

تأثير مجموعة مُختارة من العوامل الديموغرافية في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية  
" دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من طلبة جامعة التنمية البشرية "

**The influence of selected demographic factors on student satisfaction  
for university services**  
An analytical exploratory study of the views of a sample of students of the University "  
"of Human Development

د. أمجد محمد عبدالله

كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة التنمية البشرية

Dr. Amjad M. Abdullah

College of Admin. & Eco.

University of Human Development

Amjad.mohamed@uhd.edu.iq

تاريخ استلام البحث 2019/12/16 تاريخ قبول النشر 2019/1/30 تاريخ النشر 2020/ 9 / 29

### المستخلص

يهدف البحث إلى قياس مستوى تأثير مجموعة مُختارة من العوامل الديموغرافية تمثلت بكل من (الجنس، العمر، المرحلة الدراسية) في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم في جامعة التنمية البشرية في مدينة السليمانية. وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي أسلوباً لإجراء البحث ، كما تمّ اعتماد نموذج استبيان ضمت (20) سؤالاً جسدت مضامين الخدمات التي تقدمها المنظمة المبحوثة، بهدف التعرف على أهم مجالات الخدمات ذات الاولوية من وجهة نظر عينة البحث ضمن ثلاثة مستويات هي (الخدمات العلمية، الخدمات الثقافية، الخدمات العامة)، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من (242) طالباً وطالبة من المرحلة الثانية والثالثة والرابعة في جامعة التنمية البشرية ومن مجتمع الدراسة البالغ (2500) طالباً وطالبة، وقد صيغ مُخطط فرضي يعكس العلاقة بين أبعاد الدراسة وهي (العوامل الديموغرافية والخدمات الجامعية)، فنجح عنه فرضية رئيسة وفرضية فرعية التي أُختبرت باستخدام عدد من الوسائل الإحصائية باستخدام برنامج SPSS-10 For Windows وأكدّت نتائجها دعماً لفرضيات البحث وإيجابية أهدافه وسريان مخطّطه.

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج، كان أهمها وجود تأثير للعوامل الديموغرافية في مستوى الرضا عند عينة البحث فضلاً عن وجود فروقات معنوية ذات دلالة احصائية تعزى لمتغيرات الجنس والعمر والمرحلة الدراسية ، ، ومن اهم التوصيات التي توصلت اليه البحث: الاهتمام الاكثر بتفعيل المجال العملي والتطبيقات الميدانية للدروس والعمل على ايجاد آلية معلنة ومطبقة للتعامل مع شكاوى الطلبة و ازدياد الاهتمام بالبيئة والاماكن العامة في الجامعة والساحات والحدائق واماكن جلوس الطلبة في اوقات الاستراحة.

**الكلمات الافتتاحية:** العوامل الديموغرافية، رضا الطلبة ، الخدمات الجامعية، جامعة التنمية البشرية

### Abstract.

The aim of this research is to measure the level of influence of selected demographic factors (gender, age, grade level) in the level of student satisfaction with the university services provided to them at the University of Human Development in the city of Sulaymaniyah. A descriptive analytical approach was adopted as a method of conducting the research, and a questionnaire questionnaire consisting of (20) questions embodied the

contents of the services provided by the researched organization, in order to identify the most important areas of priority services from the perspective of the research sample within three levels (scientific services, cultural services). The questionnaire was distributed to a random sample of (242) students from the second, third and fourth stage at the University of Human Development and from the study population of (2500) students. Factors d This resulted in a main hypothesis and a sub-hypothesis, which were tested using a number of statistical methods using SPSS-10 For Windows and confirmed their results in support of the research hypotheses, positive objectives and validity of its plan.

The research reached a number of conclusions, the most important of which was the presence of the influence of demographic factors in the level of satisfaction in the sample of the research as well as the presence of significant statistical differences attributed to the variables of sex, age and school stage, and the most important recommendations reached by the research: For the lessons and work to find a mechanism announced and applied to deal with the complaints of students and increased attention to the environment and public places in the university and squares, gardens and places for students to sit at break time.

**Key words:** Demographics Factors, Student Satisfaction, University Services, University of Human Development.

## مقدمة

شهدت السنوات الاخيرة تزايداً كبيراً في عدد الجامعات فضلاً عن تزايد في اعداد الافراد المقبلين عليها رافقها زيادة ملحوظة في الدراسات والابحاث عن اداء الجامعات وجودة خدماتها ومستوى رضا الطلاب عنها ، مع تطور ووعي افراد المجتمع لاختيارهم الجامعات على اسس تنافسية في اطار مستوى جودة الخدمة المقدمة، وهناك توجه عام في جامعات اقليم كردستان العراق نحو تحديد معايير لتقييم الجامعات وتصنيفها استجابة لما حددته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لإقليم كردستان العراق وفقاً لأسس ومعايير بوصفها مجالاً للمنافسة في الاداء بهدف تقديم المزيد من الخدمات للطلاب، فضلاً عن الاهتمام الجاد بالبحوث العلمية والانشطة الثقافية والاجتماعية الاخرى، وهناك جانب مهم في تقييم الجامعات وهو رضا الطلبة، الامر الذي يتطلب من الجامعات مراجعة سياساتها وبرامجها واهدافها عن طريق تقييم مستوى رضا الطلبة لأدائها وخدماتها، وقد يكون لمعرفة الجامعات بالجوانب التي يرضى عنها الطلبة والجوانب التي لم تحظى بالرضا دافعاً للجامعات تجاه مراجعة عملياتها في اطار العمل على تقوية الجوانب الايجابية وتعزيزها ومعالجة الانحرافات والاطعاء وتصحيحها، ويعد رضا الطلبة من الامور المهمة التي تؤثر على تنمية روح الالتزام والابداع فضلاً عن رفع المستوى العلمي لإعداد كوادر فاعلة لخدمة المجتمع.

وبغية مناقشة مضامين مستوى الرضا للطلبة باتجاهاتها النظرية والميدانية بشكل وافٍ ، اتجه البحث إلى معالجة ذلك ضمن أربعة محاور الأول : يصور الاطار العام للبحث ومنهجه، أما المحور الثاني فيلخص الجانب النظري ضمن المتاح والمتيسر من المصادر العربية والاجنبية، وأما الثالث: فينصرف إلى الإمام بالجانب الميداني ضمن مسار حددته منهجية البحث ، واخيراً المحور الرابع اختص باستعراض استنتاجات البحث وتوصياته.

## المحور الاول: الإطار العام للبحث ومنهجه

### أولاً: مشكلة البحث

ان الاطلاع على واقع الجامعات الحكومية عامة والجامعات الاهلية على وجه الخصوص و نتيجة للظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي يمر بها اقليم كردستان العراق ، ومستوى توقع الطلبة للخدمات التي تقدم من قبل الجامعة من جهة اخرى، ظهرت اشكالية داخل الجامعات بمستوى تقديم الخدمات، فضلا عن وجود قصور في متابعة وتقصي رضا الطلبة على الرغم من شكوى الطلبة وتدني الخدمات ، اذ اكتفت الجامعات بالتواصل الشفوي الفردي أو لقاءات عامة بين المسؤولين و الطلبة أحياناً أو من خلال عملية تقييم أعضاء الهيئة التدريسية. يأتي هذا البحث لتقصي درجة رضا طلبة جامعة التنمية البشرية عن خدمات الجامعة المقدمة لهم وتحديداً كل من ( الخدمات التعليمية، الخدمات الثقافية والاجتماعية، الخدمات العامة)، وبالتالي يُمكن تلخيص مشكلة البحث عبر الاجابة عن التساؤلات البحثية الاتية:

1. ما درجة تأثير العوامل الديموغرافية (الجنس والعمر والمرحلة الدراسية) في مستوى رضا طلبة جامعة التنمية البشرية عن الخدمات الجامعية في المنظمة المبحوثة؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في درجة رضا طلبة جامعة التنمية البشرية عن الخدمات الجامعية تعزى للمتغيرات الديموغرافية لكل من الجنس والعمر والمرحلة الدراسية ؟

### ثانياً: أهمية البحث

تظهر اهمية البحث عبر محاولة الاجابة عن التساؤلات الواردة في مشكلة البحث من جهة، فضلاً عن الاهمية النظرية (الاكاديمية) والاهمية الميدانية ( العملية) ، وعلى النحو الاتي:

#### ▪ الاهمية الأكاديمية :

ويتمثل بالاطار النظري للبحث، الذي حاول الربط بين مجموعة مُختارة من العوامل الديموغرافية للطلبة وبين مستوى رضاهم عن مجموعة الخدمات التي تقدمها المنظمة المبحوثة، وهذا الربط يمكن ان يعد اضافة علمية متواضعة جديرة بالاهتمام ولاسيما في قطاع المؤسسات التعليمية للمنظمة المبحوثة.

#### ▪ الاهمية الميدانية :

ويتمثل في تشخيص وتقييم ابعاد العلاقة بين متغيرات البحث ضمن بيئة المنظمة المبحوثة فيما يرتبط بالعوامل الديموغرافية لكل من ( الجنس ، العمر، المرحلة الدراسية) وبين مستوى الرضا للخدمات الجامعية التي تضمنت كل من ( الخدمات التعليمية، والخدمات الثقافية والاجتماعية، الخدمات العامة) عن طريق دراسة تأثير العوامل الديموغرافية التي قد تُسهم في زيادة أو انخفاض مستوى الرضا عن خدمات المنظمة المبحوثة.

### ثالثاً : اهداف البحث:

يهدف البحث الحالي في ضوء مشكلته واهميته الى تحقيق ما يأتي :

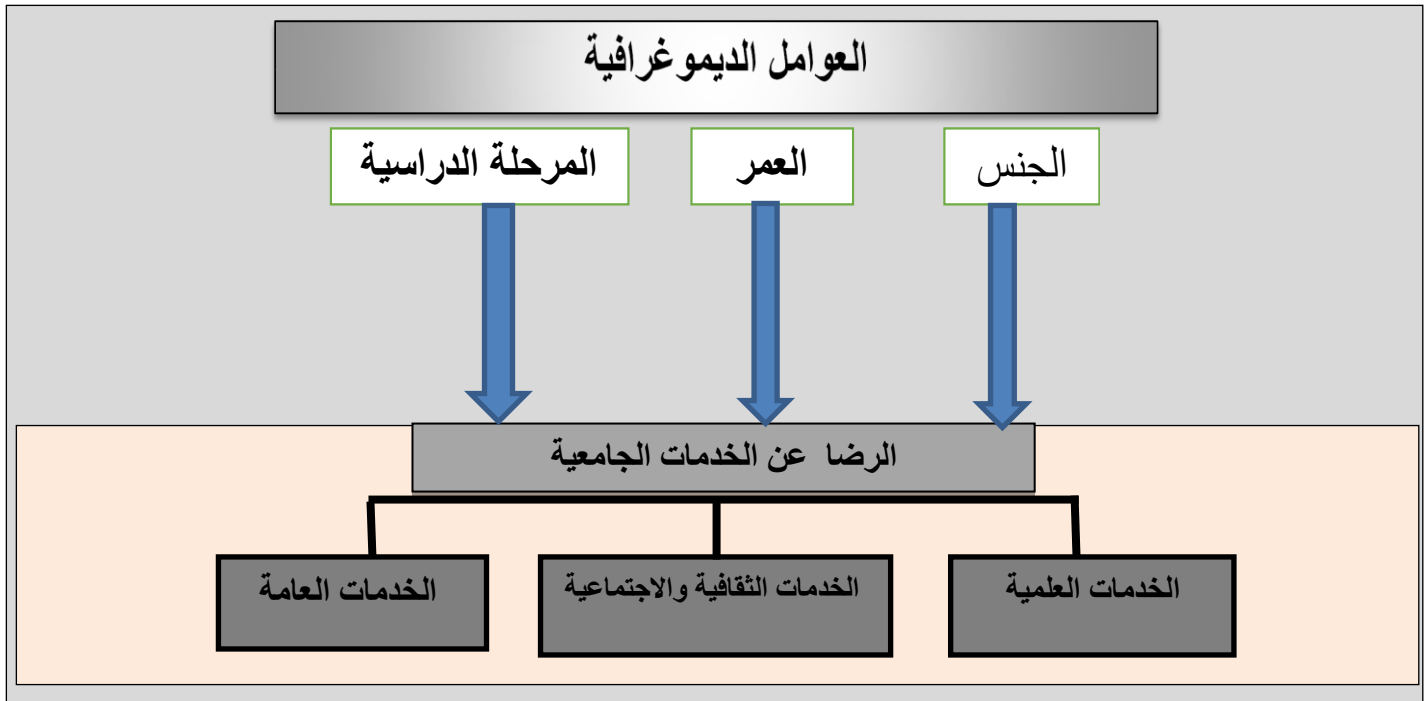
- 1- وصف متغيرات البحث متمثلة بمجموعة مُختارة من العوامل الديموغرافية بوصفها متغيراً ( مستقلاً) من جهة فضلاً عن وصف وتشخيص متغيرات الخدمات الجامعية بوصفها ( متغيراً مُعتمداً) من جهة اخرى.
- 2- قياس تأثير العوامل الديموغرافية المُختارة في مستوى الرضا لخدمات المنظمة المبحوثة.

3- اختبار الفروقات ذات الدلالة الاحصائية للمتغيرات الديموغرافية لمستوى رضا العينة المبحوثة لكل من الخدمات العلمية والخدمات الثقافية والاجتماعية والخدمات العامة.

4- تقديم توصيات قد تُسهم في توجيه انتباه المنظمة المبحوثة والمنظمات ذات العلاقة تجاه الجوانب الأكثر أهمية في توظيف واستثمار قدراتها في مجال الخدمات المعنية تجاه تعزيز رضا الطلبة على نحو أفضل.

رابعاً: أنموذج البحث:

للايفاء بمتطلبات المعالجة المنهجية لمشكلة البحث وتساؤلاته، وفي ضوء اطاره النظري ، تم اعتماد أنموذج افتراضي يعكس المتغيرات الرئيسية للبحث، التي تشير الى وجود علاقات افتراضية بين العوامل الديموغرافية المُختارة ، ومستوى الرضا عن الخدمات الجامعية في المنظمة المبحوثة ، وتوافقا مع فرضيات البحث ومتطلبات اختبارها ، فقد تم تبني الانموذج المبين في الشكل (1) ، ويتضمن متغيرين رئيسيين يتمثل الاول بالمتغيرات الديموغرافية بوصفها (متغيرا مستقلا " مفسرا " ) ، في حين يشمل الثاني الرضا عن الخدمات الجامعية وهي (المتغير المعتمد " مستجيبا ").



الشكل (1)

الانموذج الفرضي للبحث

المصدر: من اعداد الباحث

خامساً: فرضيات البحث:

اعتمد البحث في التوصل لأهدافه واختبار أنموذجه على فرضية رئيسة مفادها (هناك تأثير لمجموعة مُختارة من العوامل الديموغرافية في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية في المنظمة المبحوثة) ، ولتوضيح ابعاد هذا التأثير فقد تفرعت عن هذه الفرضية ، الفرضيات الاتية :

1. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للعوامل الديموغرافية المُختارة في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في درجة رضا طلبة جامعة التنمية

البشرية عن الخدمات الجامعية تعزى للمتغيرات الديموغرافية لكل من الجنس والعمر والمرحلة الدراسية ؟

سادساً: منهج البحث وتقاناته.

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ، و اعتماد تقانات هذا المنهج في تحصيل مستلزمات البحث من البيانات، والتي تم تحصيلها بالإفادة من نموذج استبانة مناسبة، تم تصميمها على وفق السياقات العلمية ، واشتملت الاستبانة على ثلاثة محاور هي:

الأول: اختص البيانات الشخصية للمستبينة ارائهم، واشتملت على بيانات ( الجنس، العمر، المرحلة الدراسية).

الثاني: اشتمل على المتغيرات، التي تقيس بعد المتغيرات الديموغرافية، وعددها (3) متغيرات.

الثالث: اختص بالمتغيرات التي تقيس بعد مستوى الرضا عن الخدمات الجامعية، وعددها (20) متغيراً موزعة على ثلاث متغيرات فرعية تعبر عن الخدمات الجامعية.

وتم اعتماد التقانات الاحصائية المتيسرة في البرنامج الاحصائي (SPSS Vi 24) ( SPSS ) للاجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها وعلى النحو الاتي :

- تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال من مجالات الدراسة.
- تم اختبار معامل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لتحديد معنوية تأثير الأبعاد والعوامل التفسيرية مجتمعة في البعد المستجيب.
- تم استخدام تحليل التباين الثلاثي المتعدد (3Way ANOVA)، لمعرفة دلالة الفروق .

### سابعاً: التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

ورد في البحث مجموعة من المصطلحات فيما يلي التعريف بها إجرائياً:

1. الخدمات الجامعية: تشمل كل ما تقدمه ادارة الجامعة للطلبة من خدمات تمثلت في هذه الدراسة بـ: الخدمات العلمية (التدريسية) ، والخدمات الثقافية، والخدمات العامة .

2. رضا الطلبة : يُمكن النظر الى الرضا بحسب وصف (Kotler, 2001,36) بوصفه دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل الطالب، ففي حالة عدم مطابقة الأداء مع المتوقع فإن الطالب يكون في حالة عدم الرضا أو الاستياء، وفي حالة توافق الأداء مع المتوقع فإن الطالب سيشعر بالسعادة والرضا، ورضا الطلبة: هي الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه الخدمة التي تقدمها الجامعة.

### ثامناً: مجتمع البحث وعينته

تكون مجتمع البحث من جميع طلبة جامعة التنمية البشرية في سنة 2018 خلال الفصل الدراسي الثاني، أما عينة البحث فتمثلت في اختيار عينة عشوائية من الطلاب المنتسبين للجامعة وعددهم (325) طالبا وطالبة و البالغ نسبتهم (10 % ) من جميع الطلبة باستثناء المرحلة الاولى حيث يبلغ مجموع الطلبة (3200) طالبا وطالبة، وقد تم استرجاع (252) منها وبعد المراجعة تبين ان (242) منها مستوفية للشروط وصالحة للتحليل، بوصفهم يمثلون شريحة متلقي الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة، وبالتالي يصبحون الأقدر على تقييم جودة الخدمات المقدمة، ونظر لكبر

عدد طلاب مجتمع البحث ، فقد تم حصر الفئات الخاضعين للدراسة مع مراعاة أن يتم الحصر دون المساس بالخصائص الرئيسية المميزة لهذا المجتمع.

#### تاسعاً: حدود البحث :

**الحدود الزمنية :** اعد الاطار النظري للبحث في عام 2018 ، في حين شرع الباحث بالدراسة الميدانية في 2018/4/10 ، ووزعت استمارة الاستبيان في 2018/5/27 ، وجمعت لغاية 2018/6/12 .

**الحدود المكانية :** تم اجراء البحث في جامعة التنمية البشرية في مدينة السليمانية اقليم كردستان العراق.

**الحدود البشرية:** تم اختيار عينة عشوائية من طلبة المرحلة الثانية والثالثة والرابعة من كليات الجامعة جميعها، بوصفهم عينة للبحث على افتراض انهم يملكون المعرفة الكافية بمتغيرات البحث وابعادها.

#### عاشراً: الدراسات السابقة

بعد ان تم التعرف على منهجية الدراسة سنتناول بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع رضا الطلاب عن الخدمات الجامعية والتعرف على ابرز الاستنتاجات التي توصلت اليها وأهم أوجه الخلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

- دراسة ( الفضاة، وخليفات،2013) بعنوان درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم ، هدفت الى معرفة درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات المقدمة في الجامعة، ولتحقيق ذلك تم إعداد استبانة وزعت على عينة من (449) طالباً وطالبة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2011-2012. وللإجابة عن أسئلة الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الثلاثي المتعدد، وأظهرت الدراسة درجة رضا متوسطة للطلبة على أداة الدراسة ومجالاتها، وكشفت النتائج عن فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية في جامعة مؤتة على مجال الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية، ولم تظهر الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

- دراسة ( جلس، 2013) بعنوان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة دراسة ميدانية على طلبة الماجستير بالجامعة، هدفت للتعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى طلبة الماجستير، تم توزيع 120 إستبانة على عينة الدراسة وتم الحصول على 98 إستبانة وتوصل نتائج الدراسة الى ان رضى الطلبة قد حصلت على الموافقة من قبل أفراد العينة بنسبة زادت عن 70% للهيئة التدريسية و المكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات وقواعد البيانات الإلكترونية والعملية التعليمية وفي المقابل حصلت على أدنى درجة موافقة للقاعات الدراسية و النشاطات الجامعية.

- دراسة (الرواشدة و ياسن،2015) بعنوان درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم، هدفت الدراسة الى تعرف درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، ولتحقيق ذلك تم إعداد استبانة وزعت على(35110) طالباً وطالبة في مختلف المديرية التابعة للوزارة، ووصل الدراسة الى ان تكنولوجيا التعليم حقق أعلى نسبة رضا وأقل رضا حول تفعيل مختبرات الحاسوب في تطبيق الحصص الصفية، ووجود فروق بسيطة في درجة رضا الطلبة بين الذكور والإناث لصالح الذكور.

- دراسة(عزالدين و العرموطي، 2016) بعنوان درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية دارسة حالة على جامعة أبو ظبي- العين، هدفت الدراسة إلى تعرف درجة رضا الطلبة من الخدمات التعليمية، حيث تكون العينة من (64) استبانة، وتوصل الدراسة الى وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة

ورضا الطلبة، واطهر النتائج انه بتوافر قنوات الاتصال والتي من شأنها أن يستحوذ العاملون في الجامعة على المعلومات التي يحتاجون إليها، كما أن المظهر العام وتميزه بالجمال يوفر بيئة نفسية تمكن من التواصل.

- اما دراسة ( السعداوي، 2016 ) بعنوان رضا الطلبة عن جودة العملية التعليمية الجامعية، هدفت الى تسليط الضوء على مفهوم جودة الخدمة التعليمية الجامعية بقياس درجة الرضا عنها، وتحديد العوامل التي يمكن ان تحد من انخفاض مستوى الرضا، وكانت عينة الدراسة مكونة من (120) طلبة، وتوصلت الدراسة الى رضا تام من المام هيئة التدريس بالمحتوى الدراسي للمنهج اما رضا الطلبة من الدروس العملية ومستلزمات الورش والمختبرات فكانت منخفضة، ورضا متوسط من الشعور بالامان والتعامل بالعدالة مع الطلبة واحترام الاختلاف الثقافي والسياسي والديني.

- دراسة ( بهية، 2017 ) بعنوان اثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة، هدفت الى بيان مدى رضا طلبة المعهد التقني السماوة عن جودة الخدمة التعليمية، شملت العينة(180) طالب وطالبة، توصلت الدراسة الى ان اغلب اجابات عينة الدراسة تتجه نحو المحايدة على فقرات محور رضا الطلبة، واكبر فقرة مشاركة للرضا عبارة عن التزام المعهد والعاملين بتقديم افضل الخدمات وتقديم التسهيلات التكنولوجية والمرافق الجامعية، بينما اقل مشاركة كانت لفقرة اداء الخدمة التعليمية بشكل فوري و اجراءات التسجيل.

- أما فلكرسن (Fulkerson، 2005) قدمت دراسة مقارنة على عينة مكونة من (1082) طالبا ذات جنسيات مختلفة، واستخدم مقياس في مجالات متعددة وهي: العدالة ، و هيئة التدريس، والمنهج الدراسي، والأنشطة الجامعية، والمناخ العام الجامعي، والرضا بشكل عام. وخلصت الدراسة أن الطلبة البيض أبدوا مستوى من الرضا أعلى من الأقليات الأخرى من حيث التنوع الثقافي، والعدالة، والمناخ العام الجامعي، والأنشطة الطلابية وتنوع المساقات والتدريس، أما الأقليات الأخرى فأبدوا مستوى أعلى من الرضا من حيث مساعدة الإداريين والخدمات، والتغذية الراجعة من الامتحانات، وتقديم المعلومات، وفعالية الهيئة التدريسية ثم المناخ العام في الجامعة.

- ويهدف قياس مستوى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة في الجامعة، ومقارنة مستوى الرضا بين الجنسين قام عباسي ومالك وقادري وعماد الله ( Abbasi & Malik & Chaudhry and Imdadullah , 2011) بدراسة على (401) طالب من طلبة جامعة بهاء الدين زكريا، وأظهرت نتائج الدراسة ان الرضا عن الخدمات المقدمة في الجامعة توجد في ثلاثة مجالات من أصل عشرة مجالات. ولم تظهر فروق ذات دلالة احصائية بين المشاركين من الذكور أو الإناث. وبالعموم تشير النتائج إلى عدم رضا طلاب الجامعة عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة .

### التعقيب على الدراسات السابقة و اهم ما يميز هذه الدراسة

في ضوء الدراسات السابقة تبين أن الجامعات بحاجة الى معرفة مستوى رضا الطلبة من خدماتها المقدمة لهم حيث ان احدى المعايير الاساسية لنجاح الجامعات هي رضا الطلبة من خدماتها العلمية والثقافية والعامه وتبين من الدراسات السابقة ان هناك جامعات تعاني من الخدمات العلمية و ضعف من جانب الاشراف الاكاديمي وانخفاض في مستوى الرضا عن الجانب العملي في الجامعات وهناك بعض من نتائج الدراسات تبين ان مستوى رضا الطلاب من الخدمات العامة والشكل الخارجي للجامعة متوسط ومرتفع نسبيا، وما يميز هذه الدراسة وبحسب علم الباحث انه لا يوجد أي دراسة هدفت إلى قياس مستوى رضا الطلبة عن خدمات جامعة التنمية البشرية وعن اختلاف متغيرات (الجنس، العمر، المرحلة)، ومن أجل ذلك جاءت هذه الدراسة لمحاولة إبراز جوانب القوة والضعف في "الخدمات المقدمة" وتحديد مستوى رضا الطلبة عن جامعته التنميه البشريه.

## المحور الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً: رضا الطلبة :

إن رضا الطلبة تعد من القضايا الاستراتيجية التي لا يمكن تجاهلها أو التغاضي عنها، فلقد أصبح تحسين مستويات الرضا عن الخدمات الجامعية هدفاً مهماً واستراتيجياً لكل الجامعات التي تتطلع إلى تحقيق الريادة والتميز، وذلك لأن التحدي الكبير الذي يواجهها في الوقت الحاضر والمستقبل، يتمثل في مدى قدرتها على تقديم خدمة تعليمية وبحثية بجودة عالية تحقق مواصفات الخريج المتميز الذي يلبي احتياجات المجتمع وسوق العمل، ويسهم في تحقيق برامج التنمية ومتطلباتها.

يُمكن النظر إلى الرضا على نحوٍ عام وبحسب رأي كوتلر (Kotler) بوصفه دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل الزبون ، ففي حالة العجز في الأداء عن المتوقع من قبل الزبون فإنه يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة توافق الأداء مع المتوقع فإن الزبون يكون سعيداً، أما في الحالة تجاوز الأداء عن المتوقع من قبل الزبون فإنه يتحول من الرضا عن الخدمة إلى الولاء لمقدم الخدمة، وسيرتبط بها ارتباطاً وثيقاً (Kotler, 2011, 36)، أما (مصطفى، 1998 : 111) فيرى ان الرضا هو الوصول إلى درجة القبول والموافقة والإعجاب بالنفس والارتياح بين ما يريده الفرد وبين ما يحصل عليه في موقف معين.

أما ما يخص رضا الطلاب فيمكن النظر إليه بوصفه حالة خاصة بقناعة الطلاب وارتياحهم لما يقدم لهم من خدمات و أعمال في المؤسسات التعليمية، ففي الجامعات هناك خدمات متنوعة ادارية وتعليمية وترفيهية وثقافية وغيرها، ورضا الطالب هو الشعور الايجابي تجاه المؤسسة التي ينتسبون إليها وان هذا الشعور مرتبط عادة بإمكانية حصولهم على الموارد المطلوبة لتغطية احتياجاتهم الاكاديمية والاجتماعية، ومساعدتهم على التخرج والحصول على الشهادة المطلوبة. ( رشيد والعطوي، 2018: 35) ، وفي سياق متصل يُشير ( الحسنية، 2009) الى ان قياس رضا الطلبة ضرورة استراتيجية للجامعات، حيث انها كمؤشر لقياس الأرباح والخسائر ، فإذا كان معدل الرضا اعلى مما يتوقعه الطالب، وهي حالة قليلة، فإن الجامعة تكون في حالة الريح ، وتمكن من تحقيق أهدافها واكتساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة، وسيكون الطالب راضياً ومبتهجاً بمستواه العلمي وحياته المهنية مستقبلاً، ويتحدث عن الجامعة بشكل إيجابي امام الناس ( الحسنية، 2009 : 23).

### ثانياً: مفهوم الخدمة

هناك اكثر من رأي حول مفهوم الخدمة حيث يرى الباحثين في مجال الادارة ان الخدمة لا يمكن تعريفه كالمسلع العينية وانها نشاط وانجاز يقدم الى المستهلك، فيما يلي بعض من الاراء حول مفهوم الخدمة نعرضها في جدول(1)



## جدول (1)

## آراء بعض الباحثين والكتاب حول مفهوم الخدمة

المفهوم	الباحث والسنة
اي نشاط او انجاز او منفعة يقدمها طرف ما لطرف اخر وتكون اساسا غير ملموسة ولا تنتج عنه اية ملكية، اونا انتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ولموس او لا يكون	الضمور، 2005: 18
منتجات وخدمات غير ملموسة تهدف اساسا الى اشباع حاجات ورغبات الزبون التي تحقق له المنافع.	ساعد ، 2003 : 39
تصرفات او أنشطة او اداء يقدم من طرف الى طرف اخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها ملكي اي شيء	عاشور والعبادلة، 2007: 112
المنظمة الدولية للمقاييس الايزو وفقا للمواصفة (ISO 8402): نتيجة تتولد عن النشاطات في التعامل بين الموارد الزبون، ومن النشاطات الداخلية للموارد للاستجابة لحاجات الزبون.	حسن، عزام، 2011: 27
عبارة عن أنشطة غير ملموسة محققة لمنافع المستهلك و العميل ، وان المنتج والخدمة لا يتطلب استخدام المادة الملموسة	ستاتون، 2012، 29
قدما تعريفا للخدمة بانها كل الأنشطة و المنافع التي يقدمها طرف إلى الطرف الأخر، و تكون غير ملموسة ولا يترتب عليها أي ملكية.	كوترلر وأمسترونغ، 2010. 28
عبارة عن إنتاج نوع من المنفعة الغير الملموسة بالدرجة الأساس أو عنصر جوهري من إنتاج ملموس	أدريان بالمر، 2009، 28
تعتبر الخدمة الاشياء المدركة بالحواس والقابلة للتبادل المقدمة من قبل الشركات والمؤسسات المختلفة بشكل عام	قرون روز، 2009، 44

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على المصادر الواردة فيه.

من التعاريف السابقة نستنتج أن مفهوم الخدمة مفهوم شامل و لا يمكن تحديدها أو حصرها في نوعية معينة من الالفعال المقدمة و أنها تتغير حسب نوع المؤسسة واختصاصها و من مكان إلى مكان ومن نشاط إلى نشاط آخر

### ثالثاً: الخدمات الجامعية:

مفهوم الخدمة الجامعية يتمثل في توفير الاحتياجات الأساسية للإدارة وتحقيق اهداف الجامعة، والذي يشمل الجانب الاداري، والبنية التحتية ، والاساتذة والمدرسين ، والطلاب والمناهج والوسائل... الخ، كما يؤكد ( المحيلاوي 2006 ، نقلا عن الحدابي وقشوة، 2009) أنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميم تلك المعايير على كل المؤسسات الخدمية، بل هناك حاجة ماسة إلى أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة، ولكن لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية المتشابهة أو المتماثلة، عرفت الخدمة الجامعية على انها عبارة عن عملية توثيق البرامج والاجراءات وتطبيق للانظمة واللوائح والتوجيهات تهدف الى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية (حلس، 3013: 5)، وقياس مستوى الخدمة الجامعية يعتمد على معايير الجودة الخاصة بالتعليم العالي ، و هي مقدره المنتج التعليمي المتخصص لتلبية حاجات الطالب والسوق والمجتمع والجهات الداخلية والخارجية المستفيدة (بني حمدان، 2012: 919)،

ويُقاس خدمات الجامعة بما يقدمها من خدمات أكاديمية وإدارية لتحقيق النجاح والبقاء وبناء مركز تنافسي وتحديد وزيادة حصتها السوقية، وتحقيق عائد مناسب للاستثمار وتقليل التكاليف في البيئة التنافسية ( العوضي، 2013: 41) ويمكن ان نقسم الخدمات الجامعة الى نوعين من الخدمات وهي خدمات علمية وأكاديمية وخدمات غير أكاديمية، فالخدمات الأكاديمية تركز على توفير هيئة تدريسية يحافظون على منهج معرفي في تدريسهم وسلوكهم ويركزون على استخدام ادوات قياس مناسبة لتقييم مدى نجاح انجاز الطلاب ، اما الخدمات غير الأكاديمية فيركز على توفير المرافق والامكانيات الملائمة و ومدى وجود الهيئة المعاونة من الفنيين والاداريين وبطريقة تتناسب وتلبي احتياجات الطلاب، ويترتب عليها ضمان الحرية الأكاديمية للوصول الى المعلومات والبيانات وتبادل الافكار والاراء ونشرها ، ويضمن الخدمات غير الأكاديمية ايضا الخدمات العامة من البنية التحتية وتوفير الاعداد الكافية واللائقة من قاعات التدريس المجهزة بالاضاءة والتهوية وتوفير الراحة وتوفير المختبرات وتقنية الاتصالات والتجهيزات اللازمة لاداء عملها بكفاءة وفعالية. ( سيف واخرون، 2014: 165-166)

#### رابعا :ابعاد الخدمات في الجامعات

هناك ابعاد اساسية للعملية التعليمية في الجامعات، على ادارة المنظمة التعليمية صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتكريس وتحقيق كل بعد من هذه الابعاد بفعالية، واهم هذه الابعاد هي: ( العبادي، والطائي، 2011: 90-91)

1- جدارة وكفاءة الهيئة التدريسية وتوفير الكادر التدريسي المأهل، يمتلك المعرفة العلمية الكافية التي تمكن من بناء خريجين على معرفة عالية، وان يمتلك الكادر التدريسي مهارات البحث العلمي يساهم في رفع وتطوير المعرفة النظرية والتطبيقية في مجال اختصاصه.

2- التعامل الحسن والاحترام المتبادل الذي يستند على الاسس الاخلاقية والتنظيمية والمهنية التي تحفظ للتدريسي والاداري مكانته وهيبته وتحفظ للطالب كرامته.

3- فهم وادراك حاجات الطالب التعليمية من منظور حاجات السوق الحالية والمستقبلية، ويمكن فهم وادراك حاجات الطالب وحاجات سوق العمل من خلال دراسات دورية و اجراء استبيانات ومقابلات شخصية والاستماع لشكاوى الطلبة ومشاكلهم.

4- سهولة الحصول على الخدمة واختيار الموقع وسهولة الوصول، ويمكن للجامعة ان تسهل حصول الطلبة على الخدمة توفير خطوط الحافلات الى المناطق المختلفة وتوفير السكنات الداخلية للطلبة.

5- التجسيد المادي للخدمات و توفير قاعات ومختبرات والوسائل التعليمية المرئية والمسموعة والمكتبية، و خدمات اخرى متصلة بصورة غير مباشرة بالخدمات التعليمية مثل اماكن الاستراحة والنوادي والحدائق ومواقف السيارات.

وهناك مداخل لقياس جودة الخدمات وهي: (المحيلوي، 2006: 48):

1- قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن : ومن الطرق الشائعة في إطار هذا المدخل مقياس عدد الشكاوي الذي يمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة.

2- مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداما درجة رضا الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة، وذلك للكشف عن طبيعة رغبة الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم و معرفة جوانب القوة والضعف في العمل.

3- مقياس الفجوة : مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلا وبين ما يتوقعه الزبائن ليتنبأ بها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بها بشكل مستمر .

- 4- مقياس القيمة : تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن معتمدة على المنافع الخاصة بالخدمة المدركة من قبل المستهلك وتكلفة الحصول على الخدمة، فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة فكلما زادت المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة.
- 5- قياس الجودة المهنية : في إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين المقاييس الآتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات وقياس الجودة بدلالة العمليات، وقياس الجودة بدلالة المخرجات.
- 6- مقياس الأداء الفعلي : وقد جاء ذلك استمراراً لجهود التوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة عالمية الخدمة، ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة وإمكانية التطبيق فهو يركز على الأداء الفعلي، والمصادقية والخدمة المقدمة، باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن، وأنه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الأداء الفعلي .

### المحور الثالث: الجانب العملي

أولاً: خصائص عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بحيث تمثل خصائص المجتمع بالطريقة العشوائية من طلاب المرحلة الثانية والثالثة والرابعة، وزعت (325) استبانة وقد تم استرجاع (252) منها وبعد المراجعة تبين أن (242) مستوفية للشروط وصالحة للتحليل، وكانت نسبة الاسترجاع (77,5%). والجدول (2) يوضح توزيع أفراد العينة للاستمارات الصالحة للتحليل.

#### جدول (2)

خصائص عينة الدراسة

ت	المتغير	التكرار	%
1	الجنس	ذكر	64.5
		انثى	35.5
2	الفئة العمرية	30 سنة فما دون	77.3
		31 سنة فما فوق	22.7
3	المرحلة	الثانية	17.4
		الثالثة	14.9
		الرابعة	67.8

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل spss

يبين الجدول (2) أن نسبة كبيرة من المبحوثين من الذكور (64.5%) وبلغت نسبة الإناث (35.5%) مما يدل ذلك على ارتفاع نسبة الطلبة الذكور على الإناث بين المبحوثين للدراسة في جامعة التنمية البشرية. أما الفئات العمرية فقد بلغت نسبة المشاركين من الفئة العمرية (30 سنة فما دون) بنسبة (77.3%) أما فئة (31 سنة فما فوق) كانت (22.7%) وهذا يدل على نسبة الطلبة المنتسبين لجامعة التنمية البشرية هم من الفئات العمرية الشابة بسبب ان سياسة الجامعة ركزت لقبول الطلبة الخريجين من الاعدادية وليست من الطلبة الخريجين في السنوات السابقة والموظفين في الدوائر الحكومية والقطاع الخاص. والمتغير الثالث الذي ركز عليه البحث هي المرحلة الدراسية للطلاب، فكما تبين في الجدول رقم (2) ان اكبر نسبة المشاركين في الدراسة هم من المرحلة الرابعة والبالغ نسبتهم (67.8%) والمرحلة الثالثة (14.9%) أما المرحلة الثانية بلغت (17.4%) فقط، وهذا يدل على ان الاستجابة من المبحوثين اكثرهم من

المرحلة الرابعة والذين لهم تجربة أكثر مع الجامعة و مدة معرفتهم لمراحل تطور الجامعة والتغييرات الحاصلة فيها أكثر، ويساعد هذا على واقعية نتائج الدراسة بنسبة أكثر .

### ثانيا: وصف وتشخيص متغيرات البحث

#### 1. وصف وتشخيص متغيرات الخدمات التعليمية

يبين الجدول (3) ان معدل المتوسط الحسابي للخدمات التعليمية في نظر المبحوثين هو (3.378) وانحراف معياري (1.09)، وهو متوسط، وان اعلى متوسط حسابي هو (4.06) وانحراف معياري (1.078) للفقرة (4) وهي ان (أعضاء هيئة التدريس منتظمين في المحاضرات وجادين في التدريس)، وتوافق هذه النتيجة مع دراسة ( حلس، 2013) و دراسة ( السعداوي، 2016)، وتدل ذلك ان هناك انتظام جيد والتزام مرتفع من قبل الهيئة التدريسية في العملية التدريسية، وهذه من مميزات جامعة التنمية البشرية، واما الفقرة (7) حول الاهتمام بالجانب العملي لتنمية مهارات الطلاب فقد جاء كاقبل متوسط حسابي وهي (2.8) وانحراف معياري (1.127)، وتشير هذه النتيجة الى ان جامعة التنمية البشرية بحاجة الى تفعيل أكثر للمجال العملي والاهتمام بالتطبيقات الميدانية للدروس.

#### جدول(3)

#### وصف وتشخيص متغيرات الخدمات التعليمية في المنظمة المبحوثة

ت	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أهداف التعليم والمعايير الأكاديمية للتخصص واضحة ومعلنة	3.76	0.869
2	البرامج/المقررات الدراسية ترتبط باحتياجات سوق العمل.	3.33	0.994
3	طرق التعليم والتعلم حديثة ووسائل التعليم متوفرة.	3.5	1.075
4	أعضاء هيئة التدريس منتظمين في المحاضرات وجادين في التدريس.	4.06	1.078
5	تشمل المقررات مجالات محددة لتنمية التعلم الذاتي	3.69	1.064
6	تتوافر مصادر كافية للطلاب في مكتبة الجامعة	3.23	1.046
7	توجد اهتمام بالجانب العملي لتنمية مهارات الطلاب	2.8	1.127
8	الامتحانات تقيس الفهم والتطبيق بجانب الحفظ.	3.01	1.181
9	اجواء الامتحانات مناسبة و القاعات مهيئة	3.28	1.177
	<b>المعدل الكلي للخدمات التعليمية</b>	<b>3.378</b>	<b>1.0907</b>

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS

#### 2. وصف وتشخيص متغيرات الخدمات الثقافية

تبين الجدول(4) ان رضا الطلبة من الخدمات الثقافية في جامعة التنمية البشرية في مستوى متوسط وبلغت (3.27) وانحراف معياري (1.198) وهي متوسطة، وان الفقرات رقم(14 و 16) حول تكفل الجامعة لحرية الرأي للطلاب بشكل عام في مستوى مرتفع حيث بلغت (3.49) وانحراف معياري (1.18) و تفعيل مشاركة الطلاب في اللجان والأنشطة الخاصة بالبرامج ، مرتفع نسبيا حيث بلغت (3.39) وانحراف معياري (1.142)، وتشير النتيجة الى ان هناك رضا مرتفع من قبل طلاب جامعة التنمية البشرية من الاجواء العامة لابداء الرأي وان الجامعة كفيلة

بالدفاع عن حرية الطلبة في اطار عام، ومن جانب اخر ان مستوى تفعيل الطلاب في الانشطة وواللجان الخاصة بالفعاليات الطلابية والبرامج الثقافية في مستوى مرتفع نسبيا ايضا، واما الفقرة رقم (11) حول وجود آلية معلنة ومطبقة للتعامل مع شكاوى الطلاب فقد بلغت نسبة المتوسط الحسابي (2.87) وانحراف معياري (1.26) وهي اقل الفقرات وهذه مؤشر الى حاجة الجامعة الى ايجاد الية مناسبة لاستقبال شكاوى الطلبة واستخدام الية مناسبة وفعالة لكيفية التعامل مع هذه الشكاوى وتقديم حلول وتوضيحات بحيث تصل المعلومات الى اكثرية الطلاب في جامعة التنمية البشرية.

#### جدول (4)

وصف وتشخيص متغيرات الخدمات الثقافية في المنظمة المبحوثة

ت	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
10	توجد إجراءات محددة لضمان العدالة وعدم التمييز بين الطلاب	3.06	1.324
11	توجد آلية معلنة ومطبقة للتعامل مع شكاوى الطلاب	2.87	1.262
12	توجد دور فعال لتقويم الطلاب للاساتذة سنويا	3.04	1.145
13	هناك إجراءات تصحيحية لمعالجة أي ممارسات غير عادلة	3.06	1.167
14	تكفل الجامعة حرية الرأي للطلاب بشكل عام	3.49	1.181
15	تستخدم الجامعة أساليب وبرامج لجذب الطلاب للالتحاق بها	3.4	1.169
16	تفعيل مشاركة الطلاب في اللجان والأنشطة الخاصة بالبرامج	3.39	1.142
	المعدل الكلي للخدمات الثقافية	3.274	1.198

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل spss

#### 3. وصف وتشخيص متغيرات الخدمات العامة

تبين جدول(5) ان معدل المتوسط الحسابي للخدمات العامة بلغت (3.32) وانحراف معياري (1.173) وهي في مستوى متوسط ، وان الفقرة(17) حول تعامل الاستعلامات والوحدات الادارية في مستوى جيد بلغت اعلى مستوى وهي (3.66) وانحراف معياري (1.246)، وتوافق هذه النتيجة مع دراسة ( بهية، 2017) وتشير هذه النتيجة الى رضا متوسط من قبل الطلبة للوحدات الادارية وتعامل الهيئة الادارية مع الطلبة، واما الفقرة (20) حول البيئة العامة في الجامعة اقل نسبة مقارنة بالفقرات الاخرى حيث بلغت(3.12) وانحراف معياري (0.869) ، وهذا تدل الى ان جامعة التنمية البشرية بحاجة الى مزيد من الاهتمام بالاماكن العامة والساحات والحدائق واماكن جلوس الطلبة في الاستراحة.

## جدول ( 5 )

وصف وتشخيص متغيرات الخدمات العامة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات	ت
1.246	3.66	تعامل الاستعلامات والوحدات الادارية في مستوى جيد	17
1.207	3.21	هناك رضا عام من كافتريا الجامعة	18
1.371	3.16	خدمة مكتب الاستنساخ في الجامعة في المستوى المطلوب	19
0.869	3.12	البيئة والاماكن العامة في الجامعة مناسبة	20
1.17325	3.32	المعدل الكلي للخدمات العامة	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل spss

ثالثاً: اختبار فرضيات البحث

1. اختبار الفرضية الرئيسة التي تنص على (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للعوامل الديموغرافية المختارة في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية).

تشير معطيات الجدول (6) الخاص بتحليل علاقة اثر العوامل الديموغرافية في مستوى رضا الطلبة إلى وجود اثر معنوي ذو دلالة احصائية للعوامل الديموغرافية في مستوى رضا الطلبة وذلك بموجب قيمة (F) المحسوبة والتي جاءت بمقدار (129.13) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (5.628) عند درجتي حرية ( 241,1 ) وعند مستوى معنوية ( 0.05 ) وأن معامل التحديد ( $R^2$ ) والتي كانت قيمته ( 0.694 ) يشير إلى أن قدرة العوامل الديموغرافية (المتغير المستقل) في تفسير التأثير الذي يطرأ على مستوى رضا الطلبة بنحو ( 69 %) وان حوالي ( 31 % ) من المتغيرات لم يتضمنها الأتمودج الحالي للبحث.

## جدول ( 6 )

علاقة الاثر للعوامل الديموغرافية في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية

مستوى الرضا عن الخدمات الجامعية				المتغيرات المعتمدة
$R^2$	t		F	المتغيرات المستقلة
0.694	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	العوامل الديموغرافية
	1.646	9.873	5.628	

df= (1,241)

N=242

P&lt;0.05

المصدر: من اعداد الباحث استناداً الى نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS) .

.. ويعامة وعلى وفق ما تقدم ترفض الفرضية الرئيسية التي نصت على (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للعوامل الديموغرافية المُختارة في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية في المنظمة المبحوثة) وتقبل الفرضية البديلة.

2. اختبار الفرضية الفرعية التي تنص على انها (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة =  $\alpha$ ) (0.05) في درجة رضا طلبة جامعة التنمية البشرية عن الخدمات الجامعية تعزى للمتغيرات الديموغرافية لكل من الجنس والعمر والمرحلة الدراسية )

لاختبار صحة الفرضية الفرعية حول اختلاف مستوى رضا الطلاب عن الخدمات الجامعية التي تقدمها المنظمة المبحوثة حسب الجنس والعمر والمرحلة الدراسية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي المتعدد (3Way ANOVA)، لمعرفة دلالة الفروق المعنوية .

أ. الفروق الفردية بحسب الجنس: يتبين من الجدول (7) ان هناك فرق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث لصالح الاناث حول اجمالي الخدمات بشكل عام والخدمات التعليمية بشكل خاص، ويدل هذا الى ان الاناث اكثر رضا من الذكور من خدمات الجامعة عموما والخدمات العلمية خصوصا.

#### جدول (7)

الفروق الفردية بحسب الجنس لمستوى رضا الطلبة عن خدمات المنظمة المبحوثة

القيمة التائية	Group Statistics			الجنس	
	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	عدد المشاهدات		
-2.945	5.42766	29.9295	156	ذكر	الخدمات التعليمية
	5.70947	32.1163	86	انثى	
-1.322	5.41255	21.9679	156	ذكر	الخدمات الثقافية
	6.30871	22.9884	86	انثى	
-1.558	3.10188	12.9359	156	ذكر	الخدمات العامة
	3.05427	13.5814	86	انثى	
-2.443	11.45979	64.8333	156	ذكر	الاجمالي
	12.24194	68.6860	86	انثى	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل spss

ب. الفروق المعنوية بحسب العمر: يبين الجدول (8) ان هناك فروق ذات دلالة احصائية لمستوى رضا الطلبة حسب متغير العمر لصالح الفئة العمرية للطلبة الذين اعمارهم (اكثر من 31) سنة للخدمات الثقافية ، ويدل هذا الى ان الفئات العمرية الاكثر من 31 سنة راضين من الخدمات الثقافية والفئات العمرية (30 سنة فما دون) ينتظرون من الجامعة المزيد من الانشطة الثقافية والشبابية، اما الرضا عن الخدمات العلمية والخدمات العامة فلا يوجد فروق ذات دلالة احصائية حسب متغير العمر .

## جدول (8)

الفروق الفردية بحسب العمر لمستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية للمنظمة المبحوثة

القيمة التائية	Group Statistics			
	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	عدد المشاهدات	العمر
-0.877	5.74013	30.5348	187	30 فما دون
	5.18071	31.2909	55	31 فأكثر
-2.779	5.78560	21.7807	187	30 فما دون
	5.28240	24.2000	55	31 فأكثر
0.054	3.08354	13.1711	187	30 فما دون
	3.15887	13.1455	55	31 فأكثر
-1.738	12.14578	65.4866	187	30 فما دون
	10.59064	68.6364	55	31 فأكثر

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل spss

ت. الفروق المعنوية بحسب المرحلة الدراسية: يبين نتائج جدول (9) ان هناك فروق ذات دلالة احصائية لمستوى رضا الطلبة عن خدمات جامعة التنمية البشرية حسب متغير المرحلة الدراسية لصالح طلاب المرحلة الثانية للخدمات العلمية والثقافية، وهذا ما يؤشر الى ان طلاب المرحلة الثانية اكثر رضا من الخدمات العلمية والثقافية حيث ان هذه المراحل يطبق فيها النظام الجديد للدراسة وهو النظام (البولوني) والذي يهتم بانشطة الطلاب ومشاركتهم في العملية التعليمية، اما الفروق الفردية لمستوى رضا الطلبة للخدمات العامة حسب المراحل الدراسية فهناك فرق ذات دلالة احصائية لصالح المرحلة الرابعة ، وهذا دليل الى الطلبة المرحلة الرابعة يرون التطور المستمر في خدمات الجامعة حيث ان هناك تطور ملحوظ سنويا للخدمات العامة ونوعية الخدمات المقدمة للطلبة.



جدول (9)

الفروق الفردية بحسب المرحلة الدراسية لمستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية للمنظمة المبحوثة

المستوى المعنوية	القيمة الفائية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	عدد المشاهدات	المراحل	
0.047	3.087	5.323	32.40	42	الثانية	الخدمات التعليمية
		4.530	31.36	36	الثالثة	
		5.824	30.12	164	الرابعة	
		5.616	30.70	242	الاجمالي	
0.003	5.859	4.253	24.38	42	الثانية	الخدمات الثقافية
		5.058	23.80	36	الثالثة	
		6.052	21.48	164	الرابعة	
		5.754	22.33	242	الاجمالي	
0.004	5.550	3.091	11.83	42	الثانية	الخدمات العامة
		2.622	12.91	36	الثالثة	
		3.105	13.56	164	الرابعة	
		3.094	13.16	242	الاجمالي	
0.143	1.960	10.281	68.61	42	الثانية	الاجمالي
		10.532	68.08	36	الثالثة	
		12.420	65.17	164	الرابعة	
		11.863	66.20	242	الاجمالي	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل spss.

.. وبعمامة وعلى وفق ما تقدم ترفض الفرضية الفرعية التي نصت على (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha = 0.05)$  في درجة رضا طلبة جامعة التنمية البشرية عن الخدمات الجامعية تعزى للمتغيرات الديموغرافية لكل من الجنس والعمر والمرحلة الدراسية) وتقبل الفرضية البديلة.

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

1. أظهرت نتائج الوصف والتشخيص الخاصة بمتغيرات الخدمات الجامعية على مستوى المنظمة المبحوثة أن نسبة كبيرة من الأفراد المبحوثين يتفقون على توافر متغيرات الخدمات الجامعية في المنظمة المبحوثة وخاصة فيما يرتبط بالخدمات الجامعية التعليمية. وتجسد هذه النتيجة تصور واضح للعينة المبحوثة عن مختلف أنواع الخدمات التي تقدمها المنظمة المبحوثة .
2. أظهرت نتائج تحليل علاقة الاثر وجود علاقة اثر معنوية ذات دلالة احصائية للعوامل الديموغرافية المُختارة في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية التي تقدمها المنظمة المبحوثة مما يعكس أهمية التباين في العوامل الديموغرافية واثرها في الانطباع السائد لدى الطلبة عن الخدمات التي تقدمها المنظمة المبحوثة.
3. تبين من نتائج البحث وجود فروق معنوية في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية بحسب متغير الجنس وجاءت الفروقات لصالح الاناث بوصفهم الاكثر رضا عن مستوى الخدمات التي تقدمها الجامعة مما

- يعكس انخفاض مستوى المطالب للاناث مقارنةً بالذكور الذين يطالبون بمستوى اعلى من الخدمات وتجسد هذه النتيجة ميل الذكور للتذمر اكثر من الاناث.
4. جاءت نتائج الفروق المعنوية لمستوى الرضا بحسب متغير العمر معبرة عن انخفاض مستوى الرضا للفئات العمرية الشابة (30) سنة فأقل مما يعكس ارتفاع مستوى الطموح للفئات العمرية الشابة وتطلعاتها للارتقاء بمستوى الخدمات الجامعية، على حساب الفئات العمرية الاكبر سناً اكبر من (30) سنة الذين عبروا عن قناعتهم بمستوى الخدمات المُقدمة.
5. لخصت نتائج البحث وجود فروق معنوية لمستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية بحسب متغير المرحلة الدراسية وجاءت النتائج معبرة عن وجود اعلى مستوى رضا لطلبة المرحلة الثانية بوصفهم يخضعون لنظام تعليمي مستحدث وهو النظام البولوني الذي يركز على المشاركة الفاعلة للطلبة في العملية التعليمية، كما جاءت نتائج طلبة المرحلة الرابعة بمستوى عالٍ من الرضا للتعبير عن قناعة طلبة المرحلة بوجود تطور مستمر لمستويات الخدمات التي تقدمها الجامعة بمرور الوقت .

#### المقترحات والية التنفيذ :

- 1- على جامعة التنمية البشرية الاهتمام الاكثر بتفعيل المجال العملي والاهتمام بالتطبيقات الميدانية للدروس. الية التنفيذ: فتح ورش تطبيقية خاصة وقاعات تخص التدريب العملي وزيادة الزيارات الميدانية للمؤسسات والشركات الحكومية والاهلية في برامجها الدراسية
- 2- العمل على ايجاد آلية معلنة ومطبقة للتعامل مع شكاوى الطلاب الية التنفيذ: تحديد موعد محدد في الشهر للاجتماع مع الطلاب على مستوى الكلية وفتح باب النقاش والحوار مع الطلبة لتقديم التوضيحات و الاجوبة الضرورية للشكاوى لبناء الثقة بين الطلاب و التعامل الشفاف معهم.
- 3- على ادارة الجامعة ازدياد اهتمامها بالبيئة والاماكن العامة في الجامعة والساحات والحدائق واماكن جلوس الطلبة في اوقات الاستراحة الية التنفيذ: زيادة نسبة الحدائق واماكن الجلوس والاستراحة و زيادة عدد اماكن الاستراحة في زوايا مختلفة داخل الحرم الجامعي
- 4- العمل على توسيع كافتريا الجامعة لان عدد الطلاب في تزايد مستمر ولايكفي الكافتريا الحالية.
- 5- المزيد من الشفافية عند القيام بإجراءات تصحيحية لمعالجة أي ممارسات غير عادلة
- 6- ضرورة إجراء مزيد من الدراسات حول مستوى رضا الطلبة من خدمات جامعة التنمية البشرية في مجال الدراسات العلمية المفيدة لسوق العمل ونشر البحوث ومجال الخدمات الترفيهية والرياضية للطلبة والخدمات الابداعية ومستوى قبول سوق العمل لخريجي جامعة التنمية البشرية.

## المصادر:

1. ابو رمان، اسعد حامد، و الديوه جي، ابي سعد، 2000، التسويق السياحي والفندقي، دار حامد للنشر والتوزيع، الاردن.
2. أديان بالمر، 2009، مبادئ تسويق الخدمات، ترجمة هباء شاهين، مجموعة النيل العربية، ط1، القاهرة، مصر
3. الضمور، حامد، 2005، تسويق الخدمات، داروائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية
4. بني حمدان، خالد، جودة الخدمة التعليمية واثرها على رضا الطلبة، دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الاردن، 2012.
5. بهية، طاهر حميد عباس، 2017، اثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في معاهد التعليم التقني السماوة، دراسة منشورة في مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة واسط، العدد(26) حزيران 2017
6. حسن، محمد وعزام، بسام، 2011، ادارة الجودة وعناصر نظام الجودة، مركزالرضا للكمبيوتر، دمشق ،سورية
7. حرب، رولا عبد الرحيم، 2007 ،"تصورات طلبة جامعة النجاح للممارسات الديمقراطية لأعضاء هيئة التدريس فيها" (رسالة ماجستير) جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
8. حسن، عبد الحميد و إبراهيم، محمد والظفري، سعيد، 2011، "الرضا عن الخبرات الأكاديمية لدى خريجي قسم الأصول والإدارة التربوية في كلية التربية في جامعة السلطان قابوس"، مجلة جامعة دمشق، سوريا، 27(3) و(4)، 513-555.
9. الحسنية،سليم ابراهيم، 2009، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد2، جامعة دمشق، سورية
- 10.حلس ، سالم عبدالله ، 2013، أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الاسلامية، كلية التجارة .قسم المحاسبة ،الجامعة الإسلامية- غزة (فلسطين)
11. رشيد، صالح عبدالرضا و العطوي، عامر علي، 2018، جودة الخدمة التعليمية واثرها في تحقيق رضا الطلبة، المؤتمر العلمي الثاني-كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة القادسية، العراق.
- 12.الرواشدة ، نانسي و ياسن،مصطفى، 2015 "درجة رضا متلقي الخدمة (الطلبة) عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم "3102 - 3102 ، وزارة التربية والتعليم، إدارة التخطيط والبحث والتربوي، قسم البحث التربوية، المملكة الاردنية الهاشمية.
- 13.ساعد، زكي خليل ،2003، تسويق الخدمات وتطبيقاته . دارالمناهج للنشر والتوزيع ، عمان
14. ستاتون ، 2012، تسويق الخدمات، دار النشر زهران للنشر والتوزيع ، عمان.
- 15.السعداوي، واجد عذافة حمود، 2016، رضا الطلبة عن جودة العملية التعليمية الجامعية، دراسة تطبيقية في كلية التربية للعلوم الصرفة جامعة ذي قار، مجلة كوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الادارة والاقتصاد جامعة واسط، العدد (24)، العراق.
- 16.سليمان، سعاد بنت محمد، 2008، "الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس"، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، 2(9)، 14-38.

17. سيف، ناصر ابراهيم، و السرطاوي، خالد سفيان، والاقرع، سارة شاكر، 2014، مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الاردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السابع، العدد (15) 2014
18. عاشور، يوسف حسين، و العبادلة ، طلال عثمان ، 2007 ، قياس جودة الخدمات التعليمية ، في الجامعة MBA في الدراسات العليا: حالة برنامج الإسلامية بغزة الأقصى مجلة جامعة ، بغزة، 98-128 ص، العدد الأول ، المجلد الحادي عشر ، سلسلة العلوم الإنسانية
19. العبادي، هاشم فوزي والطائي، يوسف حجيم، 2011، التعليم الجامعي من منظور اداري قراءات وبحوث، دار اليازوري، عمان.
20. عبد الكريم، مجدي، 2006، "واقع الخدمات الإرشادية الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان"، مؤتمر الإرشاد الأكاديمي، جامعة الرستاق، سلطنة عمان.
21. عز الدين، مدثر حسن، و العرموطي، أيمن مصطفى، 2016، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية دراسة حالة على جامعة أبو ظبي- العين، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 43، ملحق3، الجامعة الاردنية، عمان
22. العوضي، رأفت محمد ، 2013، استراتيجية مقترحة لتطوير برامج التنمية المهنية في ضوء متطلبات التعليم الالكتروني والتنافسية، رسالة دكتوراة، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة.
23. قرون روز، 2009، تسويق الخدمات، دار النشر زهران للنشر والتوزيع عمان.
24. القزاز، إسماعيل إبراهيم، 2010، تدقيق أنظمة الجودة، دار دجلة، الطبعة الاولى، عمان، الاردن
25. القضاة، محمد أمين حامد و الخليفات، عبد الفتاح صالح، 2013، درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، مجلة المنارة، المجلد 19، العدد 1.
26. كوتلر وأمسترونغ، 2010، تسويق الخدمات ، دار النشر زهران للنشر والتوزيع عمان.
27. المحيلاوي، قاسم 2006، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات تطبيقات، ط1 ، دار الشروق للنشر والتوزيع
28. مصطفى، نجيب شاويش، 1998، إدارة الأفراد، دار النهضة العربية، بيروت

#### المصادر الأجنبية

- 1- Chaudhry, I and Imdadullah. M, "A Study on Student Satisfaction in Pakistani Universities: The Case of Bahauddin Zakariya University", Pakistan, *Asian Social Science*, 2011, 7(7), 209-219
- 2- Fulkerson, Ann, "Compassion of student satisfaction Among white students and students of color of an Urban Metropolitan public University", *Presented of the Association for Institutional Research forum*, May 29- Junel, 2005. Ohio-USA.
- 3- Kotler, P, "*Marketing Management: Analysis Planning Implement and Control*", India, Prntice Hall, Inc, 2001
- 4- Office of Institutional Research and planning, Student Satisfaction at Roman University, Newberys – USA, 2003,  
<http://www.roawn.edu/open/irp/resbriefs/RBSSI03.pdf>