



برامج التعليم العالي والعوامل المؤثرة في رضا الطالب : دراسة حالة جامعة تلمسان كلية العلوم الاقتصادية

الباحثة وفاء بن عياد الباحث مصطفى بلقاسم الباحثة وهيبة حليمي
جامعة أبو بكر بلقايد (تلمسان)

ملخص : يعد التعليم بصفة عامة الأصل و الأساس و الركيزة الذي تقوم عليها الأمة و المجتمع و هو الانطلاقة الأولى و الأساسية لبناء المستقبل لما لديه من تأثير على اقتصاد البلد و تطوره ، هدفت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أهم العوامل التي تؤثر في رضا الطالب بجامعة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير،تم جمع المعلومات عن طريق الاستبيان المكون من ٢٢ سؤال تم توزيعه على ٢٨٠ طالب و ٢١٠ منها صالحة للدراسة ،و بغرض القيام بهذه الدراسة الاستعانة بالأساليب الإحصائية والقيام بتحليل جدول ANOVA واستخدام التحليل العاملي الاستكشافي وتحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة مدى مساهمة كل عامل في النموذج ،وهذا باستعانة ببرنامج SPSS V22 ،أظهرت النتائج أن العوامل التي تؤثر في رضا الطالب هي :جودة الخدمات البيداغوجيا ،جودة الامكانيات المادية ،جودة التدريس وجودة الخدمات المكتنية ،حيث بلغ معامل التحديد ٠,٣٧١ أي أن المتغيرات المستقلة الأربع تفسر ٣٧,١% من التباين الحاصل في رضا الطلبة عن كليتهم وهي نسبة مقبولة،وبينت النتائج أيضا أن جودة الخدمات البيداغوجيا تؤثر بشكل كبير على رضا الطلبة.

الكلمات المفتاحية: رضا الطلبة،جودة الخدمة التعليمية،جامعة تلمسان.

Abstract: Education is generally considered the origin, foundation, and pillar upon which the nation and society is based, and it is the first and fundamental start for building the future due to its impact on the country's economy and its development. This study aimed to shed light on the most important factors that affect student satisfaction at the University, Faculty of Economic Sciences In the commercial and management sciences, information was collected through a questionnaire consisting of 22 questions distributed to 280 students and 210 of them are suitable for study, and for the purpose of carrying out this study, using statistical methods and analyzing the ANOVA table and using exploratory factor analysis and multiple linear regression analysis to find out the extent of the contribution Each factor in the model, and this is with the help of the SPSS V22 program, the results showed that the factors that affect the student's satisfaction are: the quality of pedagogical services, the quality of material capabilities, the quality of teaching and the quality of office services, where the determination factor was 0.371, meaning that the four independent variables explain 37.1% of The variation in students 'satisfaction with their college is an acceptable percentage. The results also showed that the quality of educational services greatly affects students' satisfaction.

Key Words: Student Satisfaction, Quality of Educational Service, University of Tlemcen.

**مقدمة :**

لقد أصبح العلم في وقتنا الحالي مؤشرا هاما لقياس مدى تقدم ورقي الدول ،حيث ترتبط مكانة ونفوذ أي دولة بمدى تسليحها بالمعرفة و التطوير السريع في مجال التعليم والتعلم ،وذلك لما توفره من احتياجات متعددة لتحقيق رغبات الفرد والمجتمع ،من هذا المنطلق أصبحت الدول تهتم بقطاع التعليم من خلال تزويده بجميع الوسائل والمتطلبات الضرورية بغية توفير جو ملائم يساهم في الإبداع و الابتكار،ويتجسد ذلك في المرحلة النهائية من التعليم أي التعليم العالي،بحيث يكون الطالب في هذه المرحلة مزود بمعلومات هامة مستمدة من تحصيله الدراسي في الأطوار التعليمية السابقة ،ليحاول بعد ذلك تجميع ما تبقى من معارف أخرى عن طريق البحث والاستكشاف وهنا يبرز دور الجامعة في توفير الوسائل الضرورية التي تساعد الطالب على بلوغ أهدافه التي تعود بالفائدة على الجامعة خاصة وعلى المجتمع عامة ،على هذا أساس يعد تبني الجودة في خدمات التعليم العالي ي أمر ضروري باعتبارها أداة مساعدة في تحقيق استجابة فورية وطبيعية لأغلب التغيرات التي تتعرض لها الجامعة ،ولا يتحقق الرضا المطلوب إلا إذا تحققت الجودة بمعاييرها في الخدمات المقدمة للطلاب .

في السنوات الأخيرة سعت جامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها ،بغية تلبية احتياجات الطلبة ،ومن بين التدابير التي اتخذتها ،تبني وسائل تعليم متطورة ،توفير كتب حديثة بشكل كاف ،والتغيير في أساليب التدريس وتجديدها من أجل تحسين من جودة التدريس ولكن بالرغم من المجهودات المبذولة من طرف كلية العلوم الاقتصادية إلا أنه لا يزال هناك العديد من الطلبة الذين لا يبدون رضاهم تجاه خدمات الكلية المقدمة لهم ،ما أدى ذلك لطرح التساؤل التالي : ما هي أهم العوامل التي تؤثر على رضا الطلاب بجامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية؟

للإجابة على اشكالية الدراسة تم صياغة التساؤلات الفرعية التالية :

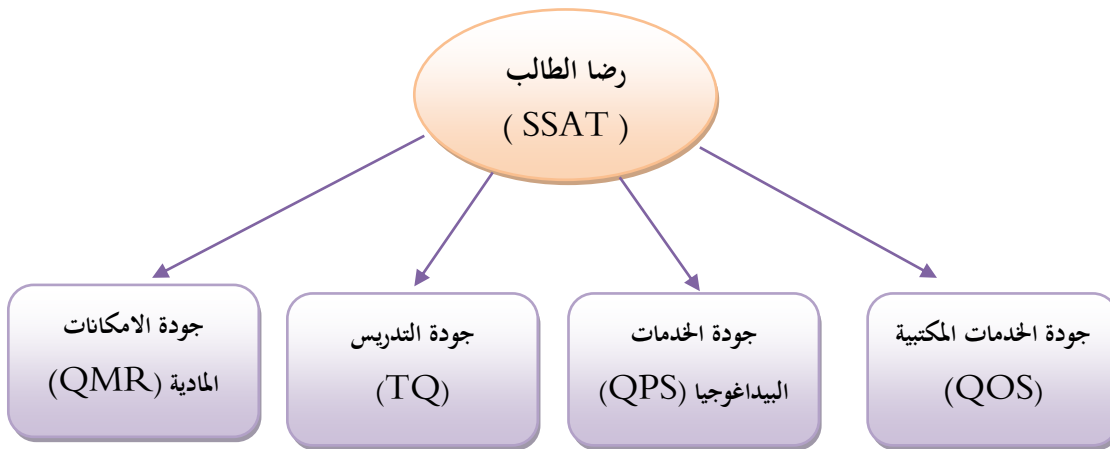
- ✓ ماذا نقصد بالرضا من الناحية الاقتصادية؟ وكيف تم تناوله بالنسبة للطلاب؟
- ✓ ما هي المؤشرات التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة لتقييم درجة رضا الطالب؟
- ✓ هل تأثير جودة الخدمات البيداغوجيا ايجابي على رضا طلبة جامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية؟
- ✓ هل تؤثر جودة الامكانيات المادية على رضا الطالب بشكل كبير مقارنة بجودة الخدمات المكتبية فيما يتعلق جامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية؟
- ✓ ما مدى تأثير رضا طلبة جامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية بجودة التدريس؟
- ✓ هل يوجد علاقة بين رضا الطالب وجودة الامكانيات المادية فيما يتعلق جامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية؟

فرضيات الدراسة :

- H1: جودة الخدمات البيداغوجيا تؤثر بشكل ايجابي على رضا طلبة جامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية
- H2 : يعتبر تأثير جودة الخدمات المكتبية كبير مقارنة بجودة الامكانيات المادية على رضا الطالب فيما يتعلق جامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية
- H3 : يتأثر رضا طلبة جامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية بشكل كبير بجودة التدريس.
- H4 : لا يرتبط رضا الطالب بمدى جودة الامكانيات المادية فيما يتعلق جامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية

نموذج البحث :

تم تصميم نموذج البحث المدروس في الشكل التالي : المتغير التابع ويعبر عن رضا الطالب ،المتغيرات المستقلة وتمثل جودة الخدمات المكتبية ،جودة الخدمات البيداغوجيا ،جودة التدريس وجودة الامكانيات المادية ،تم صياغة هذه المتغيرات بناءا على الدراسات السابقة وتم تعديلها لتناسب سياق موضوع البحث



دراسات ذات صلة :

من بين الدراسات السابقة التي عالجت إشكالية البحث بشكل مباشر أو غير مباشر نجد: دراسة Aldemir (Ceyhan, 2004)، سنة 2004 بجامعة دوكوز إيلول أزمير، تركيا، بعنوان: **Student Satisfaction in Higher Education: a Turkish Case Higher Education** رضا طلاب بجامعة دوكوز إيلول أزمير، تركيا، وأجريت على ٤١٩ طالب سنة ٢٠٠١، تمثلت متغيرات الدراسة في رضا الطالب والذي يمثل المتغير التابع والمتغيرات المستقلة: عوامل ديموغرافية، عوامل مؤسسية (تضم عنصرين أساسيين: العوامل الأكاديمية وفلسفة الإدارة في الجامعة وأسلوبها)، عوامل لانهجية (و هي تتألف من جميع الأنشطة الاجتماعية والصحية والثقافية والرياضية بالإضافة إلى خدمات النقل)، التوقعات (ترتكز التوقعات في هذه الدراسة على المشاركة في إدارة الكلية أو الجامعة، القطاعات التي يتوقع الطلاب فيها العثور على وظائف بعد التخرج في تركيا، مواصلة التعليم في الخارج...)، تم وضع استبيان مكون من ٦٣ سؤالاً، تم حساب الترددات والنسب، اختبار صدق وثبات الأداة (حساب ألفا كرونباخ)، القيام باختبار مربع كاي، بينت النتائج أن العوامل الأكاديمية المتعلقة بالكلية تفسر رضا الطالب أكثر مقارنة بالعوامل الأخرى بالنسبة للمجموعة (١)، بالنسبة للمجموعة (٢) (التوقعات) يوجد متغير مرتبط بالرضا وهو رغبة الطلاب إرسال أطفالهم لنفس الكلية في المستقبل، بالإضافة لمتغير المعلومات المتعلقة بالكلية التي جمعها الطلاب قبل اختيار التقديم، بالنسبة للعوامل اللانهجية لم يتم الحصول على علاقة مهمة، إضافة لوجود علاقة بين الخدمات الطبية ورضا الطالب، دراسة (Baykal Ulku, 2005) عام ٢٠٠٥ بعنوان: **Determining student satisfaction in a nursing college**، هدفت هذه الدراسة لتحديد مستوى رضا الطلاب في كلية التمريض في تركيا، ومعرفة النقاط التي ينجم عنها حالة عدم الرضا، بلغت عينة الدراسة في ٦٩٤ طالب من كلية التمريض في تركيا لعامي ١٩٩٩ و ٢٠٠١، وتمثلت متغيرات الدراسة في: المتغير التابع (رضا الطالب) والمتغيرات المستقلة: تمثلت في العوامل التالية: محتويات التعليم، العلاقة بين الكلية والطلاب وغيرهم من المؤسسات الأخرى، طريقة إدارة الكلية، العلاقات مع أعضاء هيئة التدريس، توجيه الطلاب والخدمات الداعمة، الخدمات الاجتماعية والثقافية من قبل الكلية للطلاب، الخدمات الطبية، القياس والتقييم، الهيكل المادي للكلية، احترام الطلاب، إطلاع الطلاب على الكلية والمشاركة في عملية صنع القرار، تم الاعتماد على الاستبيان ومقياس من نوع Likert الخماسي لجمع المعلومات وتكون من ٨٥ سؤال لـ ١١ عامل، تم تحليل البيانات بالاستعانة بجدول ANOVA وتحليل تباين أحادي الاتجاه والتحليل ثنائي الاتجاه وحساب ألفا كرونباخ، بين التحليل الإحصائي أن الاختلافات بين مجموعات العوامل في كل سنة من السنوات الثلاث كانت كبيرة للغاية، تفسر الزيادة في رضا لعام ٢٠٠١ إلى بعض التحسينات في الكلية كتنفيذ إدارة أكثر ديمقراطية. دراسة (الحسني، ٢٠٠٩)، سنة ٢٠٠٩، بعنوان: **مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري و الأكاديمي لكتبتهم**، هدفت الدراسة لقياس رضا الطلبة عن الأداء الأكاديمي والإداري بكتبتهم، وبلغت العينة ٢٩٠ طالب لعام ٢٠٠٩، شملت متغيرات الدراسة ١٠ متغيرات وهي: مدى الرضا عن (رسالة الكلية ومهامها وأهدافها، جودة الأداء الإداري والتشغيلي، مدى الرضا عن جودة أداء الهيئة التعليمية، الطلبة عن أنفسهم وعن الخدمات التي تقدم لهم، قدرة الأطراف المشاركة بالعملية التعليمية على رفع أدائها الحالي، البحث العلمي، احترام النظام والحياة الجامعية المباني والمرافق والتجهيزات، خدمات المكتبة، تم تطبيق استبيان مكون من ١٠ محاور و ٣٥ فقرة، تم حساب متوسط الرضا و



مقارنته بقيم محددة و ذلك لمعرفة ما إذا كانت درجة الرضا مقبولة أو جيدة أو ممتازة ،بين التحليل الاحصائي أن مستوى الرضا عن أداء الكلية مقبول أو ضعيف و في أفضل الحالات وجد أنه جيد و لكن لا يصل للامتياز والمجال الوحيد المتحصل على درجة جيدة من الرضا هو مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية. دراسة (Butt Babar Zaheer, 2010)

بجامعة باكستان ،سنة ٢٠١٠ ،بعنوان: A study examining the students satisfaction in higher education،تم دراسة العلاقة بين رضا الطلاب والعروض التعليمية ، وتمثلت عينة الدراسة في ٤٥٠ طالبًا من جامعات مختلفة في باكستان لعام ٢٠١٠ ،تمثلت متغيرات الدراسة في رضا الطالب (المتغير التابع) والعروض التعليمية مثل خبرة المعلمين والدورات المقدمة وبيئة التعلم ومرافق الفصل الدراسي (متغيرات مستقلة) ،ضم الاستبيان المطبق ٤ محاور ،وتم تطبيق مقياس ليكرت الخماسي ،من أجل التحليل تم تطبيق اختبار T-Test، تقدير نموذج الانحدار المتعدد،حساب ألفا كرونباخ ،أظهرت النتائج أن الطلاب راضون عن التعليم العالي في باكستان ،ولكن هذا المستوى يختلف بين الطلاب والطالبات ،وكانت خبرات المعلمين هي العامل الأكثر تأثيرًا على رضا الطلاب وكانت نتائج نموذج الانحدار المتعدد المقدر جيدة حيث وضح وجود علاقة ايجابية وقوية بين المتغيرات المستقلة والتابع،دراسة (Abbasi

Muhammad Nauman, 2011) **سنة 2011 بجامعة بهاء الدين زكريا، باكستان. ،بعنوان : A Study on Student Satisfaction in Pakistani Universities: The Case of Bahauddin Zakariya University, Pakistan** .،هدفت هذه الدراسة لقياس رضا الطلاب في الجامعات الباكستانية ،وبلغ لغ حجم العينة ٤٠١ طالبًا من بينهم طلاب البكالوريوس و و طلاب الدراسات العليا لعام ٢٠٠٩.،تم العلى استبيان الاعتماد على استبيان مكون من ١٩ فقرة وقياس جميع المتغيرات بمقياس ليكرت الرباعي ،تمثلت متغيرات الدراسة في رضا الطالب (متغير تابع) و المتغير المستقل تمثل في : التدريس ،الدعم الإداري والمرافق المعززة ،تم حساب ألفا كرونباخ ،و المتوسطات الحسابية لتحديد درجة الرضا ،بينت النتائج أن معظم الطلاب الذين يدرسون في الجامعات الباكستانية غير راضين عن العروض الحالية. ويفسر عدم الرضا عن أساليب التدريس بأنها أساليبها قديمة،و يؤثر نقص الدعم الإداري إلى الزيادة في عدم رضا الطلاب. وهذا يعود إلى ضعف في الإدارة ،ولم يتم أيضا تسجيل اختلاف كبير في الآراء بين الطلاب والطالبات سواء الذين يدرسون في المرحلة الجامعية أو الدراسات العليا .دراسة (Wilkins Stephen, 2013)،سنة

2013 ،بعنوان Assessing student satisfaction in transnational higher education،هدفت الدراسة لتوفير معلومات لمديري مؤسسات التعليم العالي في التعليم العالي عبر الوطن من امن أجل تحسين الأداء المؤسسي ،تمثلت عينة الدراسة في ٢٤٧ طالب من مختلف جامعات الإمارات العربية المتحدة وتم تمت عام ٢٠١١ ،تمثلت متغيرات الدراسة في الرضا العام (متغير تابع) ،و المتغيرات المستقلة :جودة المحاضرين ،جودة وتوافر الموارد و الاستخدام الفعال للتكنولوجيا ،استعمل هذا المسح الكمي استبيانًا مكون من ٤٩ فقرة ،وللقيام بعملية التحليل تم تطوير نموذج لوغاريتمي (الانحدار اللوجستي) لملائمة أغراض هذه الدراسة ،تم تطوير هذا النموذج باستعانة بحزمة البرامج PASW Statistics 18 ،وحساب Alpha Cronbach ،تحليل التباين (MANOVA) و اختبار Cramer's V،بينت النتائج أن رضا الطلاب الهنود والباكستانيين أعلى مقارنة مع رضا الطلاب الأفارقة والإماراتيين. مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الدراسات و الطلاب الجامعيين،بينت نتائج اختبارات W2 أن العلاقات بين مجموعات ومستويات الرضا كانت كبيرة .دراسة (الخليفات عبد الفتاح صالح، ٢٠١٣) **سنة 2013 ،بعنوان: درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم**،هدفت الدراسة للتعرف على درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم من قبل جامعتهم ،وبلغت عينة الدراسة ٤٤٩ طالب لعامي ٢٠١١ و ٢٠١٢ ،تمثلت متغيرات الدراسة في المتغير التابع (درجة رضا طلبة) و المتغيرات المستقلة (الجنس ،الكلية ،المعدل التراكمي) ،تكون الاستبيان المطبق من ٤٢ فقرة ،تم حساب تم حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمعرفة درجة الرضا وتحليل التباين الثلاثي المتعدد من أجل التحليل ، أظهرت نتائج الدراسة أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة من طرف جامعتهم ليست بالدرجة الجيدة و ولا بالضعيفة الملموس ضعفها ،وكانت درجة الرضا عن مجال العملية التدريسية ذات أعلى رتبة .دراسة (مدثر حسن عز الدين، ٢٠١٦) **سنة 2016 ،بعنوان : درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية**،تمثل هدف الدراسة في التعرف على مستوى الخدمات التعليمية المقدمة من طرف الجامعة بفرع العين و درجة رضا الطلبة حولها ،بلغت عينة الدراسة ٧٥٠ طالب لعام ٢٠١٢ و ٢٠١٣ ،تمثلت متغيرات الدراسة في مستوى الخدمات التعليمية أبعاد جودة الخدمة (السلامة و الأمن،سرعة الاستجابة،التعاطف والمجاملة،الاتصال،الاعتمادية) متغيرات مستقلة و درجة رضا الطلبة متغير تابع ،تكون الاستبيان المعتمد من ٣٣ فقرة ،ومن أجل القيام بمعالجة البيانات إحصائياً،تم حساب التكرارات،النسب المئوية و معامل



الارتباط (Pearson) و اختبار t، أظهرت النتائج أن الخدمات المقدمة من طرف الجامعة و درجة الرضا عنها تعتبر جيدة و الارتباط بينهما طردي و قوي، أما فيما يخص أبعاد الجودة فكان الرضا حول تطبيقها متوسط إلى مرتفع و الارتباط طردي و قوي بين كل من أبعاد الجودة و درجة الرضا عن كل بعد. دراسة (Dhaqane Mahad Khalif, 2016) سنة ٢٠١٦ بجامعة Benadir مقديشو، الصومال (Mogadishu, Somalia)، بعنوان **Satisfaction of student and Academic Performance in Benadir university**، هدفت الدراسة لمعرفة دور الأداء الأكاديمي في رضا الطلاب و التحقق من العلاقة بينهما وبلغت عينة الدراسة على ٢٠٠ طالب. لعام ٢٠١٦، تمثلت متغيرات الدراسة في رضا الطالب و الأداء الأكاديمي، تم تصميم استبيان من ٣ محاور و ١٢ فقرة، ولغرض التحليل تم حساب معامل الارتباط لبيرسون، ودراسة الارتباط بين رضا الطالب و الأداء الأكاديمي أظهرت نتائج التحليل أن الرضا يعزز التحصيل الدراسي واستبقاء الطالب، وأن الحصول على درجة أكاديمية ليس كل النجاح، ولكن تحقيق الرضا هو المعنى الحقيقي للنجاح. دراسة (VOINEAGU Vergil, 2017)، سنة 2017، بعنوان: **RESEARCH REGARDING THE CORRELATIONS AMONG FACTORS INFLUENCING THE SATISFACTION OF STUDENTS IN AN UNIVERSITY**، هدفت الدراسة لمعرفة العوامل التي تؤثر على رضا الطلاب و تحديد الارتباط بينها و تأثيرها على الإرضاء العام، تكونت عينة المدروسة من ٣٥١ طالبا لعام ٢٠١٦، تمثلت متغيرات الدراسة في ست عناصر وهي: الشروط العامة (الجوانب المتعلقة بالحياة الاجتماعية)، جودة التدريس، إمكانية القيام بالبحث و توافر المعلومات، المعدات و الشروط في الجامعة، التنظيم الإداري، التطور و التنمية الشخصية للطلاب و العلاقات الدولية، تم تصميم استبيان من ٦ محاور و ٥٣ فقرة، للقيام بعملية التحليل تم حساب الانحدار بين الرضا العام و المتغيرات المستقلة الستة مع حساب Alpha Cronbach، و كذلك اختبار فيشر، أظهرت النتائج أن العامل الذي نال أكبر درجة من الرضا هو العامل الثاني أي جودة التعليم، و كانت نتائج البحث تمثل فقط ٣٣ % من رضا الطلاب و إدراكهم تم تحديدهم من خلال العناصر التي تم تحديدها أي أنه هناك عوامل أخرى أكثر أهمية و إرضاء بالنسبة للطلاب.

١. الخلفية النظرية :

يعرف الرضا بأنه عبارة عن ناتج لعملية مقارنة نفسية ومعقدة، المقارنة بين قيمة النظرية و قيمة الفعلية: نموذج التأكيد / الرضا (Mezouar Mohammed Amine, 2012, p. 92)، وحسب (Parasuraman et al.) فيتم تحديد مستوى الرضا على أساس الفرق بين الأداء للخدمة المقدمة كما يراه العميل و ما يتوقعه (DeShields Jr Oscar W, 2005, p. 133)، وبالتالي يتم الحكم بالرضا أو عدمه من خلال المقارنة بين توقعات الطالب حول جودة الخدمة المتوقعة و أداء وجودة الخدمة الفعلية المتلقاة التي يقيّمها الطالب على أساس أبعاد جودة الخدمة، فإذا كان عائد الخدمة التي تم التحصيل عليها أقل من النتائج المتوقعة فإن ذلك يعطي ثقة و شعور سلبيين، و العكس إذا ما كان الأثر إيجابيا أي أكثر من النتائج المتوقعة فذلك يعطي ثقة و شعورا إيجابيين (العجامة تيسير، ٢٠٠٤، الصفحات ٣٥٤-٣٥١).

١. العوامل المؤثرة في رضا الطالب :

من أهم العوامل التي تؤثر على رضا الطالب وبشكل مباشر وتعتبر ذات أهمية كبيرة بالنسبة للعديد من الباحثين نجد : جودة الخدمات المكتبية، جودة التدريس، جودة الامكانيات المادية، جودة الخدمات البيداغوجيا

➤ **جودة الخدمات المكتبية :** يعتبر الكتاب الجامعي من بين عناصر جودة الخدمة التعليمية، وحسب جوزيف جوران فهو منتج أكاديمي فقد عرف جودة الكتاب الجامعي بأنها الموصفات التي تشبع الحاجات الخاصة بالمستهلكين /المستفيدين، بحيث تحوز على إرضائهم و عدم احتواءه على العيوب، ومن بين أهم الموصفات التي تضمن جودة الكتاب الجامعي هي أن تكون له أهداف واضحة وتلائم مضمونه مع محتوى المناهج، مع تحقيق الأهداف المسطرة مسبقا، ويجب أن يكون أسلوبه في عرض المادة متدرجا، منطقيا، متكاملا، مترابلا و تناسب محتواه مع عدد الساعات المحددة له، ويجب التحقق من ذلك تجريبيا، وأن يتوفر فيه ما يحفز المتعلم على التفكير بشتى أنواعه (قسوم صابرة، ٢٠١٧، صفحة ٧٤)

➤ **جودة التدريس:** لا يوجد خلاف حول الأداء المهم الذي يلعبه عضو هيئة التدريس في انجاز العملية التعليمية، بالإضافة إلى تحقيق أهداف الكلية التي يعمل بها، والمقصود بجودة عضو هيئة التدريس هي تأهيله العلمي و الذي يساعد في إثراء العملية التعليمية من خلال الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع، ومن بين السمات الواجب تواجدها في عضو هيئة التدريس هي: السمات الشخصية (من خلال وجود مرونة في التفكير، ثقة في النفس)، الكفاءات المهنية، الخبرات الموقفية، الكفاءة العملية و التربوية والاتصالية، الرغبة في التعليم، المساهمة، التحسين، التشجيع و المشاركة (الطائي حميد، ٢٠٠٩، الصفحات ٢٧٦-٢٧٥).

➤ **جودة الخدمات البيداغوجيا :** تتمثل جودة الإدارة التعليمية في أن تكون للجامعة البنية التنظيمية الأكاديمية، الإدارية، الفنية وأيضاً المالية بحيث تتوافق مع أهدافها و مهامها، و بالتالي الحصول على هيكل تنظيمي واضح و مفصل،



مع توفر أدلة للوصف الوظيفي بجميع وظائفها و أقسامها و إدارتها ،بالإضافة إلى أدلة للقوانين ،النظم ،الصلاحيات و الإجراءات المتبناة في جميع الأعمال الإدارية ،الفنية و المالية في الجامعة (طرابلسية شيراز محمد، ٢٠١٥، صفحة ٨٤)

➤ **جودة الامكانيات المادية :** تضع الجامعة تشريعات تعمل على تنظيم الشؤون المالية مع ضمان المحافظة على موارد الجامعة العينية،النقدية وسلامة طرق الصرف،وبالتالي يجب على الجامعة أن يتوفر فيها نظام مالي و محاسبي بحيث يحقق أهداف الجامعة المالية والرقابية،إذ يجب أن تضمن توفير جميع الموارد الثابتة و المستدامة على المستويين الإستراتيجي و كذلك المرحلي من أجل تمويل نشاطاتها البحثية ،التعليمية و أيضا الإدارية،كما يجب أن تكون هناك خطة مالية تعتمد عليها مستمدة من إستراتيجيتها العامة و موازنة سنوية (طرابلسية شيراز محمد، ٢٠١٥، الصفحات ٨٩-٩٠).

٢. عملية قياس رضا الطالب :

إن عملية قياس رضا الزبون (الطالب) كما يشير لها (Kotler, 1997) بأنها تتم وفقا للخطوات الآتية : توضيح أهداف الجهد القياسي ،تصميم البحث الذي يؤدي إلى قضايا مفيدة و ذات مغزى للزبون و المنهجية المتبعة ،اختيار العينة و تصميم استمارات الاستبانة و جمع البيانات و تحليلها ،و إن من أهم الطرق المستخدمة في قياس رضا الزبون (الطالب) و الذي أوضحها الضمور والعبيدي (الطائي يوسف حجي سلطان، ٢٠٠٩، الصفحات ٢٣١-٢٣٢)، نجد :

✓ **التقرير المباشر للرضا :** فالجامعة مثلا قد تقوم بتوزيع استبيان خاص بالطلاب يحدد مدى تحقيق الجامعة لإشباع حاجاتهم بشكل عام أو معرفة مدى رضاهم عن برامج معينة،و يمكن توزيع الاستبانة بشكل دوري أما بشكل شخصي أو بالبريد أو من خلال الاستفسار عن طريق الهاتف و قد تحتوي أسئلة الاستبانة على أسئلة على النحو الآتي : غير راض جدا ،غير راض ،محايد ،راض ،راض جدا

و يمكن استخدام مقياس من ثلاثة أو إحدى عشر نقطة بدلا من خمس نقاط كالسابق .و عندما يتم الوصول إلى النتائج يجب عمل مخطط بياني يوضح نسبة الطلاب في كل مجموعة.و من الطبيعي أن تتفاوت درجة الرضا بين الطلاب الذين ينتمون إلى المجموعة نفسها و لكن لسوء الحظ من الصعب تحديد و مقارنة درجة الرضا بينهم.

✓ **اشتقاق عدم الرضا :** إن هذه الطريقة لقياس الرضا تعتمد على ما ذكرناه في المثال السابق وهو أن رضا الطالب يتأثر بالأداء المدرك ومعتقداته حيث يتم سؤاله سؤالين عن كل جزء في جامعته ،مثلا عن جودة البرنامج الأكاديمي : أ- ما درجة الجودة الموجودة الآن فيه؟

حد أدنى	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	حد أعلى
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

ب-كم كنت تتوقع؟

حد أدنى	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	حد أعلى
---------	---	---	---	---	---	---	---	---------

✓ **مقياس نسبة المشاكل :** حيث تقوم هذه الطريقة على سؤال المجيبين ثلاثة أسئلة رئيسية : هل قمت بشراء المنتج ،أو استخدمت هذه الخدمة ؟ ،إذا كان الجواب نعم ،هل واجهت مشاكل فيها ؟ ،إذا لم تواجه أية مشاكل ،هل من الممكن أن تعرف الخدمة بشكل أفضل ؟

✓ **مقياس الأداء (الأهمية) :** إن مقياس الرضا المباشرة و المشتقة لا تحدد أهمية ضعف الأداء لعناصر محددة تعرضها المنظمة من وجهة نظر العميل ،فهذه الطريقة تقوم على أساس الطلب من الزبائن تقييم عناصر مختلفة مما تعرضه بناء على أهمية كل عنصر ومدى كفاءة المنظمة في أداء كل عنصر حيث يتم تقويم الخدمات (التسهيلات الرياضية ،برامج التعليم ،نوعية الأكل ،نوعية المنازل ،.....الخ) التي تقدمها الجامعة من خلال استخدام مقياس للأهمية النسبية من خمس أو أربع نقاط (من غير مهم جدا ،غير مهم ،مهم ،مهم جدا) : (الطائي يوسف حجي سلطان، ٢٠٠٩، صفحة ٢٣٣، ٢٣٤، ٢٣٥)

II. الجانب التطبيقي :

➤ بيانات الدراسة وطرق البحث:

تم توظيف طرق البحث الكمية والنوعية من أجل التحقق من صحة الفرضيات المقترحة و الإجابة عن إشكالية البحث ،وتم تصميم استبانة مكونة من ٢٢ فقرة ٧ منها تعبر عن المتغير التابع الذي يمثل رضا الطالب وهذا بعد الإطلاع على أبحاث و دراسات سابقة لعدة باحثين في مختلف الدول ،وتم تحكيمه من أساتذة مختصين ،تكون مجتمع الدراسة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية لسنة ٢٠٢٠ و اقتصرت الدراسة على طلبة ذو مستوى ليسانس وماستر ،الذي بلغ عددهم حوالي ٥٦٠



طالب وبالتالي تمثل عينة الدراسة تقريبا %٣٧,٥ من مجتمع الدراسة، تمت عملية السحب عشوائيا على طلبة كلية العلوم الاقتصادية لمستويين الماستر و ليسانس في جميع التخصصات الموافقة لهما، وقد تم استرجاع ٢٥٠ استبيان من مجموع ٢٨٠ استبيان موزع أي بلغت نسبة الاسترجاع %٨٩,٢٨، وتم استبعاد ٤٠ إستبانة ومعالجة ٢١٠ استبيان أي %٧٥ من العينة المدروسة، توافقت حجم العينة مع دراسة أجريت من طرف Melodena Stephens و دراسة Nor Abdulle Afrah، تم اجراء تحليل البيانات باستخدام برنامج spssv22 ويساعد هذا البرنامج على اجراء تحليل الانحدار ودراسة موثوقية الأداة وتحليل العوامل

الجدول رقم (01) : مصادر اعتماد المتغيرات التي تؤثر على رضا الطالب بناءا على الدراسات السابقة التي لها علاقة مع موضوع البحث

الرمز	المتغيرات التي تؤثر على رضا الطالب (متغيرات مستقلة)	المصادر (الدراسات السابقة)
QOS	جودة الخدمات	(2009) سليم إبراهيم الحسني(2013) ; مدثر حسن عز الدين (2012); محمد أمين القضاة وعبد الفتاح خليفات (2016) Vergil Voineagu et al ;
QPS	جودة الخدمات البيداغوجيا	Ulku Baykal and al (2001) ; Ceyhan Aldemir and al.(2001); Muhammad Nauman Abbasi(2009); (2009) إبراهيم الحسني (2013) ; مدثر حسن عز الدين (2012) ; محمد أمين القضاة وعبد الفتاح خليفات Nor Abdulle ; Mahad Khalif Dhaqane Afrah(2016); Vergil Voineagu et al(2016)
TQ	جودة التدريس	Ulku Baykal and al(2001) ; Muhammad Nauman Abbasi(2009); (2009) Babar Zaheer الحسني إبراهيم (2010) ; Kashifur Rehman and Butt(2010) ; Stephen Wilkins(2011) al.(2011); Vergil Voineagu et al(2016)
QMR	جودة الامكانات المادية	Ulku Baykal and al(2001) ; Muhammad Nauman Abbasi(2009); (2009) Babar Zaheer الحسني إبراهيم (2010) ; Kashifur Rehman and Butt(2010) ; Stephen Wilkins(2011) al.(2011); Vergil Voineagu et al(2016)

نتائج التحليل

١. وصف خصائص عينة الدراسة :

يوضح الجدول أدناه رقم (٢) معلومات حول البيانات الشخصية التي تم جمعها، حيث كانت أغلبية أفراد العينة إناث و بلغ عددهن ١٤٦ طالبة أي بنسبة %69.5، أما بالنسبة للذكور فكان عددهم ٦٤ طالب أي بنسبة %30.5 من عينة الدراسة، ويمكن أن يعود ذلك لأسباب منها أن الذكور يتوقفون عن دراستهم بغرض البحث عن عمل أو مهنة مقارنة بالإناث بالنسبة لمتغير السن تبين أن معظم أفراد العينة المدروسة تتراوح أعمارهم من ٢٠ إلى ٢٥ سنة قد بلغ عددهم ١٨٤ طالب بنسبة %٨٧ من عينة الدراسة، في حين بلغ عدد فئات العمر التي تتراوح ما بين ٢٦ إلى ٣٠ سنة حوالي ١٩ طالب أي بنسبة %٩، وهذه النسبة ضئيلة جدا مقارنة مع فئة العمر الأولى، أما بالنسبة بفئة العمر من ٣١ سنة فما فوق فكان عددهم ٧ طلاب فقط أي بنسبة %٣,٣، ومن خلال هذه النتائج يمكن القول بأن هذا أمر طبيعي أي أن عمر الطلبة مناسب مع مستواهم التعليمي. أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فقد تساوى عدد الطلبة ليسانس مع عدد طلبة الماستر، و ربما يعود هذا لعشوائية الاختيار.

الجدول رقم (2): خصائص عينة البحث حسب البيانات الشخصية

المستوى التعليمي		العمر		الجنس	
Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage	Fréquence	Pourcentage



ذكر	64	30,3	من 20 إلى 25 سنة	184	87,2	ليسانس	105	49,8
أنثى	146	69,2	من 26 إلى 30 سنة	19	9,0	ماستر	105	49,8
Total	210	99,5	31 سنة فما فوق	7	3,3	Total	210	99,5

٢. صدق و ثبات الأداة

الجدول رقم (٣): Statistiques de fiabilité:

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,812	,814	22

بهدف اختبار مدى استقرار الأداة تم حساب معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لكافة فقرات الاستبيان حيث بلغت قيمته ٠,٨١٢ حسب مخرجات الجدول رقم (٣)، وتمثل ثبات جيد وفقاً للمعايير الإحصائية التحليل العاملي للعوامل المؤثرة في رضا الطالب :

✓ تحليل اختبار مصفوفة الوحدة وكفاية حجم العينة لمقياس كايزر مير واختبار بارتلت

الجدول رقم (٤) : KMO et test de Bartlett

Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.		,716
Test de sphéricité de Bartlett	Khi-deux approx.	661,168
	ddl	105
	Signification	,000

من خلال الجدول رقم (٤) يتضح أن قيمة KMO تساوي ٠,٧١٦ وهي قيمة أكبر من ٠,٥، وهذا يدل على كفاية حجم العينة لإجراء التحليل العاملي، كما بينت نتائج اختبار بارتلت أن القيمة ذات دلالة إحصائية عند ٥% أي Sig=٠,٠٠ وهذا يوضح أن هذه المصفوفة لا تمثل مصفوفة الوحدة.

✓ التباين الكلي المفسر وعدد العوامل

الجدول رقم (٥) : Variance totale expliquée:

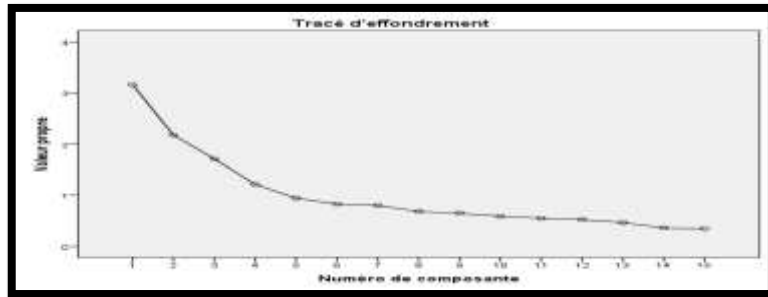
Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements			Sommes de rotation du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumulé
1	3,165	21,102	21,102	3,165	21,102	21,102	2,350	15,669	15,669
2	2,178	14,519	35,621	2,178	14,519	35,621	2,160	14,399	30,068
3	1,714	11,428	47,049	1,714	11,428	47,049	1,886	12,576	42,644



4	1,211	8,073	55,121	1,211	8,073	55,121	1,872	12,477	55,121
5	,943	6,284	61,405						
6	,828	5,523	66,928						
7	,800	5,335	72,262						
8	,683	4,553	76,815						
9	,647	4,312	81,127						

من خلال النتائج المستخرجة من الجدول رقم (٥) نستنتج أن التباين الكلي المفسر ينقسم إلى أربعة عوامل، حيث بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الأول ٣,١٦٥ وتفسر نسبة ١٥,٦٦% من التباين الكلي، بالنسبة للعامل الثاني قيمة الجذر الكامن تساوي ٢,١٧ أي تفسر ٣٠,٠٦% من التباين الكلي، وبشكل عام استطاعت هذه العوامل الأربع أن تفسر ٥٥,١٢ %

الشكل (١): بين الرسم البياني لركام الجذور الكامنة الممثلة للعوامل المؤثرة المختلفة



من خلال البيان نستنتج أن الركام بدأ يظهر مع العوامل الأربع الأولى، أما بالنسبة لقيمة الجذر الكامن للعامل الخامس كانت أقل من الواحد، وبالتالي تم إدراج والاعتماد على العوامل الأولى في نموذج البحث ✓ مصفوفة العوامل بعد التدوير

الجدول رقم (٦): Rotation de la matrice des composantes:

	Composante			
	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع
X1				,837
X2				,741
X3				,703
X4		,757		
X5	,820			
X6	,704			
X7			,757	
X8			,697	



X9		,780		
X10		,489		
X11		,732		
X12			,679	
X13	,724			
X14			,488	
X15	,767			

يوضح الجدول رقم (٦) تشيعات العوامل حسب البيانات المدرجة وذلك بعد القيام بعملية التدوير التي تساعد في تحديد وضع منطقي للعوامل وبالتالي يصبح تفسيرها أمر سهل، تم تطبيق طريقة المكونات الأساسية *composantes principales* وطريقة *Varimax*، وكانت نتائج استخلاص أربعة عوامل وهي:

✓ العامل الأول : جودة التدريس ويضم هذا العامل المتغيرات التالية : X5 كفاءة الأساتذة من وجهة نظرك X6، الجدية في تقديم المعلومات للطلبة، X13 ملائمة وواقعية المعلومات المكتسبة، X15 طريقة إيصال المعلومات للطلاب من طرف الأساتذة

✓ العامل الثاني الذي يمثل جودة الخدمات البيداغوجيا احتوى على أربع متغيرات وهي : X4 مدى الاستجابة لشكاوى و استفسارات الطلبة، X9 تعمل الإدارة بشكل منظم ومنسق، X10 تفهم الاحتياجات المتعلقة بالطلاب، X11 تعمل الإدارة على تنظيم الامتحانات في ظروف ملائمة للطلبة

✓ العامل الثالث : جودة الخدمات المكتبية ويضم المتغيرات التالية : X7 وجود المكتبة بمكان ملائم، X8 توفر المكتبة على كتب و مراجع كافية في مختلف التخصصات، X12 سهولة الحصول على الكتب، X14 المدة الممنوحة لاستعارة الكتب كافية

✓ العامل الرابع : جودة الامكانيات المادية وضم المتغيرات X1 : تمثل تحتوي الكلية على مدرجات و قاعات ومختبرات ملائمة و X2 : تعبر عن لدى الكلية تجهيزات و معدات تتناسب مع احتياجات الطلبة، X3 : جاهزية الكلية من حيث التدفئة، الإضاءة والتكييف

٤. تحليل نتائج نموذج الانحدار

استنادا لتحليل العوامل الاستكشافية الذي توافق مع تحديد العوامل بناءا على الدراسات السابقة تم بناء النموذج الخطي المتعدد التالي :

$$SAT_{etud} = \beta_1 QMR + \beta_2 QPS + \beta_3 QOS + \beta_4 TQ$$

بناءا على مخرجات الجداول (٧)، (٨) و (٩) يمكن استخلاص النتائج التالية : لا يوجد العلاقة المتداخلة الخطية بين متغيرات النموذج حيث كانت جميع قيم *VIF* (معامل تضخم التباين) أصغر من ٢ وهذا يدل على أن النموذج لا يوجد من مشكل التداخل الخطي، يوجد ارتباط جيد بين المتغير التابع الممثل في رضا الطالب والمتغيرات المستقلة الأخرى المتمثلة في جودة الامكانيات المادية و جودة الخدمات المكتبية و البيداغوجيا و جودة التدريس، حيث قدر معامل الارتباط ب $R=0.609$ ، أما بالنسبة لمعامل التحديد فهو يساوي ٣٧١،٠٠، أي أن المتغيرات المستقلة تفسر ٣٧،١ % من التباين الحاصل في رضا الطلبة عن كليتهم وهي نسبة مقبولة، و عليه فإن النموذج جيد و مقبول، من خلال تحليل جدول تحليل التباين تبين أن قيمة فيشر $F=30.245$ ومستوى الدلالة الاحصائية $=0.000$ ، بمعنى أن $p\text{-value} < 5\%$ أي أن النموذج مقبول من



الناحية الاحصائية ،نلاحظ أن قيمة DW المحسوبة تساوي ١,٧٩٤ ،و عند n=210 و k=4 بالاستعانة بجدول القيم الاحصائية (durbin-watson) عند مستوى معنوية ٥% نلاحظ أن : قيمتي du و dl تساوي ١,٧١٥ و ٣2١,٦ على التوالي ،وعليه فان النموذج المقدر لا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي للأخطاء

الجدول رقم (٧): Récapitulatif des modèles:

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1840,865	4	460,216	30,245
	Résidus	3119,331	205	15,216	
	Total	4960,195	209		

الجدول رقم (٨): ANOVA:

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,609 ^a	,371	,359	3,90080	1,794

يوضح الجدول رقم (9) قيم معلمات المتغيرات المستقلة التي تفسر مدى مساهمة كل متغير وأثره في المتغير التابع ،ومن خلال هذه النتائج يمكن صياغة نموذج الدراسة في المعادلة التالية :

$$SAT_{\text{tstud}} = 0,152QMR + 0,435 QPS + 0,060 QOS + 0,222 TQ$$

الجدول رقم (٩): Coefficients:

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Ecart standard	Bêta			Tolérance	VIF
1 (Constante)	4,145	1,676		2,473	,014		
QMR	,297	,117	,152	2,538	,012	,852	1,174
QPS	,662	,093	,435	7,111	,000	,820	1,220
QOS	,095	,090	,060	1,057	,292	,964	1,038
TQ	,335	,086	,222	3,894	,000	,941	1,063

بينت قيم مستوى الدلالة الإحصائية sig المتعلقة بالمتغيرات المستقلة أن كل قيم جودة الإمكانيات المادية والخدمات البيداغوجيا وكفاءة أعضاء الهيئة التدريسية لها إسهام كبير و ذو دلالة إحصائية للتنبؤ برضا الطلبة عن كليتهم وتحديد درجة رضاهم ماعدا متغير جودة الخدمات المكتبية الذي يعتبر غير معنوي وهذا يفسر أن تأثيره ضئيل جدا مقارنة بالمتغيرات الأخرى

III. المناقشة والآثار

أظهرت عملية تقدير معلمات النموذج ترتيب العوامل المؤثرة على رضا الطالب كالتالي :جودة الخدمات البيداغوجيا ،كفاءة أعضاء هيئة التدريس ،جودة الإمكانيات المادية وأخيرا جودة الخدمات المكتبية ،أي يمكن استنتاج أن درجة الرضا متعلقة بشكل كبير بجودة الخدمات البيداغوجيا ،و يمكن استخلاص كذلك أن العوامل المدرجة في النموذج لا تمثل إلا نسبة ٣٧,١% من رضا الطالب ،ما يمكن تفسيره بأنه يوجد عوامل أخرى لها تأثير على رضا الطالب لم يتم إدراجها ،وتوافق هذه النتائج دراسة Vergil Voineagu, Corina(2016)

بينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات البيداغوجيا من الأمور الأساسية التي يمكن من خلالها الحكم عن درجة رضا الطالب حيث احتلت المرتبة الأولى في درجة التأثير ولذلك على الكلية الاهتمام بهذا الجانب ،وهذا يدعم الفرضية الأولى



التي تنص أن جودة الخدمات البيداغوجيا لها أثر ايجابي على رضا الطالب ،حيث توافق هذه النتيجة دراسة **Ceyhan Aldemir(2001)**

وباعتبار أن جودة الامكانيات المادية لها دور كبير في إقبال الطلبة لهذه الكلية نظرا لما تملكه من تجهيزات و معدات تتوافق مع احتياجات الطلبة فقد كان تأثيرها أكبر من تأثير جودة الخدمات المكتبية التي تؤثر سواء بشكل سلبي من خلال مواجهة صعوبات في عملية البحث أو بشكل إيجابي من خلال توافر أجهزة مطورة تساعده في مشواره العلمي ،وهذا ينفي الفرضية الثانية القائلة : يعتبر تأثير جودة الخدمات المكتبية كبير مقارنة بجودة الامكانيات المادية على رضا الطالب فيما يتعلق جامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية

احتلت كفاءة أعضاء هيئة التدريس المرتبة الثانية في تفسير درجة رضا الطالب فهي تساهم بشكل كبير في رفع مرد ودية الكلية وذلك من خلال تحسين المستوى التعليمي لطلابها ،وهذا يؤكد صحة الفرضية الثالثة القائلة : رضا طلبة جامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية بشكل كبير بجودة التدريس،وهذه النتائج تختلف مع دراسة **Nor Abdulle**

Afrah(2016) ودراسة Babar Zaheer Butt(2010)

بلغ معامل جودة الامكانيات المادية قيمة ٠,١٥٢ وهو ذو دلالة احصائية عند مستوى ٥% ،وعليه يمكن القول أن متغير جودة الامكانيات المادية يؤثر في درجة الرضا لدى الطالب وهذا ينفي الفرضية الرابعة القائلة :لا يرتبط رضا الطالب بمدى جودة الامكانيات المادية فيما يتعلق جامعة تلمسان -كلية العلوم الاقتصادية ،وبالتالي يتطلب على الجامعة الاهتمام بهذا الجانب باعتباره عامل يعكس صورتها من جهة و يؤثر على الطلبة من جهة أخرى.

باعتبار أن المشاكل التي يعيشها الطلبة في تخصصات فرع العلوم الاقتصادية (ليسانس وماستر) الممثلة لعينة الدراسة شأنها شأن جميع المشاكل الموجودة في التخصصات الأخرى لجامعات الوطن ،يمكن القول أنه يمكن تعميم النتائج المتوصل اليها على المجتمع بشكل خاص و على كل الجامعة في التراب الوطني بشكل عام.

المراجع :

1. Abbasi Muhammad Nauman, a. (2011). [PDF] A study on student satisfaction in Pakistani universities: The case of Bahauddin Zakariya University, Pakistan. *Asian Social Science* .
2. Aldemir Ceyhan, G. Y. (2004). Student Satisfaction in Higher Education: a Turkish Case. *Higher Education Management and Policy* .
3. Baykal Ulku, a. (2005). Determining student satisfaction in a nursing college. *ELSEVIER* .
4. Butt Babar Zaheer, R. K. (2010). A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia Social and Behavioral Sciences(Elsevier)* .
5. DeShields Jr Oscar W, K. A. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. *The Emerald International Journal of Educational Management* .
6. Dhaqane Mahad Khalif, A. N. (2016). Satisfaction of Students and Academic Performance in Benadir University. *Journal of Education and Practice* .
7. Mezouar Mohammed Amine. (2012). La fidelisation de la clientele dans les assurances. *mémoire présente en vue de l'obtention du magister en sciences de gestion* . université Abou bekr belkaid tlemcen, algeria.
8. VOINEAGU Vergil, a. (2017). RESEARCH REGARDING THE CORRELATIONS AMONG FACTORS INFLUENCING THE SATISFACTION OF STUDENTS IN AN UNIVERSITY. *Economic Computation & Economic Cybernetics Studies & Research* .
9. Wilkins Stephen, B. M. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational* .

١٠. الطائي حميد ا. ب. (2009). تسويق الخدمات مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.



١١. الطائي يوسف حجيم سلطان، ا. ه. (2009). *إدارة علاقات الزبون، الطبعة الأولى*. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
١٢. العجارمة تيسير. (2004). *التسويق المصرفي*. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر و التوزيع.
١٣. العرموطي أيمن مصطفى مدثر حسن عز الدين. (٢٠١٦). *درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي- فرع العين. دراسات، العلوم التربوية*.
١٤. القضاة محمد أمين حامد عبد الله موسى الخليفات عبد الفتاح صالح. (٢٠١٣). *درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم. المنارة للبحوث و الدراسات*.
١٥. سليم إبراهيم الحسني. (٢٠٠٩). *مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري و الأكاديمي لكليتهم. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*.
١٦. طرابلسية شيراز محمد. (2015). *إدارة جودة الخدمات التعليمية و البحثية في مؤسسات التعليم العالي، الطبعة الأولى*. دار الاعصار العلمي للنشر و التوزيع.
١٧. قسوم صابرة. (٢٠١٧). *أثر التمكين الإداري على جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية جامعة محمد خيضر-بسكرة. مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، فرع: تسيير المنظمات*. جامعة بسكرة، الجزائر.