

اتجاهات الطلاب نحو جودة الخدمات التعليمية

(في ضوء المعايير القياسية للتقويم المؤسسي)

دراسة ميدانية على عينة من طلاب الفرقة الرابعة بكلية العلوم الإدارية

جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية

بالفترة من 2022م - 2025م

د. مدثر حماد الشيخ التجاني

عميد عمادة التعليم البحث العلمي والتأليف والنشر والترجمة

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الطلاب نحو جودة الخدمات التعليمية في ضوء المعايير القياسية للتقويم المؤسسي بجامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، بالتطبيق على عينة من طلاب الفرقة الرابعة بكلية العلوم الإدارية للفترة من (2022م – 2025م)، بالإضافة إلى تحديد الفجوة بين توقعات الطلاب والخدمات الفعلية المقدمة لهم في ظل الظروف الاستثنائية الحالية. ولتحقيق هذه الأهداف، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج رئيس، مدعوماً بالمنهج الاستنباطي لتطوير الفرضيات، والمنهج التاريخي، ومنهج دراسة الحالة كمنهج مساعد. تمثّل مجتمع الدراسة في طلاب الفرقة الرابعة والبالغ عددهم (850) طالباً وطالبة، وسُحبت منهم عينة عشوائية قوامها (200) فرد. ولجمع البيانات الميدانية، طوّر الباحث استبانة مكوّنة من ثمانية أبعاد رئيسية لقياس جودة الخدمات التعليمية والمساندة بعد التحقق من صدقها وثباتها علمياً.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا الطلاب العام عن جودة الخدمات التعليمية في الجامعة جاء بدرجة (متوسطة). وبشكل تفصيلي، حقّق بُعد "جودة الخدمات الأكاديمية" مستوى رضا (مرتفعاً)، بينما نالت أبعاد: العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس، الخدمات الأكاديمية الداعمة، الخدمات الإدارية، الخدمات غير الأكاديمية، وبرامج الدعم النفسي والصحي، مستوى رضا (متوسطاً). في المقابل، جاء مستوى رضا الطلاب (منخفضاً) في بُعدي: "التكيف الاجتماعي داخل الجامعة" و"جودة البيئة الرقمية والتحول التكنولوجي"، وهو ما يعزى إلى تأثيرات الظروف الأمنية والسياسية وفترة ما بعد الحرب. وأوصت الدراسة بضرورة الإسراع في وتيرة التحول الرقمي وبناء منصات تعليمية تفاعلية، وتفعيل دور الإرشاد الأكاديمي والنفسي

للتعامل مع إفرازات الحرب، فضلاً عن تعزيز الخدمات التعليمية الملموسة والبيئة الفيزيائية للجامعة (كالمعامل والنظافة وقاعات الانتظار) لتقليص الفجوة الارتضائية لدى الطلاب.

الكلمات المفتاحية: اتجاهات الطلاب، جودة الخدمات التعليمية، المعايير القياسية، التقويم المؤسسي، رضا الطلاب، التحول الرقمي.

Abstract

This study aimed to investigate student attitudes toward the quality of educational services considering institutional evaluation benchmarks at the University of the Holy Qur'an and Islamic Sciences. The empirical focus was directed at a sample of fourth-year students at the Faculty of Administrative Sciences during the period from 2022 to 2025, attempting to identify the gap between student expectations and the actual services delivered under the country's current exceptional circumstances. To achieve these objectives, the study adopted a descriptive-analytical approach as its primary methodology, supplemented by a deductive approach for hypothesis development, a historical approach, and a case study method as an auxiliary tool. The study population comprised 850 senior students, from whom a random sample of 200 respondents was selected. For primary data collection, a well-validated and reliable questionnaire spanning eight key dimensions of educational and support service quality was developed.

The findings revealed that the overall level of student satisfaction with the quality of educational services was (moderate). In detail, the "quality of academic services" dimension achieved a (high) satisfaction level, whereas dimensions concerning relations with

faculty members, supporting academic services, administrative services, non-academic services, and psychological/health support programs scored a (moderate) satisfaction level. Conversely, student satisfaction dropped to a (low) level regarding "social adaptation within the university" and "digital environment quality and technological transformation," a result heavily influenced by prevailing socio-political conditions and post-war repercussions. The study recommends accelerating the digital transformation process through interactive e-learning platforms, activating academic and psychological counseling to address post-war challenges, and upgrading tangible educational services and infrastructure (such as laboratories, hygiene facilities, and student lounges) to bridge the student satisfaction gap.

Keywords: Student Attitudes, Educational Service Quality, Standardized Benchmarks, Institutional Evaluation, Student Satisfaction, Digital Transformation.

مقدمة:

يشهد قطاع التعليم العالي تحولاً جذرياً في فلسفة الإدارة، حيث تبنت الجامعات مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة والمعايير القياسية سواء كانت الوطنية أو الدولية في جميع مجالاتها سواء كان مستوى الممارسة الإدارية وأساليب الحوكمة وخدمة البحث العلمي وبرامج المسؤولية المجتمعية وجودة العملية التعليمية والمكتبات والبيئة الجامعية والتوجه نحو العميل وأصحاب المصلحة، والتي يمكن من خلالها تصنيف الجامعات وصولاً للعالمية والميزة التنافسية حيث تضع الجامعات ذات التوجه العالمي احتياجات الطلاب وتوقعاتهم في مقدمة أولوياتها كما أن رضا الطلاب أصبح لا يقتصر فقط على الجوانب الأكاديمية، بل أمتد ليشمل البيئة

الجامعية بكافة تفاصيلها، مما يجعل مستوى رضا الطلاب مؤشراً حيوياً يعكس مدى كفاءة الجامعة في تحقيق رسالتها التعليمية والتربوية. كما أن الاستثمار في رضا الطلاب هو استثمار في مستقبل الجامعة فالطالب الراضي ليس مخرجاً إيجابياً فحسب، ولكنه أداة تسويقية للجامعة عن طريق التسويق بالتوصية.

كما أن قياس مستوى رضا الطلاب أصبح حجر الزاوية في عملية تقييم نجاح المؤسسات الأكاديمية في الوقت الحالي، حيث لم يعد الطلاب مجرد متلقي للخدمة، بل أصبحوا شركاء أساسيين في العملية التعليمية، ومع تزايد المنافسة بين الجامعات محلياً ودولياً بات قياس مستوى رضا الطلاب أداة استراتيجية لتطوير جودة التعليم وضمان استدامة المؤسسة.

يُعدّ قياس جودة الخدمة في المؤسسات العامة، لاسيما المرتبطة بمصالح المجتمع، ضرورة تنظيمية واستراتيجية لا خياراً إدارياً، إذ يوفّر الأساس الموضوعي لتحسين الأداء بعيداً عن الاجتهادات الفردية، ويتطلب تحقيق ذلك تطوير منظومة قياس متكاملة تستند إلى البيانات، وتتوافق مع السياق الثقافي والتنظيمي للمؤسسة، كما يرتبط نجاح القياس بمدى ملائمة الأدوات المستخدمة، وفاعلية تكييفها مع طبيعة العمل، مع أهمية إشراك الموظفين والمستفيدين في عمليات التقييم والتحسين المستمر.

مشكلة البحث:

تواجه العديد من الجامعات الحكومية تحدياً كبيراً في التوفيق بين مواردها الشحيحة نتيجة للظروف الاقتصادية والأمنية والسياسية التي تمر بها البلاد وبين توقعات المستفيدين (الطلاب) من خدماتها التعليمية المقدمة لهم ، والتي تدنت بشكل ملحوظ لكل متابع ، مما خلق فجوة بين ما هو متوقع من أداء والأداء الذي حصل عليه الطلاب فعلاً ،وقد أدى هذا

التدني في مستوى تقديم الخدمات التعليمية الي خلق حالة من انخفاض الروح المعنوية للطلاب وبالتالي ضعف التحصيل العلمي لهم ، فخرجوا منادين بشعار (لا تعليم في وضع أليم) وهنا تكمن مشكلة البحث في تدني مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية سواء كانت (أكاديمية أو إدارية أو تقنية) ويمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال التالي:

ما اتجاهات الطلاب بكلية العلوم الإدارية بجامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية نحو الخدمات التعليمية المقدمة لهم؟ وماهي العوامل الأكثر تأثيراً على اتجاهاتهم الطلاب في الكلية؟ ويتفرع من هذا السؤال عدة أسئلة:

1. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس.
2. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية).
3. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) الداعمة.
4. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة الخدمات الإدارية.
5. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة الخدمات غير التعليمية (الأكاديمية).
6. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب والتكيف الاجتماعي داخل الجامعة.
7. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مس اتجاهات الطلاب وجود برامج للدعم النفسي والصحي.

8. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة البيئة الرقمية والتحول التكنولوجي.
9. ماهي أبرز المعوقات التي تحول دون وصول اتجاهات الطلاب إلى مستوى الرضا المطلوب؟

فروض البحث:

- الفرضية الأولى: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس.
- الفرضية الثانية: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية).
- الفرضية الثالثة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) الداعمة.
- الفرضية الرابعة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة الخدمات الإدارية.
- الفرضية الخامسة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة الخدمات غير التعليمية (الأكاديمية).
- الفرضية السادسة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب والتكيف الاجتماعي داخل الجامعة.
- الفرضية السابعة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجود برامج للدعم النفسي والصحي.

— الفرضية الثامنة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة البيئة الرقمية والتحول التكنولوجي.

أهداف البحث:

هدف البحث إلى ما يلي:

1. التعرف على العلاقة بين اتجاهات الطلاب وفعالية أداء الخدمات التعليمية بالجامعة.
2. التأكد من مطابقة الخدمات المقدمة مع المعايير المطلوبة.
3. التعرف على العوامل المؤثرة على اتجاهات الطلاب بالجامعة.
4. تحديد الفجوة بين ما يتوقعه الطالب وما يحصل عليه فعلياً.
5. الكشف عن واقع الممارسات والخدمات الإدارية بالجامعة.
6. بيان مقدرة الجامعة على تقديم النفسي والصحي والاجتماعي للطلاب.
7. الوقوف على مستوى استخدام التقنية الحديثة والتحول الرقمي في العملية التعليمية بالجامعة.
8. التعرف على أثر بعض المتغيرات المؤثرة في اتجاهات الطلاب عن مستوى الخدمات التعليمية يعزى لمتغير الجنس.

أهمية البحث:

تظهر أهمية هذه الدراسة في أنها:

1. إطلاع المعنيين على واقع جودة الخدمات التعليمية المقدمة ومدى مطابقتها للمعايير القياسية.

2. القاء الضوء على أهم الخدمات التعليمية المقدمة والظروف التي تحول دون تحقيق المستوى المطلوب بالجامعة.
3. يسهم البحث في التعرف على الخدمات الحاكمة في اتجاهات الطلاب والعمل على تعزيزها ونقاط الضعف من أجل تحسينها وتطويرها.
4. يسهم البحث في التعرف على الجو النفسي والانفعالي والاجتماعي المرتبط باتجاهات الطلاب من أجل تحسينه.
5. يسهم البحث في خدمة دراسات أخرى تربط باتجاهات الطلاب نحو الخدمات المقدمة.

أداة البحث:

تتمثل أداة الدراسة في استبانة أعدها وطورها الباحث وتم تحكيمها وإيجاد درجة الصدق والثبات لها، وتتكون أداة البحث من عدد ثمانية أبعاد رئيسية في جودة الخدمات التعليمية والخدمات المساندة وغيرها بغرض قياس اتجاهات الطلاب عن تلك الخدمات.

حدود البحث: تتضمن حدود الدراسة ما يلي:

- **حدود موضوعية:** اتجاهات الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة في ضوء المعايير القياسية للتقويم.
- **حدود زمانية:** تغطي الدراسة الفترة ما بين العام 2022م – 2025م باستثناء فترة الحرب
- **حدود مكانية:** كلية العلوم الإدارية بجامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية.
- **حدود بشرية:** طلاب وطالبات الفرقة الرابعة بالكلية في كل التخصصات.

منهجية البحث:

أتبع الباحث المنهج الوصفي والتحليلي لمعرفة اتجاهات الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم ومدى مطابقتها للمعايير القياسية للتقويم والمنهج الاستنباط لتطوير الفرضيات والإطار النظري للدراسة والمنهج التاريخي في جمع المادة العلمية ومنهج دراسة الحالة كمنهج مساعد.

مجتمع البحث:

طلاب وطالبات الفرقة الرابعة فقط كلية الإدارية والبالغ عددهم (850) طالباً وطالبة تقريباً.

عينة البحث: (200) طالباً وطالبة.

مصطلحات البحث: أورد الباحث بعض المصطلحات العلمية التالية:

- الجامعة: هي مؤسسة للتعليم العالي والبحث تمنح درجات أكاديمية في تخصصات معينة.
- جودة الخدمات: مقياس لمدى تلبية أو تجاوز الأداء الفعلي للخدمة لتوقعات العملاء.
- جودة الخدمات التعليمية: مجموعة المعايير والأسس والاجراءات المستمرة التي تهدف الي تحسين كافة مكونات العملية التعليمية.
- المعايير القياسية للتقويم: مجموعة المستويات أو المحكات المحددة مسبقاً التي تستخدم كمرجع للحكم على جودة الأداء أو مدى تحقق الأهداف.
- رضا الطلاب: حالة شعورية إيجابية تنتج عن مقارنة الطلاب بين توقعاتهم المسبقة وبين الخدمة الفعلية التي تلقوها داخل الحرم الجامعي. فإذا فاق الأداء التوقعات تحقق الرضا

والولاء، وإذا كان أقل بكثير عن التوقعات نشأت عنه حالة من عدم الرضا أو ضعف الانتماء للجامعة، أو هي حالة القبول أو اقتناع لدي الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة بوصفهم كمستفيدين.

– **عوامل رضا الطلاب:** هي مجموعة المؤثرات الايجابية التي تؤدي إلى قبول أو اقتناع الطلاب لتلقي الخدمات بالجامعة بوصفهم كمستفيدين ونتيجة للقدرات المتوفرة لدي الجامعة.

– **جودة البيئة:** " مدى تقييم المستفيدين لمظهر وتجهيزات البيئة، مثل النظافة، التصميم، والمرافق المتاحة ".

هيكل البحث:

يتكون البحث مقدمة وأربعة مباحث تشتمل المقدمة على الإطار المنهجي للدراسة والدراسات السابقة المبحث الأول يشتمل الجودة (مفاهيم أساسية) والمبحث الثاني يشتمل الخدمة (مفاهيم أساسية) والمبحث الثالث يشتمل الخدمات التعليمية والمبحث الرابع يشتمل إجراءات الدراسة الميدانية.

ثانياً: الدراسات السابقة:

أ. دراسة زقاي حميدي ويوسف صوار

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة ولتحقيق أهداف افترض الباحث أن هناك علاقة ذات دلالة عن مستوي (0.05) بين جودة الخدمات التعليمية المقدمة وزيادة مستوي رضا الطلبة ركزت الدراسة على مقياس للأداء الفعلي للخدمة المقدمة

مقارنة مع الخدمة المتوقعة واستخدم الباحث المنهج الوصف والتحليلي وتوصلت الدراسة لعدة نتائج بأن هناك تأثير لكل بعد من ابعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب ووصى الباحث بضرورة تحسين الخدمات التعليمية وفق مؤشرات الجودة لتحقيق أعلى مستوى رضا للطلبة.

ب. دراسة عيشة علة ونوري الود

هدفت الدراسة الى التعرف على رضا الطلبة الجامعيين عن جودة الخدمات التعليمية ولتحقيق أهداف افترض الباحث أن هناك علاقة ذات دلالة عن مستوي (0.05) بين جودة الخدمات التعليمية المقدمة وزيادة مستوي رضا الطلبة تم طور الباحثان استبانة لهذا الغرض ومستخدمين المنهج الوصف والتحليلي وأظهرت النتائج بأن مستوى الرضا عن الخدمات التعليمية متوسط لدى طلبة الجامعتين، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لمستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور. ووصى الباحثان برفع مستوى الخدمات التعليمية بكافة جوانبها.

ج. دراسة عمار الكساسبة

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة ولتحقيق أهداف افترض الباحث أن هناك علاقة ذات دلالة عن مستوي (0.05) بين جودة الخدمات التعليمية المقدمة وزيادة مستوي رضا الطلبة تم طور الباحث استبانة لهذا الغرض ومستخدم المنهج الوصف والتحليلي وتوصلت الدراسة لعدة نتائج بأن هناك تأثير لكل بعد من ابعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب ووصى الباحث بالاستعانة بالمعايير المرصودة عن مستوى الخدمات ليتناسب مستوى الخدمات مع توقعات الطلبة.

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها ولتحقيق أهداف افتراض الباحث أن هناك علاقة طردية ذات دلالة عن مستوي (0.05) بين أبعاد جودة الخدمات الطلابية وزيادة مستوي رضا الطلبة، ثم طور الباحث استبانة لهذا الغرض ومستخدمها المنهج الوصف والتحليلي وتوصلت الدراسة لعدة نتائج بأن تقييم الطلبة للخدمات كان متوسطاً ورضا الطلبة عن العام جاء متوسطاً ووصى الباحثون بضرورة تركيز إدارات الجامعات على تحسين الجوانب الملموسة (المرافق، والقاعات، والتكنولوجيا) وتدريب الموظفين لزيادة سرعة الاستجابة لطلبات الطلبة.

الفجوة البحثية:

حسب إطلاع الباحث أن موضوع رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية لم يتطرق له الباحثين بدراسات وافية في السودان ، وذلك لعدة أسباب منها أن الموضوع داخل ضمن اهتمامات مراكز الجودة لأنه من المؤشرات الحاكمة في عملية التقييم المؤسسي بالجامعات ، وأن موضوع قياس رضا الطلاب شيء نسبي يمكن القطع بنتائجه وكذلك تأثره بجوانب مختلفة قوامها شخصية الطالب والجماعة والتفاعلات الإنسانية ومستوى الثقافة واتجاهات الطلاب ودوافعهم نحو التعليم ، وتنوع البيئات الجغرافية التي شكلت شخصياتهم وتوزعها بين الحضر والريف، وصعوبة أدوات قياسه ، وكذلك ارتباطاته بتخصصات علمية مختلفة جعل من الموضوع تشعباً ساهم في عزوف كثير من الباحثين عنه ، وبالرغم من ذلك توجد دراسة ميدانية بجامعة شندي ولكنها اقتصر على بعض المحاور واعتمد مقياس جودة الخدمة نفسها (

(SERVQUL) حيث الملموسية والاعتمادية... الخ ، بينما أعتمد البحث الحالي على مقياس (HedPERF) وهو اختصاراً لعبارة (High Education Performance) حيث يعتبر من أقوى المقاييس المطورة حديثاً والمصممة لقياس مستوى الأداء الاكاديمي والمؤسسي معاً ، لذلك يغطي البحث فجوة بحثية في الجامعة محل الدراسة والجامعات التي تتشابه معها في الظروف.

الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: الجودة

أولاً: مفهوم الجودة:

أصبحت الجودة من أبرز المفاهيم التي تحظى باهتمام واسع في مختلف المؤسسات، نظراً لطبيعتها النسبية وتعدد استخداماتها وتفاوت الأهداف والسياقات تبين مفهوم الجودة باختلاف طبيعة المؤسسات من حيث الوظيفة والحجم والثقافة، هذا التباين أدى الي أنه لا يوجد تعريف موحد للجودة لدى المفكرين والباحثين إلا أن القاسم المشترك في جميع التعاريف

والتوجهات يتمثل في سعي الجودة إلى تحقيق رضا المستفيد النهائي، وتقديم خدمة فعالة وموثوقة ومتوافقة مع الاحتياجات المجتمعية، ويمكن استعراض أبرز هذه التعريفات على النحو التالي:

تعرف الجودة بأنها "درجة مقارنة مواصفات تصميم السلعة أو الخدمة مع احتياجات وتوقعات وتطلعات العملاء".

كما تعرف الجودة بأنها "مفهوم نسبي تختلف وجه النظر له باختلاف الجهة المستفيدة منه سواء كانت (المؤسسة، المورد، العميل، المجتمع وغيره)".

وفي المجال الخدمي العام، أشار باحثون إلى أن الجودة تتمثل في قياس مستوى الخدمات المقدمة للجمهور ومدى توافقها مع توقعات مزودي الخدمة، وذلك عبر مجموعة من الأبعاد مثل: الثقة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الاستجابة، والأمان. وتُعد أيضًا انعكاسًا لمدى إدراك المستفيد لجودة ما يُقدم له، ومدى تلبية احتياجاته ورغباته بشكل مثالي، وبما يعزز رضاه وثقته في المؤسسة، وعلى الرغم من تنوع هذه التعريفات، إلا أنها تتقاطع في جوهرها حول فكرة مركزية هي تلبية توقعات المستفيد أو تجاوزها، فقد ركز أدورد ديمينغ على "التحسين المستمر وتقليل الهدر"، في حين ركّز جوزيف جوران على "الملاءمة للاستخدام"، وأكد فيليب كروسبي على أن الجودة تعني "مطابقة المتطلبات منذ البداية"، ويمكن تعريف الجودة بأنها: "قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تلبي حاجات المستفيدين، وتعكس التزامًا بالكفاءة والشفافية والعدالة، من خلال إنجاز العمل على الوجه الأمثل، وضمن معايير واضحة تضمن رضا المستفيد وتعزز الثقة في المؤسسة".

ثانيًا: أهمية الجودة كمركز أساسي لتحسين الأداء: إن الجودة تُعد أساسًا لتحقيق:

أ. الكفاءة المؤسسية: من خلال خفض الهدر، وتحقيق التوازن بين الموارد والنتائج.

ب. العدالة في تقديم الخدمات: إذ تضمن الجودة وصول الخدمة إلى جميع المواطنين دون تمييز، وبنفس المستوى.

ج. الشفافية والمساءلة: حيث تتيح معايير الجودة إمكانية تقييم الأداء وتحديد مواقع التحسين.

ثالثاً: أهداف الجودة:

هي منظومة متكاملة تهدف إلى تعزيز كفاءة المؤسسات، ورفع مستوى رضا المستفيدين، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، كما تمثل الجودة وسيلة لبناء الثقة، وتحقيق التوازن بين متطلبات الأداء واحتياجات المجتمع، بما يرسّخ مبدأ الخدمة الرشيدة والمسؤولية. ويمكن تصنيف أهداف الجودة ضمن المؤشرات التالية :

1. خفض التكاليف العامة وتحسين استغلال الموارد.
2. تقليص الزمن اللازم لإنجاز المعاملات.
3. تحقيق رضا المستفيد وتعزيز ثقة المواطن.
4. تحسين بيئة العمل وتعزيز كفاءة الموظفين.
5. تحقيق الاتساق في الأداء المؤسسي وتوحيد الجهود.

رابعاً: الجوانب الأساسية التي تشملها الجودة في المؤسسات:

تشمل الجودة في المؤسسات مجموعة من الأبعاد والجوانب التي تتكامل فيما بينها لتكوين منظومة شاملة تسهم في تحسين الأداء العام ورفع مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، ولقد حدد العالم الياباني كارو إيشيكافا (Karoo Ishikawa) أبرز الجوانب التي تمثل جوهر الجودة داخل المؤسسات، وهي كما يلي:

- جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة: وتعني مدى ملاءمة الخدمة لاحتياجات المستفيدين من حيث الدقة، الكفاءة، وسرعة الإنجاز.
- جودة طريقة الأداء: وتشير إلى مدى فعالية وكفاءة الإجراءات المتبعة في تقديم الخدمة ومدى تبسيطها وتيسيرها.
- جودة المعلومات المستخدمة: فالمعلومة الدقيقة والمحدثة تُعد أساساً لاتخاذ القرار السليم وضمان جودة الأداء المؤسسي.
- جودة العملية الإنتاجية أو الإجرائية: يقصد بها العمليات الداخلية التي تُنتج أو توصل الخدمة، والتي ينبغي أن تكون مترابطة ومتكاملة وخالية من الفاقد الإداري.
- جودة بيئة العمل: أي تهيئة بيئة مناسبة للموظفين من حيث البنية التحتية والتنظيم الإداري والصحة والسلامة.
- جودة المورد البشري: ويتمثل ذلك في كفاءة العاملين، وتأهيلهم، وتحفيزهم.
- جودة الأهداف المؤسسية: وهي مدى وضوح الأهداف التي وضعتها المؤسسة، ومدى واقعيتها واتساقها مع السياسات العامة.

خامساً: أبعاد الجودة في المؤسسات :

- مشاركة جميع الموظفين.
- التحسين المستمر.
- القيادة الفعالة.
- اتخاذ القرارات بناءً على الأدلة.
- نهج العمليات.
- العلاقة مع الشركاء والموردين.

المبحث الثاني: جودة الخدمة

أولاً: مفهوم الخدمة:

تمثل الخدمة العمل أو الخبرة التي يقدمها طرف واحد للطرف الآخر، وأن هذه العملية قد تكون مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمنتج مادي طبيعته معقدة وغير ملموسة، تعرف بأنها نوع من العلاقة بين الشركة والعملاء تتطلب الاتصال المستمر

وعلى الرغم من تعدد هذه التعريفات، إلا أنها تتفق في مضمونها أن الخدمة جهداً غير ملموس يهدف إلى تلبية احتياجات المستفيدين وتقديم قيمة غير مادية، سواء ارتبط بمنتج مادي أو لا، وتستهلك الخدمة في لحظة إنتاجها، وتتطلب تفاعلاً مباشراً بين مقدمها والمستفيد، مما يجعل رضا المستفيد وفعالية الأداء معيارين أساسيين في تقييمها، خاصة في القطاعات الحيوية كالتعليم والصحة والأمن. يمكن تعريف الخدمة بأنها: "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر، وتكون بطبيعتها غير ملموسة، لا تترتب عليها ملكية، ولكن يمكن إدراكها من خلال الفائدة أو القيمة التي يتحصل عليها المستفيد منها".

ثانياً: خصائص الخدمة:

تتمتع الخدمات بجملة من الخصائص التي تميزها عن السلع المادية، والتي تؤثر على كيفية تصميم وتقديم الخدمة، كما تتطلب أنظمة إدارية مرنة تركز على الجودة والفعالية والاستجابة للاحتياجات العامة، وقد اتفق معظم الباحثين على خمس خصائص رئيسية للخدمة، تتمثل فيما يلي :

- **اللاملموسية (Intangibility):** هي الخدمة التي لا يمكن مشاهدتها، أو لمسها، أو تذوقها، أو سماعها.. إلخ قبل القيام بشرائها وتعتبر القابلية للمس من أهم الخواص التي تفرق بين السلع المادية والخدمات، وتوضح هذه الخاصية أن الخدمة ليس لها كيان مادي ملموس وهذه الخاصية تفقد المشتري القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناءً على تقييم محسوس، وليس من خلال لمسها، أو تذوقها، أو شمها، أو رؤيتها قبل شرائها لها.
- **التلازم أو التزامن: (Inseparability)** هي الخدمة التي تقيس درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها، أي أنه يصعب الفصل بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها وتعني هذه الخاصية أن إنتاج الخدمة واستهلاكها يحدثان بشكل متزامن، وغالبًا ما يتطلبان وجود كل من مقدم الخدمة والمستفيد في نفس الوقت والمكان، ولا يمكن فصل العملية عن الشخص الذي يقدمها.
- **عدم التجانس أو التغير: (Heterogeneity)** هي الخدمة الغير قابلة للقياس، ولا يوجد لها معايير ومتغيرة بشكل كبير، لاختلاف ظروف تقديم نفس الخدمة من مرة لأخرى تبعاً للأجواء المحيطة، والحالة المزاجية لكل من مقدم الخدمة أو طالبها.
- **الفناء أو الزوال: (Perishability)** الخدمة بطبيعتها غير قابلة للتخزين أو التأجيل، أي أنها تزول إذا لم يتم تقديمها أو استهلاكها في وقتها.
- **عدم انتقال الملكية (Lack of Ownership):** تختلف الخدمة عن السلعة في أن المستفيد لا يمتلك الخدمة، بل ينتفع منها خلال فترة معينة دون أن يصبح مالكا لها، فالمستفيد الذي يتلقى خدمة تعليمية أو صحية لا يمتلك شيئاً مادياً، بل يستفيد من الأداء والخبرة المقدمة له.

تبرز أهمية هذه الخصائص في أن التقييم يعتمد على القيمة المحسوسة أو المدركة وليس على منتج مادي ملموس، لذا تحرص المؤسسات على تقديم خدمة شاملة وفعالة، تبني علاقة ثقة مع المستفيد، وتضمن قدرًا من الشفافية والعدالة في تقديم الخدمة.

ثالثاً: جودة الخدمة:

أصبح مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم المحورية في علم الإدارة الحديثة، ولا سيما في المؤسسات الخدمية التي تسعى إلى تحقيق رضا المستفيدين وتعزيز ولائهم، وقد أشارت الدراسات إلى أن جودة الخدمة تُقاس بالفجوة بين التوقعات المدركة قبل الخدمة، والإدراكات الفعلية بعد تلقيها، مما يعني أن الجودة من منظور المستفيد هي حكم شخصي يتشكل خلال التفاعل مع الخدمة ومقدميها، ويُعد هذا المفهوم جوهرياً في تصميم وتقديم الخدمات التي تضع رضا المستفيد في المقدمة، واتجه العديد من الباحثين إلى تناول تعريفها كعملية مقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة والتوقعات المسبقة للعميل، ومن بين أبرز التعريفات في هذا السياق:

عرف أحمد الزامل وآخرون جودة الخدمة بأنها " قياس مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين " .

وعرفت بأنها " مجموعة من الصفات والخصائص والمنافع التي تتمتع بها الخدمة، بحيث تكون قادرة على تلبية مطالب الزبائن الحالية والمستقبلية لتحقيق رضاهم وإسعادهم، فهي بمثابة معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء " . من خلال تحليل التعريفات السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة بأنها:

"مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تتماشى مع توقعات المستفيدين أو تتفوق عليها، فإذا كانت إدراكات المستفيدين تتوافق مع تطلعاتهم، فإن رضاهم سيتحقق، أما إذا تجاوزت الخدمة توقعاتهم فستُعد خدمة متميزة، في حين أن تدني مستوى الخدمة عن التوقعات سيؤدي إلى عدم الرضا".

رابعاً: أهداف جودة الخدمة:

تسعى المؤسسات الخدمية، من خلال تبني مفهوم جودة الخدمة، إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تتجاوز البعد التشغيلي لتشمل أبعاداً تنموية وأمنية واجتماعية، ولا تقتصر هذه الأهداف على تحسين الكفاءة المؤسسية أو رفع رضا المستفيدين، بل تمتد إلى تعزيز قيم المشاركة المجتمعية، وبناء بيئة مستقرة وآمنة، وتعزيز الثقة بين المؤسسة والمجتمع. وتُعد الأهداف الآتية من أبرز ما تسعى إليه جودة الخدمة في المؤسسات العامة والخاصة:

1. تُسهم في خلق حس مشترك بالمسؤولية نحو حماية المجتمع والحفاظ على أمنه واستقراره، وهو ما يُعد من أدوار الخدمة العامة ذات الطابع الوقائي.
2. ترسيخ الوعي الذاتي لدى الأفراد بأهمية دورهم في المساهمة ببناء بيئة مستقبلية آمنة ومستقرة للأجيال القادمة، مما يرسخ القيم الاجتماعية والأخلاقية داخل المجتمع.
3. توفير قنوات اتصال مرنة تتيح للجمهور الإبلاغ أو التواصل بسهولة، مع ضمان الخصوصية والسرية، مما يُعزز من سرعة الاستجابة ودقة الإجراءات.
4. تحفيز روح المبادرة والمسؤولية لدى الأفراد في إيصال الملاحظات أو المعلومات ذات الصلة.

خامساً: العوامل المؤثرة في جودة الخدمة:

تتأثر جودة الخدمة بمجموعة معقدة من العوامل المتداخلة، والتي يمكن تصنيفها إلى عوامل داخلية تتعلق بالمؤسسة ذاتها، وعوامل خارجية تتعلق بالبيئة المحيطة، تُظهر الدراسات الحديثة أن هذه العوامل لا تعمل بمعزل عن بعضها البعض، بل تتفاعل بطرق ديناميكية تؤثر على جودة الخدمة بشكل تكاملي، ولذلك فإن تبني منهجية شاملة لإدارة الجودة تأخذ في الحسبان كل هذه الأبعاد، ويعد أمراً ضرورياً لضمان تقديم خدمة ذات جودة عالية ومتسقة بمرور الوقت.

ويمكن عرضها على النحو التالي :

1. كفاءة الموظفين ومهاراتهم: مدى تأهيل الموظفين علمياً وعملياً، ومستوى تدريبهم على المهارات الفنية ومهارات التواصل، ينعكس بشكل مباشر على جودة التعامل مع المستفيدين (الخدمة الشخصية، حل المشكلات، القدرة على التفاعل).
2. رضا الموظفين وتحفيزهم: الموظف الراضى والمتحفز يكون أكثر التزاماً في تقديم خدمة تفوق التوقعات، وتزداد فعاليته في بيئة عمل إيجابية داعمة.
3. القيادة والالتزام بالجودة: التزام القيادة العليا بثقافة الجودة الشاملة، من خلال توفير الموارد وتحديد الرؤية وهيئة بيئة داعمة، هو حجر الأساس لتحقيق مستويات متقدمة من الخدمة.
4. العوامل التكنولوجية والبنية التحتية الرقمية: استخدام الأنظمة الحديثة وبرمجيات إدارة العلاقة مع المستفيدين، يسهم في تسريع الإجراءات وتحقيق الدقة.
5. توقعات المستفيدين مشاركتهم في تقديم الخدمة: تختلف هذه التوقعات تبعاً للخبرات السابقة، والتسويق، وسمعة المؤسسة، فكلما تم فهم توقعات المستفيد بدقة، زادت فرص تلبية معاييرها الخاصة للجودة.

المبحث الثالث

جودة الخدمات التعليمية

أولاً: جودة الخدمات التعليمية

تعد الخدمات التعليمية في الجامعات مفهوماً محورياً يهدف إلى سد الفجوة بين توقعات الطلبة وبين ما يتلقونه فعلياً من خدمات ، حيث أن الامر لم يعد قاصراً على المحاضرات فقط بل امتد ليشمل البيئة الأكاديمية والتقنية والإدارية المتكاملة، حيث أن جودة الخدمة التعليمية من المفاهيم المعقدة التي يصعب قياسها بدقة، نظراً لطبيعة بعض الخدمات غير الملموسة، واعتمادها على تفاعلات بشرية وسياقات تنظيمية وثقافية متعددة، ومع ذلك فإن قياس جودة الخدمات التعليمية يمثل ضرورة استراتيجية لأي مؤسسة تعليمية تطمح إلى الاستدامة والتطوير، إذ يوفر قاعدة معرفية تساعد في الفهم العميق للفجوات بين الأداء الفعلي والتوقعات، ويُعدّ مدخلاً مهماً لتحسين العمليات وتوجيه الجهود نحو رضا المستفيدين (الطلبة وسوق العمل والمجتمع) وزيادة مستوى رضاهم. لقد تطور مفهوم قياس جودة الخدمات التعليمية تماشيًا مع التغيرات في بيئات التعليم العالي وخضوعها للتقييس والمعايرة الدولية، والتحويلات في سلوك المستفيدين، مما أدى إلى ظهور نماذج متعددة، منها ما يركز على أبعاد الخدمة التعليمية نفسها كالثقة والملموسية والاعتمادية وغيرها من الابعاد التي تعتبر مهمة وجهة نظر المستفيد، ومنها ما يتناول الخدمات التعليمية في حد ذاتها ومنها ما يجمع بين الرؤيتين في إطار تكاملي شامل.

تعرف جودة الخدمات التعليمية: بأنها مدى قدرة المؤسسة الجامعية على تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين (الطلبة، سوق العمل، المجتمع) من خلال تقديم خدمات تعليمية وبجئية وإدارية تتوافق مع المعايير الموضوعة.

ثانياً: أهمية قياس جودة الخدمة التعليمية:

إنّ عملية قياس جودة الخدمة التعليمية لا تنفصل عن مفهوم الرقابة والتقييم المؤسسي، حيث تُسهم في ضبط الأداء، وتحديد مدى الكفاءة والفاعلية في تنفيذ الخدمات، خاصةً في القطاعات التي تلامس حياة الناس اليومية مثل (التعليم)، ومن الأهداف الاستراتيجية التي تحققها أنظمة القياس:

1. تعزيز كفاءة المخرجات (الخريجين): بإكساب الطالب مهارات حقيقية تتوافق مع متطلبات سوق العمل (التفكير النقدي والتدريب)
2. رفع التنافسية والسمعة الأكاديمية.
3. تلبية متطلبات سوق العمل.
4. كفاءة البحث العلمي.
5. الرضا النفسي والولاء الطلابي.

ثالثاً: التحديات المرتبطة بقياس جودة الخدمة التعليمية:

تعد عملية قياس جودة الخدمات التعليمية في الجامعة من أعقد المهام الإدارية والأكاديمية وذلك لان الخدمة التعليمية ليس منتجاً ملموساً يمكن فحصه، بل هي تجربة إنسانية وتفاعلية تخضع لمتغيرات كثيرة لذا توجد هناك عدة تحديات تواجه عملية القياس الفعال للخدمات التعليمية ومنها:

1. الطبيعة اللاملموسة للخدمة: مما يجعل وضع معايير فيزيائية ثابتة لقياسها أمراً صعباً بعض الخدمات التعليمية تعتمد على الإدراك الشخصي للطلاب هو أمر مختلف من طالب لآخر.
2. تداخل الأدوار الطالب (الطالب عميل أو شريك) حيث من الصعب تحديد رضا الطالب هو المؤشر لجودة الخدمة أم كفاءة الخريج.
3. تعدد الأطراف المعنية: (أصحاب العمل، أعضاء هيئة التدريس، الحكومة... الخ)
4. الفجوة الزمنية لقياس أثر التعليم: مما يجعل القياس اللحظي للجودة غير مكتمل.
5. صعوبة اختيار المقاييس والأدوات لقياس رضا الطلبة.
6. التطور التكنولوجي السريع والمنصات الرقمية والتفاعل الافتراضي وأمن المعلومات.

ولقد أورد تقرير منظمة اليونسكو التحديات التالية :

1. مرونة أطر الاعتماد: حيث أوضح معايير الجودة التقليدية لم تعد صالحة لتقييم التعليم عبر النت أو نظم التعليم الهجين.
2. بيانات الطلاب وخصوصيتهم: أمن المعلومات وحماية بيانات الطالب وجودة الخدمة التقنية.
3. الاعتراف بالتعليم المسبق: كيفية قياس المهارات التي اكتسبها الطالب خارج أسوار الجامعة وكيفية دمجها في تقييمه الأكاديمي.
4. الشمولية والانصاف: حيث تؤكد اليونسكو أن الجودة لا تحقق إلا إذا كانت الخدمة التعليمية تصل لجميع الفئات في المجتمع (ذوي الاحتياجات الخاصة).

رابعاً: أبعاد جودة الخدمات التعليمية:

أختار الباحث ابعاد جودة الخدمات التعليمية وفقاً لمقياس (HEdPERF) وهو اختصاراً لعبارة (High Education Performance) حيث يعتبر من أقوى المقاييس المطورة حديثاً والمصممة لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي ويتكون هذا المقياس من خمس أبعاد رئيسية، ولكن الباحث عمد على ذكر أكثر الأبعاد التي تهم الطلاب مباشرة في البيئة التعليمية الحالية وأصبحت بذلك ثمانية أبعاد وهي كالتالي:

أولاً: جودة العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس:

يقوم هذا البعد التواصل والاحترام التبادل والمستمر بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب مما يوفر الوقت الكافي للأساتذة لإرشاد الطلاب والتفاعل معهم مباشرةً وبالتالي الاستماع لملاحظات الطلاب واحتياجاتهم فيما يصعب عليهم فهمه ويمثل لهم تحدياً ومساعدتهم، مما يعزز طموحات الطلاب وآمالهم المستقبلية. لأن غياب قنوات التواصل ينعكس سلباً على تقييم الطالب لتجربته في الجامعة.

ثانياً: مرونة المناهج والخيارات الأكاديمية:

يتناول هذا البعد جودة العلمية التعليمية (الأكاديمية) من حيث حرية الاختيار بين مجموعة متنوعة من المساقات العلمية وجودة المناهج وتنوعها ووضوح أهدافها وأساليب تقييمها والمهارات المتوقعة اكتسابها بعد تنفيذها ومناسبتها مع حاجات سوق العمل والطلاب الغير متفرغين للدراسة كلياً وكذلك نظم اختيار مقررات داعمة للتخصص أو خارجه بما يوسع آفاق الطلبة المعرفية وتطوير المهارات لديهم وكذلك والخطط الدراسية وتوقيتاتها والخبرات التعليمية المتميزة التي تنفذها. وذلك بافتراض أن المرونة الأكاديمية تمنح الطلاب شعوراً بالسيطرة على مساره الأكاديمي وبالتالي تحقيق رضاه.

ثالثاً: الدعم النفسي ورفاهية الطلبة:

تعد برامج الصحة والصحة النفسية والإرشاد النفسي وبرامج التثقيف الذاتي داخل الجامعة من العوامل الحاسمة في مستوى رضا الطلبة نتيجة للتحديات المتزايدة التي تواجه الطلبة. مثل (القلق العام المصاحب لطور المرحلة العمرية من حياتهم وتكوينهم النفسي والعاطفي والجسماني والضغط النفسي وكثرة التوجهات الفكرية والعقدية والثقافية والانحرافات السلوكية والجنح والتمرد على قيم المجتمع، وعدم اليقين بشأن المستقبل المهني والعزلة الاجتماعية لطلبة الداخليات وساكني العزب والبرامج الصحية ونظم الكفالة). وكذلك يتناول هذا البعد مدى توفر الثقة في أعضاء هيئة التدريس (سلامة التدريس والحصول على المعرفة) ووجود مرشدين أكاديميين يساعدون الطلاب في مواجهة التحديات. (نفسياً/عقدياً/فكرياً/عاطفياً/صحياً/اجتماعياً). ولوائح تسمح لهم بحرية التعبير وأبداء آرائهم في الجامعة. وكذلك يشعرهم بالأمان وبالمساواة في التعامل والاحترام.

رابعاً: الانتماء الاجتماعي والتفاعل مع الأقران:

يلعب الانتماء للجامعة دوراً فعالاً في تعزيز وزيادة مستوى رضا الطلاب والتقليل من الشعور بالعزلة والقلق الاجتماعي ويقلل من حالات التردد في طلب المساعدة (الطلاب الجدد والطلاب الوافدين)، ذلك يشتمل هذا البعد على التعريف برؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها ومساهماتها في خدمة المجتمع وتشجيع الطلاب للإخراط في الحياة الجامعية والمبادرات الطوعية والجمعيات والاتحادات والروابط والمجموعات الأكاديمية والفعاليات الترفيهية والاجتماعية والتفاعل اليومي غير الرسمي مع الزملاء داخل وخارج القاعات الدراسية وكذلك برامج التوجيه الجماعي وبرامج أسابيع التهيئة والاستقبال والاندماج في البيئة الجامعية.

خامساً: الاستعداد لسوق العمل وتطوير المهارات:

أن شعور الطلاب بأنهم لا يتعلمون فقط من أجل النجاح في الامتحانات، بل لأجل مستقبلهم المهني والحياتي وشعورهم بأنهم اكتسبوا مهارات قابلة للتطبيق العملي يزيد من مستوى الرضا لديهم بافتراض أن التعليم ينعكس بشكل مباشر على فرصهم المهنية والمستقبلية هذا يتطلب من الجامعات زيادة فرص التدريب على اكتساب مهارات التي تدعم موقف الطلاب في المعايير والمنافسة في سوق العمل وكذلك التعاقد مع بعض الجهات النشطة في مجال التوظيف.

سادساً: البيئة الرقمية والتحول التكنولوجي:

أن توفير بيئة تعليمية رقمية أصبحت ملحة يملئها الواقع الحالي في عصر الرقمنة تعمل على زيادة مستوى الرضا وخاصة لدى الطلاب الذين يواجهون تحديات في التنقل أو لديهم التزامات عائلية أو وظيفية، ويشتمل هذا البعد توفير منصات للتقديم والتسجيل ونظم التحصيل المالي، وبيئات تعلم رقمية تفاعلية مرنة تجمع بين التعلم الذاتي والمحاضرات الافتراضية وتحميل المواد على المنصات والامتحانات الالكترونية ونظم المراقبة وضبط أوقات الامتحانات وعملية التصحيح والتغذية العكسية الفورية لنتائج الامتحانات والمكتبات الرقمية والمعامل الافتراضية وتطوير نظم تعليم هجينة (حضورياً أو عن بعد).

سابعاً: الخدمات اللوجستية:

يتطلب زيادة مستوى رضا الطلاب جودة في الخدمات التعليمية (الأكاديمية) الداعمة وايضاً جودة الخدمات غير التعليمية (غير الأكاديمية).. ويشتمل هذا البعد على وجود موظفين يمتازون باللطف وحسن المعاملة ويهتمون بقضايا الطلاب، وتكلفة الدراسة (الرسوم) الجامعية

، ومرونة إجراءات التسجيل والتحويل والاستقالة، وتوفير معامل مناسبة تدعم عملية التعليم. وجود مكتبة ورقية. وتوفير مكان هادئ للقراءة بالمكتبة ونظم لإعارة الكتب، ووجود المراجع المتخصصة والحديثة ونظافة أبنية الجامعة وساحتها. وقاعات المحاضرات تناسبها مع أعداد الطلاب. ووجود المرافق الرياضية المتنوعة. ووفرة الدورات المياه وتنوعها وتناسب عددها مع عدد الطلاب، وكذلك التهوية والإضاءة والصوت والصدى داخل القاعات، والسكن في الداخلات وتوزيعات السكن والترحيل ونظم البيع المدعوم.

ثامناً: البيئة الجامعية:

أن تواجد الطلاب المستمر في الجامعة يتطلب خلق بيئة جاذبة تزيد من مستوى رضا الطلاب لان بعض الطلاب وخصوصاً ساكني الداخلات والعزب يمكنون أكثر من عشر ساعات بالجامعات باعتبارها بيتهم الأول مما يتطلب الاهتمام بهذا البعد الايكولوجي، ويشتمل هذا البعد الأبنية والواجهات الحضرية داخل الجامعة واللوحات والرسومات والجداريات والمجسمات واللوحات الإرشادية والمساحات الخضراء والممرات والتزهير ونوافير المياه والمقاعد العامة وأماكن للعبادة والمغاسل ومياه الشرب ومظهر العمال، وأعمدة الإنارة الداخلية والاستفادة من الطاقة الشمسية وكذلك النفايات والعمل على معالجتها وإعادة تدويرها للاستفادة منها في دعم البيئة الجامعية.

المبحث الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية:

اولاً: طريقة عرض وتحليل البيانات

يتناول هذا المبحث التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية، وعدد أفراد العينة ونوعهم وإجاباتهم عن أسئلة الاستبيان، صممت وفق مقياس ليكرت الخماسي، كما تم تحليل الفقرات لكل الأبعاد المرتبطة بمتغيرات الدراسة الرئيسية، والمتمثلة في (جودة العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس، وجودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية)، وجودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) الداعمة، وجودة الخدمات الإدارية، وجودة الخدمات غير التعليمية (غير الأكاديمية)، والتكيف الاجتماعي داخل الجامعة، وجودة برامج الدعم الصحي النفسي، وجودة البيئة الرقمية والتحول التكنولوجي). ويعمل حساب التكرارات والنسب المئوية لمعرفة نسبة موافقة أو نسبة عدم موافقة أفراد العينة ودرجة الحياد حول أسئلة الاستبيان ومن ثم تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية وقيمة اختبار (T. Test) لمعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين إجابات أفراد العينة ومن ثم تحديد اتجاه رأي أفراد العينة وترتيب العبارات حسب قوتها، بما يوفر تصوراً واضحاً لواقع هذه المتغيرات.

عدد أفراد مجتمع العينة في الفترة المحددة للبحث يساوي 850 طالباً تقريباً.

عدد أفراد العينة يساوي (200) طالب وطالبة بالتساوي، أي ما يساوي ربع أفراد المجتمع تقريباً وتم اختيار طلاب المستوى الرابع لطول فترة تواجدهم بالكلية والجامعة وترددتهم على جميع مرافقها ومعرفتهم بكل أبعاد المحاور محل الدراسة تقريباً. ولإثبات صحة الفروض طور الباحث أستان اشتتمل على ثمانية أبعاد رئيسية في مجال الخدمات التعليمية وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي هو من أكثر الأدوات استخداماً في البحوث الاجتماعية والإدارية لقياس الاتجاهات والميول، وقد اعتمد هذا البحث على الصيغة الخماسية للمقياس، حيث تم تحديد خمس درجات استجابة تعكس مستوى موافقة المبحوثين على فقرات الاستبانة، بدءاً من درجة غير موافق بشدة بما يساوي 1 درجة، وصولاً إلى درجة موافق بشدة بما يساوي 5 درجات.

مقياس الإجابة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى الموافقة
غير موافق بشدة = 1	1 أقل من 1.8	20% أقل من 36%	منخفضة جداً
غير موافق = 2	1.8 أقل من 2.60	36% أقل من 52%	منخفضة
محايد = 3	2.60 أقل من 3.40	52% أقل من 68%	متوسطة
موافق = 4	3.40 أقل من 4.20	68% أقل من 84%	مرتفعة
موافق بشدة = 5	4.20 إلى 5	84% إلى 100%	مرتفعة جداً

ويتميز هذا المقياس بقدرته على تحويل المواقف والاتجاهات الذاتية إلى بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي، مما يساهم في توفير تقديرات دقيقة لمستويات المتغيرات المدروسة، ولمعرفة جودة الخدمات التعليمية أختار الباحث مقياس (HedPERF) وهو اختصاراً لعبارة (High Education Performance) حيث يعتبر من أقوى المقاييس المطورة حديثاً والمصممة لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي، كما تم استثناء بعض من الدراسة وهما بعدا مرونة العملية التعليمية، حيث أن الطلاب ليس لهم دراية كافية بالمنهج وتفصيله ومحتواه وعوامل جودته ومرونته وكيفية تقييمه، والثاني هو البعد اللوجستي وهو المتعلق بالسكن والترحيل والإعاشة والدعم والتأمين والسلامة هو بعد يقع خارج نطاق الجامعة ويبحثها ويوجد بعض الطلاب خارج هذه الخدمة.

تمت المعالجة الإحصائية بعد تفريق الاستبانة معرفة درجات الموافقة وعدم الموافقة ودرجات الحياد والنسب المئوية و تم إيجاد المتوسط الانحراف المعياري لكل ووزنها النسبي وقيمة اختبار (T. Test) واتجاهات العينة بمقارنة حساب المتوسط مع قيم الجدول (4/2) ومن ثم تحديد مستوى أو اتجاه العبارة وقوتها ضمن محورها وبالتالي تريبها.

جدول (4/2) مقياس مستوى الرضا لدى الطلاب

مرتفع جداً	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جداً
5 إلى 4.2	4.2 إلى 3.4	3.4 إلى 2.6	2.6 إلى 1.8	1.8 إلى 1

كما تم ابعاد الجداول الإحصائية من البحث حتى يتناسب عدد الاوراق مع ضوابط النشر والاكتفاء بجداول المعالجات الإحصائية.

ثانياً: طرق المعالجة الإحصائية:

الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس.

جدول رقم (4/3): حساب المتوسطات لبعد: جودة العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس وكانت إجابات المبحوثين على النحو التالي:

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	T Test	اتجاه العينة	الرتبة
1	يمكن القول بأنه يوجد تواصل واحترام مستمر بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب	3.08	1.358	61.6	0.833	متوسط	4
2	يمنح الأساتذة الوقت الكافي لإرشاد الطلاب والتفاعل المباشر معهم	3.08	1.183	61.6	0.956	متوسط	5

3	يستمع الأساتذة لملاحظات الطلاب واحتياجاتهم ويتم الرد عليها.	3.12	1.384	62.4	1.226	متوسط	3
4	يساعد الأساتذة الطلاب على فهم ما يصعب عليهم ويمثل لهم تحدياً.	3.48	1.19	69.6	5.702	مرتفع	1
5	يعزز الأساتذة من طموحات الطلاب وآمالهم المستقبلية	3.2	1.042	64	2.714	متوسط	2
المجموع		3.2	1.231	63.8	2.286	متوسط	-

من الجدول رقم (4/3) أعلاه تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة ونسبتها وقيمتها حسب اختبار (T. test) واتجاهات العينة وترتيبها وبين آراء أفراد العينة في فقرات العبارة وقد بلغ مجموع المتوسط (3.2) والانحراف المعياري (1.231) ونسبة بلغت (64%) مما يدل على أن مستوى المتغير التابع (جودة العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس) لدى عينة الدراسة (متوسط) حسب تصنيف مقياس ليكرت الخماسي للإجابات، كما يتضح أن قيمة اختبار (T. Test) لفقرات العبارة يساوي (2.286) أكبر من قيمة ت الجدولية (1.972) عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لاي متغير من متغيرات البحث حول فقرات (البعد). وجاءت العبارة (يساعد الأساتذة الطلاب على فهم ما يصعب عليهم ويمثل لهم تحدياً). في المرتبة الأولى بمستوى مرتفع والعبارة (يعزز الأساتذة من طموحات الطلاب وآمالهم المستقبلية) في المرتبة الثانية بمستوى متوسط والعبارة (يستمع الأساتذة لملاحظات الطلاب واحتياجاتهم ويتم الرد عليها). في المرتبة الثالثة بمستوى متوسط. ومن الجدول أعلاه أن متوسط المجموع الكلي لفقرات

بعد (جودة العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس) جاءت بدرجة (3.2) عند مقارنتها بدرجات مستوى رضا الطلاب يمكن القول بأن مستوى رضا الطلاب متوسطاً عن أبعاد العبارة.

يعزو الباحث ذلك لضعف تواجد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بشكل متواصل نسبة للظروف الاقتصادية حيث يتواجد معظم الأساتذة في اليوم الذي يؤدي فيه المحاضرات المخصصة لهم. مما يطرح تساؤل حول كيف يعزز الأساتذة من طموحات الطلاب وآمالهم المستقبلية وهم يرون أنفسهم ليس قادرين على الوصول للجامعة لضعف المستحقات المالية.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية).

جدول رقم (4/4) يوضح المتوسطات لبعد: جودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) وكانت إجابات المبحوثين على النحو التالي:

الرقم	العبارة	المتوسط	المعياري	الانحراف	النسبة	T Test	اتجاه العينة	الرتبة
1	يتوفر بالجامعة أساتذة من ذوي الخبرات التعليمية المتميزة	3.28	1.062	65.6	3.729	متوسط	5	
2	يوجد بالجامعة تنوع في التخصصات بما يتناسب مع حاجة السوق وفرص التوظيف.	3.7	1.103	74	8.975	مرتفع	3	

3	توجد بالجامعة خطط دراسية واضحة ومحددة.	3.44	1.083	68.8	5.746	مرتفع	4
4	أهداف المقررات واضحة بالنسبة لي.	3.76	0.952	75.2	11.284	مرتفع	2
5	تعدد أساليب التقييم (امتحانات على أنماط مختلفة / أعمال سنة / سنمات... الخ	3.84	0.811	76.8	14.645	مرتفع	1
6	يتم اكتساب المهارات المستهدفة في نهاية كل فصل دراسي.	3.05	1.506	61	0.469	متوسط	6
	المجموع	3.51	1.086	70.2	7.0474	مرتفع	—

من الجدول رقم (4/4) أعلاه تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة ونسبتها وقيمتها حسب اختبار (T. test) واتجاهات العينة وترتيبها وبين آراء أفراد العينة في فقرات العبارة وقد بلغ المتوسط (3.51) والانحراف المعياري (1.086) ونسبة مئوية بلغت (70.2%) مما يدل على أن مستوى المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) لدى عينة الدراسة (مرتفع) حسب تصنيف مقياس ليكرت الخماسي للإجابات، كما يتضح أن قيمة اختبار (T. Test) لفقرات العبارة يساوي (7.0474) أكبر من قيمة ت الجدولية (1.972) عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لاي متغير من متغيرات الدراسة حول فقرات (العبارة). وجاءت العبارة (تعدد أساليب التقييم (امتحانات على أنماط مختلفة / أعمال سنة / سنمات... الخ.) في المرتبة الأولى بمستوى مرتفع والعبارة (أهداف المقررات واضحة بالنسبة لي) في المرتبة الثانية بمستوى مرتفع والعبارة (يوجد بالجامعة تنوع في التخصصات بما يتناسب مع حاجة السوق وفرص التوظيف) في المرتبة الثالثة بمستوى مرتفع. والعبارة (توجد بالجامعة خطط دراسية واضحة

ومحددة). في المرتبة الرابعة بمستوى مرتفع. والعبارة (يتوفر بالجامعة أساتذة من ذوي الخبرات التعليمية المتميزة) في المرتبة الخامسة بمستوى متوسط. والعبارة (يتم اكتساب المهارات المستهدفة في نهاية كل فصل دراسي) في المرتبة السادسة بمستوى متوسط.

يرى الباحث بناءً على آراء أفراد العينة محل الدراسة أنه يمكن القول بأن أبعاد هذه المحور جاءت مستوى (3.51) مرتفع مما يدل على أن الجامعة يوجد بها مستوى عالي من الانضباط في نظمها ولوائحها التعليمية وخططتها الدراسية ضمن مسؤوليتها في خدمة الطلاب. أما العبارة (يتوفر بالجامعة أساتذة من ذوي الخبرات التعليمية المتميزة) جاءت في المرتبة الخامسة بمستوى متوسط يعزو الباحث لكثرة الأساتذة المتعاونين بالجامعة وضعف التأهيل لديهم، حيث تعاني كثير من أقسام الكليات من قلة الكادر الوظيفي المعين ولذلك لضعف عملية التوظيف لصعوبة عملية الإحلال في التوظيف مكان الأساتذة المعارين والمتندين خارج الجامعة والعبارة (يتم اكتساب المهارات المستهدفة في نهاية كل فصل دراسي) جاءت في المرتبة السادسة بمستوى متوسط. هذا المستوى يدل على غياب إدارة الجودة في متابعة مخرجات العملية التعليمية. حيث أن قياس تلك المهارات يجب تقوم به إدارة الجودة بالجامعة.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) الداعمة.

جدول (4/5) يوضح المتوسطات لبعد جودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) الداعمة.

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	T Test	اتجاه العينة	تفسير
---------	---------	-------------------	--------	--------	--------------	-------

1	يتوفر بالجامعة معامل مناسبة تدعم عملية التعليم.	2.24	1.245	44.8	-8.631	منخفض	5
2	توجد مكتبة ورقية بالجامعة.	3.88	0.842	77.6	14.776	مرتفع	1
3	توفر المكتبة مكان هادئ للقراءة ونظم للإعارة	3.72	0.828	74.4	12.300	مرتفع	2
4	تتوفر بالمكتبة المراجع المتخصصة والحديثة	3.24	1.397	64.8	2.428	متوسط	4
6	تتسم إجراءات التسجيل، والتحويل والاستقالة بالوضوح والسهولة.	3.56	0.965	71.2	8.206	مرتفع	3
6	تتوفر أماكن لانتظار الطلاب للخدمات الداعمة (التسجيل والتحويل والاستقالة).	1.92	0.958	38.4	-15.937	منخفض	6
المجموع		3.09	1.039	62	13.142	متوسط	

من الجدول رقم (4/5) أعلاه تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة ونسبتها وقيمتها حسب اختبار (T. test) واتجاهات العينة وترتيبها وبين آراء أفراد العينة في فقرات العبارة وقد بلغ المتوسط (3.09) والانحراف المعياري (1.039) ونسبة مئوية بلغت (62%) مما يدل على أن مستوى المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) لدى عينة الدراسة (متوسط) حسب تصنيف مقياس ليكرت الخماسي للإجابات، كما يتضح أن قيمة اختبار (T. Test) لفقرات العبارة يساوي (30.142) أكبر من قيمة ت الجدولية (1.972) عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لاي متغير من متغيرات الدراسة حول فقرات (العبارة). وجاءت

العبارة (توجد مكتبة ورقية بالجامعة) في المرتبة الأولى بمستوى مرتفع والعبارة (توفر المكتبة مكان هادئ للقراءة ونظم للإعارة) في المرتبة الثانية بمستوى مرتفع والعبارة (تتسم إجراءات التسجيل والتحويل والاستقالة بالوضوح والسهولة) في المرتبة الثالثة بمستوى مرتفع. والعبارة (تتوفر بالمكتبة المراجع المتخصصة والحديثة) في المرتبة الرابعة بمستوى متوسط. والعبارة (يتوفر بالجامعة معامل مناسبة تدعم عملية التعليم) في المرتبة الخامسة بمستوى منخفض. والعبارة (تتوفر أماكن لانتظار الطلاب للخدمات الداعمة (التسجيل والتحويل والاستقالة)) في المرتبة السادسة بمستوى منخفض.

يرى الباحث بناءً على آراء أفراد العينة محل الدراسة أنه يمكن القول بأن أبعاد هذه المحور جاءت بمستوى متوسط أن الجامعة توفر خدمات أكاديمية مساندة بدرجة مرتفعة وحريصة على استمرار هذه الخدمات وتتطلع لتطويرها بما يواكب حركة التعليم والتعلم وذلك لأنه يعد من الخدمات الملموسة. إلا أن ضعف المعامل وقلة استيعابها مقارنة مع عدد الطلاب وكذلك قلة الأماكن المخصصة لانتظار الطلاب للخدمات الداعمة (التسجيل والتحويل والاستقالة) تحتاج لإعادة النظر. وعليه يجب الاهتمام بالخدمات الملموسة لأنها تشكل الانطباع الأول.

الفرضية الرابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة الخدمات الإدارية.

جدول (4/6) يوضح المتوسطات لبعد (جودة الخدمات الإدارية)

الترتيب	العبارة	المتوسط	المعياري	الانحراف	النسبة	T Test	اتجاه العينة	المرتبة
	مجملة جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية	183	العدد (67) ذو القعدة 1447هـ مايو 2026م					

1	يتمتع موظفو الجامعة باللطف وحسن المعاملة.	2.96	1.299	59.2	-	متوسط	3
2	يبدى الموظفون اهتمام بالطلاب وقضاياهم	2.7	1.224	54	-	متوسط	4
3	توجد استجابة سريعة لشكاوى والطلاب وتظلماتهم.	2.38	1.078	47.6	-	متوسط	5
4	كلفة الدراسة (الرسوم) مناسبة مقارنة بالجامعات الأخرى.	3.76	1.261	75.2	8.521	مرتفع	1
5	تتسم إجراءات التسجيل، والتحويل والاستقالة بالوضوح والسهولة.	3.28	1.56	65.6	2.537	متوسط	2
المجموع		3.02	1.284	60.3	-0.977	متوسط	-

من الجدول رقم (4/6) أعلاه تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة ونسبتها وقيمتها حسب اختبار (T. test) واتجاهات العينة وترتيبها وبين آراء أفراد العينة في فقرات العبارة وقد بلغ المتوسط (3.02) والانحراف المعياري (1.284) ونسبة مئوية بلغت (60.2%) مما يدل على أن مستوى المتغير التابع (جودة الخدمات الإدارية) لدى عينة الدراسة (متوسط) حسب تصنيف مقياس ليكرت الخماسي للإجابات، كما يتضح أن قيمة اختبار (T.test) لفقرات العبارة يساوي (-0.977) أقل من قيمة ت الجدولية (1.972) عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لاي متغير من متغيرات الدراسة حول فقرات (العبارة). وجاءت العبارة (كلفة الدراسة (الرسوم) مناسبة مقارنة بالجامعات الأخرى.) في المرتبة الأولى بمستوى مرتفع والعبارة

(تتسم إجراءات التسجيل والتحويل والاستقالة بالوضوح والسهولة). في المرتبة الثانية بمستوى متوسط والعبارة (يتمتع موظفو الجامعة باللطف وحسن المعاملة) في المرتبة الثالثة بمستوى متوسط. والعبارة (يبدى الموظفون اهتمام بالطلاب وقضاياهم) في المرتبة الرابعة بمستوى متوسط. والعبارة (توجد استجابة سريعة لشكاوى الطلاب وتظلماتهم). في المرتبة الخامسة بمستوى متوسط.

يرى الباحث بناءً على آراء أفراد العينة محل الدراسة أنه يمكن القول بأن أبعاد هذه المحور جاءت مستوى متوسط وأن كلفة الدراسة (الرسوم) مناسبة مقارنة بالجامعات الأخرى. جاءت بمستوى مرتفع وأن إجراءات التسجيل والتحويل والاستقالة بالوضوح والسهولة. وبصفة عامة تدل إجابات المبحوثين أن الجامعة مازالت متمسكة باللوائح والنظم وأن الكادر البشري بالجامعة كادر جيد جداً ومرن في تعامله مع الطلاب. ويعزو الباحث ذلك لجودة عملية التوظيف بالجامعة.

الفرضية الخامسة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة الخدمات غير التعليمية (غير الأكاديمية).

جدول (4/7) يوضح المتوسطات لبعد (جودة الخدمات غير التعليمية (غير الأكاديمية).

الترتيب	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	T Test	اتجاه العينة	الترتيب
1	أبنية الجامعة وساحتها نظيفة.	2.2	1.268	44	- 8.920	منخفض	2

2	مساحات قاعات المحاضرات تتناسب مع أعداد الطلاب.	3.08	1.328	61.6	0.852	متوسط	1
3	توجد بالجامعة مرافق رياضية متنوعة.	1.78	1.066	35.6	- 16.17	منخفض جداً	5
4	مستوى النظافة بالسلام والقاعات والمعامل والكافتيريا والحمامات ممتاز.	1.9	0.924	38	- 16.82	منخفض	4
5	يتناسب مع الحمامات مع عدد الطلاب.	1.42	0.534	28.4	- 41.84	منخفض جداً	6
6	مستوى التهوية والإضاءة داخل القاعات مناسب	2.12	1.23	42.4	- 10.11	منخفض	3
المجموع		2.83	0.90 4	41.7	-93.00	متوسط -	-

من الجدول رقم (4/7) أعلاه تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة ونسبتها وقيمتها حسب اختبار (T. test) واتجاهات العينة وترتيبها وبين آراء أفراد العينة في

فقرات العبارة وقد بلغ المتوسط (2.83) والانحراف المعياري (0.904) ونسبة مئوية بلغت (42%) مما يدل على أن مستوى المتغير التابع (جودة الخدمات غير التعليمية (غير الأكاديمية) لدى عينة الدراسة (متوسط) حسب تصنيف مقياس ليكرت الخماسي للإجابات، كما يتضح أن قيمة اختبار (T.Test) لفقرات العبارة يساوي (-93.00) أقل من قيمة ت الجدولية (1.972) عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لاي متغير من متغيرات الدراسة حول فقرات (العبارة). وجاءت العبارة (مساحات قاعات المحاضرات تتناسب مع أعداد الطلاب) في المرتبة الأولى بمستوى متوسط والعبارة (أبنية الجامعة وساحتها نظيفة) في المرتبة الثانية بمستوى منخفض والعبارة (مستوى التهوية والإضاءة داخل القاعات مناسب) في المرتبة الثالثة بمستوى منخفض. والعبارة (مستوى النظافة بالسلام والقاعات والمعامل والكافتيريا والحمامات ممتاز) في المرتبة الرابعة بمستوى منخفض والعبارة (توجد بالجامعة مرافق رياضية متنوعة) في المرتبة الخامسة بمستوى منخفض جداً. والعبارة (يتناسب مع الحمامات مع عدد الطلاب) في المرتبة السادسة بمستوى منخفض جداً.

يرى الباحث بناءً على آراء أفراد العينة محل الدراسة أنه يمكن القول بأن أبعاد هذه المحور جاءت مستوى متوسط وأن مساحات قاعات المحاضرات تتناسب مع أعداد الطلاب جاءت بمستوى متوسط ويعزو الباحث ذلك للخطيئ الجيد وتنفيذ مباني كبيرة في المدن الجامعة ورغم وجود بعض الملاحظات عليها مثل عدم وجود حمامات ومكاتب بالأدوار العليا أن مساحات القاعات مناسبة مع أعداد الطلاب عدا ذلك كل أبعاد المحور جاءت بمستوى منخفض.

الفرضية السادسة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب والتكيف الاجتماعي داخل الجامعة.

جدول رقم (4/8): يوضح المتوسطات لبعـد التكيف الاجتماعي داخل الجامعة، وكانت إجابات المبحوثين على النحو التالي:

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	T Test	اتجاه العينة	رتبة السؤال
1	يتم عقد لقاءات تعريفية مع المرشدين الأكاديميين لتوضيح بعض الموضوعات التي تهم الطلاب ومستقبلهم.	1.9	0.946	38	-16.445	منخفض	3
2	يوجد مرشدين أكاديميين يساعدون الطلاب على اختيار التخصص المناسب.	1.74	0.822	34.8	-21.672	منخفض جداً	6
3	تمارس الأسر والجمعيات أنشطة مختلفة الجامعة.	2.44	1.239	48.8	-6.393	منخفض	2

4	تتم عملية الانضمام الطلاب للاتحاد بسهولة.	2.66	1.18	53.2	-4.075	متوسط	1
5	يوجد تواصل بين الجامعة وأولياء أمور الطلاب.	1.9	0.88	38	-17.681	منخفض	5
6	تقيم الجامعة بعض الشركات مع بعض الجهات الخارجية للتدريب والزيارات لرفع كفاءة الطلاب.	1.94	0.86	38.8	-17.422	منخفض	4
المجموع		2.10	0.987	41.9	-13.948	منخفض	-

جدول رقم من الجدول رقم (4/8) أعلاه تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة ونسبتها وقيمتها حسب اختبار (T. test) واتجاهات العينة وترتيبها وبين آراء أفراد العينة في فقرات العبارة وقد بلغ المتوسط (2.10) والانحراف المعياري (0.987) ونسبة مئوية بلغت (41.9%) مما يدل على أن مستوى المتغير التابع (التكيف الاجتماعي داخل الجامعة)، لدى عينة الدراسة (منخفض) حسب تصنيف مقياس ليكرت الخماسي للإجابات، كما يتضح أن قيمة اختبار (T. Test) لفقرات العبارة يساوي (-13.948) أقل من قيمة ت الجدولية (1.972) عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لاي متغير من متغيرات الدراسة حول فقرات (العبارة). وجاءت العبارة (تتم عملية الانضمام الطلاب للاتحاد بسهولة) في المرتبة الأولى بمستوى متوسط والعبارة

(تمارس الأسر والجمعيات أنشطة مختلفة الجامعة). في المرتبة الثانية بمستوى منخفض والعبارة (يتم عقد لقاءات تعريفية مع المرشدين الأكاديميين لتوضيح بعض الموضوعات التي تهم الطلاب ومستقبلهم). في المرتبة الثالثة بمستوى منخفض. والعبارة (تقيم الجامعة بعض الشركات مع بعض الجهات الخارجية للتدريب والزيارات لرفع كفاءة الطلاب) في المرتبة الرابعة بمستوى منخفض. والعبارة (يوجد تواصل بين الجامعة وأولياء أمور الطلاب) في المرتبة الخامسة بمستوى منخفض. والعبارة (يوجد مرشدين أكاديميين يساعدون الطلاب على اختيار التخصص المناسب). في المرتبة السادسة بمستوى منخفض جداً.

يرى الباحث بناءً على آراء أفراد العينة محل الدراسة أنه يمكن القول بأن أبعاد هذه المحور جاءت مستوى منخفض وبالرغم من توفر معظم أنشطة هذا المحور بالجامعة إلا أن عملية التكيف داخل الجامعة يعاني من المشكلات كثيرة حيث أن الانضمام للاتحاد الطلاب جاء بمتوسط ويعزو الباحث ذلك لارتباط توجهات الجامعة بعض طلابها ببعض التوجهات الايدولوجية والتوجهات السياسية مما خلق من الجامعة ساحة للاستقطاب والتنافس، وكذلك التباين الكبير بين طلاب الجامعة من حيث المناطقية والجهوية والجغرافيا خلق صعوبة في عملية التوافق والانسجام داخل الجامعة. كما أن موضوع الشركات مع بعض غير مفعّل على ضآلة وجوده، وكذلك التواصل مع أولياء أمور الطلاب وكذلك وجود مرشدين أكاديميين يساعدون الطلاب على اختيار التخصص المناسب.

الفرضية السابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة برامج للدعم النفسي والصحي

جدول رقم (4/9): يوضح المتوسطات لبعده (جودة برامج للدعم النفسي والصحي)

الترتيب	العبارة	المتوسط	المعيار	الانحراف	النسبة	T Test	اتجاه العينة	الترتبة
1	تتوفر لدى الطلاب الثقة في أعضاء هيئة التدريس (سلامة التدريس والحصول على المعرفة).	3.36	1.094	67.2	4.653	متوسط	1	
2	يوجد مرشد أكاديميين يساعدون الطلاب في مواجهة التحديات. (نفسياً /عقدياً/ عاطفياً/ صحياً/ اجتماعياً).	2.04	1.002	40.8	-13.55	منخفض	5	
3	يسمح للطلاب بحرية التعبير وأبداء الآراء في الجامعة.	3.2	1.186	64	2.384	متوسط	3	
4	يشعر الطلاب بالمساواة في التعامل والاحترام.	2.96	1.202	59.2	-0.470	متوسط	4	
5	يشعر الطلاب بالأمان في الجامعة.	3.34	1.324	66.8	3.630	متوسط	2	
6	تقدم الجامعة خدمات صحية مناسبة.	1.74	1.076	34.8	-16.55	منخفض جداً	6	
المجموع		2.77	1.147	55.5	-19.90	متوسط	-	

من الجدول رقم (4/9) أعلاه تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة ونسبتها وقيمتها حسب اختبار (T. test) واتجاهات العينة وترتيبها وبين آراء أفراد العينة في فقرات العبارة وقد بلغ المتوسط (2.77) والانحراف المعياري (1.147) ونسبة مئوية بلغت (55.5%) مما يدل على أن مستوى المتغير التابع (وجود برامج للدعم النفسي والصحي) لدى عينة الدراسة (متوسط) حسب تصنيف مقياس ليكرت الخماسي للإجابات، كما يتضح أن قيمة اختبار (T. Test) لفقرات العبارة يساوي (-19.90) أقل من قيمة ت الجدولية (1.972) عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لاي متغير من متغيرات الدراسة حول فقرات (العبارة). وجاءت العبارة (تتوفر لدى الطلاب الثقة في أعضاء هيئة التدريس (سلامة التدريس والحصول على المعرفة)) في المرتبة الأولى بمستوى متوسط والعبارة (يشعر الطلاب بالأمان في الجامعة) في المرتبة الثانية بمستوى متوسط والعبارة (يسمح للطلاب بحرية التعبير وأبداء الآراء في الجامعة). في المرتبة الثالثة بمستوى متوسط. والعبارة (يشعر الطلاب بالمساواة في التعامل والاحترام). في المرتبة الرابعة بمستوى متوسط. والعبارة (يوجد مرشد أكاديميين يساعدون الطلاب في مواجهة التحديات (نفسياً/عقدياً/عاطفياً/صحبياً/اجتماعياً)) في المرتبة الخامسة بمستوى منخفض، والعبارة (تقدم الجامعة خدمات صحية مناسبة) في المرتبة السادسة بمستوى منخفض جداً.

يرى الباحث بناءً على آراء أفراد العينة محل الدراسة أنه يمكن القول بأن أبعاد هذه المحور جاءت مستوى متوسط بالرغم من وجود عبارتين (يوجد مرشد أكاديميين يساعدون الطلاب في مواجهة التحديات (نفسياً/عقدياً/عاطفياً/صحبياً/اجتماعياً)) (تقدم الجامعة خدمات

صحية مناسبة) جاءت بمستوي منخفض ومنخفض جداً تبعاً ومن خلال الملاحظة يثبت الباحث أنه لا وجود لأي من الخدمتين.

ويعزو الباحث ذلك لضعف اهتمام الجامعة بتقديم هذه الخدمات. وبالرغم من أن الجامعة تهتم بتقديم محاضرات قيمة جداً ومتخصصة ضمن برامج استقبال الطلاب الجدد إلا أن أثرها لا يبدو واضحاً حيث أن غالبية الطلاب يتوافدون للجامعة بعد مضي زمن من تاريخ بداية العام الدراسي كما أن بعض الخدمات والاستشارات يجب لأن تكون متوفرة في أي وقت وتقدم على المستوى الفردي وكذلك الخدمات الصحية هو ما لا يحس به الطالب خلال تواجده بالجامعة.

الفرضية الثامنة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلاب وجودة البيئة الرقمية والتحول التكنولوجي.

جدول رقم (4/10): يوضح المتوسطات لبعده وجودة البيئة الرقمية والتحول التكنولوجي.

٢	العبارة	المتوسط	المعياري	الانحراف	النسبة	T Test	اتجاه العينة	رتبة السؤال
1	موقع الجامعي الإلكتروني يفي بالمعلومات المطلوبة التي تم الطلاب.	2.3	1.303	46	-7.594	منخفض	3	

2	توجد بالجامعة منصة إلكترونية تقدم تعليم تفاعلي.	1.35	0.478	27	-48.79	منخفض جداً	6
3	توجد بالجامعة مواقع تقدم خدمات تعليمية غير متزامنة (رفع المحاضرات فقط).	3.11	1.559	62.2	0.997	متوسط	2
4	يتم تقديم نظم تعليم مخططة (حضورياً وعن بعد).	3.57	1.423	71.4	5.663	مرتفع	1
5	توجد بالجامعة مكتبة رقمية داعمة للتعليم.	1.44	0.498	28.8	-44.32	منخفض جداً	5
6	توفر الجامعة المعدات والأجهزة الحديثة مساندة للتعليم. (مكتبات تقدم خدمات علمية)	1.5	0.783	30	-27.08	منخفض جداً	4
المجموع		2.211	1.007	44.2	-121.12	منخفض	

جدول رقم من الجدول رقم (4/10) أعلاه تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة ونسبتها وقيمتها حسب اختبار (T. test) واتجاهات العينة وترتيبها ويبين آراء أفراد العينة في فقرات العبارة، وقد بلغ المتوسط (3.02) والانحراف المعياري (1.284) ونسبة مئوية بلغت (60.2%) مما يدل على أن مستوى المتغير التابع (جودة البيئة الرقمية والتحول التكنولوجي) لدى عينة الدراسة (منخفض) حسب تصنيف مقياس ليكرت الخماسي للإجابات، كما يتضح أن قيمة اختبار (T. Test) لفقرات العبارة يساوي (-121.124) أقل من قيمة ت الجدولية (1.972) عند مستوى معنوية (0.05) مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لاي متغير من متغيرات الدراسة حول

فقرات (العبارة). وجاءت العبارة (يتم تقديم نظم تعليم مختلطة (حضورياً وعن بعد)) في المرتبة الأولى بمستوى مرتفع والعبارة (توجد بالجامعة مواقع تقدم خدمات تعليمية غير متزامنة (رفع المحاضرات فقط)) في المرتبة الثانية بمستوى متوسط والعبارة (موقع الجامعي الإلكتروني يفي بالمعلومات المطلوبة التي تهم الطلاب) في المرتبة الثالثة بمستوى متوسط. والعبارة (توفر الجامعة المعدات والأجهزة الحديثة مساندة للتعليم. (مكتبات تقدم خدمات علمية)) في المرتبة الرابعة بمستوى منخفض جداً والعبارة (توجد بالجامعة مكتبة رقمية داعمة للتعليم) في المرتبة الخامسة بمستوى منخفض جداً. والعبارة (توجد بالجامعة منصة إلكترونية تقدم تعليم تفاعلي.) في المرتبة السادسة بمستوى منخفض جداً.

يرى الباحث بناءً على آراء أفراد العينة محل الدراسة أنه يمكن القول بأن أبعاد هذه المحور جاءت مستوى منخفض حيث أن الجامعة تفتقر للبيئة الرقمية والتحول التكنولوجي لا يتم تقديم خدمة الكترونيًا عدا محاولات أو مجهودات فردية لرفع المحاضرات في بعض منصات الكليات الموجودة على تطبيق التلغرام كما أن الموقع الإلكتروني لم يراوح بعد خدمة الإعلانات عن بعض الأنشطة التي تمارسها الجامعة بشكل عام. ويعزو الباحث ذلك لضعف إمكانيات الجامعة في مجال التحول الرقمي وضعف استثمار الموارد البشرية المتخصصة الموجودة بالجامعة في هذا المجال وتوزيعهم من قبل وكالة الجامعة لوظائف لا تمت لتخصصاتهم بصلة بالإضافة لضعف نظام الحوافز المزمّن في الجامعة.

جدول رقم (4/11): يوضح حساب المتوسطات لكل أبعاد جودة الخدمات التعليمية

رقم	المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة	T Test	اتجاه العينة	الرتبة
-----	--------	---------	-------------------	--------	--------	--------------	--------

1	جودة العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس.	3.2	1.231	63.8	2.286	متوسط	2
2	جودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية).	3.51	1.086	70.2	7.047 4	مرتفع	1
3	جودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) الداعمة.	3.09	1.039	62	13.14 2	متوسط	3
4	جودة الخدمات الإدارية	3.02	1.284	60.3	0.977 -	متوسط	4
5	جودة الخدمات غير التعليمية (غير الأكاديمية)	2.83	0.904	41.7	93.00 -	متوسط	5
6	التكيف الاجتماعي داخل الجامعة.	2.10	0.987	41.9	13.94 -	منخفض ض	8
7	وجود برامج للدعم النفسي والصحي.	2.77	1.147	55.5	19.90 -	متوسط	6
8	جودة البيئة الرقمية والتحول التكنولوجي.	2.21	1.007	44.2	121.1 -	منخفض ض	7
المجموع		2.85	1.085	55.3	28.30 -	متوسط	

جدول رقم (4/11) أعلاه يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد من جودة الخدمات التعليمية ونسبتها وقيمتها حسب اختبار (T. test) واتجاهات أفراد العينة وترتيبها، وقد بلغ متوسط المجموع الكلي للمتوسطات الحسابية لكل الأبعاد (2.85) والانحراف المعياري (1.085) ونسبة مئوية بلغت (55.3%) مما يدل على أن مستوى رضا أفراد العينة عن جودة الخدمات التعليمية متوسطاً، حسب تصنيف مقياس ليكرت الحماسي للإجابات، كما يتضح أن قيمة اختبار (T. Test) لأبعاد جودة الخدمة التعليمية يساوي (-2830) أقل من قيمة ت الجدولية (1.972) عند مستوى معنوية

(0.05) مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لاي متغير من متغيرات الدراسة حول أبعاد جودة الخدمة التعليمية. وجاءت بعد (جودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) في المرتبة الأولى وبمستوى رضا مرتفع، وبعد جودة العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس في المرتبة الثانية وبمستوى رضا متوسط، وبعد جودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) الداعمة في المرتبة الثالثة وبمستوى رضا متوسط، وبعد جودة الخدمات الإدارية المرتبة الرابعة وبمستوى رضا متوسط، وبعد جودة الخدمات غير التعليمية (غير الأكاديمية) في المرتبة الخامسة وبمستوى رضا متوسط، وبعد وجود برامج للدعم النفسي والصحي في المرتبة السادسة وبمستوى رضا متوسط، وبعد جودة البيئة الرقمية والتحول التكنولوجي في المرتبة السابعة وبمستوى رضا منخفض، وبعد التكيف الاجتماعي داخل الجامعة. في المرتبة الثامنة وبمستوى رضا منخفض.

ثالثاً: النتائج والتوصيات:

أ. النتائج العامة للبحث: يستنتج الباحث من الجدول رقم (4/11) النتائج الآتية:

1. أن مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية بالجامعة بصورة عامة متوسطاً.
2. بعد (جودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) حقق مستوى رضا مرتفع.
3. بعد جودة العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس حقق مستوى رضا متوسط.
4. بعد جودة الخدمات التعليمية (الأكاديمية) الداعمة حقق مستوى رضا متوسط.
5. بعد جودة الخدمات الإدارية حقق مستوى رضا متوسط.
6. بعد جودة الخدمات غير التعليمية (غير الأكاديمية) حقق مستوى متوسط.
7. بعد وجود برامج للدعم النفسي والصحي حقق مستوى رضا متوسط.
8. بعد جودة البيئة الرقمية والتحول التكنولوجي حقق مستوى رضا منخفض.

9. بعد التكيّف الاجتماعي داخل الجامعة حقق مستوى رضا منخفض.

وهذه النتائج تنسجم مع الواقع الحالي للجامعة في الظروف التي تمر بها البلاد وتتفق في بعض أبعادها مع بعض نتائج الدراسات السابقة حيث أن أكثر الخدمات المؤثرة في مستوى رضا الطلاب هي الخدمات الملموسة، كما أن بعد التحول الرقمي جاء منخفضاً في الدراسة الحالية لأن معظم الجامعات حديثة عهد به وكانت تنظر إليه كتحول استراتيجي غير ملح في ظل الظروف السائدة قبل الحرب، ولكن بعد فترة الحرب أصبح أمراً ملحاً لتقديم الخدمات، ولكن واجهته ظروف ما بعد الحرب.

ب. نتائج خاصة بالبحث عن مستوى الرضا المرتفع عن جودة الخدمات التعليمية:

1. يعزز الأساتذة من طموحات الطلاب وآمالهم المستقبلية 12 تتسم إجراءات التسجيل والتحويل والاستقالة بالوضوح والسهولة
2. يمنح الأساتذة الوقت الكافي لإرشاد الطلاب والتفاعل المباشر معهم 13 يتمتع موظفو الجامعة باللطف وحسن المعاملة.
3. يستمع الأساتذة لملاحظات الطلاب واحتياجاتهم ويتم الرد عليها. 14 يبدى الموظفون اهتماماً بالطلاب وقضاياهم
4. يوجد تواصل واحترام مستمر بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب 15 كلفة الدراسة (الرسوم) مناسبة مقارنة بالجامعات الأخرى.
5. يساعد الأساتذة الطلاب على فهم ما يصعب عليهم ويمثل لهم تحدياً 16 تتسم إجراءات التسجيل، والتحويل، والاستقالة بالوضوح، والسهولة.
6. يتوفر بالجامعة أساتذة من ذوي الخبرات التعليمية المتميزة 17 يسمح للطلاب بحرية التعبير وأبداء الآراء في الجامعة.

7. أهداف المقررات واضحة بالنسبة للطلاب 18 يشعر الطلاب بالمساواة في التعامل والاحترام.
8. تعدد أساليب التقييم (امتحانات على أنماط مختلفة / أعمال سنة / سمينارات 19 يشعر الطلاب بالأمان في الجامعة.
9. توجد مكتبة ورقية بالجامعة 20 توجد بالجامعة مواقع تقدم خدمات تعليمية غير متزامنة (رفع المحاضرات فقط).
10. توفر المكتبة مكان هادئ للقراءة ونظم للإعارة 21 يتم تقديم نظم تعليم مختلفة (حضورياً وعن بعد).
11. مساحات قاعات المحاضرات تتناسب مع أعداد الطلاب 22 تتوفر لدى الطلاب الثقة في أعضاء هيئة التدريس (سلامة التدريس والحصول على المعرفة).
- ج. نتائج خاصة بالبحث عن مستوى الرضا المنخفض والمنخفض جداً عن جودة الخدمات التعليمية:
1. ضعف اكتساب المهارات المستهدفة في نهاية كل فصل دراسي. 12 لا يوجد مرشدين أكاديميين يساعدون الطلاب على اختيار التخصص المناسب.
2. قلة معامل مناسبة التي تدعم عملية التعليم بالجامعة. 13 لا تتوفر معامل حديثة التي تدعم عملية التعلم والتعليم بالجامعة.
3. ضعف الاستجابة لشكاوى الطلاب وتظلماتهم. 14 توجد صعوبة عملية الانضمام الطلاب للاتحاد بسهولة.
4. لا تتوفر أماكن لانتظار الطلاب للخدمات الدائمة (التسجيل والتحويل والاستقالة) 15 ضعف التواصل بين الجامعة وأولياء أمور الطلاب.

5. أبنية الجامعة وساحتها غير نظيفة 16 ضعف أو عدم تفعيل الشراكات الخارجية للتدريب والزيارات لرفع كفاءة الطلاب.
6. لا توجد بالجامعة مرافق رياضية متنوعة 17 لا يوجد مرشد أكاديميين يساعدون الطلاب في مواجهة التحديات. (نفسياً/عقدياً/ عاطفياً/ صحياً/ اجتماعياً).
7. مستوى النظافة بالسلام والقاعات والمعامل والكافتيريا ودورات المياه غير مرض. 17 ضعف مستوى الخدمات الصحية.
8. لا يتناسب مع عدد دورات المياه مع عدد الطلاب. 18 موقع الجامعي الإلكتروني لا يفي بالمعلومات المطلوبة التي تهم الطلاب.
9. مستوى التهوية والإضاءة داخل القاعات غير مناسب. 19 لا توجد بالجامعة منصة إلكترونية تقدم تعليم تفاعلي.
10. لا يتم عقد لقاءات تعريفية مع المرشدين الأكاديميين لتوضيح بعض الموضوعات التي تهم الطلاب ومستقبلهم. 20 لا توجد بالجامعة مكتبة رقمية داعمة للتعليم.
11. ضعف مستوى ممارسة الأسر والجمعيات لأنشطة المختلفة الجامعة. 21 لا توفر الجامعة المعدات والأجهزة الحديثة مساندة للتعليم. (مكتبات تقدم خدمات علمية)

التوصيات:

1. الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية الملموسة العمل على تعزيزها حيث أنها تشكل الانطباع الأول عن جودة بقية الخدمات.
2. ضرورة تعيين مرشدين أكاديميين ونفسيين وباحثين اجتماعيين بالجامعة لمساعدة في الموضوعات التي تهمهم وخصوصاً أفراسات الحرب. وتأثيراتها على الطلاب.

3. تفعيل برامج إدارة الجودة الشاملة في متابعة أثر العملية التعليمية ككل والتحقق من عملية اكتساب المهارات بالمستوى المطلوب ومعرفة التحديات التي تواجهها.
4. الدفع بعملية التحول الرقمي والتقني لإيجاد منصة إلكترونية تقدم تعليم تفاعلي يخفف من توافد الطلاب على الجامعة مما يسمح بتقديم خدمات ممتازة ويزيد من فرص التحاق الطلاب غير المتفرغين للدراسة بالجامعة.
5. العمل استقرار العاملين في تخصصاتهم وتدريبهم ونقل تبعيتهم لنائب المدير للتخفيف من إجراءات الوكالة في عمليات النقل غير المقنن.
6. ضرورة توفير معامل مناسبة تدعم عملية التعلم والتعليم بالجامعة.
7. استحداث أماكن لانتظار الطلاب بالكليات.
8. الاهتمام بمستوى النظافة في كافة مرافق الجامعة وزيادة عدد دورات المياه.

المصادر والمراجع:

1. أبو بكر محمود الهوش، إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي، دار حميرا للنشر والترجمة، القاهرة. 2018م
2. أحمد جلال جمال، التسويق السياحي وترويج الخدمات السياحية، 2016م، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
3. أحمد عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM)، 2013م، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
4. أحمد محمود الزامل، وآخرون،، تسويق الخدمات المصرفية، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2012م.
5. أدريان بالمر، مبادئ تسويق الخدمات، ط2 (ترجمة: بهاء شاهين وآخرون)، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2024م.
6. التقارير:
- تقرير منظمة اليونسكو، حول جودة التعليم العالمي، 2021م
7. توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن - أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي للطباعة والنشر
8. حميد عبد النبي الطائي، وبشير عباس العلاق،، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2019م.
9. خليل عواد أبو حشيش. "محاسبة التكاليف تخطيط ورقابة"، دار وائل، عمان، الأردن، 2012م.
10. الرسائل الجامعية:

11. زاهر عبد الرحيم عاطف. " تسويق الخدمات "، دار الراجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011م.
12. زقاي حميد، يوسف صوار، قياس أثر جودة الخدمات التعليمية عن رضا الطلبة، دراسة ميدانية على طلبة جامعة سعيدة . الجزائر، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، 2016م.
13. سلسلة محاضرات، مشروع التعاون بين الجامعات الصينية الافريقية 20+20، المنتدى التعاوني الصين _السوداني لتنمية التعليم العالي، جامعة يانزو، الصين، 2019م
14. عمار الكساسبة، أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة -جامعة مؤتة، الأردن، مجلة علوم الانسان والمجتمع، 2019م،
15. عيشة علة ونوري الود، رضا الطلبة الجامعين عن الخدمات التعليمية . دراسة ميدانية بجامعتي الجلفة والاغواط . الجزائر، مجلة الرواق، 2017م.
16. مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دار المسيرة، عمان، 2020م.
17. مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، 2015م، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
18. محمد الطائي، محمد قدادة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، عمان: دار اليازوري للنشر، 2008م.
19. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، تسويق خدمات السياحة، دار الجنان، عمان، 2016م
20. محمد عبدالعال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، 2022م، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

21. محمود حسين الوادي وآخرون " إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية "، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010م.
22. محمود صادق بازراعة، إدارة التسويق، المكتبة الاكاديمية، القاهرة، 2001م.
23. ميسر أبراهيم الجبوري، إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية، معهد الإدارة العامة، جدة، 2010م.
24. ناصر سيف وآخرون " مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية "، 2014م، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، اليمن، المجلد (7)، العدد (15).