

تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب

د. ممدوح محمد عبد المقصود*

د. محمد محمود أبوزيد*

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب، والكشف عن التباينات في مستوى الخدمة ومكوناتها في ضوء متغيرات الجنس والكليات، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي، وتمثلت عينة الدراسة في (٧٦٠) طالباً وطالبة من طلاب جامعة نجران للعام الأكاديمي ٢٠١٦/٢٠١٧م خلال الفصل الدراسي الأول، واستخدم الباحثان الاستبانة أداة لجمع البيانات، حيث اشتملت على (٤٦) فقرة موزعة على (٩) محاور، وكانت من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب جاء متوسطاً، حيث جاء ترتيب المحاور من حيث جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر الطلاب (الخدمات الأمنية، خدمات القبول والتسجيل، خدمات ذوي القدرات الخاصة، خدمات شؤون الطلاب، الخدمات الثقافية، الإرشاد الأكاديمي، خدمات الكافتيريا، الأنشطة الرياضية، الخدمات الطبية)، كما أظهرت الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في معظم محاور الخدمات تعزوا إلى متغير الجنس فيما عدا محاور (الأنشطة الرياضية، خدمات الكافتيريا وخدمات ذوي القدرات الخاصة) والتي جاءت لصالح الطلاب الذكور. بينما أظهرت الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في محاور الخدمات الطلابية تعزوا إلى متغير الكلية في جميع المحاور.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الطلابية - جامعة نجران

♦ أستاذ بمادة التطوير والجودة - جامعة نجران

♦ أستاذ مساعد بمادة التطوير والجودة - جامعة نجران

♦ هذا البحث مدعوم من عمادة البحث العلمي بجامعة نجران - المملكة العربية السعودية

(مشروع رقم 15/198/NU/SHED/No.)

Abstract

The study aimed to identify the level of the quality of student services at Najran University from the perspective of students, and to detect variations in the level of services and components in the light of the variables of gender and colleges. The researchers used the descriptive method in this study. The sample of the study consisted of (760) student of Najran University, for the academic year 2016/2017 during the first semester, the researchers used the questionnaire as a tool for data collection, it included (46) items distributed to (9) domains. The most important results that the level of quality of student services at Najran University from the perspective of students found to be moderate. However, the order of domains came in terms of the quality of student services from the perspective of students were security services, admission and registration services, special capabilities services, student affairs services, cultural services, academic counseling services, cafeteria services, sports activities services and medical services. The study also showed no statistically significant differences in most services domains attributed to the variable of sex with the exception of domains sports activities services, cafeteria services and special capabilities services, which came in favor of males. While the study showed that no statistically significant differences between the domains of student services attributed to the variable of college with respect to all domains.

Keywords: quality of student services - Najran University.

المقدمة

يشهد التعليم العالي محاولات جادة لتطوير وتحسين الأداء على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، حيث أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية من قبل الحكومات والمؤسسات التعليمية، والتي تعطي اهتماما كبيرا من أجل الوصول إلى أرقى وأفضل خدمة تقدم للمستفيدين (الطلاب)، وهذا الاهتمام على المستوى الدولي أدى إلى إيجاد بعض الصيغ والآليات العالمية لضمان الجودة في التعليم، مثل نظم الاعتماد للمؤسسات أو البرامج الأكاديمية، الذي كان واحدا من الأسباب لتحسين نوعية التعليم في معظم البلدان، لذا أنشئت الهيئة القومية للتقويم والاعتماد في المملكة العربية السعودية، لتكون مسؤولة عن اعتماد المؤسسات التعليمية وتحسين جودة التعليم الجامعي العام والخاص وضمان الوضوح والشفافية للسياسات المتبعة بالعملية التعليمية، ولذا تم تركيز المعايير الموضوعية من قبل الهيئة على تطوير المدخلات والعمليات والمخرجات التي تضمن إعداد كوادر مؤهلة لسوق العمل بصفه عامة وعلى تطوير الخدمات الطلابية كشرط من شروط اعتماد المؤسسات التعليمية بصفة خاصة، ومن أجل ذلك تم تخصيص من بين المحاور الخمسة للمعايير محور باسم خدمات دعم الطلاب، ويشمل معيار باسم إدارة شؤون الطلبة والخدمات المساندة والتي بدورها تحتوى على أربعة معايير فرعية وعشرين ممارسة من الممارسات الجيدة والتي يمكن القياس بناء عليها مستوى جودة الخدمات الطلابية المقدمة للطلاب بالمؤسسات التعليمية وهي قبول الطلبة - سجلات الطلبة - إدارة شؤون الطلبة - خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي (Standards for Accreditation of Higher Education Institutions, 2015).

تعتبر المرحلة العمرية الزمنية التي يقضيها الطالب في الجامعة عقب تخرجه من المرحلة الثانوية أهم وأخطر المراحل التكوينية للفرد فهي تعتبر مرحلة نمو جسمي طفري، ونمو عقلي متخصص، ونمو اجتماعي استقلالي، وبذلك تبرز أهمية دور شؤون الطلاب في توجيه وتقنين تلك الطاقات الموجودة عند الطلاب واستثمارها بأفضل وجه، ومن هنا تتبع مسؤولية الجامعات عن إعداد وتأهيل الطالب الجامعي المتزن والمتكامل الشخصية للقيام بالواجب العلمي والعملية تجاه المجتمع، لهذا يمكن القول بأن الاهتمام بتكوين شخصية الطالب تجعل ضرورة توجيه الجامعات لجوانب نموه الشخصي أو ما يعرف بالخدمات الطلابية اللاصفية، وتعتبر الخدمات الطلابية اللاصفية ذات أهمية لا تقل عن تقديم المعرفة والعلوم داخل الفصول الدراسية والمعامل خلال هذه المرحلة العمرية، فالتعليم الجامعي المتكامل والمطلوب يهتم بالناحيتين (العلمية والمعرفية) عن طريق الرصيد الثقالي الذي تقدمه المناهج الدراسية و (الروحية النفسية وتنمية الشخصية المتوازنة) عن طريق الخدمات التي تقدمها الجامعة للطلاب

(الكاظمي، ١٩٩٠). ولكي يتسنى للجامعات تحقيق أهدافها باستمرار لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة، ولما كانت عملية التنمية لا تتحقق بدون عملية قياس كان ينبغي قياس جودة الخدمات المقدمة للطلاب للوقوف على نقاط القوة والضعف التي تعترضها حتى يتسنى للمستؤولين إمكانية التطوير بناء على أسس واضحة وأكيدة وبالتالي يصبح ميزة تنافسية (الربيعي، ٢٠١١) وهذا كله يتطلب من مؤسسات التعليم العالي قياس جودة الخدمات التي تقدمها لطلابها من أجل التأكد من أن الخدمات المقدمة تسير التوقعات وقادرة على التنافسية.

وقد واجهت جامعة نجران في الفترة الأخيرة بعض المشكلات التي أثرت على كفاءة العمل لديها، ومنها انتقال الجامعة الى المدينة الجامعية المنشأة حديثاً مما أدى الى ضعف التمويل الموجه إلى تقديم خدمات طلابية مميزة، بالإضافة الى أن الجامعة تقع في المنطقة الحدودية مع دولة اليمن مما أدى الى تأثر نوعية الخدمات المقدمة للطلاب بالأحداث الجارية، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتقيس مستوى جودة الخدمة الطلابية المقدمة لطلبة جامعة نجران بالمملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة

تعد الخدمات الطلابية أحد أنواع الخدمات المنتشرة وذات الأهمية الكبيرة في مختلف أنحاء العالم، وعلى الرغم من ذلك فإن الدراسات التي تناقش مستوى جودة الخدمات الطلابية تعتبر قليلة مقارنة مع المجالات الجامعية الأخرى -على حد علم الباحث- ومع الاهتمام المتزايد بمستوى جودة الخدمات الطلابية سواء في الجامعات، أو المدارس، فإن الدول والمؤسسات التربوية تتسابق فيما بينها لتقديم خدمات تعليمية أفضل، وعليه فقد أصبح من الضروري لهذه المؤسسات تبني المفاهيم التسويقية وخاصة مفهوم الجودة عندما تخطط من أجل التميز أو حتى من أجل البقاء في السوق، وانطلاقاً من الحاجة الماسة للدراسات في هذا المجال وشعوراً بأن الخدمات الطلابية مازالت بحاجة إلى المزيد من الدراسات، لذا تكون هذه الدراسة أحد المساهمات في إثراء المجال البحثي والمعرفي بتحديد مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب. واقتراح التوصيات اللازمة لرفع كفاءة مستوى جودة الخدمات الطلابية المقدمة للطلاب بجامعة نجران أو التوصيات بكيفية المحافظة على المستوى الحالي تبعاً لتحليل ومناقشة البيانات المتحصل عليها.

ونظراً لاستخدام مقياس مستوى جودة الخدمة الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر طلابها، فإن أسئلة الدراسة تكون كالتالي:

١. ما مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب؟

٢. هل توجد فروق دالة إحصائية في جودة الخدمات التي تقدمها جامعة

نجران تعزي إلى متغير الجنس؟

٣. هل توجد فروق دالة إحصائية في جودة الخدمات التي تقدمها جامعة نجران تعزي إلى متغير الكلية (إنسانية، علمية)؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس مستوى جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة نجران بالملكة العربية السعودية من خلال استطلاع آراء الطلبة وتحديد مستوى الأداء عن تلك الخدمات، وذلك باعتبار أن كفاءة الخدمات المقدمة للطلبة هي واحدة من أهم التقييمات التي يجب أن يؤخذ بها كأحد مؤشرات الأداء الرئيسة للكليات والجامعات، في سعيها لتطوير أرائها وضمان جودة العمليات التي تقدمها، وتسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف الآتية:

١. تحديد مستوى جودة الخدمات الطلابية المقدمة بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب.
٢. الكشف عن التباينات في مستوى جودة الخدمات ومكوناتها في ضوء متغيري الجنس والكليات.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من كونها:

١. محاولة لتسليط الضوء على موضوع طالما أثار اهتمام الباحثين والمهتمين لإجراء مزيداً من الدراسات والأبحاث التي تتناول الموضوع وتطبيقاته للوصول إلى نتائج تساهم في تطوير الخدمات الطلابية اللاصفية بالجامعة وتحسينها وتجويدها سعياً إلى الأداء النوعي لجامعة نجران.
٢. قد تساعد هذه الدراسة في تقديم الرؤى التي تساهم في رفع مستويات الخدمة المقدمة لطلبة جامعة نجران.

مصطلحات الدراسة

الخدمات الطلابية

كل ما تقدمه الجامعة لطلابها من تسهيلات تساعدهم على النجاح في الحياة الجامعية تمثلت في هذه الدراسة بـ: خدمات شؤون الطلاب (القبول والتسجيل)، وخدمات التوجيه والإرشاد الأكاديمي، خدمات التغذية الطلابية (الكافتيريا)، خدمات الإسكان الطلابي، الخدمات الطبية، والخدمات الثقافية، وخدمات الأنشطة الطلابية، خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة.

جودة الخدمات الطلابية

توجد صعوبة في تعريف جودة الخدمة وتستمد تلك الصعوبة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً إلى السلع المادية إذ عرفت أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن "الطلاب" لهذه الخدمة، ويمكن التعبير عنها رياضياً من خلال المعادلة:

جودة الخدمة = توقعات الطلاب - الأداء الفعلي

ومن خلال المعادلة السابقة يمكن تصور ثلاثة مستويات للخدمة هي الخدمة العادية وهي التي تتحقق عندما يتساوى آراء الطلاب لأداء الخدمة مع توقعاتهم السابقة عنها والخدمة الرديئة وهي تلك التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة له والخدمة المتميزة وهي تلك التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات مستقبل الخدمة بالنسبة له (المحياوي، ٢٠٠٦).

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية

اقتصرت الدراسة الحالية على البحث في مجال قياس مستوى الجودة في الخدمات الطلابية كما يدركها طلبة جامعة نجران بالمملكة العربية السعودية، وتم استخدام تسعة محاور لقياس جودة الخدمات الطلابية وهي (خدمات القبول والتسجيل، خدمات شؤون الطلاب، الإرشاد الأكاديمي، الخدمات الثقافية، الأنشطة الرياضية، الخدمات الطبية، الخدمات الأمنية، خدمات الكافتيريا، خدمات ذوي القدرات الخاصة).

الحدود المكانية

تمت الدراسة الحالية على آراء طلاب جامعة نجران في مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة.

الحدود الزمنية

تم إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠١٧-٢٠١٨م

الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة القضايا والمشكلات التي تواجه الطلبة، بالإضافة إلى مستوى جودة الخدمات المقدمة إليهم من مدخل رضاهم عن هذه الخدمات والتي تقدمها الجامعات، وفيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات:

جاءت دراسة التواهيّة وآخرون (١٩٩٩)، بهدف دراسة المشكلات التي

يواجهها طلبية كلية العلوم والآداب (جامعة الحسين حالياً) على عينة تكونت من (٢٢٩) طالبا وطالبة، وقد أظهرت الدراسة أن أهم المشكلات حسب مجالاتها كانت المجال الصحي فالمجال الاقتصادي، فالإداري ثم الأكاديمي، وأخيرا الاجتماعي والنفسي، ولم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في المجال الاقتصادي والصحي والإداري والأكاديمي، ولم يكن هناك فرق يعزى لمتغير التخصص أو الدخل، إلا أنه ظهرت فروق تبعا لمتغير السنة الدراسية حيث واجه طلبية السنة الأولى مشكلات أكثر من طلبية السنة الثانية.

وقامت آل مشرف (٢٠٠٠) بدراسة مشكلات طلبية جامعة صنعاء وحاجاتهم الإرشادية على عينة مكونة من (٢٥٧) طالبا وطالبة في السنة الأولى والرابعة من التخصصات النظرية والعلمية، وبينت النتائج أن مشكلات الطلبة كانت على التوالي: مجال الإرشاد ثم المجال الدراسي والقيمي والنفسي المعرفي والانفعالي والمجتمع والأسري وأخيرا الصحي، وقد كشفت الدراسة عن فروق تعزى لمتغير التخصص، حيث اتضح أن طلبية التخصصات العلمية يعانون أكثر من طلبية التخصصات النظرية في مجال الإرشاد، أما من حيث الجنس فقد اتضح أن الذكور يعانون من المشكلات في المجال القيمي والإرشادي أكثر من الإناث، أما متغير المستوى الدراسي، فقد أظهر طلبية السنة الرابعة معاناة في الإرشاد أكثر من طلبية السنة الأولى.

أما لو (Low, 2000) فقامت بدراسة حول رضا الطلبة للفترة الواقعة بين ١٩٩٥/١٩٩٤ - ١٩٩٧/١٩٩٨م مستخدمة أداة رضا الطلبة لتقييم توقعاتهم من الخبرة الجامعية على عينة قوامها (٤٢٣٠٠٣) طالبا من (٧٤٥) كلية وجامعة، وقد أظهرت الدراسة أن كليات المجتمع كان أداءها أفضل من الكليات والجامعات التي تمنح درجة البكالوريوس وقد أبدى الطلبة اهتماما حول تدني نوعية الإرشاد الأكاديمي ومدى استجابة الجامعات إلى احتياجات الطلبة من الأقليات والسلامة والأمن الجامعي.

وأجرى أبو قديس (٢٠٠٢) دراسة لتقصي درجة رضا طلبية الدفعة الأولى بالجامعة الهاشمية عن الخدمات التي قدمتها الجامعة، والخبرات التي اكتسبها، وقد شملت عينة الدراسة (٢٨٦) طالبا وطالبة من كلية العلوم والآداب، والاقتصاد والعلوم الإدارية وكلية العلوم التربوية، وقد خلصت الدراسة أن الطلبة أظهروا درجة عالية من الرضا عن الخبرة الجامعية بشكل عام، من حيث بناء علاقات مع الآخرين وإدارة الوقت والحديث أمام الآخرين وتعلم مواضيع أخلاقية وروحية والتعامل مع أفراد من خلفيات متنوعة، وكانت درجة الرضا لدى الذكور أعلى منها عند الإناث، في مجال الخبرات الجامعية العامة.

وفي دراسة قام بها كاري وآخرون (Carey et al, 2002) للكشف عن الرضا من وجهة نظر الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة ميد ويسترن في الولايات المتحدة على عينة قوامها (٦٩٢) طالبا وطالبة؛ منهم (٣٩٧) طالبة، و(٢٩٥) طالبا، و(١٧٤) عضو هيئة تدريس؛ (٦٦) من الذكور،

و(١٥٥) من الإناث، وقد بينت النتائج أن مستوى رضا الطلبة عن مجال الاهتمام بالأفراد أقل من مستوى أعضاء الهيئة التدريسية، وظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية من حيث الاستجابة للتنوع الثقافي، حيث أبدى الطلبة حيادهم حول مستوى الرضا فيما أبدى أعضاء الهيئة التدريسية مستوى متوسطاً من الرضا.

وفي دراسة قام بها مكتب المساءلة المؤسسية في كلية فلوريدا للمجتمع (Office of Institutional Research and planning, 2003)

شملت عينة من الطلبة قوامها (١٠٨٧) طالباً وطالبة وقد بينت نتائج الدراسة رضا الطلبة عن فعالية عملية التسجيل ثم التدريس ثم الخدمات الأكاديمية مثل المكتبة ومختبرات الحاسوب، وأكد الطلبة على التحسين في برامج رعاية الطلبة والخدمات المتعلقة بذوي الحاجات الخاصة والبرنامج التعريفي حين الالتحاق بالجامعة، ولم يكن هناك فروق بين الطلبة في المجالات الثلاثة، أو الطلبة حسب متغير العمر، أو الخلفية الثقافية (الطلبة البيض مع الأقليات الأخرى).

وفي دراسة حول رضا الطلبة قام بها مركز الأبحاث في جامعة Rowan في ولاية نيوجرسي بالولايات المتحدة (Accountability, 2004 Office of Institutional) مؤلفة من (١١١) شعبة، وقد تم استخدام أداة رضا الطلبة Student Inventory Satisfaction (SSI) تضمنت فعالية التدريس، والخدمات الجامعية، والإرشاد الأكاديمي، والمناخ الجامعي، وفعالية التحليل، والأنشطة الطلابية، والاستقطاب والمساعدات المالية، والسلامة، والأمن الجامعي، والتركيز على الطالب كمحور للعملية التربوية، وقد كان مجال السلامة والأمن ثم الإرشاد الأكاديمي ويليهما فعالية التدريس أهم المجالات بالنسبة للطلبة، ولقد أبدى الطلبة رضاهم عن جميع المجالات باستثناء السلامة والأمن ثم إجراءات التسجيل.

وقام عبد الكريم (٢٠٠٦)، بدراسة تقويمية لواقع الخدمات الإرشادية الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عُمان على عينة قوامها (٢٤٠) طالبة شملت التخصصات العلمية والأدبية، وقد خلصت الدراسة أن رضا طالبات التخصصات العلمية أعلى من الطالبات في التخصصات الإنسانية، كما أظهرت الدراسة قصوراً في تقديم الخدمات الإرشادية، من حيث الصحة النفسية والمساعدة في حل المشكلات الانفعالية، والحد من مستوى الخوف، والقلق والمساعدة في حل المشكلات الشخصية، والملل الناتج عن الدراسة ووجود فجوة بين الطالبات والمدرسين.

وفي دراسة للوكا وآخرون (Luca, et al., 2006) والتي هدفت إلى قياس مستوى الرضا لدى طلاب الجامعات الإيطالية عن جودة الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الإيطالية، وأجريت الدراسة على جامعة باري لتحليل رضا الطلاب، واستخدمت وسيلة المقابلة في التعرف على مستوى الرضا لدى

الطلاب عن مستوى الجودة في الخدمات المقدمة في جامعة باري، وقد توصلت الدراسة إلى ضعف حالة الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة، وأن حجم ونوعية الخدمات المقدمة لا ترقى إلى مستوى التنافسية مع الجامعات الأخرى، وأوصت الدراسة بضرورة قيام الجامعات بالتركيز على تحسين نوعية التعليم لتتال رضا الطلاب، والعمل على بناء علاقة أقوى مع الهيئات المحلية الإنتاجية من أجل تلبية الطلب المتزايد على التدريب والكفاءة.

وقامت سليمان (٢٠٠٨) بدراسة هدفت إلى استكشاف مدى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لطلاب جامعة السلطان قابوس، في ضوء متغيرات الجنس والكلية ومستوى السنة الدراسية ومعدل التحصيل، وتكونت عينة الدراسة من (٧٦٧) طالبا وطالبة، وأظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلاب عن خدمات الإشراف الأكاديمي يقع في المدى المتدني، وأن مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي جاءت لصالح الذكور ولصالح طلبة كليات الآداب والعلوم الاجتماعية والطب، وكذلك لصالح الطلبة الذين تقديرهم مقبول فما دون، فيما لم تظهر النتائج أثرا يعزى للسنة الدراسية.

وفى دراسة لحمايل ونجم الدين (٢٠١١) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة للخدمات التي تقدمها جامعتهم، وقد وظفت الدراسة المنهج الوصفي والاستنتاجي لجمع البيانات، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي تكونت من (٥١) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات، وطبقت على عينة مكونة من (١٢٣) طالبا من الخريجين، ومن أهم النتائج أن حصلت جميع المجالات الخدمائية على درجة موافقة كبيرة جدا، حيث حصل مجال الخدمات النفسية على المرتبة الأولى وحصل مجال الخدمات الإدارية على المرتبة الثانية وحصل مجال الخدمات الأكاديمية على المرتبة الثالثة والأخيرة.

وبهدف قياس مستوى رضا الطلاب مع الخدمات التي تقدمها الجامعات الباكستانية. ومقارنة مستوى الرضا بين الجنسين قام عباسي وآخرون (Abbasi, et al., 2011) بدراسة على (٤٠١) طالبا من طلبة جامعة بهاء الدين زكريا، وأظهرت النتائج رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الجامعة في ثلاثة مجالات فقط من أصل عشرة مجالات، ولم تظهر فروق بين المشاركين من الذكور أو الإناث، وبالعموم تشير النتائج إلى أنه لا يوجد رضا لطلاب الجامعات في الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الباكستانية.

وفى دراسة سليمان (٢٠١٢)، والتي هدفت إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة (Service Performance) أو الأداء الفعلي والذي يشار إليه اختصارا (ServPerf)، وقد قام الباحث بتصميم مقياس

خاص بقياس جودة الخدمة مكون من ستة أبعاد ويشتمل على (٤٠) فقرة، وتم تطبيق المقياس على عينة من طلبة جامعة الأقصى، وكان أهم نتائج الدراسة أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث لصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية، ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات تبعا لمتغير المستوى الدراسي.

بالإضافة إلى دراسة بركة (٢٠١٢) والتي هدفت إلى التعرف على درجة رضا المستفيدين من الطلبة بجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا من منطلق أن الجودة الشاملة تسعى إلى إرضاء جميع الأطراف المتفاعلة والمستفيدة من الخدمة أو المنتج، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام استبانة على عينة الطلاب من الذكور والإناث والعاملين بالإدارات الرئيسية المقدمة للخدمات الطلابية بالجامعة، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك انخفاض مستوى الرضا لدى الطلبة عن الخدمات الطلابية عن المستوى المقبول، كما أن مستوى الرضا لدى العاملين جاء أيضا منخفضا عن المستوى المقبول، ورأت الدراسة أن هناك ارتباط إيجابي بين مستوى رضا الطلبة ومستوى رضا العاملين، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلبة والعاملين في الجامعة، والعمل على الارتقاء بمستوى الأداء لدى العاملين كمقدمة لتحسين مستويات الرضا لدى كل من الطلبة والعاملين.

وفى دراسة هدفت إلى قياس درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية قام بها القضاة وخليفات (٢٠١٣)، ولتحقيق ذلك تم إعداد استبانة وزعت على عينة من (٤٤٩) طالبا وطالبة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠١١-٢٠١٢، وكشفت النتائج عن فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية في جامعة مؤتة على مجال الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية، ولتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح الكليات الإنسانية عند ذوي المعدل التراكمي ممتاز وجيد جدا، ولصالح الكليات العلمية عند ذوي المعدل التراكمي مقبول، وظهرت فروق ذات دلالة إحصائية على الأداة ككل تعزى لتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح طلبة الكليات الإنسانية ممن ممتاز، ولصالح طلبة الكليات العلمية ممن معدلهم جيد ومقبول، ولم تظهر الدراسة فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

أما دراسة الفرا والعوضي (٢٠١٣) والتي هدفت إلى قياس واقع جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة، واتخذت من جامعة القدس المفتوحة بفرعها نموذجا للدراسة الميدانية، وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٤٨) طالبا وطالبة واتبع المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة مقياس الخدمات التي تقدمها الجامعة والمعروف باسم (SERVQUAL) للتعرف على واقع جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية

المعاصرة من وجهة نظر الطلبة، وأظهرت النتائج أن درجة تقدير طلبية كليات التربية لجودة عناصر الخدمة المقدمة في الجامعة في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظرهم على مجالات المقياس جاءت متوسطة، كما أوضحت النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة من جامعة القدس المفتوحة تغزى لمتغيرات الجنس، والمستوى الدراسي وفروع الجامعة.

أما دراسة سيف وآخرون (٢٠١٤) هدفت إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر طلبتها، وأثر جودة الخدمات الطلابية على رضا الطلبة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة على مقياس (HEDPERF) كمطلق مع تعديل الفقرات، وتم تطبيق الدراسة على طلاب كليات إدارة الأعمال، ومن أهم النتائج أن هناك تقييماً متوسطاً لجودة كافة الخدمات المقدمة، كما أنه لا يوجد أي من جوانب الخدمات الطلابية من فئة الجودة المتدنية أو التي تحتاج إلى تحسين، كما أشارت النتائج إلى وجود اختلافات نوعية في مستويات رضا الطلاب تعزى لاختلاف الجنس، بينما لا توجد اختلافات نوعية في مستويات رضا الطلاب تعود إلى جنسية الطالب أو حصوله على البعثة الدراسية.

وفي دراسة لموهب وآخرون (Mohd Zuhdi Ibrahim et al. 2014) حيث قاموا بدراسة تهدف إلى تقييم الخدمات المقدمة لتنمية المهارات الطلابية بمعاهد التدريب بماليزيا وما تأثيرها على الرضا العام، واستخدمت هذه الدراسة استبانة شملت سبعة معاهد للتدريب على المهارات في وادي كلانج، ماليزيا، تم توزيع (٦٠٠) استبانة وتم استجابة (٤١٩) حيث كان معدل الاستجابة (٦٩.٨٪). وتبين النتائج أن بيئة الحرم الجامعي كانت أهم أعلى تنبؤ برضا الطلاب، تليها إدارة الخدمات والدعم بالمعهد. ومن المثير للاهتمام أن الدراسة أشارت إلى أن المرافق المادية وتقديم التدريب لم تكن تنبؤ بمتوسط رضا كبير من الطلاب بشكل عام، وأوصت الدراسة أن جودة الخدمة ورضا العملاء مهم للتدريب على المهارات بالمعاهد لتحديد الأولويات لتحسين الأداء، ويعتبر مضمون هذه النتيجة قيمة ومفيدة لإدارة المؤسسة، وصانعي السياسات والباحثين في التدريب والقطاع التعليمي.

دراسة السعافين (٢٠١٥) والتي هدفت إلى التوصل لاستراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، من خلال التعرف إلى مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر الطلبة، ودراسة الفروق في متوسطات تقديراتهم لمستوى جودة الخدمات الطلابية تبعاً لمتغيرات (الجنس، الجامعة، التخصص)، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وقامت بتصميم الاستبانة كأداة للدراسة، والتي تكونت من (٥٩) فقرة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية متوسطاً، حيث أظهرت أن بعد الموثوقية حصل على المرتبة الأولى، كما أظهرت أن بعد الاعتمادية حصل على المرتبة الخامسة، وتبين أنه لا يوجد

فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمات الطلابية تعزي لمتغير الجنس عدا البعد الأول العناصر الملموسة، حيث تبين وجود فروق لصالح الذكور، وقامت الباحثة ببناء استراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية.

وفى دراسة حديثة أجريت بواسطة عثمان ومختار (Usman & Mokhtar, 2016) عن بحث العلاقة بين جودة الخدمة ورضا وولاء الطلاب بمؤسسات التعليم العالي بنيجيريا، واستخدموا الاستبانة كأداة للدراسة وتم توزيعها على عينة من الطلاب للستة جامعات الأولى بنيجيريا بلغت (٦٥٠) طالبا وتمت الاستجابة من (٤٤٦) طالب أي بمعدل استجابة (٦٨,٦٢٪). أشارت النتائج إلى أن هناك علاقة موجبة ومعنوية بين جودة الخدمات المقدمة ورضا الطلاب وولائهم للمؤسسة، وأضاف الباحثان أنه على الرغم من أهمية جودة الخدمة ورضا الطالب، وولاء الطالب، تساهم الدراسة في إضافة مجموعة من المعرفة بمؤسسات التعليم العالي في نيجيريا.

وباستعراض الدراسات السابقة يلاحظ أن القضايا والمشكلات التي تواجه الطلاب في الجامعات لاقت اهتماما من الباحثين والدارسين، وهذا يعود لأهمية الموضوع، إذ أن معرفة العوامل التي تزيد من رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الجامعة تساعد على رفع كفاءتها، وتلتقي الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في محاولتها الكشف عن درجة رضا طلبة جامعة نجران بالملكة العربية السعودية عن الخدمات التي تقدمها الجامعة لهم، وهذا ما يميزها عن سواها، إذ تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة والتي تم استعراضها في مجمل المتغيرات المدروسة مثل: مجتمع الدراسة والذي يمثله جميع طلاب الجامعة مع أخذ الجنس ونوع الكلية بمستوياتها المختلفة بالاعتبار. هذا بالرغم من تلاقي الدراسة الحالية مع قليل من الدراسات السابقة بمجتمع العينة، إلا أن الدراسة الحالية درست الرضا من مجالات عدة كان من ضمنها مجال الإرشاد الأكاديمي، القبول والتسجيل، الخدمات الاجتماعية والثقافية والصحية، بالإضافة إلى خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة واستفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة بتحديد متغيراتها وبناء الإطار النظري وتطوير أدواتها.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي وذلك نظراً لملاءمته لأغراض الدراسة.

عينة الدراسة

تم توزيع الاستبانة على (٢٥٠٠) طالباً وطالبة يمثلون جميع كليات الجامعة "الطلاب والطالبات" بطريقة عشوائية، خلال الفصل الدراسي الأول

للعام الأكاديمي ٢٠١٦/٢٠١٧م، واستجاب منهم بالرد (٧٦٠) طالباً وطالبةً مثلوا طلاب الجامعة بمختلف كلياتها، أي كان معدل الاستجابة حوالي (٣٠٪) ولذا تكون عينة الدراسة كما هو مبين توزيعها وفق متغيري الجنس والكلية بالجدول (١).

جدول (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغيري الجنس والكلية

الجنس	العدد	المجموع	الكلية	العدد	المجموع
ذكر	٣٧٦	٧٦٠	إنسانية	٤٠٤	٧٦٠
أنثى	٣٨٤		علمية	٣٥٦	

أداة الدراسة

تم إعداد استبانة الدراسة بعد الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة، وقد تألفت الاستبانة في صورتها الأولية من (٤٦) فقرة موزعة على تسعة مجالات كما يظهرها الجدول (٢). وقد طلب من عينة الدراسة وضع تقديره لكل فقرة من فقرات الأداة وفق سلم خماسي يتدرج من موافق بشدة ويحصل على خمسة درجات إلى معارض بشدة ويأخذ درجة واحدة. وبناءً على ذلك فإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (٣) فإن الدرجة تكون منخفضة، وتكون متوسطة إذا كان المتوسط من (٣-٤)، ومرتفعة إذا كان المتوسط أعلى من (٤).

صدق الأداة

تم عرض أداة الدراسة على عشرة من أعضاء الهيئة التدريسية من أصحاب الخبرة والاختصاص بجامعة نجران، حيث تمت مراجعة أداة الدراسة وفقراتها وإبداء الرأي حول مدى وضوحها واتمائها وقياس ما صممت لقياسه، وفي ضوء مقترحاتهم تم تعديل بعض الفقرات وحذف الفقرات التي أجمع (٨٠٪) من المحكمين على تعديلها أو حذفها.

ثبات الأداة

للتأكد من ثبات الأداة قام الباحثان باستخدام اختبار (T-test) وإعادة الاختبار باستخدام معادلة الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لحساب معامل ثبات الاستبانة والتي تراوحت بين (٨٢٪-٨٩٪) على مجالات أداة الدراسة، فيما بلغت قيمة الثبات للأداة ككل (٩٤٪). وهي نسبة مقبولة لأغراض الدراسة الجدول (٣).

جدول (٢) توزيع فقرات أداة الدراسة وفق مجالاتها

المجال	فقرات المجال	المجال	فقرات المجال	المجال	فقرات المجال
خدمات القبول والتسجيل	١٣-١	الخدمات الطبية	٣٤ - ٣٦	خدمات شؤون الطلاب	١٤ - ١٩
الإرشاد الأكاديمي	٢٠ - ٢٦	الخدمات الأمنية	٣٧ - ٣٩	الخدمات الثقافية	٢٧ - ٣٠
الأنشطة الرياضية	٣١ - ٣٣	خدمات ذوي القدرات الخاصة	٤٤ - ٤٦		

جدول (٣) قيم ثبات مجالات الدراسة

المجال	معامل الثبات	المجال	معامل الثبات	المجال	معامل الثبات
خدمات القبول والتسجيل	٠.٨٩	الخدمات الثقافية	٠.٨٣	الخدمات الأمنية	٠.٨٢
خدمات شؤون الطلاب	٠.٨٦	الأنشطة الرياضية	٠.٨٣	خدمات الكافتيريا	٠.٨٧
الإرشاد الأكاديمي	٠.٨٤	الخدمات الطبية	٠.٨٨	خدمات ذوي القدرات الخاصة	٠.٨٥
الأداة ككل	٠.٩٤				

المعالجة الإحصائية

استخدمت المعالجات الإحصائية المناسبة لتساؤلات للدراسة واعتمدت الدراسة على استخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) ومعالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وهي: التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً: الإجابة على السؤال الأول "ما مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب؟"

ولإجابة على هذا السؤال بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران بكل مجال من مجالات الدراسة وفقرات كل مجال من مجالاتها، يظهر الجدول (٤) النتائج الخاصة بمجالات الدراسة والأداة ككل.

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران (ن=٧٦٠)

م	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمات	الرتبة
١	أولاً: خدمات القبول والتسجيل	3.3177	1.04733	66.354	متوسطة	٢
٢	ثانياً: خدمات شؤون الطلاب	3.1693	1.20935	63.386	متوسطة	٤
٣	ثالثاً: الإرشاد الأكاديمي	2.9772	1.30337	59.544	متوسطة	٦
٤	رابعاً: الخدمات الثقافية	2.9868	1.25271	59.736	متوسطة	٥
٥	خامساً: الأنشطة الرياضية	2.7719	1.43014	55.438	متوسطة	٨
٦	سادساً: الخدمات الطبية	2.6772	1.38647	53.544	متوسطة	٩
٧	سابعاً: الخدمات الأمنية	3.3807	1.25267	67.614	متوسطة	١
٨	ثامناً: خدمات الكافتيريا	2.8526	1.24323	57.052	متوسطة	٧

٩	تاسعا: خدمات ذوي القدرات الخاصة	3.2825	1.16851	65.65	متوسطة	٣
	المجموع	3.1059	1.01554	62.118	متوسطة	

يتضح من جدول (٤) أن مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب جاء بدرجة "متوسطة" بمتوسط حسابي (٣.١٠) وانحراف معياري (١.٠١) ونسبة مئوية بلغت (٦٢.١١٨) لمجموع المحاور، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للمحاور ما بين (٢.٦٧ - ٣.٣٨) وتراوحت النسب المئوية للمحاور ما بين (٥٣.٥٤ - ٦٧.٦١)، وهذا يشير إلى أن مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب ليس بالدرجة الممتازة، كما أنه ليس بالضعيف الملموس، أي أن قليلا من الجهد المخطط والمتابع من قبل إدارة الجامعة يمكن أن ينهض بهذا الواقع ويدفع به نحو الأفضل، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسات كل من كاري وآخرون (Carey et al, 2002)، الفراء والعوضي (٢٠١٣)، سيف وآخرون (٢٠١٤)، فاطمه السعافين (٢٠١٥)، والتي أظهرت جميعها حياد الطلبة حول مستوى الخدمة المقدمة لهم.

وبالنظر إلى ترتيب مجالات الدراسة نجد أن مجال "الخدمات الأمنية" جاء الأعلى رتبة بمتوسط حسابي (٣.٣٨) ونسبة مئوية بلغت (٦٧.٦١)، يليه مجال "خدمات القبول والتسجيل" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣.٣١) ونسبة مئوية بلغت (٦٦.٣٥)، وجاء في المرتبة الثالثة مجال "خدمات ذوي القدرات الخاصة" بمتوسط حسابي (٣.٢٨) ونسبة مئوية بلغت (٦٥.٦٥)، والمرتبة الرابعة مجال "خدمات شؤون الطلاب" بمتوسط حسابي (٣.١٦) ونسبة مئوية بلغت (٦٣.٣٨)، وفي المرتبة الخامسة مجال "الخدمات الثقافية" بمتوسط حسابي (٢.٩٨) ونسبة مئوية بلغت (٥٩.٧٣)، وفي المرتبة السادسة جاء مجال "الإرشاد الأكاديمي" بمتوسط حسابي (٢.٩٧) ونسبة مئوية بلغت (٥٩.٥٤)، وجاء في المرتبة السابعة مجال "خدمات الكافتيريا" بمتوسط حسابي (٢.٨٥) ونسبة مئوية بلغت (٥٧.٠٥)، وفي المرتبة الثامنة وقبل الأخيرة جاء مجال "الأنشطة الرياضية" بمتوسط حسابي (٢.٧٧) ونسبة مئوية بلغت (٥٥.٤٣)، بينما جاء في المرتبة التاسعة والأخيرة مجال "الخدمات الطبية" بمتوسط حسابي (٢.٦٧) ونسبة مئوية بلغت (٥٣.٥٤)، وفيما يلي عرض لنتائج فقرات كل مجال من مجالات الدراسة والتي يظهرها جدول (٥).

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مجالات الخدمات الطلابية بجامعة نجران (ن=٧٦٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى جودة الخدمات
	أولاً: خدمات القبول والتسجيل	3.3177	1.04733	66.354	متوسطة
١.	سياسات قبول الطلاب بالجامعة واضحة ومعلنة.	3.58	1.244	71.6	مرتفعة
٢.	عملية التسجيل بعمادة القبول والتسجيل في الجامعة تتسم بالسهولة.	3.59	1.243	71.8	مرتفعة
٣.	ترشد عمادة القبول والتسجيل الطلبة الجدد وتوجههم بما يضمن فهمهم الكامل لأنواع الخدمات والإمكانيات المتاحة لهم، وواجباتهم ومسؤولياتهم.	3.25	1.297	65	متوسطة
٤.	لدي معرفة تامة بعملية التسجيل الإلكتروني	3.51	1.312	70.2	مرتفعة
٥.	استطيع أن أقوم بعملية الحذف والإضافة للمقررات الدراسية إلكترونياً.	3.52	1.402	70.4	مرتفعة
٦.	لا تواجهني مشاكل أثناء عملية التسجيل الإلكتروني.	3.48	1.3	69.6	مرتفعة
٧.	تتاح لي الفرصة لاختيار الأوقات المناسبة لتسجيل المقررات.	3.09	1.391	61.8	متوسطة
٨.	توجد إعلانات واضحة في الجامعة لمساعدتي في استكمال تسجيل المقررات.	3.17	1.359	63.4	متوسطة
٩.	المرشد الأكاديمي في القسم متعاون معي لتحقيق رغباتي في تسجيل المقررات.	3.01	1.405	60.2	متوسطة
١٠.	فترة الانتظار لإنهاء عملية التسجيل مقبولة.	3.28	1.28	65.6	متوسطة
١١.	يتم إعلامي بمواعيد تسجيل المواد والحذف والإضافة وتغيير المسار وفق الإجراءات النظامية.	3.38	1.423	67.6	متوسطة
١٢.	يتم إعلان نتائج المقررات على موقع الجامعة بعد ثلاثة أيام من انتهاء اختبار جميع المقررات.	3.02	1.446	60.4	متوسطة
١٣.	أشعر بالرضا بشكل عام عن مستوى خدمة التسجيل للمقررات الدراسية.	3.26	1.323	65.2	متوسطة
١٤.	ثانياً: خدمات شؤون الطلاب	3.1693	1.20935	63.386	متوسطة
١٥.	يحسن موظف شؤون الطلاب استقبال الطلاب/ الطالبات .	3.31	1.35	66.2	متوسطة
١٦.	يجيب موظف شؤون الطلاب/ الطالبات على كافة استفسارات الطالب المستجد بالشكل المطلوب.	3.34	1.335	66.8	متوسطة

١٧.	يقدم موظف شؤون الطلاب الخدمات بالسرعة المطلوبة.	3.15	1.412	63	متوسطة
١٨.	يقوم موظف شؤون الطلاب بتقديم كتيبات تساعد الطالب/الطالبة على التعرف على نظام الدراسة بالجامعة (مثل دليل الطالب).	2.83	1.427	56.6	متوسطة
١٩.	يتم استخراج البطاقة الجامعية في زمن مناسب.	3.3	1.424	66	متوسطة
٢٠.	يتم الحصول على السجل الأكاديمي بالسرعة والكفاءة المطلوبة	3.5	1.308	70	مرتفعة
٢١.	ثالثا: الإرشاد الأكاديمي	2.9772	1.30337	59.544	متوسطة
٢٢.	يوجد إعلانات وإرشادات واضحة في القسم لمساعدتي للحصول على الإرشاد الأكاديمي والنفسي والشخصي المناسب.	2.76	1.408	55.2	متوسطة
٢٣.	يوضح لي المرشد الأكاديمي أنظمة ولوائح الجامعة الخاصة بي.	2.86	1.459	57.2	متوسطة
٢٤.	يساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل المقررات الدراسية المناسبة.	2.82	1.481	56.4	متوسطة
٢٥.	يتواجد المرشد الأكاديمي خلال الساعات المكتبية المخصصة للإرشاد الأكاديمي.	3.15	1.357	63	متوسطة
٢٦.	يحتفظ المرشد الأكاديمي بملف خاص بي.	3.12	1.357	62.4	متوسطة
٢٧.	يقدم المرشد الأكاديمي خدمة الإرشاد بشكل مناسب.	3.05	1.377	61	متوسطة
٢٨.	أشعر بالرضا بشكل عام عن مستوى خدمة الإرشاد الأكاديمي في القسم.	2.87	1.429	57.4	متوسطة
٢٩.	رابعا: الخدمات الثقافية	2.9868	1.25271	59.736	متوسطة
٣٠.	تتيح الجامعة للطالب/الطالبة فرصة المشاركة في الأنشطة الثقافية.	3.13	1.347	62.6	متوسطة
٣١.	تتسم الأنشطة الثقافية المقدمة بالتنوع.	3.02	1.327	60.4	متوسطة
٣٢.	مواعيد تقديم الخدمات الثقافية يتناسب مع وقت الطلاب/الطالبات	2.97	1.353	59.4	متوسطة
٣٣.	المكافآت المخصصة للأنشطة الثقافية مناسبة.	2.84	1.376	56.8	متوسطة
٣٤.	خامسا: الأنشطة الرياضية	2.7719	1.43014	55.438	متوسطة
٣٥.	تتيح الجامعة للطالب/الطالبة فرصة المشاركة في الأنشطة الرياضية.	2.8	1.52	56	متوسطة
٣٦.	تتسم الأنشطة الرياضية المقدمة بالتنوع.	2.76	1.488	55.2	متوسطة

متوسطة	55	1.468	2.75	الجوائز المقدمة للأنشطة الرياضية مناسبة.	٣٧
متوسطة	53.544	1.38647	2.6772	سادسا: الخدمات الطبية	٣٨
متوسطة	53.4	1.469	2.67	تتوافر بالجامعة عيادة طبية لتقديم الخدمات الصحية للطالب/ الطالبة.	٣٩
متوسطة	53	1.405	2.65	يتسم أداء العاملين في العيادة الطبية بالكفاءة في تقديم الرعاية الصحية للطالب/ الطالبات.	٤٠
متوسطة	54.2	1.431	2.71	لا يوجد ازدحام عند طلب الخدمات الصحية بالجامعة.	٤١
متوسطة	67.614	1.25267	3.3807	سابعا: الخدمات الأمنية	٤٢
مرتفعة	69.2	1.352	3.46	تتناسب سعة مواقف السيارات مع عدد الطلاب .	٤٣
متوسطة	66.4	1.331	3.32	تتسم الخدمات الأمنية بمواقف السيارات بالكفاءة.	٤٤
متوسطة	67.2	1.372	3.36	تتسم الخدمات الأمنية المقدمة للطالب والطالبة بالجامعة بالكفاءة.	٤٥
متوسطة	57.052	1.24323	2.8526	ثامنا: خدمات الكافتيريا	٤٦
ضعيفة	52	1.476	2.6	تلبى محتويات الكافتيريا رغبات الطلاب/ الطالبات.	٤٧
متوسطة	64.4	1.411	3.22	موقع الكافتيريا مناسب للطلاب/ الطالبات.	٤٨
ضعيفة	51.4	1.478	2.57	أسعار خدمات الكافتيريا مناسبة.	٤٩
متوسطة	60.6	1.382	3.03	تتسم محتويات الكافتيريا (طعام - شراب) بالنظافة.	٥٠
متوسطة	65.65	1.16851	3.2825	تاسعا: خدمات ذوي القدرات الخاصة	٥١
مرتفعة	70.2	1.379	3.51	تجهيزات وتصميمات المباني والمرافق بالجامعة تتلاءم ومتطلبات ذوي القدرات الخاصة.	٥٢
متوسطة	67.4	1.35	3.37	توفر الجامعة برامج ملائمة لدعم ورعاية الطلاب ذوي القدرات الخاصة.	٥٣
متوسطة	59.4	1.188	2.97	توفر الجامعة فرص ملائمة لمشاركة ذوي القدرات الخاصة في أنشطتها.	٥٤
متوسطة	62.118	1.01554	3.1059	المجموع	

يتضح من الجدول السابق أن مجال "الخدمات الأمنية" جاء في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي (٣.٣٨) ونسبة مئوية بلغت (٦٧.٦١٤)، حيث

جاءت عبارة "تناسب سعة مواقف السيارات مع عدد الطلاب" بأكبر متوسط حسابي في المجال (٣.٤٦) ونسبة مئوية بلغت (٦٩.٢)، بينما جاءت عبارة "تتسم الخدمات الأمنية بمواقف السيارات بالكفاءة" بأقل متوسط حسابي في المجال (٣.٣٢) ونسبة مئوية بلغت (٦٦.٤). ويرجع ذلك إلى أن المدينة الجامعية الجديدة بها ما يكفي من مواقف السيارات المتسعة كما تهتم الجامعة بالخدمات الأمنية وتأمين الحرم الجامعي بصورة خاصة بوسائل المراقبة من كاميرات وسيارات منشرة للأمن الجامعي نظرا لما تمر به المنطقة من ظروف استثنائية.

وبالنسبة لمجال "خدمات القبول والتسجيل" الذي جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣.٣١) ونسبة مئوية بلغت (٦٦.٣٥٤)، حيث جاءت عبارة "عملية التسجيل عن طريق عمادة القبول والتسجيل في الجامعة تتسم بالسهولة" كأكبر متوسط حسابي في المجال (٣.٥٩) ونسبة مئوية بلغت (٧١.٨)، بينما جاءت عبارة "المرشد الأكاديمي في القسم متعاون معي لتحقيق رغباتي في تسجيل المقررات" كأقل متوسط حسابي في المجال (٣.٠١) ونسبة مئوية بلغت (٦٠.٢)، ويرجع ذلك إلى نشر الجامعة لسياسات القبول والتسجيل والتي تتسم بالشفافية والوضوح وكذلك اتاحت هذه الخدمات بصورة إلكترونية تسهل عمليات تسجيل وحذف وإضافة المقررات الدراسية. بينما جاء مجال "خدمات ذوي القدرات الخاصة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣.٢٨) ونسبة مئوية بلغت (٦٥.٦٥)، حيث جاءت عبارة "تجهيزات وتصميمات المباني والمرافق بالجامعة تتلاءم ومتطلبات ذوي القدرات الخاصة" كأكبر متوسط حسابي في المجال (٣.٥١) ونسبة مئوية بلغت (٧٠.٢)، بينما جاءت عبارة "توفر الجامعة فرص ملائمة لمشاركة ذوي القدرات الخاصة في أنشطتها" كأقل متوسط حسابي في المجال (٢.٩٧) ونسبة مئوية بلغت (٥٩.٤) ويعزو ذلك إلى أن المدينة الجامعية حديثة الإنشاء حيث صممت بتجهيزات وتصميمات حديثة تراعي وتلاءم متطلبات ذوي القدرات الخاصة وتذليل العقبات لراحتهم وسهولة تنقلهم بالمدينة الجامعية.

وبالنسبة لمجال "خدمات شؤون الطلاب" جاء بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٣.١٦) ونسبة مئوية بلغت (٦٣.٣٨)، حيث جاءت عبارة "يتم الحصول على السجل الأكاديمي بالسرعة والكفاءة المطلوبة" كأكبر متوسط حسابي في المجال (٣.٥) ونسبة مئوية بلغت (٧٠)، بينما جاءت عبارة (يقوم موظف شؤون الطلاب بتقديم كتيبات تساعد الطالب/الطالبة على التعرف على نظام الدراسة بالجامعة مثل دليل الطالب) كأقل متوسط حسابي في المجال (٢.٨٣) ونسبة مئوية بلغت (٥٦.٦) ويرجع ذلك إلى توفير عمادة شؤون الطلاب بالجامعة العدد الكافي من الموظفين وتوزيعهم بصورة سليمة على الهيكل التنظيمي للعمادة للقيام بخدمة الطلاب في جميع النواحي.

وجاء مجال "الخدمات الثقافية" بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (٢.٩٨) ونسبة مئوية بلغت (٥٩.٧٣)، حيث جاءت عبارة "تتيح الجامعة للطالب/الطالبة فرصة المشاركة في الأنشطة الثقافية" كأكبر متوسط

حسابي في المجال (٣.١٣) ونسبة مئوية بلغت (٦٢.٦)، بينما جاءت عبارة "المكافآت المخصصة للأنشطة الثقافية مناسبة" كأقل متوسط حسابي في المجال (٢.٨٤) ونسبة مئوية بلغت (٥٦.٨) ويرجع ذلك إلى التنوع في الأنشطة الثقافية التي تقدمها الجامعة بالإضافة إلى الإعلان الجيد عن هذه الأنشطة مما يتيح لجميع الطلاب الاشتراك بهذه الأنشطة وممارستها. أما مجال "الإرشاد الأكاديمي" فجاء بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي (٢.٩٧) ونسبة مئوية بلغت (٥٩.٥٤)، حيث جاءت عبارة "يتواجد المرشد الأكاديمي خلال الساعات المكتبية المخصصة للإرشاد الأكاديمي" كأكثر متوسط حسابي في المجال (٣.١٥) ونسبة مئوية بلغت (٦٣)، بينما جاءت عبارة "يوجد إعلانات وإرشادات واضحة في القسم لمساعدتي للحصول على الإرشاد الأكاديمي والنصي والشخصي المناسب" كأقل متوسط حسابي في المجال (٢.٧٦) ونسبة مئوية بلغت (٥٥.٢) ويرجع ذلك إلى التزام المشرفين الأكاديميين بمواعيد الساعات الخاصة بالإرشاد الأكاديمي، بينما يعزو عدم وجود إعلانات أو إرشادات كافية في القسم للحصول على الإرشاد المناسب إلى حداثة المدينة الجامعية وحداثة مبانيها، واتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة سليمان (٢٠٠٨) والتي أظهرت تدني في مستوى رضى طلاب جامعة السلطان قابوس عن خدمات الإرشاد الأكاديمي.

وبالنسبة لمجال "خدمات الكافيتيريا" فجاء بالمرتبة السابعة بمتوسط حسابي (٢.٨٥) ونسبة مئوية بلغت (٥٧.٠٥)، حيث جاءت عبارة "موقع الكافيتيريا مناسب للطلاب/ الطالبات" كأكثر متوسط حسابي في المجال (٣.٢٢) ونسبة مئوية بلغت (٦٤.٤)، بينما جاءت عبارة "أسعار خدمات الكافيتيريا مناسبة" كأقل متوسط حسابي في المجال (٢.٥٧) ونسبة مئوية بلغت (٥١.٤) ويرجع ذلك إلى توفير الجامعة لكافيتيريا بكل كلفة بها ما يحتاجه الطلاب من غذاء ومشروبات.

وجاء مجال "الأنشطة الرياضية" في المرتبة الثامنة وقبل الأخيرة بمتوسط حسابي (٢.٧٧) ونسبة مئوية بلغت (٥٥.٤٣)، حيث جاءت عبارة "تتيح الجامعة للطلاب/ الطالبات فرصة المشاركة في الأنشطة الرياضية" كأكثر متوسط حسابي في المجال (٢.٨) ونسبة مئوية بلغت (٥٦)، بينما جاءت عبارة "الجوائز المقدمة للأنشطة الرياضية مناسبة" كأقل متوسط حسابي في المجال (٢.٧٥) ونسبة مئوية بلغت (٥٥) ويرجع ذلك تنوع الأنشطة الرياضية المقدمة للطلاب بالإضافة إلى الإعلان عنها بجميع الوسائل المتاحة داخل الجامعة.

بينما جاء مجال "الخدمات الطبية" في المرتبة التاسعة والأخيرة بأقل متوسط (٢.٦٧) ونسبة مئوية بلغت (٥٣.٥٤٤)، فجاءت عبارة "لا يوجد ازدحام عند طلب الخدمات الصحية بالجامعة" بأعلى متوسط حسابي في المجال (٢.٧١) ونسبة مئوية بلغت (٥٤.٢) بينما جاءت عبارة "يتسم أداء العاملين في العيادة الطبية بالكفاءة في تقديم الرعاية الصحية للطلاب/ الطالبات" بأقل متوسط حسابي في المجال (٢.٦٥) ونسبة مئوية بلغت (٥٣)، ويرجع ذلك إلى توفير الجامعة للعيادات الطبية المتخصصة والتي تضي بأعداد الطلاب.

ثانياً: الإجابة على السؤال الثاني " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) في مستوى الخدمات الطلابية في جامعة نجران تعزى إلى متغير الجنس؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الخدمات الطلابية حسب متغير الجنس، ولبيان دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار (ت) كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) لأثر متغير الجنس على مستوى الخدمات الطلابية بجامعة نجران (ن=٧٦٠)

Mean Difference	مستوى الدلالة	درجات الحرية	t	Std. Deviation	Mean	الجنس	المجال
.12749	.403	758	.838	1.10707	3.3822	ذكور	أولاً: خدمات القبول والتسجيل
				.98708	3.2547	إناث	
.14619	.406	758	.832	1.24766	3.2432	ذكور	ثانياً: خدمات شؤون الطلاب
				1.17265	3.0970	إناث	
-.03908	.837	758	-.206	1.35642	2.9574	ذكور	ثالثاً: الإرشاد الأكاديمي
				1.25609	2.9965	إناث	
.29449	.105	758	1.627	1.27774	3.1356	ذكور	رابعاً: الخدمات الثقافية
				1.21673	2.8411	إناث	
.70405	.001	758	3.492	1.35211	3.1277	ذكور	خامساً: الأنشطة الرياضية
				1.42532	2.4236	إناث	
.33008	.101	758	1.648	1.37454	2.8440	ذكور	سادساً: الخدمات الطبية
				1.38574	2.5139	إناث	
.33437	.066	758	1.851	1.29026	3.5496	ذكور	سابعاً: الخدمات الأمنية
				1.19842	3.2153	إناث	
.42326	.019	758	2.375	1.28691	3.0665	ذكور	ثامناً: خدمات الكافتيريا
				1.16796	2.6432	إناث	
.43056	.011	758	2.577	1.15029	3.5000	ذكور	تاسعاً: خدمات ذوي القدرات الخاصة
				1.15259	3.0694	إناث	

المقياس الكلي	ذكور	3.2236	1.03288	1.587	758	.114	.23293
	إناث	2.9907	.99009				

تشير النتائج في الجدول السابق إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات الطلاب في جامعة نجران لمستوى جودة الخدمات الطلابية المقدمة بالجامعة تعزي لمتغير الجنس "ذكر/ أنثى" في جميع المحاور باستثناء محاور (الأنشطة الرياضية، وخدمات الكافتيريا وخدمات ذوي القدرات الخاصة) لصالح الذكور، بمعنى أنه لا يوجد اختلاف جوهري بين درجة تقدير الطلاب الذكور والطلاب الإناث واستجاباتهم لمستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة في معظم مجالات المقياس ويمكن تفسير هذه النتيجة بسبب تكامل الظروف وتشابهها لدى كل من الذكور والإناث، إضافة إلى مركزية الإمكانيات والإجراءات الإدارية في الجامعة، وهذا مما يزيد من انتشار إجراءات متساوية على الذكور والإناث، وتتفق هذه النتائج مع دراسة كل من التوايهة وآخرون (١٩٩٩)، ودراسة عباسي وآخرون (Abbasi, et al., 2011) ودراسة القضاة وخليفات (٢٠١٣)، الضرا والعوضي (٢٠١٣) دراسة فاطمه السعافين (٢٠١٥).

بينما يرجع الاختلاف في استجابات مجالات (الأنشطة الرياضية، وخدمات الكافتيريا وخدمات ذوي القدرات الخاصة) لصالح الذكور إلى طبيعة المجتمع وإقبال الذكور على الأنشطة الرياضية بالإضافة إلى تعدد الأنشطة المقدمة للذكور، وكذلك لا يوجد كافتيريات بكليات البنات، وأيضا لا تتوفر الأنشطة والبرامج الملائمة للطلاب ذوي القدرات الخاصة من الإناث، واتفقت هذه النتائج مع نتائج كل من سيف وآخرون (٢٠١٤)، محمد إبراهيم سليمان (٢٠١٢)، والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير للجنس.

ثالثاً: الإجابة على السؤال الثالث " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) في مستوى الخدمات الطلابية في جامعة نجران تعزى إلى متغير الكلية؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الخدمات الطلابية حسب متغير الكلية، ولبيان دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار (ت) والجدول (٧) يبين ذلك.

جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) لأثر متغير الكلية على مستوى الخدمات الطلابية بجامعة نجران ن=٧١٠

Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	Std. Deviation	Mean	الجنس	المجال
-.16850-	.270	758	-1.107-	1.02899	3.2282	علمية	أولاً: خدمات
				1.06205	3.3967	إنسانية	القبول والتسجيل
-.13077-	.458	758	-.743-	1.23426	3.0998	علمية	ثانياً: خدمات
				1.18975	3.2306	إنسانية	شؤون الطلاب
-.04869-	.798	758	-.256-	1.30224	2.9513	علمية	ثالثاً: الإرشاد
				1.31043	3.0000	إنسانية	الأكاديمي
-.15491-	.396	758	-.850-	1.22562	2.9045	علمية	رابعاً: الخدمات
				1.27777	3.0594	إنسانية	الثقافية
.01335	.949	758	.064	1.35115	2.7790	علمية	خامساً:
				1.50299	2.7657	إنسانية	الأنشطة الرياضية
-.14662-	.468	758	-.726-	1.36069	2.5993	علمية	سادساً:
				1.41197	2.7459	إنسانية	الخدمات الطبية
-.16661-	.362	758	-.914-	1.32747	3.2921	علمية	سابعاً: الخدمات
				1.18402	3.4587	إنسانية	الأمنية
-.12437-	.493	758	-.687-	1.24918	2.7865	علمية	ثامناً: خدمات
				1.24126	2.9109	إنسانية	الكافتيريا
-.20021-	.240	758	-1.180-	1.25639	3.1760	علمية	تاسعاً: خدمات
				1.08286	3.3762	إنسانية	ذوي القدرات الخاصة
-.13081-	.377	758	-.885-	.99330	3.0364	علمية	المقياس الكلي
				1.03579	3.1672	إنسانية	

تشير النتائج في الجدول السابق إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات الطلاب في جامعة نجران في مستوى جودة الخدمات الطلابية المقدمة بالجامعة تعزى لمتغير

الكلية "علمية/إنسانية" في جميع المحاور، بمعنى أنه لا يوجد اختلاف جوهري بين درجة تقدير الطلاب بين الكليات المختلفة واستجاباتهم لمستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة في كل مجالات المقياس، ويمكن تفسير هذه النتيجة بسبب تكامل الظروف وتشابهها لدى كل من الكليات العلمية والكليات الإنسانية، إضافة إلى مركزية الإمكانيات والإجراءات الإدارية في الجامعة، وهذا مما يزيد من انتشار إجراءات متساوية على جميع الكليات، وتتفق هذه النتائج مع دراسة التوايهة وآخرون (١٩٩٩)، بينما اختلف مع نتائج دراسة عبد الكريم (٢٠٠٦) والتي أظهرت ارتفاع درجة رضا طالبات التخصصات العلمية عن التخصصات الإنسانية.

التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه نتائج الدراسة والتحليل النظري والميداني لها، فإن الباحثان يقترحان التوصيات التالية:

١. الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الطلابية المقدمة للطلبة في جميع المجالات ولاسيما التي كانت أكثر تدنيا من وجهة نظرهم مثل مجالات (خدمات الكافتيريا، خدمات الأنشطة الرياضية، الخدمات الطبية).
٢. التحسين المستمر لمستوى الخدمات الطلابية بجامعة نجران من خلال اتخاذ قياس مستوى رضا الطلاب عن الخدمة مدخلا لعمليات التحسين والتطوير.
٣. تنوع خطط الخدمات المقدمة وضمان الإعلان الجيد عنها.
٤. الاهتمام بوضع الخدمات والأنشطة المناسبة للطلبات مثل (خدمات الأنشطة الرياضية، وخدمات الكافتيريا، وخدمات ذوي القدرات الخاصة).
٥. تنمية مهارات جميع مقدمي الخدمة الطلابية في القطاعات المختلفة ودراسة أثرها على أدائهم ودرجة رضا الطلاب عن الخدمة.
٦. الاستفادة من الخبرات الإقليمية والعالمية والتي اهتمت بأساليب وطرق الارتقاء بالخدمات الطلابية لتحسين مستوى الخدمة لدى طلابها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. أبو قديس، محمود (٢٠٠٢). درجة رضا طلبة الدفعة الأولى التي التحقت بالجامعة الهاشمية عن الخبرات والخدمات التي قدمتها لهم الجامعة، *المجلة التربوية، جامعة الكويت*، ١٦(٦٣)، ٥٣-٩٧.
٢. آل مشرف، فريدة عبد الوهاب (٢٠٠٠). مشكلات طلبة جامعة صنعاء وحاجاتهم الإرشادية (دراسة استطلاعية)، *المجلة التربوية، جامعة الكويت*، ١٤(٥٤)، ١٦٩ - ٢٠٨.
٣. بركة، باكيناز عزت (٢٠١٢). رضا المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات بالتطبيق على جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا بمصر، بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، *الجامعة الخليجية، مملكة البحرين في الفترة من ٤-٥/٤/٢٠١٢*، ٣٤٥-٣٦٨.
٤. التوايهة، عباطة، وخليفات، عبد الفتاح، ووريكات، رياض، والشريفة، محمد (١٩٩٩). مشكلات طلبة كلية العلوم والآداب في جامعة مؤتة/ فرع معان وعلاقتها ببعض المتغيرات (دراسة مسحية)، *مجلة دراسات العلوم الإنسانية*، ٢٦(٢)، ٢٢٣-٢٣٧.
٥. الربيعي، ليث (٢٠١١). أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، مؤتمر الجودة، الجزء الثاني، 1432-1446، *المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء 10-12/5، الأردن*.
٦. السعافين، فاطمة محمود (٢٠١٥). استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، رسالت ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
٧. سلمان، محمد إبراهيم (٢٠١٢). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقاييس جودة الخدمة (SERFPERF)، *سلسلة العلوم الإنسانية، مجلة جامعة الأقصى، المجلد (١٧)*، ١-٥٠.
٨. سليمان، سعاد بنت محمد (٢٠٠٨). الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس، *مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين*، ٢(٩)، ١٤-٣٨.

٩. سيف، ناصر، وآخرون (٢٠١٤). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، المجلد (١٥)، العدد (٧)، ١٦١-١٨٦.
١٠. العامري، فاطمة سالم (٢٠٠٣). المشكلات الأكاديمية لدى طلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، *مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات*، ١١٩-١٨١.
١١. عبد الكريم، مجدي (٢٠٠٦). واقع الخدمات الإرشادية الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان، مؤتمر الإرشاد الأكاديمي، جامعة الرستاق، سلطنة عمان.
١٢. عبد حمائل، نجم الدين علي (٢٠١١). مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة إريحا والأغوار للخدمات التي تقدمها لهم الجامعة، *المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح*، العدد (٥)، المجلد (٣)، ٢٧٨-٢٣١.
١٣. الضرا، إسماعيل صالح، والعوضي، رأفت محمد (٢٠١٣). قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة، *المؤتمر العلمي الأول "دور الكليات والجامعات في تنمية المجتمع" في الفترة من ٢٢-٢٣/١٠*.
١٤. القضاة، محمد أمين حامد، وخليفات، عبد الفتاح صالح (٢٠١٣). درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، *مجلة المنارة*، المجلد (١٩)، العدد (١)، ٢٥٧-٢٩١.
١٥. الكاظمي، زهير أحمد (١٩٩٠). المدخل إلى شؤون الطلاب في التعليم العالي (الفهوم، النشاطات، الأسس)، مطابع صفا مكتة، ط٢، مكتة المكرمة.
١٦. المحيلاوي، قاسم (٢٠٠٦). إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم عمليات تطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Abbasi, M & Malik, A & Chaudhry, I and Imdadullah. M. (2011). A Study on Student Satisfaction in Pakistani Universities: The Case of Bahauddin Zakariya University, Pakistan, **Asian Social Science**, 7(7), 209-219.
<http://www.boiestate.edu/iassess/repart,1998>
2. Carey, K & Cambiano, R & De vore, J. (2002). Student to Faculty Satisfaction of a Midwestern **University in the united States**.
www.ecu.edu.au/conferences/herdsa/main/papers/pdf.
3. Ibrahim M. Z. & Nizam M. Ab Rahman & Ruhizan M. Yasin. (2014). **Determining Factors of Students' Satisfaction** with Malaysian Skills Training Institutes, International Education Studies, Vol. 7, No. 6.
4. Kotler, P. (2001). **Marketing Management: Analysis Planning , Implement and Control**, India, Prntice Hall, Inc.
5. Low, Lana. (2000). Are College Students Satisfied. A national Analysis of Changing Expectations, Education Research Information center ERIC February, ED 451816.
6. **Office of Institutional Accountability**. (2004). NOEL-LEVITZ Satisfaction Inventory Report. Florida Community College of Jacksonvill, eU.S.A.
7. Office of Institutional Research and lanning. (2003). Student Satisfaction at Roman University, Newberys –USA.
<http://www.roawn.edu/open/irp/resbriefs/RBSS103.pdf>.
8. Petruzzellis. L. & Angela, M. D. & Salvatore, R. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities, **Managing Service Quality**, Vol. 16 No. 4, 349-364.
9. Standards for Accreditation of Higher Education Institutions. (2015). **Kingdom of Saudi Arabia**, National Commission for Academic Accreditation & Assessment, Standards _Institutional. Version 3, Muharram 1437H, October.

10. Umar Usman & S.S.M, Mokhtar. (2016). **Analysis of service quality**, University Image and student satisfaction on student loyalty in higher education in Nigeria. International Business Management, 10 (12): 2490–2502.