

## تقييم مدى رضا طلبة الجامعة الأردنية عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم طلبة البكالوريوس

فيصل البحرات، بشار خوالدة\*

### ملخص

جاءت هذه الدراسة لتقييم مدى رضا طلبة الجامعة الأردنية (طلبة البكالوريوس) عن الخدمات المقدمة لهم، وهدفت إلى بيان جودة هذه الخدمات داخل الحرم الجامعي. واعتمد الباحث المنهج الإحصائي التحليلي من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) التي تم توزيعها بطريقة العينة المتاحّة التي بلغت (420) طالباً. وتوصلت الدراسة إلى وجود رضا لدى طلبة الجامعة الأردنية بشكل مرتفع عن أغلبية الخدمات المقدمة لهم، وتوصلت إلى وجود تدريب وإعداد للموظفين العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية، مما يشكل عائقاً أمام الطلبة عند طلب أي خدمة مكتبية. وتوصي الدراسة إلى ضرورة تحسين الخدمات المعلوماتية المكتبية داخل مكتبة الجامعة وتطويرها بشكل مستمر.

الكلمات الدالة: الخدمة، الجامعة الأردنية، الرضا، الطالب.

### المقدمة

يُعدُّ موضوع جغرافية الخدمات اتجاهاً حديثاً في الجغرافيا، فالخدمات تعد ظاهرة جغرافية تشغل مساحات أرضية محددة، إذ تتعامل معها وفق منهج وطريقة خاصة، إضافة إلى أن دراستها تعد إحدى أنواع الدراسات التطبيقية التي تعد رافداً للتخطيط والتنمية في داخل الدول أو خارجها، إضافة إلى أن الاهتمام بالخدمات يعني الاهتمام بالسكان من جانب، ودراسة الخدمات المقدمة إليهم من جانب آخر، والتعرف عن مدى رضاهم عن جودة هذه الخدمات. وهذا بدوره أدى إلى ظهور علم جغرافية الخدمات الذي ظهر في مرحلة متأخرة من مراحل تطور الفكر الجغرافي؛ حيث بدأ بالظهور في النصف الثاني من القرن العشرين. ومن أبرز العلماء الذين ساعدوا في ظهور هذه الفرع الجغرافي العالم هاجيت "Hagget" (طاران والفناطسة، 2017).

وقد اهتمت مؤسسات التعليم العالي، متمثلة بالجامعات، بتقديم الخدمات للطلبة عن طريق ترسيخ المعلومات وإكسابهم الخبرة العلمية والعملية، وتنمية العديد من المهارات التي تعمل على مساعدتهم للنجاح في أنشطة حياتهم المختلفة، والتي تزيد من قدراتهم في العمل على تطبيق ما اكتسبوه من مهارات وخبرات متنوعة، تمكنهم من التعامل مع الحياة بطرائق موضوعية وعلمية مختلفة، حيث أن الجامعات أنشئت كأداة للتغيير وبناء القدرات الطلابية؛ لأنها تعد مركزاً علمياً وفكرياً يهتم بالمعرفة والأفكار العلمية؛ للعمل على استمرار التقدم والتطور العلمي والعمل للطلبة (الشرمان، 2010).

كما تعد جودة الخدمات أمراً ملحاً وضرورياً لا يمكن الاستغناء أو التراجع عنه في كل المؤسسات التعليمية، فلم يعد يكفي الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة فحسب، وإنما يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بقضايا ومقترحات الطلبة، ومدى انطباقهم عن جودة الخدمات الجامعية المقدمة إليهم وكيفية تطويرها والارتقاء بمستواها (Abdullah, 2006) حتى تصل إلى التميز الذي يطمح به كل من: مقدمي الخدمة والمستفيدين منها على حد سواء، وهذا يتطلب وضع العديد من الأساليب والاستراتيجيات، وتسخير الإمكانيات والوسائل المتاحة؛ سعياً لتقديم أفضل خدمة ممكنة للمستفيدين منها (سلمان، 2013).

### مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تعد الجامعة الأردنية أبرز الجامعات الأردنية التي تحتل مكانة مرموقة من قبل السكان والدولة، لدورها العلمي المستمر في رفد سوق العمل بالكفاءات العلمية والتكنولوجية في مختلف التخصصات العلمية والإنسانية. فكان من الواجب علينا تسليط الضوء عليها، والمساهمة في رفع مكانتها ورفقيها بشكل مستمر، من خلال إجراء دراسات وأبحاث علمية تخصصها، وتسليط الضوء على نقاط القوة التي تمتاز بها؛ للمحافظة عليها وتطويرها باستمرار، والنظر إلى نقاط الضعف التي تعاني منها، والعمل على وضع خطط وحلول مناسبة لها.

\* الجامعة الأردنية. تاريخ استلام البحث 2020/7/6، وتاريخ قبوله 2020/12/16.

تتلخص مشكلة الدراسة في مدى رضا طلبة الجامعة الأردنية عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم من قبل الجامعة الأردنية، ومدى تلبيتها لحاجتهم المتزايدة، ومدى تحقيقها لرضا طلبة الجامعة. ولتقييم هذه الخدمات يحاول الباحثان ومن خلال دراستهما التعرف إلى آراء طلبة الجامعة ومدى رضاهم، وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. هل يوجد اختلاف في تقييم الطلبة للخدمات الجامعية المتنوعة باختلاف بعض المتغيرات الدراسة؟
2. ما مستوى جودة الخدمات الجامعية المختلفة من وجهة نظر الطلبة؟

### أهمية الدراسة ومبرراتها

مازال تقدم الشعوب والمجتمعات خلال مسيرة مؤسساتها التعليمية والجامعية يلعب دوراً هاماً في إحداث تطورات علمية متصلة في جميع نواحي الحياة؛ بحيث أن قياس جودة الخدمات الجامعية داخل الجامعة الأردنية يقدم لنا صورة واضحة حول واقع الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة داخل الحرم الجامعي، ومدى جودتها من وجهة نظر الطلبة، وتشكل داعماً علمياً للأبحاث العلمية التي يمكن الاستفادة منها وتوظيفها في تنمية وتطوير الخدمات الجامعية بشكل مستمر، بالإضافة إلى قلة الدراسات العلمية التي تناولت مستوى رضا طلبة الجامعة الأردنية عن الخدمات الجامعية المقدمة إليهم، ولاسيما في الفترة الأخيرة (حسب حدود علم الباحثان).

### أهداف الدراسة

1. بيان وجود اختلاف في تقييم الطلبة للخدمات الجامعية المقدمة لهم عند اختلاف بعض متغيرات الدراسة.
2. إدراك مدى رضا طلبة الجامعة الأردنية عن مستوى الخدمات الجامعية المقدمة لهم.

### الإطار النظري والدراسات السابقة:

لا يقف النشاط التسويقي على السلع المادية الملموسة ومدى تسويقها فقط، بل يتضمن الخدمات والأفكار المتنوعة التي تشكل مجالاً حيوياً يزيد من عمليات التسويق وأرباحها المختلفة، ولكن مع زيادة التطور الحاصل في مختلف المجالات أدى ذلك إلى وجود منظمات رائدة خاصة طورت استراتيجيات تتضمن مجال الخدمات والأفكار، إذ يحاول مقدمو الخدمات وضع معايير عالية الخدمة في ضوء المنافسة المستمرة عليها، ولمراجعة وتقييم أداء الخدمات من زمن لآخر، ولتحديد جوانب القصور في أداء الخدمات والعمل على تحسينها وتطويرها باستمرار (طوال، 2008).

فقد عرف العالم (Gronroos) الخدمة بأنها: أي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة بالعادة، ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة، والسلعة، والتي يتم تقديمها لإعطاء حلول لمشاكل العملاء (الضمور، 2008). بينما عرف العالم فيليب كوتلر الخدمة بأنها: نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف إلى الطرف الآخر، دون أن يترتب على ذلك نقل الملكية من المنتج إلى العميل، وكما أن الناتج قد يكون ملموساً أو غير ملموس (Kotler and Keller, 2006).

وتقسم الخدمات إلى عدة أنواع حسب الهدف، وأهمها (مساعدة، 2003):

- الخدمات التعليمية: وهي المنتجات التي تقدمها المدارس والجامعات والمعاهد العلمية بمختلف تخصصاتها العلمية والإنسانية بغرض تأهيل المجتمع.
- الخدمات الصحية: وهي الخدمات التي تقدمها العيادات والمراكز والمستشفيات الصحية بغرض المحافظة على سلامة الإنسان والمجتمع.
- الخدمات الثقافية: وهي الخدمات التي تقدمها المنتديات والمراكز الثقافية بغرض تغذية الإنسان بالمعرفة والمعلومات وحل المشكلات بأسلوب مرضي.
- الخدمات الاجتماعية: وهي الخدمات التي تقدمها المنتديات الاجتماعية التي تهدف إلى ترابط وحماية المجتمعات والعلاقات الإنسانية داخله.
- الخدمات السياحية: وهي الخدمات التي تقدمها المنظمات والمراكز السياحية، كل حسب تخصصه سواء طبيعية أو أثرية أو دينية، بغرض تقديم المعلومة والخبرة للسياح.
- الخدمات الدينية: وهي الخدمات التي تقدمها المراكز والمساجد الدينية بغرض تحقيق الصفاء الروحي وغرس الإيمان داخل قلوب السكان.
- الخدمات الحكومية: وهي الخدمات التي تقدمها الحكومة للسكان بهدف تسيير معاملاتهم وتسهيل سير حياتهم والإجراءات التي

يرغبون بها.

- الخدمات الأمنية: وهي الخدمات التي تقدمها الأجهزة الأمنية داخل أو خارج الدولة لتأمين حياة المواطنين وممتلكاتهم المختلفة. وتتأثر المنظمات الخدمية التي لا تهدف إلى الربح التي تدعو إلى تطبيق مبادئ التسويق بشكل مباشر، بأربعة عناصر هي (Hannagan, 1992):

(1) المستهلكون: معظم المنظمات التي لا تدعو إلى الربح تواجه مجموعتين من المستهلكين، والذين يلعبون دوراً مهماً في إدارتها، فالمجموعة الأولى تدعو لتوزيع الموارد، والأخرى تدعو لجذب الموارد.

(2) الأهداف: المنظمات التي لا تدعو إلى الربح تركز بشكل أساسي على تجنب الخسارة، ومساعدة الآخرين وحمايتهم، وتعليم المستفيدين.

(3) الخدمات بدلاً من السلع: هذه المنظمات تقوم بإنتاج الخدمات أكثر من السلع أو بدلاً منها، فالمستشفيات الخيرية تقوم بتقديم خدمة غير ملموسة للسكان.

(4) الانتقاد الجمهوري: تتعرض هذه المنظمات للانتقاد دوماً من قبل السكان أو حتى من قبل المنظمات الأخرى؛ لأنها لا تستطيع تقديم خدمات لجميع السكان وإرضائهم جميعاً، فهي تسعى لإرضاء أغلبية السكان من خلال تقديم مساعدات ملموسة أو غير ملموسة لهم.

تعد عملية القياس إحدى أهم المحاور الأساسية لتطوير جودة الخدمات التعليمية، لكن يتواجد العديد من الصعوبات التي تواجه عمليات القياس في جودة هذه الخدمات؛ لكون هذه مؤشرات غير دقيقة من جهة، ولأنها تتصف بالتباين والتعدد والتنوع، فضلاً عن أن الإنسان يعد العنصر لمخرجات النظام التعليمي (الحداد وابن طاهر، 2009). وتقاس جودة الخدمات التعليمية عن طريق عدة مؤشرات، أبرزها: مدى تحصيل الطلبة، مدى رضا الطلبة وأولياء أمورهم، مستوى خريجي الجامعة، الاستخدام الأمثل للموارد المختلفة من قبل الموظفين، ومستوى الخدمات المقدمة من الجامعة (بركات، 2010).

ولقد حظي تقييم جودة الخدمة الجامعية اهتمام العديد من الباحثين والمختصين، إذ أجريت العديد من الدراسات في هذا المجال، فعلى المجال المحلي قام السردى (2014) بأجراء دراسته عن قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية في الأردن، إذ هدفت دراسته إلى تسليط الضوء على ملامح تطبيق معايير ومؤشرات تقييم أداء خدمات المعلومات الرقمية داخل المكتبات الجامعية الأردنية، مع قياس جودتها في ظل مفهوم إدارة الجودة الشاملة والتكنولوجيا المتغيرة، لتحديد الصعوبات والتحديات التي تواجه هذه المكتبات. إذ اعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الميداني، وتوصل إلى أن عدد المختصين في علوم المكتبات والمعلومات من العاملين في هذه المكتبات الجامعية قليل، وأن منصب مدير المكتبة غالباً ما يتقلده أشخاص خارج تخصص المكتبات والمعلومات، مما يخلق فجوة بين الإدارات الوسطى من المختصين في علوم المكتبات. وتوصل كذلك إلى أن عدد المستفيدين من خدمات المعلومات الرقمية يزداد باستمرار في حين لا يقابله زيادة في تعيين المختصين في علوم المكتبات مع وجود صعوبات في كيفية استخدام خدمات المعلومات الرقمية من قبل العاملين والطلبة.

وجاءت دراسة (الفضة وخليفات، 2013) لبيان درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، وهدفت إلى التعرف إلى الفروق في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية تبعاً لمتغيرات الجنس والكلية والمعدل التراكمي، وأظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة في مجال الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الكلية، ولصالح طلبة الكليات الإنسانية من ذوي معدلات ممتاز وجيد جداً، وأيضاً أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الأداة ككل تعزى لتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح طلبة الكليات الإنسانية بمعدل ممتاز.

وهدفت دراسة جهاد ونصار (2009) إلى الكشف عن درجة رضا الطلبة عن الخبرات الجامعية بشقيها الأكاديمية والإدارية في الجامعة الهاشمية، كما سعت الدراسة إلى بيان العلاقة بين رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم بالاعتماد على متغيرات الجنس والمستوى الدراسي ومستوى تعليم الوالدين والمعدل التراكمي، واستخدم الباحثان في هذه الدراسة المنهج التحليلي الإحصائي لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن الخبرة الجامعية ومستوى التدريس وتوفير شروط السلامة والإرشاد الأكاديمي تمثل أعلى مستويات رضا من قبل أفراد عينة الدراسة.

وقام الباحث طوال (2008) بإجراء دراسة علمية عن جودة الخدمات الجامعية طبقها على الجامعة الأردنية، إذ هدفت الدراسة إلى الوصول إلى الصورة المدركة لدى طلبة الجامعة الأردنية عن الخدمات المقدمة من قبلها، والتعرف إلى مدى رضا طلبة الجامعة الأردنية عن الخدمات الجامعية المقدمة إليهم، والتعرف إلى مواطن القوة والضعف للخدمات الجامعية، مع تقديم الاقتراحات المناسبة

لتحسين وتطوير هذه الخدمات، حيث طبق الباحث المنهج الوصفي التحليلي بمقاييس الإحصاء الوصفي ومقاييس الإحصاء التحليلي من خلال استخدام العينة التطبيقية على طلبة الجامعة الأردنية، حيث توصل الباحث الى وجود رضا من طلبة الجامعة الأردنية بأعلى من المتوسط بشكل عام، وبيّن كذلك أن تقييم أفراد عينة الدراسة كان أكبر للخدمات الصفية ثم الخدمات التعليمية ثم خدمات التسجيل ثم خدمات المكتبة وخدمات الحاسوب.

وتناول الخصاونة (2000) في موضوع تحليل تكلفة الطالب للمرحلة الجامعية الأولى في جامعتي اليرموك والأردنية، إذ هدفت دراسته إلى حساب تكلفة الطالب الجامعي في المرحلة الجامعية الأولى في الجامعة الأردنية واليرموك خلال المدة الزمنية 1993-1998، ومعرفة تكلفة البرنامج الموازي بينهما، وتكلفة التأمين الصحي، إذ توصل إلى وجود اختلاف في تكلفة الطالب من كلية الى كلية أخرى، ومن سنة إلى سنة أخرى في نفس الكلية، ومن كلية إلى أخرى ما بين الجامعتين، وأظهرت أن أعلى تكلفة للطلبة في جامعة اليرموك كانت في كلية الحياوي ثم كلية التربية الرياضية، وأما في الجامعة الأردنية فكانت في كلية الطب البشري ثم كلية طب الأسنان، وبلغ كذلك تكلفة الطالب في الجامعة الأردنية حوالي (2663) ديناراً، بينما بلغت في جامعة اليرموك حوالي (1967) ديناراً. وركز العيساوي (1989) في دراسته على الخدمات الجامعية في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، حيث توصل إلى وجود مشكلات يشكو منها طلبة الجامعة، ومن أبرزها: ارتفاع نفقات الدراسة، ارتفاع أسعار الكتب المقررة، استمرار ارتفاع أجور النقل والمواصلات، عدم توفر مركز بيع للكتب داخل الحرم الجامعي، وابتعاد أماكن ممارسة الأنشطة الرياضية عن مركز الجامعة. وبيّنت كذلك وجود شكوى طلابية من مختلف التخصصات عن مشكلات المجال الدراسي وبقية المجالات الجامعية الخدمية.

وأما على المستوى الأجنبي، فقد أجرى كل من (Zechry & Kleen, 2003) دراسة علمية في أمريكا هدفت إلى قياس توقعات الطلبة لمستوى الخدمة التكنولوجية التي تقدمها في مجال التعليم التقني، حيث تكونت عينة الدراسة من (89) طالباً وطالبة من المعهد المتخصص للتعليم التقني في أمريكا، فقد أظهرت نتيجة الدراسة أن توقعات الطلبة لمستوى الخدمة المتوفرة في المعهد كانت إيجابية مقارنة بمستوى تقديراتهم الحقيقية لهذه الخدمة.

وتناولت دراسة لو (Low, 2000) مدى رضا الطلبة للفترة الواقعة ما بين (1994-1998)، وهدفت الدراسة إلى تقييم توقعاتهم من خلال الخبرة الجامعية، لذلك اعتمد الباحث على أداة الدراسة (الاستبانة) لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود تدني في خدمات الإرشاد الأكاديمي في الجامعات المختلفة، وكذلك بينت الدراسة إلى أن أداء كليات المجتمع كان أفضل من أداء الجامعات والكليات الجامعية التي تمنح درجة البكالوريوس حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

وقامت هارمون (Harmon, 1999) بدراسة الرضا لدى طلبة البكالوريوس الذين نقل أعمارهم عن 25 سنة مقارنة مع من هم أكبر سناً في جامعة ويلينغتون في الولايات المتحدة الأمريكية، فتكونت العينة من (609) طلاب دون سن 25 سنة و (1129) أكبر سناً، حيث توصلت إلى وجود الرضا عن البرامج الأكاديمية وطريقة التدريس، وتوفر أعضاء الهيئة التدريسية، والمحتوى العلمي، مع وجود إجراءات السلامة العامة داخل الحرم الجامعي وصيانتها بشكل مستمر. وكذلك توصلت إلى عدم وجود رضا عن مواقف السيارات والخدمات المكتبية وتوافر أجهزة الحاسوب وعدم وجود قنوات اتصال جامعية للتعبير عن شكاوهم وآراؤهم الجامعية.

وأوضح العالم وتجنز (Hutchins, 1990) في دراسته التي هدف من خلالها التعرف إلى مدى استخدام الطلبة ومستوى رضاهم عن مكاتب التشغيل في جامعة أوهايو، فتم اختيار عينة تكونت من (500) طالب أمريكي. وتوصلت الدراسة الى أن مستوى رضا الطلبة منخفض، وبيّنت الدراسة كذلك عدم وجود علاقة بين استخدام الطلبة للخدمات الطلابية ورضاهم عنها من جانب، والمعدل الأكاديمي للطلاب في الجامعة من جانب آخر.

#### ما يميز هذه الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى بيان مدى رضا الطلبة في تقييم الخدمات الجامعية المقدمة لهم داخل جامعتهم وإعطاء آرائهم العلمية التي قد تؤدي الى تحسين وتطوير مستوى هذه الخدمات، ومعرفة المشاكل التي قد يعاني منها الطلبة من هذه الخدمات الجامعية، إضافة إلى قلة الدراسات العلمية الميدانية التي تناولت تقييم الخدمات الجامعية ومدى جودتها من قبل الطلبة وخاصة في الفترة الزمنية الأخيرة. لذلك جاءت هذه الدراسة لتتناول هذا الموضوع.

#### منهجية الدراسة وإجراءات الدراسة:

#### مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب الجامعة الأردنية المسجلين في الفصل الدراسي الصيفي من مستوى البكالوريوس، وقد تم اختيار عينة من طلبة الجامعة الأردنية كحالة دراسية، وقد تم توزيع استبانة على عينة عشوائية متاحة ممثلة من طلبة البكالوريوس

في الجامعة الأردنية، فتم تحديد حجم عينة الدراسة (الأفراد المستجيبين للدراسة)، وتم توزيع الاستبانة على عينة استطلاعية بمقدار (42) استبانة لمنطقة الدراسة، وذلك من أجل التعرف على مدى مناسبة الاستبانة وتحقيقها أهداف الدراسة وتعديل الاستبانة. وتم اختيار إجابات أحد الأسئلة في العينة الاستطلاعية التي تتضمن الإجابة بـ(نعم) أو (لا) واحتساب حجم العينة وفق المعادلة التالية: (Barlett et al.2001):

$$N = \left( \frac{ZS}{d} \right)^2$$

ويمكن استخراج قيمة الانحراف المعياري (S) من خلال المعادلة التالية:

$$S = \sqrt{\frac{PXq \times n_1}{n_1 - 1}}$$

حيث أن:

N: حجم العينة المطلوبة، S: الانحراف المعياري للعينة الاستطلاعية، P: النسبة المئوية للإجابات بـ (لا) عن أحد الأسئلة في العينة الاستطلاعية ذات الإجابة بنعم أو لا، q: النسبة المئوية للإجابات بـ (نعم) عن السؤال نفسه في العينة الاستطلاعية، n1: مجموع مفردات العينة الاستطلاعية (حجم العينة الاستطلاعية)، Z: الدرجة المئوية عند مستوى الثقة 95% وهي (1.96)، D: درجة الخطأ عند مستوى الثقة 95%، وهي (0.05).

ولتحديد حجم العينة تم اخذ تلك العينة من قبل وحدة القبول والتسجيل من حيث أعداد طلبة الجامعة الأردنية المسجلين في الفصل الدراسي الصيفي للعام الجامعي (2018-2019) والبالغ عددهم (32882) طالباً وطالبة، وتم تطبيق تلك المعادلة، وبلغ حجم عينة الدراسة (420) طالباً، وذلك على النحو التالي:

جدول (1): عدد الطلبة في الجامعة الأردنية على مستوى الكليات وحجم العينة الممثلة لهم

الرقم	الكلية	عدد الطلبة	الوزن النسبي	حجم العينة الممثلة
1	الأثار والسياحة	560	1.7	7.1
2	الأداب	2997	9.1	38.4
3	الأعمال	3586	10.9	45.9
4	العلوم السياسية	210	0.6	2.7
5	التربية الرياضية	952	2.9	12.2
6	التمريض	667	2	8.5
7	الحقوق	907	2.8	11.6
8	الزراعة	2297	7	29.4
9	الشريعة	2002	6.1	25.6
10	الصيدلة	1600	4.8	20.5
11	الطب	2390	7.3	30.6
12	العلوم	2315	7	29.6
13	العلوم التربوية	1442	4.4	18.5
14	الفنون	627	1.9	8
15	اللغات	3302	10	42.3
16	تكنولوجيا المعلومات	1363	4.1	17.5
17	الهندسة	3943	12	50.5

الرقم	الكلية	عدد الطلبة	الوزن النسبي	حجم العينة الممثلة
18	طب الأسنان	954	2.9	12.2
19	علوم التأهيل	768	2.3	9.8
	المجموع	32882	99.8	420.9

وقد تم إجراء التحليل على (420) استبانة صالحة للتحليل، إذ تم استبعاد ثماني استبانات لعدم استيفائها الشروط اللازمة للتحليل.  
**المناهج والأساليب المتبعة في الدراسة:**

اعتمدت هذه الدراسة على عدة مناهج وأساليب لتحقيق أهداف الدراسة، ويمكن إجمالها على النحو التالي:  
- تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي، لدراسة الخصائص الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية لعينة الدراسة.  
- استخدام المنهج التحليلي الإحصائي، حيث تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات، والذي يركز على استخراج المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية؛ لوصف وتحليل خصائص عينة الدراسة، والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

#### أداة الدراسة (الاستبانة):

لتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات المطلوبة تم تصميم استبانة خاصة، تتكون من ثمانية أجزاء، وتشمل: البيانات الديمغرافية والاقتصادية والاجتماعية المتعلقة بطلبة الجامعة الأردنية، البيانات المتعلقة بالخدمات الإدارية المقدمة للطلبة، الخدمات المكتتبية في داخل الجامعة الأردنية، خدمات النقل المتوفرة في الجامعة الأردنية، خدمات مكتب اتحاد طلبة الجامعة الأردنية، خدمات القبول والتسجيل، الخدمات الصحية المتوفرة في الجامعة الأردنية، والخدمات التجارية بمختلف أشكالها داخل الحرم الجامعي.

#### صدق الأداة وثباتها:

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين لإبداء الرأي فيها. وفي ضوء الاقتراحات والملاحظات التي أبداهها المحكمون قام الباحثان بإجراء التعديلات المطلوبة، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم من تعديل صياغة بعض الفقرات من حيث البناء واللغة، ويضاف إلى ذلك التعديلات التي بنيت على الملاحظات من تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من (42 شخص) من طلبة الجامعة الأردنية. وقد تم استخراج معامل كرونباخ ألفا (Cronpach's Alpha) للاتساق الداخلي لتحديد درجة ثبات أداة القياس بعد توزيع الاستبانة بصيغتها النهائية. وقد بلغت قيمة كرونباخ ألفا (0.80). ويعد معامل ثبات أداة الدراسة مؤشراً قوياً في تطبيقه النهائي؛ فقد بين ميلر (Miller, 2010) بأنه إذا كان معامل الثبات أكثر من 60%، فإنه يعتبر معامل ثبات مرتفع.

#### متغيرات الدراسة

تضمنت الدراسة المتغيرات الآتية:

#### أولاً: المتغيرات المستقلة

1. الجنس: وهما فئتان: (ذكر، وأنثى).
2. الكلية: وهي 19 كلية، (الأثار والسياحة، الآداب، الأعمال، العلوم السياسية، التربية الرياضية، التمريض، الحقوق، الزراعة، الشريعة، الصيدلة، الطب، العلوم، العلوم التربوية، الفنون، اللغات، تكنولوجيا المعلومات، الهندسة، طب الأسنان، وعلوم التأهيل).
3. طريقة القبول: وهي 4 مستويات: (تنافس، موازي، مكرمة، غير ذلك).
4. معدل الإنفاق اليومي في الجامعة: وهي 4 مستويات: (أقل من 3 دنانير، من 3-6 دنانير، من 6-9 دنانير، أكثر من 9 دنانير).

5. المعدل التراكمي: وهي 5 مستويات (أقل من 2، من 2-2.49، 2.5-2.99، 3-3.64، أكثر من 3.64).

**ثانياً: المتغير التابع:** هو درجة رضا طلبة الجامعة الأردنية (مستوى البكالوريوس) عن الخدمات الجامعية، والتي تقاس من خلال أداة الدراسة.

#### حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على قياس مستوى إدراك طلبة الجامعة الأردنية لجودة الخدمات الجامعية المقدمة لهم، وطبقت الدراسة على طلبة البكالوريوس المسجلين في الفصل الصيفي للعام الجامعي (2018/2019) باعتبارهم ممثلين لطلبة الجامعة من حيث العدد، ومن حيث الكليات وفق معادلة إحصائية، وكان عددهم (32882) طالباً وطالبة.

### التعريفات الإجرائية

- الخدمة: هي منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة استخدام جهد بشري أو آلي، ولا ينتج عنه حيازة شي مادي ملموس. (مصطفى، 2003)
- الخدمات الجامعية: هي كل ما تقدمه الجامعة الأردنية من خدمات مختلفة لطلبة البكالوريوس خلال فترة الدراسة. (القضاة وخليفات، 2013)
- رضا الطلبة: هي الحالة التي يشعر بها طلبة الجامعة الأردنية (مستوى البكالوريوس) تجاه الخدمة المقدمة لهم من قبل الجامعة الأردنية. (القضاة وخليفات، 2013)
- الجامعة الأردنية: تعليمية تابعة للتعليم العالي، وترتبط بمراكز بحثية وتعليمية وثقافية متنوعة ومعترف بها من قبل السلطات المختصة بالدولة. (السردى، 2014)

### فرضيات الدراسة:

- تم بناء فرضيات الدراسة التالية اعتماداً على مشكلة الدراسة، وعناصرها المختلفة لتحقيق أهداف الدراسة المرجوة، وهي:
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن جودة الخدمات الجامعية تعزى لمتغيري الجنس والكلية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن جودة الخدمات الجامعية تعزى لمتغيري طريقة القبول والإنفاق اليومي بالجامعة والمعدل التراكمي.

### عرض النتائج ومناقشتها

تقوم هذه الدراسة على اختبار مجموعة من الفرضيات بالجوانب التي سبق ذكرها، والتي تتكون منها مشكلة الدراسة، وفيما يلي عرض لنتائج التحليل واختبار الفرضيات:

#### المحور الأول: مدى تأثير متغيرات الدراسة على جودة الخدمات الجامعية.

اختبار فرضية الدراسة الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن جودة الخدمات الجامعية تعزى للمتغيرات الشخصية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ .

#### أ) تبعاً لمتغير الجنس:

لمعرفة تأثير متغير الجنس تم استخدام اختبار ت (T-test) للعينات المستقلة، والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول (2): اختبار ت (T-test) للعينات المستقلة لتأثير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الحرية	الدلالة
ذكر	59	3.77	0.432	1.076	420	0.282
أنثى	363	3.70	0.414			

تبين من خلال الجدول رقم (2) أن قيمة ت (T-test) لم تكن ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05)، مما يؤدي بنا إلى القبول بالفرضية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن جودة الخدمات الجامعية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ .

#### ب) تبعاً لمتغير الجنسية:

لمعرفة تأثير متغير الجنسية تم استخدام اختبار ت (T-test) للعينات المستقلة، والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول (3): اختبار ت (T-test) للعينات المستقلة لتأثير الجنسية

الجنسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الحرية	الدلالة
أردني	385	3.71	0.418	-.353-	420	0.724
غير أردني	37	3.73	0.407			

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن قيمة ت (T-test) لم تكن ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05)، مما يؤدي بنا إلى القبول بالفرضية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن جودة الخدمات الجامعية تعزى لمتغير الجنسية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ .

(ج) تبعاً لمتغير المعدل التراكمي:

لمعرفة تأثير متغير المعدل التراكمي للطلاب تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول (4): اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لتأثير المعدل التراكمي للطلاب

الدلالة	ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المعدل التراكمي للطلاب
0.319	1.18	0.204	4	0.333	3.91	16	أقل من 2
				0.458	3.67	67	من 2-2.49
				0.402	3.73	132	من 2.5-2.99
				0.412	3.70	147	من 3-3.64
				0.426	3.69	60	أكثر من 3.64
				0.416	3.71	422	Total

ويتضح من الجدول رقم (4) أن قيمة ف لم تكن ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05)، مما يؤدي بنا إلى القبول بالفرضية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن جودة الخدمات الجامعية تعزى لمتغير المعدل التراكمي عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ .

(د) تبعاً لمتغير طريقة القبول في الجامعة:

لمعرفة تأثير متغير طريقة القبول في الجامعة تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول (5): اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لتأثير طريقة القبول في الجامعة

الدلالة	ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	طريقة القبول في الجامعة
0.96	0.099	0.017	3	0.425	3.70	211	تنافس
				0.412	3.70	94	موازي
				0.416	3.73	87	مكرمة
				0.390	3.73	30	غير ذلك
				0.416	3.71	422	Total

وتبين من خلال الجدول رقم (5) أن قيمة ف لم تكن ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05)، مما يؤدي بنا إلى القبول بالفرضية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن جودة الخدمات الجامعية تعزى لمتغير طريقة القبول في الجامعة عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ .

(هـ) تبعاً لمتغير معدل الإنفاق اليومي في الجامعة:

لمعرفة تأثير متغير معدل الإنفاق اليومي في الجامعة تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، والجدول الآتي يبين ذلك:

**الجدول (6): اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لتأثير معدل الإنفاق اليومي في الجامعة**

الدالة	ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	معدل الإنفاق اليومي بالجامعة
0.747	0.409	0.071	3	0.42868	3.6725	74	أقل من 3 دنانير
				0.42052	3.7124	269	من 3-6 دنانير
				0.40731	3.7377	67	من 6-9 دنانير
				0.30261	3.779	12	أكثر من 9 دنانير
				0.41634	3.7113	422	Total

ويتضح من الجدول رقم (6) أن قيمة ف لم تكن ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05)، مما يؤدي بنا إلى القبول بالفرضية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن جودة الخدمات الجامعية تعزى لمتغير معدل الإنفاق اليومي في الجامعة عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ .

(و) تبعاً لمتغير وسيلة القبول إلى الجامعة:

لمعرفة تأثير متغير وسيلة القبول إلى الجامعة تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، والجدول الآتي يبين ذلك:

**الجدول (7): اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لتأثير وسيلة القبول إلى الجامعة**

الدالة	ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	وسيلة القبول إلى الجامعة
0.84	0.356	0.062	4	0.01	3.70	278	مواصلات
				0.454	3.73	59	سيارة للأسرة
				0.507	3.78	34	سيارة خاصة بك
				0.328	3.66	13	سيارة لصديق لك
				0.421	3.70	38	سيراً على الأقدام
				0.416	3.71	422	Total

ويتضح من الجدول رقم (7) أن قيمة ف لم تكن ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05)، مما يؤدي بنا إلى القبول بالفرضية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن جودة الخدمات الجامعية تعزى لمتغير وسيلة القبول إلى الجامعة عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$ .

**المحور الثاني: مستوى جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة**

للإجابة عن سؤال الدراسة تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من خلال الجداول التالية:

**أولاً: خدمات المكتبة**

أظهرت نتائج التحليل أن إجابات عينة الدراسة على فقرات الخدمات المكتبية جاءت إيجابية؛ حيث جاءت هذه النتائج أكبر من متوسط أداة القياس والبالغ (3.3) لجميع المحاور التي تناولتها الاستبانة في هذه الخدمة. ويلاحظ أيضاً من نتائج الدراسة أن العينة قد أعطت أهمية أكبر للعوامل التي تحافظ على نظافة المكتبة، ومثل: المحافظة على جميع ممتلكات المكتبة، مع عدم إدخال الأطعمة والأشربة إليها، وضرورة توفير الأوقات والأماكن المناسبة للدراسة داخلها، بينما جاءت العوامل الأخرى إيجابية بشكل أقل، وأبرزها: عدم توفر المصادر العلمية المختلفة التي تسد احتياجات الطلبة، قلة السعة المكانية للقاعات المكتبية في الجامعة لتكفي عدد الطلبة المتزايد، عدم إمكانية وصول الطالب إلى كل محتويات المكتبة إلكترونياً في مختلف الأوقات والأماكن، وهذا ما أتفق مع دراسة Harmon في عام 1999م. ويبين الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن الخدمات المكتبية.

الجدول(8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن الخدمات المكتبية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	درجة الموافقة
1	إمكانية المحافظة على أغراض الطلبة داخل المكتبة	4.03	0.919	80.6	مرتفعة
2	توفر الأجواء والأماكن والأوقات المناسبة للطلبة داخل المكتبة	3.99	0.94	79.8	مرتفعة
3	يسمح للطلاب بتناول الأطعمة والأشربة داخل المكتبة	3.89	1.228	77.8	مرتفعة
4	رضا الطلبة عن التعامل مع موظفي المكتبة	3.66	0.936	73.2	متوسطة
5	سهولة البحث عن الكتب والرسائل والأبحاث العلمية في ظل نظام المكتبة	3.62	0.939	72.4	متوسطة
6	سهولة الاتصال والتواصل مع العاملين داخل المكتبة	3.62	0.908	72.4	متوسطة
7	يتميز العاملون في المكتبة بالكفاءة والمهارات المكتبية العالية	3.6	0.906	72.0	متوسطة
8	سهولة وصول الطالب الى كل محتويات المكتبة إلكترونياً	3.58	0.988	71.6	متوسطة
9	السعة المكانية للقاعات المكتبية في الجامعة تكفي عدد الطلبة	3.43	1.063	68.6	متوسطة
10	إتقان موظفي المكتبة اللغتين العربية والإنجليزية	3.36	0.931	67.2	متوسطة
11	عدم كفاية المصادر العلمية المتوفرة في المكتبة لاحتياجات الطلبة المختلفة	3.33	0.974	66.6	متوسطة
12	الخدمات المكتبية	3.65	0.470	72.9	متوسطة

## ثانياً: الخدمات التعليمية والإدارية

أظهرت نتائج التحليل أن إجابات عينة الدراسة على فقرات الخدمات التعليمية والإدارية قد جاءت إيجابية؛ إذ جاءت هذه النتائج أكبر من متوسط أداة القياس والبالغ (3.5) لجميع المحاور التي تناولتها الاستبانة في هذه الخدمة. ويلاحظ أيضاً من نتائج الدراسة أن العينة قد أعطت أهمية أكبر للعوامل التي تعمل على حماية الحرم الجامعي، فمثلاً: ضرورة إلزام الطلبة بالمحافظة على النظافة داخل الحرم الجامعي، توفر خدمات المياه والكهرباء والصرف الصحي في جميع مباني الجامعة. بينما جاءت العوامل الأخرى إيجابية بشكل أقل، وأبرزها: ضرورة الحفاظ على مبادئ السلامة العامة للجميع، ضرورة توفير جميع مستلزمات التدريس داخل القاعات التدريسية والحفاظ عليها (انظر الجدول 9)، وهذا ما أكدته دراسة طوال في عام 2008م.

الجدول(9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن الخدمات التعليمية والإدارية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	درجة الموافقة
1	ضرورة إلزام الطلبة بالمحافظة على النظافة داخل الحرم الجامعي	4.36	0.919	87.2	مرتفعة
2	إلزام الطلبة بالعمل على تقديم مشروع بحثي قبل التخرج	3.82	1.019	76.4	مرتفعة
3	توفر خدمات المياه والكهرباء والصرف الصحي في جميع مباني الجامعة	3.69	1.233	73.8	مرتفعة
4	توفر النظافة العامة داخل المباني الجامعية وخارجها ضمن إطار الجامعة الأردنية	3.59	1.17	71.8	متوسطة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	درجة الموافقة
5	توفر الخدمات الحاسوبية والتكنولوجيا والطباعة في جميع المختبرات الجامعية	3.56	1.161	71.2	متوسطة
6	توفر أماكن خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة داخل الجامعة	3.54	1.06	70.8	متوسطة
7	تواجد الوسائل الإرشادية والإيضاحية داخل الجامعة الأردنية	3.52	1.029	70.4	متوسطة
8	توفير مستلزمات التدريس داخل القاعة التدريسية	3.51	1.132	70.2	متوسطة
9	توفر خدمات السلامة والصحة العامة والطوارئ في مختلف أماكن الجامعة وفي مختلف الأوقات	3.5	1.024	70.0	متوسطة
10	الخدمات التعليمية والإدارية	3.68	0.584	73.5	مرتفعة

### ثالثاً: خدمات النقل

بينت نتائج التحليل أن إجابات عينة الدراسة على فقرات خدمات النقل قد جاءت إيجابية؛ حيث جاءت هذه النتائج أكبر من متوسط أداة القياس والمقدر (3.5) لجميع المحاور التي تناولتها الاستبانة في هذه الخدمة. ويلاحظ أيضاً من نتائج الدراسة أن العينة قد أعطت أهمية أكبر للعوامل التي تفرض على الجامعة إنشاء المصاعد الآلية في جميع المباني التدريسية مع صيانتها بشكل مستمر، بينما جاءت العوامل الأخرى إيجابية بشكل أقل، وأبرزها: مدى استفادة طلبة الجامعة الأردنية من خدمات النقل المتوفرة بالجامعة من جهة، العمل على زيادة عدد وتوزيع وسائل النقل الجامعي للطلبة داخل الحرم الجامعي (انظر الجدول 10)، وهذا ما أكدته دراسة العيساوي في عام 1989م.

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن خدمات النقل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	درجة الموافقة
1	توفر المصاعد الآلية للطلبة في مختلف مباني الجامعة	3.69	1.2	73.8	مرتفعة
2	تحديد إمكانية خاصة لوقوف مركبات الطلبة	3.65	1.08	73.0	متوسطة
3	إمكانية دخول مركبات الطلبة الخاصة بهم إلى الحرم الجامعي	3.64	1.14	72.8	متوسطة
4	توافر شبكة نقل داخلية في مختلف الأوقات والأماكن	3.63	1.152	72.6	متوسطة
5	مدى استيعاب وسائل النقل المتوفرة داخل الجامعة عدد الطلبة الهائل	3.6	1.223	72.0	متوسطة
6	استفادة الطلبة من خدمات النقل الجامعي	3.5	1.119	70.0	متوسطة
7	خدمات النقل	3.62	0.749	72.4	متوسطة

### رابعاً: الخدمات الصحية

توضح نتائج التحليل أن إجابات عينة الدراسة على فقرات الخدمات الصحية قد جاءت إيجابية؛ حيث جاءت هذه النتائج أكبر من متوسط أداة القياس والمقدر (3.4) لجميع المحاور التي تسهل في هذه الخدمة. ويلاحظ من نتائج الدراسة أن العينة قد أعطت أهمية أكبر للعوامل التي تعمل على سهولة تشخيص الحالات المرضية للطلبة مع سهولة إمكانية تحويلهم إلى مستشفى الجامعة الأردنية إذا لزم الأمر. بينما جاءت العوامل الأخرى إيجابية بشكل أقل، وأبرزها: عدم كفاية عدد الأطباء المتواجدين داخل العيادة الصحية، وقلة توفر جميع الأدوية في صيدلية العيادة الصحية (انظر الجدول 11).

الجدول(11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن الخدمات الصحية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	درجة الموافقة
1	سهولة تحويل الطلبة إلى مستشفى الجامعة الأردنية	3.78	1.014	75.6	مرتفعة
2	طول الفترة الزمنية التي يقضيها الطلبة في العيادة الصحية	3.75	1.192	75.0	مرتفعة
3	توافر الرعاية الصحية المناسبة للطلبة في مبنى العيادة	3.62	1.043	72.4	متوسطة
4	مدى العلاقة الحسنة بين موظفي العيادة الصحية والطلبة	3.57	1.068	71.4	متوسطة
5	مدى توافر جميع أنواع الأدوية في صيدلية مبنى العيادة الصحية	3.52	1.041	70.4	متوسطة
6	مدى كفاية عدد الأطباء داخل العيادة الصحية	3.43	1.07	68.6	متوسطة
7	الخدمات الصحية	3.61	0.695	72.2	متوسطة

## خامساً: الخدمات التجارية

بينت نتائج التحليل أن إجابات عينة الدراسة على فقرات الخدمات التجارية قد جاءت إيجابية؛ حيث جاءت هذه النتائج أكبر من متوسط أداة القياس والمقدر (3.4) لجميع المحاور التي تناولتها الاستبانة في هذه الخدمة. ويلاحظ أيضاً من نتائج الدراسة أن العينة قد أعطت أهمية أكبر للعوامل التي تؤكد على أن أسعار المحلات التجارية ربحية وغالية بالنسبة لأغلبية الطلبة، وتوفر آلات تصوير للطلبة في مباني الكليات الجامعية. بينما جاءت العوامل الأخرى إيجابية بشكل أقل، وأبرزها: مدى إمكانية التسوق داخل الحرم الجامعي (انظر الجدول 12).

الجدول(12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن الخدمات التجارية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	درجة الموافقة
1	أسعار المحلات التجارية ربحية وغالية بالنسبة لأغلبية الطلبة	3.77	1.077	75.4	مرتفعة
2	توفر آلات تصوير للطلبة في مباني الكليات الجامعية	3.69	1.051	73.8	مرتفعة
3	الخدمات التجارية المقدمة من الجامعة ذات أسعار مناسبة لجميع الطبقات الاجتماعية للطلبة	3.67	1.097	73.4	مرتفعة
4	إمكانية التسوق داخل الحرم الجامعي	3.48	1.008	69.6	متوسطة
5	الخدمات التجارية	3.65	0.696	73.0	متوسطة

## سابعاً: خدمات التسجيل

بينت نتائج التحليل أن إجابات عينة الدراسة على فقرات خدمات التسجيل قد جاءت إيجابية؛ حيث جاءت هذه النتائج أكبر من متوسط أداة القياس والمقدر (3.6) لجميع المحاور التي تناولتها الاستبانة في هذه الخدمة. ويلاحظ من نتائج الدراسة أن العينة قد أعطت أهمية أكبر للعوامل التي تؤكد على انعدام وجود فروع أخرى للتسجيل مما يشكل عائقاً أمام الطلبة، وعدم توفر الرد الآلي من قبل موظفي التسجيل، مع عدم التعاون من موظفي التسجيل بكل لطف واحترام مع الطلبة خلال حل مشكلاتهم. بينما يلاحظ أيضاً من نتائج الدراسة أن العينة قد أعطت أهمية بشكل أقل لوجود مشكلة مدى التزام موظفي التسجيل بعملهم خلال أيام وأوقات الدوام الرسمي، (انظر الجدول 13)، وهذا ما أكدته طوال في عام 2008.

الجدول(13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن خدمات التسجيل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	درجة الموافقة
1	عدم تواجد فروع أخرى للتسجيل يشكل عائقاً أمام الطلبة	4.15	1.015	83.0	مرتفعة
2	يعد الازدحام في مبنى التسجيل مشكلة يعاني منها الطالب الجامعي	4.06	1.051	81.2	مرتفعة
3	عدم توفر الرد الآلي من قبل موظفي التسجيل	3.79	1.107	75.8	مرتفعة
4	تشكل عملية تمديد أوقات التسجيل مشكلة لدى الطلبة	3.78	1.076	75.6	مرتفعة
5	تعاون موظفي التسجيل بكل لطف واحترام مع الطلبة خلال حل مشكلاتهم	3.77	1.176	75.4	مرتفعة
6	التزام موظفي التسجيل بالعدالة والمساواة في المعاملة مع الطلبة	3.75	1.143	75.0	مرتفعة
7	التزام دائرة القبول والتسجيل بالإعلان عن إجراءاته قبل فترة كافية من تسجيل الطلبة	3.73	1.024	74.6	مرتفعة
8	مدى التزام موظفي التسجيل بعملهم خلال أيام وأوقات الدوام الرسمي	3.65	1.095	73.0	متوسطة
9	خدمات التسجيل	3.84	0.668	76.7	مرتفعة

## ثامناً: خدمات مكتب اتحاد الطلبة

بينت نتائج التحليل أن إجابات عينة الدراسة على فقرات خدمات مكتب اتحاد طلبة الجامعة قد جاءت إيجابية بشكل كبير؛ حيث جاءت هذه النتائج أكبر من متوسط أداة القياس والمقدر (3.8) لجميع المحاور التي تناولتها الاستبانة في هذه الخدمة. ويلاحظ أيضاً من نتائج الدراسة أن العينة قد أعطت أهمية أكبر للعوامل التي تؤكد على ضرورة عقد دورات تدريبية للعمل على الحد من المشكلات الطلابية بشكل مستمر، والتأكيد على ضرورة التعامل الجيد من قبل الأمن الجامعي مع الطلبة، وإبلاغ الجهات المسؤولة عن السلوكيات السلبية التي تحدث داخل الجامعة مهما كان سببها. (انظر الجدول 14).

الجدول(14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن خدمات مكتب اتحاد الطلبة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	درجة الموافقة
1	ضرورة التعامل الجيد من قبل الأمن الجامعي مع الطلبة	4.19	0.943	83.8	مرتفعة
2	منح الطلبة عملاً جزئياً لمساعدتهم في الدراسة الجامعية	3.89	1.067	77.8	مرتفعة
3	إبلاغ الجهات المسؤولة عن السلوكيات السلبية التي تحدث داخل الجامعة	3.89	1.026	77.8	مرتفعة
4	عقد دورات تدريبية للعمل على الحد من المشكلات الطلابية	3.82	1.04	76.4	مرتفعة
5	خدمات مكتب اتحاد طلبة الجامعة الأردنية	3.95	0.775	78.9	مرتفعة

وبينت نتائج التحليل أن إجابات عينة الدراسة على فقرات الخدمات الجامعية المختلفة قد جاءت إيجابية؛ حيث جاءت هذه النتائج أكبر من متوسط أداة القياس والمقدر (7) لجميع المحاور التي تناولتها الاستبانة. ويلاحظ أيضاً من نتائج الدراسة أن العينة قد أعطت أهمية إيجابية بشكل كبير على الترتيب للخدمات الناتجة عن مكتب اتحاد طلبة الجامعة الأردنية ثم الخدمات التسجيل ثم

الخدمات التعليمية والإدارية بينما أعطيت أهمية إيجابية بشكل أقل للخدمات التجارية، ثم الخدمات المكتبية، ثم خدمات النقل، ثم الخدمات الصحية على الترتيب، ويعرض الجدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن الخدمات الجامعية المختلفة.

الجدول(15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن الخدمات الجامعية المختلفة

الرقم	الخدمات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	درجة الموافقة
1	المكتبية	3.65	0.470	72.9	متوسطة
2	التعليمية والإدارية	3.68	0.584	73.5	مرتفعة
3	النقل	3.62	0.749	72.4	متوسطة
4	الصحية	3.61	0.695	72.2	متوسطة
5	التجارية	3.65	0.696	73.0	متوسطة
6	التسجيل	3.84	0.668	76.7	مرتفعة
7	اتحاد الطلبة	3.95	0.775	78.9	مرتفعة
8	المجموع	3.71	0.416	74.2	مرتفعة

#### الاستنتاجات

- تناولت هذه الدراسة بالتفصيل مدى رضا طلبة الجامعة الأردنية عن الخدمات الجامعية المقدمة إليهم "طلبة البكالوريوس"، إذ توصلت إلى النتائج الآتية:
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن جودة الخدمات الجامعية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) تعزى للمتغيرات الشخصية المتنوعة (الجنس، الجنسية، طريقة القبول في الجامعة، معدل الإنفاق اليومي للطالب، وسيلة القبول للجامعة).
  - وجود رضا من طلبة الجامعة الأردنية بمعدل قدر بأنه مرتفع بشكل عام، وبنسبة مئوية تقدر بحوالي (74%)؛ نظراً لما يتوفر من خدمات جامعية مقدمة للطلبة حسب آراء عينة الدراسة.
  - أظهرت النتائج بشكل واضح أن عدد المختصين في علوم المكتبات والمعلومات من العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية قليل، إضافة إلى تعيين عدد من الموظفين داخل المكتبة من غير المختصين مما قد يسبب فجوة في مدى جودة الخدمات المكتبية.
  - بينت نتائج التحليل أن إجابات عينة الدراسة على فقرات الخدمات الجامعية المتنوعة قد جاءت إيجابية؛ إذ جاء تقييمها ما بين المتوسط، والعالي من وجهة نظر الطلبة، معتمداً على المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة.
  - يلاحظ من خلال نتائج العينة أنها أعطت أهمية إيجابية بشكل كبير للخدمات الناتجة عن مكتب اتحاد طلبة الجامعة الأردنية ثم خدمات التسجيل ثم الخدمات التعليمية والإدارية على الترتيب، بينما أعطت أهمية إيجابية بشكل أقل للخدمات التجارية ثم الخدمات المكتبية ثم خدمات النقل ثم الخدمات الصحية على الترتيب.
- وتوصي الدراسة بما يلي:
- ضرورة الاهتمام بمباني الجامعة الأردنية وتحديثها بشكل مستمر سواء قاعات التدريس والمختبرات الإلكترونية وشبكات الإنترنت والخدمات الجامعية؛ للعمل على توفير بيئة جامعية مثالية تلبي طموح الطلبة.
  - العمل على زيادة الخدمات الصحية المتواجدة في عيادة الجامعة من خلال توفير عدد أطباء وممرضين بشكل أكبر، وتوفير أغلبية الأدوية للطلبة المرضى، والعمل على حل مشكلة طول فترة انتظار الطلبة داخل مبنى العيادة.
  - العمل على إيجاد برامج للإرشاد الخاص بالطلبة المستجدين وتدريبهم على كيفية استخدام المكتبة، إضافة إلى الاهتمام بشبكات الإنترنت وقاعات البحث العلمي المتواجدة في المكتبة وتطويرها بشكل مستمر.

## قائمة المصادر والمراجع

- أحمد، أحمد محمود، 2001، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة، عمان، الأردن، ط1.
- بركات، زياد، 2010، الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات، المجلة الفلسطينية للتربية عن بعد (4)، فلسطين، ص11-44.
- جهد، علاء الدين، نصار، يحيى (2009)، درجة الأهمية والرضا عن الخبرات الجامعية الأكاديمية والإدارية لدى طلبة الجامعة الهاشمية، مجلة: دراسات - العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 35، ص 655-683.
- الحداد، محمد محجوب، بن طاهر، حاتم عبد الله، 2009، قياس جودة أداء التعليم الجامعي في ليبيا، نموذج قياسي حالة جامعة السابع من أكتوبر خلال الفترة 1988-2007، مجلة علوم إنسانية (42)، ليبيا، ص 1-22.
- خصاونة، حسان، 2000، تحليل تكلفة الطالب للمرحلة الجامعية الأولى في جامعتي اليرموك والاردنية خلال الفترة (1993-1998)، رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- السردى، محمد، 2014، قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية في الأردن: دراسة تطبيقية في الجامعات الحكومية الأردنية، دار الكتب الوطنية، تونس، ص2109-2066.
- سلمان، محمد، 2013، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERE)، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، فلسطين، مج17، ص 1-50.
- الشرمان، منيرة، 2010، تصورات طلبة الدراسات العليا في كليتي التربية في جامعتي مؤتة واليرموك للمشكلات التي تواجههم، مجلة جامعة دمشق، سوريا، مج 26، ع4، ص527-558.
- الضمور، هاني حامد، 2008، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط4.
- طاران، عايد، الفناطسة، عبد الحميد، 2017، تقييم مستوى الخدمات العامة في مدينة المفرق -دراسة في جغرافية الخدمات، مجلة جامعة النجاح للأبحاث: العلوم الإنسانية، فلسطين، مج 31، ع3، ص 343-372.
- طوال، هيبية، 2008، مدى رضا طلبة الجامعة الأردنية عن الخدمات الجامعية التسجيل، المكتبة، مراكز الحاسوب، مركز العناية الصحية، القاعات الصفية، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- العتيساوي، عبد الرزاق، 1989، مشكلات طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- القضاة، محمد، خليفات، عبد الفتاح، 2013، درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، الأردن، مج19، ع1، ص294-257.
- مساعدة، خليل زكي، 2003، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج، عمان، الأردن، ط1.
- مصطفى، محمد محمود، 2003، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج الأردن، عمان، الطبعة الأولى.

## References

- Abdullah, F. 2006, Measuring Service Quality in Higher Education: Three Instruments Compared. International Journal of Research & Method in Education, 29 (1), 71-89.
- Hannagan, T.j, 1992, marketing for the Non-Profit Secctot, 1<sup>st</sup> edition, Macmillan Press LTD, Landan, Britain.
- Harmon, Iavern I, (1999), Student Satisfaction among traditional and nontraditional student enrolled in a private four-year institution in Delaware, Dissertations available form ProQuest, University of Pennsylvania.
- Hutchins, david (1990), In Pursuit of Quality, edition, Pitiman publishing. London, Britain.
- Kotler, Philip, and Keller, Kevine, 2006, Marketing Management, 12<sup>th</sup>edition, Pearson, Prentice hell, United States.
- Kotrlik, J. W. K. J. W., & Higgins, C. C. H. C. C. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research appropriate sample size in survey research. Information Technology, Learning, and Performance Journal, 19(1): 43.
- Low, lana (2000) Are College Students Satisfied. A national Analysis of Changing Expectations, Education Research Information center ERIC, February, ED 451816.
- Zachry, B &KEEN, B, (2003), Measuring student satisfaction with instructional technology inaccountig information systems classrooms. Joun=rnal of Marketing, pp(33-46).

## The Evaluation to the Extent of the Satisfaction of the Bachelor Students of the University of Jordan about the Services that are Presented to them

*Fesail Albahrat, Bashar Khawaldah\**

### ABSTRACT

This study comes to evaluate the extension of satisfaction of the University of Jordan students (bachelor students) about the services that are presented to them. It also aims to show the quality of these services inside the campus. The researcher depends on the analytical statistic approach through the tool of questionnaire that was distributed by the method of available sample which is 420 students. The study has reached that there is a high satisfaction among the students of the university of Jordan about the services that are presented to them. It also reached that there is a training for the employees at the University of Jordan library which cause a a stumbling block to the students when they seek any library services. The study calls for improvement of the library technical services inside the the university library and developing it continuously.

**Keywords:** The Service; the University of Jordan; Satisfaction; the Student.

---

\* The University of Jordan-Dept. Geography

Received on 6/7/2020 and Accepted for Publication on 16/11/2020.