
**درجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم
وعلاقتها ببعض المتغيرات**

إعداد

د. عايد أحمد الخوالدة
أستاذ مساعد - كلية العلوم التربوية
جامعة جرش

أ. غدير عبدالرحيم الحالى
مسؤولة مكتب صندوق الملك عبدالله الثاني
للتأهيل الوظيفي - جامعة جرش

أ. يحيى بنى عبده
مدرس - كلية العلوم التربوية - جامعة جرش

مجلة بحوث التربية النوعية - جامعة المنصورة
عدد (٢٤) - يناير ٢٠١٢

درجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم

وعلاقتها ببعض المتغيرات

إعداد

د. عايد أحمد الخوالدة* أ. غدير عبدالرحيم المجالي**

أ. يحيى بنى عبده***

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم وعلاقتها ببعض المتغيرات، وقد تكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعة جرش المسجلين في الفصل الدراسي الثاني ٢٠١٠/٢٠١١ والبالغ عددهم (٣٥٠٠) طالباً وطالبة، وتكونت عينة الدراسة من (٤٥٠) طالباً وطالبة اختيروا بالطريقة العشوائية.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت استبانة متعددة المجالات، وقد تم التأكد من صدق الأداة وثباتها، واستخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار T وتحليل التباين الأحادي One Way واختبار توكي Toky للمقارنات البعدية.

وتوصلت الدراسة إلى أن درجة رضا الطلبة في مجال الخدمات الأكاديمية ومجال المكتبة والمواصلات ومجال أداء موظفي الجامعة ومجال الخدمات المقدمة في دوائر الجامعة جاءت بين (٢.٦٨ - ٣.٥٩) مما يعني أن درجة رضا الطلبة عن هذه المجالات جاءت بدرجة متوسطة، بينما جاء مجال الخدمات اللامنهجية والأنشطة بمتوسط حسابي (٢.٠٠) وحظي بدرجة رضا متدنية لدى طلبة الجامعة، ومن منظور كلي يتضح أن درجة رضا طلبة الجامعة عن جميع المجالات لم تحقق مستوى طموحهم، وإنها ما زالت دون مستوى تحقيق درجة الرضا اللازمة المنشودة في الخطة الإستراتيجية للجامعة، وقد يعزى ذلك إلى أن الجامعة ما زالت في مرحلة تبني معايير الجودة الشاملة التي إذا ما تحققت بالخطط الإجرائية قد ترقى بمستوى درجة رضا الطلبة إلى الدرجة المنشودة.

وأوصت الدراسة القيام بإجراء دراسات تقييمية لوحدات الخدمات الطلابية للوقوف على حاجات العاملين التدريبية وعقد دورات تدريبية لتأهيل وتطوير أداء وبناء قدرات العاملين في مجال الخدمات وتهيئة بيئة جامعية آمنة ومريحة تحقق حاجات الطلبة المختلفة وتقديم تغذية راجعة إلى مديري وحدات الخدمات في الجامعة لتكون مرجعاً في تطوير أداء العاملين في هذه الوحدات.

الكلمات المفتاحية: درجة الرضا - الخدمات

* أستاذ مساعد - كلية العلوم التربوية - جامعة جرش

** مسؤولة مكتب صندوق الملك عبدالله الثاني للتأهيل الوظيفي - جامعة جرش

*** مدرس - كلية العلوم التربوية - جامعة جرش

درجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم

وعلاقتها ببعض المتغيرات

إعداد

د. عايد أحمد الخوالدة* أ. غدير عبدالرحيم المجالي**

أ. يحيى بنى عبده***

مقدمة :

إن البحث في درجة رضا المستفيدين عن المؤسسات لم يعد ترفاً فكرياً، بل أصبح ضرورة، بحاجة ملحة من حاجات العصر، لأن الهدف الأساسي لأي منظمة، مهما كان نوعها وطبيعتها هو تحقيق حالة من الرضا لمتلقي الخدمة والمستفيدين منها، لأن وجود تلك المنظمات يعتمد على وجود زبائنها فلا وجود للجامعات دون طلبة وكما يقول كوتلر (Kotler, 2001) فالزبون هو أكثر المتغيرات لأهمية لأي منظمة فهي تعتمد عليه قبل أن يعتمد عليها.

وتعتمد إدارة جودة مؤسسات التعليم العالي اليوم متغير رضا متلقي الخدمة (الطلبة) كمؤشر من أهم مؤشرات تقييم أداء الجامعات وتصنيفها، لذا فإن مفهوم التعليم الحديث جعل "الطالب" محور العملية التعليمية، لذا فإن الاهتمام بحاجاته وتحديد استراتيجيات لإشباعها هو رؤية معظم الخطط الجامعية اليوم، وإن المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير قد ضمنت تلك المعايير ما يؤكد النظر في إشباع حاجات المتعلمين وتحقيق درجة من الرضا لديهم كمؤشر من مؤشرات تحقق مفاهيم ضبط الجودة وضمانها وتأكيدا (ابوفاره، ٢٠٠٤).

ويخطيء من يظن أن وظيفة الجامعة تقتصر على منح الطلبة الدرجات والشهادات العلمية فقط فإلى جانب هذه الوظيفة المهمة تتحمل الجامعة توفير بيئة أكاديمية وثقافية واجتماعية توفر الظروف لانطلاق بواعث نهضة حقيقية وهنا تكمن أهمية الدور المنوط بإدارة الجامعة التي تمسك بزمام الأمور (الريفي، ٢٠٠٤).

ومن المعروف انه لا يمكن تحسين أي شيء وتطويره دون إدراكه والعلم به ومعرفة أهدافه ووظائفه الأمر الذي يحتم على المنظمات التعليمية معرفة واقع تقديم الخدمات التعليمية، والخدمات الإدارية، وهل تعملان على تحقيق حاجات المستفيدين - الطلبة - في بيئة ومناخ تعليمي يوفر أفضل شروط التعلم، لذا فإن معرفة واقع حال الجامعة أولاً بوضوح ودقة وتفصيل، يساعد في وضع الاستراتيجيات والخطط التي تكفل تحقيق رضا المستفيدين - الطلبة - إذ أن رضاهم يعد احد

* أستاذ مساعد - كلية العلوم التربوية - جامعة جرش

** مسؤولة مكتب صندوق الملك عبدالله الثاني للتأهيل الوظيفي - جامعة جرش

*** مدرس - كلية العلوم التربوية - جامعة جرش

مكونات إدارة الجودة الشاملة، لأن جوهر العملية التعليمية هي مساعدة المتعلمين على تحصيل المعارف وبناء القدرات وامتلاك المهارات فغياب رضا الطالب أصبح يعني وفق هذا المنحنى الجديد تدني جودة الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية بل أصبح يعني حالة من حالات اعتلال النظام التعليمي في الجامعة برمتها (سحيه، ٢٠٠٩).

مشكلة الدراسة:

لقد تبنت مشكلة الدراسة في عدة مصادر وعلى النحو الآتي:

مصادر عالية :

حيث تشير الدراسات التي أجريت حول موضوع درجة رضا الطلبة إلى أهميته إذ أصبح قضية عامة لا تهتم الطلبة وذويهم فحسب بل تهتم المجتمع والجهات الممولة، لذا أجرى مجلس التعليم العالي في انكلترا استطلاعاً سنوياً يقيس فيه درجة رضا الطلبة ويصنف الجامعات حسب هذا المعيار الذي يعد من أهم المعايير (www.bbcnews.net, 2011).

وقد بينت بعض الدراسات بأن هناك علاقة ايجابية بين متغير الرضا والبقاء في الجامعة، إذ تم التوصل إلى استنتاج ان الجامعات ذات الاهتمام بالطالب يكون لديها فرصة اكبر لإشباع حاجات طلابها ورغباتهم ومن ثم رفع درجة ولائهم لها والبقاء فيها (Kara & Deshield, 2004) وأشارت بعض الدراسات إلى أن فهم حاجات الطلبة للتعليم سيساعد الإدارة على وضع خطط للتعليم وسيساعد الإدارة الجامعية على وضع خطط مستبصره تضمن لها النجاح في المستقبل (Juwaheer, 2007).

مصادر عربية:

حيث تشير الدراسات التي أجريت حول موضوع الرضا أن الدراسات العربية المتعلقة برضا الطلبة شحيحة ومازالت في بدايتها على الرغم من أهميتها (حسنية، ٢٠٠٩)، كما أشارت تلك الدراسات إلى أن حالة عدم الرضا يمكن أن تكون هي التعليل المنطقي لكثير من اعتلالات نظام التعليم الجامعي المتمثلة بالمشكلات المختلفة سواء المتعلقة بتدني مستوى المخرجات، أو المتعلق منها بمظاهر العنف وغيره من المشكلات السلوكية، (المبحوح، ٢٠٠٨، الفوال، ٢٠٠٧، تقي وآخرون، ٢٠٠٨).

مصادر محلية:

نظراً لطبيعة عمل الباحثين في عمادة شؤون الطلبة فإن نسبة كبيرة من الشكاوي المقدمة من الطلبة في جامعة جرش كانت تتعلق بطبيعة تقديم الخدمات أو تعبر عن قصور ما، مما اشعر الباحثين بأن هناك حالة من عدم الرضا عند الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الجامعة، كما لوحظ أن هناك مجموعة من الطلبة يعللون تركهم للجامعة بتدني مستوى الخدمات المقدمة لهم في وقت توصلت فيه الجامعة عبر تحليل " SOWT " إلى أن اكبر التحديات التي تواجهها هي المنافسة مع جامعات المجتمع المحلي هي القدرة على استقطاب الطلبة في ظل انشاء جامعة حديثة في

منطقة الاستجلاب التي تعتمد عليها جامعة جرش، مما يجعل الوقوف والبحث في حالة الرضا من أولى أولويات الجامعة لذا تلخصت مشكلة الدراسة بمعرفة:

درجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم وعلاقتها ببعض المتغيرات .

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة من منطلق قوة تأثير الرضا في التقدم الدراسي والولاء التنظيمي ، ورفع معدلات العطاء والإبداع ، كما أن الرضا يعد مؤشراً من مؤشرات فعالية الفرد وقدرته على الانجاز وإذا كانت دراسة الرضا ذات أهمية خاصة في المجالات الصناعية والاقتصادية فإنها ذات خصوصية أهم في المجالات التربوية لكونها عملية إنسانية تستهدف المساعدة لتحقيق النمو الايجابي المتكامل لشخصية الطلبة الذين هم محور اهتمام ورعاية المجتمع الذي يسخر كل امكانته لتنمية هذه القوى البشرية وبناءً عليه يمكن تلخيص أهمية الدراسة بالنقاط الآتية:

- تعد هذه الدراسة مهمة لمتخذي القرار في الجامعة في ظل الحالة التنافسية التي تعيشها الجامعة مع جامعات المجتمع المحلي إذ يعد متغير الرضا مهماً في استقطاب الطلبة.
- تعد هذه الدراسة التقييمية منطلقاً لأولويات الإصلاح التربوي والإداري في الجامعة.
- تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تطبق على الجامعة في ميدان فحص حالة الرضا ويأمل الباحثون أن تكون نواة لإجراء دراسات أخرى في هذا المضمار.

أهداف الدراسة وأسئلتها:

تهدف الدراسة إلى التعرف على درجة رضا طلبة الجامعة عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1- ما درجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم؟
- 2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقديرات درجة الرضا لدى الطلبة تعزى لمتغير الجنس؟
- 3- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقديرات درجة الرضا لدى الطلبة تعزى لمتغير الكلية؟
- 4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقديرات درجة الرضا لدى الطلبة تعزى لمتغير المستوى الدراسي؟

مصطلحات الدراسة:

- درجة الرضا: وهي الإحساس الداخلي المتمثل في شعوره بالارتياح نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته (الشهداني، ١٤٢٠).

- ويعرف إجرائيا بالإحساس الداخلي المتمثل في شعوره بالارتياح نتيجة إشباع حاجاته ورغباته ومستوى هذا الشعور الذي يقاس بوضع تقدير لتلك الدرجة على أداة الدراسة .
- الخدمات: وهي كافة التسهيلات التي يحتاجها الطالب سواء أكانت إدارية أو أكاديمية (دليل الطالب، جامعة جرش، ٢٠٠٨).

وتم تعريفها إجرائيا بما يحتاجه الطالب في المجالات المختلفة، والمحددة بالمجالات المعنية بأداة الدراسة وهي: الخدمات المقدمة في دوائر الجامعة وأداء موظفي الجامعة، والخدمات الأكاديمية، والخدمات اللامنهجية والأنشطة، وخدمات المكتبة والمواصلات.

حدود الدراسة:

- أ- الحدود الموضوعية : اهتمت هذه الدراسة بقياس درجة طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات الجامعية المقدمة لهم.
- ب- الحدود المكافية: طبقت هذه الدراسة على عينة من طلبة جامعة جرش في مختلف المستويات الدراسية.
- ج- الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة على افراد العينة خلال العام الدراسي ٢٠١١/٢٠١٠.

الأدب النظري:

إن نجاح العمل اياً كان نوعه يتطلب تحقق درجة عالية من الارتياح إذ أكدت كثير من الدراسات توصلت إلى أن الأشخاص الأكثر رضا يميلون لتحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية ودرجة عالية من الفعالية (آل ناجي، ١٩٩٣).

فالرضا هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده، فالإشباع هو ما يحققه من منفعة جراء تلقيه خدمة، ويعرف الرضا كذلك بأنه درجة إدراك متلقي الخدمة لمدى فاعلية المنظمة التي يتلقى منها الخدمات في تقديم هذه الخدمات وبدرجة تلبيتها لتوقعاته وحاجاته (الحسنية، ٢٠٠٩).

أما حسبما يرى كوتلر (Kotler, 2001) فهو دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل متلقي الخدمة، ففي حالة عجز الأداء المتوقع فإن متلقي الخدمة يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع فإن متلقي الخدمة سيشعرون بالسعادة والرضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء ما هو متوقع من قبل المستفيدين فإنهم يتحولون من حالة الرضا إلى رفع درجة ولائهم للمنظمة وسيرتبطون ارتباطاً وثيقاً بها وهي الحالة التي تسعى إلى تحقيقها منظمات القرن الحادي والعشرين .

ويلاحظ أن معظم النظريات المفسرة للرضا تأخذ بالنظرة للرضا باعتباره ظاهرة أحادية البعد بمعنى أن مسببات الرضا لدى الفرد هي نفسها قد تكون مسببات لعدم الرضا ويقسم (العجاجي، ١٤١٧ هـ) النظريات المفسرة للرضا إلى ثلاثة أقسام هي:

أولاً : نظريات المحتوى

وأشهرها نظرية ماسلو Maslow التي تعنى باحتياجات الفرد الأساسية الدنيا واحتياجاته العليا ،وتتوقع انه لا يتم الرضا حتى يتم إشباع تلك الحاجات ، ونظرية هيرزبرج Herzberg التي توضح العوامل المؤثرة في الرضا والتي من أهمها الانجاز والتقدير والعوامل الصحية التي من أهمها البيئة التي ينتمي إليها الفرد ودرجة شعوره بالأمن .

ثانياً : النظريات الخاصة بالعمليات

وهي النظريات التي تفسر الرضا على انه نتاج التفاعل بين مجموعة من المتغيرات مثل التوقع والحاجات والقيم مثل نظرية الإنصاف والتوقعات التي ترى أن الرضا مرهون بمقارنة الفرد ما يحصل عليه من خدمة مقارنة بما يحصل عليه غيره وان عدم الرضا يحدث عندما لا يشعر الفرد بالعدل بسبب الاعتلال النسقي للمنظمة التي ينتمي إليها .

ثالثاً : نظريات تلبية الحاجات

وتعيد هذه النظريات الرضا إلى التناقض القائم بين الاحتياجات التي يطمح لتحقيقها الفرد ومقدار ما توفره المنظمة التي ينتمي إليها . فكلما زادت درجة التعارض هذه زادت نسبة عدم الرضا ، وكلما زادت درجة الانسجام بين الاحتياجات وما يتحقق منها زادت درجة الرضا ، وان الاحتياجات تكتسب أهمية عن طريق مضاعفة تلك الحاجات الممكن إدراكها حسيًا والتي يمكن توفيرها حسب أهميتها للفرد .

ويرى مسي (Massy,2003) أن للجودة التي تسعى مؤسسات التعليم العالي اليوم إلى تبنيها أربعة أبعاد أساسية تتعلق كلها بالخدمات التي تقدمها الجامعة وهي : التفوق وتجاوز التوقع، والقيمة ،المواءمة أما (Lovelock,2003) فيرى أن هناك عشرة أبعاد لجودة الخدمة التعليمية هي : الكفاية ، والاعتمادية، والتعامل ، والاستجابة وفهم الزبائن- الطلبة- والأمان ، والمصدقية ، وإمكانية سهولة الحصول على الخدمة والاتصالات ، والتجسيد المادي .

ويمكن فهم ذلك في مؤسسات التعليم العالي على أن الكفاية تشير إلى أن الطالب يتجه إلى المؤسسات التعليمية التي توفر له خدماتها بكفاية وجدارة ، والتي تتميز عن مؤسسات التعليم العالي الأخرى ، وان الجامعة قادرة على أن توفر ذلك من خلال تمكين العاملين من المهارات والخبرات الأكاديمية والإدارية التي تكفل تقديم الخدمات بمستوى مرتفع من الجودة ، أما بعد الاعتمادية فيعني أن تقدم الجامعة خدماتها التعليمية والإدارية بصورة تعكس درجة عالية من الثبات ، ويعني بعد التعامل أن يسود في الجامعة جو من الاحترام المتبادل والتعامل الحسن الذي يستند على الأسس الأخلاقية والتنظيمية المهنية التي تحفظ للطلاب كرامته وتحقق رضاه ، وتعني الاستجابة السرعة في التعامل مع التغيرات في بيئة الجامعة وهذا يتطلب امتلاك المرونة مما يعني وضع خطط لسيير العملية التعليمية للطلاب طيلة سنوات دراسته وإرشاده حتى يكمل دراسته ، ويعني بعد فهم الطلبة إدراك حاجات الطلبة المختلفة ، وتوفير الخدمة التعليمية في جو آمن وان تضي الجامعة بالتزاماتها

وتعهداتها للطلاب، أما التجسيد المادي للخدمة فيتمثل بقدرة الجامعة على جعل الخدمات الطلابية ملموسة من خلال تجسيدها في بعدها المادي (ابو فاره، ٢٠٠٤).

فمعرفة درجة رضا الطلبة بالنسبة للجامعات يعد في ظل توجهها نحو تبني معايير الجودة و الاعتماد امرًا استراتيجياً، فإذا كان معدل الرضا أعلى مما يتوقعه الطالب فإن الجامعة تكون في حالة ربح لأن الطلبة يتعلقون بها ويكون ولائهم لها مرتفعاً أما إذا كان رضا الطلبة اقل من المتوقع فإن الجامعة في حالة خسارة، إذ يشير ذلك إلى عدم تحقق الأهداف وعدم تحقق التوقعات وقد يؤدي ذلك إلى عدم انتماء الطالب لجامعته ومحاولته تركها عند أول فرصة تلوح له، وقد يؤدي ذلك إلى ممارسة سلوكيات غير مرغوبة مثل العبث بالممتلكات وتخريبها بدافع انتقامي أو المشاركة بالعنف وافتعاله، أما إذا كانت درجة الرضا متساوية مع ما يتوقعه الطالب فإن الجامعة في حالة استقرار ولا بد من أن ترقى بدرجة الرضا تلك أو على الأقل تحافظ عليها (الحسنية، ٢٠٠٩).

الدراسات السابقة:

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى عربية وأجنبية على النحو الآتي:

أولاً : الدراسات الأجنبية:

- دراسة أجراها الانصاري (El Ansari,2003) هدفت إلى معرفة اثر المتغيرات الشخصية عند طلبة المعالجة الفيزيائية في درجة رضاهم واثر ذلك في أدائهم الدراسي وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من (٣٠٠) طالباً وطالبة من الجامعات البريطانية، وتوصلت إلى انه لا توجد فروق في مستوى الرضا تعزى إلى المتغيرات الشخصية باستثناء الجنس والعمر والدرجة، وتوصل إلى أن الإناث أكثر رضا من الذكور، وان الطلبة الأكبر عمراً أكثر رضا من الطلبة الأقل عمراً .
- دراسة أجراها كارا ودودشيلد (Kara&Deshield,2004) هدفت إلى معرفة العلاقة بين رضا طلبة إدارة الأعمال في جامعة بنسلفانيا والبقاء في الجامعة وطبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (١٤٣) طالباً وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية بين المتغيرين، كما توصلت إلى أن الجامعة ذات التوجه نحو الاهتمام بالطالب يكون لديها فرصة اكبر لإشباع حاجاتهم وبالتالي الاحتفاظ بالطلبة.
- دراسة أجراها باكال وآخرون (Baykal,etal ,2005) في تركيا هدفت الى معرفة درجة رضا طلبة كلية التمريض في جامعة اسطنبول . وتوصلت الدراسة إلى أن متوسط الرضا كان عالياً لدى طلبة السنة الأولى ومنخفضاً لدى طلبة السنة الثانية ومرتفعاً لدى طلبة السنة الثالثة، ومنخفضاً لدى طلبة السنة الرابعة. وتوصلت الدراسة كذلك إلى أن الطلبة يمكن أن يتركوا كليتهم إذا توفرت لهم فرصة أخرى نظراً لأن الكلية أخفقت في تحقيق حاجاتهم.

- وأجرى جواهر (Juwaheer,2007) دراسة في جزيرة موريس دراسة هدفت الى التعرف على درجة رضا الطلبة بعد تبني الجامعة معايير الجودة ،وقامت الدراسة على افتراض ان فهم حاجات الطلبة يساعد الإدارة في وضع الخطط الإستراتيجية التي تكفل نجاحها مستقبلاً ، واستخدم الباحث استبانة جودة الخدمات وطبقت الدراسة على (٣٠٠) طالبا وطالبة يمثلون خمس كليات ، وتوصلت الدراسة ان جودة الخدمات الجامعية كانت اقل مما يتوقعه الطلبة وحصلت معظم الخدمات التي تقدمها الجامعة مثل خدمات التدريس ، وأعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية ، والمختبرات ونظم الدعم مثل المكتبة،والنقل والإطعام والرياضة على تقديرات سلبية.

ثانياً : الدراسات العربية:

- أجرى الحجار والمبحوح (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى معرفة مستوى رضا طلبة جامعة الأقصى في فلسطين عن جودة خدمات التسجيل والإرشاد الأكاديمي ، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (١٠٢٣) طالباً وطالبة،وتوصلت إلى أن المستوى العام لرضا الطلبة كان بدرجة متوسطة وبمعدل يتراوح بين ٦٠٪ لثلاثة محاور هي: التواصل مع الإداريين ،وآلية التسجيل،والبرنامج الدراسي ،أما الرضا عن الإرشاد الأكاديمي فكان ضعيفاً.
- وأجرى الحسنية(٢٠٠٩) دراسة هدفت إلى معرفة رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم ، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (٢٩٠) طالباً وطالبة من السنوات الأربع والدراسات العليا وتوصلت إلى أن المستوى العام للرضا عن المجالات المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء هيئة التدريس ، ومقبول في مجال البحث العلمي،وضعيف في باقي المجالات ، وبينت الدراسة انه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديمغرافية باستثناء بعض الأسئلة.
- أما عبد المحسن وآخرون (٢٠٠٨) فقد اجروا دراسة هدفت إلى معرفة انطباعات الطلبة عن جو الخدمة في جامعة الكويت ، والتعليم التطبيقي في الجامعات الخاصة وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (٥٠٠) طالباً وطالبة، وتوصلت إلى أن ٦٠٪ من أفراد عينة الدراسة قد عبروا عن عدم رضاهم عن طبيعة الخدمات المقدمة و ٣٠٪ رأوا أن هذه الخدمات تقدم بدرجة مقبولة و ١٠٪ فقط قدروا أن الخدمة كانت تفوق توقعاتهم ،وبينت الدراسة أن طلبة الجامعات الخاصة أكثر رضا عن خدمات جامعاتهم وان الطلبة الأصغر سناً كانوا أكثر رضا وان الذكور كانوا كذلك أكثر رضا من الإناث.
- وأجرى فوال (٢٠٠٧) دراسة هدفت إلى معرفة آراء طلبة التعليم المفتوح بمستوى جودة التعليم المفتوح في جامعة دمشق وطبقت الدراسة على عينة مؤلفة من(٤٣٨) طالباً وطالبة، وتوصلت إلى أن تقديرات الطلبة كانت بدرجة جيدة لمحور مستوى جودة طرائق التدريس والأساتذة ،ودرجة مقبول لمحور مستوى جودة الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة ، ودرجة ضعيف لمحور مستوى جودة أداء الإدارة ومستوى الرسوم والتكاليف ،وان هناك فروقا في

تقدير مستوى الجودة تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، وبينت الدراسة أن الإدارة الجامعية متأخرة عن الأداء الأكاديمي بدرجات كبيرة.

- أما الصارمي وزايد (٢٠٠٦) فقد اجريا دراسة هدفت إلى معرفة درجة رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (٥٠١) طالباً وطالبة، وتوصلت إلى أن الطلبة غير راضيين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي ومع التقدم في الدراسة يصبحون اقل رضا.

- خلاصة مراجعة الأدب التربوي والدراسات السابقة:

لقد أفادت الدراسة من مراجعة الأدب التربوي والدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة، وفي تحديد متغيرات الدراسة، ومن التعليقات الواردة في تلك الدراسات للنتائج، ومن المقارنات في اثر المتغيرات في تقديرات الطلبة لدرجة الرضا، وإيجاد مبررات الدراسة وأهميتها، وبيان أهمية مشكلة الدراسة ولكنها اختلفت معها في أنها استخدمت أداة جديدة ودرست بيئة مغايرة وشملت عينة الدراسة مختلف طلبة الجامعة في حين أن كثيراً من الدراسات السابقة ركزت على كلية واحدة أو مجموعة كليات دون غيرها.

الطريقة والإجراءات:

منهج الدراسة: اعتمد الباحثون في هذا البحث منهج البحث المسحي الوصفي .

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة جرش المسجلين في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ٢٠١٠/٢٠١١ والبالغ عددهم (٣٥٠٠) طالباً وطالبة.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (٥٤٠) طالباً وطالبة اختيروا بالطريقة العشوائية والجدول (١) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها .

جدول (١)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها (الكلية، الجنس، المستوى الدراسي)

المستوى الدراسي				الجنس		الكلية	
رابعة	ثالثة	ثانية	أولى	أنثى	ذكر	إنسانية	علمية
١٤٨	٢٢٠	١٠٨	٦٤	٢٥٢	٢٨٨	٣٠٠	٢٤٠

أداة الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم الباحثون أداة مكونة من عدة أقسام وعلى النحو الآتي :

- القسم الأول: بيانات أولية وتشمل متغيرات (الجنس، والسنة الدراسية، والكلية).
- القسم الثاني : مجالات الدراسة وقسمت كما يلي:
- أولاً : مجال الخدمات المقدمة في دوائر الجامعة وتغطيه (١٠) فقرات.
- ثانياً: مجال أداء موظفي الجامعة وتغطيه (٨) فقرات.

- ثالثاً: مجال الخدمات الأكاديمية وتغطيته (٨) فقرات.
- رابعاً: مجال الخدمات اللامنهجية والأنشطة وتغطيته (٨) فقرات.
- خامساً: مجال المكتبة والمواصلات وتغطيته (٤) فقرات.

صدق الأداة: بعد الانتهاء من بناء الأداة ، تم عرضها على مجموعة من المحكمين وعددهم (١٠) أعضاء من المختصين وذوي الخبرة في المجالات التربوية والنفسية والإدارية وذلك للتأكد من صدقها ومناسبة الفقرة للمجال الذي تنتمي إليه وإجراء الصياغة اللغوية والتعديلات المناسبة ، وبعد استعادة الاستبانة من المحكمين تم تفريغ آرائهم ومقترحاتهم واعتمدت الفقرات التي نالت نسبة اتفاق (٧٠٪) فأكثر من آراء المحكمين وبذلك بقيت الاستبانة بصورتها النهائية مكونة من خمسة مجالات (٣٨) فقرة.

ثبات الأداة : لإيجاد ثبات الأداة تم تطبيقها بصورتها النهائية على عينة ثبات مكونة من (٣٠) طالباً وطالبة من خارج عينة الدراسة بعد أن تم إعطاء كل منهم رقماً متسلسلاً وبعد مرور أسبوعين على الاختبار الأول اعيد تطبيقه على العينة نفسها وباستخدام معامل ارتباط بيرسون(Person) بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٨٢) وقد عدت هذه القيمة عالية وكافية لغايات إجراء الدراسة.

متغيرات الدراسة :

المتغيرات المستقلة وشملت:

- أ- الكلية وله فئتان :علمية، وإنسانية.
- ب- الجنس وله فئتان :ذكر ،وأنثى.
- ج- المستوى الدراسي وله أربعة مستويات :أولى، وثانية ،وثالثة،ورابعة.

- **المتغيرات التابعة:** وهي متغير واحد يتمثل في درجة رضا الطلبة عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم .
إجراءات تصحيح أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة لتكون مؤشراً على درجة رضا الطلبة ،فقد جرى تقسيم مستويات الرضا إلى ثلاث درجات (عالية،ومتوسطة ،ومتدنية) اعتماداً على المعادلة أدناه حيث تم حساب طول الفئة على النحو الآتي:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبدائل} - \text{الحد الأدنى للبدائل}}{\text{عدد المستويات}}$$

عدد المستويات

وبذلك تكون المستويات الثلاثة على النحو الآتي:

- عدّ المتوسط الحسابي الذي يقع بين (١) اقل من (٢.٣) مؤشراً إلى درجة رضا متدنية.

- عدداً المتوسط الحسابي الذي يقع بين (٢.٣) و اقل من (٣.٧) مؤشراً إلى درجة رضا متوسطة.
 - عدداً المتوسط الحسابي الذي يقع بين (٣.٧ - ٥) مؤشراً إلى درجة رضا مرتفعة
- المعالجات الإحصائية:**

- لتحقيق أهداف الدراسة أدخلت البيانات التي تم جمعها في ذاكرة الحاسوب ومن ثم تم تحليل البيانات والمعلومات التي جمعت باستعمال الأساليب الإحصائية الآتية:
- أولاً: المتوسطات الحسابية Mean والانحرافات المعيارية Std.Deviation لتحديد درجة الرضا حسب المعادلة التي تم اعتمادها باستشارة خبراء ومختصين.
- ثانياً: اختبار T-Test لتحديد الفروق حسب متغير الجنس.
- ثالثاً: اختبار Onaway لتحديد الفروق حسب المستوى الدراسي.
- رابعاً: اختبار Tukey لمعرفة دلالة الفروق حسب متغير المستوى الدراسي.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً : السؤال الأول: ما درجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم ؟

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الخدمات التي تقدمها الجامعة وعلى النحو الآتي:

الجدول رقم (٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم في المجال الأول (الخدمات المقدمة في دوائر الجامعة).

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	
.٩٩١٠٠	٢,٤٦٦٧	الوقت المستغرق لتقديم الخدمات.	١.
.٨٩٦٦٥	٢,٨٤٤٤	وضوح وسهولة إجراءات تقديم الخدمات.	٢.
١,١٩٢٦٢	٢,٤٠٧٤	توفر الخدمات المساندة مثل (التصوير) في الدائرة التي أراجعها.	٣.
١,٢١٢٢٩	٢,٦٤٤٤	الالتزام بالمواعيد في إنجاز المعاملات.	٤.
١,٠٤١٨٠	٣,٢٥١٩	التعامل مع المعلومات والوثائق بسرية .	٥.
١,٣٧٦٤٦	٢,٢٢٩٦	وجود صندوق للشكاوي والاقتراحات في الدوائر.	٦.
١,٣٢١١٣	٢,٧٧٠٤	إمكانية استخدام الموقع الإلكتروني للجامعة والوصول إلى دوائرها من خلاله .	٧.
١,٣٠٦٢٣	٣,٠٥١٩	شمولية ووضوح المعلومات المتوفرة على الموقع الإلكتروني للجامعة .	٨.
١,٠٤٤٥٠	٢,٦٠٧٤	التحسين المستمر للخدمات المقدمة من حيث تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز	٩.
١,٣٤٠٩٠	٢,٥٧٧٨	توفر لوحات إرشادية دالة على أماكن تقديم الخدمات.	١٠.
.٦٧٤٢١	٢,٦٨٥٢	المجال ككل	١١.

يتضح من الجدول (٢) ان جميع فقرات هذا المجال جاءت متوسطاتها بين (٢.٢٢ - ٣.٢٥) كان أعلاها متوسط الفقرة (٥) والتي تنص على " التعامل مع المعلومات والوثائق بسرية" وقلها الفقرة رقم (٦) والمتعلقة "بوجود صندوق للشكاوي والاقتراحات في الدوائر" وقد يعلل ذلك شيوع ظاهرة الكتابات الجدارية والكتابات في المرافق العامة للجامعة والتي تتضمن تعبيرات عن حاجات مختلفة للطلبة

اما المتوسط الحسابي للمجال ككل فقد بلغ (٢.٦٨) مما يعني أن درجة رضا الطلبة عن هذا المجال جاءت بدرجة متوسطة ولم تحقق مستوى طموحهم، الأمر الذي يعني أنها ما زالت دون المستوى المطلوب وتتفق هذه النتائج مع ما توصل اليه جواهر (2007) في ان جودة الخدمات في دوائر الجامعة كانت اقل مما ينتظره الطلبة لذا جاءت تقديراتهم لهذا المجال سلبية وما توصل إليه الحجار والمبحوح (٢٠٠٨) في ان مستوى الرضا العام عن طبيعة الخدمات التي تقدمها جامعة الأقصي كان متوسطاً .

ويوضح الجدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا الطلبة عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم في المجال الثاني (أداء موظفي الجامعة).

الجدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم في المجال الثاني (أداء موظفي الجامعة).

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	
١,٢٥٩٤٤	٢,٨٩٦٣	سهولة الوصول إلى الموظف المعني بتقديم الخدمات.	١.
١,١٧٢٤٢	٢,٧٩٢٦	عدد الموظفين المسؤولين عن تقديم الخدمات(عددهم كاف).	٢.
١,١٧٤٥٤	٢,٧٢٥٩	أسلوب الموظفين معك حيث أنهم يتسمون بأسلوب لطيف وبمهنية عالية.	٣.
١,١٦٥٣٣	٣,٠١٤٨	انجاز المعاملة بسرعة ودون تأخير في حال توفر كافة الوثائق.	٤.
١,١٢٥٢٢	٢,٣٢٥٩	استقبال اقتراحاتك واستفساراتك بصدر رحب.	٥.
١,٠١٩٢٧	٢,٣٦٣٠	تفرغ الموظف لانجاز معاملتك وعدم انشغاله عنك لأداء أعمال شخصية له.	٦.
١,٢٩٢٠٦	٢,٤٨١٥	تواجد الموظفين في أماكن عملهم لتقديم الخدمات	٧.
١,٠١١١٠	٣,٠٠٧٤	إرشادك إلى الموظف المعني والمكتب الخاص بتقديم الخدمات المطلوبة بسهولة.	٨.
٠,٧٩٥٨٨	٢,٧٠٠٩	المجال ككل	٩.

يتضح من الجدول (٣) ان متوسطات فقرات هذا المجال جاءت بين (٢.٣٢ - ٣.٠١) حيث كانت اعلى الفقرات متوسطاً الفقرة (٤) التي تنص على "انجاز المعاملات بسرعة وبدون تأخير في حال توفر كافة الوثائق" وقلها متوسطاً الفقرة (٥) التي تنص على " استقبال اقتراحاتك واستفساراتك بصدر رحب " . مما يؤكد مره أخرى أن هناك ضعفاً في استقبال اقتراحات الطالب وأرائه، إذ تشابهت

هذه الفقرة في حصولها على اقل المتوسطات مع الفقرة (٦) من المجال الأول مع تشابه مضمون كل منها، مما يعني أن الطلبة يشعرون برضا قليل عن إيصال صوتهم لمتخذي القرار.

أما فيما يتعلق بالمجال ككل فقد بلغ متوسطه (٢.٧٠) وبذا تشير نتائج الدراسة إلى درجة رضا متوسطة عن أداء موظفي الجامعة إزاء ما يطلب منهم وتتفق هذه النتائج مع توصل إليه فوال (٢٠٠٧) في دراسته التي أجراها على جامعة دمشق في أن مستوى رضا الطلبة عن الأداء الإداري كان بدرجة ضعيف.

ويوضح الجدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا الطلبة عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم في المجال الثالث (الخدمات الأكاديمية).

الجدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم في المجال الثالث (الخدمات الأكاديمية).

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	
.٨٨٧٠٤	٣,٧٨٤١	مضمون المحاضرات	١.
١,٠١٢٠٩	٣,٩٢٥٩	مدة المحاضرة	٢.
.٩٤٩٥٣	٤,٠٣٧٠	المحاضرين حيث يتسمون بالكفاءة والمهنية العالية.	٣.
١,٣٨٣٣١	٣,١٦٣٠	استخدام المحاضرين الوسائل المساعدة مثل وسائل العرض المرئية والسَمعية.	٤.
١,١٩٩٤١	٣,٧٨٥٢	استقبال اقتراحاتك واستفساراتك من المحاضر بصدق ورحب.	٥.
١,٢٥٨٥٩	٣,١١١١	تناسب القاعات مع عدد الطلاب.	٦.
١,٢٧٦٤٤	٣,٣٤٠٧	تنوع المحاضرين في أساليب عرض المادة التعليمية (المناقشة، الحوار، المجموعات، ...).	٧.
١,٢٠٢٢٣	٣,٦٦٦٧	أساليب التقويم المستخدمة من قبل المحاضر (امتحانات، واجبات، تقارير وابعاث)	٨. <input type="checkbox"/>
.٧٩٠٨٢	٣,٥٩٧٢	المجال ككل	٩.

يتضح من الجدول (٤) أن متوسطات الفقرات في هذا المجال جاءت بين (٣.١١ - ٤.٠٣) وكانت أعلى الفقرات متوسطاً الفقرة (٣) التي تنص على أن المحاضرين يتسمون بالكفاءة والمهنية العالية " وقلها متوسطاً الفقرة (٦) التي تنص على "تناسب القاعات مع عدد الطلبة" مما يشير إلى مستوى أعلى في درجة الرضا عن هذا المجال، حيث حققت الفقرات (٥،٣،٢،١) درجة رضا عالية لدى الطلبة حيث تشير هذه الفقرات إلى الأداء التدريسي الكفاء المرتفع لدى أعضاء هيئة التدريس الذي حقق درجة رضا عالية عند الطلبة، ومن اللافت للنظر أيضاً أن الفقرة (٥) التي تشير إلى موضوع "الاتصال" الذي حظي بدرجة رضا متوسطة في المجالين الأول والثاني قد حققت متوسطاً حسابياً عالياً في هذا المجال وصل إلى (٣.٧٨) مما يعني أن الطلبة راضيين بدرجة عالية عن منهجية اتصالهم بأعضاء هيئة التدريس.

ومع ان متوسطات فقرات هذا المجال جاءت اعلي من غيرها من المجالات الا أن المتوسط الكلي للمجال الذي بلغ (٣.٥٩) يشير الى درجة رضا متوسطة كذلك لدى الطلبة، وقد اتفقت هذه

درجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم وعلاقتها ببعض المتغيرات

النتائج مع ما توصل اليه فوال (٢٠٠٧) في دراسته التي اجراها على جامعة دمشق إذ حققت تقديرات الطلبة لمستوى جودة الاداء التدريسي درجة جيدة ، واتفقت كذلك مع دراسة الحسنية (٢٠٠٩) في دراسته التي اجراها كذلك على طلبة جامعة دمشق حيث نال مستوى الأداء الأكاديمي درجة رضا جيدة لدى عينة الدراسة.

والجدول (٥) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا الطلبة عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم في المجال الرابع (الخدمات اللامنهجية والانشطة) .

الجدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم في المجال الرابع (الخدمات اللامنهجية والانشطة).

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
١,٠٤٩٩٩	١,٩٥٥٦	١. توفر القاعات التدريبية (قاعة مسرح، موسيقى، رياضة).
١,٢٥٦٦٢	٢,١٣٣٣	٢. توفر فرق رياضية .
١,١٩٥٧٦	١,٨٦٦٧	٣. توفر فرقة مسرح .
١,٠٧٠٦٤	٢,٢٠٠٠	٤. إمكانية الاشتراك بأي نشاط داخل أو خارج الجامعة ببسر وسهولة .
١,٠٨٥٦١	٢,٢٥٩٢	٥. توفر برامج تدريبية متنوعة لتنمية قدرات ومهارات الطالب .
١,٢٣٣٠٤	١,٩٥٥٦	٦. توفر أندية طلابية متنوعة .
٠,٩٩٤٥٧	١,٨٩٦٣	٧. مجلس الطلبة والمهام التي يقوم بها.
٠,٩٨٠٢٩	١,٧٨٥٢	٨. توفر البرامج لتنمية مواهب الطلبة.
٠,٨٧٩١٦	٢,٠٠٦٥	٩. المجال ككل

يتضح من الجدول (٥) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال جاءت بين (١,٧٨ - ٢,٢٥) حيث جاءت معظم متوسطات فقرات هذا المجال اقل من (٢) فقرة (١,٧٨:٠,٩٨) وجاء متوسط المجال ككل (٢,٠٠) مما يعني أن درجة رضا الطلبة عن مستوى الخدمات اللامنهجية والأنشطة في الجامعة جاء متدنياً ،وقد يعزى ذلك إلى عدم اهتمام الجامعة بالأنشطة اللامنهجية وعدم وجود مجالس تمثل الطلبة في الجامعة ،وعدم إنفاق الجامعة على هذا المجال لتحقيق مستوى أعلى من الرضا لدى الطلبة، وعدم توفير بيئة تحتية للأنشطة الطلابية ،حيث لا يوجد مسرح جامعي ولا مرسوم ناهيك عن ان معظم ميادين التدريب الرياضي معطله وتستخدم لغايات غير تلك التي وجدت من اجلها .

ويوضح الجدول(٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا طلبة الجامعة عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم في مجال المكتبة والمواصلات.

الجدول رقم (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم في المجال الخامس (المكتبة والمواصلات)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
١,٠١٨٢٤	٣,٣٥٦	١. توفر المراجع والمصادر والكتب المطلوبة واللازمة في المكتبة.
١,٢١١٧٩	٢,٥٨٥٢	٢. توفر قاعات مطالعة مجهزة في الكليات .
١,١٦٤٦٢	٣,٠٩٦٣	٣. سهولة استخدام القاعات والمراجع في المكتبة
١,٤٦٩٣٥	٢,٦٨١٥	٤. توفر المواصلات من وإلى الجامعة على مدار الساعة .
٠,٩٠٣٢٨	٢,٩٢٩٦	٥. المجال ككل

يتضح من الجدول (٦) أن جميع فقرات هذا المجال جاءت متوسطاتها بين (٢.٥٨ - ٣.٣٥) وجاء متوسط المجال ككل (٢.٩٢) مما يعني أن درجة رضا الطلبة عن هذا المجال جاءت بدرجة متوسطة وقد يعزى ذلك الى الممارسات التقليدية التي ما زالت سائدة في الجامعة في تزويد الطلبة بالمصادر والمراجع اللازمة ،وتشتت توزيع الطلبة القادمين الى الجامعة على المحافظات مما يجعل تأمين المواصلات فقط للمراكز الامر الذي جعل مستوى درجة رضا الطلبة عن هذا المجال متدنياً .
ويوضح الجدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم في مجالات الدراسة ككل.

جدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم في مجالات الدراسة ككل.

ترتيب المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
١.	الثالث: الخدمات الاكاديمية	٣,٥٩	٠,٧٩	متوسطة
٢.	الخامس: المكتبة والمواصلات .	٢,٩٢	٠,٩٠	متوسطة
٣.	الثاني: اداء موظفي الجامعة	٢,٧٠	٠,٧٩	متوسطة
٤.	الأول: الخدمات المقدمة في دوائر الجامعة	٢,٦٨	٠,٦٧	متوسطة
٥.	الرابع: الخدمات اللامنهجية والانشطة	٢,٠٠	٠,٨٧	متدنية

يتضح من الجدول (٧) أن المتوسطات الحسابية للمجالات (الثالث والخامس، والثاني، والأول) جاءت بين (٢.٦٨ - ٣.٥٩) مما يعني أن درجة رضا الطلبة عن هذه المجالات جاءت بدرجة متوسطة ،بينما جاء المجال (الرابع) بمتوسط حسابي (٢.٠٠) وحظي بدرجة رضا متدنية لدى طلبة الجامعة ، ومن منظور كلي يتضح أن درجة رضا طلبة الجامعة عن جميع المجالات لم تحقق مستوى طموحهم ، وإنها ما زالت دون مستوى تحقيق درجة الرضا اللازمة المنشودة في الخطة الإستراتيجية للجامعة ، وقد يعزى ذلك إلى أن الجامعة ما زالت في مرحلة تبني معايير الجودة الشاملة التي إذا ما تحققت بالخطط الإجرائية قد ترقى بمستوى درجة رضا الطلبة الى الدرجة المنشودة، وتتفق هذه

النتائج مع ما توصل إليه جواهر (٢٠٠٧) والفضال (٢٠٠٧) والحجار والمبحوح (٢٠٠٨) والحسنية (٢٠٠٩) وتختلف مع ما توصل إليه الانصاري (٢٠٠٣) مع أن مستوى الرضا الذي أبداه عينة أفراد الدراسة عن طبيعة الخدمات المقدمة كان عالياً.

ثانياً: للإجابة عن السؤال الثاني لله هل هناك فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات الطلاب واستجابات الطالبات في تقديرهم لدرجة الرضا تعزى لمتغير الجنس؟

فقد تم استخدام اختبار (ت) لاستخراج دلالات الفروق بين متوسط استجابات المجموعتين والجدول (٨) يوضح ذلك:

الجدول (٨)

نتائج استخدام اختبار (ت) لاستخراج دلالات الفروق بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة حسب

متغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة ت	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	متغير الجنس	مصدر التباين
.٧٥٤	-.٣١٥	.٠٨٣٤٢	.٧٠٧٨٧	٢,٦٦٨١	٢٨٨	ذكر	المجال الأول:
		.٠٨٠٤٦	.٦٢٨٦٥	٢,٧٠٤٨	٢٥٢	انثى	الخدمات الأكاديمية
.٠٦٠	١,٨٩٥	.٨٢٩٢٨	.٨٢٩٢٨	٢,٨٢١٢	٢٨٨	ذكر	المجال الثاني:
		.٧٣٨٤٤	.٧٣٨٤٤	٢,٥٦٢٥	٢٥٢	انثى	المكتبة والمواصلات
.٢١١	١,٢٥٧	.٧٨١٢٦	.٧٨١٢٦	٣,٦٧٧١	٢٨٨	ذكر	المجال الثالث:
		.٧٩٨٠٠	.٧٩٨٠٠	٢,٥٠٦٠	٢٥٢	انثى	أداء موظفي الجامعة
*.٠٠٤	-٢,٨٩٠	.٨٠٥٤٤	.٨٠٥٤٤	١,٨٠٧٢	٢٨٨	ذكر	المجال الرابع:
		.٩١٠٤٣	.٩١٠٤٣	٢,٢٣٤١	٢٥٢	انثى	الخدمات المقدمة في الدوائر
.٦٢٦	.٤٨٩	.٩٨٥١٩	.٩٨٥١٩	٢,٩٦٥٣	٢٨٨	ذكر	المجال الخامس:
		.٨٠٥٤٥	.٨٠٥٤٥	٢,٨٨٨٩	٢٥٢	انثى	الخدمات اللامنهجية والانشطة

يتضح من الجدول (٨) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مجالات الدراسة تعزى لمتغير الجنس سوى في المجال الرابع، حيث بينت نتائج التحليل أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في تقدير درجة الرضا يعزى لصالح الإناث، وقد يعزى ذلك إلى أن طبيعة التعامل مع الأنثى واحترامها فيه جانبٍ قيميّ اجتماعي إذ أن معظم العاملين في دوائر الجامعة هم من بيئات اجتماعية تعطي هذا البعد نوعاً من الاهتمام على اعتبار أنها قيمة حميدة وسائدة في مجتمع الجامعة والبيئة المحيطة بها وتتفق هذه النتائج مع ما توصل إليه الانصاري (٢٠٠٣) في أن الإناث أكثر رضا من الرجال ومع دراسة تقي وآخرون (٢٠٠٨) التي توصلت كذلك إلى أن الإناث أكثر رضا من الذكور عن طبيعة الخدمات الجامعية المقدمة ودراسة الفضال (٢٠٠٧) التي توصلت إلى أن تقديرات الإناث على درجة الرضا كانت أعلى من تقديرات الذكور ودراسة الحسينية (٢٠٠٤) التي توصلت إلى أن الطالبات أكثر رضا من الطلبة في ثمانية أسئلة من أصل ٣٥ سؤالاً.

ثالثاً: للإجابة عن السؤال الثالث للههل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$) .٠٥ في استجابات الطلبة تعزى لمتغير نوع الكلية.

الجدول رقم (٩) نتائج استخدام تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة

الدراسة التي تعزى لمتغير الكلية

المجال	الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
المجال الاول: الخدمات المقدمة في دوائر الجامعة	التربية	٦٠	٢,٧٢٧٥	٠,٥٢٢٩٢	٠,١٣٠٩٨	٣,٠٣٦	* .٠٠٤
	الاقتصاد	٦٠	٢,٨٧١٤	٠,٤٥١٣٧	٠,١٢٠٦٣		
	العلوم	٦٠	٢,٨٨٦٧	٠,٦٤٢٣٩	٠,١٦٥٨٩		
	الزراعة	٦٠	٢,٥٨٦٧	٠,٨٨١٤٥	٠,٢٢٧٥٩		
	التمريض	٦٠	٢,٢٩٣٣	٠,٦٥٨٤٣	٠,١٧٠٠٠		
	الآداب	٦٠	٣,١٤٦٧	٠,٧٦٧٠٦	٠,١٩٨٠٥		
	الهندسة	٦٠	٢,٣٧٣٣	٠,٤٨٤٧٢	٠,١٢٥١٥		
	الحقوق	٦٠	٢,٨٦٦٧	٠,٥٤٩٨٩	٠,١٤١٩٨		
	الشريعة	٦٠	٢,٤١٣٣	٠,٦٤٤٦١	٠,١٦٦٤٤		
المجموع	٥٤٠	٢,٦٨٥٢	٠,٦٧٤٢١	٠,٥٨٠٣			
المجال الثاني: اداء موظفي الجامعة	التربية	٦٠	٢,٤٨٤٤	٠,٧٥٢٩٨	٠,١٨٨٥٠	١,١٧٤	.٣٢٠
	الاقتصاد	٦٠	٢,٤٤٦٤	٠,٥٧٣٢٧	٠,١٥٣٢١		
	العلوم	٦٠	٢,٨٨٣٣	٠,٨٤٩٧٢	٠,٢١٩٤٠		
	الزراعة	٦٠	٣,٠٣٣٣	٠,٩٥٨٣٦	٠,٢٤٧٤٥		
	التمريض	٦٠	٢,٧٧٥٠	٠,٦٨٠٠٧	٠,١٧٥٥٩		
	الآداب	٦٠	٢,٨٠٠٠	٠,٩٨٩٦٨	٠,٢٥٥٥٣		
	الهندسة	٦٠	٢,٤١٦٧	٠,٦٩٠٦٠	٠,١٧٨٣١		
	الحقوق	٦٠	٢,٥٩١٧	٠,٦٠٩٥٧	٠,١٥٣٣٩		
	الشريعة	٦٠	٢,٨٧٥٠	٠,٨٩٢٦٨	٠,٢٣٤٤٩		
المجموع	٥٤٠	٢,٧٠٠٩	٠,٧٩٥٨٨	٠,٠٦٨٥٠			
المجال الثالث: الخدمات الأكاديمية	التربية	٦٠	٣,٦٠١٦	٠,٧٧٦٢٣	٠,١٩٤٠٦	٢,٣٨٤	* .٠٢٠
	الاقتصاد	٦٠	٣,٠٠٨٩	٠,٧٥٧١٢	٠,٢٠٢٣٥		
	العلوم	٦٠	٣,٦٩١٧	٠,٦٧١٢٦	٠,١٧٢٣٢		
	الزراعة	٦٠	٣,٨٥٠٠	٠,٧٧٣٧٢	٠,١٩٩٧٨		
	التمريض	٦٠	٣,٩٠٠٠	٠,٧٦٦٤٩	٠,١٩٧٩١		
	الآداب	٦٠	٣,٣٢٥٠	٠,٩١٩٥٣	٠,٢٣٧٤٢		
	الهندسة	٦٠	٣,٩٥٨٣	٠,٧٣٤٤٦	٠,١٨٩٦٤		
	الحقوق	٦٠	٣,٦٠٨٣	٠,٧٠٦٩٠	٠,١٨٢٥٢		
	الشريعة	٦٠	٣,٣٩١٧	٠,٧٠٦٩٠	٠,١٨٢٥٢		
المجموع	٥٤٠	٣,٥٩٧٢	٠,٧٩٠٨٢	٠,٠٦٨٠٦			
المجال الرابع: الخدمات اللامنهجية	التربية	٦٠	٢,٤٥٣١	١,١٦٧١٥	٠,٢٩١٧٩	٢,٨١٣	* .٠٠٧
	الاقتصاد	٦٠	١,٨٦٦١	٠,٩٧١٣٠	٠,٢٥٥٥٩		
	العلوم	٦٠	١,٩٤١٧	٠,٥٦٠٧٤	٠,١٤٤٧٨		
	الزراعة	٦٠	١,٨٦٦٧	٠,٧٢٤٩٨	٠,١٨٧١٩		
	التمريض	٦٠	١,٥٣٣٣	٠,٦٢٧٦١	٠,١٦٢٠٥		
	الآداب	٦٠	٢,١٦٦٧	٠,٧١٩١١	٠,١٨٥٦٧		

درجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم وعلاقتها ببعض المتغيرات

المجال	الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
	الهندسة	٦٠	٢,٦٤١٧	١,١٨٧٦١	٠,٣٠٦٦٤		
	الحقوق	٦٠	١,٩٠٠٠	٠,٦٦١٧٨	٠,١٧٠٨٧		
	الشريعة	٦٠	١,٦٥٠٠	٠,٥٨٤٧٨	٠,١٥٠٩٩		
	المجموع	٥٤٠	٢,٠٠٦٥	٠,٨٧٩١٦	٠,٠٧٥٦٧		
المجال الخامس: مكتبة والمواصلات	التربية	٦٠	٣,٠٦٢٥	٠,٨٨٧٤١	٠,٢٢١٨٥	٠,٦٦٤	٠,٧٢٢
	الاقتصاد	٦٠	٢,٨٩٢٩	٠,٧٥٧٧٤	٠,٢٠٢٥٢		
	العلوم	٦٠	٢,٩٣٢٣	٠,٨٥٢٨٧	٠,٢٢٠٢١		
	الزراعة	٦٠	٣,٠١٦٧	١,١٢٣٨٨	٠,٢٩٠١٨		
	التمريض	٦٠	٢,٥٠٠٠	٠,٦١٣٣٧	٠,١٥٨١١		
	الآداب	٦٠	٣,٠٠٠٠	١,٠٩٣٨١	٠,٢٨٢٤٢		
	الهندسة	٦٠	٣,١٥٠٠	١,٠٢٩٩١	٠,٢٦٥٩٢		
	الحقوق	٦٠	٣,٠١٦٧	٠,٧٩٨٨١	٠,٢٠٦٢٥		
	الشريعة	٦٠	٢,٧٨٣٣	٠,٩٢٥١٨	٠,٢٣٨٨٨		
	المجموع	٥٤٠	٢,٩٢٩٦	٠,٩٠٣٢٨	٠,٠٧٧٧٤		

يتضح من الجدول (٩) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الطلبة لتقدير درجة الرضا تعزى لمتغير الكلية في المجال الأول والثالث والرابع ولعرفة دلالة هذه الفروق فقد تم استخراج المقارنات البعدية بطريقة توكي والجدول (١٠) يوضح ذلك:

جدول (١٠)

المقارنات البعدية باستخدام طريقة توكي لبيان دلالة الفروق في استجابات الطلبة حسب متغير الكلية

المجال	الكلية	الفروق
المجال الأول الخدمات المقدمة في دوائر الجامعة	كلية التمريض	-٤٤٤٢
		-٥٧٨١
		-٥٩٢٣
		-٢٩٢٣
		*-٨٥٣٣
		-٠٨٠٠
		-٥٧٢٣
		-١٢٠٠
المجال الثاني	كلية التمريض	-٣٦٤٢
		-٤٩٨١
		-٥١٣٣
		-٢١٣٣
		٠٨٠٠
		*-٧٧٣٣
		-٤٩٢٣
		-٠٤٠٠
المجال الثالث:	كلية الاقتصاد	-٥٩٢٦

المجال	الكلية	الفروق
الخدمات الأكاديمية	العلوم	- ٦٨٢٧
	الزراعة	- ٨٤١١
	التمريض	- ٨٩١١
	الآداب	- ٣١٦١
	الهندسة	* - ٩٤٩٤
	الحقوق	- ٥٩٩٤
	الشريعة	- ٣٨٢٧
المجال الرابع الخدمات اللامنهجية والأنشطة	التربية	- ٩١٩٨
	الاقتصاد	- ٣٣٢٧
	العلوم	- ٤٠٨٣
	الزراعة	- ٣٣٣٣
	الآداب	- ٦٣٣٣
	الهندسة	* - ١,١٠٨٣
	الحقوق	- ٣٦٦٧
	الشريعة	- ١١٦٧
المجال الرابع الخدمات اللامنهجية والأنشطة	التربية	- ٨٠٣١
	الاقتصاد	- ٢١٦١
	العلوم	- ٢٩١٧
	الزراعة	- ٢١٦٧
	التمريض	- ١١٦٧
	الآداب	- ٥١٦٧
	الهندسة	* - ٩٩١٧
	الحقوق	- ٢٥٠٠

يتضح من الجدول (١٠) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في المجال الأول في تقديرات الطلبة لدرجة الرضا تعزى لمتغير الكلية بين كلية التمريض والآداب لصالح كلية الآداب وبين كلية الهندسة وكلية الآداب لصالح كلية الآداب وقد يعزى ذلك إلى كون كليتا الهندسة والتمريض ناشئتين إذا ما قورنتا بكلية الآداب التي هي من اعرق الكليات في الجامعة وقد تم تطوير بنيتها التحتية وتوفير معظم الخدمات التي يحتاجها الطلبة.

ويتبين كذلك أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في المجال الثالث بين كلية الاقتصاد والهندسة تعزى لصالح كلية الهندسة وقد يعزى ذلك إلى أن كلية الاقتصاد من أقدم كليات الجامعة من حيث المباني وينقصها الكثير من الخدمات

ناهيك عن أنها من أكثر كليات الجامعة عدداً من حيث الطلبة مما يجعل حصة الفرد من الخدمات ضئيلة بينما كلية الهندسة فقد تم تصميمها حديثاً وفيها مرافق جيدة ومع انه لم يتم تفعيلها بدرجة مرضية.

ويتبين كذلك ان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في المجال الرابع تعزى لمتغير الكلية بين كلية التمريض وكلية الهندسة لصالح كلية الهندسة وقد يعزى ذلك إلى اهتمام كلية الهندسة بتطبيق معايير الاعتماد بشكل اكبر كونها إحدى الكليات الجديدة في الجامعة، الأمر الذي أحدث هذا الفرق وقد يعلل ذلك ما توصل اليه كارا ودوشيلد (Kara and Deshield,2004) في ان الكلية ذات التوجه نحو الاهتمام بالطالب يكون لديها فرصة اكبر لإشباع حاجات طلابها ورغباتهم ومن ثم الاحتفاظ بهم حتى تخرجهم.

رابعاً: للإجابة عن السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الطلبة تعزى لمتغير المستوى الدراسي؟

فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول (11) يوضح ذلك

جدول (11) نتائج استخدام تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة

التي تعزى لمتغير المستوى الدراسي

المجال	المستوى الدراسي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
المجال الاول الخدمات المقدمة في دوائر الجامعة	سنة أولى	64	2,9875	0,76322	0,19080	1,703	0,170
	سنة ثانية	108	2,5556	0,71217	0,13706		
	سنة ثالثة	220	2,6200	0,62075	0,08270		
	سنة رابعة	148	2,7459	0,66441	0,10923		
	المجموع	540	2,6852	0,67421	0,05803		
المجال الثاني: اداء موظفي الجامعة	سنة أولى	64	2,9452	0,74857	0,18714	3,098	0,029
	سنة ثانية	108	2,9582	0,64207	0,12257		
	سنة ثالثة	220	2,6909	0,89292	0,12054		
	سنة رابعة	148	2,4222	0,68677	0,11291		
	المجموع	540	2,7009	0,79588	0,16850		
المجال الثالث: الخدمات الأكاديمية	سنة أولى	64	3,4922	0,89381	0,22345	3,031	0,032
	سنة ثانية	108	3,8148	0,79009	0,15205		
	سنة ثالثة	220	3,7182	0,77662	0,10472		
	سنة رابعة	148	3,3041	0,69880	0,11488		
	المجموع	540	3,5972	0,79082	0,06806		
المجال الرابع الخدمات اللامنهجية والأنشطة	سنة أولى	64	2,0781	0,82016	0,20054	1,492	0,220
	سنة ثانية	108	1,8426	0,86712	0,16688		
	سنة ثالثة	220	2,1772	1,00251	0,13518		
	سنة رابعة	148	1,8412	0,67162	0,11041		
	المجموع	540	2,0065	0,87916	0,07567		
المجال الخامس: المكتبة والمواصلات	سنة أولى	64	3,5469	0,85741	0,21425	3,244	0,021
	سنة ثانية	108	2,7407	0,87289	0,16799		
	سنة ثالثة	220	2,9624	0,97446	0,13140		
	سنة رابعة	148	2,7905	0,73482	0,12081		
	المجموع	540	2,9296	0,90228	0,17774		

يتضح من الجدول (١١) ان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = .05$) في المجال الثاني والثالث والخامس ولمعرفة دلالة هذه الفروق تم استخدام اختبار توكي والجدول (١٢) يوضح ذلك:

جدول (١٢)

المقارنات البعدية باستخدام طريقة توكي لبيان دلالة الفروق في استجابات الطلبة حسب متغير المستوى الدراسي.

المجال	المستوى الدراسي	الفروق
المجال الثاني أداء موظفي الجامعة	السنة الأولى	.٠١٣٠
	السنة الثالثة	.٢٦٧٤
	السنة الرابعة	*.٥٣٦٠
المجال الثالث الخدمات الأكاديمية	السنة الأولى	.٣٢٢٦
	السنة الثالثة	.٠٩٦٦
	السنة الرابعة	*.٥١٠٨
المجال الخامس المكتبة والمواصلات	السنة الثانية	*.٨٠٦١
	السنة الثالثة	.٦١٠٥
	السنة الرابعة	*.٧٥٦٣

يتضح من الجدول (١٢) ان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = .05$) في استجابات الطلبة على المجال الثاني والثالث بين طلبة السنة الثانية وطلبة السنة الرابعة لصالح طلبة السنة الثانية وقد يعزى ذلك إلى أن الجامعة بدأت بتطوير خدماتها من جديد الأمر الذي احدث هذا الفرق بينما طلبة السنة الرابعة فقد جاءت استجاباتهم نتيجة خبراتهم الطويلة التي مروا بها قبل إجراء التحديثات على الخدمات الجامعية وأظهرت كذلك النتائج ان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في استجابات الطلبة على المجال الخامس بين طلبة السنة الأولى وطلبة السنة الثانية والرابعة لصالح طلبة السنة الأولى وهذا ما يؤكد ان هناك نوع من التحسن في تقديم الخدمات لطلبة السنة الأولى كإجراء من الجامعة لاستقطاب الطلبة في ظل وجود منافسة قوية بينها وبين الجامعات القريبة منها الأمر الذي احدث هذا الفرق مع ان مستوى الخدمات لكافة الطلبة في المستويات الدراسية المختلفة جاءت دون مستوى درجة تحقيق الرضا وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصل إليه تقي وآخرون (٢٠٠٨) في أن الطلبة صغار السن كانوا أكثر رضا من الطلبة كبار السن ومع دراسة الصارمي، وزايد (٢٠٠٦) التي توصلت إلى أن الطلبة مع التقدم في الدراسة يصبحون اقل رضا ومع دراسة الحسنية (٢٠٠٤) التي توصلت إلى أن طلبة السنة الأولى أكثر رضا من السنوات اللاحقة، وتتناقص درجة الرضا كلما تقدم الطلبة في دراستهم.

التوصيات:

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحثين يوصون بما يلي:
- ١- إجراء دراسات تقييمية لوحدات الخدمات الطلابية للوقوف على حاجات العاملين بها التدريبية لتأهيلهم في مجال الأعمال التي يقومون بها.
 - ٢- عقد دورات تدريبية لتأهيل وتطوير أداء وبناء قدرات العاملين في مجال الخدمات الطلابية لإشغال أدوارهم بكفاية وفاعلية.
 - ٣- تهيئة البيئة الجامعية بحيث تكون مريحة وآمنة وسلسة وتعمل على تحقيق حاجات الطلبة المختلفة.
 - ٤- تقديم نتائج الدراسة كتغذية راجعة لعمداء الكليات ومديري وحدات الخدمات في الجامعة لتكون مرجعاً في تطوير الأداء.

المراجع العربية :

- ابوفاres، يوسف احمد (٢٠٠٤).دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة ٣- ٥ حزيران.
- آل ناجي، محمد والمحبيب، عبدالرحمن(١٩٩٣) ،تطبيق نظرية بيرج لقياس الرضا عن العمل في التعليم الثانوي بمنطقة الاحساء ،مجلة الإدارة العامة ، الرياض،العدد ٨٠،ص٧- ٥٢.
- الحجار، رائد والمبحوح، احمد (٢٠٠٨) ،رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة الخدمات في عمليات التسجيل والإرشاد الأكاديمي، فلسطين ،جامعة الأقصى : <http://www.arab-acrao.org/28/research/13.pdf>
- الحسنية،سليم ابراهيم(٢٠٠٩)، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الاداء الاداري والأكاديمي لكليتهم،مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ،المجلد ٢٥،العدد ٢،ص ٢٨٥- ٣١٢.
- الريفي،محمد اسحق(٢٠٠٩)، مسؤولية الجامعة في تحقيق نهضة أمتنا، مجلة التجديد العربي، الموقع الالكتروني <http://www.arabrenewal.org/articles/28233/1>.
- الصارمي، عبد الله وزايد، كاشف (٢٠٠٦) مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه، مجلة التربية، ص٢٣، ٥٩- ٨٨.
- عبدالمحسن التقي،عبدالعزیز،وآخرون (٢٠٠٨) ،انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة،مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد ٣٦،العدد ٣.

- العجاجي، عبدالله ابراهيم (١٤١٧ هـ)، الرضا الوظيفي لدى معلمي المواد الاجتماعية ف المدارس المتوسطة بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد ٩، العدد ٢، الفوال، محمد خير (٢٠٠٧)، آراء طلاب التعليم المفتوح عن مستوى جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق للبحوث التربوية، المجلد ٢٣، العدد ٢.

المراجع الأجنبية :

- Baykal,ulku et al(2005) Determining Student Satisfaction in a Nursing College , Nurse Education Today , volume25, issue4,pages 255-262.
- ElAnsari,Walid,(2003) Satisfaction Trends in Undergraduate Physiotherapy, Education Physiotherapy, volume89, issue3, pages 171-185.
- kara,A . and Deshield,O ,(2004) Business Student Satisfaction, Intention and Retention in Higher Education . An Empirical Investigation ,Pennsylvania State University –York Campus.
- kotler ,p.(2001), Marketing Management : Analysis Planning, Implement and Control ,India prntice Hall,Inc.
- Lovelock .C& Lauren.W.(2002),Principles of Service Marketing and Management, Newjersy :Prentice-Hall International .
- Massy,W.H.(2003) Quality and Cost Containment Higher Education, New York : Anker Publishing.