

واقع جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات  
التعليم العالي  
- دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية  
والعلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة  
سعيدة -

أ : بوصلاح عبد اللطيف  
أ : رزين عكاشة  
جامعة سعيدة

**الملخص:**

يمثل التعليم العالي أهم دعائم تطوير المجتمعات البشرية وأدوات النهوض بها وذلك لما يحتله من مكانة في تهيئة وإعداد الأطر الفنية والعلمية المؤهلة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. إضافة إلى دوره في صناعة المعرفة والعلم ونشرها، وإن اعتماد نظم الجودة في التعليم الجامعي ما هو إلا استجابة لمتطلبات المجتمع وتحفيز الإبداع وإجراء البحوث العلمية لتحقيق التنمية المستدامة خدمة للمجتمع البشري.

يركز هذا البحث على أحد أهم مكونات نظام التعليم الجامعي "الخدمات التعليمية"، وكان الهدف من ذلك هو معرفة واقع جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي وتحديد المعايير التي لها علاقة بها.

**الكلمات المفتاحية :** الجودة، جودة الخدمة، الخدمة التعليمية، معايير جودة الخدمة التعليمية.

**Résumé:**

L'enseignement supérieur représente les piliers et les outils les plus importants du développement des sociétés humaines, de ce qui revêtu comme place cruciale dans la création et la préparation des cadres techniques et scientifiques capables de réaliser le développement économique et social en sus de son rôle dans la création de l'innovation et la diffusion de la science.

De ce fait, l'adoption d'un système de qualité dans l'enseignement universitaire serait la réponse aux exigences et aux attentes de la société en matière de stimulation de l'innovation et la réalisation des recherches scientifiques, ceci afin de parvenir a un développement durable au service de la société.

A ce titre, notre présente recherche a pour objectif de mettre l'accent sur l'un des principaux composants du système de l'enseignement universitaire, celui des services de l'enseignement que nous avons essayé de décortiqué pour en savoir la réalité de la

qualité des services de l'enseignement au sein des institutions de l'enseignement supérieur et la détermination des normes de la qualité des services de l'enseignement en relation avec ceux -ci.

**Mots clé :** Qualité, qualité des services, service de l'enseignement, les normes de la qualité des services

## المبحث الأول: منهجية الدراسة أولاً: مشكلة الدراسة

تولي مؤسسات التعليم العالي مزيداً من الاهتمام بجودة خدماتها التعليمية، حيث تواجه بيئة متميزة وطلباً متزايداً من المجتمع المحلي على إمداده بالخريجين القادرين على تلبية احتياجاته بكفاءة وفاعلية. إن جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي تنعكس على أداء خريجها في أسواق العمل، ويؤثر في نظرة المجتمع وأصحاب العمل إلى المؤسسة التعليمية وإلى خريجها. وأعضاء هيئة التدريس هم الذين يترجمون الخطط والأهداف في مؤسسات التعليم العالي إلى واقع ينعكس في أداء خريجهم مستقبلاً، وما يبنى على هذا من سمعة للخريجين والمؤسسة أو الجامعة التي تخرجوا منها. لذلك كان من الضروري معرفة جودة الخدمة التعليمية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي وتقييمها ومعرفة أهم المعايير التي لها علاقة برفع مستوى جودة الخدمة التعليمية وعليه السؤال الجدير بالذكر:

"ما هو واقع جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي؟ وماهي المعايير التي ترفع من مستوى جودة الخدمة؟"

ولإثراء هذه الدراسة نطرح الأسئلة التالية:

- هل توجد علاقة بين جودة الخدمات التعليمية والمعايير الخاصة بشخصية الأستاذ؟

- هل توجد علاقة بين جودة الخدمات التعليمية والمعايير الخاصة بطرق التدريس؟

- هل توجد علاقة بين جودة الخدمات التعليمية والمعايير الخاصة بإدارة الكلية؟

## ثانياً: أهداف الدراسة

يسعى الباحثون في هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي.

- تقييم جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي ومعرفة نقاط القوة والضعف.

- التعرف على الوسائل التي من شأنها أن تسهم في تطوير جودة خدمة التعليم العالي والارتقاء بها إلى الأفضل في ضوء المستجدات العالمية بهذا المجال.

### ثالثا: أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة الحالية في تناولها لموضوع يتسم بالحدثة حيث تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى التميز في تقديم خدماتها الأكاديمية والبحثية وخدمة المجتمع إلى الفئات المستهدفة من الطلاب حتى تنجح في استقبالهم لتقديم خدماتها الأكاديمية المتميزة لهم، وتخرجهم بعد ذلك إلى سوق العمل والمجتمع المحلي كخريجين متميزين وقادرين على تلبية الاحتياجات المختلفة للسوق والمجتمع المحلي.

### رابعا: فرضيات الدراسة

- 1- يوجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بشخصية الأستاذ.
- 2- يوجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بطرق التدريس.
- 3- يوجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بإدارة الكلية.

### خامسا: مجتمع وعينة الدراسة

استهدفت الدراسة عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة سعيادة

## المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة مقدمة:

أصبح التغيير سمة العصر الحديث، وصار يطال كل مكونات المجتمعات البشرية، وتعتبر المنظمات أحد المكونات الرئيسة للمجتمع الإنساني، وقدرة المنظمات على النجاح تتحدد بقدرتها على التعامل مع تلك المتغيرات بإيجابية وفعالية، ومؤسسات التعليم العالي باعتبارها قائدة للمعرفة ومنتج لها، وذات أبعاد مختلفة سياسية واقتصادية واجتماعية، يطالها التغيير مثل غيرها من المنظمات. إن التحديات التي تواجهها الحكومات والمؤسسات التعليمية في ظل نظام العولمة والتغيرات التكنولوجية الحادثة في العالم تجبرها على تحسين جودة خدماتها بصورة واضحة ومفهومة لجميع الطلبة وهيئات التدريس.

**مفهوم الجودة:** يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية *Qualitas* التي يقصد بها طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة صلاحيته. وكانت تعني قديما الدقة والإتقان.<sup>(1)</sup> أما حديثا فقد تغير مفهومها بعد تطور علم الإدارة، وظهر

- الإنتاج الكبير، والثورة الصناعية، والشركات الكبرى، وازدياد حدة المنافسة، حيث أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة<sup>(2)</sup>.
- تعريف المختصون في الجودة، نذكر أهمها<sup>(3)</sup>:
- (Armand Feigenbaum) عرف أرماند فيغانباوم الجودة على أنها " الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون "
- يلاحظ على هذا التعريف، تركيزه على مجموعة من الجوانب التسويقية والإنتاجية الضرورية للحكم على جودة المنتج. وفي هذا الإطار، بين فيغانباوم بأن مستوى جودة المنتج يتأثر بعوامل عديدة خلال مراحل التصنيع والتوزيع، تتمثل في
- 1- تقوم إدارة التسويق بتقييم مستوى الجودة الذي يريده العملاء؛
  - 2- تقوم الإدارة الهندسية للإنتاج بترجمة المستويات التي حددتها إدارة التسويق إلى مجموعة من الخصائص الواجب توفرها في المنتج؛
  - 3- تقوم إدارة المشتريات باختيار مصدر التوريد وتوقيع العقود اللازمة مع هذه المصادر للحصول على المواد اللازمة؛
  - 4- تقوم إدارة الهندسة الصناعية باختيار العدد والمعدات والأدوات والعمليات اللازمة لعملية الإنتاج؛
  - 5- وفي أثناء عملية التصنيع يأتي دور مشرفي وعمال الإنتاج في التأثير على مستوى الجودة؛
  - 6- يقوم رجال الفحص الفني من التأكد من المطابقة للمواصفات من خلال اختبارات على السلع التي يتم إنتاجها؛
  - 7- كما تؤثر عملية النقل والتوزيع على جودة السلعة. وقد أطلق فيغانباوم على عملية التكامل السابقة (من 1 إلى 7) بالدورة الصناعية.

## مفهوم الخدمة

الجمعية الأمريكية للتسويق عرفت الخدمة بأنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة."

إلا إن هذا التعريف لا يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة. وهناك تعريف لي : ستانتون<sup>1997</sup> Stanton " يقول أن الخدمة هي "النشاطات غير محسوسة والتي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى. أي أن إنتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة مادية".<sup>(4)</sup>

أما الباحث GRONOOS فعرّفها عام 2000 كما يلي " : هي أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن يحدث عن طريق التفاعل ليس المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل".<sup>(5)</sup> وبالنسبة إلى الباحث KOTLER يرى أن الخدمة عبارة عن "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج منها أية ملكية وأن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون مرتبطا به".<sup>(6)</sup>

من تعاريف الخدمة تتضح المضامين التالية:

- تكون الخدمة في الغالب غير ملموسة أو غير محسوسة.
- قد ترتبط الخدمة بمنتج ملموس أو مادي أو قد لا ترتبط بذلك.
- لا يمكن امتلاك الخدمة أو مقدم الخدمة، وإنما يمكن الاستفادة من عرضها.
- الخدمة تدرك بالحواس من خلال المنفعة التي تقدمها للمستفيد.
- تتألف الخدمة من جوهر تدعمه خدمات تكميلية.<sup>(7)</sup>

### جودة الخدمة :

جودة الخدمة تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء، وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد جودة الخدمة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل.<sup>(8)</sup>

كما تعرف جودة الخدمة على أنها " تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية" ويشير هذا التعريف إلى أن جودة الخدمة هي محصلة التفاعل بين البعد الإجرائي والبعد الشخصي، مما يستوجب ضرورة الاهتمام بهذين الجانبين في تقديم الخدمة.

### جودة الخدمة التعليمية :

أصبح الاهتمام بموضوع الجودة في المؤسسات التعليمية يحظى باهتمام بالغ لدى المعنيين لدوره الكبير في التحسين المستمر، وتعرف الجودة في التعليم بأنها "إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم المنتجات والخدمات لإرضاء الزبون الداخلي والخارجي وتلبي توقعاته الضمنية والمعلنة". (Tenner&Detoro)<sup>(9)</sup>

- يقصد بجودة التعليم " أن يكون التعليم ممتعا وذو بهجة ، وان يكون التدريسي يقظا باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المناقشة ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعادا أوسع "، تنعكس في المفاهيم الآتية:
- القيمة المضافة في التعليم . (Feignbaum, 1951).
  - تجنب الانحرافات في العملية التعليمية (Grosby, 1979).
  - مطابقة المخرجات التعليمية للأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات (Gilmore, 1974; Grosby, 1979).
  - التفوق في التعليم (Peters & Waterman, 1982).
  - الموائمة للغرض . (Reynolds, 1986; Brennan et al., 1992; Tang & Zairi, 1998) (10)

## -وضعية التعليم العالي في الجزائر:

إن التنمية الشاملة في أي بلد تقع على عاتق التعليم بصفة عامة وبشكل أساسي على الجامعة باعتبارها الأداة الأهم والأكثر فاعلية في العملية التنموية، فعليها يقع عبء تطوير أجهزة الدولة ومؤسساتها وتوجيه نشاطاتها للوجهة الصحيحة التي تخدم أهداف التنمية الوطنية الشاملة. والجامعة بوصفها المؤسسة المؤهلة لتزويد مختلف هذه القطاعات بالإطارات المسيرة وبآخر التطورات في حقول المعرفة وتدريبها على أحدث التقنيات، بفضل توفرها على هيئة أكاديمية على صلة دائمة بمصادر المعرفة العالمية، وبفضل ما تجريه من بحوث علمية تستفيد من نتائجها وتطبيقاتها جميع المؤسسات الوطنية.

غير أن الواقع وللأسف في بلادنا غير ذلك بالرغم من المحاولات المتعددة لتجديد وإصلاح مناهج التعليم العالي باعتماد برامج وطرق حديثة تساهم في التغييرات والتحديات وأكثر تكيفا مع المعطيات الاقتصادية والاجتماعية الحالية. غير أن العديد من الباحثين والخبراء يجمعون على أن مؤسسات التعليم العالي بالجزائر يعاني العديد من المشكلات والسلبيات التي تعيق نموه وتطوره وتحد من كفاءته وفعاليته وجودته، منها عدم قدرتها على استيعاب الملتحقين الجدد من التعليم الثانوي بالجامعة، ونمطية الخطط والمناهج والسياسات التعليمية التي كثيرا ما تجد مقاومة شديدة من طرف الطلبة أو الأساتذة أنفسهم بسبب عدم توافقها مع واقع التعليم في الجامعة الجزائرية بسبب تبني نماذج مستوردة للتعليم العالي، وانعدام الموازنة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات التنمية، وعدم التوازن بين النمو الكمي والإعداد النوعي لطلاب الجامعة، وضعف الكفاءة الداخلية (ارتفاع معدل

التسرب) والكفاءة الخارجية (اختلال في تناسب مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل)، وأخيرا عدم فعالية أجهزة التوجيه<sup>(11)</sup>

## المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة 1- اختبار الصدق والثبات

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,675	18

### Axe1

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,638	2

### Axe2

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,832	2

### Axe3

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,690	2

من الجداول يتضح أن أداة القياس تتمتع بدرجة مقبولة من الصدق والثبات حيث انه أكبر من 0.6 مما يعني أن الاتساق الداخلي للأسئلة مقبول بالنسبة لـ 1 و 3

وبالنسبة لـ 2 فقد بلغ 0.832 وهذه النسبة هي أعلى من الحد الأدنى وهذا يعني أن الأداة ذات مصداقية عالية..

## 2- معامل الارتباط

### Corrélations

		axe1	axe2	axe3	Q
axe1	Corrélation de Pearson	1	,236	,196	,645**
	Sig. (bilatérale)		,246	,337	,000
	N	26	26	26	26
axe2	Corrélation de Pearson	,236	1	,292	,809**
	Sig. (bilatérale)	,246		,148	,000
	N	26	26	26	26
axe3	Corrélation de Pearson	,196	,292	1	,635**
	Sig. (bilatérale)	,337	,148		,000
	N	26	26	26	26
Q	Corrélation de Pearson	,645**	,809**	,635**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	26	26	26	26

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

بعد دراسة الجدول نلاحظ أن العلاقة بين تطبيق الجودة والمحاور الثلاثة طردية وذات دلالة إحصائية عالية جدا (اقل أو يساوي 0.001) ونلاحظ أن المحور الثاني وتطبيق الجودة هما الأقوى 0.809 أما الباقي اقل ارتباط. حيث أن المحور الثاني الخاص بطرق التدريس في الكلية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية.

### فرضيات الدراسة : فروض العدم :

- 1- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بشخصية الأستاذ.
- 2- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بطرق التدريس.
- 3- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بإدارة الكلية.

### فرضيات بديلة لهذه الدراسة :

- 4- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بشخصية الأستاذ.
- 5- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بطرق التدريس.



6- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بإدارة الكلية.

Axe1

Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	axe1a	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : Q

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,645a	,416	,392	1,10889

a. Valeurs prédites : (constantes), axe

ANOVA<sup>b</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	21,010	1	21,010	17,087	,000a
Résidu	29,511	24	1,230		
Total	50,522	25			

a. Valeurs prédites : (constantes), axe1

b. Variable dépendante : Q

#### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	4,511	,845		5,342	,000
axe1	1,499	,363	,645	4,134	,000

a. Variable dépendante : Q

استخدمنا أسلوب تحليل الانحدار المتعدد بهدف اختبار فروض الدراسة وقد كشف تحليل النتائج الإحصائية أن نموذج تحليل الانحدار والذي يتضمن كل المتغيرات المستقلة يفسر تغير 41.6 % من التغير في المعايير الخاصة بشخصية الأستاذ لتحقيق جودة الخدمة التعليمية وذلك بدرجة ثقة 95 % وبمستوى دلالة 0.000

#### نتائج اختبار الفروض:

بدراسة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بشخصية الأستاذ. تبين باستخدام الانحدار البسيط إن هذا المتغير يفسر 41.6 %

$$Y = 4.511 + 1.499x$$

قيمة اختبار T-Test = 4.134

درجة الدلالة Sig = 0.000

تشير نتائج التحليل إلى رفض فرض عدم القائل (لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95 % بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بشخصية الأستاذ). وقبول الفرض البديل (يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95 % بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بشخصية الأستاذ). حيث بلغ مستوى المعنوية 0.01

Axe2

Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	axe2a	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : Q

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,809a	,655	,640	,85266

a. Valeurs prédites : (constantes), axe2

### ANOVA<sup>b</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	33,073	1	33,073	45,492	,000a
Résidu	17,448	24	,727		
Total	50,522	25			

a. Valeurs prédites : (constantes), axe2

b. Variable dépendante : Q

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	3,161	,720		4,391	,000
axe2	1,353	,201	,809	6,745	,000

a. Variable dépendante : Q

---


$$Y=3.161+1.353x$$

استخدمنا أسلوب تحليل الانحدار المتعدد بهدف اختبار فروض الدراسة وقد كشف تحليل النتائج الإحصائية أن نموذج تحليل الانحدار والذي يتضمن كل المتغيرات المستقلة يفسر تغير 41.6 % من التغير في المعايير الخاصة بطرق التدريس لتحقيق الجودة الخدمة التعليمية وذلك بدرجة ثقة 95 % وبمستوى دلالة 0.000

### نتائج اختبار الفروض:

بدراسة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بطرق التدريس. تبين باستخدام الانحدار البسيط أن هذا المتغير يفسر 41.6 %

$$Y = 4.511 + 1.499x$$

قيمة اختبار T-Test = 6,745

درجة الدلالة Sig = 0.000

تشير نتائج التحليل إلى رفض فرض العدم القائل (لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95 % بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بطرق التدريس) وقبول الفرض البديل (يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95 % بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بطرق التدريس) حيث بلغ مستوى المعنوية 0.01

Axe3

#### Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	axe3 <sup>a</sup>	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : Q

#### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,635a	,403	,379	1,12070

a. Valeurs prédites : (constantes), axe3

## ANOVA<sup>b</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	20,379	1	20,379	16,226	,000a
1 Résidu	30,143	24	1,256		
Total	50,522	25			

a. Valeurs prédites : (constantes), axe3

b. Variable dépendante : Q

## Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	4,264	,925		4,608	,000
axe3	1,689	,419	,635	4,028	,000

a. Variable dépendante : Q

استخدمنا أسلوب تحليل الانحدار المتعدد بهدف اختبار فروض الدراسة وقد كشف تحليل النتائج الإحصائية أن نموذج تحليل الانحدار والذي يتضمن كل المتغيرات المستقلة يفسر تغير 41.6% من التغير في المعايير الخاصة بإدارة الكلية لتحقيق الجودة الخدمة التعليمية وذلك بدرجة ثقة 95% وبمستوى دلالة 0.000

## نتائج اختبار الفروض:

بدراسة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بإدارة الكلية. تبين باستخدام الانحدار البسيط أن هذا المتغير يفسر 41.6%

$$Y=4.264+1689x$$

قيمة اختبار T-Test = 4,028

درجة الدلالة Sig = 0.000

تشير نتائج التحليل إلى رفض فرض العدم القائل (لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بإدارة الكلية) وقبول الفرض البديل (يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند

مستوى ثقة 95% بين جودة الخدمة التعليمية والمعايير الخاصة بإدارة الكلية)  
حيث بلغ مستوى المعنوية 0.01

## الخلاصة

بعد معالجتنا لمختلف جوانب الموضوع النظرية والتطبيقية توصلنا للإجابة على إشكالية البحث وفرضيات الدراسة، وكانت نتائج البحث كالتالي:

1-تم التأكد من أنه توجد علاقة بين جودة الخدمة التعليمية ومعايير خاصة بشخصية الأستاذ وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى لأن المستوى التعليمي وخبرة الأستاذ وكذلك رغبته في القيام بوظيفته وإحساسه بالمسؤولية وغيرها من المعايير كلها تساهم في زيادة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة.

2-بالنسبة للفرضية الثانية تم التأكد من صحتها أي بمعنى وجود علاقة بين جودة الخدمة التعليمية و معايير خاصة بطرق التدريس من بين هذه المعايير أسس وضع الامتحانات، تقييم الطلبة...

3-بالنسبة للفرضية الأخيرة والتي تفترض وجود علاقة بين جودة الخدمة التعليمية ومعايير خاصة بإدارة الكلية تم إثبات صحتها، خاصة وأن إدارة الكلية تلعب دورا كبيرا في الرفع من مستوى جودة خدماتها وذلك بتكوين الأساتذة،فتح المجال أمام البحث العلمي وتشجيعه بتنظيم ملتقيات وأيام دراسية والعمل المشترك بين الطلبة والأساتذة في المجالات الدورية.

وفي الأخير يمكن القول بأن جودة الخدمة التعليمية تتأثر وترتبط بمجموعة من المعايير للوصول إلى الهدف المنشود ومن خلال الدراسة تم التأكد من أن المعايير التي من شأنها الرفع من مستوى الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي هي تلك المعايير خاصة بشخصية الأستاذ وبطرق التدريس ومعايير خاصة بإدارة الكلية.

## التوصيات

من خلال الدراسة والبحث تم التوصل إلى جملة من التوصيات التي من شأنها أن تساهم في تحقيق جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي:

- 1- وضع آلية لتفعيل برامج تدريب أعضاء هيئة التدريس من خلال تبني برنامج دوري لتنمية كفاءات عضو هيئة التدريس في المجالات المهنية والشخصية والبحثية والإرشادية والكفاءات الخاصة لخدمة المجتمع على أن يكون إلزامياً قبل الخدمة وأثناءها.
- 2- الاهتمام بتوجيه الطلبة لإعداد أحسن البحوث وزرع روح المنافسة والمبادرة بينهم من طرف الأساتذة.
- 3- وضع لجان المعاينة المختصة باختيار أعضاء هيئة التدريس المرشحين للعمل في الكلية، بالإضافة إلى اللجان المسؤولة عن التدقيق في كفاية هؤلاء الأعضاء ومواصفاتهم من أجل تحقيق رسالة الكلية والأهداف التي تسعى إليها وكذلك الخطة التي تحدد حاجة الكلية من هؤلاء الأعضاء.
- 4- وضع جهاز رقابي لمراقبة عملية تقديم الدروس وضمان السير الحسن لها.
- 5- تنظيم دورات تدريبية للأساتذة وتنظيم ملتقيات وأيام دراسية.

## الملاحق :

### استمارة الأسئلة :

في إطار إعداد بحث حول "واقع جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي"، نرجوا منكم أيها الأساتذة الأفاضل الإجابة على الأسئلة التي بين أيديكم، وذلك لغرض جمع بيانات مرتبطة ببحثنا، من أجل تقييم واقع الخدمة التعليمية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

#### أولاً: بيانات أولية

- 1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2-الشهادة: ماجستير ☐ دكتوراه ☐
- 3-سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ أكثر من خمس سنوات ☐

ثانياً: الأسئلة المرتبطة بالمعايير الخاصة بشخصية الأستاذ لتحقيق جودة الخدمة التعليمية

- 1-ما سبب اختيارك لوظيفة التعليم في هذه الكلية ؟

-وجود تحفيزات ☐ -عدم الحصول على وظيفة في جهة أخرى ☐

-لأسباب أخرى(وضح ذلك).....

2-ما هو غرضك من تقديم الدرس؟

-إكمال البرنامج ☐ -توصيل فكرة ☐

3-ما هو الهدف من قيام الأستاذ بمهنة التدريس؟

-تقاضي الأجر ☐

-حبا في المهنة ☐

-إثبات الذات ☐

-أسباب أخرى ☐

4-هل لديك إحساس بالمسؤولية في مهنتك؟

نعم ☐ لا ☐

5-هل أنت على علم بالتنظيمات والقوانين البيداغوجية؟

نعم ☐ لا ☐

إجابات

أخرى.....

6-هل هناك اتصالات بين الأساتذة لتبادل الأفكار والمعارف؟

نعم ☐ لا ☐

إجابات أخرى.....

ثالثا: الأسئلة المرتبطة بالمعايير الخاصة بطرق التدريس في الكلية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية.



7-على أي أساس توضع الامتحانات؟

☐ -الدروس المقدمة

☐ -شرح الأستاذ للدرس

.....-معايير أخرى(وضح )

8-كيف يتم تقييم الطلبة في الأعمال الموجهة؟

☐ -على أساس الامتحانات

☐ -المشاركة في الحصة

☐ -حسب الحضور

☐ -إجابات أخرى

9-هل أنت راضي عن البحوث التي يقوم بها الطلبة؟

☐ نعم ☐ لا ☐ قليلا

10- هل طريقة تقديم البحوث فعالة؟

☐ نعم ☐ لا ☐ أحيانا

رابعا: الأسئلة المرتبطة بالمعايير الخاصة بإدارة الكلية لتحقيق جودة الخدمة التعليمية.

11-هل الأساتذة الجدد يمرون بدورات بيداغوجية فيما يخص منهجية التدريس؟

☐ نعم ☐ لا ☐ لا أعلم

12-هل توجد دورات تكوينية لرسكلة الأستاذ في مقياس معين؟

☐ نعم ☐ لا

.....إجابات أخرى

☐☐☐☐☐

**13- هل يوجد جهاز رقابي يخص جدية الأستاذ في تقديم الدروس؟**

نعم لا

إجابات أخرى.....

**14- لماذا أصبحت مناقشة المذكرات غير إجبارية في شهادة الليسانس؟**

- مستوى الطلبة (إهمال من قبل الطلبة)

- لم يعد للمذكرة قيمة علمية

- الأستاذ يرفض المناقشة

إجابات أخرى (وضح).....

**15- كيف يتم اختيار المادة التي يدرسها الأستاذ؟**

- التخصص

- نقص في الأساتذة

ميول الأستاذ

إجابات أخرى.....

**16- هل يتم تنظيم أيام دراسية و ملتقيات بالكلية لتشجيع البحث العلمي؟**

نعم لا

**17- هل تشجع الكلية العمل المشترك بين الأساتذة والطلبة للقيام بمجلات دورية؟**

نعم لا

**18- حسب رأيك، فيما تتمثل أهم المؤشرات التي يجب أن تقاس على أساسها جودة الخدمة التعليمية في الكلية؟**

قدم مؤشرين على الأقل.....

## الهوامش

1- بومدين يوسف، "إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز"، مجلة الباحث، العدد 05، 2007، ص 28، من الموقع الشبكي:

<http://www.kantakji.com/fiqh/Files/Quality/B101.pdf> تصفح يوم 2013/06/04

على الساعة 21:37.

2- صليحة رقاد، "تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون-دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة باتنة 2007/2008، ص 27.

3-صليحة رقاد، "تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة باتنة، 2008/2007، ص.28

4-حميد الطائي، محمود الصميدعي، د.بشير العلاق، م.إيهاب علي القرم، "الأسس العلمية للتسويق الحديث"، دار النشر اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان الأردن، الطبعة، 2002 ، ص196.

5-هاني حامد الضمور، "تسويق الخدمات"، دار وائل للنشر عمان الأردن، الطبعة الثانية، 2005، ص18.

6-P. kotler, K.keller, D.manceau, B.dubois," marketing management",12eme édition, édition spéciale, publié par Pearson éducation ,paris ,2006,p462.

7-عتيق عائشة، "جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية-دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة"، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2012، ص16.

8-بريش عبد القادر، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 03، الجزائر، ص 257.

9-أ.د/ محسن الظالملي، م/ احمد الإمارة، م.م/ أفنان الأسدي، "قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل دراسة تحليلية في منطقة الفرات الأوسط"، ص3، من الموقع الشبكي:

<http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aid=64923> تصفح يوم 2013 /06/09 على الساعة 20:55.

10-ايشار عبد الهادي آل فيحان، "تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة -QFD- :دراسة تحليلية لأراء طلبة مرحلة الدكتوراه في قسم إدارة الأعمال / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد2007، 67، ص 90، من الموقع الشبكي: [www.ao-](http://www.ao-)

[www.ao-](http://www.ao-) academy.org/docs/taqyeem\_jodah\_dr\_ethar\_15052010.doc تصفح يوم: 2013/06/07 على الساعة 18:20.

11-محمود سمالي، "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين نوعية التعليم العالي بالمؤسسة الجامعية الجزائرية"، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 16، ديسمبر 2012، من الموقع الشبكي: <http://www.univ-setif2.dz/revue/index.php?id=71> تصفح يوم

2013/02/04 على الساعة 22:00.