



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر



كلية : العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علم النفس وعلوم التربية

تخصص: علم نفس مدرسي

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر تحمل موضوع :

قياس جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي
SERVPERF

إعداد الطالبة : تحت إشراف :

بوشيخي مروة د. كريم أمينة

لجنة المناقشة:

الأستاذ الدكتور	أ.د. عثمانى نعيمة	رئيسا
الأستاذ الدكتور	د. كريم أمينة	مشرفا ومقررا
الأستاذ الدكتور	د. رماس رشيدة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



شكر والتقدير

أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة كريم أمينة المشرفة على رسالة

تخرجي اعترافا بفضلها ومرافقتها لي خطوة بخطوة وتوجيهها

ومساعدة وملاحظاتها البناءة والتي كان لها الأثر

الكبير في إنجاز هذا العمل

كما أشكر الأساتذة المشرفين على قبولهم مناقشة هذه الرسالة

ولا أنسى طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الذين ساعدوني في إنجاز هذا لعمل



إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام وآخر دعواهم أن
الحمد لله رب العالمين.

أبي

كم تمنيت أن تكون هنا لترى ثمرة تعبك معي، لترى كيف تحققت
أحلامك التي كنت تسعى لتحقيقها لي، أسأل الله أن يجعل هذا
التخرج عملا صالحا يكتب في ميزان حسناتك.

أمي

ها أنا اليوم أقترب من تحقيق حلمي ولا فرحة تضاهي فرحتي بأن
أهديك هذا الإنجاز.

إلى عائلتي الكبيرة عموما وعائلتي الصغيرة خصوصا.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس "جودة الخدمات الجامعية المدركة لطلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة - باستعمال نموذج الأداء الفعلي " servpref"، من خلال التطرق إلى الأسس النظرية للجودة وقياس أو تقييم مستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية واجتماعية كما يدركها طلبة الكلية، حيث تم إجراء الدراسة الميدانية بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، على عينة من 60 طالب(ة)، من خلال تطبيق مقياس نموذج الأداء الفعلي "servpref" الذي يشمل خمسة أبعاد هي: (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، والتعاطف) ، وهو من تكييف الدكتورة : نسرين صالح محمد صلاح الدين (2016) وبعد جمع المعلومات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss) خلصنا إلى النتائج التالية:

- مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من وجهة نظر الطلبة متوسطة.
- مستوى جودة الملموسية المدركة من وجهة نظر الطلبة متوسطة.
- مستوى جودة الاعتمادية المدركة من وجهة نظر الطلبة متوسطة.
- مستوى جودة سرعة الاستجابة المدركة من وجهة نظر الطلبة متوسطة.
- مستوى جودة الأمان المدركة من وجهة نظر الطلبة متوسطة.
- مستوى جودة التعاطف المدركة من وجهة نظر الطلبة متوسطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخدمات الجامعية المدركة تعزى للمتغيرات التالية : الجنس والتخصص و المستوى الدراسي.

الكلمات المفتاحية:

الجودة المدركة ، الخدمات التعليمية ، الأداء الفعلي ، العناصر المادية ، الملموسية ، سرعة الاستجابة ، الاعتمادية ، التعاطف ، الأمان.

The present study aimed to assess the quality of educational services at the Faculty of Natural and Social Sciences, Dr. Moulay Tahar University – Saïda – based on

the ServPerf (Service Performance) model. This involved examining the theoretical foundations of perceived service quality (ServPerf) in higher education and evaluating its level as perceived by students using the ServPerf model. A field study was conducted using a descriptive–analytical approach, with a sample of 60 male and female students from the Faculty of Humanities and Social Sciences, selected randomly.

The study applied the ServPerf model, which includes five dimensions (Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy), as developed by Dr. Nasreen Saleh Mohamed Salah El–Din (2016). After data collection and analysis using statistical software, the following results were concluded:

- ✓ The perceived level of university service quality by students is **moderate**.
- ✓ The perceived level of **tangibility** by students is **moderate**.
- ✓ The perceived level of **reliability** by students is **moderate**.
- ✓ The perceived level of **responsiveness** by students is **moderate**.
- ✓ The perceived level of **assurance** by students is **moderate**.
- ✓ The perceived level of **empathy** by students is **moderate**.
- ✓ **No statistically significant differences** were found in the perceived level of university services at the Faculty of Humanities and Social Sciences based on **gender**.
- ✓ **No statistically significant differences** were found based on **academic specialization**.
- ✓ **No statistically significant differences** were found based on **academic level** (year of study).

Keywords: Quality, Educational Services, Actual Performance (ServPerf), Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

فهرس المحتويات

ص	العنصر
01	شكر وتقدير
02	الإهداء
03	ملخص الدراسة
05	فهرس المحتويات
06	فهرس الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول: تقديم الدراسة	
12	أهداف الدراسة
12	أهمية الدراسة
12	مشكلة الدراسة
14	تساؤلات الدراسة
15	فرضيات الدراسة
16	التحديد الإجرائي للمفاهيم
17	الدراسات السابقة
20	مدخل مفاهيمي
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
28	تمهيد
28	1/ المنهج
28	2/ الدراسة الأساسية
37	3/ الأساليب المستعملة في الدراسة

الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة النتائج	
39	تمهيد
39	1/ عرض وتحليل النتائج
56	2/ مناقشة وتفسير النتائج
68	الاستنتاج العام
69	اقتراحات
73	خاتمة
75	قائمة المصادر والمراجع
79	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	ص
01	يوضح خصائص أفراد العينة حسب الجنس	30
02	يوضح خصائص أفراد العينة حسب التخصص	31
03	يوضح خصائص أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	31
04	يوضح الأبعاد والفقرات المرتبطة بها	34
05	يوضح درجة الاستجابة	34
06	يوضح البدائل والأوزان	35
07	يوضح درجة الاستجابة (مفتاح التصحيح)	39
08	يوضح مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة باستخدام نموذج الأداء الفعلي	40
09	يوضح مستوى جودة الخدمات الجامعية الملموسية المدركة	41

42	يوضح مستوى جودة الخدمات الجامعية الاعتمادية المدركة	10
43	يوضح مستوى جودة الخدمات الجامعية سرعة الاستجابة المدركة	11
44	يوضح مستوى جودة الخدمات الجامعية الأمان المدركة	12
45	يوضح مستوى جودة الخدمات الجامعية التعاطف المدركة	13
46	يوضح الفروق في مستوى الخدمات المدركة وأبعادها التي تعزى متغير الجنس	14
49	يوضح الفروق في مستوى الخدمات المدركة وأبعادها التي تعزى متغير التخصص	15
52	يوضح الفروق في مستوى الخدمات المدركة وأبعادها التي تعزى متغير المستوى الدراسي	16

مقدّمة

عرف التعليم تطوراً عبر الزمن مرافقاً التطور البشري الحاصل وذلك لأهميته التي برزت منذ القدم، حيث كان يقتصر على التعليم الديني وما يتعلق بالكتب السماوية وفي الحضارات الإسلامية، إلا أنه ومع مرور الوقت أصبح التعليم يهتم بمواضيع أخرى دنيوية مرتبطة بحل المشكلات اليومية للأفراد كالعلوم والطب وغيرها.

كما ترجع فكرة التعليم كاستثمار إلى كون التعليم يقصد الأفراد من حيث تنمية المعارف والمهارات الجديدة والمتنوعة ، والتي تساعد بدورها على زيادة الإنتاجية وبالتالي ارتفاع الدخل الفردي والقومي والمساهمة في النمو الاقتصادي والمعرفي والاجتماعي للدول.

وهو ما دفع بالكثير من دول العالم للاهتمام بالتعليم، وذلك بتوسيع هيكلته وتنظيمه عبر مختلف مراحله: (الإبتدائي، المتوسط، الثانوي وصولاً إلى التعليم العالي) ، والاستثمار فيه ضمن القطاع الخاص ما انعكس إيجاباً عليه من حيث النوعية والجودة فجودة التعليم العالي تعد من بين الموضوعات المطروحة عبر العالم، إذ وضعت الدول المتقدمة مخططات ونماذج لتقييمها، كما تستعد الدول النامية إلى مواكبة هذا التطور. (خضير كاظم حمود، 2007)

وعلى غرار باقي الدول اهتمت الجزائر بقطاع التعليم العالي؛ سواء من حيث الكم أو النوع منذ استقلالها، وهذا من خلال الإصلاحات التي عرفها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، حيث عرفت توسعاً كبيراً في عدد الجامعات وزيادة عدد المقاعد البيداغوجية من حيث الكم، أما من حيث النوع فلا تزال تقوم بمحاولات لمواكبة التغيرات وتطورات العالمية من خلال تبنيها نظام L.M.D والاهتمام بجودة الخدمة التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، وهي تسعى دورياً لتقييم مدى نجاح الاجراءات المعمول بها لتحسين جودة التكوين في قطاع التعليم العالي ، حيث يساهم نموذج الأداء الفعلي "servpref" في قياس الجودة المدركة نحو الخدمة الجامعية من وجهة نظر الطلبة

، وذلك من خلال أبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، سرعة الاستجابة والتعاطف).

وعليه فإن البحث الحالي يسلط الضوء على جودة الخدمات الجامعية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-سعيدة- باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref".
وقد أجريت هذه الدراسة وفق منهجية "IMRAD" وهي تشمل ثلاثة فصول:

1- تقديم الدراسة: سنستعرض في هذا الفصل كل من مشكلة الدراسة، التساؤلات، الفرضيات، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، المفاهيم الأساسية، الدراسات السابقة والمقاربات النظرية لمتغير الدراسة (جودة الخدمات الجامعية المدركة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية) وأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة والتعاطف).

2- الإطار المنهجي: أو الإجراءات المنهجية والتي تضمنت كل من: المنهج المعتمد في الدراسة، الدراسات الأساسية، الحدود الزمانية والمكانية والبشرية، العينة وخصائصها، أداة الدراسة، والأساليب الإحصائية.

3- عرض وتحليل ومناقشة النتائج: ويشمل عرض وتحليل النتائج، ثم مناقشتها وتفسير النتائج مع مقترحات.

وأخيرا خاتمة إضافة لقائمة المصادر والمراجع.

الفصل الأول:

تقديم الدراسة

1- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة للإحاطة بجملة العناصر هي

- التعرف على مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref".
- التعرف على مستوى جودة الملموسية المدركة من وجهة نظر الطلبة.
- التعرف على مستوى جودة الاعتمادية المدركة من وجهة نظر الطلبة.
- التعرف على مستوى جودة سرعة الاستجابة المدركة من وجهة نظر الطلبة.
- التعرف على مستوى جودة الأمان المدركة من وجهة نظر الطلبة.
- التعرف على مستوى جودة التعاطف المدركة من وجهة نظر الطلبة.
- التعرف على الفروق ان وجدت والتي تعزى لمتغيرات الجنس والتخصص والمستوى الدراسي.

2- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية موضوعها ، لكونها تهتم بجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي والتي أصبحت عنصرا حاسما في تحقيق رضا الطلبة ورفع كفاءة الأداء الجامعي الذي يعتبر عنصرا مهما في تحقيق نهضة الأمم ،وعليه فإن تقييم جودة الخدمات المدركة من وجهة نظر الطلبة كفاعلين أساسيين في العملية التربوية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref" الذي يعد أداة فعالة ومتميزة بسهولة الاستخدام وكذلك بزيادة درجة واقعيته ومصادقيته باعتباره نموذج يتكيف بحسب البيئة التي يطبق فيها

3- مشكلة الدراسة:

يعتبر التعليم العالي واجهة النظام التربوي في دول العالم لأنه مصدر إنتاج النخبة التي تشرف على قيادة كل مؤسسات الدولة : الاقتصادية، السياسية، العلمية والعسكرية. كما يمثل التعليم العالي في الجزائر كل من الجامعات والمعاهد والمدارس العليا التي

تهدف إلى تكوين إطارات مؤهلة علميا ومهنيًا في مختلف التخصصات بناءً على النظام الذي تبنته الجزائر منذ سنة 2004 والمتمثل في L.M.D (ليسانس، ماستر، دكتوراه) الذي يتوافق مع المعايير الأوروبية.

أما بالنسبة للجودة في التعليم العالي بالجزائر فهي تشير إلى مدى قدرة المؤسسات الجامعية على توفير بيئة تعليمية وخدمية متكاملة تلبي حاجات وتوقعات الطلبة الأساتذة والإداريين بحيث تساهم في تحقيق الأهداف الأكاديمية والتنموية للمجتمع الجزائري.

وفي ضوء ما سبق، تعتبر جودة الخدمات الجامعية المدركة، بأنها مجموعة الخصائص والمعايير التي تميز الخدمات المقدمة في الكلية والتي تقاس من خلال عدة مؤشرات منها مستوى رضا الطلبة عنها وعن مساهمتها في تحسين بيئة التعلم والتدريس انطلاقاً من هذا كله جاءت دراستنا هذه كمحاولة للتعرف على مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية "جامعة سعيدة" باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref" الذي يستند في قياس جودة الخدمات إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المكملة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة وهي كالتالي:

❖ **الملموسية tangibles:** وتشمل جودة الأجهزة والمباني والمظهر الخارجي للجامعة وللمرافق التابعة لها.

❖ **الاعتمادية reliability:** وتشمل القدرة على تقديم الخدمة في الوقت المحدد وبالكيفية المطلوبة.

❖ **الاستجابة responsiveness:** وتشمل استعدادات الكلية وموظفيها لمساعدة الطلبة وتقديم الخدمة بسرعة.

❖ **الأمان assurance:** مدى ثقة الطلبة بقدرات أعضاء هيئة التدريس وموظفي الكلية.

❖ **التعاطف empathy:** اهتمام الكلية باحتياجات الطلبة والتعامل معهم بشكل فردي.

كل ذلك للبحث عن مشكل تقييم جودة الخدمات المقدمة من قبل الكليات الجامعية "كليتتا نموذجاً " لأن التقييم هو ما من شأنه أن يعطينا تصور واضح حول ما يمكن عمله مستقبلاً .

4- تساؤلات الدراسة:

من هنا يمكننا صياغة التساؤلات التالية :

1. ما مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة ؟
2. ما هو مستوى جودة الملموسية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة؟
3. ما هو مستوى جودة الاعتمادية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة؟
4. ما هو مستوى جودة الأمان المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة؟
5. ما هو مستوى جودة التعاطف المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة؟
6. ما هو مستوى جودة الاستجابة المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة؟
7. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة تعزى لمتغير الجنس؟

8. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة تعزى لمتغير التخصص؟

9. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة تعزى لمتغير المستوى الدراسي؟

5- فرضيات الدراسة: تتمثل فيما يلي

1. مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة متوسطة.

2. مستوى جودة الملموسية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة متوسطة .

3. مستوى جودة الاعتمادية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة منخفضة .

4. مستوى جودة سرعة الاستجابة المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة منخفضة

5. مستوى جودة الأمان المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة مرتفعة .

6. مستوى جودة التعاطف المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة متوسطة .

7. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة تعزى لمتغير الجنس.

8. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة تعزى لمتغير التخصص.
9. هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

6- التحديد الإجرائي للمفاهيم:

❖ جودة الخدمات الجامعية المدركة:

- هي مجموعة الخدمات والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها كليات الجامعة حسب ما يدركه الطالب المتمدرس بها، من لحظة دخوله إلى الكلية وتخصصه في أحد أقسامها إلى لحظة تخرجه وحصوله على درجة جامعية.
- ونعبر عنها في دراستنا هذه بالدرجة التي تقابل استجابة الطالب على مقياس نموذج الأداء الفعلي "servpref" وعلى كل بعد من أبعاده الخمسة : الملموسية، الاعتمادية، الأمان، سرعة الاستجابة، التعاطف.
- والتي تكون بين متوسطة إلى عالية أي تقع ضمن المجال التالي: [5 - 2.33]

❖ نموذج الأداء الفعلي "servpref":

- هو نموذج لقياس والتقييم جودة الخدمات بالمؤسسات الخدمية المختلفة التي من بينها الجامعات.
- ويعتمد على قياس الأداء الفعلي للخدمة من وجهة نظر المستفيدين المعبر عنهم في دراستنا الحالية بالطلبة.

7- الدراسات السابقة:

دراسات حول جودة الخدمات الجامعية المدركة:

➤ دراسة: راجح بوقرة وآخرون (2014) مسيلة.

العنوان: التعرف على موقع الكلية مقارنة بالكليات الأخرى مع تحديد نقاط الضعف.

الأدوات المستعملة: الاستبيان.

المنهج: المنهج الوصفي.

العينة: 70 طالب وطالبة.

نتائج الدراسة: خلصت النتائج إلى أن تقييم الطلبة لمحاور ضمان جودة التعليم العالي المقدمة لهم من طرف الكلية كان محايدا ومتوسطا في الإجمال.

➤ دراسة: ismail and abiddin (2009) ماليزيا.

العنوان: احتياجات الطلبة في جانب المعلومات والخدمات أثناء التخرج من الجامعة.

الأدوات المستعملة: الاستبيان.

المنهج: المنهج الوصفي.

العينة: 341 طالب وطالبة.

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات والمعلومات المقدمة للطلاب كانت بدرجة متوسطة، وأن هناك فجوة بين توقعات الطلبة للخدمات المتوقعة وبين الخدمات المقدمة والتي يدركها الطلبة. (عيشة 2017)

➤ دراسة: عطوى نادية وبعيين نادية (2022) باتنة.

العنوان: قياس جودة مستوى الخدمات المكتبية من وجهة نظر الطلبة باستخدام مقياس الأداء الفعلي "servpref".

الأدوات المستعملة: الأداء الفعلي "servpref".

المنهج: المنهج الوصفي.

العينة: 110 طالب وطالبة.

نتائج الدراسة: وجود مستوى منخفض لجودة الخدمات المكتبية المقدمة والمدركة فعليا من طرف الطلبة مع وجود فروق في مستوى تقييم جودة الخدمات المكتبية من خلال أبعاد مقياس "servpref" من وجهة نظر الطلبة تعزي للمستوى الدراسي.

➤ دراسة: فاطمة أحمد زكي إبراهيم (2022) مصر.

العنوان: تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في التعليم الجامعي باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref".

الأدوات المستعملة: نموذج الأداء الفعلي "servpref".

المنهج: المنهج الوصفي.

العينة: 320 طالب وطالبة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن الخدمات الطلابية الإدارية بحاجة إلى تطوير وتحسين مستوى جودتها خاصة بتطوير كفاءات الإداريين وزيادة خبرتهم في مجال العمل الإداري، وتطوير البنية التحتية من تجهيزات وأدوات وإمكانيات لازمة لإنجاز خدمات الطلبة المختلفة.

➤ دراسة: نسرين صالح محمد صلاح الدين (2016).

العنوان: تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref".

الأدوات المستعملة: نموذج الأداء الفعلي "servpref".

المنهج: المنهج الوصفي.

العينة: 524 طالب وطالبة.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها ويتوقعها الطلبة كانت متوسطة في جميع أبعاد الاستبيان مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الطالبات، وكذلك فروق بين المستوى الدراسي بالنسبة لجميع أبعاد الجودة ماعدا بعد الأمان.

➤ **دراسة:** أحمد جعيجع (2024) مسيلة.

العنوان: تأثير جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة الجامعيين.

الأدوات المستعملة: استبيان - نموذج الأداء الفعلي "servpref" + "spss".

المنهج: المنهج الوصفي.

العينة: 182 طالب وطالبة.

نتائج الدراسة: يتركز مفهوم جودة الخدمة التعليمية على تحقيق رضا الطلبة وذلك بتقديم الجامعة لخدمات تتطابق مع توقعاتهم أو توافقها.

➤ **دراسة:** سلمان (2013) غزة.

العنوان: قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة من قبل الطلبة.

الأدوات المستعملة: مقياس جودة الخدمة "servpref".

المنهج: المنهج الوصفي.

العينة: 380 طالب وطالبة.

نتائج الدراسة: وكانت أهم النتائج أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث ولصالح الإناث. كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية وفي أبعاد العناصر الملموسية والاستجابة لصالح التخصصات التطبيقية في حين لا توجد فروق ذات دلالة في الأبعاد الأخرى وهي الاعتمادية، الأمان، والتعاطف.

التعليق على الدراسات السابقة:

- من خلال استقراء الدراسات السابقة يتضح ما يلي:
- أن نموذج "servperf" هو أحد أهم النماذج التي تساعد في قياس جودة الخدمات، نظرا لبساطته وتطابقه مع واقع المؤسسات الخدمية وقابليته للتطبيق بها.
- أن بعض الباحثين قاموا بتعديل في نموذج "servperf" وإضافة أبعاد حسب مقتضيات الدراسة والبيئة التي يطبق فيها النموذج.
- أن الشرط الأساسي لاستدامة الجودة بالجامعات هو تحقيق رضا الطلبة.
- 8- المقاربات النظرية:

تمهيد:

- سنتطرق في المقاربات النظرية إلى جودة الخدمات الجامعية المدركة باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servperf" بشكل موجز يتماشى مع أهداف الدراسة.

1-8 الخدمة:

- تعني أي نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها طرف إلى طرف آخر. وقد تكون غير ملموسة بطبيعتها. (kotler 2003)
- الخدمة هي الأداء المدرك الذي يحكم عليه الزبون بناءا على التفاعل مع مقدم الخدمة وجودة التنفيذ، يستخدم كمؤشر على رضا المستفيد. (paraswamanetal 1988)

2-8 الجودة:

- يرجع مفهوم الجودة "qualité" إلى الكلمة اللاتينية "qualititas" والتي تعني طبيعة الشخص أو الشيء ودرجة الصلابة، كما كانت تعني الدقة والإتقان.(قرين 2019)

- كما يحدد "larousse" معنى كلمة جودة بأنها الخاصية التي تحدد طبيعة شيء ما، ويضيف "larousse" بعض التجديدات على معناها بأنها التفوق والتميز في شيء ما.

- كما يعرفها "josef juran" بأنها مدى ملاءمة المنتج للاستخدام، أي تقديم المنتج لأفضل أداء وبأصدق الصفات والجودة، أيضا هي القدرة على إرضاء الزبون.

- هي درجة التنبؤ المنتظم بمستوى الأداء المتوقع مع الجد من التباين والتحسين المستمر. (deming 1986)

- هي مفهوم متعدد الأبعاد في التعليم يمكن أن تعين الامتياز والملاءمة للغرض أو تحقيق القيمة مقابل المال أو التحسين المستمر. (harvey&green 1993)

- الجودة هي الالتزام بتحقيق أعلى مستويات الأداء الممكنة بما يتماشى مع توقعات المستفيدين وتطورات البيئة المحيطة. (أبو ناعم 2018)

3-8 قياس جودة الخدمة:

- إن التطوير وتحسين مستوى جودة الأداء يبدأ بالقياس وينتهي بالتقييم، فالقياس عبارة عن أداة أو وسيلة للتقييم (بوعافية 2006، ص45) حيث نجد أن الانطباعات عن الخدمة التي تقدمها المؤسسات بعكس معايير الجودة الخاصة لكل مؤسسة.

- ولقت أفرزت الدراسات الخاصة لموضوع جودة الخدمة مدخلين رئيسيين لتحديد الجودة وقياسها وهما: مدخل الاتجاهات ومدخل الفجوة حيث يشكلان الإطار العام لقياس جودة الخدمة والتي تعد من الموضوعات الحديثة التي مازالت موضع جدل بين الباحثين (أوفيدني 2009، ص160) وتجد من أوائل من تناول قياس جودة الخدمة على نحو عام ومن خلال مجموعة من الخصائص هم "باراسو رامون بيرري،

وريثامل "parrasuramam, zetaml and berry" سنة 1988 حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم المعروف بـ "سيرفكال servqual" لقياس جودة الخدمة واعتبروا أن الحاجة إلى قياس جودة الخدمة هو مساعدة المنظمات على الكشف عن الأسباب المحددة التي تقف وراء القصور في جودة خدماتها.

- بينما يرى "كروتين وتايلور cronin&taylor" صاحب مقياس الأداء الفعلي للخدمة "servperf" أنه ينبغي قياس جودة الخدمة من أجل تحديد أوجه الاختلاف والتنبؤ بمقدار جودة الخدمة الشاملة.

- وعليه فقياس جودة الخدمة بمقاييس مناسبة يعد إجراء للتعرف من خلاله على آراء المستفيدين عن مستوى جودة الخدمة المقدمة والمدركة بالمكتبة والتي يمكن أن تشبع رغبات المستفيد وتحقق السعادة له، فهي إجراء وأسلوب تحسيبي للخدمة.

4-8 جودة الخدمات الجامعية The quality of university:

تتعدد التعريفات في جودة الخدمات الجامعية، وقد يرجع ذلك إلى الخصائص الفريدة للخدمة بشكل عام والخدمة الجامعية بشكل خاص وعليه فإن من أهم تعريفات جودة الخدمات الجامعية ما يلي:

- هي إدراك الطالب الجامعي لمستوى الخدمات المقدمة له في الجامعة، وتقييمه لجودتها استناد إلى تجربته الشخصية وتوقعاته المسبقة ومقارنته مع المؤسسات أو نماذج تعليمية أخرى. (الفقي 2015)

- كما تمثل جودة الخدمات الجامعية المدركة مدى رضا الطالب عن الخدمة المقدمة له، باعتباره عنصراً فعالاً في تقييم أداء المؤسسة الجامعية. (harvey&green 1993)

- هي مدى قدرة المؤسسة الجامعية على تحقيق أهدافها وتلبية حاجات وتوقعات الطلبة والمجتمع من خلال تقديم خدمات أكاديمية وإدارية فعالة ومتكاملة. (unesco 2005)
- جودة الخدمات الجامعية المدركة تعكس درجة رضا الطلبة عند الخدمات التعليمية وغير تعليمية التي يتلقونها خلال فترة دراستهم، وهي تمثل العامل الحاسم في تقييم فعالية مؤسسة جامعية. (douglas etal 2006)

5-8 نموذج الأداء الفعلي "servperf":

- هو آلية تقييم تستخدم لقياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركه الطلبة من خلال التجربة الفعلية، دون اعتبار لتوقعاتهم أو تصوراتهم المسبقة. (عبد القادر 2019)
- هو نموذج يعتمد عليه لقياس جودة الخدمات من خلال ملاحظة وتقييم الأداء المحقق على أرض الواقع، وفق مؤشرات موضوعية أو استجابات فعلية للمستفيدين. (د.الحاج صالح 2017)
- هو آلية لتقييم جودة الخدمات الجامعية تعتمد على ما تم تقديمه فعلياً من خدمات تعليمية وإدارية، كما يتجلى في سلوكيات وتفاعلات المؤسسة مع الطالب. (د. أحمد شحاتة 2018)

6-8 النماذج التي تقيس الجودة :

▪ نموذج "متواني وكومر" (motwani and kumer):

- يعتبر من أهم نماذج تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تهدف لتحسين جودة التعليم العالي، ويتضمن 05 مراحل مترابطة، يمكن توضيحها وفقاً للشكل التالي:
- مرحلة التصميم:تتعلق بضرورة اهتمام الإدارة العليا للجامعة بها، والتزامها بتطبيقها، وتطبيق الدعم الإداري اللازم لذلك.
- مرحلة الإعداد:وذلك بتحديد الاختيارات ورسم السياسات ووضع الاستراتيجيات

اللازمة للتنفيذ، ونشر ثقافة الجودة لدى مختلف العاملين بالجامعة.

- مرحلة التنفيذ:توفير الإمكانيات المختلفة اللازمة للتنفيذ، وتشكيل مجلس الجودة على مستوى الجامعة وتشكيل فرق تحسين الجودة، وتحديد معايير التقييم.
- مرحلة التوسع التكميلي:تعمل على تشكيل الفرق التي تهتم بتطوير التعليم، مكافأة التحسين وتقدير عمليات التغيير الإيجابي.

-مرحلة التقييم:تتضمن متابعة وتقييم برامج التحسين وعمليات التغيير التي يتطلبها تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.



شكل (01): نموذج "متواني وكومر" لإدارة الجودة الشاملة

المرجع :

Source: Motwani,J, and Kumar The Need for Implementing TQM in education(1997, pp: 131-135).

■ نموذج أرفن (Irvin): قام أرفن "باقترح أبعاد عدة تمثل إستراتيجية تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية والتي تشمل :

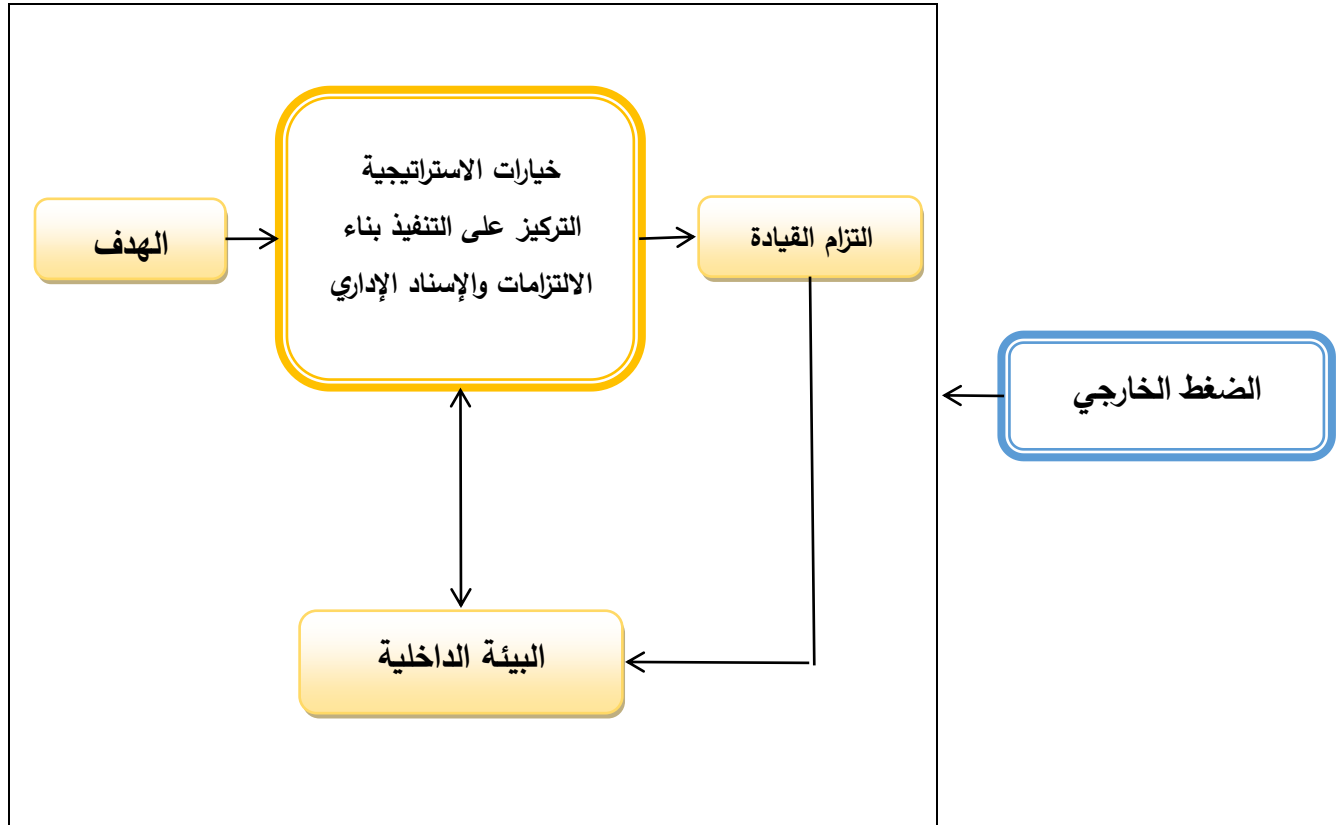
-الضغط الخارجي: معرفة تأثير المتغيرات الداخلية والخارجية في عملية التغيير و محاولة تحليل هذه الضغوط من مختلف جوانبها والتي لها علاقة بـ بسير المؤسسات التعليمية.

-التزام القيادة: تعني دور القيادة في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة والحفاظ عليها ودفعها للأمام .

-خيارات إستراتيجية: ينبغي على المؤسسة التعليمية توفير خيارات إستراتيجية سواء قصدت إحراز تحسين على مستوى المؤسسة كلها أم توفير الدعم الإداري باتجاه التحسين، أم وضع الاستراتيجيات الخاصة لبناء التزامات التغيير .

-التقييم: والذي يعتمد على اختيار المؤشرات الحديثة الخاصة بعملية التقييم للمؤسسات التعليمية لقياس مدى التقدم.

-تحديد الهدف: ويتمثل في تطبيق الأهداف الدقيقة لمبادرات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.



الشكل (02) يبين عناصر نموذج "آرفن" لإدارة الجودة الشاملة
المصدر: السامرائي، (2007، ص: 127).

الفصل الثاني:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

يدرس هذا الفصل الجانب المنهجي من الدراسة حيث نستله بالمنهج المستخدم في الدراسة ثم التعرف على كل من الحدود الزمانية والمكانية للدراسة وصولاً إلى مجتمع وعينة الدراسة والخصائص التي تتصف بها عينة الدراسة، ومن ثم نتطرق إلى الأداة المستخدمة وأهم الخصائص السيكمترية لها. وفي الأخير سنختتم هذا الفصل بالأساليب الإحصائية التي اعتمدتها في هذه الدراسة.

1- المنهج:

استخدمت الباحثة في الدراسة الحالية منهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب للتحقق من فرضياتنا والإجابة عن تساؤلات الدراسة.

كما يعد المنهج الوصفي التحليلي المنهج الأكثر استخداماً بشكل عام والأكثر توضيحاً لدراسة جودة الخدمات الجامعية الفعلية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بشكل خاص، وعليه فإن منهج الوصف التحليلي هو المنهج الملائم لهذه الدراسة.

2- الدراسة الأساسية:

لقد شرعت الباحثة مباشرة في الدراسة الأساسية باعتمادها على اختبار محدد مسبقاً (نموذج قياس الأداء الفعلي "servpref") ولم يكن من داعي لإعادة التحقق من الخصائص السيكمترية له لأنه أصلاً تم تكييفه على البيئة العربية وفي البيئة المحلية الجزائرية من خلال عدة دراسات سابقة في قطاعات مختلفة (صدق وثبات).

2-1- الإطار المكاني: تمت هذه الدراسة على مستوى جامعة الدكتور مولاي الطاهر بولاية سعيدة بالضبط في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

نبذة عن مكان الدراسة:

تعتبر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من الكليات الحديثة بجامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، حيث كانت بداية تكوين هذا التخصص (العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية) في الجامعة بداية من السنة الدراسية 2008-2009، بقسم العلوم الإنسانية والاجتماعية بعدد طلبة قدر بـ 222 طالب وطالبة، وبتأطير 117 أستاذ وأستاذة.

بعد ثلاثة سنوات من التكوين والاجتهاد ارتقى من قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية إلى الكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية سنة 2013، كما اختتمت هذه الكلية بمبنى خاص بكل من تخصص العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية سنة 2024.

2-2- الإطار الزمني: تمت الدراسة الحالية خلال الفترة الممتدة ما بين 2025/02/15 إلى غاية 2025/02/24.

2-3- الإطار البشري: تتمثل عينة الدراسة في كل من قد طلبة الليسانس والماستر في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الدكتور مولاي الطاهر -سعيدة- والبالغ عددهم:

أ- مجتمع الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة جميع طلبة الكلية

- عدد طلبة ليسانس قسم العلوم الإنسانية 419.
- عدد طلبة ليسانس قسم العلوم الاجتماعية 514.
- عدد طلبة ماستر قسم العلوم الإنسانية 177.
- عدد طلبة ماستر قسم العلوم الاجتماعية 259.

وعليه فإن مجتمع الدراسة الحالية يبلغ عددهم الكلي 1764 طالباً لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة الدكتور مولاي الطاهر -سعيدة-.

ب- عينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة الاستطلاعية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الدكتور مولاي الطاهر -سعيدة- البالغ عددهم 1764 طالب، أما حجم العينة فهو 60 طالب تم اختيارهم بطريقة عينة الصدفة، أي ممن تصادف وجودهم يوم توزيعنا لاستمارات الاستبيان بشرط أن يكونوا من طلبة الكلية .

خصائص العينة:

أ- حسب متغير الجنس: من خلال الجدول أدناه سأقوم بتوضيح خصائص عينة الدراسة لمتغير الجنس.

جدول رقم (1) يوضح خصائص أفراد العينة حسب الجنس

النسب المئوية	التكرارات	خصائص العينة	
%38	23	ذكر	الجنس
%62	37	أنثى	
%100	60	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق بأن نسبة الإناث أكبر 62% من نسبة الذكور 38% وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة الإناث مقارنة بالذكور وإقبالهم خاصة في كليات العلوم الإنسانية والاجتماعية.

ب- حسب متغير التخصص: من خلال الجدول أدناه سأقوم بتوضيح خصائص عينة الدراسة لمتغير التخصص.

جدول رقم (2) يوضح خصائص أفراد العينة حسب التخصص

النسب المئوية	التكرار	خصائص العينة	
40%	24	علوم إنسانية	التخصص
60%	36	علوم اجتماعية	
100%	60	المجموع	

يتضمن الجدول السابق بأن نسبة أفراد العينة في تخصص العلوم الاجتماعية 60% وهو مرتفع نسبياً مقارنة مع نسبة أفراد العينة تخصص العلوم الإنسانية 40%. وهذا يدل على إقبال الطلبة على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة عامة وعلى التخصصات الفرعية للعلوم الاجتماعية خاصة.

ج- حسب متغير المستوى الدراسي:

من خلال الجدول أدناه سأقوم بتوضيح خصائص عينة الدراسة لمتغير المستوى الدراسي.

جدول رقم (3) يوضح خصائص أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

النسب المئوية	التكرار	خصائص العينة	
43%	26	ليسانس	المستوى الدراسي
57%	34	ماستر	
100%	60	المجموع	

يتضح من خلال الجدول السابق أن توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

- ليسانس: تمثلت نسبهم بـ (43%) والماستر: تمثلت نسبهم بـ (57%)

حيث لاحظنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة ذات مستوى علمي عالٍ وهي النسبة المتمثلة في طلبة الماستر مقارنة بطلبة الليسانس في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية - سعيدة

وعليه يمكننا تلخيص ما سبق من خلال تحليل خصائص العينة إلى أن:

○ انطلاقاً من متغير الجنس:

نجد أن كل من الجنسين لديه إقبال على الدراسات العليا ولكن بنسب متفاوتة نظراً إلى توجه الذكور إلى الحياة المهنية والتخصصات التقنية العلمية.

○ حسب متغير التخصص:

نجد أن ميول الطلبة تنوعت بين التخصصات في العلوم الإنسانية والاجتماعية وهذا يرجع إلى اختياراتهم المرتبطة عادة بعالم الشغل.

○ حسب متغير المستوى الدراسي:

نجد أن أفراد عينة الدراسة لطلبة الماستر أكبر مقارنة مع طلبة الليسانس، وذلك يرجع إلى توزيع الباحثة للاستبيان داخل مكتبة الجامعة ومن الصدفة كان أغلب أفراد عينتها من مستوى طلبة الماستر بكونهم مقبلين على التخرج وهذا ما يفسر تواجدهم بشكل أكبر في المكتبة وعينة الدراسة.

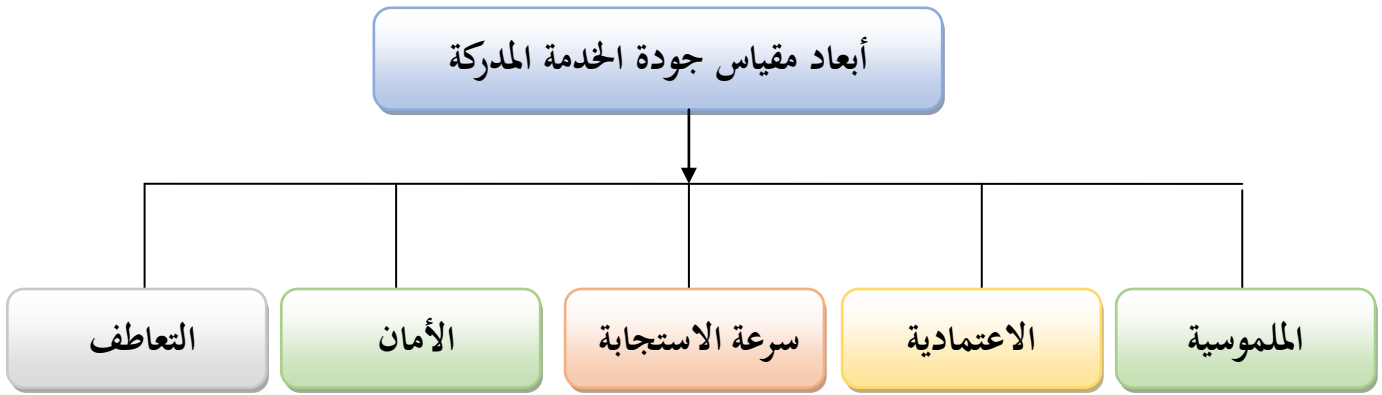
2-4 أداة الدراسة:

2-4-1- وصف أداة الدراسة:

اعتمدت الباحثة على مقياس "servpref" الذي طوره "كرونين cronin" و "تايلور taylor" سنة 1992، ومن خلال مراجعة الدراسات الأجنبية والدراسات المرتبطة بالترجمة العربية لمقياس الأداء الفعلي "servpref" خاصة ترجمة الدكتوراة نسرین صالح

محمد صلاح الدين 2016 لتقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref" نشر في مجلة البحث العلمي في التربية ،حيث تم الاعتماد على ترجمة الدكتورة نسرین صالح محمد صلاح الدين وإعادة صياغة لبعض العبارات بصورة تتناسب مع العينة من خلال إضافة كلمة **طالب** أو كلمة **كلية** للعبارات بهدف ملاءمة هذا المقياس لعينة الدراسة الميدانية لموضوعنا الحالي

ويشمل المقياس خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمة المدركة وهي كالتالي:



الشكل رقم (1) يوضح أبعاد الجودة المدركة

المرجع : من إعداد الطالبة

حيث من خلال مراجعتها للدراسات السابقة والمراجع العلمية المرتبطة بالبحث قامت به الدكتورة نسرین صالح محمد صلاح الدين بترجمة مقياس "servpref" وإعادة صياغة بعض العبارات وإضافة بعض العبارات بصورة تتناسب مع مجتمع الدراسة وعينته وهدف الدراسة وعليه تضمن الاستبيان خمسة محاور وهي كالآتي:

1. المحور الأول: الجوانب المادية الملموسة ويضم 17 عبارة.
2. المحور الثاني: الاعتمادية أو المصداقية في التعامل ويضم 09 عبارات.
3. المحور الثالث: سرعة الاستجابة ويضم 09 عبارات.
4. المحور الرابع: الأمان ويضم 10 عبارات.
5. المحور الخامس: التعاطف والاهتمام بالطلبة ويضم 13 عبارة.

والهدف من ذلك تقييم جودة الخدمات التي تقدمها كلية التربية بجامعة عين شمس
بمصر.

جدول رقم (4) :يوضح الأبعاد والفقرات المرتبطة بها

البعد	الفقرات
الملموسية	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12 13-14-15-16-17
الاعتمادية	18-19-20-21-22-23-24-25-26
سرعة الاستجابة	27-28-29-30-31-32-33-34-35
الأمان	36-37-38-39-40-41-42-43-44-45
التعاطف	46-47-48-49-50-51-52-53-54-55 56-57-58

1. مفتاح التصحيح: للحكم على درجة استجابة العينة وفق مقياس ليكرت تم الاعتماد
على التصحيح التالي:

جدول رقم (5) يوضح درجة الاستجابة

المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة
1 - 2,32	ضعيفة
2,33 - 3,65	متوسطة
3,66 - 5	عالية

- البدائل والأوزان:

جدول رقم (6) يوضح البدائل والأوزان

البدائل	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5

2-4-2 عرض للخصائص السيكمترية للأداة:

وفق ما تم اختباره في دراسة الدكتور نسرین صالح محمد صلاح الدين والتي قامت بالتحقق من الخصائص السيكمترية وتكييف الأداة على البيئة العربية (خطاب، 2003) كما يلي:

أ/ معامل الصدق لمقياس الأداء الفعلي "servpref":

للتحقق من معاملات الصدق للأداة قامت الدكتورة نسرین صالح محمد صلاح الدين بحساب الصدق من خلال:

- صدق المحكمين.
- صدق الاتساق الداخلي.

صدق الأداة من وجهة نظر المحكمين:

عرضت الأداة على عدد 12 من السادة المحكمين وقد أبدوا بعض الملاحظات على العبارات وتم الأخذ بالملاحظات وإخراج الأداة في صورتها النهائية.

صدق الاتساق الداخلي:

والذي يقصد به مدى ارتباط عبارات الاستبيان ببعضها البعض وذلك بحساب معامل ارتباط كل محور من محاور الاستبيان بينها وبين الدرجة الكلية للاستبيان ككل.

بحيث كانت معاملات الارتباط جميعها دالة على مستوى دلالة (0,01) مما يدل على الاتساق الداخلي بين محاور الاستبيان ودرجتها الكلية المرتفعة مما يدل ويؤكد على صدق الاستبيان ومن ثم صلاحيتها لاستخدام التطبيق.

ب/ معاملات ثبات الاختبار:

للتحقق من معاملات الاختبار قامت الدكتورة نسرين صالح محمد صلاح الدين بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية تكونت من طالب بكلية التربية جامعة عين شمس عما اعتمدت معامل "ألفا كرومباخ" لحساب الثبات.

معامل الثبات ألفا كرومباخ:

حازت عبارات الاستبيان على معاملات ثبات مرتفعة إلى حد كبير سواءً بالنسبة لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات بحيث كان معامل ثبات "ألفا كرومباخ" لبعد الجوانب المادية الملموسة يقدر بـ (0,877) والاعتمادية أو المصادقية في التعامل يقدر بـ (0,855) وسرعة الاستجابة يقدر بـ (0,728) والأمان يقدر بـ (0,863) وفي الأخير التعاطف والاهتمام بالطلبة يقدر بـ (0,865).

معامل الثبات ككل:

كان معامل الثبات للاستبيان ككل أيضا مرتفع حيث قدر بـ (0,952) مما أشار إلى تجانس عبارات الاستبيان ومن ثم ثباتها وصلاحيتها للتطبيق.

2-5 الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة:

تمت معالجة البيانات من خلال الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS الإصدار 20 وفيما يلي سنعرض أهم الأساليب الإحصائية المتعددة.

1. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على مواصفات العينة التي تم التطبيق عليها.
2. المتوسطات الحسابية لمعرفة مستوى الجودة المدركة .
3. اختبار T.TEST لحساب الفروق.

الفصل الثالث

1/ عرض وتحليل النتائج

2/ مناقشة وتفسير النتائج

تمهيد:

سنعرض في هذا الفصل من البحث تقييم لجودة الخدمات الجامعية المدركة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الدكتور مولاي الطاهر -سعيدة- باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref" من خلال معطيات الدراسة الميدانية بحيث نقوم بعرضها في جداول التحليل كما سنعلق على كل بعد من أبعاد الدراسة ثم نقوم بمناقشتها وتفسيرها على ضوء فرضيات الدراسة التي تم التطرق إليها سابقا.

أولا: عرض وتحليل النتائج:

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية 01: " مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref" بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لولاية سعيدة من وجهة نظر الطلبة "متوسط".

وللتحقق من صحة الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي ومطابقته مع مفتاح التصحيح.

مفتاح التصحيح :

جدول رقم (7) يوضح درجة الاستجابة (مفتاح التصحيح)

المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة
من 1 إلى 2.32	ضعيفة
من 2.33 إلى 3.65	متوسطة
من 3.66 إلى 5	عالية

وبعد مقارنة درجة الاستجابة التي قمنا بحسابها مع درجة الاستجابة في مفتاح التصحيح كما هو مبين في الجدول أدناه

الجدول رقم (8) يوضح مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة باستخدام نموذج الأداء

الفعلي "servpref"

التقييم	درجة الاستجابة في مفتاح التصحيح	درجة الاستجابة	جودة الخدمات الجامعية المدركة باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref"
متوسطة	[3.65 – 2.33]	2.98	

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي (2.98) متطابق مع مفتاح التصحيح ضمن الفئة المتوسطة (3.65 – 2.33)،

وعليه يمكننا أن نقول أن الفرضية الرئيسية تحققت.

أما مستوى جودة أبعاد الخدمات الجامعية المدركة باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref" فهو كما يلي:

نص الفرضية الثانية:

"مستوى جودة خدمات الملموسية المدركة **متوسطة**".

وللتحقق من صحة الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي ومطابقته مع مفتاح التصحيح. بنفس خطوات الفرضية الرئيسية السابقة

الجدول رقم (9) يوضح مستوى جودة خدمات الملموسية المدركة

الملموسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الفقرة 01	2.93	1.260	متوسطة
الفقرة 02	3.33	1.284	متوسطة
الفقرة 03	2.87	1.255	متوسطة
الفقرة 04	2.83	1.107	متوسطة
الفقرة 05	2.88	1.263	متوسطة
الفقرة 06	3.43	1.095	متوسطة
الفقرة 07	1.90	1.285	ضعيفة
الفقرة 08	3.73	0.972	عالية
الفقرة 09	4.00	1.042	عالية
الفقرة 10	3.52	1.172	متوسطة
الفقرة 11	3.85	1.071	عالية
الفقرة 12	2.58	1.225	متوسطة
الفقرة 13	1.92	1.109	ضعيفة
الفقرة 14	3.73	1.219	عالية
الفقرة 15	4.20	0.819	عالية
الفقرة 16	1.80	1.219	ضعيفة
الفقرة 17	3.08	1.062	متوسطة
بعد الملموسية ككل	3.09	0.55	متوسطة

يتضح من خلال الجدول السابق جودة الخدمات المدركة للموسمية كانت متوسطة لأن مقدار متوسطها الحسابي هو (3.09) وهو حسب مفتاح التصحيح ضمن الفئة المتوسطة (2.33 – 3.65).

عليه يمكننا أن نقول أن فرضية الثانية تحققت.

نص الفرضية الثالثة: "مستوى جودة خدمات الاعتمادية المدركة **منخفضة**".

بنفس الخطوات السابقة :

الجدول رقم (10) يوضح مستوى جودة خدمات الاعتمادية المدركة

جودة الاعتمادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الفقرة 18	2.95	1.268	متوسطة
الفقرة 19	2.90	0.969	متوسطة
الفقرة 20	2.92	1.109	متوسطة
الفقرة 21	3.13	1.186	متوسطة
الفقرة 22	2.70	1.154	متوسطة
الفقرة 23	2.82	1.112	متوسطة
الفقرة 24	2.38	1.121	متوسطة
الفقرة 25	2.88	1.136	متوسطة
الفقرة 26	2.62	1.223	متوسطة
بعد الاعتمادية ككل	2.81	0.77	متوسطة

من خلال الجدول نلاحظ أعلاه أن مستوى جودة الخدمات المدركة للاعتمادية كانت متوسطة لأن مقدار متوسطها الحسابي هو (2.81) وهو حسب مفتاح التصحيح ضمن الفئة المتوسطة (2.33 – 3.65).

وعليه يمكننا أن نقول أن فرضية الثالثة لم تتحقق لأنها كانت متوسطة وليس منخفضة.

نص الفرضية الرابعة : "مستوى جودة خدمات سرعة الاستجابة المدركة **منخفضة**".
بنفس الخطوات السابقة :

الجدول رقم (11) يوضح مستوى جودة خدمات سرعة الاستجابة المدركة

جودة سرعة الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الفقرة 27	3.40	1.251	متوسطة
الفقرة 28	2.68	1.112	متوسطة
الفقرة 29	3.02	1.157	متوسطة
الفقرة 30	2.90	1.100	متوسطة
الفقرة 31	3.20	1.190	متوسطة
الفقرة 32	3.07	1.133	متوسطة
الفقرة 33	2.92	1.225	متوسطة
الفقرة 34	2.32	1.081	ضعيفة
الفقرة 35	3.50	1.066	متوسطة
بعد سرعة الاستجابة ككل	3	0.75	متوسطة

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى جودة الخدمات المدركة لسرعة الاستجابة كانت متوسطة لأن مقدار متوسطها الحسابي هو (3) وهو حسب مفتاح التصحيح ضمن الفئة المتوسطة (2.33 – 3.65)

وعليه يمكننا أن نقول أن الفرضية الرابعة لم تتحقق لأنها متوسطة وليس منخفضة.

نص الفرضية الخامسة : " مستوى جودة خدمات الأمان المدركة **مرتفعة**".
بنفس الخطوات السابقة :

الجدول رقم (12) يوضح مستوى جودة خدمات الأمان المدركة

جودة الأمان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الفقرة 36	3.17	1.060	متوسطة
الفقرة 37	3.60	1.153	متوسطة
الفقرة 38	3.18	1.112	متوسطة
الفقرة 39	3.50	1.000	متوسطة
الفقرة 40	3.12	1.121	متوسطة
الفقرة 41	2.82	1.228	متوسطة
الفقرة 42	3.08	1.090	متوسطة
الفقرة 43	3.23	1.170	متوسطة
الفقرة 44	3.17	1.107	متوسطة
الفقرة 45	2.87	1.016	متوسطة
بعد الأمان ككل	3.17	0.53	متوسطة

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى جودة الخدمات المدركة للأمان كانت متوسطة لأن مقدار متوسطها الحسابي هو (3.17) وهو حسب مفتاح التصحيح ضمن الفئة المتوسطة (2.33 – 3.65).

وعليه يمكننا أن نقول أن فرضية الخامسة لم تتحقق فهي متوسطة وليس مرتفعة .

نص الفرضية السادسة: " مستوى جودة خدمات التعاطف المدركة "متوسطة".

بنفس الخطوات السابقة :

الجدول رقم (13) يوضح مستوى جودة خدمات التعاطف المدركة

جودة التعاطف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
--------------	-----------------	-------------------	---------

متوسطة	1.351	2.73	الفقرة 46
متوسطة	1.225	2.70	الفقرة 47
متوسطة	0.999	2.95	الفقرة 48
متوسطة	1.166	2.72	الفقرة 49
متوسطة	1.310	2.75	الفقرة 50
متوسطة	1.091	2.78	الفقرة 51
متوسطة	1.119	3.03	الفقرة 52
متوسطة	1.180	2.88	الفقرة 53
متوسطة	1.253	2.70	الفقرة 54
متوسطة	1.166	2.88	الفقرة 55
متوسطة	1.279	2.58	الفقرة 56
متوسطة	1.164	3.00	الفقرة 57
متوسطة	1.200	2.82	الفقرة 58
متوسطة	0.73	2.81	بعد التعاطف ككل

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى جودة الخدمات المدركة للتعاطف كانت متوسطة لأن مقدار متوسطها الحسابي هو (2.81) وهو حسب مفتاح التصحيح ضمن الفئة المتوسطة (2.33 – 3.65).

وعليه يمكننا أن نقول أن فرضية الجزئية السادسة تحققت.

نص الفرضية السابعة: "هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة تعزى لمتغير الجنس"

للتحقق من هذه الفرضية قمنا بحساب الفروق بين مجموعتين مستقلتين (ذكور، إناث) من خلال تطبيق اختبار T.Test كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول رقم (14) يوضح الفروق بين الجنسين في جودة الخدمات الجامعية المدركة

جودة الخدمات الجامعية المدركة	الجنس	المتوسط الحسابي	قيمة ت	قيمة sig	الدلالة الإحصائية
	ذكور	171.91	-0.234	0.816	غير دالة
	إناث	173.95			

لا يوجد فروق بين الجنسين ككل في إدراكهم لجودة الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (-0.234) وقيمة sig (0.816) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) **الفرضية لم تتحقق.**

جودة الملموسية:

بعد الملموسية	الجنس	المتوسط الحسابي	قيمة ت	قيمة sig	الدلالة الإحصائية
	ذكور	51.17	-0.914	0.365	غير دالة
	إناث	53.49			

لا يوجد فروق بين الجنسين في ادراكهم لجودة الملموسية في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (-0.914) وقيمة sig (0.365) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة الاعتمادية:

بعد الاعتمادية	الجنس	المتوسط	قيمة ت	قيمة sig	الدلالة
----------------	-------	---------	--------	----------	---------

الإحصائية			الحسابي		
غير دالة	0.574	-0.565	24.65	ذكور	
			25.70	إناث	

لا يوجد فروق بين الجنسين في ادراكهم لجودة الاعتمادية في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (-0565) وقيمة sig (0.574) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة الاستجابة:

الدالة الإحصائية	قيمة sig	قيمة ت	المتوسط الحسابي	الجنس	بعد سرعة الاستجابة
غير دالة	0.727	0.350	27.39	ذكور	
			26.76	إناث	

لا يوجد فروق بين الجنسين في إدراكهم لجودة سرعة الاستجابة في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (0.350) وقيمة sig (0.727) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة الأمان:

الدالة الإحصائية	قيمة sig	قيمة ت	المتوسط الحسابي	الجنس	بعد الأمان
غير دالة	0.820	0.229	31.96	ذكور	
			31.59	إناث	

لا يوجد فروق بين الجنسين في إدراكهم لجودة الأمان في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (0.229) وقيمة sig (0.820) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة التعاطف:

الدالة الإحصائية	قيمة sig	قيمة ت	المتوسط الحسابي	الجنس	بعد التعاطف
غير دالة	0.896	0.131	36.74	ذكور	
			36.41	إناث	

لا يوجد فروق بين الجنسين في إدراكهم لجودة التعاطف في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (0.131) وقيمة sig (0.896) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

النتيجة : ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة تعزى لمتغير الجنس

نص الفرضية الثامنة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة تعزى لمتغير التخصص " للتحقق من هذه الفرضية قمنا بحساب الفروق بين مجموعتين مستقلتين (علوم إنسانية، علوم اجتماعية) من خلال تطبيق اختبار T.Test كما موضح في الجدول أدناه.

جدول رقم (15) يوضح الفروق بين التخصصات في جودة الخدمات الجامعية المدركة وأبعادها

جودة الخدمات الجامعية المدركة	التخصص	المتوسط الحسابي	قيمة t	قيمة sig	الدلالة الإحصائية
	علوم إنسانية	177.67	0.877	0.384	غير دالة
	علوم اجتماعية	170.17			

لا يوجد فروق بين التخصصين علوم إنسانية وعلوم اجتماعية في إدراكهم لجودة الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة t (0.877) وقيمة sig (0.384) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة الملموسية:

بعد الملموسية	التخصص	المتوسط الحسابي	قيمة t	قيمة sig	الدلالة الإحصائية
	علوم إنسانية	52.25	-0.123	0.818	غير دالة
	علوم اجتماعية	52.83			

لا يوجد فروق بين التخصصين علوم إنسانية وعلوم اجتماعية في إدراكهم لجودة الملموسية في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث

كانت قيمة ت (-0.231) وقيمة sig (0.818) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة الاعتمادية:

الدالة الإحصائية	قيمة sig	قيمة ت	المتوسط الحسابي	التخصص	بعد الاعتمادية
غير دالة	0.123	1.565	27.00	علوم إنسانية	
			24.17	علوم اجتماعية	

لا يوجد فروق بين التخصصين علوم إنسانية وعلوم اجتماعية في إدراكهم لجودة الاعتمادية في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (1.565) وقيمة sig (0.123) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة الاستجابة:

الدالة الإحصائية	قيمة sig	قيمة ت	المتوسط الحسابي	التخصص	بعد الاستجابة
غير دالة	0.564	0.581	27.63	علوم إنسانية	
			26.58	علوم اجتماعية	

لا يوجد فروق بين التخصصين علوم إنسانية وعلوم اجتماعية في إدراكهم لجودة سرعة الاستجابة في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (0.581) وقيمة sig (0.564) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة الأمان:

الدالة الإحصائية	قيمة sig	قيمة ت	المتوسط الحسابي	التخصص	بعد الأمان
غير دالة	0.846	0.195	31.22	علوم إنسانية	
			31.61	علوم اجتماعية	

لا يوجد فروق بين التخصصين علوم إنسانية وعلوم اجتماعية في إدراكهم لجودة الأمان في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (0.195) وقيمة sig (0.846) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة التعاطف:

الدالة الإحصائية	قيمة sig	قيمة ت	المتوسط الحسابي	التخصص	بعد التعاطف
غير دالة	0.121	1.575	38.88	علوم إنسانية	
			34.97	علوم اجتماعية	

لا يوجد فروق بين التخصصين علوم إنسانية وعلوم اجتماعية في إدراكهم لجودة التعاطف في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (1.575) وقيمة sig (0.121) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

نص الفرضية التاسعة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من قبل طلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية سعيدة تعزى لمتغير المستوى الدراسي

للتحقق من هذه الفرضية قمنا بحساب الفروق بين مجموعتين مستقلتين (ليسانس، ماستر) من خلال تطبيق اختبار T.Test كما موضح في الجدول أدناه.

جدول رقم (16) يوضح الفروق بين المستوى الدراسي في جودة الخدمات الجامعية المدركة وأبعادها

جودة الخدمات الجامعية المدركة	المستوى الدراسي	المتوسط الحسابي	قيمة ت	قيمة sig	الدلالة الإحصائية
	ليسانس	181.54	1.782	0.080	غير دالة
	ماستر	166.76			

لا توجد فروق في المستوى الدراسي (ليسانس، ماستر) نحو إدراك الطلبة لجودة الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (1.782) وقيمة sig (0.080) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة الملموسية:

بعد الملموسية	المستوى الدراسي	المتوسط الحسابي	قيمة ت	قيمة sig	الدلالة الإحصائية
	ليسانس	56.65	3.086	0.003	دالة
	ماستر	49.50			

توجد فروق بين المستويات الدراسية (ليسانس، ماستر) في إدراكهم لجودة الملموسية في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

بحيث كانت قيمة ت (3.086) وقيمة sig (0.003) أي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

ولمعرفة الفروق لصالح من قمنا بالمقارنة بين المتوسطين الحسابيين ليسانس 56.65 والماستر 49.50 حيث يتضح لنا ان مستوى الليسانس هم أكثر إدراكاً بعد الملموسية من نظرائهم مستوى الماستر .

النتيجة : توجد فروق بين المستويات الدراسية (ليسانس، ماستر) في إدراكهم لجودة الملموسية في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لصالح مستوى الليسانس

جودة الاعتمادية:

بعد الاعتمادية	المستوى الدراسي	المتوسط الحسابي	قيمة t	قيمة sig	الدلالة الإحصائية
	ليسانس	27.04	1.721	0.091	غير دالة
	ماستر	23.97			

لا توجد فروق بين المستويات الدراسية (ليسانس، ماستر) في إدراكهم للاعتمادية في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة t (1.721) وقيمة sig (0.091) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة سرعة الاستجابة:

بعد سرعة الاستجابة	المستوى الدراسي	المتوسط الحسابي	قيمة t	قيمة sig	الدلالة الإحصائية
	ليسانس	28.04	1.040	0.303	غير دالة
	ماستر	26.21			

لا توجد فروق بين المستويات الدراسية (ليسانس، ماستر) في إدراكهم لسرعة الاستجابة في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث

كانت قيمة ت (1.040) وقيمة sig (0.303) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة الأمان:

الدالة الإحصائية	قيمة sig	قيمة ت	المتوسط الحسابي	المستوى الدراسي	بعد الأمان
غير دالة	0.928	-0.090	31.65	ليسانس	
			31.79	ماستر	

لا توجد فروق بين المستويات الدراسية (ليسانس، ماستر) في إدراكهم للأمان في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (-0.090) وقيمة sig (0.928) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

جودة التعاطف:

الدالة الإحصائية	قيمة sig	قيمة ت	المتوسط الحسابي	المستوى الدراسي	بعد التعاطف
غير دالة	0.229	1.216	38.15	ليسانس	
			35.29	ماستر	

لا توجد فروق بين المستويات الدراسية (ليسانس، ماستر) في إدراكهم للتعاطف في الخدمات الجامعية المقدمة من قبل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بحيث كانت قيمة ت (1.216) وقيمة sig (0.229) أي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

ثانيا: مناقشة وتفسير النتائج:

بعد عرض النتائج وتحليلها سنحاول فيما يلي مناقشتها وتفسيرها ومحاولة معرفة ما قد تنطوي عليه من دلالات ومعاني وربطها مع ما توصلت إليه الدراسات الأخرى التي درست نفس الموضوع وذلك في إطار الأهداف وفرضيات الدراسة.

نص الفرضية الأولى:

- مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من وجهة نظر الطلبة "متوسطة".

حيث بينت نتائج الجدول (8) أن قيمة المتوسط الحسابي بلغت (2.98) وهي في حدود المتوسط حسب مفتاح التصحيح التي صنفها ضمن الفئة المتوسطة (2.33 - 2.65) وهذا ما يشير إلى أن مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref" من وجهة نظر الطلبة متوسطة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بسعيدة، وهذا ما سنتطرق إليه من خلال الأبعاد الخمسة (اللموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف)

حيث سنفسر جودة الخدمات الجامعية المدركة وفق مستوى متوسط في جميع الأبعاد وذلك من وجهة نظر الطلبة ، وهذا راجع لبعض النقائص التي قد تؤثر سلبا على السير الحسن للخدمات الجامعية المدركة والتي تعمل ادارة الجامعة جاهدة لتداركها حسب توصيات وزارة التعليم العالي التي تبذل قصار جهدها لتحسين جودة التعليم العالي ، كما نجد أن دراسة نسرين صالح محمد صلاح الدين (2016) بعنوان "تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي بكلية علوم التربية جامعة عين شمس، مصر"، تتفق مع دراستنا الحالية من حيث أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها الطلبة كانت متوسطة في جميع أبعاد الاستبيان، وهذا ما يفسر إلى تفاوت الأداء بين الأبعاد وأن هناك فجوة بين توقعات ، و الواقع من وجهة نظر

الطلبة أي أن التقييم الطلبة لوجهة الخدمات الجامعية المدركة على أساس أنها متوسطة يعكس الأداء المقبول في الأبعاد الأكاديمية بمستويات متفاوتة.

نص الفرضية الثانية:

- مستوى جودة خدمات الملموسية المدركة من وجهة نظر الطلبة "متوسطة".

بينت نتائج الجدول رقم (9) أن قيمة المتوسط الحسابي لبعد الملموسية ككل هو (3.9) أما الانحراف المعياري فهو (0.55) مما يعني أن هذا البعد ضمن الفئة المتوسطة حسب مفتاح التصحيح (2.33 - 3.65).

وقد حازت عبارة (يتوفر بالكلية أنشطة اجتماعية وترفيه مناسبة) أكثر تحقيقاً في هذا البعد بحيث احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.20) وانحراف معياري قدره (0.819) مما يعني أن هذه العبارة ضمن درجة الاستجابة المرتفعة (3.66 - 5) حسب مفتاح التصحيح، تليها عبارة (يتسم محيط الكلية بالهدوء المناسب للعملية التعليمية) بمتوسط حسابي قدره (3.52) وانحراف معياري (1.172) مما يعني أن هذه العبارة ضمن درجة الاستجابة المتوسطة (2.33 - 2.65) حسب مفتاح التصحيح، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً في هذا البعد هي (توفر خدمة الإنترنت المجانية للطلبة داخلها) بمتوسط حسابي قدره (1.80) وانحراف معياري قدره (1.219) أي ضمن درجة الاستجابة الضعيفة (1 - 2.32) حسب مفتاح التصحيح.

وبالتالي فإن فرضية مستوى جودة الخدمات الملموسية تحققت.

وهذا يفسر أن جودة الملموسية المدركة متوسطة ، قد يرجع إلى حداثة المبنى الجامعي وعدم استكمال المستلزمات الخاصة به ، وعليه فإن التقييم المتوسط للإدراك

الملموسي من وجهة نظر الطلبة يدل على أن الوضع قابل للتحسن أي أن تحسين المرافق والخدمات الملموسة سار على قدم وساق وهو في تحسن مستمر رغم النقائص المسجلة حيث ساهم ذلك في رفع مستوى رضا الطلبة باعتبار أن المبنى تم افتتاحه حديثاً و مزال طور التهيئة ،كما اتفقت دراسة رابح “بوقرة وآخرون” (2014) بعنوان التعرف على موقع الكلية مقارنة بالكليات الأخرى مع تحديد نقاط الضعف مع دراستنا الحالية من حيث أن تقييم الطلبة لمحاور ضمان جودة التعليم العالي المقدمة لهم من طرف الكلية كان محايداً ومتوسطاً بالإجمال.

نص الفرضية الثالثة:

- مستوى جودة خدمات الاعتمادية المدركة من وجهة نظر الطلبة “منخفضة”.

بينت نتائج الجدول رقم (10) أن قيمة المتوسط الحسابي لبعده الاعتمادية ككل هو (2.81) أما الانحراف المعياري فهو (0.77) مما يعني أن هذا البعد ضمن الفئة المتوسطة حسب مفتاح التصحيح (2.33 - 3.65).

وقد حازت عبارة (يحرص العاملون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام قبولهم بالكلية) أكثر تحقيقاً في هذا البعد بحيث احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.13) وانحراف معياري قدره (1.186) مما يعني أن هذه العبارة ضمن درجة الاستجابة المتوسطة (2.33 - 3.65) حسب مفتاح التصحيح، تليها عبارة (تقدم الكلية برنامج شامل لتهيئة وتوجيه الطلبة الجدد) بمتوسط حسابي قدره (2.95) وانحراف معياري (1.268) مما يعني أن هذه العبارة ضمن درجة الاستجابة المتوسطة (2.33 - 3.65) حسب مفتاح التصحيح بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً في هذا البعد هي عبارة (توفر بالكلية العديد من الأنشطة التي تناسب كل الطلبة) بمتوسط حسابي قدره (2.38) وانحراف معياري قدره (1.121)

أي ضمن درجة الاستجابة المتوسطة (2.33 - 3.65) حسب مفتاح التصحيح ولكن بدرجة أقل من كل فقرات البعد.

“وعليه فإن جودة خدمات الاعتمادية المدركة متوسطة”.

ولكن بنسب متفاوتة بحيث أن بعض عباراتها كانت قريبة من درجة الاستجابة العالية، فيما كانت العبارات الأخرى تتراوح بين درجة الاستجابة المتوسطة والضعيفة.

وبالتالي فإن فرضية مستوى جودة خدمات الاعتمادية لم تتحقق.

وهذا ما يفسر أن الطلبة يعتمدون على الإدارة في حل مشكلاتهم بدرجة متوسطة، وذلك راجع للتحسينات التي تبذلها الإدارة لحلحلة مشكلات الطلبة وفق ما هو متوفر لديهم من امكانيات خاصة في ظل الرقمنة والمنصات التي أنشأتها الوزارة لتسهيل تواصل الطالب مع الإدارة ولتحقيق الشفافية ، كما نجد أن هذا الجانب لا يحتاج إلى جهود مادية فقط بقدر ما هو بحاجة إلى جهود معنوية باعتبار أن بعد الاعتمادية مهم في المسيرة الدراسية للطلبة سواء الجدد أو حتى الطلبة المقبلين على التخرج من حيث التسهيلات الإدارية للتربص مع مدة مفتوحة بهدف ترسيخ فكرة الدراسات العليا (ماستر ، دكتوراه).

كما اتفقت دراستنا الحالية مع دراسة فاطمة أحمد زكي إبراهيم (2022) والتي هي بعنوان جودة الخدمات الطلابية الإدارية في التعليم الجامعي باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref" من حيث الاعتمادية المدركة؛ فهي كذلك بحاجة إلى تطوير وتحسين مستوى جودتها خاصة بتطوير كفاءات الإداريين وزيادة خبرتهم في مجال العمل الإداري.

نص الفرضية الرابعة:

- مستوى جودة خدمات سرعة الاستجابة المدركة من وجهة نظر الطلبة "منخفضة".

بينت نتائج الجدول رقم (11) أن قيمة المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية ككل هو (3) أما الانحراف المعياري فهو (0.75) مما يعني أن هذا البعد ضمن الفئة المتوسطة حسب مفتاح التصحيح (2.33 - 3.65).

وقد حازت عبارة (يحافظ العاملون على سرية وخصوصية بيانات الطلبة) أكثر تحقيقاً في الفئة المتوسطة لهذا البعد بحيث احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.50) وانحراف معياري قدره (1.066)، تليها عبارة (يتوافر بالكلية العاملين من ذوي الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري) بمتوسط حسابي قدره (3.40) وانحراف معياري (1.251) مما يعني أن كل من العبارتين تتدرج ضمن درجة الاستجابة المتوسطة (2.33 - 2.65) حسب مفتاح التصحيح، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً في هذا البعد هي عبارة (تتبع إدارة الكلية احتياجات جميع الطلبة بسرعة ودقة) بمتوسط حسابي قدره (2.32) وانحراف معياري قدره (1.081) أي ضمن درجة الاستجابة الضعيفة (1 - 2.32) حسب مفتاح التصحيح.

وبالتالي فإن فرضية مستوى جودة خدمات سرعة الاستجابة المدركة لم تتحقق.

نفسر من خلال النتائج السابقة أن مستوى جودة خدمات سرعة الاستجابة المدركة في أغلب عبارات البعد متوسطة ، إلا أن الإمكانيات المتوفرة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تدل على أنه يمكن رفع الأداء إلى ما هو أفضل، وذلك من خلال الاهتمام بالجانب التكنولوجي في الأداء الإداري ، كما يعكس التقييم المتوسط لبعد سرعة الاستجابة على وجود الدعم الأساسي المقبول .

اتفقت دراستنا الحالية مع دراسة (ismail and abidilin 2009) بعنوان “احتياجات الطلبة في جانب المعلومات والخدمات أثناء التخرج من الجامعة، في أن مستوى الخدمات والمعلومات المقدمة للطلبة كانت بدرجة “متوسطة” وأن هناك فجوة بين توقعات الطلبة للخدمات المتوقعة وبين الخدمات المقدمة التي يدركها الطالب.

نص الفرضية الخامسة :

- مستوى جودة خدمات الأمان المدركة “مرتفعة”.

بينت نتائج الجدول رقم (12) أن قيمة المتوسط الحسابي لبعد الأمان ككل هو (3.17) أما الانحراف المعياري فهو (0.59) بمعنى أن بعد الأمان ضمن الفئة المتوسطة حسب مفتاح التصحيح (2.33 - 3.65).

وقد حازت عبارة (أشعر بالاعتزاز بالانتماء للكلية) أكثر تحقيقاً في أكثر تحقيقاً في هذا البعد بحيث احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.60) وانحراف معياري قدره (1.153)، تليها عبارة (يتوافر المعرفة الكافية لأعضاء هيئة التدريس للإجابة عن أسئلة الطلبة) بمتوسط حسابي قدره (3.50) وانحراف معياري (1.000) ما يفسر أن كل من العبارتين تتدرج ضمن درجة الاستجابة المتوسطة (2.33 - 3.65) حسب مفتاح التصحيح لكن كانت قريبة من درجة الاستجابة العالية (3.66 - 5) حسب مفتاح التصحيح ، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً في هذا البعد هي عبارة (يعبر الطلبة عن آرائهم دون خوف) بمتوسط حسابي قدره (2.82) وانحراف معياري قدره (1.228) أي ضمن درجة الاستجابة المتوسطة (2.33 - 2.65) حسب مفتاح التصحيح.

وبالتالي فإن فرضية مستوى جودة خدمات الأمان المدركة مرتفعة لم تتحقق.

نفسر من خلال النتائج السابقة أن جودة الأمان المدركة في كل عباراتها متوسطة وليست عالية، أي يمكن ترشيح درجة الاستجابة المتوسطة من العاملين على أنهم يعملون مع عدد كبير من الطلبة ، وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ومردودهم أي بالرغم من الجهود المبذولة إلى أنهم لا زالوا لم يصلوا إلى مستوى عال من جودة خدمات الأمان المدركة من قبل الطلبة وفي نفس الوقت نفسر أن المستوى المتوسط يشير إلى أنهم يبذلون مجهودات لا يمكن إنكارها وهم في تطور مستمر لتحقيق مستوى الجودة العالية للخدمات ، كما تختلف دراستنا الحالية مع دراسة سلمان (2003) بعنوان "قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة المدركة من قبل الطلبة"؛ بحيث أن نتائج جودة الخدمات الجامعية كما يدرها طلبة الأقصى بين الضعيف والمتوسط، وهذا ما يدل على وجود جو تعليمي مناسب للطلاب الجزائري عكس الصعوبات التي يواجهها الطلبة في غزة .

نص الفرضية السادسة :

- مستوى جودة خدمات التعاطف المدركة "متوسطة".

بينت نتائج الجدول رقم (13) أن قيمة المتوسط الحسابي لبعده التعاطف ككل هو (2.81) أما الانحراف المعياري فهو (0.73) بمعنى أن بعد التعاطف ضمن الفئة المتوسطة حسب مفتاح التصحيح (2.33 - 3.65).

وقد حازت عبارة (يتعاطف العاملون مع مشكلات الطلبة) أكثر تحقيقا في أكثر تحقيقا في هذا البعد بحيث احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.03) وانحراف معياري قدره (1.119)، تليها عبارة (يملك العاملون القدرة على التعامل مع الطلبة باهتمام شخصي) بمتوسط حسابي قدره (3.00) وانحراف معياري (1.164) وهذا ما يفسر أن كل من العبارتين تندرج ضمن درجة الاستجابة المتوسطة (2.33)

- 3.65) حسب مفتاح التصحيح بينما كانت أقل العبارات تحقيقا في هذا البعد هي عبارة (تهتم إدارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يلائم مصلحة الطالب) بمتوسط حسابي قدره (2.58) وانحراف معياري قدره (1.279) أي ضمن درجة الاستجابة المتوسطة (2.33 - 3.65) حسب مفتاح التصحيح.

وبالتالي فإن فرضية مستوى جودة خدمات التعاطف المدركة متوسطة تحققت.

نفسر من خلال النتائج السابقة أن جودة التعاطف المدركة في كل العبارات متوسطة وهذا ما يعني أن بعد التعاطف موجود من قبل الإداريين رغم أنه يحتاج إلى تحسين خاصة التواصل بين الإدارة وطلبة الكلية؛ بحيث يستطيع الطلبة التعبير عن آرائهم وطرح مشكلاتهم دون أخذ صورة أولية عن عدم تلبية الطاقم الإداري لحاجياتهم وعليه فإن التقييم المتوسط ورغم ذلك نشمن المجهودات الحالية مع دراسة و طرح فكرة إنشاء خلايا إصغاء أو ما شابه مستقبلا ، كما تتفق دراساتنا الحالية أيضا مع دراسة نسرين صالح محمد صلاح الدين (2016) بعنوان "تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servpref"؛ بحيث بينت نتائج دراستنا أنها كانت متوسطة في كل الأبعاد وكذلك بعد التعاطف الذي تمت مقارنته بدراستنا الحالية.

نص الفرضية السابعة:

" هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لولاية سعيدة من وجهة نظر الطلبة تعزى متغير الجنس ".

نلاحظ من خلال الجداول التي توضح الفروق بين الجنسين (ذكور - إناث) ما يلي:

- بالنسبة لمستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة: قيمة (T) بلغت (-0,234). وقيمة (sig) بلغت (0,816) أي غير دالة إحصائياً.
 - بالنسبة لمستوى الملموسية: قيمة (T) بلغت (-0,914). وقيمة (sig) بلغت (0,365) أي غير دالة إحصائياً.
 - بالنسبة لمستوى الاعتمادية: قيمة (T) بلغت (-0,565). وقيمة (sig) بلغت (0,574) أي غير دالة إحصائياً.
 - بالنسبة لمستوى سرعة الاستجابة: قيمة (T) بلغت (0,350). وقيمة (sig) بلغت (0,727) أي غير دالة إحصائياً.
 - بالنسبة لمستوى الأمان: قيمة (T) بلغت (0,229). وقيمة (sig) بلغت (0,820) أي غير دالة إحصائياً.
 - بالنسبة لمستوى التعاطف: قيمة (T) بلغت (0,131). وقيمة (sig) بلغت (0,896) أي غير دالة إحصائياً.
- النتيجة التي حصلنا عليها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لولاية سعيدة من وجهة نظر الطلبة أي لم تتحقق الفرضية

- وهذا ما يعني أنه لا يوجد فرق في إدراك كل من الجنسين (ذكور - إناث) لمستوى جودة الخدمات الجامعية بكل أبعادها كانت بنسب متقاربة، كما نجد أن أحكامهم كانت موضوعية، رغم ذلك دراستنا الحالية قد لا تتفق في نتائجها مع دراسة سلمان (2010) بحيث كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث وكانت لصالح الإناث.

نص الفرضية الثامنة:

“ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لولاية سعيدة من وجهة نظر الطلبة تعزى متغير التخصص “.

نلاحظ من خلال الجداول التي توضح الفروق بين التخصصين (العلوم الإنسانية - العلوم الاجتماعية) ما يلي:

- بالنسبة لمستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة :قيمة (T) بلغت (0.877). وقيمة (sig) بلغت (0.384) أي غير دالة إحصائيا.

- بالنسبة لمستوى جودة الملموسية :قيمة (T) بلغت (-0,231). وقيمة (sig) بلغت (0,818) أي غير دالة إحصائيا.

- بالنسبة لمستوى الاعتمادية:قيمة (T) بلغت (1.565). وقيمة (sig) بلغت (0,123) أي غير دالة إحصائيا.

- بالنسبة لمستوى سرعة الاستجابة:قيمة (T) بلغت (0,581). وقيمة (sig) بلغت (0,564) أي غير دالة إحصائيا.

- بالنسبة لمستوى الأمان :قيمة (T) بلغت (0.195). وقيمة (sig) بلغت (0.846) أي غير دالة إحصائيا.

- بالنسبة لمستوى جودة التعاطف:قيمة (T) بلغت (1.575). وقيمة (sig) بلغت (0,121) أي غير دالة إحصائيا.

النتيجة التي حصلينا عليها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لولاية سعيدة من وجهة نظر الطلبة تعزى متغير التخصص، أي لم تتحقق.

وهذا ما يفسر بأن لكل التخصصات نفس الإدراك نحو جودة الخدمات الجامعية المقدمة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لأنهم تحت نفس الظروف البيداغوجية.

نص الفرضية التاسعة:

“ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لولاية سعيدة من وجهة نظر الطلبة تعزى متغير المستوى الدراسي.”

انطلاقا من الجداول التي توضح الفروق بين المستويين (ليسانس - ماستر) ما يلي:

- بالنسبة لمستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة :قيمة (T) بلغت (1,782). وقيمة (sig) بلغت (0,080) أي غير دالة إحصائيا.

- المتوسط الحسابي في بعد الملموسية لطلبة ليسانس (56.65) وطلبة الماستر (49.50).

- بالنسبة لمستوى جودة الملموسية : قيمة (T) بلغت (3,086). وقيمة (sig) بلغت (0,003) أي دالة إحصائيا لصالح مستوى الليسانس.

- بالنسبة لمستوى جودة الاعتمادية : قيمة (T) بلغت (1,721). وقيمة (sig) بلغت (0,091) أي غير دالة إحصائيا.

- بالنسبة لمستوى جودة سرعة الاستجابة : قيمة (T) بلغت (1,040). وقيمة (sig) بلغت (0,303) أي غير دالة إحصائياً.

- بالنسبة لمستوى جودة الأمان : قيمة (T) بلغت (-0,090). وقيمة (sig) بلغت (0,928) أي غير دالة إحصائياً.

- بالنسبة لمستوى جودة التعاطف : قيمة (T) بلغت (1,216). وقيمة (sig) بلغت (0,229) أي غير دالة إحصائياً.

النتيجة التي حصلنا عليها:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لولاية سعيدة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير المستوى الدراسي، باستثناء بعد الملموسية أي الفرضية تحققت جزئياً

وهذا ما يعني أن كل المستويات الدراسية لهم نفس الإدراك نحو جودة الخدمات الجامعية ما عدا الفروق بينهم في بعد الملموسية، وهذا يعود إلى أن أغلب طلبة الماستر درسوا في مبنى الكليتين (القديمة والجديدة) عكس طلبة الليسانس (السنة الأولى) كان إدراكهم من حيث الملموسية موجهاً لمبنى الكلية الجديدة فقط لأنهم لم يدرسوا سابقاً في المبنى القديم ولم يقيموا ملموسيته ويجروا المقارنة كما حدث مع المستويات الأخرى

الاستنتاج العام:

بعد عرض نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي لهذه النتائج، وكخلاصة لما سبق ذكره توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- أن مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من وجهة نظر الطلبة "متوسطة".
- أن مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من وجهة نظر الطلبة لبعد الملموسية "متوسطة".
- أن مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من وجهة نظر الطلبة لبعد الاعتمادية "متوسطة".
- أن مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من وجهة نظر الطلبة لبعد سرعة الاستجابة "متوسطة".
- أن مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من وجهة نظر الطلبة لبعد الأمان "متوسطة".
- أن مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة من وجهة نظر الطلبة لبعد التعاطف "متوسطة".
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير الجنس.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير التخصص.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير المستوى الدراسي.
- توجد فروق بين التخصصات في جودة الملموسية للخدمات الجامعية المدركة من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

خاتمة :

تعتبر جودة الخدمات الجامعية المدركة المحور الرئيسي للكلية خاصة وأن نظام سير الطلبة يقوم على نظام التوجيه الجيد للكلية باعتبارها مصدر اكتساب للطلبة بيداغوجيا، معرفيا، تكنولوجيا، سلوكيا أو حتى على المستوى الثقافي.

ومقارنة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية السابقة فإن مبنى الكلية الحديث سيؤثر من حيث جودة المرافق ومن حيث إدراك النقائص ، وعلى ضوء ما تطرقنا إليه في كل من الإطار النظري و الإطار المنهجي وما توصلت إليه الدراسة الميدانية من نتائج يمكن أخذ ما يلي بعين الاعتبار :

- بعد الملموسية:

- أن تعمل الكلية على تسريع وتيرة ربط الكلية بخدمات الانترنت مع تجهيز القاعات الخاصة بهاته الاخيرة .

- أن توفر الكلية الأجهزة والمعدات خاصة في قاعات التدريس والتي تسمح لهم بعرض أعمالهم البحثية بعيدا عن الطرق التقليدية (الورقية) .

- بعد الاعتمادية:

- بذل الجهد أكثر وأكثر لتسهيل معاملات الطلبة الإدارية وتسريعها

- بعد سرعة الاستجابة :

- الاهتمام بجانب الخدمات الجامعية عن طريق الرقمنة حتى تكون هناك تسهيلات لكلا الطرفين (الموظف، الطالب) .

- بعد الأمان:

- توفير تسهيلات أخرى للطلبة كالنقل الجامعي مثل التنسيق مع مديريات النقل لخلق تسهيلات مع الخواص (سيارات الأجرة ، حافلات) حتى يتسنى تنقل الطالب بسهولة من جهة وتخفيف الضغط على النقل الجامعي من جهة أخرى.
- الحرص على تأمين المسالك القريبة من المحيط الجامعي حتى تكون هناك حماية كاملة للمحيط وتنقل الطلبة بأريحية خصوصا فئة الإناث.
- بعد التعاطف:
- المتابعة المستمرة للصعوبات التي يواجهها الطلبة وإيجاد حلول مناسبة لها (معدل التخصص)
- تشجيع الطلبة المعيّدين على التطوير الذاتي لقدراتهم .
- انشاء خلية اصغاء للطالب و انشغالاته
- وعليه فإن تعزيز ثقافة الجودة في التعليم العالي يعتبر عامل إيجابي فعال بين الكلية وطلابها.

قائمة المصادر والمراجع

1-الكتب:

- 1) السامرائي، مهدي. (2007). في القطاعين الإنتاجي والخدمي. الطبعة 01، عمان، دار الجريز للنشر والتوزيع.
- 2) خضير، كاظم حمود. (2007). إدارة الجودة الشاملة، الطبعة 03، عمان، دار المسيرة.

2-المذكرات والرسائل الجامعية:

- 1) نمور، نوال. (2012). كفاءة هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي. مذكرة شهادة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.

3-المجلات:

- 1) أبو فارة، يوسف أحمد. (2005)، تقييم جودة الخدمات التعليمية. مجلة البصائر. المجلد 09. العدد 01.
- 2) سلمان، محمد إبراهيم. (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة "servperf"، مجلة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد السابع والعشرين.
- 3) عطوى نصيرة، بعيين نادية. (2022)، باتنة. قياس مستوى جودة الخدمات المكتبية الجامعية من وجهة نظر الطلبة بعض مكاتب جامعة مصطفى بن بولعيد، باتنة 02، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 12، العدد 01، الصفحة 193 - 317، ASJP
- 4) علة، عيشة. (2017). الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات الطلاب تحت التخرج في جامعة ماليزيا، دراسة أجنبية، مجلة الرواق، العدد الخامس، صفحة 1-30.
- 5) صالح محمد صلاح الدين، نسرین. (2016) تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي . مجلة البحث العلمي في التربية. العدد السابع عشر.

(6) قرين ربيع، بوهالي رتيبة، عميرة أسماء. (2019). نماذج وتجارب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات. مجلة دراسات اقتصادية. المجلد 13. العدد 03.

4- مواقع الإلكترونية:

(1) أحمد زكي، فاطمة. أفريل (2022). تحسين جودة الخدمات الطلابية الإدارية في التعليم الجامعي باستخدام نموذج الأداء الفعلي "servperf".

Researshagate–<https://wwwresearchagate.net2025/02/21>

5-المراجع الأجنبية:

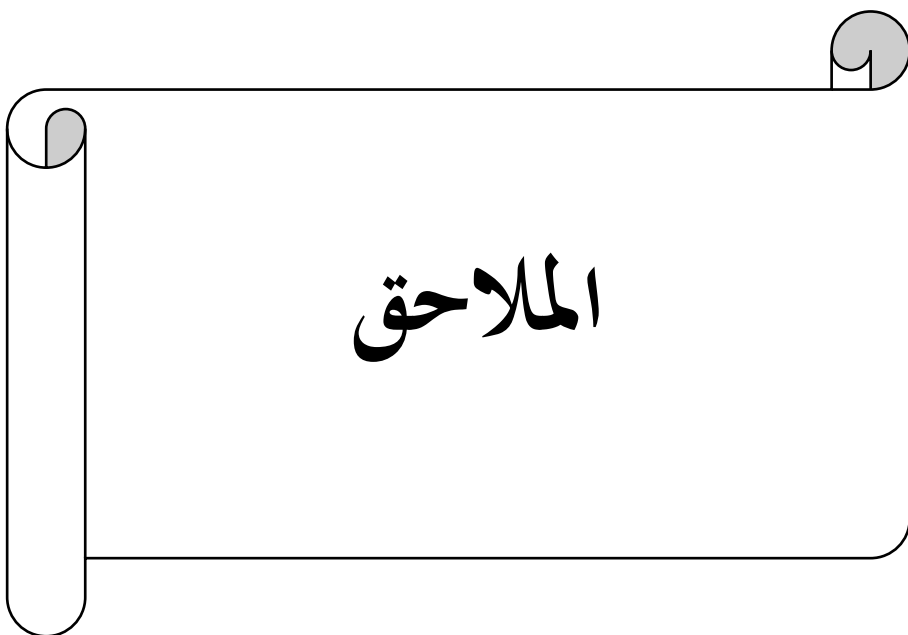
1- A Measuring Service Qualit .(1992) .A.S ,and Taylor .J.J ,Cronin ,July ,56 .Vol ,Journal of Marketing .Reexamination and Extension .68-55 .pp

2- SERVPERF Versus .(1994) .A.S ,and Taylor .J.J ,Cronin –Based and Perceptions–Reconciling Performance :SERVQUAL Journal of .Expectations Measurement of Service Quality–Minus .(January) 31–58:125 ,etingMark

3- A Confirmatory .(2015)Bayan ,Khalifa &Ali Bassam ,Mahmoud Factor Analysis for SERVPERF Instrument Based on A Sample of .No 57 .Vol ,Training +Education .Students From Syrian Universities .359-343 .pp ,3

4- Motwani, J, and Kumar, The need for implementing TQM in education international journal education management, 1997, pp: 131 – 135.

5- Parasurman, A, Zeithaml, V, A, & Berry, L, L (1988), Servqual: A multipleitem socale for measuring customer or perceptions of service quality journal of retailing, 6(41), 12 – 40.





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم: العلوم الاجتماعية.

تخصص: علم النفس المدرسي.

1. التعلّية:

عزيز الطالب:

استبيان موجه إلى طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة سعيدة، تقوم الباحثة بعمل دراسة ميدانية بعنوان قياس جودة الخدمات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة سعيدة باستخدام الأداء الفعلي servperf حتى يتم الاستفادة من تحليلها إحصائيا للوصول إلى نتائج الدراسة، وعليه نرجوا منكم الإجابة على فقرات الاستبيان بكل صدق وموضوعية ونعلمكم أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، لذا الرجاء من عزيز الطالب وضع علامة (x) على الإجابة التي توافق ميولتك أو تعبر عنها.

وفيا لأخير تقبلوا منا فائق الشكر والاحترام.

2. استمارة المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

التخصص: علوم إنسانية ☐ علوم اجتماعية ☐

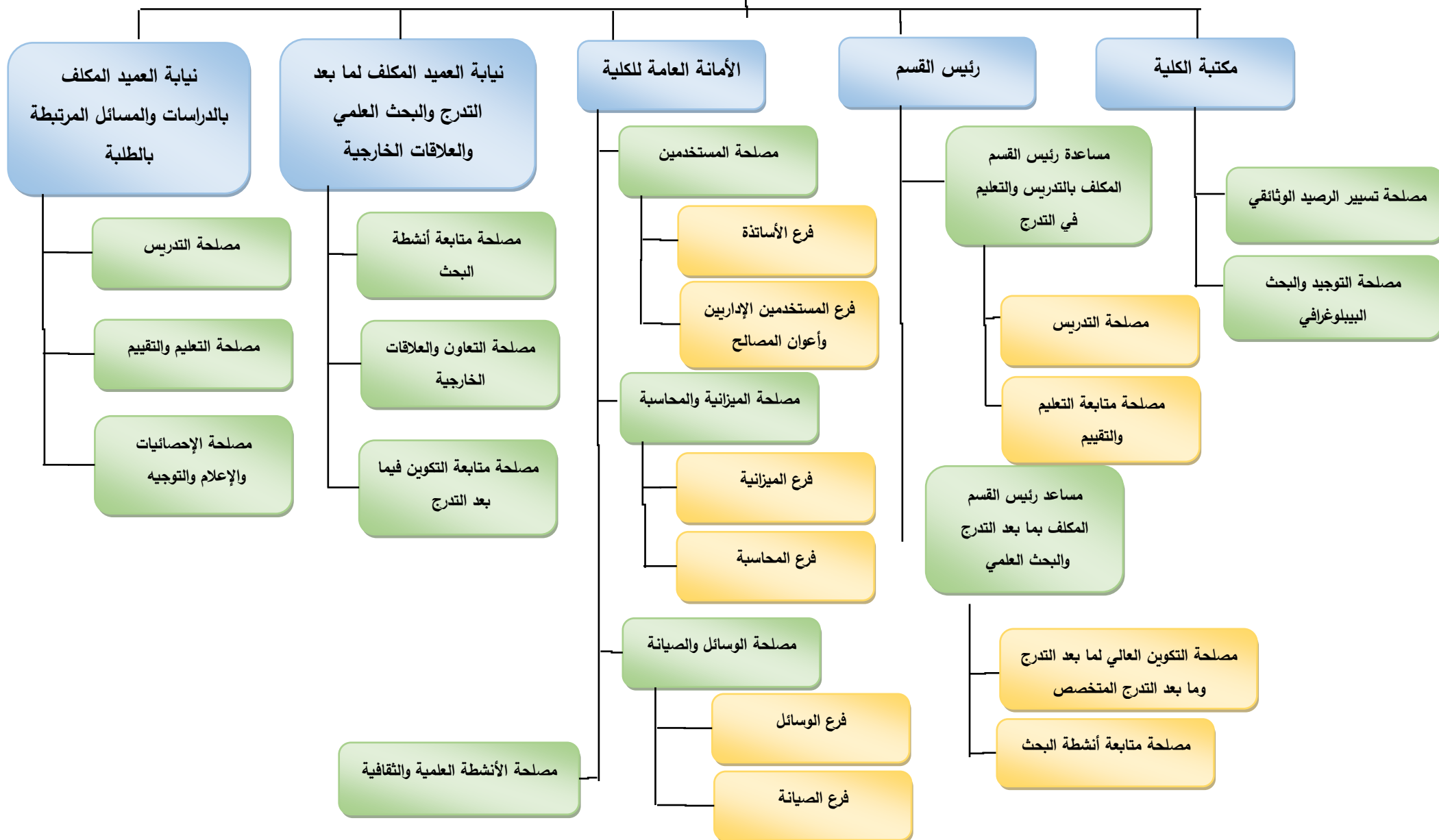
المستوى الدراسي: ليسانس ☐ ماستر ☐

الرقم	الفقرات	أُتقمتما	أُتق	محايد	لا أُتق	لا أُتقمتما
01	تتوافر بالكلية أجهزة ومعدات وأدوات حديثة.					
02	توجد أماكن لاثقة لاستراحة الطلاب داخل الكلية.					
03	يوجد موقع إلكتروني متميز للكلية على شبكة الإنترنت.					
04	تقدم الكلية برامج تعليمية ذات سمعة عالية.					
05	توافر بالكلية هيئة إدارية ذات كفاءة عالية في أداء الخدمة.					
06	تمتع العاملون في الكلية بمظهر أنيق ومرتب لائق.					
07	تتوافر المطاعم والأماكن التجارية والمكتبات المناسبة بالقرب من الكلية					
08	يعمل بالكلية أعضاء هيئة التدريس من ذوي الكفاءات العلمية.					
09	تتوافر مواقف سيارات كافية لجوار الكلية.					
10	يتسم محيط الكلية بالهدوء المناسب للعملية التعليمية.					
11	توجد مرافق كافية مثل المصاعد، ودورات المياه، والكهرباء، والمياه، وغيرها.					
12	توفر في الكلية أنشطة اجتماعية وترفيهية مناسبة.					
13	تقع الكلية في مكان مناسب ومريح للطلاب.					
14	تتسممباني ومنشآت الكلية بالحدثة.					
15	تتوفر بالكلية قاعات دراسية مناسبة من حيث المساحة والتهوية والإضاءة.					
16	توفر الكلية خدمة الإنترنت المجانية للطلاب داخلها.					
17	يتميز العاملون بأنهم على دراية واسعة بنظام العمل بالكلية.					
18	تقدم الكلية برنامج شامل لتهيئة وتوجيه الطلاب الجدد.					
19	تفيا إدارة الكلية بما تعدها الطلاب.					
20	توجد سهولة في إجراء القبول والتسجيل داخل الكلية.					
21	يحرص العاملون على تزويد الطلاب بالإرشادات اللازمة لإتمام قبولهم بالكلية.					
22	تلتزم إدارة الكلية بتقديم الخدمات في الموعد المحدد.					
23	تحرص الكلية على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى.					
24	توافر بالكلية العديد من الأنشطة الترفيهية للطلاب.					
25	تشجع الكلية طلابها على الإبداع في العمل.					

26	تحرص إدارة الكلية على المساواة التامة بين الطلاب.				
27	يتوافر بالكلية العاملين من ذوي الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري.				
28	تحرص إدارة الكلية على حل مشكلات الطلاب بدون تأخير.				
29	تعمل إدارة الكلية جميعا على إبموعد الحصول على الخدمات وانتهاء منها.				
30	تتوافر بالكلية الكفاءة في التعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات.				
31	يوجد استعداد تام لدى العاملين بالكلية لتقديم المساعدة للطلاب.				
32	تعلم الكلية الطلاب بكل ما يستجد في حينه.				
31	توجد العاملون بالكلية فاعلا في عملهم باستمرار.				
32	تتولى إدارة الكلية احتياجات جميع الطلاب بسرعة ودقة.				
33	يحافظ العاملون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب.				
34	يتصرف العاملون بالكلية بحسن معاملة الطلاب.				
35	أشعر بالاعتزاز بالانتماء للكلية.				
36	توافر الأمان الكافي بالمكان المحيطة بتقديم الخدمة التعليمية.				
37	تتوافر المعرفة الكافية لأعضاء هيئة التدريس للإجابة عن أسئلة الطلاب.				
38	يتم تقييم أعمال الطلاب بعدالة وموضوعية.				
39	يعبر الطلاب عن آرائهم بحرية ودون خوف.				
40	يمنح الطلاب قدرا كافيا من الحرية الأكاديمية.				
41	يشعر الطلاب بالأمان عند التعامل مع العاملين بالكلية.				
42	يقوي سلوك العاملين في الكلية شعور الطلاب بالثقة.				
43	تضع إدارة الكلية مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها.				
44	تحرص الكلية على أخذ رغبات ووظائف الطلاب في الاعتبار عند تحديد مواعيد الامتحانات.				
45	تقوم الكلية بتشجيع المتفوقين ماديا ومعنويا.				
46	تحرص الكلية على تحديد الاحتياجات الطلابية بصفة دورية.				
47	تفضل إدارة الكلية الواسطة والمحسوبة في التعامل مع مشكلات الطلاب.				
48	تعمل الكلية على توفير مرشدين أكاديميين للطلاب.				
49	لا يعتذر أعضاء هيئة التدريس عن مساعدة الطلاب بنظر الانشغال بهم الشديد في العمل.				

					يتعاطف العاملون بالكلية مع مشكلات الطلاب.	50
					تقوم الكلية بقياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم.	51
					تتمة العناية الشخصية بكل طالب بما يشعره بمكانتها المتميزة.	52
					تتمة المتابعة المستمرة للصعوبات التي تواجه الطلاب وإيجاد حلول لها.	53
					تتمة إدارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يلائم مصلحة الطالب.	54
					يتملك العاملون القدرة على التعامل مع الطلاب باهتمام شخصي.	55
					تتمة إدارة الكلية لمصلحة الطلاب بتقديم خدماتها.	56

عمادة الكلية



خصائص العينة

الجنس

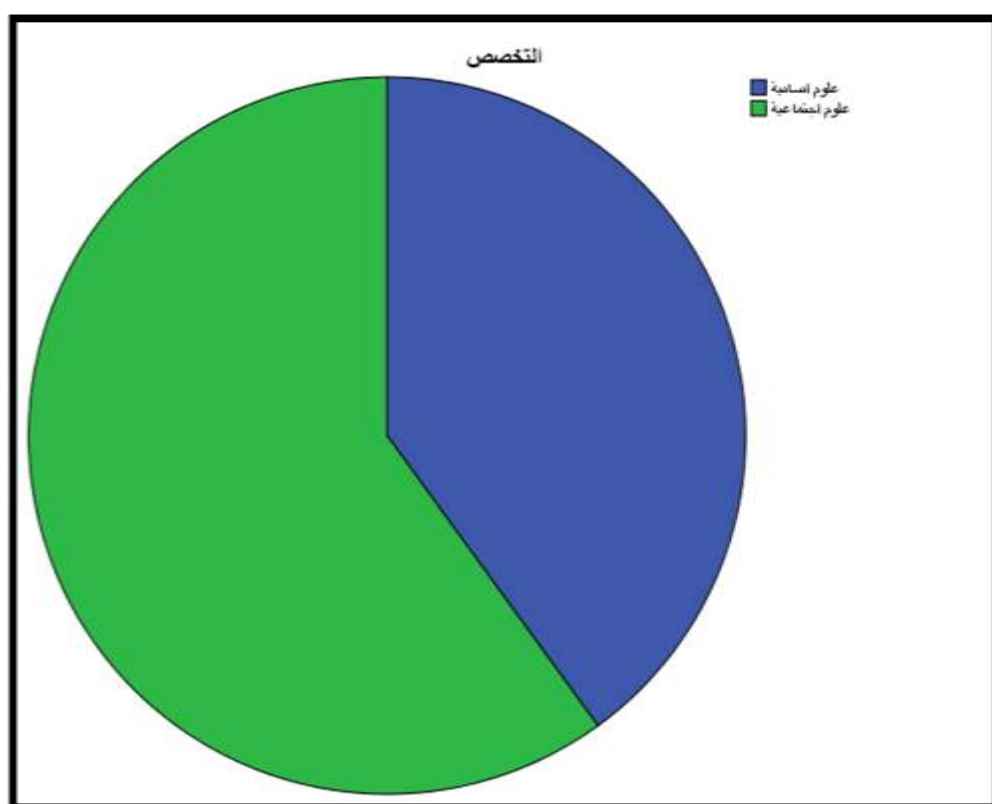
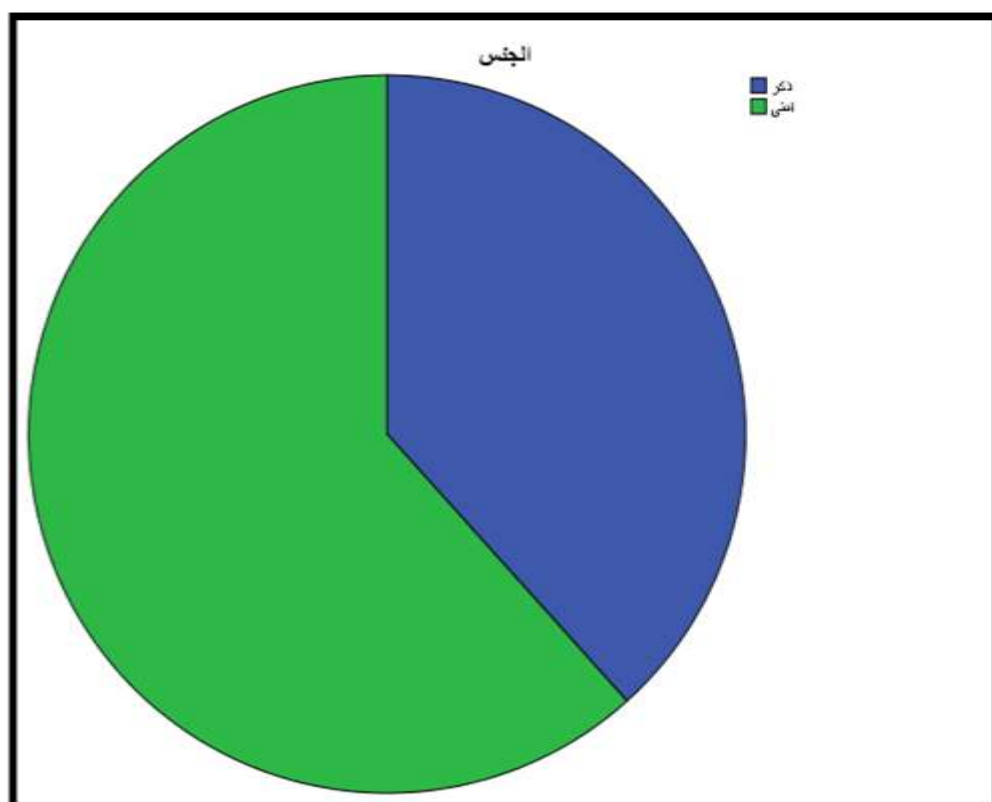
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	23	38,3	38,3	38,3
Valide انثى	37	61,7	61,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

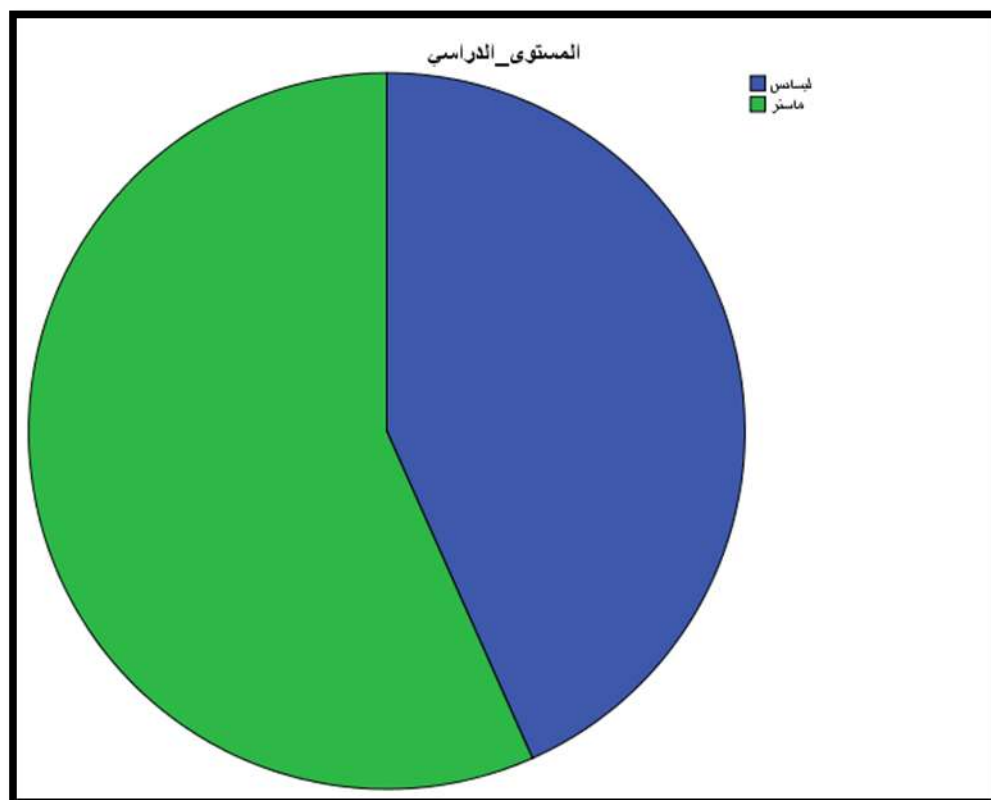
التخصص

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
علوم انسانية	24	40,0	40,0	40,0
Valide علوم اجتماعية	36	60,0	60,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

الدراسي_المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ليسانس	26	43,3	43,3	43,3
Valide ماستر	34	56,7	56,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	





نتائج الدراسة

Statistiques

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
N Valide	60	60	60	60	60	60	60
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,93	3,33	2,87	2,83	2,88	3,43	1,90
Ecart-type	1,260	1,284	1,255	1,107	1,263	1,095	1,285

Statistiques

	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14
N Valide	60	60	60	60	60	60	60
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,73	4,00	3,52	3,85	2,58	1,92	3,73
Ecart-type	,972	1,042	1,172	1,071	1,225	1,109	1,219

Statistiques

	F15	F16	F17	total_ملموسية
N Valide	60	60	60	60
N Manquante	0	0	0	0
Moyenne	4,20	1,80	3,08	52,60
Ecart-type	,819	1,219	1,062	9,519

Statistiques

	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
N Valide	60	60	60	60	60	60	60
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,95	2,90	2,92	3,13	2,70	2,82	2,38
Ecart-type	1,268	,969	1,109	1,186	1,154	1,112	1,121

Statistiques

		F25	F26	اعتمادية_total
N	Valide	60	60	60
	Manquante	0	0	0
Moyenne		2,88	2,62	25,30
Ecart-type		1,136	1,223	6,956

Statistiques

		F27	F28	F29	F30	F31	F32	F33
N	Valide	60	60	60	60	60	60	60
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,40	2,68	3,02	2,90	3,20	3,07	2,92
Ecart-type		1,251	1,112	1,157	1,100	1,190	1,133	1,225

Statistiques

		F34	F35	استجابة_سرعة_total
N	Valide	60	60	60
	Manquante	0	0	0
Moyenne		2,32	3,50	27,00
Ecart-type		1,081	1,066	6,767

Statistiques

		F36	F37	F38	F39	F40	F41	F42
N	Valide	60	60	60	60	60	60	60
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,17	3,60	3,18	3,50	3,12	2,82	3,08
Ecart-type		1,060	1,153	1,112	1,000	1,121	1,228	1,094

Statistiques

		F43	F44	F45	الامان_جودة_total
N	Valide	60	60	60	60
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		3,23	3,17	2,87	31,73
Ecart-type		1,170	1,107	1,016	5,900

Statistiques

	F46	F47	F48	F49	F50	F51	F52
N Valide	60	60	60	60	60	60	60
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,73	2,70	2,95	2,72	2,75	2,78	3,03
Ecart-type	1,351	1,225	,999	1,166	1,310	1,091	1,119

Statistiques

	F53	F54	F55	F56	F57	F58
N Valide	60	60	60	60	60	60
N Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,88	2,70	2,88	2,58	3,00	2,82
Ecart-type	1,180	1,253	1,166	1,279	1,164	1,200

Statistiques

	total_التعاطف
N Valide	60
N Manquante	0
Moyenne	36,53
Ecart-type	9,518

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
total_F	ذكر	23	171,91	27,166	5,665
	انثى	37	173,95	35,607	5,854
total_ملموسية	ذكر	23	51,17	6,926	1,444
	انثى	37	53,49	10,821	1,779
total_اعتمادية	ذكر	23	24,65	6,358	1,326
	انثى	37	25,70	7,359	1,210
total_استجابة_سرعة	ذكر	23	27,39	6,686	1,394
	انثى	37	26,76	6,898	1,134
total_الامان_جودة	ذكر	23	31,96	5,414	1,129
	انثى	37	31,59	6,251	1,028
total_التعاطف	ذكر	23	36,74	9,250	1,929
	انثى	37	36,41	9,805	1,612

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
total_F	Hypothèse de variances égales	3,234	,077	-,234	58
	Hypothèse de variances inégales			-,250	55,440
total_ملوسية	Hypothèse de variances égales	3,082	,084	-,914	58
	Hypothèse de variances inégales			-1,009	57,921
total_اعتمادية	Hypothèse de variances égales	,917	,342	-,565	58
	Hypothèse de variances inégales			-,585	51,906
total_استجابة_سرعة	Hypothèse de variances égales	,018	,892	,350	58
	Hypothèse de variances inégales			,353	47,921
total_الامان_جودة	Hypothèse de variances égales	,231	,633	,229	58
	Hypothèse de variances inégales			,237	51,822
total_التعاطف	Hypothèse de variances égales	,129	,721	,131	58
	Hypothèse de variances inégales			,133	48,889

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type
total_F	Hypothèse de variances égales	,816	-2,033	8,673
	Hypothèse de variances inégales	,804	-2,033	8,146
total_ملموسية	Hypothèse de variances égales	,365	-2,313	2,531
	Hypothèse de variances inégales	,317	-2,313	2,291
total_اعتمادية	Hypothèse de variances égales	,574	-1,051	1,858
	Hypothèse de variances inégales	,561	-1,051	1,795
total_استجابة_سرعة	Hypothèse de variances égales	,727	,635	1,810
	Hypothèse de variances inégales	,726	,635	1,797
total_الامان_جودة	Hypothèse de variances égales	,820	,362	1,579
	Hypothèse de variances inégales	,814	,362	1,527
total_التعاطف	Hypothèse de variances égales	,896	,334	2,549
	Hypothèse de variances inégales	,895	,334	2,514

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance 95% de la différence	
		Inférieure	Supérieure
total_F	Hypothèse de variances égales	-19,394	15,328
	Hypothèse de variances inégales	-18,355	14,289
total_ملموسية	Hypothèse de variances égales	-7,379	2,754
	Hypothèse de variances inégales	-6,899	2,274
total_اعتمادية	Hypothèse de variances égales	-4,769	2,668
	Hypothèse de variances inégales	-4,652	2,551
total_استجابة_سرعة	Hypothèse de variances égales	-2,989	4,259
	Hypothèse de variances inégales	-2,979	4,248
total_الامان_جودة	Hypothèse de variances égales	-2,799	3,523
	Hypothèse de variances inégales	-2,702	3,426
total_التعاطف	Hypothèse de variances égales	-4,768	5,435
	Hypothèse de variances inégales	-4,718	5,385

Statistiques de groupe

التخصص	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
total_F	24	177,67	31,353	6,400
	36	170,17	33,174	5,529
total_ملموسية	24	52,25	7,589	1,549
	36	52,83	10,713	1,786
total_اعتمادية	24	27,00	7,460	1,523
	36	24,17	6,456	1,076
total_استجابة_سرعة	24	27,63	7,107	1,451
	36	26,58	6,600	1,100
total_الامان_جودة	24	31,92	6,487	1,324
	36	31,61	5,567	,928
total_التعاطف	24	38,88	8,838	1,804
	36	34,97	9,753	1,625

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
total_F	Hypothèse de variances égales	,043	,837	,877	58
	Hypothèse de variances inégales			,887	51,348
total_ملوسية	Hypothèse de variances égales	1,777	,188	-,231	58
	Hypothèse de variances inégales			-,247	57,739
total_اعتمادية	Hypothèse de variances égales	,020	,888	1,565	58
	Hypothèse de variances inégales			1,520	44,426
total_استجابة_سرعة	Hypothèse de variances égales	,439	,510	,581	58
	Hypothèse de variances inégales			,572	46,872
total_الامان_جودة	Hypothèse de variances égales	1,489	,227	,195	58
	Hypothèse de variances inégales			,189	44,136
total_التعاطف	Hypothèse de variances égales	,413	,523	1,575	58
	Hypothèse de variances inégales			1,607	52,683

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type
total_F	Hypothèse de variances égales	,384	7,500	8,555
	Hypothèse de variances inégales	,379	7,500	8,458
total_لموسية	Hypothèse de variances égales	,818	-,583	2,529
	Hypothèse de variances inégales	,806	-,583	2,364
total_اعتمادية	Hypothèse de variances égales	,123	2,833	1,811
	Hypothèse de variances inégales	,136	2,833	1,865
total_استجابة_سرعة	Hypothèse de variances égales	,564	1,042	1,793
	Hypothèse de variances inégales	,570	1,042	1,821
total_الامان_جودة	Hypothèse de variances égales	,846	,306	1,568
	Hypothèse de variances inégales	,851	,306	1,617
total_التعاطف	Hypothèse de variances égales	,121	3,903	2,477
	Hypothèse de variances inégales	,114	3,903	2,428

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance 95% de la différence	
		Inférieure	Supérieure
total_F	Hypothèse de variances égales	-9,625	24,625
	Hypothèse de variances inégales	-9,476	24,476
total_لموسية	Hypothèse de variances égales	-5,646	4,479
	Hypothèse de variances inégales	-5,315	4,149
total_اعتمادية	Hypothèse de variances égales	-,792	6,458
	Hypothèse de variances inégales	-,924	6,590
total_استجابة_سرعة	Hypothèse de variances égales	-2,548	4,632
	Hypothèse de variances inégales	-2,621	4,704
total_الامان_جودة	Hypothèse de variances égales	-2,832	3,443
	Hypothèse de variances inégales	-2,953	3,564
total_التعاطف	Hypothèse de variances égales	-1,056	8,862
	Hypothèse de variances inégales	-,969	8,774

Statistiques de groupe

الدراسي_المستوى		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
total_F	ليسانس	26	181,54	27,310	5,356
	ماستر	34	166,76	34,849	5,976
total_ملموسية	ليسانس	26	56,65	8,791	1,724
	ماستر	34	49,50	8,979	1,540
total_اعتمادية	ليسانس	26	27,04	5,862	1,150
	ماستر	34	23,97	7,501	1,286
total_استجابة_سرعة	ليسانس	26	28,04	5,667	1,111
	ماستر	34	26,21	7,486	1,284
total_الامان_جودة	ليسانس	26	31,65	5,939	1,165
	ماستر	34	31,79	5,958	1,022
total_التعاطف	ليسانس	26	38,15	7,347	1,441
	ماستر	34	35,29	10,836	1,858

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
total_F	Hypothèse de variances égales	1,419	,238	1,782	58
	Hypothèse de variances inégales			1,841	57,951
total_ملموسية	Hypothèse de variances égales	,011	,916	3,086	58
	Hypothèse de variances inégales			3,095	54,516
total_اعتمادية	Hypothèse de variances égales	3,676	,060	1,721	58
	Hypothèse de variances inégales			1,778	57,960
total_استجابة_سرعة	Hypothèse de variances égales	1,733	,193	1,040	58
	Hypothèse de variances inégales			1,079	57,998
total_الامان_جودة	Hypothèse de variances égales	,000	,987	-,090	58
	Hypothèse de variances inégales			-,091	54,040
total_التعاطف	Hypothèse de variances égales	8,276	,006	1,157	58
	Hypothèse de variances inégales			1,216	57,278

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type
total_F	Hypothèse de variances égales	,080	14,774	8,290
	Hypothèse de variances inégales	,071	14,774	8,025
total_لموسية	Hypothèse de variances égales	,003	7,154	2,318
	Hypothèse de variances inégales	,003	7,154	2,312
total_اعتمادية	Hypothèse de variances égales	,091	3,068	1,783
	Hypothèse de variances inégales	,081	3,068	1,725
total_استجابة_سرعة	Hypothèse de variances égales	,303	1,833	1,762
	Hypothèse de variances inégales	,285	1,833	1,698
total_الامان_جودة	Hypothèse de variances égales	,928	-,140	1,550
	Hypothèse de variances inégales	,928	-,140	1,549
total_التعاطف	Hypothèse de variances égales	,252	2,860	2,473
	Hypothèse de variances inégales	,229	2,860	2,352

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance 95% de la différence	
		Inférieure	Supérieure
total_F	Hypothèse de variances égales	-1,820	31,367
	Hypothèse de variances inégales	-1,291	30,838
total_لموسية	Hypothèse de variances égales	2,513	11,794
	Hypothèse de variances inégales	2,520	11,787
total_اعتمادية	Hypothèse de variances égales	-,501	6,636
	Hypothèse de variances inégales	-,386	6,521
total_استجابة_سرعة	Hypothèse de variances égales	-1,694	5,359
	Hypothèse de variances inégales	-1,567	5,232
total_الامان_جودة	Hypothèse de variances égales	-3,243	2,963
	Hypothèse de variances inégales	-3,247	2,966
total_التعاطف	Hypothèse de variances égales	-2,090	7,809
	Hypothèse de variances inégales	-1,849	7,568