة من اجل الحصول على مستوى الثقة و الامان المطلوبين قبل ان يقوم باجراء العملية الجراحية.

5- المعاملة اللطيفة :أي أن المستفيد يهمله الكيفية و الأسلوب الذي يتبعه مقدم الخدمة عند تقديمه لهذه الخدمة ،فبالأسلوب اللطيف والكلمات الطيبة والمعاملة الحسنة لها واقع كبير في نفسية المستفيد وتؤثر على تقييمه لجودة الخدمة.

6- الإتصال:يشير على قدرة مقدم الخدمة على تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها ،وتقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها.

7- سهولة الحصول على الخدمة:والمقصود بها سهولة الإتصال وتيسير الحصول على الخدمة وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول عليها.

8- درجة فهم مقدم الخدمة:يقصد بها درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد وكم من الوقت والجهد يحتاج مقدم الخدمة كي يفهم المستفيد لطلباته الخاصة ومشاعر المستفيد وتقدير هذه المشاعر .

⁹ - محمود جاسم الصميدعي ،ردينة عثمان يوسف،تسويق الخدمات ،دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة،الأردن ،ط1،2010

9- **المصداقية:** هذه تعتمد بشكل كبير على إمكانية وقدرة مفهوم الخدمة على إعطاء الثقة التي تضمن المستفيد و تجعله واثقا من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقا لها يتوقع أن يحصل عليها ،وهنا تلعب قدرات مقدم الخدمة الذي يتمتع بالموصفات المطلوبة (المعرفة،اللباقة،الخدمة السريعة،الإستجابة....) فإنه سوف يجسد المصداقية في تقديم الخدمة وفي تحقيق ضمان حصول المستفيد على الخدمة بالخصائص المطلوبة.

10-**الجوانب المادية الملموسة:**و تشمل التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسات وهي تشير الى المظهر الخارجي والموقع والتصميم الداخلي للمنظمة و الاجهزة المستخدمة في اداء الخدمة ومثال ذلك هل التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة حديثة ؟وهل تصميم المظهر الخارجي والديكور يخلقان جوا مريحا للزبون ؟

وفي دراسة لاحقة تمكن parasurman وزملائه سنة 1988 من دمج هذه المؤشرات العشرة في خمسة ابعاد رئيسية لجودة الخدمة وهي :¹⁰

1-**المظاهر المادية الملموسة:**هي تشمل على العناصر المادية الداعمة لتقديم الخدمة (الاجهزة ،المعدات)

2-**الإعتمادية:** تشير على دقة انجاز مقدم الخدمة للخدمة بكل دقة وفقا لما هو مطلوب ودرجة الإعتماد على هذا الأداء أو الإنجاز من قبل المستفيد.

3-**الإستجابة:** إستعداد مقدم الخدمة وقدرته على تقديم الخدمة بسرعة وانجاز عالي و إضافة مستوى المساعدة في تقديم الخدمة للمستفيد.

4- **الضمان :**تشير الى إمكانية وقدرات ومعلومات مقدم الخدمة والتي توزع الثقة والامان في ذهن المستفيد.

5-**التعاطف :**وتعود الى الرعاية والتركيز من قبل مقدم الخدمة على اساس فردي من خلال تلبية حاجات المستفيدين و المتعاملين مع المنظمة الخدمية.

يمكن تلخيص محددات الجودة فيما يلي:¹¹

1- **الجوانب الملموسة:**

- جاذبية المظهر الخارجي

- التصميم الداخلي للمنظمة

- جاذبية الأجهزة و المعدات المستخدمة في أداء الخدمة

¹⁰ -jean –jacques daudin et charles topiero.les outils et le contrôle de la qualité.paris economica.1996p 9.

¹¹ -مزيان عبد القادر،أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء،رسالة ماجستير ،تسويق دولي ،جامعة ابي بكر بلقايد

- المظهر اللائق لمقدم الخدمة.

2- الإعتدائية:

- الوفاء بتقديم الخدمة في الوقت المحدد

- تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء)

- معلومات دقيقة وصحيحة.

3- الإستجابة:

- السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة

- الإستجابة الفورية لحاجات الزبائن.

- الرد الفوري على الإستفسارات و الشكاوي.

4- الضمان:

- الشعور بالأمان في التعامل

- الثقة بمقدمي الخدمة.

5- التعاطف :

- تحلي مقدم الخدمة بالأدب وحسن المعاملة

- فهم و معرفة احتياجات الزبائن.

- ملائمة ساعات العمل

- اللطف في التعامل مع الزبائن

- وضع مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا.

المطلب الرابع: قياس جودة الخدمة

بالرغم من التطور الهائل الذي حدث على المقاييس المستخدمة في مجال جودة السلع، فما زالت عملية قياس الجودة في قطاع الخدمات في غاية الصعوبة وذلك بسبب النمطية في طبيعتها، وبذلك لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميمها على جميع المنظمات الخدمية بل ان هناك حاجة هامة الى ضرورة ان يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة.

1- قياس جودة الخدمات من منظور الزبون:

من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات من منظور الزبون نجد ما يلي:¹²

أ- **مقياس عدد الشكاوي:** تمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة مقياسا هاما يعبر عن الخدمات المقدمة دون المستوى او ما يقدم لهم من خدمات لا يتناسب مع ادراكهم لها والمستوى الذي يحبون الوصول اليه وهذا المقياس يمكن المنظمات الخدمية من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنبها حدوث مشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لزيائنها.

ب- **مقياس الرضا:** وهو اكثر المقاييس استخداما لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف لمنظمات الخدمة طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف لها، يمكن هذه المنظمات من تبني استراتيجية للجودة تتلائم مع احتياجات الزبائن وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدم لهم من خدمات.

ت- **مقياس الأداء الفعلي:** استمرارا للجهود المبذولة عالميا للتوصل الى نموذج عملي و علمي لقياس جودة الخدمة ويتمتع بدرجة عالية من الثقة و المصادقية وامكانية التطبيق، فقد توصل كل من GRONIN و Taylor الى هذا المقياس الذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار ان جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن، وانه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي}$$

ولم يختلف هذا الاسلوب عن مقياس الفجوات في الأبعاد المستخدمة في قياس مظاهر جودة الخدمة الخاصة بالجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة والأمان، التعاطف.

د- **مقياس القيمة:** تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على ان القيمة التي تقدمها منظمة الخدمة للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون وتكلفة الحصول على هذه الخدمات، فالعلاقة بين المنفعة و السعر هي التي تحدد القيمة، فكلما زادت مستويات المنفعة

الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن وكلما زاد اقبالهم على طلب هذه الخدمة والعكس صحيح، وبالتالي فإن من واجب المنظمة اتخاذ الخطوات الكفيلة من اجل زيادة المنفعة المدركة لخدماتها بالشكل

¹² -قاسم نايف علوان، ادارة الجودة الشاملة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الإصدار الثاني، 2009 ص 44.

الذي يؤدي الى تخفيض سعر الحصول على الخدمة ،ولاشك أن وجود مثل هذا المقياس سوف يدفع منظمات الخدمة الى تركيز جهودها نحو تقديم خدمة متميزة للزبائن بأقل تكلفة ممكنة

2- قياس جودة الخدمة باستخدام نموذج الفجوات:

يقوم هذا النموذج بتحديد الفجوة بين ادراك الزبون لمستوى الاداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول هذه الخدمة ،وهذا من منطلق ان الزبائن يقيمون جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال مقارنة ما يريدون او يتوقعون مع ما يحصلون عليه فعلا ، وبالتالي تحديد الفجوة بين هذه التوقعات و الادراكات ولقد سمي هذا النموذج بنموذج "SERVQUAL" ،وتوجد خمس فجوات:¹³

الفجوة الأولى: وتنتج عن الإختلاف بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وادراك ادارة المنظمة لتلك التوقعات ،فقد لاتدرك ادارة المنظمة بدقة رغبات الزبائن وكيفية حكمهم على على مكونات الخدمة،اما ان المعلومات التي لديها خاطئة او أنه تم تفسيرها بصورة غير واضحة.

الفجوة الثانية: الفجوة بين تصور الإدارة و مواصفة جودة الخدمة ،أي أن الإدارة لا تضع مواصفات الجودة وقد تضع ذلك بوضوح ،وفي حالات اخرى فإن الإدارة قد تضع مواصفات جودة واضحة لكنها لا تكون قابلة للتحقيق ،وقد يرجع ذلك مثلا الى قيود تتعلق بموارد المنظمة.

الفجوة الثالثة: الفجوة بين مواصفات جودة الخدمة وتقديم الخدمة ،حيث ان المشكلات غير المنظورة او الإدارة الرديئة يمكن ان تقود الى اخفاق مقدم الخدمة بالايفاء بمواصفات جودة الخدمة وهذا قد يكون بسبب الخطا البشري.

الفجوة الرابعة: الفجوة بين تقديم الخدمة و الاتصالات الخارجية وهنا قد يكون عدم الرضا عن الخدمة بفعل التوقعات العالية الزائدة الناجمة عن اتصال مقدم الخدمة ووعوده،او ما يرتبط بعدم رضا الزبون الذي قد يظهر عندما لا يعني التقديم الفعلي للخدمة بالتوقعات المطروحة في اتصالات المنظمة.

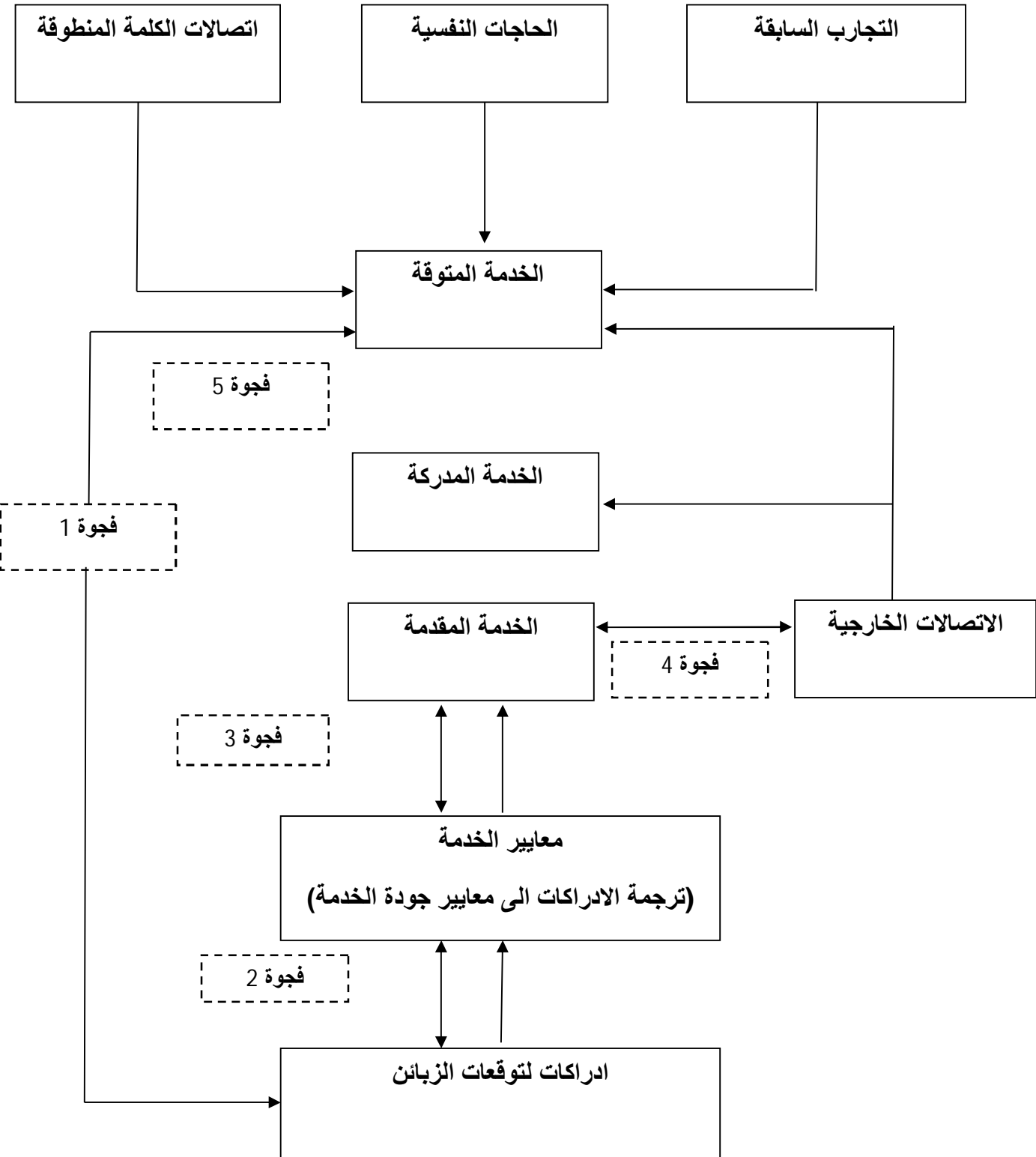
الفجوة الخامسة: الفجوة بين الخدمة المتصورة والخدمة المتوقعة وهذه الفجوة تظهر كنتيجة لواحدة او اكثر من الفجوات السابقة ،اي ان هذه الفجوة تتعلق بالزبائن الذين لديهم تصورات مسبقة عن الخدمات تقترن بهذا القدر او ذاك عن توقعاتهم عن الخدمة.

ان الفجوات الخمس تمثل التطبيق الافتراضي على اي تسهيل او مرفق من مرافق الخدمة،حيث يظهر واضحا ان هذا النموذج يسمح للادارة ان تقوم بالتقييم التحليلي لاسباب جودة الخدمة الرديئة والشكل التالي يوضح فجوات النموذج:

¹³ - نجم عبو نجم،ادارة الجودة الشاملة،دار الصفاء للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،عمان،2010 ص35

* (serv qual) يقصد بها جودة الخدمة وهي ناتجة عن دمج عبارتي service و التي تعني الخدمة مع quality والتي تعني الجودة.

الشكل (2): نموذج مفاهيمي لجودة الخدمة.



المصدر: حميد الطائي، بشير علاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري، عمان، الاردن، 2009، ص 255

المبحث الثاني: ماهية رضا الزبون

يعتبر الزبون أحد أهم العناصر التي من أجلها وجدت المؤسسة بحيث تقوم هذه الأخيرة بكسب وإكتشاف الزبائن والمحافظة عليهم من خلال كسب رضاهم ، وذلك عن طريق معرفة توقعات الزبائن والعوامل المؤثرة فيها لتقديم خدمات ذات جودة تتوافق مع توقعاتهم.

المطلب الأول: مفهوم رضا الزبون

هناك العديد من التعاريف الخاصة برضا الزبون نذكر منها:

تعريف 1: لقد عرف kotler و dubois رضا الزبون على أنه "سلوك العميل الناتج عن حكم مقارنة بين أداء منتج ما مع ما ينتظر منه"¹⁴

تعريف 2: عرف كل من lindon وlevendrevie رضا الزبون على أنه "حالة نفسية بعد الشراء و الإستهلاك للمنتج أو الخدمة والتي تترجم الى سلوك قصير المدة ناتج عن الاختلاف بين توقعات (رغبات) الزبون والاداء المتوقع والمحتمل والرضا متوقف ايضا على موقف الزبون المسبق حول الخدمة او علامة المنتج"¹⁵

تعريف 3: عرف daniel ray رضا الزبون على انه:الإنطباع بالمكافأة او عدم المكافأة لقاء التضحيات التي يتحملها الزبون عند الشراء¹⁶

تعريف 4: عرف على انه "الحالة التي يتم فيها مقابلة إحتياجات ورغبات وتوقعات الزبون أو التفوق عليها مما يؤدي الى إعادة طلب الزبون لنفس الخدمة"¹⁷

اما التعريف الإجرائي لمفهوم رضا الطالب هو تقدير الطلبة لمدى تلبية الجامعة لحاجاتهم وذلك من خلال :¹⁸

- تحديد متطلبات وتوقعات الطلاب و العمل عليها

- تقديم مستوى معين من البيانات المتعلقة برضا الطالب

- تفهم العوامل التي تعزز الرضا و الإسناد الى المعلومات في تحسين الأداء

من خلال التعاريف السابقة نستنتج ان الرضا عبارة عن شعور و احساس نفسي يعبر عن الفرق بين اداء السلعة او الخدمة المدركة لتوقعات العميل وبذلك يمكن تمييز ثلاث مستويات:

¹⁴ -philip kotler ,kevin keller ,delphine manceau,dubois,marketing managment dunod,2009 p169

¹⁵ -j.levendrevie-jlevy-dlindon ,mercater dunod 2009 ;paris ,p 855

¹⁶ -daniel ray ,musurer et devlopper la satisfaction des client 2^{eme} tirage edition d'organization paris ,2001 p 22

¹⁷ - محمد علي بركات علي ، رضا العملاء عن الجودة،جامعة عين الشمس مصر '2001 ص 504.

¹⁸ -منى شفيق ،التسويق بالعلاقات ،منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،مصر 2006 ص 78.

1- الأداء اقل من التوقعات- لا توجد جودة-العميل غير راض

2- الأداء يساوي التوقعات- توجد جودة- العميل راض

3- الأداء أكبر من التوقعات-توجد جودة عالية-العميل راض جدا

المطلب الثاني: أهمية وخصائص رضا الزبون

حيث سنتطرق الى اهمية الرضا وخصائص الرضا في فرعين مختلفين.

الفرع الأول: أهمية رضا الزبون

يستحوذ رضا الزبون على أهمية كبيرة في سياسة اي منظمة ويعد من أكثر المعايير فاعلية للحكم على ادائها لا سيما عندما تكون هذه المنظمة متجهة نحو الجودة ،إذ أكد كل من BASTON و Hoffman على الامور الاتية لانها الوسيلة المعبرة عن رضا الزبون بالنسبة لأداء المنظمة وهي: ¹⁹

- إذا كان الزبون راضيا عن الخدمة المقدمة له من قبل المنظمة فإن قراره بالعودة اليها سيكون سريعا
- رضا الزبون عن الخدمة المقدمة له من قبل المنظمة سيقبل من إحتمال توجه الزبون الى منظمات اخرى منافسة.
- إن المنظمة التي تهتم برضا الزبون ستكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين ولا سيما فيما يخص المنافسة السعرية.
- يمثل رضا الزبون تغذية عكسية للمنظمة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة له مما يقود المنظمة لتطوير خدماتها المقدمة للزبون.
- إن المنظمة التي تسعى الى قياس رضا الزبون تتمكن من تحديد حصتها السوقية
- يعد رضا الزبون مقياس لجودة الخدمة المقدمة
- يساعد الرضا في تقديم مؤشرات لتقييم كفاءة المنظمة و تحسينها نحو الافضل من خلال:

- تقديم السياسات المعمول بها والغاء تلك التي تؤثر في رضاه
- يعد دليلا لتخطيط الموارد التنظيمية وتسخيرها لخدمة رغبات الزبون وطموحاته في ضوء ارائه التي تعد تغذية عكسية
- الكشف عن مستوى اداء العاملين في المنظمة ومدى حاجاتهم الى البرامج التدريبية
- سيساهم الرضا في تحقيق الارباح من خلال حاجات و متطلبات الزبون

¹⁹ -الطائي يوسف سليمان ،ادارة العلاقات مع الزبون ،دار الوارق للنشر و التوزيع، الأردن ،ط01،2009 ص 223.

- يساعد الرضا على رسم برامج و خطط عمل المنظمة
- يساعد الرضا على خلق ولاء من قبل الزبون للمنظمة.

الفرع الثاني: خصائص رضا الزبون

تتمثل خصائص رضا الزبون فيم يلي: ²⁰

1- الرضا ذاتي: يتعلق رضا الزبون هنا بعنصرين اساسيين ،طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للزبون من جهة والإدراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة اخرى ،فنظرة الزبون هي النظرة الوحيدة التي يمكن اخذها بعين الإعتبار فيم يخص موضوع الرضا،فالزبون لا يحكم على جودة الخدمة بواقعية وموضوعية فهو يحكم على جودة الخدمة من خلال ما يتوقعه من الخدمة وفالزبون الذي يرى بان الخدمة المقدمة احسن من خدمات المنظمات المنافسة يراها زبون اخر بأنها أقل جودة من الخدمات الموجودة في السوق ،ومن هنا تظهر أهمية الغنتقال من النظرة الداخلية التي تركز على الجودة و المطابقة الى النظرة الخارجية التي تعتمد على الجودة والرضا ،فالمنظمة يجب ان لا تقدم خدمات وفق مواصفات ومعايير محددة وإنما تنتج وفق ما يتوقعه ويحتاجه الزبون.

إن خاصية الذاتية للرضا ينتج عنها ضرورة وجود عناصر مادية خاصة بالانشطة الخدمية ،أي جعل العناصر المعنية للخدمة ملموسة حتى يجعل جودة الخدمة مرئية ،ومن اجل إظهار الرضا الخفي لدى الزبون.

2- الرضا نسبي: لا يتعلق الرضا هنا بحالة مطلقة وغنما بتقدير نسبي ،فكل زبون يقوم بالمقارنة من خلال نظرتة لمعايير السوق ،فبالرغم من أن الرضا ذاتي الا انه يتغير حسب مستويات التوقع ،ففي حالة زبونين يستعملان نفس الخدمة في نفس الشروط يمكن ان يكون رايهما حولها مختلف تماما ،لان توقعاتهما الاساسية نحو الخدمة مختلفة وهذا ما يفسر لنا بانه ليست الخدمات الاحسن هي التي تباع بمعدلات كبيرة ،فالمهم ليس ان تكون الأحسن ولكن يجب ان تكون الاكثر توافقا مع توقعات الزبون.

من هنا يمكن ان نفهم بشكل افضل الدور المهم لتقسيم السوق في مجال التسويق ،فليس بهدف تحديد القطاعات السوقية ،وإنما لتحديد التوقعات المتجانسة للزبائن من اجل تقديم خدمات تتوافق مع هذه التوقعات.

3- الرضا تطوري: يتغير رضا الزبون من خلال تطوير هذين المعيارين ،مستوى التوقع من جهة ومستوى الاداء المدرك من جهة اخرى وفتح مرور الزمن يمكن لتوقعات الزبون ان تعرف تطورا نتيجة لظهور خدمات جديدة او تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة،وذلك بسبب زيادة المنافسة ونفس الشيء بالنسبة لادراك الزبون لجودة الخدمة الذي يمكن يعرف هو ايضا تطورا خلال عملية تقديم الخدمة.

إن قياس رضا الزبون اصبح يتبع نظام يتوافق مع هذه التطورات عن طريق الأخذ في الحسبان جميع التغيرات الحاصلة.

²⁰ -بوعنان نور الدين ،جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء ،رسالة ماجستير ،تسويق ،جامعة محمد بوضياف المسيلة 2007/2006 ص115

المطلب الثالث: محددات رضا الزبون

رضا الزبون هو الفجوة بين توقعات الزبون و الاداء بعد السلع او الخدمات، حيث تتعدد المحددات وتختلف باختلاف المنتج بين سلعة وخدمة وبين طبيعة الزبائن والعوامل المؤثرة فيهم ومن اهم المحددات نجد:

1- **التوقع:** هو التصور الذي يكونه الزبون في ذهنه قبل اقتناء السلعة او الخدمة ومدى تحقق المنافع التي يرغب في الحصول عليها²¹، معتمدا في ذلك على المعلومات التراكمية التي يكونها من خبرته السابقة من الاستهلاك الفعلي للسلعة او الخدمة، وقد يتأثر قرار الزبون بسلوكه وبتجاربه السابقة حول الخدمة وبما ينقل اليه من اخبار عن تجارب الاصدقاء بشأن اداء السلعة او الخدمة بالاضافة الى ماتقدمه الاتصالات التسويقية من معلومات ووعود عن السلعة او الخدمة محل التوقع، وما ينشر من معلومات عن تلك المنتج.

هناك عدة تصنيفات من التوقع نذكر منها:²²

- التوقعات عن طبيعة واداء المنتج: هي المنافع التي يتوقع الزبون الحصول عليها من شراء و استخدام المنتج نفسه.

- التوقعات عن تكاليف المنتج: وهي التكاليف التي يتوقع ان يتحملها الزبون في سبيل الحصول على المنتج مثل الوقت او الجهد المبذول.

- التوقعات عن التكاليف الإجتماعية او المنافع: وهو رد الفعل المتوقع للأفراد الآخرين مثل الاقارب وذلك عند شراء الفرد للمنتج

2- **الأداء المدرك:** يعبر الاداء المدرك عن مستوى الاداء او الصورة التي يحصل عليها الزبون نتيجة استعماله او استهلاكه للمنتج وتقيم اعتمادا على المعلومات التراكمية التي يكونها من خبرته السابقة من الاستهلاك الفعلي للسلعة او لخدمات مماثلة ويرى "permant و churchill" ان الأهمية الاساسية للاداء المدرك تكمن في كونه يعتبر مرجعي لتحديد مدى تحقق التوقعات التي كونها الزبون بخصوص المنتج الذي كان محل اخبار من بين مجموع البدائل ويعتبر الإدراك من بين المعايير المعتمدة في نظرية مقاييس المقارنة لقياس الرضا المتمثلة في الاداء المثالي و الاداء المتوسط.²³

3- **المطابقة:** تعرف المطابقة على انها "مستوى من احساس الفرد الناتج عن مقارنة بين اداء المنتج المدرك وبين

²¹ - gibert rock et marie jose-le doux ,le service de la clientele, edition ERPI. paris ,2006p31

²² - كشيده حبيبة، استراتيجية رضا العملاء ،رسالة ماجستير منشورة، جامعة البلدية كلية العلوم الاقتصادية، 2005 ص 52.

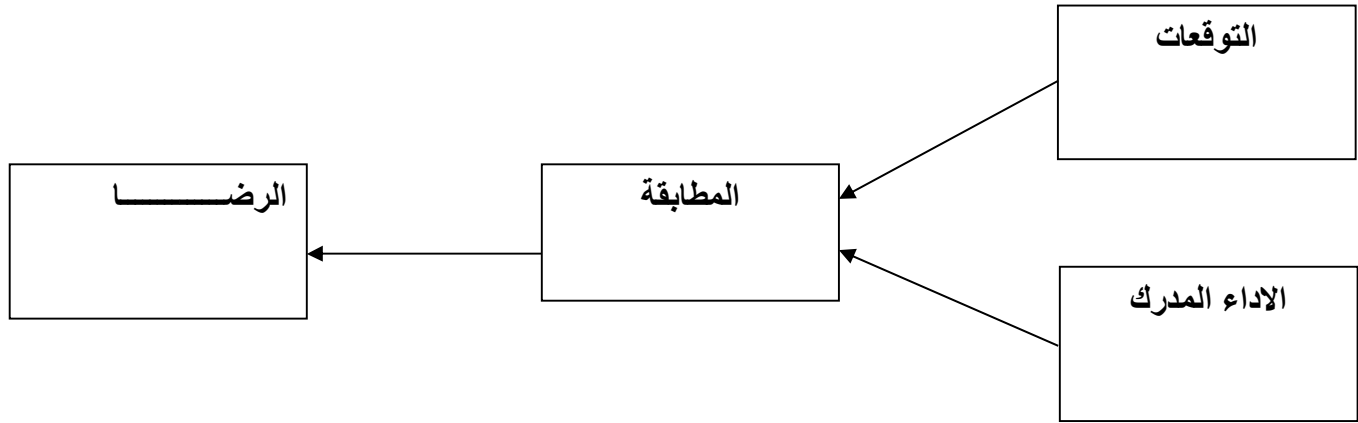
²³ -حاتم نجود، تفيغيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولائه، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية،

توقعات هذا الفرد²⁴، وبعبارة أخرى يمكننا القول ان الرضا هو دالة للفرق بين الاداء و التوقعات وبالتالي يمكننا القول بان هناك ثلاث مستويات يمكن ان تتحقق وهي:

- 1- الأداء اقل من التوقعات-المستهلك غير راض
 - 2- الأداء يساوي التوقعات- المستهلك راض
 - 3- الأداء أكبر من التوقعات-المستهلك راض وسعيد للغاية.
- وفي هذه الحالة توجد حالتين:

- انحراف موجب: اي الاداء الفعلي اكثر من الاداء المتوقع وهي حالة مرغوب فيها.
- إنحراف سالب: اي الأداء الفعلي أقل من الأداء المتوقع وهي حالة غير مرغوب فيها.

الشكل (3):محددات الرضا



Source :monique zollingeret eric lamarque ,marketing et strategie banque ,3^{eme}edition dunod paris 1999 p 74

المطلب الرابع: العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون

على الرغم من وجود علاقة اكيده بين جودة الخدمة ورضا الزبون الا ان الاكاديميين مازالو غير متفقين على ارضية عمل مشتركة بخصوص مفهومي جودة الخدمة و الرضا ،اذ أنهم لا يمتلكون رؤية فعلية واضحة ودقيقة لتفسير طبيعة الترابط وماهيته، وأن الجودة المدركة من قبل الزبون بوصفها موقفا او اتجاها شاملا ،اذ ميز bateson ما بين جودة الخدمة و رضا الزبون وحددها كونها اتجاها يكونه الزبون من خلال تقييمه لعرض الخدمة وان هذا الموقف غالبا ما يكون مبنيا او مستندا على سلسلة من خبرات تقييمية سابقة،والجودة هي بالاصل تقديم الخدمة على الوجه الذي يجب ان تقدم به للزبون بما يتناسب وتوقعاته عنها ، لان هذه التوقعات لم تاتي من فراغ بل هي مبنية على

²⁴ -محمد فريد صحن ،ادارة التسويق في بيئة الانترنت ، دار الجامعة الجديد، الاسكندرية، 2007 ص 122.

تصورات و مؤثرات جعلت الزبون يتوقع هذه الجودة وبالتالي لن يحكم على الخدمة بانها ذات جودة عالية الا اذا ما طابقت او فاقت توقعاته.

ويمكن تلخيص النتائج المتوصل اليها من خلال دراسة العلاقة بين جودة الخدمة و رضا الزبون في النقاط التالية:²⁵

- الإتفاق على وجود علاقة اكيده بين جودة الخدمة و رضا الزبون.
- يحتاج الزبون الى خبرة مع الخدمة لكي يحدد الرضا، بينما يمكن ادراك الجودة من دون خبرة فعلية.
- ترتبط الجودة بالادراكات الحالية،بينما الرضا يستند الى الخبرات السابقة و المتوقعة في المستقبل.
- تتضح العلاقة بين جودة الخدمة و رضا الزبون في صورة نوايا الشراء.
- كما نستنتج بان مؤشرات جودة الخدمة تعتمد على معايير و مواصفات تصنعها المؤسسة،الشيء الذي يعبر عن حقيقة ملموسة،بالمقابل مؤشرات رضا الزبون تعتمد على قاعدة حساسة يصعب لمسها (ادراك الزبائن) ومن خلال قياس جودة الخدمة و قياس رضا الزبون يتضح التناقص المتكرر في النتائج لانه مهما تكن الجودة الحقيقية فان الجودة المدركة هي الالهة لان الزبون هو الذي يقرر في النهاية مع من يتعامل،مع المؤسسة او منافسها.
- تاثير الملموسية،التعاطف، و الأمان على رضا الزبون،حيث أن الرضا يستمد في المراحل الاولى من اتجاهات وسلوكيات مقدم الخدمة،عندما يكون متفائلا و متحمسا ومستعدا لمساعدة الزبائن فإن هذا يدعم من فرص البيع وتكرار التعامل.
- تاثير الإستجابة و الإعتمادية على رضا الزبون،حيث أن درجة و دقة وسرعة الإستجابة لها تاثير في رغبات الزبون.

المبحث الثالث:عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة للبحث

سوف نتطرق في هذا المبحث الى الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع العربية والمحلية ونعرج على اوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات كما سنقدم القيمة المضافة للدراسة الحالية.

المطلب الأول:الدراسات العربية

لقد اجريت عدة دراسات مماثلة في الوطن العربي نذكر منها:

²⁵ - خثير محمد،أسماء مرايمي،العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة،مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال،المجلد3،العدد 4،جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة،الجزائر،2017 ص 45.

1- الدراسة الأولى:

عنوان الدراسة: "درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم"

مقال مجلة المنار، المجلد 19، العدد 01، اليمين 2013.

الباحث: محمد أمين، حامد القضاة، صالح خليفات

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

المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم اعداد استبانة وزعت على عينة من 449 طالب في الفصل الدراسي الثاني موسم 2012/2011

الهدف من الدراسة: هدفت الدراسة الى تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية .

الدراسة الثانية:

عنوان الدراسة: "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الاقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة serv perf

مجلة جامعة الأقصى ،سلسلة العلوم الإنسانية ،المجلد 17ص:1-50 يناير 2013

الباحث: د.محمد ابراهيم سلمان.

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

الهدف من الدراسة: هدفت الدراسة الى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الاقصى من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة service performance او الاداء الفعلي والذي يشار اليه اختصارا serv perf ،وقد قام الباحث بتصميم مقياس خاص بقياس جودة الخدمة مكون من ستة ابعاد ويشتمل على اربعين (40) فقرة و قد تم تطبيق المقياس على عينة من طلبة جامعة الاقصى مكونة من 380 طالب وقد تم معالجة المقياس بالطرق الإحصائية من خلال (SPSS)

الدراسة الثالثة:

عنوان الدراسة: "مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية"

المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ،المجلد السابع ،العدد 15 سنة 2014 الأردن.

الباحث: ناصر ابراهيم سيف ،خالد سفيان السرطاوي ،سارة شاكر الأقرع.

إشكالية الدراسة: ما مستويات جودة الخدمات الطلابية و رضا الطلبة في الجامعات الحكومية الاردنية ؟

الهدف من الدراسة: هدفت الدراسة الى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية الاردنية ومن وجهة نظر طلبتها والى التعرف على اثر جودة الخدمات الطلابية في رضا الطلبة و معرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) في رضا الطلبة ،حيث جمعت بيانات الدراسة الاولية من خلال توزيع استبيان على عينة تتكون من 776 طالب.

المطلب الثاني: الدراسات المحلية

هناك عدة دراسات حول هذا الموضوع تناولها باحثون جزائريون نذكر منها ما يلي:

الدراسة الأولى:

عنوان الدراسة: "تأثير الخدمات الجامعية (التعليمية، المكتبية، الإطعام 'القاعات الصيفية، السكن) المقدمة من جامعة الجلفة على رضا الطلبة"

الباحث: هيبية طوبال ،استاذة محاضرة بكلية العلوم الإقتصادية والتسيير و العلوم التجارية ،جامعة الجلفة.

إشكالية الدراسة: تتلخص مشكلة الدراسة في كيفية ادراك الطلبة للخدمات الجامعية المقدمة لهم من جامعة الجلفة ومدى تلبيتها لحاجاتهم المتزايدة، ولتقييم هذه الخدمات حاولت الباحثة في هذه الدراسة التعرف على اراء الطلبة بحكم انهم قادرين على تقييم الخدمات المقدمة لهم على هذا الاساس تمت صياغة الإشكالية كما يلي:

هل تؤثر الخدمات الجامعية (التعليمية، المكتبية، الإطعام 'القاعات الصيفية، السكن) المقدمة من جامعة الجلفة على رضا الطلبة ؟

الهدف من الدراسة هو التعرف على مدى جودة الخدمات الجامعية المقدمة من جامعة الجلفة والتعرف على وجهة نظر الطلبة عن الخدمات ومدى رضاهم عنها ،كما هدفت الدراسة الى معرفة الصورة المدركة لدى الطلبة عن جامعة الجلفة.

الدراسة الثانية:

عنوان الدراسة: قياس اثر رضا جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة- دراسة ميدانية على طلبة جامعة سعيدة -الجزائر

مقال مجلة نور للدراسات الاقتصادية العدد 02 سنة: 2016.

الباحث: أ-حميد زقاي، صوار يوسف.

إشكالية الدراسة: تمثل مشكلة الدراسة الى محاولة قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة سعيدة على رضا الطلبة وذلك باستخدام مقياس الاداء (serv perf) بأبعاده الخمسة (العناصر المادية، الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان و التعاطف) بغية تحقيق رضا الطلبة وبالتالي رفع مستوى جودة الخدمة وكانت الاشكالية كالتالي:

ما اثر ابعاد جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها جامعة سعيدة على رضا طلبة ؟

الهدف من الدراسة: تهدف الدراسة الى تحديد اثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة سعيدة -الجزائر - على رضا الطلبة وذلك باستخدام مقياس الاداء (serv perf) الذي يركز على قياس الاداء الفعلي للخدمة المقدمة

تكونت عينة الدراسة من 370 طالب ولمعالجة ذلك تم استخدام استمارة شملت 29 فقرة تم توزيعها على عينة الدراسة وتم تفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS V 20) حيث تمثلت الاهداف فيما يلي:

- معرفة تقييم الطلبة لجودة الخدمات التي تقدمها جامعة سعيدة من ناحية الاداء حسب الابعاد المكونة لمقياس (serv perf).

- التعرف على اهمية العوامل التي يستخدمها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة لهم

- تحديد مستوى الرضا العام عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة

- تحديد مدى قدرة استخدام مقياس الاداء (serv perf) لقياس مستوى رضا الطلبة على الخدمات الجامعية.

الدراسة الثالثة:

عنوان الدراسة:مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة سعد دحلب البلدية على مستوى الاداء الاداري و الاكاديمي لكليتهم 'دراسة مسحية'

مقال مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 25 العدد الثاني 2009.

الباحث : سليم ابراهيم الحسنية

اشكالية الدراسة :مادرجة رضا طلبة كلية كلية الاقتصاد في جامعة سعد دحلب البلدية عن الاداء الاداري و الاكاديمي لكليتهم ؟

الهدف من الدراسة:هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى رضا الطلبة ضمن المداخل الحديثة لتطوير التعليم العالي ،اذ اصبح رضا الطلبة عنصرا اساسيا من عناصر جودة التعليم ،لذا هدف هذا البحث الاستكشافي الى قياس مستوى رضا كلية العلوم الاقتصادية في جامعة سعد دحلب البلدية عن الاداء الاداري و الاكاديمي لكليتهم وقد

استخدم الاستبيان كاداة للقياس على عينة مؤلفة من 290 طالب ، وقد بينت النتائج ان المستوى العام للرضا كان يتراوح بين الجيد في مجال هيئة التدريس ومقبول في مجال البحث العلمي وضعيف في المجالات الاخرى ،كما بينت النتائج انه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا وقد اوصت الدراسة بان يؤخذ رضا الطلبة في الحسبان كاحد مكونات الجودة وان تسعى الادارات الجامعية الى سد احتياجات الطلبة وتلبية توقعاتهم.

الدراسة الرابعة:

عنوان الدراسة: ترقية جودة الخدمات في الاقامة الجامعية "دراسة حالة الاقامة الجامعية 1000 سرير -القطب الطبي - خروبة ،جامعة عبد الحميد بن باديس تلمسان.

الباحث: زكية قصاص استاذة مساعدة ،فتيحة يعقوبي ماستر تسويق

اشكالية الدراسة: كيف يمكن للاقامة الجامعية الجزائرية في ظل تطبيق التسويق الخدماتي ان تحقق رضا الطالب المقيم ؟

الهدف من الدراسة: إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم اطار نظري يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة باعتبارها مدخل اداري حديث وقد ركزت بصورة اساسية على جودة الخدمات من حيث خصائصها وابعادها بالاضافة الى التطرق الى رضا الزبون واهم المعايير المؤثرة عليه من خلال جودة الخدمات ويجاد العلاقة التي تربط بينهما وفي الدراسة الميدانية تم التطرق الى دراسة حالة الاقامات الجامعية باعتبارها مؤسسة خدمتية ، و تم التركيز في الاستبيان على محددات جودة الخدمات التي تحقق رضا الطالب.

المطلب الثالث: أوجه الشبه و الإختلاف بين الدراسات

سوف نتطرق الى أوجه الشبه و الإختلاف بين الدراسات التي تم الإشارة إليها مسبقا ضمن الجدول التالي:

الفرع الأول: أوجه الشبه و الإختلاف بين الدراسات السابقة

جدول رقم (2) يبين أوجه الشبه و الإختلاف بين الدراسات سابقة

عنوان الدراسة	إشكالية الدراسة	الهدف من الدراسة	المنهج	الاداة
درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم	تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية	تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبيان ل 449 طالب
مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الاقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة serv perf	ما مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها الطلبة بجامعة الأقصى بغزة ؟	قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الاقصى	المنهج الوصفي التحليلي	استخدام (serv perf) في الاستبيان
مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية	ما مستويات جودة الخدمات الطلابية و رضا الطلبة في الجامعات الحكومية الاردنية ؟	تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبيان ل 776 طالب
تأثير الخدمات الجامعية (التعليمية، المكتبية، الإطعام، الصيفية، السكن) المقدمة من جامعة الجلفة على رضا الطلبة	هل تؤثر الخدمات الجامعية (التعليمية، المكتبية، الإطعام، الصيفية، السكن) المقدمة من جامعة الجلفة على رضا الطلبة	التعرف على مدى جودة الخدمات الجامعية المقدمة	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبيان ل 100 طالب
قياس اثر رضا جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة- دراسة ميدانية على طلبة جامعة سعيدة - الجزائر	ما اثر ابعاد جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها جامعة سعيدة على رضا طلبة ؟	تحديد اثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة سعيدة	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبيان ل 449 طالب (serv perf)
مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة سعد دحلب البلدية على مستوى الاداء الاداري و الاكاديمي لكليتهم	ما درجة رضا طلبة كلية كلية الاقتصاد في جامعة سعد دحلب البلدية عن الاداء الاداري و الاكاديمي لكليتهم ؟	التعرف على مستوى رضا الطلبة ضمن المداخل الحديثة لتطوير التعليم العالي	دراسة مسحية	الاستبيان ل 290 طالب
ترقية جودة الخدمات في الاقامة الجامعية "دراسة حالة الاقامة الجامعية 1000 سرير -القطب الطبي- خروبة، جامعة عبد الحميد بن باديس تلمسان	كيف يمكن للاقامة الجامعية الجزائرية في ظل تطبيق التسويق الخدماتي ان تحقق رضا الطالب المقيم ؟	التركيز على محددات جودة الخدمات ويجاد العلاقة بين جودة الخدمات ورضا الزبون	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبيان ل 80 طالب

المصدر: من إعداد الطالبين

الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

فيما يلي نذكر اهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

-ان هذه الدراسة تركز على الخدمات الجامعية المقدمة في الإقامات الجامعية وهي كل من الإقامة الجامعية 1500 سرير للذكور والإقامة الجامعية 1000 سرير سوفاي للبنات و الإقامة الجامعية 1000 سرير طريق الجزائر للبنات والإقامة الجامعية 500 سرير المعهد التكنولوجي سابقا للبنات ،وتتضوي هذه الاقامات تحت وصاية مديرية الخدمات الجامعية(قسم المراقبة والتنسيق).

- تخص هذه الدراسة الجانب الإجتماعي للطلبة اي تسليط الضوء عل خدمة الايواء والنقل والأطعام

- إن هدف الدراسة هو معرفة وتحديد اثر جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة جامعة الجيلالي بونعامة بالإضافة الى طلبة المعهد العالي للتكوين الشبه الطبي المقيمين.

- محاولة معرفة مدى رضا الطلبة المقيمين عن الخدمات الجمعية المقدمة (ايواء،الإطعام،النقل)

-كما نحاول في هذه الدراسة اشراك الطلبة في تقييم الخدمات المقدمة لهم في الاقامات الجامعية .

- تتعلق الدراسة بالسداسي الثاني للموسم الجامعي 2019/2018.

- محاولة الوقوف على توقعات وتطلعات الطلبة المتعلقة بالخدمات المتوقعة بغرض استدراكها من قبل قسم المراقبة والتنسيق.

خلاصة:

تم من خلال هذا الفصل تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات ورضا الزبون حيث تم التطرق في الجانب المتعلق بجودة الخدمة الى تحديد مفهوم جودة الخدمة واهم ابعادها المتمثلة في الملموسية، الإستجابة، الإعتمادية،التعاطف،الأمان،بالإضافة الى معرفة اهمية جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية،أما الجانب المتعلق برضا الزبون فقدتم التعرف على مفهوم رضا الزبون و اهم محددات و خصائص الرضا بالإضافة الى دراسة العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون حيث تظهر العلاقة في انه كلما زادت جودة الخدمة زاد رضا الزبون وكلما قلت جودت الخدمة تراجع رضا الزبون كما تم عرض بعض الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة (الزبائن) التي تناولت دراسات عربية واخرى جزائرية ،كما تم التطرق الى القيمة المضافة التي جاءت بها هذه الدراسة والمتمثلة في اثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة ،وتم التعرّيج على ثلاث خدمات جامعية رئيسية وهي الايواء والاطعام والنقل.

تمهيد:

بعد استعراضنا في الجانب النظري إلى أهم المفاهيم والجوانب الملزمة بموضوع جودة الخدمات ورضا الطلبة، سنحاول إسقاط أهم المفاهيم المدروسة بالجانب النظري على جانبه الميداني حيث اخترنا مديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى قصد إسقاط بعض الحقائق الواقعية حول اثر جودة الخدمات الجامعية والمتمثلة في كل من خدمة النقل، الإيواء و الإطعام على رضا الطلبة المقيمين بالإقامات الجامعية المنضوية تحت مديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى حيث تم استجواب عينة مكونة من 150 طالب مقيم حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالتالي:

- المبحث الأول: بطاقة تعريفية لمديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى

- المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

- المبحث الثالث: عرض وتحليل فقرات الاستبيان واختبار الفرضيات

المبحث الأول: بطاقة تعريفية لمديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى

سنتطرق في هذا المبحث الى نشأة، اقسام ومهام مديرية الخدمات الجامعية كما نعرض عن الطبيعة القانونية.

المطلب الأول : تعريف مديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى

تقع مديرية الخدمات الجامعية لولاية عين الدفلى، بمدينة خميس مليانة فندق الملتقى سابقا على الطريق الوطني رقم 04 ، والتي تبعد عن مقر الولاية ب 25 كم شرقا و 119 كم غرب الجزائر العاصمة

والتي أنشأت إثر التقسيم الإداري الأخير لسنة 2004 ، وهي جماعة إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تشكل مقاطعة إدارية للدولة ذات طابع عمومي خدماتي، أنشأت بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 2004/12/22 ، المعدل و المتمم بالقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 2008/07/07 ، المتضمن إنشاء مديريات الخدمات الجامعية وتحديد مقرها ومشتملاتها.

و تضم مديرية الخدمات الجامعية لولاية عين الدفلى أربع اقامات جامعية و ملحقة و هي:

- الإقامة الجامعية 1000 سرير خميس مليانة.
 - الإقامة الجامعية 500 سرير المعهد التكنولوجي سابقا (EX-ITE) خميس مليانة.
 - الإقامة الجامعية 1500 سرير - بوطان - خميس مليانة.
 - الإقامة الجامعية 1000 سرير - طريق الجزائر - خميس مليانة
 - ملحقة الوئام 250 سرير
- المطلب الثاني: مهام أقسام مديرية الخدمات الجامعية لولاية عين الدفلى:

1- قسم الموارد البشرية

و يضم مصلحتين:

أولا: مصلحة متابعة المسار المهني ومن مهامها :

- متابعة الانشغالات اليومية المهنية للموظفين .
 - تنظيم أوقات العمل وتطبيق الأنظمة و اللوائح الداخلية للإقامات .
- ثانيا: مصلحة التكوين وتحسين المستوى ومن مهامها:

- تصميم تنفيذ وتقييم مخططات التكوين الخاصة بالمديرية .

2- قسم المالية و الصفقات العمومية

و تضم ثلاث مصالح:

أولا: مصلحة الميزانية و المحاسبة ومن مهامها:

- السهر على تطبيق و تفعيل الميزانية السنوية و التكميلية الخاصة بالمديرية .
 - الوقوف على توفير الأجور و المسائل المالية المتعلقة بالعمال و الموظفين .
- ثانيا: مصلحة الصفقات العمومية : ومن مهامها:

- الدراسة و المصادقة على العروض و الصفقات الخاصة بتمويل الإقامات بالمواد الاستهلاكية ، النقل ، مواد التنظيف ، الخردوات و العقاقير ، المواد و التجهيزات (المكتبية ، المطعم ، الغرف) .
- ثالثا: مصلحة متابعة المنشآت و الهياكل ومن مهامها:

- السهر على متابعة الهياكل الجامعية (مباني الإقامات و المطاعم و الملاحق التابع
- ### 3- قسم المراقبة و التنسيق

و يضم اربع مصالح:

اولا: مصلحة النشاطات الثقافية و الرياضية و العلمية: تتكف ومن مهامها:

- وضع برنامج دوري للنشاطات الترفيهية للطلبة المقيمين.
 - المتابعة الدورية و الموافقة على النشاطات الترفيهية خارج الإقامة للطلبة المقيمين.
 - السهر على توفير الوسائل و المعدات الترفيهية الثقافية و العلمية و الرياضية للطلبة المقيمين.
- ثانيا: مصلحة الإطعام : ومن مهامها:

- السهر على توفير الوجبة المتكاملة كما و نوعا للطلاب
 - القيام و تحديد الطلبات الخاصة بالمواد الغذائية الموجهة للإقامات
 - المراجعة اليومية للمواد الغذائية الصادرة من فرع الإطعام وجدولتها.
 - المراجعة اليومية للفواتير وصولات الطلب و التسليم للمواد الغذائية بصفة يومية
- ثالثا: مصلحة الإيواء : ومن مهامها:

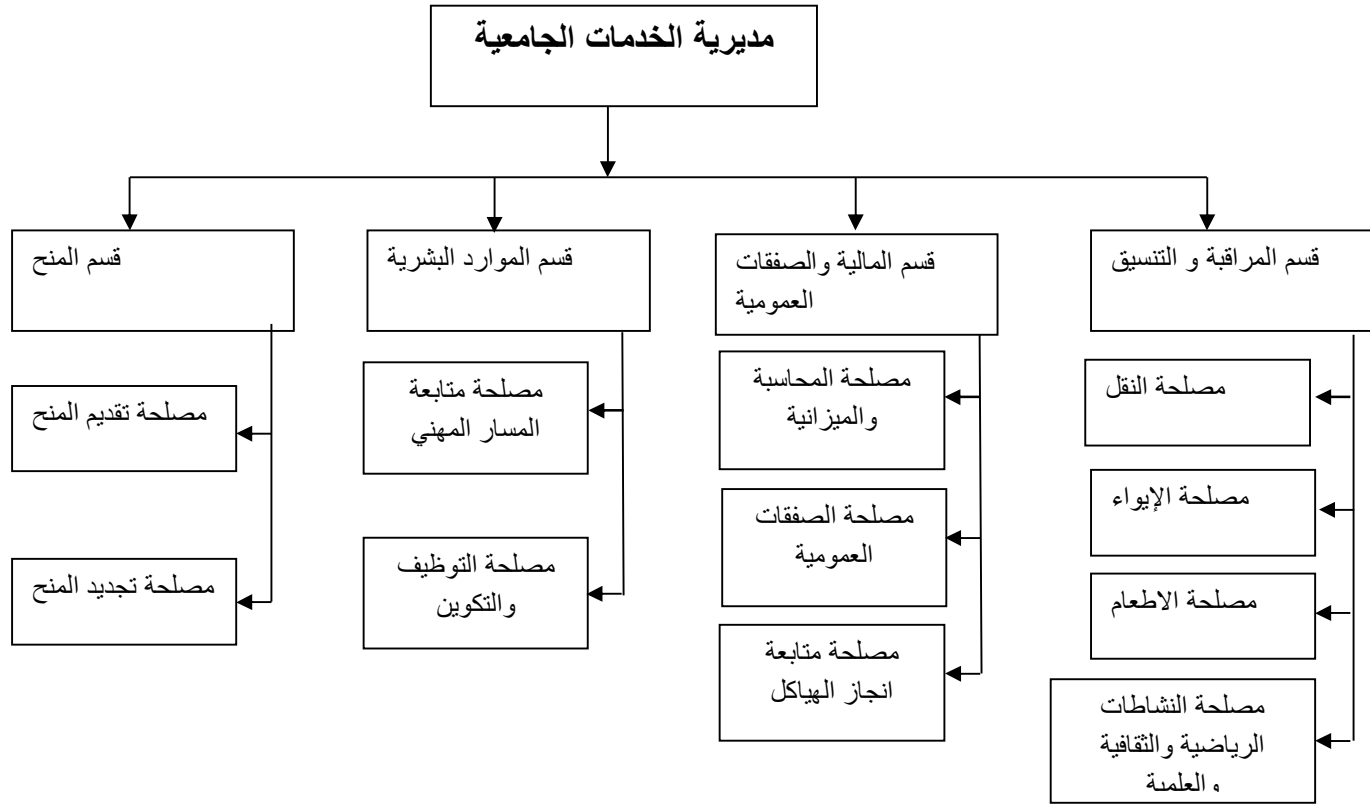
- دراسة ملفات طلبات الإيواء للطلبة المسجلين بالإقامات .
- إحصاء ملفات الطلبة المقيمين (الجزائريين و الأجانب) .
- متابعة الوضعية اليومية للطلبة المقيمين .

رابعا : مصلحة النقل: ومن مهامها:

- دراسة مخطط النقل الجامعي و تحركات الحافلات داخل وخارج المدينة الجامعية.
- انشاء و تحضير بطاقات النقل الخاصة بالطلبة

4-قسم المنح :ويضم مصلحتين ،مصلحة تجديد المنح ومصلحة تقديم المنح

الشكل رقم (4) يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى



المصدر: وثائق من مديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى

المطلب الثالث: طبيعة نشاط المؤسسة

تعتبر مديرية الخدمات الجامعية مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي، هدفها اجتماعي تقديم خدمات مجانية ذات نوعية جيدة للطلبة الوافدين الى جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة. رغم التزايد في عددهم سنويا من مختلف جهات الولاية وخارجها وحتى من خارج الوطن ، في اطار التعاون الافرو عربي ومن بين الدول العربية فلسطين والصحراء الغربية ومن افريقيا المالي والتشاد و بوركينا فاسو

و تتحصر هذه الخدمات بالدرجة الاولى في توفير الايواء لجميع الطلبة الذين يزولون دراستهم بالجامعة ويثبتون بعد مقر سكنهم ب 30 كم عن مقر الجامعة بالنسبة للإناث و 50 كم للذكور .بعد تكوين ملف المبين فى القانون الداخلى . و كذا توفير النقل لجميع الطلبة المسجلين دون استثناء عن طريق تسخير 63 حافلة لغرض نقل الطلبة من مقر سكنهم الى الجامعة بالنسبة الطلبة الغير مستفدين من الايواء و من الاقامات الى الجامعة للطلبة المقيمين .وتوفير الاطعام للطلبة المقيمين و الغير مقيمين حيث تتوفر كل اقامة على مطعم مدمج يقدم وجبة الغداء و العشاء و فطور الصباح و مطعمين مركزيين للطلبة الخارجيين لتوفير وجبة الغداء .وأخيرا النشاطات الثقافية و العلمية والرياضية والترفيه حيث تنظم هذه النشاطات على شكل دورات رياضية داخل وخارج الجامعة وندوات ومحاضرات علمية و نشاطات ترفيهيه للتخفيف عن روتين الدراسة بصفة دورية.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

سنقوم في هذا المبحث التعرّيج على كل من مجتمع وعينة الدراسة وكذا اداة ومنهج الدراسة بالإضافة إلى إختبار ثبات و صدق الإستبانة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

اولا:مجتمع الدراسة

بلغ مجتمع الدراسة والمتمثل في عدد الطلبة المقيمين بالإقامات الجامعية التابعة إداريا لمديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى 5000 طالب مقيم جزائريين واجانب موزعين على أربعة إقامات جامعية واحدة منها مخصصة للذكور والثلاثة الباقية مخصصة للإناث.

ثانيا:عينة الدراسة

إن تحديد حجم العينة من أبرز خطوات البحث العلمي وتقسيم العينة إلى انواع تتمثل في عينات إحتماالية وعينات غير إحتماالية وكل من النوعين ينقسم الى تقسيمات اخرى ،بالإضافة إلى أن العينة الإحتماالية (العشوائية) تمكن من تعميم النتائج على مجتمع الدراسة ،فهي شرط أساسي لإستخدام الكثير من الاساليب (كاي مربع،تي تست،التحليل البياني)

ليس هناك عدد نموذجي لحجم العينة ولكن هناك قواعد عامة مثل أن لا تقل 35 كحجم عينة بشكل عام او أن تمثل 10/1 من حجم المجتمع.

نوع عينة الدراسة هي العينة الطبقية التي تنقسم بين الذكور و الإناث ولكل جنس تقسيمات اخرى حيث تم توزيع 155 إستبيان ،في حين تم إسترجاع 150 إستبيان وعموما يمكن ايضاح عدد الإستبيانات الموزعة والمسترجعة حسب كل إقامة جامعية من الجدول التالي:

الجدول رقم (3) يمثل توزيع الطلبة المقيمين على الإقامات الجامعية

الرقم	إسم الإقامة الجامعية	عدد الطلبة	عينة الدراسة	المستجوبين
01	1500 سرير بوطان - للذكور	1300	65	63
02	1000 سرير طريق الجزائر - للإناث	1500	30	28
03	المعهد التكنولوجي سابقا - للإناث	700	20	20
04	1000 سرير سوفاي - للإناث	1500	40	39
	المجموع	5000	155	150

المصدر: من اعداد الطالبين

المطلب الثاني: أداة و منهج الدراسة

أولاً: أداة الدراسة

لقد تم الإعتماد على كل من المقابلة والإستبيان

- **المقابلة:** قبل الشروع في الإستبيان لا بد من التكلم على المقابلة وهي عبارة عن استبيان شفوي يقوم به الباحث حيث تم استعمال هذه الاداة عدة مرات قبل صياغة الإستبيان حيث قمنا بمجموعة من المقابلات مع عدد من الطلبة المقيمين عبر مختلف الإقامات حتى نستطيع جمع عوامل رضا الطلبة في الواقع ومقابلات مع مجموعة من المسؤولين على غرار كل من رئيس مصلحة النقل والإيواء والإطعام في كل من مديرية الخدمات الجامعية والإقامات الجامعية سابقة الذكر بالإضافة الى مقابلة مع رئيس قسم المراقبة والتنسيق لفهم الظاهرة بصورة ادق واعمق ،وبحكم العدد الكبير للطلبة المقيمين يستحيل القيام بالمقابلة مع كل الطلبة وتم اللجوء الى الإستبيان الذي يكمل المقابلة بهدف جمع البيانات من عينة الدراسة حيث لا يوجد ما يسمى الإستبيان المثالي الذي يمكن أن يكون صالحا لكافة انواع البحوث ،فالإستبيان يختلف باختلاف مشكلة البحث ونوعه والهدف الذي يسعى لتحقيقه.

كما ان الاستبيان الجيد هو الذي يستطيع تحقيق أكبر قدر من الإدراك بين الباحث ومفردة العينة فهو يجب ان ينقل للمستقضي ما انت بصدد البحث عنه اليك بوضوح وصراحة مايقوله المستقضي منه.

-**الإستبيان:**مرت عملية تصميم الإستبيان بعدة مراحل الى أن وصل الى شكله النهائي والذي تم استخدامه في الدراسة ومن اجل الإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات قمنا بصياغة 27 عبارة مقسمة الى محورين بالإضافة إلى المحور الأول الذي ضم البيانات الشخصية

كما يلي:

المحور الأول : يتضمن الجزء الاول البيانات الشخصية للعينة المستجوبة المتعلقة بالنوع الاجتماعي والمستوى (الشهادة قيد التحضير)

المحور الثاني: يتضمن الجزء الثاني المتمثل في أبعاد جودة الخدمات الجامعية وكانت متمثلة في 15 عبارة موزعة على ثلاث خدمات هي خدمة النقل والإطعام والإيواء ولكل خدمة خمسة عبارات وفق أبعاد الجودة المتمثلة في: الملموسية،الاستجابة،التعاطف،الاعتمادية والأمان .

المحور الثالث:يتضمن الجزء الثالث والمتمثل في رضا الطلبة المقيمين حيث تم استعمال أسئلة مغلقة ذات خيارين،إما راض او غير راض حسب تقييم الطالب لجودة الخدمة المقدمة له واشتملت على 12 عبارة موزعة على ثلاثة أقسام للخدمات الجامعية متمثلة في خدمة الإيواء،الإطعام والنقل

ثانيا: منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على الإستبيان ،حيث تم إعداد الإستبيان بناءا على جملة من الدراسات السابقة في هذا الموضوع وتقديمه للتحكيم من طرف مجموعة من الأساتذة المختصين.

وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة و من ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS الإصدار 23 و استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف التحقق من فرضيات الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها.

تضمن عبارات تقيس مغيرات الدراسة وتكونت الإستبانة من 29 فقرة تمحورت في ثلاث محاور:

- ✓ محور المعلومات الشخصية عبارتين
- ✓ محور ابعاد جودة الخدمة 15 عبارة
- ✓ محور رضا الطلبة 12 عبارة.

وقد تم إعتداد مقياس ليكرت الثلاثي لقياس اجابات المستقصين لفقرات الإستبيان وذلك كما هو موضح في الشكل التالي:

الجدول رقم (4):درجات مقياس ليكرت الثلاثي

الإستجابة	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	3	2	1
الوسط الحسابي المرجح	2.33 - اقل من 3	1.67 - اقل من 2.33	1 - اقل من 1.67

المصدر: من إعداد الطالبين

وبغرض تسهيل عملية تحليل الاستبيان تم استخراج مجموعة من الأدوات نذكر منها:

معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة الاتساق لفقرات الاستبيان ومتغيرات الدراسة

التكرارات والنسب المؤوية لإظهار تكرار ونسب الإجابات لمفردات عين ة الدراسة

المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة موافقة الطلبة المقيمين لعبارات الاستبيان

اختبار T-TEST لمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات

اختبار تحليل التباين ANOVA لتبيان وجود فروق ذات دلالة إحصائية

المطلب الثالث: إختبار ثبات و صدق الإستبانة

بعد الإنتهاء من صياغة الإستبيان نقوم بعرضه للتحكيم من طرف اساتذة مختصين بغرض مراجعته وتعديله وتصويب العبارات التي يحتويها حتى تكون هذه الاداة سليمة وصادقة وقادرة على إصابة الهدف المرجو، أما معرفة ثبات الاداة فيجب إختبارها على نطاق ضيق لمعرفة مدى صلاحيتها قبل الإستخدام في البحث النهائي، وتساعد هذه العملية على إكتشاف بعض الاخطاء بغرض تدارك هه الأخطاء قمنا بتوزيع الإستبيان على عينة اولية تكونت من 30 طالب وباستخدام معامل الثبات الفا كرونباخ ويظهر ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم(5):معامل كرونباخ الاولي

العينة	المحور	عدد العبارات	الفا كرونباخ
30	أبعاد جودة الخدمات الجامعية	15	0.78
30	رضا الطلبة المقيمين	12	0.71

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

من خلال الجدول نلاحظ ان معامل الفا كرونباخ يساوي 0.7825 أي بنسبة 78.25% وهي نسبة تعطي ثبات عالي لمواصلة وإتمام ما تبقى من الدراسة أي الإعتماد على هذا الإستبيان في شكله النهائي، أما معامل الصدق يساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات ،هذا بالنسبة للعبارات المندرجة ضمن محور ابعاد جودة الخدمة.

اما فيما تعلق بمحور رضا الطلبة المقيمين فقد بلغ معامل الفا كرونباخ 0.7108 أي 71.08% وهي نسبة تعطي ثبات عالي لمواصلة الدراسة .

وبعد تفريغ كل الإستبيانات المتحصل عليها والتي بلغت 150 إستبيان من أصل 155 استبيان تم توزيعه وتم قبول كل الإستبيانات ،قمنا باختيار ثبات الإستبيان باستخدام معامل الفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (6):معامل الفا كرونباخ

العينة	المحور	عدد العبارات	الفا كرونباخ	معامل الارتباط R
150	أبعاد جودة الخدمات الجامعية	15	0.72	0.606
150	رضا الطلبة المقيمين	12	0.69	

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

من خلال الجدول نلاحظ ان معامل الفا كرونباخ يساوي 0.72 بالنسبة للمحور الاول اما بالنسبة للمحور الثاني فقد بلغ 0.69، كما ان معامل الارتباط بين المحاور كان 0.606

ومن هنا نستنتج أنه كل من معامل الفا كرونباخ ومعامل الارتباط يعطي ثبات ومصادقية للإستبيان .

المبحث الثالث: عرض وتحليل فقرات الإستبيان واختبار الفرضيات

سنتطرق في هذا المبحث الى عرض وتحليل نتائج فقرات الإستبيان والتي تشكل ثلاثة محاور في كل من المطلب الأول والثاني كما نقوم في المبحث الثالث بمناقشة نتائج الإستبيان.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية

1-الجنس:

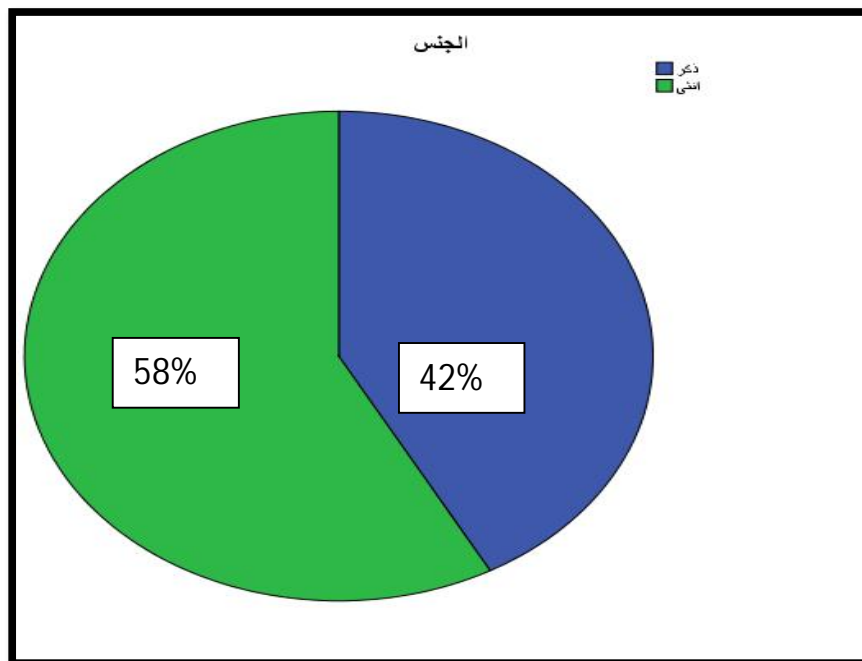
الجدول رقم (7): يمثل النوع الاجتماعي لعينة الدراسة

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	63	%42
أنثى	87	%58
المجموع	150	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

من خلال الجدول نلاحظ بان نسبة الإناث قد بلغت %58 من العينة المستجوبة ،كما بلغت نسبة الذكور %42 من العينة المستجوبة والتي بلغت 150 طالب مقيم.

الشكل رقم(5):يمثل نسبة النوع الاجتماعي لعينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

2-المستوى(الشهادة قيد التحضير):

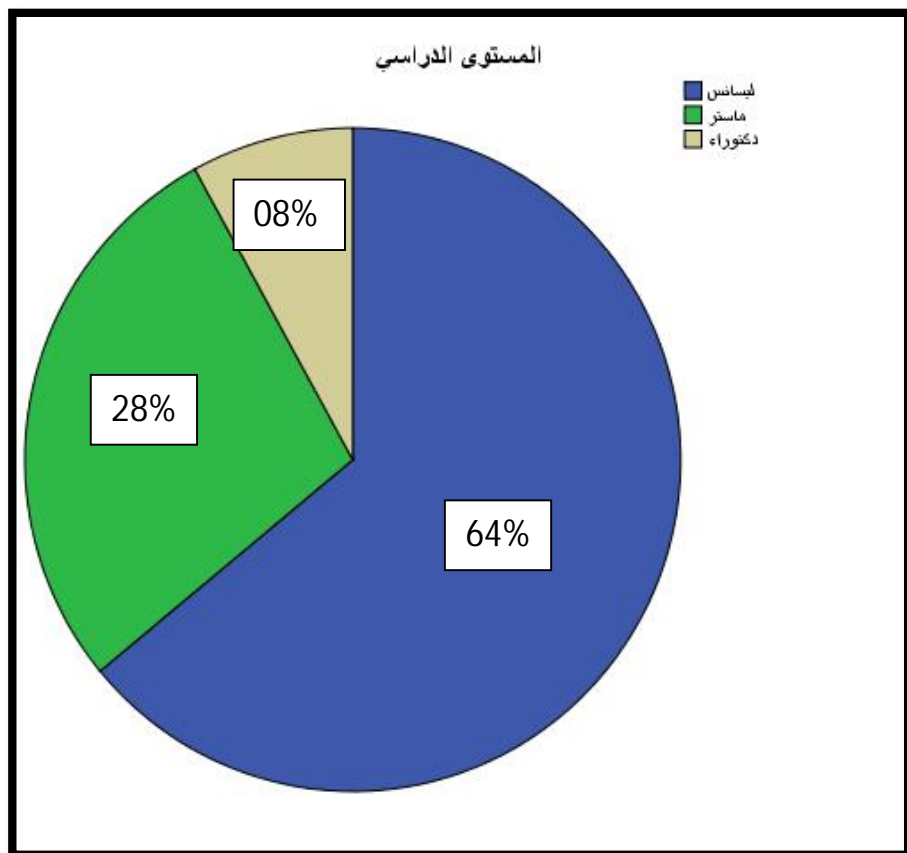
الجدول رقم (8):يمثل مستوى عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى
64%	96	ليسانس
28%	42	ماستر
08%	12	دكتوراء
100 %	150	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الطلبة الذين يزاولون دراستهم للحصول على شهادة الليسانس من عينة الدراسة قد بلغت 64% أي 96 طالب، بينها بلغت نسبة طلبة الماستر 28% من عينة الدراسة أي 42 طالب ، كما بلغت نسبة طلبة الدكتوراء 08% من عينة الدراسة أي 12 طالب.

الشكل رقم (6) : يمثل مستوى عينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الإستبيان

سنتطرق الى عرض وتحليل محوري الإستبيان كما يلي:

اولا: محور أبعاد جودة الخدمات:

سوف نتطرق الى عرض وتحليل كل بعد على حدى

- بعد الملموسية

الجدول رقم (9) يمثل التكرارات والنسب المئوية لبعد الملموسية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						العبارة	البعد
			موافق		محايد		غير موافق			
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
متوسطة	0.947	2.22	58%	87	6%	9	36%	54	العبارة 01	الملموسية
متوسطة	0.957	1.75	36%	54	2.7%	4	61.3%	92	العبارة 06	
منخفضة	0.702	1.38	12.7%	19	12.7%	19	74.7%	112	العبارة 11	
متوسطة	0.552	1.84	الملموسية							

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

تحليل العبارات:

العبارة 01: تؤمن حافلات النقل الجامعي اماكن مريحة لك

من خلال الجدول ان اغلبية الطلبة و التي تقدر نسبتهم ب: 58% مجموع الطلبة يرون ان حافلات النقل الجامعي تؤمن هم اماكن جلوس مريحة وهذا راجع لتوفر حافلات النقل الجامعي بالعدد الكافي ما يوفر اماكن مريحة حيث كانت درجة الموافقة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.22.

العبارة 06: مساحة غرفتك كافية بالنسبة لك

من خلال الجدول نستنتج ان أكثر من نصف الطلبة يرون ان مساحة الغرفة غير كافية ونسبتهم 61.3%

حيث يقيم ثلاثة طلبة في غرفة واحدة وهذا راجع لكثرة الطلبة المقيمين، وهذا ما يستوجب غرف ذات مساحة ضيقة، كما بلغت نسبة الطلبة الذين يرون أن مساحة الغرفة كافية 36% وهذا كون هناك غرف تختلف مساحتها عن الأخرى، حيث كانت درجة الموافقة متوسطة وبلغ المتوسط الحسابي 1.75.

العبارة 11: يقدم المطعم الجامعي مأكولات ذات جودة عالية

نلاحظ ان ما نسبته 74.7% لا يرون ان المطعم الجامعي لا يقدم مأكولات ذات جودة عالية وهذا راجع لرداءة الوجبات المقدمة، اما الذين يرون ان المطعم الجامعي يقدم وجبات ذات جودة عالية فقد بلغت نسبتهم 12.7% وهذا كون الوجبات التي يتناولونها تتناسب مع توقعاتهم.

يتضح من خلال الجدول ان تقييم افراد العينة لبعد الملموسية كان بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.84، أي ان جودة الخدمات من جانب الملموسية متوسطة.

- الإعتمادية:

الجدول رقم (10) يمثل التكرارات والنسب المئوية لبعد الإعتمادية

الإتجاه	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						العبارة	البعد
			موافق		محايد		غير موافق			
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
متوسطة	0.911	2.22	54.7%	82	12.7%	91	32.7%	49	العبارة 02	الإعتمادية
منخفضة	0.846	1.57	23.3%	35	10.7%	16	66%	99	العبارة 07	
متوسطة	0.910	1.73	31.3%	47	10.7%	16	58%	87	العبارة 13	
متوسطة	0.552	1.84	الإعتمادية							

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

تحليل العبارات:

العبارة 02: يحرس السائق على إحترام التوقيت عند تقديم خدمة النقل

نلاحظ ان مانسبته 54.7% موافقون وهذا كون السائقين تابعين للمتعامل الخاص ويملكون من الخبرة والكفاءة ما يساهم في تقديم الخدمة بشكل جيد، كما بلغت الفئة غير الموافقة 32.7% وهذا راجع الى الإختناق المروري الذي تشهده مدينة خميس مليانة، وكانت درجة الموافقة متوسطة وبلغ المتوسط الحسابي 2.22

العبارة 07: تجد ان ما وعدك بهم سؤول الإيواء من خدمات قد تم.

نلاحظ ان 66 % غير موافقين وهذا راجع الى ان بعض الطلبات لا يمكن تحقيقها أو أن الموظفين ليس لديهم دراية وكفاءة في التعامل مع الطلبة وحل مشاكلهم، أما 23.3% موافقون لانه قد تمت حل مشكلاتهم وتلبية رغباتهم، وكانت درجة الموافقة متوسطة وبلغ المتوسط الحسابي 1.57.

العبارة 13: فترة الإنتظار في طابور الإطعام مقبولة.

نلاحظ ان 58 % غير موافقين وهذا كون المطاعم الجامعية تتوفر على منفذ وحيد وتكون مراقبة بطاقات الإطعام بطريقة يدوية مما يجعل فترة الإنتظار طويلة، أما 31.3 % موافقون كون مراقبة البطاقات تكون بطريقة الية وبعض المطاعم لديها منفذين لقاعة الإطعام، حيث كانت درجة الموافقة متوسطة وبلغ المتوسط الحسابي 1.73.

يتضح من الجدول أن تقييم الإعتمادية من طرف افراد العينة كان بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.84، أي ان جودة الخدمات الجامعية من جانب الإعتمادية متوسطة.

- الإستجابة:

الجدول رقم (11) يمثل التكرارات والنسب المئوية لبعء الإستجابة

البعء	العبارة	درجة الموافقة						المتوسط الحسابي	الإحتراف المعياري	الإتجاه
		موافق		محايد		غير موافق				
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
العبارة 03	العبارة 03	49.3%	74	15.3%	23	35.3%	53	2.14	0.912	متوسطة
	العبارة 08	26%	39	15.3%	23	58.7%	88	1.67	0.863	متوسطة
	العبارة 12	76%	114	2.7%	4	21.3%	32	2.55	0.824	مرتفعة
		الإستجابة						2.12	0.577	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

تحليل العبارات:

العبارة 03: حافلات النقل الجامعي تلبية متطلباتك وتحقق رغباتك .

نلاحظ ان ما نسبته 49.3 % موافقون كون لكل اقامة جامعية عدد مخصص من الحافلات وهو كافي ومتوفر على مدار الساعة، كما ان ما نسبته 35.3% غير موافقون حيث يطالبون بعدد اكبر من الحافلات او لايتوافق مخطط النقل مع توقيتهم الخاص للإلتحاق بالجامعة، و كانت درجة الموافقة متوسطة وبلغ المتوسط الحسابي 2.14.

العبارة 08: مسؤول الإيواء يجيب عن طلباتك و أسئلتك بدقة.

نلاحظ من الجدول ان ما نسبته 58.7% غير موافقين على هذه العبارة وهذا راجع الى ان مسؤول الإيواء لا يستطيع تلبية جميع المتطلبات لان بعضها مستحيل وغير ممكن الإيفاء واحيانا تكون حسب الطلب او تتنافى مع شروط الإقامة، أما 26% ترى أن مسؤول الإيواء يجيب اسئلتهم ومتطلباتهم وكانت درجة الموافقة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.67.

العبارة 12: الإلتزام بتوقيت تقديم الوجبات في الموعد المحدد

نلاحظ ان الاغلبية وافقت على هذه العبارة وبنسبة 76% وهذا دليل ان توقيت تقديم الوجبات مناسب للطلبة المقيمين وهو محل إلتزام من طرف مقدمي الخدمة ويتيح لهم الوقت لمزاولة الدراسة في الوقت المناسب و دون تأخر، أما ما نسبته 21.3% غير موافقين لاسباب شخصية أو تعودهم على تناول وجباتهم في اوقات غير تلك المعتمدة من طرف مقدمي الخدمة، وكانت الموافقة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.55.

يتضح من الجدول اعلاه ان تقييم بعد الإستجابة من طرف العينة كان بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.12، أي جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة لبعدها الإستجابة متوسطة.

- التعاطف:

الجدول رقم (12) يمثل التكرارات والنسب المئوية لبعده التعاطف

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						العبارة	البعد
			موافق		محايد		غير موافق			
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
مرتفعة	0.642	2.70	80%	120	10%	15	10%	15	العبارة 04	التعاطف
منخفضة	0.791	1.45	18.7%	28	08%	12	73.3%	110	العبارة 09	
منخفضة	0.800	1.49	19.3%	29	10%	15	70.7%	106	العبارة 14	
متوسطة	0.465	1.88	التعاطف							

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

تحليل العبارات:

العبارة 04: يتحلى السائق بحسن التعامل معك.

نلاحظ من خلال الجدول ان ما نسبته 80 % موافقين على هذه العبارة وهذا لحسن تعامل السائق مع الطلبة وهذا راجع للتكوين والتأهيل الذي حظي به سائقي حافلات النقل الجامعي وكذا تنفيذًا لتعليمات رب العمل الذي هو تابع للقطاع الخاص وخاصة تجنب إفتعال المشاكل واحترام الطلبة، اما نسبة الطلبة غير الموافقين فقد بلغت 10 % وهذا ربما نظرا لتصرفات بعض السائقين وخاصة عدم اعطاء الإهتمام لمكانة الطالب ومحاولة استفزازه، وكانت درجة الموافقة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.70.

العبارة 09: هناك صيانة دورية لغرفتك

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة غيرالموافقين على هذه العبارة بلغت 73.3% وهذا لعدم وجود صيانة دورية للغرف وهذا راجع الى ان الإعتماد المخصص لا يكفي لصيانة كل الغرف، بينما كانت نسبة الطلبة الموافقين 18.7 % وهذا ربما راجع الى ان غرف هذه الفئة قد مستها عمليات الصيانة او لا تحتاج الى صيانة اصلا، حيث كانت درجة الموافقة منخفضة وبلغ المتوسط الحسابي 1.45.

العبارة 14: تقدم لك وجبات غنية ومتوازنة محافظة على صحتك.

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة الفئة غير الموافقة كانت 70.7 % نظرا للوجبات المتواضعة المقدمة في نظر هذه الفئة وتقديم وجبات غير متوازنة، وكانت نسبة الفئة المحايدة قدرها 10% كون هذه الفئة يتناولون وجباتهم خارج الإقامة الجامعية، اما نسبة الفئة الموافقة بلغت 19.3% كون هذه الفئة يرون ان الوجبات المقدمة متوازنة ومحافظة على صحتهم، وكانت درجة الموافقة منخفضة وبلغ المتوسط الحسابي 1.49.

يتضح من خلال الجدول ان تقييم بعد التعاطف من طرف العينة المستجوبة كان بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.88، أي جودة الخدمات الجامعية من جانب بعد التعاطف متوسطة.

-الأمان:

الجدول رقم (13) يمثل التكرارات والنسب المئوية لبعء الأمان

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						العبارة	البعء	
			موافق		محايد		غير موافق				
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
متوسطة	0.948	2.01	45.3%	68	10.7%	16	44%	66	العبارة 05	3	
متوسطة	0.906	2.31	61.3%	92	8.7%	13	30%	45	العبارة 10		
منخفضة	0.817	1.50	20.7%	31	8.7%	13	70.7%	106	العبارة 15		
متوسطة	0.604	1.94	الامان								

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

تحليل العبارات:

العبارة 05: تشعر بالأمان من السرقة والاعتداءات عند التنقل على متن حافلات النقل الجامعي.

نلاحظ ان نسبة الفئة غيرا لموافقة بلغت 44 % وهذا لنقص اعوان الامن بمحطات النقل الجامعي مما يجعل الطالب يشعر بالخطر، وما نسبته 45.3 % يشعرون بالأمان لتمكن أعوان الأمن من فرض الحماية للطلبة، وكانت درجة الموافقة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.01.

العبارة 10: تشعر بالامان داخل الجامعية

نلاحظ ان نسبة الطلبة الموافقين بلغت 61.3% لتوفر اعوان الامن وكاميرات المراقبة بالإقامة الجامعية

اما ما نسبته 30% يرون عدم شعورهم بالأمان كون اعوان الأمن داخل الإقامة غير كافي، حيث كانت درجة الموافقة متوسطة وبلغ المتوسط الحسابي 2.31.

العبارة 15: تشعر بالإرتياح لمحتوى وطريقة اعداد الوجبات.

نلاحظ ان نسبة 70.7% غير موافقين وهذا حسبهم لعدم نظافة التجهيزات والأواني وعدم احترام العمال ومقدمي الخدمة لشروط النظافة، حيث كانت درجة الموافقة منخفضة وبلغ المتوسط الحسابي 1.50.

يتضح لنا ان بعد الأمان كان بدرجة متوسطة وجودة الخدمات من حيث بعد الأمان متوسطة.

جدول رقم (14) يبين المتوسطات الحسابية لابعاد جودة الخدمة واهمية كل بعد

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الاهمية
الإستجابة	2.12	1
الأمان	1.94	2
التعاطف	1.88	3
الملموسية	1.84	4
الإعتمادية	1.84	5

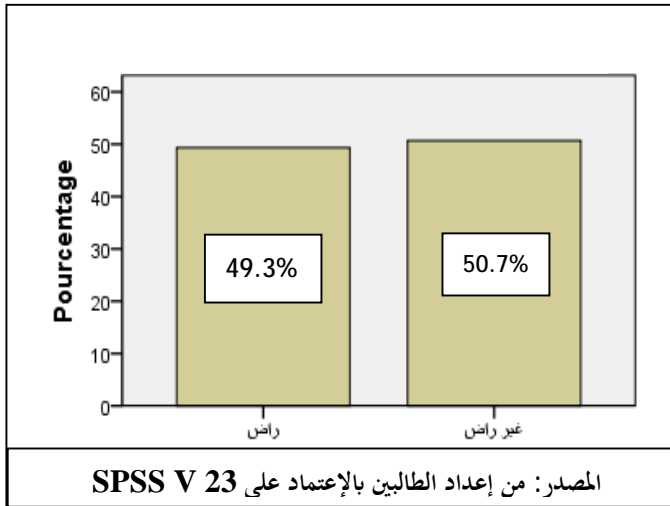
المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

-نستنتج ان بعد الإستجابة هو الاكثر بعد ذات جودة بمتوسط حسابي بلغ 2.12 ثم يليه بعد الامان بمتوسط حسابي بلغ 1.94 ثم بعد التعاطف بمتوسط حسابي 1.88 وفي الأخير بعدي الملموسية و الإعتمادية بمتوسط حسابي بلغ 1.84 وهما الاقل جودة.

ثانيا: محور رضا الطلبة المقيمين

- العبارة 01: أنت راض عن عدد حافلات النقل الجامعي الخاصة بإقامتك

الشكل رقم (7) يمثل عرض العبارة 01



جدول رقم (15) يمثل تكرار ونسبة العبارة 01

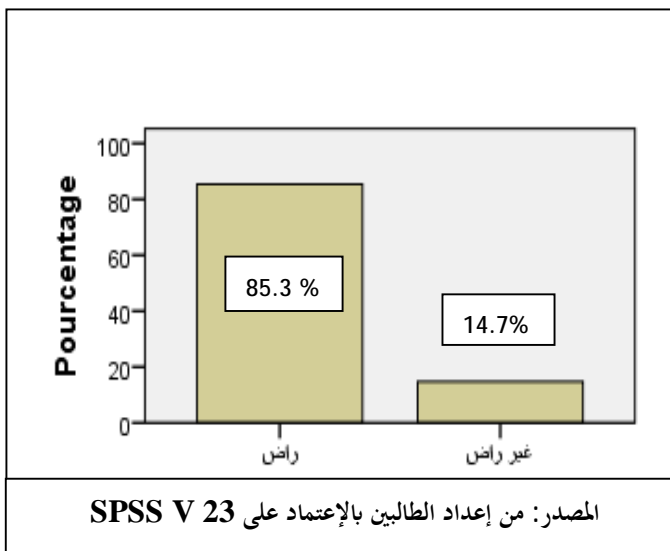
العبارة	راض		غير راض	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
01	74	%49.3	76	%50.7

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

نلاحظ من خلال الشكل ان نسبة 49.3 من المائة راضين بعدد حافلات النقل الخاصة بإقامتهم، وهذا بدليل وجود عدد كافي من الحافلات مخصص لكل إقامة جامعية، بينما يرى ما نسبته 50.7 من المائة من الطلبة أن عدد حافلات النقل الجامعي الخاصة بإقامتهم غير كافي وهذا حسب رأيهم وهذا ما يتطلب توفير خدمة أكثر، وكانت نسبة الأغلبية غير راضية.

- العبارة 02: أنت راض ان يكون ركوب حافلات النقل الجامعي مراقب من طرف عون مكلف

الشكل رقم (8) يمثل عرض العبارة 02



جدول رقم (16) يمثل تكرار ونسبة العبارة 02

العبارة	راض		غير راض	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
02	128	%85.3	22	%14.7

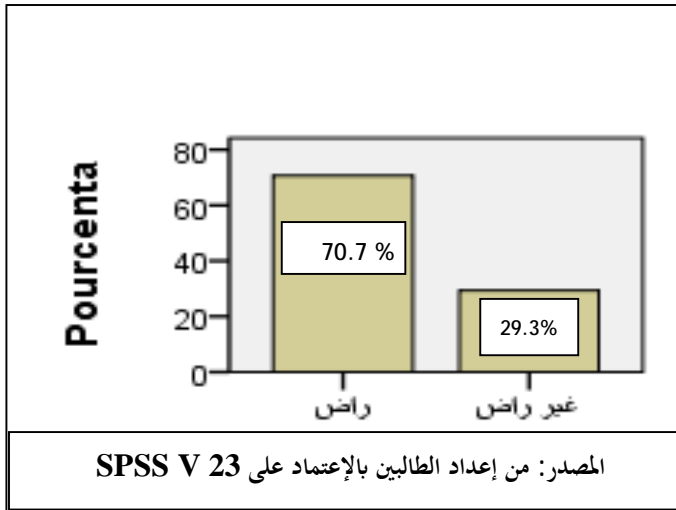
المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

نلاحظ من خلال الشكل أن ما نسبته 85.3 من المائة راضين على ان يكون ركوب حافلات النقل مراقب من

طرف عون مكلف حيث ترى هذه الفئة ان للعون المكلف دور في تنظيم عملية تقديم خدمة النقل وافراد هذه الفئة يحوزون على بطاقات النقل الجامعي،بينما الفئة المتبقية والتي تمثل 14.7 من المائة يرون العكس وهذا ربما كون هذه الفئة لم تقم بدفع اشتراك النقل وبالتالي لا يملكون بطاقة النقل مما يحاولون الركوب بدون مراقبة.

-العبارة 03:انت راض عن الخط المباشر الذي يربط الجامعة بالإقامة

الشكل رقم(9) يمثل عرض العبارة 03



جدول رقم (17) يمثل تكرار ونسبة العبارة 03

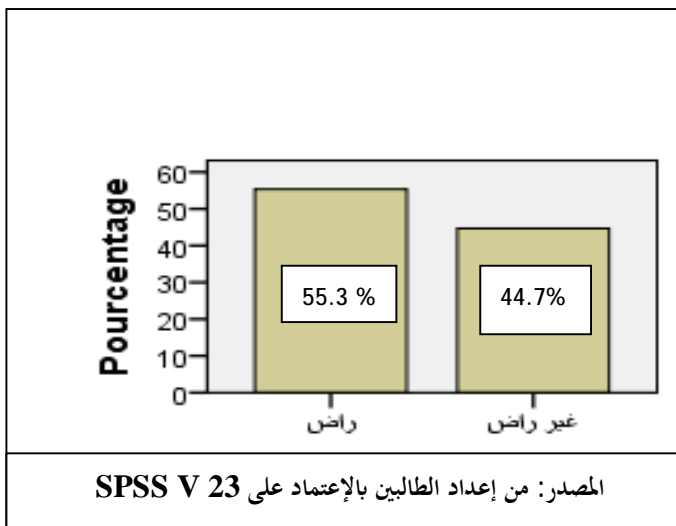
العبارة	راض		غير راض	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
03	106	70.7%	44	29.3%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

نلاحظ من خلال الجدول أن اغلبية الطلبة ونسبتهم 70.7 من المائة هم راضين على الخط المباشر وذلك لربح الوقت عند تجنب التوقف بمحطات اخرى،بينما البقية ونسبتهم 29.3 من المائة غير راضين ربما يريدون النزول في بعض المحطات لقضاء بعض المصالح أو رغبتهم الشخصية في المشي على الأقدام او يريد البعض النزول عند محطة نقل المسافرين .

العبارة 04:انت راض عن حافلات النقل الجامعي الخاصة بإقامتك (عمر،حجم، نظافة الحافلة)

الشكل رقم(10) يمثل عرض العبارة 04



جدول رقم (18) يمثل تكرار ونسبة العبارة 04

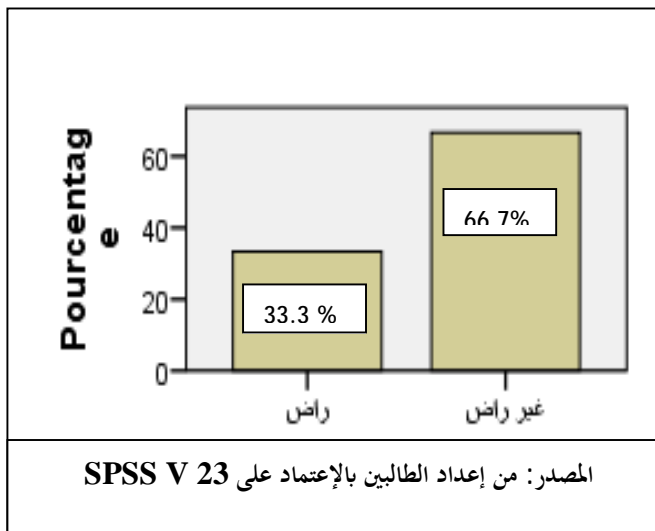
العبارة	راض		غير راض	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
04	183	55.3%	67	44.7%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

نلاحظ ان مانسبته 55.3 من المائة راضين على الحافلات الخاصة بإقامتهم لأن كل حافلات النقل الجامعي كبيرة الحجم وحديثة لا يتجاوز عمرها 6 سنوات كما يقوم عمال المتعامل الخاص بنظافتها دوريا والحرص على هيتها،حيث نادرا ما تصاب هذه الحافلات باعطاب ،كما يرى الباقون والتي بلغت نسبتهم 44.7 من المائة ان هذه الحافلات لا ترضيهم كونهم يريدون حافلات اكثر حداثة .

-العبارة 05:انت راض ان تقيم في غرفة ذات ثلاثة أشخاص

الشكل رقم(11) يمثل عرض العبارة 05



جدول رقم (19) يمثل تكرار ونسبة العبارة 05

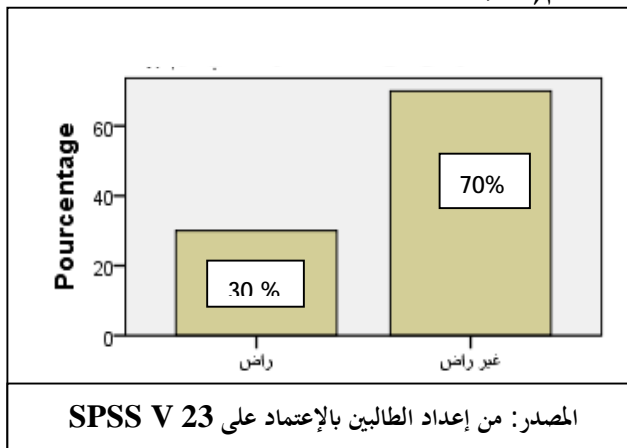
العبارة	راض		غير راض	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
05	50	33.3%	100	66.7%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

نلاحظ من الجدول أن ما نسبته 66.7 من المائة والتي تمثل الاغلبية غير راضين بالإقامة في غرفة ذات ثلاثة اشخاص كون الغرفة لاتتسع الا لثلاث اشخاص و غير كافية لإستعاب اغراض ثلاثة اشخاص ،بينما يرى الباقون والذين يمثلون ما نسبته 33.3 من المائة انهم راضون على الإقامة في غرفة ذات ثلاثة اشخاص ،كون هؤلاء الثلاثة ينحدرون من نفس المنطقة او يزاولون نفس التخصص.

العبارة 06:انت راض عن مساحة الغرفة التي تقيم فيها

الشكل رقم(12) يمثل عرض العبارة 06



جدول رقم (20) يمثل تكرار ونسبة العبارة 06

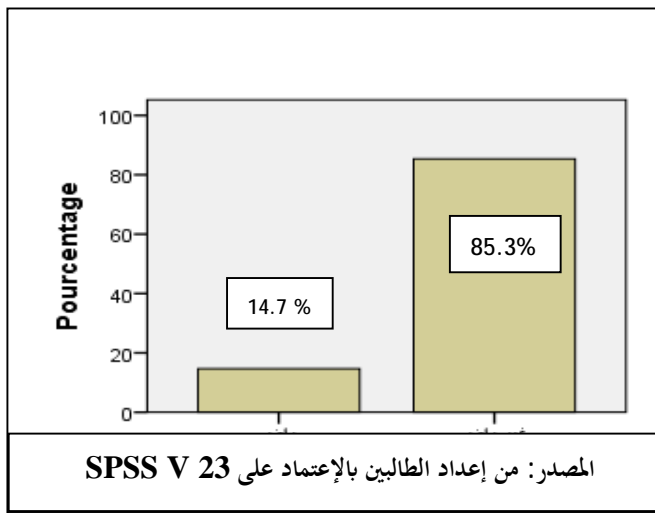
العبارة	راض		غير راض	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
06	45	30%	105	70%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

نلاحظ من خلال الجدول ان 70 من المائة غير راضين على مساحة الغرفة التي يقيمون فيها كونها لا تتسع لاستعاب اغراضهم الخاصة بهم وهم يرغبون في غرفة ذات مساحة اكبر بغرض استعاب اغراضهم، كما يرى البقية والذين يمثلون 30 من المائة انهم راضون على مساحة الغرفة ربما لإقامتهم في غرف اوسع من الاخرى او لايملكون اغراض كثيرة مما يجعل الغرفة الضيقة تتسع لهم.

العبارة 07: انت راض عن تجهيزات الغرفة التي تخصصها الإقامة

الشكل رقم (13) يمثل عرض العبارة 07



جدول رقم (21) يمثل تكرار ونسبة العبارة 07

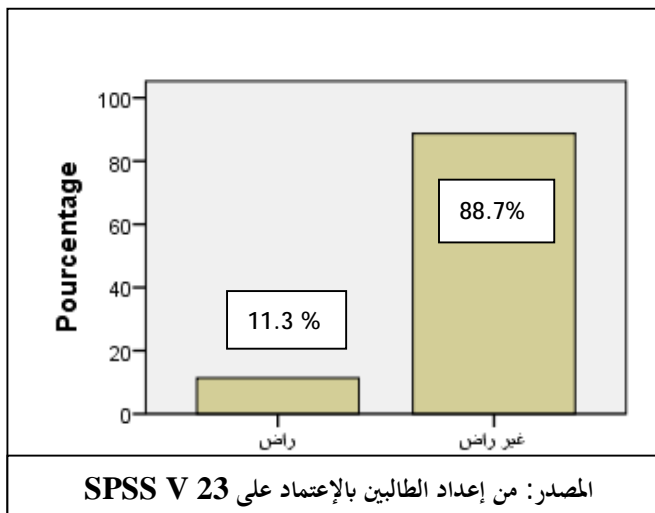
العبارة	راض		غير راض	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
07	22	14.7%	128	85.3%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة الطلبة غير الراضين بلغت 85.3 من المائة، وهذا ما يمثل عدم ثقة الطلبة في التجهيزات المقدمة من طرف الإقامة ربما خوفا من انتقال بعض الأمراض ويفضلون جلب اغراضهم من منازلهم او اقتنائها على عاتقهم تجنباً لما تم ذكره، اما البقية فهم راضون ويرون الشيء عادي بالنسبة لهم ولهم ثقة في ان الإدارة تقوم بغسل الأفرشة دورياً.

العبارة 08: انت راض عن نظافة الأجنحة والغرف ودورات المياه

الشكل رقم (14) يمثل عرض العبارة 08



جدول رقم (22) يمثل تكرار ونسبة العبارة 08

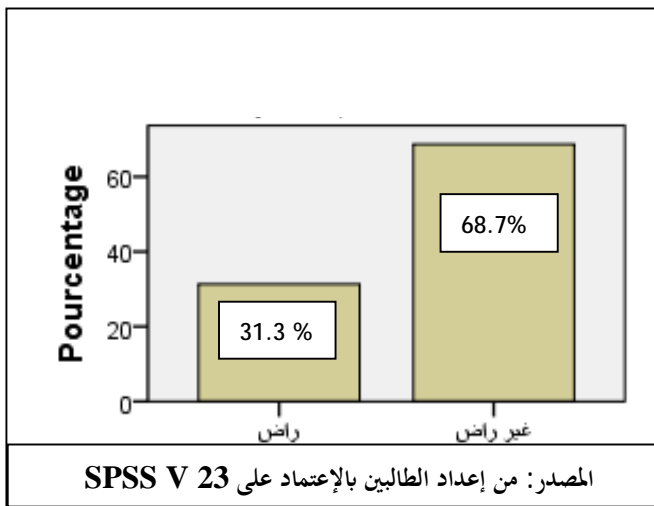
العبارة	راض		غير راض	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
08	17	11.3%	133	88.7%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

نلاحظ ان نسبة الطلبة غير الراضين على نظافة الاجنحة والغرف ودورات المياه قد بلغت 88.7 من المائة وهم يعبرون عن عدم رضاهم كون عمال الإقامة يقومون بالنظافة لفترات متباعدة ولا يقومون باستعمال المنظفات وهم يرمون مسؤولية النظافة على عاتق الإدارة ويرى الباقون والتي بلغت نسبتهم 11.3 من المائة عكس ذلك ويرون الحفاظ على النظافة مسؤولية مشتركة بين الطالب و الإدارة.

العبارة 09: انت راض عن الوجبات المقدمة لك

الشكل رقم (15) يمثل عرض العبارة 09



جدول رقم (23) يمثل تكرار ونسبة العبارة 09

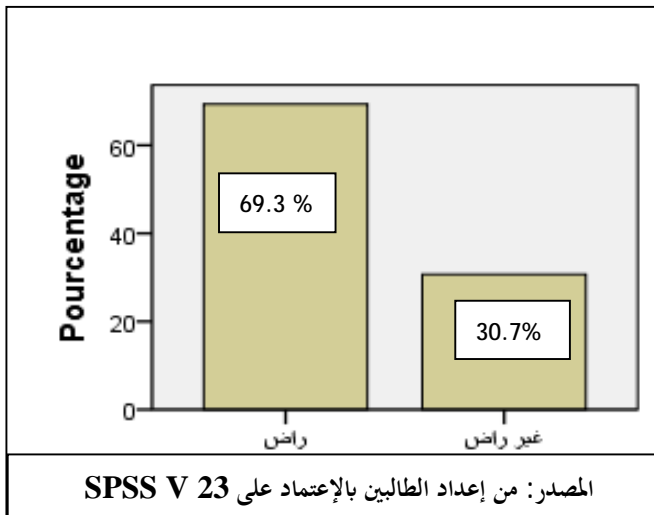
العبارة	راض		غير راض	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
09	47	31.3%	103	68.7%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

نلاحظ من خلال الجدول ان ما نسبته 68.7 من المائة غير راضين على الوجبات المقدمة بسبب نقص الجودة وعدم توفر شروط النظافة بالمطاعم الجامعية وان هذه الوجبات يتم تقديمها بصفة متكررة كما يرون عدم تجانس الوجبة من حيث المكونات الغذائية وهذا تطلعا منهم لتناول وجبات ذات جودة عالية ومتوازنة، اما النسبة المتبقية من عينة الدراسة والتي بلغت 31.8 من المائة راضون على الوجبات المقدمة لهم أو تتناسب هذه الوجبات مع رغباتهم.

العبارة 10: انت راض عن توقيت تقديم الوجبات

الشكل رقم (16) يمثل عرض العبارة 10



جدول رقم (24) يمثل تكرار ونسبة العبارة 10

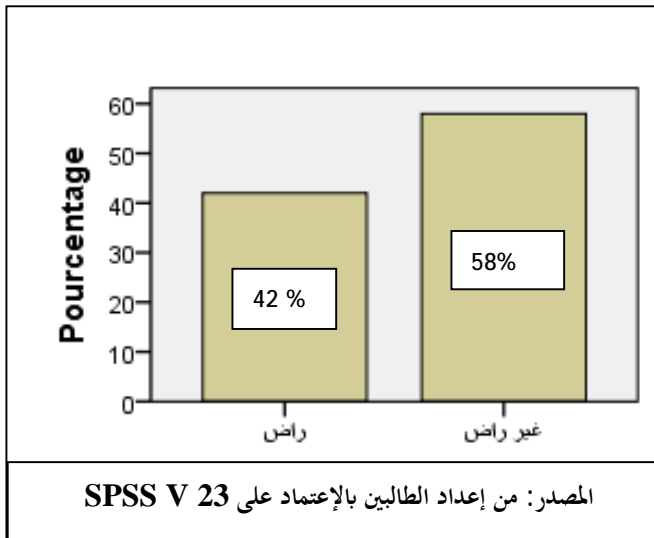
العبارة	راض		غير راض	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
10	104	69.3%	146	30.7%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

نلاحظ من خلال الجدول ان ما نسبته 69.3 من المائة راضين على توقيت تقديم الوجبات كون هذا التوقيت يتناسب مع التوقيت اليومي للدراسة ،حيث تقدم وجبة فطور الصباح ابتداء من الساعة السابعة ووجبة الغداء ابتداء من منتصف النهار كما ان وجبة العشاء تكون بعد صلاة المغرب .

-العبارة 11:انت راض عن نظافة تجهيزات وقاعة الإطعام

الشكل رقم(17) يمثل عرض العبارة 11



جدول رقم (25) يمثل تكرار ونسبة العبارة 11

العبارة	راض		غير راض	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
11	63	42%	87	58%

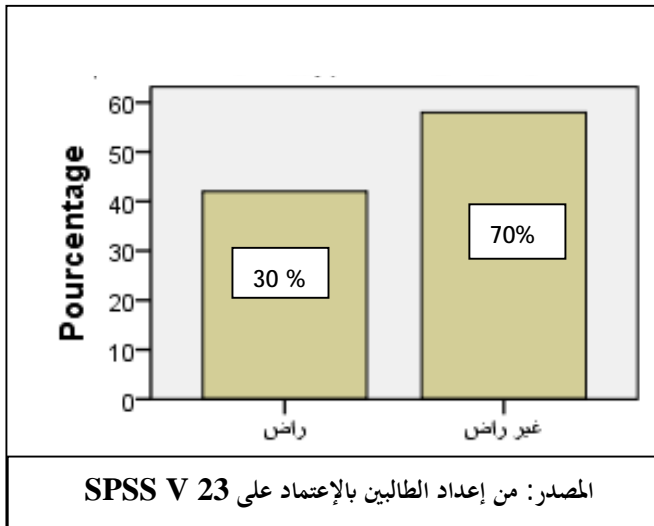
المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

من خلال الجدول نلاحظ ان ما نسبته 58 من المائة غير راضين عن نظافة تجهيزات الإطعام وهذا لعدم احترام شروط النظافة من قبل الأعوان المكلفين او عدم الإعتناء بنظافة التجهيزات بشكل جيد بسبب الكم الهائل من الطلبة المقيمين،كما يرى الباقيون والتي تمثل نسبتهم 42 من المائة انهم راضون عن نظافة تجهيزات وقاعة الإطعام

وهذا راجع لعمليات التنظيف التي يقومون بها الأعوان المكلفون.

-العبارة 12:انت راض عن فترة الإنتظار في طابور الإطعام

الشكل رقم(18) يمثل عرض العبارة 12



جدول رقم (26) يمثل تكرار ونسبة العبارة 12

العبارة	راض		غير راض	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة
12	45	30%	105	70%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS V 23

من خلال الجدول نلاحظ ان ما نسبته 70 من المائة غير راضين عن فترة الإنتظار في طابور الإطعام، حيث يرون إقتصار المطعم الجامعي على منفذ وحيد يجعل من فترة الإنتظار طويلة وبعض المطاعم لا تتوفر على مراقب آلي من شأنه تقليص الوقت المستغرق، أما الباقيون 30 من المائة هم راضون بسبب تتوفر مطاعم إقاماتهم على مراقب الي ومنفذين للولوج الى قاعة الإطعام.

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات

تتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

-إختبار الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين جودة الخدمات ورضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين ابعاد جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين ابعاد جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم (27) نتائج تحليل الإنحدار الخطي للتحقق من العلاقة ما بين جودة الخدمات و رضا الطلبة المقيمين

المعامل البعء	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الإنحدار B	قيمة F	قيمة T	Sig
جودة الخدمة	0.606	0.367	0.334	85.828	9.264	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS-V23

نلاحظ من الجدول ان قيمة (T) التي تساوي 9.264 وبمستوى معنوية 0.000 ($Sig=0.000 < 0.05$)

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين، كما يوجد ارتباط موجب بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين تمثل 60 % من مجموع المشاهدات و نستنتج معادلة الإنحدار الخطي التالية: $Y=0.334x+0.606$

-إختبار الفرضية الفرعية الاولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد الملموسية و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد الملموسية و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية مابين بعد الملموسية و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم (28) نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء الملموسية

المعامل البعء	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الإنحدار B	قيمة F	قيمة T	Sig
الملموسية	0.411	0.169	0.161	30.142	5.490	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS-V23

نلاحظ من الجدول ان قيمة (T) التي تساوي 5.490 وبمستوى معنوية 0.000 ($Sig=0.000<0.05$)

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1، وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية مابين بعد الملموسية و رضا الطلبة المقيمين، كما يوجد ارتباط موجب بين بعد الملموسية ورضا الطلبة المقيمين يمثل نسبة 41 % من مجموع المشاهدات و نستنتج معادلة الإنحدار الخطي التالية: $Y=0.161x_1+0.411$

-اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية مابين بعد الإعتمادية و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية مابين بعد الإعتمادية و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية مابين بعد الإعتمادية و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم (29) نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء الإعتمادية

المعامل البعء	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الإنحدار B	قيمة F	قيمة T	Sig
الإعتمادية	0.400	0.160	0.148	28.217	5.312	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS-V23

نلاحظ من الجدول ان قيمة (T) التي تساوي 5.312 وبمستوى معنوية 0.000 ($Sig=0.000<0.05$)

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1، وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية مابين بعد الإعتمادية و رضا الطلبة المقيمين، كما يوجد ارتباط موجب بين بعد الإعتمادية ورضا الطلبة المقيمين يمثل نسبة 40 % من مجموع المشاهدات و نستنتج معادلة الإنحدار الخطي التالية: $Y=0.148x_2+0.400$

-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد الإستجابة و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد الإستجابة و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد الإستجابة و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم (30) نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعد الإستجابة .

المعامل البعد	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الإنحدار B	قيمة F	قيمة T	Sig
الإستجابة	0.400	0.160	0.148	28.217	5.312	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS-V23

نلاحظ من الجدول ان قيمة (T) التي تساوي 5.312 وبمستوى معنوية 0.000 ($Sig=0.000 < 0.05$)

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1، وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد الإستجابة على رضا الطلبة المقيمين، كما يوجد ارتباط موجب بين بعد الإستجابة و رضا الطلبة المقيمين يمثل نسبة 40 % من مجموع المشاهدات ونستنتج معادلة الإنحدار الخطي التالية: $Y=0.148x_3+0.400$

-اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد التعاطف و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد التعاطف و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد التعاطف و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم (31) نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعد التعاطف

المعامل التعاطف	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الإنحدار B	قيمة F	قيمة T	Sig
التعاطف	0.377	0.142	0.173	24.530	4.953	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS-V23

نلاحظ من الجدول ان قيمة (T) التي تساوي 4.953 وبمستوى معنوية 0.000 ($\text{Sig}=0.000<0.05$)

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد التعاطف على رضا الطلبة المقيمين، كما يوجد ارتباط موجب بين بعد التعاطف ورضا الطلبة المقيمين يمثل نسبة 37 % من مجموع المشاهدات و نستنتج معادلة الإنحدار الخطي التالية: $Y=0.173x_4+0.377$

-اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد الأمان على رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد الأمان و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد الأمان و رضا الطلبة المقيمين عند مستوى معنوية 5%

جدول رقم (32) نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء الأمان

المعامل البعء	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الإنحدار B	قيمة F	قيمة T	Sig
الأمان	0.421	0.178	0.149	31.952	4.653	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على SPSS-V23

نلاحظ من الجدول ان قيمة (T) التي تساوي 4.953 وبمستوى معنوية 0.000 ($\text{Sig}=0.000<0.05$)

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين بعد الأمان و رضا الطلبة المقيمين، كما يوجد ارتباط موجب بين بعد الأمان ورضا الطلبة المقيمين يمثل نسبة 42 % من مجموع المشاهدات و نستنتج معادلة الإنحدار الخطي التالية: $Y=0.149x_5+0.421$

خلاصة:

تم من خلال الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة باثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين وقد اقتصرت الدراسة على 150 استبيان وزعت على الطلبة المقيمين حيث تم استخدام الاساليب الاحصائية المتمثلة في برنامج الحزمة الاحصائية SPSS V 23 من اجل جمع البيانات الخاصة بالدراسة وتحليلها بهدف الوصول الى النتائج مرورا باختبار الفرضيات التي تؤكد مصداقية النتائج المتوصل اليها الى جانب محاولة تقديم نظرة واقعية وحقيقية عن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة المقيمين بالاحياء الجامعية بخميس مليانة قصد معرفة اثر جودة الخدمات الجامعية على الطلبة ومدى رضاهم عن هذه الخدمات وذلك من اجل تحسين هذه الخدمات والمتمثلة في خدمة النقل،الإيواء،الإطعام.

خاتمة

قمنا في بحثنا هذا تحديد ودراسة اثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين ،حيث تبين لنا أن وجود عنصر الجودة في الخدمات الجامعية المقدمة اصبح ضرورة تتطلبها التغيرات في مجال الخدمات لذا اصبح الإهتمام بجودة الخدمة وتحقيق رضا الطالب محور اهتمام مديرية الخدمات الجامعية ودائمة التعرف والبحث عن حاجيات وتوقعات الطالب وتقديم خدمة ذات جودة تحقق رضاه وولائه للمؤسسة التي تقدم له هذه الخدمة ،خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الإتصالات و المعلوماتية مكنت الطالب من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته.

ومن خلال الدراسة الميدانية للإقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية التي تناولت اثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين والتي شملت كل من خدمة النقل،الإيواء،الإطعام،حيث تم تحديد ومعرفة أثر ابعاد جودة الخدمة والمتمثلة في كل من بعد الملموسية،الإعتمادية،الإستجابة،التعاطف،الأمان،على رضا الطلبة المقيمين وينتج عن هذا التأثير إما تعبير عن الرضا او عدم الرضا ،وهذا حسب تقييم الطالب لهذه الخدمات ،حيث يشعر الطالب بالرضا إذا كانت توقعاته تفوق أو تساوي ادراكه لهذه الخدمة ويشعر بعدم الرضا في حالة العكس.

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 5% ما بين جودة الخدمات الجامعية و رضا الطلبة المقيمين.

بناء على النتائج السابقة كان مستوى المعنوية 0.000 ($\text{sig}=0.000<0.05$) وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H1 ونرفض الفرضية الصفرية H0،وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة احصائية ما بين جودة الخدمات الجامعية و رضا الطلبة المقيمين ،وكان معامل الارتباط 0.60 وبالتالي توجد علاقة طردية موجبة ما بين جودة الخدمات و رضا الطلبة المقيمين.

نتائج الدراسة :

- أغلب افراد عينة الدراسة غير راضون عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم وهذا مايدل على عدم جودة هذه الخدمات؛
- كان تقييم أفراد عين الدراسة لمختلف ابعاد جودة الخدمة بدرجة موافقة متوسطة ؛
- اظهرت الدراسة ان نسبة الإناث اكبر من نسبة الذكور ويرجع ذلك الى نسبة الطلبة المقيمين الذكور اقل مقارنة بالإناث؛
- يتصدر مستوى الليسانس عينة الدراسة ثم يليه مستوى الماستر ثم الدكتوراء ؛
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية ما بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة المقيمين؛

خاتمة

- مستوى تقييم جودة الخدمات الجانبية من وجهة نظر الطلبة المقيمين كان متوسطاً؛
- جودة الخدمات الجامعية من جانب بعد الملموسية متوسطة؛
- جودة الخدمات الجامعية من جانب بعد الإعتمادية متوسطة؛
- جودة الخدمات الجامعية من جانب بعد الإستجابة متوسطة؛
- جودة الخدمات الجامعية من جانب بعد التعاطف متوسطة؛
- جودة الخدمات الجامعية من جانب بعد الأمان متوسطة؛
- هناك اختلاف في المتوسط الحسابي ما بين ابعاد جودة الخدمات الجامعية؛
- افضل محددات جودة الخدمات الجامعية بعد الإستجابة بينما كان بعد الإعتمادية اسوأ الأبعاد؛
- اغلب افراد عينة الدراسة غير راضون عن خدمات النقل المقدمة لهم؛
- اغلب افراد عينة الدراسة غير راضون عن خدمات الإيواء المقدمة لهم؛
- اغلب افراد عينة الدراسة غير راضون عن خدمات الإطعام المقدمة لهم.

الإقتراحات:

في ضوء النتائج التي تم توصل إليها خلصت الدراسة الى الإقتراحات التالية:

- ضرورة إهتمام مديرية الخدمات الجامعية بتحسين الخدمات الجامعية المقدمة متمثلة في النقل،الإيواء، الإطعام وبصفة خاصة أبعاد الجودة خاصة بعدي الملموسية والإعتمادية.
- التقييم المستمر لمستوى جودة الخدمات الجامعية (النقل،الإيواء،الإطعام) التي تقدمها المصالح المعنية للإقامات الجامعية بكافة أبعادها لضمان رضا الطلبة.
- ضرورة الإهتمام بالأساليب والتوجيهات التسويقية الحديثة في التعامل مع الطلبة والإستماع الى انشغالاتهم،ويكون ذلك عن طريق المقابلات،الإستبيان،نظام الإقتراحات و الشكاوي.
- توفير الظروف الملائمة للطلبة المقيمين.
- تحسين نوعية الخدمات في المطاعم الجامعية والحرص على جودة المواد الغذائية المستعملة .
- تطبيق الانظمة والتقنيات الحديثة من على مستوى الاحياء الجامعية لضمان توفر الامن.
- العمل على تحديد إحتياجات الطالب قبل التصريح بها بهدف كسب رضاهم الدائم وهذا من خلال تفعيل دور لجان الاحياء الجامعية التي تقوم بالتمثيل الفعلي للطلاب المقيم.

خاتمة

- العمل على الإهتمام بالعنصر البشري والرفع ن مستوى ادائه في تقديم الخدمات وبالتالي الرفع من جودة الخدمات المقدمة والوعي بضرورة تكوين مقدمي الخدمة وتأهيلهم و تحفيزهم.

أفاق الدراسة:

للاغبين في مواصلة البحث والدراسة في هذا المجال يمكن تقديم الأفاق التالية:

- أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة خميس مليانة؛
- ترقية جودة الخدمات الجامعية في جامعة خميس مليانة؛
- مدى رضا طلبة معهد العلوم الإقتصادية عن مستوى الخدمات الإدارية والاكاديمية لكليتهم ؛
- الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة خميس مليانة ؛
- دراسة العوامل المساهمة في تحقيق رضا الطلبة على الخدمات التعليمية.

1- الكتب باللغة العربية:

- 1- اسعد حامد اورمان ابي سعيد الديوهجي ،التسويق السياحي والفندقي ،دار حامد للنشر و التوزيع ،الطبعة الاولى ،عمان،2000
- 2- الطائي يوسف سليمان ،ادارة العلاقات مع الزبون ،دار الوارق للنشر و التوزيع ،الأردن،ط2009،1
- 3- ريحي مصطفى عليان،أسس التسويق المعاصر،الطبعة الأولى،دار الصفاء،عمان،2009.
- 4- ستويل دانييل ،المبيعات والتسويق والتحسين المتواصل ،ترجمة أسعد كامل إلياس ، عمان ،مكتبة العبيكات 2002
- 5- فريد عبد الفتاح زين الدين،المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية،دار الكتب للنشر،مصر،1996
- 6- قاسم المحياوي،إدارة الجودة في الخدمات ،مفاهيم عمليات تطبيقية،ط1،دار الشروق،الأردن
- 7- قاسم نايف علوان ،إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو2000:9001،دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ،2005
- 8- مأمون الدراكة وآخرون،إدارة الجودة الشاملة،دار صفاء للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى،عمان،2002
- 9- مأمون سليمان الدراكة ،إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ،عمان،دار الصفاء للنشر و التوزيع ،ط1،2006
- 10- محمد علي بركات علي ، رضا العملاء عن الجودة،جامعة عين الشمس مصر '2001
- 11- محمد فريد صحن ،ادارة التسويق في بيئة الانترنت ، دار الجامعة الجديدي ، الاسكندرية،2007
- 12- محمود جاسم الصميدعي ،ردينة عثمان يوسف،تسويق الخدمات ،دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة،الأردن
- 13- نجم عبو نجم،ادارة الجودة الشاملة،دار الصفاء للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى،عمان،2010
- 14- هاني حامد الضموري ،تسويق الخدمات،داروائل للنشر،الطبعة الثالثة،عمان،2005

2- المذكرات :

- 15- بوعنان نور الدين، جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير، تسويق، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2007/2006
- 16- حاتم نجود، تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولائه، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الجزائر، كلية العلوم الإقتصادية، 2006/2005
- 17- كشيدة حبيبة، استراتيجية رضا العملاء ،رسالة ماجستير منشورة، جامعة البليدة كلية العلوم الاقتصادية، 2005
- 18- مزيان عبد القادر، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، رسالة ماجستير ،تسويق دولي ،جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، 2012

3- المجالات:

- 19- احمد زقاي ،صوار يوسف، قياس اثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة، مجلة نور للدراسات الإقتصادية العدد 02، 2016
- 20- خثير محمد، أسماء مرايمي، العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال ،المجلد 3، العدد 4 ،جامعة الجبلاي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، 2017
- 21- سليم ابراهيم الحسني، مدى رضا طلبة كلية الإقتصاد في جامعة سعد دحلب على مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، مجلة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية ،المجلد 25، العدد 02، 2009
- 22- محمد ابراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى، مجلة جامعة الأقصى ،سلسلة العلوم الإنسانية المجلد 17، 2013
- 23- محمد امين حامد القضاة ،صالح حليفات، درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية ،مجلة المنار المجلد 19، العدد 01، اليمن 2013.

- 24- منى شفيق ،التسويق بالعلاقات ،منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،مصر 2006
- 25- ناصر ابراهيم سيف،خالد سفيان السرطاوي،سارة شاكر الأقرع ،مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية،المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي المجلد 07،العدد 15،الاردن 2014.

4 - الكتب باللغة اللاتينية:

- 26 - daniel ray ,mesurer et developper la satisfaction des client 2^{eme} tirage edition d'organization paris ,2001
- 27- gerard taker ,michel long bois,marketing des services ;edition de nord,1992
- 28- gibert rock et marie jose-le doux ,le service de la clientele,edition ERPI.paris ,2006
- 29- j.levendreve ,jlevy-dlindon ,mercater ,dunod 2009 ;paris
- 30- jean -jacques daudin et charles tapiero.les outils et le contrôle de la qualite.paris economica.1996.
- 31- philip kotler ,kevin keller ,delphine manceau,dubois,marketing managment dunod,2009 .

أخي الطالب /أختي الطالبة...تحية طيبة وبعد...

في إطار التحضير لاستكمال شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات ومن خلال المذكرة بعنوان "أثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين" قمنا بصياغة الاستبيان التالي الموجه لعينة من طلبة جامعة الجبالي بونعامة المقيمين بالإقامات الجامعية (الأحياء الجامعية) التابعة لمديرية الخدمات الجامعية عين الدفلى .

يمثل هذا الاستبيان أداة لمعرفة تأثير جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة المقيمين والخدمات محل الدراسة هي: خدمة النقل،خدمة الإطعام،خدمة الإيواء . وسيقدم إضافة لخدمة البحث العلمي ومن اجل ذلك نرجوا من الطلبة المستجوبين الإجابة بصراحة وموضوعية عن الأسئلة المدرجة ضمن هذا الاستبيان للاستفادة من هذه المعلومات بغرض تحسين الخدمات المقدمة بالأحياء الجامعية وإرضاء الطلبة من جهة وتطوير البحث العلمي من جهة أخرى.

نتقدم إليكم بشكرنا الجزيل لمساهمتمكم في خدمة البحث العلمي وتطويره.

تحت إشراف :

من إعداد الطالبين:

د - شيشة نوال

- حريزي مخفي

- ریحان إسماعيل

الجزء الأول:البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

أنثى

الجنس : ذكر

المستوى الدراسي:(الشهادة قيد التحضير)

دكتوراه	ماستر	ليسانس
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
السنة الأولى	السنة الأولى	السنة الأولى
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
السنة الثانية	السنة الثانية	السنة الثانية
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
السنة.....		السنة الثالثة

الملاحق

الجزء الثاني: أبعاد جودة الخدمات الجامعية

يرجى الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الخدمة	الرقم	الفقرة	موافق	محايد	غير موافق
خدمة النقل	1	تؤمن حافلات النقل الجامعي أماكن جلوس مريحة لك			
	2	يحرص السائق على احترام التوقيت عند تقديم خدمة النقل (الانطلاق - وقت الانتظار - الوصول)			
	3	حافلات النقل الجامعي تلبى متطلباتك وتحقق رغباتك			
	4	يتحلى سائق الحافلة بحسن التعامل معك			
	5	تشعر بالأمان من السرقة والاعتداءات عند التنقل على متن حافلات النقل الجامعي			
خدمة الإيواء	6	مساحة غرفتك كافية بالنسبة لك			
	7	تجد أن ما وعدك به مسؤول الإيواء من خدمات قد تم			
	8	مسؤول الإيواء يجيب عن أسئلتك وطلباتك بدقة			
	9	هناك صيانة دورية لغرفتك (طلاء. إنارة. كهرباء...)			
	10	تشعر بالأمان داخل الإقامة الجامعية			
خدمة الإطعام	11	يقدم المطعم الجامعي مأكولات ذات جودة عالية			
	12	الالتزام بتقديم الوجبات (فطور الصباح - الغداء - العشاء) في موعدها المحدد			
	13	فترة الانتظار في طابور الانتظار مقبولة			
	14	تقدم لك وجبات غنية ومتوازنة محافظة على صحتك			
	15	تشعر بالارتياح لمحتوى وطريقة إعداد الوجبات			

يرجى الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة

❖ خدمة النقل:.

1- أنت راض عن عدد حافلات النقل الجامعي الخاصة بإقامتك:

راض غير راض

2- أنت راض على أن يكون ركوب حافلات النقل الجامعي مراقب من طرف عون مكلف:

راض غير راض

3- أنت راض عن الخط المباشر الذي يربط الإقامة بالجامعة :

راض غير راض

4- أنت راض عن حافلات النقل الجامعي الخاص بإقامتك (عمر الحافلة.نظافة الحافلة.حجم الحافلة)

راض غير راض

❖ خدمة الإيواء:

5- أنت راض أن تقيم في غرفة ذات ثلاثة أشخاص:

راض غير راض

6- أنت راض عن مساحة الغرفة التي تقيم بها :

راض غير راض

7- أنت راض عن تجهيزات الغرفة (بطانية.وسادة. فراش)التي تخصصها الإدارة:

راض غير راض

8- أنت راض عن نظافة الأجنحة والغرف ودورات المياه:

راض غير راض

❖ خدمة الإطعام:

9- أنت راض عن الوجبات المقدمة لك (فطور الصباح. الغداء . العشاء)

راض غير راض

10- أنت راض عن توقيت تقديم الوجبات :

راض غير راض

11- أنت راض على نظافة تجهيزات وقاعة الإطعام

راض غير راض

12- أنت راض عن فترة الانتظار في طابور الإطعام

راض غير راض

الملحق رقم(02):جدول يبين الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.724	15
.695	12

الملحق رقم (03): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد جودة الخدمات

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x1	150	1.00	3.00	1.8422	.55253
x2	150	1.00	3.00	1.8422	.55253
x3	150	1.00	3.00	2.1200	.57707
x4	150	1.00	3.00	1.8800	.46548
x5	150	1.00	3.00	1.9422	.60417
N valide (liste)	150				

الملاحق

الملحق رقم (04): تحليل الإنحدار الخطي لإختبار الفرضية الرئيسية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2.499	1	2.499	85.828	.000 ^b
Résidu	4.309	148	.029		
Total	6.808	149			

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2.203	.070		31.336	.000
x	.334	.036	.606	9.264	.000

الملحق رقم (05):نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء الملموسية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1.851	.055		33.944	.000
الملموسية	.161	.029	.411	5.490	.000

الملحق رقم (06):نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء الإعتمادية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1.879	.061		30.651	.000
الإعتمادية	.148	.028	.400	5.312	.000

الملاحق

الملحق رقم (07): نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء الإستجابة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.879	.061		30.651	.000
الإستجابة	.148	.028	.400	5.312	.000

الملحق رقم (08): نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء التعاطف

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.890	.068		27.918	.000
التعاطف	.173	.035	.377	4.953	.000

الملحق رقم (09): نتائج تحليل الإنحدار الخطي لبعء الأمان

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.854	.054		34.571	.000
الأمان	.149	.026	.421	5.653	.000

