



الاعتماد البرامجي وعلاقته برضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية ببعض كليات جامعة الأزهر

إعداد:

د/ حافظ عبد الفتاح حافظ منصور **د/ إبراهيم عبد الغفار إبراهيم رسلان**
مدرس الإدارة والتخطيط والدراسات المقارنة **مدرس الإدارة والتخطيط والدراسات المقارنة**
كلية التربية للبنين بالقاهرة-جامعة الأزهر **كلية التربية للبنين بالقاهرة-جامعة الأزهر**

الاعتماد البرامجي وعلاقته برضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية

ببعض كليات جامعة الأزهر

حافظ عبد الفتاح حافظ منصور، إبراهيم عبد الغفار إبراهيم رسلان.

مدرس الإدارة والتخطيط والدراسات المقارنة كلية التربية للبنين بالقاهرة-جامعة الأزهر

مدرس الإدارة والتخطيط والدراسات المقارنة كلية التربية للبنين بالقاهرة-جامعة الأزهر

الإيميل: raslan@azhar.edu.eg

الإيميل: dr.hafezmansour@azhar.edu.eg

ملخص:

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين الحصول على الاعتماد البرامجي ببعض كليات جامعة الأزهر ورضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية بها، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم تطبيق استبانة على عينة مكونة من (١٠٣٢) طالبا وطالبة من الدارسين ببرامج معتمدة وأخرى غير معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في اثنين من كليات البنين بالقاهرة (التربية، الزراعة) واثنين من كليات البنات بالقاهرة (الدراسات الإنسانية، الدراسات الإسلامية والعربية)، وقد تم استطلاع آراء العينة حول جودة عمليات التعليم والتعليم، وجودة عمليات التقويم والامتحانات، وجودة البنية التحتية والتجهيزات، وجودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي، وقد أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أنه لا توجد فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في مستوي الرضا الإجمالي للطلاب عن جودة الخدمات التعليمية ترجع لمتغير الاعتماد (برنامج معتمد/ برنامج غير معتمد). وقد أوضحت دراسة الفروق في متوسط رضا الطلاب في ثلاثة برامج أكاديمية معتمدة أن متوسط رضا الطلاب في العام التالي للحصول على الاعتماد أكبر بفارق معنوي مقارنة بمتوسط رضاهم في العام السابق للحصول على الاعتماد، وقد تبين أن مستوى رضا طلاب البرامج المعتمدة أكبر مقارنة برضا طلاب البرامج غير المعتمدة في بعض المؤشرات الفرعية والتي كان من أبرزها: توافر توصيفات المقررات والتزام أعضاء هيئة التدريس بها وكذلك مناسبة القاعات الدراسية وعقد الندوات وتكريم الطلاب المتفوقين، وفي ضوء تلك النتائج فإن الدراسة توصي بتوجيه الجهود والموارد المادية والبشرية بكليات جامعة الأزهر التي تسعى للحصول على الاعتماد البرامجي للاهتمام بالإجراءات التي تضمن تحسين الجودة الفعلية للعملية التعليمية بالتركيز على رفع مستوى الجودة المدركة من قبل الطلاب بدلا من التركيز على الإجراءات الورقية والجوانب الشكلية.

الكلمات المفتاحية: الاعتماد البرامجي، رضا الطلاب، جودة الخدمات التعليمية.



Programme Accreditation and Its Relationship to Students' Satisfaction with The Quality of Educational Services in Some Faculties of Al-Azhar University

Hafez Abdel-Fattah Hafez Mansour, Ibrahim Abd Alghafar.

Lecturer of Administration, Planning & Comparative Studies, Faculty of Education, Al-Azhar University.

E-mail: dr.hafezmansour@azhar.edu.eg.

E-mail: raslan@azhar.edu.eg

Abstract

The study aimed at identifying the relationship between obtaining programme accreditation in some faculties of Al-Azhar University and students' satisfaction with the quality of educational services provided. The study used the descriptive approach, and a questionnaire was applied to a sample of (1032) male and female students enrolled in accredited and non-accredited programs by the National Authority for Quality Assurance and Accreditation (NAQAA) in two male faculties in Cairo (Education and Agriculture) and two female faculties in Cairo (Humanities and Islamic and Arabic Studies). The sample's opinions were surveyed about the quality of teaching and learning processes, assessment and examination processes, infrastructure and equipment, and students care and academic counseling. The results of the field study indicated that there were no statistically significant differences at a significance level of 0.05 in the overall satisfaction levels of students with the quality of educational services based on the accreditation variable.

The study of the differences in average student satisfaction across three accredited academic programmes showed that the average student satisfaction in the year following accreditation was greater compared to the average student satisfaction in the previous year for accreditation. It was indicated that the level of satisfaction of students for accredited programmes was higher compared to the satisfaction of students for non-accredited programmes in some sub-indicators, the most important of which are: The availability of course descriptions and the commitment of faculty members to them as well as the suitability of classrooms, holding seminars and honoring of high-achieving students.

Based on these results, the study recommends that efforts and the material and human resources of the faculties of Al-Azhar University seeking to obtain programme accreditation should be directed to procedures that ensure improving the actual quality of the educational process by focusing on raising the level of quality perceived by students instead of focusing on paper procedures and formal aspects.

Keywords: programme accreditation, students' satisfaction, quality of educational services

مقدمة:

يكتسب التعليم أهمية بالغة في تطور الشعوب ورفقها، إذ هو السبيل الفعال لإحداث التطور الاقتصادي والثقافي والاجتماعي في كافة المجتمعات، وذلك لأنه يمثل استثماراً في الجانب البشري والذي يعد أهم وأرقى أنواع الاستثمار، ويمكن القول إن التعليم بصفة عامة والتعليم الجامعي بصفة خاصة هو قاطرة التنمية والتقدم في أي مجتمع، لذا كان من الضروري توفير كل أنواع الدعم لمؤسساته والاهتمام بجودة خدماتها.

وتكمن الأهمية الكبيرة للتعليم الجامعي في أنه يسهم بشكل أساسي في بناء مجتمع قوى، إذ يساعد في إنهاء الفقر وتعزيز الرخاء المشترك لأبناء المجتمع، وذلك عن طريق نشر المعرفة والمهارات المتقدمة، وإعداد الكفاءات، وإجراء البحوث الأساسية، حيث تلعب المعرفة دوراً متزايداً في الاقتصاد العالمي، دافعةً الاقتصاد نحو النمو والإنتاجية (The World Bank, 2017: 1). ولذا يُنظر إلى التوسع في التعليم الجامعي بشكلٍ عام على أنه واحداً من بين العديد من العناصر الهامة في التغيير الاجتماعي، بما يتضمنه ذلك من تعقيدٍ وتشابكٍ (Hannum & Buchmann, 2003:22).

وقد شهدت العقود الأخيرة اهتماماً متزايداً بالجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الجامعي، فطبقت معظم الدول نظم وإجراءات تضمن الجودة في التعليم مقارنة بالإجراءات المستخدمة في الصناعة، ويرجع هذا الاهتمام إلى انخفاض المعايير الأكاديمية نتيجة التوسع الكبير في التعليم الجامعي وكذلك عدم قدرته على توفير المخرجات الكمية والكيفية التي يتطلبها سوق العمل (الصغير، ٢٠١١: ٢٣).

وتعتبر رغبات واحتياجات المستفيدين المتجددة والمتغيرة هي المحرك الرئيسي لكافة الأنشطة داخل الجامعة، ولذا يجب توفير قنوات اتصال فعالة بين الجامعة وعملائها داخل الجامعة وخارجها سواء بواسطة البيانات والمعلومات أو الاتصالات واللقاءات المشتركة أو الدراسات المتعلقة برودود أفعال المستفيدين وتقييمهم لجودة الخدمات التي تقدمها الجامعة لهم، والعمل على الاستجابة لكافة الآراء والمتطلبات والتوقعات التي ينتظرها المستفيدين من الجامعة في المستقبل. (عبد العظيم، ٢٠٠٨: ٣٣).

ويرجع اهتمام الجامعات وعنايتها بجودة البرامج والخدمات التي تقدمها للطلاب والمجتمع، إلى أن هذه البرامج وتلك الخدمات تعد بمثابة مرآة حقيقية تعكس صورة المؤسسة التعليمية وتضعها في قائمة المنافسة مع بقية المؤسسات التعليمية الأخرى، ومن هنا تبذل الجامعات جهوداً كبيرة في سبيل تحقيق الجودة في كافة برامجها وخدماتها التي تقدمها لمنسوبيها (الحارثي، ٢٠٢٠: ٨٤٢).

ولكي يتسنى للجامعات تحقيق أهدافها ومواكبة التطورات والتحديات المستجدة؛ فإنه من الضروري قياس جودة الخدمات المقدمة للطلاب والوقوف على نقاط القوة والضعف فيها، لما لذلك من أهمية في بلوغ الأهداف الجامعية، والتأكد من أن الخدمات المقدمة تسير التوقعات وقادرة على التنافسية، وبالتالي تحقيق رضا الطلاب وتلبية توقعاتهم (النعيمي وآخرون ٢٠١١: ٣).

وبالنظر لجامعة الأزهر فإنها جامعة ذات طبيعة خاصة تستقل بها عن باقي الجامعات الأخرى، حيث أن رسالة الأزهر رسالة عالمية تستمد عالميتها من عالمية الإسلام، وهو الأمر الذي يفرض عليها تحدياً عالمياً خارجياً بجانب رسالتها بالداخل، فهي التي تختص بكل ما يتعلق بالتعليم

العالي في الأزهر والبحوث التي تتصل بهذا التعليم أو ترتب عليه، كما تعمل جامعة الأزهر على تزويد العالم الإسلامي بالعلماء العاملين الذين يجمعون إلى جانب الإيمان بالله والثقة بالنفس وقوة الروح واليقين في العقيدة والشريعة ولغة القرآن، كفاية علمية وعملية ومهنية في كل فروع العلم (قانون تنظيم الأزهر والهيئات التي يشملها رقم ١٠٣ لسنة ١٩٦١ م، مادة ٣٣).

وفي ظل طبيعة جامعة الأزهر ورسالتها وأهدافها وامتدادها المحلي والعالمي وانتشارها الجغرافي وفروعها المتعددة وقطاعاتها المتنوعة؛ فإنها أكثر الجامعات احتياجاً للالتزام بالجودة والتطوير في كافة شئونها، خصوصاً وأنها من أكبر جامعات العالم من حيث عدد الطلاب، إذ بلغ عدد الطلاب الدارسين بكلياتها ومعاهدها (٣١٩٥٤٩) من المصريين و (٢٠٥٠٧) من الوافدين في العام الجامعي ٢٠٢٣/٢٠٢٣ م. (جامعة الأزهر، إدارة المعلومات والإحصاء ٢٠٢٣: ٣٣-٣٧)

وقد بذلت الجامعة جهود حثيثة في مجال تحسين جودة الخدمات التعليمية توجت بحصول العديد من الكليات والبرامج الأكاديمية على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ومع ذلك فإنه ينبغي دراسة أثر تلك الجهود ومردودها من منظور المستفيدين الرئيسيين من الجامعة وهم الطلاب والطالبات.

مشكلة البحث:

ارتبط الشعور بالمشكلة بالجهود التي تبذلها كلية التربية للبنين بالقاهرة جامعة الأزهر-والتي يشرف الباحثان بالانتماء لها- لتأهيل برامجها الأكاديمية للحصول على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، حيث تتطلب تلك العملية توجيه موارد بشرية ومادية كبيرة لاستيفاء معايير ومؤشرات وإجراءات كثيرة، وفي خضم كثرة الإجراءات والمهام يتم تداول عبارات من قبيل: الجودة مجرد تسويق ورق، ويتساءل بعض الطلاب: ماذا يعود علينا من الحصول على الاعتماد؟ ومن هذا المنطلق حاول الباحثان القيام بدراسة تشمل بعض كليات جامعة الأزهر لبحث ما إذا كانت الجهود التي تبذلها الكليات لتحقيق معايير الاعتماد البرامجي تؤدي إلى تحسين مستوى الجودة المدركة ورضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية بصورة فعلية.

ولتحديد المشكلة بشكل منهجي تم مراجعة الإحصائيات والدراسات العلمية ذات الصلة، وتبين أن مشكلة الدراسة يمكن إبرازها بصورة واضحة في النقاط الآتية:

١. ضعف نسبة البرامج الأكاديمية المعتمدة بجامعة الأزهر، إذ بلغ عددها (٥٠) برنامجاً فقط من أصل أكثر من أربعمئة برنامجاً أكاديمياً بكليات الجامعة، بنسبة لا تتجاوز (١٢,٥%)، رغم تركيز الخطة الاستراتيجية للجامعة على الارتقاء بالجودة واعتبار ذلك أحد الغايات الرئيسية. (جامعة الأزهر، مركز التدريب وضمان الجودة، ٢٠٢٣).

٢. انخفاض مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات الطلابية إذ تراوحت درجة الرضا بين متوسطة وضعيفة (عزازي، ٢٠٢٢: ٢٣٧).

٣. ضعف مواءمة الخدمات التعليمية بالجامعة لاحتياجات المجتمع وسوق العمل، في ظل غلبة التخصصات النظرية مقارنة بالتخصصات التطبيقية، وضعف علاقة الشراكة بين الجامعة ومؤسسات القطاع الخاص. (رسلان، ٢٠٢١: ٢٩٠).

٤. قلة وجود نظام معلومات استراتيجي لتتبع المتغيرات والمستجدات داخل الجامعة وخارجها، وما تعاني منه كليات جامعة الأزهر من أوجه قصور تخص المباني والمرافق والقاعات الدراسية والمعامل والتجهيزات الخاصة بها، وضعف المخصصات المالية اللازمة لتطويرها، والحاجة لتطوير المقررات الدراسية وتنويع الأساليب والاستراتيجيات التدريسية. (عبد القادر، ٢٠١٩: ١٣٢٦)

٥. المركزية الشديدة على مختلف المستويات الإدارية، وضعف التنسيق بين الكليات والأقسام الأكاديمية والإدارية، وضعف استخدام الأساليب التكنولوجية في العمليات الإدارية والتعليمية بالجامعة. (البحيري، ٢٠١٥: ١١٠٠)

٦. تضخم الهيكل التنظيمي للجامعة وضعف استجابته للتطورات، في ظل سيادة البيروقراطية الإدارية، وما يرتبط بذلك من صعوبة التنسيق والإشراف على الكليات أو الوحدات المتباعدة جغرافياً، وضعف فعالية نظم التوجيه والرقابة، وبطء عملية صنع القرار مما يقلل القدرة على مواجهة المشكلات. (منصور، ٢٠١٧: ٢٩٣)

٧. اعتماد نظام القبول بكليات جامعة الأزهر على درجات الطلاب في المرحلة الثانوية الأزهرية دون مراعاة رغبات الطلاب واحتياجات سوق العمل، وضعف متابعة مدى رضا المجتمع عن الخدمات التي تقدمها الجامعة، فضلاً عن ضعف مستوى التأهيل العلمي والتدريب الإداري لبعض الموظفين بكليات الجامعة (جامعة الأزهر، ٢٠١٨: ٦٨).

٨. ضعف توافر العديد من المتطلبات التي تحتاج إليها كليات الجامعة، خاصة الكليات الإقليمية سواء فيما يتعلق بالمرافق والتجهيزات التعليمية الخاصة بقاعات التدريس والمدرجات، والمعامل، والإنترنت، أو ما يتعلق بالبنية التحتية والمرافق مثل السلالم ودورات المياه والملاعب والكافتيريا والوحدات الصحية، وكذلك ما يتعلق بالتحول الرقمي في الجانب الإداري من مكاتب إدارية وبرامج إلكترونية (جامعة الأزهر، ٢٠٢١).

٩. صعوبة البحث الفعال داخل المكتبات، وكذلك صعوبة العثور على المتاح من الدوريات والمقالات التي يحتاجها الطلاب بالإضافة إلى عزوف كثير من الطلاب عن مكتبات الكليات للاستفادة منها (أحمد، ٢٠١٩: ٣٧٠).

إن تلك المشكلات العديدة التي ذكرتها الدراسات والوثائق الرسمية إنما ترتبط بصورة مباشرة أو غير مباشرة بجودة الخدمات بجامعة الأزهر، وتؤثر بدورها على مستوى رضا طلاب الجامعة، وفي ضوء ما سبق تتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي:

ما العلاقة بين الاعتماد البرامجي ورضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية ببعض كليات جامعة الأزهر؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما الأسس النظرية للاعتماد البرامجي في الفكر الإداري التربوي المعاصر؟
٢. ما واقع الاعتماد البرامجي بكليات جامعة الأزهر؟
٣. ما واقع رضا طلاب جامعة الأزهر عن جودة الخدمات التعليمية؟

٤. هل توجد فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين مستوى رضا طلاب البرامج المعتمدة والبرامج غير المعتمدة عن جودة الخدمات التعليمية ببعض كليات جامعة الأزهر؟

٥. هل توجد فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين مستوى رضا طلاب البرامج المعتمدة عن جودة الخدمات التعليمية قبل وبعد الحصول على شهادة الاعتماد البرامجي؟

أهداف البحث

يهدف البحث الحالي بشكل أساسي إلى التعرف على العلاقة بين الاعتماد البرامجي ورضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية ببعض كليات جامعة الأزهر، ويتأتى ذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

١. التعرف على واقع الاعتماد البرامجي بكليات جامعة الأزهر.
٢. التعرف على واقع رضا طلاب جامعة الأزهر عن جودة الخدمات التعليمية.
٣. دراسة الفروق بين مستوى رضا طلاب البرامج المعتمدة والبرامج غير المعتمدة عن جودة الخدمات التعليمية ببعض كليات جامعة الأزهر.
٤. دراسة الفروق بين مستوى رضا طلاب البرامج المعتمدة عن جودة الخدمات التعليمية قبل وبعد الحصول على شهادة الاعتماد البرامجي.

أهمية البحث

تتضح الأهمية النظرية للبحث من مسيرته للاتجاهات العالمية التي تؤكد على أهمية تحسين جودة الخدمات التعليمية في ظل التنافسية الكبيرة بين الجامعات على المستويات المحلية والعالمية. وتركيز البحث الحالي على الاعتماد البرامجي وأثره في تحقيق رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية، وما يرتبط بذلك من تحقيق ميزة تنافسية لمؤسسات التعليم العالي.

وتتضح الأهمية التطبيقية للبحث من أهمية المؤسسة التي تُطبق عليها، وهي جامعة الأزهر بما لها من رسالة سامية، ومكانة كبيرة محلياً ودولياً، حيث يستهدف البحث تقديم التوصيات من شأنها جعل جهود الاعتماد البرامجي أكثر تركيزاً على تحقيق رضا المستفيدين، بما قد يفيد المسؤولين عن إدارة التعليم الجامعي الأزهر في توجيه الموارد البشرية والمادية للارتقاء بمستوى الجودة والحصول على الاعتماد وكذلك تحقيق رضا الطلاب.

منهج البحث وأدواته

تم إجراء البحث في ضوء المنهج الوصفي باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة، والذي يتم من خلاله دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويحدد العلاقة بين أبعادها ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً ويسهم في الوصول لاستنتاجات وتعميمات لتطوير وتحسين الواقع الذي يتم دراسته. وقد استخدمت الدراسة الميدانية الأدوات الآتية:

١- الاستبانة: استخدمت الدراسة الميدانية الاستبانة كأداة لقياس مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية، وقد تم تطبيقها على عينة مكونة من (١٠٣٢) طالبًا وطالبة من الدارسين ببرامج معتمدة وأخرى غير معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في اثنين من كليات البنين بالقاهرة (التربية، الزراعة) واثنين من كليات البنات بالقاهرة (الدراسات الإنسانية، الدراسات الإسلامية والعربية).

٢- المقابلة: استخدمت الدراسة الميدانية استمارة مقابلة تم تطبيقها على (٨) من مسئولي وحدات ضمان الجودة ومديري البرامج الأكاديمية للتعرف على آرائهم حول تحديات وآليات تحسين رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية بكليات جامعة الأزهر.

حدود البحث:

تم إجراء البحث في إطار الحدود الآتية:

١. الحدود الموضوعية: وتتمثل في دراسة علاقة الاعتماد البرامجي برضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية (جودة عمليات التعليم والتعلم، جودة عمليات التقويم والامتحانات، جودة البنية التحتية والتجهيزات، جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي) ببعض كليات جامعة الأزهر.
٢. الحدود البشرية: وتتمثل في عينة عشوائية من طلاب البرامج المعتمدة والبرامج غير المعتمدة ببعض كليات جامعة الأزهر، وبعض مسئولي وحدات ضمان الجودة ومديري البرامج الأكاديمية بكليات الجامعة.
٣. الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على بعض كليات جامعة الأزهر بما يراعي تمثيل كليات الجامعة بفرعي البنين، والبنات، والكليات الأصيلية، والمستحدثة.
٤. الحدود الزمانية: طبقت أدوات الدراسة الميدانية في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠٢٢-٢٠٢٣ م.

مصطلحات البحث

يمكن تحديد مصطلحات الدراسة كالآتي:

١. الاعتماد البرامجي **Programme accreditation**: يُعرف الاعتماد بأنه عملية المراجعة التي تتم من قبل هيئات مستقلة للحكم على كفاءة المؤسسات التعليمية والبرامج التي تقدمها من أجل خدمة الطلاب والمجتمع (Eaton, 2012)

وطبقا لدليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لعام ٢٠١٥ م فإن الاعتماد هو تلك المنهجية التي تستهدف تمكين المؤسسات التعليمية من الحصول على صفة متميزة وهوية معترف بها محليا ودوليا والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات وإجراءات فعالة لتحسين الجودة وعملياتها وأنشطتها ومخرجاتها بما يقابل أو يفوق توقعات المستفيدين ويحقق مستويات عالية من رضائهم (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠١٥: ١٤٤).

٢. الجودة **Quality**: تعرف الجودة لغة بأنها مشتقة من جادَ جَوْدَةً وجُودَةً أي بمعنى صار جيداً، فعل الجيد، وهي تعني كذلك صفة الجيد - أو الصواب والحصافة، الحسن، الفاخر، الممتاز، وجاء في مختار الصحاح جاد: الشيء يوجد، وجودة: بفتح الجيم وضمها أي صار جيداً (الرازي،

٢٠٠١:١١٤)، وهي من جود الشيء أتقنه وأبدع فيه وأجاد، أي أتى بالجيد من قول أو فعل، فالجودة هي الإتقان أو الإبداع (مجمع اللغة العربية، ١٩٩٣:١٥٢).

٣. الخدمات التعليمية **Student Services** : تُعرف بأنها مجموعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة الجامعية في ضوء نظامها التعليمي الخاص بها، وتمثل هذه الخدمات في تلك التي تقدم داخل القاعات الدراسية بإطارها التقليدي المتعارف عليه، بالإضافة إلى الخدمات الأخرى التي تقدم لعدد كبير من الطلاب مثل خدمات التعليم الخاص وتعليم الموهوبين، وخدمات الإرشاد الأكاديمي (Cousins, L. H. (Ed.), 2014).

٤. رضا الطلاب **Student Satisfaction**: يُقصد به حالة الرضا التي يشعر بها الطلاب نتيجة نجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم وتصوراتهم حول الخدمات التعليمية المقدمة لهم (Zhang et al, 2008: 47).

ويُعرف البحث الحالي رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية إجرائياً بأنه "شعور طلاب جامعة الأزهر بالرضا عن مستوى جودة الخدمات المتعلقة بعمليات التعليم والتعلم، وعمليات التقويم والامتحانات، والبنية التحتية والتجهيزات، والرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي"

الدراسات السابقة

توجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب وعلاقتها بمدى رضاهم عنها، ومنها ما هو مرتبط بموضوع الدراسة الحالية بصورة مباشرة ومنها ما هو مرتبط بصورة غير مباشرة، وفيما يلي عرض لبعض من هذه الدراسات وتم تقسيمها إلى دراسات عربية وأجنبية وذلك على النحو التالي:

أ-الدراسات العربية:

هدفت دراسة العوالقي (٢٠١٨) إلى تحديد مستوى تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، باستخدام مؤشرات عناصر العملية التعليمية التي أوردتها لجنة التعليم العالي البريطاني لضمان جودة التعليم في الجامعات، كما أهتمت بتحليل طبيعة العلاقة بين تطبيق نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب وتحسين رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، حيث تم تطبيق الاستبانة على عينة قوامها (٣٧٥) طالباً من طلاب جامعة إب، وأوضحت النتائج وجود ضعف في إيجابية ابعاد جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة، وعدم ملائمتها لرغبات الطلاب وتوقعاتهم، بالإضافة لوجود ضعف في مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية، وتم تقديم خطة عمل تنفيذية لدعم وتعزيز قدرة الجامعة على تحسين مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية من خلال التطبيق الفعال لنظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.

كما هدفت دراسة علي (٢٠١٩) إلى التعرف على درجة رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة للتعرف على درجة رضا الطلاب عن توافر الخدمات التعليمية في الجوانب الأكاديمية وغير الأكاديمية والمرافق والتجهيزات، وشملت عينة الدراسة (٣٣٧) طالب وطالبة من

طلاب كلية التربية جامعة المنوفية، وقد توصلت الدراسة إلى أن رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم جاء بدرجة متوسطة من حيث الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية والمرافق والتجهيزات وقد قدمت الدراسة العديد من التوصيات منها عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والإداريين بالكلية لحثهم على التطور والتحديث المستمر للخدمات التي يقدموها للطلاب، ضرورة توفير أماكن لممارسة الأنشطة الطلابية الترويجية المختلفة بالكلية.

وقد حاولت دراسة الكساسبية (٢٠١٩) التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤته واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الكمي كما استخدمت الدراسة استبانة للتعرف على آراء الطلاب والتي وزعت على (٤١٢) طالب من طلاب الجامعة، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير لكل بُعد من أبعاد جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب وأوصت الدراسة بالعمل على التقييم المستمر لنوعية الخدمات التعليمية المقدمة من جامعة مؤته من أجل التطوير المستمر لها، وتوفير موقع الكتروني لتلقي شكاوى وتظلمات الطلاب في أي وقت.

كما هدفت دراسة الحكيم (٢٠٢٠) إلى التعرف على مستوى رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي عن الفاعلية التعليمية، والتسهيلات المادية الداعمة للبرنامج في ضوء متطلبات الاعتماد الأكاديمي ومقترحاتهم لتطوير البرنامج وتحسين مستوى الرضا عنه ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تكونت عينة الدراسة من عدد (٣٠٦) من طلاب وطالبات برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي، وظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى رضا الطلاب عن فعالية المقررات الدراسية المقدمة بالبرنامج، وقدمت الدراسة العديد من المقترحات منها ضرورة تحديث لائحة برنامج المكتبات والمعلومات بالجامعة حتى تتلاءم مع التطورات الحديثة في مجال التخصص، وتحسين طبيعة الخدمات المقدمة بمكتبة الكلية والعمل على تطويرها وتزويدها بالمرامح لكي تفي باحتياجات المستفيدين، وضرورة تزويد قاعات التدريب الخاصة بالبرنامج بأجهزة الحاسب الألي لتناسب مع أعداد الطلاب، بالإضافة إلى تفعيل دور وحدة الجودة بالكلية والجامعة؛ لمتابعة تقييم الطلاب للوضع الأكاديمي والعمل على تطويره.

وقد تناولت دراسة عيد والفضلي (٢٠٢١) تقييم مستوى جودة الخدمة اعتمادا على نموذج الفجوات والتعرف على التوافق بين توقعات الطلاب للخدمة الممتازة في الجامعات الكويتية محل الدراسة. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تطبيقها على عينة من طلاب وطالبات جامعتي الكويت والخليج للعلوم والتكنولوجيا والتي بلغ عددها (٣٨٤) طالبا وطالبة، وقد توصلت الدراسة للعديد من التوصيات والتي منها وجوب الاهتمام بجودة المادة التعليمية وتقييم النتائج ومراعاة احتياجات الطلاب وحل المشكلات التي تواجههم، فضلا عن ضرورة الاهتمام المتزايد بتوفير قاعات محاضرات مجهزة بالوسائل التعليمية المناسبة للطلاب.

وهدف دراسة عزازي (٢٠٢٢) إلى وضع تصور مقترح لتحسين الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة من خلال دراسة وتشخيص واقع الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر كما تعكسه اللوائح والقوانين المنظمة، وكذلك الكشف عن درجة توافر أبعاد الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر من وجهة نظر طلاب الجامعة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقد استخدمت الدراسة استبانة مقابلة شخصية مع (مقدمي الخدمات الطلابية)، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة حول واقع الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر وقد بلغ عدد افراد العينة عدد (٥٠٣) طالب من طلاب (الفرق النهائية)

ببعض كليات جامعة الأزهر. وأوضحت النتائج انخفاض درجة تحقق جودة الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر.

ب- الدراسات الأجنبية

هدفت دراسة (Palli, J. G., & Mamilla, R (٢٠١٢) إلى فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ومستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمة المقدمة من حيث الموثوقية والضمان، والملموسية، والتعاطف، والاستجابة في القطاعين العام والخاص على حد سواء، وكذلك معرفة آراء الطلاب فيما يتعلق بجودة الخدمة التي تقدمها الجامعة وتحديد مدى رضاهم عنها، وكذلك هدفت إلى معرفة التسهيلات التي تقدمها الجامعة للطلاب. واستخدمت الدراسة الاستبيان الذاتي في هذه الدراسة لجمع البيانات ذات الصلة لتأسيس العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي وتكونت العينة من ٦٥ طالباً في الآداب و ٢٠ طالباً في العلوم و ٣٥ طالباً في الإدارة. وتوصلت الدراسة إلى أن الطلاب راضون عن الخدمات من حيث الموثوقية والتأكيد والملموسية والتعاطف، ولكنهم غير راضين كثيراً عن الاستجابة، وكشفت الدراسة أن عينة الدراسة الذين درسوا دورة الدعم الذاتي كانوا أكثر رضا من الذين درسوا دورات مختلفة عن الخدمات المقدمة لهم.

وجاءت دراسة (Soni, S., & Govender, K (٢٠١٧) لتبحث المحددات الرئيسية لجودة الخدمة المؤثرة على رضا طلاب التعليم العالي وفق متغير النوع، وقد طبقت الدراسة على (١٩١) من الطلاب والطالبات الجامعيين في جنوب إفريقيا، وأوضحت نتائج الدراسة أن بُعد الملموسية tangibility هو المحدد ذو التأثير المعنوي على رضا الطلاب، بينما كان بُعد الاستجابة responsiveness هو المحدد ذو التأثير المعنوي على رضا الطالبات، مما يؤكد أن محددات جودة الخدمة ذات التأثير المعنوي تختلف بحسب النوع.

وهدف دراسة (Alsheyadi, A. K., & Albalushi, J (٢٠٢٠) للبحث في جودة الخدمة للخدمات الطلابية ورضا الطلاب: التأثير المتداخل للتعاون عبر الوظائف، إذ تم تقييم جودة الخدمة المقدمة باستخدام نموذج جودة الخدمة، وبحث تصورات الطلاب عن مؤسسات التعليم العالي المشاركة في هذه الدراسة على الأبعاد الخمس لجودة الخدمة (الملموسية والموثوقية والضمان والاستجابة وأبعاد التعاطف)، واستخدمت الدراسة نمذجة المعادلة الهيكلية لفحص نماذج التأثير المباشر والوسيط باستخدام البيانات التي تم جمعها من خلال عينة بلغت (٣٧٠) طالباً من معاهد للتعليم العالي في عمان. وأكدت الدراسة أن الطلاب هم العملاء الرئيسيين لهذه المعاهد وأن إرضائهم أمر ضروري لضمان بقائهم على المدى الطويل، كما أن نتائج البحث توفر رؤى جديدة للترويج لجودة الخدمات الطلابية وأهميتها من أجل الحصول على رضا المستفيدين.

كما سعت دراسة (Nhi, L. Q. T., & Le Ha, N. T (٢٠٢١) إلى تصميم إطار بحثي لاكتشاف العلاقة بين جودة خدمة التعليم العالي وصورة الجامعة ورضا الطلاب وولاء الطلاب في فيتنام، وقياس جودة خدمة التعليم العالي من خلال نموذج جودة الخدمة. واستخدمت الدراسة مقياس جودة خدمة التعليم العالي من خلال نموذج جودة الخدمة، وتم توزيع الاستبيانات المصممة على المستجيبين المستهدفين من الطلاب الجامعيين الذين يدرسون في الجامعات العامة الفيتنامية، وتم إجراء استطلاع عبر

الإنترنت وغير متصل لجمع البيانات. وتم استخدام SPSS وAMOS لمعالجة وتحليل البيانات التي تم جمعها لفحص العلاقة بين جودة خدمة التعليم العالي والصورة الجامعية ورضا الطلاب وولاء الطلاب في الجامعات الحكومية في فيتنام. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمة في التعليم العالي أحد المحددات الرئيسية لرضا الطلاب، وبالتالي نجاح مؤسسات التعليم العالي، كما أن الصورة الجيدة للمؤسسة مفيدة في السوق التنافسي لأنها يمكن أن تميز مؤسسة عن غيرها من المنافسين.

وهدفت دراسة (Das & Gochhayat (2023) إلى التعرف على درجة رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي، ومعرفة مدى معنوية الفرق في رضا الطلاب وفق المؤسسة والجنس. وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي لإجراء هذه الدراسة. وشارك فيها ٢١٨ طالبا من طلاب الدراسات العليا من جامعتين، وكشفت نتائج الدراسة أن هناك مساهمة كبيرة للخدمات التعليمية في تحقيق رضا الطلاب في التعليم العالي، كما تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية ومستوى رضا الطلاب وفق نوع المؤسسة والجنس.

الإطار النظري للبحث

يمكن استعراض الأسس النظرية للاعتماد البرامجي ورضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بصفة عامة، ومن ثم التعرف على واقع الاعتماد البرامجي وجهود الارتقاء بجودة الخدمات التعليمية بجامعة الأزهر على النحو الآتي:

أ-أسس الاعتماد البرامجي وضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي

تسعى معظم دول العالم لتطبيق نظم الجودة والاعتماد في الجامعات، لمساعدتها على تجديد أهدافها من خلال عملية التقييم الذاتي ووضع خطط لتنفيذ وتحقيق رسالة الجامعة وأهدافها، ومنح الجامعات والبرامج المعتمدة مكانة متميزة بين الجامعات وداخل مجتمعاتها، وتشجيع التعاون مع أفراد ومؤسسات المجتمع والانفتاح العالمي وتبادل الخبرات، ورفع مستوى ثقة سوق العمل في خريجي الجامعة وخدماتها التعليمية والبحثية والاستشارية، ومساعدة الجامعات في الحصول على التمويل الكافي والضروري من الحكومة ومؤسسات المجتمع مع ضمان جودة الجامعات والخدمات التي تقدمها للعملاء، وتبصير أبناء المجتمع ومؤسساته وجهاته الرسمية بواقع الجامعات ومستواها العلمي، بالإضافة لتشجيع المنافسة بين الجامعات وتحفيز الجامعات لتطوير برامجها وخدماتها (الخطيب والخطيب، ٢٠١٠: ٥٤-٥٥).

وتقوم فلسفة الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي على أساس انه من حق المجتمع أن يتأكد من أن هذه المؤسسات تقوم بدورها الذي أنشئت من أجله بأفضل أداء ممكن، وأنها دائمة البحث عن مواطن قوتها لدعمها، وعن مواطن ضعفها لإصلاحها من أجل النهوض بهذه المؤسسات وتطويرها والقيام بدورها على أكمل وجه، بحيث يصبح لها مكانة علمية وأكاديمية معترف بها على المستوى المحلي والإقليمي والدولي (عبد الرسول، ٢٠١٠: ٦٧).

وتظهر أهمية الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي في تحسين الجودة الوطنية، ونشر المعلومات عن الجودة والمعايير، وتحديد جوانب التميز والقصور في مؤسسات التعليم العالي من أجل المكافأة والمحاسبة، والإسهام في التخطيط لبرامج ومؤسسات التعليم العالي (Billing, 2004).

ويرتبط مفهوم الاعتماد بمفهوم ضمان جودة التعليم (Quality Assurance of Education) ويعني تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية والمؤسسية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية " (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠١٥: ١٤٣).

ولم تكن مصر بمعزل عن الاتجاه نحو تطبيق نظم الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي، ففي الثامن من نوفمبر لعام ٢٠٠٧ صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ١٥١٥ بإنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بعد إقرار قانون إنشائها من مجلس الشعب (قانون رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٦ م) والتي تنص المادة الأولى منه على " تنشأ هيئة عامة تُسمى " الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد" تتمتع بالاستقلالية وتكون لها الشخصية الاعتبارية العامة، تتبع رئيس مجلس الوزراء، ويكون مقرها مدينة القاهرة، وللهيئة أن تُنشئ فروعاً لها في المحافظات" (قانون (٨٢) لسنة ٢٠٠٦: ٣).

ويعتبر الاعتماد هو جوهر عمل الهيئة، والمعايير هي محور الاعتماد وأساسه، وفي سبيل ذلك أصدرت الهيئة القومية للمعايير الأكاديمية المرجعية National Academic Reference Standards (NARS) لشتى القطاعات المختلفة في مؤسسات التعليم العالي ويُقصد بها "الحد الأدنى من المعارف والمهارات المطلوب تحقيقها من خلال البرنامج التعليمي من أجل اعتماده من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد" (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠١٥، ص ١٤٦). وعند الرجوع إلى ترجمة كلمة "معايير" نجد أنها تُرجمت إلى "Standards" حيث يشير ذلك المصطلح إلى تعبيرات خاصة بالمستوى المتوقع للمتطلبات والشروط التي يتم على أساسها تقييم الجودة، أو تلك التي يجب أن تحققها مؤسسات التعليم العالي وبرامجها حتى يمكن اعتمادها، ويتم تحديد هذه المستويات عند الحد الأدنى من الجودة (الهواشي، ٢٠٠٧: ٩٠).

وتنقسم المعايير القياسية التي تضعها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في التعليم الجامعي إلى قسمين، هما معايير الاعتماد المؤسسي ومعايير الاعتماد البرامجي، كالآتي:

١- الاعتماد المؤسسي: ويشمل اعتماد الكليات الجامعية والمعاهد العليا، واعتماد الجامعات، وفي ذلك القسم تُصدر الهيئة المعايير التي تعتمد في ضوءها الكليات والجامعات، حيث أصدرت الهيئة في هذا الصدد ثلاث إصدارات من المعايير، أولها صدر في عام ٢٠٠٨، وثاني الإصدارات صدر في أغسطس ٢٠٠٩ وحمل عنوان "دليل الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي، وجاء الإصدار الثالث لمعايير اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي في يوليو ٢٠١٥ وحمل عنوان "دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي، وجاء هذا الإصدار نتيجةً لمراجعة الإصدار الثاني، وفي ضوء نتائج التطبيق والتغذية الراجعة من المستفيدين، مع الأخذ في الاعتبار أهم المستجدات العالمية في نظم ضمان الجودة، والاتجاهات الحديثة في التعليم، وعليه فقد شهد هذا الإصدار تغييراً ملحوظاً من حيث التوجه نحو قياس المخرجات، وتصميم المؤشرات بدرجة عالية من الموضوعية والمصدقية، وضم هذا المعيار اثني عشر معياراً إجمالاً وهم (التخطيط الاستراتيجي، والقيادة والحوكمة،

وإدارة الجودة والتطوير، وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، والجهاز الإداري، والموارد المالية والمادية، والمعايير الأكاديمية والبرامج التعليمية، التدريس والتعلم، والطلاب والخريجون، والبحث العلمي والأنشطة التعليمية، والدراسات العليا، والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة) يتم تقييمهما باستخدام ٨٩ مؤشراً. (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠١٥: ٢٩).

٢- الاعتماد البرامجي: ويتمثل الاعتماد البرامجي في اعتماد البرامج التعليمية أو الأكاديمية داخل الكليات الجامعية أو المعاهد العليا، ولذلك الغرض أصدرت الهيئة القومية دليلاً لاعتماد البرامج التعليمية في يناير ٢٠٠٩م ويحمل عنوان " دليل التقييم والاعتماد للبرنامج التعليمي في مؤسسات التعليم العالي والأزهر وقد تم تطوير معايير الاعتماد البرامجي وصولاً إلى إصدار يوليو ٢٠٢٢ بعنوان "معايير اعتماد برامج التعليم العالي"، وقد قررت الهيئة أن تتمحور عملية تقييم واعتماد برامج التعليم العالي في جمهورية مصر العربية حول سبعة معايير (رسالة وإدارة البرنامج، تصميم البرنامج، التعليم والتعلم والتقييم، الطلاب والخريجون، أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، الموارد ومصادر التعلم والتسهيلات الداعمة، ضمان الجودة وتقييم البرنامج)، ويتم قياس تلك المعايير باستخدام (٥١) مؤشراً (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠٢٢: ٣).

وفي إطار تقنين الاعتمادين المؤسسي والبرامجي فقد اتخذت الهيئة قراراً في جلسة مجلس إدارتها رقم (١٤٥) والمنعقدة بتاريخ ٢٠/٩/٢٠١٥م بأن تتقدم المؤسسات التعليمية التي تزيد عدد برامجها عن أربعة برامج باعتماد مجموعة من البرامج المتشابهة وبحد أقصى أربعة برامج في كل حزمة، وعليه فيكون شرط حصول الكلية التي يزيد عدد برامجها عن أربعة برامج على الاعتماد المؤسسي أن يتم اعتماد ٥٠% من برامجها، وقد تمت في جلسة مجلس إدارة الهيئة القومية رقم (١٧٠) المنعقدة بتاريخ ٢٠/٩/٢٠١٧ الموافقة على بدء سريان قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (١٤٥) بخصوص الاعتماد البرامجي للكليات ذات البرامج العديدة بدايةً من ١/٧/٢٠١٨، على أن يتم إعلانه على موقع الهيئة الإلكتروني (مجلس إدارة الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠١٦).

وقد وضعت "رؤية مصر ٢٠٣٠" ضمن أولوياتها تحقيق "تعليم عالي الجودة متاحاً للجميع دون تمييز، مرتكزاً على المتعلم المُمكن تكنولوجياً"، وعلى الجامعات المصرية -بما فيها جامعة الأزهر- أن تسعى لتحقيق تلك الرؤية وفي سبيل تحقيق ذلك تسعى الحكومة المصرية للارتقاء بمؤسسات التعليم العالي وتدويل الجامعات المصرية، من خلال تحقيق عدد من المؤشرات منها: أن تكون جميع مؤسسات التعليم العالي معتمدة مرتين على الأقل بحلول عم ٢٠٣٠ من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، ٢٠١٦: ٣٦). وبشكل أكثر تفصيلاً عبرت "استراتيجية الحكومة لتطوير التعليم العالي في مصر ٢٠١٥-٢٠٣٠م" عن التوجهات الاستراتيجية للحكومة المصرية من خلال ١٢ مسار تضم ٢٩ هدفاً استراتيجية و٥٢ مبادرة ومشروع، من بينها مسار الجودة والاعتماد، إذ تهدف الاستراتيجية من خلاله إلى إتاحة وتطوير التخصصات وفقاً لاحتياجات سوق العمل والتوجه نحو الاقتصاد المعرفي والتكنولوجي، والارتقاء بأساليب التعليم والتعليم وأنماط التقييم، وتعزيز استمرارية جودة البرامج الأكاديمية لضمان الاعتماد. (وزارة التعليم العالي، ٢٠١٥: ٨٥).

ب-رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية بمؤسسات التعليم العالي

يُعد رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية من أكثر العوامل التي تحدد كفاءة وأداء مؤسسات التعليم العالي. فالطلاب هم المحور الأساسي للعملية التعليمية، وفهم احتياجاتهم

وتوقعاتهم يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة حيث أن المؤسسات التي تسعى لتحسين جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها تستفيد من زيادة رضا الطلاب وبالتالي تعمل على تحسين سمعتها وقدرتها التنافسية بين المؤسسات التعليمية الأخرى. وهذا ما أكدته دراسة الشمري (٢٠٢٣) حيث أجريت دراسة حول تقييم رضا الطلاب في الجامعات العربية، وتوصلت إلى أن جودة التعليم والدعم الأكاديمي هما العاملان الأكثر تأثيراً على رضا الطلاب، كما أظهرت نتائج الدراسة أن تحسين جودة الخدمات يؤدي إلى زيادة الاحتفاظ بالطلاب.

وللتنافس بالجودة العديد من المتطلبات، من أبرزها استهداف توقعات العملاء والمستفيدين بالمؤسسات التعليمية واختيار وتدريب قوى عاملة مهيئة التدريس والجهاز الإداري لديها القدرة على الأداء المتميز الذي يقوم في الأساس على الإبداع والإبتكار، فضلاً عن التنفيذ السليم للبرامج التعليمية، والتزود بتجهيزات فاعلة تهيئ مقومات الأداء التعليمي التنافسي وبالتالي تحقيق رضا الطلاب والمستفيدين (حركات، ٢٠١٧: ٢٣٤).

وتعتبر جودة الخدمات التي تقدم للطلاب بمؤسسات التعليم العالي هي النهج الذي يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية والفاعلية التعليمية للمؤسسة، كما أنها تساعد في تحديد الموقع التنافسي للمؤسسة بين المؤسسات الأخرى مما يساعد في تطوير العلاقة بين المؤسسة التعليمية وعملائها المستفيدين منها (الصرن، ٢٠١٦: ٤٩٧). ويقصد بالخدمات التعليمية جميع الإجراءات والأنشطة التي يتم اتخاذها من قبل المسؤولين على إدارة المؤسسات الجامعية لتوفير احتياجات ومتطلبات الطلاب والخاصة بعملية الإعداد والتأهيل لهم ليصبحوا كوادراً ملائمة لسوق العمل بداية من خدمات قبول الطلاب وارشادهم الأكاديمي مروراً بعمليات التعليم والتعلم والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم وصولاً إلى التعلم مدى الحياة (إبراهيم، ٢٠١٦: ١٧٧).

وقياس جودة الخدمة التعليمية مسألة نسبية تعتمد في الأساس على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة، ويعتبر قياس جودة الخدمة في الجامعات من المفاهيم المعقدة، فكل فئة تحاول قياس مفهوم جودة الخدمة من منظور مصالحتها، ويمكن قياس جودة الخدمة الجامعية من خلال قياس عدة جوانب منها مدى التحصيل عند الطالب ومدى رضا الطلاب عن الخدمة، والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة سواء مادية أو بشرية وتتعدد مقاييس جودة الخدمة والتي منها مقياس الرضا ومقياس الأداء الفعلي ومقياس القيمة ومقياس الفجوات والذي تم استخدامه في العديد من الجامعات على مستوى العالم (السيد، ٢٠١٤: ١٥٣)

وقد أظهرت دراسة (Nino Tandilashvili 2019) أن العناصر الأكاديمية، مثل جودة أعضاء هيئة التدريس والمقررات الدراسية تمثل عنصراً مهماً جداً في جودة خدمة التعليم العالي. ومع ذلك، فإن نوعية الإدارة وطاقم العمل من الإداريين الذين يتعامل معهم الطلاب يومياً أكثر أهمية من أجل التنوع من الخدمات. وتعد سمعة برنامج الدراسة عنصراً مهماً آخر. ومع ذلك فإن السمعة نفسها لا يمكن أن تضمن جودة البرنامج. بالنسبة لهم بيئة الدراسة (مثل وجود مساحات حرة لأنشطتهم الأكاديمية وغير الأكاديمية).

كما أوضحت دراسة (Chandramohan 2019) أن ارتفاع مستوى الحراك الطلابي وتطبيق التعلم الرقمي واتباع آليات تدريس محددة تمثل بعض العوامل المهمة في تحديد درجة رضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي.

وفي إطار ما سبق يسعى البحث للتعرف على درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية ببعض كليات جامعة الأزهر، وذلك من خلال قياس درجة رضا الطلاب عن جودة كل من عمليات التعليم والتعلم، وعمليات التقويم والامتحانات، والبنية التحتية والتجهيزات، والرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي، باعتبارها عمليات ترتبط بالخدمات الرئيسية للجامعة.

ج- واقع الاعتماد البرامجي وجهود الارتقاء بجودة الخدمات التعليمية بجامعة الأزهر

تبنت الخطة الاستراتيجية لجامعة الأزهر ٢٠١٨-٢٠٢٢ م، رسالة للجامعة مضمونها "تحرص جامعة الأزهر على تقديم برامج أكاديمية تتفق مع المعايير الإقليمية والعالمية وتقوم على تطوير البحث العلمي بما يجمع بين دراسة التراث الإسلامي والإنساني ومستحدثات علوم العصر وتطبيقاته، محتفظة بخصوصيتها في الجمع بين الأصالة والمعاصرة" كما أوضحت أن غاية جامعة الأزهر أن تكون بنهاية عام ٢٠٢٢ م نموذجاً للتعليم الجامعي، يحقق فيه الطلاب من مختلف الخلفيات الثقافية نجاحات أكاديمية، ومهنية بمعدلات عالية، وتسعى الجامعة إلى: تعزيز مكانتها محلياً وعالمياً، التوسع المؤسسي لنشر المعرفة ودعم رسالة الإسلام الوسطية، إعداد خريجين ذوي معارف وقدرات ومهارات متخصصة تمكنهم من التنافس في سوق العمل المحلي والدولي، أن يكون أعضاء هيئة التدريس ذوي جدارت علمية ومهنية متميزة إقليمياً وعالمياً، الاهتمام بالبحث العلمي بما يخدم التنمية المستدامة في مصر والعالم، تنمية وحسن استغلال الموارد المالية والمادية للجامعة، تطوير الهيكل التنظيمي والجهاز الإداري للجامعة بما يسهم في تحسين جودة الخدمة. (جامعة الأزهر، ٢٠١٨، ص ٦٢-٦٤)

وفي هذا الإطار واتساقاً مع ما شهدته العقود الأخيرة من اهتمام متزايد بالجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي، قامت جامعة الأزهر بإنشاء مركز ضمان الجودة والتدريب بالجامعة عام ٢٠١٦ م، ومقره الرئيسي بكلية التربية للبنين بالقاهرة، ليختص هذا المركز بإنشاء ومتابعة نظم التقويم والتطوير وضمان الجودة في مكونات النظام الجامعي الأزهرى، بالإضافة لتنمية القدرات بغرض تأهيل الجامعة وكلياتها للاعتماد بما يكفل تحقيق جودة التعليم والتي ترتبط بالاحتياجات المباشرة في ضوء متغيرات العصر ومتطلبات سوق العمل. ويقدم المركز دورات تدريبية بصفة دورية، وقد بلغ عدد المستفيدين من تلك الدورات على مدار السنوات الخمس الماضية (٤٠١٨) عضواً بما يتجاوز (٤٠%) تقريباً من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة (مركز ضمان الجودة والتدريب، ٢٠٢٣).

وقد اتجهت جامعة الأزهر نحو الأخذ بنظام الاعتماد بعد توقيع بروتوكول تعاون مع الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، حيث قدمت الهيئة الدعم الفني لبعض كليات الجامعة تمهيداً لتقديمها للاعتماد، وذلك من خلال تنفيذ سلسلة من الدورات التدريبية لإعداد الدراسة الذاتية لكليات الجامعة، وتم تدريب عدد من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ليكونوا القوة الدافعة لتنفيذ الجودة والاعتماد بكلياتهم، وقد أسفرت تلك الجهود عن نتائج إيجابية ملموسة، فقد اعتمدت الهيئة فعلياً (٣١) كلية من إجمالي عدد الكليات البالغ (٨٨) كلية حتى عام ٢٠٢٣ م، وعلى مستوى البرامج الأكاديمية فقد تم اعتماد (٥٠) برنامجاً من أصل أكثر من أربع مائة برنامجاً أكاديمياً بكليات الجامعة، بنسبة تقدر بنحو (١٢,٥%) (جامعة الأزهر، مركز التدريب وضمان الجودة، ٢٠٢٣).

وبفرض أن الحصول على الاعتماد يعبر بشكل حقيقي عن مستوى الجودة والكفاءة في منظومة التعليم الجامعي، وبالنظر لعدد كليات جامعة الأزهر البالغ (٨٨) كلية؛ فإن نسبة الكليات

المعتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد تمثل (٣٥,٢٢%) فقط من إجمالي كليات الجامعة، وهي نسبة ما زالت منخفضة إلا أن ذلك قد يعزز من قدرة الجامعة في مجال الجودة إذا تم دعم الشراكة بالقدر المناسب لنقل الخبرات بين كليات الجامعة، خاصة في ظل وجود بنية تنظيمه تدعم السعي نحو تطبيق معايير الجودة بالعديد من كليات الجامعة.

وباعتبار ترتيب الجامعة في التصنيفات العالمية مؤشراً على جودة ما تقدمه من خدمات، فقد جاء تصنيف الجامعة في الفئة (١٤٠٠-١٢٠١) عالمياً بحسب تصنيف QS العالمي للجامعات لعام ٢٠٢٣ م، وجاءت الجامعة في المرتبة (٦٠-٥١) مقارنة بالجامعات العربية (الموقع الرسمي لتصنيف QS، ٢٠٢٣). كما جاءت جامعة الأزهر في المرتبة (٨٠٠-٧٠١) عالمياً وفي المرتبة (٦-٥) محلياً ضمن تصنيف شنغهاي لأفضل ١٠٠٠ جامعة عالمياً لعام ٢٠٢٣ م (الموقع الرسمي لتصنيف ARWU، ٢٠٢٣)، كما تقع الجامعة في المرتبة (١١٢٣) عالمياً بحسب تصنيف الويب ماتريكس Webometrics لمواقع الويب للجامعات لعام ٢٠٢٣ م (الموقع الرسمي لتصنيف Webometrics، ٢٠٢٣).

كما أوضحت بعض الدراسات التي اهتمت بقياس الكفاءة الداخلية بالتعليم الجامعي الأزهرى ارتفاع معدلات الرسوب والتسرب في بعض الكليات، خاصة بين طلاب وطالبات الفرق الأولى، حيث تجاوزت نسبة الهدر (٥٠%) في بعض السنوات في الكليات الإقليمية، وهو ما يُمثل هدراً في الموارد التعليمية بالتعليم الجامعي الأزهرى (فهيمى، ٢٠١٧: ١٣٩).

إجراءات الدراسة الميدانية ونتائجها

يمكن عرض إجراءات الدراسة الميدانية ومناقشة وتفسير نتائجها كما يلي:

أ- أهداف الدراسة الميدانية

هدفت الدراسة الميدانية إلى:

١- التعرف على درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية ببعض كليات جامعة الأزهر، وذلك من خلال قياس درجة رضا الطلاب عن جودة كل من: عمليات التعليم والتعلم، وعمليات التقويم والامتحانات، والبنية التحتية والتجهيزات، والرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي.

٢- التعرف على آراء مسئولى وحدات ضمان الجودة ومديري البرامج الأكاديمية حول تحديات وآليات تحسين رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية بكليات جامعة الأزهر.

ب- أدوات الدراسة الميدانية

استخدمت الدراسة الميدانية الاستبانة واستمارة المقابلة لجمع البيانات، كما يلي:

١- استبانة قياس درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية ببعض كليات جامعة الأزهر

استخدمت الدراسة الميدانية الاستبانة بغرض جمع البيانات من عينة الدراسة من الطلاب حول درجة رضاهم عن جودة الخدمات التعليمية ببعض كليات جامعة الأزهر، وقد تم إعداد

هذه الأداة في ضوء ما أسفر عنه التحليل النظري للاعتماد البرامجي وعلاقته برضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة الظاهري وصدق المحتوى من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال الدراسة؛ وذلك للقيام بتحكيماها بعد الاطلاع على عنوان الدراسة، وتساؤلاتها، وأهدافها، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم وملاحظاتهم حول بنود الاستبانة من حيث مدى ملاءمتها لموضوع الدراسة، وصدقها في الكشف عن المعلومات المرغوبة للدراسة، ومدى وضوح البنود، وسلامة صياغتها، وغير ذلك مما يراه مناسباً. وبناء على آراء المحكمين وملاحظاتهم تم تعديل بعض البنود، وكذلك تم إضافة بعض البنود بحيث أصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق، وتتكون الاستبانة في صورتها النهائية من أربعة محاور (جودة عمليات التعليم والتعلم، جودة عمليات التقويم والامتحانات، جودة البنية التحتية والتجهيزات، جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي) وتم استخدام تدرج ثلاثي (كبيرة-متوسطة-ضعيفة) لتحديد درجة رضا الطلاب في كل بند من بنود الاستبانة.

يشير الثبات إلى اتساق واستقرار أداة القياس وقدرتها على إعطاء نتائج متطابقة إذا تم تطبيقها على نفس العينة مرات متتالية (Jackson, 2009: 65). وقد تم حساب الثبات Reliability بطريقة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha، حيث يُعتبر معامل ألفا كرونباخ أنسب الطرق لحساب ثبات الاستبيانات/ مقاييس الاتجاه حيث يوجد مدى محدد من الدرجات المحتملة لكل مفردة أو عبارة (أبو علام، ٢٠١١: ٤٩٢). ويوضح الجدول (١) معاملات الثبات للاستبانة.

جدول (١) معاملات الثبات للاستبانة (ن=١٣٧)

البُعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
جودة عمليات التعليم والتعليم	١٠	٠,٩٠	مرتفع
جودة عمليات التقويم والامتحانات	٧	٠,٨٦	مرتفع
جودة البنية التحتية والتجهيزات	٦	٠,٨٣	مرتفع
جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي	٩	٠,٩١	مرتفع
إجمالي الاستبانة	٣٢	٠,٩٦	مرتفع

يتضح من الجدول (١) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة قد بلغت (٠,٩٦)، كما أن معاملات الثبات لمحاور أداة الدراسة الفرعية جاءت جميعها مرتفعة؛ حيث تراوحت من (٠,٨٣) إلى (٠,٩١)، وجميعها قيم أعلى من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات وهو (٠,٧٠) (Field, 2009: 675)، ويشير تحليل الثبات إلى ارتفاع مستوى الثبات لإجمالي الأداة وكافة محاورها الفرعية، كما تم حساب معامل الارتباط المصحح Corrected Item-Total Correlation لكل عبارة كمؤشر للقدرة التمييزية للعبارة ومدى اتساقها مع عبارات البُعد الذي تنتهي له، ويوضح الجدول (٢) قيم معاملات الثبات والارتباط المصحح لأبعاد وعبارات المقياس.

جدول (٢) قيم معاملات الثبات والارتباط المصحح للاستبانة بعد حذف كل عبارة (ن=١٣٧)

رقم العبارة	معامل الارتباط المصحح	معامل ألفا كرونباخ	رقم العبارة	معامل الارتباط المصحح	معامل ألفا كرونباخ
١	٠,٤٨	٠,٩٦	١٧	٠,٤٨	٠,٩٦
٢	٠,٥٥	٠,٩٦	١٨	٠,٥٤	٠,٩٦
٣	٠,٥٩	٠,٩٦	١٩	٠,٥٥	٠,٩٦
٤	٠,٧٠	٠,٩٦	٢٠	٠,٥٩	٠,٩٦
٥	٠,٦٥	٠,٩٦	٢١	٠,٦٦	٠,٩٦
٦	٠,٦٦	٠,٩٦	٢٢	٠,٦٧	٠,٩٦
٧	٠,٧٠	٠,٩٦	٢٣	٠,٦٩	٠,٩٦
٨	٠,٦٩	٠,٩٦	٢٤	٠,٦٨	٠,٩٦
٩	٠,٥٤	٠,٩٦	٢٥	٠,٧٢	٠,٩٦
١٠	٠,٧١	٠,٩٦	٢٦	٠,٧٤	٠,٩٦
١١	٠,٦١	٠,٩٦	٢٧	٠,٦٦	٠,٩٦
١٢	٠,٥٤	٠,٩٦	٢٨	٠,٥٩	٠,٩٦
١٣	٠,٥٨	٠,٩٦	٢٩	٠,٧٣	٠,٩٦
١٤	٠,٦٢	٠,٩٦	٣٠	٠,٦٩	٠,٩٦
١٥	٠,٦٧	٠,٩٦	٣١	٠,٦٥	٠,٩٦
١٦	٠,٥٩	٠,٩٦	٣٢	٠,٦٥	٠,٩٦

يتضح من الجدول (٢) أن معاملات الثبات للاستبانة لا تتأثر بصورة إيجابية عند حذف أي عبارة منها، وهو ما يؤكد أهمية عبارات كل بُعد بصورتها الحالية، كما أن معاملات الارتباط المصحح للعبارة مرتفعة، تروحت من (٠,٤٨) إلى (٠,٧٤)، وهو ما يعني قوة ارتباطها بالبُعد وقدرتها التمييزية المرتفعة على قياس درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية.

٢- استمارة المقابلة لاستطلاع آراء مسئولى وحدات ضمان الجودة ومديري البرامج الأكاديمية

تم استخدام استمارة مقابلة شبه مقننة للتعرف على آراء مسئولى وحدات ضمان الجودة ومديري البرامج الأكاديمية حول آليات تحسين رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية (عمليات التعليم والتعلم، وعمليات التقويم والامتحانات، والبنية التحتية والتجهيزات، والرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي) ببعض كليات جامعة الأزهر.

ج- مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

يمثل طلاب وطالبات جامعة الأزهر مجتمع الدراسة المستهدف، وفي إطار حدود البحث الحالي فقد اقتصرنا الدراسة الميدانية على أربعة كليات (كلية التربية للبنين بالقاهرة-كلية الزراعة للبنين بالقاهرة، كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالقاهرة، كلية الدراسات الإنسانية للبنات بالقاهرة) وقد تم مراجعة النشرة الإحصائية الصادرة عن الإدارة العامة للمعلومات والإحصاء بجامعة الأزهر للعام ٢٠٢٣ م، وتبين أن إجمالي أعداد الطلاب والطالبات قد بلغ (٤٣٤٧١) طالبا وطالبة، كما هو موضح بالجدول (٣).

جدول (٣) وصف مجتمع الدراسة

النسبة المئوية	العدد	الكلية
٢٠,٢٠%	٨٧٨١	التربية للبنين بالقاهرة
٤٣,٦٧%	١٨٩٨٢	الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالقاهرة
٢٦,٧٩%	١١٦٤٦	الدراسات الإنسانية للبنات بالقاهرة
٩,٣٤%	٤٠٦٢	الزراعة للبنين بالقاهرة
١٠٠,٠٠%	٤٣٤٧١	الإجمالي

وقد تم تحديد حجم العينة الممثلة لمجتمع الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة Simple random sample والتي تقوم على اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية تضمن التكافؤ بين جميع أفراد مجتمع الدراسة (Dattalo, 2008, p.4). ويمكن حساب الحد الأدنى للعينة العشوائية الممثلة لمجتمع الدراسة معلوم الحجم باستخدام معادلة ستيفن ثامبسون Steven K. Thompson (2012, p.59)، وباستخدام معادلة ستيفن ثامبسون تبين أن الحد الأدنى للعينة العشوائية الممثلة لمجتمع الدراسة يبلغ (٣٨١) طالبا وطالبة، وبعد الحصول على الموافقات اللازمة لعلمية التطبيق الميداني على مجتمع الدراسة المستهدف تم نشر وتوزيع الاستبانة إلكترونيا في شهري إبريل ومايو من عام ٢٠٢٣ م، مع مراعاة متغيرات وخصائص المجتمع الأصلي، وحصلت الباحثان على (١٠٣٢) ردا مكتملاً، بما يمثل نسبة معاينة مقدارها (٢,٣٧%) من إجمالي المجتمع الأصلي للدراسة ويمكن وصف عينة الدراسة بحسب الخصائص الأولية (الكلية، النوع، الفرقة الدراسية، موقف البرنامج من الاعتماد) على النحو الموضح بالجدول (٤).

جدول (٤) وصف عينة الدراسة بحسب البيانات الأولية

النسبة المئوية	العدد	المتغير
		الكلية:
٤٠,٩٩%	٤٢٣	التربية
١١,٦٣%	١٢٠	الدراسات الإسلامية والعربية
٣١,٦٩%	٣٢٧	الدراسات الإنسانية
١٥,٧٠%	١٦٢	الزراعة
		النوع:
٥٦,٦٩%	٥٨٥	ذكر
٤٣,٣١%	٤٤٧	أنثى
		الفرقة الدراسية:
٢٧,٠٣%	٢٧٩	الأولى
٢٢,٥٨%	٢٣٣	الثانية
٢٥,٣٩%	٢٦٢	الثالثة
٢٥,٠٠%	٢٥٨	الرابعة
		موقف البرنامج من الاعتماد:
٥٧,١٧%	٥٩٠	معتمد
٤٢,٨٣%	٤٤٢	غير معتمد
١٠٠,٠٠%	١٠٣٢	إجمالي عينة الدراسة

يتضح من الجدول (٤) أن عينة الدراسة تعكس خصائص مجتمع الدراسة المستهدف من حيث (الكلية، النوع، الفرقة الدراسية، موقف البرنامج من الاعتماد) بصورة متناسبة مع توزيعهم الفعلي في المجتمع المستهدف.

د- الأساليب والمعالجات الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها تطلب ذلك تحليل البيانات باستخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية والتي تضمنت ما يلي:

١- المتوسط الحسابي: للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على كل عبارة أو محور في الاستبانة، ويوضح الجدول (٥) طريقة الحكم على درجة الموافقة في ضوء المتوسط الحسابي.

جدول رقم (٥) الحكم على درجة الموافقة في ضوء المتوسط الحسابي

المدى	درجة الموافقة
من ١ وحتى ١,٦٦	ضعيفة
من ١,٦٧ وحتى ٢,٣٣	متوسطة
من ٢,٣٤ وحتى ٣	كبيرة

٢- الانحراف المعياري: لتحديد مدى تشتت استجابات أفراد العينة حول كل بند.

٣- اختبار مربع كاي (χ^2) Pearson Chi Square: للتعرف على دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة على مستوى كل عبارة من عبارات الاستبانة بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (معتمد/ غير معتمد).

٤- اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent sample t-test: للتعرف على دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد، وتكون الفروق بين الفئات معنوية أو ذات دلالة إحصائية إذا كانت الدلالة الإحصائية لقيمة التاء المحسوبة أقل من أو تساوي (٠,٠٥).

٥- البرامج المستخدمة في المعالجات الإحصائية: تم تحليل البيانات الخاصة بالدراسة باستخدام الإصدار الخامس والعشرون لعام ٢٠١٧ م من البرنامج الإحصائي (SPSS) Statistical Package for Social Sciences.

ه- نتائج الدراسة الميدانية

بعد أن تم استعراض منهجية الدراسة وإجراءاتها، يتم عرض وتفسير ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها من تطبيق الاستبانة واستمارة المقابلة كما يلي:

القسم الأول: النتائج الخاصة بقياس درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية ببعض كليات جامعة الأزهر

١- النتائج الخاصة برضا الطلاب عن جودة عمليات التعليم والتعلم

لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن جودة عمليات التعليم والتعلم بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (معتمد/ غير معتمد) تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent sample t-test ، وقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (٦).
جدول (٦) الفروق في استجابات عينة الدراسة حول محور رضا الطلاب عن جودة عمليات التعليم والتعلم بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (ن=١٠٣٢)

المحور الأول	موقف البرنامج من الاعتماد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية
رضا الطلاب	معتمد	٥٩٠	٢,٣٣	٠,٤٨	%٧٧,٦٧		
عن جودة عمليات التعليم والتعلم	غير معتمد	٤٤٢	٢,٢٩	٠,٥٣	%٧٦,٢٦	١,٣٤	٠,١٨

يتضح من الجدول (٦) أنه بالنسبة لإجمالي محور رضا الطلاب عن جودة عمليات التعليم والتعلم فقد جاءت قيمة التاء (t) بمقدار (١,٣٤) بدلالة إحصائية قدرها (٠,١٨) وهو ما يعني عدم وجود فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في استجابات العينة بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد، إذ بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات الطلاب الدراسين بالبرامج المعتمدة (٢,٣٣) وهو ما يعني نسبة رضا قدرها (%٧٧,٦٧)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات الطلاب الدراسين بالبرامج غير المعتمدة (٢,٢٩) وهو ما يعني نسبة رضا قدرها (%٧٦,٢٦)، وهو ما يعكس التقارب في استجابات الطلاب الدراسين بالبرامج المعتمدة وغير المعتمدة، وبشكل أكثر تفصيلاً يوضح الجدول (٧) نتائج اختبار مربع كاي (χ^2) للفروق في استجابات عينة الدراسة حول عبارات محور رضا الطلاب عن جودة عمليات التعليم والتعلم بحسب موقف البرنامج من الاعتماد.

جدول (٧) الفروق في استجابات عينة الدراسة حول عبارات محور رضا الطلاب عن جودة عمليات التعليم والتعلم بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (ن=١٠٣٢)

م	العبرة	موقف البرنامج من الاعتماد	الاستجابات			مربع كاي	الدلالة الإحصائية
			كبيرة	متوسطة	ضعيفة		
١	يستعرض أعضاء هيئة التدريس توصيف المقررات في	ك	٣٨٤	١٧٦	٣٠	٢٧,٦٤٤	٠,٠٠
	معتمد	%	٦٥,٠٨	٢٩,٨٣	٥,٠٨		
	ك	٢٢٤	١٦٦	٥٢			
	غير معتمد	%	٥٠,٦٨	٣٧,٥٦	١١,٧٦		
	الإجمالي	ك	٦٠٨	٣٤٢	٨٢		

م	العبرة	موقف البرنامج من الاعتماد	الاستجابات			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
			كبيرة	متوسطة	ضعيفة			
٢	بداية الفصل	%	٥٨,٩١	٣٣,١٤	٧,٩٥	٢,٦٥	٠,٠٠	
		ك	٤٠,٣	١٦٩	١٨			
	معمد	%	٦٨,٣١	٢٨,٦٤	٣,٠٥	٠,٥٤		
		ك	٢٦٤	١٤٤	٣٤			
	يلتزم أعضاء هيئة التدريس	%	٥٩,٧٣	٣٢,٥٨	٧,٦٩	٢,٥٢		
		ك	٦٦٧	٣١٣	٥٢			
بشرح المحتوى طبقاً للتوصيفات	غير معتمد	%	٦٤,٦٣	٣٠,٣٣	٥,٠٤	٢,٦٠		
							المعلنة للمقرات الدراسية.	
٣	يتاح للطلاب المراجع والكتب الخاصة	ك	١٥٤	١٩٨	٢٣٨	١,٨٦	٢,٣٧٢	
		%	٢٦,١٠	٣٣,٥٦	٤٠,٣٤			
	غير معتمد	ك	١٣١	١٣١	١٨٠	٠,٨٣		
		%	٢٩,٦٤	٢٩,٦٤	٤٠,٧٢			
	بالمقرات الدراسة	ك	٢٨٥	٣٢٩	٤١٨	١,٨٧		
		%	٢٧,٦٢	٣١,٨٨	٤٠,٥٠			
يستخدم أعضاء هيئة التدريس	ك	٢٩٠	٢٢٨	٧٢	٢,٣٧			
	%	٤٩,١٥	٣٨,٦٤	١٢,٢٠				
أساليب واستراتيجيات فعالة في	ك	٢١٢	١٦٣	٦٧	٢,٣٣			
	%	٤٧,٩٦	٣٦,٨٨	١٥,١٦				
تتضمن المقرات الدراسية	ك	٥٠,٢	٣٩١	١٣٩	٢,٣٥			
	%	٤٨,٦٤	٣٧,٨٩	١٣,٤٧				
المقرات الدراسية المهارات التي تلمي رغباتي وتؤهلني	ك	٢٢٥	٢٣٨	١٢٧	٢,١٧			
	%	٣٨,١٤	٤٠,٣٤	٢١,٥٣				
يشجع أعضاء هيئة التدريس	ك	١٧٧	١٦٥	١٠٠	٢,١٧			
	%	٤٠,٠٥	٣٧,٣٣	٢٢,٦٢				
على التفكير	ك	٤٠,٢	٤٠,٣	٢٢٧	٢,١٧			
	%	٣٨,٩٥	٣٩,٠٥	٢٢,٠٠				
٦	يشجع أعضاء هيئة التدريس	ك	٣١٢	١٩٤	٨٤	٢,٣٩	٥٨٣	
		%	٥٢,٨٨	٣٢,٨٨	١٤,٢٤			
غير معتمد	ك	٢٤٣	١٤٢	٥٧	٢,٤٢			
	%	٤٨,٦٤	٣٧,٨٩	١٣,٤٧				

م	العبرة	موقف البرنامج من الاعتماد	الاستجابات			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
			كبيرة	متوسطة	ضعيفة			
٧	الناقد والتعبير عن رأي بحرية تامة.	% ٥٤,٩٨	٣٢,١٣	١٢,٩٠	٠,٧٢	٢,٤٠	٠,١٦	
		ك ٥٥٥	٣٣٦	١٤١				
	المتاح العام بالكلية	% ٥٣,٧٨	٣٢,٥٦	١٣,٦٦	٠,٧٤	٢,١٣		
		ك ٢٠٤	٢٥٨	١٢٨				
	يساعدني على التعلم	% ٣٤,٥٨	٤٣,٧٣	٢١,٦٩	٠,٧٧	٢,١٧		
		ك ١٧٤	١٦٨	١٠٠				
	و اكتساب المهارات.	% ٣٩,٣٧	٣٨,٠١	٢٢,٦٢	٠,٧٥	٢,١٥		
ك ٣٧٨		٤٢٦	٢٢٨					
ينهى أعضاء هيئة التدريس	% ٣٦,٦٣	٤١,٢٨	٢٢,٠٩	٠,٦٧	٢,٤٣			
	ك ٣١٤	٢١٥	٦١					
مهارات التعلم غير معتمد الذاتي لدى الطلاب	% ٥٣,٢٢	٣٦,٤٤	١٠,٣٤	٠,٧٢	٢,٣٢			
	ك ٢٠٦	١٧١	٦٥					
يلتزم أعضاء هيئة التدريس	% ٤٦,٦١	٣٨,٦٩	١٤,٧١	٠,٦٩	٢,٣٨			
	ك ٥٢٠	٣٨٦	١٢٦					
بحضور محاضراتهم واستثمار وقت المحاضرات	% ٥٠,٣٩	٣٧,٤٠	١٢,٢١	٠,٥٦	٢,٦٤			
	ك ٤٠١	١٦٤	٢٥					
تمت الكلية بتحديد الطلاب	% ٦٧,٩٧	٢٧,٨٠	٤,٢٤	٠,٥٧	٢,٦٥			
	ك ٣١٠	١١١	٢١					
المتعثرين وتوفر لهم فرص تعلم إضافية.	% ٧٠,١٤	٢٥,١١	٤,٧٥	٠,٥٦	٢,٦٤			
	ك ٧١١	٢٧٥	٤٦					
المحاضرات	% ٦٨,٩٠	٢٦,٦٥	٤,٤٦	٠,٧٩	٢,٠٧			
	ك ٢٠٦	٢٢١	١٦٣					
المحاضرات	% ٣٤,٩٢	٣٧,٤٦	٢٧,٦٣	٠,٨٣	٢,٠٢			
	ك ١٥٥	١٣٩	١٤٨					
المتعثرين وتوفر لهم فرص تعلم إضافية.	% ٣٥,٠٧	٣١,٤٥	٣٣,٤٨	٠,٨١	٢,٠٥			
	ك ٣٦١	٣٦٠	٣١١					
		% ٣٤,٩٨	٣٤,٨٨	٣٠,١٤				

يتضح من الجدول (٧) أن درجة رضا الطلاب الخاصة بعبارات محور رضا الطلاب عن جودة عمليات التعليم والتعلم تقع في مستوى كبيرة ومتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (١,٨٧) إلى (٢,٦٤)، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة الرضا يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: يلتزم أعضاء هيئة التدريس بحضور محاضراتهم واستثمار وقت المحاضرات بكفاءة، بمتوسط حسابي (٢,٦٤)، يلتزم أعضاء هيئة التدريس بشرح المحتوى طبقاً للتوصيفات المعلنة للمقررات الدراسية، بمتوسط حسابي (٢,٦٠)، يستعرض أعضاء هيئة التدريس توصيف المقررات في بداية الفصل الدراسي، بمتوسط حسابي (٢,٥١)، يشجع أعضاء هيئة التدريس على التفكير الناقد والتعبير عن رأي بحرية تامة،

بمتوسط حسابي (٢,٤٠)، ينمى أعضاء هيئة التدريس مهارات التعلم الذاتي لدى الطلاب، بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، يستخدم أعضاء هيئة التدريس أساليب واستراتيجيات فعالة في تدريس المقررات، بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، تتضمن المقررات الدراسية المهارات التي تلي رغباتي وتؤهلي بكفاءة لسوق العمل، بمتوسط حسابي (٢,١٧)، المناخ العام بالكلية يساعدني على التعلم واكتساب المهارات، بمتوسط حسابي (٢,١٥)، تهتم الكلية بتحديد الطلاب المتعثرين وتوفير لهم فرص تعلم إضافية، بمتوسط حسابي (٢,٠٥)، يتاح للطلاب المراجع والكتب الخاصة بالمقررات الدراسة بجودة عالية في توقيت مناسب، بمتوسط حسابي (١,٨٧).

وتشير هذه النتائج إلى ارتفاع درجة رضا عينة الدراسة حول التزام أعضاء هيئة التدريس بحضور محاضراتهم والتزامهم بشرح المحتوى طبقاً للتوصيفات المعلنة للمقررات الدراسية وتنمية مهارات التعلم الذاتي لدى الطلاب، وفي المقابل كان رضا الطلاب منخفضاً نسبياً فيما يتعلق بإتاحة الكتب ومساعدة الطلاب المتعثرين، وهو ما يمكن تفسيره. بحدثة تجربة تطبيق الكتاب الإلكتروني بجامعة الأزهر وما رافق ذلك من مشكلات متعلقة بانتقال الطلاب من التعامل مع الكتب الورقية إلى الإلكترونية ويتفق ذلك مع ما توصلت له التقارير الخاصة بوحدة القياس والتقويم بكلية التربية بنين بالقاهرة (وحدة القياس والتقويم بكلية التربية للبنين بالقاهرة، ٢٠٢٣، ص ٢٧).

وقد أوضح اختبار مربع كاي وجود فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) فأقل بين استجابات طلاب البرامج المعتمدة والبرامج غير المعتمدة فيما يتعلق بالعبارات الآتية: يستعرض أعضاء هيئة التدريس توصيف المقررات في بداية الفصل الدراسي، يلتزم أعضاء هيئة التدريس بشرح المحتوى طبقاً للتوصيفات المعلنة للمقررات الدراسية، ينمى أعضاء هيئة التدريس مهارات التعلم الذاتي لدى الطلاب، وكانت تلك الفروق لصالح طلاب البرامج المعتمدة، وتشير هذه النتائج إلى أن الجهود الرامية لاستيفاء مؤشرات الاعتماد تحفز أعضاء هيئة التدريس على استعراض توصيفات المقررات في بداية الفصل الدراسي وتشجعهم على الالتزام بها، وكذلك العمل على تنوع أساليب التعليم، خاصة ما يعزز مهارات التعلم الذاتي منها، وهو ما ينعكس بدوره في تحقيق رضا الطلاب بالبرامج المعتمدة بدرجة أكبر من غيرها.

٢- النتائج الخاصة برضا الطلاب عن جودة عمليات التقويم والامتحانات

لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن جودة عمليات التقويم والامتحانات بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (معتمد/ غير معتمد) تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent sample t-test، وقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (٨).

جدول (٨) الفروق في استجابات عينة الدراسة حول محور رضا الطلاب عن جودة عمليات
التقويم والامتحانات بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (ن=١٠٣٢)

المحور الثاني	موقف البرنامج من الاعتماد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية
رضا الطلاب عن جودة عمليات التقويم والامتحانات	معتمد	٥٩٠	٢,٤٢	٠,٤٨	٨٠,٦٣%	٠,٦٣	٠,٥٣
	غير معتمد	٤٤٢	٢,٤٠	٠,٥٠	٧٩,٩٨%		

يتضح من الجدول (٨) أنه بالنسبة لإجمالي محور رضا الطلاب عن جودة عمليات التقويم والامتحانات فقد جاءت قيمة التاء (t) بمقدار (٠,٦٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٥٣) وهو ما يعني عدم وجود فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في استجابات العينة بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد، إذ بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات الطلاب الدراسين بالبرامج المعتمدة (٢,٤٢) وهو ما يعني نسبة رضا قدرها (٨٠,٦٣%)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات الطلاب الدراسين بالبرامج غير المعتمدة (٢,٤٠) وهو ما يعني نسبة رضا قدرها (٧٩,٩٨%)، وهو ما يعكس التقارب في استجابات الطلاب الدراسين بالبرامج المعتمدة وغير المعتمدة، وبشكل أكثر تفصيلاً يوضح الجدول (٩) نتائج اختبار مربع كاي (χ^2) للفروق في استجابات عينة الدراسة حول عبارات محور رضا الطلاب عن جودة عمليات التقويم والامتحانات بحسب موقف البرنامج من الاعتماد.

جدول (٩) الفروق في استجابات عينة الدراسة حول عبارات محور رضا الطلاب عن جودة عمليات التقويم والامتحانات بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (ن=١٠٣٢)

م	العبرة	موقف البرنامج من الاعتماد	درجة الرضا			الانحراف المعياري	مربع كاي	الدلالة الإحصائية	
			كبيرة	متوسطة	ضعيفة				
١	يوظف أعضاء هيئة التدريس أساليب متنوعة في عمليات التقويم (الامتحانات).	معتمد	٣٤٦	٢٠٩	٣٥	٠,٦١	٥,٥٨١	٠,٠٦	
		غير معتمد	٥٨,٦٤%	٢٢٩	١٧٦				٣٧
		معتمد	٥١,٨١%	٣٩,٨٢	٨,٣٧				٢,٤٣
		غير معتمد	٥٧٥	٣٨٥	٧٢				٢,٤٩
٢	تتصف الامتحانات بالموضوعية وتغطية كافة	معتمد	٣٨٩	١٧٤	٢٧	٠,٥٧	٤,٣٢٨	٠,١١	
		غير معتمد	٦٥,٩٣%	٢٩,٤٩	٤,٥٨				٢,٦١
		معتمد	٢٦٥	١٤٩	٢٨				٢,٥٤
		غير معتمد	٥٩,٩٥%	٣٣,٧١	٦,٣٣				

م	العبارة	موقف الاعتماد	درجة الرضا			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدلالة الإحصائية
			كبيرة	متوسطة	ضعيفة			
٣	الجوانب النظرية والتطبيقية للمقررات. تتوافر العدالة في تصحيح كراسات الإجابة وتقدير درجات الطلاب.	ك	٦٥٤	٣٢٣	٥٥	٢,٥٨	٠,٠٩	
		الإجمالي	٦٣,٣٧	٣١,٣٠	٥,٣٣			
		معتمد	٢٩٨	٢١٨	٧٤			
		غير معتمد	٤٧,٥١	٣٦,٩٥	١٢,٥٤			
		ك	٢١٠	١٥٥	٧٧			
٤	كراسات الإجابة وتقدير درجات الطلاب. تتم عمليات التقويم والامتحانات في أجواء مناسبة.	ك	٤٧,٥١	٣٥,٠٧	١٧,٤٢	٢,٣٠	٤,٨١٩	
		الإجمالي	٥٠,٨	٣٧٣	١٥١			
		معتمد	٤٩,٢٢	٣٦,١٤	١٤,٦٣			
		غير معتمد	٢٨٠	٢٢٤	٨٦			
		ك	٤٧,٤٦	٣٧,٩٧	١٤,٥٨			
٥	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٨,٤٢	٣٩,٣٧	١٢,٢٢	٢,٣٦	١,٢١٤	
		الإجمالي	٤٧,٨٧	٣٨,٥٧	١٣,٥٧			
		معتمد	٤١,٠٢	٤٠,٣٤	١٨,٦٤			
		غير معتمد	٢٤٢	٢٣٨	١١٠			
		ك	٤٩٤	٣٩٨	١٤٠			
٦	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
٧	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٤٥	٣٣,٢٦	١٦,٢٩	٢,٣٤	٢,٣٠٧	
		الإجمالي	٤٨,٠٦	٣٣,٩١	١٨,٠٢			
		معتمد	٤٩٦	٣٥٠	١٨٦			
		غير معتمد	٢٢٣	١٤٧	٧٢			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
٨	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
٩	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
١٠	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
١١	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
١٢	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
١٣	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
١٤	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
١٥	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
١٦	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
١٧	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
١٨	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
١٩	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			
٢٠	يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقويم.	ك	٤٠,٢٧	٣٧,٥٦	٢٢,١٧	٢,١٨	٢,٠٩٥	
		الإجمالي	٤٠,٧٠	٣٩,١٥	٢٠,١٦			
		معتمد	٤٢٠	٤٠٤	٢٠٨			
		غير معتمد	٢٧٣	٢٠٣	١١٤			
		ك	٤٦,٢٧	٣٤,٤١	١٩,٣٢			

م	العبرة	موقف البرنامج من الاعتماد	درجة الرضا			الانحراف المعياري	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
			كبيرة	متوسطة	ضعيفة			
	الغش في الامتحانات.	معتمد %	٧١,٠٤	٢١,٩٥	٧,٠١			
		ك	٧٠,٥	٢٥٣	٧٤	٠,٦٢		
		الإجمالي %	٦٨,٣١	٢٤,٥٢	٧,١٧	٢,٦١		

يتضح من الجدول (٩) أن درجة رضا الطلاب الخاصة بعبارات محور رضا الطلاب عن جودة عمليات التقويم والامتحانات تقع في مستوى كبيرة ومتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (٢,٢١) إلى (٢,٦١)، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة الرضا يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: تتبع الكلية أساليب فعالة لمنع الغش في الامتحانات، بمتوسط حسابي (٢,٦١)، تتصف الامتحانات بالموضوعية وتغطية كافة الجوانب النظرية والتطبيقية للمقررات، بمتوسط حسابي (٢,٥٨)، يوظف أعضاء هيئة التدريس أساليب متنوعة في عمليات التقويم (الامتحانات)، بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، تتوافر العدالة في تصحيح كراسات الإجابة وتقدير درجات الطلاب، بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، تتم عمليات التقويم والامتحانات في أجواء مناسبة، بمتوسط حسابي (٢,٣٤)، يتم إعلان جداول الامتحانات في توقيت ملائم، بمتوسط حسابي (٢,٣٠)، يراعى النزاهة والموضوعية في التعامل مع تظلمات الطلاب من نتائج التقييم، بمتوسط حسابي (٢,٢١).

وتشير هذه النتائج إلى ارتفاع درجة رضا الطلاب عن جهود كليات جامعة الأزهر في منع الغش في الامتحانات ومراعاة الموضوعية والعدالة في تقدير درجات الطلاب، بينما تنخفض درجة رضا الطلاب فيما يتعلق بمسألة الموضوعية في التعامل مع التظلمات من نتائج الامتحانات، وهو ما قد يرجع إلى الآلية المتبعة في التعامل مع التظلمات، إذ يتم مراجعة جميع الدرجات دون مراجعة عملية التصحيح وتقييم الدرجات ذاتها إلا بعد إجراءات عديدة.

وقد أوضح اختبار مربع كاي عدم وجود فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين استجابات طلاب البرامج المعتمدة والبرامج غير المعتمدة فيما يتعلق بالعبارات الخاصة بجودة عمليات التقويم والامتحانات، وربما يرجع ذلك وجود لوائح وأدلة وإرشادات موحدة للتعامل مع عمليات التقويم والامتحانات، إذ يوجد مركز للقياس والتقويم بجامعة الأزهر وتم إنشاء وحدات للقياس والتقويم بكافة كليات الجامعة لضمان تقييم الأوراق الامتحانية والتأكد من استيفائها لمعايير الجودة.

٣- النتائج الخاصة برضا الطلاب عن جودة البنية التحتية والتجهيزات

لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن جودة البنية التحتية والتجهيزات بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (معتمد/ غير معتمد) تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent sample t-test، وقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (١٠).

جدول (١٠) الفروق في استجابات عينة الدراسة حول محور رضا الطلاب عن جودة البنية التحتية والتجهيزات بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (ن=١٠٣٢)

المحور الثالث	موقف البرنامج	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الرضا	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية
رضا الطلاب	معتمد	٥٩٠	٢,٢٣	٠,٥٦	٧٤,٣٩ %	١,٦٦	٠,١٠
عن جودة البنية	غير معتمد	٤٤٢	٢,١٧	٠,٦١	٧٢,٣٧ %		

يتضح من الجدول (١٠) أنه بالنسبة لإجمالي محور رضا الطلاب عن جودة البنية التحتية والتجهيزات فقد جاءت قيمة التاء (t) بمقدار (١,٦٦) بدلالة إحصائية قدرها (٠,١٠) وهو ما يعني عدم وجود فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في استجابات العينة بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد، إذ بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات الطلاب الدراسين بالبرامج المعتمدة (٢,٢٣) وهو ما يعني نسبة رضا قدرها (٧٤,٣٩%)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات الطلاب الدراسين بالبرامج غير المعتمدة (٢,١٧) وهو ما يعني نسبة رضا قدرها (٧٢,٣٧%)، وهو ما يعكس التقارب في استجابات الطلاب الدراسين بالبرامج المعتمدة وغير المعتمدة، وبشكل أكثر تفصيلاً يوضح الجدول (١١) نتائج اختبار مربع كاي (χ^2) للفروق في استجابات عينة الدراسة حول عبارات محور رضا الطلاب عن جودة البنية التحتية والتجهيزات بحسب موقف البرنامج من الاعتماد.

جدول (١١) الفروق في استجابات عينة الدراسة حول عبارات محور رضا الطلاب عن جودة البنية التحتية والتجهيزات بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (ن=١٠٣٢)

م	العبرة	موقف البرنامج من	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	درجة الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
١	القاعات والمقاعد	معتمد	٢٩٩	١٨٣	١٠٨	٢٩٩	٢,٣٢	٠,٧٧	٤,٧٠١	٠,١٠
	المخصصة للدراسة	غير معتمد	١٩٤	١٥٤	٩٤	١٩٤	٢,٢٣	٠,٧٨		
	بالكلية ملائمة وتناسب مع	معتمد	٤٣,٨٩	٣٤,٨٤	٢١,٢٧	٤٣,٨٩	٢,٢٨	٠,٧٧		
٢	تتوافر بالقاعات	معتمد	٢٣٠	٢٢١	١٣٩	٢٣٠	٢,١٥	٠,٧٨	٤,٩١٢	٠,٠٩
	والمعامل	غير معتمد	١٤٧	١٦٨	١٢٧	١٤٧	٢,٠٥	٠,٧٩		
	بالكلية التجهيزات والأجهزة اللازمة	معتمد	٣٣,٢٦	٣٨,٠١	٢٨,٧٣	٣٣,٢٦	٢,١١	٠,٧٨		
٣	توفر مكتبة	معتمد	٢٣٧	٢٣٦	١١٧	٢٣٧	٢,٢٠	٠,٧٥	١٠,٧٢٩	٠,٠٠

م	العبارة	موقف البرنامج من	درجة الرضا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مرجع كاي	الدلالة الإحصائية
		كبير	متوسطة	ضعيفة			
	الكلية/الجامعة	٤٠,١٧ %	٤٠,٠٠	١٩,٨٣			
	المصادر	ك	١٦٣	١٢٦	٢,٠٨	٠,٨١	
	المعرفية	معتمد	٣٦,٨٨ %	٣٤,٦٢	٢٨,٥١		
	الخاصة	ك	٤٠,٠	٢٤٣	٢,١٥	٠,٧٧	
	بمحتويات	معتمد	٣٨,٧٦ %	٣٧,٦٩	٢٣,٥٥		
	المعامل	ك	٢٣٢	٢٤٨	٢,٢١	٠,٧٣	
	المخصصة	معتمد	٣٩,٣٢ %	٤٢,٠٣	١٨,٦٤		
٤	للجانِب العملي	ك	١٧٥	١٦٨	٢,١٧	٠,٧٧	٠,٢٥
	مناسبة	معتمد	٣٩,٥٩ %	٣٨,٠١	٢٢,٤٠		
	وتتناسب مع	ك	٤٠,٧	٤١٦	٢,١٩	٠,٧٥	
	أعداد الطلاب.	معتمد	٣٩,٤٤ %	٤٠,٣١	٢٠,٢٥		
	أستفيد من	ك	٢٠,٤	١٨٦	٢,٠٣	٠,٨١	
	موقع الكلية	معتمد	٣٤,٥٨ %	٣٣,٩٠	٣١,٥٣		
٥	الإلكتروني فيما	ك	١٦٧	١٥٢	٢,١٠	٠,٨٠	٠,٣٩
	يتعلق	معتمد	٣٧,٧٨ %	٣٤,٣٩	٢٧,٨٣		
	بالخدمات	ك	٣٧١	٣٥٢	٢,٠٦	٠,٨١	
	المختلفة.	معتمد	٣٥,٩٥ %	٣٤,١١	٢٩,٩٤		
	تتوفر عوامل	ك	٣٣٩	١٩٠	٢,٤٧	٠,٦٨	
	وتجهيزات الأمن	معتمد	٥٧,٤٦ %	٣٢,٢٠	١٠,٣٤		
٦	والسلامة	ك	٢٣١	١٥٧	٢,٤٠	٠,٧٠	٠,٢٤
	بالكلية.	معتمد	٥٢,٢٦ %	٣٥,٥٢	١٢,٢٢		
		ك	٥٧,٠	٣٤٧	٢,٤٤	٠,٦٩	
		معتمد	٥٥,٢٣ %	٣٣,٦٢	١١,١٤		

يتضح من الجدول (١١) أن درجة رضا الطلاب الخاصة بعبارة محور رضا الطلاب عن جودة البنية التحتية والتجهيزات تقع في مستوى كبيرة ومتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (٢,٠٦) إلى (٢,٤٤)، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة الرضا يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: تتوفر عوامل وتجهيزات الأمن والسلامة بالكلية، بمتوسط حسابي (٢,٤٤)، القاعات والمقاعد المخصصة للدراسة بالكلية ملائمة وتناسب مع أعداد الطلاب، بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، المعامل المخصصة للجانب العملي مناسبة وتناسب مع أعداد الطلاب، بمتوسط حسابي (٢,١٩)، توفر مكتبة الكلية/الجامعة المصادر المعرفية الخاصة بمحتويات المقررات الدراسية، بمتوسط حسابي (٢,١٥)، تتوفر بالقاعات والمعامل بالكلية التجهيزات والأجهزة اللازمة للعملية التعليمية، بمتوسط حسابي (٢,١١)، أستفيد من موقع الكلية الإلكتروني فيما يتعلق بالخدمات المختلفة، بمتوسط حسابي (٢,٠٦).

وتشير هذه النتائج إلى رضا الطلاب عن اهتمام كليات الجامعة بعوامل وتجهيزات الأمن والسلامة، ولكن تنخفض درجة رضا الطلاب بقدر ملحوظ فيما يتعلق بتوفير القاعات الدراسية وتجهيزات المعامل والخدمات التي يقدمها موقع كل كلية، وهو ما قد يرجع إلى ما تعاني منه كليات

الجامعة من ضعف الموارد المالية والميزانيات المخصصة للإنفاق على البنية التحتية والتجهيزات وصيانتها.

وقد أوضح اختبار مربع كاي وجود فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) فأقل بين استجابات طلاب البرامج المعتمدة والبرامج غير المعتمدة فيما يتعلق بتوفير المكتبة للمصادر المعرفية الخاصة بمحتويات المقررات الدراسية، وكانت تلك الفروق لصالح طلاب البرامج المعتمدة، وهو ما يتوافق مع المؤشر (٦-٦) من معايير الاعتماد البرامجي والذي يتضمن ضرورة توفير مكتبة مجهزة تتضمن مصادر التعلم المتنوعة (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠٢٢: ٢٤).

٤- النتائج الخاصة برضا الطلاب عن جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي

لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول رضا الطلاب عن جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (معتمد/ غير معتمد) تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent sample t-test، وقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (١٢).

جدول (١٢) الفروق في استجابات عينة الدراسة حول محور رضا الطلاب عن جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (ن=١٠٣٢)

الدلالة الإحصائية	نسبة الرضا قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	موقف البرنامج من الاعتماد	المحور الرابع
	٧٥,٣٠%	٠,٥٤	٢,٢٦	٥٩٠	معتمد	رضا الطلاب عن جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي
٠,١١	١,٦١	٠,٦١	٢,٢٠	٤٤٢	غير معتمد	

يتضح من الجدول (١٢) أنه بالنسبة لإجمالي محور رضا الطلاب عن جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي فقد جاءت قيمة التاء (t) بمقدار (١,٦١) بدلالة إحصائية قدرها (٠,١١) وهو ما يعني عدم وجود فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في استجابات العينة بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد، إذ بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات الطلاب الدراسين بالبرامج المعتمدة (٢,٢٦) وهو ما يعني نسبة رضا قدرها (٧٥,٣٠%)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات الطلاب الدراسين بالبرامج غير المعتمدة (٢,٢٠) وهو ما يعني نسبة رضا قدرها (٧٣,٣٨%)، وهو ما يعكس التقارب في استجابات الطلاب الدراسين بالبرامج المعتمدة وغير المعتمدة، وبشكل أكثر تفصيلاً يوضح الجدول (١٣) نتائج اختبار مربع كاي (χ^2) للفروق في استجابات عينة الدراسة حول عبارات محور رضا الطلاب عن جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي بحسب موقف البرنامج من الاعتماد.

جدول (١٣) الفروق في استجابات عينة الدراسة حول عبارات محور رضا الطلاب عن جودة
 الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي بحسب موقف البرنامج من الاعتماد (ن=١٠٣٢)

م	العبرة	موقف البرنامج من الاعتماد	درجة الرضا			المتوسط الانحراف المعياري	الدلالة مربع كاي الإحصائية
			كبيرة	متوسطة	ضعيفة		
١	استطيع التواصل مع	معتمد	٢٦٤	٢٢٢	١٠٤	٢,٢٧	٣,١١٧
	مسنولي	غير	٤٤,٧٥	٣٧,٦٣	١٧,٦٣	٠,٧٤	
	الإرشاد	معتمد	٢٠٣	١٤٦	٩٣	٢,٢٥	
	الأكاديمي	معتمد	٤٥,٩٣	٣٣,٠٣	٢١,٠٤	٠,٧٨	
	لتقديم	ك	٤٦٧	٣٦٨	١٩٧	٠,٢١	
	المقترحات أو عرض المشكلات.	الإجمالي	٤٥,٢٥	٣٥,٦٦	١٩,٠٩	٠,٧٦	
٢	يساعد مسنولي	معتمد	٢٦٠	٢٤٥	٨٥	٢,٣٠	٦,٧٩٨
	الإرشاد	غير	٤٤,٠٧	٤١,٥٣	١٤,٤١	٠,٧١	
	الأكاديمي	غير	١٩٩	١٥٦	٨٧	٢,٢٥	
	الطلاب في حل	معتمد	٤٥,٠٢	٣٥,٢٩	١٩,٦٨	٠,٧٦	
	مشكلاتهم الفردية والجماعية.	ك	٤٥٩	٤٠١	١٧٢	٠,٠٣	
	تتبع الكلية أساليب	الإجمالي	٤٤,٤٨	٣٨,٨٦	١٦,٦٧	٠,٧٣	
٣	معلنه	معتمد	٢٣٩	٢٦١	٩٠	٢,٢٥	١٢,٥٦٣
	لتقديم	غير	٤٠,٥١	٤٤,٢٤	١٥,٢٥	٠,٧٠	
	الدعم	ك	١٨٨	١٥٥	٩٩	٢,٢٠	
	بأنواعه	معتمد	٤٢,٥٣	٣٥,٠٧	٢٢,٤٠	٠,٧٨	
	للطلاب) المادي، الصحي، الأكاديمي).	ك	٤٢٧	٤١٦	١٨٩	٠,٠٠	
	تحرص الكلية على	الإجمالي	٤١,٣٨	٤٠,٣١	١٨,٣١	٠,٧٤	
٤	تكريم الطلاب	معتمد	٢٨٩	٢١٦	٨٥	٢,٣٥	٨,٣١٩
	المتفوقين، وتهم	غير	٤٨,٩٨	٣٦,٦١	١٤,٤١	٠,٧٢	
		ك	٢٠١	١٤٧	٩٤	٢,٢٤	
		معتمد	٤٥,٤٨	٣٣,٢٦	٢١,٢٧	٠,٧٨	
		ك	٤٩٠	٣٦٣	١٧٩	٢,٣٠	
		الإجمالي	٤٧,٤٨	٣٥,١٧	١٧,٣٤	٠,٧٥	

م	العبرة	موقف البرنامج من الاعتماد	درجة الرضا			المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	مربع كاي الدلالة الإحصائية
			كبيرة	متوسطة	ضعيفة		
٥	بالإبداع والمبدعين. تأخذ الكلية بمقترحات الطلاب عند إعداد الجدول	ك معتمد	٢٩٤	٢٠٧	٨٩	٢,٣٥	٨,٥٣٥
	%	٤٩,٨٣	٣٥,٠٨	١٥,٠٨	٠,٧٣		
	ك معتمد	٢١٨	١٢٩	٩٥	٢,٢٨		
	%	٤٩,٣٢	٢٩,١٩	٢١,٤٩	٠,٨٠		
	ك معتمد	٥١٢	٣٣٦	١٨٤	٢,٣٢		
٦	الدراسية وجداول الامتحانات. يوجد تمثيل للطلاب في اللجان ذات الصلة بهم تضمن مشاركتهم في القرارات التعليمية. يتعاون معي موظفي رعاية الشباب بالكلية	ك معتمد	٢١٣	٢٥٨	١١٩	٢,١٦	١,٦١٠
	%	٣٦,١٠	٤٣,٧٣	٢٠,١٧	٠,٧٣		
	ك معتمد	١٦٩	١٧٦	٩٧	٢,١٦		
	%	٣٨,٢٤	٣٩,٨٢	٢١,٩٥	٠,٧٦		
	ك معتمد	٣٨٢	٤٣٤	٢١٦	٢,١٦		
٧	الإجمالي للقيام بالأنشطة الثقافية المتنوعة يسهل التعامل مع موظفي شئون الطلاب فيما يتعلق بالخدمات الإدارية.	%	٣٧,٠٢	٤٢,٠٥	٢٠,٩٣	٢,١٦	٩,٦٨٢
	ك معتمد	٢٣٤	٢٥٢	١٠٤	٢,٢٢		
	%	٣٩,٦٦	٤٢,٧١	١٧,٦٣	٠,٧٢		
	ك معتمد	١٦٢	١٦٧	١١٣	٢,١١		
	%	٣٦,٦٥	٣٧,٧٨	٢٥,٥٧	٠,٧٨		
٨	بالكلية للقيام بالأنشطة الثقافية المتنوعة يسهل التعامل مع موظفي شئون الطلاب فيما يتعلق بالخدمات الإدارية.	ك معتمد	٣٩٦	٤١٩	٢١٧	٢,١٧	٢,٦٦٢
	%	٣٨,٣٧	٤٠,٦٠	٢١,٠٣	٠,٧٥		
	ك معتمد	١٩٦	٢٠٥	١٨٩	٢,٠١		
	%	٣٣,٢٢	٣٤,٧٥	٣٢,٠٣	٠,٨١		
	ك معتمد	١٦٣	١٥٧	١٢٢	٢,٠٩		
٨	شئون الطلاب فيما يتعلق بالخدمات الإدارية.	%	٣٦,٨٨	٣٥,٥٢	٢٧,٦٠	٢,٠٩	٢,٦٦٢
	ك معتمد	٣٥٩	٣٦٢	٣١١	٢,٠٥		
	%	٣٤,٧٩	٣٥,٠٨	٣٠,١٤	٠,٨٠		

م	العبارة	موقف البرنامج من الاعتماد	درجة الرضا			مربع كاي الإحصائية	الدلالة
			كبيرة	متوسطة	ضعيفة		
	تعقد الكلية ندوات	معتمد	٣٠.٥	٢٣٢	٥٣	٢,٤٣	٠,٦٥
			٥١,٦٩	٣٩,٣٢	٨,٩٨		
	توعوية للطلاب	غير معتمد	١٩٥	١٥٠	٩٧	٢,٢٢	٠,٧٨
			٤٤,١٢	٣٣,٩٤	٢١,٩٥		
٩	بالكلية لتبصيرهم بأهم القضايا المجتمعية.	ك	٥٠٠	٣٨٢	١٥٠	٣٤,١٨٧	٠,٠٠
	الإجمالي	%	٤٨,٤٥	٣٧,٠٢	١٤,٥٣	٢,٣٤	٠,٧٢

يتضح من الجدول (١٣) أن درجة رضا الطلاب الخاصة بعبارة محور رضا الطلاب عن جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي تقع في مستوى كبيرة ومتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (٢,٠٥) إلى (٢,٣٤)، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة الرضا يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: تعقد الكلية ندوات توعوية للطلاب بالكلية لتبصيرهم بأهم القضايا المجتمعية، بمتوسط حسابي (٢,٣٤)، تأخذ الكلية بمقترحات الطلاب عند إعداد الجداول الدراسية وجداول الامتحانات، بمتوسط حسابي (٢,٣٢)، تحرص الكلية على تكريم الطلاب المتفوقين، وتهتم بالإبداع والمبدعين، بمتوسط حسابي (٢,٣٠)، يساعد مسنولي الإرشاد الأكاديمي الطلاب في حل مشكلاتهم الفردية والجماعية، بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، أستطيع التواصل مع مسنولي الإرشاد الأكاديمي لتقديم المقترحات أو عرض المشكلات، بمتوسط حسابي (٢,٢٦)، تتبع الكلية أساليب معلنه لتقديم الدعم بأنواعه للطلاب (المادي، الصحي، الأكاديمي)، بمتوسط حسابي (٢,٢٣)، يتعاون معي موظفي رعاية الشباب بالكلية للقيام بالأنشطة الثقافية المتنوعة، بمتوسط حسابي (٢,١٧)، يوجد تمثيل للطلاب في اللجان ذات الصلة بهم تضمن مشاركتهم في القرارات التعليمية، بمتوسط حسابي (٢,١٦)، يسهل التعامل مع موظفي شئون الطلاب فيما يتعلق بالخدمات الإدارية، بمتوسط حسابي (٢,٠٥).

وتشير هذه النتائج إلى ارتفاع دجة رضا الطلاب عن الندوات التوعوية التي تنظمها كليات الجامعة لتبصيرهم بأهم القضايا المجتمعية، ومراعاة الكليات لمقترحات الطلاب عند إعداد الجداول الدراسية وجداول الامتحانات، وبنخف رضا الطلاب نسبياً فيما يتعلق بتمثيلهم في اللجان ذات الصلة بهم تضمن مشاركتهم في القرارات التعليمية والتعامل مع موظفي شئون الطلاب فيما يتعلق بالخدمات الإدارية، وهو ما قد يعزى لانخفاض أعداد أعضاء الجهاز الإداري بكليات الجامعة وزيادة الضغط عليهم وضعف مهارات بعض الكوادر البشرية وحاجتهم لبرامج تنمية مهنية أكثر فعالية.

وقد أوضح اختبار مربع كاي وجود فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) فأقل بين استجابات طلاب البرامج المعتمدة والبرامج غير المعتمدة فيما يتعلق بالعبارة الآتية: يساعد مسنولي الإرشاد الأكاديمي الطلاب في حل مشكلاتهم الفردية والجماعية، وتتبع الكلية أساليب معلنه لتقديم الدعم بأنواعه للطلاب (المادي، الصحي، الأكاديمي)، وتحرص الكلية على تكريم الطلاب المتفوقين، وتهتم بالإبداع والمبدعين، تأخذ الكلية بمقترحات الطلاب عند إعداد الجداول

الدراسية وجداول الامتحانات، وتعقد الكلية ندوات توعوية للطلاب بالكلية لتبصيرهم بأهم القضايا المجتمعية، وكانت تلك الفروق لصالح طلاب البرامج المعتمدة، وتشير هذه النتائج إلى أن الجهود التي تبذلها الكليات لتأهيل البرامج للاعتماد يكون لها أثر ملحوظ في رضا الطلاب عن جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي.

٥-النتائج الخاصة بدراسة الفروق في مستوى رضا طلاب البرامج المعتمدة بكلية التربية قبل وبعد الاعتماد

نظرا إلى أن كليات الجامعة ذات البرامج المتعددة تضع خطة زمنية لتأهيل برامجها للاعتماد على مدار عدة سنوات متتالية، وهي في سبيل ذلك تسعى لتطبيق معايير الجودة على نطاق مؤسسي، بحيث يتم تطبيق معظم الإجراءات المتبعة على كافة البرامج بالكلية، فإن ذلك قد يفسر بدرجة ما أن المقارنة بين البرامج المعتمدة وغير المعتمدة أوضحت وجود تقارب في درجة رضا الطلاب في كل منهما، ولذلك كان من الضروري مقارنة درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية قبل وبعد الحصول على شهادة الاعتماد البرامجي، حتى يتم التخلص من أثر تعميم كثير من الإجراءات على البرامج المعتمدة وغير المعتمدة بكليات الجامعة. ولذا فقد تم دراسة الفروق في استجابات عينتين مستقلتين من طلاب بعض البرامج المعتمدة بكلية التربية قبل وبعد الاعتماد، بفواصل زمني قدره عام واحد، وذلك باستخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent sample t-test ، وقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (١٤).

جدول (١٤) الفروق في مستوى رضا طلاب البرامج المعتمدة بكلية التربية قبل وبعد الاعتماد

المحور	عام ٢٠٢٢ (ن=١٥٢)		عام ٢٠٢٣ (ن=١٦٩)		قيمة "ت" الدلالة الإحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
الرضا عن جودة عمليات التعليم والتعلم	٢,٠٢	٠,٥٨	٢,٤٢	٠,٤٠	٧,٢٥
الرضا عن جودة عمليات التقويم والامتحانات	٢,٠٦	٠,٥٧	٢,٥٠	٠,٤٢	٧,٩٣
الرضا عن جودة البنية التحتية والتجهيزات	٢,٠٥	٠,٦٠	٢,٤٦	٠,٤٣	٧,٠١
الرضا عن جودة الرعاية	٢,٠٤	٠,٦٠	٢,٤٠	٠,٤٨	٥,٩٦

المحور	عام ٢٠٢٢ (ن=١٥٢)		عام ٢٠٢٣ (ن=١٦٩)		قيمة "ت" الدلالة الإحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
الطلابية والإرشاد الأكاديمي إجمالي مستوى رضا الطلاب حول البرامج والخدمات المقدمة لهم	٢,٠٤	٠,٥٣	٢,٤٤	٠,٣٧	٧,٩٠ %٨١,٣٣

يتضح من الجدول (١٤) أنه بالنسبة لإجمالي مستوى رضا الطلاب حول البرامج والخدمات المقدمة لهم فقد جاءت قيمة التاء (t) بمقدار (٧,٩٠) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين متوسطي استجابات العينيتين، إذ بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الطلاب في البرامج قبل اعتمادها (٢,٠٤) وهو ما يعني نسبة رضا قدرها (٦٧,٩٨%)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة أخرى من الطلاب الدراسين بذات البرامج بعد اعتمادها (٢,٤٤) وهو ما يعني نسبة رضا قدرها (٨١,٣٣%)، وهو ما يعكس ارتفاع درجة رضا الطلاب في ذات البرامج بعد اعتمادها وهو ما قدر يرجع لرضا الطلاب عن السمعة الأكاديمية للبرامج المعتمدة من جهة ويعكس الأثر الإيجابي لجهود تأهيل البرامج للاعتماد واستفاء مؤشرات على درجة رضا الطلاب.

القسم الثاني النتائج الخاصة بتطبيق استمارة المقابلة

تم استخدام استمارة المقابلة لاستطلاع آراء مسئولتي وحدات ضمان الجودة ومديري البرامج الأكاديمية حول تحديات وآليات تحسين رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية بكليات جامعة الأزهر، وقد تم تطبيق الاستمارة على (٨) من مسئولتي وحدات ضمان الجودة ومديري البرامج الأكاديمية، ويمكن عرض نتائج المقابلات على النحو الآتي:

١- النتائج الخاصة بتحسين مستوى رضا الطلاب عن جودة عمليات التعليم والتعلم

أوضحت استجابات العينة أن أبرز تحديات تحسين مستوى رضا الطلاب عن جودة عمليات التعليم والتعلم تتمثل في:

- اعتقاد بعض أعضاء هيئة التدريس أن الجودة مجرد أوراق هدفها الحصول على الاعتماد.
- إنشغال بعض أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات الحياة مما اسهم في نمطية الأداء وضعف السعي نحو التطور والابتكار.
- القرارات الجامعية بإلغاء الكتاب الورقي في حين لم يؤدي الكتاب الإلكتروني الهدف منه، وسعي الطلاب للطباعة غير الجيدة توفيراً للنفقات.
- حاجة محتوى المقررات الدراسية إلى التطوير والمراجعة العلمية واللغوية.
- إنشغال الطلاب بالعمل أثناء الدراسة مما يؤدي لزيادة نسبة الغياب.

- غلبة أسلوب الإلقاء وعدم إتاحة الفرصة للتفكير الناقد والتعبير عن الرأي، وسيادة الطابع النظري على معظم المقررات الدراسية دون ربطها بسوق العمل واحتياجاته.
- قلة الجهود المبذولة في نشر ثقافة الجودة لدى الطلاب، وقصور الجهود الخاصة بتوجيه الطلاب
- ضعف ثقافة الجودة لدى بعض أعضاء هيئة التدريس.
- ولتحسين مستوى رضا الطلاب عن جودة عمليات التعليم والتعلم يقترح مسئولو وحدات ضمان الجودة ومديري البرامج الأكاديمية الإجراءات الآتية:
- إعادة صياغة المحتوى الدراسي بشكل تطبيقي، ليركز على المهارات أكثر من المعلومات والمعارف.
- توفير حوافز مادية ومعنوية لتشجيع أعضاء هيئة التدريس على الابتكار في الأداء.
- تركيز جهود ضمان الجودة نحو متابعة وتقييم الممارسة الواقعية، وليس التقارير الورقية.
- وضع خطط فعالة لتدريب أعضاء هيئة التدريس وتنمية قدراتهم.
- وضع نظام لمتابعة الأداء التدريسي ومدى توظيف الاستراتيجيات التدريسية المناسبة.
- العمل على نشر ثقافة الجودة والمعايير لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- تكثيف جهود وفعاليات التواصل المباشر وجها لوجه مع الطلاب وفقا لخطة زمنية واضحة.
- ٢- النتائج الخاصة بتحسين مستوى رضا الطلاب عن جودة عمليات التقويم والامتحانات
- أوضحت استجابات العينة أن أبرز تحديات تحسين مستوى رضا الطلاب عن عمليات التقويم والامتحانات تتمثل في:
- اختلاف وجهة نظر الطلاب عن الأساتذة حول معايير التقييم.
- شيوع بعض الأفكار في أذهان الطلاب عن عدم اهتمام الأساتذة بعملية التصحيح.
- الاحتكام إلى اللوائح والقوانين في العملية الامتحانية مما أظهر عدم وجود فروق بين الكليات المعتمدة وغير المعتمدة في التقويم.
- الضغط النفسي الذي يتعرض له الطلاب في فترة الامتحانات، وضعف مستوى تدريب الطلاب على أنماط الامتحانات التي تقيس المستويات المعرفية العليا.
- اعتقاد بعض أعضاء هيئة التدريس أن الامتحان الصعب دليل على قوة الأستاذ وبراعته، في مقابل نمطية عمليات التقويم والامتحانات بالنسبة لبعضهم.
- ضعف الالتزام بمعايير التقويم الموضوعية من قبل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
- ولتحسين مستوى رضا الطلاب عن جودة عمليات التقويم والامتحانات يقترح مسئولو وحدات ضمان الجودة ومديري البرامج الأكاديمية الإجراءات الآتية:

- زيادة فعالية وحدات القياس والتقييم في التدريب على أساليب التقييم الحديثة.
 - التخفيف من حد التوتر الذي يسببه بعض الأساتذة أثناء الامتحانات.
 - تفعيل اختبار القدرات بشكل جدي للتحقق من جودة المدخلات للعملية التعليمية مما يقلل من محاولات الغش في الامتحان.
 - تفعيل إجراءات مناسبة لمتابعة جودة عمليات التقييم والامتحانات داخل كل كلية.
- ٣- النتائج الخاصة بتحسين مستوى رضا الطلاب عن جودة البنية التحتية والتجهيزات
- أوضحت استجابات العينة أن أبرز تحديات تحسين مستوى رضا الطلاب عن جودة البنية التحتية والتجهيزات تتمثل في:
- ضعف الإنفاق الحكومي على التعليم، وبالتالي قلة توافر المخصصات المالية المناسبة.
 - ضعف مستوى المشاركة المجتمعية في تطوير البنية التحتية والتجهيزات.
 - التشابه في البنية التحتية بين كليات الجامعة نظرا لنظام الإدارة المركزي.
 - ضعف كفاءة استخدام بعض التجهيزات والتسهيلات بكليات الجامعة.
 - ضبابية الرؤية لدى بعض القيادات فيما يتعلق بالعمل على تطوير البنية التحتية واستيفاء المعايير الخاصة بها.
- ولتحسين مستوى رضا الطلاب عن جودة البنية التحتية والتجهيزات يقترح مسئولو وحدات ضمان الجودة ومديري البرامج الأكاديمية الإجراءات الآتية:
- تعزيز دور الشراكة المجتمعية في تمويل التعليم.
 - تطوير جامعة الأزهر باستثمار إمكانات كل كلية للتحويل إلى جامعة منتجة.
 - عمل استقصاء دوري للطلاب حول التجهيزات المطلوبة في قاعات الدراسة والمعامل والمرافق وغيرها.
- ٤- النتائج الخاصة بتحسين مستوى رضا الطلاب عن جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي
- أوضحت استجابات العينة أن أبرز تحديات تحسين مستوى رضا الطلاب عن جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي تتمثل في:
- شيوع ثقافة السيادة والهيمنة لدى بعض أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الجهاز الإداري وممارستهم لألياتها على الطلاب.
 - الحاجة لتدريب مسئولو الإرشاد الأكاديمي خاصة المعيين والمدربين المساعدين.
 - ضعف ثقة بعض إدارات الكليات بقدرة الطالب على المشاركة في اتخاذ القرارات.
 - ضعف قنوات وأساليب التواصل والاتصال المستخدمة مع الطلاب.
 - عشوائية الأولويات بالنسبة للرعاية الطلابية بسبب قصور خبرات بعض القائمين عليه، وقصور في محتوى جودة الرعاية والإرشاد.

ولتحسين مستوى رضا الطلاب عن جودة الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي يقترح مسئولو وحدات ضمان الجودة ومديري البرامج الأكاديمية الإجراءات الآتية:

- تطوير المحتوى الخاص بالرعاية والإرشاد وتدريب القائمين على وحدات الرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي.
- توفير وسائل الدعم للمرشدين الأكاديميين ليستطيعوا حل مشكلات الطلاب بشكل فعلي.
- مشاركة ممثلي الطلاب في المجالس والوحدات والاستماع لأرائهم، وتكثيف جهود وفعاليات التواصل المباشر وجهاً لوجه مع الطلاب.
- تدريب موظفي شئون الطلاب وتحفيزهم مادياً ومعنوياً على التنمية المهنية.
- الرد على استفسارات الطلاب من خلال موقع خاص بالإرشاد الأكاديمي.

نتائج وتوصيات البحث

جاءت أهم نتائج الدراسة في جانبها النظري لتشير إلى:

- يمثل الاعتماد أهمية كبيرة لمؤسسات التعليم العالي بما يوفره من معايير وإجراءات تسهم في الارتقاء بجودة الأداء بالمؤسسة، وقد استهدفت رؤية مصر ٢٠٣٠ أن تكون جميع مؤسسات التعليم العالي معتمدة مرتين على الأقل بحلول عم ٢٠٣٠ من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
- تتضمن معايير الاعتماد البرامجي بالهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (إصدار ٢٠٢٢) سبع معايير (رسالة وإدارة البرنامج، تصميم البرنامج، التعليم والتعلم والتقييم، الطلاب والخريجون، أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، الموارد ومصادر التعلم والتسهيلات الداعمة، ضمان الجودة وتقويم البرنامج) يتم قياسها باستخدام (٥١) مؤشراً، والتي تم تطويرها في إطار العمل على ربط البرامج الأكاديمية بسوق العمل ودعم الابتكار ومهارات التوظيف وريادة الأعمال والمشاركة الطلابية.
- ان جودة الخدمات التعليمية تتمثل في قدرة الجامعة على تحقيق ومقابلة توقعات واحتياجات الطلاب، وبالتالي فإنه لكي تقدم الجامعة خدمات مطابقة لمستوى توقعات الطلاب أو تفوق توقعاتهم يجب أن يتم تحديد احتياجات هؤلاء الطلاب ومن ثم ترجمة هذه الاحتياجات إلى معايير لجودة الخدمات المقدمة.
- عبرت استراتيجية الحكومة لتطوير التعليم العالي في مصر ٢٠١٥-٢٠٣٠ م عن أهمية تنمية قدرات الطلاب على ممارسة الأنشطة العلمية والطلابية في مناخ أخلاقي وصحي، وتعزيز الروابط بين الخريجين وجهات التوظيف، وذلك من خلال إنشاء برلمان طلابي وهيئة ربط الطلاب والخريجين بسوق العمل محلياً وإقليمياً ودولياً، ومركز لتنمية وتطوير إبداعات الشباب وريادة الأعمال، وبرنامج لتنمية مهارات العمل لديهم.
- ركزت الخطة الاستراتيجية لجامعة الأزهر على الارتقاء بجودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، مع التأكيد على ضرورة تطوير الهيكل التنظيمي والجهاز الإداري بما يحقق ذلك.

- لا تزال نسبة كبيرة من برامج كليات جامعة الأزهر غير معتمدة، بنسبة بلغت (١١,٤٧)، وهو ما يؤكد أهمية مواصلة الجهد المبذول في سبيل الارتقاء بمستوى الجودة بكليات الجامعة.
- لا يتوافر بجامعة الأزهر نظام إلكتروني لاستطلاع آراء الطلاب وقياس مستوى رضاهم بصفة دورية.

وجاءت أهم نتائج الدراسة في جانبها الميداني لتشير إلى:

- أوضح اختبار التواء للعينات المستقلة Independent sample t-test أنه لا توجد فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في استجابات العينة بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد (معتمد/غير معتمد) حول درجة رضاهم عن جودة الخدمات التعليمية (عمليات التعليم والتعلم، وعمليات التقويم والامتحانات، والبنية التحتية والتجهيزات، والرعاية الطلابية والإرشاد الأكاديمي)، وهو ما يعكس التقارب في استجابات الطلاب الدراسين بالبرامج المعتمدة وغير المعتمدة، بينما أوضح اختبار مربع كاي وجود فروق معنوية في بعض المؤشرات لصالح طلاب البرامج المعتمدة.

- أوضح اختبار التواء للعينات المستقلة Independent sample t-test وجود فروق معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات عينتين مستقلتين من طلاب بعض البرامج المعتمدة بكلية التربية قبل وبعد الاعتماد، بفواصل زمني قدره عام واحد، وكانت تلك الفروق لصالح القياس بعد الاعتماد، وهو ما يعكس ارتفاع درجة رضا الطلاب في ذات البرامج بعد اعتمادها وهو ما قدر يرجع لرضا الطلاب عن السمعة الأكاديمية للبرامج المعتمدة من جهة ويعكس الأثر الإيجابي لجهود تأهيل البرامج للاعتماد واستفء مؤشرات على درجة رضا الطلاب.

ويوصي البحث الحالي بضرورة العمل على توجيه الجهود والموارد المادية والبشرية بكليات جامعة الأزهر التي تسعى للحصول على الاعتماد البرامجي للاهتمام بالإجراءات التي تضمن تحسين الجودة الفعلية للعملية التعليمية بالتركيز على رفع مستوى الجودة المدركة من قبل الطلاب بدلا من التركيز على الإجراءات الورقية والجوانب الشكلية، وذلك من خلال اتباع وتفعيل عدة آليات من أبرزها:

- تبني نظام إلكتروني فعال لرصد آراء الطلاب وعقد لقاءات دورية معهم، وتوجيه العمل بكليات الجامعة لحل مشكلاتهم وتلبية تطلعاتهم.
- العمل على نشر ثقافة الجودة وتدريب وتأهيل فرق العمل على نحو يجعل الطالب مركز اهتمام كافة أنشطة الجودة باعتباره المستفيد أو العميل الرئيسي لمؤسسات التعليم الجامعي.
- العمل على رفع نسبة المشاركة الفعلية لطلاب كليات جامعة الأزهر في المجالس واللجان ذات الصلة بالقرارات التي تتعلق بهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة.
- مواصلة جهود التحول الرقمي سواء فيما يتعلق بالخدمات الأكاديمية أو الإدارية بما يعزز من مرونة الخدمات المقدمة وسهولة الوصول إليها وتحقيق رضا المستفيدين منها.
- ضرورة النظر للاعتماد البرامجي باعتباره خطوة في إطار عملية التحسين المستمر لجودة الخدمة.



-
- تبني مدخل التخطيط الاستراتيجي لبناء خطط استراتيجية تمكن كليات الجامعة من تطوير أدائها بما يزيد من قدراتها على تحقيق مزايا تنافسية، وتطبيق وتقييم الخطط الاستراتيجية التي يتم اعتمادها.
 - تعزيز قدرات الجهاز الإداري بتوفير فرص التدريب الملائمة، وإلزام كافة كليات الجامعة بالتقدم سنويا لجوائز التميز الحكومي بما يعزز من مواصلة جهود تحسين جودة الخدمات وتأهيل فرق العمل بالكلية لمواصلة السعي للتميز والريادة.

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، فاطمة أحمد زكي (٢٠١٦). تقويم جودة الخدمات الطلابية في كلية التربية جامعة الزقازيق من وجهة نظر الطلاب باستخدام بعض نماذج جودة الخدمة البديلة، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، ٨ع.
- الجهوشي، السيد عبد العزيز (٢٠٠٧). معجم مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي. "عالم الكتب.
- جامعة الأزهر (٢٠٢١): تقارير كليات جامعة الأزهر حول التجهيزات المطلوبة بها، مكتب الأمين العام، القاهرة.
- جامعة الأزهر (٢٠١٨). الخطة الإستراتيجية لجامعة الأزهر يناير ٢٠١٨ - ديسمبر ٢٠٢٢.
- جامعة الأزهر، إدارة المعلومات والإحصاء (٢٠٢٠). النشرة الإحصائية السنوية الإجمالية ٢٠١٩ / ٢٠٢٠ م. القاهرة: جامعة الأزهر.
- جامعة الأزهر، مركز التدريب وضمان الجودة (٢٠٢٣). بيان بأعداد أعضاء هيئة التدريس المتدربين في الفترة ٢٠١٦-٢٠٢٣ م، القاهرة: جامعة الأزهر.
- جامعة الأزهر، مركز التدريب وضمان الجودة (٢٠٢٣). بيان بالكليات والبرامج المعتمدة بالجامعة في الفترة ٢٠١٦-٢٠٢٣ م، القاهرة: جامعة الأزهر.
- جمهورية مصر العربية (٢٠٠٦). قانون (٨٢) لسنة ٢٠٠٦ بإنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد،
- جمهورية مصر العربية (٢٠١٨). قانون تنظيم الأزهر والهيئات التي يشملها رقم ١٠٣ لسنة ١٩٦١ م ولائحته التنفيذية وفقاً لآخر التعديلات. القاهرة: الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، مادة (٣٣)
- حمدي عبد العظيم (٢٠٠٨). المنهج العلمي لإدارة الجودة الشاملة، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- الخطيب، أحمد، الخطيب، رداح (٢٠١٠). الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية: أنموذج مقترح. الأردن: عالم الكتب الحديث.
- رسلان، إبراهيم عبد الغفار إبراهيم (٢٠٢١). تخطيط التوسع في التعليم الجامعي الأزهرى حتى عام ٢٠٣٠ م " استراتيجية مقترحة"، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر.
- الرازي، زين العابدين محمد بن ابى بكر (٢٠٠١): مختار الصحاح، مؤسسة الرسالة، بيروت.
- سعيدة حركات (٢٠١٧). التقنيات الحديثة للمحاسبة الإدارية وتأثيرها الإيجابي على الميزة التنافسية، مجلة دراسات جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، ع(٥١).
- البحيري، السيد السيد محمود (٢٠١٥). استراتيجية مقترحة للتوسع في التعليم الجامعي الأزهرى في ضوء صيغ التعليم الجامعي الحديثة والمتغيرات المحلية والعالمية. دراسات - علوم تربوية، الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، مج ٤٢، ع ٣.

- السيد، حسام حمدي عبد الحميد (٢٠١٤): قياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية باستخدام مقياس SERVQUAL مقارنة بين الجامعات العربية والأجنبية: دراسة تطبيقية على جامعة حلوان، مجلة كلية التربية، جامعة المنوفية، مج ٢٩، ٣٤، ص ١٢٥-٢١٨.
- الشمري، ن. (٢٠٢٣): تقييم مستوى رضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي: دراسة مقارنة. مجلة البحث الأكاديمي، ١٨ (٤)، ١١٢-١٣٠.
- الصرن، رعد (٢٠١٦): إدارة الجودة الشاملة مدخل الوظائف والأدوات، رسلان للطباعة والنشر، دمشق، سوريا.
- الصغير، احمد عبد الله (٢٠١١). تصور مقترح لمعايير الاعتماد وضمان الجودة لمقررات أصول التربية بكلية التربية المصرية في ضوء بعض الخبرات العالمية، دراسة تحليلية، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد ٢٧، العدد ٢.
- عبد الحكيم، إيمان سيد (٢٠٢٠). رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي عن الفاعلية التعليمية والتسهيلات المادية الداعمة للبرنامج في ضوء متطلبات الاعتماد الأكاديمي، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، كلية الآداب، جامعة القاهرة، مج ٢، ٤٤، يوليو، ص ص ١٦١:١٨٤.
- أحمد، عبد الرحمن إبراهيم سيد (٢٠١٩). الوعي المعلوماتي لطلاب جامعة الأزهر بالقاهرة "دراسة ميدانية"، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، مج ٣، ٦٤.
- عبد الرسول، محمود أبو النور (٢٠١٠). تطوير القدرة المؤسسية لكليات التربية النوعية بمصر في ضوء المعايير القومية للتقويم والاعتماد، مجلة التربية - مصر، المجلد ١٣، العدد ٢٨.
- عزازي، احمد علام عبد السلام. (٢٠٢٢). تصور مقترح لتحسين الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة. دكتوراة غير منشورة، كلية التربية جامعة الأزهر بالقاهرة.
- علي، أسماء فتحي السيد. (٢٠١٩). رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم: دراسة لأراء الطلاب. دراسات تربوية ونفسية، ١٠٣، ص ص ٢٨١:٣٥١.
- العوالي، عبد الله أحمد حمود، (٢٠١٨). العلاقة بين تطبيق نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي وتحسين مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية في جامعة إب اليمنية، المجلة الدولية لضمان الجودة، جامعة الزرقاء، مج ١، ٢٤، ديسمبر، ص ص ١١٨:١٣٢.
- عيد، أيمن عادل عبد الفتاح، والفضلي، طلال صالح رومي عواد. (٢٠٢١). تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة وبين توقعاتهم للخدمات الممتاز: دراسة تطبيقية على المؤسسات التعليمية

الكويتية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج ٩، ص ١٤٦٥: ٤٩٠.

فهيم، عائشة أحمد (٢٠١٧) تصور مقترح لتحسين الكفاءة الداخلية لكلية البنات الإسلامية بأسسيوط – جامعة الأزهر- باستخدام مدخل إعادة الهندسة. رسالة ماجستير، كلية التربية للبنات، جامعة الأزهر.

الكساسبه، عماد علي سلامة (٢٠١٩). أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في جامعة مؤته. مجلة علوم الإنسان والمجتمع، مج ٨، ٢٤.

محمد عبد العال النعيمي وآخرون (٢٠١١). أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن، مج ٢

مجمع اللغة العربية (١٩٩٣). المعجم الوجيز، وزارة التربية والتعليم، القاهرة.

عبد القادر، مها محمد أحمد (٢٠١٩). متطلبات تفعيل القدرة التنافسية لجامعة الأزهر في ضوء فلسفة التعليم الريادي. مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، العدد ١٨٤، ج ٣.

منصور، هشام بيومي محمد (٢٠١٧). متطلبات تطبيق نظام معلومات استراتيجي للإدارة الجامعية بجامعة الأزهر. رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة الأزهر.

الحارثي، هلال محمد (٢٠٢٠). تقويم برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في ضوء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، ع ١٨٥، ج ٢، يناير، ٢٠٢٠.

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (٢٠١٥). دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي، الإصدار الثالث.

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (٢٠٢٢). معايير اعتماد برامج التعليم العالي، إصدار يوليو ٢٠٢٢.

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، الكليات ذات البرامج المتعددة، متاح على الرابط https://naqaae.gov.eg/ar/about_us/Policies_Decisions تاريخ الدخول إلى الموقع ٥/٢٠/٢٠٢٣

وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري (٢٠١٦). رؤية مصر ٢٠٣٠: استراتيجية التنمية المستدامة-مصر ٢٠٣٠.

وحدة القياس والتقويم بكلية التربية للبنين بالقاهرة (٢٠٢٣). تقرير حول نتائج قياس رضا طلاب الكلية للعام الجامعي ٢٠٢٢/٢٠٢٣ م.

ثانيا: المراجع العربية مترجمة إلى اللغة الإنجليزية

Al-Bahwashi, S. A. (2007). A glossary of accreditation and quality assurance terms in higher education. Alam Al Kotob.

Al-Azhar University. (2021). Reports of Al-Azhar University faculties on the required equipment. (Internal report). Office of the Secretary-General, Cairo.



-
- Al-Azhar University. (2018). The strategic plan of Al-Azhar University (2018-2022). Cairo.
- Al-Azhar University, Department of Information and Statistics. (2020). Annual statistical bulletin (2019/2020). Cairo: Al-Azhar University.
- Al-Azhar University, Training and Quality Assurance Center. (2023). Statement on the number of faculty members trained during the period 2016-2023. (Internal report). Cairo: Al-Azhar University.
- Al-Azhar University, Training and Quality Assurance Center. (2023). Statement on the faculties and programs accredited by the university during the period 2016 - 2023. (Internal report). Cairo: Al-Azhar University.
- Arab Republic of Egypt. (2006). Law No. 82 of 2006 establishing the National Authority for Quality Assurance in Education and Accreditation.
- Arab Republic of Egypt. (2018). Law No. 103 of 1961 organizing Al-Azhar and the bodies it includes and its executive regulations in accordance with the latest amendments. (Article 33). Cairo: General Authority for Government Printing Presses.
- Hamdi, A. (2008). The scientific approach to total quality management. Alexandria: Al-Dar Al-Jami'ia.
- Al-Khatib, A., & Al-Khatib, R. (2010). Accreditation and quality control in Arab universities: A proposed model. Jordan: Alam Al Kotob Al Hadith.
- Raslan, I. A. I. (2021). Planning for the expansion of Al-Azhar University education until 2030: A proposed strategy (Unpublished doctoral dissertation). Faculty of Education, Al-Azhar University.
- Zayn al-Abidin, M. B. A. Al-Razi. (2001). Mukhtaar al-Sahah. Al-Risalah Foundation, Beirut.
- Saida, H. (2017). Modern management Accounting Techniques And Their Positive Impact On Competitive Advantage. Journal of Studies of the University of Amar Telidji-Laghout, 51.
- Al-Sayed, S. M. A. (2015). A Proposed Strategy for Expanding Al-Azhar University Education Considering Modern University Education Formulas and Local and Global Variables. Studies – Educational Sciences, 42(3). University of Jordan – Deanship of Scientific Research.
- El-Sayed, H. H. A. (2014). Measuring the gap between perceptions and expectations in educational service quality in Egyptian universities using the SERVQUAL scale: A comparative study between Arab and foreign universities: An applied study at

-
- Helwan University. Journal of the Faculty of Education, Menoufia University, 29(3), 125-218.
- Al-Shamri, N. (2023). Evaluating the level of student satisfaction in higher education institutions: A comparative study. *Academic Research Journal*, 18(4), 112-130.
- Al-Sarn, R. (2016). *Total Quality Management: An Introduction To Functions And Tools*. Raslan for Printing and Publishing, Damascus, Syria.
- Al-Saghir, A. A. (2011). A Proposed Framework for Accreditation and Quality Assurance Standards For Educational Foundations Courses In Egyptian Faculties Of Education Considering Some Global Experiences: An Analytical Study. *Journal of the Faculty of Education, Assiut University*, 27(2).
- Abd Al-Hakim, I. S. (2020). Satisfaction of library and information science program students at South Valley University with the educational effectiveness and material facilities supporting the program considering academic accreditation requirements. *Scientific Journal of Libraries, Documentation, and Information, Faculty of Arts, Cairo University*, 2(4), July, 161-184.
- Abd Al-Rahman, I. S. A. (2019). Information awareness among Al-Azhar University students in Cairo: A field study. *International Journal of Library and Information Science*, 3(6). Egyptian Society of Libraries, Information, and Archives.
- Abd Al-Rasoul, M. A. (2010). Developing the institutional capacity of qualitative faculties of education in Egypt considering the national standards for evaluation and accreditation. *Journal of Education – Egypt*, 13(28).
- Azzazy, A. A. A. (2022). A proposed framework for improving student services at Al-Azhar University based on the total quality management approach (Unpublished doctoral dissertation). Faculty of Education, Al-Azhar University, Cairo.
- Ali, A. F. S. (2019). Satisfaction of students of the Faculty of Education, Menoufia University with the quality of educational services provided to them: A study of students' opinions. *Educational and Psychological Studies*, 103, 281-351.
- Al-Awlaqi, A. A. H. (2018). The relationship between the application of the quality system and academic accreditation and improving the level of student satisfaction with the educational service at Ibb University, Yemen. *International Journal of Quality Assurance*, Zarqa University, 1(2), December, 118-132.
- Eid, A. A. A., & Al-Fadli, T. S. R. A. (2021). Evaluating the quality of educational service using the gap measure between students' perception of the level of educational service provided and their expectations of excellent services: An applied study on Kuwaiti educational institutions. *Scientific Journal of Financial and Administrative Studies*, 9(1), 465-490.



- Fahmy, A. A. (2017). A proposed vision to improve the internal efficiency of the Girls' College of Islamic Studies in Assiut – Al-Azhar University – using the reengineering approach (Master's thesis). Faculty of Education for Girls, Al-Azhar University.
- Al-Kassasbah, E. A. S. (2019). The impact of educational service quality on student satisfaction at Mutah University. *Journal of Human and Social Sciences*, 8(2).
- Muhammad, A. A. et al. (2011). The impact of educational service quality and supervision quality on the satisfaction of graduate students in private Jordanian universities. *The 1st Arab International Conference on Quality Assurance in Higher Education*, Zarqa Private University, Jordan, Volume 2.
- Al-Mu'jam al-Wajez (1993). *The Arabic Language Academy*, Ministry of Education, Cairo.
- Maha, M. A. A. (2019). Requirements for activating the competitive ability of Al-Azhar University in light of the philosophy of entrepreneurial education. *Journal of the Faculty of Education*, Al-Azhar University, 184(3).
- Hisham, B. M. M. (2017). Requirements for implementing a strategic information system for university management at Al-Azhar University (Doctoral dissertation). Faculty of Education, Al-Azhar University.
- Hilal, M. Al-Harithi. (2020). Evaluation of student counseling programs at Islamic University of Madinah in light of the standards of the National Center for Evaluation and Academic Accreditation. *Journal of the Faculty of Education*, Al-Azhar University, 185(2), January 2020.
- National Authority for Quality Assurance in Education and Accreditation. (2015). *Accreditation guide for faculties and higher education institutes*, 3rd edition.
- National Authority for Quality Assurance and Accreditation (NAQAAE) (2015). *Accreditation Guide for Faculties and Institutes of Higher Education*, 3rd..
- National Authority for Quality Assurance in Education and Accreditation. (2023). *Multi-program faculties*. Available at https://naqaae.eg/ar/about_us/Policies_Decisions. Accessed May 20, 2023.
- Ministry of Planning, Follow-up, and Administrative Reform. (2016). *Egypt's Vision 2030: Sustainable development strategy – Egypt 2030*.
- Unit of Measurement and Evaluation , Faculty of Education for Boys, Al- Azhar University in Cairo (2023). *Report on the Results of*

Measuring Student Satisfaction at the Faculty for the Academic
Year 2022/2023.

ثالثا: المراجع الأجنبية

- Academic Ranking of World Universities (ARWU) at Website:
<http://www.shanghairanking.com/ARWU2020.html>
- Alsheyadi, A. K., & Albalushi, J. (2020). Service quality of student services and student satisfaction: the mediating effect of cross-functional collaboration. *The TQM Journal*, 32(6), 1197-1215
- Billing, D. (2004). International comparisons and trends in external quality assurance of higher education: Commonality or diversity?. *Higher Education*, 47(1), 113-137
- Chandramohan, S. (2019). Student Satisfaction through Service Quality: A Review on Higher Education Sector. *Archives of Business Research*, 7(7), 242-249.
- Cousins, L. H. (Ed.). (2014). *Encyclopedia of human services and diversity*. SAGE Publications.
- Das, M. S. R., & Gochhayat, M. L. (2023). STUDENT SATISFACTION TOWARDS EDUCATIONAL SERVICES IN HIGHER EDUCATION. *Towards Excellence*, 15(1).
- Dattalo, P. (2008). *Determining sample size: Balancing power, precision, and practicality*. oxford university press
- Eaton, J. S. (2012). *An Overview of US Accreditation-- Revised*. Council for Higher Education Accreditation.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS (3rd Ed)*. SAGE, p.675
- Hannum, E., & Buchmann, C. (2003). The consequences of global educational expansion. In *American Academy of Arts and Sciences*
- Jackson, S. (2009). *Research Methods and Statistics: A Critical Thinking Approach*, (3th ed), USA: Wadsworth,
- Nhi, L. Q. T., & Le Ha, N. T. (2021) he link between higher education service quality, student satisfaction, student loyalty and university image in vietnam: a research framework. *international journal of information, business and management*, 13(4), 23-34.
- Nino Tandilashvili (2019). Factors Influencing Student Satisfaction in Higher Education. The Case of a Georgian State University. The 13th International RAIS Conference on Social Sciences and Humanities, Jun 2019, Washington DC, France. ff10.5281/zenodo.3267486ff. fffhal-04366279
- Palli, J. G., & Mamilla, R. (2012). Students' opinions of service quality in the field of higher education. *Creative Education*, 3(04), 430.



-
- QS World University Rankings at Website:
<https://www.topuniversities.com/universities/al-azhar-university>
- QS World University Rankings at Website:
<https://www.topuniversities.com/universities/al-azhar-university>
- Soni, S., & Govender, K. (2017). Key Service Quality Determinants of Higher Education Student Satisfaction Based on Gender. Dirasat: Educational Sciences
- Steven K. Thompson (2012). Sampling (3rd Ed). John Wiley & Sons, p.59
- The World Bank (2017). Higher education for development: An evaluation of the World Bank group's support. Washington: The World Bank
- Webometrics University Rankings at Website:
<http://www.webometrics.info/en/detalles/azhar.edu.eg>
- Webometrics University Rankings at Website:
<http://www.webometrics.info/en/detalles/azhar.edu.eg>
- Zhang, L, Han, Z & Gau, Q (2008), "Empirical Study on the Student Satisfaction Index in Higher Education", International Journal of Business and Management. Vol.3, No.9:46-51.