

تقييم تأثير جودة خدمة التعليم العالي على ولاء طلبة الدكتوراه باستخدام مقياس HedPERF في جامعة الطارف

عبيدات سارة¹ (*)، العابد برينيس شريفة²

¹دكتوراه، أستاذ محاضر أ، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، مخبر التنمية المحلية المستدامة، الزراعة والتنمية الريفية
والسياحة الإيكولوجية (، الجزائر)

✉ abidat-sarra@univ-eltarf.dz

رابط ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-0263-937X>

²دكتوراه، أستاذ محاضر أ، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، مخبر التنمية المحلية المستدامة، الزراعة والتنمية الريفية
والسياحة الإيكولوجية (، الجزائر)

✉ labeled-b-cherifa@univ-eltarf.dz

رابط ORCID: <http://orcid.org/0009-0002-7709-9398>

تاريخ النشر: 2026-06-05

تاريخ القبول: 2026-04-04

تاريخ الاستلام: 2025-07-21

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير جودة خدمة التعليم العالي على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف، ولتحقيق ذلك تم استخدام مقياس جودة أداء التعليم العالي (HedPERF) الذي يتضمن خمسة أبعاد: (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، سهولة الوصول والبرامج). كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتوزيع الإستبيان بأسلوب الحصر الشامل، وإختبار الفرضيات تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والأساليب الإحصائية الملائمة .

توصلت الدراسة إلى أنّ هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي بكافة أبعاده على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف، وعليه توصي بالدراسة بضرورة دعم إستراتيجية جودة التعليم العالي من خلال بناء علاقات قوية مع طلبة الدكتوراه وذلك بالتركيز على تقديم خدمات متميزة تساهم في توفير بيئة تكوينية محفزة وتلبي إحتياجاتهم في ظلّ التطورات الراهنة.

الكلمات المفتاحية: جودة خدمة التعليم العالي؛ ولاء الطلبة؛ مقياس جودة أداء التعليم العالي؛ جامعة الطارف.

تصنيف JEL : I129؛ M10



Evaluation the effect of the service quality of higher education on the doctoral students loyalty using HedPERF measurement scale at University of El-Tarf

1st Abidat Sarra ^{1(*)}, 2nd Labeled brinis Cherifa ²


¹Doctorat, Lecturer professorA, Chadli Bendjedid University El Tarf, Laboratory of Sustainable Local Development, Agriculture, Rural Development, and Ecotourism, (Algeria)

✉ abidat-sarra@univ-eltarf.dz

ORCID(recommended)  <http://orcid.org/0009-0002-0263-937X>

²Doctorat, Lecturer professorA, Chadli Bendjedid University El Tarf, Laboratory of Sustainable Local Development, Agriculture, Rural Development, and Ecotourism, (Algeria)

✉ labeled-b-cherifa@univ-eltarf.dz

ORCID(recommended)  <http://orcid.org/0009-0002-7709-9398>

Received: 21/7/2025

Accepted: 4/4/2026

Published: 5/6/2026

Abstract:

The purpose of this study was to evaluate the effect of service quality of higher education on the doctoral students loyalty at the University of El Tarf. The research used HEDPERF measurement scale. There were five dimensions: Non-academic aspects, Academic aspects, Reputation, Access and Program.) . The descriptive analytical was used, and questionnaire was survey using the comprehensive enumeration method. To test the hypotheses, the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) and appropriate statistical methods were used.

The result indicated a positive influence of the service quality of higher educations in all its dimensions on the doctoral students loyalty at the University of El Tarf. Finally, the study recommends the need to support the higher education quality strategy by building strong relationships with doctoral students, focusing on providing distinguished services that contribute to providing a stimulating educational environment and meet their needs in light of current developments.

Keywords: Service quality of higher education, Loyalty students, HedPERF measurement scale, University of El Tarf

JEL Classification Codes : I129 ; M10



1. مقدمة:

في ظلّ التطورات العالمية المتسارعة والمتلاحقة في جميع المجالات من إنفتاح عالمي، تنامي دور الاقتصاد المعرفي، التكنولوجيا الرقمية، وتعاضم دور البحث العلمي في وضع السياسات وصنع القرار، إزدادت الحاجة إلى تحسين جودة الخدمات التعليمية وأصبح لزاما على مؤسسات التعليم العالي مواكبة هذه التغيرات والتحولات وإعادة النظر في أنظمتها التقليدية وتطوير مناهجها وتبني تقنيات تعليمية حديثة ومرنة تواكب الواقع المتغير وتلبي إحتياجات وتطلعات الأجيال الجديدة خاصة في أطوار متقدمة مثل طور الدكتوراه من ناحية، وإعداد خريجين يمتلكون مهارات مميزة وقادرين على التكيف مع سوق عمل دائم التغير من ناحية أخرى.

الطلبة هم أهم مخرجات التعليم العالي خاصة طلبة الدراسات العليا طور الدكتوراه الذين يمثلون القاعدة الأساسية لإنتاج المعرفة والبحث العلمي المتين، والجامعات تسعى إلى ترقية خدماتها التعليمية حتى تصل إلى التميز وتطوير جودة الطلبة، وبناء علاقة مستدامة بين الطالب والجامعة وهو ما يعرف بولاء الطالب، وذلك من خلال تبني إستراتيجيات داعمة تعتمد على جودة الإشراف الأكاديمي والتركيز على كافة عناصر البيئة التعليمية الأكاديمية والإدارية والخدمات الطلابية والدعم النفسي والتقني. وبذلك أصبحت جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة عاملا هاما في جذبهم والاحتفاظ بهم، وتعزيز ولائهم للمؤسسة التعليمية وهذا الولاء لا يتحقق إلا عندما يشعر طالب الدكتوراه أن الخدمات التعليمية ذات جودة عالية وتلبي إحتياجاته الفعلية، نظرا لأن هذه الفئة من الطلبة تمثل ركيزة أساسية في تطوير منظومة التعليم العالي والبحث العلمي في الواقع المعرفي الراهن. وتعد جامعة الطرف من الجامعات التي يتشكل منها قطاع التعليم العالي في الجزائر والتي تسعى جاهدة نحو توفير خدمات ذات جودة لطلبة الدكتوراه لتحقيق رضاهم الذي يعد القاعدة الأساسية لولائهم.

■ إشكالية الدراسة:

تدور إشكالية الدراسة حول السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير أبعاد جودة خدمة التعليم العالي على ولاء طلبة الدكتوراه بإستخدام مقياس HedPERF في جامعة الطرف؟

للإجابة على إشكالية الدراسة تم تجزئة السؤال الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية:

* ما هو مستوى جودة خدمات التعليم العالي المدركة من طرف طلبة الدكتوراه في جامعة الطرف بإستخدام

مقياس PERFdeH؟ وما هو مستوى ولائهم في الجامعة محل الدراسة؟

* هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الجوانب غير الأكاديمية على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة

الطرف؟

* هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الجوانب الأكاديمية على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة

الطرف؟

- * هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء السمعة على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف ؟
- * هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء سهولة الوصول على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف؟
- * هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الجوانب غير الأكاديمية على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف ؟

* هل هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء البرنامج على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف ؟

■ فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة تمت صياغة الفرضيات كالتالي:

الفرضية الرئيسية: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة التعليم العالي على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف

الفرضية الفرعية 01: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الجوانب غير الأكاديمية على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف.

الفرضية الفرعية 02: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء الجوانب الأكاديمية على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف .

الفرضية الفرعية 03 : هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء السمعة على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف.

الفرضية الفرعية 04: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء سهولة الوصول على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف .

الفرضية الفرعية 05: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء البرنامج على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف.

■ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق مايلي:

* التعرف على مستوى إدراك جودة خدمة التعليم العالي من طرف طلبة دكتوراه جامعة الطارف بإستخدام نموذج أداء التعليم العالي HedPERF؛

* التعرف على مستوى ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف؛

* محاولة لإبراز أثر أبعاد جودة خدمة التعليم العالي (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، سهولة الوصول، البرامج) على ولاء طلبة جامعة الطارف، وتحديد البعد الأكثر تأثيرا .

■ أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في كونها محاولة لتسليط الضوء حول موضوع بالغ الأهمية بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي. والمتمثل في تقييم تأثير جودة خدمة التعليم العالي على ولاء طلبة الدكتوراه وذلك بإستخدام نموذج أداء التعليم HedPERF، كما تم التطرق إلى تحليل واقع جودة الخدمة المدركة من طرف طلبة الدكتوراه بجامعة الطارف ومساهمة ذلك الواقع على ولائهم وبالتالي تحديد أهم الآليات والإستراتيجيات التي يمكن أن

تساهم في تحسين وتطوير أبعاد جودة خدمات التعليم العالي بما يؤدي إلى الإستثمار الفعال في الطلبة وتحويلهم إلى رأس مال بشري .

■ منهج الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة وإختبار فرضياتها تم إستخدام أسلوب الوصفي التحليلي الذي يدخل في إطار منهج المسح الميداني وذلك بهدف تحليل وتفسير تأثير جودة خدمة التعليم العالي على ولاء طلبة دكتوراه جامعة الطارف بإستخدام نموذج أداء التعليم العالي HedPERF.

■ حدود الدراسة:

* الحدود الزمنية: الفترة الممتدة من بداية شهر نوفمبر 2024 إلى غاية شهر جوان 2025؛

* الحدود المكانية: جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف،

* الحدود البشرية: طلبة الدكتوراه دفعة 2022 - 2023 والبالغ عددهم 101 طالب.

■ الدراسات السابقة:

* دراسة زايد ناجي ناصر شاوش (2024)، دور جودة الخدمة التعليمية وفقا لمقياس HedPERF في رضا طلبة برامج الدراسات العليا في جامعة سبأ، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي ، عدد 59، 103-134.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور أبعاد جودة الخدمات التعليمية حسب مقياس Hedperf في رضا طلبة الدراسات العليا بجامعة سبأ، وإستخدام منهج الوصفي التحليلي توصلت الدراسة إلى وجود اثر جزئي لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة، وعليه توصي بضرورة الإعتماد على الطلبة كمؤشرا مهما لجودة الأداء.

*دراسة شعور أسماء وبن سيرود فاطيمة الزهراء (2022)، تقييم جودة خدمة التعليم العالي بإستخدام نموذج أداء التعليم العالي HedPERF دراسة ميدانية على طلبة جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، مجلة شعاع للدراسات الإقتصادية، المجلد 6، العدد 2، 133-150.

هدفت الدراسة إلى إبراز جودة خدمات التعليم العالي المدركة من طرف الطلبة حيث تم توزيع إستبيان على عينة تتكون من 205 طالبا، وإستخدام التحليل العاملي الإستكشافي والتحليل العاملي التوكيدي توصلت الدراسة إلى أنّ تقييم الطلبة لجودة الخدمات كان متوسطا.

*Hardi Mulyono , Arief Hadian , Nelvitia Purba , Rudy Pramono (2020) : Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education, Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 7 N° 10, 929-938

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة خدمات التعليم العالي على رضا وولاء طلاب الجامعة الإسلامية نوسانتارا باندونسيا، وإستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية أظهرت النتائج أنّ رضا الطلاب يتوسط بشكل كبير العلاقة بين الولاء وأبعاد جودة خدمة التعليم العالي المتمثلة في الجانب غير الأكاديمي، الجانب الأكاديمي، السمعة وسهولة الوصول، في حين لم يكن لرضا الطلاب أهمية كبيرة في

التأثير على العلاقة بين بعد البرامج وولاء الطلبة. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة المحاضرين لتطوير قدرات الطلاب الأكاديمية ومهارات الاتصال.

***Yuli Purwanto, Irwan Noor , Andriani Kusumawati (2020), Service Quality Measurement through Higher Education Performance (HEDPERF) The Case of an Indonesian Public University, Wacana– Vol. 23, N° 1,10-16.**

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أداء جودة الخدمة من وجهة نظر طلاب جامعة إندونيسيا العامة باستخدام مقياس أداء التعليم العالي HedPERF الذي يتضمن أبعاد هيكلية وهي: الجانب غير الأكاديمي، الجانب الأكاديمي، السمعة، الوصول، قضايا البرامج، والفهم. وبالاعتماد على الأساليب الكمية والمنهج الوصفي أظهرت النتائج أنّ للجانب الأكاديمي الأولوية لتحسين جودة الخدمة، والفهم الأولوية الثانوية لتحسين جودة الخدمة، بينما الجانب غير الأكاديمي يحقق جودة خدمة تتجاوز توقعات الطلاب. وعليه تقترح الدراسة ضرورة الإهتمام بكفاءات المحاضرين (الكفاءة التربوية، الكفاءة المهنية، الكفاءة الاجتماعية، والكفاءة الشخصية) .

***Stephen Banahene, Jerry Jay Kraa, Philipine Aseye Kasu(2018), Impact of Hedperf on Students'Satisfaction and Academic Performance in Ghanaian Universities; Mediating Role of Attitude towards Learning, Open Journal of Social Sciences, N° 6, 96-119.**

هدفت الدراسة إلى قياس تأثير HedPERF فيرضا الطلاب والأداء الأكاديمي في الجامعات الخاصة الغانية، مع أخذ بعين الاعتبار موقف الطلاب تجاه التعلّم وسيطا. أجريت الدراسة على 600 طالب تم اختيارهم من 6 جامعات خاصة في غانا، وباستخدام نموذج المعادلات الهيكلية توصلت الدراسة إلى أنّ HedPERF لها علاقات إيجابية وذات دلالة إحصائية مع رضا الطلاب وموقفهم تجاه التعلّم والأداء الأكاديمي. كما أنّ للموقف تجاه التعلّم علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية مع رضا الطلاب والأداء الأكاديمي. وفيما يتعلق بتأثير الوساطة فإنّ الموقف تجاه التعلّم يتوسط جزئياً بين HedPERF من ناحية، ورضا الطلاب والأداء الأكاديمي من ناحية أخرى.

2. الإطار النظري للدراسة :

يرى (Parusurman et al;1985) أنّ جودة الخدمة هي مفهوم متعدد الأبعاد يعكس الفرق بين توقعات العملاء من الخدمة المقدمة والخدمة المدركة. (Oudmine, Ajerame, & Abouddrar, 2023, p. 414). حيث يعتبر (Saravanan and Rao,2007) آراء العملاء حول هذا المفهوم أولوية للمؤسسات الخدماتية تمنحهم فرصة لوضع خطط فعالة لتحقيق ولائهم، وفي سياق التعليم العالي تتزايد أهمية جودة الخدمة في التأثير على نجاح الطلاب. (Tri, Tran, & Nguyen, 2021, pp. 102-103) فالجودة في التعليم العالي مفهوم معقد لا يوجد تعريف موحد ومتفق عليه، ونتيجة لذلك لا يوجد إجماع حتى الآن بشأن أفضل طريقة لتحديد وقياس جودة الخدمة لأنّ أصحاب المصلحة في التعليم العالي (الطلاب، الهيئات المهنية، الحكومة...) لديهم وجهة نظر معينة حول الجودة وفقاً لإحتياجاتهم الخاصة، وتعرف جودة الخدمة في التعليم العالي حسب (Oneill and Palmer ; 2004) بأنّها الفرق بين الخدمة المتوقعة من

طرف الطلبة والخدمة المدركة من طرفهم. (Roediger, Gruber, & Szmigin, 2007, p. 950) كما أشار (Quinn et al; 2009) إلى أنّ جودة الخدمة في التعليم العالي تتمثل في تقديم الخدمات التعليمية والإدارية الداعمة، إذ يؤكد Trivellas و Dargendou سنة 2009 على أنّ تعزيز جودة الخدمة التعليمية

يتحقق إذا تميزت الخدمات المقدمة بالوضوح، الدقة والموثوقية المستدامة في حين يعرف Govender وزميله Ramroop سنة 2012 جودة الخدمة التعليمية على أنها توفير البيئة الداعمة للعملاء الداخليين لفهم أدوارهم في تقديم الخدمة والتحسين من صورتها. (Mang'uny & Govender, 2017, p. 300) ويمكن الإستنتاج أنّ جودة خدمة التعليم العالي تمثل فلسفة إدارية ومنهج يقوم على وضع إستراتيجية هدفها تحويل مؤسسات التعليم العالي إلى مؤسسات رائدة في مجالها من خلال تلبية إنتظارات الطلبة وتحسين أداء الجامعة من الناحية البيداغوجية، الإدارية، العلمية والبحثية وبالتالي ضمان قدرات تنافسية على كافة المستويات. ولا يختلف الباحثين والمفكرين في هذا المجال من حيث أهميته حيث يرون أن تطبيق جودة الخدمة التعليمية يساهم في سد إحتياجات سوق العمل من الموارد البشرية بالمواصفات المطلوبة وتلبية إحتياجات الطلبة المتخرجين للحصول على فرص العمل؛ تدعيم كفاءة أداء الموظفين للإلتزام بالمتطلبات التي تفرضها جودة الخدمات في التعليم العالي، كما تحقق التعاون والتفاعل بين رئاسة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين بهدف تلبية توقعات الطلبة بما يؤدي إلى إكتساب سمعة طيبة في إطار صياغة إستراتيجية واضحة تتضمن رؤية ورسالة لدعم تطور مؤسسات التعليم العالي. (أسماء و بن سيرود، 2022، صفحة 138) وفي هذا السياق إقترح Firdaus سنة 2006 نموذج Hedperf (Higher Education performance) وهو مقياس يركز على الأداء هدفه تحديد المحددات الحقيقية لجودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، وخلال تطوير هذا النموذج قام Firdaus بإجراء مسحا في ست مؤسسات التعلم العالي في جميع أنحاء ماليزيا وجمع 409 إستبيان كاملا. وتم إختبار تجريبيا الأداة المقترحة للتحقق من موثوقيتها وصلاحيتها بإستخدام التحليل الإستكشافي والتوكيدي، كما تم إجراء دراسات أخرى لاحقة إنتهت بتعديل نموذج HedPERF وأصبح مقياس معدل يتكون من 05 عوامل مناسبة لقياس جودة خدمة التعليم العالي حيث أدى إلى تقديرات أكثر موثوقية وصلاحية، وتباين مفسر (ASSOULI & BENDJIMA, 2024, pp. 449-450). ولقد أشار بعض الباحثين إلى أنّ مقياس HedPERF هو المقياس الأكثر تطورا لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي ومنذ عام 2014 إستخدمه بعض الباحثين لكنهم مازالوا قليلين مقارنة بمن إستخدموا مقياس

SERVQUAL وSERVPERF (Stephen, Jay Kraa, & Aseye Kasu, 2018, p. 99).

يتضمن نموذج HedPERF الأبعاد التالية:

* الجانب غير الأكاديمي: يتعلق بالخدمات التي يقدمها الموظفين غير الأكاديميين؛

* الجانب الأكاديمي: يتعلق بالخدمات التي يقدمها الأكاديميين؛

* السمعة: تتعلق بالصورة المهنية لمؤسسات التعليم العالي؛

*سهولة الوصول: تتعلق بالقدرة على الوصول، وسهولة الإتصال لفهم الإحتياجات الخاصة بالطلبة؛

*البرامج: تقديم برامج أكاديمية متخصصة واسعة النطاق وهياكل ومناهج مرنة. (Purwanto, Irwan, & Kusumawati, 2020, p. 11)

إنّ جودة الخدمة في التعليم العالي تؤثر على ولاء الطلبة ونواياهم السلوكية من خلال جودة مكونات الجامعة التي تعتبر في غاية الأهمية لنجاحهما الأكاديمي ومستقبلهم، فحسب (Sultan et Wong, 2019) تدلّ جودة الخدمات الممتازة على الجودة المرتفعة للتعليم، تصميم المناهج، السمعة، الصورة الإيجابية، المكانة وتوظيف خريجي الجامعات حيث هذه العوامل بدورها ستؤثر مستقبلا على الأداء المهني للطلبة وقابلية توظيف حاملي الشهادات للمتخرجين. (Oudmine, Ajerame, & Abouddrar, 2023, pp. 417-418). كما أشار Zeithan et al سنة 1996 أنّ الإدراك الجيد لجودة الخدمة التعليمية يؤثر على سلوك الطلاب وبالتالي يرى Henning-Thurau et al سنة 2001 أنّ جودة التدريس وعاطفة الطلاب تجاه إلتزامهم بالمؤسسة يزيد من ولاءهم. (Chandra, Martha, Chandra, & Priyono, 2018, p. 113) فالولاء الأكاديمي الذي يتجاوز الرضا المؤقت يشير إلى إرتباط طويل الأمد بالمؤسسة التعليمية، ويعدمؤشرا هاما على جودة الخدمات التعليمية ومدى فاعلية المؤسسة في تلبية احتياجات وتوقعات طلابها، ويعرف الولاء حسب (Oliver; 1999) على أنّهُ إلتزام عميق بإعادة شراء أو إعادة التعامل للحصول على منتج أو الخدمة المفضلة بشكل مستمر في المستقبل، مما يؤدي إلى عمليات شراء متكررة من نفس العلامة التجارية أو مجموعة العلامات التجارية نفسها. (Rai & Medha, 2012, p. 51) أما ولاء الطلبة في سياق التعليم العالي يتضمن سلوكيات مثل الترويج الإيجابي للجامعة، والتوصية بها للآخرين واختيار المؤسسة نفسها مرة أخرى في المستقبل، وفوائد ولاء الطلبة للمؤسسات التعليمية لا تقتصر على الفترة التي يقضيها الطالب في الجامعة فحسب، بل تصل ذروتها بعد تخرجه (Dado & al, 2012, p. 207) في حين يعرف Duffy في سنة 2003 ولاء الطالب باستعداده للحفاظ على العلاقة مع الجامعة ومواصلة إستخدام خدماتها. (Qasem & Bahafi, 2024, p. 76).

3. منهجية الدراسة:

3.1 متغيرات ونموذج الدراسة:

بناء على الدراسات والأدبيات المرتبطة بموضوع الدراسة تضمنت الدراسة متغيرين رئيسيين، متغير مستقل يتمثل في جودة خدمة التعليم العالي حسب مقياس HedPERF إذ يتفرع إلى المتغيرات المستقلة الفرعية التالية: (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، سهولة الوصول، البرنامج) ومتغير تابع يتمثل في ولاء الطلبة ، وبالتالي تم إقتراح النموذج كما هو موضح في الشكل رقم 01

الشكل 01: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد علىمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

2.3 مصادر جمع البيانات:

لجمع البيانات تم الإعتماد على المصادر الثانوية التي تمثلت في الإطلاع على الدراسات العلمية، المنشورات في المجالات العلمية المحكمة والمكتبات الرقمية حيث تم من خلالها تكوين الإطار العام للدراسة (المشكلة، الأسئلة الفرعية، الفرضيات، نموذج الدراسة) وبناء الإطار النظري. وكذلك المصادر الأولية حيثتم جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة التي تم تصميمها بالإعتماد على الدراسات السابقة وبما يتناسب مع الأهداف .

3.3 مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الدكتوراه دفعة 2022- 2023 والبالغ عددهم 101 طالب، وهي الدفعة الأولى التي يطبق عليها القرار 419 الصادر في 24 ديسمبر 2022 والذي يتعلق بتحديد المقاييس الأفقية لتدعيم التكوين في الطور الثالث في مؤسسات التعليم العالي بهدف تحسين جودة التكوين .وقدمت إعتماد أسلوب الحصر الشامل من خلال توزيع الإستمارات إلكترونيا على جميع أفراد المجتمع . وبلغ عدد الإستمارات المستلمة 41 أي بنسبة إستجابة 40.59%.

4.3 تصميم أداة الدراسة :

إعتمدت الباحثتان في تصميم الإستبيان على النموذج HedPERF الذي قدمه (Firdaus ;2006)، وتم التركيز في إعداد عبارات المتغير المستقل والمتغير التابع على دراسة :

«Hardi Mulyono et al, 2020, Effect of service quality toward student satisfaction and loyalty in higher education, Journal of Asian Finance Economics and Business, Vol7,N10, 929-938.»

مع إضافة بعض التعديلات التي تتناسب وأساليب تكوين طلبة الدكتوراه في الجامعات الجزائرية .

تتضمن الإستبانة 35 فقرة موزعة على محورين كالتالي :

* **المحور الأول :** يتضمن الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل (جودة خدمة التعليم العالي وفقا لمقياس HedPERF) ويقاس بـ 30 فقرة موزعة على خمسة أبعاد (الجوانب غير الأكاديمية، الجوانب الأكاديمية، السمعة، سهولة الوصول، البرنامج)،

* **المحور الثاني:** يتضمن 05 فقرات خاصة بالمتغير التابع (ولاء الطلبة).

ولقد تم إعداد الإستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي الموضح

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

وبناء على ذلك سيتم التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية على النحو الآتي:

1.79-1.00	2.59-1.80	3.39- 2.60	4.19-3.40	5.00- 4 .20
منخفض جدا	منخفض	متوسط	عال	عال جدا

● إختبار ثبات الإستبيان:

لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة أي الدرجة التي يحقق فيها الإستبيان نفس النتائج في حال تكرار الإختبار، تم إستخدام إختبار ألفا كرونباخ **Alpha Cronbach** لقياس مدى تناسق عبارات الإستبيان وإنسجامها ، حيث يعتبر المعامل مقبولا إحصائيا إذا كانت نسبته 70%. والجدول رقم 01 يوضح نتائج **Alpha's Cronbach**.

الجدول 01: نتائج اختبار **Alpha Cronbach** لأداة الدراسة

متغيرات الدراسة	رقم الفقرة في الإستبانة	ألفا كرونباخ
جودة الخدمة التعليمية	30-01	0.962
الجوانب غير الأكاديمية	09-01	0.948
الجوانب الأكاديمية	16-10	0.956
السمعة	21-17	0.746
سهولة التواصل	25-22	0.831
البرنامج	30-26	0.832
ولاء الطلبة	35-31	0.832
معامل ألفا كرونباخ الكلي	35-01	0.964

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22 .

يشير الجدول 01 إلى أنّ معاملات الثبات لجميع فقرات الإستبان ومتغيرات الدراسة مرتفعة تتراوح بين 0.746 و0.964 ، وهي نسب ثبات عالية مقارنة بالحد الأدنى المقبول، وصالحة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

● إختبار التوزيع الطبيعي :

تم إحتساب معامل الإلتواء والتقلطح للتأكد من أنّ البيانات موزعة طبيعياً، حيث قيمة معامل الإلتواء في حالة التوزيع الطبيعي تتراوح بين $1+1$ و -1 ، أما قيمة معامل التقلطح في حالة التوزيع الطبيعي تتراوح بين $3+$ و -3 . والنتائج موضحة في الجدول رقم 02

الجدول 02: نتائج إختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	SKEWNES	Kurtosis
جودة الخدمة التعليمية	-0.549	0.356
الجوانب غير الأكاديمية	-0.488	-0.965
الجوانب الأكاديمية	-0.906	0.326
السمعة	-0.437	0,348
سهولة الوصول	-0.255	-0.595
البرنامج	-0.215	0.115
ولاء الطلبة	-0.885	0.491

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22.

يوضح الجدول 02 أنّ قيم معامل الإلتواء و قيم معامل التقلطح محصورة في المجال الذي يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

● صدق الإتساق الداخلي لمحاور الإستبيان مع الإستبيان ككل :

جدول رقم 03 : صدق الإتساق الداخلي لأداة الدراسة

محاور الإستبيان	معامل الارتباط	sig	النتيجة
جودة الخدمة التعليمية	0.993**	0.000	دال إحصائياً
ولاء الطلبة	0.775**	0.000	دال إحصائياً

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss-22

تبين نتائج الجدول 03 أنّ معاملات الارتباط بين كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لجميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha=0.01$ ، وعليه فإنّ محاور أداة الدراسة متسقة داخليا وصادقة .

3.5 أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة:

للإجابة على الإشكالية وإختبار الفرضيات تم إستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتم إستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

* أساليب الإحصاء الوصفي : لمعرفة إتجاهات الطلبة نحو فقرات الإستبيان؛

* أساليب الإحصاء الإستدلالي : لمعرفة ثبات أداة الدراسة، صدق الإتساق الداخلي ، لإختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة وإختبار الفرضيات.

4. تحليل النتائج:

1.4 تحليل مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة التعليمية في جامعة الطارف من وجهة نظر طلبة

الدكتوراه

جدول رقم (04): مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة التعليمية في جامعة الطارف من وجهة نظر طلبة الدكتوراه

مستوى التطبيق	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البعد
عال	0.78	3.88	الجوانب غير الأكاديمية
عال	0.81	4.15	الجوانب الأكاديمية
متوسط	0.76	3.05	السمعة
عال	0.90	3.47	سهولة الوصول
عال	0.82	3.66	البرنامج
عال	0.70	3.71	جودة الخدمة التعليمية

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج SPSS-22.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى أنّ مستوى إهتمام جامعة الشاذلي بن جديد الطارف بتطبيق جودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة الدكتوراه المبحوثين عال بمتوسط حسابي قيمته 3.71 وبانحراف معياري 0.70، حيث يرى المبحوثون أنّ الجامعة محل الدراسة تركز بالدرجة الأولى على الجوانب الأكاديمية بمتوسط حسابي 4.15 ومدلوله حسب سلم ليكرت عال وبانحراف معياري 0.81، إذ يتوفر أساتذة ذوي معارف متنوعة ومهارات متخصصة في المقاييس التي تدرس خلال فترة التكوين، كما يهتم الأساتذة بطلبة الدكتوراه ويتعاملون معهم بكل إحترام حيث يستجيبون لمطالبهم بتوفير الوقت الكافي لتقديم النصائح وحل مشكلاتهم ومتابعة مدى تقدمهم وتطورهم في أعمالهم. ويليهما تركز الجامعة محل الدراسة حسب وجهة نظر المبحوثين على الجوانب غير الأكاديمية بمستوى عال قيمته 3.88 وبانحراف معياري 0.78 حيث يمكن تفسير ذلك بأنّ الجامعة تقدم الخدمات الضرورية في الوقت المناسب مما يشعر الطلبة بالإرتياح والثقة، فالموظفون يهتمون بتقديم يد المساعدة للطلبة عند إحتياجهم لذلك ويتفاعلون مع إستفساراتهم بسرعة وكفاءة، كما يحافظون على سرّية المعلومات الخاصة بالطلبة، وهذا ما يدلّ على التواصل الفعال والجيد بين الموظفين والطلبة في إنجاز الإجراءات الإدارية في حين تطبيق بعد البرامج جاء في المرتبة الثالثة بمستوى عال أي بمتوسط حسابي قدره 3.66 وبانحراف معياري 0.82، وهذا ما يفسّر بتنوع التخصصات وتدرّيس مقاييس نظرية وتطبيقية، كما تولي برامج الجامعة إهتماما بتنظيم ملتقيات دولية ووطنية، وأيضا عقد دورات وورشات تكوينية تتواءم و مواضيع الأطروحة مما يساعد الطلبة على إنجازها، بينما يرى المبحوثون أنّ مستوى تطبيق بعد سهولة الوصول في الجامعة محل الدراسة عال بمتوسط حسابي قيمته 3.47 وبانحراف معياري 0.70 إذ يمكنهم الحصول على المعلومات الكافية عن الكليات والجامعة من خلال الموقع الإلكتروني، ويمكنهم التواصل مع الإداريين عبر وسائل إتصال مختلفة كالهاتف والبريد الإلكتروني، كما تتوفر لوحات إرشادية تسهل على الطلبة الوصول إلى المرافق. وفي المرتبة الأخيرة تحصل بعد السمعة في الجامعة محل الدراسة من وجهة نظر الطلبة

المبجوثين على مستوى تطبيق متوسط بمتوسط حسابي قيمته 3.05 وإنحراف معياري 0.76 حيث أشارت النتائج إلى أنّ الجامعة تتمتع بسمعة إيجابية لكن هناك إهتمام متوسط بتوفير المرافق الأكاديمية الضرورية للتكوين ، وبتقديم الخدمات الصحية، وكذلك إعجابهم بتصميم الجامعة من ناحية الموقع والمظهر كان بدرجة متوسطة. و تراوحت قيم الإنحراف المعياري بين 0.70 و 0.90 وهي قيم قريبة من الصفر مما يدلّ على إنخفاض التشتت وتقارب وجهات النظر.

2.4 تحليل مستوى تحقيق الولاء لدى طلبة الدكتوراه بجامعة الطارف :

جدول (05): مستوى تحقيق الولاء لدى طلبة الدكتوراه بجامعة الطارف

المتغير التابع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق
ولاء الطلبة	4.18	0.77	عال

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج SPSS-22.

يوضح الجدول 05 أنّ مستوى ولاء طلبة الدكتوراه المبجوثين مرتفع بلغ متوسط حسابه 4.18

حيث يشعرون بالرضا لمواصلتهم الطور الثالث بالجامعة محل الدراسة، كما يقدمون للاخرين المعلومات الضرورية حول جامعة الطارف ويمدحونها لتحفيزهم للتسجيل فيها ومواصلة الدراسة ، كما عبروا على رغبتهم العالية في التوظيف فيها بعد المناقشة والحصول على شهادة الدكتوراه. كما بلغ الإنحراف المعياري 0.77 مما يفسر بإنخفاض التشتت وارتفاع تجانس الأفراد المبجوثين وإتفاقهم حول قيم المتوسط الحسابي.

3.4 العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة:

جدول 06: نتائج إختبار معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

ولاء الطلبة	معاملات الارتباط R	Sig	نوع العلاقة
الجوانب غير الأكاديمية	0.533**	0.000	علاقة ارتباط طردية متوسطة
الجوانب الأكاديمية	0.693**	0.000	علاقة ارتباط طردية قوية
السمعة	0.498**	0.001	علاقة ارتباط طردية متوسطة
سهولة الوصول	0.628**	0.000	علاقة ارتباط طردية قوية
البرامج	0.602**	0.000	علاقة ارتباط طردية قوية
جودة الخدمة التعليمية	0.697**	0.000	علاقة ارتباط طردية قوية

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج SPSS-22.

تشير نتائج الجدول إلى وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة

التعليمية وولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، وذلك بمعامل ارتباط قيمته 0.697 عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ وهذا ما يفسر بأنه كلّ زيادة في جودة الخدمة التعليمية سيؤدي إلى زيادة إيجابية وقوية في ولاء طلبة الدكتوراه، كما توضح النتائج أنّ هناك علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتمثلة في الجوانب الأكاديمية، سهولة الإتصال والبرامج

بمعاملات إرتباط 0.602، 0.693، 0.628 على التوالي وعند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ ، بينما هناك علاقة إرتباطية طردية متوسطة للبعدين المتمثلين في الجوانب غير الأكاديمية والسمعة مع ولاء الطلبة وذلك بمعاملات إرتباط 0.533 و 0.498 على التوالي عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.01$ ويمكن تفسير ذلك بأن كل زيادة في إهتمام الجامعة محل الدراسة بالجوانب الأكاديمية، سهولة الإتصال والبرامج ستؤدي إلى زيادة إيجابية وقوية في ولاء طلبة الدكتوراه، وكلّ زيادة في إهتمام الجامعة محل الدراسة بالجوانب غير الأكاديمية والسمعة ستؤدي إلى زيادة إيجابية ومتوسطة في ولاء طلبة الدكتوراه.

4.4 إختبار الفرضيات:

الجدول 07 نتائج معامل الإندثار الخطي المتعدد لإختبار الفرضية الرئيسية

النموذج	R ²	F	Sig
	0.538	8.1444	0.000
الجوانب غير الأكاديمية			0.736
الجوانب الأكاديمية			0.017
السمعة			0.916
سهولة الوصول			0.126
البرنامج			0.882

$\alpha \leq 0.01$ المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج SPSS-22.

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل التباين لإختبار معنوية الإندثار حيث قيمة $F=8.1444$ بقيمة إحصائية 0.000 أصغر من 0.01 وبالتالي ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين المتغير التابع أي ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطرف والمتغيرات المستقلة أبعاد جودة الخدمة التعليمية، كما تظهر نتائج تحليل الإندثار الخطي المتعدد أنّ أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الجامعة محل الدراسة تفسر ما نسبته 53.8% من التباين وبعد الجوانب الأكاديمية أضاف تفسيراً جوهرياً للتباين بمستوى معنوية 0.017 أقل من 0.001 عكس باقي المتغيرات المستقلة المتمثلة في الجوانب غير الأكاديمية، السمعة، سهولة الوصول، البرنامج ليس لها تأثير في النموذج المجمع لتأثير المتغيرات المستقلة على ولاء طلبة الدكتوراه في الجامعة محل الدراسة وذلك بسبب الإرتباط الوثيق بينهم أكثر من إرتباطهم بالنموذج، مما جعلهم ظهرُوا في الإرتباط و النموذج البسيط بتأثير إيجابي.

الجدول 08: نتائج معامل الإندثار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الأولى

النموذج	R ²	β	Sig
الثبات	0.284	2.355	00.00
الجوانب غير الأكاديمية		0.471	0.000

$\alpha \leq 0.01$ المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج SPSS-22.

توضح النتائج الإحصائية إلى أنّ هناك تأثير إيجابي للجوانب غير الأكاديمية على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الشاذلي بن جديد بالطارف عند مستوى معنوية 0.000 أقل من 0.01، وبالتالي ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للجوانب غير الأكاديمية على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف، كما تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط إلى أنّ الجوانب غير الأكاديمية في الجامعة محل الدراسة تفسر مانسبته 28.4% من التباين في ولاء طلبة الدكتوراه والنسبة المتبقية تفسرها معاملات أخرى لم يتم إدراجها في النموذج. إن ولاء طلبة الدكتوراه يساوي 2.355 إذا كان لا يوجد إهتمام بالجوانب غير الأكاديمية وأي زيادة بمقدار وحدة واحدة في هذه الأخيرة سيؤدي إلى إحداث تغيير إيجابي في ولاء طلبة الدكتوراه بقيمة 0.471.

الجدول 09 نتائج معامل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الثانية

النموذج	R ²	β	Sig
الثبات	0.480	0.467	0.004
الجوانب الأكاديمية		0.110	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج SPSS-22. $\alpha \leq 0.01$

يبين الجدول 09 أنّ هناك تأثير إيجابي للجوانب الأكاديمية على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الشاذلي بن جديد بالطارف عند مستوى معنوية 0.000 أقل من 0.01 وبالتالي ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للجوانب الأكاديمية على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف، كما تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط إلى أنّ الجوانب الأكاديمية في الجامعة محل الدراسة تفسر مانسبته 48% من التباين في ولاء طلبة الدكتوراه والنسبة المتبقية تفسرها معاملات أخرى لم يتم إدراجها في النموذج. إن ولاء طلبة الدكتوراه يساوي 0.467 إذا كان لا يوجد إهتمام بالجوانب الأكاديمية وأي زيادة بمقدار وحدة واحدة في هذه الأخيرة سيؤدي إلى إحداث تغيير إيجابي في ولاء طلبة الدكتوراه بقيمة 0.110.

الجدول 10: نتائج معامل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الثالثة

النموذج	R ²	β	Sig
الثبات	0.248	2.637	0.000
السمعة		0.505	0.004

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج SPSS-22. $\alpha \leq 0.01$

يبين الجدول 10 أنّ هناك تأثير إيجابي لسمعة الجامعة محل الدراسة على ولاء طلبة الدكتوراه عند مستوى معنوية 0.004 أقل من 0.01، وبالتالي ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنّ هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للسمعة على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطارف، كما تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط إلى أنّ سمعة الجامعة محل الدراسة تفسر مانسبته 24.8% من التباين في ولاء طلبة الدكتوراه والنسبة المتبقية تفسرها معاملات أخرى لم يتم إدراجها في النموذج. إن

ولاء طلبة الدكتوراه يساوي 2.637 إذا كان لا يوجد إهتمام بسمعة الجامعة وأي زيادة بمقدار وحدة واحدة في هذه الأخيرة سيؤدي إلى إحداث تغيير إيجابي في ولاء طلبة الدكتوراه بقيمة 0.505.

الجدول 11: نتائج معامل الإنحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الرابعة

النموذج	R ²	β	Sig
الثبات	0.395	2.319	0.000
سهولة الوصول		0.536	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج SPSS-22. $\alpha \leq 0.01$

نلاحظ من النتائج أنّ هناك تأثير إيجابي لسهولة الوصول إلى الجامعة محل الدراسة على ولاء طلبة الدكتوراه عند مستوى معنوية 0.000 أقل من 0.01 وبالتالي ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنّ هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لسهولة الوصول على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطرف، كما تشير نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط إلى أنّ سهولة الوصول إلى الجامعة محل الدراسة تفسر مانسبته 39.5% من التباين في ولاء طلبة الدكتوراه والنسبة المتبقية تفسرها معاملات أخرى لم يتم إدراجها في النموذج. إنّ ولاء طلبة الدكتوراه يساوي 2.319 إذا كان لا يوجد إهتمام بسهولة الوصول إلى الجامعة وأي زيادة بمقدار وحدة واحدة في هذه الأخيرة سيؤدي إلى إحداث تغيير إيجابي في ولاء طلبة الدكتوراه بقيمة 0.536.

الجدول 12: نتائج معامل الإنحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضية الخامسة

النموذج	R ²	β	Sig
الثبات	0.363	2.113	0.000
البرنامج		0.564	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج SPSS-22. $\alpha \leq 0.01$

تبين النتائج الإحصائية أنّ هناك تأثير إيجابي للبرامج المعتمد في الجامعة محل الدراسة على ولاء طلبة الدكتوراه عند مستوى معنوية 0.000 أقل من 0.01، وبالتالي ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنّ هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للبرامج على ولاء طلبة الدكتوراه في جامعة الطرف، كما تشير نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط إلى أنّ البرامج في الجامعة محل الدراسة تفسر مانسبته 36.3% من التباين في ولاء طلبة الدكتوراه والنسبة المتبقية تفسرها معاملات أخرى لم يتم إدراجها في النموذج. إنّ ولاء طلبة الدكتوراه يساوي 2.113 إذا كان لا يوجد إهتمام بالبرامج، وأي زيادة بمقدار وحدة واحدة في هذه الأخيرة سيؤدي إلى إحداث تغيير إيجابي في ولاء طلبة الدكتوراه بقيمة 0.564.

5. خاتمة:

في الختام يمكن القول أنّ جودة الخدمات التعليمية من أهم العوامل الإستراتيجية التي تساهم في نجاح وتميز قطاع التعليم العالي، والذي يعتبر بدوره النواة الأساسية للنهوض بالقطاعات الأخرى عن طريق جودة مخرجاته وتشكيل رأس مال بشري. لذلك فإنّ ولاء الطلبة من أهم مؤشرات الحكم على جودة

الخدمات التعليمية . وعليه تم في هذه الدراسة إعتداد مقياس HedPERF الذي طور خصيصا لقياس جودة الخدمة التعليمية المدركة من طرف الطلبة وتحديد تأثير ذلك على ولاء الطلبة في جامعة الطارف. **نتائج الدراسة:**

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج التي يمكن إجمالها في مايلي:

* كشفت نتائج الدراسة أنه حسب مقياس HedPERF مستوى جودة خدمات التعليم المدركة من طرف طلبة الدكتوراه في الجامعة محل الدراسة مرتفع بلغ متوسط حسابه 3.71.

*أوضحت النتائج أنّ إتجاهات عينة الدراسة نحو أبعاد جودة الخدمات التعليمية بإستخدام مقياس HedPERF في الجامعة محل الدراسة جاءت إيجابية وبدرجة مرتفعة مع الأبعاد التالية : الجوانب الأكاديمية في الرتبة الأولى، يليها في المرتبة الثانية الجوانب غير الأكاديمية ثم سهولة الوصول في المرتبة الثالثة والبرامج في المرتبة الرابعة كما جاءت الاتجاهات إيجابية وبدرجة متوسطة مع بعد السمعة الذي احتل المرتبة الأخيرة.

*أظهرت النتائج أن مستوى ولاء طلبة الدكتوراه في الجامعة محل الدراسة مرتفع بلغ متوسط حسابه 4.18

*دلت النتائج على وجود علاقة إرتباطية قوية بين جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة محل الدراسة وولاء طلبة الدكتوراه ، وأقوى علاقة إرتباط كانت بين بعد الجوانب الأكاديمية وولاء طلبة الدكتوراه بمعامل إرتباط 0.693.

*وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات التعليمية على ولاء طلبة الدكتوراه بإستخدام مقياس HedPERF في جامعة الطارف وكان الترتيب من حيث درجة التأثير من الأعلى إلى الأقل على النحو التالي: الجوانب الأكاديمية، سهولة الوصول، البرنامج، الجوانب غير الأكاديمية والسمعة .

*أبعاد جودة الخدمات التعليمية حسب مقياس HedPERF في جامعة الطارف تفسر ما نسبته 53.8% من التباين في ولاء طلبة الدكتوراه و الباقي تفسره عوامل أخرى لم يتم إدراجها في النموذج.

الإقتراحات:

* ضرورة توفير بيئة بحثية داعمة تمكن طلبة الدكتوراه من إنجاز أعمالهم والتقدم فيها وذلك من خلال تهيئة المكتبات، المخابر، والأدوات الإلكترونية اللازمة...؛

* ضرورة تهيئة نظام فعال للإشراف الأكاديمي يساعد على توجيه طلبة الدكتوراه وتكوينهم وفقا للمستجدات والتطورات.

* التحسين والتطوير المستمرين للمناهج الدراسية الخاصة بتكوين طلبة الدكتوراه حيث تكون متوافقة مع المستجدات الحالية والمتطلبات المستقبلية؛

* التركيز على تنمية الكفاءات الرقمية للإداريين، والأكاديميين ولطلبة الدكتوراه لمسايرة التطور التكنولوجي الرقمي.

*وضع إستراتيجية لكسب ولاء طلبة الدكتوراه من خلال التركيز على السمعة الإيجابية للجامعات وتعزيز الصورة الذهنية ، وذلك عن طريق الاهتمام بالأنشطة والخدمات المجتمعية وتوفير بيئة تعليمية متطورة تساهم في جذب الطلبة ؛
*إمكانية تطوير نموذج HedPERF بإضافة أبعاد أخرى تتوافق مع توجه الجامعات نحو التحول الرقمي مثل بعد الأدوات الرقمية .

6. قائمة المراجع:

- 1-Alok Kumar Rai و Srivastava Medha .(2012). Customer Loyalty Attributes:A Perspective .NMIMS Management Review, 22 , -49-76.
- 2-ASSOULI, N., & BENDJIMA, O. (2024). HEdPERF: a new service quality measurement tool for the Higher Education sector in Algeria. *Management and Economics research journal*, 6 (2), 447-469.
- 3-Banahene Stephen ،Jerry Jay Kraa ،Philipine Aseye Kasu .(2018) .Impact of HEdPERF on StudentsSatisfaction and Academic Performance in Ghanaian Universities Mediating Role of Attitude towards Learning .*Open Journal of Social Sciences* .(6) ,96-119, Doi10.4236/jss.2018.65009
- 4-Eric E. Mang'uny ،Krishna K Govender .(2017) .Using the Higher Education Performance Framework to Assess Service Quality and Satisfaction among Private University .*International Review of Management and Marketing* ،(3) 7 ،299-309,
- 5-Jaroslav Dado et al .(2012) .An empirical Eexamination of the relationships between service quality satisfaction and behavioral intentions in higher education setting .*Serbian Journal of Management* ،(2) 7 ،203-218,Doi10.5937/sjm.v7i2.1245
- 6-Le Dinh Minh Tri ،Thi Hoang Lam Tran ،Quang Trang Nguyen .(2021) .Service quality in higher education: Applying HEdPERF scale in Vietnamese universities . *HCMCOUJS-Social Sciences*،(1) 11 ،105-111,DOI10.46223/HCMCOUJS
- 7-Oudmine, S., Ajerame, M., & Abouddrar, L. (2023). Comment la qualité du service dans l'enseignement supérieur influe-t-elle sur la performance académique et les perspectives professionnelles ? *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 4 (9), 409-432.
- 8-Qasem, A., & Bahafi, S. (2024). The Impact of Service Quality on Student's Loyalty: The Mediating Role of Satisfaction. *Journal of social studies*, 30 (40), 68-101.Doi10.20428/jss.v30i4.2567
- 9-Roediger, V., Gruber, T., & Szmigin, I. (2007). Service quality in higher education: The role of student expectations. *Journal of Business Research*, 60, 949-959.

10–Teddy Chandra ،Ng Martha ،Stefani Chandra ،Priyono .(2018) .The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study . *Journal of Social Studies Education Research*.(3) 9 ،109–131.

11–Yuli Purwanto ،Nour Irwan ،Andriani Kusumawati .(2020) .Service Quality Measurement through Higher Education Performance(HEDPERF) The Case of an Indonesian Public University . *Wacana*.(01) 23

12–Shu‘ūr Asmā’ , wa fāṭymh al-Zahrā’ ibn syrwd. (2022). qyym Jawdah khidmat al-Ta‘līm al-‘Ālī bi-istikhdām namūdhaj adā’ al-Ta‘līm al‘ālyHedPerf dirāsah maydānīyah ‘alā ṭalabat Jāmi‘at Qusanṭīnah 2 ‘Abd al-Ḥamīd Mahrī. *Majallat Shu‘ā’ lil-Dirāsāt al-iqtiṣādīyah*, 6 (2), 133-150.