

تقييم جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة "دراسة حالة عينة من طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة"

Assessment of the quality of administrative services provided to students: a case study of a sample of students from the University Center Abdel Hafeed Boulasouf Mila

فارس ركيمة^{1*}، محمد جوال²

¹المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة (الجزائر)، f.rekima@centre-univ-mila.dz

²جامعة محمد طاهري بشار، (الجزائر)، djoual.mohamed@univ-bechar.dz

النشر: 2022/12/31

القبول: 2022/12/06

الاستلام: 2022/07/12

ملخص:

يهدف هذا البحث المتواضع إلى تقييم جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة في المركز الجامعي ميلة، وذلك بالإعتماد على نموذج الأداء بأبعاده الخمسة (Servperf)، وتقوم مشكلة الدراسة على تقييم الطلبة لجودة الخدمات الإدارية المقدمة لهم في المركز الجامعي ميلة، حيث عالجتنا في الجانب النظري لهذا الموضوع عدة مفاهيم متعلقة بجودة الخدمات الإدارية، ومن أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة قمنا بتحضير استبيان وزع على 100 طالب في المركز الجامعي ميلة، وبعد استرجاع البيانات وتحليلها باستعمال برنامج spss v24 توصلنا إلى أن جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة متوسطة، وفي الأخير قمنا بتقديم مجموعة من التوصيات لكل موظفي إدارة المركز الجامعي ميلة.

الكلمات المفتاحية: الجودة؛ جودة الخدمة؛ جودة الخدمة الإدارية.

Abstract:

This research aims to evaluate the quality of administrative services provided to students at the University Center Mila based on the performance model (Servperf) with its five dimensions. This topic has several concepts related to the quality of administrative services, and in order to answer the questions of the study, we prepared a questionnaire distributed to 100 students in the university center Mila, and after retrieval and analysis of data using the spss program, we concluded that the quality of administrative services provided to students is average, and in the end we To present a set of recommendations to all employees of the university center management Mila.

Keywords: Quality ; Quality of Service ; Quality of Administrative Service.

1. مقدمة:

تقييم الطلبة لجودة الخدمة الإدارية المقدمة

لهم في المركز الجامعي ميله؟
ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي عدة تساؤلات فرعية تتمثل فيما يلي:
ما هو تقييم الطلبة لأبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، التعاطف) في الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعليا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله؟ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم طلبة المركز الجامعي ميله لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم تعزى إلى متغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المعهد، المرحلة الجامعية)؟
فرضيات الدراسة:

لمعالجة هذه الإشكالية تم اقتراح سلسلة من الفرضيات على النحو التالي:
الفرضية الرئيسية الأولى: تقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعلا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد.

الفرضية الرئيسية الثانية: تقييم الطلبة لأبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، التعاطف) في الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعليا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
الفرضية الأولى: تقييم الطلبة لبعد الملموسية في جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعليا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد.

الفرضية الثانية: تقييم الطلبة

شهد قطاع التعليم العالي في الأونة الأخيرة تطورات وتغيرات التي انعكست على طبيعة العمل الإداري في المؤسسات التعليمية، حيث تسعى هذه الأخيرة إلى تحقيق جودة الخدمة الإدارية في كل المراحل والعمليات من أجل الوصول إلى مخرجات تتصف بالتميز والجودة العالية، ومن هنا يقع على عاتق هذه المؤسسات التعليمية تهيئة وتوفير الخدمات الإدارية بمستويات عالية من الجودة وخدمة أفراد الوسط الجامعي ولا يأتي ذلك إلا بالتركيز على حاجاتهم ورغباتهم، ويمكن القول أن وجود جودة الخدمة الإدارية تتحدد بمدى تلبية حاجات الطلبة ومطابقة توقعاتهم، ولهذا تم الإعتماد على مجموعة من النماذج التي تستطيع المؤسسة من خلالها قياس مستوى تقييم الطلبة لجودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم، بغرض تحسينها وتطويرها، وصار السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية مطلبا ضروريا، يستلزم وضع مؤشرات ومعايير، يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من أجل تحسينه وتطويره لأن هناك مؤسسات جامعية لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب من الجودة التي يتمناها المستفيدين منها.

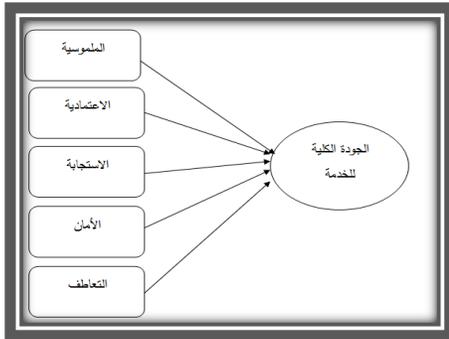
ومما سبق نجد أن نجاح المؤسسات التعليمية يعتمد على مستوى جودة الخدمات الإدارية التي تقدمها إدارة المؤسسة مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية بشكل يؤثر على مستوى جودة مخرجاتها ونتائجها. ومن هنا تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما هو

لقد إعتدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يساعد في الإجابة على الإشكالية المطروحة، واختيار الفرضيات كما أنه مناسب لجمع المعلومات من مختلف المراجع التي تتعلق بجودة الخدمة. أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على أداة الإستبيان الموزعة على عينة الدراسة، وبرنامج sp,ss, v24 لتحليل الإستبيان.

نموذج الدراسة

تمثل نموذج الدراسة فيما يلي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين.

2. الإطار النظري لجودة الخدمة.

1.2 ماهية الخدمة.

1.1.2 تعريف الخدمة:

يعرف PH KOTLEL الخدمة بأنها: " أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون. (بوعنان، 2007، ص58)

وتعرفها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنها: " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي

بعد الإعتمادية في جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعليا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد.

الفرضية الثالثة: تقييم الطلبة لبعدها الاستجابة في جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعليا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد. **الفرضية الرابعة:** تقييم الطلبة لبعدها الأمان في جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعليا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد.

الفرضية الخامسة: تقييم الطلبة لبعدها التعاطف في جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعليا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم طلبة المركز الجامعي ميله لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم تعزى إلى متغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المعهد، المرحلة الجامعية).

أهداف الدراسة:

أهداف الدراسة تتجلى في النقاط التالية:

– التعرف على مستوى تقييم جودة الخدمة الإدارية المقدمة للطلبة.

– الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم طلبة المركز الجامعي ميله لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم تعزى إلى متغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المعهد، المرحلة الجامعية).

– الوصول إلى بعض الإقتراحات بناء على النتائج المتوصل إليها التي توضح تقييم جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة.

منهج الدراسة:

تعرض لإرتباطها بسلعة معينة". (فليسي، 2012، ص26)

كل طرف على ما يتوقعه منه الطرف الآخر. (بوعنان، 2007، ص59)

2.1.2 خصائص الخدمات:

4.2.1.2 عدم انتقال الملكية:

من الميزات المقبولة على نطاق واسع للخدمات أن العملاء لا يحصلون على ملكية عند اقتناء الخدمة، مثل إستعمال مقعد في طائرة، عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق التصرف فيها وإمتلاكها. (Wirtz, Holmqvist, & Fritze, 2020, p669)

1.2.1.2 اللاملموسية:

يتم وصف أول خصائص الخدمة من خلال عدم القابلية للمس، وهو ما يبدو واضحًا تمامًا، لأن الخدمة في النهاية ليست شيئًا ماديًا (Kaczor & Harker, 2013, p129) لذلك، ذكر Harker 1995 توضيحًا فكاهيًا وحيويًا للغاية يصف الخدمات بأنها "شيء لا يمكنك إسقاطه على قدمك" والذي يوضح الخصائص الغير ملموسة للخدمات. (Parry, Macintyre, & Angelis, 2011, p21)

2.2.1.2 التلازمية (عدم الانفصال):

ونعني بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها أي أنه يصعب الفصل بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها، لأن وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت إستهلاكها فالعميل هنا يكون في إتصال مباشر مع مقدم الخدمة ويتعرف عليه، كمن يخدمه في البنك، ويصف شعره ومن يعلم أبناءه في المدرسة، على العكس في السلع فمشتري السلعة لا يعرف من أنتج معجون الأسنان أو مسحوق الغسيل وكيف تم إنتاجه.

كما يشارك العميل في إنتاج الخدمة لأنه لا يمكن تقديم الخدمة إلا بحضور العميل، أي أنه يوجد إتصال شخصي بين العميل ومقدم الخدمة، فالطرفان عليهما القيام بأدوار معينة حتى يتعرف

5.2.1.2 عدم التجانس:

يشير عدم تجانس الخدمات إلى حقيقة أن جودة الخدمة تختلف، بسبب الظروف المتغيرة، مثل التباين في الأداء، واختلاف شخصيات العملاء وما إلى ذلك. ولهذا السبب، من الصعب توحيد الخدمات وقياسها. وهذا يؤدي إلى تقديم خدمات مختلفة لكل عميل. من الصعب على المؤسسات الخدمية تقديم جودة متساوية لجميع العملاء، لأن العديد من العوامل المتعلقة بجودة الخدمة خارجة عن سيطرتهم. (Sampson & Froehle, 2006, p334)

2.2 ماهية جودة الخدمة.

1.2.2 تعريف جودة الخدمة:

وردت تعريف عديدة من وجهة نظر العديد من الباحثين، حيث: عرّف كل من (Kotler & Keiler) جودة الخدمة بأنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة". (مرايبي، 2014، ص64)

يمكن تعريفها على أنها " تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات

ذلك سياسة الخصوصية، فتوفير الأمن يعني أن الخدمة آمنة، وتحظى معلومات العميل بالحماية. (Al-Azzam, 2015, ص48)

5.2.2.2 التعاطف (العناية): وتعني مستوى العناية والإهتمام الشخصي المقدم للزبون. (محمود، 2005، ص79)

3. الدراسة الميدانية: دراسة تطبيقية على طلبة المركز الجامعي ميلا.

1.3 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموع طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلا - والذي أخذنا منه مجموعة فرعية وهي عينة الدراسة وسنجمع البيانات من خلالها حيث تم تحديد عينة الدراسة 100 طالب من المجموع الكلي للطلبة، حيث أن هذا العدد يناسب الأبحاث التسويقية ويمكن الاعتماد على نتائجه ولذلك قمنا بتوزيع 100 إستمارة على طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلا - بحيث تم شرح موضوع الدراسة للطلبة المستجوبين.

2.3 أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في إستبيان مكون من 25 عبارة حيث تم تقسيمه لمحورين، المحور الأول تضمن البيانات الشخصية للمستجوبين (الجنس، العمر، المرحلة الجامعية، المعهد)، أما المحور الثاني فقد تضمن العبارات المتعلقة بالمتغير المستقل (جودة الخدمة الادارية) بعبارات من 01 إلى 25 عبارة.

3.3 قياس ثبات الاستبانة:

استخدمنا معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة والجدول رقم (01) يوضح ذلك:

المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع الزبائن. (الدراركة، 2002، ص18)

تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء وأن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل. (بريش، 2005، ص257)

2.2.2 أبعاد جودة الخدمة:

إعتمدنا في هذه الدراسة على خمسة أبعاد لجودة الخدمة والتي تتمثل في:

1.2.2.2 الأشياء الملموسة: وتشمل (مظهر المرافق المادية، والمعدات، ومظهر الموظفين). (Abd-Elrahman, 2018, p13)

2.2.2.2 الإستجابة: تشير الاستجابة إلى استعداد الموظفين لمساعدة الزبائن وتقديم خدمة سريعة لهم. (Bayad & Kofand, 2021, p10)

3.2.2.2 الإعتمادية: تُعرف الإعتمادية بأنها القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق، وتعني الإعتمادية بمعناها الواسع، وفاء المؤسسات الخدمائية بالوعود بشأن تقديم الخدمة في الوقت وحل المشكلات المتعلقة بها، يحب العملاء التعامل مع تلك المؤسسات التي تفي بوعودها، لذلك يتعين على المؤسسات الخدمائية أن تكون على دراية بتوقعات العملاء بشأن الإعتمادية. (Ramya, Kowsalya, & Dharanipriya, 2019, p40)

4.2.2.2 الأمان: يشير الأمان إلى سلامة وأمن معاملات العملاء مع المؤسسة الخدمية بما في

0.200	0.068	جودة الخدمة الإدارية
-------	-------	-------------------------

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على
مخرجات spss.

يتبين من الجدول رقم(02) أن القيمة
الاحتمالية sig أكبر من مستوى الدلالة 0.05
وبذلك فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا
ما يجعلنا نعتمد على الاختبارات المعلمية،
لاختبار الفرضيات.

الجدول رقم(03): المتغيرات الشخصية لعينة
الدراسة.

المتغير	المستويات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	59	59%
	أنثى	41	41%
الفئة العمرية	من 17 إلى 20 سنة	26	26%
	من 21 إلى 24 سنة	63	63%
	من 25 فما فوق	11	11%
المعهد	العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	34	34%
	الاداب واللغات	31	31%
	العلوم والتكنولوجيا	35	35%

الجدول رقم (01): ألفا كرونباخ لمتغير
جودة الخدمة الإدارية.

أبعاد جودة الخدمة	توزيع العبارات	قيم ألفا كرونباخ
الملموسية	من 1 إلى 5	0.644
الإعتمادية	من 6 إلى 10	0.671
الاستجابة	من 11 إلى 15	0.684
الأمان	من 16 إلى 20	0.719
التعاطف	من 21 إلى 25	0.818
المجموع الكلية	25	0.910

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد
على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ألفا
كرونباخ للعبارات المكونة للاستبيان هي 0,910
لم تنزل عن 0,6 وهذه النسب جيدة ومقبولة جدا
في مثل هذا النوع من الدراسات وبذلك نكون قد
تأكدنا من صدق وثبات الإستمارة وهي قابلة
للتوزيع.

4.3 اختبار التوزيع الطبيعي:

تم استخدام اختبار (كولمغوروف-سمرنوف)
لاختبار البيانات إن كانت تتبع التوزيع الطبيعي أو
لا، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول.

الجدول رقم(02) : نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

المتغير	قيمة الاختبار (K/S)	القيمة الاحتمالية (sig)
---------	------------------------	----------------------------

الإستبيان لابعاد جودة الخدمة وهذا ما يوضحه الجدول رقم (03).

الجدول رقم (04) : اتجاه إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الخدمة الادارية.

مستوى الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
متوسطة	0,66	3,18	الملموسي
متوسطة	0,68	3,05	الإعتمادية
متوسطة	0,78	2,66	الاستجابة
متوسطة	0,78	2,80	الأمان

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

يوضح الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة فيما يخص محور جودة الخدمة، حيث قدر المتوسط الحسابي الكلي لهذا المحور بـ 3,05 وهو يقع في الدرجة المتوسطة، وانحراف معياري قدره 0,82 وهو ما يؤكد على وجود تجانس في إجابات أفراد العينة حول هذا المحور.

7.3 اختبار فرضيات الدراسة:

1.7.3 اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

H0: لا يختلف مستوى تقييم الطلبة لجودة الخدمة الإدارية الكلية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

H1: يختلف مستوى تقييم الطلبة لجودة الخدمة الإدارية الكلية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

المرحلة الجامعية	ليسانس	75	75%
	ماستر	25	25%
	دكتوراه	0	0%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن النسبة العالية من أفراد العينة هم من الذكور، حيث بلغ عددهم 59 فرد وبنسبة مقدارها 59,0%، في حين بلغ عدد الإناث 41 فتاة وبنسبة مقدارها 41,0%، ونلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 21 إلى 24 سنة حيث بلغ عددهم 63 طالب بنسبة 63% ثم تليها الفئة العمرية من 17 إلى 20 سنة حيث بلغ عددهم 26 طالب بنسبة 26% في حين لم يشكل الطلبة اللذين تتراوح أعمارهم فوق 25 سنة إلا 11 طالبا بنسبة 11%، كما نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة العالية من أفراد العينة هي من معهد العلوم والتكنولوجيا وقد بلغ عددهم 35 طالبا بنسبة 35% ثم يليها معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير حيث بلغ عددهم 34 طالبا بنسبة 34% في حين بلغ عدد أفراد العينة في معهد الآداب واللغات 31 طالبا بنسبة 31% وهي أقل نسبة، ونلاحظ أيضا أن النسبة العالية من أفراد العينة هم من مرحلة ليسانس وقد بلغ عددهم 75 طالبا بنسبة 75% ثم يليها مرحلة الماستر حيث بلغ عددهم 25 طالبا بنسبة 25% أما نسبة الدكتوراه فلا توجد.

6.3 عرض نتائج الدراسة:

سنستعرض فيما يلي إجابات أفراد عينة الدراسة حول النموذج المستخدم لمحوري

2.7.3 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: فيما يلي سنقوم بإختبار الفرضيات الفرعية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة الإدارية والتي تنص على: "تقييم الطلبة لأبعاد جودة الخدمة الإدارية الكلية (الملموسية، الإعتدائية، الإستجابة، الأمان، التعاطف) المقدمة لهم فعليا من طرف إدارة المركز الجامعي ميلة جيد.

1.2.7.3 إختبار الفرضية الفرعية 1:

H0: لا يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعده الملموسية في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
H1: يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعده الملموسية في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم باستخدام إختبار T للعينه الواحدة (one simple T test) وفق الجدول التالي:

الجدول رقم(06) : نتائج إختبار T للعينه

الواحدة للفرضية الفرعية الأولى.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي
جودة الخدمة الإدارية	2,95	0,62	3
	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الأحصائية
	0,74	0,46	غير دال احصائيا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على

مخرجات spss.

إنطلاقا من نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى تقييم الطلبة لبعده الملموسية ذو دلالة معنوية لأن $\text{sig}=0,006$ وهو أقل من مستوى

وللتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم باستخدام إختبار T للعينه الواحدة (one simple T test) وفق الجدول التالي:

الجدول رقم(05) : نتائج إختبار T للعينه الواحدة للفرضية الرئيسية الأولى.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي
جودة الخدمة الإدارية	2,95	0,62	3
	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الأحصائية
	0,74	0,46	غير دال احصائيا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

إنطلاقا من نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى تقييم الطلبة لجودة الخدمة الإدارية غير دال إحصائيا لأن $\text{sig}=0,461$ وهو أكبر من مستوى الدلالة 0,05 مما يعني أن مستوى تقييم الطلبة لجودة الخدمة الإدارية في المركز الجامعي لا يختلف عن الوسط الفرضي 3. مما جعلنا نقبل الفرضية العدمية التي تنص على أنه: "لا يختلف مستوى تقييم الطلبة لجودة الخدمة الإدارية الكلية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ وبناء على هذا فإن مستوى تقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعلا من طرف إدارة المركز الجامعي ميلة جيد" مرفوضة وهذا ما تؤكدته قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 2,9536 وهو يقترب من الوسط الفرضي مما يعني أن نظرتهم إلى جودة الخدمة المقدمة متوسط.

غير دال احصائيا	0,39	0,84
-----------------	------	------

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

إنطلاقاً من نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى تقييم الطلبة لبعدها الإعتماضية غير دال احصائياً لأن $\text{sig}=0,399$ وهو أكبر من مستوى الدلالة 0,05 مما يعني أن مستوى تقييم الطلبة لبعدها الإعتماضية لا يختلف عن الوسط الفرضي 3. مما يجعلنا نقبل الفرضية العدمية والتي تنص "لا يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعدها الإعتماضية في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $\alpha < 0,05$ ". وبناءً على هذا فإن مستوى تقييم الطلبة لبعدها الإعتماضية في جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم فعلاً من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد "هي فرضية مقبولة لأن قيمة المتوسط الحسابي يساوي 3,1880 وهو أكبر من الوسط الفرضي للدراسة.

2.2.7.3 إختبار الفرضية الفرعية 2:

H0: لا يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعدها الإعتماضية في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $\alpha < 0,05$.
 H1: يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعدها الإعتماضية في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $\alpha < 0,05$.
 وللتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم باستخدام إختبار T للعينة الواحدة (one simple T test) وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (07) : نتائج إختبار T للعينة الواحدة للفرضية الفرعية الثانية.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي
	3,05	0,68	3
الإعتماضية	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الاحصائية

3.2.7.3 إختبار الفرضية الفرعية 3:
 H0: لا يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعدها الإعتماضية في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $\alpha < 0,05$.
 H1: يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعدها الإعتماضية في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $\alpha < 0,05$.
 وللتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم باستخدام إختبار T للعينة الواحدة (one simple T test) وفق الجدول التالي:

H1: يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعده الأمان في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $0,05 \leq \alpha$.

الجدول رقم(09) : نتائج إختبار T للعينه الواحدة للفرضية الفرعية الثالثة.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي
	2,80	0,78	3
الأمان	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الأحصائية
	2,53	0,00	دال احصائيا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

انطلاقاً من نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى تقييم الطلبة لبعده الأمان ذو دلالة إحصائية لأن $sig=0,013$ وهو أقل من مستوى الدلالة $0,05$ مما يعني أن مستوى تقييم الطلبة لبعده الأمان يختلف عن الوسط الفرضي 3 . مما يجعلنا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص "يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعده الأمان في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $0,05 \leq \alpha$ ". وبناءاً على هذا فإن مستوى تقييم الطلبة لبعده الأمان في جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم فعلاً من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد "هي فرضية مرفوضة لأن قيمة المتوسط الحسابي لبعده الاستجابة يساوي $2,8020$ وهو أقل من الوسط الفرضي للدراسة مما يعني أن نظرتهم إلى جودة الخدمة المقدمة متوسط.

5.2.7.3 إختبار الفرضية الفرعية 5:

الجدول رقم(08) : نتائج إختبار T للعينه الواحدة للفرضية الفرعية الثالثة.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي
	2,66	0,78	3
الإستجابة	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الأحصائية
	4,31	0,00	دال احصائيا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى تقييم الطلبة لبعده الإستجابة ذو دلالة إحصائية لأن $sig=0,000$ أقل من مستوى الدلالة $0,05$ مما يعني أن مستوى تقييم الطلبة يختلف عن الوسط الفرضي 3 . مما يجعلنا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص "يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعده الإستجابة في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $0,05 \leq \alpha$ ". وبناءاً على هذا فإن مستوى تقييم الطلبة لبعده الإستجابة في جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعلاً من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد "هي فرضية مرفوضة لأن قيمة المتوسط الحسابي لبعده الإستجابة يساوي $2,6620$ وهو أقل من الوسط الفرضي للدراسة مما يعني أن نظرتهم إلى جودة الخدمة المقدمة متوسط.

4.2.7.3 إختبار الفرضية الفرعية 4:

H0: لا يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعده الأمان في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $0,05 \leq \alpha$.

لبعد التعاطف يساوي 3,0580 وهو أكبر من الوسط الفرضي للدراسة.

3.7.3 اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم طلبة المركز الجامعي ميلة لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم تعزى إلى متغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المعهد، المرحلة الجامعية)".

وللتعرف ان كان هناك فروق في تقييم الطلبة لجودة الخدمة الادارية تعزى لمتغير الجنس، نقوم باستعمال اختبار T-Test لعينتين مستقلتين كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول رقم (11) اختبار T-Test لعينتين

مستقلتين لمؤشر الجنس اتجاه إجابات جودة الخدمة الإدارية.

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ذكر	59	15,1667	2,89334
أنثى	41	14,5294	2,07781
	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الأحصائية
	1,45	0,14	غير دال احصائيا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 أن مستوى الدلالة لجودة الخدمة الإدارية قد بلغ 0,194 وهو أكبر من مستوى الدلالة 0,05 ولذلك نقبل الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم

H₀: لا يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعد التعاطف في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$.

H₁: يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعد التعاطف في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$.

الجدول رقم (10) : نتائج اختبار T للعينة الواحدة للفرضية الفرعية الخامسة.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي
	3,05	0,87	3
التعاطف	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الأحصائية
	0,66	0,50	غير دال احصائيا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

إنطلاقاً من نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى تقييم الطلبة لبعد التعاطف غير دال إحصائياً لأن $\text{sig} = 0,508$ وهو أكبر من مستوى الدلالة 0,05 مما يعني أن مستوى تقييم الطلبة لبعد التعاطف لا يختلف عن الوسط الفرضي 3. مما يجعلنا نقبل الفرضية العدمية والتي تنص "لا يختلف مستوى تقييم الطلبة لبعد التعاطف في جودة الخدمة الإدارية عن وسطها الفرضي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ ". وبناءً على هذا فإن مستوى تقييم الطلبة لبعد التعاطف في جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعلاً من طرف إدارة المركز الجامعي ميلة جيد "هي فرضية مقبولة لأن قيمة المتوسط الحسابي

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 أن قيمة F قد بلغت 0,182 وهذا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,834$ وهو أكبر من مستوى الدلالة 0,05 وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم تعزى لمتغير الفئة العمرية " وهذا ما يبين لنا أن نظرة الطلبة لجودة الخدمة الإدارية حسب العمر هي نفسها.

كما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F قد بلغت 0,649 عند مستوى الدلالة 0,525 وهو أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0,05$ وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم تعزى لمتغير المعهد " ونستنتج من هذا أن نظرة الطلبة لجودة الخدمة الإدارية هي نفسها من ناحية المعهد.

ونلاحظ أيضاً أن قيمة F قد بلغت 0,196 عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,525$ وهو أكبر من مستوى الدلالة 0,05 وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية العدمية والتي تنص على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم تعزى لمتغير المرحلة الجامعية " ونستنتج من هذا أن نظرة الطلبة لجودة الخدمة الإدارية هي نفسها من ناحية مؤثر المرحلة الجامعية.

4. خاتمة:

من خلال هذه الدراسة، واعتماداً على الإطار النظري في الفصل الأول من هذا البحث، يتضح أن نجاح إدارة الجامعات في تدعيم وزيادة قدراتها التنافسية من منطلق جودة

الطلبة لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم تعزى لمتغير الجنس" وهذا ما يبين لنا أن نظرة الطلبة من الذكور والإناث لجودة الخدمة الإدارية نفسها.

وللتعرف إن كانت هنالك فروق في تقييم الطلبة لجودة الخدمة الادارية تعزى لكل من المتغير (المرحلة الجامعية، المعهد، الفئة العمرية) حيث تم استخدام اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة ذلك.

الجدول رقم (12): اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لمتغيرات (العمرية، المعهد، المرحلة الجامعية).

المتغير	قيمة F	مستوى الدلالة Sig	الدلالة الإحصائية
الفئة العمرية	0,18	0,83	غير دال إحصائياً
المعهد	0,52	0,64	من 17 إلى 20 سنة
			من 21 إلى 24 سنة
			من 25 فما فوق
المرحلة الجامعية	1,69	0,19	العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والاداب واللغات
			العلوم والتكنولوجيا
			ليسانس ماستر دكتوراه

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss.

- الخدمات الإدارية تعد مرتكزا أساسيا تسعى بلوغه في ظل تزايد الضغوط التنافسية. وتعتمد في هذا السعي على التعرف على تقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم من أجل تشخيصها، ورفع مستواها بما يحقق رغبات وحاجات الطلبة ويفوق توقعاتهم. وعلى ذلك، استهدف هذا البحث في جزءه التطبيقي تسليط الضوء على تقييم جودة الخدمات الإدارية في المركز الجامعي ميله المقدمة للطلبة، للكشف على درجة تقييمهم لمستوى جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم حيث توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:
- اثبتت نتائج الدراسة رفض الفرضية الرئيسية التي تنص ان تقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعلا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد، حيث اثبتت ان مستوى التقييم متوسط؛
 - كما أثبتت نتائج الإختبار عن صحة الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن مستوى تقييم الطلبة لبعدها الملموسية في جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعلا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد؛
 - وأثبتت نتائج الإختبار أيضا عن صحة الفرضية الفرعية الثانية، مستوى تقييم الطلبة لبعدها الإعتدادي في جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعلا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد؛
 - كما اسفرت نتائج الإختبار عن عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة، التي تنص على أن مستوى تقييم الطلبة لبعدها الإستجابية في جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم
- فعلا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد؛
- كما أثبتت نتائج الإختبار عن عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة، على ان مستوى تقييم الطلبة لبعدها الأمان في جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعلا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد؛
 - كما اسفرت نتائج الإختبار عن صحة الفرضية الفرعية الخامسة، فإن مستوى تقييم الطلبة لبعدها التعاطف في جودة الخدمة الإدارية الكلية المقدمة لهم فعلا من طرف إدارة المركز الجامعي ميله جيد؛
 - وبالنسبة لنتائج الخاصة بالفروق في تقييم الطلبة لجودة الخدمة الادارية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية فقد أثبتت النتائج عن صحة الفرضيات بالنسبة لكل من المتغيرات (الجنس، المرحلة الجامعية، المعهد، الفئة العمرية)
- من واقع النتائج التي توصل إليها الباحثين يمكن وضع التوصيات التالية:
- يجب على إدارة المركز الجامعي ان تهتم بجودة الخدمة الادارية نظرا لاهمية هذه الاخيرة وتحاول تحسينها ورفعها من المستوى المتوسط إلى الجيد؛
 - ضرورة الإهتمام ببعدها الامان وأيضا بعد الاستجابة ومحاولة السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة وايضا مساعدة الطلبة والاستجابة الفورية لطلباتهم؛
 - الإهتمام ببعدها الملموسية وبعدها التعاطف والاعتمادية، حيث أظهرت النتائج عن مستوى تقييم جيد لهذه الأبعاد.

- Science: Research and Innovations in the Service Economy, Springer, Boston.
- Guillon, D., Villeneuve, E., Merlo, C., Vareilles, E., & Aldanondo, M., (2019), Industrial Services Characterization for Bidding Process, IFAC-PapersOnLine , 52 (13), pp. 295-300.
- Wirtz, J., Holmqvist, J., & Fritze, M. P., (2020), Luxury services. Journal of Service Management , 31 (4), pp. 665-691.
- Sampson, S. E., & Froehle, C. M. (2006). Foundations and implications of a proposed unified services theory. Production and operations management , 15 (2), pp. 329-343.
- Abd-Elrahman, A.-E. H., (2018), A Review of Telecommunications Service Quality Dimensions, Scholar journal of applied sciences and research , 1 (1), pp. 10-18.
- Bayad, A., & Kofand, A., (2021), Private Hospitals' Service Quality Dimensions: The impact of Service Quality, International Journal of Medical, Pharmacy and Drug Research (IJMPD) , 5 (3), pp. 7-19.
- Ramya, M. N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K., (2019), Service quality and its dimensions, EPRA International Journal of Research & Development , 4 (2), pp. 38-41.
- 5. قائمة المراجع:**
- بوعنان نور الدين، (2007)، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء(رسالة ماجستير)، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- فليسي ليندة، (2012)، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز(رسالة ماجستير)، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
- مرايحي أسماء، (2014)، تأثير أبعاد جودة الخدمة في كسب رضا الزبون (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، الجزائر.
- الدراركة مأمون سليمان، (2002)، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- بريش عبد القادر، (2005)، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصادية، اقتصاديات شمال إفريقيا، (3)، ص257.
- Kaczor, S., & Kryvinska, N, (2013), It is all about services-fundamentals, drivers, and business models, Journal of Service Science Research , 5 (2), pp. 125-154.
- Parry, G., Macintyre, M., & Angelis, J. (2011), Goods, products and services. In Service design and delivery , Service

Arab bank in Irbid city, Jordan. Al-Azzam, A. F., (2015), The impact of European Journal of Business and service quality dimensions on Management , 7 (15), pp. customer satisfaction: A field study of 45-53.