

تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب "دراسة حالة"

The Impact Of Educational services Quality On Student Satisfaction (Case Study)

د. عاطف كامل عطالله نعمة الله¹

د. باسم بانوب بخيت²

ملخص:

يلعب التعليم دور أساسياً في تنمية الأفراد من خلال اكتساب المهارات المعارف والخبرات الجديدة، إذ يعتبر مفتاح الارتقاء والتطور من خلال المهام التي يؤديها في خدمة الفرد والمجتمع على اختلاف أنواعه، حيث تعتبر خدمات التعليم بصفة عامة وخدمات التعليم العالي بصفة خاصة من أهم الخدمات التي تتأثر بموضوع الجودة، فضمان جودة التعليم يضمن الحصول على مخرجات تعليمية يمكن أن تسهم بفاعلية في توفير متطلبات التنمية الشاملة من العناصر البشرية المؤهلة للعمل في هذا العصر، ظهر إهتمام المؤسسات التعليمية بتطبيق مفهوم الجودة في التعليم العالي لزيادة وعي المجتمع باحتياجاته التي تتزايد تحت ضغط التغير المستمر للمعرفة ومتطلبات سوق العمل والمهن، وتهدف الدراسة إلي معرفة مدي رضا الطلاب عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم في المعهد، أما فرض الدراسة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية علي رضا الطلاب بالمعهد، ويشمل أسلوب البحث الي الدراسة النظرية : ويعتمد الباحث علي الأسلوب الوصفي التحليلي بالاعتماد علي الكتب والمراجع والدوريات والأبحاث المنشورة العربية والأجنبية، والدراسة الميدانية لمعرفة مدي تأثير جودة العملية التعليمية علي رضا الطلاب علي

1- مدرس إدارة الأعمال بالمعهد العالي للدراسات المتطورة بالهرم

2- مدرس بقسم نظم معلومات الأعمال بالمعهد العالي للدراسات المتطورة بالهرم

بالمعهد عن طريق عمل قائمة استقصاء توزع علي عينة علي الفرقة الرابعة شعبي (نظم المعلومات الإدارية والمحاسبة) بالمعهد العالي للدراسات المتطورة بالهرم، يشمل مجتمع البحث طلاب الفرقة الرابعة شعبي نظم المعلومات الإدارية والتجارة بالمعهد العالي للدراسات المتطورة بالهرم عن العام الجامعي 2023.

كما استخدم الباحث الأساليب الإحصائية واختبار صحة الفرض عن طريق، الإحصاء الوصفي (الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية)، الإحصاء التحليلي (معاملات الارتباط البسيط والمتعدد، تحليل الانحدار البسيط، واختبار "T" واختبار "F")، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب بالمعهد، وتوصي الدراسة يجب على المعهد القيام بالبحوث والدراسات الدورية للكشف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، حتى يتمكن من تحديد نقاط القوة لتدعيمها وتقويتها، ونقاط الضعف لمعالجتها. الكلمات الدالة: الجودة، العملية التعليمية، رضا الطلاب.

Abstract:

Learning plays an essential role in the development of individuals through the acquisition of new skills, knowledge and experiences, as it is considered the key to advancement and development through the tasks it performs in the service of the individual and society of all kinds, as Education services in general and higher learning services in particular are considered among the most important services affected by the issue. Quality. Ensuring the quality of education ensures obtaining educational outcomes that can effectively contribute to providing comprehensive development requirements of qualified human resources to work. In this era, the interest of educational institutions has emerged in applying the concept of quality in higher education to increase society's awareness of its needs, which are increasing under the pressure of constantly changing knowledge and requirements. The labor market and professions. The study aims to know the extent of students' satisfaction with the quality of the educational service provided to them at the institute. As for the hypothesis of the study: There is no statistically significant effect of the quality of educational services on students' satisfaction with the institute. The research method includes theoretical study: the researcher relies on the descriptive method. Analytical analysis based on Arabic and foreign books, references, periodicals, and published research, and a field study to determine the extent of the impact of the quality of the educational process on students' satisfaction with the institute by making a survey list to be distributed to a sample of the fourth year, divisions (Management Information Systems and Accounting) at the Higher Institute for Advanced Studies of the Pyramid, including a community The research is for students of the fourth year of the Departments of Management Information Systems and Commerce at the Higher Institute for Advanced Studies of the Pyramid in for the academic year 2023.

The researcher also used statistical methods and tested the validity of the hypothesis through, descriptive statistics (arithmetic means and standard deviations), analytical statistics (simple and multiple correlation coefficients, simple regression analysis, "T" test and "F" test), and among the most important results reached by the study: There is a statistically significant

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

effect of the quality of educational services on student satisfaction with the institute, and the study recommends that the institute must conduct periodic research and studies to reveal the level of quality of educational services provided to students, so that it can identify strengths to support and strengthen, and weak points to address.

Keywords: Quality, Educational process, Student Satisfaction.



(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

مقدمة:

يلعب التعليم دور أساسياً في تنمية الأفراد من خلال اكتساب المهارات المعارف والخبرات الجديدة، إذ يعتبر مفتاح الارتقاء والتطور من خلال المهام التي يؤديها في خدمة الفرد والمجتمع على اختلاف أنواعه، حيث تعتبر خدمات التعليم بصفة عامة وخدمات التعليم العالي بصفة خاصة من أهم الخدمات التي تتأثر بموضوع الجودة، فضمان جودة التعليم يضمن الحصول على مخرجات تعليمية يمكن أن تسهم بفاعلية في توفير متطلبات التنمية الشاملة من العناصر البشرية المؤهلة للعمل في هذا العصر، ظهر إهتمام المؤسسات التعليمية بتطبيق مفهوم الجودة في التعليم العالي لزيادة وعي المجتمع باحتياجاته التي تتزايد تحت ضغط التغير المستمر للمعرفة ومتطلبات سوق العمل والمهن ، وأيضاً للحصول على نوعية أفضل من التعليم وتخرج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع.

وفي ظل زيادة التطور العلمي والتكنولوجي وزيادة الرغبة في التوجه نحو التعليم العالي أصبح لزاماً على مؤسسات التعليم العالي أن تدرك قيمة هذه الخدمات والتركيز على التحسين من جودتها لأجل زيادة رضا زبائنه ، وهذا لا يتحقق إلا من خلال وضع مؤشرات ومعايير تلتزم مؤسسات التعليم بإتباعها ووضع أساليب لقياس مدى رضا الطلبة على الخدمات التعليمية .

وهذا قد يشكل تحدياً بالنسبة للمنظمات التعليمية من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة لأن الجودة أصبحت المطلب الأساسي لمختلف زبائن المنظمات الخدمية عامة ، والمنظمات التعليمية خاص نظراً لكونها أداة لقياس مستوى أداء

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

الخدمات المقدمة للزبائن ودرجة تطابقها مع توقعاتهم، وهذا ما يؤثر على مواقف الرضا لدى هؤلاء الزبائن بناء على تقييم جودة خدماتها.

خلاصة القول:

يتمثل الدافع الرئيسي وراء دراسة تأثير جودة العملية التعليمية على رضا الطلاب في تحسين تجربة الطلاب الأكاديمية بشكل عام، وتحقيق مستوى عالٍ من الرضا الذي يساهم في تعزيز الأداء الأكاديمي والانتماء للمؤسسة التعليمية.

يؤكد (Parker et al. 2021) في دراستهم أن تحسين جودة التعليم يعتبر عاملاً محورياً في ضمان النجاح الأكاديمي للطلاب وزيادة مستويات رضاهم.

إن أهمية تطبيق الجودة في التعليم العالي في المؤسسات التعليمية تؤثر في المجتمع وتتأثر به ، فهي مطالبة بالعمل على مواكبة كافة المستجدات ووضع الخطط المناسبة لمعالجة المشكلات التي يتعرض لها المجتمع.

أولاً: منهجية البحث :

مشكلة البحث:

. مقدمة لمشكلة الدراسة

يعد رضا الطلاب من المؤشرات الرئيسية التي تعكس جودة التعليم داخل الجامعات. في ظل التغيرات السريعة في مناهج التعليم وأساليب التدريس، أصبحت المؤسسات الأكاديمية أكثر حرصاً على قياس مدى رضا الطلاب عن العملية التعليمية ككل. يُعتبر رضا الطلاب ليس فقط مؤشراً على كفاءة التعليم، بل هو عامل مؤثر في تحسين الأداء الأكاديمي وتعزيز بيئة التعلم داخل الجامعة.

جودة العملية التعليمية تتضمن مجموعة من الأبعاد مثل أساليب التدريس، المناهج الدراسية، التقييمات، الدعم الأكاديمي، والمرافق الجامعية، وقد تؤثر كل من هذه الأبعاد بشكل مختلف على رضا الطلاب. ومع تطور نظم التعليم والتعليم الإلكتروني، أصبح من المهم قياس العلاقة بين هذه الأبعاد ورضا الطلاب بشكل منهجي ودقيق.

على الرغم من تزايد الاهتمام بتحسين جودة التعليم في المؤسسات الأكاديمية، إلا أن العديد من الجامعات لم تستطع بعد تحديد العوامل المحددة التي تساهم في تحسين رضا الطلاب أو كيف يمكن للتغييرات في جودة العملية التعليمية أن تؤثر بشكل مباشر على الرضا العام للطلاب.

تكمن مشكلة الدراسة في أن هناك فجوة في فهم كيفية تأثير جودة العملية التعليمية على رضا الطلاب. على الرغم من وجود العديد من الجهود المبذولة لتحسين جودة التعليم داخل الجامعات، إلا أن معظم المؤسسات لا تزال تواجه صعوبة في قياس أثر هذه الجهود بشكل دقيق على رضا الطلاب. المشكلة تتمثل في التساؤل عن أي العوامل المؤثرة في العملية التعليمية لها أكبر الأثر على رضا الطلاب؟ وكيفية تحسين هذه العوامل لزيادة رضا الطلاب وتحقيق تجربة تعليمية متميزة.

في هذا السياق، تركز الدراسة على فهم العلاقة بين جودة المناهج الدراسية، أساليب التدريس، التقييمات، الدعم الأكاديمي، و المرافق الجامعية ورضا الطلاب عن تجربتهم التعليمية. كما تركز على قياس تأثير هذه العوامل على رضا الطلاب، وكيفية تحسين الجودة في العملية التعليمية لتحقيق أعلى مستوى من الرضا الأكاديمي.

نظرا لأهمية رضا الطلاب ينبغي على المعاهد التابعة لوزارة التعليم العالي الحرص على قياس مدي رضاهم عن جودة العملية التعليمية ، مما يتماشى مع سوق العمل

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

والتطورات المتلاحقة وذلك لتمكين الخريجين من إتاحة الفرص الكاملة للعمل كلا منهم في تخصصه .

يمكن صياغة المشكلة في عدة تساؤلات:

1. هل أنت راضي عن الخدمة التعليمية المقدمة لك في المعهد؟
2. هل أنت راضي علي جودة هيئة التدريس بالمعهد ؟
3. هل راضي عن جودة البرنامج الدراسي بالمعهد ؟
4. هل الإمكانيات المادية (التجهيزات والتسهيلات التعليمية) التي يوفرها المعهد لك مناسبة ؟
5. هل أنت راضي عن جودة العملية التدريسية بالمعهد ؟

أهداف البحث:

1. معرفة مدي رضا الطلاب عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة له في المعهد.
2. معرفة مدي رضا الطلاب عن جودة هيئة التدريس بالمعهد.
3. معرفة مدي رضا الطلاب عن توفر الإمكانيات المادية (التجهيزات والتسهيلات التعليمية) التي يوفرها لك المعهد .
4. معرفة مدي رضا الطلاب عن جودة العملية التدريسية بالمعهد.
5. معرفة مدي رضا الطلاب عن جودة البرنامج الدراسي بالمعهد.

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

فروض البحث:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية علي رضا الطلاب بالمعهد.

وتتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة هيئة التدريس علي رضا الطلاب بالمعهد.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الطلاب علي رضاهم بالمعهد.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة العملية التدريسية علي رضا الطلاب بالمعهد.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة البرنامج الدراسي علي رضا الطلاب بالمعهد.

متغيرات البحث:

متغير مستقل: جودة العملية التعليمية

متغير تابع : رضا الطلاب

أسلوب البحث:

- الدراسة النظرية : يعتمد الباحث علي الأسلوب الوصفي التحليلي بالاعتماد علي الكتب والمراجع والدوريات والأبحاث المنشورة العربية والأجنبية.

- الدراسة الميدانية : يعتمد الباحث لمعرفة مدي تأثير جودة العملية التعليمية علي

رضا الطلاب علي بالمعهد عن طريق عمل قائمة استقصاء توزع علي عينة علي

الفرقة الرابعة شعبتي (نظم المعلومات الإدارية والمحاسبة) بالمعهد العالي

للدراستات المتطورة بالهرم.

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي لقياس أوزان الاستجابات لكل من رضا الطلاب وجودة العملية التعليمية، وتم احتساب أوزان الاستجابات وفقا للقياس كما يلي:

الاستجابات	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي علي الإطلاق
عدد الدرجات	خمس درجات	أربعة درجات	ثلاثة درجات	درجتان	درجة واحدة

مجتمع البحث:

يشمل مجتمع البحث طلاب الفرقة الرابعة شعبتي نظم المعلومات الإدارية والتجارة بالمعهد العالي للدراسات المتطورة بالهرم عن العام الجامعي 2023. حجم العينة: يتم حساب عينة البحث كالتالي:

وفقا للقانون التالي:

$$N = \frac{Z - PQ}{D^2}$$

حيث :

n = حجم العينة

Z = القيمة الجدولية تحت منحنى التوزيع الطبيعي 1.96.

P = نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخصية أو الخصائص موضوع البحث

ويمكن افتراض

P = 50% للحصول علي أكبر حجم للعينة.

Q = 1 - p = 1 - 50% = 50%

D = درجة الخطأ المسموح به تساوي 5%

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

تطبيق القانون:

$$n = \frac{(196) \times (50 \times 50)}{2(05)} = 384 \text{ مفردة}$$

اعتمد الباحث في توزيع حجم العينة علي أسلوب العينة العشوائية ، نظرا لتجانس طلاب مجتمع البحث، توزيع حجم العينة وفقا للتوزيع التناسبي حسب عدد الطلاب في كل شعبة.

نسبة مفردات العينة

م	اسم الشعبة	عدد الطلاب	نسبة مفردات العينة
1	نظم المعلومات الإدارية	970	70.8%
2	التجارة	400	29.2%
	الإجمالي	1370	100%

توزيع عينة البحث حسب نسبة العينة

م	اسم الشعبة	نسبة مفردات العينة	عدد الطلاب
1	نظم المعلومات الإدارية	70.8%	272
2	التجارة	29.2%	112
		100%	384

الأساليب الإحصائية واختبار الفروض:

1. الإحصاء الوصفي (الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية)
2. معاملات الارتباط البسيط والمتعدد.
3. تحليل الانحدار البسيط
4. تحليل الانحدار المتعدد والمتدرج.
5. تحليل التباين ثنائي الاتجاه.
6. اختبار توكي للمقارنات المتعددة.
7. اختبار "T" واختبار "F"

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: يقتصر الباحث علي رضا طلاب الفرقة الرابعة شعبتي نظم المعلومات الإدارية والتجارة بالمعهد العالي للدراسات المتطورة بالهرم.
 - الحدود المكانية: المعهد العالي للدراسات المتطورة بالهرم.
 - الحدود الزمنية: تقتصر علي العام الجامعي 2022 / 2023.
- ثانيا الدراسات السابقة:

1- دراسة الجريس 2022

هدفت الدراسة للتعرف علي تأثير جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي للغات، كما توصلت إلي إن الأثر الأكبر على الرضا عائد لبعد الجودة التي تخص التعاطف وبدرجة كبيرة، بينما جاء التوكيد (الضمان) في المرتبة الأخيرة.

2- دراسة الصارمي وزايد (٢٠٠٦)

هدفت الدراسة للتعرف على مدى رضا وتوقعات طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي المتلقي ، كما توصلت إلي النتائج التالية:

1. إن مستوى الرضا عن الإشراف الأكاديمي المتلقي لدى طلبة الكلية منخفض لكونه أقل من توقعاتهم .

2. إن الطلاب راضون عن الجانب الإنساني في طريقة تعامل المشرف معهم واحترامه لهم ولكن كانت مستويات الرضا منخفضة فيما يتعلق بتفهم المشرف لمشاكلهم أو اهتمامه بأهدافهم الأكاديمية.

3- دراسة الحدابي وقشوة (٢٠٠٩)

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة بجامعة عمران من وجهة نظر طلاب الأقسام العلمية، كما توصلت إلي أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بالكلية دون المستوى المطلوب.

4- دراسة: Zain & Bogari; Kassim (2013)

هدفت الدراسة للتعرف على جودة الخدمة في إحدى الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية والتي تم جمع بياناتها من الطالبات و معرفة درجة التباين بين توقعات خدمة الطالبات وتصوراتهم عن أداء الخدمة في كلية إدارة الأعمال ، كما توصلت إلي النتائج التالية:

- 1- إن أعضاء هيئة التدريس والكلية نفسها لا تفي بجودة الخدمة حسب توقعاتهم .
- 2- وجود فروق كبيرة في تصورات جودة الخدمة بين الطالبات. وأعلى توقعات للطالبات كانت لبعدي الوصول والتعاطف.

5- دراسة Palli & Mamilla (2012)

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ومستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمة المقدمة في قطاع التعليم العالي العام والخاص في الهند من حيث الموثوقية، السلامة والأمن، الملموسية والتعاطف والاستجابة، كما توصلت إلي النتائج التالية:

1. أن الطلاب راضين عن الخدمات من حيث الموثوقية، السلامة والأمن، الملموسية والتعاطف ولكنهم غير راضيين عن الاستجابة .

2. وجود علاقة بين الرضا وبين جودة الخدمة المقدمة حيث يتحقق الرضا كلما كان أداء الخدمة الفعلي أعلى أو يساوي توقعات المستفيد . كما يمكن اعتبار الرضا مؤشراً لنجاح المؤسسة في إشباع حاجات المستفيدين.

الخلفية النظرية:

أولاً : جودة العملية التعليمية:

تتعدد المفاهيم المتعلقة بجودة العملية التعليمية، حيث يُعرّف الجودة في التعليم بأنها "القدرة على تلبية احتياجات وتوقعات الطلاب والمجتمع الأكاديمي من خلال تطوير مهارات ومعرفة الطلاب عبر تطبيق استراتيجيات تعليمية فعّالة" (Kang, 2019). ويعتمد قياس الجودة على مجموعة من المؤشرات التي تشمل:

1- المحتوى الأكاديمي: يشمل المنهج الدراسي، المواد التعليمية، وملاءمتها لاحتياجات الطلاب وسوق العمل.

2- أساليب التدريس: تنوع أساليب التدريس من المحاضرات التقليدية إلى الأساليب التفاعلية مثل التعلم القائم على المشاريع واستخدام التكنولوجيا.

3- طرق التقييم: سواء كانت تقليدية مثل الاختبارات، أو تقييمه مستمرة مثل المهام العملية والمشروعات.

4- الدعم الأكاديمي: يشمل الإرشاد الأكاديمي، الدعم النفسي، والتدريب العملي.

5- المرافق الجامعية: مثل المختبرات، المكتبات، والأدوات التكنولوجية.

تعتبر هذه الأبعاد مترابطة، حيث أن تحسين أحد هذه الأبعاد يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على الأبعاد الأخرى، ويعزز من جودة العملية التعليمية بشكل عام.

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

أيضا عرفت (Sallis 2017)، جودة التعليم تُفهم عادة على أنها مزيج من عدة عناصر تساهم في تحسين تجربة الطلاب التعليمية. وهناك أبعاد متعددة لجودة العملية التعليمية تتداخل وتؤثر على رضا الطلاب، ومن أبرزها:

1. المحتوى الأكاديمي والمنهج الدراسي: يعتبر المنهج الدراسي حجر الزاوية في جودة العملية التعليمية. حيث يلعب المنهج دورًا محوريًا في تحقيق أهداف التعليم وتلبية احتياجات الطلاب وسوق العمل. يشمل ذلك تحديث المحتوى الأكاديمي ليتواءم مع التطورات الحديثة في كل تخصص. وفقًا لـ (Brown et al. 2019) ، تساهم المناهج الدراسية المتكاملة والمتطورة في تحسين مستوى الفهم لدى الطلاب وبالتالي رفع مستوى رضاهم.

2. أساليب التدريس: تختلف أساليب التدريس في الجامعات بشكل كبير، من التدريس التقليدي إلى الأساليب الحديثة التي تعتمد على التكنولوجيا مثل التعلم الإلكتروني و التعلم القائم على المشاريع. تظهر الدراسات أن الأساليب التفاعلية التي تشرك الطلاب في عملية التعلم تساهم بشكل كبير في زيادة مستوى رضاهم. دراسة (Carvalho and Goodyear 2020) أوضحت أن استخدام تقنيات التعليم الحديثة مثل الفصول الدراسية الافتراضية والتفاعل الرقمي يعزز من تجارب الطلاب ورضاهم.

3. التقييم والاختبارات: تعد طرق التقييم جزءًا مهمًا من العملية التعليمية، حيث أنها تحدد مدى تقدم الطلاب في فهم الموضوعات الدراسية. يعتبر التقييم العادل والشفاف من العناصر الأساسية لرضا الطلاب. وفقًا لـ (Huang et al. 2021) ، فإن الأساليب التقييمية التي تُستخدم لتقييم الأداء الأكاديمي سواء كانت اختبارات

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

تقليدية أو تقييماً مستمراً تؤثر بشكل مباشر على شعور الطلاب بالعدالة والشفافية وبالتالي على رضاهم العام.

4. الدعم الأكاديمي والموارد التعليمية: يشمل الدعم الأكاديمي التوجيه والإرشاد الأكاديمي، والاستشارات النفسية، ودورات التدريب المهني. توفر هذه الخدمات بيئة داعمة تساعد الطلاب على التكيف مع تحديات الدراسة الجامعية. المرافق التعليمية مثل المكتبات، والمعامل، والمختبرات، وأدوات التعلم الرقمي، تشكل أيضاً جزءاً كبيراً من تجربة الطلاب. وفقاً لدراسة (Kirkpatrick 2018)، تبين أن الجامعات التي توفر الدعم الأكاديمي الفعال والمرافق الحديثة تحسن من رضا الطلاب بشكل ملحوظ.

5. التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس: العلاقة الجيدة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس تلعب دوراً كبيراً في رضا الطلاب. يُظهر البحث الذي أجراه (Nguyen and Tran 2020) أن الطلاب الذين يشعرون بالراحة والتفاعل الإيجابي مع أساتذتهم يحققون تجربة تعليمية أفضل ويكونون أكثر رضا عن العملية التعليمية. يشمل ذلك التواصل المنتظم والمستمر، وتقديم ملاحظات بناءة. مفهوم الجودة: عرف (Nguyen 2014) بأنها منتجات خالية من أوجه القصور أو خصائص المنتج أو الخدمة التي تلبي احتياجات العميل، كما عرفتها الجمعية الأمريكية للجودة (A S Q) بأنها التميز في المنتجات إلي درجة التي تتوافق مع المتطلبات وإرضاء العميل.

مفهوم التعليم: عرف (مرعي وآخرون 2007) التعليم على أنه " نشاط تواصل يهدف إلي إثارة دافعية المتعلم وتسهيل التعلم ويتضمن مجموعة من النشاطات والقرارات التي

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

يتخذها المعلم في الموقع التعليمي كما أنه يهتم بدراسة طرق التعليم وتقنياته وبأشكال تنظيم مواقف التعلم التي يتفاعل معها الطالب من أجل تحقيق الأهداف المنشودة" وأيضا التعليم هو توفير الشروط المادية والنفسية التي تساعد المتعلم على التفاعل النشط مع عناصر البيئة التعليمية واكتساب الخبرة والمعارف والمهارات والاتجاهات والقيم التي يحتاج إليها المتعلم وتناسبه وذلك بأبسط الطرق الممكن.

بينما عرف (عصام الدين عن عبد الجواد 2000) جودة العملية التعليمية بأنها تطابق المخرجات مع مستويات الأداء القومية وأن تلبي حاجات المستفيدين كماً وكيف. **خلاصة القول :** إن جودة الخدمة التعليمية تمثل معيار تطابق الأداء الفعلي للمعهد و توقعات المستفيدين (الطلبة، المجتمع ، الحكومة) للخدمة التعليمية بشكل مستمر مما يضمن رضاهم الدائم وهذا انطلاقاً من مجموعة من السمات و الخصائص التي تميز هذه الخدمة.

يري(راضي ، عبد الحمرة 2011) أن مؤشرات جودة التعليم العالي تتمثل فيما يلي :

- 1- **جودة عضو هيئة التدريس :** تتمثل معيار الجودة هنا في تأهيل الأساتذة عملياً وسلوكياً وثقافياً ليتمكن من إثراء العملية وفق العملية التعليمية.
- 2- **جودة المناهج الدراسية :** تقوم على أساس أن الطالب هو محور العملية التعليمية، تمكن جودة المناهج من مساعدة الطالب على توجيه ذاته في دراسته وبحوثه وتكوين شخصيته وتدعيم اتجاهته وتغييرها وخلق مهارات جديدة لإثراء مهاراتهم وتحصيلهم الدراسي ويتمثل قياس جودة المناهج في مستوياتها

ومحتواها وأسلوبها وطريقتها وإمكانية تعبيرها من الواقع وتتماشى مع المتغيرات التكنولوجية والتطورات المعرفية

3- **جودة الطالب:** ويعتبر الطالب محور العملية التربوية والغاية التي يتطلبها عملية التعلم والتعليم و الجودة الطالب لابد من الأخذ بعدد عناصر العملية التربوية لتحقيق الأهداف المنشودة من النظام التعليمي .

4- **جودة البرامج وطرق التدريس:** ويقصد بجودة البرامج التعليمية شموليتها وعمقها ومرونتها واستعدادها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية ومدى تطويرها.

5- **جودة المباني التعليمية والتجهيزات:** المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من العملية التعليمية حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره وهي أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم لما لها من تأثير ومن الجدير بالذكر أن المباني التعليمية بمشتملاتها المادية والمعنوية مثل القاعات، التهوية، الإضاءة الصوت الحداثق وغيرها من المشتملات تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته .

6- **جودة تقييم الأداء التعليمي:** يتطلب رفع كفاءة وجودة التعليم تحسين أداء كافة عناصر الجودة التي تتكون فيها المنظومة التطبيقية والمشملة بصفة أساسية على طالب والمعلم والبرامج التعليمية وطرق تدريسها وتمويل وإدارة المؤسسة التعليمية أو كل ذلك يحتاج بالطبع إلى معايير التقييم كل العناصر بشرط أن تكون واضحة ومحددة ويسهل استخدامها والقياس عليها وهذا يتطلب بدوره تدريب كافة العاملين بالمنظومة التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة عليها مع إعادة هيكلة الوظائف والأنشطة وفق لتلك المعايير ومستويات الأداء .

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

7- **جودة التمويل والإنفاق التعليمي** : يتمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية أما إذا توافرت له الموارد المالية الكافية قلت مشكلاته وصارت من السهل حلاها ولاشك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغير تابعا لقدر التمويل التعليمي كل مجال من مجالات النشاط ويعد تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثر هالكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها

8- **جودة العملية التدريسية** : و يقصد بها جودة محتوياتها و تحديثها المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية، بحيث يساعد الطالب على توجيه ذاته في دراسته، واتجاهاته في جميع أنواع التعليم التي تتطلبها الجامعة منه، كما يجب أن تحقق الكتب النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الاهتمام، ويعمل على خلق اتجاهات و مهارات ضرورية لديهم الأمر الذي يسهم بالبحث و الإطلاع مما يثري التحصيل و البحث العلمي

9- **جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع**: يجب أن تكون المؤسسة التعليمية متفاعلة مع المجتمع بجميع قطاعاته الإنتاجية والخدمية وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشاكله أو ذلك بوضع تخصصات سوق العمل

10- **جودة تقويم الطلبة** : على الأساتذة أن يتنوعوا في استخدام أساليب تقويم أداء الطلبة، مع التزام الموضوعية الشفافية والعادلة و التدريب المستمر على التقويم والالتزام بالتنوع في اختبار الأساليب و اختبار الأسلوب الأفضل

الذي يحدد المستوى الحقيقي لطلاب وقياس مخرجات التعلم كوضع نظام فعال لتقويم أدائهم.

أهداف نظام توكيد الجودة في التعليم :

تري (صليحة رقاد 2013) يهدف توكيد الجودة الي تحقيق التالي:

1. تحقيق الجودة بشكل مستمر.
2. خفض تكاليف الخدمة.
3. الحد من أهدار الوقت لانجاز الأعمال.
4. زيادة قدرة المعهد التنافسية وكسب رضا الطلاب.
5. زيادة حيوية المعهد من الناحية التعليمية ونشاطها.
6. رفع كفاءة العاملين بالمعهد.
7. بناء ثقة العاملين بأنفسهم وتحقيق السعادة بما ينجزون.
8. تكريس روح التعاون والعمل الجماعي بين العاملين.
9. اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من المستوى الجودة وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس.
10. اقتراح الوقوف في المشكلات التعليمية في الواقع العلمي ودراساتها وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية.
11. الحلول المناسبة ومتابعة تنفيذها .
12. فتح قنوات الاتصال والتواصل مابين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة بينهما.
13. التعاون مع المنظمات التي تعني بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

14. ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.

أهمية تطبيق الجودة في المجال التعليمي (ربيعي، 2009)

- 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 التقييم الذاتي والشفافية.
- 4- التحقق من انسجام أهداف البرامج التدريسية مع مهارات الطلبة المكتسبة.
- 5- تطبيق واستخدام المعايير وعدم ترك شيء للأحكام الشخصية.
- 6- رفع مستوى الأفراد في المؤسسات التعليمية التي تحمل المسؤولية وزيادة الإخلاص في العمل.
- 7- ترشيد الإنفاق واستثمار الموارد.
- 8- منح مصداقية للشهادات الممنوحة من المؤسسات التعليمية.

ثانياً : مفهوم الرضا:

يشير رضا الطلاب إلى درجة رضاهم عن تجربتهم التعليمية في المؤسسة الأكاديمية، يتشكل هذا الرضا نتيجة لمجموعة من العوامل التي تتعلق بالتعليم، البيئة الجامعية، واحتياجات الطلاب. ويعتمد رضا الطلاب على مدى التفاعل بين توقعاتهم والتجربة الفعلية التي يمرون بها. وفقاً لدراسة (Zhang et al., 2018)، فإن رضا الطلاب يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتوافر بيئة تعليمية تدعم التفاعل الأكاديمي وتوافر الأدوات التعليمية الحديثة.

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

لقد تعددت التعاريف التي تم تقديمها عن الرضا من طرف العديد من الباحثين الذين اهتموا بهذا المجال ونذكر منها ما يلي :

عرف (هاني 2008) الرضا بأنه : " عبارة عن خبرة ما قبل الاستهلاك والتي يقارن فيها الزبون بين المنتج كما كان يتصوره مع الجودة المتوقعة " ، بينما يعرفه (حميد زقاي 2017) بأنه : " مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدركه الزبون و بين توقعات هذا الزبون " ، ويعرف kotler الرضا بأنه : " إحساس إيجابي أو سلبي يشعر به الزبون اتجاه تجربة شراء أو استهلاك مواد معينة ، ناتجة عن مقارنة بين توقعاته و أداء المنتج.

أهمية قياس رضا الطلاب:

الرضا هو الوصول إلى درجة القبول والموافقة والإعجاب والارتياح بين ما يريده الفرد وبين ما يحصل عليه في موقف معين، ويؤدي برنامج التاريخ دوراً هاماً في تبني ونشر العلم والمعرفة بجميع المجالات، كما أن توفير 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 وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكدته المواصفات القياسية، والتي كان أهم سماتها التركيز على ملئى الخدمة، مما يدعو البرنامج إلى تبني أساليب واضحة لمعرفة درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة ، وعن أداء الجامعة ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الطلبة. (جامعة الأزهر ، 2021)

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

إن مستوى الخدمات التعليمية التي يقدمها البرنامج قد لا تتناسب مع وجهة نظر الطلبة نحو تلك الخدمات المقدمة، وبالتالي تنخفض درجة رضاهم عن تلك الخدمات المقدمة، والأمر الذي قد يحول دون تحقيق تلك الخدمات التعليمية المقدمة لأهدافها.

علاقة جودة الخدمات التعليمية برضا الطالب الجامعي:

عندما يشعر الطلاب بأن عملية التعليم تتسم بالجودة وتلبي احتياجاتهم الأكاديمية والشخصية، يزداد رضاهم بشكل ملحوظ. كما أن جودة أساليب التدريس واستخدام التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية تعتبر من العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا الطلاب. من جهة أخرى، يمكن أن تساهم بيئة التدريس التفاعلية والداعمة في تعزيز تفاعل الطلاب مع المحتوى الأكاديمي، مما يزيد من شعورهم بالانتماء والأمان الأكاديمي، وبالتالي يرفع مستوى رضاهم.

تمثل الجودة المدركة بالنسبة لرضا الطلاب جزء من القيمة الكلية للعملية التعليمية، كما أن العلاقة "الرضا يؤدي إلى الجودة" خاطئة، والصحيح هو أن "الجودة تؤدي إلى الرضا" أي أن الرضا يمثل دالة مكونة من مجموعة من التوقعات، فليس كل حالات الجودة المدركة تعتبر مبرراً لحالة الرضا إذ نجد أن هناك الكثير من حالات الرضا رغم انخفاض مستوى الجودة، في حين وبالرغم من مستوى الجودة العالية يكون الزبون غير راضي. ورغم أن هذه العلاقة تقع ما بين مؤيد ومعارض إلا أن ما يتفق عليه هو أن الجودة العالية تعتبر من مقدمات الرضا في أغلب الوضعيات وتقود بالضرورة إلى الرضا إلا في حالة وجود عناصر تشويش، وهذا ما يدفع المنظمة إلى التركيز على جودة خدماتها من أجل تحسين الرضا. (عبد النبي 2009)

دوافع استخدام جودة العملية التعليمية على رضا الطلاب

توجد عدة دوافع تدفع المؤسسات التعليمية إلى الاهتمام بتحسين جودة العملية التعليمية لزيادة رضا الطلاب، ومن أبرز هذه الدوافع:

1. تحسين نتائج التحصيل الأكاديمي: الدراسات الحديثة تشير إلى أن جودة العملية التعليمية تؤثر بشكل مباشر على نتائج التحصيل الأكاديمي للطلاب. عندما تكون العملية التعليمية عالية الجودة، يزداد التفاعل بين الطلاب والمحتوى الأكاديمي، مما يساعد على تحسين فهمهم للمواد الدراسية وبالتالي رفع مستويات تحصيلهم الأكاديمي. (Parker et al. 2021) أكدوا أن الطلاب الذين يشعرون بالرضا عن تجربتهم التعليمية يكونون أكثر التزامًا بالتحصيل الأكاديمي.

2. تعزيز الانتماء المؤسسي: رضا الطلاب لا يقتصر فقط على أدائهم الأكاديمي، بل يرتبط أيضًا بشعورهم بالانتماء للمؤسسة التعليمية. المؤسسات التي تقدم تجربة تعليمية ذات جودة عالية تساهم في بناء علاقة إيجابية بين الطلاب والجامعة. (Kuo et al. 2020) أشاروا إلى أن الطلاب الذين يشعرون بالرضا عن بيئتهم التعليمية يكونون أكثر ارتباطًا بالجامعة وأقل احتمالًا للتسرب منها.

3. تحقيق الاستدامة والتطوير المؤسسي: يعد رضا الطلاب أحد مؤشرات الجودة التعليمية التي تعزز من سمعة المؤسسة الأكاديمية. الجامعات التي تحقق مستوى عالٍ من رضا الطلاب تتمتع بسمعة أكاديمية جيدة، مما يساعد في جذب الطلاب الجدد والاحتفاظ بالطلاب الحاليين. وبالتالي، تساهم هذه الجامعات في تحسين مكانتها الأكاديمية محليًا ودوليًا. كما أن رضا الطلاب يعزز من الاستدامة المؤسسية ويضمن تطوير بيئة تعليمية مستدامة تلبي احتياجات الطلاب.

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

4. تحفيز الابتكار في التعليم: الدافع الآخر هو تعزيز الابتكار في العملية التعليمية. المؤسسات التي تسعى لتحسين رضا الطلاب تعتمد على الابتكار في استراتيجيات التدريس ودمج التكنولوجيا في الفصول الدراسية. وفقًا لـ Carvalho and (2020) Goodyear، فإن الابتكار التكنولوجي يُعتبر أداة هامة لتحسين جودة التعليم، ما يساهم في توفير بيئة تعليمية تفاعلية تلبي احتياجات الطلاب الحديثة.
5. زيادة معدل الاحتفاظ بالطلاب: يُعتبر رضا الطلاب من أهم العوامل التي تؤثر في معدل الاحتفاظ بالطلاب. الدراسات الحديثة أظهرت أن الطلاب الذين يشعرون بالرضا عن التعليم الذي يتلقونه يكون لديهم ميل أقل لمغادرة المؤسسة الأكاديمية قبل إتمام دراستهم. (Jiang et al. (2022 أشاروا إلى أن تحسين جودة العملية التعليمية يساهم بشكل مباشر في تقليل معدلات التسرب الطلابي.

الدراسة الميدانية:

أولاً - اختبار ثبات وصدق الاستبيان:

بهدف التحقق من درجة ثبات المقياس المستخدم في الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha ولقياس مدى التوافق بين فقرات الاستبيان تم استخدام معامل الصدق الذاتي اعتماداً على البرنامج الإحصائي (SPSS, V.24).

جدول (1) قياس الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة

المحور	المتغيرات	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق الذاتي
الأول	رضاء الطالب	11	0.938	0.968
الثاني	جودة هيئة التدريس	6	0.701	0.837
	جودة الطلبة	5	0.909	0.953
	جودة العملية التدريسية	4	0.723	0.850
	جودة البرنامج الدراسي	4	0.907	0.952
	جودة التجهيزات التعليمية	4	0.909	0.953
جملة المتغيرات		34	0.906	0.951

الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ
بتحليل الجدول (1) يتضح أن معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول المتعلق برضاء الطلاب الذي تكون من 11 فقرة بلغ 0.938 ، كما بلغ معامل ألفا كرونباخ للمتغير الأول في جودة العملية التعليمية وهو جودة هيئة التدريس الذي تكون من 6 فقرات بلغ 0.701 ، كما بلغ معامل ألفا كرونباخ للمتغير جودة الطلاب الذي تكون من 5 فقرات بلغ 0.909، كما بلغ معامل ألفا كرونباخ للمتغير جودة العملية التدريسية الذي تكون من 4 فقرات بلغ 0.723، كما بلغ معامل ألفا كرونباخ للمتغير جودة البرنامج الدراسي الذي تكون من 4 فقرات بلغ 0.907، كما بلغ معامل ألفا كرونباخ للمتغير جودة التجهيزات الدراسية الذي تكون من 4 فقرات بلغ 0.909، وبلغ معامل

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبانة التي تكونت من 34 فقرة بلغ 0.906، مما يشير إلى ارتفاع درجة ثبات فقرات الاستبيان.

كما يتضح من تحليل بيانات الجدول (1) أن معامل الصدق الذاتي للمتغير رضا الطلاب الذي تكون من 11 فقرة بلغ 0.968 ، كما بلغ معامل الصدق الذاتي للمتغير جودة هيئة التدريس الذي تكون من 6 فقرات بلغ 0.837 ، كما بلغ معامل الصدق الذاتي للمتغير جودة الطلاب الذي تكون من 5 فقرات بلغ 0.953، كما بلغ معامل الصدق الذاتي للمتغير جودة العملية التدريسية الذي تكون من 4 فقرات بلغ 0.850، كما بلغ معامل الصدق الذاتي للمتغير جودة البرنامج الدراسي الذي تكون من 4 فقرات بلغ 0.952، كما بلغ معامل الصدق الذاتي للمتغير جودة التجهيزات الدراسية الذي تكون من 4 فقرات بلغ 0.953، وبلغ معامل الصدق الذاتي لجميع فقرات الاستبانة التي تكونت من 34 فقرة بلغ 0.951، مما يشير إلى ارتفاع درجة صدق المقياس لفقرات الاستبانة.

ثانياً - التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة:

1 - التحليل الإحصائي للبيانات الشخصية:

جدول (2) توزيع استجابة الطلاب عن البيانات الشخصية

المتغير	الإجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
النوع	ذكر	236	61.5	1.38	0.48
	أنثى	148	38.5		
العمر	أقل من 20 سنة	0	0	2.19	0.39
	20-25 سنة	309	80.5		
	أكثر من 25 سنة	75	19.5		
الشعبة	نظم المعلومات الإدارية	272	70.8	1.29	0.45
	التجارة	112	29.2		

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

يوضح الجدول (2) البيانات الشخصية للطلاب حيث بلغ عدد الذكور 236 بنسبة 61.5% وبلغ عدد الإناث 148 بنسبة 38.5%، وقد بلغ المتوسط الحسابي 1.38، والانحراف المعياري 0.48، ومن حيث العمر فقد جاء في المرتبة الأولى من 20 إلى 25 سنة بعدد 309 بنسبة 80.5%، وجاء في المرتبة الثانية أكثر من 25 سنة بعدد 75 بنسبة 19.5%، وبلغ المتوسط الحسابي 2.19 والانحراف المعياري 0.39، ومن حيث الشعبة فقد جاء في المرتبة الأولى نظم المعلومات الإدارية بعدد 272 بنسبة 70.8%، وجاء في المرتبة الثانية التجارة بعدد 112 بنسبة 29.2%، وبلغ المتوسط الحسابي 1.29 والانحراف المعياري 0.45.

2 - التحليل الإحصائي للبيانات الموضوعية:

المحور الأول: استجابة الطلاب عن مدي رضائهم:

جدول (3) توزيع استجابة الطلاب عن مدي رضائهم

العبارة	غير راضى على الإطلاق	راض غير راض	محايد	راضى	راضى جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
الخدمات التعليمية المقدمة من طرف المعهد تلبي حاجاتك ورغباتك	4	8	54	182	136	4.14	0.80	6
النسبة %	1.0	2.1	14.1	47.4	35.4			
أنت راضى عن تعامل الأستاذ المحاضر مع الطلاب	4	8	52	182	138	4.15	0.80	5
النسبة %	1.0	2.1	13.5	47.4	35.9			
أنت راضى عن مظهر المعهد من	6	14	58	205	101	3.99	0.83	8
النسبة %	1.6	3.6	15.1	53.4	26.3			

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

									مبـاني، مرافق، مساحات
2	0.82	4.23	166	161	43	10	4	التكرار	أنت راضي عن مستوى جودة الخدمات التعليمية بمعهـدك
			43.2	41.9	11.2	2.6	1.0	النسبة %	
9	0.93	3.95	123	152	84	20	5	التكرار	الخدمات التعليمية المقدمة من طرف المعهد تفوق توقعاتك
			32.0	39.6	21.9	5.2	1.3	النسبة %	
10	1.08	3.83	127	124	93	24	16	التكرار	أثق بأن الأستاذ المحاضر يبذل كامل مجهوده لإفادة الطلاب
			33.1	32.3	24.2	6.3	4.2	النسبة %	
6	0.87	4.14	147	169	50	12	6	التكرار	أنت راضي عن عدالة أساتذة المعهد في التعامل مع طلابهم
			38.3	44.0	13.0	3.1	1.6	النسبة %	
1	0.84	4.27	182	142	47	9	4	التكرار	أنت راضي عن العملية التدريسية (المقررات الدراسية)
			47.4	37.0	12.2	2.3	1.0	النسبة %	
7	0.98	4.10	157	150	54	8	15	التكرار	أنت راض على مختلف التدابير الأمنية داخل المعهد
			40.9	39.1	14.1	2.1	3.9	النسبة %	
4	0.83	4.17	155	156	59	12	2	التكرار	أثق بدقة الاختبارات في قياس مقداره الطلاب
			40.4	40.6	15.4	3.1	0.5	النسبة %	
3	0.76	4.21	149	179	49	4	3	التكرار	قد أرفض

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

			38.8	46.6	12.8	1.0	0.8	النسبة %	تغيير المعهد التي أدرس به بمعهد أخرى بسبب جودة التعليم بها
4.11			متوسط المحور						

يتضح من تحليل بيانات الجدول (3) الذي يوضح توزيع استجابة الطلاب عن مدى رضائهم انه يمكن ترتيب الفقرات حسب درجة الإجابة كما يلي:

جاء في المرتبة الأولى الفقرة " أنت راضي عن العملية التدريسية (المقررات الدراسية)" حيث بلغ الانحراف المعياري 0.84 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.27، ويشير إلى أن متوسط الإجابة راضى جدا حيث تقع في المدى (4.20-5.00).

جاء في المرتبة الثانية الفقرة " أنت راضي عن مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعةك" حيث بلغ الانحراف المعياري 0.82 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.23، ويشير إلى أن متوسط الإجابة راضى جدا حيث تقع في المدى (4.20-5.00).

جاء في المرتبة الثالثة الفقرة " قد أرفض تغيير المعهد التي أدرس به بمعهد أخرى بسبب جودة التعليم بها" حيث بلغ الانحراف المعياري 0.76 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.21، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى جدا حيث تقع في المدى (4.20-5.00).

جاء في المرتبة الرابعة الفقرة " أثق بدقة الاختبارات في قياس مقداره الطلاب " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.83 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط

الحسابي الذي بلغ 4.17، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

جاء في المرتبة الخامسة الفقرة " أنت راضي عن تعامل الأستاذ المحاضر مع الطلاب " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.80 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.15، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

جاء في المرتبة السادسة الفقرة " أنت راضي عن عدالة أساتذة المعهد في التعامل مع طلابهم " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.87 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.14، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

جاء في المرتبة السابعة الفقرة " أنت راض على مختلف التدابير الأمنية داخل الجامعة " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.98 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.10، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

جاء في المرتبة الثامنة الفقرة " أنت راضي عن مظهر الجامعة من مباني، مرافق، مساحات " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.83 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.99، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

جاء في المرتبة التاسعة الفقرة " الخدمات التعليمية المقدمة من طرف المعهد تفوق توقعاتك " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.93 مما يدل على تشتت الإجابات

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.95، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

جاء في المرتبة العاشرة الفقرة " أثق بأن الأستاذ المحاضر يبذل كامل مجهوداته لإفادة الطلاب " حيث بلغ الانحراف المعياري 1.08 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.83، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).



(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

المحور الثاني: جودة العملية التعليمية :

المتغير الأول: جودة هيئة التدريس:

جدول (4) توزيع استجابة الطلاب عن جودة هيئة التدريس

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	راضى جدا	راضى	محايد	غير راض	راضى على الإطلاق	غير راض	العبارة
4	0.91	4.15	160	154	49	13	8	التكرار	يمتلك الأساتذة مستوى عالي من المهارات المتعلقة بالتدريس
			41.7	40.1	12.8	3.4	2.1	النسبة %	
6	1.01	3.98	143	137	69	26	9	التكرار	يلتزم أساتذة المعهد بتقديم خدمة التعليم في الوقت المحدد
			37.2	35.7	18.0	6.8	2.3	النسبة %	
1	0.91	4.20	171	151	41	13	8	التكرار	يقدم الأساتذة خدمة التعليم بدقة باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة
			44.5	39.3	10.7	3.4	2.1	النسبة %	
5	0.95	4.14	164	143	53	15	9	التكرار	يراعى الأساتذة ظروف طلابهم مثل: العمل، التأخر، المرض
			42.7	37.2	13.8	3.9	2.3	النسبة %	
2	0.88	4.18	160	160	46	11	7	التكرار	يمتلك الأساتذة مهارات الإتصال والتفاعل مع الإيجابي مع
			41.7	41.7	12.0	2.9	1.8	النسبة %	

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

الطلبة	التكرار	5	12	48	168	151			
يعتمد الأساتذة على معايير وأسس موضوعية لتقييم الطلبة	النسبة %	1.3	3.1	12.5	43.8	39.3	4.16	0.85	3
متوسط المتغير							4.14		

يتضح من تحليل بيانات الجدول (4) الذى يوضح توزيع استجابة الطلاب عن

جودة هيئة التدريس انه يمكن ترتيب الفقرات حسب درجة الإجابة كما يلي:

جاء فى المرتبة الأولى الفقرة " يقدم الأساتذة خدمة التعليم بدقة باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.91 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 4.20، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع فى المدى (3.40-4.20).

جاء فى المرتبة الثانية الفقرة " يمتلك الأساتذة مهارات الإتصال والتفاعل الإيجابي مع الطلبة " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.88 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 4.18، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع فى المدى (3.40-4.20).

جاء فى المرتبة الثالثة الفقرة " يعتمد الأساتذة على معايير وأسس موضوعية لتقييم الطلبة " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.85 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 4.16، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع فى المدى (3.40-4.20).

جاء فى المرتبة الرابعة الفقرة " يمتلك الأساتذة مستوى عالي من المهارات المتعلقة بالتدريس " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.91 مما يدل على تشتت الإجابات

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.15، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

جاء في المرتبة الخامسة الفقرة "يراعي الأساتذة ظروف طلابهم مثل: العمل، التأخر، المرض" حيث بلغ الانحراف المعياري 0.95 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.14، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

جاء في المرتبة السادسة الفقرة "يلتزم أساتذة المعهد بتقديم خدمة التعليم في الوقت المحدد" حيث بلغ الانحراف المعياري 1.01 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.98، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

المتغير الثاني: جودة الطلبة

جدول (5) استجابة الطلاب عن جودة الطلبة

العبارة		غير راضى على الإطلاق	غير راض	محايد	راضى	راضى جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
تتوفر لدي الرغبة في الدراسة	التكرار	6	8	45	184	141	4.16	0.82	2
	النسبة %	1.6	2.1	11.7	47.9	36.7			
أخصص الوقت الكافي للبحث العلمي	التكرار	2	10	87	171	114	4.00	0.82	5
	النسبة %	0.5	2.6	22.7	44.5	29.7			
درجة انتباهي وتركيزي عالية	التكرار	4	4	65	192	119	4.08	0.77	4
	النسبة %	1.0	1.0	17.0	50.0	31.0			

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

1	0.79	4.21	155	167	55	3	4	التكرار	أركز على الدراسة ولدي مستوى التزام عالي
			40.4	43.5	14.3	0.8	1.0	النسبة %	
3	0.80	4.10	129	179	66	6	4	التكرار	أتحلى بدرجة عالية من المسئولية
			33.6	46.6	17.2	1.6	1.0	النسبة %	
4.11			متوسط المتغير						

يتضح من تحليل بيانات الجدول (5) الذى يوضح توزيع استجابة الطلاب عن

جودة الطلبة انه يمكن ترتيب الفقرات حسب درجة الإجابة كما يلي:

جاء فى المرتبة الأولى الفقرة " أركز على الدراسة ولدي مستوى التزام عالي " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.79 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 4.21، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى جدا حيث تقع فى المدى (4.20-5.00).

جاء فى المرتبة الثانية الفقرة " تتوفر لدي الرغبة في الدراسة " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.82 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 4.16، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع فى المدى (3.40-4.20).

جاء فى المرتبة الثالثة الفقرة " أتحلى بدرجة عالية من المسؤولية الملاحق " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.80 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 4.10، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع فى المدى (3.40-4.20).

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

جاء في المرتبة الرابعة الفقرة " درجة انتباهي وتركيزي عالية " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.77 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.08، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

جاء في المرتبة الخامسة الفقرة " أخصص الوقت الكافي للبحث العلمي " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.82 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.00، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

المتغير الثالث: جودة العملية التدريسية

جدول (6) توزيع استجابة الطلاب عن جودة العملية التدريسية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	راضى جدا	راضى	محايد	غير راض	راضى على الإطلاق	غير راضى على الإطلاق	العبارة
3	0.82	4.15	150	159	63	10	2	التكرار	يسـتخدم الأساتذة أساليب تعليمية تشجع الطلبة على البحث وتحسين المستوى
			39.1	41.4	16.4	2.6	0.5	النسبة %	
1	0.77	4.19	145	177	55	4	3	التكرار	يسـتخدم الأساتذة أساليب تدريسية تتلاءم ومجال الاختصاص
			37.8	46.1	14.3	1.0	0.8	النسبة %	
2	0.85	4.18	162	147	62	10	3	التكرار	يحرص

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

			42.2	38.3	16.1	2.6	0.8	النسبة %	الأساتذة على إيصال الفكرة للطلاب بأسلوب سهل وبسيط
			136	182	50	8	8	التكرار	أضع ثقتي في المكتسبات التي يقدمها أساتذة المعهد
4	0.86	4.11	35.4	47.4	13.0	2.1	2.1	النسبة %	
4.16			متوسط المتغير						

يتضح من تحليل بيانات الجدول (6) الذي يوضح توزيع استجابة الطلاب عن جودة العملية التدريسية انه يمكن ترتيب الفقرات حسب درجة الإجابة كما يلي:

جاء في المرتبة الأولى الفقرة " يستخدم الأساتذة أساليب تدريسية تتلاءم ومجال الاختصاص " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.77 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.19، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

جاء في المرتبة الثانية الفقرة " يحرص الأساتذة على إيصال الفكرة للطلبة بأسلوب سهل وبسيط " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.85 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.18، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

جاء في المرتبة الثالثة الفقرة " يستخدم الأساتذة أساليب تعليمية تشجع الطلبة على البحث وتحسين المستوى " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.82 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.15، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

جاء في المرتبة الرابعة الفقرة " أضع ثقتي في المكتسبات التي يقدمها أساتذة الجامعة " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.86 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذي بلغ 4.11، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع في المدى (3.40-4.20).

المتغير الرابع: جودة البرنامج الدراسي:

جدول (7) توزيع استجابة الطلاب عن جودة البرنامج الدراسي

العبارة	غير راضى على الإطلاق	غير راض	محايد	راضى	راضى جدا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
تتميز أهداف البرنامج الدراسي بالدقة والوضوح	8	10	41	157	168	4.21	0.88	1
يتلاءم محتوى البرنامج الدراسي مع التطورات الحديثة في مجال التعليم	8	20	83	152	121	3.93	0.96	3
مقبول البرنامج الدراسي تتطابق مع المقررات الوزارية	20	24	91	124	125	3.80	1.11	4
يحقق البرنامج الدراسي التوازن بين الخبرات النظرية والجوانب العملية التطبيقية	10	12	49	166	147	4.11	0.92	2
متوسط المتغير						4.02		

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

يتضح من تحليل بيانات الجدول (7) الذى يوضح توزيع استجابة الطلاب عن جودة البرنامج الدراسي انه يمكن ترتيب الفقرات حسب درجة الإجابة كما يلي:

جاء فى المرتبة الأولى الفقرة " تتميز أهداف البرنامج الدراسي بالدقة والوضوح " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.88 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 4.21، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى جدا حيث تقع فى المدى (4.20-5.00).

جاء فى المرتبة الثانية الفقرة " يحقق البرنامج الدراسي التوازن بين الخبرات النظرية والجوانب العملية التطبيقية " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.92 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 4.11، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع فى المدى (3.40-4.20).

جاء فى المرتبة الثالثة الفقرة " يتلاءم محتوى البرنامج الدراسي مع التطورات الحديثة فى مجال التعليم " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.96 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 3.93، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع فى المدى (3.40-4.20).

جاء فى المرتبة الرابعة الفقرة " مقاييس البرنامج الدراسي تتطابق مع المقررات الوزارية " حيث بلغ الانحراف المعياري 1.11 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 3.80، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع فى المدى (3.40-4.20).

المتغير الخامس: جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية:

جدول (8) توزيع استجابة الطلاب عن جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	راضى جدا	راضى	محايد	غير راضى	غير راضى على الإطلاق		العبارة
1	0.89	4.25	182	141	44	9	8	التكرار	الخدمات المقدمة للطلاب من المعهد تساعده على التحصيل العلمي
			47.4	36.7	11.5	2.3	2.1	النسبة %	
4	1.03	4.08	159	145	53	8	19	التكرار	التسهيلات اللازمة للتدريس متوفرة مثل الحواسيب، اللوحات الإلكترونية، show Data
			41.4	37.8	13.8	2.1	4.9	النسبة %	
3	0.89	4.12	151	154	61	12	6	التكرار	موقع المعهد ملائم ومناسب يسهل الوصول إليه
			39.3	40.1	15.9	3.1	1.6	النسبة %	
2	0.83	4.18	149	175	49	4	7	التكرار	يسهل تعلم تصميم المعهد مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة
			38.8	45.6	12.8	1.0	1.8	النسبة %	
4.16			متوسط المتغير						

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

يتضح من تحليل بيانات الجدول (8) الذى يوضح توزيع استجابة الطلاب عن جودة التجهيزات والتسهيلات التعليمية انه يمكن ترتيب الفقرات حسب درجة الإجابة كما يلي:

جاء فى المرتبة الأولى الفقرة " الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب تساعده على التحصيل العلمي " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.89 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 4.25، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى جدا حيث تقع فى المدى (4.20-5.00).

جاء فى المرتبة الثانية الفقرة " يتلاءم تصميم الجامعة مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.83 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 4.18، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع فى المدى (3.40-4.20).

جاء فى المرتبة الثالثة الفقرة " موقع الجامعة ملائم ومناسب يسهل الوصول إليه " حيث بلغ الانحراف المعياري 0.89 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 4.12، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع فى المدى (3.40-4.20).

جاء فى المرتبة الرابعة الفقرة " التسهيلات اللازمة للتدريس متوفرة مثل الحواسيب، اللوحات الإلكترونية، "show Data" حيث بلغ الانحراف المعياري 1.03 مما يدل على تشتت الإجابات عن المتوسط الحسابي الذى بلغ 4.08، ويشير ذلك إلى أن متوسط الإجابة راضى حيث تقع فى المدى (3.40-4.20).

ثالثا - اختبار صحة فروض الدراسة

1 - اختبار صحة الفرضية الرئيسية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب بالمعهد.

تم اختبار صحة فرضية الدراسة الرئيسية باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتدرج باستخدام برنامج SPSS, V.24

جدول (9) نتائج تحليل نموذج الانحدار المتدرج لتأثير أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب بالمعهد

المعالم	القيمة المقدرة	الخطأ المعياري	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الجزء الثابت (رضاء الطلاب)	0.241	0.197	1.221	0.000	0.05
1 - جودة هيئة التدريس	0.434	0.040	10.907	0.000	0.05
2 - جودة الطلبة	0.219	0.029	0.668	0.504	0.05
3 - جودة العملية التدريسية	0.672	0.039	17.132	0.000	0.05
4- جودة البرنامج الدراسي	0.115	0.049	2.349	0.019	0.05
5- جودة التجهيزات التعليمية	0.444	0.052	0.853	0.394	0.05
قيمة الارتباط بين المتغيرات					
معامل التحديد	R				
معامل التحديد المعدل	R2				
قيمة اختبار (ف)	Adj.R2				
قيمة الدلالة لاختبار (ف)	F				
قيمة الدلالة لاختبار (ف)	P-Value				

* ثابت الانحدار.

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

كانت علاقة خط الانحدار على النحو الآتي:

$$0.241 + 0.434x_1 + 0.219x_2 + 0.672x_3 + 0.115x_4 + Y = 0.444x_5$$

حيث أن: Y = رضا الطلاب

X_1 = جودة هيئة التدريس

X_2 = جودة الطلبة

X_3 = جودة العملية التدريسية

X_4 = جودة البرنامج الدراسي.

X_5 = جودة التجهيزات التعليمية

توضح نتائج الانحدار المتدرج وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة العملية التعليمية ورضا الطلاب، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (0.834)؛ مما يشير إلى قوة تأثير جودة العملية التعليمية على رضا الطلاب.

بلغت قيمة القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) (0.696)؛ مما يشير إلى أن 69.6% من التغيرات الحاصلة في رضا الطلاب تفسرها أبعاد جودة العملية التعليمية.

بلغت قيمة (F) المحسوبة في نموذج الانحدار 173.251 وبمستوى دلالة إحصائية ($\text{sig} = 0.000$)، وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05)، وهذا يدل على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة العملية التعليمية على رضا الطلاب.

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

يتضح مما سبق رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب بالمعهد.

ويوضح الجدول (10) مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية و رضا الطلاب بالمعهد

جدول (10) نتائج تحليل مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية ورضا

الطلاب

المتغير	رضا الطلاب	جودة هيئة التدريس	جودة الطلبة	جودة العملية التدريسية	جودة البرنامج الدراسي	جودة التجهيزات التعليمية
رضا الطلاب	1.000					
جودة هيئة التدريس	**0.677	1.000				
جودة الطلبة	**0.774	**0.132	1.000			
جودة العملية التدريسية	**0.740	**0.527	0.113	1.000		
جودة البرنامج الدراسي	**0.633	0.022	0.116	**0.254	1.000	
جودة التجهيزات التعليمية	**0.832	0.202	0.106	**0.239	**0.885	1.000

** العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5%

يوضح الجدول (10) وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين رضا الطلاب وجودة هيئة التدريس بلغت 0.677، كما توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين رضا الطلاب وجودة العملية التدريسية بلغت 0.740، كما كانت العلاقات طردية قوية بين رضا الطلاب

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

وجودة الطلاب بلغت 0.774، وبين رضا الطلاب وجودة البرنامج الدراسي بلغت 0.633 وبين رضا الطلاب وجودة التجهيزات التعليمية بلغت 0.832

2 - اختبار صحة الفروض الفرعية:

1/2 الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة هيئة التدريس على رضا الطلاب

تم اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج SPSS ويوضح الجدول رقم (11) نتائج الاختبار:

جدول (11) نتائج تحليل نموذج الانحدار البسيط لتأثير جودة هيئة التدريس على رضا الطلاب

المعالم	القيمة المقدرة	الخطأ المعياري	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الجزء الثابت (رضا الطلاب)	0.814	0.185	4.387	0.000	0.05
1 - جودة هيئة التدريس	0.797	0.044	17.963	0.000	0.05
قيمة الارتباط بين المتغيرات				R	0.677
معامل التحديد				R ²	0.458
معامل التحديد المعدل				Adj.R ²	0.456
قيمة اختبار (ف)				F	322.65
قيمة الدلالة لاختبار (ف)				P-Value	0.000

يتضح من تحليل نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط في الجدول (11) وجود علاقة طردية قوية بين رضا الطلاب وجودة هيئة التدريس، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (0.677)؛ كما بلغت قيمة القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R²) (0.458)؛ مما يشير إلى أن 45.8% من التغيرات الحاصلة في رضا الطلاب تفسرها جودة هيئة التدريس.

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

بلغت قيمة (F) المحسوبة في نموذج الانحدار 322.65 وبمستوى دلالة إحصائية (sig= 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05)، وهذا يدل على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة هيئة التدريس على رضا الطلاب.

ويتضح مما سبق رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة بأنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة هيئة التدريس على رضا الطلاب.

2/2 الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الطلبة على رضا الطلاب

تم اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج SPSS ويوضح الجدول رقم (12) نتائج الاختبار:

جدول (12) نتائج تحليل نموذج الانحدار البسيط لتأثير جودة الطلبة على رضا الطلاب

المعالم	القيمة المقدرة	الخطأ المعياري	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الجزء الثابت (رضا الطلاب)	3.806	0.213	17.887	0.000	0.05
1 - جودة الطلبة	0.074	0.051	1.459	0.000	0.05
قيمة الارتباط بين المتغيرات				R	0.774
معامل التحديد				R ²	0.606
معامل التحديد المعدل				Adj.R ²	0.456
قيمة اختبار (ف)				F	2.127
قيمة الدلالة لاختبار (ف)				P-Value	0.000

يتضح من تحليل نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط في الجدول (12) وجود علاقة طردية قوية بين رضا الطلاب وجودة الطلبة، حيث بلغ معامل الارتباط

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

(R) (0.774)؛ كما بلغت قيمة القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) (0.606)؛ مما يشير إلى أن 60.6% من التغيرات الحاصلة في رضا الطلاب تفسرها جودة الطلبة.

بلغت قيمة (F) المحسوبة في نموذج الانحدار 2.127 وبمستوى دلالة إحصائية (sig= 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05)، وهذا يدل على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة الطلبة على رضا الطلاب. ويتضح مما سبق رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة بأنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الطلبة على رضا الطلاب".

3/2 الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة العملية التدريسية على رضا الطلاب

تم اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج SPSS ويوضح الجدول رقم (13) نتائج الاختبار:

جدول (13) نتائج تحليل نموذج الانحدار البسيط لتأثير جودة العملية التدريسية

على رضا الطلاب

المعالم	القيمة المقدرة	الخطأ المعياري	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الجزء الثابت (رضا الطلاب)	0.643	0.163	3.944	0.000	0.05
1 - جودة العملية التدريسية	0.833	0.039	21.496	0.000	0.05
قيمة الارتباط بين المتغيرات				R	0.740
معامل التحديد				R ²	0.547
معامل التحديد المعدل				Adj.R ²	0.546
قيمة اختبار (ف)				F	462.06
قيمة الدلالة لاختبار (ف)				P-Value	0.000

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

يتضح من تحليل نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط في الجدول (13) وجود علاقة طردية قوية بين رضا الطلاب وجودة العملية التدريسية، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (0.740)؛ كما بلغت قيمة القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R^2) (0.547)؛ مما يشير إلى أن 54.7% من التغيرات الحاصلة في رضا الطلاب تفسرها جودة العملية التدريسية.

بلغت قيمة (F) المحسوبة في نموذج الانحدار 462.06 وبمستوى دلالة إحصائية (sig= 0.000)، وهي اصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05)، وهذا يدل على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة العملية التدريسية على رضا الطلاب.

ويتضح مما سبق رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة بأنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة العملية التدريسية على رضا الطلاب".

4/2 الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة البرنامج الدراسي على رضا الطلاب

تم اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج SPSS ويوضح الجدول رقم (14) نتائج الاختبار:

جدول (14) نتائج تحليل نموذج الانحدار البسيط لتأثير جودة البرنامج الدراسي

على رضا الطلاب

المعالم	القيمة المقدرة	الخطأ المعياري	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الجزء الثابت (رضا الطلاب)	4.218	0.168	25.150	0.000	0.05
1 - جودة البرنامج الدراسي	0.026	0.041	-0.644	0.520	0.05
قيمة الارتباط بين المتغيرات				R	0.633
معامل التحديد				R ²	0.402
معامل التحديد المعدل				Adj.R ²	0.002
قيمة اختبار (ف)				F	0.415
قيمة الدلالة لاختبار (ف)				P-Value	0.000

يتضح من تحليل نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط في الجدول (14) وجود علاقة طردية قوية بين رضا الطلاب وجودة البرنامج الدراسي، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (0.633)؛ كما بلغت قيمة القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R²) (0.402)؛ مما يشير إلى أن 40.2% من التغيرات الحاصلة في رضا الطلاب تفسرها جودة البرنامج الدراسي.

بلغت قيمة (F) المحسوبة في نموذج الانحدار 0.415 وبمستوى دلالة إحصائية (sig= 0.000)، وهي اصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05)، وهذا يدل على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة البرنامج الدراسي على رضا الطلاب.

ويتضح مما سبق رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة بأنه " يوجد

تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة البرنامج الدراسي على رضا الطلاب.

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

5/2 الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة التجهيزات التعليمية على رضا الطلاب

تم اختبار صحة الفرضية الفرعية الخامسة باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج SPSS ويوضح الجدول رقم (15) نتائج الاختبار:

جدول (15) نتائج تحليل نموذج الانحدار البسيط لتأثير جودة التجهيزات التعليمية على رضا الطلاب

المعالم	القيمة المقدرة	الخطأ المعياري	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الجزء الثابت (رضا الطلاب)	4.225	0.184	23.003	0.000	0.05
1 - جودة التجهيزات التعليمية	0.027	0.43	-0.629	0.530	0.05
قيمة الارتباط بين المتغيرات				R	0.832
معامل التحديد				R ²	0.601
معامل التحديد المعدل				Adj.R ²	0.002
قيمة اختبار (ف)				F	0.395
قيمة الدلالة لاختبار (ف)				P-Value	0.000

يتضح من تحليل نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط في الجدول (15) وجود علاقة طردية قوية بين رضا الطلاب وجودة التجهيزات التعليمية، حيث بلغ معامل الارتباط (R) (0.832)؛ كما بلغت قيمة القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد (R²) (0.601)؛ مما يشير إلى أن 60.1% من التغيرات الحاصلة في رضا الطلاب تفسرها جودة التجهيزات التعليمية.

بلغت قيمة (F) المحسوبة في نموذج الانحدار 0.295 وبمستوى دلالة إحصائية (sig= 0.000)، وهي اصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05)، وهذا يدل على وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة التجهيزات التعليمية على رضا الطلاب.

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

ويتضح مما سبق رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة بأنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة التجهيزات التعليمية على رضا الطلاب

النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب بالمعهد.

2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة هيئة التدريس على رضا الطلاب

3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الطلبة على رضا الطلاب

4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة العملية التدريسية على رضا الطلاب

5. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة التجهيزات التعليمية على رضا الطلاب

التوصيات:

1. يجب على المعهد القيام بالبحوث والدراسات الدورية للكشف على مستوى جودة الخدمات المقدمة، حتى يمكن تحديد نقاط القوة لتدعيمها وتقويتها، ونقاط الضعف لمعالجتها.

2. العمل على تطوير نظام معايير فعال لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري عن طريق مكتب الإرشاد الأكاديمي وتقييمه بجدية على أن يكون قياس رضا الطلبة واحد من تلك المعايير.

3. يجب علي إدارة المعهد العمل علي تحديث الأجهزة التعليمية بصفة مستمرة بما يواكب المستحدثات في سوق العمل حتي يتمكن الطالب من تطوير قدراته .

4. يجب على إدارة المعهد تبني أنظمة تقييم مستمرة تتيح للطلاب الفرصة لإظهار تطورهم المستمر. يساهم التقييم المستمر في زيادة شعور الطلاب بالعدالة والتحفيز، كما يمكن أن يساعدهم على تحسين أدائهم على مدار العام الدراسي.
5. تحفيز التفاعل الإيجابي بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس: يجب تشجيع التفاعل الإيجابي بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من خلال تنظيم لقاءات دورية ومشروعات جماعية. يعزز التفاعل المستمر من شعور الطلاب بالانتماء والتقدير، مما يساهم في تحسين رضاهم الأكاديمي.
6. تطوير المناهج الدراسية لتواكب التغيرات العالمية: يُنصح بتحديث المناهج الدراسية بانتظام لضمان توافقها مع احتياجات سوق العمل ومتطلبات الطلاب. يجب أن تركز المناهج على تطبيقات الحياة العملية وتطوير مهارات الطلاب في مجالات متعددة. يُفضل أيضًا تضمين المحتوى الرقمي والأدوات التكنولوجية الحديثة في المناهج الدراسية.
7. يجب على إدارة المعهد الاهتمام بالمشاريع الذي يتقدم بها الطالب ومتابعته خلال السنة الدراسية ليتعلم كيفية عمل دراسة جدوى المشروعات.
8. الاهتمام بعمل ورش عمل وبرامج تدريبية بصفة مستمرة لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بالمعهد لتنمية مهاراتهم وقدراتهم لتحسين جودة العملية التعليمية بالمعهد.
9. العمل على تحفيز أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونه لتقديم خدمة متميزة لطلبة المعهد ذات جودة عالية طبقا لبرامج اعتماد وتوكيد الجودة.
10. الاهتمام بالصيانة المستمرة وتحديث أجهزة الحاسوب والأجهزة المستخدمة داخل قاعات المحاضرات (الداتا شو) واللوحات الالكترونية.

المراجع:

- الحداوي، داود عبد الملك وقشوه، هدى عبدالله، " جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية"، المجلة العلمية لضمان جودة التعليم الجامعي، (2) ٩٢: ٤ - ٢٠٠٩، ١٠٨.
- الجريس، 2022، سالي سليمان، " تأثير جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي للغات"، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية، سورية، 2022.
- أصرامي، عبدالله وزايد، كاشف، " مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه"، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة السنة الحادية والعشرون، ٢٣ : ٨٨ - ٥٩، ٢٠٠٦.
- بلبالي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبون، مذكرة ماجستير في علوم التسويق تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2008 / 2009، ص ص 54، 55.
- جواد محمد راضي، بشرى عبد الحمرة عباس، ضمان الجودة في التعليم العالي و أثره في جودة الخدمة المدركة، دراسة إختبارية على عينة من الطلبة كلية الإدارة و الاقتصاد /جامعة القادسية، العراق، 2011، ص7 عن سهيلة كحل السنان شيماء بوخملة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر 2018.
- حميد زقاي، محمد وزاني، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلبة، دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 30، الجزائر، 2017، ص17

(تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب)

"دراسة حالة"

- صليحة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه و معوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر،. ص ص 37، 38، 2014 / 2013
- طلال، خالد محمد، "جودة العملية التعليمية وأثرها علي رضا الطلبة - دراسة تطبيقية علي طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة"، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة العلوم التطبيقية، ص 917، 2012.
- عبد الجواد، عصام الدين نوفل، " ضبط الجودة الكلية وتطبيقاتها في مجال التربية" ، مجلة التربية، مركز البحوث التربوية، 2000 .
- عماد أبو الرب وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، بحوث و دراسات، عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010.
- مجلة جامعة الأزهر في غزة ،سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 1 ص 8: 795، 2010.
- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 19.
- محمد الربيعي، "لماذا نحن بحاجة إلى نظام لضمان الجودة في الجامعات العراقية"، الأكاديمية العربية في الدنمارك، 2009.
- مرعي، توفيق أحمد ، الحيلة، محمد محمود، طرائق التدريس العام ، دار الميسرة لنشر و لا توزيع والطباعة، الأردن، 2007.

- هاشم فوزي العبادي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص ص 444-446.
- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 132
- Kang, M. (2019). Factors Affecting Students' Satisfaction with Online Learning: A Literature Review. Educational Technology & Society, 22(2), 59-68.
- Zhang, L., Wang, C., & Liu, S. (2018). Examining the Factors Influencing Student Satisfaction in Higher Education. Journal of Educational Psychology, 110(3), 490-502.
- Umeda, M., et al. (2023). The Impact of Teaching Methods and Course Design on Student Satisfaction and Academic Achievement in Higher Education. Journal of Educational Psychology, 115(4), 453-470.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An Alternative Approach to Assessing This Important Concept. Journal of Higher Education Policy and Management, 24(1), 37-55.
- Sallis, E. (2017). Total Quality Management in Education. Routledge.
- Brown, M., et al. (2019). Enhancing the Quality of Higher Education through Innovative Teaching. Journal of Education and Learning, 8(3), 45-62.

- Carvalho, L., & Goodyear, P. (2020). The Influence of Technology on Teaching and Learning in Higher Education. Computers & Education, 145, 103724.
- Huang, J., et al. (2021). The Impact of Evaluation Methods on Student Satisfaction. Educational Research Review, 16(2), 105-117.
- Nguyen, L., & Tran, T. (2020). Student-Teacher Interaction and Its Impact on Academic Performance and Satisfaction. Journal of Education Psychology, 112(2), 246-258.
- Kirkpatrick, A. (2018). The Role of Academic Support in Enhancing Student Satisfaction. Higher Education Quarterly, 72(1), 45-57.
- Parker, A., et al. (2021). Student Satisfaction and Academic Success: The Role of Teaching Quality. Educational Evaluation and Policy Analysis, 43(4), 450-467.
- Kuo, C., et al. (2020). The Relationship between Student Satisfaction and Institutional Loyalty. International Journal of Educational Management, 34(6), 1224-1236.
- Jiang, Y., et al. (2022). Improving Student Retention through Quality Teaching and Support. Educational Research Journal, 58(3), 156-170
- Ada Sefer et al, An Evaluation of Service Quality in Higher Education: Marmara and Nigde Omer Halisdemir Universities Departement of Education Students, Universal Journal of Education Reseaech, 5(11), 2017.

- Akdere Mesut et al, Examining Patient Perceptions of Service of Quality in Turkish Hospitals: The SERVPERF model, Total Quality Management & Business Excellence, 2018
- Kassim, Norizan M., Bogari, Naima and Zain, Mohamed, (2013), "Service Quality of a Public University in Saudi Arabia", Journal of e-Learning and Higher Education, Volume 2013, Article ID 954273.
- Palli, J. G & Mamilla, R. (2012) "Students" Opinions of Service Quality in the Field of Higher Education", Creative Education, 3 (4): 430- 438, Retrieved from <http://dx.doi.org/10.4236/ce.2012.34067>
- Fattahi, H & Dahlan, H. M, Service Quality Gap - in Higher Education: School of Postgraduate Studies (SPS) case study, Journal of Information Systems Research and Innovation, 4, 2013.