

درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين

مدثر حسن عز الدين، أيمن مصطفى العرموطي*

ملخص

هدفت الدراسة إلى تعرّف درجة رضا الطلبة في جامعة أبو ظبي - فرع العين نحو الخدمات التعليمية، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة في مرحلة البكالوريوس بجامعة أبو ظبي - فرع العين، والبالغ عددهم (750) طالباً، والمسجلين للعام الدراسي 2012م-2013م، وتم توزيع عدد (75) استبانة، ليتم استرداد (69) استبانة، منها (64) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، لتخرج الدراسة بعدد من النتائج تتمثل في وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها، حيث بلغت قيمة ارتباط (Pearson) (0.605) وبمعنوية بلغت (0.00) وهو دال إحصائياً على مستوى (0.01). ووجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية، حيث بلغت قيمة ارتباط (Pearson) (0.449) وبمعنوية بلغت (0.00) وهو دال إحصائياً على مستوى (0.01).

الكلمات الدالة: درجة رضا الطلبة، مستوى الخدمات التعليمية، جودة الخدمات التعليمية.

المقدمة

تتناسب مع وجهة نظر الطلبة نحو تلك الخدمات المقدمة، وبالتالي تتخفّض درجة رضاهم عن تلك الخدمات المقدمة، الأمر الذي قد يحول دون تحقيق تلك الخدمات التعليمية المقدمة لأهدافها.

وفي ضوء ما تقدم جاءت هذه الدراسة كمحاولة تعرّف درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة أبو ظبي - فرع العين.

مشكلة الدراسة: تتمثل مشكلة البحث في أن مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة أبو ظبي لا تتناسب ووجهة نظر بعض الطلبة، خاصة إذا لا حظنا تنوع موارد الجامعة البشرية، الأمر الذي يؤثر سلباً على تلقي الخدمات التعليمية، كما أن عدم مراعاة أبعاد الجودة في تقديم الخدمات التعليمية بصورتها المتكاملة، كالسلامة والأمن، سرعة الاستجابة، التعاطف، الاتصال، المجاملة، الأمان، التجسيد، الاعتمادية، يؤثر في تلقي الخدمة، مما يكون درجة رضا سلبية لدى الطلبة تجاه تلك الخدمات المقدمة.

أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة في جانبين، هما: من الناحية النظرية، تحاول هذه الدراسة التعرف على وجهات نظر الطلبة بجامعة أبو ظبي نحو مستوى الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة وقياس جودتها، كما وأنه وفي

تعتبر الجامعة مؤسسة تربوية قائمة على فلسفة محددة نابعة من قيم وأهداف المجتمع، حيث تقوم على استخدام مدخلات مختلفة تخضع لعمليات وأنشطة متنوعة تنتهي بمخرجات محددة. لقد حاز مفهوم الخدمات التعليمية ودرجة رضا العاملين عنها على اهتمام واسع من الباحثين في هذا المجال، وذلك بسبب الدور الذي تؤديه الجامعة في تبني ونشر العلم والمعرفة بجميع المجالات. كما أن توفّي خدمات تعليمية بجودة مطلوبة تحقق درجات من رضا الطلبة، والذي ينعكس على مستواهم العلمي بشكل مباشر زيادة على الأطراف الأخرى المستفيدة من تلك الخدمات. ولعل أحد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو لرفع مستوى وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكدّه المواصفة القياسية، والتي كان أهم سماتها التركيز على متلقي الخدمة، مما يدعو الجامعة الي تبني أساليب واضحة لمعرفة درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة، وعن أداء الجامعة ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الطلبة.

إن مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة قد لا

* قسم ادارة الاعمال، كلية الخوارزمي، الامارات. تاريخ استلام البحث 2014/5/26، وتاريخ قبوله 2014/10/16.

التعليمية التي ينبغي تحسينها.

فرضيات الدراسة: تحاول الدراسة اختبار الفرضيتين التاليتين:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وتكوين درجة رضا لدى الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة من جامعة أبو ظبي - فرع العين.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة (السلامة والأمن، سرعة الاستجابة، التعاطف والمجاملة، الاتصال، الأمان، الاعتمادية) ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية.

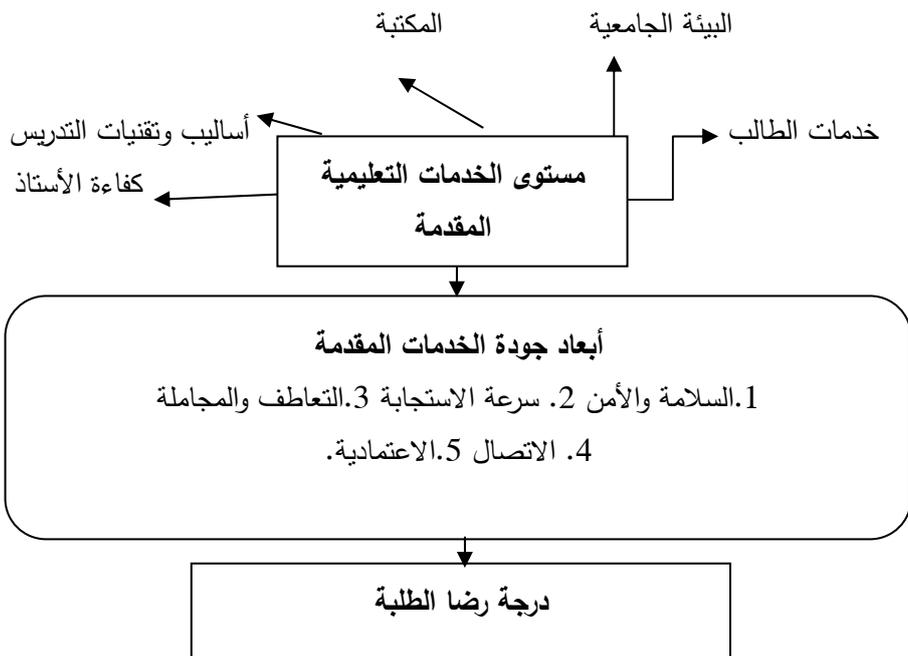
أنموذج الدراسة: تم تطوير نموذج الدراسة بالاعتماد على دراسات متعددة منها كتاب (مدثر، 2011؛ عاشور والعبادلة، 2007؛ الحدابي وقشوة 2009).

حدود علم الباحثان تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القلائل التي تناولت هذا الموضوع في دولة الإمارات العربية المتحدة، بالإضافة إلى إمكانية إثراء المكتبة العربية بدراسة حديثة حول موضوع الدراسة.

أما من الناحية العملية، فنتلخص الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في تحسين الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة وزيادة جودتها، كذلك إن أهمية هذه الدراسة تكمن في النتائج التي سوف يتم استخلاصها لاحقاً نتيجة البحث والتحليل.

- أهداف الدراسة:** ترمي الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
1. تعرّف مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة بفرع العين.
 2. تعرّف درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة بفرع العين
 3. تعرّف مدى الالتزام بأبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة.
 4. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات عن الخدمات

الشكل رقم (1)



الكتب والمراجع والدوريات وتقارير الأداء لتحصيل المعلومات الثانوية.

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة في مرحلة البكالوريوس جامعة أبو ظبي - فرع العين، والبالغ عددهم (750) طالباً، والمسجلين للعام الدراسي

منهجية الدراسة: تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأغراض هذه الدراسة، وهو المنهج الذي يهتم بالظاهرة بناء على الواقع، ويعمل على وصفها، وتحليلها، وربطها بالظواهر الأخرى، إضافة لاستخدام منهج دراسة الحالة، حيث اعتمدت الدراسة على البيانات والمعلومات ذات الصلة بالموضوع، والتي تم جمعها عن طريق الاستبيان، إضافة إلى

الجامعية،... الخ، مع مراعاة أبعاد جودة تلك الخدمات، وذلك بهدف استعادة الطلبة منها.

الإطار النظري والدراسات السابقة

مفهوم الخدمة التعليمية العامة: لقد حولت ثورة الاتصالات العالم الى قرية صغيرة، تداخلت فيها الثقافات والحضارات وكان لها تأثير على التعليم الجامعي، حيث جعلت في الإمكان تحويله من تعليم للنخبة الى أن يصبح تعليماً للجميع، إلا أن توفير الوسيلة لا يعني تحقيق الغاية، فالأمر يتطلب إعادة النظر في جميع عناصر المنظومة التعليمية حتى يمكن تقديم برامج تتوافق مع حاجات الجميع. حيث يذكر (المحلاوي، 2006) أن مفهوم الخدمة التعليمية يتمثل في توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يشمل جميع أركان العملية التعليمية من: معلم، وطالب، وإدارة، وبنية أساسية... الخ، وذلك بالنظر إلى المؤسسة نظرة كلية شاملة، وتحديد جوانب القوة ومواطن الضعف، إضافة إلى قياس فاعليتها وجودتها، تمهيدا لتحسين مخرجاتها، عن طريق توفير المتطلبات التي يستلزمها النظام التعليمي مثل التكنولوجيا، باعتبارها مؤسسة متكاملة، أي تقديم وتوفير الخدمات التعليمية الأساسية التي تؤدي إلى رفع كفاءة الطلاب، وإلى رضا جميع المستفيدين، وتعتمد على مبادئ الجودة الشاملة، والتي تنص على أن الجميع شركاء من أجل الجودة. لذلك نجد أن الخدمات التعليمية تعد أحد أنواع الخدمات الواسعة الانتشار وذات الأهمية الكبيرة في مختلف أنحاء العالم.

مفهوم جودة الخدمة: يوضح (الحدابي وقشوة، 2009)

أنه توجد صعوبة في تعريف جودة الخدمة، وتستمد تلك الصعوبة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً إلى السلع المادية، إذ عرفت أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة. ويضيف (المخلافي، 2008) أن مفهوم نظام الجودة في التعليم الجامعي يعبر عن جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرج، ويتكون نظام الجودة من أربعة عناصر هي: المدخلات وتعتبر عن الموارد البشرية، والمادية، والأهداف، واللوائح، والنظم، كذلك المنهاج والأنشطة الخارجية للطلبة، أما العنصر الثالث المخرجات، وتعتبر عن نواتج وخدمات الجامعة والمعايير المحددة مسبقاً والمتاحة لطالبي الخدمة أو المستفيدين، والعنصر الأخير التغذية الراجعة، وتعتبر عن المعلومات المستفادة من عملية المتابعة والتقييم. وينظر (عشبية، 2000) الى الجودة في التعليم على انه مجموعة

2012م-2013م، حيث تم اختيار 10% من مجتمع الدراسة كعينة مبحوثة، وذلك باستخدام العينة القصدية العشوائية للحصول على المعلومات المرتبطة بمتغيرات الدراسة، وقد وقع الاختيار على الطلبة من دون الفئات الأخرى المكونة لمجتمع الجامعة باعتبار أن الطلبة هم المعنيين بالدرجة الأولى بتلقي الخدمات التعليمية، الأمر الذي يعلي من درجة رضا رأيهم في هذا الشأن، حيث توزع مجتمع الدراسة حسب الجنسية بعدد (195) مواطناً ومواطنة و(500) طالبا وطالبة من غير المواطنين، وبخصوص متغير الجنس فقد كان بعدد (415) من الذكور و(335) من الإناث، أما المستوى التعليمي للسنة الأولى فبلغ (280) طالبا وطالبة والسنة الثانية(235) طالبا وطالبة والسنة الثالثة (135) وأما السنة الرابعة فبلغ عددهم (100) طالبا وطالبة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة: استخدام الباحثان برنامج

الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة بيانات الدراسة إحصائياً، من خلال عدد من الأساليب الإحصائية، منها التكرارات والنسب المئوية لوصف البيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة والوسط الحسابي ومعامل الارتباط والانحراف المعياري واختبار (ت).

حدود الدراسة- تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

1. الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من الطلبة بمرحلة البكالوريوس بجامعة أبو ظبي- فرع العين.
2. الحدود الزمنية: العام الدراسي 2012م - 2013م.
3. الحدود المكانية: جامعة أبو ظبي- فرع العين.

التعريفات الإجرائية

درجة رضا الطلبة: هي مدى انسجام الطلبة مع الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة بسبب آراءهم الإيجابية نحو تلك الخدمات التي تقدمها الجامعة بسبب تكون اتجاه ايجابي لإشباع حاجات ورغبات معينة لديهم.

مستوى الخدمات التعليمية: يقصد بهتقديم وتوفير الخدمات التعليمية الأساسية التي تؤدي إلى رفع كفاءة الطلبة، وبالتالي تحقيق درجة رضا الطلبة وجميع المستفيدين من الخدمة التعليمية المقدمة.

جودة الخدمات التعليمية: هي العمل على توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والذي يتكون من جميع أركان العملية التعليمية، والمتمثلة في كفاءة الأستاذ الجامعي، أساليب وتقنيات التدريس، المكتبات، وخدمات الطالب، والبيئة

قياس جودة الخدمة: يؤكد (المحياوي، 2006، نقلا عن الحدابي وقشوة، 2009) أنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميم تلك المعايير على كل المؤسسات الخدمية، بل هناك حاجة ماسة إلى أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة، ولكن لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية المتشابهة أو المتماثلة، ومن مداخل قياس جودة الخدمات التالي:

1. قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن: ومن الطرق الشائعة في إطار هذا المدخل مقياس عدد الشكاوي الذي يمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة.
2. مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس درجة رضا الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة، وذلك للكشف عن طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف.
3. مقياس الفجوة: مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن ليتنبأ بها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء بها بشكل مستمر.
4. مقياس القيمة: تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة، كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن، كلما زاد إقبالهم على طلب تلك الخدمات والعكس صحيح.
5. قياس الجودة المهنية: في إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين المقاييس الآتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات وقياس الجودة بدلالة العمليات، وقياس الجودة بدلالة المخرجات.
6. مقياس الأداء الفعلي: وقد جاء ذلك استمراراً للجهود المبذولة عالمياً للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة. ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة والمصداقية وإمكانية التطبيق فهو يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن، وأنه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:
جودة الخدمة = الأداء الفعلي.

المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات او المخرجات والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية ومن وجهة نظر (الخميسي، 2007) فإن الجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلبة، والمجتمع). وكما أشار عدد من الباحثين إلى أن للجودة فوائد كثيرة ومتعددة تظهر نتائجها من خلال عملية التطبيق التي تقوم بها الجامعة أو المؤسسة التعليمية، مثل:

1. تحسين وتطوير التعليم الجامعي والعملية التربوية برمتها.
 2. التركيز على تطوير وتنمية معارف العاملين في المؤسسة التعليمية أكثر من تحديد المسؤولية.
 3. نشر أخلاقيات التقويم الذاتي والشفافية.
 4. التحقق من انسجام أهداف البرامج التدريسية، مع مهارات الطلبة المكتسبة.
 5. تطبيق واستخدام المعايير، وعدم ترك شيء للأحكام الشخصية.
 6. دفع الأفراد في المؤسسة التعليمية الى تحمل المسؤولية، وزيادة الإخلاص في العمل والتأكيد. على دور الأنشطة الطلابية الحرة في تهيئة الطالب للمشاركة، فلقد أثبتت تجارب جامعات الدول المتقدمة أن مشاركة الطالب في الأنشطة التطوعية تجعلهم أكثر ملائمة للعمل في تلك المجتمعات بعد تخرجهم (Thomas, N.L., 2009).
 7. ترشيد الإنفاق واستثمار الموارد.
 8. منح مصداقية للشهادات الممنوحة من المؤسسات التعليمية.
- ورغم ذلك فإن الدراسات والأبحاث التي تناقش جودة الخدمات التعليمية تعتبر قليلة مقارنة مع معظم خدمات الأنشطة الأخرى، ومع الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات التعليمية في الجامعات، فإن الدول والمؤسسات التعليمية تتسابق فيما بينها لتقديم خدمات تعليمية أفضل، وعليه فقد أصبح من الضروري لهذه المؤسسات تبني المفاهيم التسويقية، وخاصة مفهوم الجودة، عندما تخطط من أجل التميز، أو حتى من أجل البقاء والاستمرار (عز الدين، 2011).

من الخدمة نفسها.

2. الاعتمادية: وهذا يعني الاعتماد على المؤسسة في قدرتها على تقديم الخدمة بمستوى معين من الجودة، كلما طلب منها ذلك، أو بمعنى آخر تقديم الخدمة السليمة من أول مرة.

3. الاستجابة: وهذا يعني رغبة واستعداد العاملين في المؤسسة لتقديم الخدمات، والرد على استفسارات متلقي الخدمة، وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد.

4. الأمان: شعور العميل بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها وعدم استخدام مصطلحات أو ألفاظ لا يفهمها متلقي الخدمة، وكذلك شعوره بالأمان من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة وشعوره بالثقة، ومن المهم أيضا شعوره بأن العاملين كفاء لهذه الخدمة، وهذا كله يوفر شعورا بالأمان لديه.

5. التعاطف: أن يشعر العميل أنه محور اهتمام الموظف وأن مصلحته هي الأساس، وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت ومن الضروري شعوره بأن المؤسسة تتفهم حاجاته وتتفاعل مع ذلك.

ويذكر (القرز، 2010) أن أحد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو رفع مستوى وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكد المواصفة القياسية ل ISO:2008 التي كان أهم سماتها هو التركيز على متلقي الخدمة، مما يدعو المؤسسات الى تبني أساليب واضحة لمعرفة مدى رضا متلقي الخدمة عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، وعن أداء المؤسسة ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات متلقي الخدمة.

الدراسات السابقة

قام (جلس، 2013) بدراسة بعنوان: أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة-دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية بغزة بفلسطين، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة. واهم النتائج التي خرجت بها بخصوص المحور المتعلق بقياس رضا الطلبة فقد حصلت الفقرات التالية على موافقة من قبل أفراد العينة بنسبة زادت عن 70%، والفقرات هي الهيئة التدريسية والمكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات وقواعد البيانات الإلكترونية والعملية التعليمية في المقابل حصلت على أدنى درجة موافقة الفقرات التالية، القاعات الدراسية، النشاطات الجامعية. أما المحور المتعلق بإمكانيات الجامعة فقد حصلت الفقرات التالية على أعلى درجة رضا من قبل الطلبة والفقرات

ويضيف (بركات، 2010) أنه لقياس جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة التعليمية من داخل هذه المؤسسات لابد من التالي:

1. رقابة جودة الخدمة: وتأتي هذه الرقابة لاحقة لعملية الإنتاج بحيث يتم اكتشاف وإزالة أي عناصر معيبة لهذا الإنتاج، وفي العملية التعليمية تعني عملية رقابة الجودة بالتعرف على أي مظاهر للضعف يتم استكشافها بعد استكمال العملية التعليمية، وتتم ممارسة هذه الرقابة باستخدام الاختبارات والفحوص الخارجية والداخلية، وعن طريق كتابة التقارير وإعداد الدراسات، وأخذ رأي أولياء الأمور.

2. ضمان الجودة: وتتم هذه العملية قبل وخلال العملية التعليمية، وليس بعدها، كما في رقابة الجودة، وفيها تكون الجودة جزء لا يتجزأ من المنتجات أو المخرجات نفسها، وهنا يمكن تطبيق المواصفات، والسعي لمنع حدوث أي خلل أو عيب. إلا أنه يصعب بتطبيق هذا النموذج أو هذا المنطلق على العملية التعليمية، نظرا إلى أن تحقيق بعض الأهداف التعليمية لا يعتمد على المؤسسة التعليمية وحدها غالبًا، وإنما هناك متغيرات وظروف كثيرة يمكن أن تتداخل تأثيراتها في العملية التعليمية.

3. نظام إدارة الجودة: ويقوم هذا النظام على أساس إدارة ومراقبة العاملين في المؤسسة، ويهدف إلى تكامل العمل مع الآليات الضرورية للتأكد من الجودة في كل مرحلة من مراحل العملية التعليمية، ويعني ذلك أن القيام بالعملية الآتية: التخطيط لعملية الإنتاج والرقابة، التحديد الواضح للنتائج، الاتفاق على الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق تلك النتائج ومراجعة النظام التعليمي باستمرار ومراقبته.

4. إدارة الجودة الشاملة: يعتبر هذا النموذج امتداداً وتطوراً لنظام ضمان الجودة، ويسعى إلى جعل كل عضو من أعضاء المؤسسة راعياً في إرضاء متلقي الخدمة، وإلى جعل نظام المؤسسة قابلاً لأن يسمح لهم بذلك، وهو بذلك معني أساساً بالتحسين التنظيمي الذي يركز على متلقي الخدمة، ويعتمد على تصوره وإدراكه وتوقعه لجودة الخدمة المقدمة له. كما يوضح (عاشور والعبادلة، 2007) من جهة أخرى أن متلقي الخدمة يقيمون الخدمة وفق محددات عامة، بغض النظر عن نوع هذه الخدمة، وقد تم تحديد عشرة محددات لجودة الخدمات، إلا أن واضعي هذا النموذج قد اختزلوا هذه المحددات فيما بعد إلى خمسة محددات فقط، وهي كما يأتي:

1. العناصر الملموسة: وهي تشمل جميع المكونات الملموسة للمؤسسة التي تقدم الخدمة، مثل الأدوات والآلات والمباني ومظهر العاملين، والأجزاء الملموسة التي تشكل جزءا

(300) طالبا وطالبة، حيث تم تبني أداة مقننة لهذه الدراسة وهي الاستبيان تحتوي على تسعة عناصر وهي (المادة التعليمية، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، الموظفون، القبول والتسجيل الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التوظيف، البنية التحتية) وقد أظهرت النتائج: أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة - جامعة عمران دون المستوى المطلوب، وأظهرت النتائج كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس. وأخيرا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيري التخصص والمستوى التعليمي.

أجرى (محمد، 2008) دراسة هدفت إلى تعرّف مستوى جودة الخدمة التعليمية، وعلى كيفية تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا بالأردن، وقد تم استخدام استبيان وزع على الطلبة والخريجين من الكلية. وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية أعلى لصالح الطلبة الحاليين مقارنة بالطلبة الخريجين، وظهر ذلك في جميع الأسئلة التي وجهت في الاستبيان، كما أظهرت النتائج أن أغلبية الطلبة الحاليين لاحظوا أن الكلية تزودهم بمستوى أعلى في جودة الخدمة مقارنة بالطلبة الخريجين. كما توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس، ولكن يوجد اختلاف في ثلاثة محاور هي المادة المكتبة والتوظيف لصالح الإناث.

وأجرى (الحدابي وعكاشة، 2007) دراسة هدفت إلى الكشف عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات اليمنية باليمن، وتم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المجالات المختلفة للخدمة، إذ أجريت الدراسة على 114 طالبًا، 186 طالبة بإجمالي 300 طالب وطالبة من طلبة جامعة صنعاء ممن يدرسون بالكليات والمستويات المختلفة بالجامعة، وقد تم بناء استبيان تكونت من 59 فقرة، وقد أظهرت النتائج عن تباین مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في المجالات المختلفة، باختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسون بها، كما أمكن التوصل لعدد من العوامل، والتي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية.

كما قام (الحدابي وعكاشة، 2006) أيضا بدراسة أخرى هدفت إلى الكشف عن العوامل المساهمة في قياس جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، والتعرف على معظم العوامل المهمة في جودة الخدمة الأكثر قدرة على التنبؤ بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، إذ أجريت الدراسة على (437 طالبًا وطالبة) بالكليات

هي التزام الجامعة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد والأجهزة والمعدات المتوفرة لدى الجامعة حديثة ومتطور. في المقابل حصلت الفترات التالية على أدنى درجة رضا من قبل الطلبة، وهي اهتمام الجامعة بمشكلات الطلبة بشكل فردي وملائمة القاعات الدراسية مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة. أما بالنسبة للمحور الثالث والمتعلق بالعاملين في الجامعة من أعضاء هيئة تدريس وإداريين، فقد حصلت الفترات التالية على أعلى درجة موافقة ورضي من قبل الطلبة وهي التزام العاملين بالجامعة الإسلامية بحسن المظهر وأناقاة الملابس والالتزام العاملين بالجامعة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد، ولكن الفقرة التالية لم تحظى برضي الطلبة وموافقتهم وهي اشغال العاملين بالجامعة عن تلبية احتياجات الطلبة. وفي ضوء نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بتطوير وتحديث المعايير المطلوبة لمدخلات جودة العملية التعليمية ومخرجاتها في كلية التجارة وتطوير وتحسين القاعات الدراسية المخصصة لطلبة الماجستير بحيث تحتوي على مقاعد مريحة وكافية تتناسب مع أعداد الطلبة وبضرورة التفرغ لتلبية احتياجات الطلبة خاصة أعضاء هيئة التدريس وضرورة التزامهم بالساعات المكتنية المخصصة لمقابلة الطلبة والإجابة عن استفساراتهم وبحث مشكلاتهم والتعامل معها بشكل فردي.

أجرى (بني حمدان، 2012) دراسة بعنوان: جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة -دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بالمملكة الاردنية الهاشمية، وقد هدفت الدراسة الى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبيان شملت (28) فقرة لجمع المعلومات الأولية من الطلبة وفي ضوء ذلك جرى جمع المعلومات وتحليل البيانات واختبار الفرضيات. حيث توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أبرزها: ارتفاع مستوى رضا الطلبة وبيئت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عند مستوى الدلالة (0.05). وقد قدمت الدراسة عدة توصيات من أهمها استمرار الجامعة بالتأكيد على الالتزام والتطوير المستمر للخطة التعليمية وتحسين البرامج المتبينة من قبل الجامعة لزيادة جودة العملية التعليمية.

قام (الحدابي وقشوة، 2009) بدراسة هدفت الى تعرّف مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة -جامعة عمران باليمن من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (الفيزياء، الكيمياء، الأحياء) بالمستويين الأول والرابع، والبالغ عددهم

أهداف الجامعة الإستراتيجية: يشير الموقع الإلكتروني

للجامعة لأبرز الأهداف، مثل:

1. تهيئة بيئة تعليمية محورها الطالب، وبناء شخصيته وفق منظومة من القيم الحميدة التي تعزز تفاعله مع المتغيرات العالمية وتوسع آفاقه.

2. تحقيق التميز الأكاديمي والالتزام بالجودة وفق المعايير العالمية.

3. المحافظة على تميز الأداء وكفاءته من خلال التقييم والتطوير المستمر.

4. ترسيخ ثقافة الجامعة لدى الكوادر التدريسية والإدارية وتهيئة بيئة محفزة على الإبداع، والتميز المهني.

ويحسب (موقع الجامعة الإلكتروني www.adu.ac.ae، يوليو 2013) فإن الخدمات التي تقدمها الجامعة، تتمثل في:

1. يعمل قسم الخدمات الأكاديمية والطلابية بالتعاون مع الأقسام الأخرى في جامعة أبو ظبي والجهات الخارجية ذات المصلحة بتقديم الخدمات التي تركز على الطلاب طوال دراستهم الجامعية وتطويرها. وذلك باعتبارهم المستفيد الرئيس، فإن الإستراتيجية الأساسية للقسم هي إزالة العقبات التي تعترض عملية التعلم وتعزيز تجربة الطالب.

2. كذلك صُممت خدمات الاستشارة في الجامعة لخلق بيئة صحية بين الطلبة وزملائهم وأعضاء هيئة التدريس بتقديم النصيحة، والاستشارة النفسية، والاجتماعية والأكاديمية والشخصية للطلبة.

3. يتوفر بالجامعة مختبرات الحاسوب مجهزة تجهيزاً جيداً بأحدث المعدات التقنية، والبرامج التي تتضمن معالجة الكلمات، البرامج الحسابية، النشر المكتبي، برامج البرمجة، برامج قاعدة البيانات، برامج التصميم، برامج اللغة، والبرامج الأخرى لمواد منهجية محددة. وتتوفر أيضاً مجموعات كبيرة من وثائق البرمجيات، وبضمنها وثائق كاملة على شبكة الانترنت، وأدلة ونصائح للتركيب، إضافة لمختبرات الإنترنت.

4. تصدر جامعة أبو ظبي نشرة إعلامية دورية تتضمن معلومات قيمة ومقالات عن كل الأحداث في الجامعة، وتعلن الصحيفة الإخبارية عن الأحداث القادمة والأنشطة المقررة على مدار العام الدراسي، ويلقى الطلبة التشجيع لبدء نشرات خاصة بهم.

5. يلتزم مكتب القبول واستقطاب الطلبة في جامعة أبو ظبي بمبدأ جودة الخدمة من خلال التطبيق الفعال للسياسات الإدارية والأكاديمية والإجراءات. ويؤدي المكتب الأدوار الأساسية بتسهيل وتعزيز الرسالة الأكاديمية للجامعة، من خلال تعزيز علاقة الطلاب بأعضاء هيئة التدريس والمناهج

المختلفة بجامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية بمدينة صنعاء وشملت العينة (308 طالباً) و(129 طالبة)، واستخدم استبيان كأداة للدراسة اشتمل في صورته النهائية على (39) عبارة موزعة على سبعة محاور وتوصلت نتائج الدراسة إلى استخراج ستة عوامل قابلة للتفسير مستوعبة (58.9%) من إجمالي التباين الكلي لمصفوفة العوامل المستخرجة، كما استخراج سبعة نماذج، حقق النموذج السادس منها الإسهام الكامل، وهو الواحد الصحيح، ويتضمن ذلك النموذج العوامل موضحة في نموذج الانحدار المعياري التالي: (جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعة 0.28) = جودة الخدمات الإدارية 0.33 + جودة الخدمات الأكاديمية + جودة سهولة الحصول على الخدمة + 0.16 جودة التجهيزات + 0.17 جودة خدمات القبول والتسجيل + 0.12 جودة مصادر التعلم.

حاولت تلك الدراسات أن تتلمس مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي وكيفية تحسينها بالاعتماد على العوامل المساعدة على ذلك، والعمل على قياس تلك الجودة المتحققة. أما هذه الدراسة فتتناول جانب مستوى الخدمات التعليمية، كذلك إنها من بيئة تعليمية مغايرة، ألا وهي جامعة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، وزيادة على تناولها جانب أبعاد الجودة.

الخدمات التعليمية بجامعة أبو ظبي: فتحت الجامعة

أبوابها في سبتمبر من العام (2003)، حيث تتمثل رؤية الجامعة في أن تصبح هي الاختيار الأمثل لنموذج الجامعة الوطنية التي تأخذ بالمعايير العالمية، من حيث التعليم والقدرة على تطبيق الأبحاث العلمية ذات المردود المجتمعي محلياً وإقليمياً، بالإضافة إلى الالتزام بمعايير الاعتماد الأكاديمي العالمية.

وتتبلور مهمة الجامعة في تأهيل كوادر بشرية من حملة البكالوريوس، والماجستير، والدكتوراه الذين صقلت خبراتهم عبر العديد من المراحل المتتابعة من عملية تعليمية متميزة، إلى كفاءة في البحث العلمي، وحتى المشاركة في المؤسسات المجتمعية. وتحتوي الجامعة على خمس كليات بها أعداد مقدره من هيئة التدريس بمختلف الرتب، إذ يوجد بكلية اللغة الانجليزية عدد 15 عضو هيئة تدريسية، وكلية الآداب والعلوم عدد 25 عضو هيئة تدريسية، وكلية الهندسة والحاسوب عدد 38 عضو هيئة تدريسية، وكلية إدارة الأعمال عدد 39 عضو هيئة تدريسية، وبالكلية الجامعية عدد 24 عضو هيئة تدريسية، إضافة لكلية البحوث والدراسات العليا. وتقوم الجامعة بمنح شهادات البكالوريوس، والماجستير، والدكتوراه.

الجدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المتغيرات المستقلة للدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنسية	مواطن	195	26.00%
	غير مواطن	555	74.00%
الجنس	الذكور	415	55.3%
	الإناث	335	44.7%
المستوى التعليمي	السنة الأولى	280	37.33%
	السنة الثانية	235	31.33%
	السنة الثالثة	135	18.00%
	السنة الرابعة	100	13.34%
المجموع		750	100%

أداة الدراسة: بعد مراجعة الأدب السابق في مجال الخدمات التعليمية وجودتها، تم تطوير استبيان لغايات الدراسة، والاعتماد في صياغة فقراتها على دراسة أدبيات الإدارة من مختلف مصادرها ومنها كتاب تقويم الأداء الجامعي (عز الدين، 2011) ودراسة (عاشور والعبادلة، 2007) وأيضاً دراسة (الحدايي وقشوة، 2009)، وقد وقع الاختيار على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المطلوبة نظراً لصلاحيتها لمثل هذا النوع من الدراسات. حيث تكون هذا الاستبيان من (33) فقرة وزعت على ثلاث محاور، المحور الأول يتناول مستوى الخدمات التعليمية وتم قياسه بـ (11) فقرة. والمحور الثاني وهو درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية وتم قياسه بـ (10) فقرات. أما المحور الثالث فيتعلق بأبعاد جودة الخدمات التعليمية وتم قياسه بـ (12) فقرة، وقد صيغ المحورين في الاستبيان على شكل عبارات بمقياس ليكرت (Likert scale) الخماسي لقياس درجة رضا (ضعيف، مقبول، جيد، جيد جداً، ممتاز)، وتم توزيع المحاور وفقاً لأسئلة الدراسة.

• **الصدق الظاهري:** وتحقق الباحثان منه بعرض القائمة في صورتها الأولية على عدد ثلاثة من المحكمين المختصين في مجال إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي للتأكد من مدى صلاحيتها لغرض الدراسة، والتأكد من شمولية المعلومات التي تغطي أهداف الدراسة وموضوعها، وقد وردت بعض الملاحظات التي أخذت بعين الاعتبار، ومن ثم تم إجراء التعديلات المناسبة.

• **الصدق البنائي:** فبعد أن تأكد الباحثان من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، قاما بتطبيقها على عينة من المجتمع

الدراسية، والفصول الدراسية من خلال مجموعة من الخدمات من القبول إلى الالتحاق وحتى التخرج.

6. إن الأنشطة والتطوير الطلابي، هو قسم يلتزم بخدمة الطالب بصفة أساسية، ويعمل بشكل حيوي لتزويد مجتمع جامعة أبو ظبي بمجموعة كبيرة من البرامج الثقافية والاجتماعية والفنية والتربوية والرياضية.

7. تقدم الجامعة خدمات الإرشاد الجامعي، إذ يحدد لكل طالب بكالوريوس مرشد أكاديمي مع بداية الفصل الدراسي، ويتم تحديد المرشدين من قبل مكتب العميد، ويقومون بمساعدة الطلبة.

8. إن الخدمات التي تقدمها روابط وجمعيات الطلبة مهمة؛ لأن لها دوراً أساسياً في نجاح الطلبة وتمتعهم بالحياة الجامعية. يمكن للطلبة أن يستفيدوا كثيراً من الانضمام إلى أي عدد من منظمات الطلبة، حيث تتاح لهم الفرصة لقاء أناس جدد وعقد الصداقات، والمساهمة في المجتمع، واكتساب الخبرات وتطوير مهارات القيادة، وعلاوة على ذلك الاستمتاع بالكثير من المرح.

9. توفر جامعة أبو ظبي بيئة آمنة وصحية لجميع أعضاء مجتمعها مما يمنح الطلبة وهيئة التدريس والموظفين والزائرين فرصة مناسبة لتحقيق أهدافهم التربوية والمهنية.

الطريقة والإجراءات:

تتناول الطريقة والإجراءات إجراءات الدراسة الميدانية والمتمثلة في التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، والأداة المستخدمة لجمع البيانات الأولية في هذه الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. ومن ثم يتم تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة. ومن بعد ذلك التحليل واختبار الفروض التي قامت عليها الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الطلبة بجامعة أبو ظبي- فرع العين. أما عينة الدراسة فتتمثل في اختيار شريحة من الطلاب المنتسبين لجامعة أبو ظبي فرع العين، والبالغ عددهم (75) مفردة بواقع (10%) من جملة الطلبة البالغ عددهم (750) مفردة) بفرع الجامعة بالعين، حيث يمثلون شريحة متلقين الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة، وبالتالي يصبحون الأقدر على تقييم جودة هذه الخدمات المقدمة. ونظراً لكبر عدد مفردات مجتمع جامعة أبو ظبي، فقد تم حصر فئات مجتمع البحث الذي سيخضع للدراسة، مع مراعاة أن يتم الحصر دون المساس بالخصائص الرئيسية المميزة لهذا المجتمع، والتي يمكن أن يؤثر غيابها على دقة النتائج ومصداقيتها. والجدول التالي يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة.

عبارة والدرجة الكلية لكل متغير من متغيرات الدراسة، ويوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد الخدمات التعليمية.

المزمع إجراء الدراسة عليه (الطلبة بجامعة أبو ظبي فرع العين) بعدد (5 مفردة) من الطلبة. واستهدفت هذه الخطوة التعرف على درجة التجانس الداخلي بين عبارات قائمة الاستبيان، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل

الجدول (2)

معاملات الارتباط بين عبارات الخدمات التعليمية

بعد جودة الخدمات التعليمية		بعد مستوى الخدمات التعليمية			
الارتباط	رقم العبارة	الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
*0.39	1	**0.75	13	**0.70	1
**0.59	2	*0.42	14	*0.40	2
**0.47	3	**0.84	15	**0.79	3
**0.56	4	**0.58	16	**0.55	4
*0.45	5	**0.65	17	**0.73	5
**0.67	6	**0.69	18	**0.65	6
**0.50	7	**0.77	19	**0.80	7
*0.48	8	**0.68	20	**0.61	8
**0.51	9	*0.42	21	*0.45	9
*0.40	10			**0.63	10
**0.65	11			*0.51	11
**0.73	12			**0.64	12

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لاختبارات الصدق والثبات.
(* معنوية عند مستوى 0.05 (** معنوية عند مستوى 0.01).

الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة والوسط الحسابي ومعامل الارتباط والانحراف المعياري واختبار (ت).

تحليل البيانات الشخصية: يتناول المبحث تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين، حيث يتم توصيف الجداول التكرارية لبيانات الطلبة بجامعة أبو ظبي- فرع العين، وذلك حسب التالي:

1- الجنسية والجنس والمستوى التعليمي:

تم استقصاء المبحوثين عن جنسياتهم وجنسهم ومستوياتهم الدراسية وكانت إجاباتهم كالتالي:

يبين الجدول (3) أن أكثر من ثلاثة أرباع عينة البحث بنسبة (78.1%) من غير المواطنين، إذ تبلغ نسبة المواطنين بين المبحوثين (21.9%)، مما يدل ذلك على ارتفاع نسبة غير المواطنين على المواطنين في جامعة أبو ظبي- فرع العين. ويبين الجدول أن (56.3%) جملة المبحوثين من الذكور، حيث بلغت نسبة الإناث (43.8%)، مما يدل ذلك على ارتفاع نسبة الطلبة الذكور على الإناث في جامعة أبو ظبي- فرع العين. كذلك يبين الجدول أن أعلى نسبة من المبحوثين ينتسبون إلى

ثبات قائمة الاستبيان: استخدم معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات قائمة الاستبيان، وذلك وكانت قيمة معامل الثبات (0.90) لبعدي مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة أبو ظبي، أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وهذه نسبة ثبات جيدة يعتمد عليها.

بعد التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة تم التوزيع، ومن ثم استرداد الاستبيانات خلال شهر يوليو 2013م، حيث تم توزيع عدد (75) استبيان على العدد الكلي لعينة البحث والبالغ (75 مفردة)، ليتم استرداد عدد (69) استبيان، منها عدد (64) استبيان صالحة للتحليل الإحصائي، لتصبح بذلك نسبة الاستبيانات المستردة إلى الموزعة (92%)، ونسبة الاستبيانات الصالحة إلى العدد الكلي لعينة البحث (85%)، وهي نسب مقبولة إحصائياً.

الطريقة المستخدمة في تحليل البيانات: استخدام الباحثان برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة بيانات الدراسة إحصائياً، من خلال عدد من الأساليب الإحصائية، منها التكرارات والنسب المئوية لوصف البيانات

تحليل البيانات الأساسية:

الفرضية الأولى: وتنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة من جامعة أبو ظبي فرع العين. ولتوضيح هذه العلاقة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخراج الدرجات والرتب للفقرات (1-21) واعتماد المعيار الآتي لتحديد درجات الرتب (متدني، متوسط، مرتفع) فالمتدني أقل من 2.33، والمتوسط من 2.34 -، و3.67 والمرتفع أكثر من 3.68، ويبين الجدول (4) النتائج المرتبطة بذلك.

من الجدول (4) يتضح أن المتوسطات الحسابية لمقياس مستوى الخدمات التعليمية تراوحت بين (2.39 - 3.50)، حيث إن أعلى ثلاث متوسطات كان للفقرات بالأرقام (9، 7، 8) والتي نصت على مستوى (إظهار الموظفين الود في علاقتهم مع الطلبة) و(مستوى سلوك الموظفين بالجامعة يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلبة) و(مستوى إمام الموظفين بالجامعة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها). بمتوسط حسابي بلغ (3.50، 3.47، 3.44). في حين أن أدنى متوسط كان للفقرات رقم (3) التي تنص على (مستوى المرافق الصحية واستراحات الطلبة) بمتوسط حسابي بلغ (2.39).

السنة الأولى، حيث بلغت نسبتهم (43.8%)، يليهم المنتسبين للسنة الثانية، وبلغت نسبتهم (28.1%)، يليهم المنتسبين للسنة الرابعة، إذ بلغت نسبتهم (15.6%)، وأخيراً المنتسبين للسنة الثالثة، حيث بلغت نسبتهم أقل نسبة (12.5%). وعند مقارنة النسب الواردة لمتغيرات عينة الدراسة مع البيانات الواردة بالجدول (1) والخاص بتوزيع مجتمع البحث، نجدها بالمقارنة تمثل هذا المجتمع بشكل جيد.

الجدول (3)

التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب المتغيرات المستقلة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنسية	مواطن	14	21.9%
	غير مواطن	50	78.1%
الجنس	الذكور	36	56.2%
	الإناث	28	43.8%
المستوى التعليمي	السنة الأولى	28	43.8%
	السنة الثانية	18	28.1%
	السنة الثالثة	8	12.5%
	السنة الرابعة	10	15.6%
المجموع		64	100%

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس مستوى الخدمات التعليمية المقدمة من جامعة أبو ظبي.

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
	مستوى الخدمات التعليمية				
9	مستوى إظهار الموظفين الود في علاقتهم مع الطلبة	3.50	1.25	مرتفع	1
7	مستوى سلوك الموظفين بالجامعة يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الطلبة	3.47	1.30	مرتفع	1
8	مستوى إمام الموظفين بالجامعة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها	3.44	1.21	مرتفع	1
6	مستوى الإمام بقوانين وتعليمات الحضور والغياب في كليتي	3.30	1.22	متوسط	2
2	مستوى المكتبة الإلكترونية بالجامعة	3.28	1.20	متوسط	2
10	مستوى الروح المرحة والصدافة واضحة في التعامل داخل الجامعة	3.23	1.29	متوسط	2
4	مستوى إدارة المكتبة والقاعات والمرافق بالجامعة	3.03	1.33	متوسط	2
5	مستوى معالجة مشكلات التسجيل للمواد بشكل مناسب	2.95	1.29	متوسط	2
11	مستوى الخدمات التعليمية المقدمة بالجامعة	2.95	1.25	متوسط	2
1	مستوى قاعات الدراسة وظروفها بالجامعة	2.88	1.12	متوسط	2
3	مستوى المرافق الصحية واستراحات للطلبة	2.39	1.30	متدني	3

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس درجة رضا الطلبة
نحو الخدمات التعليمية المقدمة من جامعة أبوظبي

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
	درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة				
19	تحرص الجامعة على سلامة الطلبة داخل الحرم الجامعي	3.53	1.15	مرتفع	1
18	مدى توفر دليل الطلبة بكليتي	3.23	1.19	متوسط	2
15	مدى تميز الأساتذة بالقدرة على إدارة النقاش	3.23	1.27	متوسط	2
13	مدى توفر الكتب والمراجع بالمكتبة الجامعية	3.08	1.10	متوسط	2
20	مدى الإستجابة الفورية لحل مشاكل الطلبة	3.08	1.29	متوسط	2
14	مدى ترحيب الأساتذة باختلاف وجهات النظر	3.03	1.30	متوسط	2
16	مدى عمل الأساتذة على تنويع وسائل التعليم	3.00	1.23	متوسط	2
17	مدى توفر وحدة لشؤون الطلاب في الجامعة	2.98	1.34	متوسط	2
12	مدى توفر أماكن للقراءة والإطلاع بالمكتبة الجامعية	2.69	1.36	متدني	3
21	مدى توفر فرصة للاحتفالات والرحلات في الجامعة	2.69	1.40	متدني	3

علاقة ارتباط بين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة من جامعة أبو ظبي فرع العين) فقد تم استخدام معامل ارتباط (Pearson) والذي يبينه الجدول (6):

الجدول (6)

نتائج معامل ارتباط (Pearson) بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة ودرجة رضا الطلبة نحوها

معامل الارتباط	مستوى الدلالة
0.605	0.00

حيث أظهر وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة ودرجة رضا الطلبة نحوها، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط (Pearson) (0.605) وبمستوى دلالة بلغت (0.00) وهو دال إحصائياً على مستوى (0.01).

الفرضية الثانية: وتنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة والمتمثلة في (السلامة والأمن، سرعة الاستجابة، التعاطف والمجاملة، الاتصال، الاعتمادية) ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية. ولتوضيح هذه العلاقة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخراج الدرجات والرتب للفقرات (1- 12)، واعتماد المعيار الآتي لتحديد درجات الرتب (متدني، متوسط، مرتفع) فالمتدني أقل من

أما فيما يتعلق بالمتوسطات الحسابية لمقياس درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة تراوحت بين (3.53- 2.69)، حيث أن أعلى ثلاث متوسطات كان للفقرات بالأرقام (19، 18، 15) والتي نصت على (تحرص الجامعة على سلامة الطلبة داخل الحرم الجامعي) و(مدى توفر دليل الطلبة بكليتي) و(مدى تميز الأساتذة بالقدرة على إدارة النقاش) بمتوسط حسابي بلغ (3.53، 3.23، 3.23).

في حين أن أدنى متوسط كان للفقرات رقم (21، 12) والتي تنص على (مدى توفر فرصة للاحتفالات والرحلات في الجامعة) بمتوسط حسابي بلغ (2.69). والفقرة رقم (12) والتي تنص على (مدى توفر أماكن للقراءة والإطلاع بالمكتبة الجامعية) بمتوسط حسابي بلغ (2.69).

ويعلل الباحثان هذه النتيجة بمستوى الخدمة المميزة للجامعة، ووعيتها الذكي في التعامل مع الطلبة، وإظهار المودة لهم، وتعزيز الشعور بالأمان والثقة، والحرص على سلامة الطلبة من حصول أي أذى لهم، وهذا يؤدي إلى انعكاسات إيجابية للطلبة نحو الجامعة، هذا بالنسبة للمتوسطات المرتفعة والمتوسطة. وبالنسبة لتدني متوسط فقرة مستوى المرافق الصحية واستراحات الطلبة، فعمل هذا التدني مرده قلة وصغر مساحة المرافق الصحية والاستراحات المتوفرة بالجامعة وأماكن القراءة والإطلاع بالمكتبة. أما تدني الوسط الحسابي لتوفر الاحتفالات والرحلات لعله يعود لضغط الواجبات الأكاديمية، من جهة، ولطول الإجازة الصيفية من جهة أخرى.

كما تم استخراج معامل الارتباط الذي يدرس إمكانية وجود

(3.42). ويعمل الباحثان هذه النتيجة بوجود فكر استراتيجي ووعي إدراكي لدى العاملين، من حيث أنهم أهل للثقة، ويقومون بأداء الخدمات الملقاة على عاتقهم بدقة دون أي أخطاء تذكر، الأمر الذي يؤكد اتسام الأعمال التي يؤديها هؤلاء الموظفون بالأمن والسلامة.

كما تم استخراج معامل الارتباط الذي يدرس إمكانية وجود علاقة ارتباط بين بعد السلامة والأمن ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة من جامعة أبو ظبي فرع العين) فقد تم استخدام معامل ارتباط (Pearson) والذي يبينه الجدول (8).

2.33، والمتوسط من 2.34 - 3.67 والمرتفع أكثر من 3.68، وتبين الجداول التالية النتائج المرتبطة بالأبعاد. من الجدول (7) يتضح أن المتوسطات الحسابية للمقياس تراوحت بين (3.42 - 3.69)، حيث أن أعلى متوسطات كان للفقرة بالرقم (22) بوسط حسابي بلغ (3.69) والتي تنص (العاملون في الكلية أهل للثقة). في حين أن المتوسط التالي كان للفقرة رقم (23) والتي تنص على (يتم أداء الخدمة في الوقت المتفق عليه) بوسط حسابي بلغ (3.56). والوسط الحسابي التالي كان للفقرة رقم (24) والتي تنص على (الدقة وعدم الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة) بوسط حسابي بلغ

الجدول (7)
بعد السلامة والأمن

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
22	العاملون في الكلية أهل للثقة.	3.69	1.04	مرتفع	1
23	يتم أداء الخدمة في الوقت المتفق عليه	3.56	1.13	متوسط	1
24	الدقة وعدم الأخطاء في تقديم الخدمات المختلفة	3.42	1.10	متوسط	1

الجدول (8)

نتائج معامل ارتباط (Pearson) بين متغيري
بعد السلامة والأمن ودرجة رضا الطلبة نحوها

معامل الارتباط	مستوى الدلالة
0.772	0.00

بعد السلامة والأمن وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط (Pearson) (0.714) وبمستوى دلالة بلغت (0.00) وهو دال إحصائياً على مستوى (0.01).

من الجدول (11) يتضح أن المتوسطات الحسابية للمقياس تراوحت بين (3.97 - 3.75)، وكلها مرتفعة، حيث أن أعلى متوسطات كان للفقرة بالرقم (27) بوسط حسابي بلغ (3.97) والتي تنص (يوجد لدى العاملين سلوك مهذب). في حين أن المتوسط التالي كان للفقرة رقم (28) والتي تنص على (يعامل الموظفون الطلبة بلطف ومودة) بوسط حسابي بلغ (3.56). والوسط الحسابي التالي كان للفقرة رقم (29) والتي تنص على (يمتاز العاملين بالابتسام التي تظهر على وجوههم) بوسط حسابي بلغ (3.75). ويعمل الباحثان هذه النتيجة بتمتع العاملين بالجامعة بالسلوك الحميد وحن التعامل في تنفيذ مهامهم الموكلة لهم، الأمر الذي يؤكد حسن اختيار هؤلاء الموظفين، ويؤكد تميزهم بالتعاطف والمجاملة.

حيث أظهر وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين متغيري بعد السلامة والأمن ودرجة رضا الطلبة نحوها، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط (Pearson) (0.772) وبمستوى دلالة بلغت (0.00) وهو دال إحصائياً على مستوى (0.01).

من الجدول (9) يتضح أن المتوسطات الحسابية للمقياس تراوحت بين (3.47 - 3.28)، حيث أن أعلى متوسطات كان للفقرة بالرقم (25) بوسط حسابي بلغ (3.47) والتي تنص (الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد). في حين أن المتوسط الثاني كان للفقرة رقم (26) والتي تنص على (يتم تحقيق أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة) بوسط حسابي بلغ (3.28). ويعمل الباحثان هذه النتيجة بقيام الجامعة بالوفاء بالتزاماتها في موعدها المحدد، مع تحقيق أبعاد الجودة في تقديمها للخدمات، مما يؤكد تميز العاملين بالجامعة بسرعة الاستجابة في أعمالهم.

حيث أظهر وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين متغيري

حيث أظهر وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين متغيري بعد السلامة والأمن وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط (Pearson) (0.652) وبمستوى دلالة بلغت (0.00) وهو دال إحصائياً على مستوى (0.01).

الجدول (9)

بعد سرعة الاستجابة

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
25	الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية في موعدها المحدد	3.47	1.22	متوسط	1
26	يتم تحقيق أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة	3.28	1.23	متوسط	2

الجدول رقم (10)

نتائج معامل ارتباط (Pearson) بين متغيري بعد سرعة الاستجابة ودرجة رضا الطلبة نحوها

معامل الارتباط	مستوى الدلالة
0.772	0.00

الجدول (11)

بعد التعاطف والمجاملة

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
27	يوجد لدى العاملين سلوك مهذب	3.97	0.87	مرتفع	1
28	يعامل الموظفون الطلبة بلطف ومودة	3.94	0.92	مرتفع	1
29	يمتاز العاملين بالابتساماة التي تظهر على وجوههم	3.75	1.08	مرتفع	1

الجدول (12)

نتائج معامل ارتباط (Pearson) بين متغيري بعد التعاطف والمجاملة

ودرجة رضا الطلبة نحوها

معامل الارتباط	مستوى الدلالة
0.652	0.00

من الجدول (15) يتضح أن المتوسطات الحسابية للمقياس تراوحت بين (3.36-3.45)، حيث أن أعلى متوسطات كان للفقر (32) بوسط حسابي بلغ (3.36) والتي تنص (يتم نقل المشاكل التي تواجه الطلبة إلى الإدارة مباشرة). في حين أن المتوسط الثاني كان للفقر رقم (33) والتي تنص على (تتميز الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة بالجودة) بوسط حسابي بلغ (3.45). ويعلل الباحثان هذه النتيجة بقيام الجامعة بالوفاء بالتزاماتها المختلفة والاهتمام بحل المشكلات والدقة في تقديم الخدمات التعليمية.

حيث أظهر وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين متغيري بعد السلامة والأمن ودرجة رضا الطلبة نحوها، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط (Pearson) (0.671) وبمستوى دلالة بلغت (0.00) وهو دال إحصائياً على مستوى (0.01).

من الجدول (13) يتضح أن المتوسطات الحسابية للمقياس تراوحت بين (3.59-3.05)، حيث أن أعلى متوسطات كان للفقر (30) بوسط حسابي بلغ (3.59) والتي تنص (لدى العاملين المعلومات الأساسية التي أحتاجها). في حين أن المتوسط الثاني كان للفقر رقم (31) والتي تنص على (يتميز مظهر الجامعة الداخلي بالجمال) بوسط حسابي بلغ (3.05). ويعلل الباحثان هذه النتيجة بتوافر قنوات الاتصال والتي من شأنها أن يستحوذ العاملون في الجامعة على المعلومات التي يحتاجون إليها، كما أن المظهر العام وتميزه بالجمال يوفر بيئة نفسية تمكن من التواصل.

حيث أظهر وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين متغيري بعد السلامة والأمن ودرجة رضا الطلبة نحوها، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط (Pearson) (0.708) وبمستوى دلالة بلغت (0.00) وهو دال إحصائياً على مستوى (0.01).

الجدول (13)
بعد الاتصال

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
30	لدى العاملين المعلومات الأساسية التي أحتاجها	3.59	1.08	متوسط	1
31	يتميز مظهر الجامعة الداخلي بالجمال	3.05	1.25	متوسط	2

الجدول (14)

نتائج معامل ارتباط (Pearson) بين متغيري بعد الإتصال
ودرجة رضا الطلبة نحوها

معامل الارتباط	مستوى الدلالة
0.708	0.00

الجدول (15)

بعد الاعتمادية

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
32	يتم نقل المشاكل التي تواجه الطلبة إلى الإدارة مباشرة	3.36	1.15	متوسط	2
33	تتميز الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة بالجودة	3.45	1.15	متوسط	1

الجدول (16)

نتائج معامل ارتباط (Pearson) بين متغيري بعد الإعتدالية
ودرجة رضا الطلبة نحوها

معامل الارتباط	مستوى الدلالة
0.671	0.00

التوصيات: بناء إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، تم وضع التوصيات التالية:

1. أن تحرص إدارة الجامعة على تحسين مستوى المرافق الصحية واستراحات الطلبة، والسعي لتوفيرها بالأعداد والمساحات المناسبة.

2. على إدارة الجامعة العمل على زيادة مستوى تجهيز قاعات الدراسة وذلك من أجل تحسين الراحة النفسية للطلبة.

3. أن تسعى حثيثاً إدارة الجامع لحل مشكلات الطلاب المتنوعة وتنويرهم بالقوانين والتعليمات المرعية، الأمر الذي سيرفع من إحساس الطلاب بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

4. أن تسعى الجامعة لزيادة أماكن القراءة والإطلاع بالمكتبة الجامعية، وتجهيز المكتبة بالأدوات والوسائل المناسبة والحديثة، مع مراعاة أن يكون ذلك ضمن المواصفات المطلوبة في هذا المجال.

5. على الجامعة أن تولي الجانب الترفيهي للطلبة من خلال إجراء المزيد من احتفالات متعددة ورحلات جامعية،

كما تم استخراج معامل الارتباط لجميع الأبعاد الذي يدرس إمكانية وجود (علاقة ارتباط بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحوها) فقد تم استخدام معامل ارتباط (Pearson) والذي يبينه الجدول (17):

الجدول (17)

تحليل معامل ارتباط (Pearson) بين متغيري أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحوها

معامل الارتباط	مستوى الدلالة
0.449	0.00

حيث أظهر وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيري أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحوها، حيث بلغت قيمة ارتباط (Pearson) (0.449) وبمعنوية بلغت (0.00) وهو دال إحصائياً على مستوى (0.01).

الطلاب في الإدارة.
7. أن تلتزم الجامعة بالوفاء بتقديم الخدمات في مواعيدها المحددة، مع الدقة والجودة، بالشكل الذي يحقق أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة.

والتي من شأنها أن توثق العلاقة بين الطلاب بالشكل الذي يجعلهم يستفيدون من تواجدهم في مكان واحد رغم اختلاف جنسياتهم.

6. أن تعمل الجامعة على تمليك الطلاب المعلومات الأساسية التي يحتاجونها، بالشكل الذي يحسن علاقة وثقة

المراجع

- القصيم: المملكة العربية السعودية.
عاشور، يوسف والعبادلة، طلال (2007) قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، ص1-30.
عز الدين، مذكر حسن سالم (2011) تقويم الأداء الجامعي، ط1، دار جامعة النيلين، الخرطوم: ص 1-164.
عشبية، فتحي درويش (2000) الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري - دراسة تحليلية في تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، المؤتمر السنوي لكلية التربية، جامعة حلوان: 27 - 26 مايو.
القزاز، إسماعيل إبراهيم (2010) تدقيق أنظمة الجودة، ط1، دار دجلة، عمان: ص1-215.
المحياوي، قاسم (2006) إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات تطبيقات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع: ص1-195.
المخلافي، سلطان (2008) نظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية، مجلة دراسات وبحوث تربوية، العدد الرابع، جامعة تعز، صنعاء: ص1-17.
Sharar, M. (2008) The service quality of education in the international college university of science and technology, Master of Business Administration ,University Malaysia Dissertation: 55.
Thomas, N.L. (2009) community Perceptions: What Higher Education can Learn by listening to communities: 17.

بركات، زياد (2010) الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين، جامعة القدس المفتوحة، طولكرم، فلسطين، ص1-29.

بني حمدان، خالد محمد طلال (2012) المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، عمان الأردن: ص1-13.
الحدابي، داوود، وهدي قشوة (2009) جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثاني، العدد الرابع، ص1-31.

الحدابي، داوود، وعكاشة، محمود (2007) جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية نتائج أوليه، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد 35، صنعاء: ص1-19.

الحدابي، داوود وعكاشه، محمود (2006) التنبؤ بجوده الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفاهيم العولمة، مجله الدراسات الاجتماعية، العدد21، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء: ص1-24.

حلس، سالم عبيدالله (2013) أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة-دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين: ص1-35.

الخميسي، سلامة (2007) معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحنى النظم: رؤية منهجية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، اللقاء السنوي الرابع عشر " الجودة في التعليم العام،

**Students' Attitudes Toward Educational Services:
a Case Study at the University of Abu Dhabi-Al Ain Branch**

*Muddather Ezz Alddin, Ayman Mustafa Al-Armouti **

ABSTRACT

this study aimed to identify the degree of satisfaction expressed by students in University of Abu Dhabi-Al Ain branch towards educational services, where the population of the study consisted in undergraduate Abu Dhabi-Al Ain branch University, and (750) students enrolled for the academic year 2012-2013, and the distribution of the number of (75) to identify, to recover (69) identify, including (64) identify suitable for statistical analysis.

The results of this study show the strong correlation between variables The level of educational services and student satisfaction towards it, with (Pearson) analysis (0.605) and moral (0.00) amounted to a statistically significant level (0.01). There is a strong correlation between the dimensions of the quality of educational services provided by the University and students ' satisfaction towards educational services, where the value of the correlation (Pearson) (0.449) and moral (0.00) amounted to a statistically significant level (0.01).

Keywords: Student Satisfaction, Level of Education, the Quality of Educational Services.

* Department of Business Administration, Al-Khwarizmi International College, United Arab Emirate . Received on 26/5/2014 and Accepted for Publication on 16/10/2014.