

## مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجاً

DOI:10.20428/AJQAHE.9.3.6

د. نوف بنت عبدالعالي العجمي

أستاذ الإدارة والتخطيط التربوي المشارك - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

د. فاطمة بنت عبدالعزيز التويجري

أستاذ الإدارة والتخطيط التربوي المساعد - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

## مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أ نموذجاً

د.نوف عبدالعالي العجمي د.فاطمة عبدالعزيز التويجري

### الملخص

هدفت الدراسة إلى تطوير مقياس لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب، يعتمد على كل من مقياس HEDPERF من جانب، ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالملكة العربية السعودية من جانب آخر، وكذلك اختبار قدرة المقياس المعدل على تحديد جودة الخدمة التعليمية بتطبيقه على طلاب وطالبات (قسمي الرياضيات والفيزياء) بكلية العلوم بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي لرصد رؤية الطلاب لجودة الخدمات (الأكاديمية، والإدارية، والمرافق والتجهيزات، ودرجة السمعة والصيت) وكذلك درجة الرضا العام. وأسفرت نتائج الدراسة عن أن المتوسط العام لدرجة الموافقة على عبارات محور جودة الخدمات الأكاديمية، ومحور جودة الخدمات الإدارية، ومحور جودة المرافق والتجهيزات، ومحور جودة السمعة والصيت في (قسمي الرياضيات والفيزياء) بكلية العلوم الطبيعية جاءت بدرجة محايدة. كما أسفرت النتائج عن أن غالبية أفراد الدراسة بنسبة (58%) درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية بكلية متوسطة، في حين أن (17.6%) من أفراد الدراسة درجة موافقتهم على جودة الخدمات التعليمية المقدمة ضعيفة، أما غير الراضين عن الخدمات التعليمية المقدمة فقد بلغت نسبتهم (15%)، أما الذين أبدوا موافقة عالية عن جودة الخدمات التعليمية بكلية بلغت نسبتهم (5%) فقط، كما أن (4.25%) لم يحددوا موقفهم من جودة الخدمات التعليمية بكلية.

### الكلمات المفتاحية :

مقياس HEDPERF، جودة الخدمات الإدارية والأكاديمية، رضا الطلبة

## The Level Of Educational Services Quality In Saudi Universities According to A Developed Scale University of Imam Muhammad Bin Saud Islamic Model

### Abstract:

This study aimed to develop an instrument to measure the quality of educational services provided to students. This instrument was extracted from HEDPERF instrument, and standards of the National Commission for Academic Accreditation and Assessment, Saudi Arabia. And testing the ability of the instrument to determine the quality of the educational services (academic, administrative, and facilities and equipment, and the degree of reputation and renown), provided to students of mathematics and Physics departments, Faculty of Science, Imam Muhammad bin Saud Islamic University as well as the degree of overall satisfaction. Descriptive method was used. The findings of the study is that the overall average score for the approval of the axis of the quality of academic services, and the axis of the quality of administrative services, and the axis of the quality of facilities and equipment, and the axis of the quality reputation and renown in the sections of mathematics and physics at the Faculty of Natural Sciences phrases came largely neutral. Also, degree of satisfaction with the educational services of (58%) the study members was medium, while (17.6%) of the members of the study, the degree of their approval of the quality of educational services provided weak. while (15%), of the study members were dissatisfied with the educational services provided. (5%) expressed a high approval of the quality of educational services altogether were (4.25%) did not specify their point of view of quality educational services.

### Key Words:

HEDPERF Instrument, The Quality of Academic and Administrative Services, Students' Satisfaction.

## المقدمة:

تركز دول العالم على مؤسسات التعليم العالي كون مخرجاتها هي المحرك الأساسي للقطاعات الاقتصادية والاجتماعية، فبناء الإنسان المتعلم القادر على المشاركة الفاعلة في تحقيق البرامج التنموية، هو سبيلها للمنافسة العالمية ولا سيما مع ازدياد حدة المنافسة على الاقتصاد المعرفي القائم على رأس المال البشري، وبناء على تزايد الاهتمام في أواخر القرن العشرين بجودة التعليم، وهو الأمر الذي فرض على المؤسسات التعليمية مراجعة برامجها، والتحقق من جودة مخرجاتها.

وقد أكد تقرير اليونسكو (2005) على ضرورة العناية بتحسين نوعية التعليم ولاسيما مع تزايد الضغوط على الحكومات من قبل الطلاب وأولياء الأمور وسوق العمل لتحسين عمل المؤسسات وبرامجها التعليمية، ولا يقتصر هذا الاهتمام بجودة التعليم على الدول النامية فقط، بل يتعداه للدول المتقدمة (موقع اليونسكو).

ومن هنا فإن جودة التعليم هي من أهم الموضوعات التي تشغل بال المهتمين بأمر التعليم، فضمان جودة التعليم يضمن الحصول على مخرجات تعليمية يمكن أن تسهم بفعالية في توفير متطلبات التنمية الشاملة من العناصر البشرية المؤهلة للعمل في هذا العصر.

ومن الملاحظ أن قطاع التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية قفز كميًا بصورة واضحة، ويمكن الاستدلال على ذلك بعدد الجامعات، حيث بلغ عدد الجامعات الناشئة خلال الفترة من (1424هـ - 1433هـ) (25) جامعة حكومية (موقع وزارة التعليم العالي).

وقد كان الهدف من إنشاء هذا العدد الكبير من الجامعات في تلك الفترة الزمنية القصيرة هو مواكبة مخرجات التعليم الثانوي وتلبية لرغبة الخريجين في مواصلة تعليمهم الجامعي ضمن التخصصات التي يحتاجها سوق العمل. وتمثل هذه الأعداد المتزايدة التي تلحق بالتعليم العالي تحدياً كبيراً أمام الجامعات ولاسيما التوجهات للتحسين النوعي لبرامج التعليم العالي بما يلبي متطلبات مجتمع المعرفة.

وقد واكبت خطة التنمية التاسعة في المملكة الاتجاهات العالمية للتحسين والتطوير؛ حيث أشارت في أهدافها إلى ضرورة رفع جودة التعليم العالي، وتحديد مؤشرات للجودة فيما يتعلق بالطالب وعضو هيئة التدريس وبرامج التعليم والساعات الفصلية للعملية التعليمية، وتطوير نوعية مخرجاتها أكاديمياً وتقنياً، مع التقويم المستمر لمناهج التعليم العالي (وزارة الاقتصاد والتخطيط 1431هـ - 1435هـ).

ومن هذا المنطلق سعت وزارة التعليم العالي في السنوات الأخيرة بصورة جادة لتحسين التعليم الجامعي وتطويره وتحديثه، وجعلت ذلك في صدر أولوياتها، فكان أن أنشأت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وبهدف التحسين المستمر للجودة في كل قطاعات التعليم العالي في المملكة، بما يرفع من مستوى التعليم العالي، ويفتح أمامها المجال للمنافسة مع الجامعات العالمية.

## مشكلة الدراسة

يمثل إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية اللجنة الرئيسية لتحسين أداء الجامعات من أجل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. وتمثل الأقسام الأكاديمية بالجامعات بداية أي إصلاح حيث تستمد الجامعات قوتها من أقسامها، باعتبار أن الجودة عملية متكاملة، تبدأ وتستمر على كافة المستويات بدءاً بالجامعة ثم الكليات مروراً بالأقسام وما يتبعها من برامج علمية.

ويجب الإشارة إلى أن معايير الاعتماد التي وضعتها الهيئة الوطنية فيما يتعلق بالبرامج الأكاديمية تمثل متطلبات الحد الأدنى من معايير الجودة التي يشترط للبرامج الأكاديمية استيفائها من أجل إجازتها واعتمادها.

ولابد من التمييز بين معايير اعتماد البرنامج الأكاديمي ومعايير جودة التعليم ضمن إدارة الجودة الشاملة للمؤسسة التعليمية، فمعايير اعتماد البرنامج الأكاديمي هي الدائرة الأضيق التي تتناول الأنشطة التي لها

علاقة مباشرة عند تخطيط البرنامج وتنفيذه، مثل ملاءمة مخرجات التعلم للطلاب، ومثل جودة التدريس في البرنامج... إلخ. أما معايير جودة التعليم فهي الدائرة الأوسع، حيث تشمل فحص إجرائي نظامي للمؤسسة وبرامجها الأكاديمية لقياس المنهجية من حيث مناسبة الترتيبات المخططة لتحقيق أهدافها، والتطبيق من حيث توافق الممارسة الفعلية مع الترتيبات المخططة، والنتائج من حيث تحقيق الترتيبات والإجراءات للنتائج المطلوبة / والتقييم والمراجعة من حيث قيام المؤسسة بالتعليم والتحسين من خلال تقييمها الذاتي للترتيبات والطرق والتنفيذ والنتائج (سلامة، 2004، أبو الرب وآخرون، 2005).

وتعد معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي التي وضعتها الهيئة أحد متطلبات رفع شأن الجامعات إلى المستوى الذي يساعد على خلق ثقافة الإبداع والابتكار والتميز البحثي والأكاديمي، حيث إنها تضمن الالتزام بنوعية التعليم وتقويم فاعليته التي تحقق جودة الخريج وتعطيه القدرة على المنافسة على المستوى الدولي.

وبالرغم من الجهود المبذولة للارتقاء بنوعية التعليم وجودته إلا أن العديد من الدراسات تؤكد على وجود جوانب قصور في الأداء، فقد أشار المسلم (2009م) إلى صعوبات في تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بالجامعات السعودية، لعدة أسباب منها: غياب رؤى وأهداف واضحة لدى بعض هذه المؤسسات وبرامجها، وغياب التخطيط الاستراتيجي، وغياب الأدلة ومؤشرات الأداء، وضعف فرصة الطالب لممارسة الخبرات العملية بصورة كافية، فكثير من البرامج قوية في جانبها النظري لكنها ضعيفة في جانبها التطبيقي.

كما أن الشواهد تبين أن جودة التعليم العالي ليست على المستوى المطلوب، والدليل على ذلك هو اتساع الفجوة بين متطلبات سوق العمل وبين قدرات الخريجين، وهو ما يظهر أثره في قلة فرص العمل المتاحة أمامهم.

وإذا كانت جودة الخدمات التعليمية في مؤسسة ما يتم قياسها واعتمادها طبقاً لمدى توافق تلك الخدمات مع المعايير الموضوعية بواسطة الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، فإنه يفترض أن يرى طلاب المؤسسة التعليمية التي حصلت على الاعتماد الأكاديمي أثر ذلك على الخدمة التعليمية المقدمة لهم، وبالتالي على المهارات التي يكتسبونها، وعلى قدرتهم التنافسية في سوق العمل، وهو الأمر الذي لا يتضح لأي راصد لمستوى الخريجين، وهو ما يدفعنا للبحث عن مقياس أكثر واقعية لجودة التعليم يقوم على المزج بين معايير الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي وبين مقياس HEDPERF الذي يعد من أبرز المقاييس في هذا المجال وأهمها، والذي يحتوي على أربعة أبعاد هي: الخدمات الأكاديمية، والخدمات الإدارية، والمرافقة والتجهيزات، والسمعة والصيت.

وبناء على ما سبق، فإن المشكلة التي تتناولها هذه الدراسة يمكن تحديدها في التساؤل الآتي:

ما درجة جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب وطالبات (قسمي الرياضيات والفيزياء) بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات؟

## أهداف الدراسة:

تمثل الهدف الرئيس للدراسة في تطوير مقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب، يعتمد على كل من مقياس HEDPERF من جانب، ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالملكة العربية السعودية من جانب آخر، وتطبيق هذا المقياس على طلاب وطالبات قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

وتم تحقيق هذا الهدف من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- تطوير المقياس وتعديله HEDPERF باستخدام معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالملكة العربية السعودية.
- اختبار قدرة المقياس المعدل على تحديد جودة الخدمة التعليمية بتطبيقه على طلاب وطالبات قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من خلال:
- رصد درجة جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة في قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم

- الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات.
- رصد درجة جودة الخدمات الإدارية في قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات.
- رصد درجة جودة المرافق والتجهيزات في قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات.
- رصد درجة جودة السمعة والصيت لقسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات.
- رصد درجة الرضا العام لدى طلاب وطالبات قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات.

### أسئلة الدراسة:

- ما درجة جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة في قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات؟
- ما درجة جودة الخدمات الإدارية في قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات؟
- ما درجة جودة المرافق والتجهيزات في قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات؟
- ما درجة جودة السمعة والصيت لقسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات؟
- ما درجة الرضا العام لدى طلاب وطالبات قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات؟

### أهمية الدراسة:

إن الاهتمام بضبط الجودة في المؤسسات التعليمية ينبع من النظر إلى التعليم بوصفه الأساس في التحول لمجتمع المعرفة، ومن هنا فإن هذا البحث يلفت اهتمام المسؤولين عن تقديم الخدمة التعليمية التي يتلقونها، والتي تعدّ معياراً مؤكداً لجودة الخدمة التعليمية. فالطلاب يرغبون في الحصول على أفضل المؤهلات للحصول على الفرص الوظيفية التي تزداد سلماً بازدياد عدد الخريجين وقلة فرص العمل.

كما أن أولياء أمور الطلاب يتطلعون إلى أفضل تأهيل لأبنائهم، أما الدولة فتتطلع إلى مخرجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهداف خططها التنموية (الخصير 2001)، الأمر الذي يزيد من أهمية أي جهد لقياس الجودة الحقيقية للتعليم.

وتبرز أهمية هذا البحث كذلك في تطويره لمقياس جديد لجودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي في المملكة، يقوم على رؤية المستفيدين الرئيسيين من الخدمة التعليمية، مع عدم إغفال معايير الاعتماد الأكاديمي التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية.

كما أنه يعرض رؤية الطلاب لمؤسساتهم التعليمية، وهي الرؤية التي يمكن أن تضيد في توفير المعلومات التي تساعد على تطوير الخدمات المقدمة للطلاب وتحسينها.

هذا فضلاً عن أن هذا البحث يعدّ مدخلاً لدراسة مدى واقعية معايير الاعتماد الأكاديمي التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ومدى الحاجة إلى تعديلها.

## حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تطوير مقياس HEDPERF لقياس جودة الخدمة المقدمة في قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفق أربعة أبعاد (الخدمات الأكاديمية، الخدمات الإدارية، المرافق والتجهيزات، السمعة والصيت) وتحديد جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

الحدود المكانية: قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

الحدود البشرية: طلاب وطالبات المستوى السادس والسابع والثامن والخريجين بقسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة الفصل الدراسي الثاني من العام (1435-1434هـ).

## مصطلحات الدراسة:

- 1- جودة الخدمة: عملية تحقيق رغبة العميل «الطالب» بالشكل الصحيح ووفق ما يراه من وجهة نظره.
- 2- جودة الخدمات الأكاديمية: تمثل درجة اتصاف أعضاء الهيئة الأكاديمية بالتميز والحماس في تأدية مهام التواصل وتقديم المشورة للطلبة، والإعلان بوضوح عن أهداف البرامج التدريبية والقدرة والكفاءة على توصيل المعلومات وسلامة عملية التقويم.
- 3- جودة الخدمات الإدارية: تتمثل في نوعية الموظفين وكفاءتهم في أداء العمل ومستويات التواصل مع الطلاب.
- 4- رضا الطلبة: درجة إدراك الطلاب لمدى فاعلية الكلية في تقديم الخدمات التي تلبي توقعاتهم واحتياجاتهم.

## الإطار النظري للدراسة:

### جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية:

« جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من الجامعات السعودية العريقة بدأت بمعهد الرياض العلمي، ثم افتتحت كلية الشريعة بالرياض عام (1373 هـ)، وكلية اللغة العربية بالرياض في عام (1374 هـ)، وفي (1394/8/23 هـ) صدر المرسوم الملكي بالموافقة على نظام جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وعدها مؤسسة تعليمية وثقافية عالية، وقد شملت المعاهد العليا والكليات والمعاهد العلمية،

ومنذ إنشاء الجامعة وهي في توسع مستمر إذ يوجد بها الآن إحدى عشرة كلية: منها خمس في الرياض، وست خارج الرياض في كل من مناطق القصيم والأحساء والجنوب والمدينة المنورة، ومعهدان في الرياض أحدهما للقضاء والآخر لتعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، وستة معاهد في الخارج لتعليم العلوم الإسلامية والعربية في كل من رأس الخيمة وموريتانيا وجيبوتي واندونيسيا وأمريكا واليابان، وستون معهداً علمياً منتشرة في مختلف مدن المملكة، بالإضافة إلى مركز دراسة الطالبات. وتتلخص أهداف الجامعة فيما يلي:

1. الجامعة مؤسسة علمية وثقافية تعمل على هدي الشريعة الإسلامية.
2. القيام بتنفيذ السياسة التعليمية بتوفير التعليم الجامعي والدراسات العليا.
3. النهوض بالبحث العلمي والقيام بالتأليف والترجمة والنشر.
4. خدمة المجتمع في نطاق اختصاصها.

(موقع جامعة الإمام)

## كلية العلوم:

من منطلق تلبية حاجة الأقسام العلمية التطبيقية وإيجاد البنية التحتية للعلوم الأساسية بجامعة الإمام، صدرت الموافقة في عام (1426هـ) بإنشاء قسمي الرياضيات والفيزياء كقسمين تابعين لكلية علوم الحاسب والمعلومات. وقد بدأ قبول الطلاب بالقسمين مع بداية الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي (1426/1427هـ) حيث بلغ عدد الطلاب المسجلين (40) طالبا. ثم صدرت موافقة المقام السامي بتاريخ (15/10/1427هـ) بإنشاء كلية العلوم بجامعة الإمام تضم قسمي الرياضيات والفيزياء. وتوسعت الكلية في قبول الطلاب بمعدل (120) طالبا لكل فصل دراسي.

(موقع جامعة الإمام)

## الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي:

نظراً للتوسع الكمي الذي يشهده التعليم، ورغبة في تجويد أعمال هذه الجامعات للوصول بها إلى مستوى عال من الأداء في ظل المنافسة العالمية؛ جاءت توجهات الدولة بإيجاد مؤسسة ترفد هذا التطور والذي يشهده التعليم العالي وترتقي به وتقييمه وتضبط مجالاته لكي تحقق مخرجاته الآمال المنوطة بها.

ويأتي إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ليمثل اللبنة الرئيسة للرفق بمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية من أجل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.

حيث سعت الهيئة إلى وضع معايير للجودة والاعتماد الأكاديمي تتماثل مع المعايير الدولية. وقد روعي عند إعداد هذه المعايير شموليتها لجميع أنشطة مؤسسات التعليم العالي، حيث تضمنت (11) معياراً رئيساً، يندرج تحتها ما يقارب (373) ممارسة، تسابر أفضل الممارسات العالمية سواء فيما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات. كما وضعت مؤشرات رئيسة للأداء تبين مدى تحقق متطلبات تلك المعايير ومستوى جودتها.

وتشتمل المعايير الرئيسة فيما يلي:

- الرسالة والغايات والأهداف.
- إدارة البرنامج.
- إدارة ضمان جودة البرنامج.
- التعلم والتعليم.
- إدارة شؤون الطلبة والخدمات المساندة.
- مصادر التعلم.
- المرافق والتجهيزات.
- التخطيط والإدارة المالية.
- عمليات التوظيف.
- البحث العلمي.
- العلاقة مع المجتمع.

جودة الخدمات التعليمية المدركة:

«ومع الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات التعليمية سواء في الجامعات أو المدارس، فإن الدول والمؤسسات التعليمية تتسابق فيما بينها لتقديم خدمات تعليمية أفضل، وعليه فقد أصبح من الضروري لهذه المؤسسات تبني المفاهيم التسويقية، وخاصة مفهوم الجودة» (الحدابي وقشوة، 2009). ومن خلال الاطلاع على الأدبيات التي تناولت جودة الخدمة، لوحظ أن مفهوم جودة الخدمة تركز في تعريفين: الأول: «إن جودة الخدمة هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة» (Lewis&Boom، 1983)، الثاني: «هو أن جودة الخدمة تعني الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للإداء الفعلي



لها» (Parasuraaman, 1988). وتنطلق هذه التعريفات من منطلق واحد وهو أن العميل هو الحكم في تقدير جودة الخدمة. وهناك تعريفات أخرى لجودة الخدمة، مثل:

"جودة الخدمة هي المطابقة للمواصفات" (Payne, 1993)، كما عرفها لويس (Lewis, 1991) « بأنها تقديم خدمة أفضل من توقعات العميل".

"كما تتكون جودة الخدمة من عنصرين أساسيين هما: الجودة التقنية والتي تعني ما الذي تقدمه بالفعل؟

وأما العنصر الثاني هو الجودة الوظيفية، والتي تعني كيف يتم تقديم الخدمة" (Payne, 1993).

خلفية تطوير مقياس جودة الخدمة التعليمية المدركة:

"تعد مؤسسات التعليم العالي منشآت ثقافية تحوي الصفوة من أعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والطلاب المتعاملين، وقد سعت كثير من الجامعات إلى الاهتمام بالجودة والحصول على الاعتماد الأكاديمي. وقام عدد من الدول بإنشاء منظمات من شأنها الإشراف على الجامعات لمساعدتها وإرغامها على تطبيق الجودة الشاملة، ومن هذه الدول المملكة العربية السعودية حيث أنشأت ما يسمى بـ "الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي" وقد بدأت بالفعل في الإشراف على تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات السعودية" (العضاضي، 2008).

إلا أنه بالاطلاع على المعايير التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، يلاحظ أنها في الحقيقة ركزت على قياس النشاط وليس على جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل المؤسسات التعليمية، والتي هي في الواقع المطلب الملح لجميع الفئات المستفيدة من هذه الخدمات.

حيث أكد (Bemowski, 1991) على ضرورة تبني مؤسسات التعليم العالي نظرة جديدة تركز فيها على جودة الخدمات التعليمية كمدخل بديل للمدخل التقليدي، مثل مؤشرات الأداء، المعايير الأكاديمية، والاعتمادات.

"إن الاهتمام بتقييم جودة الخدمات التعليمية يعد متأخراً قياساً بأنواع أخرى عديدة من الخدمات، ويشير إلى التوصل إلى أحكام قيمية محددة للأنشطة والبرامج الجامعية من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم العلاقة وإدراكها بين مختلف العناصر الخاصة بالتقييم" (مجيد، 2008).

ولذلك برزت الحاجة لأداة مناسبة لتقييم جودة الخدمات التعليمية، فأدوات تقييم جودة الخدمات بشكل عام متوفرة، ومنها مقياس (SERVQUAL) الذي أعده (Parasuraman, 1988) وهو عبارة عن سلسلة من المقاييس المتكاملة والمتراصة لمعرفة رأي متلقي الخدمة بما يتوقعه من أداء الخدمة المقدمة له من منتجها وفق عدد من الخصائص، ومقياس (SERVPERVE) الذي أعده (Cornin & Taylor, 1992) نتيجة للانتقادات التي وجهت لمقياس (SERVQUAL) وهي أن عبارات التوقعات فيه، مصاغة بشكل مثالي، وفي الوقت نفسه لم يقم متلق الخدمة بمقارنة أداء الخدمة بالتجارب السابقة له، فهو يستخدمها للمرة الأولى

ومن هنا قدم (Firdaus, 2005) مقياساً جديداً لجودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بما لبزياً. واعتمد هذا النموذج بشكل أساس على تطوير نموذج (Cornin & Taylor, 1992)، وهو نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) ليكون مناسباً لمقياس جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي. وقد أطلق عليه الباحث اسم HEDPERF. وتشير الأحرف الأولى للمقياس المبني على الأداء فقط في مؤسسات التعليم العالي. (Higher Education Performance-only). والذي يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمة التعليمية داخل هذا القطاع.

وقد برر فردوس (Firdaus, 2005) أن سبب تفضيله للاتجاه المبني على الأداء فقط، أن خدمات التعليم

العالي يستخدمها الفرد لأول مرة، وبالتالي فإن التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة تكون غير دقيقة، كما أن الجودة مدركة وتعتمد على إدراك العميل لأداء الجودة فقط، وهذا يعني أن التوقعات ليست جزءاً من الجودة المدركة.»

وبالتالي فقد قامت هذه الدراسة بالاعتماد على مقياس جودة الخدمات التعليمية (HEDPERF) وتطويره بما يتناسب ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي ومع بيئة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية.

والمقياس المطور والمستخدم في الدراسة الحالية يتكون من خمسة أبعاد؛ حيث تناول البعد الأول «الجوانب الأكاديمية»، واحتوى على (17) عبارة، تدور حول ما يتوجب على الجامعة وأعضاء هيئة التدريس من توفيره وتحقيقه للطلبة، من إظهار اتجاهات إيجابية نحو الطلاب واتصاف أعضاء هيئة التدريس بالكفاءة.

أما البعد الثاني فقد تناول «الجوانب غير الأكاديمية»، واحتوى على (15) عبارة تدور حول الدعم المساند المفترض توفره لمساعدة الطلاب في العملية التعليمية من تمتع الموظفين باللطف وحسن الخلق، واستخدامهم لمهارات الاتصال الفعال.

والبعد الثالث تناول «تسهيلات الوصول» وتكون من (23) عبارة. والمقصود بها المرافق والتجهيزات المتوفرة للطلاب من قاعات دراسية مجهزة بكافة احتياجات التعلم، وأماكن خدمية للطلاب.

والبعد الرابع تكون من (6) عبارات تدور حول الصورة الذهنية للجامعة على المستوى المحلي ومدى تحقيقها للمأمول منها.

أما البعد الخامس والأخيراً فيتعلق بقياس درجة الرضا الكلي عن الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة.

#### رضا الطالب:

«الرضا: هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده. فالإشباع في مجال الأعمال والخدمات كرضا المستهلك، ويمكن أن يعرف رضا الزبون بأنه درجة إدراكه لدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتجات والخدمات التي تلبى توقعاته وحاجاته» (الحسنية، 2009).

«إن قياس رضا الطلبة أمر استراتيجي بالنسبة للجامعات، لأنه شبيه بحساب الأرباح والخسائر للمؤسسات، فإذا كان معدل الرضا:

- أعلى مما يتوقعه الطالب، وهي حالة نادرة، فإن الجامعة تكون في حالة ربح متفوق، لأن الجامعة حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة، وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمي وحياته المهنية، ويتحدث عن الجامعة بشكل إيجابي.
- أقل من المتوقع، فإن الجامعة في حالة خسارة، لأن الجامعة لم تحقق أهدافها ولا توقعات الطالب، وقد ينسحب الطالب من الدراسة، أو ينتقل إلى جامعة أخرى، أو يبقى في الجامعة ويتعامل معها بشكل سلبي.
- مساوي لما يتوقعه الطالب، فالجامعة في حالة استقرار وريح معتدل، نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطلبة، ويجب عليها المحافظة على هذا الرضا المقبول، وأن تطمح للوصول إلى الرضا المتفوق» (حلس، 2013).

«وفي الجامعات أصبح رضا الطلاب قيمة حيوية في السير نحو التطور والتميز. فالطلاب من أصحاب المصلحة (المستفيدون) الذين يجب الاستماع إليهم لتحسين جودة الخدمات التعليمية ونوعيتها في الجامعات. وسوف يسمح نظام الإصغاء للطلاب من القيام بتقييم رضاهم، وتحديد الطلاب غير الراضين والدوافع وراء عدم الرضا عن الخدمات المقدمة لهم، ومعرفة الطريقة التي يدركون بها الخدمات المقدمة والفرصة المناسبة لتحسين مستويات رضاهم. وهذا ما دفع العديد من الحكومات حول العالم إلى إصدار تقارير سنوية حول مستويات رضا الطلاب عن خدمات مؤسسات التعليم العالي لاستعمالها في أعمال الجودة»

والتحسين المستمر" (Shauchenka.et al. 2010).

## الدراسات السابقة:

- هناك عدة دراسات تناولت قياس جودة الخدمة، سواء في مؤسسات تعليمية أو غيرها، واقتصرت الدراسة على عرض الدراسات التي تناولت المؤسسات التعليمية فقط. منها:
1. دراسة سيف وآخرون (2014): هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية الأردنية من وجهة نظر الطلبة، وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الطلبة لجودة كافة الخدمات (الطلابية / الأكاديمية / غير الأكاديمية) جاءت بدرجة متوسطة، كما بينت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.
  2. دراسة الزهراني ومحمد (2013): هدفت الدراسة إلى قياس مستوى أداء الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية المجتمع التابعة لجامعة الملك سعود بالرياض من وجهة نظر عملائها (جهات التوظيف)، والتعرف على نواحي القصور أو الضعف التي يعاني منها خريجوها، وكذلك تحديد جوانب القوة التي يتميزون بها بالاعتماد على مقياس (SERVQUAR). وكان من نتائج الدراسة وجود اختلاف بين إدارات جهات التوظيف للأداء الفعلي للخدمة التعليمية وتوقعاتهم لهذا الأداء، وانخفاض مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للخريجين، وأن بعدي الاعتمادية والاستجابة كانا من أهم الأبعاد الخمسة للجودة التعليمية التي لها تأثير معنوي على كل من رضا جهات التوظيف ونواياهم في استمرارية التعامل مع الكلية في المستقبل، وأن بعدي التعاطف والجوانب الملموسة ليس لها تأثير معنوي على جهات التوظيف، كما دلت النتائج على أن جودة الخدمة الفعلية تؤدي إلى تحقيق رضا جهات التوظيف.
  3. دراسة الحوري وآخرون (2012): هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات التعليمية في برنامج ماجستير كلية إدارة المال والأعمال في جامعات إقليم الشمال من خلال قياس الضجوة الخامسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب وتوقعاتهم لهذه الخدمة، ووجود فروق بين الخدمة المدركة من قبل الطلاب الذكور وال طالبات الإناث، ووجود فروق بين الخدمة المتوقعة للطلاب الذكور وال طالبات الإناث.
  4. دراسة كدسه (2010): هدفت الدراسة إلى معرفة آثار أبعاد الجودة التعليمية؛ وهي الجوانب الأكاديمية، وغير الأكاديمية، والسمعة، والصيت على الرضا لدى طلبة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد وجامعة الملك عبدالعزيز، وقد بينت النتائج وجود أثر لأبعاد جودة الخدمة التعليمية على الرضا لدى الطلاب.
  5. دراسة محمد (2005): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإطار الفكري للجودة، وإمكانية تطبيقها على كلية العلوم الإدارية بجامعة عدن، والكشف عن أهم الصعوبات التي قد تعوق تطبيق الجودة في الكلية، وكانت أهم نتائجها وجود خلل في طبيعة العلاقة بين مدخلات العملية التعليمية ومخرجاتها نتيجة كثافة الطلاب، وتدني أوضاع المعامل، وكذلك عدم وجود أساليب التقويم المناسبة لقياس مدى تقدم العملية التعليمية وفعاليتها، وقياس التباين بين قدرات الطلاب واستعداداتهم لما يحقق جودة التعليم. كذلك أشارت الدراسة إلى ضعف العلاقة بين الكلية والقطاع الخاص وعدم وجود مركز للبحث العلمي.
- من خلال مراجعة الدراسات السابقة تم التعرف على المنهجية العلمية، وبعض الأدوات العلمية المستخدمة لدراسة الجودة في التعليم الجامعي، والأساليب الإحصائية وطرق جمع البيانات، كما تم تحديد أهم المقاييس المتعارف عليها لقياس جودة الخدمة، المقياس الأول: يسمى مقياس الضجوة SERVQUAL، ويعتمد على قياس الضجوة من خلال طرح توقعات العملاء من الأداء الفعلي للخدمة. والمقياس الثاني: مقياس الأداء الفعلي HEDPERF، والذي يقيس الأداء الفعلي للخدمة.
- وقد سعت الدراسة الحالية لقياس درجة جودة الخدمة التعليمية لطلاب كلية العلوم من خلال بناء مقياس يعتمد على مقياس (HEDPERF) هذا من جهة، ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالملكة العربية السعودية من جهة أخرى.

## منهجية الدراسة وإجراءاتها: منهج الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً.

وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي لرصد رؤية الطلاب لجودة الخدمات (الأكاديمية، والإدارية، والمرافق والتجهيزات، ودرجة السمعة والصيت) لقسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. ودرجة الرضا العام لدى طلاب وطالبات قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

### مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب وطالبات قسمي الرياضيات والفيزياء بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المستوى السادس والسابع والثامن والخريجين للفصل الدراسي الأول للعام الدراسي (1435-1434هـ).

### أفراد الدراسة :

تم تطبيق الدراسة الميدانية (الاستبانة) لجميع طلاب وطالبات قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وبعد استبعاد الاستبانات تبين أن عدد المستجيبين (119).

وتم وصف أفراد الدراسة بعدد من الخصائص وفقاً لمتغيرات الدراسة التي يمكن توضيحها فيما يلي :

### توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

يتضح من الجدول (1) أن أعلى نسبة للإناث، حيث بلغت (64.71 %) من مجموع أفراد الدراسة، في حين أن نسبة الذكور بلغت (35.29 %).

جدول (1) توزيع عينة الدراسة وفق الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	42	35.29
أنثى	77	64.71
المجموع	119	100.00

ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن الباحثين قامتا بتوزيع الاستبانات على الطالبات بأنفسهما، وحرصتا على الاجتماع مع كل مستوى وشرح الهدف من البحث، ومتابعة اكتمال تعبئة جميع الخانات.

جدول (2) توزيع عينة الدراسة وفق القسم

القسم	العدد	النسبة
الرياضيات	67	56.30
الفيزياء	52	43.70
المجموع	119	100.00

يتضح من الجدول (2) أن (56.30%) من مجموع أفراد الدراسة من قسم الرياضيات، في حين بلغت نسبة طلاب الفيزياء (43.70%)

يتضح من الجدول (3) أن (34.45%) من مجموع أفراد الدراسة من طلاب المستوى السادس، في حين بلغت نسبة طلاب المستوى السابع (27.73%)، وبلغت نسبة طلاب المستوى الثامن (21.85%)، أما الخريجين فقد بلغت نسبتهم (15.97%) من مجموع أفراد الدراسة.

جدول (3) توزيع عينة الدراسة وفق المستوى الدراسي

النسبة	العدد	المستوى الدراسي
15.97	19	خريج
21.85	26	المستوى الثامن
27.73	33	المستوى السابع
34.45	41	المستوى السادس
100.00	119	المجموع

#### أداة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة؛ تم الاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، لرصد رؤية طلاب وطالبات قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لجودة الخدمات الأكاديمية، والإدارية، والمرافق والتجهيزات، ودرجة السمعة والصيت) ودرجة الرضا العام لدى طلاب وطالبات قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

وتم الاعتماد في بنائها على تطوير المقياس (HEDPERF) وتعديله؛ باستخدام معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية.

وعليه تم بناء الاستبانة المكونة من ثلاثة أجزاء أساسية، هي:

- الجزء الأول: بيانات أولية خاصة بالمستجيبين (الجنس، القسم، المستوى).
- الجزء الثاني: رؤية الطلاب للجودة المقدمة من قسمي الرياضيات والفيزياء، ويتضمن 4 محاور أساسية، هي:
  - المحور الأول: جودة الخدمات الأكاديمية ويتضمن العبارات (1-17).
  - المحور الثاني: جودة الخدمات الإدارية، ويتضمن العبارات (18-32).
  - المحور الثالث: جودة المرافق والتجهيزات (تسهيلات الوصول) ويتضمن العبارات (33-55).
  - المحور الرابع: السمعة والصيت، ويتضمن العبارات (56-61).
- الجزء الثالث: درجة الرضا العام عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة.

وبذلك يكون مجموع عبارات الاستبانة (61) عبارة.

ولإجابة على عبارات الاستبانة، طُلب من أفراد الدراسة أن يحددوا درجة الموافقة وفق تدرج خماسي (عالية -متوسطة -محايدة -ضعيفة -غير موافق).

ولتسهيل تفسير النتائج استخدمت الباحثان الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة عن بنود الأداة؛ حيث تم إعطاء وزن للبدائل: (عالية=5، متوسطة=4، محايد=3، ضعيفة=2، غير موافق=1)، ثم تم تصنيف تلك الإجابات إلى خمسة مستويات متساوية المدى من خلال المعادلة التالية:

طول الفئة = (أكبر قيمة - أقل قيمة) / عدد بدائل الأداة =  $5 / (5-1) = 0.80$   
لنحصل على التصنيف الآتي:

جدول (4) توزيع للفئات وفق التدرج المستخدم في أداة البحث

الوصف	مدى المتوسطات
عالية	4.21 – 5.00
متوسطة	3.41 – 4.20
محايد	2.61 – 3.40
ضعيفة	1.81 – 2.60
غير موافق	1.00 – 1.80

#### صدق الأداة:

تم الاعتماد على صدق المحكمين للتحقق من صدق الاستبانة، حيث تم عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة والأكاديميين (8 محكمين)، وذلك لتحديد مدى وضوح العبارات ومدى مناسبتها، وأهميتها للمحور، وإبداء ما يروونه من إضافة أو تعديل.

وبعد جمع الملاحظات والتعديلات التي اقترحتها المحكمون؛ تم حذف بعض العبارات، وإعادة صياغة بعضها الآخر. كما تم حساب صدق الاتساق الداخلي للأداة عن طريق حساب معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين درجة كل عبارة، والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، كما توضحها الجداول (5،6،7).

جدول (5) معاملات ارتباط بنود المقياس بالدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه ( عينة الكلية : ن=119)

المحور	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
جودة الخدمات الأكاديمية	1	××0.4250	7	××0.4555	13	××0.6385
	2	××0.3870	8	××0.5736	14	××0.6412
	3	××0.4867	9	××0.5919	15	××0.6141
	4	××0.6078	10	××0.5769	16	××0.4650
	5	××0.5061	11	××0.4344	17	××0.5970
	6	××0.4450	12	××0.5950		
جودة الخدمات الإدارية	18	××0.5512	23	××0.5411	28	××0.5231
	19	××0.6085	24	××0.4727	29	××0.4545
	20	××0.6894	25	××0.3979	30	××0.6105
	21	××0.6312	26	××0.5228	31	××0.5716
	22	××0.7113	27	××0.6266	32	××0.5080

××0.5136	49	××0.4547	41	××0.2838	33	
××0.5455	50	××0.4917	42	××0.3240	34	
××0.6373	51	××0.5037	43	××0.5033	35	
××0.4623	52	××0.5022	44	××0.5803	36	جودة المرافق والتجهيزات
××0.4436	53	××0.3300	45	××0.5603	37	
××0.3717	54	××0.4838	46	××0.5342	38	
××0.5312	55	××0.4308	47	××0.4691	39	
		××0.4624	48	××0.3972	40	
××0.7824	60	××0.7783	58	××0.7176	56	السمعة أو الصيت
××0.7698	61	××0.8209	59	××0.6393	57	

×× دالة عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول (5) أن قيم معاملات الارتباط الداخلية (الاتساق الداخلي) لكل عبارة من بنود المقياس والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائياً عند مستوى الدالة (0.01)، وهذا يؤكد أن جميع عبارات محاور الدراسة تتمتع بدرجة صدق جيدة يمكن التعويل عليها لقياس ما أعدت لأجله.

جدول (6) معاملات ارتباط بنود المقياس بالدرجة الكلية للمقياس (عينة الكلية : ن = 119)

معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
××0.4986	49	0.1318	33	××0.4261	17	××0.3421	1
××0.3903	50	×0.1939	34	××0.5165	18	××0.4612	2
××0.6280	51	××0.4219	35	××0.4815	19	××0.2968	3
××0.4019	52	××0.4286	36	××0.5643	20	××0.5010	4
××0.3438	53	××0.4989	37	××0.4822	21	××0.3929	5
××0.2941	54	××0.5362	38	××0.5926	22	××0.3973	6
××0.4717	55	××0.3609	39	××0.4107	23	××0.3731	7
××0.5443	56	××0.4243	40	××0.4149	24	××0.3278	8
××0.5524	57	××0.3407	41	××0.3215	25	××0.4163	9
××0.5594	58	××0.3876	42	××0.3916	26	××0.3018	10
××0.7073	59	××0.4174	43	××0.5774	27	××0.4544	11
××0.6732	60	××0.5163	44	××0.4535	28	××0.4150	12
××0.6840	61	××0.3322	45	××0.4175	29	××0.4881	13

14	××0.5308	30	××0.5158	46	××0.3296
15	××0.4138	31	××0.6131	47	××0.2924
16	××0.4942	32	××0.5352	48	××0.3258

× دالة عند مستوى 0.05 ×× دالة عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول (6) أن معظم قيم معاملات ارتباط بنود المقياس بالدرجة الكلية للمقياس دالة عند مستوى دلالة (0.01)، باستثناء العبارة (33) وقد تم حذفها من النتائج.

جدول (7) معاملات ارتباط محاور المقياس بالدرجة الكلية للمقياس (عينة الكلية : ن = 119)

المحور	معامل الارتباط
جودة الخدمات الأكاديمية	××0.7763
جودة الخدمات الإدارية	××0.8284
جودة المرافق والتجهيزات	××0.8230
السمعة أو الصيت	××0.8218

يتضح من الجدول (7) أن معاملات ارتباط محاور المقياس بالدرجة الكلية للمقياس دالة عند مستوى دلالة (0.01).

### ثبات أداة الدراسة :

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة باستخدام «ألفا كرونباخ»، والجدول (8) يوضح معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة.

جدول (8) معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

المحور	عدد البنود	معامل ثبات ألفا كرونباخ
جودة الخدمات الأكاديمية	17	0.85
جودة الخدمات الإدارية	15	0.85
جودة المرافق والتجهيزات	23	0.88
السمعة أو الصيت	6	0.84
الثبات الكلي للمقياس	61	0.94

يتضح من الجدول (8) أن معامل الثبات لمحور جودة الخدمات الأكاديمية بلغ (0.85). وبلغ معامل الثبات لمحور جودة الخدمات الإدارية (0.85)، في حين بلغ معامل الثبات لمحور جودة المرافق والتجهيزات (0.88)، أما محور السمعة والصيت فقد بلغ معامل الثبات له (0.84)، ويتضح من الجدول (8) أن معامل الثبات الكلي للمقياس مرتفع (0.94) ويمكن الاعتماد عليه.

### أساليب المعالجة الإحصائية :

لتحليل بيانات الدراسة، تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية :

- التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والترتب لوصف خصائص أفراد الدراسة، وعرض النتائج.
- معامل ارتباط بيرسون، لحساب الصدق الداخلي لأداة الدراسة.



- معامل ثبات ألفا كرونباخ لتحديد درجة ثبات أداة الدراسة.
- الانحراف المعياري: معرفة درجة التشتت في استجابات أفراد الدراسة.

## نتائج الدراسة ومناقشتها:

السؤال الأول: ما درجة جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة في قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والجدول (9) يوضح استجابات أفراد الدراسة عن درجة جودة الخدمات الأكاديمية.

جدول (9) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة عن درجة موافقتهم على جودة الخدمات الأكاديمية

م	العبارة	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية	متوسطة	محايدة	ضعيفة	غير موافق		
5	يتم حضور أعضاء هيئة التدريس في أوقات كافية ومحددة ومعلنة (الساعات المكتتبية) لتقديم المشورة والإرشاد للطلاب	41	54	4	18	1	3.98	1
		34.7 %	45.8	3.4	15.3	0.8		
12	يتصف الأساتذة الذين يدرسون بمستوى عال من الكفاءة	30	54	6	21	5	3.72	2
		25.9 %	46.6	5.2	18.1	4.3		
9	يظهر الأساتذة اتجاهات إيجابية نحو الطلاب	21	66	5	21	3	3.70	3
		18.1 %	56.9	4.3	18.1	2.6		
3	يعلن للطلبة بداية كل فصل توصيف المقررات متضمنة أهداف المقرر والمفردات وأساليب التقويم	31	50	5	24	6	3.66	4
		26.7 %	43.1	4.3	20.7	5.2		
8	يهتم الأساتذة بالعلاقات الإنسانية مع الطلاب داخل قاعات الدرس وخارجها	24	58	5	23	7	3.59	5
		20.5 %	49.6	4.3	19.7	6.0		
1	تشمل المقررات الدراسية الجانبين المعرفي والتطبيقي	9	78	3	26	2	3.56	6
		7.6 %	66.1	2.5	22.0	1.7		
10	يستجيب الأساتذة للملاحظات الطلاب وتعليقاتهم	20	61	5	27	5	3.54	7
		16.9 %	51.7	4.2	22.9	4.2		
17	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بالعدالة والموضوعية في تقويم أعمال الطلاب	18	62	12	13	11	3.54	7
		15.5 %	53.4	10.3	11.2	9.5		

9	1.12	3.30	6	29	22	47	15	ت	توفر التغذية الراجعة	7
			5.0	24.4	18.5	39.5	12.6	%	للطلبة حول أدائهم ونتائج تقويمهم خلال الفصل الدراسي	
10	1.24	3.23	8	36	15	39	20	ت	تقدم المساعدة والإرشاد	4
			6.8	30.5	12.7	33.1	16.9	%	للطلاب الذين يواجهون صعوبات في التعلم	
11	1.28	3.18	6	48	4	40	21	ت	يسمح للطلاب بالتعبير	15
			5.0	40.3	3.4	33.6	17.6	%	عن آرائهم بقدر معقول من الحرية	
12	1.21	3.14	11	34	13	49	12	ت	تتوفر أنظمة لدعم مساعدة	13
			9.2	28.6	10.9	41.2	10.1	%	الأساتذة للطلاب في فهم ما يصعب عليهم داخل قاعات الدرس وخارجها	
13	1.26	3.10	13	37	4	53	11	ت	يستخدم الأساتذة وسائل	14
			11.0	31.4	3.4	44.9	9.3	%	متنوعة لتبسيط المعلومات للطلاب	
14	1.20	3.03	10	39	17	38	12	ت	يستطلع آراء الطلاب	2
			8.6	33.6	14.7	32.8	10.3	%	الخريجين عن البرنامج	
15	1.25	2.58	22	50	11	25	10	ت	تقدم الجامعة خدمة	16
			18.6	42.4	9.3	21.2	8.5	%	التخطيط المهني والتوجيه الوظيفي للطلاب	
16	1.06	2.39	17	68	9	20	5	ت	تقدم أنشطة إضافية	6
			14.3	57.1	7.6	16.8	4.2	%	(خاصة) لمساعدة الطلاب على الفهم والتطبيق	
17	1.22	2.25	35	52	6	17	8	ت	توفر الجامعة الكتب المقررة	11
			29.7	44.1	5.1	14.4	6.8	%	للطلاب قبل بدء الدراسة	
3.27			المتوسط × العام للمحور							

× المتوسط الحسابي من 5 درجات

يتبين من الجدول (9) أن المتوسط العام لدرجة الموافقة على عبارات محور جودة الخدمات الأكاديمية في قسيمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية جاءت بدرجة محايدة بلغت (3.27 من أصل 5). وهذه النتيجة تدل على تحفظ أفراد الدراسة على جودة الخدمات الأكاديمية. وهذه النتيجة تتعارض مع معايير الاعتماد الأكاديمي التي تؤكد على أهمية التقويم الذاتي لجودة أداء البرامج من خلال استطلاعات رأي المستفيدين من الطلاب قيد الدراسة والخريجين.

ويتضح أن هناك تفاوتاً في درجة الموافقة؛ حيث تراوحت متوسطات درجة الموافقة ما بين (2.25 - 3.98). كما يتضح من الجدول السابق موافقة أفراد الدراسة على ثماني عبارات بدرجة متوسطة، وأبرز العبارات التي حصلت على موافقة بدرجة متوسطة حسب استجابات أفراد الدراسة تمثلت في العبارات التالية وفق ترتيب تنازلي:

- 1 - (يتم حضور أعضاء هيئة التدريس في أوقات كافية ومحددة ومعلنة (الساعات المكتيبية) لتقديم المشورة والإرشاد للطلاب) بمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (1.04).
  - 2 - (يتصف الأساتذة الذين يدرسوننا بمستوى عال من الكفاءة) بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (1.16).
  - 3 - (يُظهر الأساتذة اتجاهات إيجابية نحو الطلاب) بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (1.05).
- كما يتضح من الجدول السابق (9) أن أفراد الدراسة محايدون على ست عبارات. وأبرز العبارات التي اتخذ أفراد الدراسة منها موقفا محايدا تمثلت في العبارات الآتية وفق ترتيب تنازلي:
- 1 - (توفر التغذية الراجعة للطلبة حول أدائهم ونتائج تقويمهم خلال الفصل الدراسي) بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (1.12).
  - 2 - (تقدم المساعدة والإرشاد للطلاب الذين يواجهون صعوبات في التعلم) بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (1.24).
  - 3 - (يسمح للطلاب بالتعبير عن آرائهم بقدر معقول من الحرية) بمتوسط حسابي (3.18) وانحراف معياري (1.28).
- كما يتضح من الجدول السابق أن (3) عبارات حصلت على درجة موافقة ضعيفة، وهي العبارات التالية وفق ترتيب تنازلي:
- 1 - (تقدم الجامعة خدمة التخطيط المهني والتوجيه الوظيفي للطلاب) بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (1.25). وهذا يتطلب من الأقسام الأكاديمية ضرورة إعادة النظر في الآلية المتبعة في الإرشاد الأكاديمي للطلاب خلال السنة التحضيرية؛ بحيث يعرف الطلاب باحتياجات سوق العمل مع ضرورة مراعاة مستوى الأداء الأكاديمي للطلاب؛ بحيث لا يحفز على دخول تخصص قد لا يستطيع الدراسة فيه مما يؤدي إلى تعثره دراسيا.
  - 2 - (تقدم أنشطة إضافية (خاصة) لمساعدة الطلاب على الفهم والتطبيق) بمتوسط حسابي (2.39)، وانحراف معياري (1.06).
  - 3 - (توفر الجامعة الكتب المقررة للطلاب قبل بدء الدراسة) بمتوسط حسابي (2.25)، وانحراف معياري (1.22). وهذه مشكلة على الأقسام الأكاديمية ضبطها في اتجاهين؛ الأول: ضرورة توفير مكتبة خاصة بكل قسم أكاديمي تتوافر فيها جميع الكتب المقررة للطلاب وينسخ متعددة، مع توفير خدمات تصوير داخل المكتبة تمكن الطلاب من التصوير، ومن جهة أخرى لا بد من ضرورة متابعة تحديد أعضاء هيئة التدريس للمكتبة المقررة للطلاب، والتأكد من توافرها بالمكتبة المركزية للجامعة والقسم الأكاديمي، وكذلك توفر نسخ منها في المكتبات العامة قبل بداية العام. لأن تأخر وصول توصيف المقرر للطلاب يترتب عليه تأخير توفيره للمكتبة المقررة ولا سيما إذا لم تكن متوفرة.
- السؤال الثاني: ما درجة جودة الخدمات الإدارية المقدمة في قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات؟
- للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والجدول (10) يوضح استجابات أفراد الدراسة عن درجة جودة الخدمات الإدارية.

جدول (10) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة عن درجة موافقتهم على جودة الخدمات الإدارية

م	العبارة	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية	متوسطة	محايدة	ضعيفة	غير موافق		
24	يتوافر تقويم دراسي واضح على موقع الجامعة يبين كافة المواعيد المتعلقة بالدراسة	53	38	3	17	7	3.96	1
		44.9 %	32.2	2.5	14.4	5.9		
29	يتوافر مرشدون للطلبة على إمام كامل بمتطلبات المقررات قبل بدء عمليات التسجيل وأثنائها	29	38	9	31	11	3.36	2
		24.6 %	32.2	7.6	26.3	9.3		
30	يقدم برنامج التهيئة الشاملة للطلاب الجدد لتعريفهم بالخدمات والإمكانات المتاحة لهم وواجباتهم ومسؤولياتهم	25	43	8	26	15	3.32	3
		21.4 %	36.8	6.8	22.2	12.8		
31	الموظفون على مستوى عال من الكفاءة في أداء الأعمال	13	48	20	28	10	3.22	4
		10.9 %	40.3	16.8	23.5	8.4		
20	يتمتع الموظفون باللطف وحسن الخلق	13	52	13	27	13	3.21	5
		11.0 %	44.1	11.0	22.9	11.0		
25	إجراءات التسجيل والحذف والإضافة للمقررات تتميز بالسهولة والكفاءة العالية	13	54	8	28	14	3.21	5
		11.1 %	46.2	6.8	23.9	12.0		
22	يستخدم الموظفون مهارات الاتصال الفعال مع الطلاب	8	49	24	25	11	3.15	7
		6.8 %	41.9	20.5	21.4	9.4		
26	توفر الجامعة بريد إلكتروني للرد على استفسارات الطلاب آلياً	24	28	28	15	22	3.15	7
		20.5 %	23.9	23.9	12.8	18.8		
19	يتم التعاطف مع الطلاب وطمأننتهم عند التعرض للمشكلات	8	54	8	40	7	3.14	9
		6.8 %	46.2	6.8	34.2	6.0		
23	تتسم معاملة الطلاب بالمساواة	13	49	11	30	15	3.13	10
		11.0 %	41.5	9.3	25.4	12.7		
28	تطبق معايير موحدة في متطلبات القبول على جميع الطلاب	12	43	19	31	12	3.10	11
		10.3 %	36.8	16.2	26.5	10.3		

12	1.22	2.80	16	45	8	40	7	ت	يستجيب الموظفون لطالب الطلاب بسرعة بالرغم من ضغوط العمل	18
			13.8	38.8	6.9	34.5	6.0	%		
13	1.18	2.79	14	48	13	37	7	ت	تعنتي الجامعة بتحديد احتياجات الطلاب	32
			11.8	40.3	10.9	31.1	5.9	%		
14	1.27	2.67	26	34	18	31	8	ت	يعلن عن إجراءات التظلم الأكاديمي ويتم تعريف الطلاب بها	27
			22.2	29.1	15.4	26.5	6.8	%		
15	1.16	2.62	18	49	13	31	5	ت	يتم التعامل بكفاءة مع الشكاوى والتظلمات	21
			15.5	42.2	11.2	26.7	4.3	%		
3.20			المتوسط × العام للمحور							

× المتوسط الحسابي من 5 درجات

يتبين من الجدول (10) أن المتوسط العام لدرجة الموافقة على عبارات جودة الخدمات الإدارية جاءت بدرجة محايدة بنسبة بلغت (3.20 من أصل 5) درجات. وهذه النتيجة تؤكد على أن الخدمات الإدارية المتوقعة تقديمها للطلاب غير معلنة، فأفراد الدراسة لا يستطيعون اتخاذ موقف سواء موافق أو غير موافق عن الخدمات الإدارية، وهذا يستلزم من عمادة الكلية إعادة النظر في آليات تقديمها للخدمات الإدارية بحيث تعمل على تسويقها للطلاب وتعريفهم بها.

كما يتضح من الجدول السابق (10) أن أفراد الدراسة اتخذوا موقفاً محايداً من جميع عبارات المحور باستثناء عبارة واحدة حصلت على درجة موافقة متوسطة وهي (يتوافر تقويم دراسي واضح على موقع الجامعة يبين كافة المواعيد المتعلقة بالدراسة) بمتوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (1.26). وفي الحقيقة يتوافر على موقع الجامعة الرسمي تقويم دراسي تتوافر فيه جميع المواعيد الخاصة بالدراسة.

وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لبقية العبارات ما بين (2.62 – 3.36). وأبرز العبارات التي اتخذ منها أفراد الدراسة موقفاً محايداً تمثلت في العبارات الآتية وفق ترتيب تنازلي:

- 1 - (يتوافر مرشدون للطلبة على إمام كامل بمتطلبات المقررات قبل بدء عمليات التسجيل وأثناءها) بمتوسط حسابي (3.36) وانحراف معياري (1.35).
- 2 - (يقدم برنامج التهيئة الشاملة للطلاب الجدد لتعريفهم بالخدمات والإمكانات المتاحة لهم وواجباتهم ومسؤولياتهم) بمتوسط حسابي (3.32) وانحراف معياري (1.37).
- 3 - (الموظفون على مستوى عالٍ من الكفاءة في أداء الأعمال) بمتوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (1.17).
- 4 - (يتمتع الموظفون باللطف وحسن الخلق) بمتوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري (1.23). ومما لا شك فيه أن تحفظ الطلاب على وجود مرشدين للطلبة على دراية بالمقررات الدراسية ومتطلباتها، يطرح السؤال التالي: ما الدور الذي يقوم به أعضاء هيئة التدريس خلال الأسبوعين الأولين من الدراسة خاصة فيما يتعلق بالحذف والإضافة؟ وهل يحضرون إلى مكاتبهم؟ وهل هم على دراية بالمقررات في القسم والمتطلبات لكل مقرراً؟

وأيضاً تحفظ الطلاب على وجود برنامج تهيئة للطلاب الجدد لتعريفهم بأنظمة الجامعة والخدمات التي تقدمها، يطرح السؤال: هل تقام برامج تعريفية للطلاب، وهل يسوّق لحضورها ويحرص على حضورها من قبل المشرفين عليها، وهل يستقطب المتخصصون لها بحيث يشعر الطلاب بأهميتها؟

**السؤال الثالث:** ما درجة جودة المرافق والتجهيزات في قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات؟  
جدول (11) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة عن درجة موافقتهم على جودة المرافق والتجهيزات

م	العبارة	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية	متوسطة	محايدة	ضعيفة	غير موافق		
40	يتوافر منتدى إلكتروني للطلاب من المستويات الدراسية المختلفة لتبادل المعلومات	ت	44	48	4	19	3	1
		%	37.3	40.7	3.4	16.1	2.5	
43	تتسم الخدمة الأمنية بكفاءة عالية	ت	36	45	10	15	8	2
		%	31.6	39.5	8.8	13.2	7.0	
34	توفر الجامعة مواقف للسيارات قريبة من الكليات	ت	38	35	23	16	5	3
		%	32.5	29.9	19.7	13.7	4.3	
54	درجة الإضاءة والتهوية في القاعات الدراسية مناسبة	ت	35	46	4	23	7	4
		%	30.4	40.0	3.5	20.0	6.1	
53	القاعات الدراسية على مستوى عال من النظافة	ت	29	51	3	25	9	5
		%	24.8	43.6	2.6	21.4	7.7	
36	القاعات الدراسية مجهزة بكافة احتياجات التعلم	ت	30	49	4	25	11	5
		%	25.2	41.2	3.4	21.0	9.2	
45	توفر الجامعة الخدمات المكتبية (أدوات قرطاسية، نسخ، تصوير) بما يتناسب مع أعداد الطلاب	ت	37	41	2	24	15	7
		%	31.1	34.5	1.7	20.2	12.6	
37	مصادر المعلومات الإلكترونية والمطبوعة التي تستخدمها الجامعة كافية لتلبية احتياجات الطلاب التعليمية	ت	19	51	11	27	11	7
		%	16.0	42.9	9.2	22.7	9.2	
48	يتوافر بالجامعة مواقف خاصة بسيارات ذوي الاحتياجات الخاصة	ت	20	24	44	19	11	9
		%	16.9	20.3	37.3	16.1	9.3	
35	توجد لوحات إرشادية تساعد في الوصول لقاعات الدرس	ت	24	39	3	40	12	10
		%	20.3	33.1	2.5	33.9	10.2	
41	يمكن التنقل بين مباني الجامعة بشكل سهل ومرح	ت	14	49	2	46	5	11
		%	12.1	42.2	1.7	39.7	4.3	

12	1.22	2.80	15	37	4	43	18	ت	توفر الجامعة أماكن استراحة مجهزة ومناسبة لأعداد الطلاب	44	
			12.8	31.6	3.4	36.8	15.4	%			
13	1.18	2.79	15	34	13	40	16	ت	المكتبة ومركز مصادر التعلم متاحة للطلاب لساعات كافية	49	
			12.7	28.8	11.0	33.9	13.6	%			
14	1.27	2.67	13	25	32	38	8	ت	توفر الوسائل والخدمات المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة	52	
			11.2	21.6	27.6	32.8	6.9	%			
15	1.16	2.62	11	46	6	36	18	ت	سهولة الوصول إلى مصادر التعلم والبحث التي تتيحها الجامعة على شبكة الإنترنت	38	
			9.4	39.3	5.1	30.8	15.4	%			
16	1.40	2.99	23	27	6	42	15	ت	موقع الجامعة قريب من مكان إقامة الطالب	33	
			20.4	23.9	5.3	37.2	13.3	%			
17	1.17	2.98	14	28	28	36	9	ت	تتوافر التجهيزات والموارد بصورة متكافئة بين شطري الطلاب والطالبات	55	
			12.2	24.3	24.3	31.3	7.8	%			
18	1.24	2.96	16	26	33	23	15	ت	تتناسب سعة مواقف السيارات مع عدد المستفيدين منها	42	
			14.2	23.0	29.2	20.4	13.3	%			
19	1.39	2.86	26	28	14	34	15	ت	تتوافر بالجامعة عيادات طبية لتقديم الخدمات الصحية للطلاب	46	
			22.2	23.9	12.0	29.1	12.8	%			
20	1.47	2.81	25	39	10	19	24	ت	يوجد بالجامعة مصلى مجهز	47	
			21.4	33.3	8.5	16.2	20.5	%			
21	1.22	2.67	22	41	15	34	6	ت	تقدم برامج تهيئة إرشادية وتدريب للطلاب للاستفادة من مرافق المكتبة وخدماتها	51	
			18.6	34.7	12.7	28.8	5.1	%			
22	1.36	2.64	24	48	11	17	18	ت	توجد في الجامعة مرافق متاحة للأنشطة الطلابية (الترفيهية والرياضية)	39	
			20.3	40.7	9.3	14.4	15.3	%			
23	1.25	2.47	28	47	11	24	8	ت	تتوافر بالجامعة معامل ومراكز للحواسيب مناسبة لأعداد الطلاب	50	
			23.7	39.8	9.3	20.3	6.8	%			
	3.14		المتوسط × العام للمحور								

× المتوسط الحسابي من 5 درجات

يتبين من الجدول (11) أن المتوسط العام لدرجة الموافقة على عبارات جودة المرافق والتجهيزات محايدة بنسبة بلغت (3.14) من أصل (5) درجات. وهذه النتيجة توجه الأنظار لضرورة عناية الجامعة ممثلة بالكليات بجودة المرافق والتجهيزات.

كما يتبين من الجدول السابق (11) أن سبع عبارات حصلت على درجة موافقة (متوسطة) بمتوسط حسابي

تراوح بين (3.01-3.94). ومن أبرز العبارات التي حصلت على درجة موافقة (متوسطة) هي العبارات التالية وفق ترتيب تنازلي:

- 1 - (يتوافر منتدى إلكتروني للطلاب من المستويات الدراسية المختلفة لتبادل المعلومات) بمتوسط حسابي (9.94) وانحراف معياري (1.23).
- 2 - (تتسم الخدمة الأمنية بكفاءة عالية) بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (1.13).
- 3 - (توفر الجامعة مواقف للسيارات قريبة من الكليات) بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (1.18).

كما يتبين من الجدول السابق (11) أن معظم العبارات حصلت على درجة موافق (محايدة) بمتوسط حسابي تراوح ما بين (2.64-3.34). ومن أبرز العبارات التي حصلت على درجة موافق (محايدة) هي العبارات التالية وفق ترتيب تنازلي:

- 1 - (مصادر المعلومات الإلكترونية والمطبوعة التي تستخدمها الجامعة كافية لتلبية احتياجات الطلاب التعليمية) بمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (1.25).
- 2 - (يتوافر بالجامعة مواقف خاصة بسيارات ذوي الاحتياجات الخاصة) بمتوسط حسابي (3.19) وانحراف معياري (1.18).
- 3 - (توجد لوحات إرشادية تساعد في الوصول لقاعات الدرس) بمتوسط حسابي (3.19) وانحراف معياري (1.37).

كما يتضح من الجدول السابق (11) أن عبارة واحدة حصلت على درجة موافق ضعيفة وهي العبارة: (تتوافر بالجامعة معامل ومراكز للحواسيب مناسبة لأعداد الطلاب) بمتوسط حسابي (2.47) وانحراف معياري (1.25).

السؤال الرابع: ما درجة السمعة والصيت لقسمي الرياضيات والعلوم بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر الطلاب والطالبات؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري. والجدول (12) يوضح استجابات أفراد الدراسة عن درجة جودة السمعة والصيت.

جدول (12) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد الدراسة عن درجة موافقتهم على جودة السمعة والصيت

م	العبارة	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	الترتيب
		عالية	متوسطة	محايدة	ضعيفة	غير موافق		
58	تعمل الجامعة على التجديد والتطوير	ت	26	66	1	17	7	1.14
		%	22.2	56.4	0.9	14.5	6.0	
56	تتمتع الجامعة بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل	ت	17	47	21	23	10	1.19
		%	14.4	39.8	17.8	19.5	8.5	
57	تطابق الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعة مع ما هو معلن عنه مسبقاً	ت	7	58	18	28	7	1.07
		%	5.9	49.2	15.3	23.7	5.9	



4	1.27	3.22	14	27	11	51	15	ت	تعمل الجامعة على التحديث الدوري لأساليبها التعليمية	60
			11.9	22.9	9.3	43.2	12.7	%		
5	1.31	3.08	14	37	10	40	17	ت	الثقة عالية فيما تقدمه الجامعة من خدمات	61
			11.9	31.4	8.5	33.9	14.4	%		
6	1.36	2.91	17	44	4	34	17	ت	تهتم الجامعة بالطلاب وتضعهم في قائمة أولوياتها	59
			14.7	37.9	3.4	29.3	14.7	%		
3.19			المتوسط × العام للمحور							

× المتوسط الحسابي من 5 درجات

يتبين من الجدول (12) أن المتوسط العام لدرجة الموافقة على عبارات محور جودة السمعة والصيت في قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية جاءت بدرجة (محايدة) بلغت (3.19 من أصل 5) درجات.

وهذه النتيجة تدل على تحفظ أفراد الدراسة على درجة السمعة والصيت لقسمي الرياضيات والفيزياء.

ويتضح من الجدول السابق (11) أن عبارة واحدة حصلت على درجة موافقة (متوسطة) بنسبة (3.74) وانحراف معياري (1.14)، وهي العبارة (تعمل الجامعة على التجديد والتطوير). أما بقية العبارات فقد حصلت على درجة موافقة (محايدة) بنسبة تراوحت ما بين (2.91-3.32).

والعبارات التي حصلت على درجة موافق (محايدة) من وجهة نظر أفراد الدراسة تمثلت في العبارات التالية وفق ترتيب تنازلي:

- 1 - (تتمتع الجامعة بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل) بمتوسط حسابي (3.32) وانحراف معياري (1.19).
- 2 - (تطابق الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعة مع ما هو معلن عنه مسبقاً) بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (1.07).
- 3 - (تعمل الجامعة على التحديث الدوري لأساليبها التعليمية) بمتوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (1.27).

جدول (13) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول جودة الخدمات التعليمية باختلاف محاور الدراسة

الترتيب	المتوسط × الحسابي	المحاور
2	3.20	جودة الخدمات الإدارية
4	3.14	جودة المرافق والتجهيزات
3	3.19	السمعة والصيت
3.19		الدرجة الكلية لجودة الخدمات بالكلية

× المتوسط من 5 درجات

يتبين من الجدول (13) أن الدرجة الكلية لجودة الخدمات بالكلية (3.19) وهي تقع في درجة (محايدة). كما تبين من الجدول (13) أن استجابات عينة الدراسة كانت متقاربة؛ حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.14 - 3.27)، وقد جاء محور جودة الخدمات الأكاديمية في الترتيب الأول بنسبة (3.27)، وفي الترتيب الثاني جاء محور جودة الخدمات الإدارية بمتوسط حسابي (3.20)، وفي المرتبة قبل الأخيرة جاء محور السمعة والصيت بمتوسط حسابي (3.19)، كما جاء محور جودة خدمة المرافق والتجهيزات بالمرتبة

الأخيرة بمتوسط حسابي (3.14).

السؤال الخامس: ما درجة الرضا العام لدى طلاب وطالبات قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم الطبيعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ؟

يوضح الجدول (14) استجابات عينة الدراسة حول درجة الرضا العام لدى الطلاب والطالبات.

جدول (14) توزيع إجابات أفراد الدراسة وفق درجة رضاهم العام عن الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة

درجة الرضا	العدد	النسبة
غير راض	18	15.13
ضعيفة	21	17.65
متوسطة	69	57.98
عالية	6	5.04
لم يحدد	5	4.20
المجموع	119	100.00

يتبين من الجدول (14) أن غالبية أفراد الدراسة بنسبة (57.98 %)، ودرجة رضاهم عن الخدمات التعليمية بالكلية (متوسطة)، في حين أن (17.65 %) من أفراد الدراسة درجة موافقتهم على جودة الخدمات التعليمية المقدمة (ضعيفة)، أما غير الراضين عن الخدمات التعليمية المقدمة فقد بلغت نسبتهم (15.13 %).

كما يتضح من الجدول أن الذين أبدوا موافقة عالية على جودة الخدمات التعليمية بالكلية بلغت نسبتهم (5.04 %) فقط، كما أن (4.20 %) لم يحددوا موقفهم من جودة الخدمات التعليمية بالكلية.

## التوصيات:

1. ضرورة اهتمام الجامعة ممثلة بالكلية؛ بالتسويق لمخرجاتها التعليمية والحرص على استطلاع رأي سوق العمل. والعمل على إعداد الطلبة بناء على المهارات والقدرات التي يتطلبها سوق العمل.
2. التزام القائمين على البرامج التعليمية بتحديث البرامج الأكاديمية وعمل شركات عالمية مع كليات متميزة في مجال التخصص.
3. اعتماد مسوحات استطلاع رأي الطلاب والخريجين بصورة دورية حول مستوى رضاهم عن الخدمات والبرامج الأكاديمية. وإجراء التحسينات بناء على نتائج استطلاعات الرأي.
4. العناية بتحقيق مستويات عالية من الأداء من خلال الاهتمام بتحقيق كافة أبعاد الجودة للخدمات التعليمية.
5. تطوير أداء الموظفين الإداريين في مجال الاتصال والعلاقات الإنسانية.
6. ضرورة نشر الوعي بالحقوق الطلابية بين كافة العاملين من جهة، وتنقيف الطلاب بما لهم وما عليهم من جهة أخرى.
7. اعتماد الشفافية والوضوح في سياسات القبول للطلاب.
8. ضرورة العناية بالجوانب التطبيقية بالبرامج، وتقديم المحاضرات التعريفية للطلاب المستجدين حول التخطيط المهني؛ مما يساعد الطالب على اختيار المسار التعليمي الذي يتناسب مع تطلعاته من جهة وقدراته من جهة أخرى. وكذلك العناية بتقديم التوجيه الوظيفي للطلاب الذين هم على وشك التخرج، ومحاولة جذب القطاعات المختصة بالتعريف بالوظائف لديها والمواصفات التي تتطلبها في شاغل الوظيفة.

## المراجع:

- أبو الرب، عماد وياسين، مصطفى والجابر، أحمد وبطانية، منذر (2005): معايير الاعتماد الخاص: واقع ورؤية. ورشة تطوير وتحديث معايير اعتماد تخصص تكنولوجيا المعلومات، مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي، الجامعة الأردنية، الأردن.
- أشرف السعيد محمد (2007): الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر.
- الحدابي وقشوة، داوود وهدي (2009): جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجه نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 4.
- الحسنية، سليم (2009): مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 25، العدد 2.
- حلس، سالم (2013): أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة.
- البحوري، سليمان والزيوت، الحسن، مطايس، آمال (2012): قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال: دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال، مجلة المنارة، مجلد (18)، العدد (1)
- الخضير، خضير سعود (2001): مؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، دراسة تحليلية، مجلة التعاون، السنة 16، العدد 53.
- الزهراني عبد الله، محمد، مصطفى (2010): قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الادراكات- التوقعات (SETUQUAL): دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض، جامعة الملك سعود.
- المتولي بدير، محمد مجاهد (2006): الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، منصور، مصر.
- داود الحدابي، محمد عكاشة (2007): جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية نتائج أولية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد 4.
- داود الحدابي، محمد عكاشة (2006): التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد 21، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء.
- سلامة، رمزي (2004): ضمان جودة مؤسسات وبرامج التعليم العالي، ورشة العمل الخاصة بالتقويم الذاتي والخارجي للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، اتحاد الجامعات العربية الأردن.
- سلطان سعيد المخلافي (2008): نظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية، مجلة دراسات وبحوث تربوية، العدد الرابع، جامعة تعز.
- سيف، ناصر والسرطاوي، خالد والأقرع، سارة (2014): مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد (7) العدد (15).
- سوسن مجيد، محمد الزيادات (2008): الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- عبد اللطيف مصلح عايض (1999): تقييم تسويق خدمة النقل الجوي لشركة الخطوط الجوية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة.

قاسم المحيلاوي (2006) : إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات تطبيقات، ط1 ، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

كدسه، ناصر عقيل (2013) : أثر أبعاد جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب: دراسة حالة على طلبة برنامج إدارة الأعمال التنفيذي بجامعة الملك عبد العزيز. المجلة العلمية للدراسات والبحوث التجارية. م 26، ع2.

لجنة ضمان جودة التعليم العالي، 2003.

محمد الربيعي (2009) : لماذا نحن بحاجة إلى نظام لضمان الجودة في الجامعات. WWW.AHRWAR.ORG/DEBAT/SHOW.ART.ASP

مجيد، سوسن ومحمد، زيادات (2008) : الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع.

المسلم، عبد الله بن عبد الكريم (2009م) : اعتماد وضمان جودة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، الرياض : جامعة الملك سعود موقع جامعة الإمام محمد بن سعود الإلكتروني، تاريخ الدخول (19/7/2014).

نورية يوسف الخامري (2009) : مستوى جودة الخدمة في المنظمات اليمينية غير الحكومية العاملة مع الشباب بأمانة العاصمة، رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا.  
وزارة الاقتصاد والتخطيط، خطة التنمية التاسعة (1435-1431هـ).

يحيى مطهر الحدابي (2005) : تقييم لجودة الخدمات المصرفية ( دراسة ميدانية في بنك سبأ الإسلامي )، رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا.

Brochdo,Ara and Rui Marques(2007).Comparing Alternative Insturruments to Measure Service Qualityin Higher Education.centre for urtan and Regional systems.Technical University of Liston,tiston(pp.1 - 19)

Chaan- luan Ho, Yi –Ling LEE( 2007): The development of an e-travel service quality scale, science Direct Tourism Management 28, 143 - 14449.

Chieh Hsiung Wen, ( 2009: A study of the relationship between student and faculty satisfaction of service quality within Asia University in Taiwan, Adissertation submitted doctor of education.

Rudolfo O. Large, Tatjana Konig ( 2009 ): Agab model of purchasing, internal service quality: concept , case study and internal survey, journal of purchasing & supply Management 15,24- 32.

Nicholls,Gill(2002).Developing Teaching and learning in Higher Education. London,Routtedge falner.

Lewis Barbara R, 1991, service Quality: an international comparison of Bank Customer Expectations and Perceptions, Journal of Marketing Management

Parasuraman,A.,1988, “ A Conceptual Model of Service Quality and its implication for Future Research, Journal of Marketing

Payne, Adrian,1993, Essence Services Marketing

Lewis, Robert C.& Bernard H Booms,1983, The Marketing Aspects of Service Quality in Emerging Perspectives on Services Marketing, American Marketing Association

Shauchenka, Hanna, and Eugenia, Bustlowska, (2010), Methods and Tools for Higher Education Service Quality Assessment, Zeszyty Naukowe Politechniki Bialostochiej.(Informatyka),Vol.(5).

Sharar Muhammed Mahyub (2008): The service quality of education in the international college university of science and technology, master of Business Administration, University Malaysia.

موقع جامعة الإمام : <http://www.imamu.edu.sa/about/Pages/aboutimamu.aspx>

[http://212.138.117.22/colleg\\_instt/colleg/Science\\_college/Pages/about.aspx](http://212.138.117.22/colleg_instt/colleg/Science_college/Pages/about.aspx) \_\_\_\_\_

موقع اليونسكو : <http://www.unesco.org/new/ar/education/themes/leading-the-international-agenda/efareport/reports/2005-quality/>.

موقع وزارة التعليم العالي : <http://www.mohe.gov.sa/ar/studyinside/government-Universities/Pages/default.aspx>