



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة -  
كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية ، تسيير و علوم تجارية

الشعبة: علوم تجارية / تخصص : تسويق الخدمات

الموضوع :

تأثير جودة خدمة الإقامة الجامعية على رضا الطلبة وفق  
نموذج SERVPERF دراسة حالة جامعة سعيدة .

من اعداد الطلبة :

تحت إشراف: الدكتور عطا الله لحسن

- فارس زكرياء

- بخات بوزيان

الدكتور / رماس محمد الامين / / رئيسا

تاريخ المناقشة :

الدكتور / عطا الله لحسن // مشرفا

الدكتور / حميدي الزقاي / / مناقشا

السنة الجامعية: 2022 / 2023

## إهداء

أهدي هذا العمل إلى من قال فيهما  
"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا" سورة الإسراء الآية 24.  
إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما ،  
إلى الإخوة والأخوات ، إلى كل الأهل والأقارب ،  
إلى جميع الأصدقاء،  
إلى كل من عرفته من قريب أو بعيد،  
إلى من رفعوا رايات العلم والتعليم  
أساتذتي الأفاضل،  
إلى كل من سقط سهوا من قلبي ولم يسقط من قلبي.

## شكر وتقدير

بعد أن من الله علينا بانجاز هذا العمل ، فإننا نتوجه إلى الله سبحانه وتعالى أولا وأخرا بجميع ألوان الحمد والشكر على فضله وكرمه الذي غمرنا به فوقنا إلى مانحن فيه راجين منه دوام نعمه وكرمه ، وانطلاقا من قوله صلى الله عليه وسلم : "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" ، فإننا نتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذ المشرف " عطا الله لحسن " ، على إشرافه على هذه المذكرة وعلى الجهد الكبير الذي بذله معنا ، وعلى نصائحه القيمة التي مهدت لنا الطريق لإتمام هذه الدراسة، فله منا فائق التقدير والاحترام ، كما نتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لأساتذتنا الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي ولم يبخلوا في تقديم يد العون لنا.  
وندين بالشكر أيضا إلى كل عمال الاقامات الجامعية .،الذين ساعدونا من خلال تقديم جميع التسهيلات ومختلف التوضيحات والمعلومات المقدمة من طرفهم لانجاز هذا البحث .  
وفي الختام نشكر كل من ساعدنا وساهم في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد حتى ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة عطرة .



## الملخص

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو فهم رضا الطلبة المقيمين بشأن جودة الخدمات الجامعية المقدمة في السكن الجامعي لكل من رماس بومدين ، ملزوني عبد الغزيز ، وأحمد مدغوي في جامعة هولاى الطاهر سعيدة . وبالتالي تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة وكذا النماذج والقياسات والتطرق إلى طرق قياس الرضا لدى الطالب لمعرفة مدى لوجه رضا الطلبة المقيمين على الخدمات المقدمة وهذا من أجل إيجاد أساليب لتحسين جودة الخدمات المقدمة وكذا مراجعة بعض الواسات السابقة ، هذا فيما يخص الجانب النظري أما فيما يتعلق بالجانب الميداني فقد تم تطبيقها ، إجراء دراسة لتقييم رضا الطلاب المقيمين عن جودة الخدمات المقدمة لهم في إقامات جامعة الدكتور هولاى الطاهر في ولاية سعيدة حيث تم استخدام إستبيانات ورقية وأخرى إلكترونية لجمع المعلومات حيث تم توزيع 100 إستبانة إلكترونية و35 إستبانة ورقية و إسترجاع 130 إستبانة كحصيلة كلية وتم إدخال وتحليل هذه النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS وإختبار فرضيات الدراسة . كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها أنه هناك تأثير إيجابي لأبعاد جودة الخدمة ( الملموسية - الإعتماضية - الإستجابة - التعاطف - الأمان ) على رضا الطلبة المقيمين

**الكلمات المفتاحية :** جودة الخدمة - serfperf - رضا العميل - الخدمات الجامعية.

## **Abstract**

The main goal of this study is to understand the satisfaction of resident students with the quality of university services provided in the dormitories of Ramas Boumediene, Mazouni Abdelaziz, and Ahmed Madghari at the University of Moulay Tahar Saida. Thus, identifying the concepts related to service quality, as well as models and measures, and discussing methods of measuring student satisfaction to determine the degree of satisfaction of resident students with the services provided. This is in order to find methods to improve the quality of services provided and to review some previous studies. As for the field aspect, a study was conducted to evaluate the satisfaction of resident students with the quality of services provided to them in the residences of Dr. Moulay Tahar University in the state of Saida, where paper and electronic questionnaires were used to collect information. 100 electronic questionnaires and 35 paper questionnaires were distributed, and 130 questionnaires were retrieved as the final result. These results were entered and analyzed using the statistical analysis program SPSS and testing the study hypotheses. The study also found a positive impact of service quality dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, empathy, and security) on the satisfaction of resident students .

**Keywords:** service quality, SERVPERF, customer satisfaction, university services.

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
I	الشكر والعرفان
II	إهداء
III	ملخص الدراسة
IV	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
١ - ج	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي</b>	
01	تمهيد
12 - 02	المبحث الأول مفاهيم عامة حول جودة الخدمة
04 - 02	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة
06 - 05	المطلب الثاني: مفهوم وأهمية جودة الخدمة
07	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة
12 - 08	المطلب الرابع: نماذج قياس جودة الخدمة
19 - 12	المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الرضا
14 - 12	المطلب الأول: تعريف وأهمية الرضا
15 - 14	المطلب الثاني: محددات الرضا
18 - 15	المطلب الثالث: قياس الرضا
19 - 18	المطلب الرابع: علاقة جودة الخدمة بالرضا
23 - 20	المبحث الثالث: دراسات سابقة
24	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني : الإطار التطبيقي</b>	
25	تمهيد
28 - 26	المبحث الأول : الطريقة وادوات الدراسة الميدانية
26	المطلب الأول: الاسلوب المستخدم في الدراسة
28 - 26	المطلب الثاني: الادوات المستخدمة
56 - 28	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

28	المطلب الاول : صدق وثبات الاستبيان
35 – 29	المطلب الثاني :النتائج و الفرضيات الدراسة التطبيقية
46 – 35	طلب الثالث : تحليل نتائج الدراسة
56 – 46	المطلب الرابع : اختبار الفرضيات
57 – 56	مناقشة النتائج
58	خلاصة الفصل الثاني
62 – 60	الخاتمة
64 –63	قائمة المراجع
67– 64	الملاحق

### فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
28	تقسيم سلم ريكارت حسب درجة الموافقة	01
28	يوضح معامل ألفا كرونباخ للصدق وثبات الإستبيان	02
29	يمثل التكرارات والنسب لمتغير الجنس	03
31 – 30	يمثل التكرارات والنسب لمتغير التخصص	04
32	يمثل التكرارات والنسب لمتغير المستوى	05
33	يمثل التكرارات والنسب لمتغير مكان السكن الأصلي	06
34	يمثل التكرارات والنسب لمتغير الإقامة الجامعية	07
36 – 35	يوضح إستجابة عينة الدراسة حول بعد الملموسية	08
38	يوضح إستجابة عينة الدراسة حول بعد الإعتمادية	09
40 – 39	يوضح إستجابة عينة الدراسة حول بعد الإستجابة	10
41	يوضح إستجابة عينة الدراسة حول بعد الامان	11
43 – 42	يوضح إستجابة عينة الدراسة حول بعد التعاطف	12
45 – 44	يوضح إستجابة عينة الدراسة حول بعد الرضا	13

46	يوضح تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين جودة الخدمة ورضا الطلبة	14
49	نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين الملموسية ورضا الطلبة	15
50	نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين الإعتماذية ورضا الطلبة	16
51	نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين الإستجابة ورضا الطلبة	17
52 – 51	نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين الأمان ورضا الطلبة	18
52	نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين التعاطف ورضا الطلبة	19
53	نتائج إختبار الفروق في متغير الرضا حسب متغير الجنس	20
53	جدول يوضح إختبار levene لتساوي البيانات	21
54	تائج إختبار T إختبار الفروق لمتغير الرضا حسب متغير المستوى التعليمي ص	22
54	جدول يوضح تحليل تباين Anova	23
55	جدول يوضح اختبار Leven لتجانس التباين	24
56 – 55	جدول يوضح نتائج اختبار Tamhan لتحديد مصدر الفروق في متغير الرضا	25

## فهرس الأشكال

الصفحة	العبارة	رقم الشكل
07	شكل يمثل ابعاد جودة الخدمة	01
11	شكل يمثل نموذج سيرفكوال لجودة الخدمة	02
15	شكل يمثل محددات الرضا	03
30	شكل يمثل التكرارات والنسب لمتغير الجنس	04

32	شكل يمثل التكرارات والنسب لمتغير التخصص	05
33	شكل يمثل التكرارات والنسب لمتغير المستوى التعليمي	06
34	شكل يمثل التكرارات والنسب لمتغير مكان السكن الاصلي	07
35	شكل يمثل التكرارات والنسب لمتغير الإقامة الجامعية	08

# مقدمة

**مقدمة:**

لقد شهد العالم في الفترة الاخيرة تقدما ملحوظا في شتى المجالات السياسية والثقافية والخدماتية ، حيث اصبحت هذه الاخيرة محور اهتمام الباحثين ، نظرا للاهمية التي تتمتع بها في تنمية القطاعات الاقتصادية للدول ، لهذا اتجهت معظمها الى تبني مفهوم الجودة والاهتمام بتقديم متميزة لزيائنها بغية زيادة قدرتها التنافسية واستمراريتها . حيث ان الاقامات الجامعية من بين المؤسسات الخدمية المتخصصة في تقديم خدمات متنوعة ومختلفة للطلبة وباعتبار الطلبة هم زبائن الاقامة الجامعية واطارات المجتمع المستقبلية التي يجب الاهتمام بها ، ومن اجل ذلك قامت مديرية الخدمات الجامعية والاقامات الجامعية. عبر ارجاء الوطن بتقديم خدمات مختلفة تتمثل في دفع المنح ، الايواء ، الاطعام ، والنقل والرعاية الصحية والنشاطات الثقافية والرياضية . وقد بذلت الدولة مجهودات معتبرة وصرفت اموال كثيرة لتكون تلك المؤسسات والهيكل في خدمة الطلبة ، وعلى هذا الاساس جاءت فكرة قيام هذه الدراسة التي تهدف الى معرفة مدى جودة الخدمات المقدمة للطلبة ، والكشف عن مستويات الرضا في ظل المجهودات المبذولة في القطاع .

**- اشكالية الدراسة :**

تركز اشكالية دراستنا على معرفة مدى رضا الطلبة حول جودة خدمات اقامات جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة ومعرفة مدى توقعاتهم وادراكهم للخدمات ، وكيفية تعامل ادارة الاقامة مع متطلباتهم وورغباتهم . وعلى ضوء ما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي كالتالي :

- ما مدى تأثير جودة خدمة الاقامة الجامعية على رضا الطلبة؟

**التساؤلات الفرعية :**

1. ما مدى تأثير بعد الملموسية على رضا الطلبة؟
2. ما مدى تأثير بعد الاعتمادية على رضا الطلبة؟
3. ما مدى تأثير بعد الاستجابة على رضا الطلبة؟
4. ما مدى تأثير بعد الامان على رضا الطلبة؟
5. ما مدى تأثير بعد التعاطف على رضا الطلبة؟

**الفرضية الرئيسية الاولى :**

- يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لجودة خدمة الاقامة الجامعية على رضا الطلبة.

**الفرضيات الفرعية:**

- يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لبعء الملموسية على رضا الطلبة.
- يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لبعء الاعتمادية على رضا الطلبة.
- يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لبعء الاستجابة على رضا الطلبة.

- يوجد تأثير ايجابي و دلالة احصائية لبعء الامان على رضا الطلبة.
- يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية لبعء التعاطف على رضا الطلبة.

#### الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمات الجامعية تعزى للعوامل الشخصية.  
الفرضيات الفرعية:

- يوجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمات الجامعية تعزى لمتغير الجنس.
- يوجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمات الجامعية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

#### اهمية الدراسة :

تسليط الضوء على ماهية جودة خدمات الاقامات الجامعية ل جامعة د مولاي الطاهر سعيدة ودورها في تحقيق رضا الطلبة .

- الاهمية التي اصبحت تحتلها الجودة في المنظمات الحديثة خاصة الاقامات في ما يخص الجامعية .
- التعرف على كل بعد من ابعاد جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا الطلبة .

#### اهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على عوامل رضا الطلبة المقيمين في اقامات جامعة د مولاي الطاهر سعيدة على الخدمات الجامعية المقدمة لهم من خلال الاجابة على اسئلة الدراسة ( استبيان ) و التعرف على اهم الفروق في درجة رضا الطلبة المقيمين عن الخدمات الجامعية تبعا لمتغيرات الجنس والمستوى التعليمي و التخصص و مكان الإقامة على خدمات الايواء والنقل والرعاية الصحية وقياس مدا رضا الطلبة وتوافق توقعاتهم مع هذه الخدمات المقدمة .

#### حدود الدراسة :

- الحدود الزمنية : تمت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023/2022
- الحدود المكانية : تم اجراء هذه الدراسة في اقامات جامعة د مولاي الطاهر سعيدة (مازوني عبد العزيز رماس بومدين احمد مدغري )
- الحدود الموضوعية : تتمثل في الدراسة النظرية لمفاهيم جودة الخدمات الجامعية المقدمة ورضا الطالب والدراسة التطبيقية المتمثلة في توزيع الاستبيانات على عينة من الطلبة المقيمين

#### مبررات اختيار الموضوع :

- علاقة الموضوع بالتخصص ( تسويق الخدمات )

- اهتمامنا الكبير لموضوع جودة الخدمات
- عدم دراية بعض الاقامات الجامعية باهمية الجودة في تقديم الخدمات
- توسيع المعارف والتعمق فيما يخص موضوع جودة الخدمة ورضا الطالب

#### صعوبات الدراسة :

- نقص المصادر والمراجع خصوصا المتعلقة بمحور الرضا وايضا موضوع جودة الخدمات الجامعية
- صعوبات توزيع الاستبيان بين ثلاث اقامات
- صعوبة التعامل مع الموضوع بشكل عام , خاصة في كيفية التعامل مع المعلومات المتوفرة في مجال الجودة والخدمات ورضا الطلبة وتنسيقها مع الدراسة .

#### منهجية الدراسة :

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه المنهج المناسب للدراسة وذلك بجمع المعلومات والبيانات عن طريق توزيع استمارة الاستبيان وجهة لعينة من الطلبة المقيمين في اقامات جامعة د مولاي الطاهر سعيدة , وتم تصنيفها ومن ثم تحليلها بناء على ما تم تناوله في الجانب النظري للموضوع مع مراعاة الاجابة على اسئلة الدراسة واختبار فرضياتها .

#### هيكل الدراسة :

تم تقسيم البحث الى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي ولخصت الخطة كما يلي :

يتناول الفصل الاول مفاهيم عامة متعلقة بجودة الخدمات الجامعية ورض الطالب والعلاقة بينهما حيث تم تقسيم الفصل الى ثلاثة مباحث جاء في المبحث الاول مفاهيم عامة عن جودة الخدمة وابعادها ونماذج قياسها اما المبحث الثاني فخصصناه للرضا تعريفه ومحدداته وطرق قياسه اما المبحث الثالث فتضمن الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع الاجنبية والمحلية.

كما خصصنا الفصل الثاني للدراسة التطبيقية بالاقامات جامعة د مولاي الطاهر سعيدة وتضمن هذا الفصل الادوات المستخدمة في الدراسة و اختبار الفرضيات و نتائج الدراسة .

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

### تمهيد

في السنوات الأخيرة، زاد الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية، وخاصةً في مجال الإقامة الجامعية. تعتبر الإقامة الجامعية بيئة حيوية للطلاب، حيث يمضون فيها معظم وقتهم ويتعلمون كيفية التعايش والتكيف مع الآخرين. لذا، تأثير جودة الخدمات في الإقامة الجامعية لا يقتصر فقط على راحة وسلامة الطلاب، بل يمتد ليشمل تجربتهم التعليمية والاجتماعية بشكل عام.

تعتبر جودة الخدمات في الإقامة الجامعية عاملاً مهماً لجذب واحتفاظ الطلاب بالجامعات. فالطلاب اليوم يبحثون عن مؤسسات تعليمية توفر لهم تجربة شاملة تتضمن تعليمًا عالي الجودة وخدمات إقامة ممتازة. وعلى الجانب الآخر، تسعى الجامعات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب بهدف تعزيز سمعتها وجذب المزيد من الطلاب الموهوبين.

### المبحث الاول مفاهيم عامة حول جودة الخدمة

#### المطلب الاول : مفاهيم عامة حول الخدمة

سنتطرق في هذا المطلب الى مفهوم الخدمة والخدمة الجامعية وخصائص الخدمة

#### 1 مفهوم الخدمة :

##### أ تعريف الخدمة :<sup>1</sup>

هي نشاط او منفعة يزيدها طرف لآخر وتتسم اساسا بانها غير ملموسة ولا يترتب عنها اي نوع من انواع الملكية ويعرف البعض الخدمة على انها ذلك النشاط الغير ملموس الذي يقدم المنتع ويهدف الى اشباع حاجاته ورغباته - كما عرفتھا الجمعية التسويقية الامريكية بانھا : النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع او التي تعرض لارتبطھا بسلعة معينة " الا ان هذا التعريف لم يميز بصورة كافية الفرق بين السلعة والخدمة"

- كوتلر (kotler) هو الاخر عرف الخدمة بانھا: نشاط او انجاز او منفعة يقدمھا طرف للآخر وتكون اساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها اية ملكية، وان انتاج الخدمة وتقديمھا قد يرتبط بمنتج مادي ملموس او لا يرتبط - مما سبق نستنتج ان الخدمة هي عبارة عن منافع او أنشطة غير ملموسة يستطيع اي طرف تقديمھا لطرف اخر لا تؤدي الى الملكية وتستهلك في وقت انتاجھا وقد تكون غير مرتبطة بمنتج مادي ملموس

#### ب خصائص الخدمة:<sup>2</sup>

- وتتميز الخدمات بعدد من الخصائص التي تجعلھا مختلفة عن السلع المادية وبالتالي تتطلب عناية خاصة عند وضع برامج تسويقھا ومن بين هذه الخصائص .

1 - اللاملموسية: إن الخدمة غير ملموسة، فلا يمكن لمسها أو شمها أو حتى رؤيتها، أنها ليست شيئاً مادياً، فلا يمكن تجزئتها أو نقلها.

2 - التلازمية (عدم الانفصال) : بمعنى ان الخدمة يصعب فصلها عن منتجها، فهي تستهلك وقت إنتاجها، وإذا لم تستخدم فوراً فسوف تضيع إلى الأبد، فإذا توقف الطبيب عن العمل لمدة ساعة مثلاً فإن خدمته لتلك الساعة قد ضاعت للأبد.

3 - تنوع الخدمة : هناك صعوبة في ضبط نوعية الخدمة أو وضع معايير لمستواها، فهي تختلف مثلاً من طبيب إلى طبيب، بل تختلف حتى بالنسبة للطبيب الواحد من وقت لآخر.

4 - صعوبة التملك: ففي حالة بيع السلعة فإن الملكية تنتقل من البائع إلى المشتري، الأمر ليس كذلك في حالة بيع الخدمة، فأنت عندما تستأجر بيتاً لا يحق لك أن تمتلكه، ولكن لك حق الانتفاع به، وتبقى الملكية لصاحب البيت

5- عدم القابلية للتخزين: تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين اي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون ، فالخدمة تستهلك وقت انتاجها وبالتالي عدم امكانية تخزينها .

<sup>1</sup>حشوش منصور و خيفر سيف الدين،تقييم رضا الطلبة المقيمين حول جودة الخدمات الجامعية دراسة حالة طلبة الاقامة الجامعية"بويبيدي محمد الشريف بن ملكي"تاسوست 4 جامعة جيجل،مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم التجارية،جامعة محمدالصاديق بن يحي،جيجل،2021، ص8  
<sup>2</sup>د.عبد العزيز بنبقة ،تسويق الخدمات المتخصصة ، الطبعة الاولى ، الوراق للنشر والتوزيع عمان11953 الاردن سنة2005، ص26

### ج اصناف الخدمة :<sup>1</sup>

ان للخدمات عدة تصنيفات وذلك وفق اسس نعرض منها مايلي :

أ- وفق الاعتمادية : اذ تتنوع الخدمات على اساس اعتمادها اما على معدات او على افراد، كما تتنوع حسب مهارة مقدم الخدمة ، وعليه فان الطلب على الخدمة مرتبط بمقدم الخدمة وكذلك الحال في الخدمات التي تقوم على المعدات ، حيث تختلف هي الاخرى اذا مكانت المعدات ذات تسيير ذاتي او العكس .

ب- تصنيف حسب دوافع مقدمي الخدمة :وهذه الاخيرة تنقسم الى قسمين هما :

- خدمات غير ربحية : وهي خدمات تقدم من قبل مجموعة من الافراد او المنظمات الى مختلف الفئات من دون اي دافع للربح كالخدمات التي تقدمها الدولة كالتعليم والعلاج الصحي... الخ .

- الخدمات الربحية : وهي خدمات تقدم بغرض تحقيق الارباح مثل المستشفيات الخاصة الفنادق... الخ .

ج- حسب الزبون : حيث يمكن تصنيفها الى :

-خدمات المنشآت : هي كل الخدمات التي تقدم لتلبية حاجات منظمات الاعمال كما هو الحال في الاستثمارات ال ادارية وصيانة المعدات والالات .

-خدمات المستهلكين : وهي مختلف الخدمات التي تقدم لاشباع الحاجات والرغبات الشخصية مثل السياحة والتأمين على الحياة .

د-حسب مشاركة الزبون: اذ تستوجب بعض الخدمات حضور الزبون وشاركته للحصول عليها مثل العلاج الطبي ، اما البعض الاخر لايتطلب حضوره طوال الوقت مثل خدمة صيانة السيارات .

هـ - حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمة:<sup>2</sup>

وهي كالتالي:

خدمات مهنية : مثل خدمات المحامين والأطباء .... إلخ خدمات غير مهنية: مثل خدمة حراسة السيارات... إلخ وخدمات حسب درجة كثافة العمالة:

تنقسم إلى :

الخدمات الكثيفة العمالة: والتي تقوم على العمالة في التقديم مثل الخدمات الفندقية، خدمات التدريس... إلخ كثيفة الآلة: وهي التي تعتمد على الآلة في تقديمها مثل خدمة النقل والمواصلات وغيرها.

ز - الخدمات حسب درجة الاتصال بالمستفيد وتنقسم إلى:

خدمات ذات اتصال شخصي عالي مثل خدمات السكن وخدمات النقل الجوي وفي هذه الحالة وجود العميل لتلقي الخدمة ضروري.

خدمات ذات اتصال منخفض مثل التسويق الانترنت، غسل السيارات وهي لا تستدعي وجود العميل أثناء تقديمها.

ح- الخدمات حسب طبيعة الخدمة وتصنف إلى:

<sup>1</sup> اريغي خيرة، قياس جودة الخدمة المقدمة وكيفية تحسينها باستخدام نماذج نظرية صفوف الانتظار-دراسة حالة مناء ارزيو-،مذكرة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د في العلوم الاقتصادية، تخصص طرق الامثلية في الاقتصاد، جامعة الجزائر 03 ، 2019/2018 ، ص78

<sup>2</sup>مرجع السابق ص79

خدمات ضرورية مثل الخدمات الصحية، التعليم.  
خدمات كمالية مثل الترفيه والتسلية.

وحسب ما ذكرناه عن تصنيف الخدمات يمكننا أن نضيف أن هذا التصنيف ليس نهائي بل يمكن أن تكون التصنيفات المتداخلة مع بعضها، وذلك حسب طبيعة العمل والشخص الذي يقوم بتطبيقه.

### 2- مفهوم الخدمة الجامعية :<sup>1</sup>

تشير الحياة الطلابية في المعنى الواسع الى مجموع أنشطة الطلبة خارج التكوين الفعلي منذ اول اتصال لهم بالجامعة و الى غاية التخرج منها، وضمن هذا المفهوم تندرج الخدمات الجامعية التي تعتبر مجموعة من المساعدات المقدمة من طرف الدولة والموجهة نحو تحسين ظروف حياتهم الجامعية .

**تعريف الإقامة الجامعية :** هي الفضاء المكاني خصصته الدولة للطلاب الذي يقيم بعيدا عن مسكنه الوالدي . وتعرف المادة الثانية والثالثة من قانون الأحياء الجامعية بأن الحي الجامعي مكان تفتحه الإقامة لصالح الطلبة المعنيين على أساس شروط معينة ، ومعايير تحددها نصوص تنظيمية ولا يمكن ان يدخله شخص أجنبي عن الحي بدون ترخيص من الإدارة ، ويحدد هذا التعريف الفئة التي لها الحق في الحصول على الإيواء أي ليس كل الكلية بل فقط الذين تتوفر فيهم شروط معينة إذ أن معيار الإستفادة من الإيواء هو المسافة الفاصلة بين الحرم الجامعي ومكان سكن الطالب والمقدر ب 30 كلم بالنسبة للإناث و 50 كلم بالنسبة للذكور<sup>2</sup>.

### انواع الخدمات الجامعية :<sup>3</sup>

هناك نوعان من الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة هما

- أ- المساعدات المباشرة (المنحة): هي عبارة عن مخصص مالي تقدمه الدولة للطلبة المسجلين في المؤسسات التعليمية العالي حيث يحدد المبلغ المالي للمنحة بالنظر الى الدخل السنوي للاولياء
- ب- المساعدات الغير المباشرة : يمكن تقسيمها الى :
  - الايواء : هو تكفل مديرية الخدمات الجامعية بتقديم غرف للطلبة المسجلين في احدى المؤسسات التعليمية العالي بصفة نظامية
  - الاطعام : هي عبارة عن تقديم وجبات غذائية للطلبة سواءا المقيمين او الغير المقيمين وهذا مقابل تذكرة الاطعام
  - والتي توفرها مديرية الخدمات الجامعية مقابل مبلغ رمزي وبشرط اظهار بطاقة الطالب او بطاقة الاقامة
  - النقل : من خلال توفير حافلات لنقل الطلبة سواءا من مكان اقامتهم او من الاقامات الجامعية نحو الجامعات والعكس مقابل اشتراك سنوي يدفعه الطالب

<sup>1</sup>مرجع سبق ذكره ص11

<sup>2</sup>د/ حليمي قادري د/ نصيرة بن نابي - جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة دراسة حالة ميدانية على عينة من الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية - مجلة الوقاية والإرغونومية - جامعة الجزائر 2 - العدد 06- 2016 - ص 141

<sup>3</sup>مرجع سابق ص13

- الانشطة الثقافية العلمية والرياضية : من خلال فتح فضاء على مستوى الاقامات الجامعية لممارسة هذه الانشطة

- الرعاية الصحية : حيث يتم متابعة الوضعية الصحية للطلبة وتقديم الاسعافات الطبية لهم من خلال وحدة الطب الوقائي

### المطلب الثاني : مفهوم واهمية جودة الخدمة

- سيتضمن هذا المطلب مفهوم الجودة وجودة الخدمة واهميتها

#### 1 مفهوم الجودة وتطورها التاريخي

##### 1- مفهوم الجودة:

تعرف الجودة على انها مدى قدرة المنظمة على انتاج وتقديم الخدمة استثنائية مميزة تقترب من الكمال لتلبي احنياجات الزبون بما يتناسب مع الاهداف المنشودة وبما يتناسب مع حالات العرض والطلب في السوق والعمل على تحقيق ارباح مالية كبيرة<sup>1</sup>

#### التطور التاريخي لمفهوم الجودة :

هنالك اربع مراحل تاريخية كمقاييس لتطور الجودة

- المرحلة الاولى : في القرن 19 كانت تهتم بالتفتيش لتحديد الاخطاء

- المرحلة الثانية : امتدت هذه المرحلة من العشرينات الى الخمسينات وكانت تسمى مرحلة ضبط الجودة بهدف مطابقت المواصفات

- المرحلة الثالثة : امتدت من الخمسينات حتى الستينات وكانت تسمى بتوكيد والهدف منها تشجيع العاملين وتحفيزهم

- المرحلة الرابعة : تسمى ادارة الجودة الشاملة والهدف منها التحسين المستمر وتطوير الجودة

#### 2- مفهوم جودة الخدمة واهميتها :

- لجودة الخدمة عدة تعاريف نذكر منها مايلي :

- ت 1 : هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة او مدركة اي التي يتوقعها الزبائن او يدركونها في الواقع الفعلي التي تحدد رضا الزبون حيث يعتبر في نفس الوقت من الاولويات الرئيسية للمؤسسات التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها<sup>2</sup>

- ت 2 : كما تعرف جودة الخدمة بانها تقديم نوعية عالية من الخدمات وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الاخرين وانخفاض نسبة الشكاوي و الاحتجاجات .

#### - تعريف شامل لجودة الخدمة :<sup>3</sup>

<sup>1</sup> اسميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، -دراسة حالة مؤسسة موبيليس-، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق الخدمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص03

<sup>2</sup>مامون سليمان الدرادكة ، ادارة الجودة الشاملة الطبعة الاولى دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان ، الطبعة الثانية، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان، 2001، ص 151

<sup>3</sup> د بودلال علي ، و د مسعودي عبد الكريم، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين الواقع والمأمول ، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، مخبر مجموعة البحث في اقتصاديات المالية العامة ، جامعة تلمسان ، الجزائر ، العدد 04 ، سنة 2014 ، ص 53

يعتمد مفهوم جودة الخدمة على تصورات العملاء عن الخدمة المقدمة لهم ، لذا عرفت جودة الخدمة بأنها الإيفاء بتوقعات ومتطلبات الفرد من خدمة أو منتج تقدمه المنظمة حيث تقوم المنظمة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة على أن تؤدي بشكل أفضل في المرة التالية، وتحقق كذلك رضا العملاء في نفس الوقت لتحقيق التوافق مع العميل، وكلما كانت الخدمة المقدمة أكثر ملائمة مع توقعات العميل كلما زاد التطابق معه، بالإضافة إلى تمتعها بمزايا تنافسية مقارنة بالخدمة التي تقدمها المنظمات المشابهة ، هناك صعوبة في تحقيق جودة الخدمة في ظل صعوبة قياس الجوانب غير الملموسة للخدمة.

### 2- اهمية جودة الخدمة :<sup>1</sup>

- ازداد الاهتمام بجودة الخدمات في الوقت الحاضر بالنسبة للمؤسسات وهذا بغية تحقيق النجاح والاستقرار فان على الزبون والموظفين ان يعملو معا من اجل خلق الخدمة ، تقديمها على اعلى مستوى مما يدلي لجودة الخدمة اهمية بالغة تتمثل في :

**1- نمو مجال الخدمة :** اذا تزايدت اعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات اكثر من اي وقت مضى ، فعلى سبيل المثال نصف شركات الاعمال التجارية الامريكية يتعلق نشاطها بالخدمات ، الى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمائية في نمو متزايد ومستمر .

**2- فهم العملاء :** ان العملاء مهما كانت صفتهم يحبون المعاملة الجيدة يحبون المعاملة الجيدة والاستقبال الحسن ويكرهون التعامل مع المنضّمات التي تركز فقط على تقديم الخدمات ، فلا يكفي تقديم خدمات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الاكبر والحسن للعملاء .

**3- ازدياد المنافسة :** يجب على المؤسسة الخدمية دائما السعي لتقديم الافضل في ضل المنافسة الشديدة من المؤسسات الاخرى في هذا المجال لذلك فان الاعتماد على جودة الخدمات في هذه المشاريع يوفر لها العديد من المزايا التنافسية

**4- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة :** اصبحت المؤسسات الخدمية تحرص في الوقت الراهن على ضرورة الاستمرار في التعامل معها في توسيع قاعدة عملائها ، وهذا يعني ان الشركات يجب ان لا تسعى فقط الى اجتذاب زبائن وعملاء جدد ، ولكنه يجب عليها ايضا ان تحافظ على العملاء الحاليين ، وبالتالي على المؤسسة الخدمية الاهتمام بمستوى جودة الخدمة لتحقيق ذلك .

### 3- تعريف جودة الخدمات الجامعية :

عرفها أبو فارة سنة 2005 بأنها مجموعة المنافع والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها مرافق الجامعة إلى الطالب المقبول فيها لحظة دخوله إلى الكلية وتخصه في أحد أقسامها إلى لحظة تخرجه وحصوله على الدرجة الجامعية وتتضمن هذه الخدمات ما يتلقاه الطالب من مقدمو الخدمة سواء في الإقامة أو في الكلية من محاضرات وإطعام ونقل وإيواء وغيرها. ...

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف جودة الخدمات الجامعية إجرائيا بأنها كل الخدمات الجامعية التي تقدم للطلاب وتؤدي إلى تحقيق الرضا لهم من خلال الوفاء بالمواصفات في الأبعاد الأساسية التالية : العناصر الملموسة ، الإعتيادية ، وسرعة الإستجابة والأمان والتعاطف<sup>1</sup>.

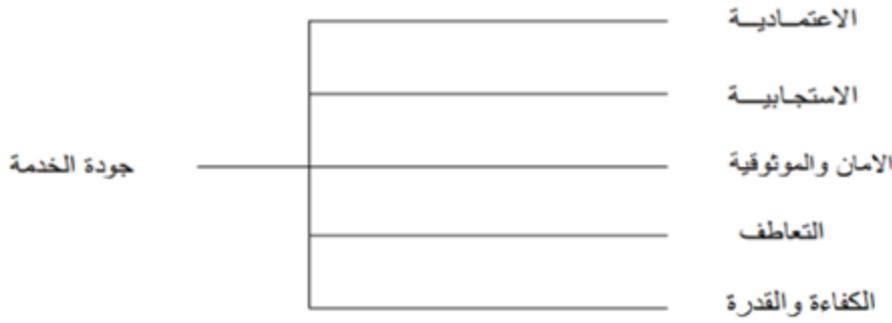
### المطلب الثالث: ابعاد جودة الخدمة<sup>2</sup>

لجودة الخدمة العديد من الابعاد والاشكال تعددتبتعدد الدراسات واختلاف اراء العلماء والباحثين ، و من ابرز هذه الابعاد والتي اتفق عليها اغلب الباحثين وتناولتها معظم الدراسات بشكل متكرر نذكر منها مايلي :

- الإعتيادية : تعني قدرة مزود او مقدم الخدمة ، اي قدرة المنظمة على انجاز واداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه ، اذ ان الطرف المستفيد او العميل يتطلع الى مزود الخدمة بان يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والانجاز وان يعتمد على المزود في هذا المجال لذا فان الإعتيادية تعني قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزامها من خلال تقديم خدمة ذات جودة عالية في الوقت المحدد والدقة المطلوبة .
- الاستجابة : وهي قدرة المنظمة على تلبية الاحتياجات والطلبات الجديدة والطارئة للزبائن من خلال المرونة في التعامل والجرأتات والوسائل المتبعة في تقديم الخدمات وتتمثل في سرعة ومرونة التعامل مع الشكاوي والاقتراحات والمبادرات التي يقدمها العملاء بصدر رحب والعمل على تلبية احتياجاتهم قدر المستطاع .
- التعاطف : يجب على العملاء ان يشعرو بالتقدير والاحترام ولهذا على مزود الخدمة ابداء روح الصداقة والحرص عليهم والسعي على اشعارهم بمدى اهميتهم لدى المنظمة من خلال الاصغاء الى الاقتراحات التي يقدمونها بشأن تطوير الخدمة وتلبية حاجاتهم ورغباتهم .
- الامان والموثوقية : ويعني المام العاملين بوظائفهم واتقانها بالشكل الذي يمكنهم من تقديم خدمات الخالية من اي مخاطر من شأنها ان تسبب عدم الامان لذى المستفيدين من هذه الخدمة مما يزيد ثقة العميل فالوصول على خدمة خالية من الخطأ و الخطر المادي والمعنوي .
- الكفاءة والقدرة : وهي قدرة المنظمة ومهارة العاملين على اداء الخدمة و التي تستمد بتوافر المعلومات الكافية من قبل القائمين على تقديم الخدمة والمهام بكافة الظروف والمواقف والمحيطه بالعمل وطبيعته وامتلاك كافة المهارات والقدرات الضرورية لتحقيق أفضل خدمة للزبون

### الشكل رقم 01 يوضح ابعاد جودة الخدمة

<sup>1</sup>د/نسرین صالح محمد صلاح الدين ,تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الاداء الفعلي servperf-دراسة حالة كلية التربية- مجلة الرواق, جامعة عين شمس, كلية التربية, العدد 1, سنة2016, ص 14  
<sup>2</sup>ايوب محمود محمد , اثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون, مجلة العربية للنشر العلمي,, كلية ادارة الاعمال جامعة زاخو العراق,العدد 18, سنة 2020 ص78



**المصدر:** ايوب محمود محمد , اثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون, مجلة العربية العلمي, كلية ادارة الاعمال جامعة زاخو العراق, العدد 18, سنة 2020

### المطلب الرابع: نماذج قياس جودة الخدمة

هناك العديد من نماذج قياس جودة الخدمة المستخدمة في مجال إدارة الأعمال، والتي تهدف جميعها إلى تحديد مدى جودة الخدمة التي تقدمها الشركة وتحسينها. ومن أهم هذه النماذج:

#### 1- نموذج الجودة التقنية والوظيفية<sup>1</sup>

يعتبر " Gronroos " سنة 1984، من بين الباحثين الأوائل الذين حاولوا تفسير وقياس مفهوم جودة الخدمة فقد حدد الباحث ثلاثة مكونات لجودة الخدمة الجودة التقنية (Technical quality) الجودة الوظيفية (Functional quality)، والصورة (image).

- تشير الجودة التقنية إلى جودة ما تحصل عليه الزبون بالفعل كنتيجة لتفاعله مع مورد الخدمة، يعتبر مهم بالنسبة له ولتقييم جودة الخدمة.

- تعكس الجودة الوظيفية الكيفية التي تحصل بها الزبون على الجودة التقنية (أي عملية التفاعل أو مقابلة الخدمة يعتبر هذا المكون أيضا مهما لتكوين نظرة عن الخدمة التي تحصل عليها المستهلك.

- تعتبر الصورة كنتيجة لكيفية تصور المستهلك للمؤسسة حيث يتم بناءها أساسًا بواسطة كل من الجودة التقنية والجودة الوظيفية إضافة إلى عوامل أخرى خارجية كالتقاليد، الإيديولوجيا، اتصالات الكلمة المنطوقة أو داخلية كالاعلان التسعير، والعلاقات العامة.

علاوة على ما سبق، أقر "Gronroos" سنة 1984، بأن الجودة الوظيفية تعتبر المكون الأهم لجودة الخدمة مقارنة بالجودة التقنية بينما تعتمد صورة المؤسسة الخدمية أكثر على التفاعلات بين البائع والمشتري واتصالات الكلمة المنطوقة مقارنة بأنشطة التسويق التقليدية "Brogowicz" وآخرون سنة (1990).

رغم ذلك، فقد وجهت لنموذج "Gronroos" مجموعة من الانتقادات من أهمها: عدم توضيحه لكيفية قياس الجودة الوظيفية والجودة التقنية "Seth" وآخرون سنة (2005) إضافة إلى صعوبة قياس الجودة التقنية في بعض الخدمات

<sup>1</sup>ابن قدور, عابد, شارف, نورالدين. تقييم استخدام نماذج قياس جودة الخدمة في البحوث المنشورة في المجلات العلمية الجزائرية. مجلة القيمة المضافة للاقتصاديات الاعمال, المجلد 03، سنة 2022 ص95

من قبل المستهلك. فقد اقترح "Kang" و "James" سنة 2004، بأن كل أبعاد جودة الخدمة المقترحة من قبل "Parasuraman" وآخرون سنة 1988، تقيس فقط البعد الوظيفي لجودة الخدمة أما عن الجودة التقنية المقترحة من قبل "Gronroos" فقد أكد الباحثين بأنه لم يتواجد أي دراسة توضح كيفية قياسها.

### 2- نموذج الفجوات servqual<sup>1</sup>:

- هو نموذج يعتمد على تحديد وتحليل مصادر مشاكل الجودة ، ويمكن الحكم على درجة جودة الخدمة من خلال استخدام مقياس servqual من خلال مقارنة المتوقع بالمدرک لتحديد الفجوات .

- كما يرى Parasuraman et al انه توجد اربع متسببات لهذه الفجوات هي :

\* يجب على مقدم الخدمة ان يتأكد ان الادارة على دراية بخصيات الخدمة الاكثر اهمية بالنسبة للمستهفيد .

\* عدم قدرة الادارة بتكريس كل امكانياتها ومواردها لحل مشاكل العميل والتقليل من معاناته

\* نقص جودة الخدمات المقدمة وهذا بسبب عجز مقدمين الخدمة على التعامل اللائق مع العملاء وعدم التأهيل و ادراكهم لمهامهم وواجباتهم .

\* عدم وفاء المؤسسة بكامل وعودها حيث تتوعد بتقديم شئى بينما في الواقع تقدم شئى اخر مما يؤدي بالعمل الى حالة عدم الرضى

- حدد الباحثان berry et al خمس فجوات هي المسؤولة عن الفرق بين جودة الخدمة المدركة و المتوقعة وهي كالتالي<sup>2</sup>

ا- فجوة بين ادراك الزبون وتوقعات الادارة : يرى الباحثان berry et al ان تحليل الفجوة يكون بطريقة ملائمة لمعرفة الاتساقات بين الموفر وادراكات الزبون لاداء الخدمة .

ب- فجوة بين ادراك الادارة وتحديد جودة الخدمة : قد يتمكن العاملون في الادارة من توقع العملاء ولكنهم يفشلون في موضع مخصصات الجودة وعدم القدرة على ايضاحها .

ج- فجوة بين مخصصات جودة الخدمة وتوصيل الخدمة : يمكن ان تؤدي المشاكل غير المتوقعة او حتى الادارة الضعيفة الى فشل توفير الخدمة في الوفاء بمخصصات جودة الخدمة وذلك نتيجة خطأ بشري او عطل فني .

د- فجوة في توصيل الخدمة والاتصالات الخارجية : في بعض الاحيان تكون هناك حالة من عدم الرضا وذلك نظرا للتوقعات المبالغ فيها الناتجة عن جهود اتصالات مقدمي الخدمة ويكون ذلك عندما لا يلقي توصيل الخدمة الفعلي الى التوقعات المعروضة في اتصالات المؤسسة .

و- الفجوة بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة : وهي ما حصل العميل من الخدمة الفعلية والتي لا ترقى الى توقعاته الاولى . وقد اقترح berry et al ثلاث مستويات من التوقعات لتقييم الخدمة بناء عليها وهي كالتالي :

د.هالة دغمان، "تسويق بالعلاقات واثره على تحسين جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية" مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، مجلد 04 العدد الثاني جامعة، 20 اوت 1955 سكيكدة ، 2022 ، ص76  
مرج السابق ص772

- 1- المستوى المرغوب لل خدمة : والذي يعبر عن جل مايريد العميل ويرغب به
- 2- المستوى الكافي للخدمة : وهو المستوى الذي يكون فيه الزبون راضي .
- 3- المستوى المتوقع للخدمة وهو مايتوقعه العملاء في الخدمة الجيدة .

وعلى هذا فإن مقياس servqual طريقة لبحث ودراسة جودة الخدمة والفجوات بين توقعات الزبائن وإدراكات التسليم الفعلي للخدمات ، أي أنه ذو شقين الأصل الأول يتعلق بتوقعات الزبون عن فئة خدمات الإقامة الجامعية ، والآخر يتعلق بتسجيل إدراكات الطالب للخدمات التي تقدمها الإقامة الجامعية ومن هنا أعتبر ان جودة الخدمة هي حاصل قسمة الاداء على التوقعات  $Q=P \div E$  حيث أن :

Q : -الجودة Quality

P : -الأداء performance

E : -التوقعات expectations

فإذا كانت هذه الجودة أكبر من الواحد ، فإن الطالب لديه شعور جيد عن الخدمة التي يحصل عليها من الإقامة الجامعية . وبالطبع يتم تحديد الأداء بناء على الإدراكات ، فالإقامة الجامعية تحدد الأداء والطالب يحدد التوقعات وهكذا تصبح توقعات الطالب مستمرة وأكثر واقعية وتكون نتائج المقارنة بين التوقعات والإدراكات على الشكل التالي :

-إذا كانت التوقعات ( E ) أقل من الإدراكات ( P ) أي  $P < E$  فالجودة مفاجئة ( مباحثة )

-إذا كانت التوقعات ( E ) تعادل الإدراكات ( p ) أي  $P = E$  فالجودة مرضية

-إذا كانت التوقعات ( E ) اكبر من الإدراكات ( P ) أي  $P > E$  فالجودة غير مقبولة

\* إن مقياس servqual يبني على الإفتراضات الثلاثة التالية :

(أ) إن الزبائن قادرين على التعبير عن توقعاتهم للخصائص العامة المميزة لجودة الخدمة

(ب) إن الزبائن قادرين على التمييز بين التوقعات والإدراكات الحقيقية للخدمة المقدمة لهم

(ج) وجود ( 22 ) سؤالاً تبنى عليها خمسة أبعاد أساسية ( الأشياء الملموسة - الموثوقية - الإستجابة - التوكيد - التعاطف)<sup>1</sup>

-الانتقادات التي تعرض لها نموذج servqual

\* عدم بذل مجهودات كبيرة لشرح كيفية تطور الادراكات

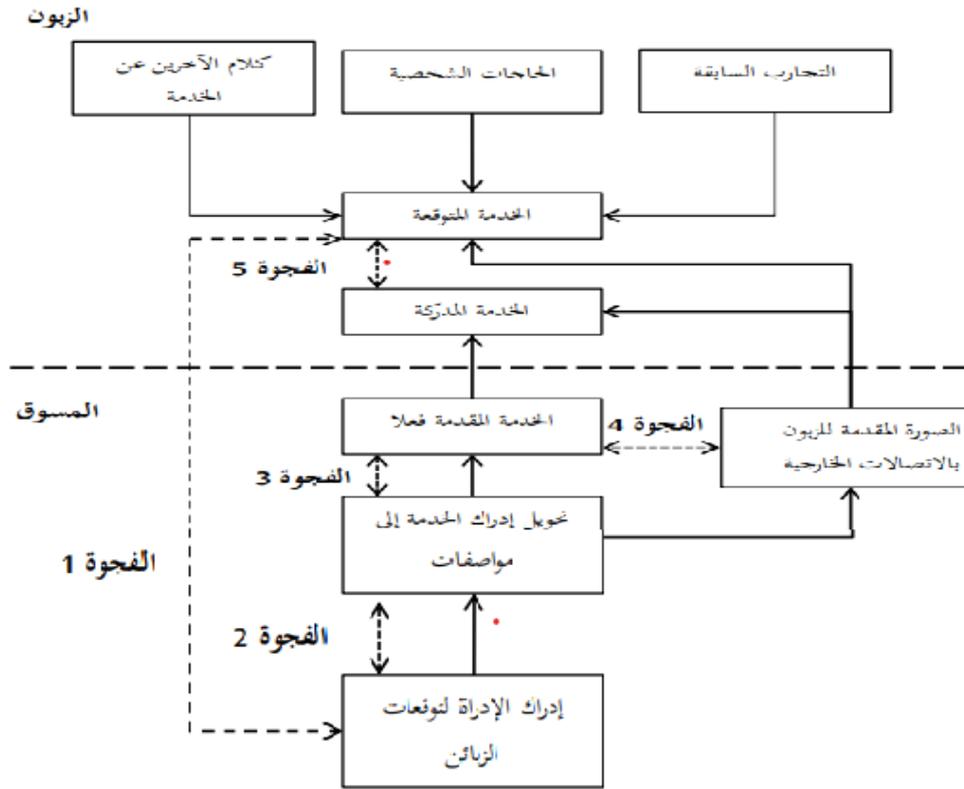
\* اهمال النوايا السلوكية للزبائن

<sup>1</sup> ارعد حسن الصرن ، تطوير نموذج الفجوة في قياس الجودة الخدمات المصرفية الى المستوى العالمي -دراسة نظرية- ، مجلة العلوم الانسانية ، العدد 06 ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، سنة 2004 ، ص12

\* صعوبة التحديد الكمي لتوقعات الزبون عن مستوى الخدمة

الرسم التالي يوضح الفجوات الخمس المذكور وكيفية تكوينها :

الشكل رقم 02 نموذج سيرفكوال لجودة الخدمة



المصدر : رعد حسن الصرن ، تطوير نموذج الفجوة في قياس الجودة الخدمات المصرفية الى المستوى العالمي -دراسة نظرية- ، مجلة العلوم الانسانية ، العدد 06 ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، سنة 2004

### 3- نموذج servperf :

ظهر هذا النموذج سنة 1992 على يد الباحثان (Taylor and cronin) وهذا بسبب الإنتقادات التي وجهت لنموذج جودة الخدمة فيما يتعلق بجانب التوقعات حيث يقوم على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة ، ويرى هاذان الباحثان أن فكرة قياس جودة الخدمة إعتقادا على الفرق بين التوقعات والإدراكات فكرة خاطئة وهذا ما أدى بهم لعرض هذا المقياس الذي يعتمد على الأداء الفعلي للخدمة حيث يعتبر شكلا من أشكال الإتجاهات ، حيث يعتمد هذا

المقياس على نفس العبارات ونفس الأبعاد التي إقترحها Zeithaml and Berry parosuramam لقياس إدراكات الأداء بالإعتماد على مقياس ليكرت السباعي<sup>1</sup> .

ويتفق هذا النموذج مع نموذج جودة الخدمة في أن كلاهما يعتمدان على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة . ومن أهم الإنتقادات التي وجهت لهذا النموذج ، هي محدودية النتائج المستخلصة من إستخدامه نظرا لتجاهله لقياس التوقعات أو التعرف على فجوة الخدمة إضافة إلى بعض النواحي المنهجية والتحليلية<sup>2</sup> .

ويمكن التعبير عن هذا النموذج ب :

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

#### 4- نموذج الولاء المستدام :

نموذج الولاء المستدام هو أحد نماذج الولاء الحديثة التي تركز على بناء علاقات طويلة الأجل مع الزبائن من خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم بشكل مستمر . ويعرفه الباحثان العربيان الدهشان والصائغ بأنه "العملية التي تسعى من خلالها المؤسسة لبناء علاقة مستدامة قائمة على الثقة والتبادل المتواصل مع زبائن محددین، تؤدي إلى ولاء هؤلاء الزبائن للمؤسسة على المدى البعيد"<sup>3</sup>.

ويقوم نموذج الولاء المستدام على ثلاثة محاور رئيسية هي:<sup>4</sup>

1. جودة الخدمة: تقديم خدمات عالية الجودة للزبائن بشكل مستمر من أجل تحقيق رضاهم.
  2. قيمة العميل: الاهتمام الدائم بتقديم قيمة مضافة وتمييز للزبائن من خلال خدماتها.
  3. ولاء العميل: بناء علاقات ولاء قوية وطويلة الأمد مع الزبائن من خلال تحقيق رضاهم وولائهم بشكل مستمر .
- ومن هنا فإن نموذج الولاء المستدام يهدف إلى تعظيم القيمة المدركة من قبل الزبائن وتحقيق رضاهم وولائهم للمؤسسة على المدى البعيد، مما يؤدي إلى استمرار الزبائن مع المؤسسة وبقائهم

#### المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الرضا

#### المطلب الاول : تعريف و اهمية الرضا

##### 1-تعريف الرضا :

-هناك عدة تعاريف ومفاهيم خاصة بالرضا ، اختلفت وتباينت حسب اراء المفكرين والباحثين في الميدان التسويقي خاصة مايتعلق منها من المؤسسات الخدمية ذلك لان عناصر تقييم الخدمة لدى العميل تعد اكثر صعوبة من تقييم

<sup>1</sup> اء، عيسى مرازقي وا، سهام مخلوفة ، اهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل ، مجلة الاقتصاد الصناعي ، العدد12 ، جامعة باتنة الحاج لخضر ، الجزائر ، 2017 ، ص391 .

<sup>2</sup> . قاسم شاوش ، تبيين جودة الخدمة المصرفية بالبنوك الجزائرية باستخدام نموذج الفجوات ، مجلة لاقتصاد الصناعي ، العدد 03 ، جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة ، الجزائر . ، 2018 ص145

<sup>3</sup> الدهشان، عبد الجليل أحمد والصائغ، عادل حامد. (2017)، إدارة العلاقات مع الزبائن، الإسكندرية: الدار الجامعية، ص 103.

<sup>4</sup> القريوتي، موسى. (2010). إدارة العلاقات مع الزبائن: المدخل التسويقي الحديث لبناء الولاء، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص 154.

المنتجات السلعية لديه ، ويعتبر رضا العميل المحور الاساسي الذي ينطلق منه في بناء وتخطيط الانشطة التسويقية في المؤسسات على اختلاف انواعها واهدافها ومن اهم هذه التعاريف نذكر :

-ت1: يعرف الرضا على انه ذلك الشعور بالمتعة والاستياء الناشئ عن المقارنة بين التوقعات المسبقة و تجربة الاستهلاك<sup>1</sup>

-ت2: ويعرف كوتلر (kotler) الرضا على انه شعور لدى الزبون ناتج عن حكم مقارن بين اداء المنتج وتوقعاته . فمصطلح الرضا حسب كوتلر يعبر عن شعور يتولد من المقارنة بين ما توقعه الزبون وما ادركه فعلا في اداء وتقديم الخدمة فهو يعبر عن مقارنة بين مرحلة قبلية تتمثل في توقع الزبون ، و مرحلة اثناء و بعد استهلاك الخدمة .<sup>2</sup>

-ت3: ويرى (Hoyer And Macinnis) أن رضا الزبون يمكن أن يكون له ارتباط مع مشاعر القبول، الارتياح والسعادة والفرح والإثارة. كما أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على رضا الزبون منها: ودية الموظفين للباقة، المساعدة دقة الفواتير الأسعار التنافسية جودة الخدمة، قيمة جيدة ، وخدمة سريعة.<sup>3</sup>

وكتعريف شامل للرضا يمكننا القول انه هوذلك الشعور الذي يوحي للعميل السرور او عدم السرور الذي ينتج عند مقارنة اداء المنتج الملاحظ مع توقعات العميل ، الا ان الرضا هنا هو دالة على الاداء المدرك و المتوقع ، ففي حالة عجز الاداء عن التوقعات فان العميل يكون في حالة عدم الرضا وخيبة الامل ويتنحى عن التعامل مع المنظمة في المستقبل وفي حالة كان الاداء مطابقا للتوقعات فان العميل سيشعر بالراحة والرضا. اما في حالة تجاوز الاداء على ما هو متوقع

اويفوق التوقعات بصورة اجابية في هذه الحالة يبقى العميل وثيقا بهذه المؤسسة.<sup>4</sup>

### 2-اهمية الرضا :<sup>5</sup>

رضا العملاء هام جدا لانه يوفر نظام قياس مدى العلاقة بين المنظمة والعميل ويفيد لتحسين الخدمات و المنتجات وبالتالي مضاعفة نسبة النجاح لكونه يحل مواطن القوة والضعف في الاداء ، ويمكن تحديد اهمية رضا العملاء على النحو التالي :

- \* رضا العميل يؤدي به الى التحدث بايجابية عن المؤسسة للاخرين مما يولد عملاء جدد
- \* اذا كان العميل راضيا عن الخدمات المقدمة اليه فان قراره بالعودة اليها سيكون سريعا
- \* ان رضا العميل عن خدمات المؤسسة سيقبل من احتمال توجهه الى مؤسسة اخرى منافسة

1. عبد الحميد الحميد نعيجات و ا.د.مقدم عبيرات "تحليل علاقة جودة الخدمة بالرضا واثار كل منهما على ولاء الزبائن"مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية. العدد الثامن. جامعة الوادي. الاغواط.2015.ص112

مرجع سابق ص112  
1.بوزيان.حسان "اثر جودة الخدمة على رضا الزبون (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر مدينة العلمة)".مجلة رؤى الاقتصادية العدد السادس.جامعة قسنطينة. 2014.ص663

4بلال بن زكري،جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء دراسة حالة فندق الاخوة بوعلي،مذكرة لنيل شهادة ماستر،تسويق الخدمات،جامعة ام البواقي كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،سنة2014،ص40

5ديوسف حجيم سلطان الطائي و د.هاشم فوزي دباس العبادي ، ادارة علاقات الزبون، الطبعة 01 ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، سنة 2009 ، ص223

- \* ان المؤسسة التي تهتم برضى الزبون يكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين
  - \* تطوير خدمات المؤسسة وهذا بسبب التغذية العكسية التي يقدمها العميل
  - \* ان المؤسسة التي تسعى الى قياس رضا العميل تتمكن من تحديد حصتها السوقية
  - \* رضا العميل يعد مقياسا لجودة الخدمة المقدمة
  - \* يساعد رضا العميل المؤسسة وهذا بتقديم مؤشرات لتقييم كفاءتها وتحسينها نحو الافضل
- 3- مفهوم رضا الطالب الجامعي : <sup>1</sup>

- **الطالب الجامعي** : يقصد به الطالب المنتمي للكلية او الجامعة سواء ذكرا او انثى ومن كل التخصصات العلمية التي تدرس بالكلية وينتمي الى احد الفئات الاجتماعية المختلفة وتم اختياره من الوسط الجامعي
- **رضا الطالب الجامعي** : هو اقتناع الطالب بجودة الخدمات الجامعية المقدمة له في البيئة الجامعية وثقته بها وتفعاله معها واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والاجابيات على المستوى الاكاديمي و النفسي كما يمكن ان تعني توقعات الطالب حول شكل ونوع وجودة الخدمات التعليمية التي سيحضا بها في الجامعة فحين كانت الخدمات الجامعية المتوفرة متوافقة الى حد ما مع تصورات الطالب وتوقعاته فانه سيشعر بالرضا وسينعكس رضاه على تفاعله الجامعي وتحصيله الاكاديمي والجدير بالذكر ان رضا الطالب يعد من اهم العوامل التي تقيس وتقيم تطوره ونموه الاكاديمي والتي تقيم ايضا مستوى الجامعة ومستوى الخدمات المقدمة فيها .

### مطلب الثاني : محددات الرضا

-اختلف الكثير من علماء النفس وسلوك المستهلك في تحديد المعنى الحقيقي للرضى، حيث ان الكثير من المسيرين يرون ان تقديم الخدمة بالشكل المرغوب سبيل كافي لارضاء العميل والاحتفاض به بل المسالة ابعد من ذلك ولتحدد رضا العميل نعرض مايلي :

1- **التوقعات** : تكمل الخطوة الاولى عند تطبيق عملية الرضا /عدم الرضا في فهم وتكوين التوقع حيث يتم الاتفاق على ان التوقعات والتنبؤات ماهي الا احتمالات قام العميل بتعريفها وهي خاصة بظهور احداث معينة سواء كانت ايجابية او سلبية ، وقد اوضحت الدراسات والبحوث المتعلقة بالرضا / عدم الرضا ان العملاء قد يلجؤون الى استخدام انواع مختلفة من التوقعات عند قيامهم بتكوين راي معين عن مستوى اداء خدمة ما مجرية سبقا .<sup>2</sup>

2- **الاداء الفعلي** : تظهر اهمية الاداء في الدراسات الخاصة بالرضا / عدم الرضا

من كونه مقياسا مبسطا وعمليا يمكن الاعتماد عليه للتعبير عن الرضا / عدم الرضا وذلك ببساطة من خلال سؤال العملاء عن وجهة نظرهم حول الجوانب المختلفة لاداء الخدمة ، كما ان للاداء الفعلي اهمية في كونه معيارا للمقارنة

1/ عيشة علة , /النوري الود , رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية,مجلة الرواق ,العدد 05 , مخبر الدراسات الاجتماعية والنفسية والانثروبولوجية , الجزائر , 2017 , ص09  
ا. عبد الكريم حساني/ د. جبار بكثير "تقييم ابعاد جودة الخدمة البنكية واثرها على رضا الزبائن دراسة حالة وكالة بنك بدر بام البواقي", مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، العدد الاول، جامعة ام البواقي، 2018، ص592

بين التوقعات ، اذ يقوم العميل باستخدام خدمة معينة و ادراك مدى الاشباع الذي حصل عليه ومدى قضاء حاجاته في الوقت والمكان المناسبين وبناء على ذلك

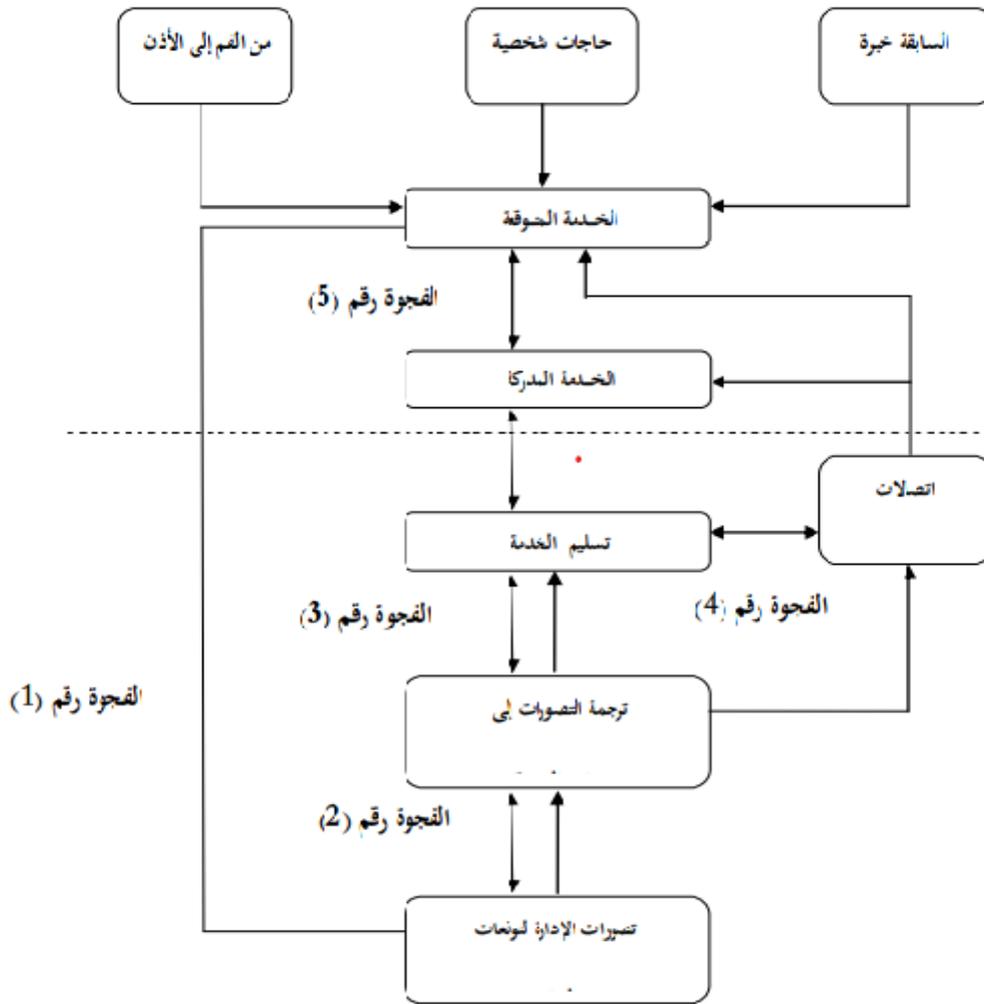
يتم تقييم المطابقة ، اذ من المنطقي افتراض ان يزيد مستوى الاداء من مستوى الرضا اي رضا العميل ونجاح المؤسسة.

**3-المطابقة / عدم المطابقة :** ان المطابقة تكون نتيجة تساوي مستوى الاداء الفعلي (الاشباع الذي حصل عليه العميل) مع نظيره من التوقعات التي يتسورها العميل او كان يتطلع للحصول عليها ، اما عدم المطابقة فيمكن تعريفها بانها درجة انحراف الداء الفعلي للخدمة عن مستوى توقع الذي يسبق استعمال الخدمة ، وتكون في بعض الاحيان موجبة وهذا عندما يتفوق الاداء الفعلي على التوقعات كما قد تكون في احيان اخرى سالبة اي غير مرغوب فيها وهذا عندما ينخفض مستوى الاداء الفعلي عن التوقعات ، فالرضا يحدث مع كل من المطابقة او عدم المطابقة الموجبة ، بينما عدم الرضا يحدث في حالة عدم المطابقة السالبة.

وقد درس Zeithaml and Berry parosuramam المحددات التنضيمية للجودة ولكي يتم تكييف دراستهم تماما لتشمل رضا الزبائن وتم تقديم النموذج التالي الذي يبين محددات الرضا<sup>1</sup>

**الشكل رقم 03 يوضح محددات الرضا**

<sup>1</sup>خالد سهلي,دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة "عينة من طلبة القامات جامعة قاصدي مرباح-ورقلة",مذكرة لنيل شهادة ماستر,كلية علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية الشعبة: علوم التجارية, التخصص:تسويق الخدمات جامعة قاصدي مرباح ورقلة2017,



La source : Philip kotler et Bernard Dubois, Marketing management, 12 édition (Person éducation, paris 2006) p47

### المطلب الثالث : قياس الرضا

يعتبر رضا العملاء أحد أهم المؤشرات التي تقيس نجاح أي منظمة أو شركة. إن الاستراتيجية قوية لقياس رضا العملاء تساعد في تحسين العمليات، زيادة الولاء وتعزيز النمو المستدام. في هذا المطلب، سنتطرق لأبرز الطرق المستخدمة في قياس الرضا ..

#### طرق قياس رضا العملاء :

تستخدم المنظمة لمعرفة مدى رضا عملائها وتحليله وهذا باستخدام أساليب وطرق لقياس الرضا تتمثل في القياسات الدقيقة والبحوث التقريبية.

#### أولا : القياسات الدقيقة

إن القياسات الدقيقة مختلفة ومتعددة نذكر منها ما يلي :

1- **الحصة السوقية** : يعتبر قياس الحصة السوقية سهلا إذا كانت مجموعة العملاء او تجزئة السوق محددة ، فهناك من يقيس هذه الحصة بتحديد عدد عملائها الذين لهم علاقات طويلة مع المؤسسة . مقدار رقم الأعمال المنجزة مع عملائها وتنوعها سواء الإجمالي أو الخاص بكل عميل حيث أن هذا المقدار يمكن ان يتقلص في حالة شعور العميل بحالة عدم الرضا كما يرتفع في حالة الرضا .<sup>1</sup>

2- **معدل الإحتفاظ بالعملاء** : إن الإحتفاظ بالعملاء الحاليين هو أفضل طريقة لنمو والحفاظ على الحصة السوقية ، ويقاس معدل الإحتفاظ بالعملاء من خلال معدلات نمو مقدار النشاط المنجز مع العملاء الحاليين ، وهذا القياس يكون بصفة نسبية او مطلقة وهي تعبير على ما تم الإحتفاظ به من عملاء لمدة طويلة.

3- **جلب عملاء جدد** : تبذل المنظمة قصار جهدها من أجل نمو مقدار نشاطها ولتوسيع قاعدتها من العملاء . ويقاس التقدم في هذا المجال بصفة نسبية او مطلقة كما قد يعبر عنه بعدد العملاء الجدد أو بإجمالي رقم الأعمال المنجز مع العملاء الجدد.

4- **تطور عدد العملاء** : يعتبر تطور عدد العملاء أداة للتعبير عن رضاهم ، فإن كان عدد عملاء المنظمة في تزايد هذا يعني أن الخدمات تلبى أو تفوق توقعات العملاء مما ينتج عنها الشعور بالرضا . وبالتالي إن هذا الشعور يؤثر بالإيجاب على عدد العملاء خاصة المرتقبين من خلال الصورة الحسنة التي تنتقل لهم عن المنظمة ومنتجاتها أي أن هذه الصورة ستسمح بجلب عملاء جدد بالإضافة إلى الإحتفاظ بالعملاء الحاليين.

- بالإضافة إلى المقاييس السابقة هناك مقاييس أخرى نذكر منها ما يلي :

- معدل إعادة الشراء - معدل الوفاء - عدد شكاوي العملاء - قيمة وكمية المردودية - عدد المنتجات المستهلكة من قبل العميل....

### ثانيا : البحوث التقريبية<sup>2</sup>

إن التعبير الحقيقي عن شعور العميل بالرضا أو عدم الرضا لا يكون بالقياسات الدقيقة فقط لأنها لا تعطي أهمية إلى توقعات العملاء ، أما القياسات التقريبية فهي تعتمد على إنطباعات العملاء من خلال الإستماع لهم وتتمثل في :

- تسيير شكاوي العملاء
- بحوث حول العملاء المفقودين
- بحوث الزبون الخفي
- بحوث قياس رضا العميل

### 1- تسيير شكاوي العملاء :<sup>3</sup>

1د علي عبد الله ، قياس رضا العميل الخارجي عن الجودة ، مجلة العلوم الانسانية ، العدد15 .جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، الجزائر ،سنة 2008 ، ص30

2مرجع السابق ، ص31

3مرجع السابق ، ص33

إن الشكاوي هي الأداة للتصعيد التلقائي لصوت العميل ، حيث تعتبر الشكاوي من الوسائل التي لا يمكن إهمالها فهي لم تعد وسيلة إزعاج إنما هدية بالنسبة للمنظمة فالعميل الذي يشتكي يبقى دوما عميلا إذا إستطاعت المنظمة إرضائه والإحتفاظ به وهذا من خلال معالجة شكواه بالشكل الصحيح.

### -2 بحوث حول العملاء المفقودين:

إن التقدم في مجال الرضا وضبط العملاء يستوجب فهم هاذين الظاهرتين المتكاملتين:

- ماهي دوافع الرضا الأكثر حسما ، المرتبطة بالمنتجات المعروضة ؟
- لماذا ينقطع بعض العملاء عن التعامل مع المنظمة ؟

ومن أهم بحوث العميل المفقود نستنتج أن هذا النوع من البحوث يهتم بالنقطة الثانية وهي تحليل العملاء المفقودين وهذا بتحليل أسباب قطع علاقتهم بالمؤسسة ومحاولة معالجة هذه الأسباب والعمل على تحقيق رضاهم من خلال الإتصال بالعملاء اللذين تحولوا عن التعامل مع المنظمة وهذا من أجل معرفة هذا التغيير ومراقبة أسباب الإمتناع عن المؤسسة والتقليل منها وهذا بإتباع الخطوات التالية :

- تعريف وتحديد معدلات الإحتفاظ بالعملاء
- تجميع البيانات حول العوامل التي أدت بالعملاء إلى التخلي عن التعامل مع المنظمة
- تقدير الأرباح التي تفقدها عند تخلي العملاء عنها بدون مبرر
- معرفة التكلفة التي تتحملها لكي تقلل من معدل الفقدان

### -3 العميل الخفي : <sup>1</sup>

وهي تقنية يستعان بها في قياس رضا العميل بما أن إدراك العميل ورضاه مرتبط بجودة الخدمة المقدمة له ، فبحوث العميل الخفي تعمل على مطابقة الشروط المثلى التي ترضي العميل مع تلك المتوفرة أي أن الغرض منها ليس معرفة رضا وعدم رضا العميل بصفة مباشرة . في هذه الحالة تتفق المؤسسة مع أحد الأشخاص ليلعب دور العميل ويحصل على ردود أفعال العملاء في الخدمات المقدمة ويدون تقارير ترفع إلى إدارة التسويق إعتمادا على أن العملاء قد لا يرغبون صراحة في تقديم الشكاوي والإجابة بصراحة على قائمة الإستقصاء.

### 4 بحوث قياس رضا العميل :

إن صناديق الإقتراحات وسجل الشكاوي غير كافية لإعطاء قياس دقيق عن رضا العميل حيث هناك نسبة كبيرة من العملاء غير الراضين لا يفضلون التعبير عن عدم رضاهم ولا حتى تقديم إحتجاجات فهم يكتفون بتغيير العلامة دون أن تعلم المنظمة سبب هذا التحول . وعليه على المنظمة إستعمال طرق قياس كمية والتي تتجسد في إستخدام بحوث الرضا من خلال الإستقصاء لمعرفة رضا العميل عن جودة المنتج أو الخدمة المقدمة من طرف المنظمة بالإضافة إلى معرفة نية العميل في إعادة شراء المنتج من نفس العلامة ومعرفة النظرة الإيجابية والسلبية التي يقدمها العملاء الحاليين للعملاء المرتقبين .

### المطلب الرابع : علاقة جودة الخدمة بالرضا :

أشار العديد من الباحثين والعلماء إلى وجود علاقة تداخلية بين جودة الخدمة ورضا العملاء ، وهناك إختلاف لمكونات كل من الجودة والرضا فالرضا يؤثر على تقييم الجودة والجودة تؤثر على الرضا ، والفارق الرئيسي بين هاذين المفهومين يتمثل في أن الجودة تتعلق بالخدمة نفسها وكيفية تقديمها أما الرضا فإنه يعكس توقعات العميل من الخدمة المقدمة.

ويرى cronin and Hult أن جودة الخدمة لها إمكانية تقديم منافع إستراتيجية مثل تحسين نسب الإحتفاظ بالعميل حتى أنها تعزز التفاعلية التشغيلية والربحية وهذا ما يتمثل في تعريف جودة الخدمة بأنها تعريف العميل للجودة وليس الإدارة. ولكن هناك في الواقع فرق بين المصطلحين ، فالرضا يمثل مفهوماً أوسع من جودة الخدمة إذ يمثل تقييم العميل للخدمة من خلال قدرتها على تلبية حاجاته وتوقعاته . وهناك إتفاق على أن جودة الخدم تختلف عن رضا العميل وعلى الرغم من أن طبيعة هذا الإختلاف محصاة إلا أن البعض يرى أن رضا العميل هو بمثابة جودة الخدمة وهناك من يرى بأن الجودة هي أحد الأبعاد التي يعتمد عليها الرضا وينظر إلى جودة الخدمة على أنها عامل مؤثر في الرضا ، إذن تفاعل العميل مع مقدم الخدمة وعملية إنتاج الخدمة لها أثر بارز على إدراك العميل لجودة الخدمة وبالتالي تؤثر في رضا العملاء<sup>1</sup>.

كما يرى shortcake وجود نوع من الإرباك والغموض حول العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل حيث أنه على الرغم من وجود علاقة أكيدة بين جودة الخدمة ورضا العميل إلا ان الأكاديميين مازالو غير متفقين على أرضية عمل مشتركة بخصوص مفهومي جودة الخدمة والرضا ، إذ أنهم لا يملكون رؤية فعلية واضحة ودقيقة لتفسير طبيعة الترابط وماهيته ، وأن الجودة المدركة من قبل الزبون بوصفها موقفاً أو إتجاهاشاملا إذ ميز Boteson ما بين جودة الخدمة ورضا العميل وحددها كونها إتجاها يكون العميل من خلال تقييمه لعرض الخدمة أن هذا الموقف غالبا ما يكون مبنيا أو مستندا على سلسلة من خبرات تقييمية سابقة والجودة هي في الأصل تقديم الخدمة على الوجه الذي يرغب به العميل وبما يتناسب مع توقعاته ورغباته ، لأن هذه التوقعات لم تأتي من فراغ بل هي مبنية على تصورات ومؤثرات جعلت الزبون يتوقع هذه الجودة وبالتالي لن يحكم على الخدمة بأنها ذات جودة عالية إلا إذا ما طابقت أو فاقته توقعاته<sup>2</sup>.

كما أشار jock welch إلى أن أهمية الجودة تعتبر سندا قويا لضمان رضا وصدقة العملاء ، وسنظا قويا للدفاع ضد المنافسين الخارجيين وكذلك شرطا لتحقيق النمو وتحقيق افضل النتائج هذا يعني أن الرضا يعتمد بالأساس على مستوى جودة الخدمة المدركة من قبل العميل ومدى إشباعها لرغباته وحاجاته التي يسعى لسدها وأن درجة الإشباع ستحدد درجة الرضا أي أن مستوى الرضا المتحقق يتحدد خلال مقارنته بمستوى التوقعات التي كان يحملها والعوامل التي أثرت بها مع الناتج الفعلي سيؤدي هذا إلى رضا عالي عن الخدمة والعكس صحيح إذن رضا الزبون وعدم رضاه

<sup>1</sup>هديل احمد نور. بشماف ، العلاقة بين جودة الخدمة ورضال العملاء في المصارف التجارية الاردنية ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الاردنية، سنة 2009 ، ص33

<sup>2</sup>د.محمد خيثر ، .. اسماء مرايمي ، العلاقة التفاعلية بين جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة ، مجلة الزيادة الاقتصادية، العدد 04 مجلد03، جامعة خميس مليانة ، الجزائر ، 2017، ص34

يحددان طبيعة الشعور السلبي والإيجابي الذي يمكن أن يحصل عليه المستفيد بعد عملية إقتناء الخدمة وشكوى العميل هي دليل على عدم الرضا<sup>1</sup>

تحقيق التميز في العلاقة مع العميل : إن التميز في العلاقة مع العميل لفرض تفعيل عملية تحسين جودة الخدمة يتطلب وضع عدة إستراتيجيات منها:

- **1 إدارة فترة إنتظار العميل** : إن الفترة التي يقضيها العميل في طوابير الإنتظار للحصول على الخدمة أو في إنتظار إنجاز معاملاته ، تؤثر سلبيا على إدراكات الأداء الفعلي وإنطباعاته حول المنظمة و مستوى الجودة لخدماتها ولذلك ينبغي على المنظمة إستثمار هذه الفترة بجعلهم ينشغلون بشيء خلال تلك الفترة على سبيل المثال وضع جرائد ومجلات ، نشرات إعلامية للعملاء للتعريف بالمنظمة أو تهيئة قاعات مناسبة للعملاء المميزين.

### - 2 التعامل مع شكاوي الزبائن :

إن شكوى الزبون عبارة عن ترجمة لعدم رضاه عن مستوى الأداء بالمنظمة ويرجع ذلك للأسباب التالية :

- عدم تقديم الخدمة حسب الوعد بتوفيرها من حيث التوقي - السلوك -الإتصال
- ضعف مهارات الموظفين مما يؤدي إلى ضعف المصداقية والثقة في المنظمة
- التمييز بين الزبائن فيما يتعلق في طريقة تقديم الخدمة
- نقص الوعي والمعلومات لدى العميل

- **3 جعل العلاقة مع العميل شخصية** : إن العلاقة مع العميل هي التي تخلق التميز في القطاع السوقي المستهدف ، وعلى المنظمة جعل العلاقة مع العميل شخصية عن طريق الإتصال عن طريق موظفين متخصصين للتعرف على احتياجاته ، خاصة مع الزبائن الأكثر تعاملًا والأكثر أهمية مع المنظمة كما يمكنها الإستعانة بوسائل الإتصال والإعلام كإستعمال موقع المنظمة على الأنترنت وحتى تخلق المنظمة الولاء لدى عملائها يتطلب منها تسطير برامج لزيادة الولاء وإنشاء نوادي خاصة بالعملاء المفضلين لديها كل ذلك يساهم في التحسين من جودة الخدمة<sup>2</sup> .

ابوعمره فتحى. الجودة المدركة للخدمة ورضا الزبون ,مجلة الابداع,جامعة بليدة2 الجزائر,العدد 06,سنة2016,ص124  
د/تبانى رزيقة د/ مخالفى امينة د/ مسعودى منى -إرتباط رضا الزبائن بمستوى جودة الخدمة وفق نموذج الأداء الفعلي servperfدراسة إستطلاعية  
لزبائن وكالة السياحة والأسفار ورقلة -مجلة الابتكار والتسويق -كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة باجي مختار -عنابة - المجلد 06  
- العدد 01 - سنة 2019 - ص 21

### المبحث الثالث : الدراسات السابقة

توجد العديد من الدراسات السابقة التي تتحدث عن أثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة، وفيما يلي بعض الدراسات المهمة في هذا المجال:

**الدراسات المحلية (الجزائر) :**

**الدراسة الاولى :**

**عنوان الدراسة :** واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز - دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة احمد بوقرة - (بومرداس) سنة 2012

**اهداف الدراسة :** تهدف هذه الدراسة الى عرض وتقديم الاطار النظري لاسلوب ادارة الجودة الشاملة في الخدمات وقياس الاداء على مستوى المنظمات لمعرفة مدى استعمالها لمصطلح الاداء المتميز وبذلك الوصول الى بعض الاقتراحات بناء على النتائج المتوصل اليها والتي من شأنها توضيح تطبيق ادارة الجودة والجودة الشاملة في قطاع الخدمات وعلاقتها في الاداء المتميز .

**عينة الدراسة :** طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بومرداس

**منهجية الدراسة :** تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و الاعتماد على الملاحق و الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها عن طريق برنامج spss

**نتائج الدراسة :**

- \* تحقيق الاداء المتميز يتطلب مجموعة من المقومات في مقدمتها وجود نظام لتأكيد الجودة الشاملة
- \* يعتبر اختيار التقنيات المناسبة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة من القرارات المحورية لتحقيق الاداء المتميز
- \* جودة الخدمة التعليمية هي جودة الادارة
- \* الاتصال عامل ضروري لتحقيق الجودة في الكلية
- \* العلاقة الجيدة بين الطالب والاساذ تخلق نوع من التعاون
- \* التوجيه والتوعية باهمية التخصص لها دور كبير في توجيه الطالب
- \* الاعتماد على الامتحانات فقط لتقييم الطالب امر غير موضوعي.

**الدراسة الثانية :**

**عنوان الدراسة :** تقييم رضا الطلبة المقيمين حول جودة الخدمات الجامعية دراسة حالة طلبة الاقامة الجامعية بويدي محمد الشريف بن المكي -تاسوست04 جامعة جيجل- سنة 2021 .

**اهداف الدراسة :** تسعى هذه الدراسة الى تقديم اطار نظري يحدد مفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة ونماذج قياسها بالاضافة الى التعريف بالرضا وطرق قياسه والتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة المقيمين في الاقامة الجامعية وقياس مدى رضاهم على الخدمات المقدمة .

**عينة الدراسة :** نضرا لكبر مجتمع الدراسة قمنا باخذ عينة عشوائية قدرت ب115 طالب مقيم بالاقامة حيث قمنا بتوزيع 115 استبيان على الطلبة ، وتم استرجاع منها 108، ايضا تم الغاء 3 استبيانات وهذا لعدم اجابة الطلبة على كل اسئلة الاستبيان

**المنهج الدراسة :** تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لكونه المنهج المناسب للدراسة وذلك بجمع البيانات والمعلومات بتوزيع استمارة الاستبيان تم تحليلها مع مراعات الجانب النظري للموضوع والاجابة على الاسئلة والفرضيات

**نتائج الدراسة**

\* يركز مفهوم الجودة على الحفاظ على الزبائن وهذا بتقديم لهم خدمات توافق متطلباتهم وتوقعاتهم

\* يعتبر الطلب عنصرا فعالا في تقييم جودة الخدمات الجامعية

\*تعتبر كل من التعاطف ، الامان ، الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة اهم ابعاد جودة الخدمة الجامعية

\*الخدمات المقدمة في الاقامة الجامعية بوبيدي محمد الشريف ذات جودة متوسطة من ناحية بعد التعاطف بعد الامان بعد الاعتمادية بعد الاستجابة ومنخفضة من ناحية بعد الملموسية

\* اظهرت الدراسة ان الطلبة غير راضون تماما عن خدمة الاطعام والنشاطات المختلفة المقدمة في الاقامة بينما هم الراضون عن خدمات النقل وان هناك اثر لجودة الخدمة الجامعية على رضا الطلبة المقيمين .

**الدراسة الثالثة :**

**عنوان الدراسة :** تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مؤسسة موبيليس -وكالة ورقلة- سنة 2012

**اهداف الدراسة :** تهدف هذه الدراسة الى تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة واساليب قياسها وتحسينها ونماذج تقييمها بالاضافة للتعرف على رضا الزبون ومدى تقييمه لمستوى جودة خدمات موبيليس المقدمة لهم وتحديد اهم نسب المعايير التي يعتمد عليها الزبائن في التقييم لهذه الخدمات والتوصل الى بعض النتائج والاقتراحات التي تساهم في تطوير جودة خدمات مؤسسة موبيليس .

**المنهج والدراسة :** في هذا البحث البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الوصف النظري للموضوع والشرح والتحليل لمختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة والرضا تم التوجه الى ميدان الدراسة وجمع البيانات الخاصة بالمؤسسة وتنظيمها وتبويبها وتفسيرها بهدف التوصل الى نتائج.

- **عينة الدراسة :** تم استهداف هذه الدراسة عينة من زبائن المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس ورقلة بحيث تم توزيع استبيان بصفة عشوائية وتم توزيع 110 استبيان على زبائن مؤسسة موبيليس وتم جمع 101 استبيان للتحليل واستبعاد 9 منها لعدم اكتمالها

**نتائج الدراسة :**

\*تم تقديم خدمات تتوافق مع توقعات الزبائن وهذا لتطبيق مفهوم الجودة

\*تعتبر الجودة ميزة تنافسية كونها تستخدم كاستراتيجية من بين الاستراتيجيات التي تحقق رضا الزبون

\* هناك العديد من الطرق لقياس الرضا منها القياسات الدقيقة ، الكمية والكيفية بالإضافة الى النماذج ونذكر منها نموذج عدم المطابقة نموذج المعايير المعتمدة على الخبرة للرضا او عدم الرضا نموذج مقدمات وتوابع الرضا النظرية  
الدراسة الرابعة :

عنوان الدراسة: "جودة الخدمات الجامعية وعلاقتها برضا الطلبة في جامعة الجزائر 2"، 2017.

هدف الدراسة: تحديد مدى تأثير جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة في جامعة الجزائر 2.

عينة الدراسة: شملت 350 طالب وطالبة في جامعة الجزائر 2.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان تم توزيعه على الطلبة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات الجامعية لها تأثير كبير على رضا الطلبة، وأن الطلبة يعتبرون الجودة من العوامل المؤثرة في رضاهم. كما توصلت الدراسة إلى أن هناك بعض التحديات التي تعترض جودة الخدمات الجامعية في جامعة الجزائر 2، مثل الإدارة العامة والتدريس والبنية التحتية.

الدراسة الخامسة :

عنوان الدراسة: "جودة الخدمات الجامعية وعلاقتها برضا الطلبة في جامعة وهران 1"، 2018.

هدف الدراسة: تحديد مدى تأثير جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة في جامعة وهران 1.

عينة الدراسة: شملت 300 طالب وطالبة في جامعة وهران 1.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان تم توزيعه على الطلبة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات الجامعية لها تأثير كبير على رضا الطلبة، وأن الطلبة يعتبرون الجودة من العوامل المؤثرة في رضاهم. كما توصلت الدراسة إلى أن هناك بعض التحديات التي تعترض جودة الخدمات الجامعية في جامعة وهران 1، مثل التمويل والإدارة العامة.

الدراس السادسة :

عنوان الدراسة: "جودة الخدمات الجامعية وعلاقتها برضا الطلبة في جامعة باتنة 1"، 2019.

هدف الدراسة: تحديد مدى تأثير جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة في جامعة باتنة 1.

عينة الدراسة: شملت 250 طالب وطالبة في جامعة باتنة 1.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان تم توزيعه على الطلبة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات الجامعية لها تأثير كبير على رضا الطلبة، وأن الطلبة يعتبرون الجودة من العوامل المؤثرة في رضاهم. كما توصلت الدراسة إلى أن هناك بعض التحديات التي تعترض جودة الخدمات الجامعية في جامعة باتنة 1، مثل جودة التدريس والتقييم ونوعية المرافق الجامعية.

يمكن القول بشكل عام أن هذه الدراسات وجدت أن جودة الخدمات الجامعية تؤثر بشكل كبير على رضا الطلبة في جامعات الجزائر، وأن الطلبة يعتبرون الجودة من العوامل المؤثرة في رضاهم. كما توصلت بعض الدراسات إلى وجود التحديات التي تعترض جودة الخدمات الجامعية في الجزائر، مثل الإدارة العامة وجودة التدريس والتقييم ونوعية المرافق الجامعية والتمويل.

الدراسات الاجنبية :

الدراسة الاولى :

1. عنوان الدراسة: "جودة الخدمات الجامعية وعلاقتها برضا الطلبة: دراسة حالة في الجامعة الأردنية"، 2016.

هدف الدراسة: تحديد مدى تأثير جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة في الجامعة الأردنية.

عينة الدراسة: شملت 400 طالب وطالبة في الجامعة الأردنية.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة تم توزيعها على الطلبة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلبة، وأن الطلبة يعتبرون الاهتمام بالجودة من قبل الجامعة من العوامل المؤثرة في رضاهم.

الدراسة الثانية :

عنوان الدراسة: "جودة الخدمات الجامعية وعلاقتها بالولاء الطلابي في الجامعات الخاصة في ماليزيا"، 2017.

هدف الدراسة: تحديد علاقة جودة الخدمات الجامعية بالولاء الطلابي في الجامعات الخاصة في ماليزيا.

عينة الدراسة: شملت 300 طالب وطالبة في الجامعات الخاصة في ماليزيا.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة تم توزيعها على الطلبة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات الجامعية تؤثر بشكل كبير على الولاء الطلابي، وأن الطلاب يعتبرون جودة الخدمات الجامعية أحد أهم العوامل التي ينظرون إليها عند اختيار الجامعة.

الدراسة الثالثة :

عنوان الدراسة: "جودة الخدمات الجامعية وعلاقتها برضا الطلاب في الجامعات السعودية"، 2019.

هدف الدراسة: تحديد مدى تأثير جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلاب في الجامعات السعودية.

عينة الدراسة: شملت 400 طالب وطالبة في الجامعات السعودية.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة تم توزيعها على الطلبة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلاب، وأن الطلاب يعتبرون جودة الخدمات الجامعية من أهم العوامل التي ينظرون إليها عند اختيار الجامعة. كما توصلت الدراسة إلى

وجود فروق في رضا الطلاب عند تقييم جودة الخدمات الجامعية بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

يمكن القول بشكل عام أن هذه الدراسات وجدت أن جودة الخدمات الجامعية تؤثر بشكل كبير على رضا الطلاب، وأن الطلاب يعتبرون جودة الخدمات الجامعية من أهم العوامل التي ينظرون إليها عند اختيار الجامعة. كما توصلت بعض الدراسات إلى وجود فروق في رضا الطلاب عند تقييم جودة الخدمات الجامعية بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة

### خلاصة الفصل :

تم التعرف من خلال هذا الفصل على مختلف المفاهيم العامة والجوانب المتعلقة بجودة الخدمة الجامعية ورضا الطالب كما تم التطرق في جانب جودة الخدمات الجامعية إلى مختلف الخدمات التي تقدم للطلبة الجامعيين متمثلة في الإقامات الجامعية وتحديد مفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة والمتمثلة في أهمية وأبعاد جودة الخدمة ونماذج قياسها . وهذا لصعوبة قياس الخدمات وإرضاء العميل الذي هو الطالب ، أما فيما يخص الجانب المتعلق برضا الزبون والذي هو الطالب تم التطرق إلى مختلف المفاهيم العامة المتعلقة بالرضا و محدداته وطرق قياسه بالإضافة إلى العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون و أخيرا تم عرض بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع.

### تمهيد

بعد ان نتناولنا في الفصل النظري معالم ومصطلحات جودة الخدمات الجامعية ورضا العميل الذي يمثل الطالب المقيم وكذلك الإشارة الى العلاقة الموجودة بينهما ، سنحاول في هذا الفصل اسقاط الدراسة النظرية على الدراسة الميدانية من خلال دراسة وتقييم رضا الطلبة المقيمين لجودة الخدمات المقدمة لهم في كل من الاقامات الجامعية رماس بومدين ، مازوني عبد العزيز ، احمد مدغري لجامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة

### المبحث الاول الطريقة وادوات الدراسة الميدانية.

#### 1- الاسلوب المستخدم في الدراسة

##### 1-1مجتمع وعينة الدراسة

**مجتمع الدراسة:** و يقصد به مجموعة من الناس او الاحداث او الاشياء التي يريد الباحث دراستها او هوكل المفردات التي تكون محل دراسة الباحث وبما ان هدف الدراسة هو معرفة رضا الطلبة المقيمين باقامات جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة حول جودة الخدمات الجامعية فان مجتمع الدراسة يشمل كافة الطلبة المقيمين في هذه الاقامات

**عينة الدراسة :** تم تم اختيار عينة من المشاركين في هذه الدراسة الميدانية، حيث تم توزيع 135 استبياناً على عينة عشوائية من الفئة المستهدفة. وتم استرجاع 130 استبياناً من هذه العينة، مما يمثل معدل استجابة يبلغ حوالي 96%.

**متغيرات الدراسة:** متغير جودة الخدمة تتمثل في جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات للطلاب، والتي تشمل الإقامة وخدمة النقل الجامعي والطعام والرعاية الصحية. ويتم ذكر ذلك في الجزء الاول من الاستبيان الذي يركز على تقييم جودة الإقامة الجامعية ورضا الطلاب عنها.

متغير رضا الطلبة تتمثل عوامل رضا الطلبة الموضحة في المحور الثاني للاستبيان والتي تحتوي على اسفسارات عن مدى رضا الطلبة بالإقامة الجامعية

#### 2- الادوات المستخدمة

##### 2-1 توزيع الاستبيان على افراد العينة

يتم توضيح طرق توزيع الاستبيان بشكل فعال للحصول على أكبر عدد ممكن من الإجابات. ويمكن استخدام عدة طرق لتحقيق ذلك، ومنها:

- التوزيع التقليدي: حيث تم توزيع عدد معتبر من الاستمارات لطلاب الإقامة المقيمين، وذلك لتسهيل عملية ملئ الاستبيانات، وخاصة في المساء أو الليل.

- التوزيع الإلكتروني: حيث تم انشاء استبيان الكتروني عن طريق مستندات جوجل وتم توزيعها ونشرها حول كافة الصفحات والمجموعات الخاصة بجامعة سعيدة ، وذلك للحصول على الإجابات بشكل سريع وفعال وتسهيل عملية جمع البيانات.

ويتم استخدام هذه الطرق المختلفة لتحقيق أكبر عدد ممكن من الإجابات على الاستبيان، وتحسين جودة البيانات المستخدمة في الدراسة، وبالتالي تحسين نتائج الدراسة وتوصياتها.

##### 2-2 تصميم الاستبيان

تم تصميم هذا الاستبيان بغرض جمع بيانات حول جودة الخدمات التي تقدمها الإقامة الجامعية في جامعة د/مولاي طاهر سعيدة ومدى رضا الطلاب عنها. وتتكون مكونات هذا الاستبيان من:

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

1- البيانات الشخصية: وتشمل الجنس، التخصص، المستوى التعليمي، مكان السكن الأصلي، واسم الإقامة الجامعية.  
2- أسئلة الاستبيان: وتتضمن عدة عبارات تقييمية مختلفة تتعلق بالخدمات المتاحة في الإقامة الجامعية، مثل النظافة، وجودة الوجبات الغذائية، وجودة مرافق الحمام والدش، وكفاءة حافلات النقل الجامعي، وقرب الموقع من موقع الدراسة، وتوافر المرافق الرياضية والترفيهية ومراكز الطب الوقائي، وغيرها.

وتحتوي على محورين

**المحور الاول** يمثل الاسئلة الخاصة بجودة الخدمات المقدمة والتي تحتوي على 27 سؤالاً مقسم على ابعاد الجودة الممثلة في

الملموسية والتي تتكون من تسعة اسئلة الاسئلة من عبارة الاولى الى العبارة التاسعة

الاعتمادية والتي تتكون من اربع اسئلة من عبارة العاشرة الى العبارة الرابعة عشر

الاستجابة والتي تتكون من اربع اسئلة من العبارة الخامسة عشر الى العبارة الثامنة عشر

الامان والذي يتكون من ستة اسئلة من العبارة التاسعة عشر الى العبارة الرابعة وعشرون

التعاطف والذي يتكون من اربع اسئلة من العبارة الخامسة وعشرون الى العبارة السابعة وعشرون

**المحور الثاني** والذي يحتوي على أسئلة الرضا وتتضمن عدة عبارات مكونة من اربع عبارات تقييمية تهدف إلى تقييم مدى رضى الطلاب عن جودة الخدمات والإقامة الجامعية بشكل عام.

يتم استخدام هذا الاستبيان في البحث العلمي لتحليل بيانات الدراسة وتحديد مستوى رضى الطلاب عن الخدمات المتاحة في الإقامة الجامعية وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتحسين جودة الخدمات المقدمة. كما يتم الحفاظ على سرية البيانات واستخدامها فقط لأغراض البحث العلمي.

### 2- 3 البرامج المستخدمة

بعدما قمنا باعداد الاستبيان وتوزيعه على طلبة الاقامات قمنا بجمع البيانات والردود وتم استعانة ببرنامج ال Excel2016 لجمع البيانات وترميزها وتم اعتماد على برنامج spss v 22 .

وتم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي ويحتوي على 5 نقاط حيث يشير رقم 1 الى غير موافق بشدة و2 غير موافق و3 محايد و4 موافق و5 موافق بشدة حيث يوضح الجدول التالي تقسيم سلم ليكارت حسب درجة الموافقة حيث يتم حسابه عن طريق المتغير الذي يعبر عن الخيارات(موافق بشدة=5, 4=موافق, 3=محايد, غير موافق=2, غير موافق بشدة=1) تم نقوم بحساب المتوسط الحسابي ويتم ذلك بحساب المدى اولا حيث يساوي  $5-1=4$  وبعد ذلك يتم حساب طول الفئة من خلال تقسيم مدى على عدد الفئات اي  $4/5=0.8$  فتكون الفئة الاولى لقيم المتوسط الحسابي هي من 1 الى  $0.8+1$  وهكذا بالنسبة لبقية المتوسطات الحسابية . ويمثل الجدول التالي طريقة تفسير قيم المتوسطات الحسابية .

الجدول رقم 01 تقسيم سلم ليكرت حسب درجة الموافقة

درجة التقييم	المستوى	المتوسط المرجح
منخفضة جدا	غير موافق بشدة	من 1 الى 1.80
منخفضة	غير موافق	من 1.81 الى 2.6
متوسطة	محايد	من 2.61 الى 3.4
مرتفعة	موافق	من 3.41 الى 4.2
مرتفعة جدا	موافق بشدة	من 4.21 الى 5

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

المبحث الثاني نتائج الدراسة ومناقشتها.

### 1- صدق وثبات الاستبيان

تم عرض أداة دراسة على مجموعة من الأساتذة المختصين في هذا المجال، وتتمثل هذه الأداة في استبيان. وتهدف هذه الأداة إلى التحقق من وضوح العبارات والجمل المستخدمة في الأسئلة بحيث يتسنى للأفراد المشاركين في الدراسة (والذين يمثلون العينة أو الطلبة) الإجابة على الأسئلة بسهولة.

وقد قام الأساتذة المختصون بتقييم الأداة وتقديم الملاحظات والتوصيات اللازمة لتطويرها، وذلك بناءً على ملاحظاتهم واستيعابهم لردود الفعل من المشاركين في الاستبيان.

في النهاية، يهدف استخدام هذه الأداة إلى تحسين جودة البيانات التي يتم جمعها وتحليلها في الدراسات الاستقصائية، وتحقيق دقة أعلى في النتائج التي يتم إعدادها.

الجدول رقم 02 يوضح معامل الفا كرونباخ لصدق وثبات الاستبيان

عدد العناصر	الفا كرونباخ
31	0.896

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

وبناءً على النتيجة المقدمة فالجدول السابق، فإن معامل ألفا كرونباخ للأداة الاستبائية يبلغ 0.896، وهو مؤشر على أن الأداة لديها مستوى عالٍ من الثبات والموثوقية في قياس المتغيرات المراد دراستها. وتشير القيمة المحسوبة لمعامل ألفا كرونباخ (0.896) إلى أن الأداة الاستبائية قادرة على قياس المتغيرات بشكل متنسق وموثوق، حيث يعتبر هذا المعامل مرتفعاً ويدل على وجود علاقة قوية بين جميع العناصر الموجودة في الأداة. كما يشير عدد العناصر الموجودة في الأداة (31 عنصراً) إلى أن الأداة تتضمن عددًا كافيًا من العناصر لقياس المتغيرات المراد دراستها.

ويمكن الاعتماد على هذه النتائج المقدمة لاستخدام الأداة الاستبائية في الدراسات المستقبلية، ويمكن استخدام نتائج هذه الأداة لتحليل البيانات والحصول على نتائج دقيقة وموثوقة في الدراسات الاستقصائية المستقبلية.

### 2-النتائج و الفرضيات الدراسة التطبيقية

#### 1-2 التكرارات والنسب لنتائج الدراسة

##### 1-البيانات الشخصية

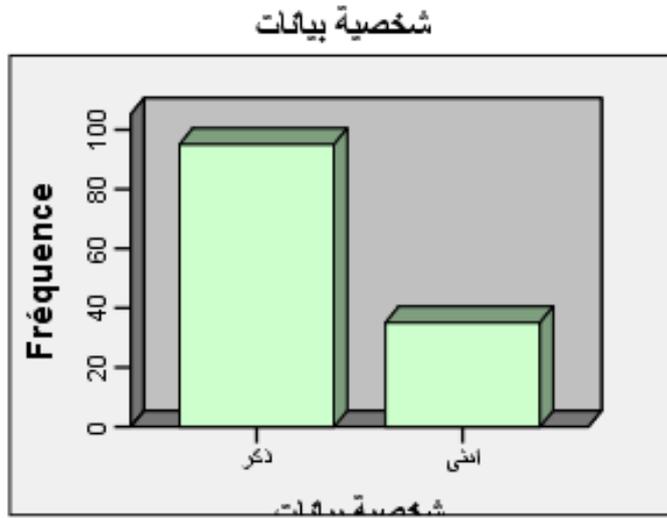
#### الجدول رقم 03 يمثل التكرارات والنسب لمتغير الجنس

الجنس	التردد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الكلية
ذكر	95	%73.1	%100
انثى	35	%26.9	%100
الاجمالي	130	%100	%100

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الشكل رقم 04 يمثل التكرارات والنسب لمتغير الجنس



اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

نلاحظ ان نسبة الذكور 73.1 % اعلى بكثير بنسبة اناث 26.9 % وهذا راجع الى تفوق عدد الذكور في الاقامات على عدد الاناث واستجابة الذكور كانت اعلى من استجابة الاناث على الاستبيان

الجدول رقم 04 يمثل التكرارات والنسب لمتغير التخصص

التخصص	التردد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية الكلية
علوم تجارية	14	10.8%	10.8%	10.8%
تسويق الخدمات	17	13.1%	13.1%	23.8%
علوم اقتصادية	17	13.1%	13.1%	36.9%
علوم التسيير	13	10.0%	10.0%	46.9%
علوم اقتصادية والمالية وعلوم التجارية وعلوم التسيير	9	6.9%	6.9%	53.8%
علوم وتكنولوجيا	14	10.8%	10.8%	64.6%
تسويق	12	9.2%	9.2%	73.8%
إدارة الأعمال	7	5.4%	5.4%	79.2%

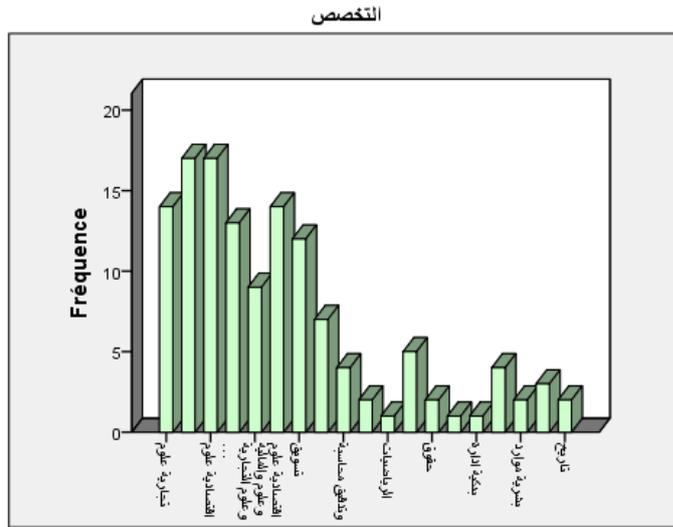
## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

التخصص	التردد	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية الكلية
محاسبة وتدقيق	4	3.1%	3.1%	82.3%
اللغة الإنجليزية	2	1.5%	1.5%	83.8%
الرياضيات	1	0.8%	0.8%	84.6%
الأدب العربي	5	3.8%	3.8%	88.5%
القانون	2	1.5%	1.5%	90.0%
محاسبة وجباية	1	0.8%	0.8%	90.8%
إدارة بنكية	1	0.8%	0.8%	91.5%
المالية والتجارة الدولية	4	3.1%	3.1%	94.6%
الموارد البشرية	2	1.5%	1.5%	96.2%
الفلسفة	3	2.3%	2.3%	98.5%
التاريخ	2	1.5%	1.5%	100.0%
الإجمالي	130	100.0%	100.0%	100.0%

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

الشكل رقم 05 يمثل التكرارات والنسب لمتغير التخصص

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي



من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

يظهر الجدول تردد توزيع العينة على مختلف التخصصات، والنسب المئوية التي تمثلها كل تخصص في العينة. ويمكن استخدام هذه النتائج لفهم الاتجاهات الأكثر شيوعاً في التخصصات الدراسية وتوجيه السياسات التعليمية والتوظيفية والتسويقية بناءً على هذه الاتجاهات.

ونلاحظ من الجدول والرسم البياني نسب كل تخصص من التخصصات التي تفاعلت مع الاستبيان وتمثل 20 تخصص وتتفاوت نسب كل تخصص حيث نلاحظ ان تخصص تسويق الخدمات و علوم اقتصادية هم اعلى النسب بنسبة 13.1% وعدد 17 لكلا التخصصين و تم يليهما تخصص علوم تجارية وتخصص علوم تكنولوجيا بنسبة 10.8% وبعدد 14 تم ياتي تخصص علوم التصوير بنسبة 10% وبعدد 13 تم تخصص تسويق بنسبة 9.2% وعدد 12 تم تخصص علوم اقتصادية والمالية وعلوم التجارية وعلوم التسيير بنسبة 6.9% و عدد 9 تم تخصص ادارة الاعمال بنسبة 5.4% وبعدد 7 تم ياتي تخصص الادب العربي بنسبة 3.8% وبعدد 5

ثم ياتي تخصصات محاسبة وتدقيق و المالية والتجارة الدولية بنسبة 3.1% وبعدد 4 لكل منهما و ثم تاتي التخصصات اللغة الإنجليزية القانون الموارد البشرية التاريخ بنسبة 1.5% وعدد 2 لكل تخصص وتاتي تخصصات الرياضيات و محاسبة وجباية وإدارة بنكية باصغر نسبة بنسبة 0.8% و عدد اجابات 1 .

ونستنتج التخصصات كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير وكلية التكنولوجيا هم الاعلى نسبة وذلك راجع الى توفر الطلبة التخصصات في اقامات الجامعة و هم اكثر تواجدا فيها

**الجدول رقم 05 يمثل التكرارات والنسب لمتغير مستوى التعليمي**

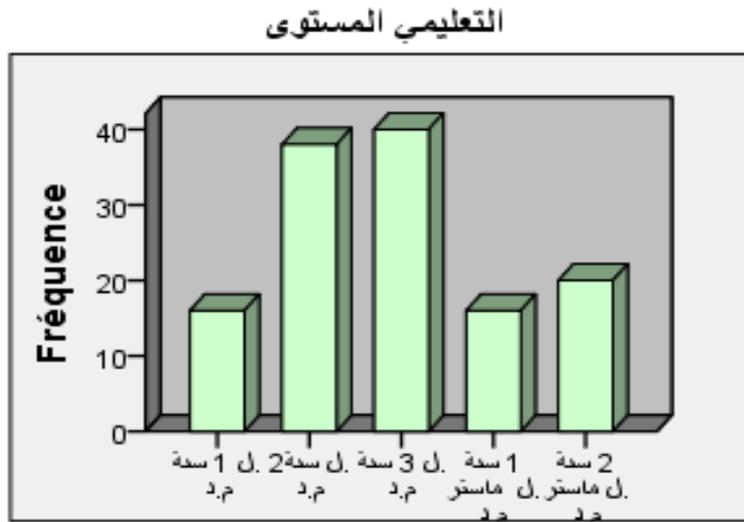
النسبة المئوية التراكمية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
12.3%	12.3%	12.3%	16	سنة 1 ل.م.د

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

النسبة المئوية التراكمية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
41.5%	29.2%	29.2%	38	سنة 2 ل.م.د.
72.3%	30.8%	30.8%	40	سنة 3 ل.م.د.
84.6%	12.3%	12.3%	16	سنة 1 ماستر ل.م.د.
100.0%	15.4%	15.4%	20	سنة 2 ماستر ل.م.د.
	100.0%	100.0%	130	الإجمالي

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

الشكل رقم 06 يمثل التكرارات والنسب لمتغير المستوى التعليمي



الشكل رقم 06 من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

نلاحظ من الجدول والشكل البياني السابقين المقدمين لعرض المستويات التعليمية وعدد المرات التي تكررت في الدراسة والنسبة المئوية لكل منها. كما تم إضافة عمود للنسبة المئوية الصحيحة والنسبة المئوية التراكمية. ويتضح من الجدول أن السنة الثالثة ل.م.د هي الأكثر تكرارًا بنسبة 30.8%، يليها السنة الثانية ل.م.د بنسبة 29.2%، ثم سنة الثانية ماستر بنسبة 15.4% وأدنى مستوى تعليمي متكرر هو السنة الأولى ل.م.د والسنة الأولى ماستر ل.م.د، حيث يتكرر كل منها 16 مرة بنسبة 12.3%. ويبلغ إجمالي عدد المشاركين في الدراسة 130 شخصاً .

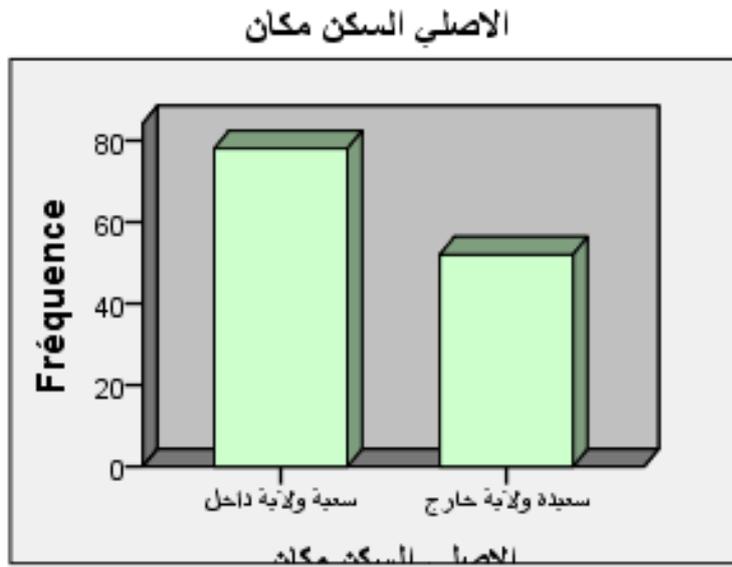
الجدول رقم 06 يمثل التكرارات والنسب لمتغير مكان السكن الاصلي

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

النسبة المئوية التراكمية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية	التكرار	كان السكن الأصلي
60.0%	60.0%	60.0%	78	داخل ولاية سعيدة
100.0%	40.0%	40.0%	52	خارج ولاية سعيدة
	100.0%	100.0%	130	الإجمالي

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

الشكل رقم 07 يمثل التكرارات والنسب لمتغير مكان السكن الاصلي



من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

نلاحظ من الجدول و الشكل البياني المقدم لعرض مكان السكن الأصلي للمشاركين في الدراسة وعددهم والنسبة المئوية لكل منهم. ويشير الجدول إلى أن 78 طالبا بنسبة 60% من المشاركين يسكنون في ولاية سعيدة، في حين أن 52 طالبا بنسبة 40% منهم سكنوا خارج الولاية. ويبلغ إجمالي عدد المشاركين في الدراسة 130 شخصاً .

الجدول رقم 07 يوضح التكرارات والنسب المؤوية لمتغير الإقامة الجامعية

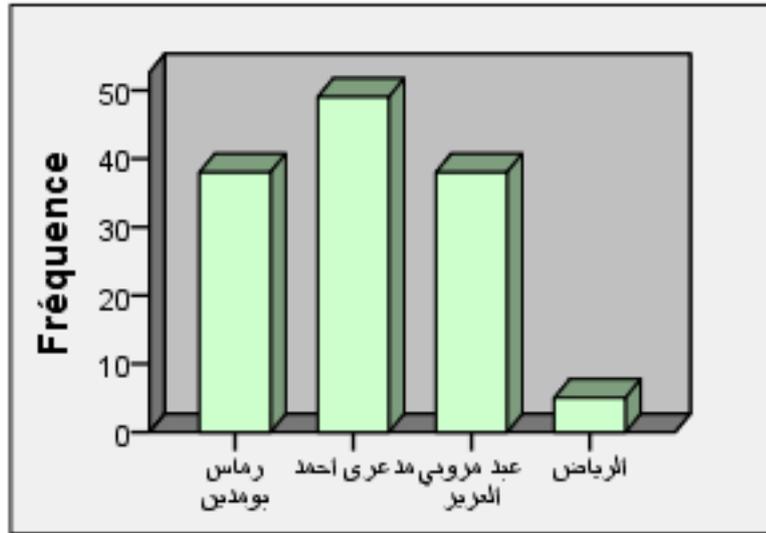
## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

اسم الإقامة الجامعية	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية التراكمية
رماس بومدين	38	29.2%	29.2%	29.2%
أحمد مدغري	49	37.7%	37.7%	66.9%
مزوني عبد العزيز	38	29.2%	29.2%	96.2%
الرياض	5	3.8%	3.8%	100.0%
الإجمالي	130	100.0%	100.0%	

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

الشكل رقم 08 يمثل التكرارات والنسب لمتغير الإقامة الجامعية

### الجامعية قامة الا اسم



من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

نلا حظ من الجدول المقدم لعرض أسماء الإقامات الجامعية للمشاركين في الدراسة وعددهم والنسبة المئوية لكل منهم. ويشير الجدول إلى أن 38 طالبا بنسبة 29.2% من المشاركين يقيمون في إقامة بومدين رماس، في حين أن 49 طالبا بنسبة 37.7% منهم يقيمون في إقامة أحمد مدغري، و38 طالبا بنسبة 29.2% منهم يقيمون في إقامة مزوني عبد العزيز. ويقوم 3.8% من المشاركين في إقامة الرياض. ويبلغ إجمالي عدد المشاركين في الدراسة 130 شخصاً

### 3 تحليل نتائج الدراسة

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

الجدول رقم 08 بوضوح استجابة عينة الدراسة حول بعد الملموسية

الترتيب	درجة التقييم	الانحراف المعياري	المتوسطا الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرارات والنسب المئوية	الاختيار
										العبارات
4	متوسطة	1.469	2.89	21	32	27	12	38	ت	تتميز غرف الإقامة الجامعية بالنظافة
				16.2	24.6	20.8	9.2	29.2	%	
2	متوسطة	1.437	3.17	27	38	22	16	27	ت	تتمتع مرافق الحمام والدوش بجودة مقبولة.
				20.8	29.2	16.9	12.3	20.8	%	
8	متوسطة	1.402	2.69	12	35	26	15	42	ت	حجم الغرفة مناسب مقارنة بعدد الطلبة.
				9.2	26.9	20.0	11.5	32.3	%	
1	متوسطة	1.294	3.25	27	29	41	15	18	ت	يتم تقديم وجبات غذائية متكاملة.
				20.8	22.3	31.5	11.5	13.8	%	
7	متوسطة	1.419	2.73	20	22	26	27	35	ت	هناك عدد كافي لحافلات النقل الجامعي
				15.4	16.9	20.0	20.8	26.9	%	
9	منخفضة	1.344	2.18	12	15	13	34	56	ت	الإقامة الجامعية قريبة من موقع الدراسة.
				9.2	11.5	10.0	26.2	43.1	%	
	متوسط		2.9	13	33	40	16	28	ت	. تتوفر الإقامة

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

3		1.281		10.0	25.4	30.8	12.3	21.5	%	الجامعية على مرافق رياضية وترفيهية ملائمة
6	متوسطة	1.344	2.77	15	25	40	15	35	ت	تتوفر لدى الإقامة الجامعية مراكز طبية ووحدات الطب الوقائي.
				11.5	19.2	30.8	11.5	26.9	%	
5	متوسطة	1.355	2.85	14	35	31	17	33	ت	تتوفر لدى الإقامة الجامعية على قاعات لمراجعة الدروس.
				10.8	26.9	23.8	13.1	25.4	%	
	متوسطة		2.82	المتوسط الحسابي المرجح						

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

تحليل الجدول:

1. العبارة الأولى "تتميز غرف الإقامة الجامعية بالنظافة": حصلت على متوسط درجة تبني متوسطة (2.89) وانحراف معياري 1.469. توزع النسب كالتالي: - 29.2% غير موافق بشدة - 9.2% غير موافق - 20.8% محايد - 24.6% موافق - 16.2% موافق بشدة
2. العبارة الثانية "تتمتع مرافق الحمام والدوش بجودة مقبولة": حصلت على متوسط درجة تبني متوسطة (3.17) وانحراف معياري 1.437. توزع النسب كالتالي: - 20.8% غير موافق - 12.3% غير موافق بشدة - 16.9% محايد - 29.2% موافق - 20.8% موافق بشدة
3. العبارة الثالثة "حجم الغرفة مناسب مقارنة بعدد الطلبة": حصلت على متوسط درجة تبني متوسطة (2.69) وانحراف معياري 1.402. توزع النسب كالتالي: - 32.3% غير موافق - 11.5% غير موافق بشدة - 20.0% محايد - 26.9% موافق - 9.2% موافق بشدة
4. العبارة الرابعة "يتم تقديم وجبات غذائية متكاملة": حصلت على متوسط درجة تبني متوسطة (3.25) وانحراف معياري 1.294. توزع النسب كالتالي: - 13.8% غير موافق - 11.5% غير موافق بشدة - 31.5% محايد - 22.3% موافق - 20.8% موافق بشدة
5. العبارة الخامسة "هناك عدد كافي لحافلات النقل الجامعي": حصلت على متوسط درجة تبني متوسطة (2.73) وانحراف معياري 1.419. توزع النسب كالتالي: - 26.9% غير موافق - 20.8% غير موافق بشدة - 20.0% محايد - 16.9% موافق - 15.4% موافق بشدة

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

6. العبارة السادسة "الإقامة الجامعية قريبة من موقع الدراسة": حصلت على متوسط درجة تبني منخفضة (2.18) وانحراف معياري 1.344. توزع النسب كالتالي: - 43.1% غير موافق - 26.2% غير موافق بشدة - 10.0% محايد - 11.5% موافق - 9.2% موافق بشدة:

7. العبارة "تتوفر الإقامة الجامعية على مرافق رياضية وترفيهية ملائمة": حصلت على متوسط درجة تبني متوسطة (2.9) وانحراف معياري 1.281. توزع النسب كالتالي 21.5% - غير موافق 12.3% - غير موافق بشدة - 30.8% محايد 25.4% - موافق 10.0% موافق بشدة

8. العبارة " تتوفر لدى الإقامة الجامعية مراكز طبية ووحدات الطب الوقائي.": حصلت على متوسط درجة تبني متوسطة (2.77) وانحراف معياري 1.344. توزع النسب كالتالي 26.9% - غير موافق 11.5% - غير موافق بشدة 30.8% - محايد 19.2% - موافق 11.5% - موافق بشدة

9. العبارة "تتوفر لدى الإقامة الجامعية على قاعات لمراجعة الدروس.": حصلت على متوسط درجة تبني متوسطة (2.85) وانحراف معياري 1.355. توزع النسب كالتالي 25.4% - غير موافق 13.1% - غير موافق بشدة 23.8% - محايد 26.9% - موافق 10.8% - موافق بشدة

- وقعت العبارة يتم تقديم وجبات غذائية متكاملة في المرتبة الولي بمتوسط حسابي 3.25 و انحراف معياري 1.294 وبدرجة تقييم متوسطة

- حيث المتوسط الحسابي المرجح للمقياس ككل هو 2.82 وهو يقع في نطاق متوسط ويعكس مستوى متوسط من التقييم لخدمات الإقامة الجامعية من قبل الطلبة.

### الجدول رقم 09 بوضوح استجابة عينة الدراسة حول بعد الاعتمادية

الترتيب	درجة التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاختيار					التكرارات والنسب	العبارات
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1	متوسطة	.377	2.68	12	32	28	18	40	ت	يمكن الاعتماد على الموظفين والعاملين في التعامل مع المشاكل المتعلقة
				9.2	24.6	21.5	13.8	30.8	%	

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

										بخدمات الإقامة الجامعية.
3	منخفضة	.295	2.51	8	25	35	19	43	ت	يتم تقديم الوجبات الغذائية في الوقت المحدد..
				6.2	19.2	26.9	14.6	33.1	%	
4	منخفضة	.421	2.49	12	26	28	12	52	ت	هناك التزام من طرف حافلات النقل الجامعي لمواعيد تنقل الطلبة
				9.2	20.0	21.5	9.2	40	%	
2	متوسطة	.358	2.68	14	26	32	21	37	ت	عملية التسجيل عبر موقع البروقس تتم بشكل جيد.
				10.8	20.0	24.6	16.2	28.5	%	
	منخفضة		2.59	المتوسط الحسابي المرجح						

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

تحليل الجدول رقم 09

- العبارة الأولى : " يمكن الإعتماد على الموظفين والعاملين في التعامل مع المشكلات المتعلقة بخدمات الإقامة الجامعية " حصلت على متوسط درجة تبني متوسطة ( 2,68 ) وإنحراف معياري ( 1,377 ) توزع النسب كالتالي : ( 30,8 ) غير موافق بشدة ( 13,8 ) غير موافق ( 21,5 ) محايد ( 24,6 ) موافق ( 9,2 ) موافق بشدة -  
العبارة الثانية : " يتم تقديم الوجبات الغذائية في الوقت المحدد " حصلت على متوسط درجة تبني متوسطة ( 2,51 ) وإنحراف معياري ( 1,295 ) توزع النسب كالتالي : ( 33,1 ) غير موافق بشدة ( 14,6 ) غير موافق ( 26,9 ) محايد ( 19,2 ) موافق ( 6,2 ) موافق بشدة -  
العبارة الثالثة : " هناك إلتزام من طرف حافلات النقل الجامعي لنقل الطلبة " حصلت على متوسط درجة تبني متوسطة ( 2,44 ) وإنحراف معياري ( 1,421 ) توزع النسب كالتالي : ( 40 ) غير موافق بشدة ( 9,2 ) غير موافق ( 21,5 ) محايد ( 20,0 ) موافق ( 9,2 ) موافق بشدة -

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

العبارة الرابعة : " عملية التسجيل عبر موقع البروكوس تتم بشكل جيد " حصلت على متوسط درجة تبني متوسطة ( 2,68 ) وانحراف معياري ( 1,358 ) توزع النسب كآآتي : ( 28,5 ) غير موافق بشدة ( 16,2 ) غير موافق ( 24,6 ) محايد ( 20,0 ) موافق ( 10,8 ) موافق بشدة

وقعت العبارة يمكن الاعتماد على الموظفين والعاملين في التعامل مع المشاكلا لمتعلقة بخدمات الإقامة الجامعية. في المرتبة الولى بمتوسط حسابي 2.68 و انحراف معياري 1.377 وبدرجة تقييم متوسطة

- حيث المتوسط الحسابي المرجح للمقياس ككل هو 2.59 وهو يقع في نطاق متوسط ويعكس مستوى متوسط من التقييم لخدمات الإقامة الجامعية من قبل الطلبة.

الجدول رقم 10 بوضوح استجابة عينة الدراسة حول بعد الاستجابة

الترتيب	درجة التبني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مواظق					التكرارات والنسب	الاختيار
				مواظق بشدة	مواظق	محايد	مواظق غير	مواظق غير بشدة		العبارات
3	متوسطة	1,221	2,72	5	35	41	16	33	ت	الموظفون مستعدون دائماً للرد على أي استفسارات للطلبة.
				3.8	26.9	31.5	12.3	25.4	%	
4	متوسطة	1,387	2,68	12	32	31	13	42	ت	الرد على طلب خدمة الايواء يتم بشكل سريع
				9,2	24,9	23,8	10,0	32,3	%	
2	متوسطة	1,277	2,85	12	30	46	11	31	ت	هناك سهولة في الاتصال بإدارة الإقامة الجامعية"
				9,2	23,1	35,4	8,5	23,8	%	

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

1	متوسطة	1,322	2,94	14	38	33	16	29	ت	.يتم تقديم حلول فعالة لمشاكل الطالب.
				10.8	29,2	25,4	12,3	22,3	%	
	متوسطة		2.79	المتوسط الحسابي المرجح						

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

تحليل الجدول رقم 10

1. العبارة الأولى " الموظفون مستعدون دائماً للرد على أي استفسارات للطلبة. " : حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2,72) وانحراف معياري متوسط (1,221) مما يعني وجود اتفاق نسبي بين الطلبة حول هذه العبارة.
  2. العبارة الثانية "الرد على طلب خدمة الايواء يتم بشكل سريع": حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2,68) وانحراف معياري مرتفع نسبياً (1,387) مما يعني تشتت في آراء الطلبة حول هذه العبارة.
  3. العبارة الثالثة "هناك سهولة في الاتصال بإدارة الإقامة الجامعية": حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2,85) وانحراف معياري متوسط (1,277) مما يعني وجود اتفاق نسبي بين الطلبة حول هذه العبارة.
  4. العبارة الرابعة "يتم تقديم حلول فعالة لمشاكل الطالب " : حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2.94) وانحراف معياري متوسط (1.322) مما يعني وجود اتفاق نسبي بين الطلبة حول هذه العبارة.
- المتوسط الحسابي المرجح للمقياس ككل هو 2.79 وهو يقع في نطاق متوسط ويعكس مستوى متوسط من التقييم لخدمات الإقامة الجامعية من قبل الطلبة.
- وقعت العبارة " يتم تقديم حلول فعالة لمشاكل الطالب " في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 2.94 و انحراف معياري 1.322 و بدرجة تقييم متوسطة.
  - حيث المتوسط الحسابي المرجح للمقياس ككل هو 2.79 وهو يقع في نطاق متوسط ويعكس مستوى متوسط من التقييم لخدمات الإقامة الجامعية من قبل الطلبة.

الجدول رقم 11 بوضوح استجابة عينة الدراسة حول بعد الامان

الاختيار									
الترتيب	درجة التقييم	الانحراف المعياري	المتوسطا الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرارات والنسب

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

العبارات										
2	متوسطة	1,294	2,98	15	36	37	16	26	ت	لدي ثقة بالموظفين والعاملين بالإقامة الجامعية.
				11,5	27,7	28,5	12,3	20,0	%	
3	متوسطة	1,369	2,92	17	28	35	11	38	ت	تتمتع الإقامة الجامعية بالأمن والسلامة.
				13,1	21,5	26,9	8,5	29,2	%	
5	متوسطة	1,409	2,81	16	28	40	13	33	ت	. هناك حرص كبير على عدم استخدام أدوات تهدد حياة الطلبة مثل قارورات الغاز او الأدوات الكهربائية."
				12,3	21,5	30,8	10	25,5	%	
6	متوسطة	1,357	2,73	18	28	39	16	29	ت	يتمتع عمال وموظفي الإقامة الجامعية بالمصداقية..
				13,8	21,5	30,0	12,3	22,3	%	
4	متوسطة	1,347	2,85	13	30	33	17	37	ت	احس بالأمان داخل غرفة الإقامة الجامعية.
				10,0	23,1	25,4	13,1	28,5	%	
1	مرتفعة	1,090	3,47	23	42	45	10	9	ت	يتم تقديم وجبات غذائية صحية ونظيفة.
				17,7	32,3	34,6	7,7	6,9	%	
	متوسطة		2,89	المتوسط الحسابي المرجح						

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

تحليل جدول رقم 11

1. العبارة الأولى " لدي ثقة بالموظفين والعاملين بالإقامة الجامعية.": حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2,98) وانحراف معياري متوسط (1,294) مما يعني وجود اتفاق نسبي بين الطلبة حول هذه العبارة.
  2. العبارة الثانية " تتمتع الإقامة الجامعية بالأمن والسلامة.": حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2,92) وانحراف معياري متوسط (1,369) مما يعني وجود تشتت نسبي في آراء الطلبة حول هذه العبارة.
  3. العبارة الثالثة ". هناك حرص كبير على عدم استخدام أدوات تهدد حياة الطلبة مثل قارورات الغاز او الأدوات الكهربائية.": حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2,81) وانحراف معياري مرتفع نسبياً (1,409) مما يعني وجود اتفاق نسبي بين الطلبة حول هذه العبارة
  4. العبارة الرابعة ".يتمتع عمال وموظفي الإقامة الجامعية بالمصداقية.": حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2,73) وانحراف معياري متوسط (1,357) مما يعني وجود اتفاق نسبي بين الطلبة حول هذه العبارة.
  5. العبارة الخامسة "احس بالأمان داخل غرفة الإقامة الجامعية.": حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2,85) وانحراف معياري متوسط (1,347) مما يعني وجود اتفاق نسبي بين الطلبة حول هذه العبارة.
  6. العبارة السادسة " يتم تقديم وجبات غذائية صحية ونظيفة.": حصلت على أعلى متوسط درجة تقييم (3,47) وأقل انحراف معياري (1,090) مما يعني وجود اتفاق كبير بين الطلبة حول هذه العبارة.
- المتوسط الحسابي المرجح للمقياس ككل هو 2.89 وهو يقع في نطاق متوسط ويعكس مستوى متوسط من التقييم لخدمات الإقامة الجامعية من قبل الطلبة.
  - وقعت العبارة " يتم تقديم وجبات غذائية صحية ونظيفة. " في المرتبة الولى بمتوسط حسابي 3.47 وانحراف معياري 1.090 و بدرجة تقييم مرتفعة.

الجدول رقم 12 بوضوح استجابة عينة الدراسة حول بعد التعاطف

الترتيب	درجة التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرارات والنسب	الاختيار
	متوسطة			16	28	33	13	40	ت	العبارة
										يتم معاملة الطلبة

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

3		1.410	2.75	12.3	21.5	25.4	10.0	30.8	%	داخل الإقامة الجامعية بكل إحترام.
4	متوسطة	1.361	2.74	13	30	35	14	38	ت	.يتميز عمال وموظفي الإقامة الجامعية بالأدب واللباقة
				10.0	23.1	26.9	10.8	29.2	%	
1	متوسطة	1.337	2.95	17	33	34	18	28	ت	.الإهتمام بمصالح الطلبة هي من أولويات إدارة الإقامة الجامعية
				13.1	25.4	26.2	13.8	21.5	%	
2	متوسطة	1.331	2.89	16	30	38	16	30	ت	موظفي وعمال الإقامة الجامعية يفهمون جيدا احتياجات الطلبة.
				12.3	23.1	29.2	12.3	23.1	%	
	متوسطة		2.83	المتوسط الحسابي المرجح						

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

### تحليل الجدول رقم 12

1. لعبارة الأولى " يتم معاملة الطلبة داخل الإقامة الجامعية بكل إحترام ": حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2,75) وانحراف معياري 1.410. توزع النسب كالتالي: 38.8% غير موافق بشدة، 10% غير موافق ، 25.4% محايد، 21.5% موافق، و 12.3% موافق بشدة.
2. العبارة الثانية " يتميز عمال وموظفي الإقامة الجامعية بالأدب واللباقة ": حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2,74) وانحراف معياري 1,361. توزع النسب كالتالي: 21,5% غير موافق، 10,8% غير موافق بشدة، 26,9% محايد، 23,1% موافق، و 10,0% موافق بشدة.
3. العبارة الثالثة " الإهتمام بمصالح الطلبة هي من أولويات إدارة الإقامة الجامعية ": حصلت على متوسط درجة تقييم (2,95) وانحراف معياري 1,337. توزع النسب كالتالي: 21,5% غير موافق، 13,8% غير موافق بشدة، 13,8% محايد، 26,2% موافق، و 12,3% موافق بشدة.

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

4. العبارة الرابعة "يتمتع عمال وموظفي الإقامة الجامعية بالمصداقية": حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2.73) وانحراف معياري 1.357. توزع النسب كالتالي: 22.3% غير موافق، 12.3% غير موافق بشدة، 30.0% محايد، 21.5% موافق، و13.8% موافق بشدة.

5. العبارة الخامسة "احس بالأمان داخل غرفة الإقامة الجامعية": حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة (2.85) وانحراف معياري 1.347. توزع النسب كالتالي: 28.5% غير موافق، 13.1% غير موافق بشدة، 25.4% محايد، 23.1% موافق، و10.0% موافق بشدة.

6. العبارة السادسة "يتم تقديم وجبات غذائية صحية ونظيفة": حصلت على متوسط درجة تقييم مرتفعة (3.47) وانحراف معياري 1.090. توزع النسب كالتالي: 6.9% غير موافق، 7.7% غير موافق بشدة، 34.6% محايد، 32.3% موافق، و17.7% موافق بشدة .

- وقعت العبارة الإهتمام بمصالح الطلبة هي من أولويات إدارة الإقامة الجامعية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.95 و انحراف معياري 1.337 وبدرجة تقييم متوسطة
- حيث المتوسط الحسابي المرجح للمقياس ككل هو 2.83 وهو يقع في نطاق متوسط ويعكس مستوى متوسط من التقييم لخدمات الإقامة الجامعية من قبل الطلبة.

الجدول رقم 13 بوضوح استجابة عينة الدراسة حول بعد الرضا

الترتيب	درجة التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاختيار					التكرارات والنسب	العبارات
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1	متوسطة	1.308	3.25	22	45	27	16	20	ت	أنا راض عن أداء خدمات الإقامة الجامعية.
				16.9	34.6	20.8	12.3	15.4	%	
	توسط			20	36	31	13	30	ت	

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

4		1.389	3.02	15.4	27.7	23.8	10.0	23.1	%	أنا راض عن تجربة السكن بالإقامة الجامعية.
3	متوسطة	1.402	3.14	22	43	24	13	28	ت	أنا مسرور لأنني متواجد في الإقامة الجامعية.
				16.9	33.1	18.5	10.0	21.5	%	
2	متوسطة	1.413	3.14	23	41	24	13	28	ت	أشعر أن الإقامة الجامعية تقوم بتلبية احتياجاتي.
				17.7	31.5	18.5	10.0	21.5	%	
	متوسطة		3.14	المتوسط الحسابي المرجح						

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

تحليل الجدول رقم 13

1. - العبارة الأولى : " أنا راض عن أداء خدمات الإقامة الجامعية " حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة ( 3,25) و إنحراف معياري ( 1,308) توزع النسب كالتالي : ( 15,4 ) غير موافق بشدة ( 12,3 ) غير موافق ( 20,8 ) محايد ( 34,6 ) موافق ( 16,9 ) موافق بشدة
  2. العبارة الثانية : " انا راض عن تجربة السكن بالإقامة الجامعية " حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة ( 3,02) و إنحراف معياري ( 1,389) توزع النسب كالتالي : ( 23,1 ) غير موافق بشدة ( 10,0 ) غير موافق ( 23,8 ) محايد ( 27,7 ) موافق ( 15,4 ) موافق بشدة
  3. العبارة الثالثة : " أنا مسرور لأنني متواجد في الإقامة الجامعية " حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة ( 3,14) و إنحراف معياري ( 1,402) توزع النسب كالتالي : ( 21,5 ) غير موافق بشدة ( 10,0 ) موافق بشدة ( 18,5 ) محايد ( 33,1 ) موافق ( 16,9 ) موافق بشدة
  4. - العبارة الرابعة : " أشعر أن الإقامة الجامعية تقوم بتلبية إحتياجاتي " حصلت على متوسط درجة تقييم متوسطة ( 3,14) و إنحراف معياري ( 1,413) توزع النسب كالتالي : ( 21,5 ) غير موافق بشدة ( 10,0 ) غير موافق ( 18,5 ) محايد ( 31,5 ) موافق ( 17,7 ) موافق بشدة
- وقعت العبارة أنا راض عن أداء خدمات الإقامة الجامعية. في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 3.25 و انحراف معياري 1.308 وبدرجة تقييم متوسطة
- حيث المتوسط الحسابي المرجح للمقياس ككل هو 3.14 وهو يقع في نطاق متوسط ويعكس مستوى متوسط من التقييم لخدمات الإقامة الجامعية من قبل الطلبة

4 اختبار الفرضيات

4 - 1 اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

H0 : لا يوجد تأثير ايجابي لجودة خدمة الاقامة الجامعية على رضا الطلبة.

H1 : يوجد تأثير ايجابي لجودة خدمة الاقامة الجامعية على رضا الطلبة.

من اجل اختبار صحة الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية التابعة لها سيتم استخدام نموذج الانحدار البسيط

(1)

الجدول رقم 14: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين جودة الخدمة ورضا الطلبة

ملخص النموذج			
معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى الدلالة
0.606	0.367	74.21	0.000
تقدير معاملات النموذج			
الثابت	B	مستوى الدلالة	
0.458	0.951	0.154	
جودة الخدمة		0.000	

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

حسب الجدول رقم (14) فإن مستوى الدلالة يساوي 0.000 و هو اقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية العدمية ، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لجودة خدمات الاقامة الجامعية بسعيدة على رضا الطلبة، و انطلاقا من قيمة مربع الارتباط (معامل التفسير او التحديد) R square نرى ان جودة الخدمة يفسر ما نسبته 36.7% من التباين الحاصل في رضا الطلبة عن خدمات الاقامة الجامعية بسعيدة ، ومن خلال القيم الواردة في عمود B يمكن تفعيل معادلة الانحدار ، حيث أن قيمة b0 تساوي (0.458) وقيمة معامل المتغير المستقل و المتمثل في جودة الخدمة يساوي (0.951) وبالتعويض في معادلة الانحدار البسيط يصبح لدينا المعادلة التالية :

$$\text{رضا الزبون} = 0.951 \times \text{جودة الخدمة} + 0.458$$

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

### 4 - 2 اختبار الفرضيات الفرعية:

#### اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

H0: لا يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعء الملموسية المقدمة على تحسين مستوى رضا الطلبة.

H1: يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعء الملموسية المقدمة على تحسين مستوى رضا الطلبة.

#### الجدول رقم 15: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين الملموسية و رضا الطالب

ملخص النموذج				يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعء الملموسية المقدمة على تحسين مستوى رضا الطلبة.
معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى الدلالة	
0.462	0.213	34.697	0.000	
تقدير معاملات النموذج				
معامل	B	مستوى الدلالة		
الثابت	1.126	0.002		
الملموسية	0.712	0.00		

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

حسب الجدول رقم (15) فإن مستوى الدلالة يساوي 0.000 و هو اقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية العدمية ، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمتغير الملموسية الاقامة الجامعية بسعيدة على رضا الطلبة، و انطلاقا من قيمة مربع الارتباط (معامل التفسير او التحديد) R square نرى ان جودة الخدمة يفسر ما نسبته 20.3% من التباين الحاصل في رضا الطلبة عن خدمات الاقامة الجامعية بسعيدة ، ومن خلال القيم الواردة في عمود B يمكن تفعيل معادلة الانحدار ، حيث أن قيمة b0 تساوي (1.126) وقيمة معامل المتغير المستقل و المتمثل في متغير الملموسية يساوي (0.712)

#### اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعء الاعتمادية على تحسين مستوى رضا الطلبة.

H1: يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعء الاعتمادية على تحسين مستوى رضا الطلبة.

#### الجدول رقم 16: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين الاعتمادية و رضا الطالب

ملخص النموذج
--------------

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

مستوى الدلالة	قيمة F	معامل التحديد	معامل الارتباط	يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعدها الاعتمادية على تحسين مستوى رضا الطلبة.
0.000	15.225	0.106	0.326	
تقدير معاملات النموذج				
مستوى الدلالة	B			
0.00	2.141		الثابت	
0.00	0.381		الاعتمادية	

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

حسب الجدول رقم 16 فإن مستوى الدلالة يساوي 0.000 و هو اقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية العدمية ، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمتغير الاعتمادية الاقامة الجامعية بسعيدة على رضا الطلبة، و انطلاقا من قيمة مربع الارتباط (معامل التفسير او التحديد) R square نرى ان جودة الخدمة يفسر ما نسبته 10.6 من التباين الحاصل في رضا الطلبة عن خدمات الاقامة الجامعية بسعيدة ، ومن خلال القيم الواردة في عمود B يمكن تفعيل معادلة الانحدار ، حيث أن قيمة b0 تساوي (2.141) وقيمة معامل المتغير المستقل و المتمثل في متغير الاعتمادية يساوي (0.381)

### اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعدها الاستجابة المقدمة على تحسين مستوى رضا الطلبة.

H1: يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعدها الاستجابة المقدمة على تحسين مستوى رضا الطلبة.

الجدول رقم ( 17 ): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين الاستجابة و رضا الزبون

ملخص النموذج				يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعدها الاستجابة المقدمة على تحسين مستوى رضا الطلبة.
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل التحديد	معامل الارتباط	
0.00	25.500	0.166	0.408	
تقدير معاملات النموذج				
مستوى الدلالة	B			
0.00	1.912		الثابت	
0.00	0.438		الاستجابة	

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

حسب الجدول رقم (17) فإن مستوى الدلالة يساوي 0.000 و هو اقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية العدمية ، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمتغير الاستجابة الاقامة الجامعية بسعيدة على رضا الطلبة، و انطلاقا من قيمة مربع الارتباط (معامل التفسير او التحديد) R square نرى ان جودة الخدمة يفسر ما نسبته 16.6 من التباين الحاصل في رضا الطلبة عن خدمات الاقامة الجامعية بسعيدة ، ومن خلال القيم الواردة في عمود B يمكن تفعيل معادلة الانحدار ، حيث أن قيمة b0 تساوي (1.912) و قيمة معامل المتغير المستقل و المتمثل في متغير الاستجابة يساوي (0.438)

### اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعد الامان المقدمة على تحسين مستوى رضا الطلبة.

H1: يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعد الامان المقدمة على تحسين مستوى رضا الطلبة.

### الجدول رقم 18: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين الامان رضا الطالب

ملخص النموذج				يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعد الامان على تحسين مستوى رضا الطلبة.
مستوى الدلالة	قيمة F	معامل التحديد	معامل الارتباط	
0.00	53.954	0.297	0.545	
تقدير معاملات النموذج				
مستوى الدلالة	B			
0.00	1.289		الثابت	
0.00	0.624		الامان	

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

حسب الجدول رقم 18 فإن مستوى الدلالة يساوي 0.000 و هو اقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية العدمية ، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمتغير الامان الاقامة الجامعية بسعيدة على رضا الطلبة، و انطلاقا من قيمة مربع الارتباط (معامل التفسير او التحديد) R square نرى ان جودة الخدمة يفسر ما نسبته 29.7% من التباين الحاصل في رضا الطلبة عن خدمات الاقامة الجامعية بسعيدة ، ومن خلال القيم الواردة في عمود B يمكن تفعيل معادلة الانحدار ، حيث أن قيمة b0 تساوي (1.289) و قيمة معامل المتغير المستقل و المتمثل في متغير الامان يساوي (0.624)

### اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H0: لا يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعد التعاطف على تحسين مستوى رضا الطلبة.

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

H1: يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعد التعاطف على تحسين مستوى رضا الطلبة.

الجدول رقم ( 19 ): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين التعاطف و رضا الطالب

ملخص النموذج				يوجد تأثير ايجابي دال احصائيا لبعد التعاطف على تحسين مستوى رضا الطلبة.
معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى الدلالة	
0.588	0.346	67.810	0.00	
تقدير معاملات النموذج				
معامل	B	مستوى الدلالة		
الثابت	1.392	0.00		
التعاطف	0.616	0.00		

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

حسب الجدول رقم (19) فإن مستوى الدلالة يساوي 0.000 و هو اقل من 0.05 لذلك نرفض الفرضية العدمية ، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لمتغير التعاطف الاقامة الجامعية بسعيدة على رضا الطلبة، و انطلاقا من قيمة مربع الارتباط (معامل التفسير او التحديد) R square نرى ان جودة الخدمة يفسر ما نسبته 34.6% من التباين الحاصل في رضا الطلبة عن خدمات الاقامة الجامعية بسعيدة ، ومن خلال القيم الواردة في عمود B يمكن تفعيل معادلة الانحدار ، حيث أن قيمة b0 تساوي (1.392) و قيمة معامل المتغير المستقل و المتمثل في متغير التعاطف يساوي (0.616).

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: اختبار الفروقي متغير الرضا حسب العوامل الشخصية.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: اختبار الفروق في متغير الرضا حسب متغير الجنس.

H0: لا يوجد فروق دالة احصائيا في رضا الطلبة الاقامة على جودة الخدمات المقدمة حسب متغير الجنس.

H1: يوجد فروق دالة احصائيا في رضا الطلبة الاقامة على جودة الخدمات المقدمة حسب متغير الجنس.

الجدول رقم 20 نتائج اختبار الفروق في متغير الرضا حسب متغير الجنس

المتغير	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرضا	نكر	95	3.13	1.01
	انثى	35	3.14	1.12

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

الجدول رقم 21 يوضح اختبار levene لتساوي البيانات

اختبار t لتباين المتوسطات		اختبار levene		طبيعة التباين
Sig	t	sig	F	
0,967	-0,042	0,492	0,474	التباين متجانس
0.968	-0.40			التباين غير متجانس

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

من خلال الجدول رقم 20 نلاحظ ان الفئة السائدة هي فئة الذكور ب 95 مقابل 35 انثى كما نلاحظ ان المتوسط الحسابي للاناث بنسبة قليلة ب 3.14 بالنسبة للمتوسط الحسابي للذكور 3.13 ونلاحظ ان الاجابات متمركزة للذكور احسن من الاناث لان الانحراف المعياري اقل 1.01 مقابل 1.12

من خلال الجدول رقم (21) الذي يمثل مخرجات اختبار العينات المستقلة والذي يوضح نتائج اختبار levene لتساوي التباينات يتضح ان قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.492 وبالتالي فهي اكبر من 0.05 وهذا يعني ان تباين الدرجات ليس متطابقا بالنسبة للمجموعتين (الذكور والاناث) ومنه يجب ان نستخدم المعلومات المتواجدة في السطر الثاني من جدول اختبار T ومن خلال الجدول رقم (21) يتضح ان قيمة sig=0.968 ونظرا لان هذه القيمة اكبر من 0.05 فانه يتم قبول الفرضية الصفرية H0 التي تنص انه لا يوجد فروق دالة احصائية في رضا الطلبة على جودة الخدمات المقدمة حسب متغير الجنس.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية : اختبار الفروقي متغير الرضا حسب متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم 22 نتائج اختبار t اختبار الفروقي متغير الرضا حسب متغير المستوى التعليمي

المحور	المستوى التعليمي	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
رضا الطلبة	ل.م.د سنة 1	16	2.3750	1.18673
	ل.م.د سنة 2	38	3.2632	0.84018
	ل.م.د سنة 3	40	3.2438	1.06592
	ل.م.د سنة ماستر 1	16	3.2500	1.33853
	ل.م.د سنة ماستر 2	20	3.2000	0.74162

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

نلاحظ من الجدول رقم 22 ان فئة مستوى التعليمي سنة 2 ل م د هي اكثر استجابة 3.26 تليها فئة المستوى التعليمي سنة 1 ل م د ماستر في المرتبة الثانية ب 3.25 تليها فئة المستوى التعليمي سنة 3 ل م د في المرتبة الثالثة 3.24 تليها فئة المستوى التعليمي سنة 2 ل م ماستر في المرتبة الرابعة 03.2

تم تاتي فئة المستوى التعليمي سنة 1 ل م د في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ 2.37 اما تمركز الاجابات فبلغ فتراوح انحراف المعياري 1.18673 و 0.84018 و 1.06592 و 1.33853 و 0.74162 على التوالي

### الجدول 23 تحليل التباين anova

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	ستوى الدلالة
بين المجموعات	10.635	4	2.659	2.57	0.04
داخل المجموعات	128.879	125	1.031		
المجموع	139.514	129			

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

وجود فروق ذات دلالة احصائية في رضا الطلبة المقيمين على متغير المستوى التعليمي نظرا لان احتمال احصائية F قدر ب 0.041 وهو اقل من 0.05 وبالتالي من الضروري البحث عن مصدر فروق باستخدام الاختبارات البعدية

### الجدول رقم (24) اختبار levene لتجانس التباين

sig	F
0.011	3.404

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

اختبار Levene يثبت عدم تجانس التباين نظرا لان احتمال احصائية F قدر ب 0.011 وهو اصغر من 0.05 نظرا لان التباين غير متجانس تم الاستعانة باختبار Tmahane لانه الانسب لاختبار مصدر الفروق والذي اسفرت نتائجه عن مايلي :

الجدول رقم 25 نتائج اختبار tamhane لتحديد مصدر الفروق في متغير الرضا حسب متغير المستوى التعليمي

Sig.	Différence moyenne	المستوى التعليمي	المستوى التعليمي
,119	-,88816	سنة 2 ل.م.د	سنة 1 ل.م.د

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

	سنة 3 ل.م.د.	-,86875	,161
	سنة 1 ماسترل.م.د.	-,87500	,461
	سنة 2 ماسترل.م.د.	-,82500	,208
سنة 2 ل.م.د.	سنة 1 ل.م.د.	,88816	,119
	سنة 3 ل.م.د.	,01941	1,000
	سنة 1 ماسترل.م.د.	,01316	1,000
	سنة 2 ماسترل.م.د.	,06316	1,000
سنة 3 ل.م.د.	سنة 1 ل.م.د.	,86875	,161
	سنة 2 ل.م.د.	-,01941	1,000
	سنة 1 ماسترل.م.د.	-,00625	1,000
	سنة 2 ماسترل.م.د.	,04375	1,000
سنة 1 ماستر ل.م.د.	سنة 1 ل.م.د.	,87500	,461
	سنة 2 ل.م.د.	-,01316	1,000
	سنة 3 ل.م.د.	,00625	1,000
	سنة 2 ماسترل.م.د.	,05000	1,000
سنة 2 ماستر ل.م.د.	سنة 1 ل.م.د.	,82500	,208
	سنة 2 ل.م.د.	-,06316	1,000
	سنة 3 ل.م.د.	-,04375	1,000
	سنة 1 ماسترل.م.د.	-,05000	1,000

من اعداد الطلبة باستخدام مخرجات spss v 22

من خلال نتائج الجدول رقم 25 يتضح عدم وجود اختلافات دالة احصائيا في درجة رضا الطلبة بين الثنائيات المختلفة المرتبطة بالمستوى التعليمي، نظرا لان كل الفروقات بين المجموعات غير دالة احصائيا اي مستوى الدلالة اكبر من 0.05.

### مناقشة النتائج :

نلاحظ ان هناك اختلاف للمتوسطات الحسابية العامة من بعد لآخر حسب الجدول رقم 14 وقد احتل بعد الاستجابة المرتبة الاولى حيث قدر معامل بنسبة 0.58 وهذا مايدل على انه اكبر الابعاد توفرا في جودة خدمات اقامات جامعة د مولاي الطاهر سعيدة ويليها بعد التعاطف من حيث الاهمية النسبية وهذا بمعامل معياري قدره 0.327 بينما ياتي

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

بعد الامان في المرتبة الثالثة بنسبة معامل قدره 0.201 ويأتي في المرتبة ما قبل الاخيرة بعد الاعتمادية بمعامل قدره 0.20 وفي المرتبة الاخيرة يأتي بعد الملموسية باعتباره اقل الابعاد استجابة بمعامل معياري قدره 0.177.

يمكن استنتاج أنه تم قياس العلاقة بين جودة الخدمة الإقامة الجامعية ورضا الطلبة في جامعة دكتور مولاي الطاهر سعيدة. وتشير النتائج حسب جداول رقم 14 و 15 و 16 و 17 و 18 و 19 إلى وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمة على رضا الطلبة. فقد استطاعت جودة الخدمة أن تفسر نسبة 36.7% من رضا الطلبة. وتبين أن العوامل الأخرى مثل الإعتمادية والتعاطف والملموسية والاستجابة والامان لها تأثير مختلف على رضا الطلبة. فقد استطاعت الملموسية أن تفسر نسبة 21.3% من رضا الطلبة، بتأثير متوسط على رضا الطلبة. واستطاعت الاعتمادية أن تفسر نسبة 10.6% من رضا الطلبة ، واستطاعت الاستجابة ان تفسر مانسبته 16.6% واستطاع الامان ان يفسر مانسبته 29.7% من رضا الطلبة . واستطاعت التعاطف ان يفسر مانسبته 34.6% من رضا الطلبة من هذه النتائج، يمكن للاقامات في جامعة دكتور مولاي الطاهر سعيدة أن تحسن جودة خدماتها عن طريق تحسين كل من الإعتمادية والتعاطف والملموسية والاستجابة والامان والتعاطف لتحقيق رضا الطلبة المقيمين.

حسب الجدول رقم (14) فان معامل المتغير المستقل لجودة الخدمة يساوي 0.951 وهذا يعني ان زيادة مستوى جودة الخدمة ب100% يؤدي الى زيادة رضا الطلبة ب 95.1 % .

حسب الجدول رقم (15) فان معامل المتغير المستقل للملموسية يساوي 0.712 وهذا يعني ان زيادة مستوى جودة الخدمة ب100% يؤدي الى زيادة رضا الطلبة ب 71.2 % .

حسب الجدول رقم (16) فان معامل المتغير المستقل للاعتمادية يساوي 0.381 وهذا يعني ان زيادة مستوى جودة الخدمة ب100% يؤدي الى زيادة رضا الطلبة ب 38.1 % .

حسب الجدول رقم (17) فان معامل المتغير المستقل للاستجابة يساوي 0.438 وهذا يعني ان زيادة مستوى جودة الخدمة ب100% يؤدي الى زيادة رضا الطلبة ب 43.8 %

حسب الجدول رقم (18) فان معامل المتغير المستقل للامان يساوي 0.624 وهذا يعني ان زيادة مستوى جودة الخدمة ب100% يؤدي الى زيادة رضا الطلبة ب 62.4 % .

حسب الجدول رقم (19) فان معامل المتغير المستقل للتعاطف يساوي 0.616 وهذا يعني ان زيادة مستوى جودة الخدمة ب100% يؤدي الى زيادة رضا الطلبة ب 61.6 %.

## الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

---

### خلاصة الفصل :

تم في هذا الفصل لعرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدراسة عوامل رضا الطلاب المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة. انحصرت الدراسة في تحليل 130 استبيان من أصل 135 استبيان، وتم استخدام الأساليب الإحصائية مثل برنامج SPSSv24 لجمع وتحليل البيانات الخاصة بالدراسة. هدفت الدراسة إلى الوصول إلى النتائج عبر اختبار الفرضيات التي تؤكد مصداقية النتائج المتوصل إليها، بالإضافة إلى تقديم نظرة واقعية وحقيقية على الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب المقيمين. تم استكشاف عوامل رضا الطلاب من أجل تحسين الخدمات الجامعية المقدمة.

خاتمة

## خاتمة:

خاتمة عامة من خلال دراستنا هذه في هذا المجال تأكد لنا وإتضح أنه لا يمكن لأي مؤسسة فرض سيطرتها و ضمان إستمراريتها إلا بتميزها بالقدرة التنافسية أي أن نجاح أي مؤسسة مرتبط بتقديمها لخدمات ذات جودة مطلوبة و متوقعة أو تفوق توقعات الزبون وهذا من أجل كسب رضاه ، ولهذا قمنا بهذه الدراسة في الإقامات الثلاثة التالية : رماس بومدين - مازوني عبد العزيز - وأحمد مدغري . لجامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة لمعرفة مدى رضا الطلبة المقيمين فيها ومعالجة الإشكالية الرئيسية التالية:

▪ ما مدى تأثير جودة خدمة الإقامة الجامعية على رضا الطلبة؟

## نتائج الدراسة

- في أثناء الدراسة النظرية، توصلنا إلى النتائج التالية:

- تتكون جودة الخدمة من خمسة أبعاد، وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، والأمان. وهذه الأبعاد تؤثر على رضا الطلبة المقيمين.
- يعتبر رضا الطلبة محوراً أساسياً لتعزيز العلاقة المستدامة بين الطلبة والإقامة، حيث يجب توافيق الخدمات المقدمة مع توقعات وحاجات الطلبة.
- يعتمد مفهوم الجودة في مجال الخدمات الجامعية على قدرة الإقامة على تلبية احتياجات الطلبة وفقاً للتوقعات المسبقة التي يعتقدون أن الإقامة ستقدمها.
- يعتبر الطالب عاملاً فعّالاً في تقييم جودة الخدمات الجامعية.
- تتأثر جودة خدمة الإقامات الجامعية ورضا الطالب بالخبرة والتجارب السابقة التي يمرّ بها الطالب.
- توجد علاقة طردية بين جودة الخدمة ورضا طالب.

- اما في الجانب الميداني إجمالاً يمكن القول أنه بالاعتماد على تقييم أفراد العينة المختارة عشوائياً، فإن التقييم الجيد لهؤلاء الأفراد يعكس اقامات جامعة سعيدة في تقديم خدماتها. إلا أنها لم تنجح في تطبيق أبعاد الجودة بصورة مبتكرة، حيث إن أفراد العينة لم يكونوا راضين عن بعض الخدمات المقدمة ولا عن كيفية تقديمها أو حتى الموظفين المقدمين لهذه الخدمات. لذا يجب على اقامة الجامعة مراجعة سياسة تطبيق أبعاد الجودة.

- ومن خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى النتائج التالية:

تم قبول الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص بوجود تأثير ايجابي دال احصائياً لجودة خدمة الإقامة الجامعية على رضا الطلبة

## خاتمة

- تم قبول الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على انه يوجد تاثير ايجابي دال احصائيا لبعدها الملموسية على رضا الطلبة
- تم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص بوجود تاثير ايجابي دال احصائيا لبعدها الاعتمادية على رضا الطلبة
- تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص بوجود تاثير ايجابي دال احصائيا لبعدها الاستجابية على رضا الطلبة
- تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص بوجود تاثير ايجابي دال احصائيا لبعدها الامان على رضا الطلبة
- تم قبول الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص بوجود تاثير ايجابي دال احصائيا لبعدها التعاطف على رضا الطلبة

كما قمنا باجراء اختبار الفوارق المثلثة في :

- الفرضية الرئيسية الثانية يوجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمات الجامعية تعزى للعوامل الشخصية
- تم رفض الفرضية الفرعية الاولى التي تنص انه لا يوجد فروق دالة احصائية في رضا الطلبة على جودة الخدمات المقدمة حسب متغير الجنس.
- تم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص انه يوجد فروق ذات دلالة احصائية في رضا الطلبة المقيمين على متغير المستوى التعليمي

## توصيات الدراسة

هناك عدة توصيات يمكن اقتراحها لتحسين جودة خدمة الإقامة الجامعية وزيادة رضا الطلبة:

1. تحسين البنية التحتية للإقامة الجامعية مثل صيانة المباني والغرف وتوفير التجهيزات والأثاث المناسب.
  2. توفير نظام إقامة آمن ومريح للطلبة من خلال تحسين إجراءات الأمن والسلامة وخدمات الطوارئ.
  3. تقديم خدمات ذات جودة عالية للطلبة مثل خدمات الإنترنت والنظافة والطعام.
  4. توفير فرص الأنشطة الترفيهية والثقافية للطلبة داخل الإقامة الجامعية.
  5. تدريب العاملين والقائمين على الإقامة الجامعية وتزويدهم بالمهارات اللازمة لخدمة الطلبة.
  6. إجراء استبيانات رضا الطلبة بشكل دوري لقياس مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
  7. استقبال شكاوى ومقترحات الطلبة والتعامل معها بشكل جدي لتحسين جودة الخدمات.
- هذه بعض التوصيات التي يمكن أن تساهم في رفع مستوى رضا الطلبة عن الإقامة الجامعية في الجامعة محل الدراسة.

## افاق الدراسة

هناك عدة آفاق مستقبلية يمكن اقتراحها للدراسة:

1. إجراء دراسات مماثلة على عينات أكبر وفي جامعات أخرى لزيادة قابلية تعميم النتائج.
  2. إجراء دراسات لقياس مستوى رضا الطلبة عن جوانب أخرى مثل الخدمات الأكاديمية والإرشاد الأكاديمي.
  3. إجراء دراسات مقارنة بين رضا الطلبة عن الإقامة الجامعية في الجامعات الحكومية والخاصة.
  4. تكرار الدراسة بعد فترة من الزمن لمعرفة التغيير في مستويات رضا الطلبة ومدى فاعلية الإجراءات التي اتخذت لتحسين الخدمات.
  5. إجراء دراسات مقارنة بين آراء عينات مختلفة من الطلبة كالطلبة المحليين والدوليين.
  6. ربط نتائج الدراسة بمتغيرات أخرى مثل التحصيل الدراسي للطلبة ومستوى دافعتهم.
- هذه بعض الأفاق المستقبلية التي يمكن من خلالها تطوير وتعميق البحث في موضوع جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات.

## قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

الكتب

- ✓ د. عبد العزيز بنبعة، تسويق الخدمات المتخصصة ، الطبعة الاولى ، الوراق للنشر والتوزيع عمان 11953 الاردن سنة 2005
- ✓ مامون سليمان الدرادكة ، ادارة الجودة الشاملة الطبعة الاولى دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان ، الطبعة الثانية، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان، 2001
- ✓ الدهشان، عبد الجليل أحمد والصائغ، عادل حامد. (2017)، إدارة العلاقات مع الزبائن، الإسكندرية: الدار الجامعية
- ✓ القريوتي، موسى. إدارة العلاقات مع الزبائن: المدخل التسويقي الحديث لبناء الولاء، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع 2010
- ✓ د. يوسف حليم سلطان الطائي و د. هاشم فوزي دباس العبادي ، ادارة علاقات الزبون، الطبعة 01 ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، سنة 2009

المذكرات والرسائل الجامعية :

- ✓ حشوش منصور و خيفر سيف الدين، تقييم رضا الطلبة المقيمين حول جودة الخدمات الجامعية دراسة حالة طلبة الإقامة الجامعية"بويدي محمد الشريف بن ملكي" تاسوست 4 جامعة جيجل، مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم التجارية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2021
- ✓ ريغي خيرة ، قياس جودة الخدمة المقدمة وكيفية تحسينها باستخدام نماذج نظرية صفوف الانتظار- دراسة حالة مناء ارزيو-، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د في العلوم الاقتصادية، تخصص طرق الامثلية في الاقتصاد، جامعة الجزائر 03 ، 2019/2018
- ✓ سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، -دراسة حالة مؤسسة موبيليس-، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق الخدمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012
- ✓ بلال بن زكري، جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء دراسة حالة فندق الاخوة بو علي، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تسويق الخدمات، جامعة ام البواقي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سنة 2014
- ✓ هديل احمد نور. بشماف ، العلاقة بين جودة الخدمة ورضال العملاء في المصارف التجارية الاردنية ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الاردنية، سنة 2009
- ✓ خالد سهلي، دراسة عوامل رضا الطلبة المقيمين على جودة الخدمات الجامعية المقدمة " عينة من طلبة القامات جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، "مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية الشعبة :علوم التجارية، التخصص :تسويق الخدمات جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017، ص 17

المجلات والمقالات

- ✓ د/ حليمي قادري د/ نصيرة بن نابي -جودة الحياة في الإقامة الجامعية من وجهة نظر الطلبة دراسة حالة ميدانية على عينة من الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية - مجلة الوقاية والإرغومية - جامعة الجزائر 2 - العدد 06-2016

## قائمة المراجع والمصادر

- ✓ د بودلال علي ، و د مسعودي عبد الكريم، الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين الواقع والمأمول ، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، مخبر مجموعة البحث في اقتصاديات المالية العامة ، جامعة تلمسان ، الجزائر ، العدد 04 ، سنة 2014،
- ✓ د/نسرين صالح محمد صلاح الدين ،تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الاداء الفعلي servperf -دراسة حالة كلية التربية-، مجلة الرواق، جامعة عين شمس ،كلية التربية ،العدد 1، سنة2016
- ✓ ايوب محمود محمد اثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون مجلة العربية للنشر العلمي العدد 18 كلية ادارة الاعمال جامعة زاخو العراق سنة 2020
- ✓ بن قدور، عابد، شارف، نورالدين. تقييم استخدام نماذج قياس جودة الخدمة في البحوث المنشورة في المجلات العلمية الجزائرية. مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 03 ، سنة 2022
- ✓ د.هالة دغمان ،"تسويق بالعلاقات و اثره على تحسين جودة الخدمة في المؤسسة الاقتصادية" مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية،مجلد 04 العدد الثاني جامعة ،20 اوت 1955 سكيكدة ، 2022
- ✓ رعد حسن الصرن ، تطوير نموذج الفجوة في قياس الجودة الخدمات المصرفية الى المستوى العالمي - دراسة نظرية- ، مجلة العلوم الانسانية ، العدد 06 ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ،سنة 2004
- ✓ د، عيسى مرازقي و، سهام مخلوفة ، اهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل ، مجلة الاقتصاد الصناعي ، العدد12 ، جامعة باتنة الحاج لخضر، الجزائر ، 2017
- ✓ قاسم شاوش ، تبييم جودة الخدمة المصرفية بالبنوك الجزائرية باستخدام نموذج الفجوات ، مجلة لاقتصاد الصناعي ، العدد 03 ،جامعة الجلالي بونعامة بخميس مليانة ، الجزائر . ، 2018
- ✓ عبد الحميد الحميد نعيجات و ا.د.مقدم عبيرات "تحليل علاقة جودة الخدمة بالرضا و اثر كل منهما على ولاء الزبائن، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية. العدد الثامن. جامعة الوادي. الاغواط.2015.
- ✓ ا.بوزيان .حسان "اثر جودة الخدمة على رضا الزبون (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر مدينة العلمة)".مجلة رؤى الاقتصادية. العدد السادس.جامعة قسنطينة. 2014.
- ✓ اعيشة علة ، /النوري الود ، رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية،مجلة الرواق ،العدد 05 ، مخبر الدراسات الاجتماعية والنفسية والانثروبولوجية ، الجزائر ، 2017 ،
- ✓ ا.عبد الكريم حساني ،د/ جبار بكثير"تقييم ابعاد جودة الخدمة البنكية و اثرها على رضا الزبائن دراسة حالة وكالة بنك بدر بام البواقي"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، العدد الاول، جامعة ام البواقي، 2018،
- ✓ د/ علي عبد الله ، قياس رضا العميل الخارجي عن الجودة ، مجلة العلوم الانسانية ، العدد15 .جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، الجزائر ،سنة 2008
- ✓ د/محمد خيثر ، ا.. اسماء مرايمي ، العلاقة التفاعلية بين جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة ، مجلة الزيادة الاقتصادية العمال،العدد 04 مجلد03،جامعة خميس مليانة ، الجزائر ،2017،
- ✓ بوعمره فتحي ، الجودة المدركة للخدمة ورضا الزبون ،مجلة الابداع، جامعة بليدة 2 الجزائر، العدد 06 ،سنة2016
- ✓ د/ تبناني رزيقة د/ مخالفف امينة د/ مسعودي منى -إرتباط رضا الزبائن بمستوى جودة الخدمة وفق نموذج الأداء الفعلي servperfدراسة إستطلاعية لزبائن وكالة السياحة والأسفار ورقلة -مجلة الابتكار والتسويق -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة باجي مختار -عنابة - المجلد 06 - العدد 01 - سنة 2019

الملاحق

استبيان

أخيا الطالب/أختي الطالبة، تحميطية:

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات والمعنونة بأثر جودة الخدمات الجامعية على تحقيق رضا الطلبة، تم انجاز هذا الاستبيان بهدف التعرف على درجة رضاكم عن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الاقامة الجامعية بجامعة د/مولاي طاهر سعيدة، ويشرفني مشاركتكم في هذا الاستبيان.

علما أن البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تحاط بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي. نشكركم على مساهمتكم الجادة عن الاجابة على أسئلة الاستبيان المقدم، فرأيكم جدا مهم لاتمام هذه الدراسة.

الرجاء وضع علامة واحدة x في كل خانة

أولاً: البيانات الشخصية

1- الجنس : ذكر

2- التخصص :

3-المستوى التعليمي :

السنة 1 ل.م.د  سنة 2 ل.م.د  ل.م.د  ماستر 1  ماستر 2

4- مكان السكن الاصلي: ولاية سعيدة  خارج ولاية سعيدة

5- اسم الاقامة الجامعية :

## الملاحق

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات	
					تتميز غرف الإقامة الجامعية بالنظافة .	TANG1
					تتمتع مرافق الحمام والدوش بجودة مقبولة.	TANG2
					حجم الغرفة مناسب مقارنة بعدد الطلبة.	TANG3
					يتم تقديم وجبات غذائية متكاملة.	TANG4
					هناك عدد كافي لحافلات النقل الجامعي.	TANG5
					الاقامة الجامعية قريبة من موقع الدراسة.	TANG6
					تتوفر الاقامة الجامعية على مرافق رياضية وترفيهية ملائمة.	TANG7
					تتوفر لدى الاقامة الجامعية مراكز طبية ووحدات الطب الوقائي.	TANG8
					تتوفر الاقامة الجامعية على قاعات لمراجعة الدروس.	TANG9
					يمكن الاعتماد على الموظفين والعاملين في التعامل مع المشاكلمتعلقة بخدمات الاقامة الجامعية.	REL1
					يتم تقديم الوجبات الغذائية في الوقت المحدد.	REL2
					هناك التزام من طرف حافلات النقل الجامعي لمواعيد تنقل الطلبة.	REL3
					عملية التسجيل عبر موقع البروقرس تتم بشكل جيد.	REL4
					الموظفون مستعدون دائمًا للرد على أي استفسارات للطلبة.	RESP1
					الرد على طلب خدمة الايواء يتم بشكل سريع.	RESP2
					هناك سهولة في الاتصال بإدارة الاقامة الجامعية.	RESP3
					يتم تقديم حلول فعالة لمشاكل الطالب.	RESP4
					لدي ثقة بالموظفين والعاملين بالإقامة الجامعية.	ASSU1
					يتمتع عمال وموظفي الاقامة الجامعية بالمصداقية.	ASSU2
					تتمتع الاقامة الجامعية بالأمن والسلامة.	ASSU3
					احس بالأمان داخل غرفة الاقامة الجامعية.	ASSU4
					هناك حرص كبير على عدم استخدام أدوات تهدد حياة الطلبة مثل قارورات الغاز او الأدوات الكهربائية.	ASSU5

## الملاحق

					يتم تقديم وجبات غذائية صحية ونظيفة.	ASSU6
					يتم معاملة الطلبة داخل الإقامة الجامعية بكل إحترام.	EMP1
					يتميز عمال وموظفي الإقامة الجامعية بالأدب واللباقة.	EMP2
					الإهتمام بمصالح الطلبة هي من أولويات إدارة الإقامة الجامعية.	EMP3
					موظفي وعمال الإقامة الجامعية يفهمون جيدا احتياجات الطلبة.	EMP4
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	الرضا	
					أنا راض عن أداء خدمات الإقامة الجامعية.	SAT1
					أنا راض عن تجربة السكن بالإقامة الجامعية.	SAT2
					أنا مسرور لأنني متواجد في الإقامة الجامعية.	SAT3
					أشعر أن الإقامة الجامعية تقوم بتلبية احتياجاتي.	SAT4