

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة



LARABI TEBESSI_TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI

جامعة العربي التبسي_تبسة

كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الميدان : علوم انسانية و اجتماعية

الشعبة : علوم اجتماعية

التخصص : علم اجتماع تنظيم وتنمية

اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدمة الادارية

دراسة ميدانية لطلبة الماستر علم الاجتماع في جامعة تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر "ل.م.د"

دفعة 2018

اشراف الاستاذ : د. وحيد دراوات

اعداد الطالبة: أحلام حفظ الله

اعضاء لجنة المناقشة:

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الصفة |
|----------------|------------------|---------------|
| ميهوبي اسماعيل | استاذ محاضر - أ- | رئيسا |
| دراوات وحيد | استاذ محاضر.ب. | مشرفا و مقررا |
| بورزق النوار | استاذ محاضر - ب | عضوا ممتحنا |

السنة الجامعية : 2018/2017

قال الله تعالى :

" يرفع الله الذين امنوا منكم والذين اوتوا

العلم درجات والله بما تعملون خبير(11) "

سورة المجادلة

شكر وعرفان

اشكر الله العلي القدير على ما انعم به علينا وتكرم، الحمد لله الذي هدانا لهذا ما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله. فالحمد لله والشكر لله اولا واخيرا على فضله وكرمه وبركته الذي من علي بالتوفيق لإنجاز هذا العمل ووفقني للمساهمة ولو بعمل بسيط في ترك بصمة تثري المكتبة الجامعية بجامعة الشيخ العربي التبسي_تبسة_ ليضاف الى ميدان البحث العلمي.

اللهم اسالك ان تلهمني شكر نفسك وتجعل علمي مخلصا لوجهك، فالحمد والشكر لك ولعظيم سلطانك.

اوجه شكري الى الاستاذ المشرف الدكتور دراوات وحيد الذي زودني بنصائحه وارشاداته فيما يخص هذا العمل.

والي الاساتذة الكرام لتخصصي تنمية وتنظيم الدكتور خالد حامد، مطلاوي، حداد صونية، عميد الكلية الدكتور حفظ الله بوبكر، رئيس القسم جفال نور الدين.....وغيرهم

اشكر عمال المكتبة الذين ساعدوني في البحث عن المراجع.

اشكر جميع الاساتذة والطلبة الذين قدموا لي المساعدة في ملئ الاستبيان.

اشكر كل من ساعدني من قريب او بعيد ولو حتى بدعوة من الدعوات الصالحات.

احلام

| فهرس المحتويات | |
|--|------------------------|
| | شكر وعرفان |
| | اهداء |
| | فهرس المحتويات |
| - ا-ب - | مقدمة |
| الفصل الاول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة | |
| 01 | اولا: اشكالية الدراسة |
| 02 | ثانيا: اسئلة الدراسة |
| 03 | ثالثا: فرضيات الدراسة |
| | رابعا: اهمية الدراسة |
| 03 | خامسا: الاسباب الدراسة |
| 03 | سادسا: اهداف الدراسة |

| | |
|---------------------|-------------------------------|
| | |
| 08 | سابعاً: مفاهيم الدراسة |
| 08 | ثامناً: الدراسات السابقة |
| 14 | تاسعاً: المقاربة السيسولوجية |
| 1- الاتجاهات | |
| 16 | تمهيد |
| 17 | اولاً: طبيعة الاتجاهات |
| 17 | ثانياً: خصائص الاتجاهات |
| 19 | ثالثاً: أنواع الاتجاهات |
| 20 | رابعاً: كيفية تكوين الاتجاهات |

| | |
|-----------------------|---------------------------------------|
| | |
| 22 | خامسا: مقاييس الاتجاهات |
| 2- جودة الخدمة | |
| 25 | تمهيد |
| 26 | اولا : التطور التاريخي لمفاهيم الجودة |
| 28 | ثانيا: ثقافة الجودة |
| 29 | ثالثا: اهداف الجودة |
| 30 | رابعا: اشكال الجودة |
| 31 | خامسا: اهمية جودة الخدمة |
| 32 | سادسا: خطوات تحقيق الجودة |

| | |
|---|----------------------------|
| | |
| 33 | سابعا: ابعاد جودة الخدمة |
| 34 | خلاصة |
| الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة | |
| 35 | تمهيد |
| 36 | اولا: تعريف بميدان الدراسة |
| 40 | ثانيا: مجتمع الدراسة |
| 40 | ثالثا: منهج الدراسة |
| 41 | رابعا: ادوات الدراسة |
| الفصل الرابع: الخصائص السيكومترية للاستبيان | |

| | |
|--|---|
| 43 | تمهيد |
| 44 | اولا: قائمة الاساتذة المحكمين للاستبيان |
| 45 | ثانيا: مستوى الصدق الظاهري للاستبيان |
| | ثالثا: تعديل اسئلة الاستبيان |
| 51 | رابعا: معدل ثبات الاستبيان |
| 53 | خلاصة |
| الفصل الخامس: ملخص الدراسة الاستطلاعية وتحليل نتائج الاستمارة | |
| 54 | اولا: مناقشة وتحليل الدراسة الاستطلاعية |
| 57 | ثانيا: النتائج المتعلقة بمساهمة الخدمة الادارية في تحقيق الاداء المتميز للطلبة الجامعيين |
| 66 | ثالثا: النتائج المتعلقة بمساهمة جودة الخدمة الادارية في تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة الجامعيين |

| | |
|-----|---|
| | |
| 72 | رابعاً: النتائج المتعلقة بمساهمة جودة الخدمة الادارية في تطوير مهارات التعلم للطلبة الجامعيين |
| 102 | خامساً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة |
| 103 | سادساً: نتائج وتوصيات |
| 104 | قائمة المراجع |
| | الملاحق |

| الرقم | عنوان الجداول | الصفحة |
|--|--|--------|
| 01 | جدول يوضح إحصائيات الطلبة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 2018/2017 | 38 |
| 02 | جدول يوضح كيفية اختيار العينة العشوائية للطلبة بطريقة Excel. | 45 |
| 03 | جدول يبين مستوى الصدق الظاهري والاستبيان. | 47 |
| 04 | جدول يبين نسبة الملائمة والوضوح للاستبيان. | 48 |
| 05 | جدول يبين معدل ثبات الاستمارة. | 49 |
| 06 | جدول يبين أسئلة الاستمارة قبل وبعد التعديل | 50 |
| جداول العينة التجريبية (الاستطلاعية) | | |
| 07 | يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس. | 51 |
| 08 | يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر. | 52 |
| 09 | يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية. | 53 |
| 10 | يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى. | 53 |
| 11 | يبين توزيع أفراد العينة حسب التخصص. | 55 |
| 12 | يبين توزيع أفراد العينة حسب الإقامة. | 55 |
| 13 | يوضح (يتم تسجيلك في الجامعة بشكل سريع وقانوني) | 56 |
| 14 | يوضح (تستطيع الحصول على وثائقك المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها المحدد) | 56 |
| 15 | يوضح (تخصص لك إدارة الجامعة يوم محدد لمقابلة عميد الكلية لطرح مشاكلك). | 57 |
| 16 | يوضح (تتلقى الرد الفوري على استفساراتك وشكاويك). | 57 |
| 17 | يوضح (تنظيم ملتقيات من طرف أساتذة الكلية لتدعيمك بالمنهجية الصحيحة لإعداد مذكرتك). | 58 |
| 18 | يوضح (يتم الإعلان عن علامات امتحاناتك و مناقشتها في الوقت المحدد). | 58 |
| 19 | يوضح (يتم حصولك على مراجع وفقا لفهرس الكتب الخاص بالمكتبة الجامعية). | 59 |
| 20 | يوضح(تجد صعوبة في تسوية ملف سكن جامعي). | 59 |
| 21 | يوضح(يمكنك اختيار الغرفة التي تناسبك واختيار رفقاء السكن اللذين تحبهم). | 60 |
| 22 | يوضح (يمكنك الاستفادة من ثلاث وجبات بالإقامة الجامعية حتى في حالة تأخرك عن الموعد المحدد من طرف مصلحة الإيواء). | 60 |
| 23 | يوضح (يمكنك الاستفادة من النقل الجامعي لقضاء مصالحك وحاجاتك الخاصة). | 61 |
| 24 | يوضح (يتم تسوية وثائقك المتعلقة بالمنحة في وقتها المحدد). | 62 |

| | | |
|----|--|----|
| 25 | يوضح (تستفيد من المنحة الجامعية حتى في حالة الانخراط في عقود ما قبل التشغيل). | 62 |
| 26 | يوضح (ساعات عمل الموظفين بالإدارة والوقت الذي تخصصه لك يلائمك). | 63 |
| 27 | يوضح (الأجهزة الالكترونية والبرامج التي يستعملها الموظفون متطورة وحديثة تسهل حصولك على الخدمة). | 64 |
| 28 | يوضح (طريقة تعامل الموظفون والهيئة تناسب مع الخدمة التي تريد الحصول عليها). | 64 |
| 29 | يوضح (تمتلك الإدارة قاعات انتظار تناسبك لتقديم خدماتها). | 66 |
| 30 | يوضح (فترة انتظارك أثناء طلبك للخدمة قصيرة). | 66 |
| 31 | يوضح (يحرص الموظفون على الالتزام بتقديم خدمات لك والوفاء بوعودها). | 67 |
| 32 | يوضح (يستجيب الموظفون بسرعة لمشاكلك واستفساراتك التي تطرحها). | 68 |
| 33 | يوضح (إدارة الحي الجامعي تقدم لك خدمات ومستلزمات الإيواء في وقتها). | 68 |
| 34 | يوضح (يتصف الموظفون في الإدارة بالروح المرحة والصدقة في التعامل معك). | 69 |
| 35 | يوضح (تشعر بان هناك معاملة خاصة لبعض الطلبة من قبل الموظفين). | 69 |
| 36 | يوضح (تشعر بحسن معاملة و التقدير أثناء حصولك على رغباتك). | 70 |
| 37 | يوضح (تشعر بان هناك تفضيل لبعض الطلبة من قبل الموظفين على حساب دورك). | 72 |
| 38 | يوضح (هناك علاقة بينك وبين الموظفين بالإدارة علاقة ودية وطيبة). | 72 |
| 39 | يوضح (تشعر بان هناك احترام وأداب بين الموظفين والطلبة). | 73 |
| 40 | يوضح (تشعر بالتقدير داخل الإدارة أثناء حصولك على مطالبك) | 73 |

جداول العينة النهائية

| | | |
|----|--|----|
| 41 | يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس. | 74 |
| 42 | يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر(السن) | 74 |
| 43 | يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية | 76 |
| 44 | يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى. | 77 |
| 45 | يبين توزيع أفراد العينة حسب التخصص. | 78 |
| 46 | يبين توزيع أفراد العينة حسب الإقامة. | 79 |
| 47 | جدول يوضح اتجاه الطلبة نحو درجة مساهمة الخدمة في الأداء المتميز للطلاب الجامعي. | 60 |
| 48 | جدول يوضح درجة مساهمة جودة الخدمة الإدارية في تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة). | 80 |
| 49 | جدول يوضح درجة اتجاه الطلبة نحو مساهمة جودة الخدمة الإدارية في تطوير مهارات التعلم للطلبة جامعيين. | 82 |

| الصفحة | عنوان الاشكال | الرقم |
|--------|---|-------|
| 77 | يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس. | 01 |
| 78 | يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر. | 02 |
| 79 | يمثل توزيع أفراد العينة حسب الالالة الاجتماعية. | 03 |
| 80 | يمثل توزيع الطلبة حسب التخصص. | 04 |
| 81 | يمثل توزيع الطلبة حسب المستوى. | 05 |
| 82 | يمثل توزيع الطلبة حسب الإقامة. | 06 |

مقدمة

مقدمة

ان تقدم المؤسسات سواء الخدماتية او الاقتصادية اصبح اليوم يسير بشكل سريع ومتسارع نتيجة التطور العلمي، وظهور ما يعرف بالتكنولوجيا، وبعض النظم والقوانين المتجددة والمتطورة في كل سنة، اضافة الى بعض خدماتها التي تقدمها، والاتقان كاعمالها بصورة صحيحة من طرف عمالها، كل ذلك جعل اغلب المؤسسات الخدماتية تؤدي دورا فعالا ومتميزا في نجاحه. ومع تزايد الاهتمام بالإدارة و المؤسسات الخدماتية، اصبحت جودة الخدمة الإدارية من اهم الموضوعات التي تبنى عليها الإدارة في بيئة العمل من اجل الوصول الى تحقيق نتائج ومستويات عالية في شتى المجالات .

فالإدارة اليوم اصبحت تمثل ركنا اساسيا في تحقيق اهدافها ووظائفها و اساليبها علي جميع الاصعدة، كذلك بالنسبة الى الوسائل الحديثة التي يستخدمها عمالها داخل المؤسسة فهي تؤدي دورا فعالا في توجيه المؤسسات الخدماتية في كل نشاطاتها.

اذ اصبحت جودة الخدمة الإدارية سلاحا اساسيا وهدفا مهما تسهل على المنظمات تقديم خدمات تستجيب لحاجات المستفيدين وحسب تفضيلاتهم ورغباتهم، مما يسهل عليهم الوصول اليها بطريقة ملائمة وفي الوقت المناسب وهذا ما يسمح لها بتحقيق أداء فعال لنشاطاتها ويساهم بصفة ايجابية في تحقيق اهدافها المسطرة لان نجاح اي خدمة ادارية في مؤسسة، مرتبط بدرجة جودتها وفعاليتها جهازها التسويقي.

لقد تناولنا في بحثنا هذا اربع فصول تخدم دراستنا حول اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدمة الادارية، حيث تم التطرق في الفصل الاول الاطار النظري والمفاهيمي للدراسة، حيث يتضمن اشكالية دراسة، واهمية دراسة، اسباب الدراسة، اهداف الدراسة، مفاهيم الدراسة، دراسات سابقة، فرضيات الدراسة، اما الفصل الثاني فقد اشتمل علي ادبيات الدراسة حيث تضمن التراث النظري حول الاتجاهات، جودة الخدمة، اما الفصل الثالث فقد تضمن الاجراءات المنهجية للدراسة حيث وضح التعريف بميدان الدراسة، المنهج

المستخدم، ادوات البحث، واخيرا تم التطرق الى الفصل الرابع الذي احتوي علي ملخص الدراسة،
استطلاعية وتحليل نتائج الاستبيان النهائي واستخلاص النتائج والاجابة علي التساؤلات والتحقق من
الفرضيات.

الفصل الاول

الاطار النظري والمفاهيمي للدراسة

الفصل الاول : الاطار النظري والمفاهيمي للدراسة

اولا : اشكالية الدراسة.



ثانيا : اسئلة الدراسة.



ثالثا : فرضيات الدراسة.



رابعا :اهمية الدراسة.



خامسا : اسباب الدراسة.



سادسا : اهداف الدراسة.



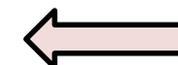
سابعا : مفاهيم الدراسة



ثامنا : الدراسات السابقة



تاسعا : المقاربة



اولا : اشكالية الدراسة .

تعتبر الادارة في مختلف دول العالم المتقدم والنامي اساسا من اسس تطوير الجامعات وخدمة المجتمع، فهي تبنى على قواعد ومعايير سليمة وتساهم في وضع الخطط اللازمة للعمل في شتى المجالات وكذلك تسير وفق وظائف ادارية لتحقيق اهدافها وتحسين مستوى اداء العاملين فيها، وتحسين مستوى احتياجات الطلبة الجامعيين في جميع الجوانب، كما يعتبر الطالب محور العملية الادارية في توجهاته اليها لتوفير احتياجاته وتلبية رغباته وحل مشكلاته. فجودة الخدمة الادارية هي المسؤولة عن نجاح المؤسسات الجامعية داخل المجتمع وتساهم في تنمية مهاراتهم وتطويرها، بحيث يتم التنسيق والترابط ما بين الطلبة الجامعيين والخدمة الادارية لتحقيق الهدف الاساسي والمطلوب وهذا من خلال مساهم داخل الخدمة الادارية والانظمة والقوانين التي تتبعها لسير النظام الاداري.

فبشان هذا التطور اصبحت ادارة الجامعة هي المفتاح الرئيسي في عمليات تحسين جودة الخدمة الادارية، فهي تحدد مدى الاحتياج لتحسين جودة الخدمة الادارية والطرق والاساليب التي يحتاجها الطالب الجامعي لإنجاز اهدافه المرجوة، فالطلبة اليوم اصبحت لديهم رغبات وانشغالات داخل المؤسسة او خارجها فيلجؤون الى جودة الخدمة الادارية التي تساعدهم على تلبية احتياجاتهم البيداغوجية والمساهمة في تحقيق ادائهم المتميز من خلال التسجيلات والتوجهات والارشادات، وتوفر لهم الامكانيات اللازمة لحصول الطالب على وثائقه المطلوبة التي تخدم مساره الدراسي، بالإضافة الى تطوير مهارات التعلم اثناء حصوله على مطالبه والاجابة علي استفساراته.

فالخدمة الادارية تعتمد على تقديم خدمات والتركيز على جودتها حتى تصل الى درجة التميز في ادائها، لذا اصبحت مهمة للمؤسسات الخدمانية في تقديم الخدمات اللازمة، لتستجيب لحاجات الطالب الجامعي ومتابعة شؤونهم وانشغالاتهم بالإضافة الى تدعيم الجوانب الايجابية للطالب لتسهيل عليه جميع عملياته

وتتمية مهارات التفكير العلمي الذي يعد هدفا اساسيا لها، كما انها تهدف الى تقديم خدمات ملموسة او غير ملموسة من اجل اشباع حاجات الطلبة الجامعيين. كما تسعى بدورها الى استقبالهم ومساعدتهم بأحسن الطرق وتحقيق التفاعل الجيد بينها وبين الطلبة حتى يشعر الطالب بالثقة والامن اثناء توجهه اليها.

فالطالب الجامعي بدوره يتجه نحو مكاتب الخدمة الادارية لطرح انشغالاته وتحقيق مطالبه والوصول الى اهدافه المسطرة بأحسن الطرق. فالخدمة الادارية تسعى بدورها الى فسخ المجال لمساعدتهم في شتى المجالات والتخصصات. ومن اجل تحقيق النمو والتطور الاداري للمؤسسة الجامعية،التي اصبحت هي الركيزة الاساسية لبناء الطالب الجامعي واعداده مستقبلا.

وفي الاخير نقوم بطرح التساؤل الرئيسي التالي : فيما تتمثل اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدمة الادارية؟.

ثانيا: اسئلة الدراسة.

وتندرج تحته التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما درجة مساهمة الخدمة الادارية في تحقيق الاداء المتميز للطلبة الجامعيين؟
- 2- ما درجة مساهمة الخدمة الادارية في تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة؟
- 3- ما درجة مساهمة جودة الخدمة الادارية في تطوير مهارات التعلم للطلبة الجامعيين؟

ثالثا : فرضيات البحث

لدراسة اشكالية هذا البحث تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

ا. تساهم جودة الخدمة الادارية بشكل كبير في تحقيق مطالب الطلبة الجامعيين

1-1. تساهم الخدمة الادارية في تحقيق الاداء المتميز للطلبة الجامعيين.

2-2. جودة الخدمة الادارية تلعب دور مهم وفعال في تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة

الجامعيين.

3-3. جودة الخدمة الادارية تساهم بشكل فعال في تطوير مهارات التعلم للطبية الجامعيين.

رابعاً: اهمية البحث:

تكمن اهمية الموضوع من اهمية الخدمات الادارية التي تقدمها الجامعة لطلبتها حيث تحرص هذه الاخيرة علي تسهيل الخدمات الجامعية له بما يحقق له التكيف مع المتغيرات الجامعية او المنظومة الجامعية ككل بما تحتوي من هياكل قاعدية تضع الطالب محور عملياتها حيث تعمل علي مسايرة متطلباته بالطريقة التي تتماشى مع احتياجاته مما يساهم في تحقيق مخرجات تتوافق مع متطلبات المجتمع لها وبالتالي فهي تعمل علي ربط الطالب بالواقع الاجتماعي.

خامساً: اسباب اختيار الموضوع:

• الاسباب الذاتية:

شعورنا بأهمية الموضوع ورغبتنا في البحث والاستطلاع في ظل الظروف والظواهر الاجتماعية التي تشهدها الادارات والمؤسسات الخدمائية، نظراً لاستخداماتها لدى الطالب في الحياة اليومية، كذلك اثرنا رصيدنا في مجال هام من مجالات الحياة العملية، كذلك طبيعة الموضوع له علاقة بالتخصص الذي ادرس فيه، كذلك الميول الشخصي لمعالجة هذا النوع من المواضيع المتعلقة بالخدمة الادارية وسبل تطويرها وتحسينها .

• الاسباب الموضوعية:

ارتباط الموضوع بتخصص الدراسة تنظيم وتنمية ومعرفة الدور الذي تلعبه جودة الخدمة الادارية في تلبية مهارات واحتياجات الطلبة الجامعيين وكذلك اثناء البحث العلمي بتقديم دراسة جديدة لمعرفة توجهات الطلبة جامعيين نحو جودة الخدمة الادارية.

خامسا: اهداف البحث:

يسعى البحث للاطلاع على اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدمة الادارية في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لعينة طلبة ماستر تخصص علم اجتماع وذلك من خلال الاطلاع على اهمية هذه الدراسة واثرها على كل من الخدمة الادارية والطلبة على حد سواء وبيان فاعليتها، للوصول الى مدى ملائمة فاعلية هذه العملية داخل المؤسسة الخدمائية، وكذلك معرفة الاسهامات المتعلقة بتطبيق نظام جودة الخدمة الادارية والدور الذي تلعبه، ومحاولة ابراز العلاقة بين جودة الخدمة الادارية وتوجهات الطلبة اليها وبالتالي امكانية التوصل الى نتائج علمية من شأنها توصل الى المقترحات الكفيلة بنجاح عملية الخدمة الادارية وبيان مدى اسهامها في تحسين الاداء المتميز للطلبة الجامعيين و الوفاء بالاحتياجات البيداغوجية لهم.

سادسا : مفاهيم الدراسة.

• الاتجاه: توجيه نحو موضوعات معينة او مواقف ذات صيغة انفعالية واضحة وذات دوام نسبي وقد تشير الى الاستعداد او الميل المكتسب الذي يظهر في سلوك الفرد او الجماعة.

وترجع كلمة الاتجاه تاريخيا الى اصلين: الاول اشتق من الاصل اللاتيني **Aptus** والذي يشير الى معنى اللياقة، وقد ظهر هذا الاستخدام لأول مرة عند **هربرت سبنسر H.Spencer** عندما تحدث عن الاستعداد للفعل كأمر مصدري للوصول الى الحكم الصحيح.¹

* تعريف **العديلي (1990)** : الاتجاه هو استعدادات وجدانية مكتسبة، وهي ثابتة وتلعب دورا كبيرا في سلوك الانسان ومشاعره ازاء الاشياء التي يمارسها، وقد تكون ايجابية او سلبية، سرية او علنية.²

* يعرفه **البورت Allport** : هو من الاستعداد او التأهب العصبي والنفسي، تنتظم من خلال حيز الشخص. وتكون ذات تأثير توجيهي او دينامي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تستشيرها هذه الاستجابات.³

* ويعرف الاتجاه على انه استعداد نسبي لدى الفرد يملئ عليه استجابة محددة او تصرف خاص نحو موضوع او موقف او رأي معين.⁴

* الاتجاه هو استعداد مكتسب ثابت نسبيا لدى الافراد يحدد استجابات الفرد حيال بعض الاشياء او الافكار او الاشخاص، فإن كل من لديه اتجاه نحو الآخرين واتجاه نحو ذاته فقد يحترم نفسه او يذللها.⁵

* الاتجاه حالة تأهب عقلي وعصبي توجه استجابات الفرد ونمط سلوكه في مواقف معينة، وهو تنظيم مستمر للعمليات الانفعالية والادراكية والمعرفية، حول بعض الظواهر الاجتماعية السائدة او المشكلات

¹- محمد عبد الرحمان و آخرون، المعجم الشامل لترجمة مصطلحات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2013م، ص37.

²- كامل عنوان الزبيدي، علم النفس الاجتماعي، د ط، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، م2003، ص111.

³- رشيد حسين احمد البروادي، الاتجاهات النفسية نحو عمل المرأة، ط1، دار جريب للنشر والتوزيع، عمان، 2013م، ص50.

⁴- بلقاسم سلاطينية و حسان الجيلاني، اسس المناهج الاجتماعية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012م، ص35.

⁵- محمد جاسم العبيدي و باسم محمد ولي، مدخل الى علم النفس الاجتماعي، ط3، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2015م، ص141.

المعلقة في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وهذا الميل المكتسب للمنظم للعمليات الانفعالية يتخذ لنفسه وظائف عامة وخاصة لتحقيق اهداف الجماعة و الفرد.¹

* الاتجاه هو الطريقة التي يفكر بها الفرد او يشعر بها اتجاه امر من الامور وهذه الطريقة تؤثر على حيال هذا الامر وبحيث ان الاتجاه يبين الى اي حد يكون الفرد مع او ضد هذا الامر.²

* الاتجاه تركيب عقلي نفسي احدثته ركيزة المادة المتكررة وهو تركيب يتميز بالثبات والاستقرار النسبي ويوجه سلوك الافراد قريبا من او بعيدا عن عنصر من عناصر البيئة. ومن امثلة الاتجاه النفسي حب الشعب لشعب اخر او كراهية شعب لشعب.³

* يعرفه سيرز وفريدمان انه نظام دائم من التقييمات الايجابية او السلبية والمشاعر الانفعالية وميول الاستجابة مع او ضد موضوعات اجتماعية معينة.⁴

* يعرفه هيربرت سبنسر H.Spencer، الكسندر بين A. Bain حيث اعتبر ان عقل الانسان يمكن ان يقع في حقبة عدد من الانماط او الاتجاهات التي قد تؤثر في ادراكه لموقف ما.⁵

* التعريف الاجرائي للاتجاه :

_ هو استعداد مكتسب لدى الفرد ولنمط سلوكه في مواقف معينة، ويلعب دورا كبيرا في سلوك الانسان.

_ وهو تنظيم متناسق من المفاهيم و المعتقدات و العادات و الدوافع بالنسبة لشيء محدد.

¹- سليمان عبد الواحد ابراهيم، علم النفس الاجتماعي ومتطلبات الحياة المعاصرة، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، 2013، ص202.

²- محمد شحاتة ربيع، علم النفس الاجتماعي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الاردن، 2011م، ص265.

³- د. فؤاد البهي السيد، سعد عبد الرحمان، علم النفس الاجتماعي رؤية معاصرة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1999م، ص ص 250. 251.

⁴- د. عمر احمد همشري، التنشئة الاجتماعية للطفل، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013م، ص. ص 285. 286.

⁵- مایسة احمد الذیال، التنشئة الاجتماعية مبحث في علم النفس الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2002م، ص29.

• **الجودة** : شكل جماعي لأداء الاعمال ينطلق من اتجاه و استثمار الشركة للإدارة والعاملين بصفة عامة وفق العمل بصفة خاصة لتحسين الجودة وزيادة الانتاج.

* ذكر جارفين عام 1987 ان الجودة هي درجة الاداء التي يقدمها المنتج طبقا لما يتوقعه المستهلك اي مدى المناسبة للاستخدام fitness for use.¹

* يتفق عليه كتاب المهتمون بموضوع الجودة، وقد عرفته هيئة الواصفات البريطانية British Standards Intition على انها مجموع صفت، ملامح، خواص المنتج او الخدمة التي تحمل نفسها عبء ارضاء الاحتياجات الملحة والضرورية.

* وتعرفها المنظمة الاوروبية لضبط الجودة على انها مجموعة الملامح المتعلقة بالإنتاج او الخدمات والتي تعتمد على قدراتها الخاصة لتلبية حاجات مقدمة.²

* عرفها كل من:

أ- ف كروسبي (Crosby) مطابقة المتطلبات.

ب- ج جوران (Juron) ملائمة الاستخدام.

ج- أ فيجينباوم ملاقة وتحقيق توقعات العلماء.

د- أ ديمنج انها الوفاء بحاجات المستفيد حاليا ومستقبلا و تخفيض الاختلافات، والجودة المحسنة تؤدي لتكلفة مخفضة حيث نقل الاخطاء والاعمال التي يتكرر اداؤها، ويقل التأخير ويحسن استخدام الوقت والموارد والنتيجة الانتاجية اعلى ورضا الطلاب المستفيدين.¹

¹ - علاء فرج الطاهر، ادارة المواد والجودة الشاملة، ط1، راية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص112.
² - احمد ابراهيم احمد، الاتجاهات المعاصرة في التطوير التنظيمي بالدارس الهندسة الادارية، الادارة بالادان، ادارة الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 2010، ص. ص 206. 207.

• مفهوم الخدمة : **Sttonton** هي النشاطات غير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون او العميل والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة او خدمة اخرى.

* اما (**Kotter and Armstrong**) انها النشاط او المنفعة يقدمها طرف لطرف آخر وتكون في الاساس غير ملموسة ولا يترتب عليها اي ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي او لا يكون.²

* **جودة الخدمة**: تلك الجودة التي تقوم على المبدأ الاجرائي والشخصي كأبعاد مهمة في تقديمها، حيث يكون البعد الاجرائي من نظم واجراءات محددة لتقديمها اما البعد الشخصي فهو كيفية تفاعل وتعامل العاملين مع الزبائن.

اما (**Bediro**) انها مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة المبنية على قدرة الاسس الخدمية واحتياجات الزبائن بالإضافة الى صفات تحدد قدرة جودة الخدمة على اشباع حاجاتهم ورغباتهم وهي مسؤولية كل عامل داخل المؤسسة.³

* **الجودة**: عبارة عن مدى قدرة الخصائص الاساسية لمنتج او خدمة في تلبية وتحقيق متطلبات وشروط معينة.⁴

* كما يعرف قاموس **اكسفورد الامريكي** الجودة على انها "درجة او مستوى من التميز".

¹- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، الجودة في التعليم دراسات تطبيقية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص153.

²- حميد الطائي، بشير العلاق، ادارة عمليات الخدمة، د ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2009، ص16.

³- كلثوم بوبكر، جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وآثارها على رضا الزبون دراسة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت، مذكرة لاستكمال شهادة ماستر، ميدان علوم اقتصادية علوم التسيير وعلوم تجارية، ورقة، 2013، ص05.

⁴- د. نجم العزاوي، الجودة التدريب الاداري ومتطلبات المواصفة الدولية الايزو 10015، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص339.

* الجودة تعني خصائص المنتجات التي تلبي احتياجات وخصائص الزبائن وهي تختلف باختلاف نوع المنتجات والخدمات وطرق استخدامها وفي هذا السياق كلما زادت الجودة زاد رضا الزبائن وبالتالي يزداد دخل وربح المؤسسات المنتجة.¹

* لقد عرف **J. M. Juron** وزميله الجودة انها مدى ملائمة المنتج للاستعمال **Fitness For Use** فالمعيار الاساسي للحكم على جودة المنتج في رأي **Juron** وزميله، هل المنتج ملائم للاستعمال ام غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج.²

* المفهوم الاجرائي للجودة:

هي مجموع مواصفات، ملامح الخدمة القادرة على تلبية متطلبات وشروط معينة.

¹- عبد العال النعيمي، رانب جليل صويص، غالب جليل صويص، ادارة الجودة المعاصرة. مقدمة في ادارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، د ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2009، ص34.
²- محفوظ احمد جودة، ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص19.

• الطالب الجامعي:

- هو ذلك الطالب الذي تعدى مرحلة الدراسة الثانوية والتحق بمقاعد الدراسة الجامعية بعد حصوله على شهادة البكالوريا.¹

- ويعرف الطالب الجامعي على انه: ذلك الشخص الذي سمحت له كفاءته بالانتقال من المرحلة الثانوية او مركز التكوين المهني او التقني العالي الى الجامعة تبعا لتخصصه الفرعي بواسطة شهادة او دبلوم يؤهله لذلك.

- تعريف ماجد الزيود: الطالب الجامعي هو الفرد الذي ينتمي الى مؤسسة تعليمية، والمؤثرة والمتأثرة بالعملية التعليمية وهو الهدف الاساسي للعملية التعليمية ككل.²

* المفهوم الاجرائي للطالب الجامعي: هو الطالب الذي انتقل من مرحلة التعليم الثانوي والمتحصل على شهادة البكالوريا الى مرحلة جامعية.

• مفهوم الإدارة: يعرفها فريدريك تايلور الإدارة بأنها المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال ان يعملوه ثم التأكد من انهم يقومون بعملهم بأحسن طريقة اردتها.

* اما كونترو أدونيل عرفها بأنها وظيفة تنفيذ المعلمات عن طريق الآخرين ومعهم.³

¹- نخة مسعود زيدان، عميرات خالد، دور الفايستوك في التنقيف السياسي لدى الطالب الجامعي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة قاصدي مرياح ولقطة، ص13.

²- زيناوي سعيدة، دور الطالب الجامعي في الفعل التطوعي داخل المجتمع، علم اجتماع تنظيم عمل، مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر اكاديمي، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2013 2014، ص ص 8. 9.

³- محمد حسنين الدجمي، الادارة والتخطيط التربوي، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الاردن، 2013، ص32.

ثامنا: الدراسات السابقة.

• الدراسة السابقة (1)

1). مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تلمسان.

. اسم ولقب صاحب الدراسة: مزيان عبد القادر.

. عنوان الدراسة: أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء.

. الجهة التي أشرفت على الدراسة: الدكتور بن حميدة محمد.

. زمن اجراء الدراسة: 2011-2012.

. مكان اجراء الدراسة: دراسة حالة: الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA.

. الاشكال الرئيسي: ما مدى تأثير جودة الخدمات على رضا العميل؟.

. التساؤلات الفرعية:

- ما المقصود بالجودة؟.

- ماذا نعني بجودة الخدمة؟.

- ما هي المعايير التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم جودة الخدمة؟.

- ما هي اهم السلوكيات المترتبة عن عملية الشراء؟.

. المنهج: الوصفي التحليلي.

. صيغة: الطبقة العشوائية.

. الادوات: الاستمارة بالمقابلة.

(2). ملخص الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لتبحث عن اثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، وقد اختار الباحث دراسة تأثير محددات جودة الخدمات على رضا العميل وهدفت الدراسة للاجابة على التساؤل الرئيسي التالي : ما مدى تأثير محددات جودة الخدمات على رضا العميل؟ و على هذا الاساس تم اعتماد على المنهج الوصفي ومجموعة أدوات بحثية لجمع البيانات كالاشارة، المقابلة بما يتناسب مع طبيعة الموضوع و أهداف الدراسة.

وتم تطبيق الدراسة الميدانية للبحث على عينة من العملاء بالصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA و قدر حجم العينة ب 500 عامل اي بنسبة.

(3). وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

. يقيمون أفراد عينة الدراسة مؤشرات جودة الخدمات المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي والمتمثلة في الملموسة، التعاطف وخدمة التأمين تقييما قريبا من الجيد اذ يوافق تطلعاتهم في حين كان تقييمهم لمؤشر الاعتمادية، الاستجابة، الأمان متوسطا.

. عدم ايجاد فروق في اجابات العملاء تعزى للبيانات، العمر، المستوى التعليمي، الدخل الشهري، السنة الأولى في استعمار السير.

. قبول الفرضية الأولى حيث توضح ذلك تبعا لآراء أفراد العينة المدروسة، ان كان هناك علاقة ارتباطية وتأثير ذات دلالة احصائية بين محددات جودة الخدمات ووكالة تأمين ممثلة في ملموسية.

(4). تعليق على الدراسة الاولى:

تم اجراء هذه الدراسة على عينة من العملاء بالصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA في حين كانت دراستنا على عينة طلبة ماستر في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، كذلك كانت تختلف في الفئة العمرية للعملاء وكذا في المجال الجغرافي.

(5). وجه الاستفادة من الدراسة السابقة الاولى:

* تمت الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد مجال البحث وتحديد المجتمع الذي تتم فيه الدراسة.

* كذلك الاستفادة من الوعاء البيلوغرافي في الحصول على المراجع الورقية.

* كذلك في الاستفادة من المنهج، الادوات المستعملة في الدراسة.

• الدراسة السابقة (2)

(1). اسم ولقب صاحب الدراسة: قليسي ليندة.

. عنوان الدراسة: واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز.

. الجهة التي أشرفت على الدراسة: الدكتور علي زيان محندو امير.

. زمن اجراء الدراسة: 2011-2012.

. الاشكال الرئيسي: ما مدى مساهمة جودة الخدمات في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات؟.

. الاسئلة الفرعية:

- ما المقصود بالخدمة؟.

- هل يوجد معايير ثانية لقياس جودتها؟.

- ما معنى الأداء المتميز؟.

- ما هي مقوماته؟.

- كيف يمكن تحقيق الأداء المتميز في منظمات جزائرية؟.

(2). ملخص الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لتبحث عن مدى مساهمة جودة الخدمات في تحقيق الاداء المتميز للمنظمات وقد اختار الباحث دراسة مدى مساهمة جودة الخدمات في تحقيق الاداء المتميز للمنظمات وهدفت الدراسة للاجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى مساهمة جودة الخدمات في تحقيق الأداء المتميز للمنظمات؟ وعلى هذا الاساس تم الاعتماد على المنهج وصفي تحليلي ومجموعة ادوات بحثية لجمع بيانات كالملاحظة، استبيان، مقابلة، كما يتناسب مع طبيعة الموضوع و أهداف الدراسة، وتم تطبيق الدراسة الميدانية للبحث عن عينة من دراسة حالة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة أمجد بوقرة بومرداس.

(3). توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

. ان تحقيق الجودة اصبح هدفا يراود جميع المنظمات سواء القطاع الخاص او العام ومهما كان نوعها انتاجية او خدماتية.

. ان من بين اهم المعوقات التي تقف امام تطبيق ادارة جودة شاملة هو عدم التزام الادارة العليا بهذه الفلسفة وهو ما يسمح بفشل هذه الإدارة، فعليها اولاً ان تدرك اهمية ادارة الجودة الشاملة.

(4). تعليق على الدراسة الاولى:

تم اجراء هذه الدراسة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في حين كانت دراستنا على عينة من طلبة ماستر اما هذه الدراسة فهي دراسة حالة للكلية ككل.

5). اوجه الاستفادة من الدراسة السابقة الثانية:

* مكنتنا من اخذ لمحة عن واقع جودة الخدمات في منظمات ودوره في تحقيق الاداء.

* كذلك ساعدتنا علي تصميم بنود الاستبيان الخاصة بجمع البيانات ميدانيا.

* كذلك التعرف علي ابعاد الجودة والتي ساعدتنا علي صياغة فروض الدراسة.

• الدراسة السابقة (3)

. اسم ولقب صاحب الدراسة: أوغيدني هدى.

. عنوان الدراسة: اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة.

. الجهة التي أشرفت على الدراسة: د/ بوطبة زكية.

. زمن اجراء الدراسة: 2009/2008.

. مكان اجراء الدراسة: دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية E.P.S بسكيكدة.

. الإشكال الرئيسي: هل لجودة الخدمة بالمؤسسة تأثير على اتجاهات العملاء؟.

. الأسئلة الفرعية:

- هل الخدمة المقدمة للعميل تتوافق مع متطلباته وتوقعاته؟.

- ها يعتقد العميل ان الخدمة المقدمة له تتوفر على مقياس الجودة؟.

- هل الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة تمكنها من امتلاك قاعدة من العملاء الدائمين؟.

ملخص الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لتبحث عن اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة وقد اختار الباحث دراسة اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، وهدفت هذه الدراسة الى الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي: هل لجودة الخدمة بالمؤسسة تأثير على اتجاهات العملاء؟ وعلى هذا الاساس تم الاعتماد على المنهج قياس الاتجاهات ومجموعة ادوات بحثية لجمع البيانات كالاستمارة، الملاحظة، المقابلة، الوثائق والسجلات بما يتناسب مع طبيعة الموضوع و اهداف الدراسة.

وقد تم تطبيق الدراسة الميدانية للبحث على عينة من العملاء بالمؤسسة المينائية E.P.S بسكيدة وقد ر حجم العينة ب... عامل.

قد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

. سوء التسيير بالرغم من توفر المؤسسة على امكانيات مادية وتكنولوجية هائلة.

. ضعف الجانب التفاعلي بين المؤسسة وعملائها.

. تدهور سمعة ومكانة المؤسسة عند عملائها وذلك راجع الى الصدمة السلبية التي ينقلونها الموظفون

بالمؤسسة.

. رضا العملاء مرهون بسمعة المؤسسة.

تعليق على الدراسة الثالثة:

تم اجراء هذه الدراسة على عينة من العملاء بالمؤسسة المينائية E.P.S سكيكدة في حين كانت دراستنا على عينة من طلبة ماستر في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، كذلك تختلف في الفئة العمرية وكذلك المجال الجغرافي.

وجه الاستفادة من الدراسة السابقة الثالثة:

* وجهتنا الي جمع المعلومات البيوغرافية من مصادر موثوقة ومنظمة.

* قدمت لنا ادوات مناسبة والكافية لجمع البيانات المتمثلة في الملاحظة للاستبيان.

* كذلك قدمت لنا قاعدة متينة لبناء مفاهيم الدراسة من الناحية الادبية.

تاسعا : المقاربة السوسيولوجية

تحتل النظرية العلمية أهمية بالغة في البحث بصفة عامة، فالنظرية هي التي تحدد موضوع العلم وتنظم عملياته وادواره واتجاهاته، "فهي نسق في النضايا المنطقية المشتقة اشتقاقا برهانيا وامبريقيا"¹ كما تعرف على انها نسق فكري استنباطي متسق حول ظاهرة او مجموعة من الظواهر المتجانسة، ويحتوي اي نسق اطارا تصوريا ومفهومات وقضايا نظرية توضح العلاقات بين الواقع وتنظمها بطريقة دالة ذات معنى.²

* النظرية البنائية الوظيفية:

المنظور الوظيفي: يفكر هذا المنظور في المجتمع ككائن حي يساهم كل عضو فيه في بقاءه، وبؤكده المنظور الوظيفي على هذا الراي اي الطريقة التي تتنافر بها اجزاء المجتمع للمحافظة على استقراره. ويعد تالكوت بارسونز (1979/1902) من الشخصيات البارزة في تطوير النظرية الوظيفية، وقد تاثر بارسونز تاثرا شديدا باعمال اميل دوركايم و ماكس فيبر وغيرهما من علماء الاجتماع الاوروبيين. كذلك يعرف ميرتون بأنها تلك النتائج او الاثار التي يمكن ملاحظتها، والتي تؤدي الى تحقيق التكيف والتناسق والتوافق في نسق معين.³

¹- قباري محمد اسماعيل، قضايا علم الاجتماع المعاصر، د ط، مطبعة الكاتي المصري للطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، د س ن، ص 29.

²- عبد الباسط عيد المعطي، اتجاهات النظرية في علم الاجتماع، د ط، عالم المعرفة للنشر، الكويت، 1981، ص 10.

³- علي عبد الرزاق حلي، الاتجاهات الاساسية في نظرية علم الاجتماع، ط 1، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2011، ص 30

وتتركز رؤية اصحاب هذا الاتجاه من خلال تصورهم لاتجاهات بين الطلبة والخدمة الادارية، وبقية النظم الاجتماعية الاخرى خاصة عند طرح اصحابي الكثير من المفهومات الوظيفية التي استخدمها العلماء الاوائل من علم الاجتماع للمحافظة على نسق اجتماعي الذي يوجد فيه.ويقع رايانا انه من بين المسلمات التي يمكن ان تندرج تحتها الموضوع مسلمة متطلبات الوظيفية، عند **تالكوت بارسونز** والذي يوضح من خلالها معطيات الواقع الاجتماعي ويحددها وفق مستويات اربع وهي:

1/- مستوى يتعلق بالنسق الاجتماعي : الذي يهدف الى تحقيق التكامل.

2/- مستوى يتعلق بالنسق الثقافي: الذي يهتم بالمحافظة على النمط.

3/- مستوى يتعلق بنسق الشخصية: الذي لهدف الى تحقيق وظيفة التكيف.¹

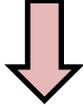
¹- ايمن يوسف، تطور التعليم العالي: الاصلاح والافاق السياسية، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007/2008، ص25

الفصل الثاني

ادبيات الدراسة

الفصل الثاني: أدبيات الدراسة.

جودة الخدمة



تمهيد.

اولا: التطور التاريخي لمفاهيم الجودة

ثانيا: ثقافة الجودة.

ثالثا: أهداف الجودة.

رابعا: أشكال الجودة

خامسا: أهمية جودة الخدمة.

سادسا: خطوات تحقيق الجودة.

سابعا: ابعاد جودة الخدمة.

الاتجاهات



تمهيد.

اولا: طبيعة الاتجاهات.

ثانيا: خصائص الاتجاهات.

ثالثا: أنواع الاتجاهات.

رابعا: كيفية تكوين الاتجاهات.

خامسا: مقاييس الاتجاهات

الاحتجاجات

تمهيد

تعد الاتجاهات من بين الموضوعات الرئيسة التي يدرسها علم النفس الاجتماعي، فهي تعتبر من أهم نواتج عملية التنشئة الاجتماعية، وهي في نفس الوقت أهم دوافع السلوك التي تؤدي دورا هاما واساسا في ضبطه وتوجيهه.

وفي هذا الفصل تم التطرق الى طبيعة الاتجاه، وخصائصه و انواعه واخيرا مقاييس الاتجاه.

أولاً: طبيعة الاتجاهات

الاتجاه هو أسلوب منظم، منسق في التفكير، الشعور ورد الفعل تجاه الناس والجماعات و القضايا الاجتماعية، او تجاه اي حدث في البيئة بصورة عامة، والمكونات الرئيسية للاتجاهات هي الافكار والمعتقدات والمشاعر او الانفعالات، والنزعات الى رد الفعل، ويمكننا القول ان الاتجاه قد يتشكل عندما تترابط هذه المكونات الى حد ان ترتبط هذه المشاعر المحددة والنزعات الى رد الفعل بصورة متسقة مع موضوع الاتجاه، وتنشأ اتجاهاتنا خلال التعامل مع بيئاتنا الاجتماعية والتوافق معها وبمجرد تكون الاتجاهات فإنها تصفي النظام على أسلوب ردود افعالنا وتيسر التوافق الاجتماعي وفي هذه المراحل الأولى لنمو الاتجاه يمكن ان تتعدل مكوناته من اجزاء التجارب الجديدة، ولكن في مرحلة تالية قد تصبح الاتجاهات غير مرنة ونمطية، وذلك لأننا قد تشجعنا مع مرور فترات زمنية طويلة على رد الفعل تجاه احداث وجماعات معينة بصورة معينة وسع رسوخ الاتجاه في الشبان، تصبح اكثر استعدادا لتصنيف الاشخاص او الاحداث الى فئات، انماط فكرية ذات صيغة انفعالية بحيث لا نعود قادرين على التعرف على الصور الفردية او النادرة. وتقلل الاتجاهات الثابتة او المتحيزة من الثراء الكامن في بيئاتنا وتقيّد من ردود افعالنا.

ولسنا على وعي كامل بكل اتجاهاتنا ولا ننفي التأثير المندم الذي تمارسه على سلوكنا الاجتماعي ولكن اذا حللنا انفسنا بعمق اكثر نستطيع ان نتعلم الكشف عن وظيفة الاتجاهات القوية، فإذا نشأ لدى فرد ما اتجاه قوي سلبي او ايجابي تجاه الشيوعية مثلاً فإنه ينظر الى اي فعل يقوم به الشيوعيين او الشيوعية وبقية ، وبطريقة متميزة، ومع تحليل النفس بعناية، يستطيع هذا الشخص بالفعل ان يحس برد فعله المتفكك او الكاره عندما يسمع بنشاطاتهم.¹

¹ - وليم. ولاميرت. وولاس إ. لاميرت، علم النفس الاجتماعي، ط2، دار الشروق، ، 1993، ص. ص 113. 114.

ثانياً: خصائص الاتجاهات.

- الاتجاهات النفسية مكتسبة ومتعلمة، وليست موروثية.
- الاتجاهات لا تتكون في فراغ ولكنها تتضمن دائماً علاقة بين فرد وموضوع من موضوعات البيئة.
- تحدد الاتجاهات حسب المثيرات المرتبطة بها.
- الاتجاهات النفسية لها خصائص انفعالية.
- يمثل الاتجاه النفسي الاتساق والاتفاق بين استجابات الفرد للمثيرات الاجتماعية مما يسمح بالتنبؤ باستجابة الفرد لبعض المثيرات الاجتماعية المعينة.
- التجاه النفسي قد يكون محددًا أو عامًا.
- الاتجاه النفسي يقع بين طريقتين متقابلين أحدهما موجب والآخر سالب أي التأييد المطلق والعارضة المطلقة ، مثال ذلك فقد يؤكد الفرد تمام التأييد في اتجاهه الموجب نحو اعطاء المرأة حقوقها السياسية، ومعارضة تماما في اتجاهه السالب نحو المركزية في الخدمات.
- الاتجاه النفسي تغلب عليه الذاتية أكثر من الموضوعية من حيث محتواه ومضمونه المعرفي.
- الاتجاهات النفسية تتفاوت في وضوحها وجلائها فمنها ما هو واضح المعالم، ومنها ما هو غامض.
- تختلف الاتجاهات النفسية من حيث درجة ترابطها، ومقدار التكامل بين بعضها البعض.
- الاتجاهات النفسية لها صفة الثبات النسبي والاستمرار النسبي ولكن من الممكن تعديلها وتغييرها تحت

ظروف معينة.¹

¹- احمد علي حبيب، علم النفس الاجتماعي، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص. ص 97. 98.

وظائف الاتجاهات:

1- الوظيفة التكيفية : كثيرا ما يؤدي تعبير الفرد عن اتجاهاته الى تحقيق لأهدافه الاجتماعية، فالاتجاهات موجّهات سلوكية تمكن الفرد من تحقيق اهدافه واشباع دوافعه في ضوء المعايير الاجتماعية السائدة في مجتمعه كما تمكنه من إنشاء علاقات تكيفية سوية مع الأفراد والجماعات داخل مجتمعه وخارجه، فالاتجاهات التي يحملها الفرد وتساعد في التكيف مع عناصر البيئة المحيطة به تكون وسيلة اما لتحقيق هدف مرغوب فيه او لتجنب هدف غير مرغوب فيه، وبالتالي تتكون لدى الفرد اتجاهات ايجابية نحو ما يساعد على اشباع حاجاته واخرى سلبية نحو ما يعترض سبيل تحقيق اهدافه، فالاتجاهات هي وسيلة تزود الفرد بالقدرة على التكيف مع الحياة الواقعية ومتطلباتها.

2- الوظيفة التنظيمية : تتجمع الاتجاهات والمثيرات المتحددة والمتنوعة التي يكتسبها الفرد في كل منتظم مما يؤدي الى اتساق سلوكه وثباته نسبيا في المواقف المختلفة وهكذا فإن اتجاهات الفرد تكسبه المعايير والاطر المرجعية للسلوك من خلال تنظيم خبراته ومعلوماته بشكل يعينه على فهم العالم حوله.

3- الوظيفة الدفاعية : كثيرا ما يعكس الاتجاه ناحية عدوانية عند الفرد نشأت من إحباط لدوافعه او يعكس تبريرا نشأ عن احساس بالفشل والصراع فمثلا يؤمن الرجل الأبيض في أمريكا بأن الزوج طائفة كريمة والاعتداء عليهم لا ينافي المبادئ الاخلاقية، فساعدته هذا الاتجاه بتبرير الاعتداء عليهم، و كما أن الفرد يواجه انواع مختلفة من الصراعات اليومية لذا يتكون لديه حالات من القلق والتوتر وهذا ما يدفع الفرد الى تكوين اتجاهات لتبرير فشله.¹

¹- د. سليمان عبد الواحد يوسف ابراهيم، مدخل الى علم النفس المعاصر، ، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص ص

ثالثاً: أنواع الاتجاهات.

تصنف الاتجاهات النفسية الى الانواع التالية:

1- **الاتجاه القوي** : يبدو الاتجاه القوي في موقف الفرد من هدف الاتجاه موقفاً حاداً لا رفق فيه ولا هوادة،

فالذي يرى المنكر فيغضب ويدور وتحاول تحطيمه انما يفعل ذلك لأن اتجاهاً قوياً حاداً يسيطر على نفسه.

2- **الاتجاه الضعيف** : هذا النوع من الاتجاه يتمثل في الذي يقف من هدف الاتجاه موقفاً ضعيفاً وهو يفعل

ذلك أنه لا يشعر بشدة الاتجاه كما يشعر بها الفرد في الاتجاه القوي.

3- **الاتجاه الموجب** : هو الاتجاه الذي يدفع الفرد نحو شيء ما.

4- **الاتجاه السلبي** : هو الاتجاه الذي يجنح بالفرد بعيداً عن شيء آخر.

5- **الاتجاه العلني** : هو الاتجاه الذي لا يجد الفرد حرجاً في اظهاره والتحدث عنه امام الآخرين.

6- **الاتجاه السري**: هو الاتجاه الذي يحاول الفرد اخفائه عن الآخرين ويحتفظ به في قرارة نفسه بل ينكره

أحياناً حين يسأل عنه.

7- **الاتجاه الجماعي**: هو الاتجاه المشترك بين عدد كبير من الناس، فإعجاب الناس بالأبطال اتجاه

جماعي.

8- **الاتجاه الفردي**: هو الاتجاه الذي يميز فرداً عن الآخر، فإعجاب الإنسان بصديق له اتجاه فردي.

9- الاتجاه العام: هو الاتجاه الذي ينصب على الكليات وقد دلت الابحاث التجريبية على وجود الاتجاهات العامة، كالاتجاهات الحزبية السياسية التي تتسم بصفة العموم، ونلاحظ ان الاتجاه العام هو اكثر شيوعا واستقرارا من الاتجاه النوعي.¹

¹- سامي محسن الحياته، فاطمة عبد الرحيم النوايمة، علم الاجتماع النفسي، ، دار حامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2010، ص151.

رابعاً: كيفية تكوين الاتجاهات:

الاتجاهات يتم تعليمها في ذلك شأن معظم مظاهر الشخصية ويتم اكتساب الاتجاهات عن طريق العديد من طرق التعلم المعروفة وكثير من الاتجاهات يتم تكوينها عن طريق التقليد، دون الحاجة الى استخدام اسلوب التواب والعقاب.

واسلوب التقليد هو الذي يفسر تشابه الاتجاهات عند الطفل ووالديه في بعض المواضيع.

وهناك بعض العوامل التي تؤثر في تكوين الاتجاهات وهذه العوامل هي:

أ- المعايير الثقافية.

ب- كمية المعلومات المتاحة للفرد.

ت- الخصائص التي تميز الشخصية.

ويتفاعل بين هذه العوامل الثلاث وذلك لكي يتم تكوين الاتجاهات وكل اتجاه يشتمل على عنصر مركزي، وهذا العنصر يحمل شعور الفرد نحو الموضوع الذي من اجله حدث الاتجاه.

وكما سبق ان ذكرنا فإن موضوع الاتجاه يتضمن اشياء عديدة اذ انه قد يكون شخصا وقد يكون جماعة او غير ذلك.

وهدف موضوع الاتجاه قد يكون سلبياً، وقد يكون ايجابياً، ولان الاتجاه هو احد خصائص الشخصية المكتسبة، لذلك فإنه يمكن اكتسابه عن طريق الملاحظة او عن طريق القدوة.

وهناك عنصر آخر من عناصر تكوين الاتجاهات، وهذا العنصر هو العمل او الفعل الذي يمثل تصرفات وافعال الفرد تجاه موضوع الاتجاه حسب آراء كل شخص.

وعندما يبدأ شخص ما في تكوين اتجاه معين نحو موضوع ما فإن ذلك قد يكون راجعا لواحد من الاسباب الآتية¹:

- أ- جلب المنفعة.
- ب- الدفاع عن النفس.
- ت- تأمين فكرة ايجابية.
- ث- التعرف على العالم.

لذلك قد يكون احد الاسباب الاربعة السابق ذكرها هو السبب في تكوين الاتجاه وقد يكون هناك اكثر من سبب في بعض الاحيان.

وكما سبق ان ذكرنا ان الاتجاهات تتكون نتيجة تكرر وكثرة اتصال الفرد بالموضوع الخاص بالاتجاه، في مواقف مختلفة ترضى فيه دوافعه المختلفة وتتسبب في شعوره بالراحة والسرور احيانا، وبالإحباط احيانا اخرى.

ايضا قد سبق وان ذكرنا ان الاتجاه قد يتكون نتيجة صدمة انفعالية واحدة اذا كانت هذه الصدمة قوية.

وتلعب قابلية للاستهواء، دورا كبيرا وهاما في تكوين الاتجاهات ويعتبر المجتمع مصدر الاتجاهات والقيم او بالأحرى التفاعل مع المجتمع وهكذا فإن الفرد يكتسب اتجاهاته عن طريق خبرته في التفاعل مع المجتمع وبالإضافة الى ان التفاعل مع المجتمع يكسب الفرد الاتجاهات والميول والقيم، فإن المجتمع هو الذي يحدد للفرد الدور الذي يجب عليه ان يقوم به.²

¹- طارق كمال، اساسيات في علم النفس الاجتماعي، ، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2005، ص207.

خامسا: مقاييس الاتجاهات

1- **مقياس جتمان:** بموجب هذا المقياس يتم ترتيب الأفراد على اساس درجة الاتجاه لديهم نحو موقف او موضوع معين ويهدف هذا المقياس الى معرفة ما اذا كان الاتجاه النفس المطلوب قياسه قابلا للقياس ويتميز هذا المقياس على المقاييس الاخرى (**ترستون، ليكرت**) بأن كل درجة درجاته يمكن ان توضح مباشرة اي جملة من الجمل على الميزان بمعنى انه يساعد في تحديد حدة الاتجاه النفسي مباشرة من خلال الجمل التي وافق عليها الأفراد في الميزان.

2- **مقياس بوجاردس " طريقة البعد الاجتماعي "**: ابتكر بوجاردس وحدات أو عبارة تمثل بعض مواقف الحياة الحقيقية للتعبير عن مدى البعد الاجتماعي او المسافة الاجتماعية لقياس تسامح الأفراد او تعصبه او نفوره وقريب او بعده بالنسبة لجماعة انسانية وقد صمم بوجاردس هذا المقياس بعد إجراء عدة بحوث تدور حول قياس وتحليل المواقف المتميزة اي مواقف الحب والكراهية التي يحملها ابناء المجتمع تجاه نصرية في المجتمع، فقد قابل بوجاردس 1725 من المواطنين الامريكيين ينتمون الى اربعين قومية مختلفة وطرح عليهم عددا من الاسئلة تتعلق بانطباعاتهم او مواقفهم عن الاقليات القومية والمجتمعات وبعد ترتيب وتحليل الاجابات التي استلمها منهم استطاع تكوين مقياس المسافة او البعد الاجتماعي الذي استخدمه في قياس وتضمين مواقف مختلفة الأفراد حول الأجانب والعناصر السكانية.

قدم بوجاردس مجموعة من البنود تمثل مدى تقبل او رفض الأمريكيين للآخرين وعلى الخصوص ان يعلم كل من هذه البنود او العبارات بالقبول او الرفض ويطلب من المفحوص ان يبين بضع علامة (+).¹ في المكان الذي يوافق اتجاهه بالنسبة لكل عبارة ابتداء من الموافقة التامة الى عدم الموافقة.

¹ - محمد ربيع ستحاته، علم النفس الاجتماعي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الاردن، 2011، ص 25

الرقم الموضوع بين قوسين بين تقدير درجة الاستجابة، وعلى هذا فالدرجة المرتفعة تدل على الاتجاه الموجب والدرجة المنخفضة تدل على الاتجاه السلبي ويمكن جمع الدرجات التي يحصل الفرد على كل العبارات، المقياس لتوضيح الدرجة الكلية العامة التي تبين اتجاهه العام. وتختار العبارات هذا المقياس من عدد كبير من العبارات التي يمكن جمعها من اختبارات أخرى ومن الدوريات، الكتب، وتختار العبارات بحيث تكون محددة المعنى واضحة غير غامضة وبحيث توضح اما الاتجاه الموجب او الاتجاه السلبي، وبفضل عدد متساو من العبارات الموجبة والعبارات السالبة وتحسب معاملات الارتباط ارتباطا عاليا بالدرجة الكلية للمقياس ويجب ان تكون كل العبارات في المقياس مرتبطة بموضوع الاتجاه.

3- مقياس الوجدان المتساوية " ثرستون 1935 ": يتكون المقياس من عدد من الوحدات او العبارات لكل منها وزن خاص وقيمة مجبرة عن وضعها بالنسبة للمقياس ككل، اما عن طريقة اعداد المقياس و تقديم الوزن الخاص بكل عبارة، معنى ان الباحث يجمع عددا كبيرا من العبارات قد يزيد عن مائة ويرى انها تقيس الاتجاه الذي يريد قياسه وتعطي مدى الموافقة او الرفض او التقبل او النفور ثم تكتب كل عبارة على ورقة منفصلة وتعرض العبارات على مجموعة من المحكمين الخبراء ويطلب من كل منهم بشكل مستقل ان يضع كل عبارة ومن هذه العبارات:

- اقبل الزواج منه.

- اقبل جاراً في السكن.

- اقبل احدهم.

- اقبله زميلاً في المواطنة.

- اقبله زائداً في وطني.

وما يؤخذ على هذا المقياس انه غير مقنن بالرغم من ان بوجاردس طبقه على 1927 فإنه لم يستخدمه كعينة تقنين، ومن هنا قلت اهمية العملية، كما تجد ان عبارته او وحداته غير متساوية وهذا اضطر ما يصاب به مقياس.¹

¹- مرجع سابق ص 110

3- طريقة ليكرث التقديرات المجمة: وضع ليكرث طريقته لقياس الاتجاهات وانتشرت لقياس الاتجاهات نحو

شتى الموضوعات مثل المحافظة، التقديمية، الزوج، المرأة، وفي ما يلي نموذج لمقياس بطريقة ليكرث لقياس

الاتجاه نحو الزوج مأخوذ من مقياس الزوج الذي اعده ليكرث.

يجب ان يتسع الزوج بكل الامتيازات التي يتمتع بها البيض.

- موافق جدا (5).

- موافق (4).

- محايد (3).

- غير موافق (2).

- غير موافق مطلقا (1).

في خانة من (11) خانة بحيث تكون اكثر العبارات ايجابية في الخانة رقم (1) واكثرها سلبية في (b)

ويستبعد العبارات غير الواضحة وغير المناسبة والمتكررة ويختار نسب العبارات بحين تبعد الواحدة عن

الآخرى بنفس الدرجة تقريبا وتكتسب العبارات في المقياس بشكل عشوائي يا او تصاعديا ويحكم الفرد على

العبارة من حيث تأثيرها عليه ومدى تماشي محتواها مع اتجاهه، ويتكون المقياس من 20-50 عبارة وعلى

المفحوص ان يمنح اشارة (+) الى جانب العبارات التي يرى انه موافق عليها وكلما انخفضت قيمة درجة

المفحوص كان اتجاهها اكثر موالاة نحو الموضوع.¹

¹ - محمد ربيع ستحاته، مرجع سابق ص 111

جودة
الخدمة

تمهيد

بما أن جودة الخدمة هي احد المتغيرات التي يدور حولها موضوع دراستنا فإننا سوف نتطرق الى

هذا البحث من خلال التعرض الى النقاط التالية:

التطور التاريخي ومفاهيم الجودة، كذلك ثقافة لجودة ثم اهدافها واشكالها والتطرق الى خطوات تحقيق

الجودة، واخيرا أبعاد جودة الخدمة.

اولا : التطور التاريخي لمفاهيم الجودة.

لقد تم الاهتمام بالجودة بصيغ ومفاهيم متعددة، جميعها تهدف الى تحسين مستوى الجودة، وغالبا ما يتم تشخيص هذا التغيير في مفاهيم الجودة في كل عقدين من الزمن خلال القرن العشرين، المنصرم، وهذا ما أكده عدد من الباحثين منهم على سبيل المثال لا الحصر: (Feigenlaum. 1991) (Banks.) (1989) (White.1991) (Evan. 1993). حيث تطور مفهوم الجودة على شكل مراحل زمنية ويمكن بيانها كما يلي:

المرحلة الأولى ضبط الجودة: امتدت هذه المرحلة ما بين (1920-1990) وتميزت هذه المرحلة بأن مسؤولية تحديد الجودة تقع على مشرفين متخصصين بضبط الجودة ومتابعة قياسها والتحقق منها على المنتجات التي تقوم الشركات بصناعتها.

المرحلة الثانية الضبط الاحصائي للجودة: امتدت هذه المرحلة خلال (1920-1940) واتسمت هذه المرحلة باستخدام وظيفة التفتيش ومقارنة النتائج بالمتطلبات المحددة لتحديد درجة تطابق انتاج المنتج وفق المواصفات المطلوبة للجودة.

المرحلة الثالثة ظهور منظمات متخصصة بالجودة: امتدت هذه المرحلة خلال الفترة (1940-1960) وامتازت هذه المرحلة بعدد من التغيرات في بيئة الصناعات وخاصة بعد فترة الكساد الاق والرأسمالي في سنة (1929-1933) مما ادى الى ظهور منظمات صناعية متخصصة في ضبط الجودة مثل الجمعية الامريكية لضبط الجودة والتي يرمز لها بالرمز ASQC مما ادى الى تحديد مستوى مقبول للجودة عند

انتاج وبيع منتجات، كذلك ظهور حلقات الجودة في اليابان في عام 1956 وما حدث عليها من تطورات بعد ذلك التاريخ على مفهوم حلقات الجودة.¹

المرحلة الرابعة تحسين الجودة: امتدت هذه المرحلة من (1960-1980) والتي تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان الى مفهوم ادارة الجودة الشاملة المعروفة بالرمز TQM وكذلك ظهور مفهوم التلف الصفري في اليابان الى جانب مفاهيم اخرى كتوليد الجودة والتي تعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات والاجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في الشركات الصناعية.

المرحلة الخامسة إدارة الجودة: امتدت هذه المرحلة ما بين (1980-2000) وتميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عنها المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة، الايزو، وظهور عدد من برامج الحاسوب التي ساعد في ظهورها الجيل الخامس للحاسبات الذي جاء بعد سنة 1990، والتي ساهم الحاسوب في تصميم المنتج وفي تصنيعه وظهور فكرة التصنيع المتكامل وانظمة التصنيع المدمج وغيرها.

المرحلة السادسة مرحلة القرن 21: وهي المرحلة المستقبلية التي تشير الى الابحاث العلمية في هذا الميدان بأنها ستكون مرحلة الاهتمام بالمستهلك من خلال تقديم انتاج كل ما يرغب به المستهلك من حيث سهولة وسرعة الحصول على المنتج عند الطلب.²

¹- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات اليزو، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2005، ص ص 23. 24
2 مرجع نفسه ص 26

ثانيا : ثقافة الجودة

لكل مؤسسة ثقافتها الخاصة بها التي تكون على شكل مجموعات من القيم والتقاليد والعادات والاتجاهات المشتركة بين العاملين داخل المؤسسة والتي تعكس الطريقة التي يتصرفون بها عند ادائهم لوظائفهم ومهامهم اليومية، ويمكن تعريف ثقافة الجودة بأنها كل القيم والاعراف والاجراءات والتوقعات التي تعزز الجودة في المؤسسة وتسعى الى تحسينها باستمرار، وكثيرا ما تنجح المؤسسات في الالتزام ببرامج إدارة الجودة الشاملة، وتحقيق مشاركة العاملين فيها ولكن محاولاتها تفشل في النهاية لأنها لم تبذل اي جهود ملموسة لتغيير ثقافتها المؤسسية او التنظيمية.

ولبناء ثقافة الجودة في المؤسسة ينبغي تطبيق الاستراتيجية الآتية:

- 1- معرفة التغيرات المطلوب احداثها اذ لا بد من تقييم شامل للثقافة السائدة في المؤسسة ومعرفة ماهية التغيرات المطلوبة وتحديدها واعداد قائمة لها.
- 2- بناء خطة متكاملة لتنفيذ التغيرات المطلوبة، بحيث تتضمن هذه الخطة تفصيلات عن الأفراد التائرين بعملية التغيير، المشاركين والمعارضين لها، والمشكلات التي يمكن ان تواجه عملية التغيير المطلوبة لتحقيق الاهداف المرسومة لإنجازه.
- 4- تقديم التشجيع والتحفيز المادي والمعنوي الضروري الممكن للأفراد الذين سيتأثرون بعملية التغيير بالمؤسسة.¹

¹- صالح ناصر عليمات، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الاردن، 2008، ص ص 34. 35.

ثالثا : اهداف الجودة

1- التأكيد على ان الجودة واتقان العمل وحسن ادارته مبدأ اسلامي بنصوص الكتاب والسنة، والاخذ به واجب ديني ووطني وانه من سمات العمر الذي تعيشه، وهو مطلب وظيفي يجب ان يحتضن جميع جوانبها.

2- تطور أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالنشأة.

3- ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة والقائمة على الفاعلية والفعالية تحت شعارها الدائم ان تعمل الاشياء بطريقة صحيحة من اول مرة وفي كل مرة.

4- تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم تقوم على اساس التوثيق للبرامج والاجراءات والتفصيل للأنظمة والولائج والتوجيهات والارتقاء بمستويات العاملين.

5- الاهتمام بمستوى الاداء للإداريين والموظفين في منظمات من خلال المتابعة الفاعلة ويجاد الاجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام (المدخلات، العمليات، المخرجات).

6- اتخاذ كافة الاجراءات الوقائية لتلاقي الاخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة في العاملين، وفي مستوى الجودة التي حققتها المنظمة، والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائما في موقعها الحقيقي.

7- الوقوف على المشكلات الهامة في الميدان، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في المدارس التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الايجابيات.¹

رابعاً : أشكال الجودة

1- الجودة التي يمكن قياسها وهي:

* الجودة التي تتطابق مع معايير.

* هذه المعايير التي تأخذ شكل أداة العمل الاكلينيكية.

* التوصل الى معايير مقبولة لمخرجات الخدمة المتوقعة التي تقدمها الوحدة للمنتفع.

* المعايير هي الادلة على التفوق.

2- الجودة التي يمكن تقديرها وهي:

* ادراك وتقدير التفوق فيما وراء الحد الادنى للمعايير والمقاييس.

* تتطلب الحكم من ذوي المهارات والخبرات من الاطباء الممارسين للمهنة والاشخاص ذوي

الحساسية والاهتمام.

* ان تعتمد على مجالس مراجعة الاعداد في الحكم من خلال الفنيين من نفس التخصص، لتحديد اذ

كان التدخل العلاجي للطبيب مع الريفي قد تم بصورة جيدة ام لا.

¹- احمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، ط1، الاكاديميون للنشر والتوزيع، الاردن، 2012، ص30.

3- الجودة التي يمكن ادراكها وهي:

* درجة التفوق التي يمكن ان يدركها متلقي الخدمة او المراقب للرعاية الصحية.

* مبنية اكثر على درجة الرعاية والعناية التي يوليها الاطباء والممرضات وباقي العاملين اكثر من

توفير بيئة مناسبة او المنافسة التي تعتمد على التكنولوجيا.¹

خامسا : اهمية جودة الخدمة

يمكننا الاشارة الى اربعة اسباب لأهمية جودة الخدمة:

1- نمو مجال لامة: اذ تزايدت اعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات اكثر من اي وقت مضى،

فعلى سبيل المثال نصف شركات الاعمال التجارية الامريكية يتعلق نشاطها بالخدمات اضافة الى أن نمو

المنظمات المتصلة بالخدمات مازال مستمرا بالتوسع.

2- ازدياد المنافسة: اذ ان من المعلوم بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي

من المنافسة، لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من

المزايا التنافسية.

3- الفهم الاكبر للعملاء: ان تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط

على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول دون توفر المعاملة الجيدة والفهم الاكبر

للعلماء .

¹- احمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، ط1، الاكاديميون للنشر والتوزيع، الاردن، 2012، ص32.

سادسا : خطوات تحقيق الجودة

1- اظهار المواقف الايجابية تجاه الآخرين : في البداية يمكن تعريف الموقف بأنه حالة ذهنية تؤثر عليها المشاعر وميول الفكر والتصرف، وفي العادة الموقف الذي يظهره الشخص في العادة هو الذي يحصل عليه بالمقابل. وتشير الدراسات الى ان معظم العاملين في مجال خدمة الموظفين يرجع فشلهم تجاه خدمة الآخرين وعدم اظهارهم للمواقف الايجابية بالنسبة للجميع ممن يتعاملوا معهم، كما أن الموقف الذي يظهره الموظف للآخرين يعتمد في الاساس على الطريقة التي ينظر بها الموظف الى وظيفته.¹

ويقاس موقف الموظف نحو الآخرين من خلال عدة معايير:

- 1- مدى الاهتمام بمساعدة الآخرين.
- 2- الابتسامة والايجابية نحو الجميع بصرف النظر عن اعمارهم ومظهرهم.
- 3- الايجابية نحو الآخرين حتى في الايام والواقف العصبية.
- 4- الشعور بشكل افضل عند تحقيق جودة الخدمة في العمل.
- 5- التحمس العملي.
- 6- الايجابية والابتعاد عن السلبية حتى في مواجهة الناس الذين يصعب التعامل معهم.
- 7- الشعور بالسعادة عند تقديم الخدمة الراقية.
- 8- اجادة جميع مراحل العمل.²

¹- مامون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص ص 194. 195.
²- مامون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص ص 194. 195.

محددات الجودة: ان الدرجة التي تستطيع بها الخدمات ان تحقق الغرض الاساسي من تقديمها تعتمد

على اربع محددات:

1- التصميم.

2- التوافق مع التصميم.

3- سهولة الاستخدام.

4- الخدمة بعد التسليم.¹

سابعا : ابعاد جودة الخدمة

1- زمن التسليم: كم ينتظر العميل للحصول على دوره في تقديم الخدمة ومدى الدقة في الالتزام بالموعد

المحدد مسبقا للتسليم.

2- الاتمام: مدى اكتمال كافة جوانب الخدمة.

3- التناسق: مدى التماثل والنمطية في الخدمة المسلمة لكل عميل.

4- الدقة: مدى انجاز الخدمة بصورة صحيحة من اول مرة.

5- الكياسة: مدى ترحيب العاملين لكل عميل وللجميع دون تمييز.

6- سهولة المنال: مدى اليسر للحصول على الخدمة.

7- الاستجابة: مدى قيام العاملين على تقديم الخدمة بالتفاعل سريعا مع ما هو غير متوقع او خاص

لدى العميل.

¹- سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، د ط ، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص17.

8- الملموسية: مدى توفر شواهد مادية للخدمة.

9- الاهلية: مدى توفر المهارات والمعارف والمعدات لتقديم الخدمة.

10- الامان: مدى خلو تقديم الخدمة من الاخطار.¹

¹- رعد عبد الله الطائي، عيسى قعادة، إدارة الجودة الشاملة، د ط، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، الاردن، 2008، ص98.

خلاصة:

لقد تم التطرق في هذا الفصل لكل ما يتعلق بالاتجاهات وجودة الخدمة، فالاتجاهات كما رأينا هي توجيه نحو موضوعات معينة و مواقف ذات صيغة انفعالية واضحة وذات دوام نسبي، وقد تشير الى الاستعداد او الميل المكتسب الذي يظهر في سلوك الفرد او الجماعة، كما يتم اكتسابها عن طريق العديد من طرق التعلم والمعروفة بكثير من الاتجاهات ويتم تكوينها عن طريق التقليد دون الحاجة الى استخدام اسلوب الثواب ، بالإضافة الى جودة الخدمة التي تقوم على البعد الاجرائي والشخصي كابعاد مهمة في تقديمها ، حيث يتكون البعد الاجرائي من نظم واجراءات محددة.

الفصل الثالث

الاجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الثالث : الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.



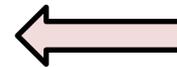
اولا : تعريف بميدان الدراسة.



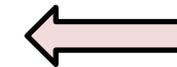
ثانيا : مجتمع الدراسة.



ثالثا : منهج الدراسة.



رابعا : أدوات البحث.



تمهيد

بعد التطرق الى الفصل الثاني ادبيات الدراسة الخاصة لموضوع البحث بعنوان اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدمة الادارية، نتوصل الآن الى الاجراءات المنهجية للدراسة التي اشتملت التعريف بالمؤسسة وذكر مختلف مصالحها كذلك التطرق الي مجتمع البحث والمنهج المتبع والادوات المستعملة في الدراسة.

اولا : تعريف بميدان الدراسة

مجالات الدراسة

1- المجال المكاني:

تعتبر جامعة تبسة احد مؤسسات التعليم العالي الموجودة في الشرق الجزائري التي تأسست سنة 1985 ومرت بالعديد من المراحل الى ان تم ترقيتها الى مصف جامعة، وكانت بدايتها عبارة عن معاهد وطنية للتعليم العالي المتمثلة في معهد المناجم، معهد الهندسة المدنية وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 297/92 تم ترقية هذه المعاهد الى مركز جامعي في جويلية 1992، اين تم اعتماد العديد من الفروع الجديدة ودعمت المؤسسة بهياكل قاعدية اساسية لضمان التحصيل العلمي في احسن الظروف وفي 16 أوت 2006 عرف المركز الجامعي تطورا نوعيا، وذلك باعتماد تقسيم جديد للمصالح الادارية وتوزيع المعاهد والاقسام وذلك في اطار الهيكلة الجديدة للمراكز الجامعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 274/06 والمرحلة الحاسمة انطلقت باعلان رئيس الجمهورية ترقية المؤسسة الى مصاف جامعة يوم 12 اكتوبر 2008 وتضم ست كليات وهي:

- كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير.
- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، باعتبارها الكلية الاكبر حجما من حيث عدد الاقسام والطلبة اذ تعتبر اكبر كلية في جامعة تبسة. ولقد اقتصر مجال الدراسة على كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

1-1- كلية العلوم الانسانية والاجتماعية:

تأسست كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 363/12 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1433 الموافق ل 18 اكتوبر 2012 وتضم الكلية حاليا قسمان:

• **قسم العلوم الاجتماعية** يضم علم الاجتماع، تنظيم وتنمية انثروبولوجيا، علم اجتماع التربية، علم اجتماع تنمية الموارد البشرية، علم النفس، فلسفة، جريمة.

• **قسم العلوم الانسانية** يضم تاريخ معاصر، علم مكتبات، إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق، علوم الاعلام والاتصال في التنظيمات، علوم الاعلام والاتصال، وسائل الاعلام والمجتمع، تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق.

وقد بلغ التعداد الاجمالي للطلبة المتمدرسين على مستوى الكلية للسنة الجامعية (2017-2018) 6728 طالبا موزعين على مختلف الاقسام حيث تجلى عدد طلبة ليسانس 124 استاذا دائما من مختلف التخصصات والرتب.

تضم الكلية العديد من الهياكل البيداغوجية المهيأة والمجهزة باحث التقنيات قصد توفير جميع الظروف الملائمة والمساعدة للطلب على التحصيل العلمي.

المدرجات وقاعات الدراسة: يوجد بالكلية 03 مدرجات للمحاضرات بطاقة استيعاب 722 مقعد بيداغوجي لكل المدرجات، مجهزة بنظام السمعي _ البصري اضافة الى 25 قاعة للأعمال الموجهة بطاقة استيعاب 820 مقعد بيداغوجي.¹

¹- معلومات مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين والأمين لعام، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، يوم 2018/02/12 على الساعة 09:55.

جدول رقم (1): يوضح احصائيات طلبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية للسنة الجامعية 2018/2017:¹

| الميدان | الليسانس | الماستر | المجموع |
|-----------------------|----------|---------|---------|
| قسم العلوم الانسانية | 945 | 906 | 1851 |
| قسم العلوم الاجتماعية | 699 | 711 | 1410 |
| المجموع الكلي | 1644 | 1617 | 1623 |

المصدر: مصلحة المستخدمين والامين العام

• المكتبة: تجمع بين رفوفها مجموعة هامة من الكتب والمراجع في مختلف التخصصات والميادين في العلوم الانسانية والاجتماعية ما يفوق 10000 عنوانا في مختلف الموضوعات والتخصصات باللغتين العربية والفرنسية. يمكن للطلاب الاطلاع عليها عبر الاعارة الخارجية او في قاعات المطالعة الداخلية.

• قاعات الاعلام الآلي: نظرا للأهمية البالغة التي تكتسبها المعلوماتية في البحث العلمي فقد جهزت قاعتان للإعلام الآلي كل منهما تحتوي على 32 جهاز حاسوب. يتلقى الطلبة في هذه القاعات دروسا تطبيقية للإعلام الآلي تسمح لهم من الاستفادة من تكنولوجيا المعلوماتية، والعديد من البرامج (Office – spss – Windows – Microsoft – ms. Projet).

¹- معلومات مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين والأمين لعام، كلية العلوم النسانية والاجتماعية، يوم 2018/02/12 على الساعة 09:55.

• الآفاق المستقبلية

تطمح الكلية في الآفاق المستقبلية الى فتح العديد من الشعب والتخصصات الجديدة نذكر منها:

* العلوم الاسلامية. * علم النفس. * الفلسفة. * علم التربية. * علم الآثار.

كذلك فتح مشاريع جديدة للتكوين للسماح للطلبة بالتوجيه واختيار تخصصات. وآفاقهم المستقبلية والمهنية والتعمق في المعارف النظرية والأكاديمية لاسيما التخصصات المرغوب فتحها مستقبلا مع العلم أن الكلية لها أساتذة بعدد لتأطير الطلبة في هذه التخصصات كتخصص علم الآثار، علم النفس، الفلسفة، علوم التربية، الارطوفونيا، علم السكان التي تم اعتمادها من الوزارة الوصية كسبت جديدة.¹

2- المجال الزمني:

بدأت هذه المرحلة من تاريخ الموافقة العلمية والنهائية على موضوع الدراسة الذي بعنوان اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدمة الادارية ثم جمع المجموعات العلمية ابتداء من 2017/12/21 ثم النزول الى ميدان الدراسة في الفترة الممتدة من 2017/04/11 الى غاية 2018/04/22 وهي فترة قصيرة، قد بدأت بدراستي مع طلبة ماستر تخصص علم الاجتماع في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية وتم توزيع الاستمارات على الصيغة التجريبية ثم اعادة توزيعها على الصيغة الاصلية ثم استلامها.

¹- معلومات مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين والأمين لعام، كلية العلوم النسانية والاجتماعية، يوم 2018/02/12 على الساعة 09:55.

ثانيا : مجتمع الدراسة

يقدر الحجم الاجمالي للطلبة الجامعيين 711 طالب ماستر تخصص علم اجتماع وقد تم تحديد نوع العينة هي مجموعة جزئية من المجتمع، بعينة عشوائية طبقية يقدر حجمها 106 طالب.

حيث يختار الباحث فيها المفردة الاولى من الصيغة العشوائية وبقية المفردات بشكل منتظم من خلال حساب ما يعرف بالمدى الذي يحسب بقسمة مجتمع البحث على العينة، وتم يأخذ الباحث رقم المفردة الاولى اليها هذا الرقم بشكل متتالي، مثال مجتمع الدراسة في بحثنا يقدر ب 711 مفردة قسمة 106 نتحصل على 7 وهو المدى، تختار المفردة الاولى عشوائيا عن طريق القرعة بسحب قساصة من بين 7 قصاصات فكانت رقم 2 هي المفردة الاولى ثم نضيف اليها رقم وتصبح المفردة الثانية رقم 9 وهذه الاخيرة نضيف اليها رقم 7 وتصبح المفردة الثالثة 12 وهكذا نصل الى آخر مفردة.

ثالثا : منهج الدراسة

من اجل تحقيق اهداف الدراسة استخدمت المنهج الوصفي الذي يعرف على انه احد اشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة او مشكلة محددة وتصويرها كميا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن ظاهرة او مشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة.¹

وقد تم تطبيق المنهج الوصفي وفق الخطوات التالية:

* اعتمدت عليه لإبراز اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدة الادارية وقد تم اختيار هذا المنهج للوصول الى نتائج دقيقة حول الموضوع.

¹- د. ماجد الخياط، اساليب البحر العلمي، ط1، دار الرابية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص94.

* جمع المعلومات وتحديد المشكلات الموجودة والوصول الى نتائج دقيقة حول الموضوع

* ضبط و تحديد مجتمع البحث.

* اختيار الادوات، المنهجية المناسبة لدراسة .

* ايضا اعتمدت على البعد التاريخي، ويتمثل في نشأة جامعة العربي التبسي بالإضافة الى تحديد تاريخ

تأسيس كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بالإضافة الى هياكل ومصالح الكلية وكذلك الهيكل التنظيمي لها.

رابعاً : ادوات البحث

• الاستبيان: هي اداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة عن طريق صياغة مجموعة من الفقرات

بطريقة علمية مناسبة يتم توزيعها على عينة الدراسة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمشكلة الدراسة.

ولقد اعتمدت على الاستبيان في هذا البحث لعدة اسباب منها:

- انها اداة بالدرجة الاولى تجعل المبحوث يجيب بكل تأني على البنود في الاستبيان.

- كذلك انها اكثر استخداما في جمع البيانات.

ولقد تم تطبيق الاستبيان على عينة من 80 طالبا في ماستر في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ولقد

خصصنا طلبة علم الاجتماع حيث كان الاستبيان تحتوي على اربع محاور وسؤال.

* فالمحور الاول كان بعنوان البيانات الاولية ويتضمن الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، التخصص،

الاقامة.

* اما المحور الثاني كان بعنوان: الاداء المتميز للطلبة الجامعيين.

* المحور الثالث كان بعنوان: تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة الجامعيين.

* المحور الرابع والآخر يتضمن: تطوير مهارات التعلم للطلبة الجامعيين.

الوثائق الورقية: تتمثل في الوثائق التي تم حصولي عليها من طرف جامعة الشيخ العربي التبسي وكلية

العلوم الانسانية والاجتماعية من طرف الامين العام وتتضمن هذه الوثائق: تعريف بالكلية، نشأتها، اهم

مصالحها، عدد طلابها بكل التخصصات... الخ.¹

¹- الوثائق تم الحصول عليها شفويا وكتابيا واخرى نسخ من الارشيف.

الفصل الرابع

الخصائص السيكومترية للاستبيان

الفصل الرابع : الخصائص السيكومترية للاستبيان

تمهيد.



اولا : قائمة الاساتذة المحكمين



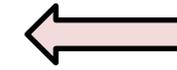
ثانيا : مستوى الصدق



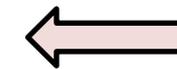
ثالثا : تعديل اسئلة الاستبيان



رابعا : معدل ثبات الاستبيان



خلاصة



تمهيد .

لقد تم بناء الاستبيان واختيار البنود من خلال الاطار النظري والدراسة الاستلاعية ومن خلال تحليل ابعاد الدراسة الاساسية وقد تم عرض الاستبيان علي الاستاذ المشرف في شكله الاول للتصحيح ثم عرض علي مجموعة من الاساتذة للتحكيم منهم 8 ذوي الكفاءات والخبرة في مجال البحث ليتم تعديله الي (29) بند ويتم توزيعه في شكله النهائي.

اولا : قائمة الاساتذة المحكمين للاستبيان

* سيد علي ذهبية.

* لعموري اسماء.

* شتوح فاطمة.

* لمولدي عاشور.

* حديدان خضرة.

* بوزغايل.

* بلخيري سليمة.

* توايحية.

ثانيا : مستوى الصدق الظاهري للاستبيان :

لقد اعتمدت في حساب مستوى الصدق للمحكمين للاستبيان على لا وشي المتمثلة في

$$\square \sum (n + n)$$

وتمثلت طريقة الحساب في: نرمر الى يقيس n والى لا يقيس N ونرمر لعدد المحكومين بالرمز x، بحيث

المعدل يساوي $N - n/x$ ويكون قبول الاستمارة يحسب كالتالي: مجموع المعدلات قسمة الاسئلة ضرب 100

كما هو موضح في الجدول التالي :

الفصل الرابع: الخصائص السيكومترية للاستبيان

مستوى صدق الاستبيان =

جدول رقم (2) : حساب مستوى الصدق الظاهري للاستبيان

| رقم البند | يقيس n | لا يقيس N | N+n/10 | رقم البند | يقيس n | لا يقيس N | N+n/10 |
|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
| 1 | 08 | 00 | 01 | 16 | 08 | 00 | 01 |
| 2 | 08 | 00 | 01 | 17 | 08 | 00 | 01 |
| 3 | 08 | 00 | 01 | 18 | 08 | 00 | 01 |
| 4 | 08 | 00 | 01 | 19 | 08 | 00 | 01 |
| 5 | 08 | 00 | 01 | 20 | 08 | 00 | 01 |
| 6 | 08 | 00 | 01 | 21 | 08 | 00 | 01 |
| 7 | 08 | 00 | 01 | 22 | 08 | 00 | 01 |
| 8 | 08 | 00 | 01 | 23 | 08 | 00 | 01 |
| 9 | 08 | 00 | 01 | 24 | 08 | 00 | 01 |
| 10 | 08 | 00 | 01 | 25 | 08 | 00 | 01 |
| 11 | 07 | -01 | 0.75 | 26 | 08 | 00 | 01 |
| 12 | 08 | 00 | 01 | 27 | 08 | 00 | 01 |
| 13 | 08 | 00 | 01 | 28 | 08 | 00 | 01 |
| 14 | 07 | -01 | 0.75 | 29 | 08 | 00 | 01 |
| 15 | 08 | 00 | 01 | | | | |

| | | | |
|--------------|--------------|----------------|-------------------|
| عدد المحكمين | مجموع البنود | مجموع المعدلات | 28.5*100/29=98.27 |
| | 29 | 28.5 | |

ومن خلال ما سبقا توصلنا الى ان مستوى الصدق الظاهري للاستبيان هو: 98.2.

ومنه نستطيع القول ان الاستبيان صادق ويقيس ما اعد لقياسه وجاهز للتجريب.

جدول رقم (3) : حساب نسبة لملائمة والوضوح للاستبيان.

الطريقة: لحساب نسبة الملائمة والوضوح نختار التكرار الاكبر في كلتا الحالتين (ملائم او غير ملائم) او

(واضح او غير واضح) ضرب 100 قسمة عدد اسئلة الاستمارة، ثم تجمع نسبة الملائمة لكل البنود

والوضوح، الكل قسمة عدد المحكومين كما هو موضح في المثال التالي: نسبة الملائمة للبند = $7 * 100 / 29 = 24.13$

(01) 24.13.

ومجموع الملائمة لكل البنود $97.82 = 782.57 / 8$ هو نسبة الملائمة للاستمارة، كذلك نفس الطريقة

لحساب نسبة الوضوح للاستمارة

جدول رقم (3) : حساب نسبة لملائمة والوضوح للاستبيان.

| معدل | غ واضح | واضح | معدل | غ ملائم | ملائم | البند | معدل | غ واضح | واضح | معدل | غ ملائم | ملائم | البند |
|-------|--------|------|-------|---------|-------|-------|-------|--------|------|-------|---------|-------|-------|
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 16 | 27.58 | 0 | 8 | 24.13 | -01 | 7 | 1 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 17 | 27.58 | 0 | 8 | 24.13 | -01 | 7 | 2 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 18 | 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 3 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 19 | 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 4 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 20 | 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 5 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 21 | 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 6 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 22 | 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 7 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 23 | 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 8 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 24 | 24.13 | -01 | 7 | 27.58 | -01 | 7 | 9 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 25 | 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 10 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 26 | 27.58 | 0 | 8 | 24.13 | -01 | 7 | 11 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 27 | 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 12 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 28 | 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 13 |
| 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 29 | 27.58 | 0 | 8 | 24.13 | -01 | 7 | 14 |
| | | | | | | | 27.58 | 0 | 8 | 27.58 | 00 | 8 | 15 |

النتيجة: ومن خلال ما سبق توصلنا الى ان نسبة الملائمة ونسبة الوضوح للاستبيان هي نسبة الملائمة:

.97.82

. نسبة الوضوح: 99.54.

ثالثاً : تعديل اسئلة الاستمارة

المحور الاول : الاداء المتميز للطلبة الجامعيين.

| الرقم | الاسئلة قبل التعديل | اسئلة بعد التعديل |
|-------|---|----------------------------------|
| 01 | يتم تسجيلك في الجامعة بشكل سريع وقانوني. | مقبول |
| 02 | تستطيع الحصول على وثائقك المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها المحدد | مقبول |
| 03 | تخصص لك ادارة الجامعة يوم محدد لمقابلة عميد الكلية لطرح مشاكلك. | مقبول |
| 04 | تتلمى الرد الفوري على استفساراتك وشكاويك. | مقبول |
| 05 | يتم تنظيم ملتقيات من طرف اساتذة لتدعيمك بالمنهجية الصحيحة لإعداد مذكرتك | مقبول |
| 06 | يتم الإعلان عن علامات الامتحان ومناقشتها في الوقت المحدد. | مقبول |
| 07 | يتم حصولك على مراجع وفقا لفهرس الكتب الخاص بالمكتبة الجامعية. | مقبول |
| 08 | يتم توجيهك لمصلحة الايواء وفقا لرغبتك وتخصصك. | مقبول |
| 09 | تجد صعوبة في تسوية ملف السكن الجامعي | تجد سهولة في تسوية السكن الجامعي |
| 10 | يمكنك اختيار الغرفة التي تناسبك واختيار رفقاء السكن الذين تحبهم. | مقبول |
| 11 | يمكنك الاستفادة من ثلاث وجبات في الاقامة الجامعية حتى في حالة تأخرك عن الموعد المحدد من طرف مصلحة الايواء | مقبول |
| 12 | يمكنك الاستفادة من النقل الجامعي لقضاء مصالحك وحاجاتك الخاصة. | مقبول |
| 13 | يتم تسوية وثائقك المتعلقة بالمنحة في الوقت المحدد. | مقبول |
| 14 | تستفيد من المنحة الجامعية حتى في حالة الانخراط في عقود ما قبل التشغيل. | مقبول |

المحور الثاني: تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة الجامعيين

| الرقم | الاسئلة قبل التعديل | اسئلة بعد التعديل |
|-------|---|---------------------------------------|
| 01 | ساعات الموظفين بالإدارة والوقت الذي تخصصه لك يلائمك | مقبول |
| 02 | الاجهزة الالكترونية والبرامج التي يستعملها الموظفون متطورة وحديثة تسهل حصولك على الخدمة | مقبول |
| 03 | طريقة تعامل الموظفون والهيئة تتناسب مع الخدمة التي تريد الحصول عليها | طريقة تعامل الموظفون تتناسب مع الخدمة |
| 04 | تمتلك الإدارة قاعات انتظار تناسبك لتقديم خدماتها | مقبول |
| 05 | فترة انتظارك اثناء طلبك للخدمة قصيرة. | مقبول |
| 06 | يحرص الموظفون على الالتزام بتقديم خدمات لك والوفاء بوعودها | مقبول |
| 07 | يستجيب الموظفون بسرعة لمشاكلك واستفساراتك التي تطرحها | مقبول |
| 08 | إدارة الحي الجامعي تقدم لك خدمات ومستلزمات الايواء في وقتها | مقبول |

المحور الثالث: تطوير مهارات التعلم للطلبة الجامعيين

| الرقم | الاسئلة قبل التعديل | اسئلة بعد التعديل |
|-------|---|---|
| 01 | يتصف الموظفون في الإدارة بالروح المرحة والصدقاة في التعامل معك. | مقبول |
| 02 | تشعر بان هناك معاملة خاصة لبعض الطلبة من قبل الموظفين | مقبول |
| 03 | تشعر بحسن المعاملة والتقدير اثناء حصولك على رغباتك | مقبول |
| 04 | تشعر بأن هناك تفضيل لبعض الطلبة من قبل الموظفين على حساب دورك | تشعر بأن هناك تفضيل لبعض الطلبة من قبل الموظفين |
| 05 | هناك علاقة ودية بينك وبين الموظفون بالإدارة | مقبول |
| 06 | تشعر ان هناك احترام و آداب بين الموظفين والطلبة | مقبول |
| 07 | تشعر بالتقدير داخل الإدارة اثناء حصولك على مطالبك | مقبول |

اختبار العينة العشوائية باستخدام Excel عن طريق Data analysis

| N ₀₁ | N | N ₀₁ | n | N ₀₁ | N |
|-----------------|-----|-----------------|-----|-----------------|-----|
| 1 | 227 | 26 | 635 | 56 | 597 |
| 2 | 464 | 28 | 184 | 57 | 392 |
| 3 | 569 | 29 | 216 | 58 | 497 |
| 4 | 278 | 30 | 243 | 59 | 551 |
| 5 | 246 | 31 | 537 | 60 | 569 |
| 6 | 134 | 32 | 567 | 61 | 326 |
| 7 | 601 | 33 | 646 | 62 | 328 |
| 8 | 580 | 34 | 568 | 63 | 224 |
| 9 | 81 | 35 | 625 | 64 | 266 |
| 10 | 479 | 36 | 316 | 65 | 154 |
| 11 | 635 | 37 | 490 | 66 | 649 |
| 12 | 216 | 38 | 287 | 67 | 633 |
| 13 | 116 | 39 | 78 | 68 | 248 |
| 14 | 447 | 40 | 682 | 69 | 610 |
| 15 | 362 | 43 | 50 | 70 | 490 |
| 16 | 477 | 44 | 28 | 71 | 642 |
| 17 | 426 | 45 | 681 | 72 | 215 |
| 18 | 496 | 46 | 478 | 73 | 645 |
| 19 | 371 | 47 | 42 | 74 | 110 |
| 20 | 321 | 48 | 482 | 75 | 277 |
| 21 | 496 | 49 | 72 | 76 | 132 |
| 22 | 20 | 50 | 130 | 77 | 440 |
| 23 | 603 | 51 | 26 | 78 | 530 |
| 24 | 25 | 52 | 665 | 79 | 115 |
| 25 | 638 | 53 | 124 | 80 | 151 |
| 27 | 587 | 54 | 44 | | |
| | | 55 | 711 | | |

طريقة استخدام Excel في حساب معدل ثبات الاستمارة :

بعد النزول الي ميدان في اطار جولة تجريبية قمنا بتوزيع الاستمارة علي عينة تجريبية مكونة من

26 مفردة بهدف مايلي ترابط اسئلة الاستبانة ومعرفة اوجه النقص في استمارة الموزعة.

نختار data ثم نذهب الي data analyses ثم نختار corrélation ثم نظل جميع خانات x_i و y_i ثم

نضغط على ok.

| رقم الاستمارة | x_i | y_i | رقم الاستمارة | x_i | y_i |
|-------------------------|-------|-------|--------------------------------|-------|-------|
| 1 | 0 | 48 | 14 | 23 | 25 |
| 2 | 34 | 36 | 15 | 26 | 28 |
| 3 | 40 | 44 | 16 | 34 | 32 |
| 4 | 34 | 34 | 17 | 43 | 44 |
| 5 | 26 | 28 | 18 | 29 | 30 |
| 6 | 29 | 31 | 19 | 36 | 36 |
| 7 | 41 | 42 | 20 | 29 | 31 |
| 8 | 36 | 38 | 21 | 20 | 22 |
| 9 | 22 | 22 | 22 | 36 | 37 |
| 10 | 38 | 30 | 23 | 28 | 29 |
| 11 | 20 | 22 | 24 | 31 | 33 |
| 12 | 35 | 35 | 25 | 42 | 44 |
| 13 | 25 | 27 | 26 | 41 | 44 |
| معامل ارتباط بيرسون (r) | | | معامل التصحيح سيرمان_براون (R) | | |
| r=96 | | | R=97 | | |

وعليه مستوى الاتساق الداخلي للبنود طردي قوي وبالتالي فالاستبيان ثابت وهو جاهز للتطبيق النهائي.

خلاصة

تم الاعتماد على برامج التحليل الاحصائي SPSS وهو برنامج تحليل احصائي يستخدم في العلوم الاجتماعية، حيث وفر لنا الوقت لحساب التكرارات والنسب المئوية، متوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون، معادلة تصحيح سبيرمان، الرسوم البيانية، وحتى ينجح اي باحث يحتاج الى طريقة عملية واجراءات تقنية تتماشى مع متطلبات بحثه.

الفصل الخامس

ملخص الدراسة الاستطلاعية و تحليل
نتائج الاستبيان

الفصل الخامس: ملخص الدراسة الاستطلاعية وتحليل نتائج الاستبيان

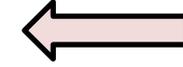
تمهيد.



اولا :مناقشة وتحليل الدراسة الاستطلاعية



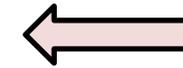
ثانيا :النتائج المتعلقة بمساهمة الخدمة الادارية في



ثالثا : النتائج المتعلقة بمساهمة جودة الخدمة



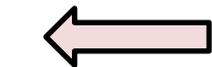
رابعا :النتائج المتعلقة بمساهمة جودة الخدمة
الادارية في تطوير مهارات التعلم للطلبة الجامعيين



خامسا: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
والدراسات السابقة



سادسا: نتائج وتوصيات السابقة



اولا : مناقشة و تحليل الدراسة الاستطلاعية

تفريغ بيانات الاستمارة التجريبية

الجزء الاول: البيانات الاولية

الجدول (09) يوضح افراد العينة حسب الجنس.

| النسبة المئوية % | التكرار | الجنس |
|------------------|---------|---------|
| 46.15 % | 12 | ذكور |
| 53.84 % | 14 | إناث |
| 100 % | 26 | المجموع |

المصدر: التحقيق الميداني

تبين من نتائج الجدول اعلاه ان نسبة الاناث 53.84 % و هي اعلى نسبة في العينة التجريبية بعدد 06 اناث بينما الذكور 46.15 % بعدد 12.

الجدول (10) يوضح توزيع افراد العينة حسب العمر.

| النسبة المئوية % | التكرار | العمر |
|------------------|---------|------------------|
| 26.92 % | 7 | اقل من 23 سنة |
| 46.15 % | 12 | من 23 الى 26 سنة |
| 26.92 % | 7 | اكثر من 26 سنة |
| 100 % | 26 | المجموع |

المصدر: التحقيق الميداني

يتبين من نتائج الجدول اعلاه ان اغلبية المبحوثين تتراوح اعمارهم من 23 الى 26 سنة بنسبة 46.15 % وهي اعلى نسبة في العينة التجريبية بالإضافة الى 26.92 % لكل من الطلبة الذين تقل اعمارهم عن 23 سنة، وكذلك الطلبة الذين تتراوح اعمارهم اكثر من 26 سنة بنسبة 26.92 %.

الجدول (11) يوضح توزيع طلبة العينة حسب التخصص.

| النسبة المئوية | التكرار | التخصص |
|----------------|---------|--------------|
| 30.76 % | 08 | موارد بشرية |
| 7.69 % | 02 | جريمة |
| 38.46 % | 10 | تنمية وتنظيم |
| 7.69 % | 02 | انثروبولوجيا |
| 7.69 % | 02 | تربية |
| 7.69 % | 02 | فلسفة |
| 100 % | 26 | المجموع |

المصدر: التحقيق الميداني

من خلال بيانات الجدول يمكن ان نلاحظ ان اغلبية المبحوثين في تخصص تنمية وتنظيم بعدد 10 وتقدر نسبتهم 38.46 % طالب، تليها طلبة موارد بشرية يقدر عددهم 08 طالب ونسبتهم 30.76 %، كذلك طلبة انثروبولوجيا، تربية، فلسفة بنفس العدد 02 ونفس النسبة 7.69 %.

الجدول (12) يوضح توزيع طلبة العينة حسب الإقامة.

| النسبة المئوية | التكرار | الإقامة |
|----------------|---------|----------|
| 61.53 % | 16 | مقيم |
| 38.46 % | 10 | غير مقيم |
| 100 % | 26 | المجموع |

المصدر: التحقيق الميداني

من خلال بيانات الجدول يمكن ان نلاحظ ان اغلبية المبحوثين مقيمون بنسبة 61.53 % و يقدر عددهم 16 طالب تليه غير مقيمون بعدد 10 بنسبة 38.46 %.

الجدول (13) يوضح توزيع طلبة العينة حسب المؤهل العلمي.

| النسبة المئوية % | التكرار | المؤهل العلمي |
|------------------|---------|---------------|
| 2692 % | 7 | ماستر 1 |
| 73.07 % | 19 | ماستر 2 |
| 100 % | 26 | المجموع |

المصدر: التحقيق الميداني.

كم خلال بيانات الجدول والشكل السابق يمكن ان نلاحظ اغلبية المبحوثين لديهم مؤهل علمي بنسبة 73.07 % ويقدر عددهم 19 طالب ماستر 2 تليه طلبة ماستر 1 بنسبة 26.92 % بعدد 7 طلاب.

الجدول (14) يوضح توزيع طلبة العينة حسب الحالة الاجتماعية.

| النسبة المئوية % | التكرار | الحالة الاجتماعية |
|------------------|---------|-------------------|
| 57.69 % | 15 | اعزب |
| 42.30 % | 11 | متزوج |
| 0 % | 00 | مطلق |
| 0 % | 00 | ارمل |
| 100 % | 26 | المجموع |

المصدر: التحقيق الميداني.

من خلال بيانات الجدول والشكل السابق يمكن ان نلاحظ ان اغلبية المبحوثين حالتهم الاجتماعية عزاب بنسبة 57.69 % ويقدر عددهم 15 طالب تليها نسبة المتزوجين 42.30 % بعدد 11 طالب متزوج.

ثانياً: النتائج المتعلقة بمساهمة الخدمة الادارية في تحقيق الاداء المتميز للطلبة الجامعيين.

يتم تسجيلك في الجامعة بشكل سريع وقانوني.

الجدول رقم (15) يوضح التسجيل في الجامعة بشكل سريع وقانوني.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|---------------|---|--------|---|-------|---|----------------|----|-----|---|------------|----|
| | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | غير موافق بشدة | | | | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 3 | 11.53% | 2 | 7.69% | 0 | 0% | 13 | 50% | 8 | 30.76% | 01 |

المصدر: التحقيق الميداني.

يتبين من نتائج الجدول السابق ان 50 % من افراد التجريبية يؤكدون ان التسجيلات بشكل سريع وقانوني، في حين نجد 30.76 % منهم يرون انهم موافق بشدة على التسجيل في جامعة بشكل سريع وقانوني، تليها نسبة 11.53 % غير موافقون بشدة، بينما 7.69 % غير موافقون.

الجدول رقم (16) يوضح الحصول على الوثائق المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها المحدد.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|---------------|---|-------|---|-------|---|----------------|---|--------|----|------------|----|
| | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | غير موافق بشدة | | | | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 2 | 7.69% | 2 | 7.69% | 1 | 3.84% | 7 | 26.92% | 13 | 50% | 02 |

المصدر: التحقيق الميداني

من خلال بيانات الجدول والشكل السابق يمكن ان نلاحظ اغلبية المبحوثين في العينة التجريبية اي نسبة 50 % من طلبة العينة يرون انهم يستطيعون الحصول على وثائقهم المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها

الفصل الخامس: ملخص الدراسة الاستطلاعية وتحليل نتائج الاستمارة

المحدد موافقون بشدة، وتليها نسبة 26.92% طلبة موافقون على حصولهم على وثائقهم المطلوبة في وقتها المحدد وتليها بعد ذلك 7.69% غير موافقون، وغير موافقون بشدة.

الجدول رقم (17) يوضح تخصص ادارة يوم محدد لمقابلة عميد الكلية لطرح مشاكلهم.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|----------------|---|-----------|---|--------|---|-------|----|------------|---|------------|----|
| | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | | |
| ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | |
| 26 | 100% | 2 | 7.69% | 3 | 11.53% | 1 | 3.84% | 16 | 61.53% | 4 | 15.38% | 03 |

المصدر: التحقيق الميداني

يتضح من خلال هذا الجدول ان اغلبية طلبة العينة يؤكدون ان ادارة الجامعة تخصص لهم يوم محدد لمقابلة عميد الكلية لطرح مشاكلهم موافقون بنسبة 61.53% بينما يرى 15% من طلبة العينة موافقون بشدة على مقابلة العميد لطرح مشاكلهم، في حين 11.53% غير موافقون على تخصيص يوم محدد لمقابلة عميد الكلية، بينما اكد 3.84% طلبة محايدين.

الجدول رقم (18) يوضح تلقي الرد الفوري على اسمارات وشكاوي الطلبة.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|----------------|-----|-----------|-----|-------|-----|--------|-----|------------|-----|------------|
| | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | |
| 26 | %3.84 | 1 | %26.92 | 7 | %7.69 | 2 | %30.76 | 8 | %26.92 | 7 | 04 |
| %100 | | | | | | | | | | | |

المصدر: التحقيق الميداني

يظهر لنا من خلال هذا الجدول ان اغلبية افراد العينة التجريبية موافقون على تلقي الرد الفوري على استفساراتهم وشكاويهم بنسبة 30.76 % ثم تليها 26.92 % موافقون بشدة، بينما 3.84 % غير موافقون بشدة على عدم تلقي الرد الفوري على استفساراتهم وشكاويهم.

الجدول رقم (19) يوضح تنظيم ملتقيات من طرف اساتذة الكلية لتدعيم الطلبة بالمنهجية الصحيحة لإعداد مذكرة.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|----------------|-----|-----------|-----|--------|-----|--------|-----|------------|-----|------------|
| | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | |
| 26 | %3.84 | 1 | %19.23 | 5 | %11.53 | 3 | %26.92 | 7 | %38.46 | 10 | 05 |
| %100 | | | | | | | | | | | |

المصدر: التحقيق الميداني

الفصل الخامس: ملخص الدراسة الاستطلاعية وتحليل نتائج الاستمارة

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان معظم طلبة العينة التجريبية موافقون بشدة بنسبة 38.46% على تنظيم ملتقيات من طرف اساتذة الكلية لتدعيمهم بالمنهجية الصحيحة لإعداد مذكرتهم بينما تليها 26.92% موافقون في حين اكثروا 19.23% غير موافقون على تنظيم ملتقيات من طرف اساتذة الكلية لتدعيمهم بالمنهجية الصحيحة لإعداد مذكرتهم، بينما يرى 3.84% من طلبة العينة غير موافقون بشدة على تنظيم ملتقيات من طرف اساتذة الكلية لتدعيمهم بالمنهجية الصحيحة لإعداد مذكرتهم.

الجدول رقم (20) يوضح الاعلان على علامات الامتحانات ومناقشتها في الوقت المحدد.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|----------------|---|-----------|---|--------|---|-------|----|------------|---|------------|----|
| | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | | |
| ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | |
| 26 | 100% | 2 | 7.69% | 5 | 19.23% | 2 | 7.69% | 12 | 46.15% | 4 | 15.38% | 06 |

المصدر: التحقيق الميداني

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان 46.15% موافقون على الاعلان على علامات الامتحانات ومناقشتها في الوقت المحدد، بينما 19.23% غير موافقون على الاعلان على علامات الامتحانات ومناقشتها في الوقت المحدد، تليها 15.38% من طلبة العينة موافقون بشدة على الاعلان على علامات الامتحانات ومناقشتها في الوقت المحدد، في حين تليها آخر نسبة 7.69% منهم محايدين وغير موافقين بشدة.

الجدول رقم (21) يوضح حصول الطلبة على مراجع وفقا لفهرس الكتب الخاص بالمكتبة الجامعية.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|---------------|---|----------------|---|---------|---|---------|---|-----------|----|------------|
| | موافق بشدة | | غير موافق بشدة | | موافق | | محايد | | غير موافق | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % |
| 26 | 11.53 % | 3 | 11.53 % | 3 | 15.38 % | 4 | 23.07 % | 6 | 38.46 % | 10 | 07 |
| 26 | 100 % | 3 | 11.53 % | 3 | 15.38 % | 4 | 23.07 % | 6 | 38.46 % | 10 | 07 |

المصدر: التحقيق الميداني

تبين من خلال الجدول اعلاه ان 38.46 % من طلبة العينة التجريبية يؤكدون على انهم موافقون على حصولهم على مراجع وفقا لفهرس الكتب الخاص بالمكتبة الجامعية، بينما 23.07 % موافقون على حصولهم على مراجع وفقا لفهرس الكتب الخاص بالمكتبة الجامعية، تليها 11.53 % من طلبة العينة غير موافقون وغير موافقون بشدة على حصولهم على مراجع وفقا لفهرس الكتب الخاص بالمكتبة الجامعية.

الجدول رقم (22) يوضح توجهات الطلبة لمصلحة الايواء وفقا لرغبتهم وتخصصهم.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|---------------|---|----------------|---|--------|---|---------|----|-----------|---|------------|
| | موافق بشدة | | غير موافق بشدة | | موافق | | محايد | | غير موافق | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % |
| 26 | 23.07 % | 6 | 0 % | 0 | 7.69 % | 2 | 57.69 % | 15 | 7.69 % | 2 | 08 |
| 26 | 23.07 % | 6 | 0 % | 0 | 7.69 % | 2 | 57.69 % | 15 | 7.69 % | 2 | 08 |

المصدر: التحقيق الميداني

الفصل الخامس: ملخص الدراسة الاستطلاعية وتحليل نتائج الاستمارة

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان 57.69 % من طلبة العينة التجريبية يؤكدون على موافقتهم بتوجهاتهم لمصلحة الايواء وفقا لرغبتهم وتخصصاتهم، في حين تليها 23.07 % غير موافقون بشدة على توجهاتهم لمصلحة الايواء وفقا لرغبتهم و لتخصصهم، بينما آخر نسبة متبقية 7.69 % موافق بشدة ومحاييد للطلبة وتوجهاتهم لمصلحة الايواء وفقا لرغبتهم وتخصصهم.

الجدول رقم (23) يوضح تقييم الصعوبة في سوية ملف السكن الجامعي.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|---------------|---|----------------|---|--------|---|--------|----|-----------|---|------------|----|
| | موافق بشدة | | غير موافق بشدة | | موافق | | محاييد | | غير موافق | | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 1 | 3.84% | 6 | 23.07% | 1 | 3.84% | 10 | 38.46% | 8 | 30.76% | 09 |

المصدر: التحقيق الميداني

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 38.46 % من طلبة العينة التجريبية موافقون في ايجاد صعوبة في تسوية ملف السكن الجامعي، في حين 30.76 % اكدوا بانهم موافقون بشدة على ايجاد صعوبة في تسوية ملف السكن الجامعي، تليها 23.07 % غير موافقون على ايجاد صعوبة في تسوية ملف السكن الجامعي، بينما 3.84 % محايدين وبنفس النسبة 3.84 % يرى آخرون انهم غير موافقون بشدة في ايجاد صعوبة في تسوية ملف السكن الجامعي.

الجدول رقم (24) يوضح اختيار الفرقة التي تناسب الطلبة واختيار رفقاء السكن الذين يحبذونهم.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|---------------|--------|-------|--------|-------|-------|-----------|--------|----------------|-------|------------|------|
| | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | غير موافق | | غير موافق بشدة | | | |
| ك | ن | ك | ن | ك | ن | ك | ن | ك | ن | ك | ن | |
| 10 | 8 | 30.76% | 8 | 30.76% | 1 | 3.84% | 7 | 26.92% | 2 | 7.69% | 26 | 100% |

المصدر: التحقيق الميداني.

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان 30.76 % من طلبة العينة يمكنهم اختيار الفرقة التي تناسبهم واختيار رفقاء السكن الذين يحبذونهم، وبنفس النسبة 30.76 % موافقون، بينما نسبة 26.92 % غير موافقون على عدم تمكنهم من اختيار الفرقة التي تناسبهم واختيار رفقاء السكن الذين يحبذونهم، في حين 7.69 % غير موافق بشدة على عدم تمكنهم من اختيار الفرقة التي تناسبهم ورفقاء السكن.

الجدول رقم (25) يوضح استفادة الطلبة من ثلاث وجبات بالإقامة الجامعية حتى في حالة تأخرهم عن الموعد المحدد من طرف مصلحة الايواء.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|---------------|--------|-------|--------|-------|-------|-----------|--------|----------------|--------|------------|------|
| | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | غير موافق | | غير موافق بشدة | | | |
| ك | ن | ك | ن | ك | ن | ك | ن | ك | ن | ك | ن | |
| 11 | 5 | 19.23% | 5 | 19.23% | 2 | 7.69% | 8 | 30.76% | 6 | 23.07% | 26 | 100% |

المصدر: التحقيق الميداني

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 30.76 % من الطلبة المقيمين للعينة التجريبية يؤكدون على غير موافقون على الاستفادة من ثلاث وجبات بالإقامة الجامعية حتى في حالة تأخرهم على الموعد المحدد من طرف مصلحة الايواء، بينما 19.23 % من طلبة العينة التجريبية موافقون وموافقون بشدة من استفادتهم من ثلاث وجبات بالإقامة الجامعية حتى في حين تأخرهم على الموعد المحدد من طرف مصلحة الايواء، في حين يرى آخرون بنسبة 23.07 % غير موافقون بشدة على عدم استفادتهم من ثلاث وجبات في حالة تأخرهم، تليها 7.69 % محايد.

الجدول رقم (26) يوضح الاستفادة من النقل الجامعي لقضاء مصالح الطلبة وحاجاتهم الخاصة.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|---------------|---|----------------|---|-------|----|-------|---|----------------|----|------------|----|
| | موافق بشدة | | غير موافق بشدة | | محايد | | موافق | | غير موافق بشدة | | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 4 | 15.38% | 2 | 7.69% | 00 | 00% | 8 | 30.76% | 12 | 46.15% | 12 |

المصدر التحقيق الميداني

يوضح لنا الجدول اعلاه ان 46.15 % من طلبة العينة التجريبية موافقين بشدة وبإمكانهم الاستفادة من النقل الجامعي لقضاء مصالحهم وحاجاتهم، بينما 30.76 % موافقون و قروا على استفادتهم من النقل الجامعي لقضاء مصالحهم وحاجاتهم، تليها 15.38 % غير موافقون بشدة وليس بإمكانهم الاستفادة من النقل الجامعي لقضاء مصالحهم وحاجاتهم، وبنسبة 7.69 % كذلك يرى آخرون انهم غير موافقون.

الجدول رقم (27) يوضح تسوية وثائق الطلبة المتعلقة بالمنحة في وقتها المحدد.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | | | |
|---------|---------------|-----|----------------|-----|-------|-----|-------|-----|------------|--------|------------|--------|----|----|
| | موافق بشدة | | غير موافق بشدة | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | | | | |
| | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | | | | |
| 26 | %100 | ك | %00 | 00 | %00 | 00 | %00 | 00 | 6 | %23.07 | ك | %76.92 | 20 | 13 |

المصدر: التحقيق الميداني.

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 76.92 % من طلبة العينة التجريبية موافقون بشدة على انه يتم تسوية وثائقهم المتعلقة بالمنحة في وقتها المحدد، في حين تليها 23.07 % موافقون ويؤكدون على اتمام وثائقهم المتعلقة بالمنحة في وقتها المحدد.

الجدول رقم (28) يوضح مدى استفادة الطلبة من المنحة الجامعية حتى في حالة الانخراط في عقود ما قبل التشغيل.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | | |
|---------|---------------|-----|----------------|-----|--------|-----|-------|-----|------------|-----|------------|----|----|
| | موافق بشدة | | غير موافق بشدة | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | | | |
| | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | | | |
| 26 | %100 | ك | %57.69 | 15 | %38.46 | 10 | %3.84 | 1 | %00 | 00 | %00 | 00 | 14 |

المصدر: التحقيق الميداني

يتضح لنا من خلال الجدول المبين اعلاه ان 57.69 % من الطلبة غير موافقون بشدة على استفادتهم من المنحة الجامعية حتى في حالة الانخراط في عقود ما قبل التشغيل، تليها 38.46 % من طلبة العينة التجريبية اقروا على غير موافقتهم من الاستفادة من المنحة الجامعية حتى في حالة الانخراط في عقود ما قبل التشغيل.

خلاصة المحور الاول للاستمارة التجريبية :

نستخلص من خلال التحليل، اختلاف بنود المحور الاول للاستمارة التجريبية للإجابة على سؤال ما درجة مساهمة الخدمة الادارية في تحقيق الاداء المتميز للطلبة الجامعيين.

ان مساهمة الخدمة الادارية في تحقيق الاداء المتميز للطلبة الجامعيين حسب اغلبية الاجابات المتحصل عليها من قبل طلبة العينة التجريبية انها تتراوح بين موافق بشدة وموافق وعليه يمكن ان نقول ان الخدمة الادارية تشكل الدافع الاساسي لتحقيق الاداء المتميز للطلبة الجامعيين.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بمساهمة الخدمة الإدارية في تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة.

الجدول رقم (29) يمثل ساعات عمل الموظفين بالإدارة و الوقت الذي تخصصه للطلبة.

| المجموع | | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|------|---------------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|------------|--------|------------|
| | | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | |
| 26 | 100% | 10 | 38.46% | 3 | 11.53% | 1 | 3.84% | 8 | 30.76% | 4 | 15.38% | 15 |

المصدر: التحقيق الميداني.

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 38.46 % من طلبة العينة التجريبية غير موافقين بشدة على ساعات عمل الموظفين بالإدارة والوقت الذي تخصصه لهم، في حين 30.76 % موافقون ايضا على ساعات عمل الموظفين بالإدارة والوقت الذي تخصصه لهم، بينما 15.38 % موافقون بشدة على ساعات عمل الموظفين بالإدارة والوقت الذي تخصصه لهم، بينما 11.53 % اقرروا واكدوا انهم غير موافقين على ساعات عمل الموظفين والوقت الذي تخصصه لهم لا يلائمهم، واخيرا بنسبة 3.84 % يرى انهم محايدين

الجدول رقم (30) يمثل الاجهزة الالكترونية والبرامج التي يستعملها الموظفون متطورة وحديثة تسهل

حصول الطلبة على الخدمة.

| المجموع | | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|------|---------------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|------------|--------|------------|
| | | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | |
| 26 | 100% | 6 | 23.07% | 4 | 15.38% | 1 | 3.84% | 8 | 30.76% | 7 | 26.92% | 16 |

المصدر: التحقيق الميداني.

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 30.76 % من افراد العينة التجريبية يؤكدون انهم موافقين على الاجهزة الالكترونية و البرامج التي يستعملها الموظفون متطورة وحديثة تسهل حصولهم على الخدمة، بينما تليها نسبة 26.92 % من طلبة العينة التجريبية موافقين بشدة على استعمال الموظفون الاجهزة الالكترونية والبرامج متطورة وحديثة وتسهل حصولهم على الخدمة، في 23.07 % غير موافقون بشدة على الاجهزة الالكترونية والبرامج التي يستعملها الموظفون غير متطورة وغير حديثة ولا تسهل حصولهم على الخدمة، في حين 15.38 % اكدوا انهم غير موافقين على الاجهزة الالكترونية التي يستعملونها غير متطورة وغير حديثة ولا تسهل لهم الحصول على الخدمة.

الجدول رقم (31) يمثل طريقة تعامل الموظفون والهيئة تتناسب مع الخدمة التي يريد الطلبة الحصول عليها.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|----------------|----|-----------|---|--------|----|-------|---|------------|---|------------|----|
| | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 11 | 42.3% | 4 | 15.38% | 00 | 00% | 5 | 19.23% | 6 | 23.07% | 17 |

المصدر: التحقيق الميداني.

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 42.30 % من طلبة العينة التجريبية يؤكدون على انهم غير موافقين بشدة على طريقة تعامل الموظفون وكذلك الهيئة لا تتناسب مع الخدمة التي يريدون الحصول عليها، في حين 23.07 % يؤكدون بانهم موافقون بشدة على طريقة تعامل الموظفون والهيئة تتناسب مع الخدمة التي يريدون الحصول عليها، بينما تليها نسبة 19.23 % موافقون على طريقة تعامل الموظفون والهيئة تتناسب مع الخدمة التي يريدون الحصول عليها.

الجدول رقم (32) يمثل تمتك الإدارة قاعات انتظار تناسب الطلبة لتقديم خدماتها.

| المجموع | | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|------|----------------|--------|-----------|--------|-------|-------|-------|--------|------------|--------|------------|
| | | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 6 | 23.07% | 10 | 38.46% | 2 | 7.69% | 4 | 15.38% | 4 | 15.38% | 18 |

المصدر: التحقيق الميداني

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 38.46 % من العينة التجريبية غير موافقين لان الادارة لا تمتلك قاعات انتظار تناسبهم لتقديم خدماتها لهم، ثم تليها 23.07 % كذلك اقروا بانهم غير موافقين بشدة على ان الادارة لا تمتلك قاعات انتظار تناسبهم لتقديم خدماتها لهم، في حين تبين لنا نسبة 15.38 % اكادوا انهم موافقون على ان الادارة تمتلك قاعات انتظار تناسبهم لتقديم خدماتها لهم، وبنفس النسبة يرى آخرون انهم موافقون بشدة.

الجدول رقم (33) يمثل فترة انتظار الطلبة اثناء الخدمة قصيرة.

| المجموع | | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|------|----------------|--------|-----------|--------|-------|-----|-------|--------|------------|-------|------------|
| | | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 10 | 38.46% | 10 | 38.46% | 00 | 00% | 4 | 15.38% | 2 | 7.69% | 19 |

المصدر: التحقيق الميداني.

تبين من خلال الجدول اعلاه ان 38.46 % من طلبة العينة التجريبية يؤكدون على انهم غير موافقون وغير موافقون بشدة على فترة انتظارهم اثناء الخدمة ليست قصيرة، في حين 15.38 % من طلبة العينة

الفصل الخامس: ملخص الدراسة الاستطلاعية وتحليل نتائج الاستمارة

التجريبية موافقون على فترة انتظارهم اثناء الخدمة قصيرة، وتليها 7.69 % من طلبة العينة التجريبية موافقون بشدة على فترة انتظارهم اثناء الخدمة قصيرة.

الجدول رقم (34) يمثل: يحرص الموظفون على الالتزام بتقديم خدمات للطلبة و الوفاء بوعودها.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|----------------|---|-----------|---|-------|---|-------|----|------------|---|------------|----|
| | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | | |
| ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | |
| 26 | 100% | 4 | 15.38% | 2 | 7.69% | 2 | 7.69% | 10 | 38.46% | 8 | 30.76% | 20 |

المصدر: التحقيق الميداني.

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 38.46 % موافقون من طلبة العينة التجريبية بان الموظفون يحرصون على الالتزام بتقديم خدمات للطلبة والوفاء بوعودها لهم، بينما 30.76 % موافقون بشدة بان الموظفون يحرصون على الالتزام بتقديم خدمات للطلبة والوفاء بوعودها، في حين 15.38 % غير موافقون بشدة على ان الموظفون لا يحرصون على الالتزام بتقديم خدمات لهم والوفاء بوعودها، كذلك يرى آخرون بنسبة 7.69 % يؤكدون بانهم غير موافقون بان الموظفون لا يحرصون على الالتزام بتقديم الخدمات للطلبة والوفاء بوعودها.

الجدول رقم (35) يمثل: يستجيب الموظفون بسرعة للمشاكل و الاستفسارات التي يطرحها الطلبة.

| المجموع | | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|------|----------------|--------|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|------------|--------|------------|
| | | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 4 | 57.69% | 3 | 11.53% | 3 | 11.53% | 6 | 23.07% | 10 | 38.46% | 21 |

المصدر: التحقيق الميداني

يبين الجدول اعلاه ان 38.46 % من طلبة العينة التجريبية موافقون بشدة بان الموظفون يستجيبون بسرعة لمشاكلهم واستفساراتهم التي يطرحونها، بينما 23.07 % موافقون واكدوا بان الموظفون يستجيبون بسرعة لمشاكلهم و استفساراتهم التي يطرحونها/ في حين 15.38 % من طلبة العينة اقرؤا بانهم غير موافقون بشدة على الموظفون لا يستجيبون لمشاكلهم واستفساراتهم التي يطرحونها، بينما 11.53 % اقرؤا بانهم غير موافقون و ان الموظفون لا يستجيبون لمشاكلهم واستفساراتهم التي يطرحونها، وبنفس النسبة 11.53 % يرى آخرون بانهم غير موافقون.

الجدول رقم (36) يمثل: ادارة الحي الجامعي تقدم للطلبة المقيمين خدمات ومستلزمات الايواء في وقتها.

| المجموع | | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|------|----------------|--------|-----------|-------|-------|-----|-------|--------|------------|--------|------------|
| | | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 8 | 30.76% | 2 | 7.69% | 0 | 0% | 6 | 23.07% | 10 | 38.46% | 22 |

المصدر: التحقيق الميداني.

يتبين من خلال الجدول اعلاه بان 38.46 % من طلبة العينة التجريبية موافقون بشدة على ادارة الحي الجامعي بانها تقدم لهم خدمات ومستلزمات الايواء في وقتها، في حين 30.76 % من طلبة العينة التجريبية المقيمين غير موافقون بشدة على ادارة الحي الجامعي بانها لا تقدم لهم خدمات ومستلزمات الايواء في وقتها، بينما تليها 23.07 % موافقون واقرروا بان ادارة الحي الجامعي تقدم لهم خدمات ومستلزمات الايواء في وقتها، ويرى آخرون بنسبة 7.69 % بانهم غير موافقين.

خلاصة المحور الثاني للاستمارة التجريبية

نستخلص من خلال التحليل لمختلف بنود المحور الثاني للاستمارة التجريبية للإجابة على السؤال ما مدى

مساهمة جودة الخدمة الادارية في تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة الجامعيين؟

ان مساهمة جودة الخدمة الادارية في تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة الجامعيين حسب اغلبية

الاجابات المتحصل عليها من قبل افراد العينة التجريبية انها تتراوح بين موافق وغير موافق، وعليه يمكن

القول ان جودة الخدمة الادارية لا تشكل الدافع الاساسي الذي يلبي الاحتياجات البيداغوجية للطلبة

الجامعيين عند البعض بينما يعتبر المحور المباشر عند البعض الآخر.

رابعاً: النتائج المتعلقة بمساهمة الخدمة الادارية في تطوير مهارات التعلم للطلبة الجامعيين.

الجدول رقم (37) يمثل بان الموظفين يتصفون في الادارة بالروح المرحة والصدقة في التعامل مع الطلبة.

| المجموع | | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|------|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|----------------|--------|------------|
| | | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | موافق | | غير موافق بشدة | | |
| ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | |
| 26 | 100% | 2 | 7.69% | 1 | 3.84% | 1 | 3.84% | 10 | 38.46% | 12 | 46.15% | 23 |

المصدر: التحقيق الميداني.

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 46.15% من طلبة العينة التجريبية موافقين بشدة بان الموظفين في الادارة يتصفون بالروح المرحة و الصدقة في التعامل معهم، بينما تليها نسبة 38.46% من طلبة العينة موافقين بان الموظفين في الادارة يتصفون بالروح المرحة و الصدقة في التعامل معهم، بينما 7.69% غير موافقون بشدة واقروا بان الموظفين بالادارة لا يتصفون بالروح المرحة والصدقة في التعامل معهم، واخيرا نسبة 3.84% منهم غير موافقين و محايدين.

الجدول رقم (38) يمثل يشعر الطلبة بان هناك معاملة خاصة لبعض الطلبة من قبل الموظفين.

| المجموع | | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|------|---------------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|----------------|-------|------------|
| | | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | موافق | | غير موافق بشدة | | |
| ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | ك | % ن | |
| 26 | 100% | 8 | 38.46% | 10 | 38.46% | 2 | 7.69% | 4 | 15.38% | 2 | 7.69% | 24 |

المصدر: التحقيق الميداني.

الفصل الخامس: ملخص الدراسة الاستطلاعية وتحليل نتائج الاستمارة

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 38.46 % غير موافقين بشدة بان ليس هناك معاملة خاصة لبعض الطلبة من قبل الموظفين، وبنفس النسبة 38.46 % غير موافقون، بينما تليها نسبة 15.38 % موافقون بان هناك معاملة خاصة لبعض الطلبة من قبل الموظفين، في حين 7.69 % موافقين بشدة، ويرى آخرون بنفس النسبة 7.69 % محايدون.

الجدول رقم (39) يمثل يشعر الطلبة بحسن المعاملة والتقدير اثناء حصولهم على رغباتهم.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|---------------|---|--------|---|-------|---|-------|----|----------------|---|------------|----|
| | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | موافق | | غير موافق بشدة | | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 4 | 15.38% | 2 | 7.69% | 2 | 7.69% | 10 | 38.46% | 8 | 38.46% | 25 |

المصدر .التحقيق الميداني

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 38.46 % من العينة التجريبية موافقين بشدة بانهم يشعرون بحسن المعاملة والتقدير اثناء حصولهم على رغباتهم، وبنفس النسبة 38.46 % يرى آخرون بانهم موافقون، في حين 15.38 % غير موافقون بشدة ولا يشعرون بحسن المعاملة والتقدير اثناء حصولهم على رغباتهم، بينما تليها 7.69 % غير موافقين، ومنهم بنفس النسبة 7.69 % محايدون.

الجدول رقم (40) تشعر بان هناك تفضيل لبعض الطلبة من قبل الموظفين على حساب دورك.

| المجموع | | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|------|----------------|--------|-----------|--------|-------|-----|-------|--------|------------|--------|------------|
| | | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 6 | 23.07% | 10 | 38.46% | 00 | 00% | 3 | 11.53% | 7 | 26.92% | 26 |

المصدر: التحقيق الميداني

تبين من خلال الجدول اعلاه ان 38.46 % من طلبة العينة التجريبية غير موافقون بان ليس هناك اي تفضيل لبعض الطلبة من قبل الموظفين على حساب دورهم، بينما 23.07 % غير موافقون بشدة و ليس هناك اي تفضيل لبعض الطلبة من قبل الموظفين على حساب دورهم، وتليها نسبة 26.92 % موافقون بشدة و ان هناك تفضيل لبعض الطلبة من قبل الموظفين على حساب دورهم، تليها 11.53 % موافقون واكدوا بان هناك تفضيل لبعض الطلبة من قبل الموظفين على حساب دورهم.

الجدول رقم (41) يمثل: العلاقة بين الطلبة و الموظفين بالإدارة علاقة ودية وطيبة.

| المجموع | | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال |
|---------|------|----------------|-----|-----------|-----|-------|-----|-------|--------|------------|--------|------------|
| | | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق | | موافق بشدة | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 16 | 61.53% | 10 | 38.46% | 27 |

المصدر: التحقيق الميداني.

الفصل الخامس: ملخص الدراسة الاستطلاعية وتحليل نتائج الاستمارة

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 61.53 % موافقون من طلبة العينة التجريبية و ان العلاقة بينهم وبين الموظفين بالإدارة علاقة ودية وطيبة، في حين يرى آخرون بنسبة 38.46 % موافقون بشدة بان علاقتهم بالموظفين بالإدارة علاقة ودية و طيبة.

الجدول رقم (42) يمثل: هناك احترام و آداب بين الموظفين و الطلبة.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|---------------|---|--------|---|--------|---|-------|---|----------------|----|------------|----|
| | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | موافق | | غير موافق بشدة | | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 3 | 11.53% | 3 | 11.53% | 1 | 3.84% | 9 | 34.61% | 10 | 38.46% | 28 |

المصدر: التحقيق الميداني.

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان 38.46 % من طلبة العينة التجريبية موافقون بشدة وهناك احترام و آداب بينهم وبين الموظفين، في حين 34.61 % موافقون على ان هناك احترام و آداب بينهم وبين الموظفين، بينما نسبة 11.53 % غير موافقون بشدة بان ليس هناك احترام و آداب بين الطلبة والموظفون، و بنفس النسبة 11.53 % م غير موافقون، تليها آخر نسبة 3.84 % محايدين.

الجدول رقم (43) يمثل: التقدير داخل الإدارة اثناء حصول الطالب على مطالبه.

| المجموع | مدى الاستخدام | | | | | | | | | | رقم السؤال | |
|---------|---------------|---|-------|---|-------|---|-------|---|----------------|----|------------|----|
| | موافق بشدة | | موافق | | محايد | | موافق | | غير موافق بشدة | | | |
| ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | ك | ن % | |
| 26 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 15.38% | 22 | 84.81% | 29 |

المصدر: التحقيق الميداني.

يتبين من خلال الجدول اعلاه بان 84.61% من طلبة العينة التجريبية موافقون بشدة ويشعرون بان هناك تقدير داخل الادارة اثناء حصولهم على مطالبهم، في حين 15.38% من طلبة العينة التجريبية يؤكدون ويوافقون بانهم يشعرون بالتقدير داخل الادارة اثناء حصولهم على مطالبهم.

خلاصة المحور الثالث للاستمارة التجريبية

نستخلص من خلال التحليل لمختلف بنود المحور الثالث للاستمارة التجريبية للإجابة على السؤال ما مدى

مساهمة جودة الخدمة الادارية في تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة الجامعيين؟

ان مساهمة جودة الخدمة الادارية في تطوير مهارات التعلم للطلبة الجامعيين حسب اغلبية الاجابات

المتحصل عليها من قبل افراد العينة التجريبية انها ما بين موافق و موافق بشدة، وعليه يمكن القول ان جودة

الخدمة الادارية تشكل الدافع الاساسي و المحور المباشر الذي يطور مهارات التعلم للطلبة الجامعيين.

تفريغ بيانات الاستمارة الاصلية

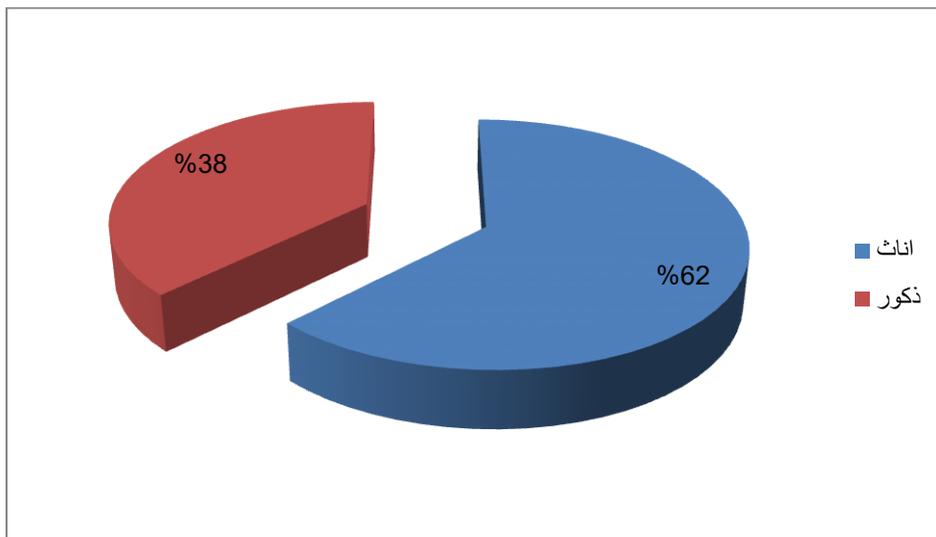
الجزء الاول: البيانات الاولية.

سنحاول من خلال هذا العنصر تحليل خصائص أفراد العينة التي تتضمنها الاستمارة و تتمثل في الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى، التخصص، الإقامة وهذا لإبراز أهم النتائج المترتبة عليها.

الجدول (44) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية % |
|---------|---------|------------------|
| ذكور | 30 | 37.5 % |
| إناث | 50 | 62.5 % |
| المجموع | 80 | 100 % |

المصدر: التحقيق الميداني



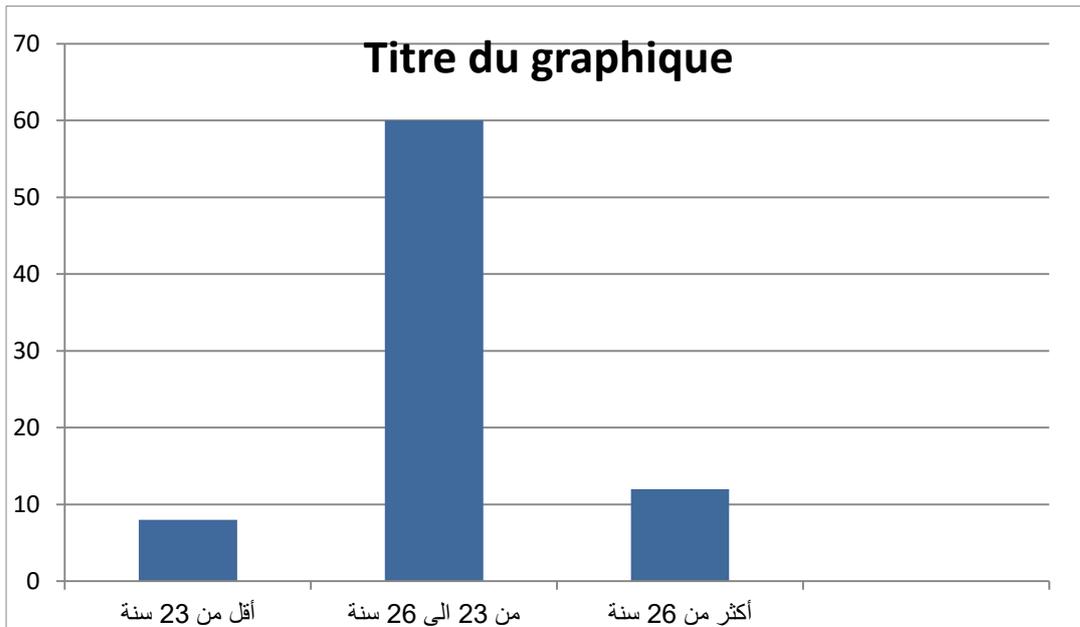
الشكل رقم (01) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

يتبين من نتائج التحليل الاحصائي لتوزيع المبحوثين حسب الجنس أن أغلبية منهم اناث اذ بلغ عددهم 50 مبحوثا بنسبة 62.5 % بينما بلغ عدد الذكور 30 مبحوثا فقط بنسبة تصل الى 37.5 % من عينة الدراسة، ومنه نستنتج ان تفوق نسبة الاناث على نسبة الذكور دلالة على اهتمام الاناث بالخدمة الادارية اكثر من الذكور من جهة دلالة على رغبة الاناث في تحقيق الجودة الادارية من جهة أخرى.

الجدول (45) يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر (السن).

| العمر | التكرار | النسبة المئوية % |
|------------------|---------|------------------|
| أقل من 23 سنة | 08 | 10 % |
| من 23 الى 26 سنة | 60 | 75 % |
| أكثر من 26 سنة | 12 | 15 % |
| المجموع | 80 | 100 % |

المصدر: التحقيق الميداني



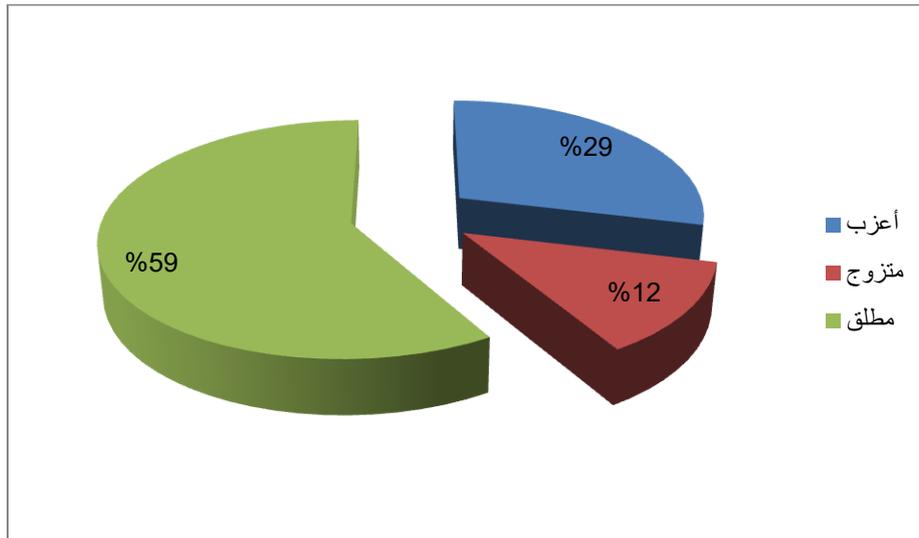
الشكل رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر (السن).

من خلال بيانات الجدول اعلاه يمكن ملاحظة أن أغلبية العينة أي نسبة 75 % أعمارهم من 23 الى 26 سنة، تليها مباشرة نسبة 15 % للأفراد الذين أعمارهم أكثر من 26 سنة ثم المبحوثين الذين أعمارهم أقل من 23 سنة بنسبة 10 %، ومن خلال هذا يمكن أن نستنتج أن أغلبية الطلبة أو الفئة من 23 الى 26 سنة أعلى نسبة دلالة على اهتمام الطلبة النظاميين أي الذين أعمارهم حقيقية والتحقوا بالجامعة حسب سنهم الحقيقي وذلك بتحقيق جودة الخدمة الادارية ولديهم حماس أكثر من الفئات الأخرى وهذا ما فرضه سنهم.

الجدول رقم (46) يبين توزيع الأفراد حسب الحالة الاجتماعية.

| النسبة المئوية % | التكرار | الحالة الاجتماعية |
|------------------|---------|-------------------|
| 68.75 % | 55 | أعزب |
| 30 % | 24 | متزوج |
| 1.25 % | 01 | مطلق |
| 0 | 0 | أرمل |
| 100 % | 80 | المجموع |

المصدر: التحقيق الميداني.



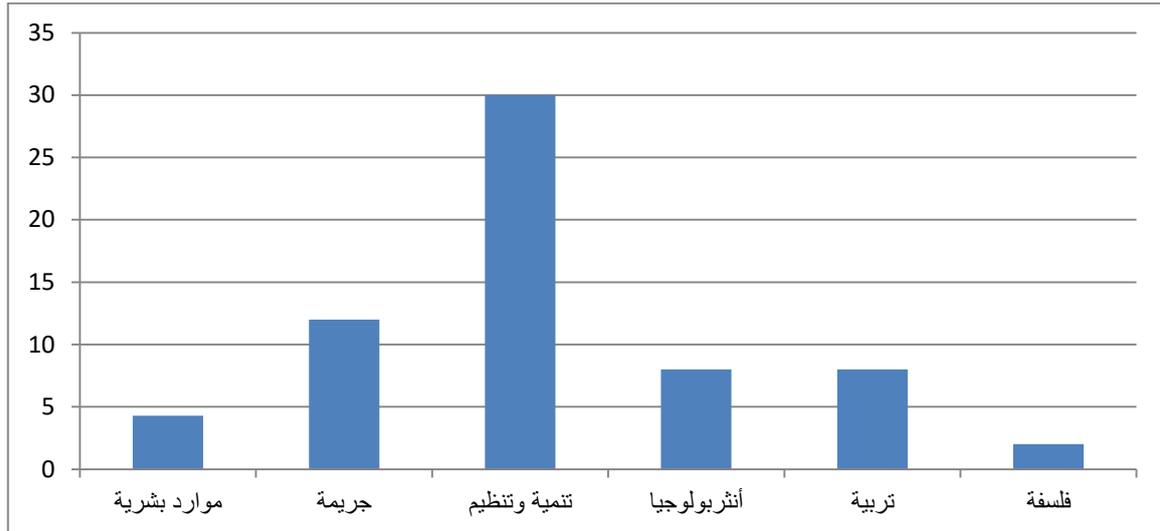
الشكل رقم (03): يمثل توزيع الأفراد حسب الحالة الاجتماعية.

يتبين من نتائج تحليل الجدول والشكل أعلاه لتوزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية أن الأغلبية منهم عزاب إذ بلغ عددهم في العينة 55 بنسبة 68.75 % تليها نسبة فئة الطلبة المتزوجون بنسبة 30 % بلغ عددهم 24 مبحوثا ثم المطلقين بنسبة 1.25 % البالغ عددهم 01 فقط بينما نسبة الارامل 0 % ومن خلال هذا يمكن أن نستنتج أن حصول فئة العزاب على أعلى نسبة وتفوقهم على فئة المطلقين والمتزوجين دلالة تفوقهم في الدراسة واهتمامهم بها ورغبتهم في اكمال دراستهم وامتلاكهم الوقت للاهتمام بالخدمة الادارية وجودتها أكثر من غيرها.

الجدول (47) يمثل توزيع الطلبة حسب التخصص.

| النسبة المئوية % | التكرار | التخصص |
|------------------|---------|--------------|
| 25 % | 20 | موارد بشرية |
| 15 % | 12 | جريمة |
| 37.5 % | 30 | تنمية وتنظيم |
| 10 % | 8 | أنثربولوجيا |
| 10 % | 8 | تربية |
| 2.5 % | 2 | فلسفة |
| 100 % | 80 | المجموع |

المصدر: التحقيق الميداني.



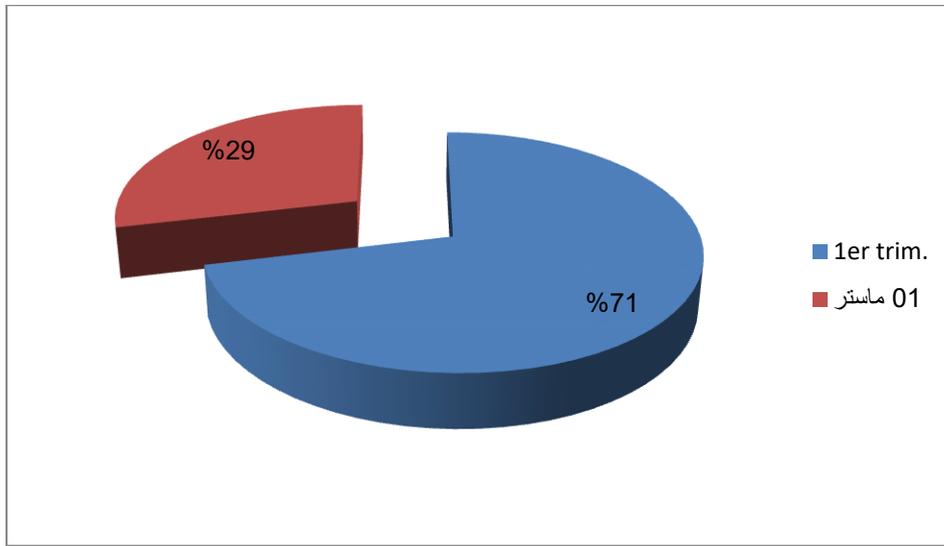
الشكل رقم (04): يمثل توزيع الطلبة حسب التخصص.

يتبين من خلال نتائج تحليل الجدول والشكل اعلاه لتوزيع الطلبة حسب التخصص أن غالبية منهم تنمية وتنظيم اذ بلغ عددهم في العينة 30 بنسبة 37.5 % تليها نسبة الموارد البشرية البالغ عددهم 20 بنسبة 25 % ثم تخصص جريمة بعدد 12 بنسبة 15% وتليها أنثربولوجيا و علم اجتماع التربية بنفس النسبة 10 % البالغ عددهم 8، وأخيرا اختصاص فلسفة بنسبة 2.5 % وكان عددها 2 طلاب. من خلال هذا يمكننا أن نستنتج أن حصول فئة تنمية وتنظيم على أعلى نسبة وهذا دلالة على أن طلبة ماستر 02 اختصاصهم تنمية وتنظيم أي بنسبة عالية ب 37.5 وكذلك يعود الى حبهم و ميولهم لهذا التخصص والرغبة في الدراسة في هذا الجانب وكذلك رغبتهم في تكوين مستقبلهم بهذا التخصص والرغبة في الدراسة في هذا الجانب وكذلك رغبتهم في تكوين مستقبلهم بهذا التخصص ويتضح لهم و أنه الانسب لهم.

الجدول رقم (48): يبين توزيع طلبة العينة حسب المستوى.

| المستوى | التكرار | النسبة المئوية % |
|----------|---------|------------------|
| 01 ماستر | 57 | 71.25 % |
| 02 ماستر | 23 | 28.75 % |
| المجموع | 80 | 100 % |

المصدر: الاستمارة البيانات الاولية.



الشكل رقم (06): يمثل توزيع طلبة العينة حسب المستوى.

يتبين من نتائج التحليل الجدول أعلاه والشكل لتوزيع المبحوثين حسب المستوى أن غالبية منهم طلبة ماستر 01 اذ بلغ عددهم في العينة 57 بنسبة 71.25 % تليها نسبة فئة الطلبة ماستر 02 بنسبة 28.75 % بلغ عددهم 23 طالب.

ومن خلال هذا يمكننا أن نستنتج أن فئة الماستر 01 فئة كبيرة ولديها توجهات و استفسارات نحو جودة الخدمة الادارية على بعض من ملفاتهم.

الجدول رقم (49) يبين توزيع أفراد العينة حسب الإقامة.

| الإقامة | التكرار | النسبة المئوية % |
|----------|---------|------------------|
| مقيم | 30 | 37.5 % |
| غير مقيم | 50 | 62.5 % |
| المجموع | 80 | 100 % |

المصدر: التحقيق الميداني.

الشكل رقم (06) يبين توزيع أفراد العينة حسب الإقامة.

يتبين من خلال التحليل والجدول والشكل أعلاه لتوزيع المبحوثين حسب الإقامة أن غالبية الطلبة غير مقيمين إذ بلغ عددهم في العينة 50 بنسبة 62.5 % تليها نسبة الطلبة المقيمين بنسبة 37.5 % البالغ عددهم 30 طالب.

ومن هنا يمكننا أن نستنتج أن سبب حصول الطلبة الغير مقيمين على أعلى نسبة دلالة على أغلبية الطلبة يدرسون بأقرب الجامعات التي توفر رسائل النقل يتحكم بشكل كبير في الجودة الادارية.

المحور الاول: الاداء المتميز للطلبة الجامعيين.

ما اتجاه الطلبة نحو درجة مساهمة الخدمة في الاداء المتميز للطلاب الجامعي.

| رقم البند | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق بشدة | | موافق | | المجموع | | كاي تربيعي | وزن نسبي | متوسط حسابي | انحراف معياري | اتجاه العينة | | |
|-----------|----------------|------------|-----------|------------|-------|-----------------|------------|-------------------|-------|----------|---------|--------------|------------|----------|-------------|---------------|--------------|--|--|
| | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | | | | | | | |
| 1 | 0 | 0 | 8 | 10 | 4 | 5 | 18 | 22.5 | 50 | 62.5 | 80 | 100 | 85.5 | 79.6 | 3.98 | 0.82 | موافق | | |
| 2 | 1 | 1.25 | 15 | 18.75 | 0 | 0 | 32 | 40 | 32 | 40 | 80 | 100 | 46.12 | 79.6 | 3.99 | 1.12 | موافق | | |
| 3 | 29 | 36.25 | 11 | 13.75 | 0 | 0 | 12 | 15 | 28 | 35 | 80 | 100 | 22.12 | 55.8 | 2.79 | 1.08 | محايد | | |
| 4 | 7 | 8.75 | 2 | 2.5 | 1 | 1.25 | 10 | 12.5 | 60 | 75 | 80 | 100 | 154.62 | 76 | 3.8 | 0.99 | موافق | | |
| 5 | 10 | 12.5 | 20 | 2.5 | 2 | 2.5 | 8 | 10 | 40 | 50 | 80 | 100 | 55.5 | 64 | 3.2 | 1.27 | محايد | | |
| 6 | 22 | 27.5 | 2 | 2.5 | 8 | 10 | 15 | 18.75 | 33 | 41.25 | 80 | 100 | 36.62 | 64.2 | 3.21 | 1.5 | محايد | | |
| 7 | 8 | 10 | 1 | 1.25 | 1 | 1.25 | 60 | 75 | 10 | 12.5 | 80 | 100 | 155.37 | 88.4 | 4.41 | 1.24 | موافق بشدة | | |
| 8 | 9 | 11.25 | 40 | 50 | 0 | 0 | 11 | 13.75 | 20 | 25 | 80 | 100 | 41.62 | 56 | 2.8 | 1.31 | محايد | | |
| 9 | 8 | 10 | 12 | 15 | 5 | 6.25 | 20 | 25 | 35 | 43.75 | 80 | 100 | 36.12 | 71.8 | 3.59 | 1.28 | موافق | | |
| 10 | 10 | 12.5 | 36 | 45 | 0 | 0 | 4 | 5 | 30 | 37.5 | 80 | 100 | 43.5 | 55.6 | 2.78 | 1.21 | محايد | | |
| 11 | 4 | 5 | 76 | 95 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 80 | 100 | 234 | 39 | 1.95 | 0.22 | غير موافق | | |
| 12 | 6 | 7.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0 | 50 | 62.5 | 22 | 27.5 | 80 | 100 | 93.81 | 87 | 4.35 | 1.13 | موافق بشدة | | |
| 13 | 10 | 12.5 | 4 | 5 | 0 | 0 | 20 | 25 | 46 | 57.5 | 80 | 100 | 68.5 | 75.6 | 3.78 | 1.23 | موافق | | |
| 14 | 48 | 10 | 18 | 22.5 | 2 | 2.5 | 02 | 15 | 0 | 0 | 80 | 100 | 77.5 | 37.6 | 1.88 | 1.4 | غير موافق | | |
| | | متوسط عام | | كاي تربيعي | | المتوسط الحسابي | | الانحراف المعياري | | وزن نسبي | | اتجاه العينة | | | | | | | |
| | | المحور ككل | | 82.20 | | 3.32 | | 1.12 | | 66.44 | | محايد | | | | | | | |

مناقشة نتائج الفرض الجزئي الاول: مساهمة الخدمة الادارية في تحقيق الاداء المتميز للطلبة الجامعيين.

نلاحظ من خلال المعطيات المدونة في الجدول السابق المتحصل عليها من خلال مختلف عمليات تبويب البيانات الاحصائية مايلي:

العبارة (1) ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوي فيما يخص العبارة يتم تسجيلك في الجامعة بشكل سريع وقانوني وهذا ما أكدته المتوسط الحسابي (3.98) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيع (85.5) بالنسبة للعبارة، يتم تسجيل الطلبة في الجامعة بشكل سريع وقانوني وبانحراف معياري (0.82) ينتابه يد من التشتت، ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات المبحوثين بنسبة 62.5 % يرون أنه يتم تسجيلهم في الجامعة بشكل سريع وقانوني بدرجة موافق يعدد المبحوثين 50 يقابلها 10 % من المبحوثين يرون أنهم غير موافقين على أنه لم يتم تسجيلهم في الجامعة بشكل سريع وقانوني وعددهم 8 مبحوثين، ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون أن يتم تسجيلهم في الجامعة بشكل سريع وقانوني بدرجة موافق، وهذا يدل على أن الخدمة الادارية تسير وفق نظام قانوني منظم للطلبة ويتم تسجيلاتهم بشكل سريع ومحدد الأجل.

العبارة (2): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال قوي فيما يخص العبارة، تستطيع الحصول على وثائق المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها المحدد، وهذا ما أكدته المتوسط الحسابي (3.99) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيع (46.12) بالنسبة للعبارة تستطيع الحصول على وثائق المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها المحدد، وبانحراف معياري (0.82) ينتابه بعض الانعكاسات، ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية استجابات المبحوثين بنسبة 40 % يرون أنهم يستطيعون الحصول على وثائقهم المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها المحدد بدرجة موافق، موافق بشدة،

بعدد المبحوثين 32 يقابلها 13.75 % من المبحوثين يرون أنهم غير موافقين وأنهم لا يستطيعون الحصول على وثائقهم المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها المحدد، ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون أنهم يستطيعون الحصول على وثائقهم المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها المحدد بدرجة موافق، موافق بشدة وهذا دلالة على أن الخدمة الادارية تحقق أداء متميز للطلبة، وتوفر للطلبة خدمات في وقتها المحدد و أن الجهات المعنية تلبي طلبات الطلبة و تسلمهم الوثائق المطلوبة في الوقت الذي تحدده لهم مما يزيد رغبة وحماس لدى الطالب الجامعي في توجهاته نحو الخدمة الادارية.

العبارة (03): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوي فيما يخص العبارة، تخصص لك ادارة الجامعة يوم محدد لمقابلة عميد الكلية لطرح مشاكلك وهذا أكده المتوسط الحسابي (2.79) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (22.12) بالنسبة للعبارة تخصص لك ادارة الجامعة يوم محدد لمقابلة عميد الكلية لطرح مشاكلك وبانحراف معياري (1.08) ينتابه بعض التغيرات والانعكاسات، ويتضح من الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية استجابات المبحوثين بنسبة 36.25 % يرون أن لم تخصص لهم ادارة الجامعة يوم محدد لمقابلة عميد الكلية لطرح مشاكلهم، بدرجة غير موافق بشدة بعدد المبحوثين 29 يقابلها 13.75 % من المبحوثين يرون أنهم غير موافقين على أنهم لم تخصص لهم ادارة الجامعة يوم محدد لمقابلة عميد الكلية لطرح مشاكلهم وعددهم 11 طالب ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون أنهم لم تخصص لهم ادارة الجامعة يوم محدد لمقابلة عميد الكلية لطرح مشاكلهم بدرجة غير موافق بشدة وهذا يدل على أن الخدمة الادارية فتحت مجال الايام الاسبوعية الكاملة للطلبة لمقابلة عميد الكلية لطرح مشاكلهم ولم تضغطهم بيوم واحد ومحدد لمقابلته وهذا يعود بالمنفعة والايجاب للطلبة لمقابلة العميد متى شاءوا في كل يوم وكذلك تقادي الخدمة الادارية ضغوطات التي سوف يتحصل عليها عميد الكلية في يوم واحد وفتح المجال لهم. وهذا ماكدته نظرية ستبرنبرغ قدم في نظريته عن حل المشكلات ولقد قدم تساؤلا مفاده ماهي المشكلات التي تحاول حلها في حياتك اليومية. فالفرد يواجه الكثير من المشكلات التي تعترض حياته اليومية لكنه

يتعرف علي مشكلاته اعتمادا علي ما يملكه من معلومات في البنىء المعرفية وكذلك ما يملكه من خبرات سابقة في مجال حل المشكلات فبعد التعرض للمشكلة علينا ان نتعرف علي حدودها وافدافها ومن اجل حل هذه المشكلة بشكل مبدع قد يكون من المفيد اعادة النظر بالمشكلة واعادة تعريفها كمشكلة وان حل المشكلات كاسلوب معرفي لا يبدأ الا من خلال التطرق للمشكلات فالكثير من المشكلات يجب ان تعرض وتمثل عقليا بحيث يري سترنبرغان الافراد الذين يمتلكون القدرة علي حل مشكلاتهم فانهم يمتلكون ابنية معرفية قوية تساهم في تمثيل جديد وفعال للمشكلة.¹

العبارة رقم (04): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوي فديما يخص العبارة، تتلقى الرد الفوري على استفساراتك وشكاويك وهذا ما أكدته المتوسط الحسابي (3.8) بين استجابات المبحوثين، وقد أكد هذا المنحنى كاي تربيعي (154.62) بالنسبة للعبارة تتلقى الرد الفوري على استفساراتك وشكاويك و بانحراف معياري متشتت ومنخفض (0.99) ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية استجابات المبحوثين بنسبة 75 % يرون أنهم موافقين ويتلقون الرد الفوري على استفساراتهم وشكاويهم بدرجة موافق بعدد المبحوثين 60 طالب يقابلها 1.25 % من المبحوثين يرون أنهم محايدين على تلقي الرد الفوري على استفساراتهم و شكاويهم وعددهم 1 مبحوثا، ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون أنه يتم الرد الفوري على استفساراتهم و شكاويهم بدرجة موافق وهذا يدل على أن الخدمة الادارية تخدم الطالب على أكمل وجه وتلبي له استفساراته وتقوم بالرد الفوري على شكاويه وهذا يعود الى استخدام الخدمة الادارية الآلات المتطورة لمساعدتها على دعم الطالب بما يحتاجه وتقوم بوضع الحل الأمكن لشكاويه المستدعية وهذا يدل ايضا على أن عمال الخدمة الادارية يبذلون مجهودات لترضي الطالب وتحفيزه على المزيد والتفوق في الدراسة.

¹ - نظرية حل المشكلات، تاريخ التحميل، 2018/04/13، الساعة 15:50 الموقع <http://qu.ed.iq/el/mod/resousource/view.php?id=15795>، ص ص 06، 07.

العبارة رقم (5): ان المنحى العام بالنسبة للمبوحثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، يتم تنظيم ملتقيات من طرف اساتذة الكلية لتدعيمك بالمنهجية الصحيحة لإعداد مذكرتك، وهذا ما أكد المتوسط الحسابي (3.2) بين استجابات المبوحثين وقد أكد هذا المنحنى كاي تربيعي (55.5) بالنسبة للعبارة يتم تنظيم ملتقيات من طرف أساتذة الكلية لتدعيمك بالمنهجية الصحيحة لإعداد مذكرتك وبانحراف معياري (1.27) تتنابه بعض الانعكاسات والانخفاض ، ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية استجابات المبوحثين بنسبة 50 % يرون أنه يتم تنظيم ملتقيات من طرف أساتذة الكلية بتدعيمك بالمنهجية الصحيحة لإعداد مذكرتهم بدرجة موافق بعدد المبوحثين 40 طالب يقابلها 2.5 % من المبوحثين يرون أنهم محايدين على ملتقيات من طرف أساتذة الكلية لتدعيمهم بالمنهجية الصحيحة لإعداد مذكرتهم وعددهم 2 مبوحثا، ما يمكن ملاحظته أن أغلبية الطلبة يرون أنه يتم تنظيم ملتقيات من طرف أساتذة الكلية لتدعيمهم بالمنهجية الصحيحة لإعداد مذكرتهم بدرجة موافق وهذا يدل على أن الخدمة الادارية تنظم ملتقيات من طرف أساتذة الكلية لتدعيم الطالب بالمنهجية الصحيحة لإعداد مذكرته، وهكذا تسهيل الخدمة الادارية وكذلك الاساتذة على الطالب الجامعي المتخرج إعداد مذكرته وارشاده بالمنهجية المتبعة خلال السنة الدراسية، وكذلك مساعدة الطالب على بناء مذكرته واتباع المراحل والخطوات والمنهجية التي ترشد الى اعداد مذكرة صحيحة، ومن هنا يمكننا ان نستنتج أن الخدمة الادارية تدعم الطالب بشتى الجوانب الايجابية لحصوله على شهادات عليا مثل الليسانس، والماستر، وتكوين منحة للجامعة.

العبارة رقم (6): ان المنحى العام بالنسبة للمبوحثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، يتم الاعلان على علامات الامتحانات ومناقشتها في الوقت المحدد وهذا ما أكده المتوسط الحسابي (3.21) بين استجابات المبوحثين وقد أكد هذا المنحنى كاي تربيعي (36.62) بالنسبة أنه يتم الاعلان على علامات الامتحانات ومناقشتها في الوقت المحدد وبانحراف معياري (1.5) يتنابه بعض التشتت ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبوحثين بنسبة (41.25%) يرون أنه الاعلان على

علاماتهم للامتحانات ومناقشتها في الوقت المحدد بدرجة موافق بعدد المبحوثين 33 طالب يقابلها 2.5 % من المبحوثين يرون أنهم غير موافقين على أنه لم يتم الاعلان على علامات الامتحانات ومناقشتها في الوقت المحدد وعددهم 2 مبحوثين، ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون أن يتم الاعلان على علامات الامتحانات ومناقشتها في الوقت المحدد بدرجة موافق وهذا يدل على أن الخدمة الادارية تقوم بالإعلان على نتائج التي استلمتها من طرف الاساتذة وكذلك الاعلان على المعاينة للأوراق في الوقت المحدد وهذا يعود بالإيجاب على مصداقية الخدمة الادارية وأنها تراعي وتهتم بما هو يختص للطالب الجامعي ومحاولة تشجيعه على المبادرة والأفضل وتسهل على الطالب الجامعي معرفة علاماته بطريقة سهلة وصحيحة.

العبارة رقم (7): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، يتم حصولك على مراجع وفقا لفهرس الكتاب الخاص بالمكتبة الجامعية وهذا ما أكدته المتوسط الحسابي (4.41) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تريبيعي (155.37) بالنسبة للعبارة يتم حصول الطلبة على مراجع وفقا لفهرس الكتب الخاص بالمكتبة الجامعية وبانحراف معياري (1.24) ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (75%) يرون أنهم يتحصلون على مراجع وفقا لفهرس الكتب الخاص بالمكتبة الجامعية بدرجة موافق بشدة بعدد المبحوثين 60 طالب يقابلها 1.25 % من المبحوثين يرون أنهم محايدون ومنهم غير موافقين على عدم حصولهم على المراجع وفقا لفهرس الكتب الخاص بالمكتبة الجامعية وعددهم 1 طالب، ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون انهم يتحصلون على الكتب او المراجع وفقا لفهرس الكتب الخاص بالمكتبة الجامعية بدرجة موافق بشدة وهذا يدل على أن الادارة الجامعية تسهل على الطالب البحث على المرجع المرغوب فيه وفقا لفهرس و تزوده بعملية الاختيار من الفهرس وكذلك تمنحه الوقت والراحة وكذلك تزويده بالمعرفة والارشاد ومنحه معلومات ذات مصدر مرجع

وموثوق فيها أي تخدمه خلال موسمه الدراسي وهذا راجع أن الخدمة الادارية لها مراجع تساعد بها الطالب الجامعي على البحث بطريقة منظمة.

العبارة رقم (8): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، يتم توجيهك لمصلحة الايواء وفقا لرغبتك وتخصصك و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (2.8) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (41.62) بالنسبة للعبارة يتم توجيهك لمصلحة الايواء وفقا لرغبتك وتخصصك وبانحراف معياري (1.31) ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (50%) غير موافقين يرون أنه لهم يتم توجيههم لمصلحة الايواء وفقا لرغبتهم وتخصصهم بعدد المبحوثين 40 مبحوثا يقابلها 11.25% من المبحوثين يرون أنهم غير موافقين بشدة على توجيههم لمصلحة الايواء وفقا لرغبتهم وتخصصهم وعددهم 9 مبحوثين، و ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون انهم غير موافقين على توجيههم لمصلحة الايواء وفقا لرغبتهم وتخصصهم بدرجة غير موافق وهذا يدل على أن ادارة الخدمات الجامعية توجه الطلبة الجامعيين بطريقة عشوائية غير منتظمة وحسب عدد المقاعد الذي تحتويه الإقامة داخليا في كل سنة وكذلك يمكننا القول ان الطلبة الجامعيين يواجهون صعوبة في اختيار الإقامة الجامعية التي تشمل تخصصات موحدة وكذلك لا تلبي رغبة الطالب الجامعي في مصلحة الايواء الذي يريد التوجه اليها. وقد ركزت نظرية الوظيفية للاتجاه علي ان هناك عوامل مختلفة لها تاثير علي تغيير الاتجاهات منها العوامل الموقفية والاتصالية فعندما يعبر الفرد عن ذاته بالاتجاه فانه يحصل علي الاشباع اذا كانت هذه الاتجاهات متسقة مع مفهومه عن ذاته وقيمه. ومن خلال تغيير الفرد اتجاهه فان كذلك يحمي نفسه من الاعتراف بان هناك عوامل وحقائق مؤلمة وسلبية حول ذاته او حتي الاخرين المحيطين به.¹

¹ - سامي محسن الختاتنة و فاطمة عبد الرحيم النواصة، علم النفس الاجتماعي، د ط، دار حامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2010، ص153.

العبارة رقم (9): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، تجد صعوبة في تسوية ملف السكن الجامعي و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (3.59) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحنى كاي تربيعي (36.12) بالنسبة للعبارة تجد صعوبة في تسوية ملف السكن الجامعي وبانحراف معياري (1.28) ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (43.75%) يرون أنهم يجدون صعوبة في تسوية ملف السكن الجامعي بدرجة موافق بعدد المبحوثين 35 مبحوثا يقابلها 6.25% من المبحوثين يرون أنهم محايدون على أنهم يجدون صعوبة في تسوية ملف السكن الجامعي وعددهم 5 مبحوثين، و ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون أنهم يجدون صعوبة في تسوية ملف السكن الجامعي بدرجة موافق وهذا يدل على أن الخدمة الادارية للإيواء السكن الجامعي، لا تسهل على الطلبة تسوية ملفاتهم وقد تقوم بإعطائهم ايام محدد لتسوية امور السكن الجامعي وهذا يعود بالسلب على الطالب المقيم وخاصة عند بداية دراسته وهو لم يتمكن من تسوية ملفه. وقد اكد لازاروسوفولكمان اهتمامه في هذه النظرية علي التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد من المشاكل التي يواجهها واتفق لازاروس مع ولتركانون علي ان المشكلة تحدث من خلال التفاعل بين الفرد و البيئة المحيطة به اذ اكد علي التقييم الذهني من جانب الفرد ومن ثم الحكم علي المواقف التي يواجهها الفرد وان الافراد يختلفون فيما بينهم في تقييمهم للمواقف التي يواجهونها من حيث الضغط والظروف المحيطة بالافراد فالمواقف الذي يكون مصدر الازعاج لشخص اخر حيث قام لازاروسوفولكمان باختيار الطريقة التي يواجهها الفرد لاحداث المواقف الضاغطة وطريقة تعامله معه وهذا التقييم يتكون من عنصرين هما التقييم الاولي والتقييم الثانوي في المشكلات التي تواجهها الافراد والحلول التي يرضونها من اجل تجاوز هذه المشكلات.¹

¹ - نظرية لازاروس فكمان في التقييم الذهني المعرفي ، 2018/04/13، الساعة 15:50 الموقع <http://qu.ed.iq/el/mod/resousource/view.php?id=15795>، ص ص 10 11

العبارة رقم (10): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، يمكنك اختيار الغرفة التي تناسبك واختيار رفقاء السكن الذين تحبذهم و هذا ما أكدته المتوسط الحسابي (2.78) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (43.5) بالنسبة للعبارة يمكنك اختيار الغرفة التي تناسبك واختيار رفقاء السكن الذين تحبذهم وبانحراف معياري (1.21) ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (45%) يرون أنهم لا يمكنهم اختيار الغرفة التي تناسبهم و عدم اختيار رفقاء السكن الذين تحبذونهم بدرجة غير موافق بعدد المبحوثين 36 مبحوثاً يقابلها 5% من المبحوثين يرون أنهم موافقين بشدة على انه يمكنهم اختيار الغرفة التي تناسبهم واختيار رفقاء السكن الذين تحبذونهم وعددهم 4 مبحوثين، ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون انهم لا يمكنهم اختيار الغرفة التي تناسبهم وكذلك عدم السماح لهم باختيار رفقاء السكن الذين تحبذونهم بدرجة غير موافق وهذا يدل على أن الخدمة الادارية لمصلحة الإيواء لا تسمح للطلبة باختيار الغرفة التي تناسبهم وكذلك لا تعطي لهم الفرصة لاختيار رفقاء السكن الذين يحبذونهم وهذا يدل على أن الخدمة الادارية تقوم بتسيير الطلبة وفق مخططاتها الاستراتيجية ولا تمنح الفرصة للطلبة وكذلك الخدمة الادارية تسيير الطلبة وفق ما ينص عليه القانون الذي نتبعه وهذا يعود عدم توفير الراحة للطلاب، وخلق له بعض المشاكل بينهم ويحدث سوء التفاهم مما يؤدي الى العنف في الوسط الجامعي.

العبارة رقم (11): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، يمكنك الاستفادة من ثلاث وجبات بالإقامة الجامعية حتى في حالة تأخرك عن الموعد المحدد من طرف مصلحة الايواء و هذا ما أكدته المتوسط الحسابي (1.95) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (234) بالنسبة للعبارة يمكنك الاستفادة من ثلاث وجبات بالإقامة الجامعية حتى في حالة تأخرك عن الموعد المحدد من طرف مصلحة الايواء وبانحراف معياري (0.22) ينتابه بعض الخمول و الانعكاس ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (95%) يرون أنهم لا يمكنهم

الاستفادة من ثلاث وجبات بالإقامة الجامعية حتى في حالة تأخرهم عن الموعد المحدد من طرف مصلحة الايواء بدرجة غير موافق بعدد المبحوثين 76 مبحوثا يقابلها 5% من المبحوثين يرون أنهم غير موافقين بشدة و أنهم لا يمكنهم الاستفادة من ثلاث وجبات بالإقامة الجامعية حتى في حالة تأخرهم عن الموعد المحدد من طرف مصلحة الايواء بدرجة غير موافق بشدة وهذا دلالة على أن الخدمة الادارية في مصلحة الإيواء تسير وفق موعد محدد للطلبة ولا تمنح لهم وجبات في حالة تأخرهم عن الموعد المحدد وهذا يعود الى النظام الداخلي للطلبة الذي لا بد عليهم اتباعه وكذلك يحدث تنظيم مباشر لهم في الوجبات الثلاثة. وقد اكد نظرية ماسلوا للحاجات انها تعتمد علي ترتيب حاجات حسب اولوياتها فهو يري ان حاجات الفرد تكون مرتبة ترتيبا تصاعديا علي شكل سلم بحسب اولويتها لدي الفرد وان الحاجات في الحاجة الفيزيولوجية الحاجة للامن والحاجة للغذاء والحاجة للانتماء والحاجة لاحترام الذات والحاجة لتحقيق الذات فامسلوا يري انه ان تشبع الحاجات بشكل متوالي ومتسلسل من الاسفل الي الاعلي.¹

العبارة رقم (12) ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، يمكنك الاستفادة من النقل الجامعي لقضاء مصالحك وحاجاتك الخاصة و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (4.35) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (93.81) بالنسبة للعبارة أنه يمكنك الاستفادة من النقل الجامعي لقضاء مصالحك وحاجاتك الخاصة وبانحراف معياري () ينتابه بعض التشتت ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (62.5%) يرون أنهم يمكنهم الاستفادة من النقل الجامعي لقضاء مصالحهم وحاجاتهم الخاصة بعدد المبحوثين 50 مبحوثا يقابلها 2.5% من المبحوثين يرون أنهم غير موافقين على انه لا يمكنهم الاستفادة من النقل الجامعي لقضاء مصالحهم وحاجاتهم الخاصة، ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون ان الخدمة الادارية توفر للطلبة النقل الجامعي لقضاء مصالحهم وحاجاتهم وهذا يعود الى توفير الخدمة الادارية للإمكانيات اللازمة التي لا بد

¹ - الهدى الطاهر غنية، مبادئ ادارة الاعمال، المفاهيم الاسس والوظائف، ط1، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2003، ص 198.

عليها ان تمنحها للطالب أثناء اللجوء اليها وكذلك أن الخدمة الادارية تهتم بالطالب الجامعي من حيث النقل وكذلك تساعده على تلبية حاجاته ومصالحه. وهذا ماكدته نظرية ماسلوا للحاجات بانه يعتمد علي ترتيب الحاجات حسب اولوياتها فهو يري ان الحاجات الفرد تكون مرتبة ترتيبا تصاعديا علي شكل سلم بحسب اولوياتها لدي الفرد وان الحاجات الغير مشبعة هي التي تؤثر علي سلوك الفرد وتتمثل هذه الحاجات في الحاجة الفيزيولوجية والحاجة للامن والحاجة للانتماء والحاجة لاحترام الذات والحاجة لتقدير الذات فاماسلوا يري انه لابد ان تشبع الحاجات بشكل متوالي ومتسلسل من الاسفل الي الاعلي.¹

العبارة رقم (13): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، يتم تسوية وثائقك المتعلقة بالمنحة في وقتها المحدد و هذا ما أكدته المتوسط الحسابي (3.78) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (68.5) بالنسبة للعبارة أنه يتم تسوية وثائقك المتعلقة بالمنحة في وقتها المحدد وبانحراف معياري (1.23) ينتابه بعض التشتت ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (57.5%) يرون أنهم بإمكانهم تسوية وثائقهم المتعلقة بالمنحة في وقتها المحدد بعدد المبحوثين 46 مبحوثا يقابلها 5% من المبحوثين يرون أنهم غير موافقين على أنه لا يتم تسوية وثائقهم المتعلقة بالمنحة في وقتها المحدد ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون أنه يتم تسوية وثائقهم المتعلقة بالمنحة في وقتها المحدد وهذا يعود الى أن الخدمة الادارية تطبق القانون الخاص بها على الطلبة الجامعيين لتسهيل عليهم تسوية الوثائق المتعلقة بالمنحة الجامعية وكذلك تفادي الاكتظاظ الدائم عليها كما أنها تعطي له الفرصة لتسوية وثائقه الكاملة ويعود بالإيجاب عليها وعلى الطالب الجامعي.

العبارة رقم (14): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، تستفيد من المنحة الجامعية حتى في حالة الانخراط في عقود ما قبل التشغيل و هذا ما أكدته المتوسط الحسابي (1.88)

¹- المرجع السابق، ص 153

بين استجابات الباحثين وقد أكد هذا المنحنى كاي تربيعي (77.5) بالنسبة للعبارة أنه تستفيد من المنحة الجامعية حتى في حالة الانخراط في عقود ما قبل التشغيل وبانحراف معياري (1.4) ينتابه بعض التشتت ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للباحثين بنسبة (22.5%) يرون أنهم لا يمكنهم الاستفادة من المنحة الجامعية حتى في حالة الانخراط في عقود ما قبل التشغيل بعدد الباحثين 18 مبحوثًا يقابلها 2.5% من الباحثين يرون أنهم محايدون على الاستفادة من المنحة الجامعية حتى في حالة الانخراط في عقود ما قبل التشغيل ما يمكن ملاحظته أن أغلبية الباحثين يرون أنهم لا يستفيدون من المنحة الجامعية حتى في حالة الانخراط في عقود ما قبل التشغيل، وهذا يعود إلى أن الخدمة الإدارية تمنح للطالب الجامعي منحة واحدة منهم مثل منحة جامعية أو إذا كان منخرط في عقود ما قبل التشغيل وكذلك أن الطالب الجامعي يتلقى دعم من الخدمة الإدارية من الناحية المادية وكذلك يعود بالإيجاب على الخدمة الإدارية والطالب معا ومنه يمكننا القول أن الفرض الجزئي الأول قد تحقق.

المحور الثاني: تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة الجامعيين.

ما درجة مساهمة جودة الخدمة الادارية في تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة الجامعيين.

| رقم البند | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق بشدة | | موافق | | المجموع | | كاي تربيعي | وزن نسبي | متوسط حسابي | انحراف معياري | اتجاه العينة |
|--------------------------|----------------|--------|-----------|-----------------|-------|---------------------|------------|------------------------|-------|---------------|---------|--------------------|------------|----------|-------------|---------------|----------------|
| | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | | | | | |
| 1 | 20 | 25 | 9 | 11.25 | 0 | 0 | 31 | 38.75 | 20 | 25 | 80 | 100 | 19.12 | 68.2 | 3.41 | 1.66 | موافق |
| 2 | 1 | 1.25 | 0 | 0 | 2 | 2.5 | 39 | 48.75 | 38 | 47.5 | 80 | 100 | 89.62 | 88.4 | 4.42 | 0.67 | موافق بشدة |
| 3 | 10 | 12.5 | 2 | 2.5 | 0 | 0 | 40 | 50 | 28 | 35 | 80 | 100 | 59.5 | 81.4 | 4.08 | 1.31 | موافق |
| 4 | 60 | 75 | 3 | 3.75 | 2 | 2.5 | 5 | 6.25 | 10 | 12.5 | 80 | 100 | 153.62 | 34.6 | 1.71 | 1.32 | غير موافق بشدة |
| 5 | 29 | 36.25 | 20 | 2.5 | 0 | 0 | 12 | 15 | 19 | 23.75 | 80 | 100 | 13.12 | 51.2 | 2.56 | 1.53 | غير موافق |
| 6 | 8 | 10 | 1 | 1.25 | 0 | 0 | 69 | 86.25 | 2 | 2.5 | 80 | 100 | 205.87 | 90.8 | 4.54 | 1.23 | موافق بشدة |
| 7 | 0 | 0 | 2 | 2.5 | 0 | 0 | 20 | 25 | 58 | 72.5 | 80 | 100 | 7.71 | 84 | 4.2 | 0.56 | موافق بشدة |
| 8 | 37 | 46.25 | 33 | 41.25 | 0 | 0 | 10 | 12.5 | 0 | 0 | 80 | 100 | 65.93 | 38.2 | 1.91 | 1.26 | غير موافق |
| المتوسط العام للمحور ككل | | | | كاي تربيعي 76.8 | | المتوسط الحسابي 3.3 | | الانحراف المعياري 1.19 | | وزن نسبي 67.1 | | اتجاه العينة محايد | | | | | |

المحور الثاني: تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة الجامعيين.

العبارة رقم (1): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، ساعات عمل الموظفين بالإدارة والوقت الذي تخصصه لك يلائمك و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (3.41) من استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (19.2) بالنسبة للعبارة ساعات عمل الموظفين بالإدارة والوقت الذي تخصصه لك يلائمك، تستطيع الحصول على وثائقك المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها المحدد وبانحراف معياري (1.66) ينتابه بعض الانعكاسات ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (38.75%) يرون أن ساعات عمل الموظفين بالإدارة والوقت الذي تخصصه لك يلائمك، بدرجة موافق بشدة بعدد المبحوثين 31 مبحوثا يقابلها 11.25% يرون أنهم غير موافقين و أن ساعات عمل الموظفين بالإدارة والوقت الذي تخصصه لهم لا يلائمهم بدرجة غير، وهذا دلالة على أن الخدمة الادارية تحد ساعات عمل الموظفين بالإدارة وكذلك الوقت الذي تخصصه للطلبة يلائمهم وهذا يعود الى النظام الذي يسير وفقه الموظفون والذي تحدده للطلاب يساعده على اللجوء اليها وكذلك تسهل عليها وعلى الطالب الخدمة المرغوب فيها.وقد اكدت نظرية فريديريك تايلور للحركة والزمن الذي قام ببناء اطار نظري جديد اختلف من حيث الاساليب المستخدمة في التنظيم والرقبة معتمدا اساليب العلمية وكذلك ملاحظته لتسلسل العمل وخطواته وقد حدد اهم الافتراضات التي اعتمدها منها لابد من اعتماد اسلوب دراسة الوقت والحركة لغرض ابعاد الضياع في الجهد الانتاجي المبذول وكذلك تحمل الادارة مسؤولية اختيار العاملين وتدريبهم علي الطرق المناسبة لاداء العمل.¹

العبارة رقم (2): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، الاجهزة الالكترونية والبرامج التي يستعملها الموظفون متطورة وحديثة تسهل حصولك على الخدمة و هذا ما أكده

¹ - فاطمة السيد البشري، النظريات المرتبطة بالتحفيز، قسم اللغة العربية، كلية اللغات ، جامعة المدينة العالمية، شاه علم ماليزيا، mylibrary.mediu.edu.my الساعة 03:29 PM التاريخ 2018/03/22.

المتوسط الحسابي (4.42) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحنى كاي تربيعي (89.62) بالنسبة للعبارة أن الاجهزة الالكترونية والبرامج التي يستعملها الموظفون متطورة وحديثة تسهل حصولك على الخدمة وبانحراف معياري (0.67) ينتابه بعض التشتت ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (48.75%) يرون أن الاجهزة الالكترونية والبرامج التي يستعملها الموظفون متطورة وحديثة تسهل حصولهم على الخدمة ، بعدد المبحوثين 39 مبحوثا يقابلها 1.25% من المبحوثين يرون أنهم غير موافقين بشدة و أن الاجهزة الالكترونية والبرامج التي يستعملها الموظفون متطورة وحديثة لا تسهل حصولهم على الخدمة ، ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون أن الاجهزة الالكترونية والبرامج التي يستعملها الموظفون متطورة وحديثة تسهل حصولهم على الخدمة وهذا يعود الى أن الخدمة الادارية تمتلك اجهزة الكترونية متطورة وحديثة تسهل عليهم الخدمة للطلبة كذلك تساعد الموظفون على تلبية احتياجات الطالب في وقت قصير مما يؤدي الى التطور التكنولوجي الذي توفر لنا في المؤسسات. وهذا ما اكدته نظرية التوافق بدراسة الضغوط والظروف المباشرة التي تواجهها التنظيمات في البناء التنظيمي وتفترض هذه النظرية ان الادارة الناجحة هي التي يمكنها تحقيق الكفاءة التنظيمية من خلال البحث عن البناء التنظيمي الاكثر ملائمة لتحقيق اهدافها في ظل هذه الضغوط و الظروف المباشرة التي تواجهها فهي تفترض ان التنظيمات اعمالها كانساق مفتوحة وان هناك طرق كثيرة يمكن الاعتماد عليها لتحقيق الكفاءة .¹

العبارة رقم (3): ان المنحنى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، طريقة تعامل الموظفون والهيئة تتناسب مع الخدمة التي تريد الحصول عليها و هذا ما أكدته المتوسط الحسابي (4.08) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحنى كاي تربيعي (59.5) بالنسبة للعبارة طريقة تعامل الموظفون والهيئة تتناسب مع الخدمة التي تريد الحصول عليها، تستطيع الحصول على وثائقك المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها المحدد وبانحراف معياري (1.31) ينتابه بعض الانعكاسات ويتضح من خلال الجدول

¹ - طلعة ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص ص 39،40.

الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (50%) يرون أن طريقة تعامل الموظفون والهيئة تتناسب مع الخدمة التي تريد الحصول عليها، بدرجة موافق بشدة بعدد المبحوثين 40 مبحوثا يقابلها 2.5% يرون أنهم غير موافقين و أن طريقة تعامل الموظفون والهيئة لا تتناسب مع الخدمة التي يريدون الحصول عليها ، وهذا دلالة على أن الموظفون يتعاملون مع الطلبة بطريقة حسنة وأن هيئتهم تتناسب مع خدمتهم التي يوفرونها للطلبة وهذا يعود بالإيجاب على سمعة الخدمة الادارية وعلى اتجاهات الطلبة اليها ورغبتهم في المساعدة منها.

العبارة رقم (4): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، تمتلك الادارة قاعات انتظار تتناسبك لتقديم خدماتها و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (1.71) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (153.62) بالنسبة أنه تمتلك الادارة قاعات انتظار تتناسبك لتقديم خدماتها، وبانحراف معياري (1.32) ينتابه بعض التشتت ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (75%) يرون أن الادارة لا تمتلك قاعات انتظار تتناسبك لتقديم خدماتها، بعدد المبحوثين 60 مبحوثا يقابلها 2.5% من المبحوثين يرون أنهم محايدين على امتلاك الادارة قاعات انتظار تتناسبك لتقديم خدماتها، ما يمكن ملاحظته أن أغلبية المبحوثين يرون الخدمة الادارية لا توفر قاعات انتظار للطلبة وهذا يعود على عدم توفير لها امكانيات مادية لتوفير قاعة انتظار.

العبارة رقم (5): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، فترة انتظارك أثناء طلبك للخدمة قصيرة و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (2.56) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (13.12) بالنسبة للعبارة فترة انتظارك أثناء طلبك للخدمة قصيرة، تستطيع الحصول على وثائقك المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها المحدد وبانحراف معياري (1.53) ينتابه بعض الانعكاسات ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (36.25%) يرون أن فترة انتظارك أثناء طلبك للخدمة قصيرة، بدرجة غير موافق بشدة بعدد المبحوثين 29

مبحوثا يقابلها 15% من المبحوثين يرون أنهم موافقين بشدة وأن فترة انتظارك أثناء طلبك للخدمة قصيرة، وهذا دلالة على أن الخدمة الادارية تطيل في الخدمة التي يرغب فيها الطالب وهذا يعود الى أنه هناك بعض الانشغالات الاخرى تقوم بهامها مثل تحديد ملتقيات وكذلك يمكن القول أو الاعتبار أنها تدرس وتوفق مع الخدمة التي يريد الحصول عليها.

العبارة رقم (6): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، يحرص الموظفون على الالتزام بتقديم خدمات لك والوفاء بوعودها و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (4.54) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (205.87) بالنسبة للعبارة يحرص الموظفون على الالتزام بتقديم خدمات لك والوفاء بوعودها، تستطيع الحصول على وثائقك المطلوبة من الجهات المعنية في وقتها المحدد وبانحراف معياري (1.23) ينتابه بعض الانعكاسات ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (86.25%) يرون أن الموظفون يحرصون على الالتزام بتقديم خدمات لك والوفاء بوعودهم، بدرجة موافق بشدة بعدد المبحوثين 69 مبحوثا يقابلها 1.25% من المبحوثين يرون أنهم موافقين بشدة، وهذا دلالة على أن الخدمة الادارية توفر خدمات للطلبة الجامعيين وتلتزم بالوفاء بوعودها كذلك يعود بالنفع على جودة الخدمة الادارية والطالب معا ورفع من معنوياته وتشجيعه على التوجه اليها في شتى المجالات.

العبارة رقم (7): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، يستجيب الموظفون بسرعة لمشاكلك واستفساراتك التي تطرحها و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (4.2) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (7.71) بالنسبة للعبارة يستجيب الموظفون بسرعة لمشاكلك واستفساراتك التي تطرحها، وبانحراف معياري (0.56) ينتابه بعض التشتت ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (72.5%) يرون أن الموظفون يستجيبون بسرعة لمشاكلهم واستفساراتهم التي يطرحونها ، بدرجة موافق بعدد المبحوثين 58 مبحوثا يقابلها 2.5% من

المبحوثين يرون أنهم غير موافقين ، وهذا دلالة على أن الموظفون بالخدمة الادارية يستجيبون بسرعة لمشاكل الطلبة والى شكاويهم وكذلك الى استفساراتهم التي يطرحونها وهذا يعود على أن الجودة الادارية تقوم بخدمة الطالب على أكمل وجه وتقدم له مساعدات وحلول لمشاكلهم وشكاويهم مما يزيد من تحسين معنويات الطالب داخل الجامعة وتوجيهه الى المكان المناسب لأنه يعتبر بالنسبة للجامعة المحور الاساسي لها.

العبارة رقم (8): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، ادارة الحي الجامعي تقدم لك خدمات ومستلزمات الايواء في وقتها و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (2.8) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (41.62) بالنسبة للعبارة ادارة الحي الجامعي تقدم لك خدمات ومستلزمات الايواء في وقتها، وبانحراف معياري (1.31) ينتابه بعض التششت ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (46.25%) يرون أن ادارة الحي الجامعي لا تقدم لك خدمات ومستلزمات الايواء في وقتها، بدرجة غير موافق بشدة بعدد المبحوثين 37 مبحوثا يقابلها 12.5% موافق بشدة، وهذا دلالة على أن ادارة الحي الجامعي لا تقدم خدمات ومستلزمات الايواء في وقتها المحدد وهذا راجع الى التقشف وكذلك سوء الموارد المادية وكذلك عدم امتلاكها الكمية من المستلزمات التي لا بد من توفرها وهذا يعود بالسلب على الطالب الجامعي خاصة في الحالات الاستعجالية.

ومنه يمكنن يمكننا القول أن الفرض الجزئي الثاني قد تحقق.

المحور الثالث: تطور مهارات التعلم للطلبة الجامعيين.

اتجاه الطلبة نحو درجة مساهمة جودة الخدمة الادارية في تطوير مهارات التعلم للطلبة الجامعيين.

| رقم البند | غير موافق بشدة | | غير موافق | | محايد | | موافق بشدة | | موافق | | المجموع | | كاي تربيعي | وزن نسبي | متوسط حسابي | انحراف معياري | اتجاه العينة |
|----------------------|----------------|----------------|-----------|------------------------|-------|----------------------|------------|------------------|-------|--------------------------|---------|--------|------------|----------|-------------|---------------|--------------|
| | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | ك | ن.م. % | | | | | |
| 1 | 20 | 25 | 22 | 27.5 | 0 | 0 | 33 | 41.25 | 5 | 6.25 | 80 | 100 | 28.87 | 62.2 | 3.11 | 1.72 | محايد |
| 2 | 24 | 30 | 8 | 10 | 0 | 0 | 36 | 45 | 12 | 15 | 80 | 100 | 34 | 67 | 3.35 | 1.77 | محايد |
| 3 | 0 | 0 | 2 | 2.5 | 8 | 10 | 62 | 77.5 | 8 | 10 | 80 | 100 | 152.5 | 92.4 | 4.62 | 0.76 | موافق بشدة |
| 4 | 12 | 15 | 10 | 12.5 | 2 | 2.5 | 34 | 42.5 | 22 | 27.5 | 80 | 100 | 38 | 74 | 3.7 | 1.49 | موافق |
| 5 | 17 | 21.25 | 0 | 0 | 5 | 6.25 | 20 | 25 | 38 | 47.5 | 80 | 100 | 38.87 | 71 | 3.55 | 1.42 | موافق |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 0 | 0 | 4 | 5 | 68 | 85 | 80 | 100 | 196 | 76 | 3.8 | 0.81 | موافق |
| الاتجاه العينة موافق | | وزن نسبي 73.76 | | الانحراف المعياري 1.32 | | المتوسط الحسابي 3.68 | | كاي تربيعي 81.37 | | المتوسط العام للمحور ككل | | | | | | | |

المحور الثالث: تطوير مهارات التعلم للطلبة الجامعيين.

العبارة رقم (1): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، يتصف الموظفون في الادارة بالروح المرحة والصدقاة في التعامل معك و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (3.11) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (28.87) بالنسبة للعبارة يتصف الموظفون في الادارة بالروح المرحة والصدقاة في التعامل معك وبانحراف معياري (1.72) ينتابه بعض التشتت ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (41.25%) يرون أن الموظفون يتصفون في الادارة بالروح المرحة والصدقاة في التعامل معهم، بدرجة موافق بشدة بعدد المبحوثين 33 مبحوثا يقابلها 6.25% يرون أنهم موافقين وهذا ما يدل على أن الموظفون بالإدارة يتصفون بالروح المرحة والصدقاة في التعامل مع الطلبة، وهذا يعود الى المزيد من الروح المعنوية للطلبة ويخلق حب الاتصال بين بعضهم البعض وكذلك حسن المعاملة تلعب دور مهم في بناء الخدمة الادارية داخل او خارج اي ادارة.وقد اكدت مدرسة العلاقات الانسانية علي جوانب التنظيم الغير الرسمي لجماعات العمل واثر الجماعات الغير الرسمية علي سلوك اعضائها وانتاجهم اي انه يمكن تحسين الكفاية التنظيمية وزيادة الانتاجية اذا تحسنت اساليب الاشراف وتدعيم العلاقات الانسانية داخل التنظيم واشباع حاجات العمال الي التقدير والامن والشعور بالاهمية والانتماء.

العبارة رقم (2): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، تشعر بأن هناك معاملة خاصة لبعض الطلبة من قبل الموظفين و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (3.35) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تربيعي (34) بالنسبة للعبارة تشعر بأن هناك معاملة خاصة لبعض الطلبة من قبل الموظفين وبانحراف معياري (1.77) ينتابه بعض الانعكاسات ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (45%) يرون أنهم يشعرون بأن هناك معاملة خاصة لبعض الطلبة من قبل الموظفين، بدرجة موافق بشدة بعدد المبحوثين 33 مبحوثا يقابلها 6.25%

يرون أنهم موافقين بشدة بعدد المبحوثين 36 يقابلها 10 % يرون انهم غير موافقين وهذا دلالة على هناك معاملة خاصة لبعض الطلبة من قبل الموظفين، هكذا يعود هذا بالسلب على الطلبة وعلى الخدمة الادارية.

العبارة رقم (3): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، تشعر بحسن المعاملة والتقدير أثناء حصولك على رغباتك و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (4.62) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحنى كاي تربيعي (152.5) بالنسبة للعبارة تشعر بحسن المعاملة والتقدير أثناء حصولك على رغباتك وبانحراف معياري (0.76) ينتابه بعض التشتت ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (77.5%) يرون أنهم يشعرون بحسن المعاملة والتقدير أثناء حصولهم على رغباتهم بدرجة موافق بشدة بعدد المبحوثين 62 مبحوثا يقابلها 2.5% يرون أنهم غير موافقين وهذا دلالة على أن جودة الخدمة الادارية تقدم خدمات للطلاب التي يريدها بالإضافة الى حسن معاملة الموظفين للطلبة معاملة حسنة وطيبة أثناء تسليمهم خدماتهم وهذا يعود الى التقدير المستمر والاحترام المتبادل بين الطرفين مما يخلق لهم جو المعاملة الحسنة مثل الترحيب بالطلاب كذلك تلبية رغبته.

العبارة رقم (4): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، تشعر بأن هناك تفضيل لبعض الطلبة من قبل الموظفين على حساب دورك و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (3.7) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحنى كاي تربيعي (38) بالنسبة للعبارة تشعر بأن هناك تفضيل لبعض الطلبة من قبل الموظفين على حساب دورك، وبانحراف معياري (1.49) ينتابه بعض التشتت ويتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (42.5%) يرون أنهم يشعرون بأن هناك تفضيل لبعض الطلبة من قبل الموظفين على حساب دورهم بدرجة موافق بشدة بعدد المبحوثين 34 مبحوثا يقابلها 2.5% يرون أنهم محايدون وهذا دلالة على أن الموظفون داخل الخدمة الادارية يفضلون بعض الطلبة على حساب دور طالب آخر وهذا يعود الى أن أسباب مثل المرض او الحالات الطارئة مما يدفع الطالب الى الاخذ بعين الاعتبار أن الموظفون لا يساؤون بينهم. وقد اكدت نظرية العدالة بانها تركز

علي ادراك الافراد الذي يعاملون به عندما يقارنون بالآخرين فاذا شعر الافراد بان مكافئاتهم عادلة ومتساوية وسيكونون راضين من خلال مقارنة مدخلاتهم بالنسبة للنتائج التي يحصلون عليها من العمل و المدخلات الي العمل تشمل التعليم.الخبرة .الجهد.والقدرة .¹

العبارة رقم (5): ان المنحى العام بالنسبة للمبوحثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، هناك علاقة بينك وبين الموظفون بالإدارة علاقة ودية وطيبة و هذا ما أكده المتوسط الحسابي (3.55) بين استجابات المبوحثين وقد أكد هذا المنحى كاي تريبيعي (38.87) بالنسبة للعبارة هناك علاقة بينك وبين الموظفون بالإدارة علاقة ودية وطيبة، وبانحراف معياري (1.42) ينتابه بعض الانعكاسات، كما يتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبوحثين بنسبة (47.5%) يرون أن هناك علاقة بينك وبين الموظفون بالإدارة علاقة ودية وطيبة بدرجة موافق بعدد المبوحثين 38 مبحوثا يقابلها 6.25% يرون أنهم محايدين وهذا دلالة على أن الموظفون بالإدارة لهم علاقة بين الطلبة علاقة ودية وطيبة مما يزيد من جودة الخدمة الادارية وكذلك يدفع الطالب الى المثابرة والتقدم نحو الافضل بالإضافة الى حسن المعاملة بينهما.وقد اكدت نظرية ذات العاملين بان عدم وجود عوامل وقائية او وجودها بقدر غير كافي يؤدي الي الشعور بعدم الرضا عن العمل لدي العمال وان وجود هذه العوامل بشكل ايجابي يؤدي الي خلق جو مناسب يشجع علي زيادة الانتاجية حيث اشار هزبرج الي ان الشعور بالرضا او عدم الرضا لدي العمال يعتمد علي توفر كلا العاملين الوقائية والدافعية .وخلصة هذه النظرية ان العوامل الوقائية قد تحفز العاملين ولكن علي المدى القصير اما العوامل الدافعة يمكن ان تحفز العاملين علي المدى الطويل .²

¹- عبد العزيز بن علي الغريب، نظريات علم الاجتماع، جامعة الامام محمد بن مسعود الاسلامية، تاريخ التحميل 2018/04/26، الساعة 15:00، www.factory.com.pdf ص ص 12-13.

²- الهدى الطاهر غنية، مبادئ ادارة الاعمال المفاهيم والاسس والوظائف، ط1، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2003، ص 204

العبارة رقم (6): ان المنحى العام بالنسبة للمبحوثين يقع في مجال القوى فيما يخص العبارة، تشعر بأن هناك احترام وآداب بين الموظفين والطلبة و هذا ما أكدته المتوسط الحسابي (3.8) بين استجابات المبحوثين وقد أكد هذا المنحى كاي تريبيعي (196) بالنسبة للعبارة تشعر بأن هناك احترام وآداب بين الموظفين والطلبة، وبانحراف معياري (0.81) ينتابه بعض التشتت، كما يتضح من خلال الجدول الاحصائي السابق أن أغلبية الاستجابات للمبحوثين بنسبة (85%) يرون أنهم يشعرون بأن هناك احترام وآداب بين الموظفين و الطلبة بدرجة موافق بعدد المبحوثين 68 مبحوثا يقابلها 5% في كل من موافق بشدة، غير موافق، غير موافق بشدة، وهذا دلالة على أن هناك احترام و أدب بين الطرفين مما يدفعهم الى جودة الخدمة الادارية ويزيد من الود والتوجه نحو الافضل.وقد اكدت نظرية التعزيز المبنية علي العلاقات بين السلوك الفعلي ونتائج هذا السلوك .فهذه النظرية توضح الحفز من خلال النظر في العلاقة بين سلوك ونتائجه لخبرات الفردية وهي تركزعلي تعديل سلوك الموظفين في العمل من خلال استخدام مكافئات وعقوبات محددة.¹

نتيجة عامة:

نظرا لتحقق الفروض الجزئية نرى تحقق الفرض الرئيسي: «تساهم جودة الخدمة الادارية بشكل كبير في تحقيق مطالب الطلبة الجامعيين».

ومنه بعد التطرق لمختلف الجوانب التي تغيد الموضوع الذي تمت دراسته وهذا من خلال الجزء النظري و التطبيقي فكانت من خلاله محاولة الاجابة على الاشكالية المطروحة.

كما حاولت هذه الدراسة من خلال البيانات المجدولة تجري إثبات أو نفي فرضياتها كما أكدت الجداول التي تم استقاء بياناتها من الواقع الاجتماعي للكلية والتي تم بناؤها وتحليل معطياتها وقراءتها التي أدت الى الوصول الى هذه النتائج التي قد تكون نسبية.

¹- د. هيثم العاني ، الإدارة بالحوافز التحفيز والمكافئات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص ص 118-119

خامسا : مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

لقد وضعنا في دراستنا هذه دراسة الاولى مزيان عبد القادر بعلوان أثر محددات جودة الخدمة على رضا العملاء والدراسة الثانية ل: قليسي ليندة واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز والثالثة أو غندي هدى بعنوان: اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة.

وقد توافقت هذه الدراسة مع دراستنا هذه في النتائج التالية: جودة الخدمة الادارية هي الوسيلة الانجح في تحقيق الاداء المتميز للطلبة الجامعيين إضافة الى تلبية الاحتياجات البيداغوجية للطلبة، كذلك أن تحقيق جودة الخدمة الادارية أصبح هدفا يراود جميع منظمات سواء القطاع العام أو الخاص ومهما كان نوعها خدماتية او انتاجية وهذا ما تبين في الدراسة الاولى والثانية تبين فيها أن أفراد عينة الدراسة يقيمون مؤشرات جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة الخدماتية والمتمثلة في الملموسية، التعاطف وخدمة المؤسسة تقييما قريبا من الجيد اذ يوافق تطلعاتهم في حين كان تقييمهم لمؤشر الاعتمادية، الاستجابة، الامان كان متوسطا.

اما الدراسة الثالثة فقد توصلت الى عكس دراستنا في أنه: سوء التسيير بالرغم من توفر المؤسسة على امكانيات مادية وتكنولوجية هائلة، كذلك ضعف الجانب التفاعلي بين المؤسسة وعمالها بالإضافة الى تدهور سمعة ومكانة المؤسسة عند عملائها وذلك راجع الى الصورة السلبية التي ينقلونها الموظفون بالمؤسسة، أما دراستنا فكانت قد توصلت الى عكس النتائج المتوصل اليها الدراسة الثالثة في أن حسن التسيير في الخدمة الادارية واعتمادها على امكانيات تكنولوجية هائلة وكذلك الى بناء جودة الخدمة الادارية على التفاعل الجيد بين الموظفون والطلبة وهذا ما ادى الى حسن سمعة جودة الخدمة الادارية في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

سادسا : نتائج و توصيات

لقد تبين لنا من خلال الدراسة جملة من النتائج والارشادات جسدتها النقاط التالية:

• أن الخدمة الادارية عبارة عن مجموعة من الاحتياجات والمهارات و الاداءات يشترط ان الجمع بينها في المؤسسة لتحقيق الجودة العالية.

• جودة الخدمة الادارية هي الوسيلة الانجح في تحفيز الطالب الجامعي وتدفعه الى تحقيق أهدافه وبذل مزيد من الجهد وحتى تتحقق هذه الوسيلة لا بد على الادارة وضع نظام داخلي وبعض القوانين المعينة، وكذلك تسير مخطط له من قبل الطلبة الجامعيين حتى لا تتلاشى مطالبه.

• كذلك الخدمة الادارية لا تعني فقط أنها مجموعة القوانين والقرارات لكن يجب أن تكون دافعا اجتماعيا يقوم على الاتصال بين الموظفين والطلبة وتوفر له الوقت الكافي ومعاملته معاملة متساوية مع الطلبة الآخرين.

• كذلك كسب رضا الطالب الجامعي واعتباره ليس طالبا للخدمة هذا يزيد من جودة الخدمة الادارية ويرفع من معنويات الموظفين داخل الادارة وتحديد أهدافها.

1- الكتب

1. غنية الهدى الطاهر ، مبادئ ادارة الاعمال المفاهيم والاسس والوظائف، ط1، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2003، ص 204
02. السيد فؤاد البهي ، سعد عبد الرحمان، علم النفس الاجتماعي، رؤية معاصرة، د ط، دار الفكر العربي، القاهرة، 1999م.
03. الخياط ماجد محمد، أساليب البحث العلمي، ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
04. البرواري رشيد حسين أحمد ، الاتجاهات النفسية نحو عمل المرأة، ط1، دار حرير للنشر والتوزيع، عمان، 2013م.
05. الطائي رعد عبد الله ، قداة عيسى، ادارة الجودة الشاملة، د ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2008.
06. الختاتة سامي حسن ، النوايسة فاطمة عبد الرحيم ، علم النفس الاجتماعي، د ط، دار حامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2010.
07. مجيد سوسن شاكر ،الزيادات محمد مراد، الجودة في التعليم دراسات تطبيقية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008م.
08. البكري سونيا محمد ، ادارة الجودة الكلية، د ط، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002.
09. لظفي طلعت ابراهيم ، علم اجتماع وتنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2007
10. ناصر صالح ، عليمات، غدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الاردن، 2008.

11. التميمي عبد العالي ،صويص راتب جليل ، غالب جليل صويص، إدارة الجودة المعاصرة، مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، د ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2009م.
12. أحمد ابراهيم أحمد، الاتجاهات المعاصرة في التطوير التنظيمي بالمدارس الهندسية الادارية، الادارة بالأهداف، ادارة الجودة الشاملة، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 2010م.
13. الطاهر علاء فرج ، إدارة المواد والجودة الشاملة، ط1، راية للنشر والتوزيع، عمان، 2009م.
14. همشري عمر أحمد ، التنشئة الاجتماعية للطفل، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013م.
15. علوان قاسم نايف ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2005.
16. الزبيدي كامل علوان ، علم النفس الاجتماعي، د ط، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الاردن، 2003م.
17. الدرادكة مامون سليمان ، ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
18. النيال مايسة أحمد ، التنشئة الاجتماعية مبحث في علم النفس الاجتماعي، د ط، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2002م.
19. جودة محفوظ أحمد ، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004م.

20. العبيدي محمد باسم وولي باسم محمد ، مدخل الى علم النفس الاجتماعي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، الاردن، 2015م.
21. العجمي محمد حسن ، الادارة والتخطيط التربوي، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الاردن، 2013.
22. شحاتة محمد ربيع ، علم النفس الاجتماعي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الاردن، 2011.
23. حبيب أحمد علي ، علم النفس الاجتماعي، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
24. ربيع محمد شحاته ، علم النفس الاجتماعي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الاردن، 2011م.
25. عبد الرحمان محمد وآخرون، المعجم الشامل لترجمة مصطلحات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي، ط1، دار الوفاء لدينا للطباعة والنشر الاسكندرية، 2013م.
26. الفراوي نجم ، الجودة والتدريب الاداري ومتطلبات المواصفة الدولية الايزو10015، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009م.
27. لامبرت وليم ، لامبرت وولاس ، علم النفس الاجتماعي، ط2، دار الشروق، د بلد، 1993.
28. دودين أحمد يوسف ، ادارة الجودة الشاملة، ط1، الاكاديميون للنشر والتوزيع، الاردن، 2012.
29. سلاطينة بلقاسم و الجيلاني حسان ، أسس المناهج الاجتماعية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012م.

30. الطائي حميد ، العلاق بشير ، إدارة عمليات الخدمة، د ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2009م.

31. العاني هيثم ، الادارة بالحوافز التحفيز والمكافئات، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2007

32. عبد الواحد سليمان، ابراهيم يوسف ، مدخل الى علم النفس المعاصر، د ط، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2010.

33. كمال طارق ، أساسيات في علم النفس الاجتماعي، د ط، مؤسسة شباب الجامعة الاسكندرية، 2005.

2- الرسائل الجامعية

01. اوغيني هدى، اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، دراسة بالمؤسسة المينائية بسكيمدة، مذكرة مكملة

لشهادة ماجستير، ميدان أداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، عنابة، 2009

02. تخة مسعود زيدان، وعميرات خالد، دور الفاييس بوك في التنقيف السياسي لدى الطلب الجامعي، مذكرة

مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، قسم علوم الاعلام والاتصال كلية العلوم الانسانية

والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013-2014.

03. زيناوي سعيدة، دور الطالب الجامعي في الفصل التطوعي داخل المجتمع، علم اجتماع تنظيم وعمل،

مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر الاكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013-2014.

04. قليس لنده، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، علوم التسيير ، مذكرة لشهادة ماجستير ميدان كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، بومرداس، 2012.
05. بوبكر كلثوم ، جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وآثارها على رضا الزبون، دراسة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت، مذكرة لاستكمال شهادة ماستر، ميدان العلوم الاقتصادية علوم التسيير وعلوم تجارية ورقلة، 2013م.
06. مزيان عبد القادر، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، دراسة الحالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA مذكرة مكملة لشهادة ماجستير في التسيير الدولي للخدمات، تخصص تسويق دولي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم الاجتماعية، تلمسان، 2012

3- المواقع الالكترونية

01. الغريب عبد العزيز بن علي ، نظريات علم الاجتماع، جامعة الامام محمد بن مسعود الاسلامية، تاريخ التحميل 2018/04/26، الساعة 15:00، www.factory.com.pdf.
- 02 . البشري فاطمة السيد ، النظريات المرتبطة بالتحفيز، قسم اللغة العربية، كلية اللغات ، جامعة المدينة العالمية، شاه علم ماليزيا، mylibrary.mediu.edu.my الساعة 03:29 PM التاريخ 2018/03/22.
03. نظرية لازاروس فكمان في التقدير الذهني المعرفي ، 2018/04/13، الساعة 15:50 الموقع <http://qu.ed.iq/el/mod/resousource/view.php?id=15795>، ص ص 10 11

العنوان: اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدمة الادارية

اشراف الاستاذ: د. دراوات وحيد

من اعداد الطالبة: حفظ الله احلام

الكلمات المفتاحية: اتجاهات، جودة الخدمة، الطالب، الادارية

هدفت الدراسة الى معرفة اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدمة الادارية بحيث انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي هو: فيما تتمثل اتجاهات الطلبة نحو جودة الخدمة الادارية؟

وقد تكونت عينة الدراسة من ثمانون طالب وطالبة جامعية، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة لدى طلبة ماستر علم الاجتماع بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وهذا باستخدام ادوات جمع البيانات للدراسة الميدانية وهي الملاحظة والاستبيان، وقد تمت معالجة البيانات بطرق احصائية. وتوصلت الدراسة الى وجود اتجاهات لدى الطلبة الجامعيين نحو جودة الخدمة الادارية

Le titre : Les attitude des étudiantes envers la qualité du service administratif

Présenté par : HAFEDALLAH Ahlem

Encadrement : DRAOUTE Wahide

Les mots clés : Les directions, la qualité de service, L'étudiant

L'étude visait à identifier les attitudes des étudiantes vis-à-vis de la qualité du service administratif, alors que l'étude a commencé à partir de la question principale est : Qui est ce que les attitudes des étudiants envers la qualité du service administratif ?

L'échantillon de l'étude était composé de 80 étudiants et étudiantes universitaires ou ils ont été sélectionnés d'une manière aléatoire simple des étudiantes en master de sociologie à la faculté des sciences humaines et sociales cette approche descriptive analytique a été adopté ceci est fait en utilisant des outils de collecte de données pour l'étude du terrain à savoir l'observation et le questionnaire. Les données ont été traités de manière statistique. L'étude a révélé qu'il existe des tendances parmi les étudiants universitaires vers la qualité du service administratif.

The titre : Students directions for a better or high administrative service quality.

Written (done) or puformed by HAFEDALLAH Ahlem

supervised by: DRAOUTE Wahide

Key words: Direction, service quality, Students, administration

The main objective of the study or the research was to know the different students directions for a better administrative service quality.

A questionnaire was made and gives to 80 informants (students) whom they are randomly choosen from the faculty of human and social in order to the different students directions clarity. For a better administrative service quatity.

A descriptive analysis was adopter in the research or the study, in witch, two main items are taken into account; the questionnaire ande the observation through the statistics gothered the conclusion was that students have different directions for a better or high administrative service quality.

