

واقع نظام الجودة في الجامعة -دراسة ميدانية لنظام الجودة في جامعة المدية-

يحياوي فاطمة الزهراء
طالبة دكتوراه
جامعة المدية

Fz_yahiaoui@yahoo.com

فريدة بن عياد
طالبة دكتوراه
جامعة المدية

Faridab672@gmail.com

Abstract:	مستخلص:
This research paper aims at uncovering the most important aspects related to the quality of the quality system at the University of Medea, where the university is a research and scientific center. The environment must be given the attention it deserves. Any start of reform or development endeavor starts from these sensitive centers. The purpose of this study was to use a case study based on a questionnaire as a main tool for research. It was distributed to a sample of students as the largest segment affected by university services to survey their opinion about the services consumed by them and their satisfaction. In the judgment on T. The quality of the service is the satisfaction of its consumers. The validity of the questionnaire was verified by calculating the Cronbach-Alpha coefficient (0.862) and thus the validity of the questionnaire for the study. Finally, we concluded with a set of recommendations and suggestions to help The quality of university	تهدف هذه الورقة البحثية إلى الكشف عن أهم الجوانب المتعلقة بواقع نظام الجودة في جامعة المدية، حيث تعد الجامعة مركزا بحثيا وعلميا وجب على البيئة المحيطة به إيلاءه الاهتمام الذي يليق به، ذلك أن أي انطلاقة في الإصلاح أو السعي للتطوير تبدأ من هذه المراكز الحساسة، ولهذا الغرض استخدمنا في إعداد هذه الدراسة منهج -دراسة حالة- معتمدين على استبانة كأداة رئيسية للبحث، إذ وزعت على عينة من الطلبة على اعتبار أنهم أكبر شريحة تمسها الخدمات الجامعية، وذلك لاستقصاء رأيهم حول الخدمات المستهلكة من قبلهم ومدى رضاهم عنها، على اعتبار أن المقياس المتخذ في الحكم على تميز الخدمة بالجودة هو مدى رضا مستهلكها عنها، وقد تم التأكد من ثبات صدق الاستبانة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ ($Cronbach$ - $Alpha$) والذي بلغ (0.862)، وبالتالي صلاحية الاستبيان لإجراء الدراسة، في الأخير خلصنا إلى تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات بهدف مساعدة متخذي القرار بالجامعة على تطبيق الجودة فيها، حيث أن الجودة في التعليم الجامعي تعتمد على الكثير من الركائز والمعايير العلمية التي يجب الاهتمام

education depends on many of the pillars and scientific standards that must be taken care of so as to be able to keep up with the developed countries and follow the correct and confident educational steps that are not affected by any kind of potential failures in the future. The University is attentive All indicators and criteria for this, and allow them to improve the quality of education and scientific research, which can respond to current economic and social requirements, especially in light of global challenges. Keywords: Quality, Total Quality Management, Student Satisfaction, University Services.	بها حتى تستطيع مواكبة الدول المتقدمة والسير على خطى تعليمية صحيحة ووثيقة لا يشوبها أي نوع من أنواع الفشل المحتمل مستقبلا، لذا كان لزاما على الجامعة مراعاة كافة المؤشرات والمعايير الخاصة بذلك، والسماح لها من تحسين جودة التعليم والبحث العلمي الذي يمكن من الاستجابة للمتطلبات الاقتصادية والاجتماعية الراهنة خاصة في ظل التحديات العالمية. الكلمات المفتاحية: الجودة، إدارة الجودة الشاملة، رضا الطالب، الخدمات الجامعية.
---	--

مقدمة:

تعدّ الجودة أحد العناصر الأساسية في نجاح الأعمال في القرن الحادي والعشرين، فقد أصبحت عنصراً مميزاً وهاماً في تحقيق نتائج مرضية لأعمال المنظّمات على اختلاف أنواعها، حيث تعدّ الجامعات مراكز بحث هامة كان لزاما على الكلّ الاهتمام بها سواء بالنسبة للمسؤولين المكلفين بها أو البيئة المحيطة من مؤسسات اقتصادية، فالجامعات هي مصدر اليد العاملة بالنسبة لهذه الأخيرة، وبالتالي يجب إذا أردنا إصلاح أي جانب يتعلق بالمؤسسات على اختلاف أنواعها أن نبدأ أولاً بإصلاح الجامعات ولعل أهم الطرق الناجعة الواجب إتباعها في ذلك هو تبني نظام الجودة في تقديم خدماتها، ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما هو واقع نظام الجودة في جامعة المدينة؟ وإلى أي مدى وصلت جامعة المدينة في تبنيها لمنظومة الجودة في خدماتها؟ وتتفرع عن هذه الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو الاتجاه العام لآراء الطلبة حول مستوى الجودة في جامعة المدينة؟

- هل هناك فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول رضا الطلبة عن جودة الخدمات التي تقدمها جامعة المدية ترجع للمتغيرات الشخصية للطلبة؟
الفرضية الرئيسية: توجد معنوية إحصائية حول جودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة المدية.

الفرضيات الفرعية:

- الاتجاه العام للطلبة حول مستوى الجودة في جامعة المدية جيد.
- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول رضا الطلبة عن جودة الخدمات التي تقدمها جامعة المدية ترجع للمتغيرات الشخصية.
- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع نظام الجودة في جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية ومعرفة مدى اعتماد هذه الأخيرة على مبدأ الجودة في تقديم خدماتها من خلال استطلاع آراء عينة من مستهلكي هذه الخدمات، مركزين بذلك على الطلبة.
- أما عن أهمية الدراسة، فتكمن في محاولة الإجابة على الإشكالية المطروحة، التي جاءت لتسلط الضوء على واقع نظام الجودة في جامعة المدية ومنه معرفة إلى أين وصلت هذه الأخيرة في اعتمادها على الجودة وذلك من وجهة نظر الطلبة باعتبارهم أكثر شريحة معنية بالخدمات التي تقدمها الجامعة.
- منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لهذه الدراسة، حيث يقوم هذا المنهج على تحديد الظاهرة المراد دراستها، وجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بها.
- مجتمع الدراسة وعينتها: يتكون مجتمع الدراسة من طلبة الجامعة على اختلاف تخصصاتهم، وتمثل عينة الدراسة في هؤلاء الطلبة على مستوى جامعة المدية.
- أداة الدراسة: تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة لأغراض الدراسة، حيث تتكون هذه الأخيرة من قسمين: القسم الأول يتضمن معلومات عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، أما القسم الثاني فيتضمن أبعاد الجودة مع استخدام سلم ليكرت ذو النقاط الخمس.

ولمعالجة الموضوع تم التطرق للعناصر التالية:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات
المحور الثاني: دراسة ميدانية لجودة الخدمات بجامعة المدية
المحور الأول: الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات

أولاً- تعريف الجودة في قطاع الخدمات:

هناك العديد من التعاريف التي تناولت موضوع الجودة في قطاع الخدمات، حيث عرّفها الكاتب عمر وصفي عقيلي " بمعناها العام إنتاج المنظّمة للخدمة بمستوى عالي من الجودة المتميّزة، التي تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعية سلفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة، وإيجاد صفة التميّز فيها"ⁱ، كما تعرف جودة الخدمة على أنّها "المجموع الكلي لصفات الخدمة الناتجة عن دراسات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة أو عن طريق وجود خدمة في الاستعمال تلتقي توقعات العميل"ⁱⁱ، كما عبر "رحلة للتأكيد على أن جودة الخدمة لا تعتبر فقط برنامج محرر وإنما يجب أنّهاBerry عنها النظر إليها على أنّها رحلة بلا نهاية، وفي ضوء هذه العبارة فإن مؤسسات الخدمة سوف تواجه الفشل إذا نظرت إلى الجودة على أنّها القليل من التدريب أو مجرد البدء ببرنامج تدريبي يحقّز الأفراد العاملين، وإنما يجب أن يكون الالتزام عبارة عن استحواذ وفلسفة ورحلة في عالم الأعمال ووفقا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة"ⁱⁱⁱ.

من خلال التعاريف سابقة الذكر نستنتج ما يلي:

- أن جودة الخدمات هي تقديمها لمستهلكها بمستوى عالي من التميز؛
- تقديم الخدمة وفق احتياجات وطلبات الزبائن؛
- يجب القيام بدراسة السوق لمعرفة تطلعات الزبائن والمستجدات الحاصلة حتى تستطيع تصميم منتجات تتوافق وتطلعات السوق (الزبائن)؛
- على المؤسسة الاهتمام بالبحث العلمي الهادف إلى ترقية المنتجات الخدمية.

ثانيا- مسيرة تطور الجودة:

يمكن القول أن ظهور مفهوم الجودة كوظيفة رسمية للإدارة كان متأخرا نسبيا، على الرغم من ظهوره منذ زمن بعيد، وخلال مسيرة التطور في الفكر الإداري المتعلق بإدارة الجودة، نلاحظ أن الجودة تطوّرت بشكل مستقر وثابت. ويمكن تقسيم هذا التطور إلى أربع مراحل كما يلي ^{iv}:

1. المرحلة الأولى: امتدت هذه المرحلة من القرن التاسع عشر وحتى أوائل القرن العشرين، حيث كان التركيز فيها على التّحديد الواضح لمواصفات المنتج بالإضافة لتحديد الخطوات اللازمة لصنع المنتج، وكانت أدوات القياس هي وسائل المفتّشين للتمييز بين المنتجات الجيدة والردئية، وجدير بالذكر أن النظرة السائدة للجودة في هذه المرحلة كانت تذهب إلى أنّها مشكلة يجب حلّها لضمان تماثل المنتجات؛

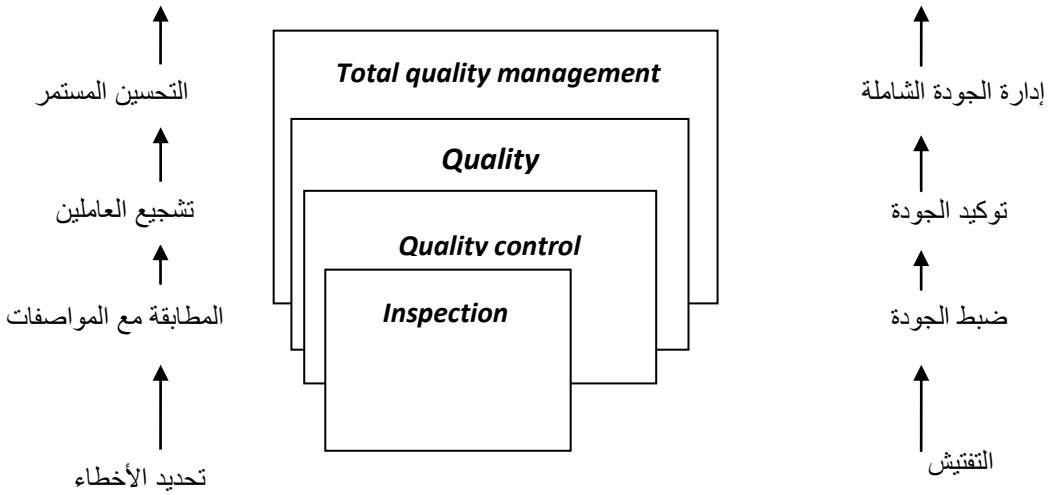
2. المرحلة الثانية: تسمّى مرحلة "ضبط الجودة" وامتدّت من العشرينيات من القرن العشرين حتى الخمسينيات منه، وهنا تمّ التركيز على حاجات العميل وتحديدها، من خلال الأبعاد المتمثلة في جودة التصميم وجودة المطابقة، ولتحقيق ذلك ركزت هذه المرحلة على عمليات الفحص والوقاية التي بإمكانها تحسين الجودة والوصول بالمنتج إلى درجة المطابقة بين ما تمّ تصميمه وما يرغب فيه العميل، كل ذلك يجب أن يتم في حدود التكلفة التي تناسب العميل؛

3. المرحلة الثالثة: تسمّى بمرحلة "توكيد الجودة" وامتدّت من الخمسينيات إلى الستينيات، ومع استمرار النظرة للجودة على أنها مشكلة تتطلب خلاصا، إلا أنّ التوجيه أخذ منحى أكثر قدرة على المبادأة، وأصبحت المسؤولية لا تقتصر على إدارة واحدة تتحكم في الجودة، حيث أدركت المؤسسات أنّ الجودة ينبغي أن تكون مسؤولية المؤسسة، إذا ما أريد الحيلولة دون تدنّيها. وفي هذه المرحلة أصبحت الجودة جزءا لا يتجزأ من خطط المؤسسة وأصبح تنسيق الجودة بين الأقسام والمجموعات المختلفة على رأس الأولويات؛

4. المرحلة الرابعة: هي مرحلة ملاءمة المنتج للمتطلبات الكامنة وتسمّى بالإدارة الإستراتيجية للجودة، حيث تمتد حتى وقتنا الراهن وقد تم التركيز على حاجات ورغبات العميل التي لم يدركها بعد، ويدعو التوجه في هذه المرحلة إلى النّظر للجودة ليس فقط من وجهة نظر

المؤسسة، لكن أولا وأخيرا من منظور العميل المتلقي للخدمة، والشكل الموالي يوضح لنا التطورات التي حصلت على مفاهيم الجودة، وفيما يلي الشكل رقم (2-1)^v

شكل(2-1): تطور مفاهيم الجودة.



المصدر: قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص30.
الإشارة إليه أنه لا تنتهي المرحلة عند بداية المرحلة التي تليها فجميع المراحل مترابطة ومكملة لبعضها البعض فلا يمكن بأي حال من الأحوال فصلها^{vi}.
ثالثا- أبعاد جودة الخدمات:

تتمثل أهم أبعاد جودة الخدمات بصفة عامة والجامعة خصوصا في: الاعتمادية، سرعة الاستجابة، اللباقة، الأمان، والجوانب المادية الملموسة والتي سنحاول التعرض لها في النقاط التالية:

1. الاعتمادية (**Reliability**): تتمثل مهارة مقدم الخدمة في قدرته على أداء وتقديم الخدمة المرجوة بشكل جيد ودقيق فهذه الخدمة تقدم من خلال الاعتماد على الأفراد والأجهزة والمعدات وغيرها^{vii}، وهذا يعني اعتماد الجامعة عليه في انجاز الخدمة التعليمية الموعودة بشكل

دقيق، وبما أن الطالب يريد التعلم في الجامعة التي تحافظ على وعودها خصوصا تلك المرتبطة بالمميزات الجوهرية للخدمة كان لزاما على الجامعة أن تكون على دراية بتوقعات الطالب وذلك بالبحث عنها^{viii}؛

2. الاستجابة (*Responsiveness*): تشير إلى رغبة واستعداد موظفي الجامعة لتقديم الخدمة ومساعدة الطلبة والردّ على استفسارهم والسّعة في أداء الخدمة، والاستجابة الفورية لطلب الطلبة^{ix}، أي توفير الخدمة في الزمان والمكان المناسب، وهذا ما ينهي حالة القلق والشك لدى الطلبة^x؛

3. اللّباقة (*Courteys*) والتّعاطف: تعني أن يكون موظفي الجامعة وخاصة من لهم اتصال مع الطلبة قدر من الاحترام^{xi}، والتّمتع بروح الصّداقة والودّ والاحترام للطلبة، وإشعارهم بأهميتهم والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاتهم^{xii}؛

4. الأمان (*Security*): تعني ثقة الطلبة في موظفي الجامعة بضمان الحصول على الخدمة حسب الموعد بالإضافة لوجود أداء سليم من الموظفين^{xiii}، وهذا ما يولد الاطمئنان من قبل بأنّ الخدمة المقدمة تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملا بذلك الاطمئنان النّفسي والمادّي^{xiv}.

5. الجوانب المادية الملموسة (*Physical assets*): وتشمل التّسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءا بالمظهر الخارجي للجامعة وتهيئته من الداخل والأجهزة والوسائل المستخدمة في الأداء^{xv}، وتعني بذلك مظهر الجامعة كالحداثة والجاذبية لمظهر الجامعة والموظفين والتسهيلات المادية....الخ^{xvi}.

رابعا- خطوات تطبيق نظام الجودة بالجامعة:

يمكن ذكر أهم الخطوات اللازمة لتطبيق نظام الجودة في الجامعة كما يلي^{xvii}:

1. تبني مشروع تطبيق نظام الجودة بالجامعة؛

2. الإعلان عن تبني نظام الجودة بالجامعة من خلال عقد اجتماع للموظفين بالجامعة

والتطرق في الاجتماع للبند التالية:

- أهمية البدء في تطبيق نظام الجودة بالجامعة؛

- الخطوات التي سيمر بها تطبيق هذا النظام؛

- الآثار الإيجابية المتوقعة من تطبيق نظام الجودة؛
- العوائق المحتملة التي قد تعيق وتؤخر تطبيق نظام الجودة؛
- أهمية دعم الجميع لهذا التوجه وتطبيقه، من خلال تبني الجميع لهذا النظام؛
- مناقشة آراء العاملين والإجابة على استفساراتهم^{xviii}.
- 3.توعية الموظفين بنظام الجودة من خلال إقامة دورة تدريبية عن نظام الجودة؛
- 4.تشكيل فريق العمل في الجامعة؛
- 5.نشر سياسة الجودة داخل الجامعة؛
- 6.توزيع الوصف الوظيفي للعاملين؛
- 7.توزيع المسؤوليات بين فرق العمل؛
- 8.توزيع العمليات كل حسب مهامه؛
- 9.البداية العملية لتطبيق نظام الجودة؛
- 10. بداية المراجعة الداخلية؛
- تحديد فرق المراجعة؛
- وضع خطة المراجعة؛
- تدريب الفريق.
- 11. استدعاء الشركة المانحة للشهادة والحصول على شهادة الإزو.

المحور الثاني: دراسة ميدانية لجودة الخدمات بجامعة المدينة

للإجابة على الأسئلة المطروحة تم الاعتماد على التكرارات، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، إضافة إلى كل من اختبار ثبات العينة اعتمادا على معامل "ألفا كرونباخ"، واختبار التوزيع الطبيعي، وكذا اختبار الفرضيات.

أولا- المعالجة الإحصائية للعينة:

للقيام بالمعالجة الإحصائية للعينة نقوم أولا باختبار معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ حيث بلغت قيمة معامل الثبات النهائية 0.862 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية،

وهو ما يعبر على علاقة ترابط واتساق عالي بين عبارات الاستبانة، وبالتالي فالاستبانة تفي
بأغراض البحث العلمي، والجدول الموالي رقم (01) يوضح ذلك.
الجدول رقم (01): معامل ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,862	22

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

1. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية: خصص هذا الجزء
لتحليل توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.
1-1. الجنس:

جدول رقم (02): توزيع أفراد العينة من حيث متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة (%)
ذكر	62	43.7
أنثى	80	56.3
المجموع	142	100

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

من خلال الجدول يتضح أن ما نسبته 56.3% من أفراد العينة هم إناث، في حين تقدر نسبة
الذكور بـ 43.7%، حيث تم اختيار هذه العينة عشوائيا ولم يتم مراعاة أي اعتبارات في اختيار
هذه العينة.

2-1. العمر:

جدول رم (03): توزيع أفراد العينة من حيث متغير الفئة العمرية:

الفئة العمرية	العدد	النسبة (%)
(أقل من 20 سنة)	09	6.3
(20-25)	114	80.3
أكبر من 25	19	13.4
المجموع	142	100

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب أفراد العينة من حيث السن ينتمون للفئة العمرية (20-25)، حيث بلغت نسبتهم 80.3%، ويفسر ذلك بأن غالبية أفراد العينة ذوو مستوى ليسانس والتي غالباً ينتمون لهذه الفئة، وكانت ثاني فئة من حيث النسبة هي فئة أكبر من 25 سنة، حيث بلغت نسبتها 13.4% أما ما تبقى فهو يتعلق بالفئة العمرية الأولى، وهذا يدل على الاستفادة من الاختلاف في استطلاع جميع الآراء وبمختلف الفئات العمرية.

3-1. المستوى التعليمي:

جدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	العدد	النسبة (%)
ليسانس	79	55.6
ماجستير/ماستر	55	38.7
دكتوراه	08	5.6
المجموع	142	100

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة هم من المستوى ليسانس والتي تقدر بـ 55.6% وهذا راجع إلى أن أغلب الطلبة ينتمون إلى هذه الفئة، في حين بلغت نسبة طلبة

الماستر/ الماجستير ما يقدر بـ 38.7 %، وطلبة الدكتوراه بنسبة 08 % وهذا راجع لقلّة الدارسين في هذا المستوى نظرا لاعتماده متأخرا من قبل جامعة المدية.

4-1. حسب الكلية:

جدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الكلية.

النسبة (%)	العدد	الكلية
31.7	45	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
22.5	32	كلية الأدب والعلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية
21.8	31	كلية التكنولوجيا
23.9	34	كلية الحقوق
100	142	المجموع

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

من خلال الجدول نلاحظ أن ما نسبته 31.7 % من العينة هم طلبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، وما نسبته 23.9 % هم طلبة كلية الأدب، في حين بلغت نسبة طلبة كلية العلوم التكنولوجية وكلية الحقوق 21.8 % و 23.9 % على التوالي، حيث تم اختيار هذه العينة عشوائيا دون أي اعتبارات أخرى.

2. تحليل وتفسير محاور الدراسة: خصص هذا الجزء لتحليل إجابات أفراد العينة،

وللقيام بتحليل إجابات أفراد العينة حول الموضوع المدروس نقوم أولا بالقيام

باختبار التوزيع الطبيعي لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

1-2. اختبار التوزيع الطبيعي: يتم اختبار الفرضية العدمية التالية: لا تتبع البيانات الإحصائية التوزيع الطبيعي عند درجة ثقة "95 %"، وقاعدة أخذ القرار هي قبول الفرضية إذا كان مستوى الدلالة المحسوب أقل من 5% باستخدام اختبار *SMIRNOV KLOMONGROV* وبدون هذا الشرط لا يمكن تطبيق الاختبارات المتعلقة بالدراسة بالطريقة البارامترية من الناحية العلمية، حيث تبين لنا بعد القيام بالاختبار أن البيانات الإحصائية لا تتبع التوزيع الطبيعي وذلك بالاعتماد على البرنامج الإحصائي *SPSS*.

ثانيا- اختبار الفرضيات:

1. اختبار الفرضية الرئيسية حول معنوية الجودة في جامعة المدينة: للقيام بهذا الاختبار نقوم باستعمال اختبار الإشارة *binomial*.
 H_0 : لا توجد معنوية إحصائية حول مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة المدينة;
 H_1 : توجد معنوية إحصائية حول مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة المدينة.
 جدول رقم (06): المعنوية الإحصائية لمستوى الجودة لجامعة المدينة.

المحاور	مستوى المعنوية
الجوانب المادية الملموسة	0.450
درجة الاعتماد على الجامعة	0.000
الاستجابة	0.450
درجة الأمان في الجامعة	0.675
المساندة السلوكية للجامعة	0.111
جودة الخدمات بالجامعة	0.009

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

- من خلال الجدول نلاحظ أن مستوى المعنوية للجودة في جامعة المدينة تقدر ب0.009 وهي أقل من 0.05 ومنه نقبل الفرضية H_1 والتي تعكس وجود جودة في جامعة المدينة.
2. اختبار الفرضيات الفرعية:

- 1-2. تحليل توجه آراء أفراد العينة حول الجودة: نخصص هذا الجزء لدراسة توجه أفراد العينة حول عبارات الاستبانة الخاصة بأبعاد الجودة.

حسب بعد الجوانب المادية الملموسة

جدول رقم (07): اتجاه آراء العينة حول بعد الجوانب المادية الملموسة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	القرار
01	تتميز الجامعة بمعدات وتقنيات حديثة	3.54	1.134	4.19-3.40	غير موافق
02	تتواجد الإمكانيات في الأماكن المناسبة	3.44	0.993	4.19-3.40	غير موافق
03	تتلاءم القاعات مع طبيعة الخدمة	3.23	1.193	3.39-2.60	محايد
04	المظهر العام للجامعة من حيث النظافة جيد	2.34	1.123	3.39-2.60	محايد
	المجموع	3.13		3.39-2.60	محايد

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

من خلال الجدول يتضح لنا أن رأي الطلبة حول البعد الأول من أبعاد الجودة المتمثل في الجوانب المادية الملموسة قد كان محايد، حيث كان أكبر متوسط حسابي خاص بعبارة مدى تميز الجامعة بمعدات وتقنيات حديثة والذي بلغ 3.54، وهو ينتمي إلى فئة 4.19-3.40 أي أنه حسب العينة المدروسة فإن الطلبة غير موافقين على أن الجامعة تتميز بمعدات وتقنيات حديثة، وجاءت في المرتبة الثانية عبارة تواجد الإمكانيات في الأماكن المناسبة بمتوسط بلغ 3.44 وهي تنتهي في الفئة الوسطى، وهو ما يعبر على أن رأي عينة الدراسة حول هذا العنصر كان محايد، أما المرتبة الثالثة فكانت لعبارة تلاؤم القاعات مع طبيعة الخدمة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.23، فيما عادت المرتبة الأخيرة من حيث المتوسطات الحسابية لعبارة 2.34، ومنه فالطلبة غير راضين عن العبارة الأولى والثانية ومحايدون بالنسبة للعبارتين المتبقيتين.

حسب بعد درجة الاعتماد على الجامعة:

جدول رقم (08): اتجاه آراء العينة حول بعد درجة الاعتماد على الجامعة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	القرار
01	أحصل على الخدمات في الوقت المناسب	3.78	1.018	-3.40 4.19	غير موافق
02	الاحتفاظ بسجلات دقيقة في الجامعة	2.62	1.016	-2.60 3.39	محايد
03	تؤدي الجامعة الخدمة بطريقة صحيحة ومن أول مرة وفي مواعيدها المتفق عليها	3.61	0.995	-3.40 4.19	غير موافق
04	تحل الجامعة مشكلات الطلبة	3.37	1.049	-2.60 3.39	محايد
05	يمكن مقابلة مسؤول الكلية بسهولة وبسرعة	3.42	1.240	-3.40 4.19	غير موافق
	المجموع	3.36		-2.60 3.39	محايد

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول يتضح لنا أن رأي الطلبة حول البعد الثاني من أبعاد الجودة المتمثل في درجة الاعتماد على الجامعة قد كان محايد، حيث تعلق أكبر متوسط حسابي بعبارة مدى حصول الطلبة على الخدمات في الوقت المناسب والذي بلغ 3.78، وهو ينتمي إلى فئة -3.40-4.19، أي أنه حسب العينة المدروسة فإن الطلبة غير موافقين على أن الجامعة تقد لهم الخدمات في الوقت المناسب، وجاءت في المرتبة الثانية عبارة تأدية الجامعة للخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة بمتوسط بلغ 3.61 وهي تنتمي في الفئة -3.40-4.19 أيضا وهو ما يعبر على أن رأي عينة الدراسة حول هذا العنصر كان غير موافق أيضا، أما المرتبة الثالثة فكانت لعبارة إمكانية مقابلة مسؤول الكلية بسرعة وبسهولة بمتوسط حسابي قدر بـ3.42، وفي المرتبة

الرابعة كانت عبارة حل الجامعة لمشاكل الطلبة بمتوسط حسابي قدر ب 3.37، وآخر مرتبة تعلقت بعبارة احتفاظ الجامعة بسجلات دقيقة، بمتوسط حسابي قدر ب 2.62، ومنه فالطلبة غيرراضين بالنسبة للعبارة رقم 01، 03، و05، ومحايدين فيما يخص العبارتين المتبقيتين. حسب بعد الاستجابة:

الجدول رقم (09):اتجاه آراء العينة حول بعد الاستجابة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	القرار
01	وقت تقديم الخدمة محدد ومعروف مسبقا	3.10	1.081	-2.60 3.39	محايد
02	تقديم خدمات تعليمية فعالة	3.31	1.073	-2.60 3.39	محايد
03	الاستعداد التام لمساعدة الطلبة	3.42	1.033	-3.40 4.19	غير موافق
04	يجيب الموظفون على استفسارات الطلبة بسرعة	3.20	1.192	-2.60 3.39	محايد
	المجموع	3.25		-2.60 3.39	محايد

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول يتضح لنا أن رأي الطلبة حول البعد الثالث من أبعاد الجودة المتمثل في درجة الاعتماد على الجامعة قد كان محايد، حيث تعلق أكبر متوسط حسابي بعبارة الاستعداد التام لمساعدة الطلبة والذي بلغ 3.42، وهو ينتمي إلى فئة 3.40-4.19، أي أنه حسب العينة المدروسة فإن الطلبة غير موافقين على أن هناك استعداد تام لمساعدة الطلبة من قبل الجامعة، أما المرتبة الثانية فعادت لعبارة تقديم خدمات تعليمية فعالة بمتوسط حسابي قدر ب 3.31، وعادت المرتبة الثالثة لعبارة إجابة الموظفين على استفسارات الطلبة بمتوسط حسابي قدر ب 3.20، فيما كان متوسط عبارة وقت تحديد الخدمة معروف ومحدد مسبقا يقدر ب

3.10، ومنه فالطلبة غير راضين على الجامعة من حيث استعدادها لمساعدتهم، فيما كانوا محايدين بالنسبة للعبارات الأخرى لهذا البعد.
حسب بعد درجة الأمان في الجامعة:

جدول رقم (10): اتجاه آراء العينة حول بعد الأمان الجامعة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	القرار
01	يمكن الثقة في موظفي وأساتذة الجامعة	2.90	1.113	-2.60 3.39	محايد
02	الشعور بالأمن والأمان في الجامعة	2.43	1.120	-1.80 2.59	موافق
03	توفر معلومات للإجابة على التساؤلات	3.19	1.010	-2.60 3.39	محايد
04	الشعور بالعدالة والمساواة بين الطلبة	4.04	1.024	-3.40 4.19	غير موافق
	المجموع	3.14		-2.60 3.39	محايد

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

من خلال الجدول يتضح لنا أن رأي الطلبة حول البعد الرابع من أبعاد الجودة المتمثل في درجة الأمان في الجامعة قد كان محايد، حيث تعلق أكبر متوسط حسابي بعبارة الشعور بالعدالة والمساواة والذي بلغ 4.04، وهو ينتمي إلى فئة 3.40-4.19، أي أنه حسب العينة المدروسة فإن الطلبة غير موافقين على أن هناك مساواة وعدالة بين الطلبة في الجامعة، وجاءت في المرتبة الثانية عبارة توفر المعلومات للإجابة على التساؤلات بمتوسط حسابي بلغ 3.19، كما بلغ متوسط عبارة إمكانية الثقة في موظفي وأساتذة الجامعة 2.90، في حين بلغ متوسط الشعور بالأمن والأمان في الجامعة 2.43، ومنه فالطلبة غير راضين بالنسبة للعبارة رقم 04، وراضين فيما يخص العبارة رقم 02 ومحايدون فيما تبقى من العبارات.

حسب بعد المساندة السلوكية في الجامعة:

جدول رقم (11): اتجاه آراء العينة حول بعد المساندة السلوكية للجامعة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	القرار
01	الرغبة في العطاء من قبل موظفي الجامعة	3.02	1.088	-2.60 3.39	محايد
02	تعطي الجامعة طلابتي اهتماما شخصيا	3.69	0.983	-2.60 3.39	محايد
03	فترات دوام الجامعة تناسب الطلبة	3.19	1.260	-2.60 3.39	محايد
04	تعتبر الجامعة خدمة الطالب من أهم أولوياتها	3.27	1.097	-2.60 3.39	محايد
05	اهتمام الجامعة بالأبحاث والدراسات التطبيقية	3.04	1.231	-2.60 3.39	محايد
	المجموع	3.24	-	-2.60 3.39	محايد

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي spss.

من خلال الجدول يتضح لنا أن رأي الطلبة حول البعد الخامس من أبعاد الجودة المتمثل في المساندة السلوكية للجامعة قد كان محايد، حيث تعلق أكبر متوسط حسابي بعبارة إعطاء الجامعة الطلبة اهتماما شخصيا بمتوسط حسابي قدر ب 3.69. كما احتلت عبارة اعتبار الجامعة الطالب من أهم أولوياتها المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب 3.27. وكان المتوسط الحسابي لكل من عبارة ملائمة فترات دوام الجامعة للطلبة، اهتمام الجامعة بالأبحاث والدراسات التطبيقية، والرغبة في العطاء من قبل موظفي الجامعة، 3.19، 3.04، 3.02، على التوالي، ومنه نستنتج عدم اهتمام الطلبة بهذا البعد على العموم.

2-2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: للقيام بهذا الاختبار نقوم باستخدام اختبار كروسكال وليس.

H_0 : لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول رضا الطلبة عن جودة الخدمات التي تقدمها جامعة المدية ترجع للمتغيرات الشخصية.

H_1 : توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول رضا الطلبة عن جودة الخدمات التي تقدمها جامعة المدية ترجع للمتغيرات الشخصية.

جدول رقم (12): اختبار Kruskal-Wallis

المتغيرات	Khi-deux	مستوى المعنوية
الجنس	0.489	0.484
السن	7.871	0.020
المستوى التعليمي	6.172	0.046
الكلية	14.308	0.003

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على spss

نلاحظ أن مستوى المعنوية حول رضا الطلبة عن جودة الخدمات التي تقدمها جامعة المدية بالنظر للمتغيرات الشخصية أن كل من السن والمستوى التعليمي والكلية كان أقل من 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية H_1 ، أي توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حول رضا الطلبة عن جودة الخدمات التي تقدمها جامعة المدية ترجع لهذه المتغيرات، في حين كان مستوى المعنوية لمتغير الجنس يقدر بـ 0.484 وهو أكبر من 0.05 ومنه قبول الفرضية H_0 .

ولمعرفة أسباب الاختلاف لكل من السن والمستوى التعليمي والكلية نقوم باختبار U de

Mann-Whitney.

جدول رقم (13): اختبار U de Mann-Whitney

المتغيرات	البيانات	U de Mann-Whitney	مستوى المعنوية
السن	أقل من 20، أكبر من 25	34.000	0.011
	من 20-25، أكبر من 25	790.500	0.060

0.053	313.500	أقل من 20، بين 20-25	
0.045	1729.000	ليسانس، ماستر/ماجستير	المستوى التعليمي
0.077	195.500	ليسانس، دكتوراه	
0.316	171.500	ماستر/ماجستير، دكتوراه	
0.369	474000	أدب، حقوق	الكلية
0.000	377.500	أدب، العلوم الاقتصادية	
0.033	549.500	حقوق، العلوم الاقتصادية	
0.858	483.000	أدب، تكنولوجيا	
0.427	466.500	حقوق، تكنولوجيا	
0.005	430.500	العلوم الاقتصادية، تكنولوجيا	

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على البرنامج الإحصائي spss.

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة التي لها تأثير في اختلاف إجابات الأفراد حول مستوى الجودة في جامعة المدية هي اختلاف آراء الفئة الأقل من 20 سنة والأكثر من 25 سنة، أما فيما يتعلق بالمستوى التعليمي فسبب الاختلاف والتأثير يعود إلى اختلاف آراء مستويي ليسانس وماستر/ماجستير، في حين يعود سبب الاختلاف والتأثير بالنسبة للكلية إلى اختلاف آراء كل من طلبة كلية العلوم الاقتصادية مع كلية الأدب والحقوق.

خاتمة:

حاولنا من خلال دراستنا هذه تسليط الضوء على تطبيق نظام الجودة في الخدمات الجامعية، حيث تناولنا ثلاث محاور تعلق المحور الأول بالإطار المفاهيمي لجودة الخدمات، في حين خصص المحور الثاني لإدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها في الجامعات، أما المحور الثالث فتناول دراسة ميدانية لجودة الخدمات المقدمة بجامعة المدية، وقد خلصنا لمجموعة من النتائج نذكرها أهمها فيما يلي:

- أن جامعة المدية تتمتع بالجودة من وجهة نظر الطلبة على اعتبار أن مستوى المعنوية للجودة بأبعادها كان أقل من 0.05؛

- إن البعد الذي كان محل رضا الطلبة هو بعد درجة الاعتماد على الجامعة؛
 - أن كل من بعد المساندة السلوكية، درجة الأمان، درجة الاستجابة والجوانب المادية الملموسة فلم تكن محل رضا من قبل الطلبة؛
 - أن العبارات التي كانت محل اهتمام من قبل الطلبة هي كل من عبارة تميز الجامعة بمعدات وتقنيات حديثة، تواجد الإمكانيات في الأماكن المناسبة، الشعور بالعدالة والمساواة بين الطلبة، إضافة إلى الحصول على الخدمات في الوقت المناسب وتأدية الجامعة الخدمة بطريقة صحيحة ومن أول مرة وفي مواعيدها المتفق عليه، وإمكانية مقابلة مسؤول الكلية بسهولة وبسرعة وكذا الاستعداد التام لمساعدة الطلبة، على اعتبار أنهم غير راضين عنها؛
 - أن هناك اختلاف في آراء الطلبة حول جودة الخدمات المقدمة من قبل جامعة المدية ترجع لكل من السن، الكلية والمستوى التعليمي وهذا ما يوضحه اختبار *U de Mann-Whitney*.
- ومن خلال النتائج المتوصل إليها يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات نذكرها فيما يلي:
- لا بد على جامعة المدية إعادة النظر في كل الأبعاد التي لم تكن محل رضا الطلبة والمتمثلة في بعد الملموسية، الاستجابة وبعد الأمان وكذا بعد المساندة السلوكية؛
 - على الجامعة القيام بتحسين المرافق والمعدات التقنية الحديثة لما لها من تأثير على جودة التعليم وبالتالي رضا الطالب؛
 - على موظفي الجامعة الأخذ بعين الاعتبار المساواة بين الطلبة في التعامل معم على اعتبار أن غالبية الطلبة في العينة المدروسة كانوا متأثرين بذلك؛
 - إبرام اتفاقيات مع المؤسسات الاقتصادية بالشكل الذي يساهم في إجراء الدراسات التطبيقية من قبل الطلبة وأخذ نتائج الدراسات المتوصل إليها من قبلهم بعين الاعتبار، وذلك كمحاولة لتدارك النقص الذي تعاني منه تلك المؤسسات والنهوض بها لجعلها في مصاف المؤسسات الرائدة خاصة في ظل المنافسة الشديدة؛

- سعي الجامعة للتنسيق مع المحيط الخارجي مما يسمح لها من تحسين جودة التعليم والبحث العلمي الذي يمكن من الاستجابة للمتطلبات الاقتصادية والاجتماعية الراهنة خاصة في ظل التحديات العالمية.

الهوامش:

ⁱ عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2001، ص 17.

ⁱⁱ رعد حسن الصرن، عوامة جودة الخدمات المصرفية، دار التّواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ومؤسسة الوراق للنشر والتّوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 41.

ⁱⁱⁱ عبد الستار العلي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2008، ص 287.

^{iv} قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 29.

^v قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص 30.

^{vi} محسن بن نايف، إستراتيجية نظام الجودة في التعليم، مكتبة الملك فهد الوطنية، مكتب مجلس بن نايف www.mbnoffice.com للاستشارات الإدارية المملكة العربية السعودية 2007 على الموقع

^{vii} يحياوي فاطمة الزهراء، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء (دراسة مقارنة بين البنوك العمومية والخاصة بمدينة المدينة)، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدينة، 2013، ص 41.

^{viii} شيروف فضيلة، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير غير منشورة، 30 جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص

^{ix} بريس عبد القادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك مجلة اقتصادية ص 256، ص 3 شمال إفريقيا، عدد

^x يحياوي فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص 42.

^{xi} 257 بريس عبد القادر، مرجع سابق، ص

^{xii} وسام محمد ناصر الكركي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من 2010 وجهة نظرا الإداريين والزبائن، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين، 12، ص

^{xiii} <http://arab.etimatedwebsite.fr/ecoegsam.ac-marseille.fr> service quality.P7.

^{xiv} وسام محمد ناصر الكركي، نفس المرجع.

^{xv} 257.بريش عبد القادر، مرجع سابق، ص

^{xvi} 31.شيوخوف فضيلة، مرجع سابق، ص

^{xvii} نفس المرجع، ص 31.