

جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات

في مؤسسات التعليم العالي

دراسة تطبيقية لكليات مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية

د. سمر محمد عمر السقاف

كلية الطب / جامعة الملك

عبدالعزیز - قسم التشريح

salsaggaf@hotmail.com

د. نعيمة بكر عمر البوقري

كلية الاقتصاد والإدارة / جامعة الملك

عبدالعزیز - قسم التسويق

nalbogari@kau.edu.sa

المستخلص

هدف البحث إلى دراسة أثر جودة الخدمة على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي المملكة العربية السعودية. ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم استبانة لجمع المعلومات الأولية من عينة ميسرة من الطالبات في الكليات الحكومية والأهلية في مدينة جدة. بلغ عدد مفردات عينة الدراسة (٢١٧) مفردة، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS).

وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي أن الحياة السكنية للخدمات الجامعية، والخبرة الأكاديمية، والموارد والخدمات الطلابية، الإرشاد الأكاديمي عناصر مهمة جدا، بينما عنصر فرص تنمية الشخصية فهو مهم. و أشارت النتائج أن درجة الرضا عن تلك العناصر هي متوسطة. وفيما يتعلق بالعلاقة بين المستوى الدراسي ومستوى الرضا أظهرت النتائج وجود علاقة بين المستوى الدراسي وبين درجات الرضا لمعظم العناصر.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة في التعليم العالي، رضا الطالبات، السعودية

The Effect of Service Quality on Female Students' Satisfaction in the Institutions of Higher Education in the Kingdom of Saudi Arabia

Abstract

The research aims to study the effect of the service quality on female students' satisfaction at Saudi Arabia higher education institutions. In order to accomplish research objectives questionnaire was conducted to 217 female students from government and private higher education institutions in Jeddah using convenience sample. Data was analyzed using the Statistical Packages for Social Science (SPSS).

After analyzing the data, the study reached a number of results is that the residential life, academic experience, resources and student services, academic advisor are very important elements, except personal development opportunities is important. The results indicated that the degree of satisfaction for those elements are average.

The results showed: there was a relationship between the academic level, and degrees of satisfaction for most of the elements.

Key word: Services quality in higher education, female students satisfaction, Saudi Arabia

المقدمة:

يحظى التعليم العالي في المملكة العربية السعودية باهتمام بالغ من قبل الدولة وتشهد الساحة التعليمية انفتاحاً أمام أنماط مختلفة من التعليم العالي والمُعترف به من قبلها، وسيكون التوجه المستقبلي نحو التوسع نظراً لزيادة الطلب. ولسد تلك الزيادة في الطلب على التعليم العالي في المملكة العربية السعودية نشأت العديد من الجامعات والكليات الأهلية وسيعتمد البقاء والاستمرار لها في ظل المنافسة على جودة العملية التعليمية التي زاد الاهتمام بها في نهاية الثمانينات من القرن الماضي (حمدان، ٢٠١٢). وتكتسب الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي أهمية متزايدة في ظل المنافسة سواء على المستوى المحلي أو العالمي. وتعتبر جودة الخدمة أداة تستخدم لخلق ميزة تنافسية قد تساعد مؤسسات التعليم العالي في التعامل مع التغيرات المتسارعة والمتغيرة في البيئة المحيطة (Kassim; Bogari & Zain, 2013)، مما أدى إلى الضغط عليها لتحسين مستوى جودة وقيمة الأنشطة التي تقدمها لطلابها (Heck & Johnsrud, 2000). ولقد حظي موضوع الجودة في مؤسسات التعليم العالي اهتماماً كبيراً حيث تقوم الجامعات بتقديم العديد من الخدمات التي يحتاجها الطلاب، الأمر الذي يتطلب دراسة تلك الاحتياجات للوفاء بها والتعاون بينها لتطوير تلك الخدمات للعمل على تحقيق الرضا.

ولذلك يتعين على الجامعات دراسة آراء الطلاب حول جميع جوانب الحياة الأكاديمية لمعرفة درجة الرضا، والتركيز على ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وعلى تلبية توقعات واحتياجات عملائها الأساسيين في العملية التعليمية والممثلين لعينة المخرج النهائي وهم الطلاب.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق العديد من الأهداف:

- أ- قياس مدى رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية عن الخدمة المقدمة.
- ب- مدى قدرة الجامعات على تلبية توقعات الطالبات باعتباره أحد أهداف الجودة الشاملة خاصة في ظل المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية.
- ج- التعرف على مدى أهمية الخدمات المقدمة لطالبي خدمة التعليم العالي.
- د- في أي مستويات الدراسة تظهر طالبات الجامعة مستوى أعلى من الرضا.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في التالي:

- ١- رضا الطلاب أصبح قضية في غاية الأهمية بالنسبة للجامعات وإدارتها وذلك سعيًا منها لزيادة الرضا من أجل تحسين أداء المؤسسات التعليمية.
- ٢- حاجة الجامعات السعودية إلى تطوير مبادرات التسويق من أجل زيادة قدرتها على فهم احتياجات وتقييم جودة الأداء من خلال دراسة رضا الطلاب.
- ٣- الدراسة تعتبر إضافة للمكتبة العربية لقلة البحوث الميدانية في موضوع رضا الطلاب.

تساؤلات الدراسة:

هذه الدراسة تحاول قياس جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات بكليات مدينة جدة في المملكة العربية السعودية في العناصر التالية: الخبرة الأكاديمية، الإرشاد الأكاديمي، الحياة في الحرم الجامعي، فرص التنمية الشخصية، الموارد والخدمات الطلابية. وتتطلع الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١- ما هي توقعات الطالبات بخصوص الخدمات المقدمة في العناصر التالية: الخبرة الأكاديمية، الإرشاد الأكاديمي، الحياة في الحرم الجامعي، فرص التنمية الشخصية، والموارد والخدمات الطلابية؟

٢- إلى أي مدى تشعر الطالبات بالرضا إزاء العناصر التالية: الخبرة الأكاديمية، الإرشاد الأكاديمي، الحياة في الحرم الجامعي، فرص التنمية الشخصية، والموارد والخدمات الطلابية؟

٣- في أي مستوى من مستويات الدراسة (منتصف مرحلة الدراسة، أو على وشك التخرج) تظهر طالبات الجامعة مستوى أعلى من الرضا؟

الإطار النظري وأدبيات الدراسة

عرف أوليفر (Oliver, 1999) الرضا بأنه تقييم التفاوت الملحوظ بين التوقع المسبق والأداء الفعلي للمنتج. وعرف سليمان (٢٠٠٠: ٦٨) رضا المستهلك بأنه "حصيلة التقييم الذي يقوم به للبديل المختار بعد استهلاكه، والذي ينتهي فيه إلى أن الأداء الفعلي للمنتج يساوي التوقعات المعقودة عليه أو يتفوق عليها".

وعرف كوتلر رضا العميل بأنه "المدى الذي يتفق عنده الأداء المدرك للمنتج مع توقعات المشتري" (كوتلر، ٢٠٠٧: ٧٩)، ويرتبط رضا المستفيد بدرجة إدراكه للجودة التي يتصف بها المنتج ولذلك تسعى المنظمات إلى تقديم أفضل ما تستطيع من خدمات، بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات المستفيدين ومتطلباتهم، ومن خلال ذلك يتم تحقيق التقدم والتميز عن منافسيها.

ومع التوسع في القطاع الجامعي، والاهتمام بالجودة وتنامي الاستفادة في التعليم العالي، أخذت الجامعات بالاهتمام بجمع آراء الطلاب لقياس درجة الرضا حول تلك الخدمات (٢٠٠٣، Harvey). حيث يعتبر الرضا مقياساً لفعالية مؤسسات التعليم العالي، وعنصراً أولوياً واستراتيجياً لمهمتها، وخطتها المستقبلية (Telford and Masson, 2005).

وقد طبقت العديد من الدراسات مفهوم التسويق في مواضيع جامعية والتي تركزت على الرضا لكل من المستفيدين والمنظمات. (Amyx and Bristow, 1999; Bristow, 1998; Zafiropoulos, Fragidis, Kehris, Dimitriadis & Paschaloudis, 2005)

ولأن الطلاب هم المستفيدون المباشرون لخدمة التعليم. فلقد حظي موضوع التفاعل بين مقدم الخدمة والعملاء، بالكثير من الاهتمام في دراسات التسويق والإدارة (Murray, Wilcock & Kobayashi, 1996; Price, Arnould & Tierney,) (1995; Chandon, Leo & Philippe, 1997; Winsted, 2000). حيث تحتاج الجامعات إلى فهم الأسواق المستهدفة (أي الطلاب، وأصحاب المصلحة الخارجيين)، وتقييم احتياجاتهم، وتعديل الخدمات المقدمة بما يتلاءم مع تلك الاحتياجات، لتعزيز رضا العملاء (Keegan & Davidson, 2004; Huang, Yang & Hampton,) (2011; Kassim; Bogari & Zain, 2013)

ويرتبط رضا الطالب جنباً إلى جنب مع ثقافة التحسين المستمر للجودة (1995) (Harvey، وفي صناعة الخدمات يعتبر الرضا، الجودة، والأداء عوامل رئيسية مترابطة بشكل متبادل وعلاقة مستمرة (Bitner and Hubert, 1994; Cronin,) (2000 Brady & Hult)، وذلك كما هو موضح في (الشكل رقم ١).



شكل رقم (١)

يوضح دورة الجودة، الأداء، والرضا

Source: Petruzzellis, D'Uggento & Romanazzi, 2006: 351

ولقد أدت العلاقة بين مستوى رضا المستفيد ومستوى جودة الخدمة المقدمة إلى اهتمام الباحثين في مجال التسويق لدراسة ذلك المفهوم وأبعاده. وعرف (Lovelock & Wright, 2002: 18) جودة الخدمة "إنها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم".

الدراسات العربية:

أشارت الدراسة التي قام بها (ALDOSARY, 1999) عن الرضا الأكاديمي لدى الطلاب: حالة كلية تصاميم البيئة بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن على عينة الدراسة عددها (٦٨) طالباً إلى أن الطلاب راضون جداً عن كليتهم في كل من الجوانب التالية: هيئة التدريس، والمرافق، والمناهج الدراسية.

قامت دراسة الصارمي وزايد (٢٠٠٦) بالتعرف على مدى رضا وتوقعات طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي المتلقي وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا عن الإشراف الأكاديمي المتلقي لدى طلبة الكلية منخفض لكونه أقل من توقعاتهم. وبينت الدراسة أن الطلبة راضون عن الجانب الإنساني في طريقة تعامل المشرف معهم واحترامه لهم ولكن كانت مستويات الرضا منخفضة فيما يتعلق بتفهم المشرف لمشاكلهم أو اهتمامه بأهدافهم الأكاديمية.

أما دراسة الحدابي وقشوة، (٢٠٠٩) عن جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية فقد هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة بجامعة عمران من وجهة نظر طلاب الأقسام العلمية، وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بالكلية دون المستوى المطلوب.

ودراسة حمدان في الأردن (٢٠١٢) بعنوان "جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة" هدفت إلى إثارة الاهتمام بمسألة الجودة للإسهام في بناء معايير ومؤشرات لتطوير آلية يمكن العمل بها لزيادة جودة مؤسسات التعليم العالي باعتباره تلك المؤسسات الوحدة الأساسية التي يستحيل القيام بإصلاح تربوي بدونها. وقد أظهرت نتائج الدراسة عن وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الجامعة.

وتوصلت دراسة الطائي، قاسم والوادي (٢٠١٣) عن تقييم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها إلى أن مستوى الجودة العام للدراسات العليا أعلى من المتوسط. وفيما يتعلق بإبعاد الجودة التالية: الوصول، الاتصال، الأمان، المصداقية فقد كانت جودتها عالية، أما باقي الأبعاد التالية: الأهلية، المعولية، الاستجابة واللياقة فقد كانت الجودة فوق المتوسط أما بعد الملموسية فكانت الجودة أقل. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين

مستوى جودة خدمة الدراسات العليا وكل من المتغيرات التالية: أعضاء هيئة التدريس، المنهج، الطالب، الإدارة والتسهيلات المادية.

ودراسة (Kassim; Bogari & Zain, 2013) عن جودة الخدمة في إحدى الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية والتي تم جمع بياناتها من الطالبات وهدفت إلى معرفة درجة التباين بين توقعات خدمة الطالبات وتصوراتهم عن أداء الخدمة في كلية إدارة الأعمال. وبينت النتائج أن أعضاء هيئة التدريس والكلية نفسها لا تقي جودة الخدمة حسب توقعاتهم كما أظهرت الدراسة بوجود فروقات لكبيرة في تصورات جودة الخدمة بين الطالبات. وأعلى توقعات للطالبات كانت لبعدي الوصول والتعاطف.

الدراسات الأجنبية

أجري (Aldridge and Rowley, 1998) دراسة بعنوان "قياس رضا العملاء في مجال التعليم العالي"، طبقت الدراسة في جامعة (Edge Hill University College)، تم جمع بعض البيانات إلكترونياً من (٧١) طالباً وكانت الاستجابة منخفضة باستخدام هذه الوسيلة، كما تم توزيع استبانة وبلغ عدد المفردات (٢٨٩) طالباً، ومن القضايا الهامة التي تم تحديدها ويحتاج المدراء الاهتمام بها: الكلية، المواد الغذائية الجيدة بأسعار معقولة، حقوق الطلاب، و فرص التدريب للطلاب العاملين في اللجان.

وفي الدراسة التي أجراها (Douglas, Douglas & Barnes, 2006) بعنوان "قياس رضا الطلاب في الجامعات البريطانية" حيث استهدفت تقديم تقرير حول تصميم واستخدام استبانة لقياس رضا الطلاب في جامعة ليفربول جون موريس كلية إدارة الأعمال والقانون. وقد قامت الدراسة بتصميم استبانة ضمت (٦٠) سؤالاً معتمدة على دراسات سابقة. تألفت عينة الدراسة من (٨٦٥) طالباً، وأوضحت الدراسة أن الجامعات تقدم حزمة من المنافع لطلابها وتتكون من العناصر التالية:

- ١- السلع التسهيلية (مثل المحاضرات، عرض الشرائح، الوثائق التكميلية المقدمة) أو المادية (مثل القاعات الدراسية، الإضاءة، المطاعم، والمرافق الترفيهية)،
- ٢- الخدمة الصريحة أو الحسية (مثل مستويات المعرفة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين، سهولة تحديد موعد مع أعضاء هيئة التدريس)،
- ٣- والخدمة النفسية أو الخدمة الضمنية (مثل طريقة التعامل مع الطلاب من قبل أعضاء هيئة التدريس والموظفين، احترام مشاعر وآراء الطلاب، قدرة الجامعة على توفير بيئة مناسبة تشعر الطلاب بالراحة منها الكفاءة والثقة والكفاءة المهنية أثناء المحاضرات، والشعور بأن النتائج المتحصل عليها تتساوى مع الجهود المبذولة).

وأظهرت نتائج الدراسة على عدم أهمية بعض الجوانب المادية في الخدمات الجامعية بالنسبة لرضا الطلاب، وأفادت الدراسة بأن من أهم جوانب الخدمات المقدمة من الجامعة هي الخدمة الأساسية والتمثلة في جودة التعليم والتعلم.

كما قام (Petruzzellis, D'Uggento & Romanazzi, 2006) بدراسة رضا الطلاب وجودة الخدمة في الجامعات الإيطالية وطبقت الدراسة في جامعة باري (University of Bari)، واستخدمت المقابلة الشخصية لجمع البيانات من عينة عشوائية من الطلاب لاختبار مدى رضاهم بشأن الخدمات المقدمة لهم والجودة المدركة. ومعرفة أسباب التحاقهم بالجامعة. وقد أوضحت الدراسة أن التحول من مجتمع صغير، لعدد قليل من الطلاب إلى نظام جامعي كبير قد يرافقه فقدان الكفاءة. وقد اتضح ذلك من خلال ارتفاع معدلات التسرب بين الطلاب والحاجة إلى وقت أطول لاستكمال متطلبات التخرج. وأشارت الدراسة أن هناك مجالان رئيسيان على الجامعات الإهتمام بهما: (١) حاجة الجامعات إلى تحسين جودة التدريس، (٢) إقامة علاقة قوية مع الاقتصاديات المحلية والنظم الإنتاجية، وذلك من خلال الاستجابة لاحتياجات الطلاب على التخصصات والتدريب. وبصفة عامة أكد بعض

الطلاب وجود فجوات ليس من السهل التوصل إلى حلول فورية لها وخاصة فيما يتعلق بموضوع العلاقة بين الجامعة وسوق العمل. كما أفادت الدراسة بوجود تهديدات داخلية مرتبطة بسوء التنظيم، وعدم الرضا عن العلاقة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وعدم الاستغلال الأمثل للموارد المحدودة.

ودراسة (Nasser, Khoury & Abouchedid, 2008) قامت بالربط بين معرفة الإجراءات والقواعد واللوائح وستة عناصر للرضا في الحرم الجامعي وهي: الخبرة الأكاديمية، المرشد الأكاديمي، الحياة السكنية، الحياة في الحرم الجامعي، فرص التنمية الشخصية، والموارد والخدمات الطلابية. طبقت الدراسة في الجامعة الكاثوليكية في لبنان على عينة قوامها (٨٧٠) طالباً. وجاءت نتائج الدراسة لتشير إلى وجود علاقة بين ارتفاع المعرفة بالخدمات وزيادة درجة الرضا، إضافة إلى انخفاض درجة الرضا للبرامج والخدمات عند كبار السن من الطلاب مقارنة بالطلاب الجدد. كما أن درجة الرضا بالنسبة للعناصر تختلف حسب المستويات الدراسية للطلاب.

قام (Palli & Mamilla, 2012) بدراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ومستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمة المقدمة في قطاع التعليم العالي العام والخاص في الهند من حيث الموثوقية، السلامة والأمن، الملموسية والتعاطف والاستجابة. وأظهرت النتائج أن الطلاب راضين عن الخدمات من حيث الموثوقية، السلامة والأمن، الملموسية والتعاطف ولكنهم غير راضيين عن الاستجابة. كما بينت النتائج أن درجة الرضا عن جودة الخدمة بين الإناث أعلى من الذكور.

بناءً على العرض السابق لدراسات رضا المستفيدين عن الخدمات تبين وجود علاقة بين الرضا وبين جودة الخدمة المقدمة حيث يتحقق الرضا كلما كان أداء الخدمة الفعلي أعلى أو يساوي توقعات المستفيد. كما يمكن اعتبار الرضا مؤشراً لنجاح المؤسسة في إشباع حاجات المستفيدين.

المنهج المستخدم في الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على تساؤلات الدراسة. حيث تعتمد البحوث الوصفية على "التحليل الكامل لكافة البيانات التي تم جمعها وتسجيلها بأكبر درجة من الدقة والموضوعية" (الطائي، ٢٠٠٨: ٣٣). ولتطبيق هذا المنهج تم جمع البيانات اللازمة من خلال مصدرين هما:

١- **البيانات الثانوية:** التي تمثلت في الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع رضا مستفيدي خدمة التعليم العالي من كتب ومجلات متخصصة والتي شكلت أساس الدراسة النظري وأساس تصميم قائمة الاستقصاء.

٢- **البيانات الأولية:** وقد تمثلت في الاستبانة التي تم تصميمها لغرض جمع البيانات من مفردات عينة الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من طالبات درجة البكالوريوس في مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية. وتم جمع البيانات من عينة ميسرة (Convenience Sample) من طالبات الكليات الحكومية ونظيرتها الأهلية في مدينة جدة (جامعة الأعمال والتكنولوجيا والكليات الصحية). وقد تم توزيع (٤٠٠) استبانة، وكان معدل الإستجابة (٦٠,٥%) (إستبانة ٢٤٢)، وبعد المراجعة أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٢١٧) استبانة بنسبة قدرها (٥٤%).

أداة الدراسة:

تم الحصول على البيانات الأولية بالاعتماد على الدراسة الميدانية التي أجريت باستخدام استبانة اشتملت على مجموعة من الأسئلة:

- **المجموعة الأولى:** تضم البيانات المتعلقة بقياس توقعات الطالبات والمكونة من (٣٤) عبارة تم توزيعها على العناصر التالية: الخبرة الأكاديمية، العبارات من

(٦-١)، الإرشاد الأكاديمي، العبارات من (٧-١٠)، والحياة السكنية، العبارات من (١١-١٦)، فرص التنمية الشخصية، العبارات من (١٧-٢١)، والموارد والخدمات الطلابية، العبارات من (٢٢-٣٤). وللإجابة عن العبارات الخاصة بقياس توقعات الطالبات، تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي والذي تراوح بين مهم جداً بقيمة (٥) درجات، وغير مهم على الإطلاق بدرجة واحدة.

■ **المجموعة الثانية:** تضم البيانات المتعلقة بقياس مدى رضا الطالبات والمكونة من (٣٤) عبارة تم توزيعها على العناصر التالية: الخبرة الأكاديمية، العبارات من (٦-١)، الإرشاد الأكاديمي، العبارات من (٧-١٠)، والحياة السكنية، العبارات من (١١-١٦)، فرص التنمية الشخصية، العبارات من (١٧-٢١)، والموارد والخدمات الطلابية، العبارات من (٢٢-٣٤). الدراسات التي تم الاستفادة منها في تصميم الاستبانة; Douglas, Douglas & Barnes, 2006; Petruzzellis, D'Uggento & Romanazzi, 2006; Nasser, Khoury & Abouchedid, 2008). وللإجابة عن العبارات الخاصة بقياس مدى رضا الطالبات، تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي والذي تراوح بين مرضية جداً بقيمة (٥) درجات، وغير مرضية على الإطلاق بدرجة واحدة.

■ **المجموعة الأخيرة:** تضم البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتعلقة بالعمر، الجامعة والكلية، التخصص، المستوى الدراسي، والمعدل التراكمي.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

طريقة تصنيف البيانات تم باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) النسخة رقم (١٧) لإجراء عملية التحليل الإحصائي للبيانات وتفسيرها ومناقشتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة هي:

- أ- التحليل الوصفي: التكرارات، والنسب المئوية ومقاييس النزعة المركزية مثل المتوسطات الحسابية (Mean)، ومقاييس التشتت مثل الانحرافات المعيارية (Standard Deviation).
- ب- الأساليب الإحصائية: لتحديد درجة العلاقة بين المتغيرات تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) عند مستوى الدلالة ٥%.

عرض وتحليل البيانات

أولاً: خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (١) يوضح خصائص العينة التي خضعت للدراسة ويتضح لنا من الجدول أن غالبية مفردات العينة (٩٨,٢%) تتراوح أعمارهن ما بين ١٨ سنة إلى أقل من ٢٥ عاماً، وهو العمر الطبيعي للطالبات في مرحلة البكالوريوس في المملكة، بينما (٠,٩%) من مفردات العينة كانت أعمارهن أقل من ١٨ سنة، و(٠,٩%) منهن تراوحت أعمارهن بين ٢٥ و أقل من ٣٢ عاماً.

كما يتضح من الجدول رقم (١) أن معظم المجيبات هن من جامعة الملك عبدالعزيز حيث بلغت نسبتهن (٥٣,٥%)، ومفردات جامعة الأعمال والتكنولوجيا نسبتهن (١٣,٤%)، بينما نسبة المجيبات من جامعة دار الحكمة كانت (١١,١%)، ومفردات كلية البترجي للعلوم الطبية والتكنولوجيا بلغت نسبتهن (٩,٢%) ومثلت المجيبات من كلية ابن سينا نسبة (٦,٩%)، وأقل نسبة لجامعة عفت حوالي (٦,٠%).

وفيما يتعلق بخصائص مفردات العينة من ناحية التخصص فيتضح من الجدول رقم (١) أن حوالي (٦٦,٤%) من العينة تخصصهن إدارة أعمال، يليها الطب البشري بنسبة (٢٢,١%) وأما التخصصات الأخرى مثلت (٥,٥%)، بينما بلغت نسبة المتخصصات في التمريض (٣,٧%)، وبلغت نسبة طب الأسنان (٢,٣%).

أما من حيث المستوى الدراسي لمفردات العينة أعلى نسبة للمستويين الثالث حتى السادس حيث بلغت (٥٩%)، يليها المستويين السابع حتى العاشر حيث كانت النسبة (٣٢,٢%)، وأقل نسبة كانت للمستويين الحادي عشر والتخرج حيث بلغت (٨,٨%).

جدول رقم (١) خصائص عينة الدراسة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
العمر:		
أقل من ١٨ عاما	٢	٠,٩
١٨ - أقل من ٢٥ عاما	٢١٣	٩٨,٢
٢٥ - أقل من ٣٢ عاما	٢	٠,٩
الجامعة أو الكلية:		
جامعة الملك عبدالعزيز	١١٦	٥٣,٥
جامعة الأعمال والتكنولوجيا	٢٩	١٣,٤
جامعة دار الحكمة	٢٤	١١,١
كلية البترجي للعلوم الطبية والتكنولوجيا	٢٠	٩,٢
كلية ابن سينا	١٥	٦,٩
جامعة عفت	١٣	٦,٠
التخصص:		
إدارة الأعمال	١٤٤	٦٦,٤
طب بشري	٤٨	٢٢,١
طب أسنان	٥	٢,٣
تمريض	٨	٣,٧
أخرى	١٢	٥,٥

المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
المستوى الدراسي:		
الثالث - السادس	128	59
السابع - العاشر	70	٣٢,٢
الحادي عشر - تخرج	19	٨,٨
المعدل التراكمي:		
أقل من ٢	٣	١,٤
٢ - ٢,٩٩	١٥	٧,١
٣ - ٣,٩٩	٧٥	٣٤,٤
٤,٠ وأعلى	١٢٤	٥٧,١

وأخيراً يوضح الجدول رقم (١) توزيع المعدل التراكمي لمفردات العينة، ويلاحظ أن نسبة المعدل التراكمي ٤,٠ وأعلى كانت (٥٧,١%) ومثلت النسبة العظمى، ثم نسبة المعدل التركي بين ٣ إلى ٣,٩٩ بلغت (٣٤,٤%)، أما المعدل التراكمي ما بين ٢ إلى ٢,٩٩ مثلن نسبة (٧,١%)، أما أقل نسبة وهي (١,٤%) للمعدل التراكمي أقل من ٢.

ثانياً: مدى أهمية الخدمات المقدمة:

للإجابة على السؤال التالي: ما هي توقعات الطالبات بخصوص الخدمات المقدمة في العناصر التالية: الخبرة الأكاديمية، الإرشاد الأكاديمي، الحياة في الحرم الجامعي، فرص التنمية الشخصية، والموارد والخدمات الطلابية؟.

تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات الخاصة بمعرفة مدى أهمية العناصر لدى الطالبات والجدول رقم (٢) يوضح أن الوسط الحسابي للعبارات "المهمة جداً" تراوحت قيمتها بين (٤,٧٦) و (٤,٢٣) وبلغ

عدها (٢٩) عبارة، بينما (٥) عبارات فقط كانت "مهمة" وتراوح وسطها الحسابي بين (٤,١٢) و (٣,٦٥).

جدول رقم (٢) أهمية الخدمات المقدمة

الانحراف المعياري	الوسط	مستوى الأهمية	العوامل	
0.5695	4.76	مهمة جدًا	إتاحة الفرصة للاتصال بأعضاء هيئة التدريس عند الحاجة إليهم.	التجربة الأكاديمية
0.6728	4.61	مهمة جدًا	فهم أعضاء هيئة التدريس لاحتياجاتي الأكاديمية	
0.6882	4.53	مهمة جدًا	توفر النصيحة الجيدة عند تحديد خيارات الدراسة.	
0.6133	4.68	مهمة جدًا	توفر المواد والشعب	
0.7385	4.58	مهمة جدًا	مناسبة مواعيد المحاضرات	
0.8169	4.53	مهمة جدًا	التغييرات في المواد، التدريس يتم تبليغها بشكل فعال.	
0.8901	4.34	مهمة جدًا	توافر مرشد الأكاديمي	الإرشاد الأكاديمي
0.7583	4.48	مهمة جدًا	معرفة المرشد للبرنامج الأكاديمي	
0.9371	4.25	مهمة جدًا	فاعلية المرشد في توجيهي نحو التخصص	
0.9832	4.19	مهمة جدًا	تلقي المشورة والدعم خلال دراستي من المرشد الأكاديمي	
0.6439	4.74	مهمة جدًا	المسجد	الحياة السكنية
0.9315	4.48	مهمة جدًا	السكن (الراحة، المرافق، النظافة، الهدوء)	
0.7950	4.63	مهمة جدًا	المطاعم/ كافيتيريا (جودة الغذاء، تنوعه، النظافة، ساعات العمل)	
0.7222	4.59	مهمة جدًا	استراحات للجلوس	
0.7623	4.66	مهمة جدًا	الأمن والسلامة داخل الحرم الجامعي	
0.6923	4.70	مهمة جدًا	مستوى النظافة (وجود إرشادات حاويات تدوير الورق..الخ)	

الاحتراف المعياري	الوسط	مستوى الأهمية	العوامل	
0.9929	4.12	مهمة	الترفيه (النوادي الطلابية، رحلات ميدانية، وأنشطة ثقافية)	فرص تنمية الشخصية
1.0754	3.84	مهمة	العلاقات الاجتماعية في الحرم الجامعي (حلقات دراسية مع الصديقات، لقاءات مع المسؤولين)	
1.0652	3.65	مهمة	الأنشطة اللائحة (انتخابات طلابية، مسابقات، لقاءات مفتوحة، حفلات، منتديات)	
0.9881	3.98	مهمة	المشاركة في خدمة المجتمع (الأعمال التطوعية)	
0.8656	4.46	مهمة جدًا	التخطيط الوظيفي (الإعداد أو التأهيل الوظيفي)	
0.7075	4.55	مهمة جدًا	ملائمة القاعات الدراسية	الموارد والخدمات الطلابية
0.8361	4.24	مهمة جدًا	موارد المكتبة	
0.8354	4.30	مهمة جدًا	جودة الخدمة المكتبية	
0.9291	4.25	مهمة جدًا	محل بيع الكتب	
0.6887	4.66	مهمة جدًا	تكنولوجيا المعلومات (الإنترنت، وتوافر أجهزة الحاسوب لاستخدام الطلبة)	
0.7181	4.62	مهمة جدًا	الاتصالات (الموقع الإلكتروني، والبريد الإلكتروني)	
0.7435	4.56	مهمة جدًا	الخدمات الصحية	
0.8477	4.25	مهمة جدًا	الخدمات الطلابية الاستشارية	
1.1050	3.84	مهمة	المرافق الرياضية	
0.9206	4.31	مهمة جدًا	مراكز التصوير (جودة الخدمة، التكلفة)	
0.8065	4.47	مهمة جدًا	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	
0.9594	4.23	مهمة جدًا	النقل (جودة الوسيلة وتوافرها داخل الحرم الجامعي)	
0.7753	4.46	مهمة جدًا	وضوح الإرشادات للوصول إلى المرافق أو المباني والقاعات الدراسية	

ثانياً: مدى الرضا عن الخدمات المقدمة:

للإجابة على السؤال التالي إلى أي مدى تشعر الطالبات بالرضا إزاء العناصر التالية: الخبرة الأكاديمية، الإرشاد الأكاديمي، الحياة في الحرم الجامعي، فرص التنمية الشخصية، والموارد والخدمات الطلابية؟

تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة الرضا لجميع عناصر الخدمات المقدمة. موضح في الجدول رقم (٣) ويلاحظ إن مستوى الرضا مرتفع في الخدمات التالية:

جدول رقم (٣) مدى الرضا عن الخدمات المقدمة

الانحراف المعياري	الوسط	مستوى الرضا	العوامل	
1.1857	3.35	مرتفع	إتاحة الفرصة للاتصال بأعضاء هيئة التدريس عند الحاجة إليهم.	الخير الأكاديمية
1.1256	3.21	متوسط	فهم أعضاء هيئة التدريس لاحتياجاتي الأكاديمية	
1.1715	3.01	متوسط	توفر النصيحة الجيدة عند تحديد خيارات الدراسة.	
1.2296	3.11	متوسط	توفر المواد والشعب	
1.1353	3.36	مرتفع	مناسبة مواعيد المحاضرات	
3.7762	3.24	متوسط	التغييرات في المواد، التدريس يتم تبليغها بشكل فعال.	
1.2872	3.31	متوسط	توافر مرشد الأكاديمي	الإرشاد
1.2339	3.23	متوسط	معرفة المرشد للبرنامج الأكاديمي	
1.2441	2.85	متوسط	فاعلية المرشد في توجيهي نحو التخصص	
1.2897	2.79	متوسط	تلقي المشورة والدعم خلال دراستي من المرشد الأكاديمي	
1.5074	3.27	متوسط	المسجد	الحياة السكنية
1.2526	3.12	متوسط	السكن (الراحة، المرافق، النظافة، الهدوء)	
3.8913	2.91	متوسط	المطاعم/ كافيتيريا (جودة الغذاء، تنوعه، النظافة، ساعات العمل)	
1.4355	2.70	متوسط	استراحات للجلوس	
3.7077	4.02	مرتفع	الأمن والسلامة داخل الحرم الجامعي	
1.3185	3.43	مرتفع	مستوى النظافة (وجود إرشادات حاويات تدوير الورق.. الخ)	
1.3306	2.84	متوسط	الترفيه (النوادي الطلابية، رحلات ميدانية، وأنشطة ثقافية)	فرص تنمية الشخصية
2.6656	3.49	مرتفع	العلاقات الاجتماعية في الحرم الجامعي (حلقات دراسية مع الصديقات، لقاءات مع المسؤولين)	
1.2097	3.16	متوسط	الأنشطة اللامنهجية (انتخابات طلابية، مسابقات، لقاءات مفتوحة، حلقات، منتديات)	
1.2447	3.04	متوسط	المشاركة في خدمة المجتمع (الأعمال التطوعية)	
1.3066	2.69	متوسط	التخطيط الوظيفي (الإعداد أو التأهيل الوظيفي)	
1.1452	3.62	مرتفع	ملائمة القاعات الدراسية	
1.1101	3.35	متوسط	موارد المكتبة	الموارد
1.1813	3.17	متوسط	جودة الخدمة المكتبية	

الاحتراف المعياري	الوسط	مستوى الرضا	العوامل
1.3032	2.78	متوسط	محل بيع الكتب
1.3433	3.09	متوسط	تكنولوجيا المعلومات (الإنترنت، وتوافر أجهزة الحاسوب لاستخدام الطالبة)
3.7479	3.49	مرتفع	الاتصالات (الموقع الإلكتروني، والبريد الإلكتروني)
1.3359	3.25	متوسط	الخدمات الصحية
1.1482	3.07	متوسط	الخدمات الطلابية الاستشارية
1.2897	2.83	متوسط	المرافق الرياضية
3.7816	3.19	متوسط	مراكز التصوير (جودة الخدمة، التكلفة)
1.2330	3.14	متوسط	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة
1.2913	3.03	متوسط	النقل (جودة الوسيلة وتوافرها داخل الحرم الجامعي)
1.2360	3.22	متوسط	وضوح الإرشادات للوصول إلى المرافق أو المباني والقاعات الدراسية

الأمن والسلامة داخل الحرم الجامعي، ملائمة القاعات الدراسية، الاتصالات (الموقع الإلكتروني، والبريد الإلكتروني)، العلاقات الاجتماعية في الحرم الجامعي (حلقات دراسية مع الصديقات، لقاءات مع المسئولين)، مستوى النظافة (وجود إرشادات حاويات تدوير الورق.. الخ)، ومناسبة مواعيد المحاضرات، إتاحة الفرصة للاتصال بأعضاء هيئة التدريس عند الحاجة إليهم، بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (٤,٠٢ - ٣,٣٥). بينما في باقي الخدمات كانت درجة الرضا متوسطة في (٢٧) خدمة بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (٣,٣٥ - ٢,٦٩).

ثالثاً: مدى رضا الطالبات عن جودة الخدمات وفقاً لعناصر الأهمية:

الجدول رقم (٤) يتضمن وصفا إحصائيا لآراء الطالبات لعناصر أهمية الخدمة وقد تراوح الوسط الحسابي لعناصر أهمية الخدمات بين (٤,٦١٣٢) و(٤,٠٠٧٦) وبانحرافات معيارية منخفضة تدل على تجانس إجابات مفردات العينة وقد تراوحت القيم بين (٠.45992) و (٠.75481). إما الوسط الحسابي لعناصر الأهمية مجتمعة بلغ

(٤,٣٨٦٧) وبانحراف معياري مقداره (٠.47045). وقد اتضح أن معظم العناصر مهمة جداً عدا عنصر فرص تنمية الشخصية فهو مهم.

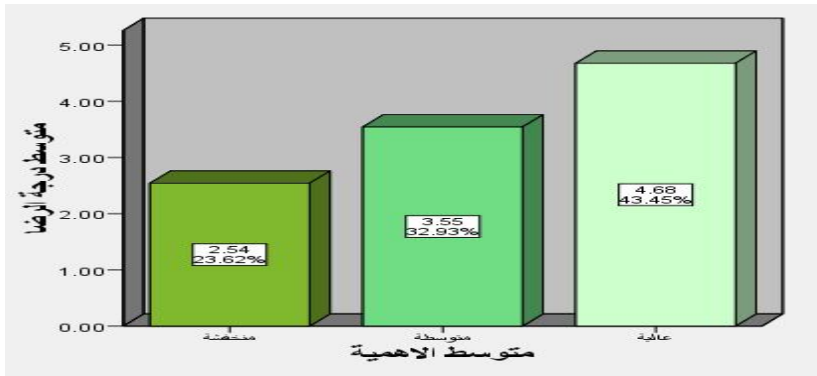
جدول رقم (٤) مدى رضا الطالبات عن جودة الخدمات وفقاً للعناصر المحددة لرضاهم

الرضا عن الخدمة			العناصر	أهمية الخدمة		
الرضا	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأهمية
متوسطة	1.1359	3.21	الخبرة الأكاديمية	.4599	4.61	مهمة جداً
متوسطة	1.1276	3.04	الإرشاد الأكاديمي	.7135	4.31	مهمة جداً
متوسطة	1.4285	3.24	الحياة السكنية	.5509	4.64	مهمة جداً
متوسطة	1.1194	3.05	فرص تنمية الشخصية	.7548	4.01	مهمة
متوسطة	1.0813	3.17	الموارد والخدمات الطلابية	.5097	4.36	مهمة جداً
متوسطة	.9575	3.14	العناصر مجتمعة	.4705	4.39	مهمة جداً

ومن الجدول رقم (٤) يتضح أن الوسط الحسابي لرضا عينة الدراسة من الطالبات مصنفة لعناصر الخدمة الخمسة هو: الخبرة الأكاديمية (٣,٢١) وانحراف معياري (١,١٣٥٩)، الحياة السكنية، والموارد والخدمات الطلابية كان وسطها الحسابي على التوالي (٣,٢٤)، و(٣,١٧) الانحراف المعياري (١,٤٢٨٥)، و(١,٠٨١٣)، وعنصري فرص تنمية الشخصية والإرشاد الأكاديمي الوسط حسابي (٣,٠٥) و(٣,٠٤) وانحراف معياري (١,١١٩٨) و(١,١٢٧٦) وهو يعني أن درجة الرضا متوسطة. وعموماً يمكن القول بأن هناك فجوة بين الأهمية وبين تلبية توقعاتهن في العناصر الخمسة، حيث بلغ الوسط الحسابي لأهمية العناصر مجتمعة

(٤,٣٩) وانحراف معياري (٤٧٠٥٠) في حين بلغ الوسط الحسابي للرضا عن العناصر مجتمعة (٣,١٤) وبانحراف معياري مقداره (٩٥٧٥٠).

باستخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) الشكل رقم (٢) يوضح رسم فروقات المتوسطات (Mean plot) الذي تم الحصول عليه من حساب الوسط الحسابي لجميع عناصر الرضا في مقابل الوسط الحسابي لمستويات الأهمية، ويتضح من البيانات أن متوسط درجة الرضا أعلى بين الطالبات في متوسط العناصر الأكثر أهمية.



الشكل رقم (٢) العلاقة بين مستويات الأهمية مع الوسط الحسابي لدرجات الرضا

رابعاً: العلاقة بين المستوى الدراسي ودرجات الرضا لعناصر الخدمات:

للإجابة على السؤال التالي في أي مستوى من مستويات الدراسة (منتصف مرحلة الدراسة، أو على وشك التخرج) تظهر طالبات الجامعة مستوى أعلى من الرضا؟

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) وتم استخراج الوسط الحسابي (Mean)، الانحراف المعياري (Standard Deviation)، قيمة توزيع ف (F ratio) وقيمة مستوى الدلالة (sig) حيث يوضح الجدول رقم (٥) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مستوى من مستويات الدراسة مع كل بند من بنود الرضا وتشير هذه النتيجة إلى وجود علاقة بين المستوى الدراسي وبين

درجات الرضا لمعظم العناصر (٢٧) بند، باستثناء (٧) بنود منها حيث كانت قيمة (sig) لها أقل من قيمة مستوى المعنوية ٠,٠٥ أي أنه لا توجد علاقة بين المستوى الدراسي وبين درجة الرضا لهذه العناصر وهي: توافر مرشد أكاديمي، معرفة المرشد للبرنامج الأكاديمي، فاعلية المرشد في توجيهه نحو التخصص، تلقي المشورة والدعم خلال دراستي من المرشد الأكاديمي، الترفيه (النوادي الطلابية، رحلات ميدانية، وأنشطة ثقافية)، ملاءمة القاعات الدراسية، جودة الخدمة المكتبية. مما سبق يتضح أن درجة الرضا بالنسبة للعناصر تختلف حسب المستويات الدراسية وهو ما يتفق مع نتيجة الدراسة التي قام بها (Nasser, Khoury & Abouchdid, 2008).

جدول رقم (٥) العلاقة بين المستوى الدراسي ودرجة الرضا عن جودة الخدمات

قيمة (sig)	توزيع ف	المستوى الدراسي						
		الحادي عشر - تخرج		السابع - العاشر		الثالث - السادس		
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
								الخبرة الأكاديمية
.657	.421	1.2589	3.16	1.2574	3.31	1.1394	3.41	١. إتاحة الفرصة للاتصال بأعضاء هيئة التدريس عند الحاجة إليهم.
.781	.247	1.2681	3.05	1.1757	3.26	1.0821	3.201	٢. فهم أعضاء هيئة التدريس لاحتياجاتي الأكاديمية
.195	1.646	1.1698	3.42	1.2077	3.07	1.1449	2.92	٣. توفر النصيحة الجيدة عند تحديد خيارات الدراسة.
.741	.300	1.1560	3.11	1.2452	3.01	1.1734	3.16	٤. توفر المواد والشعب
.328	1.120	1.2719	3.651	1.0193	3.45	1.1735	3.27	٥. مناسبة مواعيد المحاضرات
.357	1.036	1.2140	2.84	6.4109	3.78	1.2668	3.01	٦. التغييرات في المواد، التدريس يتم تبليغها بشكل فعال.
								الإرشاد الأكاديمي
	4.290	1.2933	3.68	1.3097	3.59	1.2413	3.10	٧. توافر مرشد الأكاديمي
*.015								
*.001	7.262	1.1698	3.58	1.2153	3.61	1.1948	2.97	٨. معرفة المرشد للبرنامج الأكاديمي
*.026	3.703	1.2865	3.11	1.2824	3.13	1.1900	2.66	٩. فاعلية المرشد في توجيهي نحو التخصص
*.017	4.124	1.3934	3.05	1.2619	3.10	1.2582	2.59	١٠. تلقي المشورة والدعم خلال دراستي من المرشد الأكاديمي
								الحياة السكنية
.952	*.049	1.7150	3.33	1.5077	3.30	1.4888	3.24	١١. المسجد
.736	.307	1.2834	3.33	1.2442	3.08	1.2598	3.11	١٢. السكن (الراحة، المرافق، النظافة، الهدوء)
.219	1.531	1.4608	3.39	6.4549	3.50	1.5677	2.53	١٣. المطاعم/ كافيتيريا (جودة الغذاء، تنوعه، النظافة، ساعات العمل)
.266	1.334	1.6539	3.17	1.5449	2.77	1.3360	2.60	١٤. استراحات للجلوس
.671	.400	1.2590	3.94	1.2497	3.71	4.6843	4.20	١٥. الأمن والسلامة داخل الحرم الجامعي
.596	.519	1.4642	3.56	1.2820	3.291	1.3219	3.48	١٦. مستوى النظافة (وجود إرشادات حاويات تدوير الورق..الخ)

قيمة (sig)	توزيع ف	المستوى الدراسي						
		الحادي عشر – تخرج		السابع – العاشر		الثالث – السادس		
		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
							فرص تنمية الشخصية	
*.042	3.222	1.3528	3.22	1.2825	3.09	1.3307	2.66	١٧. الترفيه (النوادي الطلابية، رحلات ميدانية، وأنشطة ثقافية)
.815	.205	1.4610	3.39	1.6683	3.34	3.3105	3.58	١٨. العلاقات الاجتماعية في الحرم الجامعي (حلقات دراسية مع الصديقات، لقاءات مع المسؤولين)
.149	1.918	1.1648	3.63	1.2317	3.21	1.1955	3.06	١٩. الأنشطة اللامنهجية (انتخابات طلابية، مسابقات، لقاءات مفتوحة، حفلات، منتديات)
.444	.816	1.4101	3.11	1.2774	3.19	1.2028	2.95	٢٠. المشاركة في خدمة المجتمع (الأعمال التطوعية)
.184	1.708	1.5447	3.05	1.3028	2.83	1.2099	2.56	٢١. التخطيط الوظيفي (الإعداد أو التأهيل الوظيفي)
								الموارد والخدمات الطلابية
*.004	5.731	.83427	4.16	.9576	3.85	1.2329	3.41	٢٢. ملائمة القاعات الدراسية
.244	1.419	1.0734	3.47	1.1584	3.51	1.0849	3.24	٢٣. موارد المكتبة
.353	1.046	1.0569	3.32	1.1795	3.30	1.1983	3.07	٢٤. جودة الخدمة المكتبية
*.021	3.942	1.1240	3.26	1.3339	3.01	1.2648	2.58	٢٥. جودة الخدمة المكتبية
.070	2.697	1.3486	3.47	1.2638	3.20	1.3663	2.92	٢٦. محل بيع الكتب
.099	2.336	1.1822	3.79	6.3133	4.23	1.3153	3.05	٢٧. تكنولوجيا المعلومات (الإنترنت، وتوافر أجهزة الحاسوب لاستخدام الطالبة)
.090	2.441	1.4650	3.42	1.1887	3.50	1.3776	3.08	٢٨. الخدمات الصحية
.037	3.341	1.0733	3.53	1.1345	3.24	1.1451	2.92	٢٩. الخدمات الطلابية الاستشارية
.008	4.976	1.0116	3.63	1.1342	2.91	1.3631	2.67	٣٠. المرافق الرياضية
.249	1.399	1.2933	3.32	6.3913	3.78	1.3366	2.84	٣١. مراكز التصوير (جودة الخدمة، التكلفة)
.343	1.075	1.1648	3.37	1.1839	3.26	1.2674	3.04	٣٢. خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة
.155	1.882	1.248٦	3.50	1.2548	3.12	1.3077	2.91	٣٣. النقل (جودة الوسيلة وتوافرها داخل الحرم الجامعي)
.978	*.022	1.3680	3.26	1.3316	3.23	1.1707	3.20	٣٤. وضوح الإرشادات للوصول إلى المرافق أو المباني والقاعات الدراسية

* دال إحصائياً عند مستوى أقل من ٠,٠٥

الجدول رقم (٥) يوضح الوسط الحسابي لدرجة الرضا في المستويات الدراسية ويلاحظ أن الوسط الحسابي للمستوى الحادي عشر والتخرج يتراوح بين (٤,١٦ - ٢,٨٤) وهو أعلى من الوسط الحسابي في باقي المستويات في معظم البنود وهو يشير إلى ارتفاع درجة الرضا بين الطالبات في المستوى الدراسي الأعلى مقارنة بالمستوى الأقل وهو ما يختلف عن دراسة (Nasser, Khoury & Abouchdid, 2008) حيث أوضحت انخفاض درجة الرضا للبرامج والخدمات عند كبار السن من الطلاب مقارنة بالطلاب الجدد.

النتائج

سعت الدراسة إلى قياس رضا المستفيدين من الخدمات في التعليم العالي لطالبات الكليات الحكومية والأهلية في مدينة جدة ويمكن تلخيص النتائج على النحو التالي:

١- أظهرت النتائج أن توقعات الطالبات لمستوى أهمية عناصر الخدمة عالية ولكن لم يقابل تلك التوقعات درجة عالية من الرضا بل درجة رضا متوسطة مما يدل على وجود فجوة بين درجة الأداء والتوقعات.

٢- واطهرت النتائج أن الطالبات أوضحت أن الحياة السكنية للخدمات الجامعية، والخبرة الأكاديمية، والموارد والخدمات الطلابية، الإرشاد الأكاديمي عناصر مهمة جداً، عدا عنصر فرص تنمية الشخصية فهو مهم. كما أشارت النتائج بالنسبة لدرجة الرضا عن تلك العناصر فهي متوسطة.

٣- وجود علاقة بين المستوى الدراسي وبين درجات الرضا لمعظم العناصر (٢٧) بنداً، باستثناء (٧) بنود منها حيث كانت قيمة (sig) لها أقل من قيمة مستوى المعنوية ٠,٠٥ أي أنه لا توجد علاقة بين

المستوى الدراسي وبين درجة الرضا لهذه العناصر وهي: توافر مرشد الأكاديمي، معرفة المرشد للبرنامج الأكاديمي، فاعلية المرشد في توجيهه نحو التخصص، تلقي المشورة والدعم خلال دراستي من المرشد الأكاديمي، الترفيه (النوادي الطلابية، رحلات ميدانية، وأنشطة ثقافية)، ملائمة القاعات الدراسية، جودة الخدمة المكتبية. مما سبق يتضح أن درجة الرضا بالنسبة للعناصر تختلف حسب المستويات الدراسية وهو ما يتفق مع نتيجة الدراسة التي قام بها (Nasser, Khoury & Abouchédid, 2008).

٤- أشارت النتائج إلى ارتفاع درجة الرضا بين الطالبات في المستوى الدراسي الأعلى مقارنة بالمستوى الأقل وهو ما يختلف عن دراسة (Nasser, Khoury & Abouchédid, 2008) حيث أوضحت انخفاض درجة الرضا للبرامج والخدمات عند كبار السن من الطلاب مقارنة بالطلاب الجدد

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يمكن اقتراح أهم التوصيات التالية:

- ١- يمكن تعميم هذه الدراسة وإعادة إجرائها بإضافة الطلاب الذكور على عدة جامعات حكومية وخاصة في مدن في المملكة.
- ٢- على الجامعات والكليات تقديم خدمات تتناسب وتوقعات الطالبات عن طريق تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة.
- ٣- التحسين المستمر في الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بالاعتماد على حاجات ورغبات الطلاب.

المراجع

أولاً: باللغة العربية:

- الحدابي، داود عبدالملك وقشوة، هدى عبدالله (٢٠٠٩) "جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية"، المجلة العلمية لضمان جودة التعليم الجامعي، ٢ (٤): ٩٢-١٠٨، <http://www.ust.edu/uaqe/count/2009/2/3.pdf>
- الصارمي، عبدالله وزايد، كاشف (٢٠٠٦) "مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه"، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة السنة الحادية والعشرون، ٢٣: ٥٩-٨٨.
- الطائي، حميد (٢٠٠٨). بحوث التسويق: مدخل نظري وتطبيقي، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الطائي، رعد، قاسم، صبيحة والوادي، محمود (٢٠١٣) "تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها"، المجلة العربية لضمان جود التعليم العالي، ٦ (١١): ٦٣-٩٤.
- حمدان، خالد محمد طلال (٢٠١٢) "جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضی الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة"، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، ٩١٧-٩٢٩، http://se.uofk.edu/multisites/UofK_se/images/stories/se/papers/74.pdf
- سليمان، احمد على (٢٠٠٠) سلوك المستهلك بين النظرية و التطبيق مع التركيز على السوق السعودية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- كوتلر، فيليب وارمسرونج، جاري. (٢٠٠٧). أساسيات التسويق، ترجمة سرور علي إبراهيم، الرياض: دار المريخ للنشر.

ثانياً: باللغة الانجليزية:

- Aldosary, Adel S. (1999) "Students Academic Satisfaction: The Case of CED at KFUPM", *King Abdulaziz University Journal of Engineering Sciences*; Vol.11, No.1: 99- 106.
- Aldridge, S. and Rowley, J. (1998) "Measuring Customer Satisfaction in Higher Education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 6 No. 4: 197-204.
- Amyx, D. and Bristow, D.N. (1999) "The Marketing Concept in an Academic Setting: Assessing and Comparing the Needs of Asian/Pacific Islander and Anglo Consumers

- of the Educational Product”, *Journal of Customer Service in Marketing and Management*, Vol. 5 No. 4: 65-80.
- Bitner, M.J. and Hubert, A.R. (1994). “Encounter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality”, in Rust, R.T. and Oliver, R.L. (Eds), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage, Thousand Oaks, CA, pp. 72-94.
 - Bristow, D.N. (1998). “Do you see what I see? The Marketing Lens Model in an Academic Setting”, *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 8 No. 4: 1-16.
 - Chandon, J-L., Leo, P-Y. and Philippe, J. (1997). "Service Encounter Dimensions a Dyadic Perspective: Measuring the Dimensions of Service Encounters as Perceived by Customers and Personnel", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 8 No. 1: 65-86.
 - Cronin, J., Brady, M. and Hult, T. (2000) “Assessing the Effects of Quality, Value and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral intentions in service environments”, *Journal of Retailing*, Vol. 76 No. 2: 193-218.
 - Douglas, J., Douglas, A. and Barnes, B. (2006), “Measuring Student Satisfaction at a UK University”, *Quality Assurance in Education*, Vol. 14 No. 3: 251-67.
 - Harvey, L. (1995). “Student Satisfaction”, *The New Review of Academic Librarianship*, Vol. 1: 161-73.
 - Harvey, L. (2003), “Student Feedback”, *Quality in Higher Education*, Vol. 9, No. 1: 3-20.
 - Heck, R. and Johnsrud, L. (2000) "Administrative Effectiveness in Higher Education: Improving Assessment Procedures", *Research in Higher Education*, 41 (6): 663-685.
 - Huang, L., Yang, Z. & Hampton, G. M. (2011) "Assessing Customer Satisfaction with Non-Profit Organizations: Evidence from Higher Education", *Asian Journal of Business Research*, 1 (2): 75- 90, Available at <http://www.magscholar.com/joomla/images/docs/ajbr/ajbrv1>

n2/Assessing%20Customer%20Satisfaction%20with%20Non-Profit.pdf

- Kassim, Norizan M., Bogari, Naima and Zain, Mohamed, (2013), "Service Quality of a Public University in Saudi Arabia", *Journal of e-Learning and Higher Education*, Volume 2013, Article ID 954273.
- Keegan, W.J. and Davidson, H. (2004), *Offensive Marketing: Gaining Competitive Advantage*, Elsevier, Amsterdam, pp. 1-36.
- Lovelock, C., and Wrigt, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*, New Jersey: Prentice-Hall International.
- Murray, I., Wilcock, A. and Kobayashi, L. (1996). "Obstetrical Patient Satisfaction", *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 16 No. 3: 54-7.
- Nasser, R. N., Khoury, B., Abouchdid, K., (2008). "University Students' knowledge of Services and Programs in Relation to Satisfaction", *Quality Assurance in Education*, Vol. 16 No. 1: 80-97.p
- Oliver, R. (1999). "Whence Consumer Loyalty? ", *Journal of Marketing*, 63: 33-44.
- Palli, J. G & Mamilla, R. (2012) "Students" Opinions of Service Quality in the Field of Higher Education", *Creative Education*, 3 (4): 430- 438, Retrieved from <http://dx.doi.org/10.4236/ce.2012.34067>.
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M, Romanazzi, S. (2006). "Student Satisfaction and Quality of Service in Italian Universities", *Managing Service Quality*, Vol. 16 No. 4: 349-364.
- Price, L., Arnouldhny7u , E. and Tierney, P. (1995). "Going to Extremes: Managing Service Encounters and Assessing Provider Performance", *Journal of Marketing*, Vol. 59 No. 2: 83-97.

- Telford, R. and Masson, R. (2005), "The Congruence of Quality Values in Higher Education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 13 No. 2: 107-19.
- Winsted, K. F. (2000). "Service Behaviors that Lead to Satisfied Customers", *European Journal of Marketing*, Vol. 34 No. 3/4: 399-417.
- Zafiroopoulos, C., Fragidis, G., Kehris, E., Dimitriadis, S. and Paschaloudis, D. (2005). "Service Quality Assessment in Higher Education: the Case of Technological Educational Institute of Serres", Paper presented at the 9th International Conference on Marketing and Development (ICMD), Thessaloniki, 8-11 June.