



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسة

تحت عنوان:

تقييم مدى جودة وفعالية الخدمات العمومية بالجزائر
دراسة حالة الخدمات الجامعية - عين تموشنت"

تحت إشراف:

. علي دحمان محمد

من إعداد الطالبتين:

✓ بلجلطي منال

✓ زادي فتيحة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب	د. علي دحمان محمد
مشرفا	جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب	د. حولية يحيى
ممتحنا	جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب	د. يحيياوي لخضر

السنة الجامعية: 2022/2021

شكر و عرفان

الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضى

قبل كل شيء، أحمد الله عزّ وجلّ الذي أنعم عليّ بنعمة العلم ووفّقني إلى بلوغ
هذه الدرجة وأقول "اللهم لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك
الحمد بعد الرضى"

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولاً وأخيراً وامثالاً لقوله صلى الله عليه وسلم:

" من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

نتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان للأستاذ "علي دحمان" الذي تكرم
بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى جميع التوجيهات والملاحظات
والنصائح.

كما لا يفوتنا ان نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة المحترمين على
عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها.

وكذلك نتقدم بخالص الشكر إلى كل من درسنا من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية
والتسيير و التجارية بجامعة بلحاج بوشعيب عين تيموشنت والى كل موظفة
المكتبة زرفة ليلى وجزاهم الله كل خير.

وفي الاخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب او من بعيد
ونسأل الله عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم انه قريب مجيب

اهداء

يشرفني أن أهدي هذا العمل المتواضع الذي يمثل حصيلة دراستي
وثمرة

جهدي حبيبة قلبي و نور حياتي ومنبع أمني وسعادة قلبي وأحلى ما

ينطق بها اللسان أمي الغالية دلي ستي، واعز وأطيب مخلوق
حفظه لله لي و أطال في

عمره أبي الحنون بلجلطي العيد .

وإلى صديقتي وأختي وزميلتي وحافزي لإنجاز هذا العمل

زادي فتيحة مريم .

والى جميع إخوتي نجيب و عبد الحق و محمد سيف الدين رعاهم
الله و حبيبة قلبي دنيا فرح حفظها لله

ورعاها برعايته و أخي صحراوي بلال عبد الرحمان وفقه الله في
شهادة التعليم المتوسط 2022.

ولجميع أصدقائي وزملائي في مسار حياتي الدراسية.

اسم الطالبة

بلجلطي منال

اهداء

الحمد لله رب العالمين ، و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين
سيدنا محمد و على اله و صحبه و من اتبعهم إلى يوم الدين .

يشرفني أن أهدي هذا العمل المتواضع الذي يمثل حصيلة
دراستي وثمره

جهدي حبيبة قلبي و نور حياتي و منبع أمني وسعادة قلبي وأحلى ما

ينطق بها اللسان أمني الغالية زنكو خيرة ، و من علمني ان الحياة
كفاح اعز وأطيب مخلوق حفظه لله لي و أطال في

عمره أبي الحنون زادي محمد.

حفظهما الله

و إلى أجمل هدية من أبوي أختي و صديقتي و قوتي ، سعادتي :
زادي نعيمة

و إلى صديقتي وأختي وزميلتي وحافزي لإنجاز هذا العمل

بلجلطي منال .

ولجميع أصدقائي و زملائي و كل من ساعدني في مشواري الدراسي.

اسم الطالبة

زادي فتيحة

الفهرس

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى	الرقم
--------	---------	-------

	شكر و عرفان	1
	اهداء	2
	فهرس المحتويات	3
أ	مقدمة عامة	4
	الفصل الأول : الاطار النظري لجودة الخدمات	5
01	تمهيد	6
01	المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الخدمات	7
01	المطلب الأول : مفهوم الخدمات و أهم خصائصها	8
06	المطلب الثاني : أهمية الخدمات و أصنافها	9
08	المطلب الثالث : عناصر النظام الخدماتي	10
09	المبحث الثاني : الاطار النظري للجودة	11
09	المطلب الأول : مفهوم الجودة و تطورها التاريخي	12
17	المطلب الثاني : عناصر ادارة الجودة الشاملة و أهم مبادئها	13
22	المطلب الثالث : نظام ادارة الجودة ISO 9000	14
27	المبحث الثالث : جودة تقييم الخدمة	15
28	المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة و أهميتها	16
30	المطلب الثاني : خطوات تحقيق الجودة في تطبيق الخدمة	17
36	المطلب الثالث : نماذج تقييم جودة الخدمة	18
39	خاتمة الفصل	19
	الفصل الثاني : الدراسات السابقة	20
43	المبحث الأول : الدراسات باللغة العربية	21
46	المبحث الثاني : الدراسات الأجنبية	22
46	المطلب الأول : دراسات عربية	23
47	المطلب الثاني : دراسات أجنبية	24
50	المبحث الثالث : التعقيب على الدراسات السابقة	25
	الفصل الثالث : دراسة حالة -مديرية الخدمات الجامعية -عين تموشنت	26
61	تمهيد	27

61	المبحث الأول : التعريف بمديرية الخدمات الجامعية -عين تموشنت -	28
61	المطلب الأول : نبذة تاريخية عن مديرية الخدمات الجامعية -عين تموشنت -	29
62	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية -عين تموشنت -	30
66	المطلب الثالث : الخدمات التي تعرضها المديرية الخدمات الجامعية - عين تموشنت -	31
76	المبحث الثاني : الاجراءات المنهجية الدراسة الميدانية	32
76	المطلب الأول : منهج و حدود الدراسة	33
77	المطلب الثاني : أدوات المستعملة في الدراسة	34
78	المطلب الثالث : مجتمع و عينات الدراسة	35
79	المطلب الرابع : صدق و ثبات الاستبانة	36
86	المبحث الثالث : عرض و مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات	37
86	المطلب الأول : عرض و مناقشة البيانات الشخصية	38
91	المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة	39
97	خلاصة الفصل	40
100	خاتمة عامة	41
102	قائمة المراجع	42
106	قائمة الملاحق	43
111	الملخص	44

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	الاختلاف في الخدمة بين الزبون و مقدم الخدمة	03

05	نظام انتاج الخدمة و نظام تقديمها	2-1
12	مراحل تطور الجودة	3-1
21	مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة	4-1
29	مفهوم جودة الخدمة	5-1
32	أبعاد جودة الخدمة	6-1
38	نموذج الفجوات	7-1
63	البناء العام لمديرية الخدمات الجامعية -عين تموشنت -	1-3
67	مخطط عمال مصلحة الايواء	2-3
70	مستويات الاطعام	3-3
73	مبلغ المنحة حسب المستوى الدراسي	4-3
75	جدول التوزيع لمصلحة النشاطات	5-3
76	فروع مصلحة النشاطات	6-3
87	نسبة الطلبة حسب كل مستوى	8-3
89	نسبة الطلبة حسب متغير السن	9-3
90	نسبة الطلبة حسب مدة الاقامة	10-3

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
05	خصائص الخدمات	1-1

18	الاختلاف بين الادارة التقليدية ة ادارة الجودة الشاملة	2-1
27	الفرق بين ادارة الجودة الشاملة و الايزو	3-1
35	مؤشرات جودة الخدمة	4-1
69	فترات نقل الطلبة	1-3
79	عدد الاستبيانات الموزعة	2-3
80	اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول	3-3
81	اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني	4-3
82	اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث	5-3
82	اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع	6-3
83	اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الخامس	7-3
84	اختبار تباث الاستبيان لفقرات المحور الأول	8-3
85	اختبار تباث الاستبيان لفقرات المحور الثاني	9-3
85	اختبار تباث الاستبيان لفقرات المحور الثالث	10-3
86	اختبار تباث الاستبيان لفقرات المحور الرابع	11-3
86	اختبار تباث الاستبيان لفقرات المحور الخامس	12-3
87	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي	13-3
88	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	14-3
90	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة الإقامة	15-3
92	نتائج اختبار فرضية الملموسية	16-3
93	نتائج اختبار فرضية الاعتمادية	17-3
94	نتائج اختبار فرضية الاستجابة	18-3
95	نتائج اختبار فرضية التعاطف	19-3
96	نتائج اختبار فرضية الأمان	20-3

المقدمة

مقدمة عامة :

قيمة المجتمع تقاس بمدى الاهتمام بقيمة الفرد في المجتمع ، و ذلك عن طريق خدمات تقدم إليه يكون يحتاجها و حسب رغباته و خلق حياة حرة و كريمة لمواطنيها .

فبعدما كان الاهتمام بالخدمات بشكل أسرع و ارخص لغرضها في الأسواق ، أصبح لابد من تحدث عن جودتها التي أصبحت في وقتنا الحالي أهم معيار لقياس و تقييم هذه الخدمة و أصبحت أيضا المؤسسات الخدمية تهتم أكثر بجودة خدمتها و التميز فيها ، و عندما نقول المؤسسات الخدمية لا ننسى مؤسسات التعليم العالي من جامعات و مراكز و معاهد و مدارس عليا و غيرها التي بدورها تقدم خدمات للطلبة المتوافدين عليها لأنهم يمثلون إطارات مجتمع المستقبل التي يجب الاهتمام بها و العناية بإعدادها و تكوينها لتحصل على مورد بشري متخصص يحمل شهادات علمية و مهارات عملية ، و لكي يتحقق هذه الأهداف لابد من تقييم خدمات المساعدة على توفير الظروف الحسنة و الجيدة للطلبة ، فخرجي تعليم العالي هم الذين يؤطرون و يقودون المؤسسات المختلفة في المجتمع .

تعد جودة الخدمات أمرا ملحا و ضروريا و احد عوامل نجاح الرئيسية للجامعة لا يمكن الاستغناء عنه أو إهماله في المؤسسات التعليمية ، و تسعى لتطوير و الارتقاء مستواها لتصل إلى التميز الذي يطمح إليه كل من مقدمي الخدمة و المستفيدين منها .

إن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم الطالب للخدمة المقدمة ، حيث أصبحت الجودة تسعى لتحقيق رضا الطالب هاجسا للجامعات ، و محور اهتمامها و دأمة البحث على حاجات الطلبة و تقديم خدمة تحقق أعلى درجات رضاهم و القدرة على جذبهم و تلبية حاجاتهم و الاحتفاظ بهم .

الديوان الوطني للخدمات الجامعية بالجزائر هو المؤسسة المهتمة بتوفير خدمات للطلبة الجزائريين عبر كامل التراب الوطني (خدمة الإيواء _النقل-المنح-الإطعام-الرعاية الصحية-الأنشطة الثقافية رياضية) لتقديم مناخ ملائم لطلاب الجزائري و توفير جو يسمح له بالدراسة لأنهم العملاء الأساسيين للجامعات كونهم المتلقين المباشرين للخدمات المقدمة و في ظل تقييم جودة الخدمات الجامعية المقدمة جاءت فكرة قيام ببحث الدراسة و معرفة مدى توفر الخدمات الجامعية على رضا الطلبة الاقامات في المؤسسة الجامعية و البحث عن العوامل المساعدة لها ، و أخذنا كمثال جامعة بالحاج بوشعيب بعين تموشنت لدراسة مدى جودة الخدمة الجامعية المقدمة لطلبتها.

طرح الإشكالية:

إن التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة الجامعية من وجهة النظر الطلبة ، و مما سبق ذكره مت طرح الإشكالية بالصيغة التالية:

ما مدى رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة ؟
و يندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية :

- ما مدى جودة الخدمات التعليمية بجامعة عين تموشنت ؟
- ما مدى قيام المؤسسة الجامعية بعين تموشنت بتقييم جودة خدماتها المقدمة لطلبتها ؟
- ما مدى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية بشكل عام ؟
-

فرضيات الدراسة :

للإجابة عن هذه التساؤلات قمنا بالفرضيات التالية :

الفرضية العامة :

ما مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية في الخدمات الجامعية على رضا الطلبة ؟

الفرضيات الجزئية :

1. ما مدى تأثير الملموسية في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية ؟
2. ما مدى تأثير الاعتمادية في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية ؟
3. ما مدى تأثير الاستجابة في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية ؟
4. ما مدى تأثير التعاطف في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية ؟
5. ما مدى تأثير الأمان في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية ؟

✓ مبررات (أسباب) اختبار موضوع الدراسة:

يرجع سبب اختيار لهذا الموضوع انطلاقاً من معاشتي اليومية للمحيط الجامعي من جهة ، و تشخيص الخدمات الجامعية من جهة أخرى ، لتثبيت جودة الخدمة الجامعية لسبب كثرة الشكاوي منه و محاولة لفت انتباه الإدارة الخدمات الجامعية لأهمية كسب رضا الطلبة و جلبهم .
و تأتي الأسباب الشخصية لاختبارنا الموضوع و ميدان البحث لاستمرار المسار العلمي السابق الذي بدأناه في مذكرة السنة الثالثة ليسانس التي كانت على قياس الموضوعي لجودة الخدمة الجامعية .
نقص الدراسات المتعلقة بتأثير جودة الخدمة على رضا الطلبة .

✓ أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة التعرف على درجة رضا الطلبة المقيمين في جامعة عين تموشنت عن مستوى الخدمات الجامعية المقدمة لهم من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة (الاستبانة) ، و التعرف على الفروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية تبعاً لمتغيرات ، المستوى الدراسة ومدة الإقامة ، السن . على الخدمات : المنحة ، الإيواء ، الإطعام ، النقل ، رعاية الصحية ، النشاط العلمي و الثقافي ، و الرياضي و الترفيهي .

و التعرف على العلاقة التي تربط بين جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة الجامعية ، و رضا الطلبة .

✓ أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية هذه الدراسة في التعريف بمفهوم جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية لاعتبارها أداة فعالة في رفع من كفاءة التعليمية و البحث العلمي والاحتياجات التي تشهدها العديد من الجامعات و شكاوي الطلبة من تدني مستوى الخدمات الجامعية ، و لهذا يتطلب معرفة عوامل رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية التي تقدمها مديرية الخدمات الجامعية عين تموشنت لتحسين مستوى الجودة و بالتالي يستفد الطلبة أعلى درجات رضا و احتياجاتهم و رغباتهم .

✓ حدود الدراسة :

اقتصرت هذه الدراسة على الطلبة المقيمين بالإقامة الجامعية ل عين تموشنت حيث شملت :
دراسة الميدانية : تشمل جامعة عين تموشنت خلال فصل الدراسي الثاني الحالي 2021_2022 م

حدود البشرية : الدراسة أجريت على عينة مكونة من 39 طالبة في جامعة عين تموشنت بعد زيارة الإقامة و تواصل مع الطلبة عن طريق الاستبانة .

حدود المكانية و الزمانية : الدراسة أجريت في شهر 02فيفري إلى 02مارس 2022 بجامعة الحاج بوشعيب بعين تموشنت .

✓ منهج الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة ضمن الدراسة، تم استخدام البحث الكتابي (المنهج الوصفي التحليلي) في الجزء النظري من خلال التعريف بمهية الجودة و الخدمة و جودة الخدمات بصفة عامة . و مستندين في ذلك على المراجع العلمية و الدراسات الأكاديمية العربية و الأجنبية ذات صلة بالموضوع الدراسة ، التي تمثلت في مختلف : الكتب ، المذكرات التخرج ، و المقالات العلمية ، و مجالات متخصصة و مواقع الانترنت .

أما فيما يتعلق بالجزء التطبيقي فقد قام بشكل أساسي على الدراسة الميدانية الخاص بتحقيق أهداف الدراسة و اختبار فرضياتها ، حيث تم الالتحاق بالمؤسسة محل الدراسة للحصول على المعلومات تخصها ، كما تم توزيع استمارات استبيان على أفراد العينة ، و اعتماد على أسلوبين : أسلوب الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في معالجة البيانات و تحليل آراء الطلبة الجامعية و الوصول إلى استنتاجات تساهم في تحسين و تطوير جودة الخدمات الجامعية و أيضا أسلوب المقابلة من خلال اللقاءات مع رؤساء المصالح بإدارة الخدمات الجامعية قصد توضيح بعض الأمور المتعلقة بتنظيم الجامعة و سيرها .

✓ صعوبات الدراسة :

من أهم الصعوبات التي واجهتنا خلال دراسة التي قمنا بها :

1. صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بموضوع البحث من الجهات الرسمية في الإدارة الخدمات الجامعية .

2. نقص التعاون من طرف الطلبة عن ملاء الاستمارات المقدمة لهم .

3. صعوبة الحصول على المعلومات الإحصائية في برنامج (SPSS) ل تحليل آراء الطلبة .

✓ تحديد المفاهيم (التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة) :

يستلزم تحديد موضوع البحث ، توضيح المفاهيم الرئيسية المتعلقة به ، و فيما يلي سيتم تسليط

الضوء على المفاهيم الخاصة بموضوع دراستنا :

1. الجودة : تحقيق احتياجات المستفيد حاضرا و مستقبلا .

2. الخدمة :

الجودة الخدمة: هي مجموعة صفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على اشباع حاجات العملاء

3. الخدمات الجامعية في الجزائر : يشرف على الخدمات الجامعية الديوان الوطني للخدمات

الجامعية ، الذي انشأ في سنة 1995 ، و تم إعادته هيكلته سنة 2003 ، بوضع مراكز و هياكل محلية تسمى مديريات الخدمات الجامعية ، الاقامات الجامعية .

4.الديوان الوطني لخدمات الجامعية : أنشئ الديوان الوطني للخدمات الجامعية بموجب المرسوم

التنفيذي رقم 84 المؤرخ-95 في 22مارس 1995 ، المعدل و المتمم بموجب المرسوم التنفيذي 03-312 المؤرخ في 14 سبتمبر 2003 . التي تسهر على توفير الجو الملائم للطلاب .

5.مديريات الخدمات الجامعية : من أهم مهام مديريات الخدمات الجامعية :

تلبية حاجات الطلبة في مجال الخدمات الجامعية : الإيواء ، الإطعام ، النقل ، الوقاية الصحية ، الأنشطة الثقافية و العلمية ، و الرياضية و الترفيهية .

أنشأت مديرية الخدمات الجامعية _عين تموشنت _ بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 جويلية

2009 المعدل و المتمم للقرار الوزاري المشترك الصادر في 10 ذي القعدة 1425 الموافق ل 22ديسمبر

2004 و المتضمن إنشاء مديريات الخدمات و تحديد مقرها و قائمة اقامات الجامعية التابعة لها و بإشرافها على اقامتين و مطعم مركزي (موقع مديرية الخدمات الجامعية بعين تموشنت)

6 .رضا الطالب : هو مقارنة الطالب بين الخدمة التي يتوقعها و الخدمة المقدمة له من قبل مديرية الخدمات الجامعية .

7.درجة رضا الطلبة : هي مدى انسجام الطلبة مع الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة بسبب

آراءهم الايجابية نحو تلك الخدمات التي تقدمها الجامعة بسبب تكون اتجاه ايجابي لإشباع حاجات و رغبات معينة لديهم .

8.جودة الخدمات الجامعية : هي العمل على توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي ، و

الذي يتكون من جميع أركان العملية التعليمية ، و المتمثلة في كفاءة الأستاذ الجامعي، في أساليب و

تقنيات التدريس ، المكتبات ، و الخدمات الطالب ، و البيئة الجامعية...الخ، و مراعاة أبعاد الجودة

تلك الخدمات و ذلك بهدف استفادة الطلبة منها .

9. الطالب الجامعي : يقصد به الطالب المنتمي للجامعة بإحدى كليات ذكرا او أنثى ، و من كل

التخصصات العلمية المختلفة التي تدرس في الجامعة ، و تم اختيارها في وسط جامعي .

✓ هيكل (تقسيمات) الدراسة :

تم تقسيم البحث إلى فصلين نظريين و آخر تطبيقي بالإضافة إلى المقدمة و الخاتمة .

يتناول **الفصل الأول** عنوان أيطار النظري لجودة الخدمات و مراحل تطبيقها ، حيث تطرقنا فيه

الى ماهية الجودة و الخدمة في المؤسسات الخدمية . كما سنتعرض إلى مفهوم الايزو و إلى أهم

تعديلات التي تضمنها المواصفة ISO 9000 ، و أخيرا نقوم بإبراز العلاقة بين إدارة الجودة

الشاملة و الايزو . أما **الفصل الثاني** تعرفنا على الدراسات السابقة العربية و الأجنبية المتعلقة

بالجودة الخدمات الجامعية .

أما **الفصل الثالث** الذي يخص الجانب التطبيقي تحت عنوان دراسة الحالة مديرية الخدمات

الجامعية _ عين تموشنت _ مع تبين الهيكل التنظيمي لها ، و قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث ،

أولهما النظري بتعريف بمديرية الخدمات الجامعية من خلال لمحة تاريخية و النشأة ، تطورها ، و

الخدمات التي تعرضها المديرية . و فيما يخص المبحث الثاني تعرضنا للإجراءات المنهجية للدراسة

الميدانية بتحديد مجتمع الدراسة ، أما المبحث الثالث فقد خص الدراسة التحليلية و معالجة

البيانات لنتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من الطلبة الجامعية .

الفصل الأول

الإطار النظري لجودة الخدمات

تمهيد :

لقد كان الاهتمام طيلة السنوات السابقة منصباً على مجال السلع لأنه كان ينظر إليها على أنها أساس التطور ، على عكس الخدمات التي لم تحظ بالاهتمام نفسه رغم أهميتها و خصائصها، لكن مع التطورات و التحديات المستمرة التي أصبح يشهدها العالم اليوم في كل المجالات هذا كان من شأنه المساهمة في زيادة المنافسة بين المؤسسات التي تقدم منتجات بشكل عام المؤسسات الخدمية بشكل خاص لتحسين أدائها ، وعندما نقول خدمة يجب أيضاً أن نتحدث عن الجودة لأن ميزة الخدمة تقاس بمدى جودتها، و الجودة ليست من ابتكارات اليوم الحديثة بل لها جذور تاريخية قديمة و ظهرت في عدة حضارات سابقة حتى في الإسلام الذي حثنا على إتقان العمل و حسنه . وجودة الخدمة أصبحت في يومنا هذا مسؤولية أي مؤسسة و كل العاملين فيها من أجل ضمان الاستمرارية في ظل المنافسة السائدة ، وعندما نتحدث عن الجودة لا بد من التطرق إلى جودة الخدمة في المؤسسات الجامعية و التي هي موضوع دراستنا وهذه الأخيرة تقدم خدمات للطلبة التابعين لها لأن الجودة أصبحت أهم عامل لضمان جذب الطلبة و تلبية احتياجاتهم و تقييم جودة هذه الخدمات من طرف الطلبة .

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى مفاهيم عن الخدمة و الجودة و كذلك جودة تقييم الخدمات و يتمثل ذلك في المباحث التالية :

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات:

المبحث الثاني: الإطار النظري للجودة.

المبحث الثالث: جودة تقديم الخدمة

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الخدمات

قطاع الخدمات لم يحظى بالاهتمام المطلوب باعتباره قطاع غير منتج و عديم المخرجات الملموسة و لا يضيف قيمة للاقتصاد مثل السلعة ، ظل هذا الاعتقاد سائداً حتى مجيء الاقتصاد الفردي مارشال الذي اعتبر أن الفرد القادر على تقديم خدمة هو فرد قادر على تقديم منفعة للمستفيد.

المطلب الأول : مفهوم الخدمات و أهم خصائصها

الفرع الأول : مفهوم الخدمة: للخدمة جملة من التعاريف نذكر أهمها :

- الخدمة هي كل نشاط يحقق رضا المستفيد منه¹
- الخدمة هي نشاط أو منفعة يستطيع أي طرف تقديمها لطرف آخر و من الضروري أن يكون غير مادي (غير ملموس)²
- يعرفها Berrard Monteuil المدى التي توصل إليه المنتج في إشباع حاجات المستهلك³
- و يعرفها البعض الآخر على أنها عمل غير ملموس (غير مادي) بحيث يشبع حاجات و رغبات المستهلك⁴
- و عرفها أيضا christiane demoulin : بأنها عبارة عن عدة تصرفات تتم في مكان و زمن معين تعود بمنفعة معينة⁵
- إمّا bitner و zaitnamal : قد عرفا الخدمة بأنها هي مجمل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات ملموسة و تستهلك في الوقت الذي تنتج فيه⁶
- و يرى judd بأنها معاملة منجزة من طرف المؤسسة بحيث لا ينتج عن التبادل تحويل الملكية كما في السلع الملموسة⁷
- و يقصد بجودة الخدمات تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي و البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية⁸

1 - حميدي رفاي ، أثر تطبيق جودة الخدمات التعليمية في ضوء الإصلاح الجامعي الجديد ل م د ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه ، تخصص تسويق الخدمات ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، 2015 - 2016.

2 - مأمون سليمان الدراكة، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان سنة 2015 / 143 هـ ، ص 181.

3 - سنوسي حنان ، جودة الخدمات و أثرها على رضا العميل ، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، قسم علوم تجارية تخصص تسويق ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2016-2017 ، ص 11.

4 - مأمون سليمان الدراكة ، مرجع سبق ذكره ، ص 180.

5 - شكيكن زهرة ، حمو مناش حنان ، جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة الجليلي بونعامة ، خميس مليانة، 2015/2016 ص 8

6 - بشير بودية ، طارق قندوز ، أصول و مضامين تسويق الخدمات، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ، عمان ، 2016م/1437 هـ ، ص 122

7 - بوغناد نور الدين ، إدارة الجودة الشاملة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير ، تخصص علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2006/2007 ، ص 5

8 - مأمون سليمان الدراكة ، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء ، مرجع سبق ذكره ، ص 181.

■ و اعتبرها المؤلف خضر كاظم جمود بأنها تعتبر من المجالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات أن تميز نفسها و هي : " تقديم نوعية عالية و بشكل مستمر و بصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين¹

يختلف مفهوم الخدمة من وجهة نظر كل من مقدم الخدمة(الموظف) أو متلقي الخدمة (الزبون) و يمكن تلخيص مفهوم الخدمة من خلال التعاريف السابقة على أنها مهام موجهة للزبون من طرف المؤسسات الخدمية لإشباع رغباته و تلبية احتياجاته التي يبحث عنها .

مقدم الخدمة = المؤسسة

متلقي = الزبون

و الشكل التالي سيوضح هذا الاختلاف :

الشكل (1-1) الاختلاف في الخدمة بين الزبون و مقدم الخدمة



المصدر : محبوب ريمة ، جودة خدمات المشروع من وجهة نظر الزبائن ، ص14.

الفرع الثاني: خصائص الخدمات

توجد مجموعة من الخصائص التي تميز الخدمات عن السلع و أهمها²:

¹ - خضير كاظم جمود ، إدارة الجودة و خدمة العملاء ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2002 ، ص 215.

² - بشير بودية، طارق قندوز ، أصول و مضامين تسويق الخدمات ، مرجع سبق ذكره، ص126/127

➤ **الخدمات غير الملموسة** : و تعني أن الخدمة لا يمكن لمسها أو رؤيتها أو شمها قبل أن يحصل عليها المستهلك (الزبون) و ليس لها وجود مادي

➤ **التلازمية** : تعني أن الخدمة لا تنفصل عن مقدمها لان عملية إنتاج واستهلاك الخدمة ، تحدثان معا وفي نفس الوقت التلازمية كما تعبر هذه الخاصية عن درجة الارتباط بين الخدمة و الشخص الذي يقدمها و كما قلنا في الخاصية السابقة أن عمليتي إنتاج و استهلاك الخدمة السابقة أن عمليتي إنتاج و استهلاك الخدمة يحدثان في وقت واحد إذا يصعب انفصال الخدمة عن مصدرها (مقدمها) .

➤ **خدمات غير متجانسة** :

بما أن الخدمات أغلبها تقدم من طرف أشخاص مختلفين فبالأكيد قدرتهم على الأداء تتغير و تتأثر بعدة عوامل بعضها يتعلق بالشخص نفسه و الآخر يتعلق بالبيئة المحيطة به كل هذه العوامل من شأنها المساهمة في اختلاف و عدم تجانس الخدمات المقدمة للمستهلك .¹

➤ **خدمات غير قابلة للتخزين**

توجد عدة خدمات لا يمكن تخزينها لفترة طويلة نظرا لطبيعتها و مثل خدمات الطائرة و الخدمات الفندقية لا يمكن تخزينها لوقت آخر بل يجب استهلاكها في وقتها المحدد أو ستصبح خدمات زائلة .

➤ **عدم تملك الخدمة** : مثل خدمات تأجير السيارات أو قضاء ليالي في فندق ، هذه الخدمات لا يمكن للمستفيد منها امتلاكها بل له حرية الانتفاع بها مقابل ما يدفعه من مال .

و الجدول التالي : يمثل أهم هذه الخصائص

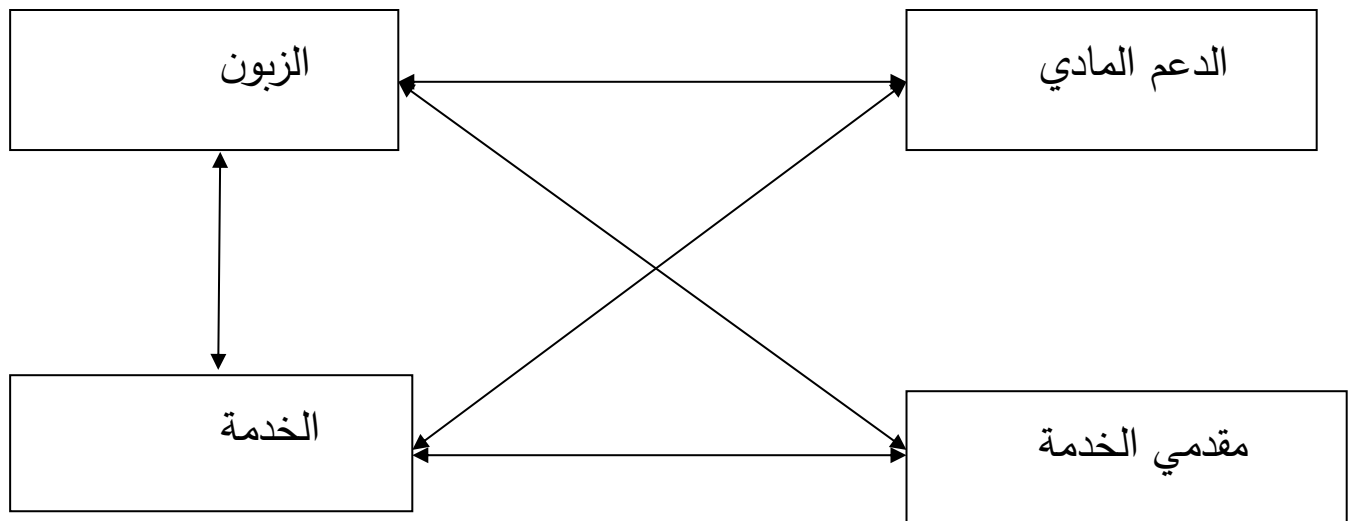
الجدول (1-1): خصائص الخدمات

الخاصية الرئيسية	المشاكل الناتجة عنها	الأساليب المقترحة لعلاجها
خدمات غير ملموسة	لا يمكن حمايتها من خلال العلامات التجارية أو براءة الاختراع .	التركيز على أمثلة ملموسة تعبر عن الخدمة .

غير جاهزة للعرض في أي وقت صعوبة تحديد سعر الخدمة	خلق صورة قوية وواضحة للمنظمة كي ترسخ في ذهن العملاء
الاعتماد بشكل مكثف على الاتصالات الشفهية	
خدمات غير قابلة للتجزئة	تزايد دور العميل في الخدمة صعوبة وضع نظام مركزي لإنتاج الخدمة على نطاق واسع
التركيز على اختيار و تدريب أفراد الاتصال بالعملاء . استخدام عدة أماكن لتقديم الخدمة	
خدمات غير متجانسة	صعوبة تنميط الخدمة صعوبة الرقابة على جودة الخدمة المقدمة
تصنع أجزاء معينة من الخدمة إنتاج الخدمة حسب طلب العميل	
خدمات غير قابلة للتخزين	استحالة تخزين الخدمة بأية صورة
استخدام تتلائم مع تقلبات الطلب الطلب بتعديلات آنية في الطلب	

المصدر : بشير بودية ، طارق قندوز ، مرجع سبق ذكره ، ص 128.

الشكل (1-2): نظام إنتاج الخدمة و نظام تقديمها



المصدر : بشير بودية، طارق قندوز، مرجع سبق ذكره، ص 126

المطلب الثاني: أهمية الخدمات وأصنافها

الفرع الأول : أهمية الخدمات

التحولات و التطورات الهامة التي تحدث في المنظمات و المؤسسات في الفترة الحالية¹، أدت لزيادة الاهتمام أكثر بقطاع الخدمات مقارنة بقطاع السلع ، في السابق كان الاهتمام موجه على قطاع السلع (الصناعي) و دوره في تحقيق التنمية على مستوى الدول و من ثم على مستوى المؤسسات ، ولكن في السنوات الأخيرة تراجع الدور والأهمية النسبية لهذا القطاع وازداد الاهتمام بقطاع الخدمات، الذي أصبح كمحور أساسي في تشكيل القطاعات الاقتصادية المختلفة وكمورد هام لدخل الدولة. و الاهتمام بقطاع الخدمات يعكس مراحل النمو الاقتصادي لأي دولة، لان في السابق كان الاهتمام موجها على الصيد و الزراعة باعتبارهما المصدر الرئيسي لإنتاج سلعة ، و مع التقدم الصناعي الذي شهده العالم و الثورة الصناعية أدى هذا إلى ضرورة الاهتمام بالمواد الأولية المستخدمة في القطاع الصناعي ، و في الأخير تأتي مرحلة الاهتمام بقطاع الخدمات أو صناعة الخدمات أي تقديم خدمة غير ملموسة للزبائن عكس القطاعات السابقة التي كانت تقدم سلع ملموسة ، كما أن صناعة الخدمات أصبحت تسهم في إجمالي الدخل القومي و عدد الأفراد العاملين فيها ، كما أن المنظمات التي تقدم الخدمات أصبحت تقدم فرص عمل جديدة تدرس الفرص التسويقية التي يتيحها هذا الاتجاه وينطبق ذلك بصفة خاصة على المنظمات صغيرة الحجم حيث تزداد فرصتها في تقديم الخدمات .

الفرع الثاني : أصناف الخدمات

تختلف تصنيفات الخدمة باختلاف طبيعتها و من بين هذه التصنيفات ما يلي²:

❖ حسب نوع السوق : و تصنف الخدمات في هذه الحالة إلى :

1 خدمات استهلاكية : هي التي تقدم لإشباع الحاجات الشخصية الصرفة مثل خدمات صحية ، خدمات النقل ، الاتصالات .

¹ -فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات، ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير منظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2011/2012 ص 37

² - بشير بودية ، طارق قندوز، أصول و مضامين تسويق الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص 115

2 خدمات تتعلق بمنشآت الأعمال : بحيث تقدم لإشباع حاجاتها مثل الخدمات الاستشارية و المحاسبة
معدات صيانة المباني

3 حسب درجة كثافة العمل : هي خدمات التي تعتمد على قوة عمل كثيفة مثل خدمات الحلاقة أو
خدمات الصيانة و غيرها .

و خدمات أخرى تعتمد على مستلزمات مادية أكثر من درجة كثافة قوة عمل أقل من خدمات النقل و
البيع الآلي .

❖ حسب درجة الاتصال بالمستفيد :

تصنف الخدمات في هذه الحالة حسب درجة الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة و المستفيد منها و
هي 3 أنواع :

1 خدمات ذات اتصال شخصي عالي : خدمات الطبيب

2 خدمات ذات اتصال شخصي منخفض : خدمات الصراف الآلي .

3 خدمات ذات اتصال شخصي : مثل خدمات المطاعم و توجد تصنيفات أخرى و هي كالتالي¹ :

❖ حسب أهمية حضور المستفيد : و تصنف في هذه الحالة إلى نوعان :

1 ضرورة حضور المستفيد من الخدمة: مثل العلاج الطبي .

2 ليس من الضروري حضور المستفيد من الخدمة : مثل خدمات تنظيف الملابس و كيلها .

❖ حسب مهارة مقدم الخدمة : و تصنف كما يلي :

1 خدمات تتطلب احترافية : مثل الخدمات الطبية و القانونية .

2 خدمات لا تتطلب احترافية : مثل الخدمات المنزلية .

¹ عتيق عائشة ، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية ، رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسويق دولي ،
جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، 2011/2012 ، ص 25.

❖ حسب دوافع تقديم الخدمة : و هي :

1 خدمات تقدم بدافع الربح: مثل المؤسسات الخاصة

2 خدمات لا تقدم بدافع الربح : مثل خدمات التعليم المجاني .

❖ حسب وجهة نظر التسويقية و هي نوعان :

1 خدمات سهلة المنال : كخدمات النقل و الحلاقة

2 خدمات صعبة المنال: كاستئجار أشخاص لحماية شخصيات مهمة .

المطلب الثالث: عناصر النظام الخدماتي

يتكون النظام الخدماتي من مجموعة عناصر تتفاعل فيما بينها لإنتاج و تقديم الخدمة ، و هي كالتالي¹:

أ- **نظام عمليات تشغيل الخدمة :**

و يتمثل هذا العنصر في الإدارة العليا للمؤسسة التي هي مصدر للقرارات المتعلقة بعرض الخدمات ، و هي تؤثر مباشرة على عملية تقديم الخدمة و جودتها .

ب- **الدعم المادي :**

و يتمثل هذا العنصر في الدعم المالي في التصميم الداخلي للمؤسسة و كذلك الآلات و الأجهزة و كل ماتستخدمه المؤسسة من معدات لإنتاج الخدمة في موقع المؤسسة .

ت- **العمال المباثرون :**

ويقصد بهم الموظفون اللذين يقدمون الخدمة و يتعاملون بطريقة مباشرة مع الزبائن و يمثلون المؤسسة ، و يجب أن يكون ذوي مهارات و كفاءات عالية لتقديم الخدمة .

ث- **الزبائن :**

و يقصد بهم كل اللذين يتلقون سلعة أو خدمة من المؤسسة .

ج- **عرض الخدمات :**

¹ - فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات، ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مرجع سبق ذكره، ص35

تتمثل في النتيجة المتحصل عليها من مجموعة التفاعلات الحاصلة بين مختلف عناصر إنتاج الخدمة و التي يجب تقديمها في حضور مقدم الخدمة و الزبون معا.

المبحث الثاني : الاطار النظري للجودة

ازداد اهتمام المؤسسة بجودة المنتجات , و ذلك بتحقيق الميزة التنافسية في مجال نشاطها و لمعرفة المقصود بالجودة سوف نتطرق إلى بعض التعاريف و تطورها التاريخي و تحديد تكلفتها و معرفة أهميتها .

المطلب الأول : مفهوم الجودة و تطورها التاريخي

الفرع الأول : مفهوم الجودة وأبعادها

تعددت الآراء و المفاهيم التي أوردتها المختصون بالجودة و سنتطرق إلى مجموعة من التعاريف و هي كالأتي :

- مفهوم الجودة من الناحية الاصطلاحية: يرجع مفهوم الجودة *qualité* إلى كلمة ألاتينية *QULITAS* و التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة الصلابة و قدما كانت تعني الدقة و الإتقان¹
- فقد عرفها *DEMING* بأنها أنظمة غير المعيب *NOM FAULLY SYSTEMS* التي تؤثر مباشرة في الحاجات الحالية و المستقبلية للزبائن².
- أما *joseph juran* على أنها ملائمة للاستخدام³، أي كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة لاستخدام المستفيد كلما كانت جيدة
- وعرفتها الجمعية الأمريكية لرقابة على الجودة *ASQC*

¹ - مأمون سليمان الدرادكة ، مرجع سبق ذكره، ص15

² - محمود عبد الفتاح رضوان ، إدارة الجودة الشاملة ، فلسفة و فكر ... قبل أن يكون تطبيق ، الطبعة الأولى ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، القاهرة، 2012 ، ص 14.

³ - محمود عبد الفتاح ، إدارة الجودة الشاملة ، فلسفة و فكر ... قبل أن يكون تطبيق ، نفس المرجع.

THE AMERICAN SOCIETY FOR QUALITY ■

CONTROL بأنها تعبير شخصي SUBJECTIVE TERM فمن ناحية

الاستعمال الفني فلكل شخص تعريفه الخاص لذا فان الجودة لها معنيين.¹

1 الخصائص المنتج أو الخدمة التي تواكب القدرة على إشباع حاجات الظاهرة أو الضمنية للمستهلك

2 المنتج أو الخدمة الخالي من العيوب

■ كما تعرف أيضا: على أنها احتياجات الزبون ، وتقيس مقدار مقابلة المنتج لمتطلبات الزبون وأنها هدف متحرك في سوق المنافسة.²

■ ويرى فليب كروسي أن الجودة هي مسؤولية الجميع و رغبات المستهلك هي التصميم³.

■ ويرى العالم gavin إن الجودة تتمثل في المطابقة السلع و الخدمات للمواصفات المعايير الموضوعية من طرف المستهلكين⁴.

■ ويرى (hradesky) أن الجودة هي المطابقة للمتطلبات التي يحددها الزبون بتوقعاته للمنتج أو الخدمة التي يزود بها⁵.

من خلال التعريف السابقة يمكن استنتاج التعريف الشامل للجودة :

الجودة هي مجموعة من الصفات خصائص المنتج والخدمة التي يرغب فيها الزبون و التي تؤدي إلى تحقيق احتياجاته كما يريد

وليس احتياجات الصميين ولا احتياجات رجال التسويق و لا احتياجات الإدارة العامة ,فهي تستند إلى الخبرة الفعلية للزبون من المنتج أو الخدمة بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم و متطلباتهم أو أكثر من

¹ - حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الطبعة العربية، عمان، سنة 2010، ص23

² - حيدر علي المسعودي، نفس المرجع.

³ - فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات، ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مرجع سبق ذكره، ص 10

⁴ - مأمون سليمان الداركة ، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء ، مرجع سبق ذكره ، ص 29.

⁵ - حيدر علي المسعودي ، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا ، مرجع سبق ، ذكره ، ص24

ذلك . و لهذا تحقق التميز لمنتجات المؤسسة عن منتجات المؤسسات المنافسة من خلال الدقة و الضبط في العمل مع تقليص التكاليف .

➤ ابعاد (خصائص) الجودة : بعد استعراض تعريفات الجودة نلاحظ انها مزيج من الخصائص (الصفات) الظاهرة و الضمنية التي الحاجات و رغبات المستهدفين ، و لذلك فان تحديد هذه الخصائص هي مهمة الادارة التي تهدف الى تحقيق الجودة المطلوبة في منتجاتها او خدماتها

و للجودة ابعاد عديدة من بينها¹ نذكر ما يلي :

1- المطابقة للمواصفات :

التي تعبر عن الإنتاج الخدمة حسب مواصفات المطلوبة و المحددة

2- الأداء :

ذي يعبر عن خصائص المنتج (سلعة _ خدمة) الأساسية ، فضلا عن الخصائص القابلة للقياس

3- المظهر :

يتمثل في المنتج الثانوي أو الصفات (الخصائص) التي تضاف إلى الخدمة الأساسية (المنتج أو الخدمة

(المقدمة بناء على طلب الزبون

4- الاعتمادية (المعولية) :

تعني مدى ثبات الأداء بمرور الوقت بفشل و تعطيل المنتج عن العمل . و هي احتمالية عمل أو

الأداء المنتج من دون فشل خلال عمره .

5- الخدمات المقدمة :

هي سرعة و سهولة القيام بالصيانة و الإصلاح و الحل للمشكلات و الاهتمام بالشكاوي .

6- سرعة الاستجابة :

أي مدى تجاوب مقدم الخدمة مع الزبون و الوقت المستغرق لتلبية حاجاته .

7- السمعة :

أي الخبرة و المعلومات السابقة عن الخدمة .

¹ - حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا ، مرجع سبق ذكره، ص26-27

8- المتانة (القدرة على التحمل):

وهي مقياس حياة المنتج و تشير إلى قوة التحمل أو المتانته خلال استعماله

9- الإنسانية :

يشير هذا البعد إلى كيفية التعامل مع الزبون كأنسان ليس كرقم و حالة .

الفرع الثاني : التطور التاريخي للجودة :

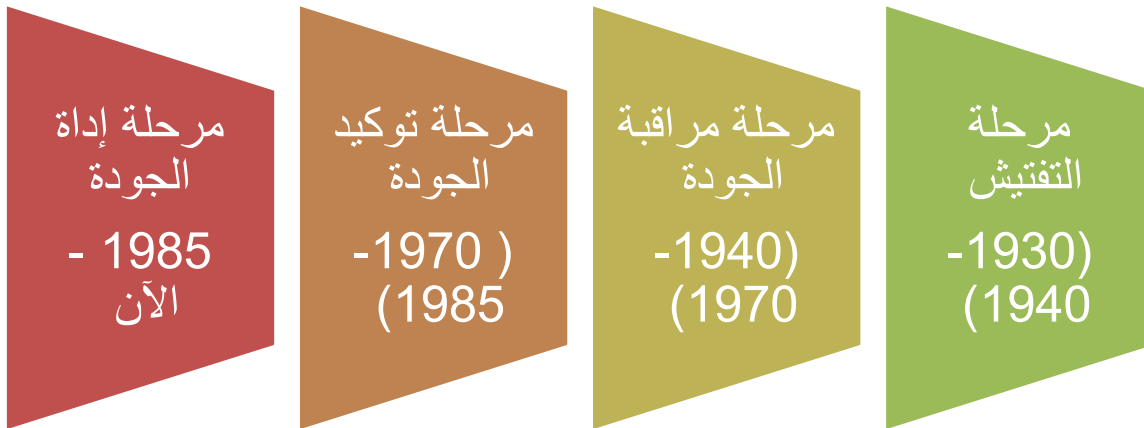
ظهرت الجودة قديما في الحضارات السابقة كالحضارة المصرية الفرعونية ، و يظهر لنا ذلك من خلال إتقانهم في تشييد الأهرامات و بناء معابدهم و الإسلام كذلك أوصى بإتقان العمل في العديد من الآيات القرآنية و الأحاديث النبوية .

قال تعالى : ﴿و قل اعملوا فسيرى الله عملكم و رسوله ﴾ " التوبة 105.

قال رسول (ص) : إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا فليتكفه " .

و مع مرور الزمن و التطور الذي أصبح يشهده العالم و زيادة الإنتاج و التصنيع هذه التغييرات ساهمت في تطور الجودة و مرورها بمراحل نلخصها في ما يلي¹:

الشكل (1-3): مراحل تطور الجودة



المصدر : محمود عبد الفتاح رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص 17.

1. مرحلة التفتيش (الفحص) inspection:

¹ - محمود عبد الفتاح رضوان ، إدارة الجودة و خدمة العملاء ، مرجع سبق ذكره، ص 16-17-18-19-20.

قديمًا كانت الرقابة على الجودة من طرف العامل نفسه الذي كان يقوم بفحصها أثناء عملية الإنتاج نفسها .

و يشير الفحص إلى تلك الأنشطة المصممة¹ لتحديد أو إيجاد حالات عدم التطابق الموجودة فعلا في المنتجات أو الخدمات.

أي أن عملية الفحص لأغراض الجودة كانت مجرد ضمان أن المنتج أو الخدمة المطابقة للمواصفات الموضوعية هي التي تنقل إلى الخارج المؤسسة في طريقها إلى المستهلكين،

و التي تهدف الوصول إلى الوحدات المعيبة التي لا تلي رغبات الزبائن. فالفحص يمنع وقوع الخطأ ، بل تنحصر مهمته في اكتشاف الخطأ .

و مع زيادة الإنتاج و التطورات التي أصبح يعيشها العالم تطلب ذلك القيام بملاحظة مستمرة للنتائج النهائي ، و بهذا تحول أسلوب الرقابة على الجودة إلى أسلوب التفتيش الذي اعتبرته المؤسسات أنه الوسيلة الوحيدة لضمان الجودة .

2. مرحلة رقابة الجودة quality control :

هذه المرحلة شهدت تطورا في الجودة حيث بدأت المؤسسات الإنتاجية باستخدام الإحصاء في الرقابة على الجودة ، بعدما أصبح أسلوب الفحص و التفتيش غير كاف لمراقبة الجودة و ضبطها .

و يشير إلى استعمال المواصفات² و الفحص ليشمل جميع مراحل الإنتاج ' إذ إن مراقبة الجودة ينبغي أن تكون ملازمة للعملية الإنتاجية منذ بدا الطلب المواد الأولية و استلامها و فحصها و مطابقتها مع المواصفات المحددة من قبل الدائرة الفنية في المؤسسة الصناعية و لحين اكتمال صناعة المنتج و تقديمه إلى المستهلك بشكله النهائي.

في هذه الفترة كذلك قام للعالم Rad Ford بنشر كتابه " الرقابة على جودة المنتجات سنة 1992 .

هذا ما شجع المؤسسات على إنشاء قسم خاص مستقل مهامه الرقابة على جودة المنتجات و ضبطها مع تشخيص المشاكل التي تحدث أثناء عملية الإنتاج باستخدام الأساليب الإحصائية و العلمية و التقنية .

¹ - حيدر علي المسعودي ، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا ، مرجع سبق ذكره، ص 37

² - حيدر علي المسعودي ، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا ، نفس المرجع، ص 37

3 مرحلة تأكيد (ضمان) الجودة **quality assurance**:

في هذه المرحلة ظهرت عدة مفاهيم تؤكد على أن ضمان الجودة هو مسؤولية كل العاملين في المؤسسة و ليس قسم الرقابة فقط .

و ذلك بالتنسيق بين العمال و المدراء في حل المشاكل مع تحفيز العمال و دعمهم لتحقيق الجودة العالمية الخالية من الأخطاء و العيوب و هذا أصبح الهدف الأساسي الذي تسعى المؤسسات الإنتاجية لتحقيقه .

و يعرف ضمان الجودة بأنها طريقة لضمان الجودة المنتج النهائي أو الخدمة النهائية و ضمان جودة العمليات . فهي تتطلب أنظمة التخطيط و التوثيق و العمليات التي تشخص الفشل في التصميم ، و الإنتاج أو التوصيل للسلعة أو الخدمة قبل أن تصبح مشكلة .

ومن جهة أخرى هو المستوى الثقة التي تخضع لها مستويات الجودة جميعها في المنتجات ، فهي تحدد المستوى الحالي و الاتجاه المستقبلي للجودة .

ويلخص ابرز سمات هذه المرحلة :

أ. التكامل و التنسيق بين برامج الإدارة .

ب. مشاركة كافة المستويات الإدارية في تخطيط و مراقبة الجودة.

ج . يوجه ابطار العمل و الحطة الرئيسية العمليات و الأنشطة و القرارات للوصول إلى أهداف الجودة.

4. مرحلة إدارة الجودة الشاملة **total quality management**:

هي أهم مرحلة في تاريخ تطور الجودة ، قد أصبحت الجودة ركن من أركان الوظيفة الإدارية و مسؤولية كل فرد في المؤسسة لتحقيق النجاح طويل الأمد ، و قد تميزت هذه المرحلة ب :
تحقيق أعلى درجات المطابقة بين المواصفات العالمية و الموصفات المطلوبة للزبون .
أصبحت الجودة شرط أساسيا في عمليات التبادل التجاري الدولي .

إدراج الجودة ضمن التخطيط الاستراتيجي للشركة .

و هذه المرحلة تشير إلى الأبحاث العلمية في هذا الميدان . بأنها ستكون مرحلة الاهتمام بالزبون من خلال تقديم و إنتاج كل ما يرغب به الزبون من حيث السهولة و سرعة الحصول على المنتج عند الطلب .

الفرع الثالث: أهمية الجودة و أهدافها و تكلفتها :

1. أهمية الجودة:

: للجودة أهمية كبيرة سواء على مستوى المؤسسات أو على مستوى الزبائن إذ تعتبر الجودة احد العوامل التي تحدد حجم الطلب على المنتجات و الخدمات المؤسسة ، و تكون الأهمية كما يلي¹:

❖ بالنسبة للمؤسسة : تظهر بأربعة أوجه وهي²:

✓ سمعة المؤسسة (المنشأة): و تستمد المؤسسة شهرتها من المستوى جودة منتجاتها أو

خدماتها و يتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردين و خبرة العاملين و مهاراتهم . و محاولة تقديم منتجات تلي رغبات و حاجات زبائن المؤسسة ، و هو الذي يعطي لها سمعة جيدة أو سيئة .

✓ التكاليف و الحصة السوقية :

فالجودة المضمونة يمكن أن تقود إلى زيادة الحصة السوقية و توفير التكاليف و كلاهما يؤثران في الربحية و بذات الطريقة فان التحسين الموثوقية و المطابقة للمواصفات يعني الحد الأدنى من العيوب و تقليص التكاليف الخدمية.

عندما يكون مستوى جودة المنتجات جيد سيجلب هذا عددا كبيرا من المستهلكين (العملاء) و بالتالي ستحقق المؤسسة زيادة كبيرة في الأرباح مع رفع حصتها في السوق .

✓ المنافسة العالمية :

إن التغيرات السياسية و الاقتصادية تؤثر على تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في السوق دولي التنافسي و تكسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل المؤسسات و المجتمع على تحقيقها هدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية ، فكلما انخفض مستوى الجودة منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى الضرر بأرباحها، إذا كان مستوى الجودة ضعيف (غير المطلوب) ذلك يمنع المؤسسة من منافسة باقي المؤسسات.

✓ المسؤولية القانونية للمنتج :

¹ - سلطان كريمة ، طرق تحسين جودة المنتج الصناعي و أثرها في تخفيض التكاليف ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستير ، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة ، جامعة 20 اوت 1955 ، سكيكدة ، 2007/2006 ، ص11

² - حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا، مرجع سبق ذكره، ص 31

تزداد عدد المحاكم التي تتولى النظم و الحكم في القضايا مؤسسات التي تقوم بتصميم و إنتاج و توزيع منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة.
لذا كل مؤسسة تكون مسؤولة القانونية عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء استعماله لهذه المنتجات.

❖ بالنسبة للمستهلك (العميل/الزبون)

- ✓ حماية المستهلك : تطبيق المؤسسة للجودة في كافة أنشطتها مع تحديد المواصفات التي يرغب بها الزبون ذلك سيحميه من الغش التجاري
- ✓ رضا المستهلك : تطبيق المؤسسة للجودة في كافة أنشطتها مع تحديد المواصفات التي يرغب بها الزبون ذلك سيحميه من الغش التجاري ، فكلما انخفض مستوى الجودة يؤدي الى انخفاض في طلب من طرف الزبون على منتجات المؤسسة .

2 أهداف الجودة :

سنذكر أهم أهداف الجودة و هي¹:

✓ تحقيق الربحية و القدرة التنافسية في السوق :

التحسن المستمر في الجودة سيرفع من مبيعات المؤسسة و بالتالي زيادة أرباحها و خلق حصص في السوق العالمية و قدرة هذه المؤسسات على منافسة غيرها في السوق.

✓ تحقيق الرضا لدى العملاء :

أهم هدف تسعى المؤسسة لتحقيقه هو رضا عملائها و تلبية احتياجاتهم و يكون ذلك بتقديم منتجات و خدمات حسب المواصفات التي وضعوها.

✓ زيادة الفعالية التنظيمية :

تسعى المؤسسة للاهتمام بالعمل الجماعي و حل مشاكل العاملين و تحسين العلاقات الوظيفية و التنظيمية بينهم و هذا سيحقق أعلى جودة ممكنة.

3. تكلفتها :

تتحمل المؤسسة في سعيها إلى إنتاج السلعة (منتج أو خدمة) تلبية احتياجات الزبائن² و رغباتهم و توقعاتهم أنواعا مختلفة من التكاليف المتعلقة بتحقيق الجودة تسمى تكاليف الجودة ، و تعرف التكلفة الجودة بأنها الفرق الحسابي بين التكلفة المتوقعة أو المحددة مسبقا لإنتاج منتجات خالية من

¹ - خضير كاظم حمود ، ، إدارة الجودة و خدمة العملاء ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان 2000 ، ص 83-84

² - حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا ، مرجع سبق ذكره، ص 50-51-53

العيوب و مطابقة للمواصفات و بين التكلفة الفعلية التي تحملتها المؤسسة لإنتاج و بيع منتجاتها ، و هي أيضا حاصل الفرق بين التكلفة الحقيقية التي ستحصل إذا لم يحصل أي فشل للمنتج، تشمل التكاليف جميعها التي تنفقها المؤسسة في جهودها لإنتاج منتجات مطابقة للمواصفات ومنع حدوث المشاكل في و أثناء و بعد عملية الإنتاج ، و لا تخص تكلفة الجودة عملية الإنتاج فحسب بل تتجاوز ذلك إلى جميع الأنشطة في المؤسسة بدءا من البحث و التطوير و حتى خدمة المستهلك.

المطلب الثاني: عناصر إدارة الجودة الشاملة و أهم مبادئ تطبيقها

بعد التطرق في إلى ماهية الجودة و المراحل التي مرت بها لوصول مرحلة إدارة الجودة الشاملة، في هذا سنعطي مفهوما لها مع ذكر أهم مبادئها و مراحل تطبيقها.

الفرع الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

تعد إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية و الفلسفية الرائدة التي استحوذت على اهتمام المفكرين و العلماء مما جعلهم يحاولون تقديم تعريف دقيقا و من أهم هذه التعاريف ما يلي :

- عرفها John Oakland أنها الوسيلة التي تدار بها المؤسسة لتطور فعاليتها¹ ووضعها التنافسي
- ووفق Royal Mail : تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها الطريقة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين على العمل في فريق واحد².
- و يعرفها هو وزملائه بأنها فلسفة إدارية مصممة لجعل المؤسسة أكثر سرعة في إنشاء نظام هيكلية متين ، توجه نم خلال جهود كافة العاملين لكسب العملاء³.
- كما يعرفها معهد الجودة الفدرالي بأنها : القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح و من أول مرة⁴.

1 - خضير كاظم حمود، ، إدارة الجودة و خدمة العملاء مرجع سبق ذكره، ص74

2 - خضير كاظم حمود، إدارة الجودة و خدمة العملاء ، مرجع سبق ذكره، ص75

3 - بوعداد نور الدين، إدارة الجودة الشاملة ، مرجع سبق ذكره، ص 13

4 - بوعداد نور الدين، إدارة الجودة الشاملة ، مرجع سبق ذكره، ص 14

- أما روبرت بنهد فقد عرف ادارة الجودة الشاملة على انها¹: خلق ثقافة متميزة في الأداء ، تتظافر فيها جهود المديرين و الموظفين بشكل متميز لتحقيق توقعات الزبائن ، و ذلك بالتركيز على جودة الأداء في مراحلها الأولى وصولا إلى الجودة المطلوبة لأقل كلفة ممكنة أقصر وقت.
 - و يمكن تعريفها على أنها نظام متكامل² موجه نحو تحقيق احتياجات المستهلكين و إعطاء صلاحيات أكبر للموظفين تساعدهم في اتخاذ القرار، و التأكيد على التحسين المستمر لعمليات إنتاج السلع والخدمات ، و الذي يؤدي إلى ولاء الزبون في الحاضر و المستقبل .
- من خلال التعاريف السابقة يمكننا استنتاج أن إدارة الجودة الشاملة هي نظام أو منهج إداري تتبعه المنظمة المشاركة فيه الإدارة العليا و العمال و تسعدهم في اتخاذ القرار كذلك لتحقيق أعلى جودة ممكنة و تلبية رغبات المستهلكين .

يوضح الجدول التالي أهم الاختلافات الموجودة بين الإدارة التقليدية و إدارة الشاملة :

الشكل (1-4): الاختلاف بين الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة

الإدارة	الإدارة التقليدية	إدارة الجودة الشاملة
الهدف الأساسي	أرباح قصيرة الأمد	تلبية توقعات الزبون
الموظفون	مورد باهض الثمن	أصل استراتيجي
الجودة	تعامل الجودة على أنها تكلفة	تعامل الجودة على أنها ربح
هدف الإدارة	النتائج	العمليات (تحسين) و النتائج
الأسلوب	تخفيض التكاليف	تحسين الجودة المحافظة على زيادة عدد الزبائن
التطلعات	الفردية	العمل الجماعي

1 - محمد عوض الترتوي، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة، في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى 2006/الطبعة الثانية 2009، ص31

2 - محمد عوض الترتوي، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة، في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص30

المصدر : محمود عبد الفتاح رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص 25.

الفرع الثاني: مبادئ (مرتكزات) إدارة الجودة الشاملة :

تقوم مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة ، و عندما تقوم المؤسسة بتطبيق هذه المبادئ فإنها ستنتج حتما في تحقيق مستوى متميز من الجودة ، و يمكن تلخيص هذه المبادئ وهي 6 على النحو التالي¹:

1 التركيز على العميل :

يعتبر العميل (المستهلك) أهم المرتكزات التي تستند إليها إدارة الجودة الشاملة ، حيث يعتبر العميل هو المحور الأساسي لأنشطة الإدارة ، و نقصد بالعميل هنا كلا من العميل الخارجي (الفرد المستهلك الذي تسعى المؤسسة لتحقيق رغباته و احتياجاته) و العميل الداخلي (العاملين داخل المؤسسة) الذين يتوقف على أدائهم نجاح المؤسسة في تحقيق مستوى الجودة المطلوب .

2. التركيز على العمليات و النتائج معا :

و يقصد بذبك المستهلك عندما يستلم منتج أو خدمة معينة من مؤسسة و لا تكون حسب توقعاته فسيذهب و يتعامل مع مؤسسة أخرى إذ يتوقع منها نتائج افضل ، لهذا على المؤسسة البحث عن حلول بشكل مستمر من اجل تفادي هذه المشاكل و بالتالي تحسين الخدمة أو المنتج المقدم للزبون .

3. الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها :

إذا طبقت المؤسسة المبدأ الثاني و ركزت على النتائج و العمليات معا و تلافت المشاكل قبل وقوعها هذا سيجنبها الوقوع في الأخطاء و العيوب ، حيث يتطلب هذا المبدأ استخدام معايير مقبولة لقياس جودة المنتج أو الخدمة أثناء عملية الإنتاج و ليس بعد وقع الخطأ.

4. حشد خبرات القوى العاملة :

يعتبر هذا المبدأ من الركائز الأساسية التي ينبغي أن تعتمد عند تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات².

¹ - ديمغ و روبرت هاغستروم ، إدارة الجودة الشاملة أسس و مبادئ و تطبيقات ، ترجمة و اعداد هندر شدي ، كنوز للنشر و التوزيع ، 37 ش قصر النيل ، القاهرة ، د.ط ، 2009 ، ص 34.

² خضير كاظم حمود ، ادارة الجودة و خدمة العملاء ، مرجع سبق ذكره ، ص 100.

و يتمثل هذا المبدأ في التحفيزات و المكافآت التي يتلقاها العاملين في المؤسسة و كذلك مقابله جهودهم بالثناء و الشكر و إشعارهم أنهم جزء لا يتجزأ من فريق العمل الناجح .

6. اتخاذ القرارات استنادا إلى الحقائق :

تعتمد إدارة الجودة الشاملة على الأسلوب العلمي الدقيق في استمرارية التحسين و التطوير المستثمرين في الأداء التشغيلي للعمليات الإنتاجية¹.

حيث يشترك فيه العاملين و كذلك العملاء و يكون هذا بالتفهم الكامل للعمل و مشكلاته للوصول إلى حلول ترضي جميع الأطراف ، من خلال جمع المعلومات اللازمة لبناء قرارات من شأنها التحسن المستمر .

7. التغذية الراجعة (العكسية) : و هذا المبدأ الأخير يتيح للمبادئ الخمسة السابقة أن تحقق

النتائج المطلوبة منها ، من خلال وجود شبكة اتصالات فعالة² ، و التي تمكن من الحصول على المعلومات اللازمة لزيادة فرص النجاح في المؤسسة .

الفرع الثالث: مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

يمر تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات بخمسة مراحل و هي كالتالي³:

1. مرحلة الاستكشافية و الدعم :

هي أول مرحلة و تعتبر مرحلة استكشافية تقوم فيها المؤسسة بوضع خطة تمهيدية ، بعد إحساس الإدارة بضرورة التغيير و التجديد لتحقيق المزيد من النجاح و الإرباح و في هذه المرحلة تقرر إدارة المؤسسة رغبتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، و من هذا المنطلق يبدأ مدراء المؤسسة بتلقي برامج تدريبية بداية من الإدارة العليا إلى العاملين و الموظفين، وتكون هذه البرامج متخصصة عن هذا النظام و أهميته و متطلباته و المبادئ التي يتركز عليها .

2. مرحلة التخطيط :

تعتبر هذه ثاني مرحلة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات، و في هذه المرحلة تقوم المؤسسة بوضع خططها التفصيلية مع توفير الموارد اللازمة وتحديد العمليات الأساسية والهيكلة الدائم الذي تحتاجه لتطبيق هذا النظام ، وكذلك اختيار إستراتيجية التنفيذ بالتعاون مع مجلس الجودة و إدارة منسق للجودة.

¹ خضير كاظم حمود ، ادارة الجودة و خدمة العملاء ، مرجع سبق ذكره ، ص 101.

² بوغناد نور الدين ، ادارة الجودة الشاملة ، مرجع سبق ذكره ، ص 15.

³ بودالي محمد ، دور المورد البشري في الرقابة على جودة المنتج ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، فرع إدارة أعمال ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس ، ص 17-19.

3. **مرحلة التقييم :** تبدأ عملية التقييم ببعض التساؤلات المهمة و يمكن الإجابة عليها بتوفير أرضية ملائمة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، و بالتالي في هذه المرحلة تقوم المؤسسة بتهيئة الجو المساعد و المناسب لسيرورة العمل و تطبيق لنظام إدارة الجودة الشاملة و ذلك يكون بوضع الأهداف التي تسعى هذه الأخيرة للوصول إليها و الأنشطة التي عليها القيام بها لتحقيق هذه الأهداف و كذلك أهم النتائج المحققة من وراء تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة سواء كانت ايجابية أو سلبية .

4. **مرحلة التنفيذ :**

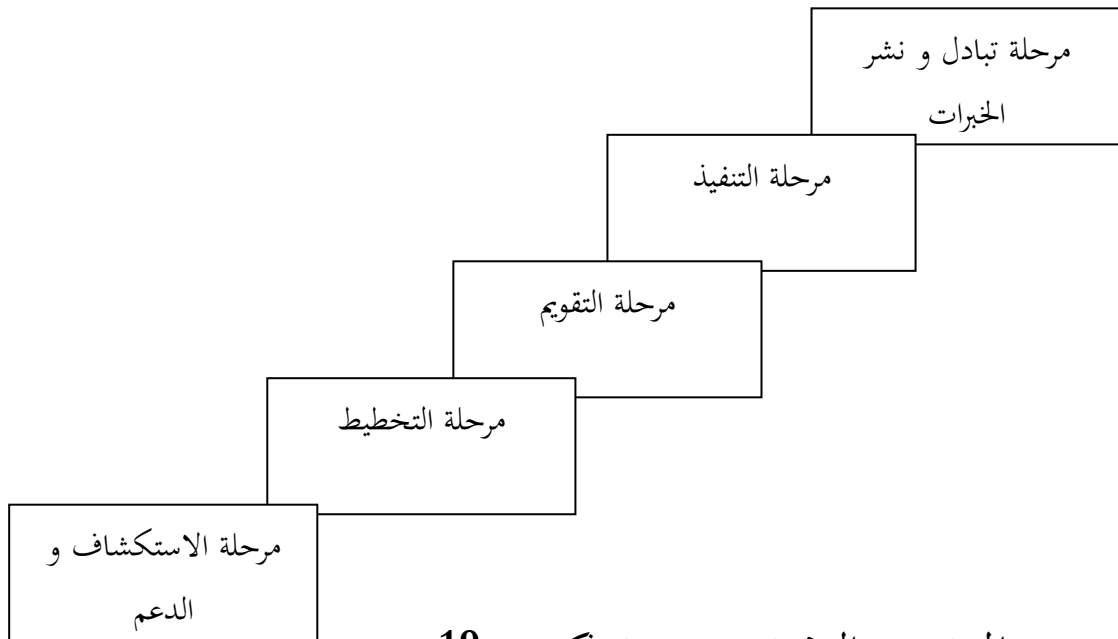
في هذه المرحلة تختار المنظمة الأفراد التي تكون مهمتهم تنفيذ هذا النظام ويتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب التي يحتاجونها و المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

5. **مرحلة تبادل و نشر المعلومات و الخبرات:**

تعتبر هذه آخر مرحلة من مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات حيث في هذه المرحلة يتم استثمار النجاحات و الخبرات المحققة من تطبيق هذا النظام .

و الشكل الموالي : يوضح أهم هذه المراحل

الشكل (1-5): مراحل تطبيق إدارة تطبيق الجودة الشاملة



المصدر : بودالي محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص 19.

المطلب الثالث: نظام الإدارة الجودة ISO 9000

إن نظام إدارة الجودة الايزو ISO أصله الكلمة الإغريقية ISOS¹ أي التساوي وقد اشتقت

الحروف الثلاثة الأولى لاسم المنظمة الدولية للمواصفات و المقاييس **International standardization organization** و تعد من أكبر المنظمات في العالم التي تصدر مواصفات دولية اختيارية للأعمال الخاصة و الحكومات و المجتمع . تعمل على تسهيل تبادل السلع و الخدمات بين الدول².

و قد تم تأسيس منظمة الايزو سنة 1946 بعد الحرب العالمية الثانية و باشرت عملها في 23 فيفري 1947 ب جنيف سويسرا.

الفرع الأول: مفهوم مواصفات الايزو 9000

- و مواصفات الايزو هي عبارة عن نظام لإدارة الجودة تبناه المؤسسة من اجل تلبية رغبات الزبائن و المستهلكين ويشمل على معايير تتصف بالشمولية و العالمية و يركز على العمليات الداخلية لاسيما التصنيع و البيع و الإدارة و الخدمات التقنية³
- و أيضا هي عبارة عن اتحاد منظمات وطنية للمواصفات لأكثر من 120 دولة و تهتم بتحديد المواصفات و المعايير على المستوى العالمي و في جميع المجالات الصناعية و التجارية و الخدمية⁴
- و يعتبر الايزو 9000 سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات في 1987 و تعد جواز حجز الزاوية للوصول للمنتج الانتقال من المجال المحلي أو الوطني إلى عالم الشهرة و الأسواق العالمية⁵

¹ مهدي صالح السامرائي صبيح كرم الكناي، نظام إدارة الجودة الايزو ISO مدخل لتحسين أداء الجامعات، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، عمان، 2013، ص 43

² بوحنان نور الدين ، ادارة الجودة الشاملة ، مرجع سبق ذكره، ص25

³ مراد اسماعيل ، محاضرة بعنوان مفهوم نظام ادارة الجودة (ISO.9000) ، مقياس ادارة الجودة و التقييس، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة بلحاج بوشعيب عين تيموشنت، الجزائر، 2021، ص2

⁴ مراد اسماعيل، مرجع سبق ذكره، محاضرة بعنوان مفهوم نظام ادارة الجودة (ISO.9000) ، ص 2

⁵ - سعدى نوال، نظام الايزو 9000 و الإدارة بالجودة الشاملة، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 23 مارس 2016، جامعة وهران -2- الجزائر ، ص 108

- كما يمكن تعريفها على أنها مجموعة مواصفات تحكم توثيق نظام الجودة التي تتطابق فيه جميع المتطلبات و بما يتلائم مع طبيعة المؤسسة .
- و الايزو أيضا هو عبارة عن سلسلة تحدد و تصف العناصر الرئيسية المطلوب توفرها في نظام الجودة و إدارته¹.

الفرع الثاني: مكونات سلسلة مواصفات الايزو 9000

مر نظام إدارة الجودة الايزو 9000 المكون من سلسلة من المواصفات التي طرأت عليها عدة تعديلات من سنة 1994 من حيث عددها و محتواها ... وسنتطرق في هذا العنصر الى إصدارات الايزو 9000 مع تعديلاتها التي مرت بها وهي كالتالي²:

أولا : سلسلة مواصفات (ISO 9000 :1994) : تتمثل في المواصفات التالية

- Iso 9000 : هي عبارة عن تعليمات يجب إتباعها عند اختيار نظام الجودة الشاملة و تطبيقه .
- Iso 9001 : تطبق هذه المواصفة في المؤسسات التي نشاطها يقوم على التصميم و الإنتاج و التطوير و هي الأكثر شمولية .
- Iso 9002 : هي مواصفة خاصة بالمؤسسات التي تطبق نظم الجودة الشاملة في مجالات الإنتاج و التطوير و غيرها ماعدا التصميم .
- Iso 9003 : هي مواصفة نظام الجودة من اجل ضمان الجودة في الرقابة و الفحص النهائي .
- Iso 9004 : تتضمن هذه المواصفة الإرشادات الواجب إتباعها من قبل المؤسسة للحصول على شهادات الايزو 9000-9001-9002-9003 .

ثانيا : سلسلة مواصفات (ISO 9000 :2000) : كانت هذه السلسلة نتيجة لبعض

التعديلات التي طرأت على سلسلة مواصفات 1994 وبالتالي هي عبارة عن إدماج iso 9000 مع iso 9002 و iso 9003 في معيار واحد هو iso 9001 و التأكيد على

¹ - مراد اسماعيل، مرجع سبق ذكره، محاضرة بعنوان مفهوم نظام ادارة الجودة(ISO.9000) ، ص3

² -بنقة حليلة ، دور أنظمة الجودة العالمية في تطوير المبادلات التجارية الدولية ، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماستر، في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال التجارة الدولية ،جامعة المسيلة 2012، 2013، ص 48 49 50 51 .

شموليته على جميع أنشطة المؤسسة مع إمكانية تطبيقه في جميع أنواع المؤسسات لكي تتغلب على مشكلة الاختيار لدى المؤسسات

و تشمل هذه السلسلة ما يلي :

- Iso 9000 : هو معيار يمثل و يحدد المبادئ المرتبطة بنظام إدارة الجودة .
- Iso 9001 : هو المعيار الذي يحدد ماهية متطلبات نظام إدارة الجودة و المراحل المرتبطة بجودة المنتج و كيفية التحكم فيه وكيفية حصول المؤسسة على شهادة الايزو و يقيم من خلال المراجعة الخارجية .
- Iso 9004 : هو المعيار الذي يقدم الإرشادات لجميع عمليات المؤسسة من اجل تحسين أدائها لتحقيق رغبات الزبون و يعتبر iso 9004 معيارا مكمل ل iso 9001 وهو يخضع للمراجعة الداخلية .
- Iso 10011 : هو معيار مكمل للمعايير السابقة حيث يقدم الإرشادات للمراجعة الداخلية و الخارجية لنظام إدارة الجودة وهو مماثل لمعايير مراجعة البيئة .

ثالثا : سلسلة مواصفات (ISO 9000:2008) : هي سلسلة تعديلات للمواصفات السابقة و مراجعة ثالثة لوضع مواصفات جديدة تحل محل القديمة , لكن هذه المراجعة لم تقدم أي جديد و اقتصرت تعديلاتها على إعادة صياغة بعض العبارات بهدف توضيحها و إزالة الغموض عنها .

الفرع الثالث :مراحل الحصول على شهادة الايزو 9000 :

هناك مجموعة مراحل أساسية¹ تمر بها المؤسسة التي تريد الحصول على شهادة الايزو 9000 و المتمثلة في مايلي² :

¹ - سيد فاطمة الزهراء، نظام الجودة المتكامل بين واقع المؤسسة الجزائرية و تحسين الأداء،رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص علوم مالية، جامعة جيلالي اليابس، سيدي بلعباس، 2016-2017 ص77-78

² - أسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة2، 2012-2013 ص 27-28

1. (المرحلة التحضيرية) مرحلة الاستعداد للتسجيل :

هي مرحلة إعداد الأوضاع الخاصة (أوضاع المؤسسة) بما يتلائم مع متطلبات شهادة الايزو و هي كالتالي :

- إقناع الإدارة العليا في المؤسسة و كذلك باقي مستويات الإدارة (العاملين) بأهمية هذه الشهادة و تحفيز العاملين من اجل الحصول عليها و كذلك إقناعهم بمدى أهمية نظام الايزو و فوائد تطبيقه .
- وضع خطة عمل و جدول زمني للتنفيذ و يجب على المؤسسة التقييد به .
- صياغة مفهوم الجودة في المؤسسة و كذلك أهدافها و إعداد دليل لها مع تعديل الهياكل التنظيمية في المؤسسة بما يتوافق مع نظام الجودة الايزو .

2. مرحلة الحصول على الشهادة :

في هذه المرحلة يتم إما رفض أو قبول طلب المؤسسة في الحصول على شهادة الايزو 9000

- أولاً : تقوم المؤسسة التي تريد الحصول على شهادة الايزو بالتعاقد مع إحدى الجهات المانحة للشهادة (شركة مرخصة لإعطاء الشهادة)
- قيام هذه الشركة بمراجعة ودراسة طلب المؤسسة و المستندات المقدمة إليها
- انجاز تقييم أولي لنظام إدارة الجودة المعمول به و كذلك تقييم المستندات لإيجاد التغييرات و حالات عدم الطابق و المخالفات و إجراء كافة التعديلات عليها
- تقييم رئيسي لنظام إدارة الجودة لمعرفة مدى إتباع البنود الواردة في المواصفة العالمية
- عقد لقاء ختامي بين الجهة المانحة للشهادة و المؤسسة التي قدمت طلب الحصول عليها و غي هذا اللقاء يتم إما :

❖ تأجيل منح الشهادة (موافقة مشروطة) : و ذلك في حالة كانت المخالفات و حالات عدم التوافق

التي تمت ملاحظتها أثناء عملية التقييم صغيرة (ثانوية) فيتم منح المؤسسة مهلة محددة لتصحيحها

❖ الموافقة : تكون عندما يبين تقرير المقيمين أن المؤسسة تطبق كافة متطلبات المواصفة العالمية مع

عدم وجود لأي مخالفات

❖ عدم الموافقة : و ذلك في حالة وجود مخالفات كبيرة رئيسة لا يمكن معالجتها

3. مرحلة مابعد الحصول على الشهادة :

تكون هذه المرحلة بعد حصول المؤسسة على شهادة الايزو 9000¹ و التي يجب المحافظة على المستوى الذي وصلت إليه لذلك تقوم الجهة المانحة للشهادة (المسجل) بزيارات مراقبة لفحص نظام الجودة داخل المؤسسة و تكون على نوعين (مجدولة) كل 6 أشهر أو (فجائية) في حالة ورود شكاوي للجنة المانحة للشهادة عن عيوب في منتجات هذه المؤسسة التي حصلت على الشهادة

الفرع الرابع: علاقة نظام إدارة الجودة الايزو 9000 بإدارة الجودة :

التطور الذي أصبحت تعيشه مؤسسات العالم و السوق العالمية زاد من حدة المنافسة بين هذه المؤسسات المقدمة للخدمات و بالتالي أصبحت كل مؤسسة تسعى لتبني نظام يثبت أداءها المتميز في تقديم الخدمة و كذلك يساعدها في الحفاظ على عملائها و زيادة حصتها في السوق و تتمثل هذه الأنظمة في : نظام إدارة الجودة الايزو 9000 و نظام إدارة الجودة الشاملة و هنالك عناصر تشابه بيه هدين النظامين و كذلك عناصر تختلف فيها و هي كالتالي²:

✓ عناصر التشابه :

- التحسين المستمر للعمليات و النتائج و إرضاء الزبون .
- تحسين علاقة المؤسسة مع كل الأطراف التي تتعامل معها .

✓ عناصر الاختلاف :

- نظام إدارة الجودة الايزو يهدف لتحقيق مستوى جودة عالمي عكس نظام إدارة الجودة الشاملة الذي هو عبارة عن فلسفة إدارية تتبنى أنظمة متكاملة في جميع المجالات .
- المؤسسات الحاصلة على شهادة الايزو 9000 تخضع لعملية مراجعة دورية من قبل منظمة الايزو أما المؤسسات التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة فيعتبر نموذج خاص بالمؤسسة لها حق التصرف فيه بحرية .

² بوحنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، إدارة الجودة الشاملة ، ص53-54

- نظام إدارة الايزو 9000 لا يشترط التوسع في استخدام الطرق و الأدوات الإحصائية عكس نظام إدارة الجودة الذي يشترط ضرورة معرفة العمال بكل الأدوات و الطرق الإحصائية لمعرفة المشكلة و معالجتها قبل تفاقمها .

و الجدول التالي يوضح أهم الاختلافات بين الايزو و إدارة الجودة الشاملة:

الجدول (1-2): الفرق بين إدارة الجودة الشاملة و الايزو 900

نظام إدارة الايزو 9000	نظام إدارة الجودة الشاملة
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ليس من الضروري على المستهلك ➤ لا ترتبط بإستراتيجية موحدة ➤ تهتم بالتركيز على النظم الفنية و نظم الإجراءات مشاركة العاملين ليس ضروريا ➤ لا يلزم التركيز على التحسين المستمر لأنها تمثل مجرد قرار ➤ يمكن أن يكون التركيز جزئيا ➤ قسم الجودة هو المسؤول عن الجودة ➤ من الأنسب كثيرا بالأوضاع على ماهي عليه 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ التركيز المطلق على المستهلك ➤ ترتبط بإستراتيجية الشركة ➤ تهتم بالتركيز على الفلسفة و المفاهيم و الأدوات و الأساليب ➤ التأكيد على مشاركة و حماس العاملين ➤ تحسين مستمر و تعميق لمفهوم الجودة الكلية و عملية لا تنتهي ➤ تعنى بالمنظمة ككل بجميع إداراتها و ووظائفها و مستوياتها ➤ كل فرد مسؤول على الجودة ➤ تتضمن وتشمل على تغيير الثقافة و العمليات

المصدر : مزيان عبد القادر ، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء ، ص 21

المبحث الثالث : جودة تقييم الخدمة

عند تقديم خدمة للزبون لابد من تقييمها من طرف هذا الأخير باعتباره العنصر الأساسي في عملية تقييم جودة الخدمة .

المطلب الأول : مفهوم جودة الخدمة و أهميتها .

الفرع الأول : مفهوم جودة الخدمة

تعددت تعاريف جودة و سنبرز أهمها :

- يعرفها Berrard Monteuil بأنها المدى الذي توصل إليه المنتج في إشباع حاجات المستهلك¹.
- ويقصد بجودة الخدمات تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي و البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية².
- و يرى Lewis and Booms بان جودة الخدمة تعبر عن مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستهلك منها³.
- و اعتبرها المؤلف خضير كاظم حمود بأنها تعتبر من المجالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات أن تميز نفسها وهي تقديم نوعية عالية و بشكل مستمر و بصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين⁴.
- و تعرف أيضا جودة الخدمة بأنها قدرة الخدمة المقدمة على إرضاء رغبات و حاجات الزبائن المطلوبة بحيث تكون متوافقة مع احتياجات الزبون و توقعاته لان المستهلك يحكم على جودة الخدمة طبقا لمدى ارتقاء الخدمة المقدمة إلى توقعاتهم المبدئية⁵.
- كما أن مفهوم الجودة قد يختلف من وجهة نظر كل من مقدم الخدمة أو متلقي الخدمة

مقدم الخدمة = المؤسسة

متلقي الخدمة = الزبون (المستهلك أو العميل)

¹ - سنوسي حنان ، جودة الخدمات و أثرها على رضا العميل ، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، قسم علوم تجارية تخصص تسويق ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغافم ، 2016-2017 ، ص 11

² - حميدي راي ، أثر تطبيق جودة الخدمات التعليمية في ضوء الاصلاح الجامعي الجديد ل م د ، مرجع سبق ذكره.

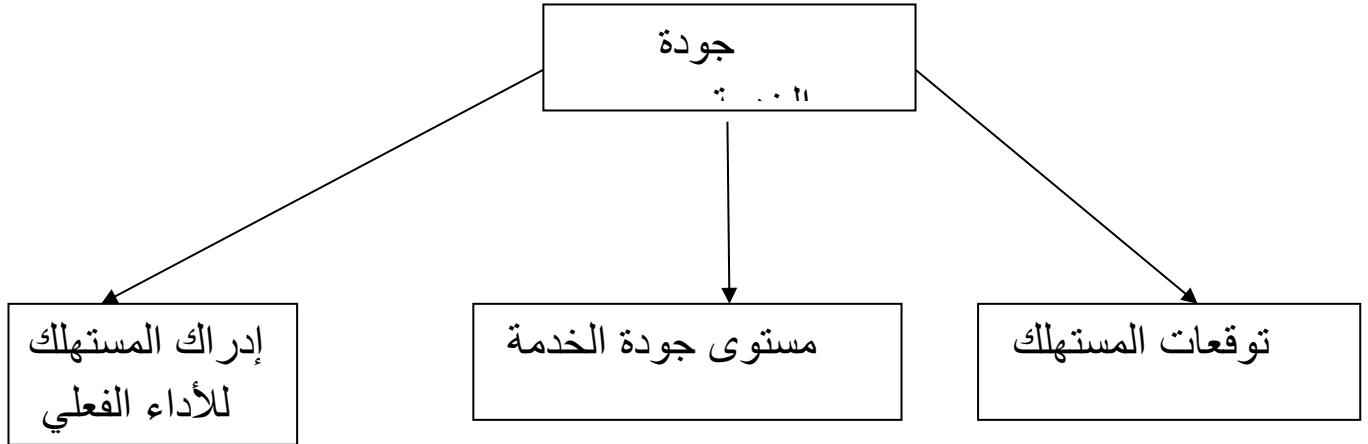
³ - محبوب ريمة ، مرجع سبق ذكره ، ص 13

⁴ - خضير كاظم حمود ، مرجع سبق ذكره، ص 215

⁵ - خامت سعدية، عجو نورة، تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة البويرة، 2011-2012 ص 31-33

- كما يمكن اعتبار أن جودة الخدمة معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستهلكين و الشكل الموالي يوضح ذلك :

الشكل (1-6): مفهوم جودة الخدمة



المصدر : عوض بدير حداد، تسويق الخدمات المصرفية ، البيان للطباعة و النشر ، ط1 1999 ص 337.

الفرع الثاني : أهمية جودة الخدمة

هنالك أربعة أهميات لجودة الخدمة وهي كالتالي¹:

1. نمو مجال الخدمة :

لقد تزايدت أعداد المؤسسات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من السابق ، فنصف منظمات الأعمال يتعلق نشاطها بالخدمات بالإضافة إلى أن هذه المنظمات نموها مازال مستمر بالتوسع .

2. زيادة المنافسة :

بقاء المنظمة و استمراريتها يعتمد في حصولها على القدر الكافي من المنافسة، لذلك فان توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع و الخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية .

¹ - مأمون سليمان الدرادكة ، مرجع سبق ذكره ، ص 194

3. الفهم الأكبر للزبائن :

و يتم ذلك بمعاملة الزبائن معاملة حسنة و بصورة جيدة ، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة و سعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة و الفهم الأكبر للزبائن .

4. المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل :

في الوقت الحالي تسعى المؤسسات و المنظمات على ضرورة استمرار التعامل معها مع توسيع قاعدة عملائها ، يعني أن تسعى المنظمة إلى جذب زبائن جدد مع ، المحافظة على الزبائن الحاليين

المطلب الثاني : خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة

الفرع الأول : أبعاد جودة الخدمة : تتمثل فيما يلي¹:

(1) الوثوق بها والتبات :

و يشير هذا المكون إلى قدرة المؤسسة على أداء الخدمة بشكل موثوق فيه و بدقة عالية و تبات و تماثل و بشكل سليم من أول مرة.

(2) الثقة :

يتطلب هذا المكون توفر ووجود موظفين يمتلكون للمعرفة و الخبرة و المهارة و كذلك حسن معاملة المستفيد من الخدمة الذي هو الزبون و جعله يشعر بالثقة في هذه المنظمة التي يتعامل معها .

(3) التعاطف :

يعني هذا البعد العناية و الاهتمام بالعميل أي الزبون ، و ذلك عن طريق معرفة كل عميل باسمه و مميزاته ، و إجراء اتصالات دائمة معه ، و أن يكون لدي المنظمة معرفة تفصيلية بمتطلبات الزبائن و رغباتهم الخاصة و احتياجاتهم التي يبحثون عنها لتوفيرها لهم .

¹ - قاسم نايف علوان، المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، إدارة الشروق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى

(4) الجوانب الملموسة :

و يشير هذا البعد إلى الدليل المادي للخدمة حيث تنطوي الخدمة على بعض المكونات الملموسة مثل الأدوات المستعملة في أداءها و تقديمها للعميل .

(5) كفاءة و قدرة مقدمي الخدمة :

تعني أن يكون مقدم الخدمة يمتلك لقدرات تمكنه من تقديم الخدمة بطريقة مميزة للعملاء .

(6) الأمان : معناه قيام العاملين (الموظفين) بوظائفهم و بشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية

من المخاطر ، و لا تحتوي على صعوبات .

(7) الاعتمادية :

يعني هذا البعد قدرة مقدم الخدمة على تقديمها بشكل دقيق و متقون يمكن الاعتماد عليه .

(8) إمكانية الوصول :

سهولة وصول العميل لمقدم الخدمة و الاتصال به وقت ما لزم ذلك .

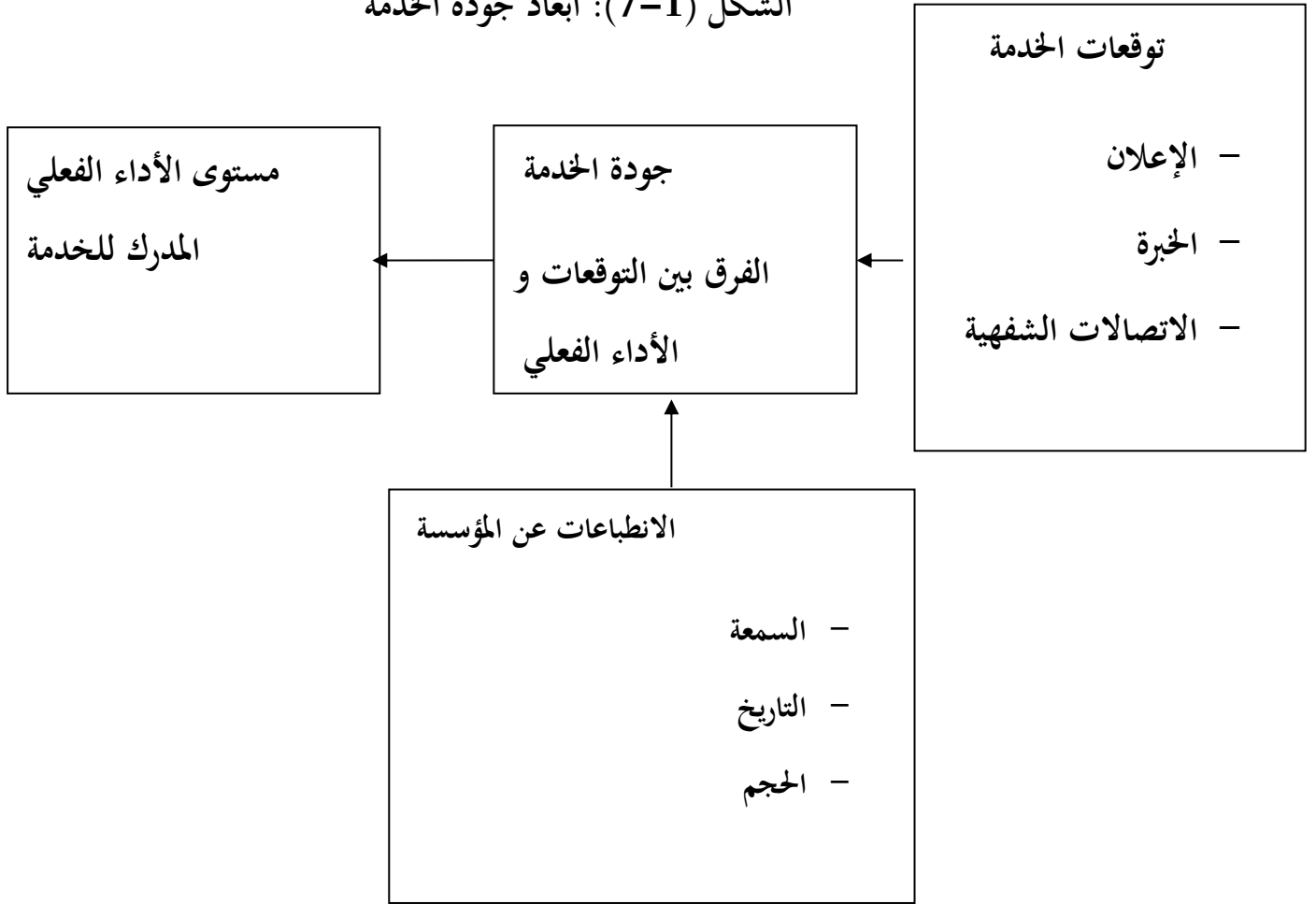
(9) المصدقية :

تعني توفر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة من خلال مراعاة مصالح و متطلبات العملاء .

(10) الاستجابة :

القدرة على تلبية الاحتياجات الطارئة للزبائن من خلال المرونة في إجراءات و وسائل تقديم الخدمة

الشكل (1-7): أبعاد جودة الخدمة



المصدر : عوض بدير الحداد، مرجع سبق ذكره، ص 343

الفرع الثاني : خطوات تحقيق جودة الخدمة

هناك مجموعة خطوات يجب اتباعها بغية تحقيق الجودة المناسبة و الملائمة لخدمة الزبون وفقا لرغباته و احتياجاته و تتمثل في :

❖ الخطوة الأولى : اظهار المواقف الايجابية اتجاه الاخرين:

و تتحقق هذه الخطوة بالمواقف الايجابية التي يقوم بها مقدم الخدمة لجذب الزبون و المتمثلة في ¹:

- حسن المظهر و المقابلة الجيدة للزبون.

¹ - جباري فادية، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، مدرسة دكتوراه التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص تسويق، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010-2011، ص 97-98-99

- الابتسامه و الرقة في التعامل مع الزبون، و الاصغاء له لمعرفة حاجياته و مساعدته في الحصول على مايريد و بأفضل جودة.
- معاملة المستهلك معاملة حسنة مهما اختلفت أعمار الزبائن و مظاهرهم أو أجناسهم....
- الاستعداد النفسي و الذهني لمقابلة الزبون و الاهتمام بمو تقديم الخدمة التي يحتاجه.
- التركيز على أن هدف المؤسسة يبدأ من الزبون و ينتهي أيضا به (الزبون هو أساس المؤسسة و محور نشاطها).
- الدقة التامة في تقديم مواصفات الخدمة للزبون (أي وصف الخدمة للزبون بدقة تامة تحفزه على التقرب من المؤسسة للتمتع بهذه الخدمة لما فيها من مميزات يحتاجها و تلائمه).

الخطوة الثانية : تحديد حاجات الزبائن: حاجات الزبائن هي عبارة عن رغباته التي يبحث عنها في هذه الخدمة المقدمة اليه وهي 4:

- الحاجة للفهم : من الضروري أن يفهم الزبون كافة و جميع الأمور التي يستفسر عنها حول هذه الخدمة المقدمة اليه، لذا على مقدم الخدمة أن يكون مستعدا دائما لتوضيح الأمور للزبون و شرحها له .
- الحاجة للشعور بالترحيب : و ذلك بالتعامل معه بابتسامه و توفير احتياجاته الحالية و حتى المستقبلية .
- الحاجة لتلقي المساعدة فور طلبها و شعوره بالارتياح و اللطف في التعامل معه
- جعل المستهلك أساس الهيكل التنظيمي للمؤسسة و توقع حاجاته مسبقا و توفيرها له في أسرع وقت و بأفضل جودة

❖ الخطوة الثالثة : العمل على توفير حاجات الزبائن:

- تقديم الخدمة المناسبة للزبون و في الوقت المناسب و المكان المناسب.
- يجب أن يكون مقدم الخدمة يتميز بالمهارة و المعرفة ويكون مدرب على هذا العمل.
- الوفاء قدر الامكان بالحاجات الأساسية للزبون .
- معاملة الزبون أحسن معاملة و الاستماع جيدا له و اظهار اليقظة و تدوين اراءه
- تأدية الواجبات للوصول الى جودة الخدمة .

- تقديم الخدمة حتى في ظل الظروف الطارئة و الغير متوقعة.

الخطوة الرابعة : التأكد من استمرارية الزبائن : و يقصد بهذه الخطوة التأكد من أن الزبائن سيعودون

للتعامل مع الشركة مرة أخرى و يكون ذلك ب:

- الاهتمام بشكاوي الزبائن حول الخدمة أو حول طريقة تقديمها، و ذلك بالاصغاء لهم و اتخاذ القرارات اللازمة لمعالجتها.
- الاعتذار لهم و اشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة لهم.
- اكتساب الموظف لمهارات تمكنه من كسب الزبون خاصة ذو الطباع الصعبة و تحويله لصالح المؤسسة.
- توفير الخدمات بعد اتمام البيع و التعاقد مثل خدمات الصيانة....

الفرع الثالث : مؤشرات تقييم جودة الخدمة: هي مجموعة من الأبعاد التي من شأنها تقييم جودة الخدمة و التي يعتمد عليها الزبائن في الحكم و تقييم جودة الخدمة التي تقدم لهم، اذا كانت خدمة جيدة تتلائم مع توقعاتهم و احتياجاتهم أو خدمة سيئة لا يرضى الزبون عنها وهي 10 مؤشرات كالتالي¹ :

- 1- الاعتمادية:** تعني الاعتمادية تقديم الخدمة للزبون بدرجة عالية من الدقة و الصحة و الاتقان، كما وعدته المؤسسة . و قدرة مورد الخدمة (الموظف) على تقديمها بشكل يمكن الاعتماد عليه عالية.
- 2- الاستجابة:** تعني استعداد الموظف (مقدم الخدمة) لتقديمها في الوقت المناسب للزبون ، أي فور احتياجه لها مهما كانت الظروف.
- 3- الكفاءة:** هي أن يتمتع مقدم الخدمة بمستوى من المهارة و المعرفة و الخبرة في تقديمه في تقديمه لهذه الخدمة.
- 4- سهولة الحصول على الخدمة:** تعني سهولة تمتع الزبون بالخدمة التي يطلبها، لأن هذا الأخير يمل من الخدمة التي يصعب الحصول عليها و بالتالي لن يرغب فيها ، وكذلك سهولة وصوله لمكان تقديم الخدمة.
- 5- اللباقة :** مقدم الخدمة يعامل الزبون باحترام و استقبال حسن و أيضا اللطف في المعاملة .

¹ - بوحنان نور الدين، مرجع سبق ذكره، ص71-72

6-الاتصال: يتمثل هذا المؤشر في اعلام الزبون بالمعلومات اللازمة حول الخدمة و كيفية الحصول

عليها، و المخاطر و الصعوبات التي يمكنه التعرض اليها و حتى تكلفتها.

7-المصداقية: أن يكون مقدم الخدمة صادق في عمله وملتزم بوعوده للزبون مما يجعل الزبون يثق به

أكثر.

8-الأمان: شعور الزبون بالأمان عند تعامله مع الموظف و المؤسسة المقدمة للخدمة هو أهم

مؤشر، يزيد من ثقته في هذه المؤسسة.

9-درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات الزبون: هنا المطلوب من مقدم الخدمة بدل مجهود أكبر في

معرفة و تحديد حاجات الزبون و مواصفات الخدمة التي يريدتها .

10-الملموسية: هي التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة المقدمة للخدمة ، كالمظهر الخارجي

للمؤسسة و الموقع و الأجهزة المستعملة في أداء هذه الخدمة، لأن غالبا ما يقيم الزبون الخدمة على

ضوء مظهر المحيط المادي لهذه الخدمة مثل الأجهزة الالكترونية .

لدينا الجدول التالي : يمثل أهم مؤشرات جودة الخدمة

الجدول(1-3) : مؤشرات جودة الخدمة

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	<ul style="list-style-type: none"> ● جاذبية المظهر الخارجي للمنظمة ● التصميم الداخلي للمؤسسة ● حداثة الأجهزة و المعدات المستخدمة في أداء الخدمة ● المظهر اللائق لمقدمي الخدمة
الاعتمادية	<ul style="list-style-type: none"> ● الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة ● تقديم الخدمة بشكل صحيح ● معلومات دقيقة و صحيحة
الاستجابة	<ul style="list-style-type: none"> ● السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة ● الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن ● الرد الفوري على الاستفسارات و الشكاوي

الضمان	<ul style="list-style-type: none"> ● الشعور بالأمان في التعامل ● الثقة بمقدمي الخدمات
التعاطف	<ul style="list-style-type: none"> ● تحلي مقدمي الخدمات بالأدب و حسن التعامل ● فهم و معرفة احتياجات الزبائن ● ملائمة ساعات العمل ● اللطف في التعامل مع الزبائن

المصدر : بسنوسي حنان ، مرجع سبق ذكره ، ص 16

المطلب الثالث : نماذج تقييم جودة الخدمة

يعد القياس و التقييم ركيزتان أساسيتان في تقييم جودة الخدمات في المؤسسات ، و لذلك تسعى المؤسسات دائما لتشخيص الوضع الحالي لجودة خدماتها في المؤسسة و تقييمها، من أجل كسب رضى وولاء عملائها بصفة دائمة و أهم نماذج القياس¹ :

الفرع الأول: نموذج الفجوات :

أول محاولة قياس للجودة كانت من طرف الباحثين (Parasuraman, Berry et Zeithaml) سنة 1985 أو ما يعرف بالثلاثي الشهير BPZ اللذين صمموا نموذج (SERVQUAL) بعد دراسة نوعية استكشافية هدفت لفهم طبيعة جودة الخدمة من وجهة نظر الزبائن من أجل تحديد أهم المشاكل و اقتراح الحلول لها أجريت الدراسة على 4 مؤسسات في الوم أ (بنوك ، بطاقات الائتمان، السمسرة و التصليح) و يقوم هذا النموذج على توقعات الزبون لمستوى الخدمة المقدمة إليه و على لإدراكه لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة إليه، و بالتالي تحديد الفجوة بين توقع الزبون و إدراكه لمستوى الأداء الفعلي للخدمة و هذه الفجوات هي التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة و المتوقعة للزبون ، و توجد 5 نماذج لهذه الفجوات:

الفجوة الأولى:

¹ - صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون ، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية ، تخصص إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2007-2008 ، ص 31-23-33

هذه الفجوة هي نتيجة عن الاختلاف بين توقع الزبون لمستوى الخدمة التي تقدم إليه ، و إدراك المؤسسة لتلك التوقعات و ذلك نتيجة لمعلومات غير صحيحة لرغبات الزبون، فيمكن أن لاتدرك المؤسسة رغبات الزبون بدقة نتيجة معلومتها الخاطئة عن الزبون ورغباته أو عدم فهمها بالشكل الصحيح .

الفجوة الثانية:

تنتج عن الاختلاف بين ادراك المؤسسة لتوقعات و رغبات الزبون عن الخدمة التي يريدها و مواصفات جودة الخدمة الموضوعية أي المؤسسة لا تستطيع ترجمة رغبات الزبون لمواصفات ، و ذلك بسبب قيود تتعلق بموارد المؤسسة مثالا.

الفجوة الثالثة:

تنتج عن الاختلاف و عدم المطابقة بين مواصفات جودة الخدمة الموضوعية و مواصفات التسليم الفعلي ، يعني الزبون يقدم مواصفات لخدمته المرغوب فيها لكن لايتحصل على نفس طلبه وقت التسليم ، و يكون ذلك نتيجة لقلة مهارة مقدم الخدمة ، أو حدوث خلل في معدات و أجهزة المؤسسة.

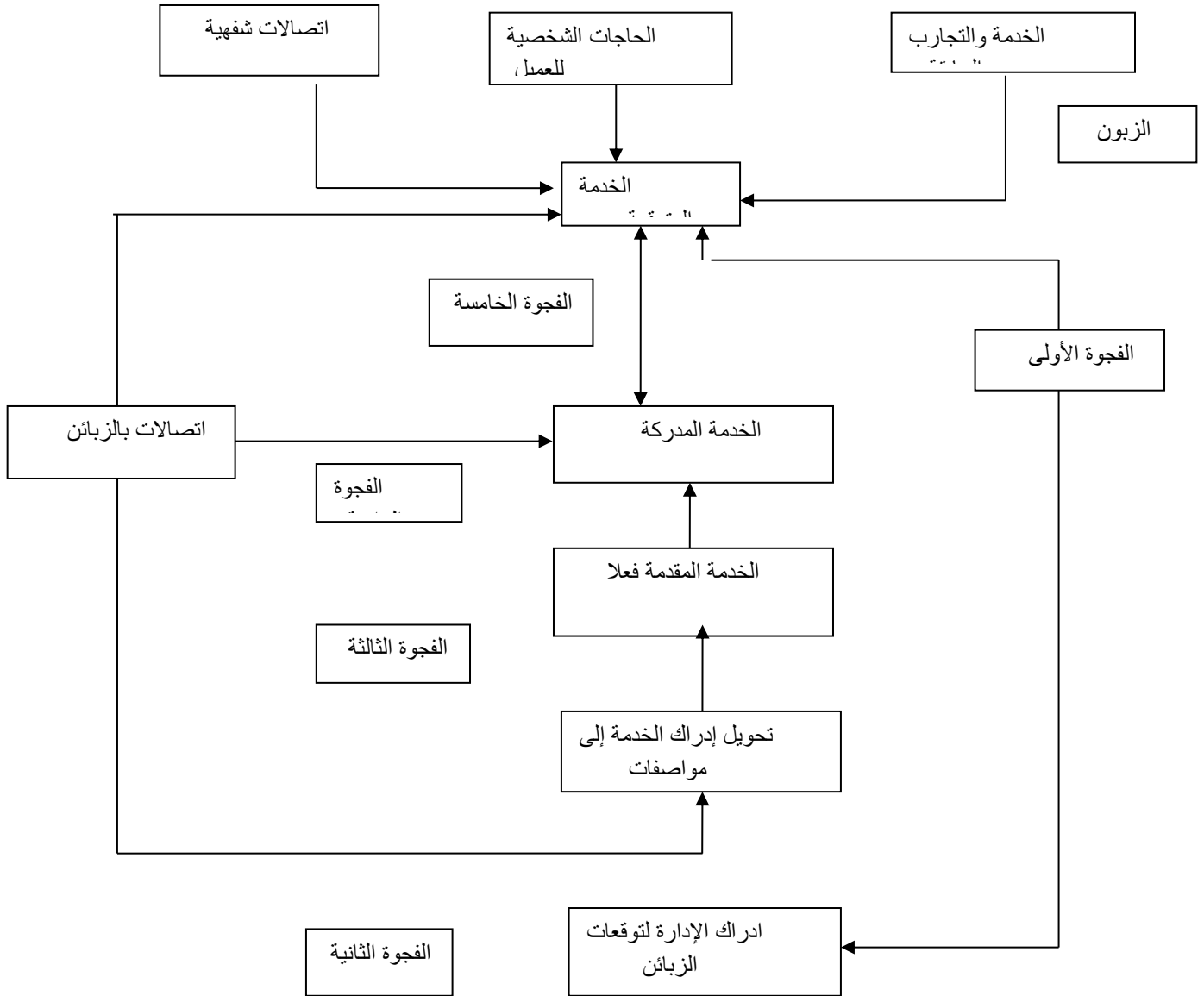
الفجوة الرابعة:

تنتج عن الاختلاف بين مواصفات التسليم الفعلي للخدمة ، و الخدمة المروجة.

الفجوة الخامسة:

هذه الفجوة نتيجة عن الاختلاف بين الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة ، و تعتبر هذه الفجوة محصلة نهائية لجميع الفجوات السابقة، و حتى تتمكن من سد هذه الفجوة لابد من سد جميع الفجوات السابقة لأنها تعتبر محصلة الفجوات السابقة لأن حدوث خلل في أي فجوة من الفجوات السابقة سيؤثر على جودة الخدمة المقدمة وبالتالي يجب سد كل هذه الفجوات .

الشكل (1-8): نموذج الفجوات



المصدر : فليسي ليندة ، ص 66

الفرع الثاني: نموذج أداء الخدمة:

ظهر سنة 1992 من طرف الباحثين (Taylor Cronin...) جاء هذا النموذج بعد حملة الانتقادات التي تعرض لها نموذج الفجوات ، إذ يرفض هذا النموذج فكرة الفجوة بين ادراكات الزبائن و توقعاتهم ، و يركز هذا النموذج على إدراك الزبون للأداء الفعلي للخدمة المقدمة. و لأنه جاء لإصلاح عيوب نموذج سارفوكال رفض فكرة الفجوة بين ادراكات الزبائن و توقعاتهم ، و أصبح يقيس جودة الخدمة بشكل فعال لإظهار الخلل في مستواها ، كما أنه اعتمد على نفس مؤشرات النموذج السابق وهي (الاعتمادية و الاستجابة ، الضمان ، التعاطف و الملموسية). و لا يزال الجدل حول كلا النموذجين فقد انقسم الباحثين لطرفين طرف مؤيد (يؤيد فعالية هذين النموذجين في القياس) و طرف معارض (لا يؤيد فعالية هذين النموذجين) .

خاتمة الفصل:

نستخلص من دراستنا لهذا الفصل بعدما تطرقنا لمفهوم للخدمة و جودة الخدمة و تقييمها من طرف الزبون، أن الزبون هو أهم عنصر وهو محور نشاط المؤسسة و استمراريتها في ظل المنافسة الشديدة مع المؤسسات الأخرى ، و أن الزبون يعتمد في تقييمه للخدمة المقدمة له على معايير أساسية تكون موضوعة حسب دراسة رغبات و احتياجاته التي يبحث عنها في هذه الخدمة .

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

و في هذا الفصل سنتطرق إلى ثلاث مباحث و هي كالتالي :

المبحث الأول : الدراسات العربية

المبحث الثاني : الدراسات الأجنبية

المبحث الثالث : التعقيب على الدراسات السابقة

المبحث الأول : الدراسات باللغة العربية

يوجد عدد كبير من الدراسات و الأبحاث العلمية التي كانت تتحدث عن موضوع جودة الخدمات في المؤسسات الجامعية وغيرها، و لهذا سنحاول في هذا المبحث تناول بعض هذه الدراسات العربية (جزائرية و دول عربية أخرى)

1. دراسة صليحة رقاد (2008/2007) : تحت عنوان " تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر

الزبون"¹ تحدثت هذه الدراسة عن تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون ، حيث تمثلت مشكلة البحث في التعرف على مستوى جودة الخدمات البريدية المقدمة من قبل مكاتب بريد مدينة سطيف من وجهة نظر الزبائن ، وكذلك التعرف على جوانب القوة والضعف للكشف عن مدى رضاهم عن مستوى جودة هذه الخدمة المقدمة لهم ، وتوصلت نتائج هذه الدراسة كانت عن وجود انطباع ايجابي لدى الزبائن عن الجوانب الملموسة أما الجوانب المتعلقة بالاستجابة فلم تحظى برضا تام عنها من طرف الزبائن ، و بالتالي على مؤسسة بريد سطيف العمل على تحسين هذا الجانب لزيادة مستويات الجودة فيها و رضا الزبائن.

2. دراسة بن زية إبراهيم (2020) : " بعنوان تقييم جودة خدمات الموقع الالكتروني"² و هي عبارة

دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة المسيلة تطرق لها الباحث بهدف تقييم الموقع الالكتروني ، و مستوى جودة الخدمات التي يقدمها للطلبة ، و في الأخير توصلت هذه الدراسة إلى أن موقع الجامعة الالكتروني يقدم خدمات يحتاجها الطلبة و سهولة الوصول إلى المعلومة ، اقتراح توفير

1. رقاد صليحة ، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال ، جامعة الحاج لخضر -باتنة- 2008/2007

2. بن زية ابراهيم ، تقييم جودة خدمات الموقع الالكتروني ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال، تخصص اتصال و علاقات عامة ، جامعة المسيلة 2020

شبكة انترنت و إتاحة استخدامها لكل الطلبة مع الأخذ بعين الاعتبار الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.

3. دراسة خامت سعدية ، عجو نورة (2017/2016): تحت عنوان "تقييم جودة الخدمات في

المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر"¹ ، مجتمع الدراسة تمثل في المؤسسة الاستشفائية العمومية بالأخضرية ، جاءت هذه الدراسة لاستخلاص مامدى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية في الجزائر ؟

وهل هي الحاجات الصحية للمرضى و كذلك ماهي المشاكل التي تواجه أفراد الطاقم الطبي ، و أهم نتائج الدراسة هي : مستوى النظافة متوسط ، و عدد الأسرة و المعدات غير كافي.

4. دراسة سناء عبيدي (2018): تحت عنوان "درجة الرضا الطلبة عن خدمات الجامعية"² حيث

تناولت الدراسة التي تطرقت إليها الطالبة سناء عبيدي في رسالة ماجستير بمعهد العلوم الاقتصادية و التجارية و العلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة تمثلت مشكلة الدراسة في معرفة مدى رضا الطلبة على الخدمات الجامعية التي تقدم إليهم ' و من أهم نتائج هذه الدراسة التي توصلت إليها الطالبة وجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة على الخدمات مقدمة لهم .

5. دراسة فتيحة يعقوبي 2016 : تحت عنوان " ترقية جودة الخدمات في إقامة الجامعية"³ _دراسة

الحالة الإقامة الجامعية 1000 سرير (القطب الطبي) خروبة جامعة عبد الحميد بن باديس _ تلمسان _ حيث تطرقت في موضوعها إلى دراسة حالة الاقامات الجامعية باعتبارها مؤسسة خدماتية تقدم خدمات للطلبة الجامعيين ، و أيضا مدى رضا الطلبة عنها ، و أنهت دراستها بتقديم مجموعة توصيات للإقامة من اجل تحديد احتياجات الطالب و اهتمام الأكثر به.

3. خامت سعدية ، عجو نورة ، تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر ، مذكرة تخرج مقدمة ضمن

متطلبات نيل شهادة ماستر ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2017/2016

1. سناء عبيدي ، درجة الرضا الطلبة عن خدمات الجامعية، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ، المركز الجامعي ميلة ، الجزائر، 2018

2. فتيحة يعقوبي، ترقية جودة الخدمات في الإقامة الجامعية ، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص تسويق ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2016

6. دراسة خالد سهلي : الذي تبني موضوع دراسته عن " عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة

الخدمات الجامعية المقدمة لهم"¹ ، بكلية العلوم الاقتصادية تخصص تسويق خدمات بورقلة سنة

2017_ 2016

و قد هدفت دراسته إلى معرفة عوامل رضا المقيمين على جودة الخدمات و دراسة احتياجاتهم و تلبيتها ، لكن لم يكن كافيا لان عدد الطلبة المقيمين في تزايد مستمر و لم تكفي الدولة بتوفير خدمات جامعية أكثر.

7. دراسة هيبه طوال (2014): التي كانت تحت عنوان تأثير الخدمات الجامعية (التعليمية -

المكتبة-الإطعام-القاعات الصفية-السكن)² المقدمة بجامعة زيان عاشور بالجلفة على رضا

الطلبة .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى جودة الخدمات الجامعية المقدمة من جامعة الجلفة ، و التعرف على وجهة نظر الطلبة عن خدمات و مدى رضاهم عنها ، كما هدفت الدراسة إلى معرفة صورة المدركة لدى الطلبة من جامعة الجلفة ، و التحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة بصياغة مجموعة من الفرضيات لاختيارها و تحليلها

8. دراسة رابح بوقرة و آخرون(2014) : عنوانها "تقييم ضمان جودة الخدمة التعليمية لنظام

L.M.D من وجهة نظر الطلبة"³ و هدفت إلى دراسة حالة طلبة ماستر كلية العلوم الاقتصادية

و التجارية و التسيير بجامعة المسيلة الجزائر ، و التعرف على نقاط الضعف بغية حل المشاكل التي

تواجه عملية ضمان الجودة ، و قد تم توزيع استبيان على 70 طالب .

3. خالد سهلي ، عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة لهم ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل

شهادة ماستر اكاديمي ، تخصص تسويق خدمات ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2016-2017

4. هيبه طوال ، تأثير الخدمات الجامعية (التعليمية -المكتبة-الإطعام-القاعات الصفية-السكن) ، مذكرة مقدمة لاستكمال

متطلبات نيل شهادة ماستر ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة زيان عاشور ، الجلفة ، 2014

1. رابح بوقرة و آخرون ، تقييم جودة ضمان جودة الخدمة التعليمية لنظام L.M.D ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات

نيل شهادة ماستر ، جامعة المسيلة ، الجزائر ، 2014

و أظهرت النتائج أن تقييم الطلبة كان محايدا، و على إدارة الكلية ضرورة العمل على رفع مستوى جودة الخدمات التعليمية و ذلك من خلال تحسين جودة البرامج الدراسية و اهتمام أكثر بتحسين التسهيلات العلمية بكل أنواعها في الكلية .

المبحث الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية

المطلب الأول: دراسات عربية

1. دراسة مدثر حسن عز الدين، أيمن مصطفى العرموطي(2012) : تحت عنوان "درجة رضا

الطلبة نحو الخدمات التعليمية¹"، دراسة حالة جامعة أبو ظبي – فرع العين ، و هدفت هذه الدراسة الى التعرف على درجة رضا الطلبة في جامعة أبو ظبي عن الخدمات التعليمية ، حيث تكون مجتمع الدراسة من كل الطلبة في مرحلة البكالوريوس و البالغ عددهم 75 طالب لسنة 2013/2012 ، و بعد توزيع استبيان على الطلبة أظهرت أهم النتائج أن الطلبة يعانون من عدة مشاكل و على إدارة الجامعة السعي أكثر لمعالجة هذه المشاكل و تقديم خدمات للطلبة في وقتها المحدد.

2. نسبية ابراهيم محمد سعيد (2018):"تحت عنوان قياس رضا الطلاب و جودة الخدمة في

الجامعات السودانية الحكومية و الخاصة²" هدفت هذه الدراسة لقياس مستوى رضا الطلاب بالجامعات الخاصة و الحكومية في منطقة الدراسة عن جودة الخدمات المقدمة ، و اعتمدت الدراسة في أخذ عينة عشوائية مكونة من 370 من جامعة سودانية، و هدفت هذه الدراسة الى معرفة ماهية الخدمات التي تقدمها هذه الجامعات و مدى رضا الطلبة عنها، و خرجت هذه الدراسة بنتيجة و هي أن هذه الجامعات لا تهتم كثيرا بذوي الاحتياجات الخاصة و عليها الاستماع أكثر لاشكاوي المقدمة لها.

2. مدثر حسن عز الدين، أيمن مصطفى العرموطي ، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية ، تخصص إدارة أعمال ، كلية الحواري ، الامارات ، 2012.

3. نسبية ابراهيم محمد سعيد ، قياس رضا الطلاب و جودة الخدمة في الجامعات السودانية الحكومية و الخاصة ، مذكرة دكتوراه ، جامعة السودان ، 2018-2020.

3. دراسة أبو فارة (2005) : تحت عنوان "تقييم جودة الخدمات التعليمية¹ الكليات الاقتصاد و العلوم الإدارية بجامعة فلسطينية ، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى استخدام كليات الاقتصاد و العلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية لمقياس محددة في تقييم جودة الخدمات التعليمية ،بالإضافة إلى تقييم هذه الخدمات من منضور العمداء و الرؤساء الأقسام و هيئة التدريس و طلبة الكليات و الخريجين الذين هم عينة الدراسة .
- و كانت نتائج الدراسة ايجابية لمستوى جودة الخدمات التعليمية من طرف الهيئة التدريسية و الطلبة مع وجود تقصير في بعض الخدمات خاصة في ما يتعلق بدرجة التكنولوجيا الحديثة .
4. دراسة سلمان 2013: تحت عنوان "قياس جودة الخدمات الجامعية بجامعة الأقصى² "، من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة، وتم تطبيق المقياس على عينة من طلبة جامعة الأقصى مكون (380) طالب وطالبة، و بينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس ، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على الارتقاء بمستوى الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة مع ضرورة العمل الجاد على أن تكون خصوصية الجامعة في جودة الأداء المقدم للطلبة .
- ويتضمن هذا المبحث دراسات لباحثين أجنب حول جودة الخدمات عموماً وكذلك في الجامعات خاصة.

المطلب الثاني : دراسات أجنبية

ستحدث في هذا الفصل عن الدراسات الأجنبية³ حول موضوع جودة الخدمات

1. أبو فارة ، يوسف احمد ، تقييم جودة الخدمات التعليمية ، مذكرة ماجستير ، كليات الاقتصاد و العلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية 2005.
2. محمد إبراهيم سلمان ، مستوى جودة الخدمات الجامعية بجامعة الأقصى ، مجلة جامعة الأقصى غزة (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السابع عشر، ص1-50 ،يناير 2013
1. محمد إبراهيم سلمان، مجلة جامعة الأقصى، المجلد السابع عشر، يناير 2013

1. دراسة (Carlson, & O' Casss, 2010): تحت عنوان Exploring the

relationships between e-service equality هدفت هذه

الدراسة إلى تطوير نموذج نظري لدراسة العلاقة بين جودة الخدمة الالكترونية و رضا المستهلك و موقفه تجاه هذه الخدمة ، عينة الدراسة تمثلت في 518 زبون عبر استطلاع على موقع انترنت في استراليا ، ركزت هذه الدراسة على مواقع الويب ذات محتوى خدمات رياضية وكانت نتائج الدراسة ايجابية و الزبون راضي

2. دراسة (Luca Petruzzellis and Other) (2006) : تحت عنوان "مدى رضا

الطلاب عن جودة الخدمات في الجامعات الايطالية " حيث هدفت هذه الأخيرة لقياس مدى رضا طلاب الجامعات الايطالية عن جودة الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الايطالية باستخدام مقياس لتحليل رضا الطلاب ، وقد توصلت الدراسة إلى ضعف حالة الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة، وأن حجم ونوعية الخدمات المقدمة لا ترقى إلى مستوى التنافسية مع الجامعات الأخرى، وأوصت الدراسة بضرورة قيام الجامعات بالتركيز على تحسين نوعية التعليم لتنال رضا الطلاب.

3. دراسة (Firdaus Abdullah) (2006): بعنوان "قياس جودة الخدمة في التعليم

العالي"

وهدفت الدراسة التي قامت بها الباحثة لقياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، حيث أن الباحثة كانت قد قامت بدراسة مسبقة في 2005م قدمت فيها مقياساً جديداً لجودة الخدمة المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بماليزيا) جامعات حكومية، خاصة، معاهد (، يعتمد بشكل أساسي علي تطوير نموذج الأداء ليصلح للتطبيق لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي.

4. دراسة (Hishamuddin fitri Abu Hasan and Other) (2008): بعنوان

"جودة الخدمة و رضا الطلاب " و تمثلت الدراسة في دراسة حالة مؤسسات التعليم العالي الخاصة وهدفت هذه الأخيرة إلى فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة وجودة الخدمة الشاملة (الملموسية، والاستجابة، والأمان، والضمان، والتعاطف)، ورضا الطلاب، وقد أجريت هذه الدراسة على

مجموعة من الطلبة و ذلك باستخدام الاستبيان و توزيعه على 200 طالب حاصل على درجة البكالوريوس من مؤسسات التعليم العالي الخاصة، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة بعناصرها الخمسة) الملموسية، والاستجابة، والموثوقية، والضمان، والتعاطف (لديها علاقة قوية مع رضا الطلاب.

5. دراسة **Ismail and Abidin (2009)**: بعنوان "الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات الطلاب تحت التخرج في جامعة ماليزيا"¹، وهدفت إلى التعرف على مستوى احتياجات الطلاب في

جانب المعلومات والخدمات أثناء التخرج من الجامعة، واستخدم الباحثان الاستبانة على عينة مكونة من (341) طالب، نفذ منها بنجاح (148) استبانة ، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى

الخدمات والمعلومات المقدمة للطلاب في الجامعة كانت بدرجة متوسطة، وأن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات المتوقعة وبين الخدمات المقدمة والتي يدركها الطلاب، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير الخدمات والمعلومات اللازمة من أجل إنجاز الطلاب لدراساتهم وأبحاثهم من أجل التخرج من الجامعة.

6. دراسة **Hodayari (2011)** : بعنوان "جودة الخدمة في التعليم العالي"،

دراسة حالة :قياس جودة الخدمات من جامعة أزداد الإسلامية"، وهدفت إلى قياس جودة الخدمة في مجال التعليم من خلال تحديد العوامل التي تسهم في جودة الخدمة، واستخدم الباحثان (استبانة مكونة من (22) سؤالاً، وقد بينت نتائج الدراسة التي طبقت على عينة مكونة من (384

طالبا وطالبة، أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة ،وقد أن هناك فجوات في العناصر الخمسة للمقياس SERVQUAL بينت نتائج استخدام مقياس الملموسية والاستجابة والأمان والتوكيد والتعاطف، وخلصت الدراسة إلى ضرورة تطبيق المقياس باستمرار على طلاب الجامعة من أجل التعرف على نقاط القوة والضعف بشكل متواصل.

1. محمد إبراهيم سلمان، مجلة جامعة الأقصى، المجلد السابع عشر، يناير 2013

المبحث الثالث : التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها لاحظنا أن أغلب الباحثين ركزوا في دراساتهم على تقييم وقياس جودة الخدمات، أجريت هذه الدراسات في عدة مناطق من الجزائر، إضافة إلى دراسات أخرى من دول عربية ، و كذلك دول أجنبية البعض منها تناول موضوع جودة الخدمة في مؤسسات عدة كالبريد و الموقع الإلكتروني و البعض الآخر تناول موضوع جودة الخدمة في الجامعات عامة و الاقامات الجامعية خاصة ، ولقد توصلت اغلب الدراسات إلى أن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة في الاقامات الجامعية لا ترقى إلى المستوى المطلوب بل في أحسن أحوالها هي في حدود المستوى المتوسط من الخدمة. و أما بالنسبة لدراستنا فقد استفادت من إجراءات الدراسات السابقة ومن نتائجها، و حصرناها على مجموعة من

من طلبة الجامعة بالإقامات الجامعية 2000 سرير بعين تيموشنت ، واستخدمت الاستبيان و المقابلة مع بعض الإداريين من داخل الإقامة لاستقصاء رأي الطلبة في هذه الاقامات وقياس درجة رضاهم عنها الخدمات ، لذا نأمل من دراستنا أن تكون إضافة علمية في توفير حقائق موضوعية ودقيقة عن موضوع مهم متعلق بقطاع الخدمات الجامعية التي ترصد له أموالا طائلة وتتوجه خدماته إلى الآلاف من الطالبة.

الفصل الثالث

– دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية –

– تيموشنت –

تمهيد :

لقد تطرقنا في الفصول السابقة إلى الجانب النظري حول الخدمة و جودتها وسنحاول في هذا الفصل معرفة مدى تطبيق ما جاء في الجانب النظري على أرض الواقع أي قياس جودة الخدمات الجامعية ، و ذلك بإسقاط الدراسة التطبيقية على مديرية الخدمات الجامعية عين تيموشنت (إقامة 2000 سرير ذكور و إناث) لمعرفة مدى رضا الطلبة عن هذه الخدمات .

إن مديرية الخدمات الجامعية تسهر على توفير الجو الملائم للطلبة المسجلين بصفة نظامية في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي وتسهيل استفادتهم من الخدمات المتاحة لهم طوال فترة دراستهم الجامعية في هذا الفصل سنتناول الجانب التطبيقي لهذا الموضوع ، حيث يتم اختيار مديرية الخدمات الجامعية 2000 سرير لتكون محلا للدراسة الميدانية ، حيث خصصنا لهذه الدراسة المباحث التالية:

المبحث الأول : التعريف بالمديرية**المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية****المبحث الثالث : تحليل البيانات ، اختبار الفرضيات ، عرض النتائج و تحليلها****المبحث الأول : التعريف بمديرية الخدمات الجامعية لعين تيموشنت**

سنتناول في هذا المبحث التعريف بمديرية الخدمات الجامعية في عين تيموشنت ، من خلال التطرق إلى نبذة تاريخية لها وكذا التعرف على أهم مصالح المديرية بالإضافة إلى هيكلها التنظيمي و مجموعة الخدمات التي تقدمها إلى طلبتها .

المطلب الأول :نبذة تاريخية عن مديرية الخدمات الجامعية

سنقوم في هذا المطلب بالتعريف بمديرية الخدمات الجامعية لولاية عين تيموشنت ، و ذكر أهم التطورات التي مرت بها منذ نشأتها.

نشأت مديرية الخدمات الجامعية لولاية عين تيموشنت بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 جويلية 2009 المعدل و المتمم للقرار الوزاري المشترك في الصادر في 10 ذي القعدة 1425 الموافق ل 22 ديسمبر 2004 و المتضمن إنشاء الخدمات الجامعية و تحديد مقرها و قائمة الاقامات الجامعية التابعة لها و مشتملاته .

و تم تنصيبها في أكتوبر 2009 لتكون مكلفة بالسهر على تحسين الظروف المادية والمعنوية للطلبة المقيمين بإقامتها الجامعية ، وذلك بتوفير الإيواء،الإطعام،المنح، والنقل الجامعي ، كما تعمل على ترقية و إقامة النشاطات الثقافية والعلمية والرياضية والترفيهية بالإضافة إلى خدمات الرعاية الصحية داخل الاقامات الجامعية والمتمثلة في فحوصات طبية للطلبة الراغبين في العلاج و المحتاجين له و إقامة حملات تحسيسية و توعوية بالأأمراض المزمنة كمرض السيدا مع توفر أيضا النظافة داخل كل هياكل الاقامات. في بداية نشأتها كانت تحتوي على إقامة واحدة فقط تضم الذكور و الإناث معا و مطعم مركزي واحد لكن مع تزايد في عدد الطلبة تم إنشاء إقامة أخرى و تم فصل الإقامتين عن بعضهم (ذكور على حدا و إناث على حدا) و إنشاء مطعم مركزي آخر على مستوى الجامعة و هي اليوم باتت تضم المنشآت التالية :

_الإقامة الجامعية المجاهد نقيب صديق عبد القادر المخصصة للذكور

_الإقامة الجامعية 2000 سرير المخصصة للإناث

_المطعم المركزي الجامعي المتواجد على مستوى جامعة بالحاج بوشعيب بقدرة استيعاب 800 مقعد

مقسمة بين الذكور و اناث

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية

الهيكل التنظيمي هو عبارة عن شكل يوضح العلاقة بين مختلف المستويات الإدارية و كيفية الاتصال

فيما بينها ، و يمكن توضيح الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية لعين تيموشنت من خلال

شكل الموالي :

الشكل رقم (3-1): البناء العام لمديرية الخدمات الجامعية



المصدر : مديرية الخدمات الجامعية

حيث يظهر من خلال البناء التنظيمي العام لهذه المديرية أنها تشرف على 4 أقسام فرعية هي :

قسم المالية و الصفقات العمومية ، قسم الموارد البشرية ، قسم المنح ، قسم المراقبة و التنسيق .

الفرع الأول: قسم الموارد البشرية :

يتمثل هذا القسم في الكوادر البشرية الموضوعة تحت إشراف و تصرف المديرية و هي عبارة عن إطارات و كفاءات تسهر على التكفل بانشغالات الطلبة في كافة الأقسام و المصالح المخصصة لفائدتهم .

مهامه :

- تسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية.
- ضمان وضع حيز التنفيذ لمخططات التكوين و تحسين المستوى للمستخدمين التابعين لمديرية الخدمات الجامعية.
- إعداد و تنفيذ إستراتيجية التوظيف من خلال تحديد الاحتياجات البشرية للمديرية (العدد و المؤهلات)
- إعداد خطة انتقاء العمال و الموظفين.

❖ **مصالحه:** يشمل قسم الموارد البشرية المصلحتين التاليتين :

- **الأول بالتوظيف الداخلي:** و يشمل الترقيات، الأقدمية، الامتحانات المهنية، الإشراف على عقود التمهين، عقود التربص وكذا الإشراف على اللجان التأديبية و لجان الطعن. أما الفرع الثاني فهو خاص بالتوظيفات الخارجية و تشمل التوظيف على أساس: الشهادة ، الاختيار ، الفحص المهني ، وكذا التوظيف المباشر.
- **مصلحة التكوين و تحسين المستوى:** تهتم برفع مستوى أداء الموظفين على مستوى المديرية، ومتابعة التكوين سواء بالنسبة للموظفين الجدد، أو الموظفين الذين تحصلوا على ترقية من خلال تنظيم دورات تكوينية لصالح العمال والموظفين.

الفرع الثاني : قسم المالية و الصفقات العمومية

يعتبر قسم المالية و الصفقات العمومية العصب المالي للمديرية حيث يأخذ على عاتقه مهمة

- تسيير الموارد المالية للمديرية فله مهمة رقابية في صرف الميزانية.
- تسيير أجور عمال و موظفي المديرية.
- الاهتمام بعقد الصفقات العمومية المتعلقة بالنقل والإطعام لتموين المديرية والإقامات بكل مستلزماتها.
- متابعة عملية تنفيذ المشاريع الاستثمارية للمديرية.
- العمل على تجهيز المديرية و كل المؤسسات الخدمائية التابعة لها بكل مستلزماتها المادية

- مراقبة عمليات صيانة و تهيئة استثمارات المديرية و الإقامات.

❖ مصالـح القسم

يشمل قسم المالية و الصفقات العمومية 3 مصالـح وهي:

1. **مصلحة الميزانية والمحاسبة:** تهتم بكل ما يتعلق بإعداد الميزانية من تسديد أجور و دفع نفقات الاستغلال و التجهيز .دفع ديون الموردين و تحصيل إيرادات المديرية.
2. **مصلحة الصفقات العمومية:** تهتم بإعداد دفاتر الشروط، الإعلان عن المناقصات، مناقشة العروض و الفصل فيها، ومتابعة إتمام الصفقات.
3. **مصلحة متابعة عمليات البناء والتجهيز:** تهتم بإعداد دفاتر الشروط، الإعلان عن المناقصات، مناقشة العروض و الفصل فيها، ومتابعة إتمام الصفقات.

الفرع الثالث : قسم المراقبة و التنسيق

يعتبر قسم المراقبة و التنسيق المسؤول الأول عن مراقبة الإقامات في تسيير و تقديم أحسن مستوى من الخدمات الجامعية للطالب لذلك فهو همزة الوصل بين إدارة الإقامات الجامعية و المديرية و هو مكون من 4 مصالح مقسمة حسب نوع الخدمة المقدمة للطالب، وكل مصلحة لها فرع على مستوى الإقامات الجامعية. إذ يسعى دائما إلى:

- إعداد إستراتيجية الإيواء من خلال التوفيق بين حجم طلبات الإيواء الإمكانيات المتاحة من إقامات و وحدات الإيواء.
- إعداد ومراقبة تنفيذ إستراتيجية الإطعام من أجل ضمان تقديم العدد الكافي والنوعية الرفيعة من الوجبات للطلبة.
- إعداد و متابعة مخططات النقل الجامعي بين الإقامات الجامعية و مؤسسات التعليم العالي.
- إعداد برامج النشاطات الثقافية و الرياضية ومتابعة تطبيقها.
- مراقبة نوعية الخدمات الجامعية المقدمة من طرف الأعوان المكلفين بذلك.
- المحافظة على ممتلكات مديرية الخدمات الجامعية من التخريب و الإهمال و ضمان الاستغلال الرشيد لها.
- التنسيق بين الإقامات الجامعية في استغلال الموارد و المنشآت المتاحة وتقديم مختلف الخدمات الجامعي ..

- تسطير برنامج التنسيق و المراقبة لضمان التطبيق الصارم للقوانين و محاربة كل السلوكيات غير القانونية سواء من طرف الطلبة أو أي طرف آخر.

الفرع الرابع : قسم المنح

يتكفل قسم المنح بالمهام التالية:

- دراسة ملفات الطلبة الخاصة بالمنحة و متابعتها طيلة المسار الدراسي للطلاب.
- ضمان عملية تجديد المنحة بصفة دائمة كل سنة و دراسة ملفات التجديد بما يتوافق و قوانين تسيير المنح.
- ضمان الدفع المنتظم للمنحة كل ثلاثي.
- تسيير ملفات المنحة للطلبة المحولين من و إلى المركز الجامعي لولاية عين تيموشنت.
- متابعة ملفات المنحة الخاصة بالطلبة الأجانب و التكفل بها.

❖ مصالح القسم

كما يشمل قسم المنح مصلحتين فرعيتين هما:

1. مصلحة تقديم المنح:

تهتم هذه المصلحة بوجه خاص بالطلبة الجدد من خلال استقبال ملفاتهم و دراستها.

2. مصلحة تجديد المنح:

تتمثل مهمة هذه المصلحة في السهر على التسيير الحسن لعملية تجديد المنحة بداية كل سنة جامعية بالنسبة للطلبة القدامى

المطلب الثالث : الخدمات التي تعرضها المديرية

تقدم مديرية الخدمات الجامعية للطلبة جملة من الخدمات خلال مساهمهم الدراسي لتسهيله عليهم و هي تابعة لقسم المراقبة و التنسيق كالتالي:

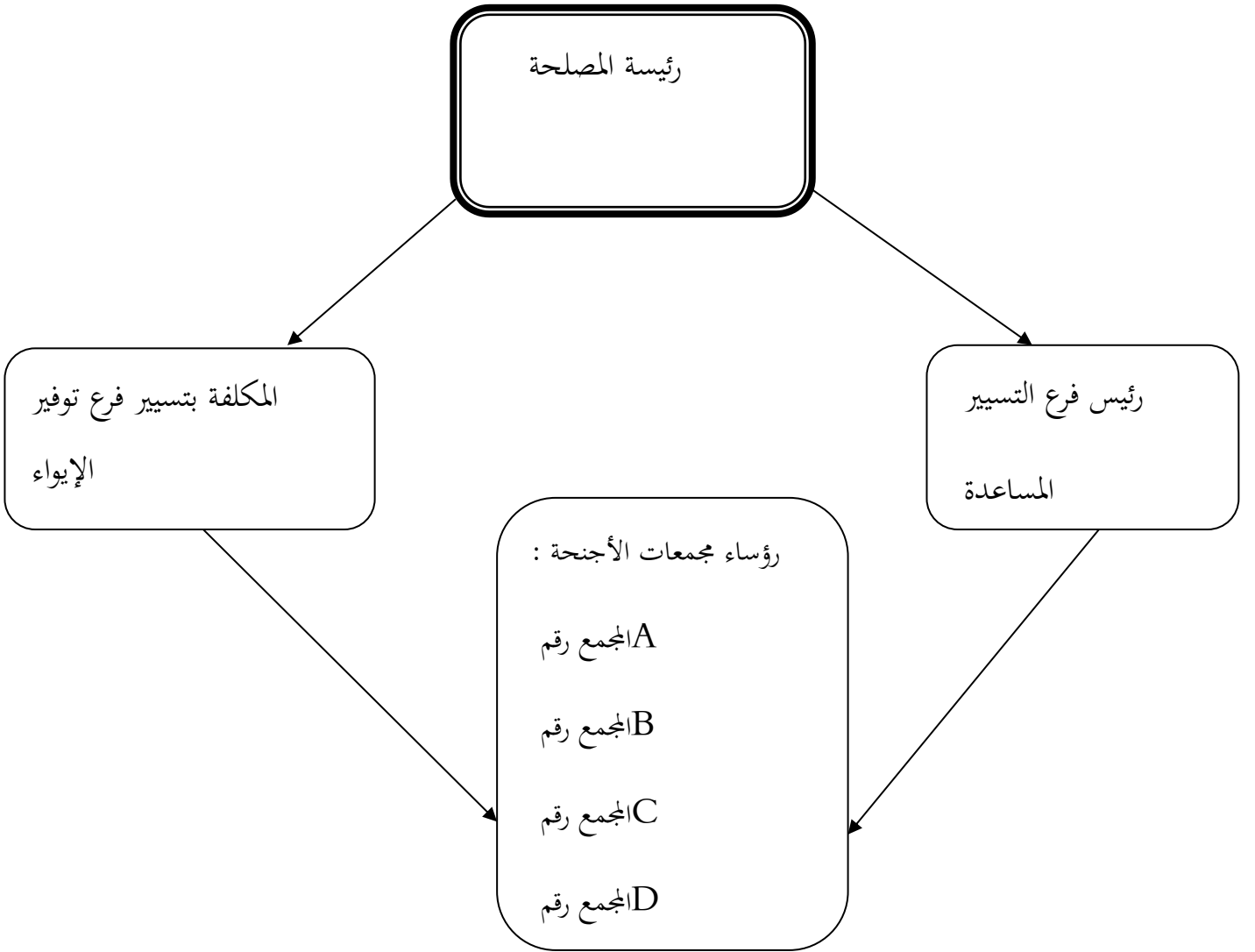
- إيواء الطالب الجامعي
- نقل الطالب الجامعي
- إطعام الطالب الجامعي
- منحة الطالب الجامعي
- النشاطات العلمية و الثقافية و الرياضية

- العناية الصحية و النفسية

1. خدمة الإيواء:

تعمل مديرية الخدمات الجامعية على توفير غرف لكل الطلبة الذين هم في حاجة إليها و ذلك في حدود الإمكانيات المتاحة. كما تسعى إلى توفير كل مستلزمات العيش الكريم من عدد معقول من الطلبة في الغرفة الواحدة ، أسرة ، أفرشة ، أغطية طاولات، كراسي، خزائن، تدفئة، مغاسل ومرافق صحية أخرى. بالإضافة إلى توفير الأمن و الأمان للطلبة داخل الإقامتين.

الشكل رقم (3-2): مخطط عمال مصلحة الإيواء



المصدر : مصلحة الإيواء

و يستفيد الطلبة من الإيواء إذا توفرت فيهم شروط أهمها :

❖ شروط الاستفادة من الإيواء في الإقامة الجامعية

إن شروط الالتحاق بالإقامات الجامعية قد حددها الديوان في القانون الداخلي للإقامات الجامعية المذكور سابق وهي:

- أن يكون مستفيدا من قرار القبول بالالتحاق أو إعادة الالتحاق بالإقامة الجامعية.
 - أن يكون مسجلا بمؤسسة تابعة لقطاع التعليم العالي.
 - تكون المسافة بين مقر سكنى الطلبة و المؤسسات البيداغوجية التي يدرسون فيها تساوي أو تفوق 50 كلم بالنسبة للذكور و 30 كلم بالنسبة للإناث . أن
 - يستثنى من هذه الشروط الطلبة المعوقين جسديا و الطلبة الأجانب المستفيدون من المنحة الجامعية من قبل الدولة الجزائرية.
 - أن لا يتعدى سن الطالب 28 سنة.
 - أن لا يعاني الطالب من تأخر دراسي يفوق سنتين.
 - بالاستمرار في الاستفادة من الإيواء خلال العطلة الصيفية لاعتبارات بيداغوجية مؤسسة .
- طلبة الماجستير غير العاملين لمدة لا تفوق ثلاث سداسيات كما يمكن الترخيص

2. خدمة النقل :

هي مصلحة تابعة لقسم المراقبة و التنسيق حيث سنة 2009 لم يكن هنالك نقل لقلّة عدد الطلبة و مع زيادة عدد الطلبة كان لابد من توفير النقل لهم و لطالب المستفيد من خدمة الإيواء لا يمكنه الاستفادة من خدمة النقل و العكس صحيح ، يعتبر النقل الجامعي من مهام مديرية الخدمات الجامعية، وهو مضمون لكل الطلبة غير المقيمين المستوفين للشروط مقابل دفع اشتراك سنوي رمزي.

سنة 2012 توفرت 8 حافلات

سنة 2015 توفرت 22 حافلة

يوجد مؤخرا في سنة 2022 حوالي 30 حافلة لنقل لمديرية الخدمات الجامعية عين تموشنت على

خدمة النقل شبه الحضري للطلبة مقسمة عبر قطبين رئيسيين هما:

- **القطب 1** :يربط بين ولاية عين تموشنت بدائرة حمام بوحجر مرورا بشعبة اللحم ، المالح ، عين الأربعاء .

- **القطب 2** :يربط ولاية عين تموشنت بدائرة بني صاف مرورا ببلدية سيدي بن عدة. وفق 5 دوريات للنقل دوريتان صباحا و 3 مساء ، كما تسهر المديرية على تنظيم عملية نقل الطلبة الجامعيين وفق رزنامة محكمة بتسخير أعوان مراقبين تابعين للمصلحة. و الشكل يوضح ذلك :

جدول رقم (3-1): فترات نقل الطلبة

الفترة المسائية	الفترة الصباحية	بني صاف
		سيدي بن عدة
من 17:00 من 15:30 من 12:30	من 08:30 من 07:00	حمام بوحجر
إلى 17:15 إلى 15.45 إلى 12:45	إلى 08:45 إلى 07:30	المالح
		شعبة اللحم
		عين الأربعاء

المصدر : مصلحة النقل

للاستفادة من هذه الخدمة يجب على الطالب التسجيل للحصول على بطاقة النقل الصادرة من طرف المصلحة المعنية.

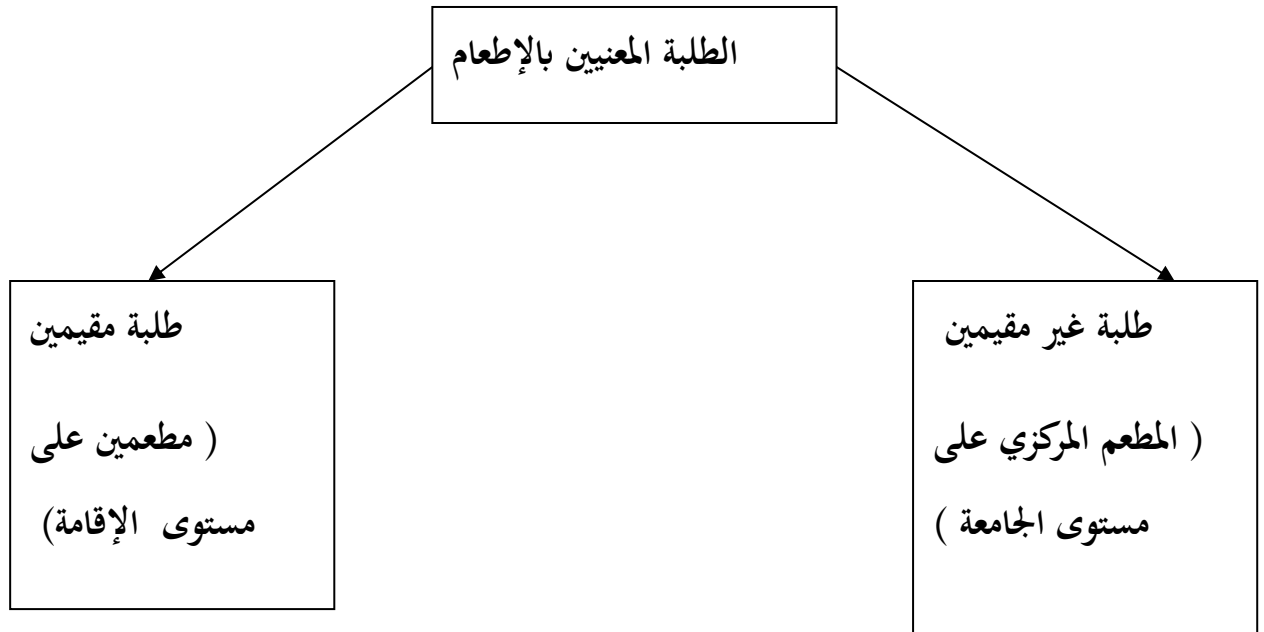
❖ شروط الاستفادة من النقل الجامعي : من أهم شروط الاستفادة من النقل هي :

- أن يكون الطالب مسجلا على مستوى المركز الجامعي لولاية عين تموشنت
- أن لا يكون الطالب مقيما في إحدى الإقامات الجامعية
- أن يثبت إقامته في إحدى الدوائر المتعلقة بالقطبين حسب ما هو موضح في الرزنامة

3. خدمة الإطعام :

تقدم مديرية الخدمات الجامعية خدمة الإطعام للطلبة المقيمين من خلال المطاعم المنتشرة في الاقامات الجامعية، و ذلك بشكل يومي وتمثل الوجبة في (قهوة الصباح +غداء + عشاء). كما تقدم خدمات الإطعام أيضا للطلبة الخارجيين (غير المقيمين) وذلك على مستوى المطعم المركزي المنشأ بالمراكز الجامعي بلحاج بوشعيب خلال أيامهم الدراسية.

الشكل (3-3) : مستويات الإطعام



المصدر : من إعداد الطالبتين

يمكن لكل طالب مقيم أو الخارجي أن يستفيد من وجبة بالمطعم الجامعي مقابل تذكرة رمزية، شرط استظهار بطاقة الطالب أو المقيم.

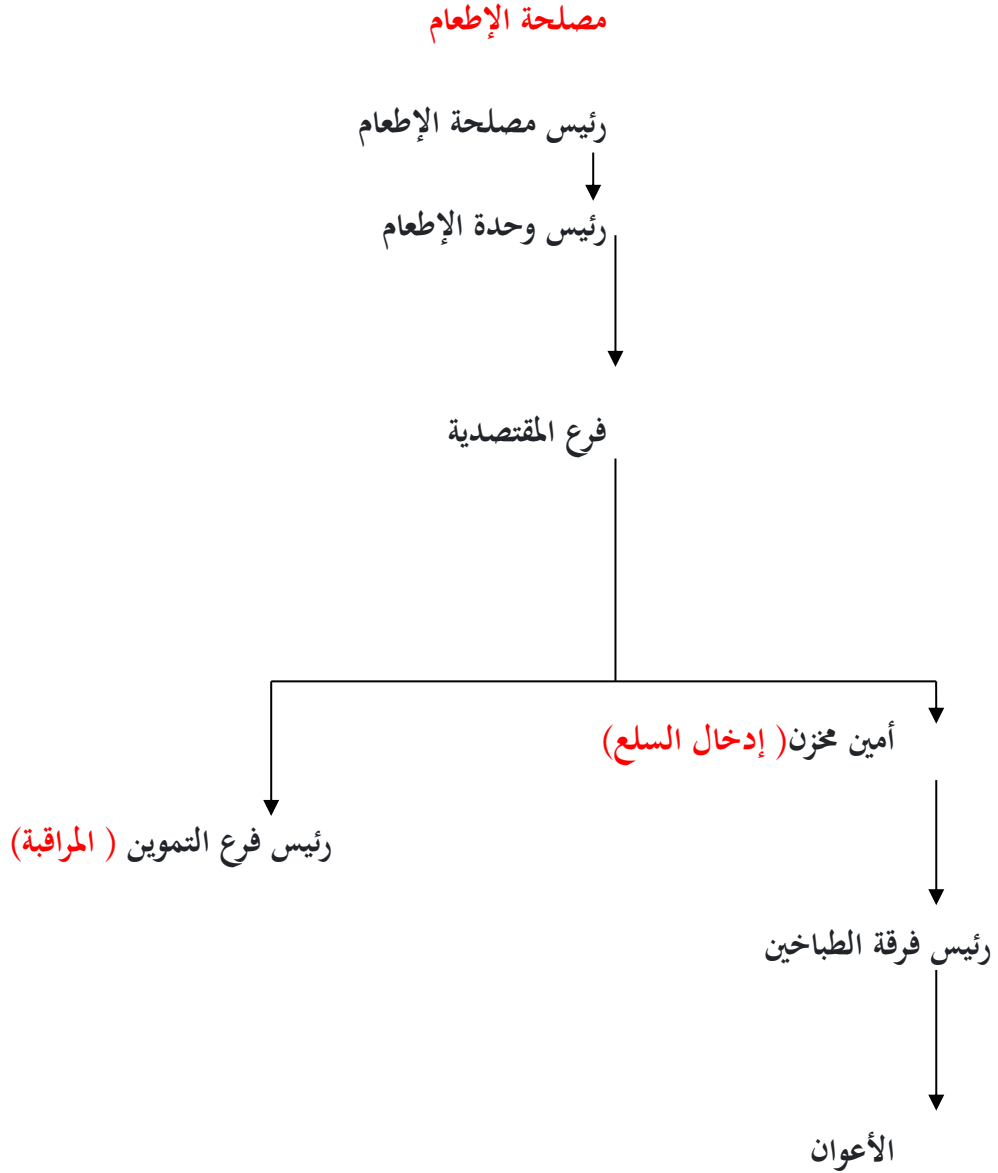
❖ الطلبة الخارجيين (غير المقيمين):

تشرف مديرية الخدمات الجامعية عين تيموشنت على تقديم خدمة الإطعام للطلبة الخارجيين من خلال المطعم المركزي المتواجد على مستوى المركز الجامعي بلحاج بوشعيب طيلة الأيام الدراسية (باستثناء أيام نهاية الأسبوع والعطل الرسمية).

❖ الطلبة المقيمين:

تتوفر كلتا الإقامتين الجامعتين على مطعم داخلي لكافة الطلبة المقيمين دون استثناء، حيث تسهر مصلحة الإطعام على تقديم بطاقات الإطعام للطلبة فور قبول ملف الإيواء الخاص بهم. ويمكن للطلبة الاستفادة من هذه الخدمة كل أيام الأسبوع طيلة السنة الدراسية.

الشكل (3-4): مخطط مصلحة الإطعام



المصدر: مصلحة الإطعام

رؤساء مصلحة الإطعام و مهامهم :

- ✓ رئيس مصلحة الإطعام : مهمته الإشراف على الهيكل التنظيمي لمصلحة الإطعام
 - ✓ رئيس وحدة الإطعام : يشرف على بداية و نهاية الوجبة المقدمة للطلاب (حتى التدوق....)
 - ✓ فرع المقتصدية : يشرف على تدوين أوراق الاستهلاك اليومية للوجبات
 - ✓ الطباخين:
 - ✓ الأعوان : مساعدة الطباخين في إعداد الطعام و تقديمه للطلبة
4. خدمة المنحة:

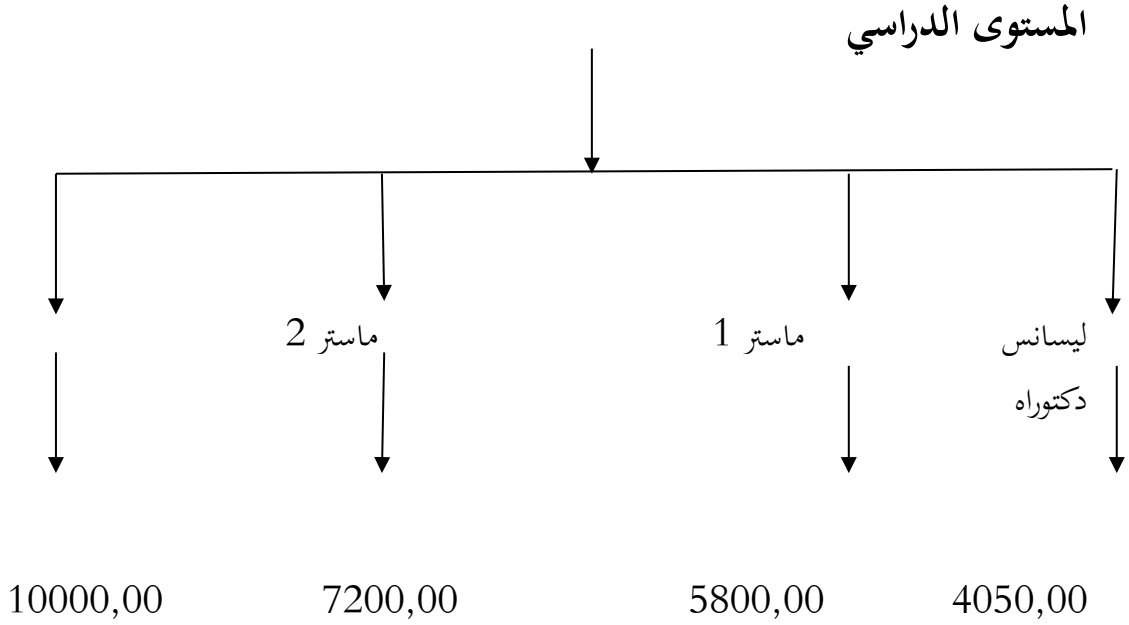
تقدم المديرية خدمة المنحة للطلبة الجامعيين اللذين يزاولون الدراسة قصد مساعدتهم لتغطية جزء من مصاريفهم الدراسية.

و قد تم إنشاء قسم كامل في المديرية خاص بالمنح، حيث يقوم باستلام و دراسة الملفات المودعة لديه و في حالة القبول فإن الطالب يحصل على منحة كل 3 أشهر، ومبلغ المنحة هو نفسه بالنسبة لكل الشعب، أما نسبة الاستفادة فمرتبطة بمدخيل الأولياء حيث أن الطلبة اللذين يكون احد أولياءهم تابعا ل قطاع التعليم العالي و البحث العلمي يستفيدون أيضا من المنحة ، حتى و أن كان دخل أولياءهم معا يفوق ثمانية (8) مرات الأجر الوطني المضمون ، كما يطلب تقديم وثيقة إدارية لانتمائه لقطاع التعليم العالي . أما بالنسبة الطلبة العاديين فيتم الخصم من مبلغ منحهم في حالة كان دخل أبائهم يفوق 960,000,00.

- اذا كان دخل الأولياء 96,000,00 أو يقل عنه فسيكون مبلغ المنحة 4050,00
- اذا كان دخل الأولياء 1,680,000,00 يكون مبلغ المنحة 3600,00
- اذا كان دخل الأولياء 1,920,000,00 يكون مبلغ المنحة 2700,00

اذا زاد الدخل عن 1,920,000,00 لا يتحصل على المنحة. و يختلف مبلغ المنحة أيضا باختلاف المستوى الدراسي و المخطط التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (3-5): مبلغ المنحة حسب المستوى الدراسي



المصدر : من إعدادنا نحن الطلبة

شروط الاستفادة من المنحة

وفقا لما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 90-170 المؤرخ في 2 جوان 1990 والذي يحدد شروط تخصيص المنح الدراسية و مبالغها، تكون شروط الاستفادة من المنحة كالتالي:

- دخل الأولياء:

حتى يستفيد الطالب من المنحة يجب أن يتابع بانتظام دراسته وأن لا يتجاوز إجمالي دخل الأبوين ثمانية (08) مرات الأجر الوطني الأدنى المضمون (SNMG) وهذا يشمل طيلة الطورين الأول والثاني .

- نتائج الطالب:

تمدد الاستفادة من المنحة لفائدة كل طالب تكون نتائجه مرضية تسمح له بالانتقال للمستوى الأعلى، كما يمكن تمديد الاستفادة من المنحة في حالة تكرار السنة مرة واحدة خلال الطور الجامعي و توقف بعد أي رسوب آخر.

- تخصيص مالي آخر:

المنحة مانعة لكل تخصيص مالي آخر مهما يكن نوعه، حيث لا يمكن للطالب ان يستفيد من أكثر من منحة أو أي تخصيص مالي آخر.

❖ الحالات التي لا يمكن الحصول فيها على المنحة :

توجد خمس حالات لا يتمكن فيها الطالب من الحصول على المنحة و هي كالتالي :

_ تأخر دراسي

_ جدول ضرائب غير المصفي للوالدين

_ الراتب الأعلى يتعدى 8مرات من الأجر الأدنى المضمون

_ طلب التخلي عن دراسة

_ عطلة أكاديمية (في حالة مرض)

5. خدمة النشاطات العلمية و الثقافية و الرياضية

تقدم المديرية للطلبة ذوي المواهب الثقافية والعلمية والرياضية و تضع تحت تصرفهم عدة منشآت رياضية و ثقافية لممارسة هوايتهم على مستوى الإقامات الجامعية ، تنشّط مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية وتؤطر وتنظّم على مدار السنة الجامعية وتزامنا مع مختلف الأعياد الوطنية والدينية عدّة تظاهرات ونشاطات في الجوانب التالية:

❖ الجانب الثقافي:

يظم هذا الجانب حملات توعوية و إعلامية في مختلف الميادين، و تكوين نوادي في المسرح، الصحافة، الحرف والصناعات التقليدية. كما تبرمج المصلحة رحلات و أمسيات فنية وترفيهية، مسابقات ثقافية، حفلات، مسرحيات وأيام تحسيسية للأعياد الدينية والوطنية... كما توفر للطلبة الهياكل و المنشآت الثقافية من قاعات العرض، مسارح، نوادي، قاعات الانترنت... الخ.

❖ الجانب العلمي:

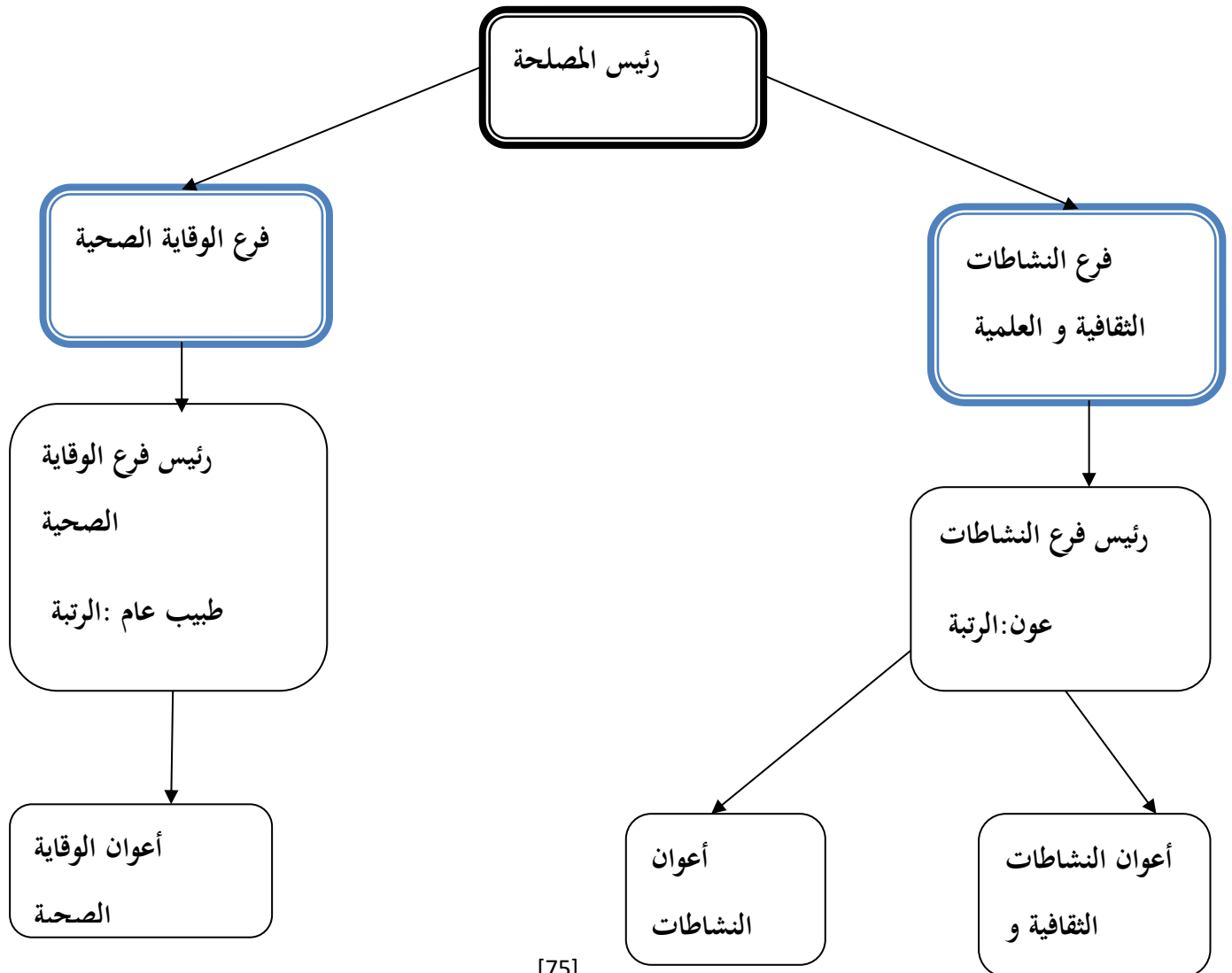
تهتم المصلحة في هذا الجانب على الإشراف على مواهب الطلبة في الميادين العلمية والتقنية بتكوين نوادي في مختلفه كالنادي الأخضر، نادي الإعلام الآلي ، نادي السمعي البصري ونادي الصحافة ... كما تهتم بتنظيم أيام تحسيسية حول البيئة، المياه، حملات التشجير والتنظيف...

❖ الجانب الرياضي:

تحرص المصلحة في هذا الجانب على تحسين وترقية الرياضة الجامعية بتهيئة المرافق اللازمة في مختلف الرياضات (كرة السلة، كرة اليد، كرة القدم، كرة الطاولة، الشطرنج، ألعاب القوى والفنون القتالية) وذلك للجنسين ذكور و إناث.

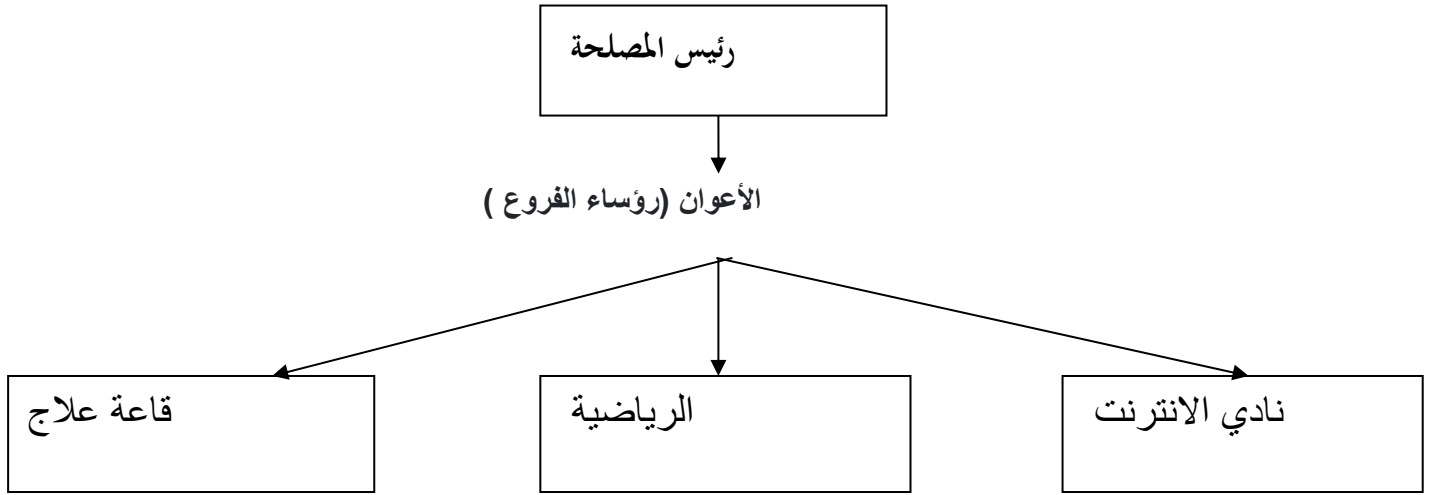
كما تقوم المصلحة بتنظيم وتنسيق دورات رياضية بين مختلف الإقامات الجامعية على المستويين الوطني والجهوي لصالح الطلبة، وتوفر القاعات و الملاعب اللازمة بالإضافة إلى المؤطرين والمدربين.

الشكل (3-6): جدول التوزيع المصلحة النشاطات



المصدر : مصلحة الإطعام

الشكل (3-7): فروع مصلحة النشاطات



المصدر: مصلحة النشاطات

6. خدمة الوقاية الصحية للطلاب المقيم :

تسعى المديرية إلى توفير الرعاية الصحية لطلبتها لذلك تحتوي الإقامة الجامعية على عيادة و طبيب مختص متواجد في الصباح و في المساء و فور احتياج الطلبة له.

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تناول هذا المبحث ، الإجراءات التي قمنا بها لتنفيذ هذه الدراسة ، من حيث اختيار مجتمع الدراسة وعينتها، والطريقة التي تم اختيار العينة بها، وأدوات الدراسة والطرق التي تم إتباعها في إعدادها، والتأكد من صدقها وثباتها، وخطوات تطبيقها، والمعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل النتائج.

المطلب 01: المنهج وحدود الدراسة:

الفرع الأول : منهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه "أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو

موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.

الفرع الثاني: حدود الدراسة: لقد تمت هذه الدراسة الميدانية أخذا بعين الاعتبار حدودها المتمثلة

فيما يلي:

- الحدود الزمنية: تمت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 02 فيفري الى 02 مارس
- الحدود المكانية: يتكون المجتمع الإحصائي من طلبة جامعة بلحاج بوشعيب عين تيموشنت المقيمين و الغير مقيمين ويتمثل ذلك في مديرية الخدمات الجامعية عين تيموشنت.

المطلب 02: الأدوات المستعملة في الدراسة

لتسهيل عملية جمع البيانات يمكن استخدام بعض الأدوات و التي يختلف استعمالها حسب طبيعة البحث، حيث تتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

1. **الملاحظة:** تعتبر الملاحظة من الأدوات التي ساعدتنا على تقصي و جمع المعلومات، و هذا من خلال تواجدها في الشركة و ذلك أثناء تنقلنا بين مختلف أقسامها، مما مكنا من جمع العديد من الملاحظات التي ساعدتنا على معرفة واقع الخدمات الجامعية في الجامعة و الإقامة محل الدراسة و مدى رضا الطلبة عنها.
2. **المقابلة:** وهي من خلال المحادثة التي قمنا بها مع بعض الطلبة و الإداريين من أجل التعرف على انطباعاتهم و آراءهم في مواقف معينة و ردة فعلهم تجاهها و الوصول إلى بعض الحقائق التي تخص موضوع البحث.
3. **الاستبانة:** و لقد كانت الوسيلة الأساسية في جمع البيانات و معلومات الدراسة، وهدف التأكد من فرضيات البحث، قمنا بتصميم استبانة تتضمن استبيان و وزعناها على عينة عشوائية من الطلبة في الجامعة و الإقامة محل الدراسة و تحتوي الاستبانة خمسة محاور تتعلق بمتغيرات الدراسة. و اعتمدنا فيها على مقياس ليكارت الخماسي لقياس إجابات أفراد العينة لتكون مجالات الإجابة على عبارات الاستبانة على النحو التالي:

الدرجة	1	2	3	4	5
الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحث

و لقد تم تحديد طول فئات مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

- تم حساب المدى من خلال العلاقة (أكبر قيمة في المقياس - أقل قيمة في المقياس)
- المدى = 5-1 = 4 و منه إذن طول الفئة = 5/4 = 1.25 و منه طول الفئة = 0.8

و من كل ما سبق تم تحديد فئات المقياس و تحديد اتجاهها كما في الجدول الموالي:
الجدول رقم (1): معيار تحديد الاتجاه وفق مقياس ليكارت الخماسي

الاتجاه	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1.00 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00.

المطلب 03: مجتمع وعينة الدراسة

الفرع الأول: المعالجة الإحصائية: قد استخدمت الاختبارات الأساليب الإحصائية لتفريغ وتحليل

الاستبانة من خلال الحزمة الاقتصادية spss لمعالجة البيانات وكانت على النحو التالي:

- معامل ألفا كرونباخ: استخدم للتأكد من درجة ثبات المقياس.

-معامل الارتباط سيرمان: استخدم لقياس قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة

والمعدل الكلي المحور الذي تنتمي إليه، أي صدق الاتساق الداخلي.

-المتوسطات والانحرافات المعيارية: استخدمت المتوسطات الحسابية للتعرف على اتجاهات عينة الدراسة

نحو الفقرات التي تقيس المتغيرات كما استخدمت الانحرافات المعيارية لبيان مدى تشتت أو تقارب

إجابات عينة الدراسة.

-اختبار one samplet. Test : استخدم هذا الاختبار للمقارنة الثنائية وكذا اختبار الفرضيات.

الفرع الثاني : مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة بلحاج بوشعيب _ عين

تموشنت _ المقيمين و الغير المقيمين و نظرا لكون عدد الطلبة كبيرا جدا و ضيق الوقت و تكلفة فلا

يمكن أن نحصى مجتمع الدراسة المستهدف ، لذلك تم اختيار عينة من هؤلاء الطلبة المستهدفين من

خدمات الجامعة .

الفرع الثالث: عينة الدراسة: العينة عبارة عن جزء من مجتمع الدراسة ، وعملية المعاينة هي مجموعة الخطوات والإجراءات التي يقوم بها الباحث للحصول على استنتاجات تتعلق بمجتمع الدراسة وأسلوب المعاينة يعد من الأدوات التي يلجأ إليها معظم الباحثين للحصول على معلومات أولية عن بحثه ، وتنقسم العينات بشكل عام إلى عينات احتمالية وعينات غير احتمالية .

بهدف إجراء دراستنا تم توزيع استبيان على مجموعة من أفراد مجتمع الدراسة حيث تم اختيارهم عشوائيا و بدون تحيز و البالغ عددهم : 50 طالب و إداري و تمكنا من استرجاع 35 استبيان أي ما يعادل نسبة 100 %، و بعد فحصها و التدقيق فيها فكانت عدد الاستبيانات غير الصالحة للتحليل 15. لتتحصل في الأخير على 35 استبانة صالحة للدراسة أي بنسبة 70 %، و الجدول التالي يوضح توزيع الاستبانة على عينة الدراسة.

جدول رقم (3-2): عدد الاستبيانات الموزعة

الموزعة	المسترجعة	الغير مسترجعة	الغير صالحة للتحليل	الصالحة للتحليل	
50	35	15	15	35	العدد
%100	70%	30%	30%	70%	النسبة

المصدر : من إعداد الطالبتين

المطلب 04: صدق وثبات الاستبانة

الفرع الأول: صدق أداة الدراسة: و يعني بصدق أداة الدراسة أن عباراتها تقيس ما يريد الباحث قياسه بالفعل، و من أجل ذلك قمنا بعرضها على الأستاذ المشرف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات حيث تم تعديلها بشكل أولي، ثم عرضناها على مجموعة من المحكمين المتمثلين في مجموعة من الأساتذة المختصين في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير بجامعة عين تيموشنت ، و قد تم الأخذ بأرائهم و إعادة صياغة بعض العبارات و إجراء التعديلات المطلوبة و حذف ما يجب، لتخرج في شكلها النهائي ليتم توزيعها على مجموعة من الطلبة في محل الدراسة.

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة: يقصد بثبات أداة الدراسة دقته في ما يقيسه من معلومات و سلوك و اتجاهات المنقضي و لقياس ثبات الأداة تم الاعتماد على معامل الثبات ألفا كرومباخ الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.6 فأكثر، فإذا كانت أقل ترفض أداة القياس .

1. اختبار الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه، أي يقيس مدى صدق هذه الفقرات، وتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة والبالغة حجمها (50) فقرة وذلك من خلال معاملات الارتباط بين كل فقرة والمعدل الكلي لكل محور كما يلي:

- اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول
- اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني
- اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول

الجدول رقم (3-3) : اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة
01	تتوفر غرف النوم على كافة التجهيزات اللازمة للراحة	0.697	0.000
02	غرف الإقامة تحتوي على كافة شروط النظافة	0.744	0.000
03	خدمات الإطعام المقدمة صحية ومتنوعة	0.734	0.000
04	الإقامة الجامعية تتوفر على أنشطة ثقافية ورياضية متنوعة بما يستلزمه الطالب	0.787	0.000
05	الإقامة الجامعية تتوفر على عدد كافي من أعوان الأمن بما يضمن السلامة للطلاب	0.747	0.000
06	تتوفر الإقامة الجامعية على كافة الإجراءات الصحية والوقائية	0.697	0.000
07	تتوفر الإقامة الجامعية على وسائل النقل الكافية لنقل الطلاب	0.744	0.000
08	المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة	0.734	0.000
09	تتمتع الإقامة بمظهر خارجي جذاب جدا	0.787	0.000
10	تتمتع الإقامة بموقع ملائم ويسهل عليها الوصول إليها بسهولة	0.747	0.000
11	التصميم والديكورات الداخلية للإقامة جذابة	0.697	0.000
المعدل الكلي للمحور		0.805	0.000

المصدر : من إعداد الطالبتين من مخرجات spss

فقرات المحور الأول والمعدل الكلي للمحور تتراوح بين 0.697 و 0.744 بمستويات دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0,05 مما يدل على وجود ارتباط معنوي، هذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول.

الجدول رقم (3-4): اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة
01	يحرص أعوان الأمن بالإقامة على تقديم أحسن الظروف للطلاب	0.697	0.000
02	يحرص الطاقم الإداري على توفير أحسن الخدمات للطلاب	0.744	0.000
03	عندما تواجهك مشكلة فان إدارة الإقامة تبديك اهتماما خاصا لحلها	0.734	0.000
04	يستطيع أي طالب الحصول على وجبات إضافية	0.787	0.000
05	تعمل مكتبة الإقامة على توفير الانترنت والكتب للطلبة الجامعيين	0.747	0.000
06	تحرص الإقامة الجامعية على توفير أماكن مخصصة لممارسة الرياضة	0.697	0.000
07	تؤمن حافلات النقل الجامعي أماكن جلوس مريحة للطلبة	0.744	0.000
08	يحرص سائقي الحافلات على احترام مواعيد النقل الجامعي دون تماطل	0.734	0.000
المعدل الكلي للمحور		0.703	0.000

المصدر : من إعداد الطالب من مخرجات spss

فقرات المحور الأول والمعدل الكلي للمحور تتراوح بين 0.697 و 0.787 بمستويات دلالة

تساوي 0.00 وهي أقل من 0,05 مما يدل على وجود ارتباط معنوي، هذا ما يؤكد صدق الاتساق

الداخلي لفقرات المحور الثاني

الجدول رقم (3-5): اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة
01	تلي إدارة الإقامة جميع متطلبات الطلبة المقيمين	0.840	0.000
02	تستجيب الإدارة الى متطلبات الطلاب المقيمين في الوقت المحدد دون تماطل	0.970	0.000
03	تقدم مصلحة الاطعام فطور الصباح ووجبات الغداء والعشاء في الوقت المحدد والكمية اللازمة	0.429	0.010

0.001	0.524	تحرص مصلحة الايواء دائما على توفير المعدات الناقصة بالغرفة) (بطانية وأفرشه....)	04
0.007	0.450	نوعية الوجبات المقدمة تكون دائما جيدة وصحية	05
0.007	0.447	توفر الإقامة الجامعية الكهرباء والماء والتدفئة بشكل دائم	06
0.005	0.465	مسؤول الايواء يجيب على كافة انشغالات الطلبة عند الضرورة بدقة	07
0.015	0.408	عمال الصيانة يتجاوبون مباشرة مع الأعطاب في الغرف	08
0.001	0.549	مسؤول الاطعام يسهر دائما الى الاستماع لكل ملاحظات الطلبة فيما يخص الوجبات المقدمة	09
0.000	0.408	المعدل الكلي للمحور	

المصدر : من إعداد الطالبتين من مخرجات spss

فقرات المحور الأول والمعدل الكلي للمحور تتراوح بين 0.408 و 0.970 بمستويات دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0,05 مما يدل على وجود ارتباط معنوي، هذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث

الجدول رقم (3-6): اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة
01	يتحلى أعوان الرقابة باللباقة في التعامل مع الطلبة	0.850	0.000
02	يتحلى أعوان الإدارة باللباقة وحسن المعاملة مع الطلبة	0.920	0.000
03	تسهر الإدارة الجامعية على معرفة احتياجات الطلبة	0.407	0.407
04	تقدم الإقامة الجامعية نشاطات ثقافية وترفيهية في بعض المناسبات	0.739	0.000
05	تعمل إدارة الإقامة الجامعية على وضع حافلات النقل في موقع ملائم	0.811	0.000
06	يتعاطف السائق مع كل طالب عند تعرضه لأي مشكلة في الحافلة	0.891	0.000

0.000	0.715	يوجد في الإقامة التجاوب والتعاطف بين الفريق الصحي والطلبة المصابين	07
0.000	0.508	المعدل الكلي للمحور	

المصدر : من إعداد الطالبتين من مخرجات spss

فقرات المحور الأول والمعدل الكلي للمحور تتراوح بين 0.407 و 0.920 بمستويات دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0,05 مما يدل على وجود ارتباط معنوي، هذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع

جدول رقم (3-7): اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الخامس

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة
01	يشعر الطلبة بالأمان داخل الإقامة الجامعية	0.429	0.010
02	تعمل الإدارة والأعوان على توفير الأمن للطلبة	0.524	0.001
03	تضع الإقامة مصلحة الطلبة في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا	0.450	0.007
04	تقدم المصالح الصحية بالإقامة نشاطات توعوية لفائدة الطلبة	0.447	0.007
05	مصلحة الاطعام تتوفر على كافة شروط النظافة لتقديم وجبات صحية للطلاب	0.465	0.005
06	سائقي الحافلات ذوي كفاءة عالية يشعرون الطلاب بالأمان	0.488	0.004
07	استخدام النقل الجامعي يشعر الطلبة بالأمان من السرقة والمضايقات وحوادث السير	0.549	0.001
08	تجهيزات الغرفة توحى بالراحة والشعور والطمأنينة لدى الطلاب	0.514	0.002
09	هنالك رقابة صارمة على أنواع الأطعمة لتفادي أي شكل من أشكال التسمم	0.473	0.004
10	تقدم الإقامة الجامعية خدمات صحية بدقة متناهية وبالسرعة اللازمة في الحالات المستعجلة	0.497	0.002
0.000	المعدل الكلي للمحور		0.680

المصدر : من إعداد الطالبتين من مخرجات spss

فقرات المحور الأول والمعدل الكلي للمحور تتراوح بين 0.473 و 0.514 بمستويات دلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0,05 مما يدل على وجود ارتباط معنوي، هذا ما يؤكد صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول.

ثانيا: اختبار ثبات الاستبيان (ألفا كرومباخ):

لقد تم الاستعانة بمعامل ألفا كرومباخ α cronbachs، حيث أن قيمته تتراوح بين (0-1) فكلما اقتربت من (1) دلت على وجود ثبات عالي، وكلما اقتربت من (0) دلت على وجود ثبات منعدم.

جدول رقم (3-8): اختبار ثبات الاستبيان لفقرات المحور الأول:

الرقم	الفقرات	معامل ألفا كرومباخ
01	تتوفر غرف النوم على كافة التجهيزات اللازمة للراحة	0.756
02	غرف الإقامة تحتوي على كافة شروط النظافة	0.679
03	خدمات الاطعام المقدمة صحية ومتنوعة	0.857
04	الإقامة الجامعية تتوفر على أنشطة ثقافية ورياضية متنوعة بما يستلزمه الطالب	0.830
05	الإقامة الجامعية تتوفر على عدد كافي من أعوان الأمن بما يضمن السلامة للطلاب	0.811
06	تتوفر الإقامة الجامعية على كافة الإجراءات الصحية والوقائية	0.810
07	تتوفر الإقامة الجامعية على وسائل النقل الكافية لنقل الطلاب	0.843
08	المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة	0.857
09	تتمتع الإقامة بمظهر خارجي جذاب جدا	0.830
10	تتمتع الإقامة بموقع ملائم ويسهل عليا الوصول إليها بسهولة	0.811
11	التصميم والديكورات الداخلية للإقامة جذابة	0.810
المعدل الكلي للمحور		0.717

المصدر : من إعداد الطالبتين من مخرجات spss

معينة معامل ألفا كرومباخ في حالة حذف أحد فقرات المحور 11 تتراوح بين 0.679 و0.857 وهي أكبر من 0,600 مما يدل على وجود ثبات في أداة القياس، وهذا ما يؤكد المعدل الكلي للمحور بقيمة 0.717

جدول رقم (3-9): اختبار ثبات الاستبيان لفقرات المحور الثاني :

الرقم	الفقرات	معامل ألفا كرومباخ
01	يحرص أعوان الأمن بالإقامة على تقديم أحسن الظروف للطلاب	0.752
02	يحرص الطاقم الإداري على توفير أحسن الخدمات للطلاب	0.678
03	عندما تواجهك مشكلة فان إدارة الإقامة تبديك اهتماما خاصا لحلها	0.799
04	يستطيع أي طالب الحصول على وجبات إضافية	0.716
05	تعمل مكتبة الإقامة على توفير الانترنت والكتب للطلبة الجامعيين	0.665
06	تحرص الإقامة الجامعية على توفير أماكن مخصصة لممارسة الرياضة	0.642

0.760	تؤمن حافلات النقل الجامعي أماكن جلوس مريحة للطلبة	07
0.799	يحرص سائقي الحافلات على احترام مواعيد النقل الجامعي دون تماطل	08
0.716	المعدل الكلي للمحور	

المصدر : من إعداد الطالبتين من مخرجات spss

معابنة معامل ألفا كرومباخ في حالة حذف أحد فقرات المحور 08 تتراوح بين 0.642 و 0.799 وهي أكبر من 0,600 مما يدل على وجود ثبات في أداة القياس، وهذا ما يؤكد المعدل الكلي للمحور بقيمة 0.716

جدول رقم(3-10) : اختبار ثبات الاستبيان لفقرات المحور الثالث:

معامل ألفا كرومباخ	الفقرات	الرقم
0.756	تلي إدارة الإقامة جميع متطلبات الطلبة المقيمين	01
0.679	تستجيب الإدارة الى متطلبات الطلاب المقيمين في الوقت المحدد دون تماطل	02
0.751	تقدم مصلحة الاطعام فطور الصباح ووجبات الغداء والعشاء في الوقت المحدد والكمية اللازمة	03
0.743	تحرص مصلحة الايواء دائما على توفير المعدات الناقصة بالغرفة (بطانية وأفرشه...)	04
0.754	نوعية الوجبات المقدمة تكون دائما جيدة وصحية	05
0.751	توفر الإقامة الجامعية الكهرباء والماء والتدفئة بشكل دائم	06
0.747	مسؤول الايواء يجيب على كافة انشغالات الطلبة عند الضرورة بدقة	07
0.751	عمال الصيانة يتجاوبون مباشرة مع الأعطاب في الغرف	08
0.740	مسؤول الإطعام يسهر دائما إلى الاستماع لكل ملاحظات الطلبة فيما يخص الوجبات المقدمة	09
0.717	المعدل الكلي للمحور	

المصدر : من إعداد الطالبتين من مخرجات spss

من 0,600 مما يدل على وجود ثبات في أداة القياس، وهذا ما يؤكد المعدل الكلي للمحور بقيمة 0.717

جدول رقم (3-11): اختبار ثبات الاستبيان لفقرات المحور الرابع :

معامل ألفا كرومباخ	الفقرات	الرقم
0.756	يتحلى أعوان الرقابة باللباقة في التعامل مع الطلبة	01
0.679	يتحلى أعوان الإدارة باللباقة وحسن المعاملة مع الطلبة	02
0.751	تسهر الإدارة الجامعية على معرفة احتياجات الطلبة	03
0.743	تقدم الإقامة الجامعية نشاطات ثقافية وترفيهية في بعض المناسبات	04

0.754	تعمل إدارة الإقامة الجامعية على وضع حافلات النقل في موقع ملائم	05
0.751	يتعاطف السائق مع كل طالب عند تعرضه لأي مشكلة في الحافلة	06
0.747	يوجد في الإقامة التجاوب والتعاطف بين الفريق الصحي والطلبة المصابين	07
0.723	المعدل الكلي للمحور	

معاينة معامل ألفا كرومباخ المحور الرابع تتراوح بين 0.679 و 0.754 وهي أكبر من 0,600 مما يدل على وجود ثبات في أداة القياس، وهذا ما يؤكد المعدل الكلي للمحور بقيمة 0.723

جدول رقم(3-12): اختبار ثبات الاستبيان لفقرات المحور الخامس :

معامل ألفا كرومباخ	الفقرات	الرقم
0.757	يشعر الطلبة بالأمان داخل الإقامة الجامعية	01
0.672	تعمل الإدارة والأعوان على توفير الأمن للطلبة	02
0.757	تضع الإقامة مصلحة الطلبة في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا	03
0.749	تقدم المصالح الصحية بالإقامة نشاطات توعوية لفائدة الطلبة	04
0.722	مصلحة الأاطعام تتوفر على كافة شروط النظافة لتقديم وجبات صحية للطلاب	05
0.756	سائقي الحافلات ذوي كفاءة عالية يشعرون الطلاب بالأمان	06
0.757	استخدام النقل الجامعي يشعر الطلبة بالأمان من السرقة والمضايقات وحوادث السير	07
0.749	تجهيزات الغرفة توحى بالراحة والشعور والطمأنينة لدى الطلاب	08
0.722	هنالك رقابة صارمة على أنواع الأطعمة لتفادي أي شكل من أشكال التسمم	09
0.756	تقدم الإقامة الجامعية خدمات صحية بدقة متناهية وبالسرعة اللازمة في الحالات المستعجلة	10
0.716	المعدل الكلي للمحور	

المصدر : من إعداد الطالبتين من مخرجات spss

معاينة معامل ألفا كرومباخ المحور الخامس تتراوح بين 0.672 و 0.757 وهي أكبر من 0,600 مما يدل على وجود ثبات في أداة القياس، وهذا ما يؤكد المعدل الكلي للمحور بقيمة 0.716

المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج واختبار الفرضيات

في هذا المبحث سنتطرق إلى عرض البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وكذا تحليل إجابات الطلبة حول جودة الخدمة المقدمة لهم من طرف الجامعة.

المطلب الأول: عرض ومناقشة البيانات الشخصية

سيتم توضيح البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في: المستوى الدراسي ، السن ، مدة الإقامة

الفرع الأول: المستوى الدراسي

و يوضح الجدول التالي عدد المستوجبين وفقا لمتغير المستوى الدراسي .

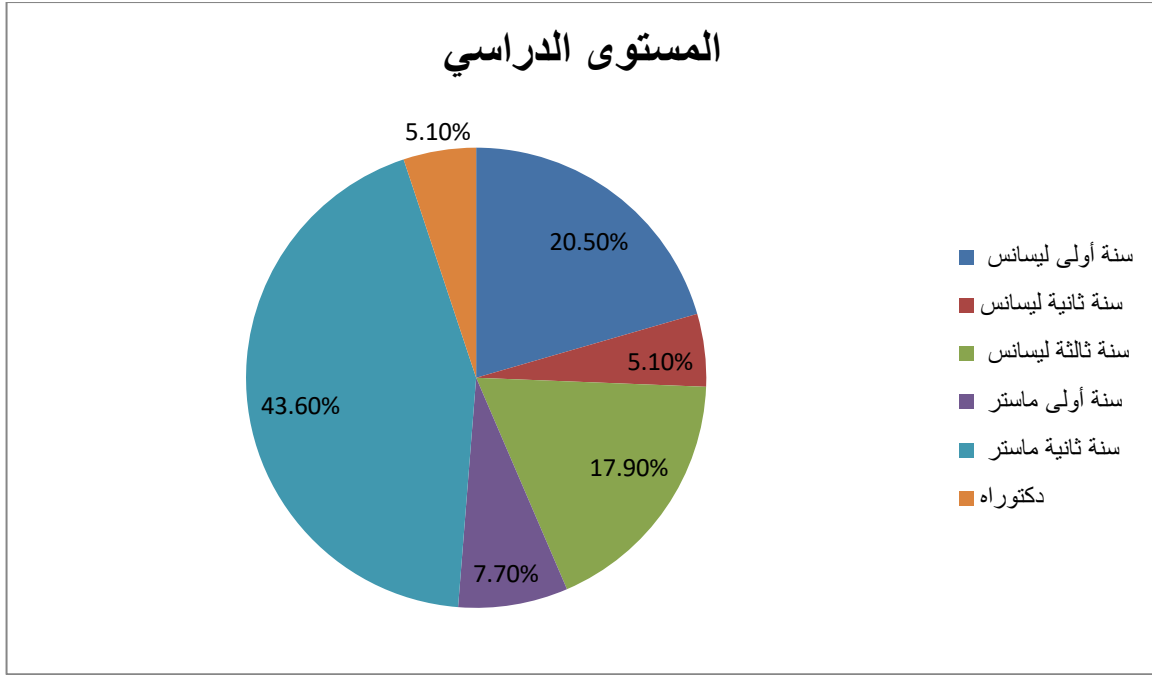
جدول رقم (3-13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة أولى ليسانس	8	20,5	20,5
	سنة ثانية ليسانس	2	5,1	25,6
	سنة ثالثة ليسانس	7	17,9	43,6
	سنة أولى ماستر	3	7,7	51,3
	سنة ثانية ماستر	17	43,6	94,9
	دكتورا	2	5,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0

المصدر : صياغة شخصية اعتمادا على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الطلبة في السنة الأولى ليسانس بلغت 20.5% و قدر عدد الطلبة ب 8 طلاب ، و بلغت نسبة الطلبة في السنة الثانية ليسانس و الدكتوراه 5.1% و تمثل أقل نسبة بمقدر عدد الطلبة ، طالبين في الدكتوراه و طالبين في الثانية ليسانس ، أما السنة الثالثة ليسانس بلغت 17.9% و قدرت الطلبة ب 7 طلاب ، ونلاحظ أن نسبة الطلبة في الأولى ماستر بلغت 7.7% و قدر عدد الطلبة ب 3 طلاب ، و في الأخير أكبر نسبة كانت لطلبة ماستر 2 حيث بلغت 43.6% و قدر عدد الطلبة ب 17 طالب.

الشكل رقم (3-8): نسبة الطلبة حسب كل مستوى



المصدر : صياغة شخصية اعتمادا على بيانات الاستبيان

من خلال الشكل نجد أن نسبة الطلبة في الثانية ماستر هي أكبر نسبة و قدرت ب 43.60 % ،
تليها نسبة سنة أولى ليسانس و التي قدرت بنسبة 20.50 % ، في حين أن نسبة 17.90 % كانت
لطلبة ثالثة ليسانس ، و نسبة 7.7 % كانت لطلبة أولى ماستر ، و أخيرا أقل نسبة كانت لطلبة ثانية
ليسانس و دكتوراه و قدرت ب 5.10 % .

الفرع الثاني : السن

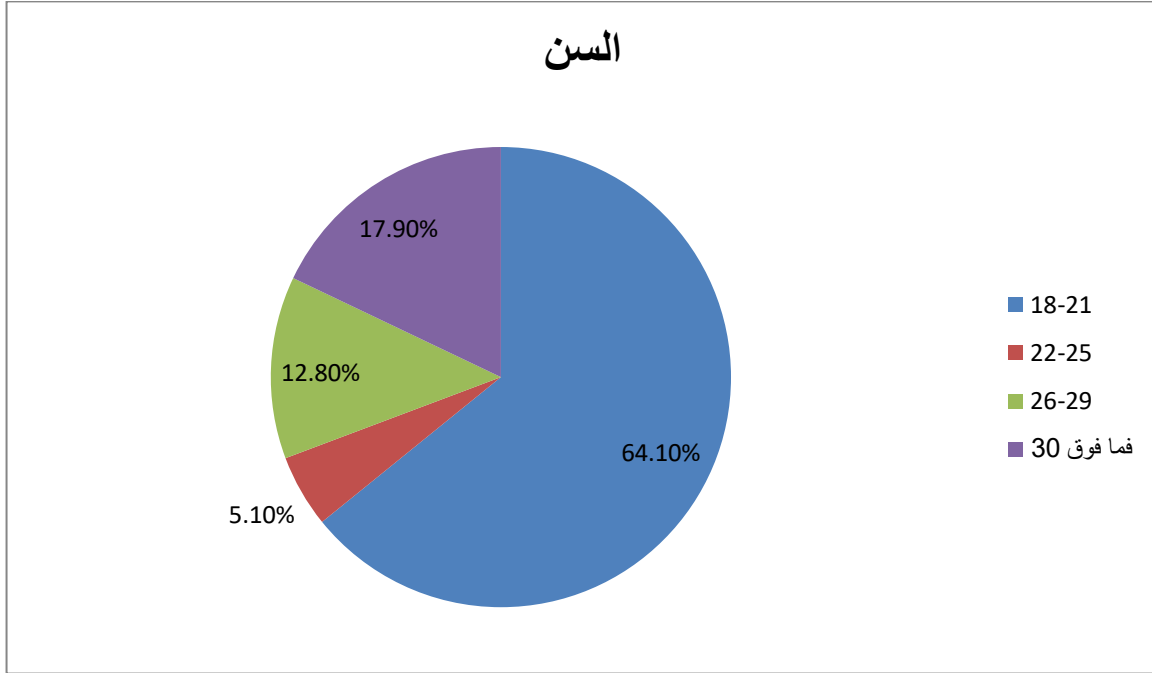
جدول رقم (3-14) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	18-21	25	64,1	64,1	64,1
	22-25	2	5,1	5,1	69,2
	26-29	5	12,8	12,8	82,1
	30 فما فوق	7	17,9	17,9	100,0
Total		39	100,0	100,0	

المصدر : صياغة شخصية اعتمادا على بيانات الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن فئة السن من 18 سنة إلى 21 سنة قدرت النسبة بـ 64.1 % و مقدر عددهم بـ 25 شخص ، تليها نسبة 5.1 % لفئة السن من 22- 25 و قدر عددهم بشخصين ، أما فئة السن 26-29 نجدها بنسبة 12.8 % و مقدر عددهم 5 أشخاص ، و في الأخير نلاحظ أن نسبة 17.9 % كانت من نصيب فئة 30 سنة فما فوق .

الشكل رقم (3-9): نسبة الطلبة حسب متغير السن



المصدر : صياغة شخصية اعتمادا على بيانات الاستبيان

من خلال الشكل نجد أن من خلال الشكل نجد أن نسبة الطلبة اللذين يتراوح سنهم ما بين 18 و 21 هي أكبر نسبة و قدرت بـ 64.10 %، تليها نسبة الطلبة اللذين سنهم 30 و مافوق و التي قدرت بنسبة 17.90 %، في حين أن نسبة 12.80 % كانت للطلبة اللذين يتراوح سنهم بين 26 و 29 ، و أخيرا أقل نسبة كانت للطلبة اللذين يتراوح سنهم بين 22 و 25 و قدرت بـ 5.10 % .

الفرع الثالث : مدة الإقامة

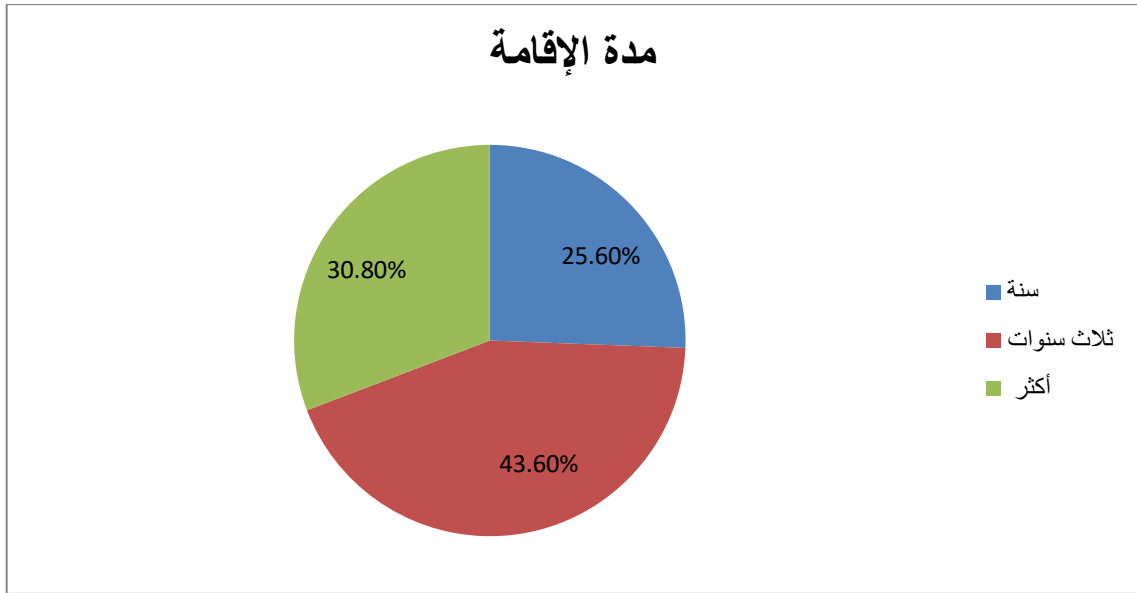
جدول رقم (3-15): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة الإقامة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة	10	25,6	25,6	25,6
	ثلاث سنوات	17	43,6	43,6	69,2
	أكثر	12	30,8	30,8	100,0
Total		39	100,0	100,0	

المصدر : صياغة شخصية اعتمادا على بيانات الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول أن الطلبة اللذين مدة إقامتهم سنة بلغت النسبة 25.6 % ، أما الطلبة الذي مدة إقامتهم 3 سنوات بلغت النسبة 43.6% و هي أكبر نسبة ، و أخيرا نسبة الطلبة الذي مدة إقامتهم أكثر من 3 سنوات بلغت 30.8 %.

الشكل رقم (3-10) : نسبة الطلبة حسب متغير مدة الإقامة



المصدر : صياغة شخصية اعتمادا على بيانات الاستبيان

نلاحظ من خلال الشكل أن نسبة الطلبة الذي مدة إقامتهم 3 سنوات هي أكبر نسبة و قدرت ب 43.60 %، تليها نسبة الطلبة اللذين مدة إقامتهم أكثر من 3 سنوات بلغت 30.80 % أما أقل نسبة كانت للطلبة الذي مدة إقامتهم سنة و بلغت 25.60 %.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

بعد تفرغ البيانات في البرنامج SPSS تمت عملية حساب كل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستثمار وفقا لكل محور، باستخدام اختبار T للعينة الواحدة وهذا لتحليل فقرات الاستبانة وذكرت فقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت t المحسوبة أكبر من t الجدولية أو مستوى المعنوية أقل من 0.05 و الوزن النسبي أكبر من 0.6 وتكررت الفقرة سلبية بمعنى أفراد العينة لا يوافقون على محتواها وهذا إذا كانت قيمة t المحسوبة أقل من قيمة t الجدولية أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 0.6 وتكون الفترة محايدة إذا كان مستوى الدلالة أكبر من 0.05.

سنقوم باختبار الفرضيات يجب تحديد الفئات حسب الخطوات التالية:

• تعيين الفئات:

✓ عدد الفئات: خمسة إن إجابة غير موافق بشدة تمثل الفئة رقم 01 ، إجابة غير موافق تمثل الفئة رقم 02 ، إجابة محايد تمثل الفئة رقم 03 ، إجابة موافق تمثل الفئة رقم 05 ، إجابة موافق بشدة تمثل الفئة رقم 05

✓ حساب المدى: 5-1=4

✓ حساب طول الفئة حيث طول الفئة يساوي المدى/عدد الفئات

طول الفئة: 4/5

طول الفئة: 0.8

○ تعيين الفئات: اعتمادا على ما سبق الفئات كما يلي:

■ الفئة رقم 1: [1-1.8] تمثل الاجابات غير موافق بشدة

■ الفئة رقم 2: [1.8-2.6] تمثل الاجابات غير موافق

■ الفئة رقم 3: [2.6-3.4] تمثل الاجابات محايد

■ الفئة رقم 4: [3.4-4,2] تمثل الاجابات موافق

▪ الفئة رقم 5: [4.2-5] تمثل الاجابات موافق بشدة

الفرع الأول : اختبار الفرضيات الفرعية

أولا : فرضية الملموسية

- H_0 : لا تؤثر الملموسية في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية

- H_1 : تؤثر الملموسية في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية

- كل فرضية فرعية يتم اختبارها بهذا الشكل

جدول رقم (3-16): نتائج اختبار فرضية الملموسية

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	إجابات أفراد العينة
01	4.200	1.200	0.840	15.016	0.000	4
02	4.085	1.085	0.817	11.427	0.000	4
03	4.028	1.028	0.805	9.852	0.000	4
04	3.885	0.885	0.777	6.912	0.000	4
05	3.742	0.742	0.748	4.961	0.000	4
06	3.988	0.988	0.797	11,551	0.000	4
07	4.200	1.200	0.840	15.016	0.000	4
08	4.085	1.085	0.817	11.427	0.000	4
09	4.028	1.028	0.805	9.852	0.000	4
10	3.885	0.885	0.777	6.912	0.000	4
11	3.742	0.742	0.748	4.961	0.000	4
المعدل الكلي للمحور	3.988	0.988	0.797	11,551	0.000	4

المصدر : من مخرجات SPSS

- من خلال الجدول نلاحظ المعدل الكلي للمحور الوزن النسبي 0.797وه أكبر من 0.6 وقدر مستوى الدلالة ب 0.000 وهو اقل من 0.05 مما يدل على ايجابية أما قيمة t الجدولية المحسوبة 11.551 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2.042 وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة المتمثلة في وجود علاقة تأثر على الملموسية في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية.

ثانيا فرضية الاعتمادية

- H_0 : لا تؤثر الاعتمادية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية
- H_1 : تؤثر الاعتمادية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية

جدول رقم (3-17): نتائج اختبار فرضية الاعتمادية

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	إجابات أفراد العينة
01	3,885	,8320	0.777	6,297	0.000	موافق
02	3,714	,9570	0.742	4,415	0.000	موافق
03	3,742	,9500	0.748	4,626	0.000	موافق
04	3,885	,8320	0.777	6,297	0.000	موافق
05	3,714	,9570	0.742	4,415	0.000	موافق
06	3,742	,9500	0.748	4,626	0.000	موافق
07	3,742	1,093	0.748	4,018	0.000	موافق
08	3,828	,8570	0.765	5,720	0.000	موافق

المعدل الكلي للمحور	3,782	,7550	0.756	5,133	0.000	موافق
---------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

المصدر : من مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ المعدل الكلي للمحور الوزن النسبي 0.755 وهي أكبر من 0.6 وقد ر مستوى الدلالة ب 0.000 وهو اقل من 0.05 مما يدل على ايجابية أما قيمة t الجدولية المحسوبة 5.133 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2.042 وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة المتمثلة في تأثير الاعتمادية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية.

ثالثا: اختبار فرضية الاستجابة

- H_0 : لا تؤثر الاستجابة في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية
- H_1 : تؤثر الاستجابة في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية

جدول رقم (3-18): نتائج اختبار فرضية الاستجابة

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	إجابات أفراد العينة
01	3,971	,66358	0.794	8,661	0.000	موافق
02	3,800	,83314	0.760	5,681	0.000	موافق
03	3,657	1,02736	0.731	3,784	0.000	موافق
04	3,571	1,09237	0.714	3,095	0.000	موافق
05	3,750	,64739	0.750	6,854	0.000	موافق
06	3,971	,66358	0.794	8,661	0.000	موافق
07	3,800	,83314	0.760	5,681	0.000	موافق

موافق	0.000	3,784	0.731	1,02736	3,657	08
موافق	0.000	3,095	0.714	1,09237	3,571	09
موافق	0.000	6,854	0.750	,64739	3,750	المعدل الكلي للمحور

المصدر : من مخرجات spss

- من خلال الجدول نلاحظ المعدل الكلي للمحور الوزن النسبي 0.750 وهي أكبر من 0.6 وقدر مستوى الدلالة ب 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يدل على ايجابية أما قيمة t الجدولية المحسوبة 6.854 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2.042 وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة المتمثلة في تأثير الاستجابة في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية.

رابعا : اختبار فرضية التعاطف

H_0 : لا يؤثر التعاطف في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية

H_1 : يؤثر التعاطف في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية

جدول رقم (3-19): نتائج اختبار فرضية التعاطف

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	إجابات أفراد العينة
01	3.800	,677370	0.760	6,987	0.000	موافق
02	3.828	,7065120	0.765	6,938	0.000	موافق
03	3.828	,785370	0.765	6,242	0.000	موافق
04	3.828	,890660	0.765	5,504	0.000	موافق
05	4.028	,452820	0.805	13,438	0.000	موافق

موافق	0.000	8,629	0.765	,568060	3.828	06
موافق	0.000	5,087	0.725	,731060	3.628	07
موافق	0.000	6,987	0.760	,677370	3.800	المعدل الكلي للمحور

المصدر : من مخرجات spss

- من خلال الجدول نلاحظ المعدل الكلي للمحور الوزن النسبي 0.760 هي أكبر من 0.6 وقدرة مستوى الدلالة ب 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يدل على إيجابية أما قيمة t الجدولية المحسوبة 6.987 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2.042 وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة المتمثلة في تأثير التعاطف في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية

خامسا: اختبار فرضية الأمان

- H_0 : لا يؤثر الأمان في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية
- H_1 : يؤثر الأمان في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية

جدول رقم (3-20): نتائج اختبار فرضية الأمان

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	إجابات أفراد العينة
01	4,085	,6120	0.817	10,492	0.000	موافق
02	4,000	,7270	0.800	8,131	0.000	موافق
03	3,742	,9800	0.748	4,482	0.000	موافق
04	3,714	1,072	0.742	3,938	0.000	موافق
05	3,742	1,146	0.748	3,833	0.000	موافق

06	4,085	,6120	0.817	10,492	0.000	موافق
07	4,000	,7270	0.800	8,131	0.000	موافق
08	3,742	,9800	0.748	4,482	0.000	موافق
09	3,714	1,072	0.742	3,938	0.000	موافق
10	3,742	1,146	0.748	3,833	0.000	موافق
المعدل الكلي للمحور	3,857	,6690	0.771	7,573	0.000	موافق

المصدر : من مخرجات spss

- من خلال الجدول نلاحظ المعدل الكلي للمحور الوزن النسبي 0.771 هي أكبر من 0.6 وقدرة مستوى الدلالة ب 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يدل على ايجابية أما قيمة t الجدولية المحسوبة 7.573 وهي أكبر من قيمة t الجدولية 2.042 وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة المتمثلة في تأثير الأمان في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية.

خاتمة الفصل:

تطرقنا في هذه الفصل إلى الدراسة الميدانية المتمثلة في استقصاء رأي الطلبة وقياس درجة رضاهم عن الخدمات الجامعية المقدمة إليهم من طرف مديرية الخدمات الجامعية - عين تيموشنت - في مختلف مجالات الخدمة الجامعية المتعلقة بالمنحة، الإيواء، الإطعام، النقل، النشاطات العلمية والثقافية، والنشاطات الرياضية والترفيهية و الرعاية الصحية ، و اقتصرت الدراسة على توزيع 50 استبيان على بعض الطلبة في الإقامة 2000 سرير و باستخدام الأساليب الإحصائية (برنامج spss) من أجل تحليل إجابات الطلبة حول الاستبيان الموزع و اختبار الفرضيات التي وضعناها سابقا في مقدمة الدراسة قصد تقديم نظرة واقعية حول جودة الخدمات الجامعية في جامعة عين تيموشنت .

الخاتمة

خاتمة عامة:

يعد الطالب ركيزة أساسية لتطور و تقدم المجتمع ، لذلك يجب أن يتلقى أهمية كبيرة خاصة في مرحلة حياته الجامعية و أن تتوفر له جميع الخدمات التي يحتاجها لإكمال مساره الجامعي ، لذلك تطرقنا نحن الطلبة من خلال هذه الدراسة إلى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن ايطار جودة الخدمة في مؤسسات الجامعية حيث تناولت الدراسة في الجانب النظري مفهوم الخدمة و جودتها و أنواعها بصفة عامة ، و بهدف معرفة مدى رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية المقدمة من قبل مديرية الخدمات الجامعية عين تيموشنت ، سلطنا الضوء في الدراسة الميدانية على قياس مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم في مختلف المجالات المتعلقة بالمنحة ، الإيواء ، الإطعام ، النقل ، النشاطات العلمية و الثقافية ، و النشاطات الرياضية و الترفيهية . بجامعة بلحاج بوشعيب عين تيموشنت و اقامتها 2000 سرير و كذلك قياس درجة رضاهم اعتمادا على مدى تأثير بعد (الملموسة ، الاعتمادية ، التعاطف ، الاستجابة ، الأمان) لتحقيق أهداف الدراسة .

و قد تم التوصل للنتائج التالية :

نتائج الدراسة:

- يرتبط مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر الطلبة بمدى قدرة الجامعة على تقديم خدمة له تتطابق مع توقعاتهم و رغباته ، لأن تقديم خدمة ذات جودة عالية من التميز يعني تطابق مستوى الجودة الفعلية الذي يعكس مدى توافر أبعاد الملموسية و الأمان ، الاستجابة ، التعاطف و الاعتمادية .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة و رضا الطلبة عن جودة الخدمات المقدمة لهم .
- نصت الفرضيات الخمس على أنّ بعد الملموسية ، الاعتمادية و الأمان و الاستجابة ، التعاطف تؤثر في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية ، و تبين بعد معالجة الموضوع أن فعلا هذه الأبعاد تؤثر في رضا الطلبة عن جودة الخدمات الجامعية لكن بدرجات مختلفة من التأثير ، حيث أن بعد الملموسية هو الأكثر تأثير في رضا الطلبة لأن أول ما يلفت انتباه الطلبة المظهر الخارجي الملموس ، و آخر بعد يؤثر في درجة رضا الطلبة هو الاستجابة مما يدل على وجود استجابة ضعيفة من طرف إدارة الإقامة لجميع متطلبات الطلبة المقيمين.

الخاتمة

- أكثر الأبعاد التي أثرت في رضا الطلبة عن جودة الخدمات و كان لها انطباع ايجابي كبير هي بعد الملموسية و الأمان و التعاطف على عكس بهدي الاعتمادية و الاستجابة التي على مديرية الخدمات الجامعية الاهتمام أكثر بهما لزيادة مستويات الجودة و رضا الطلبة عنها.

توصيات الدراسة:

- الاستماع أكثر لانشغالات الطلبة و مشاركتهم في صنع القرار باعتبارهم العضو الفعال في الجامعة.
- توفير كافة التجهيزات اللازمة لراحة الطالب في الإقامة من نظافة و إطعام و رعاية صحية ...
- التحسين المستمر في مستوى النظافة في الإقامة خاصة في غرف الطلبة .
- توفير عدد كافي من أعوان الأمن لضمان حماية الطالب.
- حرص الإدارة على الاستجابة أكثر لمتطلبات الطلبة المقيمين في الوقت المحدد دون تماطل .
- الحرص على توفير تقديم وجبات صحية و جيدة دائما للطلبة .
- التأكيد على التحسين المستمر في نوعية الخدمات المقدمة للطلبة.
- الحرص على توفير الكهرباء و التدفئة بشكل دائم في الاقامات و كذلك المعدات الناقصة بالغرفة .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

الكتب بالعربية:

1. بشير بودية ، طارق قندوز، أصول و مضامين تسويق الخدمات، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ، عمان ، 2016م/1437هـ .
2. حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الطبعة العربية، عمان، سنة 2010 .
3. خضير كاظم حمود ، إدارة الجودة و خدمة العملاء ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2002 .
4. خضير كاظم حمود ، ، إدارة الجودة و خدمة العملاء ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان 2000 .
5. عوض بدير حداد، تسويق الخدمات المصرفية ، البيان للطباعة و النشر ، ط1 1999 .
6. قاسم نايف علوان، المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، إدارة الشروق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى عمان، 2006 .
7. مأمون سليمان الدراكة، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان سنة 2015 / 143 هـ .
8. محمد عوض الترتوي، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة، في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى 2006/الطبعة الثانية 2009 .
9. محمود عبد الفتاح رضوان ، إدارة الجودة الشاملة ، فلسفة و فكر ... قبل أن يكون تطبيق ، الطبعة الأولى ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، القاهرة، 2012 . .
10. مهدي صالح السامرائي صبيح كرم الكناني، نظام إدارة الجودة الايزو ISO مدخل لتحسين أداء الجامعات، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، عمان 2013 .

الكتب الأجنبية:

1. ديمغ و روبرت هاغستروم ، إدارة الجودة الشاملة أسس و مبادئ و تطبيقات ، ترجمة و إعداد هندر شدي ، كنوز للنشر و التوزيع ، 37 ش قصر النيل ، القاهرة ، د.ط ، 2009 .

المذكرات:

1. أبو فارة ، يوسف احمد ، تقييم جودة الخدمات التعليمية ، مذكرة ماجستير ، كليات الاقتصاد و العلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية 2005.
2. أسماء عميرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة2، 2012-2013 .
3. بتقة حليلة ، دور أنظمة الجودة العالمية في تطوير المبادلات التجارية الدولية ، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماستر، في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال التجارة الدولية ،جامعة المسيلة 2012، 2013 .
4. بن زية ابراهيم ، تقييم جودة خدمات الموقع الالكتروني ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال، تخصص اتصال و علاقات عامة ، جامعة المسيلة 2020.
5. بودالي محمد ، دور المورد البشري في الرقابة على جودة المنتج ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، فرع إدارة أعمال ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس ، 2010-2011.
6. بوغناد نور الدين ، إدارة الجودة الشاملة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير ، تخصص علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2006/2007 .
7. جباري فادية، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، مدرسة دكتوراه التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص تسويق، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان، 2010-2011 .
8. حميدي رقاوي ، أثر تطبيق جودة الخدمات التعليمية في ضوء الإصلاح الجامعي الجديد ل م د ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه ، تخصص تسويق الخدمات ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، 2015-2016.
9. خالد سهلي ، عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة لهم ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي ، تخصص تسويق خدمات ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2016-2017.
10. خامت سعدية، عجو نورة، تقييم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة البويرة، 2011-2012 .

11. رابح بوقرة و آخرون ، تقييم جودة ضمان جودة الخدمة التعليمية لنظام L.M.D ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر ، جامعة المسيلة ، الجزائر ، 2014.
12. سعدي نوال، نظام الايزو 9000 و الإدارة للجودة الشاملة، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 23 مارس 2016، جامعة وهران -2- الجزائر .
13. سلطان كريمة ، طرق تحسين جودة المنتج الصناعي و أثرها في تخفيض التكاليف ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة ، جامعة 20 أوت 1955 ، سكيكدة ، 2007/2006 .
14. سناء عبيدي ، درجة الرضا الطلبة عن خدمات الجامعة، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ، المركز الجامعي ميله ، الجزائر، 2018.
15. سنوسي حنان ، جودة الخدمات و أثرها على رضا العميل ، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ، قسم علوم تجارية تخصص تسويق ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2016-2017 .
16. سيد فاطمة الزهراء، نظام الجودة المتكامل بين واقع المؤسسة الجزائرية و تحسين الأداء، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص علوم مالية، جامعة جيلالي اليباس، سيدي بلعباس، 2016-2017 .
17. شكيكن زهرة ، سمو مناش حنان ، جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة الجيلالي بونعامة ، خميس مليانة، 2015/2016 .
18. صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون ، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية ، تخصص إدارة أعمال، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2007-2008 .
19. عتيق عائشة ، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية ، رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسويق دولي ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، 2011/2012 .
20. فتيحة يعقوبي، ترقية جودة الخدمات في الإقامة الجامعية ، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص تسويق ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2016.
21. فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات، ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير منظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2011/2012 .
22. محمد إبراهيم سلمان ، مستوى جودة الخدمات الجامعية بجامعة الأقصى ، مجلة جامعة الأقصى غزة (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السابع عشر، ص1-50، يناير 2013.

23. محمد إبراهيم سلمان، مجلة جامعة الأقصى، المجلد السابع عشر، يناير 2013
24. مدثر حسن عز الدين، أيمن مصطفى العرموطي، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية، تخصص إدارة أعمال، كلية الخوارزمي، الامارات، 2012.
25. مزيان عبد القادر، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، مذكرة تخرج تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص تسويق دولي، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012.
26. نسيبة ابراهيم محمد سعيد، قياس رضا الطلاب و جودة الخدمة في الجامعات السودانية الحكومية و الخاصة، مذكرة دكتوراه، جامعة السودان، 2018-2020.
27. هيبية طوال، تأثير الخدمات الجامعية (التعليمية-المكتبة-الإطعام-القاعات الصفية-السكن) ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص إدارة أعمال، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2014.
- المحاضرات:**

1. مراد إسماعيل، محاضرة بعنوان مفهوم نظام ادارة الجودة(ISO.9000)، مقياس ادارة الجودة و التقييس، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة بلحاج بوشعيب عين تيموشنت، الجزائر، 2021 .
- المقابلات:**

1. مقابلة شخصية مع مدير الإقامة الجامعية 2000 سرير إناث - عين تيموشنت - فيفري 2022.
2. مقابلة شخصية مع مسؤول مصلحة الإيواء في فيفري 2022 .
3. مقابلة شخصية مع مسؤول مصلحة النقل في مارس 2022.
4. مقابلة شخصية مع مسؤول مصلحة الإطعام في فيفري 2022.
5. مقابلة شخصية مع مسؤول مصلحة النشاطات فيفري 2022.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تيموشنت -
كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة

استمارة استبيان

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته .

أخي الطالب / أختي الطالبة :

في اطار التحضير لشهادة الماستر تحت عنوان : " قياس جودة الخدمات الجامعية " ، قمنا بدراسة حالة الإقامة الجامعية 2000 سرير لولاية عين تيموشنت ، وذلك لمعرفة درجة رضا الطلبة عن هذه الخدمات و المتمثلة في (خدمة الطعام ، خدمة الإيواء ن خدمة النقل ، خدمة المنح ، خدمة النشاطات الثقافية و الرياضية) و لذلك نرجو منكم الإجابة على هذه الأسئلة الموضوعه أمامكم بكل مصداقية و حرية لأنها ستستخدم لهدف البحث العلمي لا هدف آخر. وشكرا لكم

يرجى وضع علامة (x) عند الخانة المرغوب فيها :
الجزء الأول : البيانات الشخصية لعينة الدراسة
المستوى الدراسي

• ليسانس: سنة أولى
 سنة ثانية
 سنة ثالثة
 سنة أولى
 سنة ثانية

• ماستر: سنة أولى
 سنة ثانية

• دكتوراه

سن 18 - 21 سن 22 - 25 سن 26 - 29

30 سنة فما فوق

مدة الإقامة سنة سنتين ثلاث سنوات

أكثر

الجزء الثاني: محددات جودة الخدمات

المحور الأول: الملموسية

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					تتوفر غرف النوم على كافة التجهيزات اللازمة للراحة
					غرف الإقامة تحتوي على كافة شروط النظافة
					خدمات الاطعام المقدمة صحية ومتنوعة
					الإقامة الجامعية تتوفر على أنشطة ثقافية ورياضية متنوعة بما يستلزمه الطالب
					الإقامة الجامعية تتوفر على عدد كافي من أعوان الأمن بما يضمن السلامة للطلاب
					تتوفر الإقامة الجامعية على كافة الإجراءات الصحية والوقائية
					تتوفر الإقامة الجامعية على وسائل النقل الكافية لنقل الطلاب
					المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة
					تتمتع الإقامة بمظهر خارجي جذاب جدا

					تتمتع الإقامة بموقع ملائم ويسهل عليا الوصول اليها بسهولة
					التصميم والديكورات الداخلية للإقامة جذابة

المحور الثاني: الاعتمادية

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					يحرص أعوان الأمن بالإقامة على تقديم أحسن الظروف للطلاب
					يحرص الطاقم الإداري على توفير أحسن الخدمات للطلاب
					عندما تواجهك مشكلة فان إدارة الإقامة تبديك اهتماما خاصا لحلها
					يستطيع أي طالب الحصول على وجبات إضافية
					تعمل مكتبة الإقامة على توفير الانترنت والكتب للطلبة الجامعيين
					تحرص الإقامة الجامعية على توفير أماكن مخصصة لممارسة الرياضة
					تؤمن حافلات النقل الجامعي أماكن جلوس مريحة للطلبة
					يحرص سائقي الحافلات على احترام مواعيد النقل الجامعي دون تماطل

المحور الثالث: الاستجابة

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					تلي إدارة الإقامة جميع متطلبات الطلبة المقيمين
					تستجيب الإدارة الى متطلبات الطلاب المقيمين في الوقت المحدد دون تماطل
					تقدم مصلحة الاطعام فطور الصباح ووجبات الغداء والعشاء في الوقت المحدد والكمية اللازمة
					تحرص مصلحة الايواء دائما على توفير المعدات الناقصة بالغرفة (بطانية وأفرشه...)
					نوعية الوجبات المقدمة تكون دائما جيدة وصحية
					توفر الإقامة الجامعية الكهرباء والماء والتدفئة بشكل دائم
					مسؤول الايواء يجيب على كافة انشغالات الطلبة عند الضرورة بدقة
					عمال الصيانة يتجاوبون مباشرة مع الأعطاب في الغرف

مسؤول الاطعام يسهر دائما الى الاستماع لكل ملاحظات الطلبة فيما يخص الوجبات المقدمة

المحور الرابع: التعاطف

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					يتحلى أعوان الرقابة باللباقة في التعامل مع الطلبة
					يتحلى أعوان الإدارة باللباقة وحسن المعاملة مع الطلبة
					تسهر الإدارة الجامعية على معرفة احتياجات الطلبة
					تقدم الإقامة الجامعية نشاطات ثقافية وترفيهية في بعض المناسبات
					تعمل إدارة الإقامة الجامعية على وضع حافلات النقل في موقع ملائم
					يتعاطف السائق مع كل طالب عند تعرضه لأي مشكلة في الحافلة
					يوجد في الإقامة التجاوب والتعاطف بين الفريق الصحي والطلبة المصابين

المحور الخامس: الأمان

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
					يشعر الطلبة بالأمان داخل الإقامة الجامعية
					تعمل الإدارة والأعوان على توفير الأمن للطلبة
					تضع الإقامة مصلحة الطلبة في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا
					تقدم المصالح الصحية بالإقامة نشاطات توعوية لفائدة الطلبة
					مصلحة الاطعام تتوفر على كافة شروط النظافة لتقديم وجبات صحية للطلاب
					سائقي الحافلات ذوي كفاءة عالية يشعرون الطلاب بالأمان
					استخدام النقل الجامعي يشعر الطلبة بالأمان من السرقة والمضايقات وحوادث السير
					تجهيزات الغرفة توحى بالراحة والشعور والطمأنينة لدى الطلاب
					هنالك رقابة صارمة على أنواع الأطعمة لتفادي أي شكل من أشكال التسمم
					تقدم الإقامة الجامعية خدمات صحية بدقة متناهية وبالسرعة اللازمة في الحالات المستعجلة

الجزء الثالث: رضا الطالب

محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
			يشعر الطلبة بالرضا التام عن الخدمات المقدمة
			تقدم الإقامة خدمات تتوافق مع توقعات الطلبة المقيمين

			نظرا لجودة الخدمات المقدمة ينصح كل طالب أصدقائه بالتسجيل على مستوى هذه الإقامة
			ملاءمة الخدمات يحفز الطلاب على التسجيل في السنة المقبلة دون محاول تغيير الإقامة
			يشعر الطلبة بالرضا التام على مصلحة الاطعام
			يشعر الطلبة بالرضا التام على الخدمات الصحية المقدمة
			يشعر الطلبة بالرضا التام على خدمات النقل المقدمة
			الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات المقدمة تشعر الطلبة بالرضا
			تقدم الخدمات بالإقامة الجامعية على اساس مبدأ الاستمرارية دون توقف أو انقطاع
			تقدم الإقامة الجامعية خدمات متنوعة وفق أسس ومعايير سليمة

نشكركم على حسن تعاونكم

الملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الجامعية في جامعة بلحاج بوشعيب عين تيموشنت عامة و الاقامات خاصة و قياس رضا الطلبة عن هذه الخدمات و على هذا الأساس تم اعداد 50 عينة استبيان موزعة على خمسة أبعاد (الملموسية ، التعاطف ، الأمان ، الاستجابة ، الاعتمادية) و تم توزيعه على عينة من الطلبة في القامة ، و بعد الحصول على استجابات الطلبة حول الاستبيان تمت معالجة هذه النتائج باستخدام برنامج SPSS ، و توصلت الدراسة الى أن أبعاد جودة الخدمة تؤثر في درجة رضا الطلبة عن جودة الخدمات المقدمة لهم خاصة بعد الملموسية و الأمان و التعاطف .

: Résumé

L'étude visait à mesurer la qualité des services universitaires de l'Université de Belhaj Boushouaib Ain Timouchant en général et des résidences en particulier et à mesurer la satisfaction des étudiants à l'égard de ces services. Sur cette base, 50 échantillons de questionnaires ont été préparés, répartis en cinq dimensions (tangibile, sympathique, sûr, réactif, fiable). surtout après la tangibilité, la sécurité et la compassion.

Summary:

The study aimed at measuring the quality of university services at the University of Belhaj Boushouaib Ain Timouchant in general and residencies in particular and measuring students' satisfaction with these services. On this basis, 50 questionnaire samples were prepared spread across five dimensions (tangible, sympathetic, safe, responsive, reliable) The study found that the quality dimensions of the service affect the degree of students' satisfaction with the quality of services provided to them, especially after tangibility, safety and compassion.

