

أثر جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة

– دراسة على عينة من طلبة التدرج بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط.

The Impact of Educational Service Quality on the Students' Satisfaction –Study on a Sample of Graduating Students at the Faculty of Economic, Business and Management Sciences at the University of Laghouat

عبد العليم التاوتي*، مخبر دراسات التنمية الاقتصادية، جامعة الأغواط، الجزائر.

a.taouti@lagh-univ.dz

تاريخ التسليم: (2020/10/17)، تاريخ المراجعة: (2021/03/12)، تاريخ القبول: (2021/06/07)

Abstract :

ملخص :

The current research aims at assessing the quality of educational services provided by the faculty of economic, business and management sciences at the university of Laghouat considering students' point of view and unveiling the impact this quality of educational services has on students' satisfaction. A descriptive study with a survey method has been adopted, through a questionnaire distributed to a sample of 329 students.

The present study concluded that there is a statistically significant impact of the quality of educational service on students' satisfaction.

Keywords: service, service quality, satisfaction, student, education, university.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط وذلك من وجهة نظر الطلبة وكذا الكشف عن الأثر الذي تلعبه جودة الخدمة التعليمية هذه في تحقيق رضا طلبة الكلية. وقد تم الاعتماد على دراسة وصفية ميدانية بتصميم استبيان وتوزيعه على عينة حجمها 329 من طلبة الكلية. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة.

الكلمات المفتاحية: خدمة، جودة الخدمة، رضا، طالب، جامعة.

مقدمة:

يعتبر موضوع جودة الخدمات في المؤسسات من المواضيع التي أسالت الكثير من الحبر خلال السنوات الأخيرة، سواء من طرف المهنيين أو الأكاديميين. وكغيرها من المؤسسات فإن الجامعة اهتمت بهذا الجانب المهم في استمرارية ورفي المؤسسة الجامعية، وقد استدعى موضوع جودة الخدمة التعليمية في المؤسسات الجامعية اهتمام الكثير من الباحثين والمتخصصين لما له من أهمية في تطوير المؤسسة الجامعية من كل النواحي. وكي يتسنى للمؤسسات الجامعية تحقيق أهدافها المسطرة كان لابد من حين لآخر قياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة وأحسن مقياس لذلك هو رضا الطالب الذي يعتبر مقياساً أساسياً في تقييم جودة هذه الخدمة التعليمية.

1.1 إشكالية الدراسة:

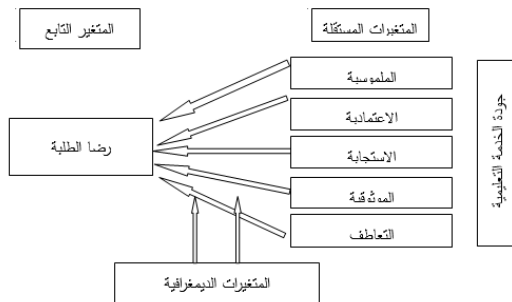
عملية تقييم جودة الخدمة يمكن من خلالها للمؤسسة الجامعية الوقوف على نقاط قوة وضعف العملية التعليمية بمختلف أبعادها ومكوناتها وهذا ما يساعد المسؤولين على تطوير التعليم في جامعاتهم. ومن هذا المنطلق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

هل يوجد أثر لجودة الخدمة التعليمية المقدمة في رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط؟

2.1 نموذج الدراسة:

نقوم بتقسيم المتغيرات إلى نوعين وذلك حسب ما هو موضّح في الشكل التالي:

شكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث على ضوء الدراسات السابقة

أ - المتغير المستقل: جودة الخدمة التعليمية وتشمل أبعاد الجودة الخمسة (اللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية والتعاطف) والتي تؤثر في المتغير التابع.

ب - المتغير التابع: والمتمثل هنا في رضا طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي بالأغواط.

3.1 فرضيات الدراسة:

من خلال نموذج الدراسة يمكن طرح فرضيات الدراسة كما يلي:

- الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.

وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية الخمس التالية:

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الملموسية في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاعتمادية في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الاستجابة في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الموثوقية في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد التعاطف في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.

- الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق جوهرية في مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمة التعليمية تعود إلى متغير الجنس عند مستوى دلالة 5 %.

- الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية في مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمة التعليمية تعود إلى متغير العمر عند مستوى دلالة 5 %.

- الفرضية الرئيسية الرابعة: لا توجد فروق جوهرية في مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمة التعليمية تعود إلى متغير المستوى الدراسي عند مستوى دلالة 5 %.

- الفرضية الرئيسية الخامسة: لا توجد فروق جوهرية في مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمة التعليمية تعود إلى متغير القسم البيداغوجي عند مستوى دلالة 5 %.

4.1 أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال محاولة الوصول إلى نتائج وتوصيات تساعد وتقيد الكلية وكذا الباحثين في قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية. كما تساهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة الجامعية بمثل هذه الأبحاث. وكذا لها دور في تحسيس متخذي القرارات بمؤسسات التعليم العالي بضرورة الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية.

5.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة كهدف رئيسي كما ترمي إلى تحقيق بعض الأهداف الثانوية التالية:

- تقييم مختلف أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الجامعة.

- الكشف عن الفروقات في مستوى رضا الطالب وفق المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، القسم البيداغوجي)

6.1 الدراسات السابقة:

يمكن تلخيص أهم الدراسات السابقة التي مست جوانب بحثنا في ما يلي:

- دراسة (عبد القادر، 2016) بعنوان: "قياس إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية بفروع جامعة الطائف - دراسة تطبيقية على فرع الجامعة بمحافظة الخرمة"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى قياس إدراك طلبة فرع جامعة الطائف بالخرمة وذلك بالتعرف على مدى إدراكهم لمستوى جودة الخدمة بفروع الجامعة المذكور. حيث تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من طلبة الفرع مكونة من 605 طالب وقد تم تحليل بيانات الاستبيان باستعمال أدوات إحصائية متعددة وكذا تم الاستعانة ببرنامج SPSS. وقد تم التوصل في الأخير أن الطلبة لديهم إدراك تام بعناصر جودة الخدمة التعليمية.

- دراسة (بياض، فردي وبنوجعفر، 2016) بعنوان: "تقييم جودة الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي تيندوف من وجهة نظر مقدمي الخدمة (الأساتذة)"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على جودة الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي تيندوف من وجهة نظر الأساتذة. حيث تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من أساتذة المركز وقد تم تحليل بيانات الاستبيان باستعمال أدوات إحصائية متعددة وكذا الاستعانة ببرنامج SPSS. وفي الأخير توصل الباحثون إلى تأكيد الأساتذة على وجود جودة عالية للخدمة التعليمية في المقدمة في المركز الجامعي تيندوف.

- دراسة (Sultan & Wong, 2011) بعنوان: "Service Quality in a Higher Education Context: Antecedents and Dimensions"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى

كشف تصورات وإدراكات الطلبة لأبعاد الجودة في مؤسسات التعليم العالي في اليابان وماليزيا. حيث تم تصميم استبيان وتنفيذه حيث قام الباحثان بتطبيق النمذجة بالمعادلات البنائية SEM وقاما بالاستعانة ببرنامج Amos. وتوصل الباحثان في الأخير إلى أن المعلومات والتجارب السابقة تعد محددات مهمة في تشكيل وتقييم جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

2. الإطار النظري المفاهيمي:

نحاول في هذا القسم من الدراسة تقديم مفاهيم نظرية عامة حول جودة الخدمة التعليمية وكذا رضا الطالب حتى تكون هذه الدراسة مزودة بالخلفية النظرية اللازمة التي تساعدنا في الجانب التطبيقي.

1.2 جودة الخدمات:

1.1.2 مفهوم جودة الخدمات:

إن تعريف جودة الخدمة لا بد وأن يركّز بوضوح على ما يمكن أن يتوقعه متلقي الخدمة مقابل حصوله على هذه الخدمة، أي مدى استطاعة هذه الخدمة أن ترضي الحاجة الحقيقية لمتلقي الخدمة (الصميدعي، يوسف، 2010، ص91).

كما عرّفها كوتلر بأنها: "مجموعة من الخصائص التي لها القدرة على إشباع حاجات الزبائن عن طريق تقديم الخدمات المتوافقة مع توقعات الزبائن ومواصفاتهم" (الجريري، 2006، ص67).

2.1.2 أبعاد جودة الخدمات:

هناك العديد من الدراسات في هذا المجال والتي خلصت إلى أن هناك عشرة أبعاد أساسية يبني عليها متلقي الخدمة توقعاته وإدراكاته وبالتالي حكمه على جودة الخدمة. ويمكننا فيما يلي اختصارها إلى خمسة أبعاد رئيسية كما يلي (محيوي، 2006، ص ص 94-95).

1- الملموسية: وهي عبارة عن الأشياء الملموسة والتسهيلات المادية كالأجهزة والمعدات ووسائل الاتصال.

2- الاعتمادية: تعني قدرة مقدم الخدمة على إنجاز الخدمة بشكل دقيق و صحيح يمكن الاعتماد عليه.

3- الاستجابة: وهي مرونة أو قدرة مقدم الخدمة على تلبية الاحتياجات الطارئة بسرعة و كذا مساعدتهم باستمرار عند الطلب.

4- الموثوقية: وهي قدرة مقدم الخدمة على كسب ثقة الزبون وجعله يشعر بالأمان أي خلو المعاملات من الشك والمخاطرة.

5- التعاطف: وهي قدرة مقدم الخدمة على تفهم الزبون والعناية به.

3.1.2 جودة الخدمة التعليمية:

تعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها "مجموعة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع مراحل العملية التعليمية، سواء ما تعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التي تلبي حاجات المجتمع ومتطلباته، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية المتاحة" (سليطين، 2016، 119).

2.2 رضا الطالب:

يعرف الرضا حسب كوتلر بأنه "إحساس إيجابي يشعر به العميل تجاه تجربة شراء أو استهلاك مواد معينة ناتجة عن مقارنته بين توقعاته وأداء المنتج" (Kottler, 2000, 172). وبالتالي فالطالب يقوم بالمقارنة بين ما كان يتوقعه من منافع للخدمات التعليمية المقدمة وبين ما أدركه فعلياً من هذه الخدمات. فإذا كان الفرق لصالح المنافع المدركة كان رضاه أعلى. بينما إذا كان الفارق لصالح التوقعات فإن الرضا يكون أقل.

. الإطار الميداني (الجانب التطبيقي):

نقوم في هذا الجانب التطبيقي بتقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي بالأغواط من وجهة نظر الطلبة وأثر ذلك في رضاهم عنها من خلال دراسة عينة من طلبة الكلية وذلك من خلال تنفيذ استبيان على هذه العينة من الطلبة.

1.3 الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

1.1.3 مجال وحدود الدراسة:

الحدود الزمنية: تمت الدراسة في الفترة من 2019/11/23 إلى 2020/01/15.

الحدود المكانية: تخص الدراسة عينة طبقية من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي بالأغواط.

2.1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

إن مجتمع الدراسة يتمثل في جميع طلبة التدرج المسجلين بالسنة الجامعية 2019-2020 بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمار ثلجي بالأغواط. والجدول رقم 1 يبين تقسيم الطلبة عبر أقسام الكلية.

وبما أن مجتمع الدراسة غير متجانس (أي مقسم إلى طبقات أو أقسام) فقد قمنا باستعمال طريقة العينة العشوائية الطبقية كعينة ممثلة لهذا المجتمع حيث يمكن حساب حجم العينة العشوائية الطبقية حسب الصيغة التالية (Sinéchal, Vandercammen, 2005, 273):

$$n = \frac{\sum_{i=1}^L N_i^2 \frac{p_i(1-p_i)}{w_i}}{N^2 D + \sum_{i=1}^L N_i \cdot p_i(1-p_i)}$$

حيث أن:

n : حجم العينة

pi : نسبة مفردات المجتمع المتوفرة على الخاصية المدروسة و المنتمية إلى الطبقة i

wi : وزن الطبقة i (و يحسب بقسمة حجم الطبقة i على حجم المجتمع)

Ni : حجم الطبقة i

N : حجم المجتمع

D : و يساوي مربع الخطأ الأعظمي المقبول مقسوماً على مربع مجال الثقة

وبعد العمليات الحسابية وجدنا حجم العينة الأدنى المطلوب يساوي: 88 مفردة، و حتى تكون

العينة أكثر تمثيلاً للمجتمع وسعنا حجم العينة المستخدمة إلى 329 بعدما قمنا بتنفيذ الاستبيان أي ما نسبته 10 % من حجم المجتمع.

جدول 1: احصائيات حول مجتمع الدراسة للسنة الجامعية 2019-2020

البيان	عدد الطلبة	المجموع	الوزن النسبي لكل قسم
قسم الجذع المشترك	ليسانس	1045	32 %
قسم علوم المالية والمحاسبة	ليسانس	560	17 %
	ماستر		
قسم علوم التسيير	ليسانس	718	22 %
	ماستر		

11 %	363	202	ليسانس	قسم العلوم التجارية
		161	ماستر	
18 %	581	378	ليسانس	قسم العلوم الاقتصادية
		203	ماستر	
100 %	3267	3267	المجموع الكلي	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على معطيات نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

3.1.3 أسلوب جمع البيانات:

قمنا في هذه الدراسة باستخدام طريقة الاستقصاء من خلال تنفيذ استبيان إلكتروني نشرناه في شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بطلبة الكلية وكذلك استعملنا الاستبيان الورقي للوصول إلى حجم العينة المطلوب. وقد تم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى قسمين هما:

القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة من حيث (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، القسم البيداغوجي).

القسم الثاني: يحتوي على:

- المتغيرات المستقلة والمتمثلة في أبعاد جودة الخدمة التعليمية وهي على التوالي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية والتعاطف. وكان مجموع عبارات المتغير المستقل 35 عبارة موزعة على الأبعاد الخمسة.

- المتغير التابع: المتمثل في رضا الطلبة ويتكون من 9 عبارات.

كما تم استخدام مقياس ليكرت (إدريس، 2005، ص379) ذو خمس درجات لتقييم إجابات أفراد العينة، بحيث تم إعطاء رقم (وزن) لكل درجة من درجات المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها إحصائياً كالتالي:

موافق بشدة: (5)، موافق: (4)، محايد: (3)، غير موافق: (2)، غير موافق بشدة: (1).

4.1.3 أساليب تحليل البيانات:

تم الاستعانة ببرنامج SPSS 26 في عملية التفريغ و التحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة حيث شملت الأساليب الإحصائية التالية :

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة.

- التكرارات والنسب المئوية من أجل عرض خصائص العينة.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد العينة.

- نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى و الفرضيات الفرعية التابعة لها .

- اختبار t لعينتين مستقلتين لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية والرابعة

- تحليل التباين أحادي الطرف لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة والخامسة.

2.3 اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

1.2.3 اختبار صدق أداة الدراسة :

يقصد بصدق أداة الدراسة هو أن تقيس أداة الدراسة ما وضعت لأجل قياسه. وهنا قمنا بالتأكد من

صدق أداة الدراسة من خلال تطبيق طريقة صدق المحكمين حيث تم عرض الاستبيان الأولي على مجموعة من المحكمين، وقد استجبنا لأرائهم وتصويباتهم وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وإضافة وتعديل حتى خرج الاستبيان في شكله النهائي. وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يمتاز بصدق المحكمين أي أنه صادق في قياس ما وضع لأجل قياسه.

2.2.3 اختبار ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة أو القياس هو مدى إعطاء الاستبيان بعد تنفيذه لنتيجة مقاربة في حالة ما

إذا ما أعيد تنفيذه مرة أخرى تحت نفس الشروط والظروف. وسوف نستعمل طريقة معامل ألفا كرونباخ (جودة، 2008، ص298).

من النتائج المبينة في الجدول رقم (02) لاحظنا بأن معامل ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان يساوي

0,919 وهو معامل يقترب من الواحد وبالتالي يمكن القول أن هذا الاستبيان يمتاز بثبات جيد.

جدول 2: نتائج معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
01	المحور الأول: الملموسية	8	0,700
02	المحور الثاني: الاعتمادية	9	0,737
03	المحور الثالث: الاستجابة	6	0,768
04	المحور الرابع: الموثوقية	6	0,627
05	المحور الخامس: التعاطف	6	0,752
06	المحور السادس: رضا الطلبة	9	0,805
المجموع الكلي		44	0,919

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

3.3 نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

1.3.3 خصائص عينة الدراسة:

من أجل تحديد خصائص عينة الدراسة قمنا بتمثيل بيانات القسم الأول و التي تصف خصائص

عينة الدراسة، مستعينين ببرنامج SPSS 26. كما هو موضح في الجدول (03) أدناه:

جدول 3: خصائص العينة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
الجنس	ذكور	173	52.6 %
	إناث	156	47.4 %
	المجموع	329	100 %
العمر	أقل من 20 سنة	93	28.3 %
	من 20 إلى 25 سنة	187	56.8 %
	أكبر من 25 سنة	49	14.9 %
	المجموع	329	100 %
المستوى الدراسي	مستوى ليسانس	170	51.7 %
	مستوى الماستر	159	48.3 %
	المجموع	329	100 %
القسم البيداغوجي	الجذع المشترك	106	32.2 %
	العلوم الاقتصادية	58	17.6 %
	علوم التسيير	72	21.9 %
	العلوم التجارية	36	10.9 %
	العلوم المالية و المحاسبة	57	17.3 %
	المجموع	329	100 %

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

1- الجنس : يوضح لنا الجدول أعلاه بأن عدد الذكور في عينة الدراسة هو 173 مفردة من مجموع 329 مفردة، ما يمثل نسبة 52.6 %. أما بالنسبة لعدد الإناث فكان 156 مفردة من مجموع 329، ما يمثل نسبة 47.4 %. وهو تقريباً نفس النسب الموجودة في مجتمع الدراسة.

2- العمر : يوضح لنا الجدول أعلاه بأن الفئة الغالبة هي فئة (من 20 إلى 25 سنة) بحجم 187 مفردة من مجموع 329 مفردة، ما يمثل نسبة 56.8 %. أما الفئة الأقل تمثيلاً في العينة هي فئة (أكبر من 25 سنة) بحجم 49 مفردة من مجموع 329 مفردة، ما يمثل نسبة 14.9 %. و هذا منطقي لأن معظم طلبة التدرج تكون أعمارهم في الفئة الثانية حيث أن الطالب في الحالات العادية يتحصل على الماستر في سن 23 إلّا في بعض الحالات الاستثنائية التي يتجاوز فيها 25 سنة.

3- المستوى الدراسي : يوضح لنا الجدول أعلاه بأن الفئتين تقريباً متساويتين مع تفوق بسيط لطلبة الليسانس 170 مقابل 159 أي 51.7 % بالنسبة لطلبة الليسانس مقابل 48.3 % لطلبة الماستر .

4- القسم البيداغوجي: نلاحظ بأن القسم الأكثر تمثيلاً في العينة هو قسم الجذع المشترك بحجم 106 مفردة من مجموع 329 ، ما يمثل نسبة 32.2 %. أما القسم الأقل تمثيلاً في العينة هو قسم العلوم

التجارية بحجم 36 مفردة من مجموع 329 مفردة، ما يمثل نسبة 10.9 % و هي تقريباً نفس نسب طبقات المجتمع المبينة في الجدول رقم (01) أعلاه. و بالتالي يمكن القول أن العينة ممثلة للمجتمع.

2.3.3 عرض نتائج الدراسة:

يتم عرض نتائج الدراسة من خلال جداول اتجاه عبارات المكونة للاستبيان:

- اتجاه عبارات المحور الأول (الملموسية):

جدول 4: اتجاه عبارات المحور الأول (الملموسية)

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	تتمتع مباني و منشآت الكلية بالنظافة	3,12	1,228	محايد
2	تتمتع مباني و منشآت الكلية بالعصرنة	2,45	1,163	غ موافق
3	تتوفر الكلية على كل المرافق الهامة مثل دورات المياه، و المياه الصالحة للشرب بالشكل الكافي	2,81	1,288	محايد
4	تقع الكلية بموقع يتسم بالهدوء مما يناسب الدراسة.	3,53	1,137	موافق
5	تتوفر وسائل نقل كافية من و إلى الكلية.	3,46	1,294	موافق
6	تتوفر الكلية على قاعات تدريس و مدرجات مناسبة و كافية.	3,57	1,216	موافق
7	تتوفر الكلية على قاعات مجهزة بأجهزة الحاسوب بالعدد الكافي.	2,35	1,161	غ موافق
8	تتوفر الكلية على وسائل بيداغوجية كافية مثل : Data Show ...	2,26	1,072	غ موافق
متوسط عبارات المحور الأول		2,94	0,680	محايد

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود حياد في تقييم الطلبة لبُعد الملموسية (2.94) و أن أكبر نسبة موافقة كانت على العبارة السادسة (3.57) أي أن الكلية تتوفر على قاعات تدريس كافية بينما كانت العبارة الثامنة هي الأقل موافقة (2.26) أي أن هناك نقص في وسائل الإيضاح البيداغوجية مثل Data show ... كما نلاحظ بأن العبارة الثامنة هي الأكثر تجانسا في الإجابات و ذلك بانحراف معياري قدره (1.072)، أما الأقل تجانسا فكانت العبارة الخامسة بانحراف معياري قدره (1.294).

- اتجاه عبارات المحور الثاني (الاعتمادية):

جدول 5: إتجاه عبارات المحور الثاني (الاعتمادية)

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
9	الموظفون في المصالح المختلفة يتمتعون بالكفاءة و هم على دراية بكل القوانين و اللوائح المنظمة للعمل.	3,18	1,077	محايد
10	يحرص الموظفون على إرشاد الطلبة.	3,22	1,145	محايد
11	يتعامل الموظفون بلباقة مع الطلبة.	3,55	1,147	موافق
12	تحرص إدارة الكلية على توفير الظروف المناسبة للدراسة و سير الامتحانات.	3,69	1,039	موافق
13	جداول التوقيت مناسبة.	3,27	1,284	محايد
14	يتمتع أساتذة الكلية بالكفاءة.	3,79	0,983	موافق
15	يتمتع الأساتذة بالانضباط و احترام الوقت.	3,34	1,214	محايد
16	يقدم الأستاذ الخدمة التعليمية بشكل صحيح.	3,72	0,959	موافق
17	تتمتع البرامج و التخصصات بالملائمة و التنوع.	3,37	1,008	محايد
متوسط عبارات المحور الثاني		3,46	0,624	موافق

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود موافقة عامة في تقييم الطلبة لبُعد الاعتمادية (3.46) و أن أكبر نسبة موافقة كانت على العبارة 14 (3.79) حيث أكد طلبة الكلية على أن الأساتذة يتمتعون بكفاءة عالية، بينما كانت العبارة 9 هي الأقل موافقة (3.18) أي أن الموظفون في الأقسام و المصالح يتمتعون بكفاءة متوسطة من وجهة نظر الطلبة. كما نلاحظ بأن العبارة 16 هي الأكثر تجانسا في إجابات الطلبة و ذلك بانحراف معياري قدره (0.959)، أما العبارة الأقل تجانسا فكانت العبارة 13 بانحراف معياري قدره (1.284).

- اتجاه عبارات المحور الثالث (الاستجابة):

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أدناه وجود حياد في تقييم الطلبة لبُعد الاستجابة (2.97) و أن أكبر نسبة موافقة كانت على العبارة 22 (3.54) أي يرى الطلبة أن هناك استعداد دائم من طرف أساتذة الكلية للتعاون معهم لحل مشكلاتهم المحتملة. بينما كانت العبارة 18 هي الأقل موافقة (2.71) أي أن الإدارة لا تساعد كثيراً الطلبة في حل مشكلاتهم. كما نلاحظ بأن العبارة 22 هي الأكثر تجانسا في إجابات الطلبة و ذلك بانحراف معياري قدره (1.053)، أما العبارة الأقل تجانسا فكانت العبارة 20 بانحراف معياري قدره (1.171).

جدول 6: إتجاه عبارات المحور الثالث (الاستجابة)

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
18	تحرص إدارة الكلية على حل المشكلات التي تواجه الطلبة في حينها و دون تأخير.	2,71	1,151	محايد
19	يقدم الموظفون الخدمات للطلبة بسرعة و دقة.	2,78	1,147	محايد
20	يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار.	2,77	1,171	محايد
21	هناك استعداد دائم من طرف الإدارة للتعاون مع الطلبة لحل مشكلاتهم المحتملة.	3,04	1,124	محايد
22	هناك استعداد دائم من طرف الأساتذة للتعاون مع الطلبة لحل مشكلاتهم المحتملة.	3,54	1,053	موافق
23	تلتزم الإدارة بوعودها للطلبة.	2,97	1,131	محايد
متوسط عبارات المحور الثالث		2,97	0,769	محايد

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

- اتجاه عبارات المحور الرابع (الموثوقية):

يتضح من الجدول رقم (07) وجود موافقة عامة في تقييم الطلبة لبُعد الموثوقية (3.51) وأن أكبر موافقة كانت على العبارة 27 (3.78) أي أن هناك ثقة من طرف الطلبة في ما يقدمه الأستاذ من معلومات بينما كانت العبارة 28 هي الأقل موافقة (3.12) حيث هناك حياد فيما يخص موضوعية تقييم الأستاذ للطلبة. كما نلاحظ بأن العبارة 26 هي الأكثر تجانسا في إجابات الطلبة و ذلك بانحراف معياري قدره (0.984)، أما الأقل تجانسا فكانت العبارة 29 بانحراف معياري قدره (1.259).

جدول 7: إتجاه عبارات المحور الرابع (الموثوقية)

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
24	أشعر بالأمان أثناء تواجدي بالكلية.	3,72	1,096	موافق
25	يحافظ الموظفون على سرية بيانات الطلبة.	3,64	1,012	موافق
26	سلوك الموظفين يعزز الثقة و الأمان لدى الطلبة	3,53	0,984	موافق
27	أثق بكل ما يقدمه لي الأساتذة من معلومات	3,78	1,013	موافق
28	يتم تقييم أعمال الطلبة بموضوعية و بدون محاباة.	3,12	1,187	محايد

29	أنا مطمئن لمكانة الشهادة التي سوف أتحصل عليها بعد نهاية الدراسة بالكلية.	3,28	1,259	محايد
متوسط عبارات المحور الرابع				
		3,51	0,648	موافق

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

- اتجاه عبارات المحور الخامس (التعاطف):

جدول 8: اتجاه عبارات المحور الخامس (التعاطف)

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
30	تتعاطف الإدارة مع الطلبة و تسعى لحل مشاكلهم.	2,99	1,021	محايد
31	تهتم الإدارة بإعداد جداول توقيت في مصلحة الطالب.	2,94	1,222	محايد
32	أوقات الامتحانات مناسبة لظروف الطلبة.	3,40	1,026	موافق
33	تضع الإدارة مصلحة الطالب ضمن أولوياتها.	3,00	1,138	محايد
34	يعلم الأساتذة احتياجات الطلبة المختلفة.	2,81	1,149	محايد
35	يأخذ الأساتذة بعين الاعتبار ظروف الطالب.	3,09	1,158	محايد
متوسط عبارات المحور الخامس				
		3,04	0,749	محايد

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

يتضح من خلال الجدول رقم (08) أعلاه وجود حياد في تقييم الطلبة لبُعد التعاطف (3.04) و

أن أكبر نسبة موافقة كانت على العبارة 32 (3.40) حيث يرى الطلبة بأن توقيت الامتحانات مناسب بالنسبة لهم. بينما كانت العبارة 34 هي الأقل موافقة (2.81) أي أن الأساتذة لا يعلمون كثيراً ما يحتاجه الطلبة. كما نلاحظ بأن العبارة 30 هي الأكثر تجانسا في إجابات الطلبة و ذلك بانحراف معياري قدره (1.021)، أما العبارة الأقل تجانسا فكانت العبارة 31 بانحراف معياري قدره (1.222).

- اتجاه عبارات المحور السادس (رضا الطلبة):

جدول 9: اتجاه عبارات المحور السادس (رضا الطلبة)

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
36	أنا راضي عن التجهيزات البيداغوجية المتوفرة.	2,48	1,003	غ موافق

37	يعجبني كثيراً مظهر الكلية و موقعها.	3,76	1,093	موافق
38	أنا راضي عن تسجيلي بالكلية.	3,96	0,988	موافق
39	أشعر بالرضا عن التخصص الذي أدرسه.	4,10	1,051	موافق
40	أنا راضي على طريقة تعامل الأساتذة معي.	3,99	0,808	موافق
41	أنا راضي على ما يقدمه الأساتذة لي من معلومات.	3,88	0,853	موافق
42	أنا راضي عن وسائل الصحة و السلامة المتوفرة.	3,16	1,055	محايد
43	الكلية مكان مريح و مناسب للطلاب.	3,65	1,032	موافق
44	أنا راضي عن الخدمة التعليمية المقدمة في الكلية.	3,64	0,962	موافق
متوسط عبارات المحور السادس				
		3,63	0,617	موافق

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

يتضح من خلال الجدول رقم (09) أعلاه وجود موافقة عامة في تقييم الطلبة لرضاهم عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة (3.63) وأن أكبر نسبة موافقة كانت على العبارة 39 (4.10) حيث عبر الطلبة عن رضاهم عن تخصصاتهم. بينما كانت العبارة 36 هي الأقل موافقة (2.48) حيث أنهم غير راضون عن الوسائل والتجهيزات المتوفرة في الكلية. كما نلاحظ بأن العبارة 40 هي الأكثر تجانسا في إجابات الطلبة وذلك بانحراف معياري قدره (0.808)، أما العبارة الأقل تجانسا فكانت العبارة 37 بانحراف معياري قدره (1.093).

3.3.3 اختبار فرضيات الدراسة:

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى و الفرضيات الفرعية التابعة لها : نعتمد على أسلوب الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية و الفرضيات الفرعية التابعة لها كما هو موضح في مخرجات SPSS حسب الجدول رقم (10) التالي:

جدول 10: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى و فرضياتها الفرعية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig	نتيجة الاختبار
الملموسية	رضا الطلبة	7,978	/	0,000	نقبل H_1
الاعتمادية	رضا الطلبة	3,300	/	0,001	نقبل H_1
الاستجابة	رضا الطلبة	-1,566	/	0,118	نقبل H_0
الموثوقية	رضا الطلبة	8,606	/	0,000	نقبل H_1
التعاطف	رضا الطلبة	1,434	/	0,153	نقبل H_0
جودة الخدمة التعليمية	رضا الطلبة	/	82,944	0,000	نقبل H_1

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

نلاحظ بأن قيمة Sig تساوي 0.000 وهي أقل من أو تساوي مستوى الدلالة α .

أي: ($\text{Sig} = 0,000 \leq 0,05$). إذا نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

إذاً: هناك أثر دال إحصائياً لجودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة عند مستوى 5 %.

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

نلاحظ بأن قيمة t المحسوبة (7,978) أكبر من قيمة t الجدولية (1,967). إذا نرفض

الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ويؤكد ذلك أن القيمة الاحتمالية Sig أقل من

أو تساوي مستوى الدلالة α . ($\text{Sig} = 0,000 \leq 0,05$).

إذاً : هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الملموسية في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نلاحظ بأن قيمة t المحسوبة (3,300) أكبر من قيمة t الجدولية (1,967). إذا نرفض الفرضية

الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 و يؤكد ذلك أن القيمة الاحتمالية Sig أقل من أو تساوي مستوى

الدلالة α . ($\text{Sig} = 0,001 \leq 0,05$).

إذاً : هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الاعتمادية في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نلاحظ بأن القيمة المطلقة ل t المحسوبة (-1,566) أصغر من قيمة t الجدولية (1,967). إذا

نقبل الفرضية الصفرية H_0 و يؤكد ذلك أن القيمة الاحتمالية Sig أكبر من مستوى الدلالة α . أي >

($\text{Sig} = 0,118 > 0,05$).

إذاً : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الاستجابة في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.

- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

نلاحظ بأن قيمة t المحسوبة (8,606) أكبر من قيمة t الجدولية (1,967). إذا نرفض الفرضية

الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 و يؤكد ذلك أن القيمة الاحتمالية Sig أقل من أو تساوي مستوى

الدلالة α . ($\text{Sig} = 0,000 \leq 0,05$).

إذاً : هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الموثوقية في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.

- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

نلاحظ بأن قيمة t المحسوبة (1,434) أصغر من قيمة t الجدولية (1,967). إذا نقبل الفرضية

الصفرية H_0 و يؤكد ذلك أن القيمة الاحتمالية Sig أكبر من مستوى الدلالة α .

أي : ($\text{Sig} = 0,153 > 0,05$).

إذاً : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد التعاطف في رضا الطلبة عند مستوى دلالة 5 %.

- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

نعتمد على أسلوب اختبار t لعينتين مستقلتين كما هو موضح في الجدول (11). نلاحظ بأن قيمة t المحسوبة (1,690) أصغر من قيمة t الجدولية (1,967). إذاً نقبل الفرضية الصفرية H_0 و يؤكد ذلك أن قيمة Sig أكبر من مستوى الدلالة α . أي: (Sig = 0,092 > 0,05).
إذاً: لا توجد فروق جوهرية في رضا طلبة الكلية تعود إلى متغير الجنس عند مستوى دلالة 5 %.

جدول 11: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

قيمة t المحسوبة	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية Sig	نتيجة الاختبار
1,690	327	0,092	نقبل H_0

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

نعتمد على أسلوب تحليل التباين أحادي الطرف (One way ANOVA) كما هو موضح في الجدول (12).

جدول 12 : تحليل التباين للفرضية الرئيسية الثالثة

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	المتوسط المربع	قيمة ف	القيمة الاحتمالية
بين المجموعات	6,331	2	3,165	8,717	0,000
داخل المجموعات	118,373	326	0,363		
المجموع	124,704	328			

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

نلاحظ بأن قيمة Sig تساوي 0.000 و هي أقل من أو تساوي مستوى الدلالة α .
أي: (Sig = 0,000 $\leq$ 0,05). إذاً نرفض الفرضية H_0 و نقبل الفرضية البديلة H_1 .
إذاً: توجد فروق جوهرية في رضا طلبة الكلية تعود إلى متغير العمر عند مستوى دلالة 5 %.
- اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة:

نعتمد على أسلوب اختبار t لعينتين مستقلتين كما هو موضح في مخرجات SPSS التالية :

جدول 13: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

قيمة t المحسوبة	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية Sig	نتيجة الاختبار
2,844	327	0,005	نقبل H_1

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

نلاحظ بأن قيمة t المحسوبة (2,844) أكبر من قيمة t الجدولية (1,967). إذاً نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ويؤكد ذلك أن القيمة الاحتمالية Sig أقل من أو تساوي مستوى الدلالة α . (Sig = 0,005 $\leq$ 0,05).

إذاً: توجد فروق جوهرية في رضا طلبة الكلية تعود إلى متغير المستوى الدراسي عند مستوى 5 %.

- اختبار الفرضية الرئيسية الخامسة:

نعتمد على أسلوب تحليل التباين أحادي الطرف (One way ANOVA) كما هو موضح في

مخرجات SPSS التالية:

جدول 18: تحليل التباين للفرضية الرئيسية الخامسة

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	المتوسط المربع	قيمة ف	القيمة الاحتمالية Sig
بين المجموعات	8,215	4	2,054	5,713	0,000
داخل المجموعات	116,488	324	0,360		
المجموع	124,704	328			

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 26

نلاحظ بأن القيمة الاحتمالية Sig تساوي 0.000 وهي أقل من أو تساوي مستوى الدلالة α .

أي: (Sig = 0,000 ≤ 0,05). إذاً نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

إذاً: توجد فروق جوهرية في رضا الطلبة تعود إلى متغير القسم البيداغوجي عند مستوى 5 %.

خاتمة:

من خلال الدراسة النظرية والميدانية التي قدمناها في هذه الورقة البحثية يمكننا استخلاص جملة من النتائج نوجز أهمها في ما يلي:

- 1- دلّت النتائج على أن هناك رضا عام من طرف طلبة الكلية على جودة الخدمة التعليمية المقدمة (حيث أن المتوسط الحسابي للإجابات على عبارات المحور السادس = 3.63). حيث أن هناك رضا عالي من طرف الطلبة على تخصصاتهم التي اختاروها. كما أنهم راضون عن طريقة تعامل الأساتذة معهم. ولديهم كل الثقة في ما يقدمه الأساتذة من معلومات.
- 2- هناك تقييم متوسط من طرف الطلبة على الجوانب الملموسة و المادية في الكلية خاصة من حيث تجهيز القاعات بأجهزة الحاسوب وكذا وسائل الإيضاح مثل Data show ... الخ.
- 3- هناك تقييم عالي من طرف طلبة الكلية لكفاءة الأساتذة وحرص الموظفين حيث تحرص إدارة الكلية على توفير الظروف المناسبة للدراسة وسير الامتحانات وكذا حرص الأساتذة على تقديم الخدمة التعليمية بالشكل الصحيح.
- 4- هناك شعور بالأمان و الثقة في كل ما تقدمه الكلية من خدمة تعليمية حيث أن هناك ثقة في كل ما يقدمه الأستاذ من معلومات و كذا الاطمئنان لمكانة الشهادة المحصل عليها.
- 5- دلّت النتائج على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف الكلية في رضا طلبة الكلية وهذه هي الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة.

- 6- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لُبُعد الملموسية في رضا طلبة الكلية.
 - 7- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لُبُعد الاعتمادية في رضا طلبة الكلية.
 - 8- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لُبُعد الاستجابة في رضا طلبة الكلية.
 - 9- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لُبُعد الموثوقية في رضا طلبة الكلية.
 - 10- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لُبُعد التعاطف في رضا طلبة الكلية.
 - 11- دَلَّت النتائج على أنه لا توجد فروقاً جوهرية في رضا الطلبة تعود إلى متغير الجنس عند مستوى الدلالة 5 % . حيث أن متوسط رضا الذكور ومتوسط رضا الإناث متقارب.
 - 12- دَلَّت النتائج على أنه توجد فروقاً جوهرية في رضا الطلبة تعود إلى متغير العمر عند مستوى دلالة 5 % .
 - 13- دَلَّت النتائج على أن هناك فروق جوهرية في رضا الطلبة تعود إلى متغير المستوى الدراسي عند مستوى دلالة 5 % . حيث أن فئة طلبة الليسانس أكثر رضا من فئة طلبة الماجستير .
 - 14- دَلَّت النتائج على أن هناك فروق جوهرية في رضا الطلبة تعود إلى متغير القسم البيداغوجي عند مستوى دلالة 5 % . حيث أن طلبة قسم الجذع المشترك هم الأكثر رضا. بينما طلبة قسم العلوم التجارية هم الأقل رضا على جودة الخدمة التعليمية بالكلية.
- وفي الأخير وكخلاصة لهذه الدراسة الميدانية يمكننا القول بأن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عمّار تُلجج بالأغواط تقدم خدمة تعليمية لا بأس بها نظراً للأهمية التي توليها لكل بُعد من أبعاد الجودة الخمسة وهذا ما أدى إلى ارتفاع معدل الرضا عند طلبة الكلية. ولكن رغم ذلك يمكننا إعطاء بعض النصائح والتوصيات لإدارة الكلية يمكنها أن تستفيد منها:
- يجب على إدارة الكلية توفير قاعات الاعمال التطبيقية المجهزة بكل اللوازم (الحاسوب،)
 - يجب توفير وسائل الايضاح البيداغوجية بكمية كافية مثل: Data Show، ...
 - يجب الحرص على حل المشكلات التي تواجه الطلبة في حينها ودون تأخير.
 - حث الموظفون على تقديم الخدمات للطلبة بسرعة ودقة أكبر.

قائمة المراجع:

- محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر.(2016)، قياس إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية بفروع جامعة الطائف - دراسة تطبيقية على فرع الجامعة بمحافظة الخرمة، مجلة الباحث، العدد 16.
- مصطفى بياض، حماد فردي وعائشة بنوجعفر.(2016)، تقييم جودة الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي تيندوف من وجهة نظر مقدمي الخدمة (الأساتذة)، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 3 العدد 1.

- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف. (2010)، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة؛ عمان.
- صالح عمرو كرامة الجريري. (2006)، أثر التسويق الداخلي وجودة الخدمات في رضا الزبون، أطروحة دكتوراه غير منشورة: كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
- قاسم نايف علوان محياوي. (2006)، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع؛ عمان.
- جمانة عثمان فاطر سليطين. (2016)، تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب الجامعات دراسة ميدانية بالتطبيق على طلاب جامعة البعث، مجلة جامعة البعث، المجلد 38، العدد 48.
- ثابت عبد الرحمان إدريس. (2005)، بحوث التسويق - أساليب القياس و التحليل و اختبار الفروض، الدار الجامعية؛ الإسكندرية.
- محفوظ جودة. (2008)، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر و التوزيع؛ عمان.

ثانيا - المراجع باللغة الأجنبية:

- Philip Kotler, (2000), Marketing Management, Pearson Education; Paris.
- Gauthy-Sinéchal, M., & Vandercammen, M, (2005), Etudes de marchés, BERTI Edition ; Paris.
- Sultan Paves and Wong Ho Yin, (2011), Service Quality in a Higher Education Context: Antecedents and Dime, Intrnational Review of Business Research Papers, Vol 7 , No 2.