
**درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية
التي تقدمها لهم الجامعة**

إعداد

د. زكي عبد العزيز
كلية التربية جامعة دمياط

د. أحمد عبد الفتاح الزكي
كلية التربية جامعة دمياط

مجلة بحوث التربية النوعية - جامعة المنصورة
عدد (٢٧) - أكتوبر ٢٠١٢

درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة

إعداد

د. زكي عبد العزيز*

د. أحمد عبد الفتاح الزكي*

ملخص

استهدف البحث الحالي تقييم مستوى الخدمات الطلابية المقدمة لطلبة جامعة الملك فيصل، حيث سعى البحث إلى التعرف على درجة رضا طلبة الجامعة عن الخدمات المقدمة لهم والكشف عن دلالة الفروق في درجة رضا أفراد الدراسة عن الخدمات الطلابية تبعا لمتغيرات الدراسة: الجنس، العام الدراسي، التخصص، مكان الإقامة، والمعدل التراكمي، وقد استخدم البحث المنهج الوصفي وتم تصميم استبانة وتقنينها ثم تطبيقها على عينة من طلاب وطالبات الجامعة بلغت ١٦٨٨ فردا.

وخلصت نتائج البحث إلى أن المتوسط العام لدرجة رضا الطلبة عن الخدمات الطلابية المقدمة إليهم قد جاء متوسطا بشكل عام، وقد احتل المحور الخاص بالخدمات الصحية المرتبة الأولى وبدرجة رضا متوسطة في حين جاء المحور الخاص بالخدمات المتعلقة بالأنشطة الطلابية في المرتبة الأخيرة وبدرجة رضا منخفضة.

كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة فيما يتعلق بالأداة ككل بين مجموعتي الذكور والإناث وذلك لصالح مجموعة الذكور، وتبعاً لمتغير السنة الدراسية بين السنة الأولى والرابعة لصالح الأولى وبين الثانية والرابعة لصالح الثانية، وتبعاً لمتغير مكان الإقامة وذلك لصالح مجموعة الطلاب المقيمين خارج الإحساء، في حين لم تكشف عن فروق تبعا لمتغيري التخصص والمعدل التراكمي.

* كلية التربية جامعة دمياط

***King Faisal University Students' Satisfaction Degree
with Student Services Offered to them***

Dr. Ahmed El-Zeki

Dr Zaki Abd el aziz

Abstract:

The research aimed at evaluating student services offered to KFU students and identifying the differences in students' views towards their satisfaction with services according to research variables (gender, major, years of study, place of residence and grade point average).

The research utilized the descriptive method as it is suitable for the nature of this research. In order to achieve the research objectives, a questionnaire was designed and then standardized to measure the degree of students' satisfaction with services, and then applied to a random sample from various colleges estimated by 1688 male and female students.

The results of this research indicated that students' satisfaction degree was average. The health services came in the first rank whereas the student activities services came at last. The results also indicated that there are statistically significant differences in students' views with regard to gender in favor of male students, due to study year in favor of first year and second year, and due to residence place in favor of students residing outside Al-Hasa. The results indicated that there were no differences in students' views with regard to the major and GPA variables.

درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة

إعداد

د. زكي عبد العزيز*

د. أحمد عبد الفتاح الزكي*

مقدمة البحث وخلفيته النظرية:

تعد مرحلة التعليم الجامعي من أهم المراحل التعليمية التي يمر بها الطلبة حيث تصقل فيها شخصياتهم وتتكون فيها ذواتهم ويكملون فيها عملية تنشئتهم وتعليمهم النظامي بما يؤهلهم للالتحاق بسوق العمل بعد تخرجهم وتسخير الطاقات الكامنة بداخلهم لخدمة أوطانهم ومجتمعاتهم.

ولذلك تسعى الدول إلى إنشاء العديد من الجامعات وتوفير تعليم جامعي متميز لطلابها يحقق لهم أقصى درجات التعلم والمعرفة داخل الجامعة، ولا يتوقف الاهتمام عند هذا القدر فقط بل تسعى الجامعة أيضا إلى توفير الرعاية المتكاملة للطلبة في مختلف المجالات سواء داخل قاعات الدراسة أو خارجها بل وتمتد هذه الرعاية في كثير من الأحيان خارج أسوار الحرم الجامعي.

ورعاية الطلاب من خلال توفير الظروف التي تيسر لهم حياتهم التربوية والمعيشية لا تبدأ من فراغ، وإنما بالتصدي للمشكلات التي تواجههم وتقلل من شعورهم بالافتراق خاصة عند الانتقال المفاجئ من مرحلة التعليم الثانوي إلى التعليم الجامعي، ولذلك تحرص كل جامعة على توفير العديد من الخدمات لطلابها من بينها الإسكان الجامعي، والتغذية والمكتبات، وخدمات الرعاية الصحية الوقائية والعلاجية، إضافة إلى المساعدات المادية والعينية لمن لا تمكنهم ظروفهم الأسرية من الاستمرار في الدراسة (الدهشان، ٢٠٠٣م: ١).

فالخدمات الطلابية إذن هي كل ما يمكن أن تقدمه الجامعة لطلابها من إجراءات وتسهيلات ووسائل ومساعدات تدعمهم معنويا وأكاديميا ومهنيا أثناء الدراسة وبعدها (الجهني، ٢٠٠٩م: ١٤).

وتعد الخدمات الطلابية عنصرا مكملا للمهمة الشاملة للتعليم الجامعي تستهدف تحقيق واحد أو أكثر من الأغراض التالية:

- التزويد بالخدمات التنظيمية الأساسية.
- تعليم مهارات الحياة.

* كلية التربية جامعة دمياط

• توفير روابط بين الطلاب يمكن للطلاب من خلالها أن يوحدوا خبراتهم ومعارفهم ويتبادلونها (الجهني، ٢٠٠٩م: ٢٤).

وللخدمات الطلابية أهمية كبيرة في دعم العملية التعليمية للطلاب ومساعدته في زيادة تحصيله وتعميق استفادته الأكاديمية كما تلعب الخدمات الطلابية دوراً مهماً في التنمية المتكاملة لشخصية الطالب الجامعي وتطوير مهاراته وتقديم النصح والإرشاد الأكاديمي والاجتماعي والنفسي له وقت الحاجة، وتتيح له الفرصة لممارسة هواياته المختلفة وصقل شخصيته واستغلال وقت الفراغ أفضل استغلال وتوفير الرعاية الصحية له.

وتتمثل أهمية الخدمات الطلابية فيما يلي: (الدهشان، ٢٠٠٣م: ٥ - ٦)

- الخدمات الطلابية وسيلة لتحقيق النمو المتكامل للطلاب؛ فهي تسهم في تهيئة الظروف المناسبة لزيادة فاعلية عمليات التعليم والتعلم، وتوفير فرص واسعة وكثيرة للمواقف والعلاقات الاجتماعية المرغوبة.
- الخدمات الطلابية تقلل من الفوارق الاقتصادية والاجتماعية بين الطلاب، بما يسهم في تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية، ويجعله واقعاً ملموساً.
- الخدمات الطلابية تعين على التحصيل الدراسي وتحقيق الأهداف المتوخاة من المؤسسة التعليمية، وذلك من خلال توفير الظروف المناسبة لعمليات التعليم والتعلم.
- الخدمات الطلابية وسيلة لحل المشكلات الاجتماعية للطلاب وحمايتهم من الانحراف، وذلك من خلال ما يقدم للطلاب من إعانات مالية وقروض، إضافة إلى خدمات الإقامة والتغذية، وغيرها.

وقد صنف الكاظمي (١٤١٠هـ) الخدمات الطلابية في التعليم الجامعي طبقاً لتوقيت

تقديمها للطلبة إلى الخدمات التالية: (الجهني، ٢٠٠٩م: ٢٥)

- **خدمات الطلاب قبل التحاقهم بالكليات والجامعات:** وترتبط بعملية القبول بالجامعة وتشمل التعريف بالجامعة وتخصصاتها ونظام الدراسة بها وخدماتها التي توفرها والهدف منها هو أن يتخذ الطالب قراراً بالالتحاق بالجامعة أو غيرها والتخطيط لمستقبله بناء على ما توفره له الجامعة، ومن طرقها ووسائلها زيارة المدارس الثانوية والقاء محاضرات لطلاب المستويات المتقدمة في تلك المدارس وتوزيع نشرات وكتيبات توضيحية للجوانب الأكاديمية المختلفة ودعوة طلاب الثانوية الذين على وشك التخرج لزيارة الجامعة وتنظيم برامج لهم.
- **الخدمات التي تقدم للطلاب منذ التقديم للجامعة وحتى التخرج فيها:** وتشمل خدمات القبول والتسجيل والمساعدة المالية والإسكان الطلابي والتغذية والرعاية الصحية للطلاب والتوجيه والإرشاد الطلابي والاستشارات والتهديب والتأديب للسلوك وغيرها.
- **الخدمات المقدمة للطلاب الجامعي لما بعد التخرج أو الانقطاع عن الجامعة أو الكلية:** وتشمل خدمات التوجيه المهني والوظيفي للطلاب وخدمات الحلقة المتصلة بين الخريج والجامعة التي تقوم على توثيق الصلة والعمل على دوامها بين الجامعة والخريج وهي تهدف إلى استفادة

الخريج من كل ما هو جديد في مجال اختصاصه واستفادة المتعلمين الحاليين من الخريج السابق فيما يتعلق بجوانب الخبرة الوظيفية الميدانية وإعطاء الفرصة للجامعة لمراجعة برامجها بناء على الاحتياجات المهنية الفعلية.

مشكلة البحث

تتعدد الجهات والأقسام التي تسعى جاهدة لتقديم الخدمات للطلاب في التعليم الجامعي؛ حيث تتضافر الجهود في النهاية لخلق جو تعليمي مشرق وتطوير خطة تربوية تحقق أهداف الحياة، وانطلاقاً من الأطر التربوية الحديثة توفر الجامعة أنشطة مختلفة هدفها تطوير وصقل شخصية الطالب ورعاية سلوك الطلبة من خلال برامج مدروسة لتنمية روح المسؤولية والانتماء لديهم وتهيئة مناخ جامعي مناسب له وإتاحة الفرصة لأكبر عدد ممكن من الطلبة لتحقيق رغباتهم وهواياتهم بأنواعها المختلفة وتوفير عوامل السلامة والصحة العامة للطلبة، وذلك من خلال توفير عيادة طبية مجهزة بشكل دائم طوال فترة دوام الطلبة تهتم ببرامج التوعية الصحية وإجراء الفحوصات الطبية الدورية وتشرف على جوانب الصحة العامة في الجامعة، وتوفير بنية متكاملة لخدمة الطلبة مثل كافتيريا الطلبة التي تقدم خدمات غذائية صحية متميزة وتوفير المكتبة التقليدية والالكترونية بمحتواها الغني بمصادر التعلم ومواقعها الجاذبة للدراسة والتسهيلات في الوصول إلى المعلومة وإتاحة الفرصة أمام الطلبة للبحث العلمي (العمرات والثوابية، ٢٠١١م: ٨٦).

تلك الخدمات وغيرها لن تؤتي ثمارها إلا إذا حظيت بدرجة رضا معقولة من جانب الطلبة، ويتحقق الرضا عن الخدمات بشكل عام عندما يحدث توافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلاً من نواتج وما يرغب فيه الفرد من هذه النواتج فكلما حصل الفرد على نواتج ذات قيمة كلما شعر بالرضا، ويمكن أن يتحدد الرضا بعدد من العوامل منها التباعد؛ فالرضا يتحقق من التقارب بين النواتج التي يرغب الفرد في تحقيقها وتلك التي يحصل عليها فعلاً في مجال عمله أو دراسته، وشعور الفرد بالعدالة عند حصوله على ما يعتقد أنه يستحقه والموقف الشخصي المسبق للفرد يمكن أن يؤثر على مستوى شعوره بالرضا بالرغم من المتغيرات الايجابية في البيئة (حسن، ٢٠٠٢م).

وقد أكدت العديد من الدراسات أهمية تقييم الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة وضرورة أن تتصف بالجودة والتميز لتحقيق العملية التعليمية أهدافها وأهمية التعرف على أنسب الطرق الملائمة التي يمكن من خلالها تقديم تلك الخدمات مثل دراسة جالانت وزاو (Gallant & Zhao, 2011) ودراسة بيرليسون (Burlison, 2010).

كما أوصت العديد من الدراسات مثل دراسة الجهني (٢٠٠٩م) ودراسة العمرات والثوابية (٢٠١١م) وغيرهما بضرورة مشاركة الطلبة في تقويم الخدمات الطلابية بمختلف محاورها وإبداء آرائهم فيما يتعلق بمستوى تلك الخدمات والاستفادة بتلك الآراء في تطوير الخدمات التي تقدمها الجامعة للطلاب وكذلك الحرص على تعميم الخدمات الطلابية على جميع الطلبة.

وقد استشعر الباحثان من خلال احتكاكهما الدائم بطلاب وطالبات الجامعة سواء في الأعمال التدريسية أو الإدارية أو الإشرافية -استشعرا- الأهمية البالغة للخدمات التي تقدمها

الجامعة لطلابها لنجاح العملية التعليمية، وقد عبر الطلبة في مواقف كثيرة عن رضاهم عن بعض الخدمات في حين أعربوا عن استيائهم من تدني مستوى خدمات أخرى وعبروا عن رغبتهم في استحداث وتوفير خدمات جديدة لا توفرها لهم الجامعة حالياً، من هنا نبعت مشكلة البحث والتي يمكن التعبير عنها في السؤالين التاليين:

- ما درجة رضا الطلبة بجامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة تعزى إلي متغيرات الجنس والعام الدراسي والتخصص ومكان الإقامة الدائم والمعدل التراكمي؟

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى التعرف على درجة رضا الطلبة بجامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة، كما يسعى إلى الكشف عن وجود فروق في استجابات الطلبة بشأن درجة رضاهم عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة ترجع إلي متغيرات الجنس والعام الدراسي والتخصص ومكان الإقامة الدائم والمعدل التراكمي.

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث الحالي فيما يلي :

- يمكن أن تفيد نتائج البحث في قياس جودة الخدمات الطلابية من خلال تقديم تقييم موضوعي للخدمات التي تقدمها الجامعة من وجهة نظر الطلبة باعتبارهم المستفيد الأول والأقدر على التقييم الحقيقي والواقعي لتلك الخدمات.
- يؤمل أن تساعد نتائج البحث الحالي في رفع مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة لطلابها بما يؤدي إلي تطوير أداء تلك الخدمات وذلك بعد تشخيص الأداء الفعلي لها.
- قد تساعد نتائج البحث في تزويد صانعي القرار والقائمين على التطوير الإداري بالجامعة بمعلومات دقيقة عن مستوى الخدمات المقدمة للطلبة.
- تعدد المستفيدين من نتائج البحث من مسؤولي الجامعة وعمادة شئون الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بمختلف تخصصاتهم والطلاب والطالبات في المقام الأول.

منهج البحث:

يستعين البحث بالمنهج الوصفي الذي يتناسب مع طبيعة البحث الحالي من حيث جمع البيانات الميدانية حول الخدمات الطلابية ثم معالجتها إحصائياً من أجل تحقيق أهداف الدراسة وبناء أداة يمكن من خلالها قياس درجة رضا الطلبة عن تلك الخدمات والخروج بنتائج علمية في هذا الشأن.

حدود البحث:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصر البحث على دراسة الخدمات الطلابية من خلال سبعة محاور تتمثل في (الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل والخدمات الصحية والخدمات المتعلقة بالتغذية والخدمات المتعلقة بالأنشطة الطلابية والخدمات المكتبية والخدمات المتعلقة بالعلاقات العامة والإعلام والخدمات العامة)
- **الحدود الجغرافية:** اقتصرت الدراسة على جامعة الملك فيصل بالاحساء في المملكة العربية السعودية.
- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على طلبة جامعة الملك فيصل ذكورا وإناثا من مختلف كليات الجامعة.
- **الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة الميدانية في العام الجامعي ٢٠١١ - ٢٠١٢م.

مصطلحات البحث:

- **الرضا:** يشير إلى الفرق بين ما يحققه المرء فعلا وما يطمح إلى تحقيقه أو هو الفرق بين شعور الشخص تجاه ما ينبغي أن يحصل عليه وما يدرك أنه حاصل عليه بالفعل.
- **الخدمات الطلابية:** تعرف بأنها مجموعة الجهود والبرامج التي تعدها وتقدمها معاهد التعليم المختلفة بهدف تحقيق أهداف التربية الحديثة وتنمية شخصية الطلبة إلى أقصى حد تسمح به قدراتهم واستعداداتهم حتى يصبحوا مواطنين قادرين على أن يقوموا بواجباتهم نحو أنفسهم ونحو مجتمعهم (الجهني، ٢٠٠٩م: ٢٣).

كما يعرفها الدهشان (٢٠٠٣م: ٧) بأنها مجموعة الجهود أو المساعدات التي تقدمها معاهد التعليم المختلفة أو أفراد المجتمع بقصد مساعدة الطلبة على حل مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد من خلال توفير المناخ الملائم داخل قاعات الدرس وخارجها لتحقيق النمو المتكامل للطلبة.

وتعرف الخدمات الطلابية إجرائيا في الدراسة الحالية بأنها الجهود التي تبذلها الجامعة لمساعدة الطلبة وتهيئة المناخ المناسب لنجاح العملية التعليمية مثل خدمات القبول والتسجيل والتغذية والأنشطة والعلاقات العامة والإعلام والخدمات الصحية والمكتبية والخدمات العامة.

دراسات سابقة:

أجريت العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الخدمات الطلابية، ومن تلك الدراسات التي اطلع عليها الباحثان دراسة جالانت وزاو (Zhao, 2011 & Gallant) التي استهدفت التعرف على مدركات طلاب المدارس العليا نحو خدمات الإرشاد المدرسي ومدى استخدامهم لها ودرجة رضاهم عنها فيما يتعلق بالخدمات الأكاديمية والمهنية والاجتماعية والانفعالية، وقد طبقت أداة الدراسة على ٧٠١ طالبا وطالبة في الصفوف من التاسع إلى الثاني عشر، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة كبيرة من الطلاب أظهروا وعيا كبيرا بخدمات الإرشاد المدرسي في مدرستهم كما أظهر الطلاب الذين قاموا بزيارة المرشد المدرسي رضا كبيرا عن تلك الخدمات رغم انخفاض نسبة الطلاب الذين

يقومون بزيارة المرشد المدرسي مرة واحدة في الأسبوع للحصول على خدمات مهنية أو شخصية أو اجتماعية أو انفعالية عن ٥٠% من الطلاب.

وأجرى ستاينبرج (Steinberg, 2011) دراسة استهدفت التعرف على درجة مشاركة الطلاب في الخدمات التعليمية والتربوية في المدارس العامة بولاية شيكاغو، حيث حاولت الدراسة قياس درجة استفادة الطلاب من تلك الخدمات، واستخدمت الدراسة طريقة تحليل الفوج المتعدد المستويات لتحديد سمات وخصائص الطلاب المشاركين في مدارس شيكاغو العامة في الفترة من ٢٠٠٤م إلى ٢٠٠٨م، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الطلاب ذوي التحصيل المعرفي الأعلى أقل انخراطا في تلك الخدمات بينما الطلاب ذوي الأداء الأفضل في غير النواحي المعرفية يشاركون أكثر في تلك الخدمات.

كما قامت كوري (Cory, 2011) بدراسة استهدفت التعرف على الخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقات في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث يؤكد قانون التأهيل لعام ١٩٧٣ وقانون الأمريكيين ذوي الإعاقات على حقوق هؤلاء الطلاب في التعليم العالي في أن تقدم لهم الخدمات التي يحتاجونها، من قبيل وجود مترجمين للغة الإشارة وإمكانية تحويل النصوص المكتوبة إلى نصوص إلكترونية رقمية وزيادة الوقت المخصص لهم في الاختبارات وتجنب التمييز وغيرها من تسهيلات، وينبغي على الجامعات والكليات الوفاء بتلك الالتزامات بل والعمل على توفير غيرها، وخلصت الدراسة إلى التأكيد على أن تلك الخدمات المقدمة تنبع من التزام قانوني وكذلك التزام خلقي نحو الطلاب ذوي الإعاقات من أجل جعل الحرم الجامعي مكانا ملائما ومريحا ومرحبا بجميع الطلاب.

وأجرى مانوليس وبيرنز (Burns, 2011 & Manolis) دراسة استهدفت التعرف على اتجاهات طلاب الجامعة نحو الخدمات الأكاديمية المقدمة لهم ودرجة اهتمامهم بالمشاركة فيها، وأوضحت النتائج أن اتجاهات الطلاب نحو الخدمات الأكاديمية الحضرية لبرامج التعلم متعددة الأبعاد، واكتشفت الدراسة أربعة من ستة عوامل مرتبطة باتجاهات الطلاب نحو الخدمات الأكاديمية وترتبط بمستوى اهتمامهم بالمشاركة في البرنامج، ولم تكشف الدراسة عن فروق في الاستجابات بين الطلاب الذين يدرسون إدارة الأعمال وغيرهم سواء في اتجاهاتهم نحو الخدمات أو في درجة المشاركة فيها.

أما دراسة بيرليسون (Burlison, 2010) فقد استهدفت التعرف على أفضل طرق تقديم الخدمات لطلاب الدراسات العليا، وأوضحت الدراسة أن هناك طريقتين لتقديم تلك الخدمات وهما الطريقة المركزية والطريقة اللامركزية، وتعتمد الطريقة اللا مركزية على تقديم الخدمات لطلاب الدراسات العليا في داخل الجامعة عند حضورهم للمحاضرات، وتشير الطريقة المركزية الي النظام الذي يتلقى من خلاله الطلاب الخدمات من موقع بعيد خارج الجامعة، وقد افترضت الدراسة أن الطريقة اللامركزية أكثر فعالية وأكثر إرضاء للطلاب، وطبقت أداة الدراسة على ٥٦٠٠ طالبا،

وخلصت نتائج الدراسة إلى أن درجة رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة إليهم لا تختلف تبعا للطريقة التي تقدم لهم بها سواء أكانت مركزية أو لا مركزية.

وهدف دراسة كيلي هول (Kelley-Hall, 2010) إلى التعرف على دور خدمات دعم الطلاب في تشجيع المشاركة الطلابية وتأثيرها على مدركات الطلاب وخبراتهم الأكاديمية في ثلاث كليات تقنية في جنوب كارولينا وبالتالي التعرف على كيفية الوفاء باحتياجات الطلاب من تلك الخدمات، وقد طبقت الدراسة على مجموعات طلابية مكونة من ١٠٠ طالب، وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير كبير ومتعدد الجوانب لتلك الخدمات على المشاركة الطلابية وإلى درجة عالية من الرضا عن تلك الخدمات من جانب الطلاب.

وأجرى ندينوشييو (Ndinnoshiho, 2010) دراسة استهدفت التعرف على استخدام الطلاب لخدمات المعلومات الإلكترونية في جامعة ناميبيا وطبقت الدراسة أداتين: استبانة على ١٦٣ طالبة ومقابلة شخصية مع ١٥ طالبا، وكشفت نتائج الدراسة عن أن غالبية الطلاب يستخدمون تلك الخدمات الإلكترونية بشكل كبير ولأغراض عدة منها الحصول على المعلومات الأكاديمية التي يحتاجونها وزيادة الوعي والاطلاع، كما أوضحت الدراسة بعض العقبات التي تواجه تلك الخدمات مثل نقص عدد أجهزة الحاسب الآلي وضعف وسائل الاتصال بالانترنت ونقص المهارات.

كما قام تشودري وجوجار وحافظ (Hafeez, 2008 & Choudhry; Gujjar) بدراسة استهدفت القيام بدراسة مقارنة لخدمات الدعم الطلابي المقدمة للطلاب في كل من جامعة العلامة إقبال المفتوحة في باكستان والجامعة المفتوحة بالمملكة المتحدة من حيث توافرها وجودتها وأوجه التشابه والاختلاف، والتعرف على أوجه القصور التي تواجه الطلاب في تلقي تلك الخدمات، وخلصت نتائج الدراسة إلى تقارب مستوى الخدمات الطلابية بجامعة العلامة إقبال من الجامعة المفتوحة بالمملكة المتحدة، في حين أوضحت الدراسة أن خدمات الجامعة المفتوحة بالمملكة المتحدة أفضل كثيرا في خدمات الإرشاد والتوجيه وخدمات الاتصالات الحديثة وخدمات التوجيه المهني فضلا عن وجود اتحاد للطلاب.

وأجرى سانشير (Sanchez, 2010) دراسة استهدفت التعرف على فاعلية برنامج خدمات الدعم الطلابي في كليات المجتمع بكاليفورنيا، والتعرف على ما إذا كان الطلاب الذين يشاركون في برنامج خدمات الدعم الطلابي أكثر احتمالية أن يحققوا أهدافهم التعليمية مقارنة بزملائهم الذين لا يشاركون في هذا البرنامج، وأوضحت الدراسة أن الطلاب الملتحقين بكليات المجتمع هم من ذوي الدخل المنخفض وذوي الإعاقات ولذلك كان من الضروري للقائمين على تلك الكليات فهم مدى أهمية التأكيد على أن الكلية ستقوم بتوفير كافة الخدمات والدعم اللازم لجميع الطلاب حتى يتمكنوا من تحقيق أهدافهم الشخصية.

كما أجرى أيضا جوجار وتشودري وتشودري (Chaudhry, & Gujjar; Chaudhry) دراسة استهدفت مقارنة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة العلامة إقبال المفتوحة في باكستان والجامعة المفتوحة في سريلانكا من حيث توافرها وجودتها وأوجه التشابه والاختلاف

وكذلك التعرف على أوجه القصور التي يواجهها الطلاب في تلقي تلك الخدمات، وطبقت أداة الدراسة على ٤٠٠ طالبا وتكونت الاستبانة من ٣٨ مفردة موزعة على سبعة محاور وهي الخدمات العامة وخدمات المكاتب الإقليمية والخدمات التعليمية وخدمات الإرشاد الطلابي وخدمات الدعم الإعلامي والخدمات المكتبية، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الخدمات الطلابية المقدمة في كلتا الجامعتين تسييران على قدم المساواة في التطور والتقدم المتسارع، حيث أشارت الدراسة إلى أن خدمات الإرشاد والخدمات التعليمية وخدمات الدعم الإعلامي والخدمات المكتبية تتميز بنفس الوضع تقريبا في الجامعتين، في حين أوضحت استجابات طلاب جامعة سريلانكا تمتعهم بمرافق وتسهيلات أفضل فيما يتعلق بالخدمات العامة وخدمات المكاتب الإقليمية وكذلك على مستوى الخدمات ككل.

وفي الدراسة التي قام بها وينلاند وشانون (Shanon, 2004 & Winland) واستهدفت التعرف على درجة رضا الهيئة التدريسية بالمدارس العامة في كولومبوس بأوهايو الأمريكية عن الخدمات الصحية المقدمة إليهم من خلال عمل الممرضات والحكم على كفاءة تلك الخدمات والجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين، خلصت نتائج الدراسة إلى انخفاض درجة الرضا عن أداء الممرضات وحاجتهم إلى تحسين وتطوير التعاون بينهم وبين الهيئة التدريسية وأنه يمكن زيادة درجة الرضا لو تلقت الهيئة التدريسية مزيدا من الدعم من الممرضات داخل حجرات الدراسة.

واستهدفت دراسة حسن (٢٠١١م) التعرف على الخدمات التي تقدمها مكاتب كليات جامعة أم درمان الإسلامية لطلاب المرحلة الجامعية الأولى بمستوياتهم المختلفة ومستوى رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها المكاتب وعن مصادر مكاتب الكليات ومقتنياتها ومدى تجهيزها باللوازم الضرورية، كما هدفت إلى التعرف على المشكلات التي تواجه هذه المكاتب في تقديم خدماتها للطلاب، وطبقت أداة الدراسة على ٢٤٠ فردا من طلاب كليات جامعة أم درمان، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها أن ٢٨٪ فقط من الطلاب راضون عن الخدمات التي تقدمها لهم مكاتب الجامعة وأن ٥١٪ منهم يستعينون بموظفي المكتبة عندما تواجههم صعوبات أثناء البحث عن المعلومات وأن ٣٣٪ منهم راضون عن مجموعة المصادر الموجودة بالمكتبة كما أوضحت أن الطلبة غير راضين عن خدمات الإعارة وتصوير المستندات.

وأجرى حمائل ونجم الدين (٢٠١١م) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات الأكاديمية والإدارية والنفسية التي تقدمها لهم الجامعة، وطبقت أداة الدراسة على ١٢٣ فردا من خريجي الجامعة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن جميع المجالات الخدمية مجتمعة قد حصلت على درجة موافقة كبيرة جدا وحصل مجال الخدمات النفسية على المرتبة الأولى يليه مجال الخدمات الإدارية وجاء مجال الخدمات الأكاديمية في المرتبة الثالثة والأخيرة.

وهدف دراسة العمرات والثوابية (٢٠١١م) إلى بناء أداة لقياس درجة الرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية ومعرفة تأثير متغيرات النوع والمستوى الدراسي والكلية، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن درجة رضا الطلبة العام عن الدراسة متوسط، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق تبعا

لمتغير النوع والمستوى الدراسي، في حين وجدت فروق في تقدير درجة الرضا في مجال الخدمات لصالح طلبة كلية العلوم وكلية التربية، كما وجدت فروق لأثر تفاعل المستوى الدراسي مع الكلية ولصالح طلبة السنة الأولى في كلية الآداب في مجالي أساليب التدريس والخدمات ولصالح طلبة السنة الرابعة في مجال الإرشاد الأكاديمي.

وقام بركات (٢٠١٠م) بإجراء دراسة هدفت إلى الكشف عن الفجوة بين إدراك الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة وقد تم تطبيق أداة الدراسة على عينة مكونة من ٢١٥ دارسا ودارسة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائيا بين إدراك الدارسين وبين توقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين، كما بينت النتائج وجود فرق موجب وغير دال إحصائيا في مجالات التعاطف الاجتماعي والاستجابة والسلامة والأمن، بينما أظهر الدارسون فرقا سالبا ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية أيضا في المجالين الجوانب المادية الملموسة والاعتمادية، وبينت نتائج الدراسة أيضا عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

كما هدفت دراسة بوبشيت والحمادي (٢٠١٠م) إلى التعرف على واقع الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب في جامعة الملك فيصل وكذلك مستوى هذه الخدمات من وجهة نظر طالبات الجامعة وكذلك معرفة الفروق في الاستجابات تبعا لمتغيرات الكلية والمستوى الدراسي ونوع السكن، وقد اختيرت عينة الدراسة من طالبات كلية التربية والعلوم والاقتصاد المنزلي وبلغت ٤٢٠ طالبة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة ٢١ خدمة من بين ٤٥ خدمة بنسبة ٤٦٪ وأن مستوى الخدمات الطلابية تراوح بين جيد جدا وجيد، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه وجود الخدمات الطلابية الجامعية تعزى إلى متغير مكان السكن لصالح الطالبات المقيمات في سكن الطالبات وفي متغير المستوى الدراسي لصالح طالبات المستوى الدراسي الثاني.

وقام العمران (٢٠١٠م) بدراسة هدفت إلى تقييم جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بالتطبيق على مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن والتعرف على درجة رضا المستفيدين من الطريقة التي تتم معاملتهم بها داخل المكتبة، وطبقت أداة الدراسة على عينة عشوائية بلغت ١٢٧ فردا من مستخدمي المكتبة، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها رضا معظم المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها لهم المكتبة، حيث أكد معظمهم أن المكتبة وتجهيزاتها تلبي احتياجاتهم وأنها تتيح لهم الوصول للمصادر المطبوعة والإلكترونية التي يحتاجونها وأن موظفي المكتبة لديهم الاستعداد للإجابة عن تساؤلاتهم والتعامل معهم بأسلوب راق ويرغبون في خدمتهم، وبشكل عام أبدوا رضاهم عن الطريقة التي يتم بها التعامل معهم داخل المكتبة، ولم تكشف الدراسة عن تأثير متغير السنة الدراسية على درجة الرضا في حين كان هناك تأثير لمتغير التخصص.

وأجرى الجهني (٢٠٠٩م) دراسة استهدفت التعرف على احتياجات طلبة الجامعة المفتوحة من الخدمات الطلابية وقياس تقديرات الطلبة لاحتياجاتهم من مجموعات الخدمات الطلابية وتأثير بعض متغيرات الطلبة على تلك التقديرات، كما استهدفت التعرف على وجهات نظر مجموعة من خبراء الإدارة التربوية حول إدارة الخدمات الطلابية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وطبقت استطلاعاً إلكترونياً لتحقيق الهدف الأول واستبانة مطبقة على عينة من الطلبة لتحقيق الهدف الثاني واستبانة مطبقة على عينة من الخبراء لتحقيق الهدف الثالث، وخلصت نتائج الدراسة إلى التوصل إلى قائمة بالخدمات الطلابية التي قد يحتاجها طلبة الجامعة العربية المفتوحة وأن مجموعة الخدمات الطلابية تعد مهمة وضرورية من وجهة نظر الطلبة، كما أكدت الدراسة في نتائجها ضرورة التخطيط لمعظم الخدمات الطلابية بمشاركة فروع الجامعة وتواجد قيادات تربوية للخدمات الطلابية في المستويات الإدارية المختلفة للجامعة ومشاركة الطلبة في تقويم الخدمات الطلابية وتعميم الخدمات الطلابية على جميع الطلبة.

وهدف دراسة الحدابي وقشوة (٢٠٠٩م) إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بحجة في جامعة عمران باليمن من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية وتم تطبيق أداة الدراسة على ٣٠٠ طالب وطالبة، وتكونت الأداة من تسعة محاور متمثلة في المادة العلمية، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، الموظفون، القبول والتسجيل، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التوظيف، البنية التحتية، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية دون المستوى المطلوب حيث لم تتجاوز نسبة الرضا للأداة ككل ٤٤.٥٪، وجاء محور أعضاء هيئة التدريس في المرتبة الأولى في حين جاء تقدير الخدمة الأدنى لمحور البنية التحتية للجامعة وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس في حين وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري التخصص لصالح قسم الكيمياء والمستوى لصالح المستوى الأول.

كما هدفت دراسة الشريدة (١٤٣٠هـ) إلى التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات التربوية التي تقدمها الإدارة في جامعة اليرموك بالإضافة إلى دراسة أثر بعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة على درجة الرضا، وتشكل مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك والبالغ عددهم ٦٥٧ عضواً، وتم تطبيق الأداة على عينة عشوائية منهم بلغت ٢٤٧ من أعضاء هيئة التدريس، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء وانطباعات أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك حول الخدمات التي تقدمها الجامعة تبعا لمتغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة العملية، وقدمت الدراسة بعض التوصيات التي تستهدف الارتقاء بالخدمات في الجامعة الأردنية.

أما دراسة عكروش وآخرون (٢٠٠٩م) فقد هدفت إلى قياس رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة في مستشفيات القطاع الخاص من خلال تحديد مدى رضا المرضى عن كل من التخصصات الطبية والجوانب الاقتصادية وإدارة الخدمات والخدمات الفنية والهندسية والنواحي الاجتماعية

والعاملين والعوامل الديموغرافية والجوانب القانونية، وقد شملت عينة الدراسة ٩٩ مريضا مقيما في مستشفيات القطاع الخاص، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك درجة كبيرة من الرضا لدى المرضى عن الخدمات المقدمة في المستشفيات بمختلف أنواعها، وقدمت الدراسة بعض التوصيات منها تحسين الجوانب المتعلقة بالخدمات التي تقدمها المستشفيات وإعادة النظر في أسعار الخدمات الصحية ودراستها لتتلاءم مع كافة الشرائح الاجتماعية.

وهدفت دراسة سليمان (٢٠٠٨م) إلى استكشاف مدى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لطلاب جامعة السلطان قابوس في ضوء متغيرات الجنس والكلية ومستوى السنة الدراسية ومعدل التحصيل، وتكونت عينة الدراسة من ٧٦٧ طالبا وطالبة طبق عليهم مقياس مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي في ثلاثة مجالات فرعية هي العلاقة بين المشرف الأكاديمي والطالب ومهارات المشرف الأكاديمي والاستفادة من خدمات الإشراف الأكاديمي، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا الطلاب العام عن خدمات الإشراف الأكاديمي يقع في المدى المتدني، كما أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي جاءت لصالح الطلاب الذكور كما جاءت أيضا لصالح الطلاب في كلية الآداب والعلوم الاجتماعية وكلية العلوم وكلية الطب وكذلك لصالح الطلاب الذين تقديرهم مقبول فما دون، في حين لم تظهر النتائج أثرا يعزى للسنة الدراسية في متوسط الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

وأجرى شرار (٢٠٠٨م) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا وكيفية تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمة التعليمية أعلى لصالح الطلبة غير الخريجين مقارنة بالخريجين، كما أظهرت النتائج أن أغلبية الطلبة غير الخريجين لاحظوا أن الكلية العالمية تزودهم بمستوى أعلى في جودة الخدمة مقارنة بالطلبة غير الخريجين كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس.

في حين هدفت دراسة العمري (٢٠٠٨م) إلى التعرف على واقع عمادات شؤون الطلاب في بعض الجامعات السعودية، والتعرف على تجارب بعض الجامعات العربية والأجنبية في مجال شؤون الطلاب، ومعرفة رضا الطلاب في بعض الجامعات السعودية عن مستوى الأنشطة والخدمات التي تقدمها لهم عمادات شؤون الطلاب ومقترحاتهم لتطويرها، والتعرف على الصعوبات التي تعوق عمادات شؤون الطلاب في بعض الجامعات السعودية عن القيام بدورها ومقترحات تطوير العمادات من وجهة نظر عينة الدراسة من الموظفين، وطبقت أداة الدراسة على (٣٣) مسؤولاً و(٢٨٠) موظفاً في عمادات شؤون الطلاب و(٣٨٥) طالبا من أربع جامعات بالمملكة، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها أن رضا الطلبة عن مستوى الأنشطة والخدمات التي تقدمها لهم عمادات شؤون الطلاب جاءت بدرجة (غير موافق) في جميع المحاور.

وهدفت دراسة بدح (٢٠٠٧م) إلى تعرف واقع برامج الخدمات الصحية المقدمة للطلبة في مدارس محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري المدارس وتكون مجتمع الدراسة من ٣١٦ مديرا

بالمدارس الحكومية في المحافظة طبقت عليهم استبانة مكونة من ٤٠ فقرة موزعة على مجالات برامج الصحة المدرسية وهي الخدمات الصحية، التثقيف الصحي، البيئة المدرسية الصحية، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن واقع تطبيق برامج الخدمات الصحية في مدارس محافظة الزرقاء يتم بصورة متوسطة، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بتدريب الكوادر الطبية والطبية المساعدة من قبل المشرفين على خدمات الصحة المدرسية.

كما هدفت دراسة الحدابي وعكاشة (٢٠٠٧م) إلى الكشف عن العوامل المسهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات اليمنية وتم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في مجالاتها المختلفة، وقد أجريت الدراسة على ٣٠٠ طالب وطالبة من جامعة صنعاء ممن يدرسون بالكليات والمستويات المختلفة، واعتمدت الدراسة على استبانة مكونة من ٥٩ فقرة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى تباين مستوى الخدمة المقدمة للطلبة في المجالات المختلفة باختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسون بها كما توصلت الدراسة إلى عدد من العوامل التي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية بالجامعة.

وقام مرعي (٢٠٠٧م) بإجراء دراسة هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين، كما هدفت إلى الكشف عن اختلاف استجابات المستفيدين تبعاً لمتغيرات الجامعة، وفئة المستفيد، والجنس، والتخصص، وعدد سنوات الخبرة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين، ومستوى الدراسة للطلبة، وطبقت أداة الدراسة على (٩٧١) مستفيداً، منهم (٧٧٧) طالباً، و(٩٦) عضو هيئة تدريس، و(٩٨) موظفاً إدارياً، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن تقدير المستفيدين للخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية هي ضمن الدرجة المتوسطة، ولم تظهر فروق في تقديرات المستفيدين لواقع الخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية تعزى لأي من متغيرات الدراسة، وهي: الجامعة، وفئة المستفيد، والجنس، والتخصص، وعدد سنوات الخبرة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين، في حين وجدت فروق باختلاف مستوى الدراسة للطلبة وأن هناك بعض العوقات التي تواجه تقديم الخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين، أهمها: موقع المكتبة غير المناسب، ومصادر المعلومات قليلة، وموظفو خدمات المعلومات تنقصهم الخبرة والكفاءة في التعامل مع المستفيدين، وقلة أجهزة الحاسوب المتاح عليها خدمات الإنترنت.

وأجرى الحدابي وعكاشة (٢٠٠٦م) دراسة أخرى هدفت إلى الكشف عن العوامل المسهمة في قياس جودة الخدمة التعليمية في الجامعة والتعرف على العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الأكثر قدرة على التنبؤ بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، وقد شملت عينة الدراسة ٣٠٨ طالباً وطالبة من كليات جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية بمدينة صنعاء، واستخدمت الدراسة استبانة مكونة من ٣٩ عبارة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الجامعة جاء ترتيبها كالتالي: جودة الخدمات الأكاديمية، جودة سهولة الحصول على الخدمة، جودة الخدمات الإدارية، جودة خدمات القبول والتسجيل، جودة التجهيزات، جودة مصادر التعلم.

وهدفت دراسة الدهشان (٢٠٠٣م) بإجراء دراسة هدفت إلى التعرف على آراء طلاب جامعة المنوفية حول الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة واختلاف تلك الآراء تبعاً لمتغيرات الجنس والكلية والإقامة بالمدن الجامعية، وطبقت أداة الدراسة على ٤٣٦ من طلاب وطالبات الفرقة الرابعة بجامعة المنوفية وخلصت نتائج الدراسة إلى أن أفراد الدراسة يرون أن الجامعة تحرص على توفير الخدمات الطلابية بدرجة متوسطة، وأوضحت النتائج أن الجامعة تحرص على توفير الخدمات الطبية وخدمات شؤون الدراسة والامتحانات بدرجة عالية، في حين تقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي والنشاط الطلابي والاتحادات الطلابية والإرشاد المهني والوظيفي بدرجة متوسطة تميل إلى الانخفاض، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق تبعاً لمتغيري الجنس والإقامة بالمدن الجامعية، في حين كانت هناك فروق تبعاً للكلية ولصالح الكليات النظرية.

دراسة أبو قديس (٢٠٠٢م) استهدفت معرفة درجة رضا الدفعة الأولى من الطلبة الذين التحقوا بالجامعة الهاشمية في أول سنة لتأسيسها عن الخبرات التي اكتسبها والخدمات التي قدمتها لهم الجامعة في عدة مجالات منها الخبرات العامة، الخبرات في مجال التخصص، الخبرات الجامعية خارج الأعمال الصفية، وطبقت أداة الدراسة على ٢٨٦ طالباً من ١٧ قسماً هي جميع أقسام الكليات الثلاث التي كانت موجودة في الجامعة حينذاك لبيان درجة رضا الطلبة عن الخبرات والتجارب التي اكتسبها، وعلاقتها بمتغيرات الجنس والكلية والتفاعل بينهما، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن درجة رضا الطلبة عن الخبرات المحددة في المقياس مرضية، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس أو الكلية والتفاعل بينهما على تقدير أفراد العينة لدرجة رضاهم عن بعض المجالات.

دراسة النبهان (٢٠٠١م) هدفت إلى تطوير أداة لقياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في كلية العلوم التربوية في جامعة مؤتة والتحقق من وجود فروق تبعاً لمتغيرات جنس الطلبة والبرنامج الدراسي والسنة الدراسية، وطبقت الدراسة على ٥٣٠ طالباً وطالبة من كلية العلوم التربوية بجامعة مؤتة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن درجة رضا الطلبة عن الدراسة متوسطة، كما خلصت النتائج إلى عدم وجود فروق في الرضا باختلاف الجنس أو المرحلة الدراسية، بينما كانت هناك فروق لصالح طلاب السنة الأولى.

وأجرت أبو اسنيينة (١٩٩٩م) دراسة هدفت إلى معرفة تقديرات الطلبة لواقع الخدمات التي تقدمها لهم جامعتا العلوم التطبيقية والزرقاء الأهلية بالأردن في مجالات التسجيل والتأمين الصحي وخدمات الإرشاد ومطعم الجامعة والمواصلات والأنشطة والخدمات العامة بالجامعة ومعرفة الفروق تبعاً لمتغيرات الجنس والكلية والجامعة التي ينتمي إليها الطالب، وطبقت أداة الدراسة على ٥٩٨ طالباً وطالبة بالفرقة الرابعة بالجامعتين، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن تقديرات الطلبة لواقع الخدمات التي تقدمها لهم الجامعتان ككل كانت عالية في الأداة ككل وفي جميع الخدمات عدا خدمات التسجيل حيث كانت التقديرات بالنسبة لها متوسطة، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق تبعاً لمتغير

الجنس ولصالح الإناث ومتغير الكلية ولصالح الكليات النظرية ولتغيير الجامعة لصالح جامعة الزرقاء الأهلية.

تعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق ما يلي:

- اهتمت أغلب الدراسات بقياس مدى رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة بشكل عام في حين ركزت بعض الدراسات على قياس مدى رضا الطلبة عن مجالات أو جوانب معينة؛ على سبيل المثال ركزت بعض الدراسات على الخدمات المكتتبية مثل دراسة حسن (٢٠١١م) ودراسة العمران (٢٠١٠م) ودراسة مرعي (٢٠٠٧م)، وعلى خدمات الإشراف الأكاديمي مثل دراسة سليمان (٢٠٠٨م)، ودرجة الرضا عن الدراسة مثل دراسة العمرات والثوابية (٢٠١١م) ودراسة النبهان (٢٠١١م)، والخدمات الصحية مثل دراسة بدح (٢٠٠٧م) ودراسة وينلاندر وشانون (Shanon, 2004 & Winland)، والخدمات المقدمة للطلاب ذوي الإعاقات مثل دراسة كوري (Cory, 2011)، وخدمات المعلومات الالكترونية مثل دراسة ندينوشيهو (Ndinnoshiho, 2010)، وخدمات الإرشاد مثل دراسة جالانت وزاو (Zhao, 2011)
- اهتمت كثير من الدراسات بقياس درجة الرضا التي تقدمها جامعة معينة مثل أغلب الدراسات، في حين تناولت بعض الدراسات التطبيق على عدة جامعات بشكل مقارن مثل دراسة العمري (٢٠٠٨م) ودراسة مرعي (٢٠٠٧م) ودراسة أبو سنينة (١٩٩٩م) ودراسة جوجار وتشودري وتشودري (Chaudhry, 2009 & Gujjar; Chaudhry) ودراسة تشودري وجوجار وحافظ (Hafeez, 2008 & Choudhry; Gujjar).
- تفاوتت تقديرات الطلبة بشأن درجة الرضا عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة؛ فجاءت تلك التقديرات عالية كما في دراسة حمايل ونجم الدين (٢٠١١م) ودراسة جالانت وزاو (Zhao, 2011 & Gallant) ودراسة بوبشيت والحمايدي (٢٠١٠م) ودراسة شرار (٢٠٠٨م) ودراسة أبو قديس (٢٠٠٢م) ودراسة أبو سنينة (١٩٩٩م) ودراسة العمران (٢٠١٠م) ودراسة جوجار وتشودري وتشودري (Chaudhry, 2009 & Gujjar; Chaudhry)، وجاءت التقديرات متوسطة كما في دراسة العمرات والثوابية (٢٠١١م) ودراسة النبهان (٢٠١١م) ومرعي (٢٠٠٩م) ودراسة الدهشان (٢٠٠٣م) ودراسة بدح (٢٠٠٧م)، في حين جاءت التقديرات منخفضة أو متدنية كما في دراسة حسن (٢٠١١م) ودراسة الحدابي وقشوة (٢٠٠٩م) ودراسة سليمان (٢٠٠٨م) ودراسة العمري (٢٠٠٨م) ودراسة وينلاندر وشانون (Shanon, 2004 & Winland).
- اشتركت الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة في المتغيرات التي تقيسها، مثل متغير الجنس وأظهرت بعض الدراسات وجود فروق كما في دراسة أبو اسنينة (١٩٩٩م) وجاءت لصالح الإناث ودراسة سليمان (٢٠٠٨م) وجاءت الفروق لصالح الذكور، أما في دراسة الشريدة (١٤٣٠هـ)

- ودراسة الحدابي وقشوة (٢٠٠٩م) ودراسة شرار (٢٠٠٨م) ودراسة الدهشان (٢٠٠٤م) ودراسة النبهان (٢٠٠١م) فلم تكشف النتائج عن وجود فروق.
- كما اشتركت في متغير المستوى الدراسي وأظهرت نتائج بعض الدراسات وجود فروق كما في دراسة العمرات والثوابية (٢٠١١م) ودراسة النبهان (٢٠٠١م) حيث كانت الفروق لصالح السنة الأولى، وكذلك دراسة بوبشيت والحمادي (٢٠١٠م) ولصالح المستوى الثاني، أما دراسة العمران (٢٠١٠م) ودراسة سليمان (٢٠٠٨م) فلم تظهر فيهما فروق تبعا لذلك المتغير.
 - تناولت بعض الدراسات متغير التخصص، كما في دراسة العمران (٢٠١٠م) ودراسة الدهشان (٢٠٠٣م) ودراسة أبو اسنينة (١٩٩٩م) وأظهرت نتائج تلك الدراسات وجود فروق وكانت لصالح الكليات النظرية، أما دراسة مانوليس وبيرنز (Burns, 2011 & Manolis) فلم تسفر عن فروق تبعا لهذا المتغير.
 - جاء متغير مكان السكن في دراسة بوبشيت والحمادي (٢٠١٠م) وكانت الفروق لصالح الطالبات المقيمت في سكن الطالبات، أما دراسة الدهشان (٢٠٠٣م) فلم تظهر فروقا في الاستجابات، كما جاء متغير التقدير في دراسة سليمان (٢٠٠٨م) وجاءت الفروق لصالح التقدير مقبول.

الإطار الميداني للبحث

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات جامعة الملك فيصل في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠١٠/٢٠١١م وقد بلغ عددهم [٢١٧٣٤] طالبا وطالبة من مختلف كليات (عمادة القبول والتسجيل بجامعة الملك فيصل، ٢٠١١م)

تم اختيار العينة من المجتمع الأصلي للدراسة بطريقة عشوائية طبقية حيث بلغ العدد النهائي لأفراد الدراسة ١٦٨٨ طالبا وطالبة بما يشكل ١١.٤% من المجتمع الأصلي للدراسة، ويبين الجدول التالي [١] توزيع أفراد الدراسة وفقا لمتغيراتها.

جدول [١] توزيع أفراد الدراسة وفقا للمتغيرات

| المتغير | أقسام المتغير | العدد | النسبة المئوية |
|-----------------|---------------|-------|----------------|
| الجنس | ذكر | ٦٤٤ | ٣٨,٢ |
| | أنثى | ١٠٤٤ | ٦١,٨ |
| العام الدراسي | الأول | ٢٧٣ | ١٦,٢ |
| | الثاني | ٦٠٩ | ٣٦,١ |
| | الثالث | ٤٣٤ | ٢٥,٧ |
| | الرابع | ٣٧٢ | ٢٢,٠ |
| التخصص | أدبي | ٧٣٥ | ٤٣,٥ |
| | علمي | ٩٥٣ | ٥٦,٥ |
| مكان الإقامة | داخل الأحساء | ١٣٦٧ | ٨١ |
| | خارج الأحساء | ٣٢١ | ١٩ |
| المعدل التراكمي | مقبول | ٢١٠ | ١٢,٤ |
| | جيد | ٥٣٨ | ٣١,٩ |
| | جيد جدا | ٦٦٠ | ٣٩,١ |
| | ممتاز | ٢٨٠ | ١٦,٦ |

أداة الدراسة :

اعتمد الباحثان في تصميم الاستبانة على الاطلاع على أدبيات البحث من دراسات وبحوث ومراجع عربية في موضوع الخدمات الطلابية كما قاما بالاطلاع على الأدلة التي تقدمها الجامعة والكليات المختلفة للطلبة وكذلك مراجعة الموقع الإلكتروني للجامعة، فضلا عن مقابلة عدد من مسئولتي عمادة شؤون الطلاب والعمادات المساندة للتعرف عن قرب عن الخدمات المتنوعة التي تقدمها الجامعة للطلبة، ثم قام الباحثان بصياغة مفردات الاستبانة صياغة أولية حيث بلغ عدد مفردات الاستبانة [٦٨] مفردة في صورتها الأولية موزعة على سبعة محاور وهي (الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل والخدمات الصحية والخدمات المتعلقة بالتغذية والخدمات المتعلقة بالأنشطة الطلابية والخدمات المكتبية والخدمات المتعلقة بالعلاقات العامة والإعلام والخدمات العامة).

وقد صممت الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي (عالية جدا، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جدا) حيث أعطيت عالية جدا خمس درجات، عالية أربع درجات، متوسطة ثلاث درجات، منخفضة درجتين، منخفضة جدا درجة واحدة.

وقد اشتملت الاستبانة على قسمين؛ احتوى القسم الأول على بيانات أساسية عن أفراد الدراسة من حيث الجنس والتخصص والمعدل التراكمي والسنة الدراسية ومكان الإقامة، واحتوى القسم الثاني على فقرات الاستبانة من خلال المحاور السبعة.

تقنين الاستبانة:

للتأكد من صدق الاستبانة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في التربية بالإضافة إلى عدد من عمداء ومسؤولي العمادات المساندة والتي تقدم خدمات للطلاب، وطلب منهم إبداء الرأي في الاستبانة، وقد أجريت التعديلات على الاستبانة في ضوء الملاحظات التي أبدها المحكمون وتم التوصل إلى الصورة النهائية للاستبانة والتي تم تطبيقها واشتملت على [٧٣] مفردة موزعة على المحاور السبعة بعد أن أضاف المحكمون خمسة عبارات.

وللتحقق من ثبات الاستبانة تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ حيث بلغت قيمة معامل ثبات الأداة ككل [٠,٩٦٨]، بما يشير إلى أن الاستبانة على قدر مناسب من الثبات، ويوضح الجدول التالي قيم الثبات لكل مجال من مجالات الدراسة:

جدول [٢]

قيم معامل الثبات لكل محور وللأداة ككل

| م | محاور الدراسة | عدد الفقرات | قيمة معامل ارتباط ألفا كرونباخ |
|---|--|-------------|--------------------------------|
| ١ | الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل | ١٢ | ٠,٨٥٥ |
| ٢ | الخدمات الصحية | ٩ | ٠,٨٩٢ |
| ٣ | الخدمات المتعلقة بالتغذية | ١٢ | ٠,٩١٣ |
| ٤ | خدمات متعلقة بالأنشطة الطلابية | ١٢ | ٠,٩١٨ |
| ٥ | خدمات مكتبية | ١١ | ٠,٩٣٢ |
| ٦ | خدمات متعلقة بالعلاقات العامة والإعلام | ٦ | ٠,٨٢٦ |
| ٧ | خدمات عامة | ١١ | ٠,٨٦٦ |
| | الأداة ككل | ٧٣ | ٠,٩٦٨ |

المعالجة الإحصائية:

استخدم الباحثان البرنامج الإحصائي SPSS وذلك بعد أن قاما بترميز سلم التقدير الخماسي للاستجابات بالأرقام من ١ إلى ٥، وقد تضمن أسلوب المعالجة الإحصائية للبيانات الواردة في الاستبانة والذي استخدم في تحليل النتائج ما يلي:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
- للكشف عن دلالة الفروق تبعاً لمتغيرات الجنس والتخصص ومكان الإقامة، استخدم الباحثان اختبار (ت) للعينات المستقلة Independent Sample Test.
- للكشف عن دلالة الفروق تبعاً لمتغيرات السنة الدراسية والمعدل التراكمي، استخدم الباحثان تحليل التباين الأحادي ANOVA One Way.

وللحكم على دلالة متوسطات استجابات أفراد الدراسة على الفقرات فقد تم استخدام التدرج التالي كمرجع يمكن الكشف من خلاله عن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم:

- المتوسطات الحسابية للتقديرات [٤,٢١] فأكثر تقابل درجة رضا مرتفعة جدا.
- المتوسطات الحسابية للتقديرات [من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠] تقابل درجة رضا مرتفعة.
- المتوسطات الحسابية للتقديرات [من ٢,٦١ إلى ٣,٤٠] تقابل درجة رضا متوسطة.
- المتوسطات الحسابية للتقديرات [من ١,٨١ إلى ٢,٦٠] تقابل درجة رضا منخفضة.
- المتوسطات الحسابية للتقديرات [أقل ١,٨٠] تقابل درجة رضا منخفضة جدا.

نتائج البحث ومناقشتها:

لتفسير نتائج استجابات أفراد الدراسة على الاستبانة ومناقشتها قام الباحثان بتحليل وتفسير النتائج تبعا لأسئلة الدراسة كما يلي:

نص السؤال الأول على:

"ما درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة؟"
وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الدراسة ولفقرات الخاصة بكل محور.

جدول [٣]

نتائج التحليل الإحصائي لوجهة نظر أفراد الدراسة نحو الأداة ككل وكل محور من محاورها

| م | محاور الدراسة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الرضا | الترتيب |
|---|--|-----------------|-------------------|------------|---------|
| ١ | الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل | ٢,٧٩ | ٨,٨١٦ | متوسطة | ٤ |
| ٢ | الخدمات الصحية | ٣,٠٥ | ٧,٩١١ | متوسطة | ١ |
| ٣ | الخدمات المتعلقة بالتغذية | ٢,٧١ | ١٠,٦٤٣ | متوسطة | ٥ |
| ٤ | خدمات متعلقة بالأنشطة الطلابية | ٢,٥٠ | ١٠,٠١٠ | منخفضة | ٧ |
| ٥ | خدمات مكتبية | ٣,٠٥ | ١٠,٤٢٧ | متوسطة | ٣ |
| ٦ | خدمات متعلقة بالعلاقات العامة والإعلام | ٣,٠٠ | ٥,٢٤٦ | متوسطة | ٢ |
| ٧ | خدمات عامة | ٢,٦٥ | ٨,٧٠٢ | متوسطة | ٦ |
| | الأداة ككل | ٢,٨٠ | ٤٨,٠١٢ | متوسطة | |

ويلاحظ من الجدول [٣] أن المتوسط العام لدرجة رضا الطلبة عن الخدمات الطلابية المقدمة إليهم قد جاء متوسطا بشكل عام وقد جاءت قيمة المتوسط الحسابي للأداة ككل ٢,٨٠، وتتفق تلك النتيجة مع ما أسفرت عنه نتائج دراسة العمرات والثوابية (٢٠٠٧م) ودراسة النبهان (٢٠١١م) ومرعي (٢٠٠٩م) والداهشان (٢٠٠٣م) ويده (٢٠٠٧م) والتي جاءت درجة رضا الطلبة فيها عن الخدمات بدرجة متوسطة، في حين تختلف تلك النتيجة عن دراسات أخرى جاءت فيها درجة الرضا مرتفعة مثل دراسة

جالانت وزاو (Zhao, 2011 & Gallant) وبوبشيت وحمادي (٢٠١٠م) والعمران (٢٠١٠م)، وتختلف أيضا تلك النتيجة عن دراسات أخرى جاءت فيها درجة الرضا متدنية ومنخفضة مثل دراسة حسن (٢٠١١م) وسليمان (٢٠٠٨م) ودراسة وينلاند وشانون (Shanon, 2004 & Winland).

وقد احتل المحور الخاص بالخدمات الصحية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي [٣,٠٥] وبدرجة رضا متوسطة، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة لوجود مركز صحي متخصص بداخل الجامعة يضم عددا كبيرا من التخصصات ويقدم العديد من الخدمات الطبية والعلاجية ويستقبل الكثير من الطلاب يوميا، في حين جاء المحور الخاص بالخدمات المتعلقة بالأنشطة الطلابية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي [٢,٥٠] ودرجة رضا منخفضة، ويمكن تفسير تلك النتيجة في ضوء قصور العديد من الأنشطة التي تقدمها الجامعة للطلاب فضلا عن حرمان الطالبات من المشاركة في كثير من الأنشطة خصوصا الأنشطة الرياضية.

وفيما يلي مناقشة لكل محور من محاور الاستبانة على النحو التالي:

المحور الأول: الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل

جدول [٤]

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الرضا والترتيب لعبارات المحور الأول (الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل)

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الرضا | الترتيب |
|----|--|-----------------|-------------------|------------|---------|
| ٨ | الإعلان بوضوح عن بداية ونهاية مواعيد التسجيل والحذف والإضافة | ٢,٢٩ | ١,٢١٩ | متوسطة | ١ |
| ١١ | الإعلان عن تقويم دراسي يوضح المواعيد المهمة لسير الدراسة | ٢,٢١ | ١,٢٠٣ | متوسطة | ٢ |
| ٩ | الإعلان عن قواعد منح الدرجات العلمية وحالات الفصل والحرمان وغيرها | ٢,١٧ | ١,١٦٥ | متوسطة | ٣ |
| ٣ | تقديم معلومات واقعية عن إجراءات التسجيل وشروطه ومتطلباته | ٢,٨٦ | ١,١٣٩ | متوسطة | ٤ |
| ١٠ | تعريف الطلبة بمتطلبات التخرج في كل تخصص | ٢,٨٢ | ١,١٨٠ | متوسطة | ٥ |
| ٥ | توفير أدلة إرشادية لتعريف الطلبة بتخصصات الدراسة المتوفرة حاليا بالجامعة | ٢,٧٣ | ١,١٣٦ | متوسطة | ٦ |
| ١ | إتاحة فترة كافية للطلبة لتسجيل موادهم | ٢,٧٢ | ١,١٥٤ | متوسطة | ٧ |
| ١٢ | تيسير إجراءات حذف وإضافة المواد | ٢,٦٧ | ١,٢٤١ | متوسطة | ٨ |
| ٤ | إتاحة خدمة التسجيل عن طريق الموقع الإلكتروني للجامعة بكل سهولة ويسر | ٢,٦٢ | ١,٢٩٠ | متوسطة | ٩ |
| ٦ | تعريف الطلبة بأهداف الكليات وطبيعة الدراسة بها | ٢,٦٠ | ١,١١٣ | منخفضة | ١٠ |
| ٢ | توفير مرشد أكاديمي من أعضاء هيئة التدريس يوجه الطلبة قبل تسجيل المواد | ٢,٢٥ | ١,٢٠٠ | منخفضة | ١١ |
| ٧ | وجود عدد كاف من الموظفين للرد على استفسارات الطلبة وشكاواهم | ٢,٢٥ | ١,١٣٥ | منخفضة | ١٢ |
| | المحور ككل | ٢,٧٩ | ٨,٨١٦ | متوسطة | |

يتضح من الجدول [٤] أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين (٢,٥٣ - ٣,٩٣) وأشارت النتائج إلى أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (٢,٧٩)، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة الحدابي وعكاشة (٢٠٠٦م) وأبو اسنينة (١٩٩٩م).

وقد حصلت تسعة من عبارات هذا المحور على درجة رضا متوسطة وثلاث عبارات على درجة رضا منخفضة في حين لم تحصل أية عبارة على درجة رضا مرتفعة جدا أو مرتفعة، وقد جاءت العبارة التي تنص على [الإعلان بوضوح عن بداية ونهاية مواعيد التسجيل والحذف والإضافة] في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره [٣,٣٩] وبدرجة رضا متوسطة، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن الجامعة تقوم بإعداد التقويم الأكاديمي في وقت مبكر قبل بداية الدراسة ويوضح بالتقويم كافة المواعيد الخاصة بالتسجيل والحذف والإضافة وغيرها.

كما جاءت العبارات ذات الأرقام (١١ - ٩ - ٣ - ١٠ - ٥ - ١ - ١٢ - ٤) في المرتبة من الثانية إلى التاسعة بمتوسط حسابي يتراوح بين (٢,٦٢ - ٣,٢١) وبدرجة رضا متوسطة أيضا، ويمكن تفسير ذلك في ضوء ما تقوم به عمادة القبول والتسجيل من جهود في الإعلان عن مواعيد سير الدراسة وقواعد الفصل والحرمان وإجراءات التسجيل وشروطه ومتطلبات التخرج، فضلا عما تقوم به العمادة من توفير أدلة مطبوعة وكذلك على الموقع الإلكتروني للجامعة يوضح كل ما يهم الطالب في هذا الشأن بالإضافة إلى تيسير إجراءات التسجيل وإتاحة الوقت الكافي لتسجيل المواد أمام الطلاب.

وجاءت العبارتان ذات الرقمين (٦ - ٢) في المرتبتين العاشرة والحادية عشرة بمتوسط حسابي (٢,٣٥ - ٢,٦٠) على التوالي وبدرجة رضا منخفضة، ويمكن أن تعزى تلك النتيجة إلى عدم وجود دليل مفصل سواء أكان مطبوعا أو على موقع الجامعة الإلكتروني يوضح للطلبة أهداف الدراسة في كل كلية والتخصصات المتاحة بها فضلا عن عدم تفعيل نظام الإرشاد الأكاديمي ربما لكثرة أعباء أعضاء هيئة التدريس؛ فلا يجد الطالب عضو هيئة التدريس الملتزم بتوجيهه وإرشاده قبل التسجيل وفق نظام متكامل للإرشاد الأكاديمي، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة سليمان (٢٠٠٨م) كما يتفق مع ما أكدته دراسة جالانت وزاو (Zhao, 2011 & Gallant).

في حين جاءت العبارة التي تنص على لوجود عدد كاف من الموظفين للرد على استفسارات الطلبة وشكاواهم] في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره [٢,٣٥] وبدرجة رضا منخفضة، ويمكن أن تعزى تلك النتيجة إلى عدم وجود آلية واضحة لتقديم الشكاوى والاستفسارات المتعلقة بالقبول والتسجيل بالجامعة، فضلا عن قلة عدد الموظفين وكثرة الأعباء الملقاة عليهم بما قد لا يمكنهم من الرد على جميع الطلاب.

المحور الثاني: الخدمات الصحية

جدول [٥]

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الرضا والترتيب لعبارات المحور الثاني (الخدمات الصحية)

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الرضا | الترتيب |
|---|--|-----------------|-------------------|------------|---------|
| ٤ | يقدم المركز الصحي الدواء اللازم للطلبة المرضى دون مقابل | ٣,٦٢ | ١,١٩٧ | مرتفعة | ١ |
| ١ | تخصيص مركز صحي بالجامعة لتقديم العلاج والمشورة الطبية للطلبة | ٣,٢٨ | ١,٣٠٦ | متوسطة | ٢ |
| ٣ | الأطباء والطبيبات العاملون في المركز الصحي على مستوى عال من الكفاءة | ٣,٢٠ | ١,١٠٨ | متوسطة | ٣ |
| ٧ | حسن التعامل مع الطلبة من قبل العاملين بالمركز الصحي | ٣,١٤ | ١,١٣٤ | متوسطة | ٤ |
| ٢ | نقل الطلبة المرضى إلى المستشفيات في الحالات العرجة | ٣,٠٧ | ١,١٣٠ | متوسطة | ٥ |
| ٨ | وجود مختبر لإجراء التحاليل الطبية اللازمة للطلبة في أقل وقت وبجودة عالية | ٢,٨٨ | ١,٢١٥ | متوسطة | ٦ |
| ٩ | توفير جميع التخصصات الطبية بالمركز الصحي | ٢,٨٧ | ١,٢١٥ | متوسطة | ٧ |
| ٥ | عمل حملات دورية للتوعية الصحية بطرق الوقاية من الأمراض الشائعة | ٢,٧٤ | ١,١٧٤ | متوسطة | ٨ |
| ٦ | إتاحة الفحص الطبي الشامل للطلبة خصوصا المستجدين | ٢,٦٢ | ١,٢٩٦ | متوسطة | ٩ |
| | المحور ككل | ٣,٠٥ | ٧,٩١١ | متوسطة | |

يتضح من الجدول [٥] أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين (٢,٦٣ - ٣,٦٢) وأشارت النتائج إلى أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات الصحية بالجامعة كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (٣,٠٥)، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة بدح (٢٠٠٧م) في حين تختلف تلك النتيجة عن دراسة وينلاند وشانون (Shanon, 2004 & Winland) والتي جاءت درجة الرضا فيها منخفضة عن الخدمات الطلابية.

وقد حصلت جميع عبارات هذا المحور على درجة رضا متوسطة عدا عبارة واحدة حصلت على درجة رضا مرتفعة في حين لم تحصل أية عبارة على درجة رضا مرتفعة جدا أو منخفضة، وقد جاءت العبارة التي تنص على إيقدم المركز الصحي الدواء اللازم للطلبة المرضى دون مقابل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره [٣,٦٢] ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن المركز الطبي يقدم مستوى عال من الخدمة الطبية من خلال توقيع الكشف الطبي وصرف العلاج والأدوية اللازمة مجانا من صيدلية المركز بما يخفف الأعباء عن كاهل الطلبة.

كما جاءت العبارات ذات الأرقام (١ - ٣ - ٧ - ٢ - ٨ - ٩ - ٥) في المرتبة من الثانية إلى الثامنة بمتوسط حسابي يتراوح بين (٢,٧٤ - ٣,٢٨) وبدرجة رضا متوسطة ويمكن أن تعزى تلك النتيجة إلى وجود مركز طبي متطور داخل الجامعة وعلى بعد خطوات من معظم الكليات ومتاح أمام جميع الطلبة على مدار فترتين يوميا ويعمل به أطباء في معظم التخصصات المطلوبة وهيئة تريض على مستوى عال من الكفاءة، فضلا عن عدد من المختبرات وأجهزة الأشعة والإسعافات الأولية

وإمكانية نقل الحالات الحرجة إلى المستشفيات الحكومية، كما لا يتوقف دور المركز الطبي عند ذلك بل يحرص على القيام بحملات توعية صحية مستمرة في أوقات متعددة.

في حين جاءت العبارة التي تنص على إتاحة الفحص الطبي الشامل للطلبة خصوصا المستجدين في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره [٢,٦٣]، ويمكن أن تعزى تلك النتيجة إلى انشغال المركز الطبي بتقديم الرعاية الطبية للطلاب والموظفين وأعضاء هيئة التدريس فضلا عن تمكن الطلاب من إجراء مثل تلك الفحوصات الشاملة في المستشفيات الحكومية، غير أن المركز الطبي يقوم بإجراء بعض الحملات غير الدورية التي تستهدف تقديم بعض الفحوصات.

المحور الثالث: الخدمات المتعلقة بالتغذية

جدول [٦] المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الرضا والترتيب لعبارات المحور الثالث

(الخدمات المتعلقة بالتغذية)

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | الترتيب |
|----|--|-----------------|-------------------|--------------|---------|
| ٤ | يقدم المطعم الوجبات بأسعار مناسبة للطلبة | ٢,٩٤ | ١,٢٩١ | متوسطة | ١ |
| ٧ | التأكد من السلامة الصحية والنظافة الشخصية للعاملين في المطعم | ٢,٨٦ | ١,١٥٧ | متوسطة | ٢ |
| ١ | توفير مطعم للطلبة في موقع مناسب بين الكليات | ٢,٨١ | ١,٣١٦ | متوسطة | ٣ |
| ٩ | توفير عدد من الكافيتريات بمواقع مختلفة بالجامعة تقدم المشروبات والوجبات السريعة للطلبة | ٢,٨٠ | ١,٣٦٥ | متوسطة | ٤ |
| ٥ | الإشراف الصحي على سلامة المواد الغذائية المقدمة للطلبة | ٢,٧٩ | ١,١٨٠ | متوسطة | ٥ |
| ٦ | الإشراف على جودة المأكولات المقدمة للطلبة | ٢,٧٧ | ١,١٦٠ | متوسطة | ٦ |
| ٨ | منايعة مسنولي الجامعة لنظافة المطعم | ٢,٧٤ | ١,١٩٢ | متوسطة | ٧ |
| ٢ | تتسع قاعات الطعام للطلبة | ٢,٧٠ | ١,٣٢٩ | متوسطة | ٨ |
| ١٢ | أوقات الحصول على الوجبات بأنواعها المختلفة مناسبة | ٢,٦٩ | ١,٢٤٢ | متوسطة | ٩ |
| ١١ | فريق العمل بالمطعم على مستوى عال من الكفاءة والتدريب | ٢,٦٤ | ١,١٨٥ | متوسطة | ١٠ |
| ٣ | يوفر مطعم الجامعة وجبات مناسبة لحاجات الطلبة وظروفهم | ٢,٦١ | ١,٢٦٩ | متوسطة | ١١ |
| ١٠ | وجود آلية واضحة لتقديم الشكاوى والمقترحات حول البرنامج الغذائي المقدم | ٢,٢٥ | ١,١٥٩ | منخفضة | ١٢ |
| | المحور ككل | ٢,٧١ | ١٠,٦٤٣ | متوسطة | |

يتضح من الجدول [٦] أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين (٢,٢٥ - ٢,٩٤) وأشارت النتائج إلى أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المتعلقة بالتغذية كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (٢,٧١)، وتختلف تلك النتيجة عن دراسة أبو سنيعة (١٩٩٩م) والتي كانت درجة الرضا فيها عن خدمات التغذية مرتفعة.

وقد حصلت جميع عبارات هذا المحور على درجة رضا متوسطة عدا عبارة واحدة حصلت على درجة رضا منخفضة في حين لم تحصل أية عبارة على درجة رضا مرتفعة جدا أو مرتفعة، وقد جاءت

العبرة التي تنص على ليقدم المطعم الوجبات بأسعار مناسبة للطلبة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره ٢.٩٤] ودرجة رضا متوسطة، ويمكن أن يعزى ذلك إلى وجود مطعم طلابي متميز مفتوح لساعات طويلة ويقدم وجبات على مستوى متميز وفي الوقت نفسه بسعر معقول ومناسب للطلاب.

وقد جاءت العبارات ذات الأرقام (١- ٩ - ٥ - ٦ - ٨ - ٢ - ١٢ - ١١ - ٣) في المرتبة من الثانية إلى الحادية عشرة بمتوسط حسابي يتراوح بين (٢.٦١ - ٢.٨٦) بدرجة رضا متوسطة، ويمكن أن تعزى تلك النتيجة إلى أن وجود المطعم في موقع مناسب يمكن معظم الطلبة من الوصول إليه مع حرص القائمين عليه على الإشراف الصحي الجيد من حيث سلامة العاملين فيه ونظافتهم وجودة المأكولات المقدمة وتوافر الخبرة والتدريب لدى العاملين، فضلا عن وجود قاعة كبيرة يمكنها استقبال عدد كبير من الطلبة في وقت واحد مع فتح المطعم أبوابه أمام الطلبة في الساعات الحيوية على مدار اليوم.

في حين جاءت العبارة التي تنص على لوجود آلية واضحة لتقديم الشكاوى والمقترحات حول البرنامج الغذائي المقدم] في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره [٢.٢٥] ودرجة رضا منخفضة ويمكن أن تعزى تلك النتيجة ربما إلى عدم تعريف الطلاب وتوعيتهم بحقوقهم في تقديم الشكاوى من الخدمات الغذائية وفق آليات واضحة مثل وجود مكتب لتلقي الشكاوى أو موقع إلكتروني وهكذا.

المحور الرابع: خدمات متعلقة بالأنشطة الطلابية

جدول [٧] المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الرضا والترتيب لعبارات المحور الرابع (الخدمات المتعلقة بالأنشطة الطلابية)

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الرضا | الترتيب |
|------------|---|-----------------|-------------------|------------|---------|
| ١ | إقامة الندوات والمحاضرات الثقافية المتنوعة | ٣,٠٠ | ١,٠٩٤ | متوسطة | ١ |
| ٧ | إتاحة فرصة المشاركة في الأنشطة أمام جميع الطلبة | ٢,٧٥ | ١,١٥٩ | متوسطة | ٢ |
| ٨ | إتاحة الفرصة أمام الطلبة للمشاركة في دورات تدريبية متنوعة | ٢,٦٨ | ١,١٥٠ | متوسطة | ٣ |
| ١٠ | توفير الإعلانات الكافية لتشجيع على ممارسة الأنشطة | ٢,٦٤ | ١,١٧٧ | متوسطة | ٤ |
| ٥ | تقديم جوائز مادية وعينية للطلبة المتميزين في الأنشطة | ٢,٥٧ | ١,١٤٨ | منخفضة | ٥ |
| ٢ | توفير أنشطة ترويحية مثل الأنشطة الفنية والمسرحية | ٢,٥٦ | ١,١١٦ | منخفضة | ٦ |
| ٤ | تنظيم مسابقات بين الطلبة في مختلف الأنشطة | ٢,٤٩ | ١,١٥٥ | منخفضة | ٧ |
| ٦ | اكتشاف ذوي المواهب الخاصة ورعايتهم وتنمية مواهبهم | ٢,٤٩ | ١,١٥٥ | منخفضة | ٨ |
| ٩ | تقديم أنشطة وبرامج للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة | ٢,٤٦ | ١,١٧٦ | منخفضة | ٩ |
| ١١ | وجود برامج نشاط صيفية تشغل أوقات فراغ الطلبة وتنمية مواهبهم | ٢,١٨ | ١,١٣١ | منخفضة | ١٠ |
| ٣ | تنظيم رحلات متنوعة للطلبة وزيارات علمية متخصصة | ٢,١٥ | ١,١٣٧ | منخفضة | ١١ |
| ١٢ | توفير ملاعب وصالات رياضية مزودة بأجهزة رياضية حديثة | ٢,٠١ | ١,٢٠١ | منخفضة | ١٢ |
| المحور ككل | | ٢,٥٠ | ١٠,٠١٠ | منخفضة | |

يتضح من الجدول [٧] أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين (٢٠١ - ٣٠٠) وأشارت النتائج إلى أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المتعلقة بالأنشطة الطلابية كانت منخفضة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (٢٥٠)، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة الحدابي وقشوة (٢٠٠٩م) والدهشان (٢٠٠٣م) في حين تختلف تلك النتيجة عن دراسة أبو سنيينة (١٩٩٩م) والتي جاءت درجة الرضا فيها مرتفعة.

وقد حصلت أربع عبارات في هذا المحور على درجة رضا متوسطة في حين حصلت باقي العبارات الثمانية على درجة رضا منخفضة، وقد جاءت العبارة التي تنص على إقامة الندوات والمحاضرات الثقافية المتنوعة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره [٣٠٠]، ويمكن أن يعزى ذلك إلى حرص الجامعة على تنظيم العديد من الندوات والمحاضرات الدينية والثقافية والإرشادية للطلبة على المستوى المركزي فضلا عن المحاضرات والندوات التي تقيمها الكليات المختلفة لطلابها.

كما جاءت العبارات ذات الأرقام (٧ - ٨ - ١٠) في المرتبة من الثانية إلى الرابعة بمتوسط حسابي يتراوح بين (٢٦٤ - ٢٧٥) وبدرجة رضا متوسطة، ويمكن تفسير تلك النتيجة في ضوء ما تتيحه الجامعة للطلبة من ممارسة للأنشطة المختلفة ومشاركة في الدورات التدريبية وتشجع الجامعة الطلبة على المشاركة من خلال إعلانها عن تقديم جوائز وشهادات حضور وغيرها، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة الدهشان (٢٠٠٣م).

وجاءت العبارات ذات الأرقام (٥ - ٢ - ٤ - ٦ - ٩ - ١١ - ٣) في المرتبة من الخامسة إلى الحادية عشرة بمتوسط حسابي يتراوح بين (٢٠١٥ - ٢٠٥٧) وبدرجة رضا منخفضة، وربما يرجع عدم الرضا عن تلك الخدمات لعدد من الأسباب منها عدم متابعة الطلبة للأنشطة المقدمة لانشغالهم الشديد في المقررات الدراسية والاختبارات وبالتالي عدم متابعتهم لما تقدمه الجامعة من خدمات متنوعة في هذا الخصوص، فضلا عن عدم تخصيص خدمات محددة لذوي الاحتياجات الخاصة وهو ما أكدت عليه دراسة كوري (Cory, 2011).

في حين جاءت العبارة التي تنص على [توفير ملاعب وصالات رياضية مزودة بأجهزة رياضية حديثة] في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره [٢٠١] ويمكن أن تعزى تلك النتيجة إلى أنه رغم وجود ملاعب وصالات رياضية على مستوى عال إلا أنها غير متاحة أمام الطالبات فضلا عن إغلاق بعض الملاعب والصالات أمام جميع الطلبة لوقت طويل لإجراء أعمال الصيانة والتطوير.

المحور الخامس: خدمات مكتبية

جدول [٨]

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الرضا والترتيب لعبارات المحور الخامس (خدمات مكتبية)

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الرضا | الترتيب |
|------------|--|-----------------|-------------------|------------|---------|
| ١ | تضم المكتبة المركزية مجموعة كبيرة ومتنوعة من المراجع التي يحتاجها الطلبة | ٣,٢٥ | ١,١٩٧ | متوسطة | ١ |
| ٢ | وجود قاعات مجهزة ومناسبة للاطلاع داخل المكتبة | ٣,١٨ | ١,٢١٨ | متوسطة | ٢ |
| ١٠ | قواعد استعارة الكتب مناسبة للطلبة (مثل عدد الكتب ومدة الاستعارة وغيرها) | ٣,١٣ | ١,١٨٩ | متوسطة | ٣ |
| ٥ | تطبيق نظام الخدمة الذاتية في استعارة الكتب وإرجاعها | ٣,١٢ | ١,٢٢٠ | متوسطة | ٤ |
| ٧ | تخصيص فترات دوام مختلفة للمكتبة لتناسب مع ظروف الطلبة | ٣,٠٩ | ١,٢٢٦ | متوسطة | ٥ |
| ٦ | توفير موظفين متخصصين بالمكتبة لتوجيه الطلبة والرد على استفساراتهم | ٣,٠٨ | ١,٢٢٥ | متوسطة | ٦ |
| ٩ | توفير فهارس وخدمات إرشادية تسهل على الطلبة الوصول إلى المراجع المطلوبة | ٣,٠٣ | ١,٢٢٣ | متوسطة | ٧ |
| ٨ | توفير قاعة حاسب آلي بالمكتبة متصلة بالانترنت | ٣,٠١ | ١,٣١٨ | متوسطة | ٨ |
| ١١ | اشتراك المكتبة في العديد من قواعد البيانات العربية والعالمية وجعلها متاحة للطلبة | ٢,٩٤ | ١,١٩٣ | متوسطة | ٩ |
| ٤ | توفير خدمة التصوير والطباعة داخل المكتبة | ٢,٩٢ | ١,٢٢٩ | متوسطة | ١٠ |
| ٣ | توفير العديد من المصادر والمراجع في صورة الكترونية | ٢,٨٣ | ١,٢٠٠ | متوسطة | ١١ |
| المحور ككل | | ٣,٠٥ | ١٠,٤٢٧ | متوسطة | |

يتضح من الجدول [٨] أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين (٢,٨٣ - ٣,٢٥) وأشارت النتائج إلى أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (٣,٠٥) وبدرجة رضا منخفضة، وتتفق تلك النتيجة مع ما جاء في دراسة مرعي (٢٠٠٧م) ودراسة العمران (٢٠١٠م) والتي كشفت عن رضا الطلبة عن تلك الخدمات في حين تختلف تلك النتيجة عن دراسة حسن (٢٠١١م) والتي أوضحت عدم رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية.

وقد حصلت جميع عبارات هذا المحور على درجة رضا متوسطة، وقد جاءت العبارة التي تنص على تضم المكتبة المركزية مجموعة كبيرة ومتنوعة من المراجع التي يحتاجها الطلبة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره [٣,٢٥] ويمكن أن يعزى ذلك بالفعل إلى حرص عمادة المكتبات على تزويد المكتبات المركزية بما تحتاجه من كتب ومراجع حديثة ومتنوعة وبشكل دوري، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة حسن (٢٠١١م).

كما حصلت العبارات ذات الأرقام (٢ - ١٠ - ٥ - ٧ - ٦ - ٩ - ٨ - ١١ - ٤) على متوسط حسابي يتراوح بين (٢,٩٢ - ٣,١٨) بدرجة رضا متوسطة وفي المرتبة من الثانية إلى العاشرة على التوالي، ويمكن تفسير تلك النتيجة في ضوء الخدمات المتنوعة التي تقدمها عمادة شئون المكتبات من توفير قاعات مناسبة للاطلاع وتطبيق نظام الخدمة الذاتية الذي يسمح للطلاب بأن يقوم بإجراءات

الاستعارة دون الحاجة إلى انتظار الموظف، وتوفير الفهارس اللازمة كما تقوم العمادة بالاشتراك في قواعد البيانات العالمية المعروفة وتدريب موظفي المكتبات على مساعدة الطلبة مع توفير خدمة التصوير والطباعة أيضا بشكل كبير، وتتفق تلك النتيجة مع ما جاء في دراسة جوجار وتشودري وتشودري (Chaudhry, 2009 & Gujjar, Chaudhry) ودراسة مرعي (٢٠٠٧م).

في حين جاءت العبارة التي تنص على إتوفير العديد من المصادر والمراجع في صورة الكترونية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره [٢,٨٣]، وتختلف تلك النتيجة عن دراسة العمران (٢٠١٠م)، ويمكن أن تعزى تلك النتيجة إلى حاجة الطلاب أكثر في ظل الانفجار المعرفي والتقني إلى المصادر الالكترونية، ورغم توفير الجامعة لتلك الخدمة إلا أنها تشمل عددا محدودا من المراجع بالإضافة إلى أن الطالب لا يستطيع الطالب الولوج إليها إلا من داخل الشبكة الداخلية للجامعة وبالتالي لا يستطيع الطالب أن يطلع على تلك المراجع في بيته مثلا.

المحور السادس: خدمات متعلقة بالعلاقات العامة والإعلام

جدول [٩]

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الرضا والترتيب لعبارات المحور السادس (خدمات متعلقة بالعلاقات العامة والإعلام)

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الرضا | الترتيب |
|------------|--|-----------------|-------------------|------------|---------|
| ٣ | توفير منتدى إلكتروني على شبكة الانترنت لطلبة الجامعة لتبادل الخبرات | ٣,٢٢ | ١,١٢٢ | متوسطة | ١ |
| ٢ | تحديث الموقع الإلكتروني للجامعة بأحدث الأخبار والأنشطة والفعاليات التي تهتم الطلبة | ٣,١٣ | ١,١٤٥ | متوسطة | ٢ |
| ٦ | تنظيم حفل عام للخروج يلتقي فيه الطلبة بكبار المسؤولين وبقيادات الجامعة وبأساتذتهم | ٣,٠٤ | ١,٢٣٨ | متوسطة | ٣ |
| ٤ | إصدار صحيفة دورية تنقل أهم أخبار الجامعة | ٢,٨٦ | ١,١٧١ | متوسطة | ٤ |
| ١ | تنظيم حفل استقبال وتعارف للطلبة المستجدين في بداية العام الدراسي | ٢,٨٤ | ١,٢٨٤ | متوسطة | ٥ |
| ٥ | تكريم الطلبة المتفوقين والمتميزين في مختلف المناسبات | ٢,٧٩ | ١,٢١٠ | متوسطة | ٦ |
| المحور ككل | | ٣,٠٠ | ٥,٢٤٦ | متوسطة | |

يتضح من الجدول [٩] أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين (٢,٧٩ - ٣,٣٢) وأشارت النتائج إلى أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المتعلقة بالعلاقات العامة والإعلام كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (٣,٠٠).

وقد حصلت جميع عبارات هذا المحور على درجة رضا متوسطة، وقد جاءت العبارة التي تنص على إتوفير منتدى إلكتروني على شبكة الانترنت لطلبة الجامعة لتبادل الخبرات في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (٣,٣٢)، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن المنتدى يعمل بكفاءة عالية ويضم منتديات فرعية لجميع الكليات والتخصصات تتيح للطلبة التواصل وتبادل الخبرات فيما بينهم.

كما حصلت العبارات ذات الأرقام (٢- ٦- ٤- ١- ٥) على متوسط حسابي يتراوح بين (٢.٨٤ - ٣.١٣) وفي المرتبة من الثانية إلى الخامسة، ويمكن أن تعزى تلك النتيجة إلى اهتمام الجامعة بالجانب الإعلامي من خلال تحديث الموقع الإلكتروني للجامعة بشكل دائم ومستمر وتزويده بأحدث الأخبار فضلا عن إصدار نشرة إعلامية دورية تحمل اسم "إشراقة" يجد الطلاب بها كل ما يهمهم، كما أنشأت الجامعة مؤخرا إدارة مستقلة للإعلام والعلاقات العامة تفعيلًا لهذه الجوانب.

في حين جاءت العبارة التي تنص على تكريم الطلبة المتفوقين والمتميزين في مختلف المناسبات في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره [٢.٧٩] وبدرجة رضا متوسطة، ويمكن أن تعزى تلك النتيجة إلى عدم رضا الطلبة عن تقدير الجامعة للمتميزين منهم، ورغم أن الجامعة تنظم احتفالا سنويا لختام الأنشطة الطلابية ويتم فيه تكريم بعض الطلاب المتميزين في ممارسة الأنشطة إلا أن الطلبة ربما يطمحون إلى التوسع في عملية التكريم.

المحور السابع: خدمات عامة

جدول [١٠]

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الرضا والترتيب لعبارات المحور السابع (خدمات عامة)

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الرضا | الترتيب |
|----|---|-----------------|-------------------|------------|---------|
| ٧ | منح الطلبة مكافآت دراسية شهرية | ٣.٤٥ | ١.٢٦٨ | مرتفعة | ١ |
| ٤ | توفير خدمات الطباعة والتصوير والتغليف داخل الحرم الجامعي | ٢.٧٥ | ١.٢٤٦ | متوسطة | ٢ |
| ٩ | توفير أماكن عامة بالحرم الجامعي تتيح للطلبة الالتقاء والتعارف | ٢.٧٣ | ١.٢٠٧ | متوسطة | ٣ |
| ٢ | توفير سكن مناسب تابع للجامعة للطلبة المغتربين | ٢.٦٥ | ١.٢٠٩ | متوسطة | ٤ |
| ٦ | تخصيص أماكن مناسبة وكافية لانتظار سيارات الطلبة | ٢.٦٢ | ١.٢٠١ | متوسطة | ٥ |
| ١ | توفير خدمات مصرفية متعددة للطلبة داخل حرم الجامعة | ٢.٦١ | ١.٢٥٧ | متوسطة | ٦ |
| ٨ | تقديم مساعدات مادية وعينية للطلبة ذوي الظروف العرجة | ٢.٥٥ | ١.١٦٨ | منخفضة | ٧ |
| ٥ | التعاقد مع مكتبة تجارية لتقديم اللوازم المكتبية التي يحتاجها الطلبة بأسعار مناسبة | ٢.٥٣ | ١.٢١٩ | منخفضة | ٨ |
| ١٠ | تقديم برامج تدريب لرفع كفاءة الطلاب في مجالات ومهارات متنوعة | ٢.٤٨ | ١.١٢٢ | منخفضة | ٩ |
| ٣ | توفير خدمة بريدية مناسبة للطلبة | ٢.٤٣ | ١.١٣٥ | منخفضة | ١٠ |
| ١١ | إمكانية تقديم الشكاوى والمقترحات والاتصال بالقيادات الجامعية | ٢.٣٢ | ١.١٥٧ | منخفضة | ١١ |
| | المحور ككل | ٢.٦٥ | ٨.٧٠٢ | متوسطة | |

يتضح من الجدول [١٠] أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين (٢.٣٢ - ٣.٤٥) وأشارت النتائج إلى أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات العامة التي تقدمها لهم الجامعة كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (٢.٦٥).

وقد حصلت عبارة واحدة ضمن هذا المحور على درجة رضا مرتفعة في حين حصلت خمس عبارات على درجة رضا متوسطة وخمس عبارات على درجة رضا منخفضة، وقد جاءت العبارة التي

تنص على [منح الطلبة مكافآت دراسية شهرية] في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره [٣,٤٥] وبدرجة رضا مرتفعة ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن الدولة لا تألو جهداً في الاهتمام بأبنائها الطلاب حيث لا تكتفي بتزويد التعليم الجامعي بالإمكانات المادية والبشرية التي يحتاجها بل أيضاً تمنح الطلبة مكافأة شهرية مجزية بشكل دوري تشجيعاً لهم على الانتظام في الدراسة.

في حين حصلت العبارات ذات الأرقام (٤- ٩- ٢- ٦- ١) على متوسط حسابي يتراوح بين (٢,٦١- ٢,٧٥) وفي المرتبة من الثانية إلى السادسة وبدرجة رضا متوسطة، ويمكن أن تعزى تلك النتيجة إلى حرص الجامعة على تلبية العديد من الخدمات التي تهم الطلبة، مثل وجود عدة مراكز تصوير وطباعة وخدمات مكتبية في أماكن متعددة من الجامعة وتخصيص الجامعة سكناً مناسباً للطلبة المغتربين من خارج الأحساء ووجود فرع لمصرف الرياض داخل حرم الجامعة بالإضافة إلى عدد من ماكينات الصراف الآلي، كما توجد قاعة كبيرة في عمادة شؤون الطلاب تتيح للطلبة الالتقاء والتعارف وقضاء أوقات الفراغ بين المحاضرات فيها.

أما العبارات ذات الأرقام (٨- ٥- ١٠- ٣) فقد حصلت على متوسط حسابي يتراوح بين (٢,٤٣- ٢,٥٣) وفي المرتبة من السابعة إلى العاشرة وبدرجة رضا منخفضة، ويمكن تفسير تلك النتيجة لعدة أسباب ربما من بينها شعور الطلبة بالحرَج من معرفة زملائهم أنهم يحصلون على مساعدات مادية أو عينية، ورغم توفير خدمة البريد من خلال مركز بريدي وكذلك الخدمات المكتبية من خلال مكتبة تجارية داخل عمادة شؤون الطلاب إلا أن الطلبة يشعرون بعدم الرضا ربما لمغالاة المكتبة في أسعار الأدوات المكتبية والخدمات التي تقدمها وكذلك ربما كانوا يرغبون في الحصول على خدمات بريدية مجانية، أما بالنسبة للبرامج التدريبية فرغم حرص الجامعة على تقديم العديد من تلك البرامج إلا أن الطلاب ربما يشعرون أنها قد تشغلهم عن المحاضرات والواجبات التي يكلفون بها.

في حين جاءت العبارة التي تنص على [إمكانية تقديم الشكاوى والمقترحات والاتصال بالقيادات الجامعية] في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره [٢,٣٢] ودرجة رضا منخفضة، ورغم وجود العديد من الآليات التي توفرها الجامعة لتلقي شكاوى الطلاب مثل صناديق الشكاوى والمقترحات وتخصيص بعض القيادات وقتاً معيناً لاستقبال الطلبة والاستماع لشكاواهم، إلا أنه يمكن فهم تلك النتيجة في ضوء عدم رضا الطلبة عن تلك الآليات ورغبتهم في مزيد من الانفتاح مع القيادات الجامعية وإتاحة الفرصة لهم في توصيل صوتهم دون التقييد بوقت معين أو آلية محددة.

السؤال الثاني وينص على :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة تعزى إلى متغيرات الجنس والعام الدراسي والتخصص ومكان الإقامة الدائم والمعدل التراكمي؟

وللإجابة عن هذا السؤال استخدم اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (T-test for Independent Sample) للكشف عن الفروق بين وفقاً لمتغيرات (الجنس والتخصص ومكان الإقامة) كما استخدم تحليل التباين الأحادي ANOVA One Way للكشف عن الفروق وفق

لمتغيري متغيري العام الدراسي والمعدل التراكمي، وسيتم تجزئ السؤال السابق إلى خمسة أسئلة فرعية على النحو التالي:

أ- " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة تعزى إلي متغير الجنس؟"

جدول [١١]

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) ومستوى الدلالة للفروق في درجة رضا الطلبة عن

الخدمات المقدمة إليهم تبعاً لمتغير الجنس

| م | محاور الاستبانة | المتغيرات | عدد الأفراد | المتوسط | الانحراف المعياري | قيمة (ت) | مستوى الدلالة |
|-------|--|-----------|-------------|---------|-------------------|----------|---------------|
| ١ | الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل | ذكور | ٦٤٤ | ٣٥,٨١ | ٨,٨٨٢ | ٨,٦٩١ | ٠,٠٠٠ |
| | | إناث | ١٠٤٤ | ٣٢,٠٥ | ٨,٤٦٦ | | |
| ٢ | الخدمات الصحية | ذكور | ٦٤٤ | ٣٠,٠١ | ٧,٠١٤ | ١٠,٩٥٨ | ٠,٠٠٠ |
| | | إناث | ١٠٤٤ | ٢٥,٨١ | ٨,٠١٠ | | |
| ٣ | الخدمات المتعلقة بالتغذية | ذكور | ٦٤٤ | ٣٤,٣٥ | ١٠,٤٨٤ | ٥,٤٥٥ | ٠,٠٠٠ |
| | | إناث | ١٠٤٤ | ٣١,٤٧ | ١٠,٥٩٦ | | |
| ٤ | خدمات متعلقة بالأنشطة الطلابية | ذكور | ٦٤٤ | ٣٢,٩٦ | ١٠,١٠٢ | ٩,٨٤٢ | ٠,٠٠٠ |
| | | إناث | ١٠٤٤ | ٢٨,١٦ | ٩,٥٠٥ | | |
| ٥ | خدمات مكتبية | ذكور | ٦٤٤ | ٣٦,٣١ | ٩,٠٥٤ | ٨,٦٢٥ | ٠,٠٠٠ |
| | | إناث | ١٠٤٤ | ٣١,٩٠ | ١٠,٨٥٧ | | |
| ٦ | خدمات متعلقة بالعلاقات العامة والإعلام | ذكور | ٦٤٤ | ١٨,٦٥ | ٥,٢٣٥ | ٤,٠٩٤ | ٠,٠٠٠ |
| | | إناث | ١٠٤٤ | ١٧,٥٧ | ٥,٢١٣ | | |
| ٧ | خدمات عامة | ذكور | ٦٤٤ | ٢٩,٦٤ | ٩,٤٣٣ | ١,٨٧٦ | ٠,٠٦١ |
| | | إناث | ١٠٤٤ | ٢٨,٨٢ | ٨,٢٠٧ | | |
| ٠,٠٠٠ | الأداة ككل | ذكور | ٦٤٤ | ٢١٧,٧٤ | ٤٦,٠٢٩ | ٩,٣٥١ | ٠,٠٠٠ |
| | | إناث | ١٠٤٤ | ١٩٥,٨٠ | ٤٧,٣١٢ | | |

يشير الجدول [١١] إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة فيما يتعلق بالأداة ككل بين مجموعتي الذكور والإناث وذلك لصالح مجموعة الذكور، حيث كانت قيمة (ت) ٩,٣٥١ عند مستوى الدلالة [٠,٠٥] فأقل، كما كانت أيضا الفروق لصالح الذكور في جميع محاور الأداة عدا المحور السابع، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة سليمان (٢٠٠٨م)، في حين تختلف مع دراسة أبو اسنيّة (١٩٩٩م) والتي جاءت فيها الفروق لصالح الإناث، كما تختلف أيضا مع دراسة الشريفة (١٤٣٠هـ) والحداوي وقشوة (٢٠٠٩م) وشرار (٢٠٠٨م) والدهشان (٢٠٠٤م) والنبهان (٢٠٠١م) والتي لم تكشف عن فروق في الاستجابات بين الجنسين.

ويمكن تفسير تلك النتيجة في ضوء تمكن الطلاب الذكور أكثر من الإناث من الاستفادة بمعظم الخدمات والتي قد لا تكون متاحة للفتيات، مثل الملاعب والصالات الرياضية وحوض السباحة وغيرها، فضلا عن تمكن الطلاب الذكور من الاستفادة من الخدمات دون الاستعانة بمرافق أو سائق وهكذا.

ب- " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة تعزى إلى متغير الكلية؟"

جدول [١٢]

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) ومستوى الدلالة للفروق في درجة رضا الطلبة عن

الخدمات المقدمة إليهم تبعا لمتغير الكلية

| م | معايير الاستبانة | المتغيرات | عدد الأفراد | المتوسط | الانحراف المعياري | قيمة (ت) | مستوى الدلالة |
|-------|--|-----------|-------------|---------|-------------------|----------|---------------|
| ١ | الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل | أدبية | ٧٣٥ | ٣٣,١٦ | ٨,٦٤٥ | ١,٣٤٧ | ٠,١٧٨ |
| | | علمية | ٩٥٣ | ٣٣,٧٤ | ٨,٩٤١ | | |
| ٢ | الخدمات الصحية | أدبية | ٧٣٥ | ٢٧,٣٧ | ٧,٤٩٧ | ٠,٢١٤ | ٠,٨٣١ |
| | | علمية | ٩٥٣ | ٢٧,٤٥ | ٨,٢١٩ | | |
| ٣ | الخدمات المتعلقة بالتغذية | أدبية | ٧٣٥ | ٣١,٨٤ | ١٠,٩١٢ | ٢,٤٩٤ | ٠,٠١٣ |
| | | علمية | ٩٥٣ | ٣٣,١٤ | ١٠,٤٠١ | | |
| ٤ | خدمات متعلقة بالأنشطة الطلابية | أدبية | ٧٣٥ | ٢٩,٥٠ | ١٠,٠٩٥ | ١,٧٨٧ | ٠,٠٧٤ |
| | | علمية | ٩٥٣ | ٣٠,٣٨ | ٩,٩٣١ | | |
| ٥ | خدمات مكتبية | أدبية | ٧٣٥ | ٣٣,٣٩ | ١٠,٣٨٦ | ٠,٦٩٣ | ٠,٤٨٨ |
| | | علمية | ٩٥٣ | ٣٣,٧٤ | ١٠,٤٦١ | | |
| ٦ | خدمات متعلقة بالعلاقات العامة والإعلام | أدبية | ٧٣٥ | ١٨,١٠ | ٥,٣٧٦ | ٠,٧٧٨ | ٠,٤٣٦ |
| | | علمية | ٩٥٣ | ١٧,٩٠ | ٥,١٤٥ | | |
| ٧ | خدمات عامة | أدبية | ٧٣٥ | ٢٩,١٠ | ٨,٥٣٣ | ٠,١١٦ | ٠,٩٠٨ |
| | | علمية | ٩٥٣ | ٢٩,١٥ | ٨,٨٣٤ | | |
| ٠,١٩٦ | الأداة ككل | أدبية | ٧٣٥ | ٢٠٢,٤٤ | ٤٨,٩٨٣ | ١,٢٩٤ | ٠,١٩٦ |
| | | علمية | ٩٥٣ | ٢٠٥,٤٩ | ٤٧,٢٣٣ | | |

يشير الجدول [١٢] إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة فيما يتعلق بالأداة ككل بين طلبة الكليات الأدبية والكليات العلمية كانت قيمة (ت) ١,٢٩٤ - وهي ليست دالة عند مستوى الدلالة [٠,٠٥] فأقل، كما لم توجد فروق أيضا بين المجموعتين في جميع محاور الأداة عدا المحور الثاني المتعلق بخدمات التغذية، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة مانوليس وبيرنز (Burns, 2011 & Manolis) في حين تختلف مع دراسة

العمران (٢٠١٠م) والدهشان (٢٠٠٣م) وأبو اسنينة (١٩٩٩م) والتي كشفت عن فروق في الاستجابات لصالح الكليات النظرية.

ويمكن أن تعزى تلك النتيجة إلى اتفاق معظم الطلاب باختلاف تخصصاتهم وكلياتهم على درجة الرضا عن تلك الخدمات حيث لا يوجد فرق بين طلاب الكليات العلمية والأدبية في الاستفادة من الخدمات التي تتيحها الجامعة لهم، نظرا لتمتعهم جميعا بتلك الخدمات دون تمييز لتخصصهم الدراسي.

ج- "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة تعزى إلى متغير السنة الدراسية؟"

جدول [١٣]

مجموع المربعات ومتوسطها وقيمة (ف) ومستوى الدلالة للفروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة

إليهم تبعا لمتغير السنة الدراسية

| م | معايير الاستبانة | مصدر التباين | مجموع المربعات | متوسط المربعات | درجات الحرية | قيمة (ف) | مستوى الدلالة |
|-------|--|----------------|----------------|----------------|--------------|----------|---------------|
| ١ | الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل | بين المجموعات | ١٧٢١,٥٥٨ | ٥٧٧,١٨٦ | ٣ | ٧,٥١٣ | ٠,٠٠٠ |
| | | داخل المجموعات | ١٢٩٣٢٢,٢ | ٧٦,٨٢٤ | ١٦٨٤ | | |
| ٢ | الخدمات الصحية | بين المجموعات | ٢٧٦,٩٢٧ | ٩٢,٣١٢ | ٣ | ١,٤٧٦ | ٠,٢١٩ |
| | | داخل المجموعات | ١٠٥٢٩٤,٣ | ٦٢,٥٢٦ | ١٦٨٤ | | |
| ٣ | الخدمات المتعلقة بالتغذية | بين المجموعات | ٤٥٤١,٨٠١ | ١٥١٣,٩٣٤ | ٣ | ١٣,٦٦ | ٠,٠٠٠ |
| | | داخل المجموعات | ١٨٦٥٤٢ | ١١٠,٧٧٣ | ١٦٨٤ | | |
| ٤ | خدمات متعلقة بالأنشطة الطلابية | بين المجموعات | ١٥٧٦,٤٨٤ | ٥٢٥,٤٩٥ | ٣ | ٥,٢٨٥ | ٠,٠٠١ |
| | | داخل المجموعات | ١٦٧٤٤٨,٥ | ٩٩,٤٣٥ | ١٦٨٤ | | |
| ٥ | خدمات مكتبية | بين المجموعات | ٨٩١,٠٧٧ | ٢٩٧,٠٢٦ | ٣ | ٢,٧٤١ | ٠,٠٤٢ |
| | | داخل المجموعات | ١٨٢٥١٤,٦ | ١٠٨,٣٨٢ | ١٦٨٤ | | |
| ٦ | خدمات متعلقة بالعلاقات العامة والإعلام | بين المجموعات | ٩٢,٦٨٣ | ٣١,٢٢٨ | ٣ | ١,١٣٥ | ٠,٣٣٤ |
| | | داخل المجموعات | ٤٦٣٣٢,٨٥٢ | ٢٧,٥١٤ | ١٦٨٤ | | |
| ٧ | خدمات عامة | بين المجموعات | ١٩٤٥,٩٢٧ | ٦٤٨,٦٤٢ | ٣ | ٨,٦٨ | ٠,٠٠٠ |
| | | داخل المجموعات | ١٢٥٧٩٤,٣ | ٧٤,٧٠٠ | ١٦٨٤ | | |
| ٠,٠٠٠ | الأداة ككل | بين المجموعات | ٤٤٦٥٤,٤٢٥ | ١٤٨٨٤,٨١٢ | ٣ | ٦,٥٢١ | ٠,٠٠٠ |
| | | داخل المجموعات | ٣٨٤٤١٨٧ | ٢٢٨٢,٧٧١ | ١٦٨٤ | | |

يتضح من نتائج التحليل الموضحة في جدول [١٣] وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى ٠,٥ فأقل في درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة، وذلك في إجمالي الأداة وكذلك في جميع المحاور عدا المحورين الثاني المتعلق بالخدمات الصحية والسادس خدمات العلاقات العامة

والإعلام، وقد تم استخدام اختبار (شيفيه) لتحديد الفروق بين استجابات الطلبة، وأظهر اختبار شيفيه تلك الفروق على النحو التالي:

- المحور الأول: وجدت فروق بين السنة الأولى والسنة الثالثة لصالح الأولى وبين الأولى والرابعة لصالح الأولى وبين الثانية والثالثة لصالح الثانية.
- المحور الثالث: وجدت فروق بين السنة الأولى والسنة الرابعة لصالح الأولى وبين الثانية والرابعة لصالح الثانية وبين الثالثة والرابعة لصالح الثالثة.
- المحور الرابع: وجدت فروق بين السنة الأولى والسنة الرابعة لصالح الأولى وبين الثانية والرابعة لصالح الثانية.
- المحور السابع: وجدت فروق بين السنة الأولى والرابعة لصالح الأولى وبين الثانية والرابعة لصالح الثانية.
- إجمالي الأداة: وجدت فروق بين السنة الأولى والرابعة لصالح الأولى وبين الثانية والرابعة لصالح الثانية.

ويتضح من خلال النتائج السابقة أن الفروق كانت لصالح الطلبة في السنتين الأولى والثانية، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن الطلبة في سنوات دراستهم الأولى يكونون أكثر احتياجاً للخدمات الطلابية وتقديراً لأهميتها من الطلبة القدامى، كما أنهم ربما يكونون أقل انشغالاً مما يتيح لهم الاستمتاع أكثر بممارسة الأنشطة المتنوعة وبالتالي الاستفادة أكثر من مختلف الخدمات، ومن ثم زادت درجة الرضا لديهم عن أقرانهم الأقدم، كما يمكن أن تعزى تلك النتيجة إلى أن الطلبة في سني دراستهم الأولى يكونون أكثر فرحاً ورضاً عن الخدمات التي تقدمها الجامعة ربما ابتهاجاً بقبولهم في الجامعة، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة النبهان (٢٠٠١م) والعمرات والثوابية (٢٠١١م) وبوبشيت والحمادي (٢٠١٠م) في حين تختلف عن دراسة العمران (٢٠١٠م) وسليمان (٢٠٠٨م) والتي لم تكشف عن فروق تبعا لهذا المتغير.

د- " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة تعزى إلى متغير المعدل التراكمي؟"

جدول [١٤]

مجموع المربعات ومتوسطها وقيمة (ف) ومستوى الدلالة للفروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة إليهم تبعا لمتغير المعدل التراكمي

| م | معاور الاستبانة | مصدر التباين | مجموع المربعات | متوسط المربعات | درجات الحرية | قيمة (ف) | مستوى الدلالة |
|---|--|----------------|----------------|----------------|--------------|----------|---------------|
| ١ | الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل | بين المجموعات | ٨٠,٦٠٨ | ٢٦,٨٦٩ | ٣ | ٠,٢٤٥ | ٠,٧٩٣ |
| | | داخل المجموعات | ١٣١٠٢٣,١ | ٧٧,٨٠٥ | ١٦٨٤ | | |
| ٢ | الخدمات الصحية | بين المجموعات | ٨٦,٥٣١ | ٢٨,٨٤٤ | ٣ | ٠,٤٦٠ | ٠,٧١٠ |
| | | داخل المجموعات | ١٠٥٤٨٤,٧ | ٦٢,٦٣٩ | ١٦٨٤ | | |
| ٣ | الخدمات المتعلقة بالتغذية | بين المجموعات | ١٧,٧٣٦ | ٥,٩١٢ | ٣ | ٠,٠٥٢ | ٠,٩٨٤ |
| | | داخل المجموعات | ١٩١٠٨٣,٨ | ١١٣,٤٦٠ | ١٦٨٤ | | |
| ٤ | خدمات متعلقة بالأنشطة الطلابية | بين المجموعات | ٧٩,١٩٥ | ٢٦,٣٩٨ | ٣ | ٠,٢٦٣ | ٠,٨٥٢ |
| | | داخل المجموعات | ١٦٨٩٤٥,٨ | ١٠٠,٣٢٤ | ١٦٨٤ | | |
| ٥ | خدمات مكتبية | بين المجموعات | ٢٨٤,٥٢٩ | ٩٤,٨٤٦ | ٣ | ٠,٨٧٢ | ٠,٤٥٥ |
| | | داخل المجموعات | ١٨٣١٢١,٢ | ١٠٨,٧٤٢ | ١٦٨٤ | | |
| ٦ | خدمات متعلقة بالعلاقات العامة والإعلام | بين المجموعات | ٨٣,٤٨٥ | ٢٧,٨٢٨ | ٣ | ١,٠١١ | ٠,٣٨٧ |
| | | داخل المجموعات | ٤٦٣٤٤,٠٥١ | ٢٧,٥٢٠ | ١٦٨٤ | | |
| ٧ | خدمات عامة | بين المجموعات | ٢٨٧,٧٢٩ | ٩٥,٩١٠ | ٣ | ١,٢٦٧ | ٠,٢٨٤ |
| | | داخل المجموعات | ١٢٧٤٥٢,٥ | ٧٥,٦٨٤ | ١٦٨٤ | | |
| | الأداة ككل | بين المجموعات | ٣٩٣٢,٣٥٢ | ١٣١٠,٧٨٤ | ٣ | ٠,٥٦٨ | ٠,٦٣٦ |
| | | داخل المجموعات | ٣٨٨٤٩٠,٩ | ٢٣٠٦,٩٥٣ | ١٦٨٤ | | |

يتضح من نتائج التحليل الموضحة في جدول [١٤] عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى ٠,٥ فأقل بين درجات رضا طلبة الجامعة عن الخدمات المقدمة إليهم تبعا لمتغير المعدل التراكمي في إجمالي الأداة وكذلك في كل محور من محاورها.

ويمكن تفسير تلك النتيجة في ضوء أن الطلبة على اختلاف تقديراتهم التراكمية ومستوى تحصيلهم العلمي يستفيدون من الخدمات الطلابية ويقدرونها وتمثل لهم أهمية كبيرة، وتختلف تلك النتيجة عن دراسة سليمان (٢٠٠٨م) والتي كشفت عن فروق لصالح الطلاب ذوي التقدير المنخفض.

هـ- " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة تعزى إلى متغير مكان الإقامة الدائم؟"

جدول [١٥]

مجموع المربعات ومتوسطها وقيمة (ت) ومستوى الدلالة للفروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة

إليهم تبعا لمتغير مكان الإقامة الدائم

| م | محاور الاستبانة | المتغيرات | عدد الأفراد | المتوسط | الانحراف المعياري | قيمة (ت) | مستوى الدلالة |
|-------|--|--------------|-------------|---------|-------------------|----------|---------------|
| ١ | الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل | داخل الإحصاء | ١٣٦٧ | ٣٣,٩٥ | ٨,٧٤٧ | ٤,٤٦٧ | ٠,٠٠٠ |
| | | خارج الإحصاء | ٣٢١ | ٣١,٥٢ | ٨,٨٤٧ | | |
| ٢ | الخدمات الصحية | داخل الإحصاء | ١٣٦٧ | ٢٧,٧٠ | ٧,٨١٦ | ٣,٠٣٨ | ٠,٠٠٢ |
| | | خارج الإحصاء | ٣٢١ | ٢٦,٢١ | ٨,٢٠٤ | | |
| ٣ | الخدمات المتعلقة بالتغذية | داخل الإحصاء | ١٣٦٧ | ٣٣,٠٢ | ١٠,٤٥٩ | ٢,٥٦ | ٠,٠٠٠ |
| | | خارج الإحصاء | ٣٢١ | ٣٠,٦٧ | ١١,٢١١ | | |
| ٤ | خدمات متعلقة بالأنشطة الطلابية | داخل الإحصاء | ١٣٦٧ | ٣٠,٤٠ | ٩,٨٠٢ | ٣,٤٢١ | ٠,٠٠١ |
| | | خارج الإحصاء | ٣٢١ | ٢٨,٢٨ | ١٠,٦٩٦ | | |
| ٥ | خدمات مكتبية | داخل الإحصاء | ١٣٦٧ | ٣٤,٠٣ | ١٠,٣٣٧ | ٣,٦٤ | ٠,٠٠٠ |
| | | خارج الإحصاء | ٣٢١ | ٣١,٦٨ | ١١,٠١٥ | | |
| ٦ | خدمات متعلقة بالعلاقات العامة والإعلام | داخل الإحصاء | ١٣٦٧ | ١٨,٣١ | ٥,١٧٥ | ٥,٣٣ | ٠,٠٠٠ |
| | | خارج الإحصاء | ٣٢١ | ١٦,٥٩ | ٥,٣٢٤ | | |
| ٧ | خدمات عامة | داخل الإحصاء | ١٣٦٧ | ٢٩,٧٦ | ٨,٥٢١ | ٦,١٧ | ٠,٠٠٠ |
| | | خارج الإحصاء | ٣٢١ | ٢٦,٤٦ | ٨,٩٦٩ | | |
| ٠,٠٠٠ | الأداة ككل | داخل الإحصاء | ١٣٦٧ | ٢٠٧,١٦ | ٤٦,٨١٨ | ٥,٣٣٠ | ٠,٠٠٠ |
| | | خارج الإحصاء | ٣٢١ | ١٩١,٤١ | ٥٠,٩٣٦ | | |

يشير الجدول [١٥] إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة فيما يتعلق بالأداة ككل تبعا لمتغير مكان الإقامة وذلك لصالح مجموعة الطلاب المقيمين داخل الإحصاء حيث كانت قيمة (ت) ٥,٣٣٠ عند مستوى الدلالة أقل من [٠,٠٥] كما كانت أيضا الفروق لصالح الطلاب المقيمين داخل الإحصاء في جميع محاور الأداة، وتختلف تلك النتيجة مع دراسة بوبشيت والحمادي (٢٠١٠م) والتي جاءت فيها الفروق لصالح الطالبات المغتربات المقيمت بالسكن الجامعي، كما تختلف أيضا عن دراسة الدهشان (٢٠٠٣م) والتي لم تكشف عن فروق تبعا لهذا المتغير.

ويمكن تفسير تلك النتيجة في ضوء حاجة الطلاب المقيمين خارج الإحصاء أكثر للخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة مثل خدمات التغذية والسكن وغيرها وبالتالي فإنهم يشعرون بعدم الرضا أكثر عن تلك الخدمات لإحساسهم بأنها حيوية بالنسبة لهم وتسد وتشبع احتياجات أساسية

وملحة بالنسبة لهم أكثر بكثير من الطلبة المقيمين داخل الاحساء والذين تتاح لهم الفرصة أكثر بالاستفادة من تلك الخدمات بشكل كبير.

خلاصة نتائج البحث:

أشارت نتائج البحث إلى أن المتوسط العام لدرجة رضا الطلبة عن الخدمات الطلابية المقدمة إليهم قد جاء متوسطا بشكل عام، وقد احتل المحور الخاص بالخدمات الصحية المرتبة الأولى وبدرجة رضا متوسطة، في حين جاء المحور الخاص بالخدمات المتعلقة بالأنشطة الطلابية في المرتبة الأخيرة وبدرجة رضا منخفضة.

كما كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة فيما يتعلق بالأداة ككل بين مجموعتي الذكور والإناث وذلك لصالح مجموعة الذكور، وتبعاً لمتغير السنة الدراسية بين السنة الأولى والرابعة لصالح الأولى وبين الثانية والرابعة لصالح الثانية، وتبعاً لمتغير مكان الإقامة وذلك لصالح مجموعة الطلاب المقيمين داخل الإحساء.

كما توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة فيما يتعلق بالأداة ككل تبعاً لمتغيري التخصص والمعدل التراكمي.

توصيات البحث ومقترحاته:

في ضوء ما توصل إليه البحث من نتائج يوصي الباحثان بالتالي:

- إنشاء إدارة للإشراف عن الخدمات الطلابية ومتابعتها وتقويمها بشكل مستمر.
- الاهتمام بنوعية وطبيعة الخدمات المقدمة للطلّابات تحديدا نظرا لعدم تمتعهن بالعديد من الخدمات المقدمة حاليا.
- وضع آليات مناسبة تمكن الطلاب من تقديم الشكاوى والمقترحات وتمكنهم أيضا من التواصل مع القيادات الجامعية.
- تنظيم الفعاليات التي يتم فيها تكريم الطلبة المتفوقين والمتميزين.
- توفير المراجع والمصادر الالكترونية المختلفة ليستفيد منها الطلبة.
- تخفيض كلفة الخدمات المتعلقة بالتصوير والطباعة وكذلك الخدمات البريدية المتوفرة بالجامعة.
- الاهتمام بالقاعات والصالات الرياضية وتوفير الخدمات اللازمة بها حتى يتمكن الطلاب من الاستفادة الكاملة منها.
- توفير مزيد من الأنشطة الصيفية للطلاب لقضاء أوقات فراغهم في أعمال مفيدة.
- الاهتمام بالطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بتوفير الخدمات المختلفة التي تناسبهم.
- توفير البرامج والأنشطة التي تستهدف رعاية الطلاب الموهوبين.
- التوسع في تقديم الأنشطة الترويحية كالمسرحيات والمعارض والأنشطة الفنية.

- توجيه مزيد من الاهتمام بمطعم الطلاب من حيث نوع الوجبات وقيمتها وتمكين الطلاب من تقديم الشكاوى والاقتراحات المتعلقة بالتغذية.
- التوسع في حملات الفحص الطبي الشامل ليستفيد منها معظم الطلاب.
- كما يوصي البحث بإجراء عدد من الدراسات حول موضوع البحث في المجالات التالية:
- قياس مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة من وجهة نظر فئات أخرى مثل الإداريين أو أعضاء هيئة التدريس.
- إجراء دراسة تقيس توقعات الطلبة لمستوى الخدمات الطلابية المقدمة إليهم.
- إجراء دراسة تقيس الفرق بين توقعات الطلاب ودرجة رضاهم عن الخدمات المقدمة إليهم.

المراجع

أولا المراجع العربية:

١. أبو اسنينه، عونية طالب. (١٩٩٩م). تقديرات الطلبة لواقع بعض الخدمات التي تقدمها الجامعات الأهلية في الأردن، دراسة ميدانية في جامعتي العلوم التطبيقية والزرقاء الأهلية. مجلة كلية التربية بدمياط، جامعة المنصورة، ع٣٠، ج١: ٢٤ - ٦٧.
٢. أبو قديس، محمود. (٢٠٠٢م). درجة رضا طلبة الدفعة الأولى التي التحقت بالجامعة الهاشمية عن الخبرات والخدمات التي قدمتها لهم الجامعة. المجلة التربوية. جامعة الكويت، ١٦ (٦٣). يونيو: ٥٣ - ٩٧.
٣. بدح، أحمد. (٢٠٠٧م). واقع برامج الخدمات الصحية المقدمة للطلبة في مدارس محافظة الزرقاء في الأردن من وجهة نظر مديري المدارس. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد ٢١ (٢)، ٣٧٣ - ٣٩٤.
٤. بركات، زياد. (٢٠١٠م). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها. المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد. ٢(٤): ١١ - ٤٤.
٥. بوبشيت، الجوهرة والحمادي، فايزة. (٢٠١٠م). الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شئون الطلاب: واقعها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل. مجلة العلوم التربوية والنفسية. ١١ (٣): ٢٦٤ - ٢٨٦.
٦. الجهني، محمد فالح مبروك. (٢٠٠٩م). إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية (نموذج مقترح لتلبية احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة)، رسالة دكتوراه غير منشورة كلية التربية جامعة أم القرى.
٧. الحدابي، داوود عبد الملك وقشوة، هدى عبد الله. (٢٠٠٩م). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. ٢(٤): ٩٢ - ١٠٨.
٨. الحدابي، داوود وعكاشة، محمود. (٢٠٠٦م). التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة. مجلة الدراسات الاجتماعية. جامعة العلوم والتكنولوجيا بصنعاء، ١١ (٢١): ١ - ٤٥.
٩. الحدابي، داوود وعكاشة، محمد. (٢٠٠٧م). جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية نتائج أولية. مجلة اتحاد الجامعات العربية. ع٤: ٩ - ٤٥.
١٠. حسن، حسن النور. (١٤٣٢هـ) مكتبات كليات جامعة أم درمان الإسلامية الخدمات المقدمة لطلاب المرحلة الجامعية الأولى دراسة تقويمية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. ١٧ (١): ٢٨١ - ٢٩٦.
١١. حسن، راوية. (٢٠٠٢م). السلوك التنظيمي المعاصر. الاسكندرية: الدار الجامعية.
١٢. حمائل، عبد عطا الله ونجم الدين، علي. (٢٠١١م). مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي تقدمها لهم الجامعة. المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد. ٣(٥): ٢٣١ - ٢٧٨.

١٣. الدهشان، جمال علي. (٢٠٠٣م). الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية: دراسة تحليلية لأراء الطلبة. بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي العاشر (العربي الثاني) لمركز تطوير التعليم الجامعي بعنوان "جامعة المستقبل في الوطن العربي" - كلية التربية - جامعة عين شمس - ديسمبر.
١٤. سليمان، سعاد محمد. (٢٠٠٨م). الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس. مجلة العلوم التربوية والنفسية. ٩(٢): ١٤ - ٣٨.
١٥. الشريدة، هيام نجيب. (١٤٣٠هـ). بعض العوامل المؤثرة في مستوى الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم في جامعة اليرموك بالمملكة الأردنية الهاشمية. مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية. ١٤(٢): ٤٠ - ٥٧.
١٦. عكروش، لبنى ومزاهرة، أيمن، والفرح، يعقوب والزغموري، بسام. (٢٠٠٩م). الرضا عن الخدمات الصحية المقدمة في مستشفيات القطاع الخاص في الأردن من قبل المرضى. مجلة بحوث التربية النوعية. ١٥ع: ٢٩٣ - ٣٢٦.
١٧. العمرات، محمد سالم والثوابية، أحمد محمود. (٢٠١١م). بناء أداة لقياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية. مجلة العلوم التربوية والنفسية. ١٢(٣): ٨٠ - ١١١.
١٨. عمادة شؤون الطلاب بجامعة الملك فيصل. (٢٠١١م). إحصائية بأعداد طلاب وطالبات الجامعة المقيدون في العام الدراسي ٢٠١١/٢٠١٢م.
١٩. العمران، حمد إبراهيم. (٢٠١٠م). تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية دراسة حالة لمكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. ١٦(١): ٥ - ٣٨.
٢٠. العمري، ناعم أحمد سلطان. (٢٠٠٨م). عمادات شئون الطلاب في الجامعات السعودية: دراسة لواقعها ونموذج مقترح لتطويرها في ضوء بعض التجارب العربية والأجنبية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الاجتماعية جامعة الإمام محمد بن سعود.
٢١. مرعي، حمدالله رسمي. (٢٠٠٧م). واقع الخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية من وجهات نظر المستفيدين. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة القدس، فلسطين.
٢٢. النبهان، موسى. (٢٠٠١م). تطوير أداة لقياس درجة الرضا عن الدراسة في كلية العلوم التربوية في جامعة مؤتة. مجلة مركز البحوث التربوية. جامعة قطر. ٢٠: ١٢٥ - ١٥٢.

ثانيا المراجع الأجنبية:

23. Burlison, John. (2010). Graduate Student Services: A Study of the Delivery of Services at the Location Where Students Matriculate. ProQuest LLC, Ed.D Dissertation. Fielding Graduate University.
24. Chaudhry, Amtul; Gujjar, Aijaz & Hafeez, Muhammad. (2008). Comparative Study of Student Support Services of AIOU and UKOU. Turkish Online Journal of Distance Education. 9(1): 96-117.

25. Cory, Rebecca. (2011). Disability Services Offices for Students with Disabilities: A Campus Resource. *New Directions for Higher Education*, 154: 27-36.
26. Gallant, Dorinda & Zhao, Jing. (2011). High School Students' Perceptions of School Counselling Services: Awareness, Use, and Satisfaction. *Counselling Outcome Research*. 2(1): 87-100.
27. Gujjar, Aijaz; Chaudhry, Bushra & Chaudhry, Amtul. (2009). A Comparative Study of Student Support Services of Allama Iqbal Open University and the Open University of Sri Lanka. *Educational Research and Reviews*. 4(7): 354-364.
28. Kelley-Hall, Caren. (2010). The Role of Student Support Services in Encouraging Student Involvement and Its Impact on Student Perceptions and Academic Experiences. ProQuest LLC, Ed.D. Dissertation. Clemson University.
29. Manolis, Chris & Burns, David. (2011). Attitudes toward Academic Services Learning Semesters: A Comparison of Business Students with Non-Business Students. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*. 11(1): 13-32.
30. Ndinoshiho, Joseph. (2010). The Use of Electronic Information Services by Undergraduate Nursing Students at the University of Namibia's Northern Campus: A descriptive Study. *Information Development*. 26(1): 57-65.
31. Sanchez, Mark. (2010). Effectiveness of Student Support Services Programs at California Community Colleges. ProQuest LLC, Ed.D. Dissertation, California State University, Fresno.
32. Steinberg, Mathew. (2011). Educational Choice and Student Participation: The Case of the Supplemental Educational Services Provision in Chicago Public Schools. *Educational Evaluation and Policy Analysis*. 33(2): 159-182.
33. Winland, Julie & Shannon, Amy. (2004). School Staff's Satisfaction with School Health Services. *The Journal of School Nursing*. 20(2): 101-106.