

المجلد: (الثامن).

العدد: (السادس عشر) أكتوبر (2022).



**International Journal of Educational and  
Psychological Research and Studies**

برعاية أكاديمية رواد النميز للتعليم والتدريب

**المجلة الدولية للبحوث  
و الدراسات التربوية والنفسية**

**(IJRS)**

**مجلة علمية دورية محكمة**

**تصدرها الجمعية العربية لأصول التربية  
والتعليم المستمر**

المشهرة برقم 6870 لسنة 2020

The Online ISSN : (2735-5063).

The print ISSN : (2735-5055).

بحث بعنوان:

جودة التدريب الجامعي ومستوى رضا الطلاب عنها من وجهة نظرهم ببعض جامعات دولة الإمارات العربية المتحدة.

د.عبد المطلب عبد السلام العمري.

مستشار الموارد البشرية والتدريب.

معهد تخطيط وتأهيل الموارد العامة، قطاع خاص.

الإمارات العربية المتحدة.

مقدم إلى المؤتمر الدولي الثاني عشر لأكاديمية رواد التميز، تحت عنوان:

(التربية الوجدانية والأخلاقية وتطبيقاتها التربوية على ضوء التحول الرقمي).

تحت شعار: (معًا لتكوين طالب ذي شخصية سوية).

والمنعقدة بالقاعة الرئيسية للأكاديمية، وعبر القاعات الصوتية لبرنامج الزووم، أيام

(السبت- الأثنين) ٢٤-٢٦ ذو الحجة ١٤٤٣هـ، الموافق ٢٣-٢٥ يوليو ٢٠٢٢م.

## ملخص الدراسة.

هدفت الدراسة الحالية إلى: التعرف على الواقع الحالي لجودة خدمات التدريب الجامعي، ومدى رضا الطلاب عن تلك الخدمات، واستخدمت الدراسة: المنهج الوصفي بأسلوبه التحليلي، وكانت الاستبانة أدواتها.

نتائج الدراسة: في ضوء الإطار النظري تم التوصل إلى العديد من النتائج، منها: يعد رضا الطالب عن الخدمات الجامعية من أكثر المعايير فاعلية للحكم على جودة أداء المؤسسة، ورضا الطالب عن الخدمة يقلل من انتقاله إلى منظمة منافسة، ومستوى الخدمات التي تقدمها الجامعات لا تتناسب مع مستوى الطلاب.

والاهتمام برضا الطلاب يمكن المؤسسة من البقاء والاستمرار، وأصبحت البرامج التدريبية في الجامعة ضرورة ملحة لتمكين الطلاب من ممارسة الحياة العملية، وتوجد فجوة كبيرة بين ما يدرسه الطالب نظرياً وبين التدريبات العملية، وتساهم التدريبات الجيدة في تحسين مهارات الطلاب وقدرتهم على مواجهة الحياة العملية، وقصور التدريبات في التعامل مع التقنيات الحديثة التي تساعد في فاعلية التدريبات، وتساهم البرامج التدريبية في تغيير سلوكيات وتوجهات الطلاب نحو العمل باستخدام طرق وأساليب حديثة.

وأسفرت الدراسة الميدانية عن نتائج كثيرة ومنها:

- وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى (0,01) بين متوسطي عينة الذكور والإناث على محوري الاستبانة (جودة التدريب الجامعي، رضا الطلاب عن مستوى التدريبات) في اتجاه الذكور.
- وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى (0,01) بين متوسطي عينة الدراسة في الكليات النظرية والكليات العملية على محوري الاستبانة (جودة التدريب الجامعي، رضا الطلاب عن مستوى التدريبات) في اتجاه الكليات العملية.
- وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى (0,01) بين متوسطي عينة الدراسة في السنوات الأولى والسنوات الأخيرة على محوري الاستبانة (جودة التدريب الجامعي، رضا الطلاب عن مستوى التدريبات) في اتجاه

## السنوات الأخيرة.

**توصيات الدراسة:** في ضوء النتائج السابقة، توصي الدراسة بالتوصيات التالية: ضرورة اهتمام الجامعات بتحسين جودة خدمات التدريب، والتقييم المستمر لمستوى جودة خدمات التدريب التي تقدمها الجامعات، وضرورة الاهتمام بالأساليب والتوجهات التسويقية الحديثة في التعامل مع الطلاب عن طريق المقابلات الشخصية والاستبانة، وزيادة الاهتمام بالحقائب التدريسية وبنائها على أسس علمية وتلبيتها للاحتياجات التدريسية الميدانية تسهم في النمو المهني والمستقبلي للمستفيدين.

**مقترحات الدراسة:** في ضوء النتائج والتوصيات السابقة تقترح الدراسة ما يلي: إجراء بحوث ودراسات عن رضا المتدربين عن الدورات التدريسية التي تقدمها الجامعة، وإجراء بحوث ودراسات عن أثر الدورات التدريسية التي تقدمها الجامعة عن أداء الطلاب، وإجراء بحوث ودراسات عن علاقة الدورات التدريسية التي تقدمها الجامعة بالتطوير المهني للطلاب.

**الكلمات المفتاحية:** (جودة التدريب الجامعي، رضا الطلاب، الإمارات العربية المتحدة).

### .Study summary

**The current study aimed to:** identify the current reality of the quality of university training services, and the extent of students' satisfaction with those services. The study used: the descriptive approach in its analytical style, and the questionnaire was its tool

**Results of the study:** In light of the theoretical framework, many results were reached, including: Student satisfaction with university services is one of the most effective criteria for judging the quality of the institution's performance, and student satisfaction with the service reduces his transfer to a competing organization, and the level of services provided by universities is not commensurate with the level of the students

Paying attention to student satisfaction enables the institution to survive and continue, and training programs at the university have become an urgent necessity to enable students to practice practical life. In dealing with modern technologies that help in the effectiveness of the trainings, and the training programs contribute to changing the behaviors and attitudes of students towards work using modern methods and methods

**:The field study yielded many results, including**

There is a statistically significant difference at the level (0.01) between the

averages of the male and female sample on the two axes of the questionnaire (quality of university training, student satisfaction with the level of training) in the direction of males

There is a statistically significant difference at the level (0.01) between the mean of the study sample in theoretical colleges and practical colleges on the two axes of the questionnaire (quality of university training, student satisfaction with the level of training) in the direction of practical colleges

There is a statistically significant difference at the level (0.01) between the averages of the study sample in the first and last years on the two axes of the questionnaire (quality of university training, student satisfaction with the level of training) in the direction of the last years

**Study recommendations:** In light of the previous results, the study recommends the following recommendations: the need for universities to pay attention to improving the quality of training services, continuous evaluation of the level of quality of training services provided by universities, and the need to pay attention to modern marketing methods and trends in dealing with students through personal interviews and questionnaires, and increasing interest in portfolios Training and building it on scientific foundations and meeting the field training needs contribute to the professional and future growth of the beneficiaries

**Study proposals:** In light of the previous findings and recommendations, the study suggests the following: Conducting research and studies on trainees' satisfaction with the training courses offered by the university, conducting research and studies on the impact of training courses offered by the university on students' performance, and conducting research and studies on the relationship of training courses offered by the university. professional development for students

**(Keywords:** (Quality of university training, student satisfaction, Saudi Arabia

جودة التدريب الجامعي ومستوى رضا الطلاب عنها من وجهة نظرهم ببعض جامعات دولة الإمارات العربية المتحدة.

مقدمة:

تعد الجامعة مؤسسة تربوية وتعليمية قائمة على فلسفة محددة نابعة من قيم وأهداف المجتمع؛ حيث على استخدام مدخلات مختلفة تخضع لعمليات وأنشطة متنوعة تنتهي بمخرجات محددة، والواقع أن مستوى جودة خدمات التدريب قد نال اهتمامًا واسعًا من الباحثين بسبب الدور الذي يلعبه التدريب عن رضا الطلاب عن جامعاتهم، والذي ينعكس على مستواهم العلمي، ولعل أحد وأهم أسباب الاهتمام بجودة خدمات التدريب الجامعي هو لرفع مستوى وتحسين مخرجاتها، والتي تؤكد المواصفات القياسية، والتي من أهم سماتها التركيز على متلقي الخدمة.

بدأت فكرة الجودة تشغل بال الإنسان مع بدء وعيه لذاته ولمحيطه، ولإدراكه بأهمية أثر التحسين المستمر، في حياته وعمله وإنتاجه، وفي تطوره ونموه وسعادته، ومن الأمثلة على ذلك اختراع الكتابة والورق والحاسوب وإصدار القوانين التي تؤكد الجودة والسلامة العامة وتحميها، مثل: قانون حمورابي، والقانون

الروماني، وقوانين حماية المستهلك، ومعايير الأيزو.

بعد ظهور الاقتصاد الحديث والمنظمات المتخصصة بإنتاج السلع والخدمات، ظهر مفهوم التركيز على سلوك المستهلك، كأحد مكونات النظرية الاقتصادية (Encyclopedia Britannica, 2006)، وقد وظف العاملون في مجال التسويق مثل كوتلر Kotler نتائج بحوثهم في تحسين إدارة العلاقة العامة مع الزبائن.

وكان من أبرز نتائج هذا التوظيف قياس رضا العملاء وولائهم للسلعة أو للخدمة أو للمنظمة، وبعدها توسع الاهتمام بالزبون وتلبية اهتماماته، وقد توج هذا الاهتمام الأب الروحي لإدارة الجودة الشاملة الأمريكي إدوارد ديمينج Deming، حيث يعتبر أن التوجه نحو الزبون يعد من أول مبادئ إدارة الجودة الشاملة، إن كان على المستوى السليبي أو الخدمي (Marilyn, 2006).

إن الهدف الأساسي لأي منظمة هو تحقيق رضا الزبون الذي يدفع ثمن السلعة أو الخدمة لإشباع حاجاته المادية أو الاجتماعية، فوجود المنظمات بالأصل كان لخدمة الزبائن وتلبية حاجاتهم، فوجود المنظمة يعتمد على وجود الزبائن (لا وجود لجامعة دون طلبة)، وكما يقول كوتلر (Kotler, 2001: 53) فالزبون هو أكثر الأفراد أهمية لأي منظمة، فهي تعتمد عليه قبل أن يعتمد عليها.

يعد التعليم العام المدخل الرئيس لتعليم الطلاب ويسهم في بناء شخصياتهم وإعدادهم إعدادًا قائمًا على الجودة في البرامج المقدمة ومدى رضاهم عن الخدمات التي تقدم لهم، كما أن له دور فاعل في التنمية المجتمعية الشاملة (نجمي، ٢٠١٥).

وتسهم عملية قياس الخدمات في تطوير جودتها وخاصة عند استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تدعم كفاءة العمليات الخدمية؛ حيث ما يمكن قياسه يمكن عمله، فمع عدم قياس النتائج يصبح من الصعب تحديد النجاح من الفشل، ومن ثم لن نستطيع أن نتعلم من الخطأ (بركات، ٢٠١٢).



ولقد حظي موضوع قياس جودة الخدمات وعلاقته برضا المستفيد بالكثير من الاهتمام من بعض الباحثين خلال السنوات الماضية، ويرجع ذلك إلى أن الجودة تمثل الشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة بمزيد من الإقبال عليها والانتماء إليها، وكونها عنصر هام يتحقق من خلاله القدرة على التميز في بيئة تتصف بالتنافس (الزهراني، ٢٠١٠).

ويوجد العديد من المداخل لقياس جودة الخدمات، ومنها: قياس جودة الخدمات من منظور المستفيدين، ومقياس الرضا وهو أكثر المقاييس استخدامًا لقياس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات المقدمة للكشف عن طبيعة شعور المستفيدين نحو الخدمة المقدمة؛ ومقياس القيمة، وتقوم فكرته الأساسية على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للمستفيدين تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي المستفيد والحصول على هذه الخدمات وقياس الجودة المهنية (مجيد، الزيادات، ٢٠٠٨).

ومن النماذج التي تستخدم في قياس جودة الخدمات نموذج Servqual والذي استحوذ على قبول وتأييد معظم الباحثين بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عمليًا للوصول إلى الفجوة ما بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة التي يحصلون عليها.

ويعد أحد الأدوات المهمة والفعالة التي يمكن أن تساعد على إظهار الجوانب الإيجابية، وجوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها، ويكشف هذا المقياس عن الجوانب المتوقعة التي يطمح إليها المستفيد في مستوى هذه الخدمة وبحيث يمكن إعادة النظر بنواحي الضعف لتصل إلى طموح الجمهور المستفيد من الخدمة وتوقعه (الغيلي، ٢٠١٨).

ويعد قياس جودة الخدمات من منظور المستفيدين: وهي من الطرق الشائعة في إطار هذا المدخل مقياس عدد الشكاوى الذي يمثل عدد الشكاوى التي يتقدم بها المستفيدين خلال فترة زمنية معينة، كما أن مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخدامًا لقياس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات المقدمة وذلك للكشف عن طبيعة شعور المستفيدين نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها.

ومقياس القيمة: تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي المستفيد والتكلفة للحصول على هذه الخدمات فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن كلما زاد إقبالهم على طلب تلك الخدمات، والعكس صحيح.

ومقياس الجودة المهنية: في إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين المقاييس الآتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات وقياس الجودة بدلالة العمليات ومقياس الجودة بدلالة المخرجات (مجيد، والزيات، ٢٠٠٨).

إن قياس جودة الخدمات قد يكون صعبًا نظرًا للطبيعة المتشابكة في تقديم الخدمة، ولقد توصل الباحثون إلى تحديد نموذجين لتقييم جودة الخدمة، ويعتمد هذان النموذجان بشكل أساسي على مجموعة من المؤشرات التقييمية قابلة للتكيف أو التعديل حسب نوع الخدمة، وهي من أشهر مقاييس جودة الخدمات، وهي: (نموذج الفجوة، ونموذج الاتجاهات للأداء الفعلي للخدمة).

وفي ظل التوسع الكبير في مؤسسات التعليم العالمي وتزايد عدد الخريجين، ومع الشح في فرص العمل المتاحة، أصبح من الضروري القصوى الاهتمام ببحوث التعليم العالي في التدريب، ورفع مستوى جودته بما يتوافق وحاجات الطلبة وسوق العمل، وبذلك جاءت فكرة مدى رضا طلاب الجامعة عن خدمات التدريب.

وتعددت الدراسات التي تناولت جودة التدريب ورضا طلاب الجامعة، مثل: دراسة أبو حلبية (٢٠١١)، ودراسة حلس (٢٠١٣)، ودراسة البوقري والسقاف (٢٠١٥)، ودراسة العرموطي (٢٠١٦)، ودراسة الطاهر والزهراني (٢٠٢٠)، ودراسة الحسينية (٢٠٠٩)، ودراسة دراوشة (٢٠١٦)، ودراسة ربيع علي (٢٠٠٧)، ودراسة خليفة (٢٠٢١).

مشكلة الدراسة: تعمل مؤسسات التعليم الجامعي على التأكيد على جودة التدريب، ومراعاة رضا الطلاب، ويمثل رضا الطلاب أهم عنصر من عناصر الجودة والاعتماد، إلا أن الواقع الحالي للتدريب الجامعي يشير إلى وجود قصور في أداء تدريب الطلاب في المرحلة الجامعية، وينبثق عن المشكلة السابقة التساؤل الرئيس التالي: ما الواقع الحالي لجودة التدريب الجامعي ومستوى رضا الطلاب عنها من وجهة نظرهم ببعض جامعات دولة الإمارات العربية المتحدة؟ وينبثق عن التساؤل الرئيس السابق التساؤلات الفرعية التالية:-

1. ما الواقع الحالي لجودة خدمات التدريب الجامعي من وجهة نظر طلاب المرحلة الجامعية بدولة الإمارات العربية المتحدة؟
2. ما مدى رضا طلاب المرحلة الجامعية عن خدمات التدريب الجامعي بدولة الإمارات العربية المتحدة؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير النوع (ذكور/ إناث)؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير التخصص (كليات نظرية/ كليات عملية)؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير السنة الدراسية (السنوات الأولى/السنوات الأخيرة)؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى: التعرف على الواقع الحالي لجودة خدمات التدريب الجامعي ومدى رضا الطلاب عن تلك الخدمات، وكذلك الحلول والتصورات والمقترحات لتلك المعوقات. أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة الحالية في:

1. قياس رضا الطلاب عن التدريب الجامعي يحدد بموضوعية نوعية الخدمات التي يقدمها التعليم الجامعي.
2. قد تسهم هذه الدراسة في وضع برامج لقياس جودة التدريب قبل الجامعي.
3. قد تعمل نتائج الدراسة على فتح المجال أمام دراسات أخرة مماثلة.
4. قد تعمل نتائج الدراسة على تطوير المناهج الدراسية في المرحلة الجامعية.

مصطلحات الدراسة: سوف تتناول الدراسة المصطلحات من حيث التعريف الاصطلاحي والإجرائي.

1. **جودة الخدمات:** تعرف جودة الخدمات بأنها: الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا الزبون أو عدم رضاه، حيث يعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسة التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها (الدرادكة وآخرون، ٢٠٠١: ١٤٣).

وتعرف **جودة الخدمات بأنها:** هي التفوق على توقعات الزبون أي أن المؤسسة تتفوق في خدماتها التي تؤديها فعلياً على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون تجاه هذه الخدمات (ريتشارد ويليامز، ١٩٩٩: ٣٥).  
**والتعريف الإجرائي لجودة الخدمات هي:** تلك النوعية العالية من التدريبات التي تقدم لطلاب التعليم الجامعي، بحيث تكون خدمات عالية الجودة مستمرة وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين.

2. **رضا الطلاب:** يعرف رضا الطلاب بأنه الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان، نتيجة إشباع حاجات أو رغبة عنده كرضا المستهلك كما يحقق منه منفعة من خلال استهلاكه لسلطة ما أو انتفاعه من خدماته (Kotler, 2001: 36).

**والتعريف الإجرائي لرضا الطلاب:** هو مدى رضا طلاب المرحلة الجامعية عن درجة جودة التدريبات عن طريق تلبية تطلعاتها وتوقعاتهم ورغباتهم.

حدود الدراسة: وكانت كما يلي:

1. **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة الحالية على التعرف على الواقع الحالي لجودة خدمات التدريب الجامعي ومدى رضا الطلاب عن تلك الخدمات.
2. **الحدود البشرية:** طلاب المرحلة الجامعية بدولة الإمارات العربية المتحدة.
3. **الحدود المكانية:** جامعات الإمارات العربية المتحدة الرسمية.
4. **الحدود الزمانية:** الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠٢١م ٢٠٢٢م

5. الحدود المنهجية: تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقف على الواقع الحالي لجودة خدمات التدريب الجامعي، وتستخدم الدراسة الاستبانة كأداة لها.

الدراسات السابقة: قامت الدراسة الحالية بالاطلاع على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة الوثيقة بموضوعها، وتم تقسيمها إلى محورين:

أ) المحور الأول: اهتمت دراساته بجودة خدمات التدريب.

ب) المحور الثاني: اهتمت دراساته برضا الطلاب.

وفيما يلي عرض لدراسات كل محور من المحورين السابقين على حدة.

أ) المحور الأول: اهتمت دراساته بجودة التدريب.

1. دراسة تغريد أبو حلبية (٢٠١١): بعنوان «تطوير التدريب الميداني للطلبة المعلمين بكليات التربية بالجامعات الفلسطينية لمواجهة التحديات المعاصرة». هدفت الدراسة إلى: التعرف على درجة تقدير أفراد العينة للتحديات المعاصرة التي تواجه التدريب الميداني بكليات التربية بالجامعات الفلسطينية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة أداة لها.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (a = 0.05) في متوسط تقدير أفراد العينة للتحديات المعاصرة التي تواجه التدريب الميداني بكليات التربية بالجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات التخصص وسنوات الخدمة، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات، منها: ضرورة التركيز في المساقات الجامعية التربوية على استحضار مواقف مدرسية حيث يستفيد منها الطالب أثناء فترة التدريب الميداني دون الاكتفاء بالمادة النظرية وزيادة عدد ساعات التدريب الميداني؛ لإكساب الطلبة المعلمين المهارات التعليمية اللازمة.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمام كل منهما بالتدريب، وتختلف معها في اهتمام الدراسة الحالية برضا الطلاب عن جودة التدريب، أما هذه الدراسة تركز على التحديات المعاصرة للتدريب، ويمكن للدراسة الحالية أن تستفيد من هذه الدراسة في إعداد الاستبانة الخاصة بها.

2. دراسة حلس (٢٠١٣): بعنوان «أثر جودة الخدمة التعليمية على مستوى رضا الطلاب- دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين». هدفت الدراسة إلى: التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة أداة لها. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: رضا ٧٠٪ من أفراد العينة عن الهيئة التدريسية والمكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات، في حين تدنى مستوى رضا الطلبة عن الأنشطة الجامعية، وأوصت الدراسة بالعديد من النتائج، منها: ضرورة تطوير وتحديث المعايير المطلوبة لمدخلات جودة العملية التعليمية. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمام كل منهما بالرضا الطلابي عن الجامعات، وتختلف معها في اهتمام الدراسة الحالية بجودة خدمات التدريب الجامعي، ويمكن للدراسة الحالية أن تستفيد من هذه الدراسة في إعداد الاستبانة الخاصة بها.
3. دراسة البوقري والسقاف (٢٠١٥): بعنوان «جودة الخدمات وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي- دراسة تطبيقية لكليات مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية». هدفت الدراسة إلى: دراسة أثر جودة الخدمات على رضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة أداة لها. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: وجود علاقة بين المستوى الدراسي وبين درجات الرضا لمعظم العناصر، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات، منها: ضرورة التحسين المستمر في الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بالاعتماد على حاجات ورغبات الطلاب. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الاهتمام بجودة التعليم ورضا الطلاب في مرحلة التعليم الجامعي، وتختلف معها في اهتمام الدراسة الحالية بخدمات التدريب، ويمكن للدراسة الحالية أن تستفيد من هذه الدراسة في التعرف على أهمية رضا الطلاب في التعليم الجامعي.
4. دراسة العرموطي (٢٠١٦): بعنوان «رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية- دراسة حالة عن جامعة أبو ظبي فرع العين». هدفت الدراسة إلى: تعرف درجة رضا الطلبة في جامعة أبو ظبي وفرع العين

نحو الخدمات التعليمية والبالغ عددهم (٧٥٠) طالبًا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة أداة لها.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: وجود علاقة ارتباطية قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها؛ حيث بلغت قيمة، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات، منها: ضرورة التزام الجامعة بتقديم الخدمات في مواعيدها المحددة بالشكل الذي يحقق أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمام لكل منهما بالرضا الطلابي عن الجامعة، وتختلف معها في اهتمام الدراسة الحالية بجودة التدريب، ويمكن للدراسة الحالية أن تستفيد من هذه الدراسة في إعداد الاستبانة الخاصة بها.

5. دراسة الطاهر والزهراني (٢٠٢٠): بعنوان «أثر التدريب الإلكتروني التفاعلي في تنمية مهارات القيادة لدى طلبة جامعة حائل». هدفت الدراسة إلى: تعرف أثر التدريب الإلكتروني في تنمية مهارات القيادة لدى طلبة جامعة حائل، واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي، وكانت الاستبانة أداة لها.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: وجود علاقة إيجابية ارتباطية بين التدريب التفاعلي وإكساب شباب جامعة حائل مهارات القيادة، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات، منها: ضرورة استخدام وتطبيق الأساليب الحديثة والنظريات العلمية في مجال الجودة النوعية لتحسين الأداء ورفع مستوى جودة خدمات التدريب الإلكتروني التفاعلي للشباب.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الاهتمام بجودة التدريب في مرحلة التعليم الجامعي، وتختلف معها في اهتمام الدراسة الحالية بالرضا الطلابي عن خدمات التدريب، أما هذه الدراسة فتهتم بإكساب مهارات القيادة لدى الطلاب، ويمكن للدراسة الحالية أن تستفيد من هذه الدراسة في إثراء وتأصيل الإطار النظري لها.

6. دراسة مولكوين (Mulqueen, 2001): هدفت الدراسة إلى: معرفة التغيرات التي طرأت على المتدربين بعد إنهاء برنامج تدريب لاستخدام التكنولوجيا في التعليم في إحدى ولايات الوسط الغربي في الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة أداة لها.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: أن أفراد العينة أصبحوا أكثر ثقة بأنفسهم بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات، منها: ضرورة استيعاب التدريب للأعداد الزائدة من المتدربين.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمام كل منهما بالتدريب، وتختلف معها في اهتمام الدراسة الحالية برضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية في الجامعات، ويمكن للدراسة الحالية أن تستفيد من هذه الدراسة في إثراء وتأصيل الإطار النظري لها.

(ب) المحور الثاني: اهتمت دراساته برضا الطلاب.

1. دراسة الحسنية (٢٠٠٩): بعنوان «مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم». هدفت الدراسة إلى: قياس مستوى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي، وكانت الاستبانة أداة لها.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء الهيئة التدريسية، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات، منها: ضرورة أن يؤخذ رضا الطلبة بالحسبان كأحد مكونات الجودة والاعتمادية، وأن السعي الإدارات الجامعية المختلفة في سد احتياجات الطلبة وتلبية توقعاتهم.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمام كل منهما برضا الطلاب عن جامعاتهم، وتختلف معها في اهتمام الدراسة الحالية بخدمات التدريب، ويمكن للدراسة الحالية أن تستفيد من هذه الدراسة في التعرف على مفهوم الرضا الطلابي وأهميته في أداء المؤسسات.

2. دراسة بديعة دراوشة (٢٠١٦): بعنوان «مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم المقدم من مركز التعليم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية». هدفت الدراسة إلى: معرفة مدى رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المقدم من مركز التعليم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية في ضوء متغيرات (النوع- الجنس- التخصص الأكاديمي- المؤهل العلمي- سنوات الخبرة)،



واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة أداة لها.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: أن درجة رضا أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المقدم من مركز التعليم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية جاء بدرجة مرتفعة، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات، منها: ضرورة الرجوع إلى أعضاء الهيئة التدريسية قبل تحديد أوقات التدريب واختيار الأوقات المناسبة لهم، ومراعاة الوقت الكامل للدورة التدريبية، وتنفيذ جلسات تدريبية تطبيقية مع المتدرب لاستكمال النقص الذي لم يتم استيفائه في التدريب.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الاهتمام بالرضا عن التدريب، وتختلف معها في تركيز هذه الدراسة على رضا أعضاء الهيئة التدريسية، أما الدراسة الحالية فتهم برضا الطلاب، ويمكن للدراسة الحالية أن تستفيد من هذه الدراسة في إعداد الاستبانة الخاصة بها.

3. دراسة ربيع علي (٢٠٠٧): بعنوان «مدى رضا معلمي المرحلة الثانوية بحضرموت عن التدريب على استخدام الكمبيوتر واستخدامهم له في التدريس». هدفت الدراسة إلى: التعرف على درجة رضا معلمي المرحلة الثانوية بحضرموت على برنامج التدريب على استخدام الكمبيوتر، ودرجة استخدامهم له في التدريس، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة أداة لها.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: رضا المعلمين عن برنامج التدريب على استخدام الكمبيوتر، ودرجة استخدامهم له في التدريس، وليس هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين الجنسين ولا بين التخصص، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات، منها: ضرورة تطوير برامج التدريب بما يتماشى مع جودة التعليم.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمام كل منهما بالرضا عن جودة التدريب، وتختلف معها في اهتمام هذه الدراسة بالمعلمين في المرحلة الثانوية، أما الدراسة الحالية فتهم بالطلاب الذين لا يزالون يدرسون بالجامعة، ويمكن للدراسة الحالية أن تستفيد من هذه الدراسة في تأصيل وإثراء الإطار النظري لها.

4. دراسة خليفة (٢٠٢١): بعنوان «أثر وسائل التواصل الاجتماعي عن بعد على جودة العملية التدريبية في مراكز تنمية أعضاء هيئة التدريس بالتطبيق على مركز جامعة أسيوط». هدفت الدراسة إلى: بيان

أهمية توافر أساليب التدريب عن بعد إجمالاً كمتغير مستقل وانعكاسها على تكاليف العملية التعليمية، وبيان أثر التدريب عن بعد بصورة إجمالية عن جودة العملية التعليمية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة أداة لها.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: التأثير المعنوي الإيجابي بين أساليب التدريب عن بعد بأبعادها الأربعة إجمالاً كمتغير مستقل وبين جودة العملية التدريبية إجمالاً كمتغير تابع منهم، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات، منها: التواصل مع المتدربين بعد انتهاء الدورات التدريبية لإعداد قاعدة بيانات للمتميزين منهم.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمام كل منهما بجودة التدريب، وتختلف معها في اهتمام الدراسة الحالية بالرضا الطلابي عن خدمات الجامعة، ويمكن للدراسة الحالية أن تستفيد من هذه الدراسة في التعرف على أساليب التدريب الحديثة.

5. دراسة (Douglas, Douglas and Barnes 2006): بعنوان «قياس رضا الطلاب في الجامعات البريطانية». هدفت الدراسة إلى: تقديم تقرير حول رضا طلاب جامعة ليفربول جون موريس- كلية إدارة الأعمال والقانون، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة أداة لها. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: أهمية بعض الجوانب المادية في الخدمات الجامعية بالنسبة لرضا الطلاب وخاصة في خدمة جودة التعليم، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات، منها: ضرورة توفير بيئة مناسبة تشعر الطلاب بالراحة، منها: الكفاءة والثقة المهنية أثناء المحاضرات، والشعور بأن النتائج المتحصل تتساوى مع الجهود المبذولة.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمام كل منهما بالرضا الطلابي، وتختلف معها في الاهتمام بجودة التدريب، ويمكن للدراسة الحالية أن تستفيد من هذه الدراسة في تأصيل الإطار النظري لها.

التعليق على الدراسات السابقة والدراسة الحالية: استخلصت الدراسة الحالية العديد من المؤشرات والدلائل من الدراسات السابقة، وتم عرضها كالتالي:

1. من حيث الموقع الجغرافي: تباينت الدراسات السابقة، فمنها دراسات عربية، مثل دراسة أبو حلبية (٢٠١١)، ودراسة حلس (٢٠١٣)، ودراسة دراوشة (٢٠١٦)، وتم إجراؤها في فلسطين. ودراسة البوقري والسكاف (٢٠١٥)، ودراسة الطاهر والزهراني (٢٠٢٠)، وتم إجراؤها في المملكة العربية السعودية. ودراسة ربيع علي (٢٠٠٧) وتم إجراؤها في اليمن، ودراسة الحسنية (٢٠٠٩) وتم إجراؤها في سوريا. ودراسة العرموقي (٢٠١٦) وتم إجراؤها في الإمارات العربية المتحدة. ودراسة خليفة (٢٠٢١) وتم إجراؤها في جمهورية مصر العربية وجميعها دراسات عربية.
2. من حيث الموضوع: لا توجد دراسة صريحة في الموضوع، بل هناك تشابه، مثل: دراسة العرموطي (٢٠١٦).
3. من حيث منهج الدراسة: اجتمعت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي ما عدا دراسة الطاهر والزهراني (٢٠٢٠) استخدمت المنهج التجريبي.
4. من حيث العينة: تباينت العينة التي تم اختيارها في الدراسات السابقة، حيث تم تطبيق الغالبية العظمى منها على الطلاب.
5. مدى استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة: تم الاستفادة من عرض الدراسات السابقة في:
  - تحديد المشكلة والمنهج.
  - التعرف على أهم المراجع الحديثة في موضوع الدراسة الحالية.
  - إعداد الاستبانة.
  - تأصيل وإثراء الإطار النظري للدراسة الحالية.

الإطار النظري: تم تقسيم الإطار النظري إلى محورين، هما:

أ) المحور الأول: جودة خدمات التدريب الجامعي.

ب) المحور الثاني: رضا الطلاب عن جودة خدمات التدريب الجامعي.

وفيما يلي توضيح نقاط كل محور من هذين المحورين على حدة.

أ) المحور الأول: جودة الخدمات (مفهوم جودة الخدمات- أهمية جودة الخدمات- أبعاد جودة الخدمات- معايير قياس جودة الخدمات).

1. مفهوم جودة الخدمات: هي مدى تحقيق توقعات المستخدمين وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أي عيوب، ومن أول مرة فضلاً عن تحقيق الاستمرارية في تحسين الأداء (أبو شعبان، 2017: 31).

2. أهمية جودة الخدمة: يمكن الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة:

■ نمو مجال الخدمة: لقد تزايدت أعداد المنظمات التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف منظمات الأعمال يتعلق نشاطها بالخدمات إضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمرًا بالتوسع.

■ ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء المنظمات يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.

■ الفهم الأكبر للزبائن: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة، ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.

■ المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن المنظمات يجب ألا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكنه يجب عليها أن تحافظ على العملاء المحليين، ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك (الدرادكة، 2006: 194).

## ومن أهمية جودة الخدمات التعليمية:

- تحسين وتطوير التعليم الجامعي والعملية التربوية برمتها.
  - التركيز على تطوير وتنمية معارف العاملين في المؤسسات التعليمية أكثر من تحديد المسؤولية.
  - نشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية.
  - التحقق من انسجام أهداف البرامج التدريبية مع مهارات الطلبة المكتسبة.
  - تطبيق واستخدام المعايير، وعدم ترك شيء للأحكام الشخصية.
  - دفع الأفراد في المؤسسة التعليمية إلى تحمل المسؤولية، وزيادة الإخلاص في العمل، والتأكيد على دور الأنشطة الطلابية الحرة في تهيئتهم للمشاركة في الأنشطة التطوعية التي تجعلهم أكثر ملائمة للعمل في تلك المجتمعات بعد تخرجهم.
  - ترشيد الإنفاق واستثمار الموارد.
  - منح مصداقية للشهادة الممنوحة من المؤسسات التعليمية (Thomas, NL, 2009).
3. قياس جودة الخدمة: يؤكد (المحيلوي، ٢٠٠٦، نقلاً عن الحدابي وقشوة، ٢٠٠٩) أنه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميم تلك المعايير على كل المؤسسات الخدمية، بل هناك حاجة ماسة إلى أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة، ولكن لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية المتشابهة أو المتماثلة، ومن مداخل قياس جودة الخدمات، التالي:
- قياس جودة الخدمات من منظور الزبائن: ومن الطرق الشائعة في إطار هذا المدخل مقياس عدد الشكاوى الذي يمثل عدد الشكاوى التي يتقدم بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة.
  - مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس درجة الزبائن نحو جودة الخدمة المقدمة، وذلك للكشف عن طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف.
  - مقياس الفجوة: مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبائن ليتنبأ بها، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء

بها بشكل مستمر.

- **مقياس القيمة:** تقوم الفكرة الأساسية لهذا المقياس على أن القيمة التي تقدمها منظمة خدمية للزبائن تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات، فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة، فكلما زادت القيمة المقدمة للزبائن، كلما زاد إقبالهم على طلب تلك الخدمات والعكس صحيح.
- **قياس الجودة المهنية:** في إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين المقاييس الآتية: قياس الجودة بدلالة المدخلات وقياس الجودة بدلالة العمليات، وقياس الجودة بدلالة المخرجات.
- **مقياس الأداء الفعلي:** وقد جاء ذلك استمراراً للجهود المبذولة عالمياً للتوصل إلى نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة، ويتمتع هذا النوع من القياس بدرجة عالية من الثقة والمصداقية وإمكانية التطبيق فهو يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال وجهة نظر الزبائن، وأنه يمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الأداء الفعلي.
- 4. **أبعاد جودة الخدمة:** توجد (5) أبعاد لجودة الخدمات، (الأخرس، 2017: 50) و (أبو شعبان، 2017: 32) و (أبو عكر، 2016: 19) و (الحجار، 2016: 64) و (زاهر، 2010: 146) و (الجريري، 2006: 70)، وهذه الأبعاد هي:
  - **الملموسية/ المادية:** وتتضمن التسهيلات المادية، والمعدات، ومظهر العاملين، وتصميم المباني، ومستوى التقنية، والتصميم العام.
  - **الاعتمادية:** وتعتبر عن قدرة المؤسسة ممثلة في موظفيها على أداء الخدمة بكفاءة ودقة؛ لذلك يعد هذا المجال هو الأهم من بين مجالات الخدمة وهو الذي يحدد بدرجة كبيرة درجة الرضا لدى المستفيد، وتتحدد كفاءة المؤسسة في أدائها للخدمات بمدى وفائها والتزامها بعودها للعملاء سواء في الوقت أم في دقة الأداء وجودته.
  - **الاستجابة:** أي أن يكون موظفو المؤسسة على قدر كبير من الالتزام والتدريب سواء لنداء المستفيد أم لإكمال الخدمة في الوقت المناسب، إذ أن أداء الخدمة بشكل خطأ أو في وقت طويل سوف يؤدي إلى

شعور المستفيد بعدم الرضا.

- الأمن والسلامة: ويعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة، أو مقدمها أو كليهما.
- 5. معايير قياس جودة الخدمات: يقول (بركات، ٢٠١٠) أنه لقياس جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة التعليمية من داخل هذه المؤسسات لابد من التالي:
  - رقابة جودة الخدمة: وتأتي هذه الرقابة لاحقة لعملية الإنتاج بحيث يتم اكتشاف وإزالة أي عناصر معيبة لهذا الإنتاج، وفي العملية التعليمية تعني عملية رقابة الجودة بالتعرف على أي مظاهر للضعف يتم استكشافها بعد استكمال العملية التعليمية، وتتم ممارسة هذه الرقابة باستخدام الاختبارات والفحوص الخارجية والداخلية، وعن طريق كتابة التقارير وإعداد الدراسات وأخذ رأي أولياء الأمور.
  - ضمان الجودة: وتتم هذه العملية قبل وخلال العملية التعليمية، وليس بعدها كما في رقابة الجودة، وفيها الجودة جزء لا يتجزأ من المنتجات أو المخرجات نفسها، وهنا يمكن تطبيق المواصفات، والسعي لمنع حدوث أي خلل أو عيب. إلا أنه يصعب بتطبيق هذا النموذج أو هذا المنطلق على العملية التعليمية، نظرًا إلى أن تحقيق بعض الأهداف التعليمية لا يعتمد على المؤسسة التعليمية وحدها غالبًا، وإنما هناك متغيرات وظروف كثيرة يمكن أن تتداخل تأثيراتها في العملية التعليمية.
  - نظام إدارة الجودة: ويقوم هذا النظام على أساس إدارة ومراقبة العاملين في المؤسسة، ويهدف إلى تكامل العمل مع الآليات الضرورية للتأكد من الجودة في كل مرحلة من مراحل العملية التعليمية، ويعني ذلك أن القيام بالعمليات الآتية: التخطيط لعملية الإنتاج والرقابة، التحديد الواضح للنتائج، الاتفاق على الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق تلك النتائج ومراجعة النظام التعليمي باستمرار ومراقبته.
  - إدارة الجودة الشاملة: يعتبر هذا النموذج امتدادًا وتطويرًا لنظام ضمان الجودة، ويسعى إلى جعل كل عضو من أعضاء المؤسسة راغبًا في إرضاء متلقي الخدمة، وإلى جعل نظام المؤسسة راغبًا في إرضاء متلقي الخدمة، وإلى جعل نظام المؤسسة قابلاً لأن يسمح لهم بذلك، وهو بذلك معني أساسًا بتحسين التنظيمي الذي يركز على متلقي الخدمة المقدمة له. كما يوضح (عاشور، والعبادلة، ٢٠٠٧) من جهة أخرى أن متلقي الخدمة وفق محددات عامة، بغض النظر عن نوع هذه الخدمة، وقد تم تحديد عشرة

- محددات لجودة الخدمات، إلا أن واضعي هذا النموذج قد اختزلوا هذه المحددات فيما بعد إلى خمس محددات فقط، وهي كما يأتي:
- **العناصر الملموسة:** وهي تشمل جميع المكونات الملموسة للمؤسسة التي تقدم الخدمة، مثلًا الأدوات والآلات والمباني ومظهر العاملين، والاجزاء التي تشكل جزءًا من الخدمة نفسها.
  - **الاعتمادية:** وهذا يعني الاعتماد على المؤسسة في قدرتها على تقديم الخدمة بمستوى معين من الجودة، كلما طلب منهم ذلك، أو بمعنى آخر تقديم الخدمة السليمة من أول مرة.
  - **الاستجابة:** وهذا يعني رغبة واستعداد العاملين في المؤسسة لتقديم الخدمات، والرد على استفسارات متلقي الخدمة، وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد.
  - **الأمان:** شعور العميل بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها وعد استجابة مصطلحات أو ألفاظ لا يفهمها متلقي الخدمة، وكذلك شهوره بالأمان من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة وشعوره بالثقة، ومن المهم أيضًا شعوره بأن العاملين كفء لهذه الخدمة، وهذا كله يوفر شعورًا بالأمان لديه.
  - **التعاطف:** أن يشعر العميل أنه محور اهتمام الموظف وأن مصلحته هي الأساس، وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت ومن الضروري شعوره بأن المؤسسة تتفهم حاجاته وتتفاعل مع ذلك.
- ويذكر (القزاز، ٢٠١٠) أن أحد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو رفع مستوى وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكدُه المواصفة القياسية ل ISO: 2008 التي كان أهم سماتها هو التركيز على متلقي الخدمة عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، وعن أداء المؤسسة ودرجة استجابتها وحاجات متلقي الخدمة.
- ب) **المحور الثاني:** رضا الطلاب عن جودة التدريب الجامعي (مفهوم الرضا الطلابي- أهمية الرضا الطلابي- أسباب قياس رضا الطلاب- أهمية التدريب- أهداف التدريب- فوائد التدريب- التحديات التي تواجه برامج التدريب الجامعي- الحلول والمقترحات لمواجهة التحديات التي تواجه التدريب الجامعي).
1. مفهوم الرضا الطلابي: هو تقدير الطلبة لمدى تلبية الجامعة لحاجاتهم الأكاديمية (شفيق، ٢٠٠٦:



(٧٨).

2. أهمية الرضا الطلابي: تبرز أهمية رضا الطلاب لكونه أحد العوامل التي تمكن المؤسسة من الاستمرار، ويعد أحد المعايير فاعلية للحكم على أدائها لاسيما عندما تكون موجهة نحو الجودة، وتتمثل في:

- إن رضا الطالب عن الخدمة يقلل من انتقاله إلى منظمة منافسة.
- يمثل رضا الطالب تغذية راجعة للمنظمة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة له.

ويعد رضا الطلاب في المؤسسات التعليمية أحد الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها لضمان استقرار تقدمها؛ لذا يجب أن يلبي كل تخصص جامعي متطلبات اكتساب الطلاب للمعارف والمهارات المطلوبة أو المتوقعة لتحقيق نتائج التعلم والنجاح في تحصيلهم الأكاديمي.

فالتعليم الجامعي أحد الحركات الرئيسية للنمو الاقتصادي، ورضا الطلاب يعد مؤشراً على جودة البرنامج الدراسي فإن قياس مدى رضا الطلاب عن المواد الدراسية المطروحة في التخصص من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، وتطوير الطلبة ينبغي أن يكون الهدف الأساسي للتعليم الجامعي، والوصول إلى تلبية حاجاتهم الأكاديمية، وتحقيق رضاهم من البرنامج الدراسي المطروح.

إن رضا الطالب هو مؤشر هام للمنظمة التعليمية، حيث يساعدها في رسم سياستها المستقبلية وتقييم أدائها، ويتجلى رضا الطالب من خلال إتمام العملية الدراسية، فرضا الطالب يعني: اقتناعه بجودة الخدمة التعليمية المقدمة له في البيئة الجامعية، وثقته فيها وتفاعله معها واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والإيجابيات (حمدان، ٢٠١٢).

إن رضا الطلبة في التعليم العالي هو معاملة معينة في الموقف العام، ويقتصر على المدى القصير (قدورة، ٢٠١١)، كما أن معايير تقييم رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية تختلف من طالب لآخر، ومن مرحلة لأخرى، ويتجلى رضا العميل من خلال تفاعله مع الجامعة ككل، والهيئة التدريسية والموظفين والطلبة الآخرين والأدوات التعليمية المستخدمة، فالطالب عند دخوله الجامعة يملك العديد من الأفكار والتصورات عن الخدمات التي سيتلقاها (حلس، ٢٠١٣).

- فإذا كانت هذه التصورات أقل مما يتوقعه العميل (الطالب)، فإنها ستكون حالة عدم رضا، قد تؤدي إلى انتقال الطالب من الجامعة أو عدم متابعته للدراسة، أو قد يبقى ويتعامل معها بشكل سلبي.
- أما إذا كانت مساوية لتوقعاته، فهذه حالة رضا، ويكون هناك استقرار في العلاقة بين الجامعة والعميل.
- أما إذا كانت التصورات أكبر مما يتوقعه العميل، يكون العميل مسرورًا، ومبتهجًا بتحصيله العلمي، وتكون الجامعة حققت أهدافها.

### 3. أسباب قياس رضا الطلاب:

- الوقوف على مدى رضا الطالب.
- الوقوف على أسباب عدم تحقيق الأهداف.
- معرفة فيما إذا كانت الفئة المستهدفة استفادت من الخدمة المقدمة من عدمه.
- تجنب تكرار الأخطاء في تنفيذ الأنشطة وتقييم الخدمات.
- رسم برامج وخطط المؤسسة.
- خلق روح الولاء لطلاب الجامعة.
- معرفة فيما إذا كان نمط الإدارة المتبع يحقق رضا الطلاب أو يحتاج إلى مراجعة (الصبادي، 2009).

- ### 4. أهمية التدريب:
- تغفل العديد من مؤسسات التعليم العالي أهمية التدريب العملي أو الميداني بالنسبة لطلاب الجامعات خلال فترة دراستهم الأكاديمية في مختلف التخصصات العلمية على الرغم من أنه أحد الشروط الأساسية للحصول على الشهادة الجامعية؛ حيث إنه يعود على دعم الطلبة بالنفع في العديد من المجالات، ومنها أنه يمكنهم من تطبيق المعرفة النظرية التي اكتسبوها خلال فترة الدراسة تطبيقًا عمليًا.

والتعرف على طبيعة سوق العمل واحتياجاته، بالإضافة إلى أنه يعطي انطباعًا أوليًا عن طبيعة الأشخاص الذين يتعامل معهم بعد تخرجه في الجامعة، لأن مكان التدريب يمكن أن يكون هو نفسه مكان العمل مستقبلاً، والتدريب الميداني يساهم في تعود الطالب على متطلبات العمل من سلوك

وانضباط والتزام بالضوابط المطلوبة، مثل: عدد ساعات العمل والتعامل مع الآخرين يمكن أن يلم بها المتدرب ويتعود عليها قبل أن ينتظم في الوظيفة الأصلية.

ويمثل التدريب إحدى المقومات الأساسية والضرورية في تنمية القدرات والكفاءات البشرية في جوانبها العلمية والفنية والسلوكية، ومن ثم فهي وسيلة تعليمية تمد الإنسان بالمعارف والمعلومات التي تزيد من طاقته في العمل، كما إنها وسيلة تدريبية تعطيه الطرق الحديثة والأساليب الفنية المتطورة، والتي بدورها تمنحه خبرات ومهارات ذاتية، وتعيد تشكيل سلوكه وتصرفاته المهنية. ومن هنا زاد اهتمام المؤسسات المجتمعية بتنمية الموارد البشرية، وزاد بالتالي العناية بإعدادها وتدريبها تدريباً مستمراً من أجل رفع كفاءتها وتجويد مردودها وزيادة إنتاجها من أجل استغلال هذه الكفايات لدفع عجلة التقدم، وتحقيق أهداف خطة التنمية (عتيق، ٢٠١٢: ٢).

وتأتي الجامعة على رأس المؤسسات المجتمعية التي تسهم في تحقيق تلك التنمية، لما لها من دور في تخريج كوادر قادرة على الإبداع وتنفيذ خطط التنمية المتتالية، ولذلك يمثل التعليم الجامعي الباب الحقيقي للتنمية في كافة الدول المتقدمة.

ونظراً لأن الثروة الحقيقية لأية أمة من الأمم لا تكمن في الأرض أو المال أو الأشياء التي تمتلكها بقدر ما تكمن في كمية الأفكار البناءة التي تخلصها من قيود الحياة وتساعد في حل المشكلات التي تعيق تقدمها.

5. أهداف التدريب: تعد أهداف التدريب هي الغايات التي يسعى لتحقيقها، وهي عبارة عن نتائج يجرى تصميمها وإقرارها قبل البدء في عملية التدريب، فإذا تمكنا من تحديد الهدف من التدريب فإنه يعتبر تحقيقاً لخطوة مهمة نحو فهم الأساليب التي من خلالها يتم الوصول إلى مثل هذه الأهداف.

ويرى آرم سترونج أن التدريب يهدف إلى رفع مستويات الاستيعاب والإدراك والفهم للمتدربين من خلال تطوير المهارات والمعارف والاتجاهات في جميع الجوانب الإنسانية والتي تحتاجها المؤسسة (Armstrong, 2001: 543).

كما يهدف التدريب إلى تحقيق ما يلي: (عبد الرحمن، ٢٠١٠: ١٥-١٦).

- تنمية المعارف والمهارات والاتجاهات: حيث إن التدريب الجيد يجب أن يغطي ما يحتاج إليه المتدرب من معلومات تساعده مباشرة في أداء وظيفته، ولا يحقق التدريب الفائدة المرجوة منه إذا استهدف تزويد المتدربين بمعلومات متوافرة لديه أو لا يحتاجون إليه في وظائفهم لذا يجب اختيار مواد التدريب المفيدة للمتدربين، بحيث تمدهم بمعلومات لازمة وضرورية للقيام بوظائفهم على الوجه المطلوب.
  - تنمية المهارات: بهدف قيام الفرد بواجبات ومسئوليات وظيفته بصورة أفضل وبأقل قدر ممكن من الجهد وأهمها المهارات الفنية مثل مهارة كتابة التقرير والتحليل المالي وإعداد الوصف الوظيفي، والمهارات الذهنية المتمثلة في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات والتخطيط الاستراتيجي وإدارة الاجتماعات، والمهارات الإنسانية المتمثلة في مراعاة اللمسة الإنسانية في الإدارة.
  - تنمية الاتجاهات الإيجابية في العمل: من خلال تأييد سياسة المؤسسة والدفاع عنها والتعاون مع الزملاء والرؤساء وتنمية روح العمل الجماعي.
  - تحسين مستويات الأداء: حيث تسعى العملية التدريبية إلى تحسين مستوى أداء الفرد والجماعة، ويمكن وضع معايير لقياس مدى تقدم العاملين والمتدربين خلال فترة التدريب حيث إن النجاح في تحقيق أهداف التدريب يعود على المؤسسة بالفائدة، لذا يجب على جميع الإدارات المعنية بالأفراد العاملين في كافة المؤسسات أن يكون الهدف في التدريب زيادة فعالية الأداء التنظيمي، بحيث تكتمل كافة مراحل خطة التنمية الإدارية في المؤسسات، وأن تسعى لتوفير المناخ المناسب الذي يساعد الفرد المتدرب على نقل خبراته من التدريب إلى الممارسة العملية.
  - 6. فوائد التدريب: نظرًا لتعدد فوائد التدريب بالتالي يصبح من الصعب جدًا الوقوف عليها وحصريها، ولكن تتحدد الفائدة الرئيسية منه في كونه يعمل على إزالة ومعالجة نقاط الضعف في الأداء، سواء كان الأداء الحالي أو المستقبلي المتوقع، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي حيث إن إكساب العاملين المهارات والمعارف اللازمة لأداء وظائفهم يساعدهم في تنفيذ المهام الموكلة إليهم بفاعلية وكفاءة، وتقليل الوقت الضائع والموارد المادية المستخدمة.
- كما يؤدي إلى تحقيق فوائد أخرى كثيرة، من أهمها: (العلاقي، ٢٠١٤: ٣٥١).

- تحسين المعارف والمهارات الخاصة بالعمل في كل مستويات المؤسسة.
- التدريب يمكن المؤسسة من حل مشاكلها واتخاذ قراراتها بفاعلية أكثر.
- يساعد في تجديد وتحديث المعلومات التي تحتاجها المؤسسة لصياغة أهدافها وتنفيذ سياساتها.
- تحسين الروح المعنوية في مجال العمل، ومن ثم تحسين صورة المؤسسة وسمعتها الخارجية.
- يعمل على تطوير قيادات جديدة، وتنمية مهارات تلك القيادات.
- تخفيض حدة الصراعات وضغوط العمل.
- يرسم الطريق للمؤسسة في تخطيط الاحتياجات البشرية المستقبلية.
- يساعد الفرد على تحسين وزيادة فعالية القرارات وحل المشكلات.
- يساعد على الثقة بالنفس وتطوير الذات.
- يساعد الأفراد على التعامل مع الضغوط والصراعات والإحباط.
- يقدم معلومات جيدة عن كيفية تحسين طرق الاتصالات وبناء الطراز القيادي.
- يعمق الإحساس بالرضا الوظيفي.
- يفتح المجال للفرد نحو الترقية والتقدم الوظيفي.
- يتيح للفرد تكوين مهارات جيدة في مجال الحديث والكتابة والاستماع.
- يخفف من حدة الخوف من الأقدام على ممارسة أعمال جديدة.
- 7. التحديات التي تواجه برامج التدريب الجامعي:
  - ضعف التنسيق بين المجالات الأكاديمية والثقافية والمهنية للبرامج.
  - عجز البرامج عن تزويد الطالب بمهارات تجعله قادرًا على نموه المستمر.
  - ضعف شخصية بعض الطلاب وخوفهم المسبق من ممارسة التدريب سواء كان تدريب طلاب تربوية عملية أو تدريب كليات التجارة في البنوك أو طلاب الإعلام من مواجهة الجمهور؛ لما ينعكس سلبيًا على أداء التدريبات.
  - الزيادة العددية لطلاب الجامعات.
  - عدم تطوير أساليب التدريب الميداني.

■ الفجوة الكبيرة بين الجانب النظري والتطبيقي العملي.

8. الحلول والمقترحات للتحديات التي تواجه التدريب الجامعي:

■ ضرورة الترابط والتنسيق بين جميع البرامج التدريبية.

■ ضرورة الربط بين ما يدرسه الطالب بالجامعة وما يحتاجه سوق العمل عن طريق التواصل بين المؤسسات حسب كل تخصص.

■ استخدام أحدث التقنيات التكنولوجية؛ حيث يكون التدريب له فعالية كبيرة تعود بالنفع على الطالب المتدرب حسب كل تخصص.

■ إعداد المشرفين على التدريبات إعدادًا جيدًا يواكب متطلبات الوظيفة التي سيشغلها الطالب بعد تخرجه.

#### الدراسة الميدانية.

تم إعداد استبانة اشتملت على محورين (المحور الأول: جودة التدريب الجامعي، وتكون من عشر فقرات، المحور الثاني: رضا الطلاب عن مستوى التدريبات، وتكون من عشر فقرات، وكل محور يندرج تحته عدد من المعايير، وتم عرضها على السادة المحكمين، وتم تطبيقها على عينة الدراسة، وفيما يلي عرض إجراءات الدراسة الميدانية، وهي كما يلي:

أولاً: عينة الدراسة: وتشمل عينة الدراسة الاستطلاعية، وعينة الدراسة الأساسية، وبيانها على النحو الآتي:

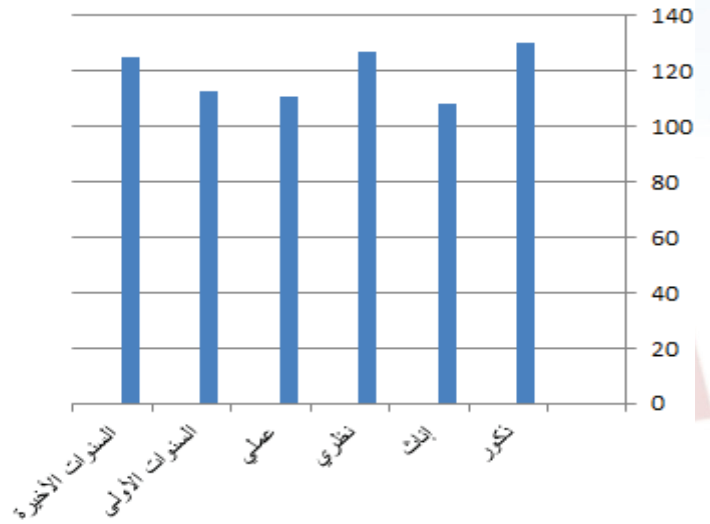
1- عينة الدراسة الاستطلاعية: تكونت من (٦٩) طالباً وطالبة بالمرحلة الجامعية بدولة الإمارات العربية المتحدة.

2- عينة الدراسة الأساسية: تكونت من (٢٣٨) طالباً وطالبة بالمرحلة الجامعية بدولة الإمارات العربية المتحدة، والجدول الآتي يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية وفقاً للمتغيرات الديمغرافية للدراسة (النوع، الكلية، السنة الدراسية).

جدول، رقم: (١) توزيع العينة الأساسية تبعاً للمتغيرات الديموجرافية.

| السنة الدراسية   |                 | الكلية |      | النوع |      | المتغيرات |
|------------------|-----------------|--------|------|-------|------|-----------|
| الثالثة والرابعة | الأولى والثانية | عملي   | نظري | إناث  | ذكور |           |
| ١٢٥              | ١١٣             | ١١١    | ١٢٧  | ١٠٨   | ١٣٠  | العدد     |
| ١٣٨              |                 | ١٣٨    |      | ١٣٨   |      | المجموع   |

والشكل التالي يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية تبعاً للمتغيرات الديموجرافية.



شكل (١) توزيع عينة الدراسة الأساسية تبعاً للمتغيرات الديموجرافية.

## ثانياً: أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة مكونة من (٢٠) عبارة، تدور حول أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب، وتكونت الاستبانة من محورين وهما: المحور الأول: جودة التدريب الجامعي، المحور الثاني: رضا الطلاب عن مستوى التدريبات؛ وتم وضع خمسة بدائل للاستجابة على الاستبانة وهي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وطريقة تصحيحها (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على الترتيب، وتم التحقق من الخصائص السيكمترية للاستبانة على النحو التالي:

أ. صدق الاستبانة: وتم التحقق منها بطريقتين على النحو التالي:

(١) الصدق الظاهري (صدق المحكمين): تم عرض أداة البحث في صورتها الأولية على مجموعة من السادة المحكمين تخصص (أصول التربية، والمناهج، وعلم النفس) للتحقق من صدق الظاهري للاستبانة، وقد حاول الباحث الأخذ بأراء المحكمين - قدر المستطاع وبما يتوافق وأهداف الدراسة- من حيث الحذف والإضافة والتعديل لمحوري الاستبانة وعباراتها، وفي ضوء ذلك أصبحت الاستبانة مكونة من (٢٠) عبارة موزعة على المحورين سالفين الذكر، وأصبح جاهزاً للتطبيق على العينة الاستطلاعية.

(٢) صدق الاتساق الداخلي: تم تطبيق الاستبانة على عدد (٦٩) من عينة الدراسة وهي عينة الدراسة الاستطلاعية، وذلك للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب ارتباط درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، ويوضح ذلك الجدول التالي.

جدول، رقم: (٢) مؤشرات الاتساق الداخلي لمحوري الاستبانة، ن = (٦٩).

| المحور الأول: (جودة التدريب الجامعي). |                  | المحور الثاني: (رضا الطلاب عن مستوى التدريبات). |                  |
|---------------------------------------|------------------|---|------------------|
| العبارة                               | معاملات الارتباط | العبارة   | معاملات الارتباط |
| ١                                     | **٠,٨٨٣          | ١   | **٠,٧٤           |
| ٢                                     | **٠,٨١٣          | ٢   | **٠,٨١           |
| ٣                                     | **٠,٨٩٨          | ٣   | **٠,٨٧٨          |



|         |    |         |    |
|---------|----|---------|----|
| **٠,٦٩٧ | ٤  | **٠,٩٣٧ | ٤  |
| **٠,٨٢٨ | ٥  | **٠,٨٩٦ | ٥  |
| **٠,٨٧٧ | ٦  | **٠,٨٣٧ | ٦  |
| **٠,٨١  | ٧  | **٠,٦٧٦ | ٧  |
| **٠,٨٨٩ | ٨  | **٠,٥٩٥ | ٨  |
| **٠,٨٤١ | ٩  | **٠,٨٦٣ | ٩  |
| **٠,٨٣٢ | ١٠ | **٠,٥   | ١٠ |

يتضح من جدول السابق أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١).

وأيضاً بحساب درجة ارتباط كل محور من محوري الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة من خلال الجدول التالي:

| ارتباط درجة كل محور بالدرجة الكلية للاستبانة. |   |
|---|---|
| معاملات الارتباط                              | المحور  |
| **٠,٩٥٧                                       | المحور الأول: (جودة التدريب الجامعي).           |
| **٠,٩٦١                                       | المحور الثاني: (رضا الطلاب عن مستوى التدريبات). |

ويتضح من الجدول أن جميع القيم دالة عند مستوى (٠,٠١)، مما يؤكد صدق مفردات المقياس.

ثالثاً. ثبات الاستبانة: تم حساب ثبات الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ Cronbach Alpha ، فكانت كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول، رقم: (٣) معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحاوَر الاستبانة والاستبانة ككل.

| معايير ثبات ألفا كرونباخ | عدد العبارات | محاوَر الاستبانة                                |
|--------------------------|--------------|---|
| ٠,٩٣٣                    | ١٠           | المحور الأول: (جودة التدريب الجامعي).           |
| ٠,٩٤٥                    | ١٠           | المحور الثاني: (رضا الطلاب عن مستوى التدريبات). |
| ٠,٩٦٤                    | ٢٠           | الاستبانة ككل.                                  |

يتضح من الجدول السابق أن: جميع معاملات الثبات مرتفعة؛ مما يؤكد تمتع استبانة أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب بدرجة مرتفعة من الثبات، ويدل على صلاحيتها للتطبيق. نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً- الإجابة عن السؤال الأول: ما الواقع الحالي لجودة خدمات التدريب الجامعي من وجهة نظر طلاب المرحلة الجامعية بدولة الإمارات العربية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات المحور الأول من الاستبانة وهو محور جودة التدريب الجامعي، كما تم حساب المتوسط العام، وقد تم ترتيبهم تنازلياً بناءً على المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة، والجدول الآتي يوضح هذه النتائج.

## جدول ، رقم : (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات

عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات محور جودة التدريب الجامعي.

| م                          | العبارة: يتوافر في التدريب الجامعي المعيار التالي:                       | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | الترتيب |
|----------------------------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|---------|
| ١                          | تخصيص فترة كافية للتدريبات الجامعية.                                     | ٠              | ٣٤        | ٣٢    | ٦٤    | ١٠٨        | ٥       |
|                            |  | ٪              | ١٤,٣      | ١٣,٤  | ٢٦,٩  | ٤٥,٤       |         |
| ٢                          | التعاون المشترك بين المشاركين في التدريبات                               | ٢              | ١٠        | ٤٥    | ٥٩    | ١٢٢        | ١       |
|                            |  | ٪              | ٠,٨       | ٤,٢   | ٢٤,٨  | ٥١,٣       |         |
| ٣                          | التنسيق التام بين الجامعات والمؤسسات التي يتم فيها التدريب.              | ٤              | ٣١        | ٢٥    | ٦٧    | ١١١        | ٤       |
|                            |  | ٪              | ١,٧       | ١٣    | ٢٨,٢  | ٤٦,٦       |         |
| ٤                          | الرقابة التامة للجامعة على عملية التدريب.                                | ١٤             | ٢١        | ٣٥    | ٧٢    | ٩٦         | ٧       |
|                            |  | ٪              | ٥,٩       | ٨,٨   | ٣٠,٣  | ٤٠,٣       |         |
| ٥                          | استخدام التقنيات الحديثة في التدريبات.                                   | ٠              | ١١        | ٤٥    | ٧٠    | ١١٢        | ٢       |
|                            |  | ٪              | ٠         | ٤,٦   | ٢٩,٤  | ٤٧,١       |         |
| ٦                          | تعمل التدريبات الجامعية على تحسين مهارات الطلاب.                         | ٤              | ٩         | ٨٩    | ٤٩    | ٨٧         | ٩       |
|                            |  | ٪              | ١,٧       | ٣,٨   | ٢٠,٦  | ٣٦,٦       |         |
| ٧                          | هناك تقييم مستمر لخدمات التدريبات.                                       | ١              | ٣         | ٧٧    | ٥٨    | ٩٩         | ٣       |
|                            |  | ٪              | ٠,٤       | ١,٣   | ٢٤,٤  | ٤١,٦       |         |
| ٨                          | تتميز الكوادر التدريبية بمهارات أداء عالية.                              | ٤              | ١٥        | ٧٠    | ٦٣    | ٨٦         | ٨       |
|                            |  | ٪              | ١,٧       | ٦,٣   | ٢٦,٥  | ٣٦,١       |         |
| ٩                          | تعمل التدريبات الجامعية على تغيير أنماط السلوك من أجل رفع مستوى الكفاءة. | ٢              | ٢١        | ٥٢    | ٧٩    | ٨٤         | ٦       |
|                            |  | ٪              | ٠,٨       | ٨,٨   | ٣٣,٢  | ٣٥,٣       |         |
| ١٠                         | تعمل التدريبات على صقل المواهب والابتكار والتجديد.                       | ١              | ١٩        | ٧٨    | ٦٨    | ٧٢         | ١٠      |
|                            |  | ٪              | ٠,٤       | ٨     | ٢٨,٦  | ٣٠,٣       |         |
| المتوسط العام للمحور الأول |  |                |           |       |       |            | ٣٩,٩٣   |

من خلال الجدول السابق وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية لمفردات المحور الأول للاستبانة وهو: (محور جودة التدريب الجامعي) الذي بلغت مفرداته (١٠) مفردات ، وبمتوسط عام (٣٩,٩٣) للمحور، وتراوح متوسطات مفرداته بين (٣,٨-٤,٢١) ، حيث جاءت في المرتبة (الأولى) الفقرة (٢) حيث بلغ

متوسطها الحسابي (٤,٢١) ، والتي تنص على : « التعاون المشترك بين المشاركين في التدريبات » ، كما جاءت في المرتبة ( الأخيرة ) الفقرة رقم (١٠) حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣,٨) والتي تنص على : « تعمل التدريبات على صقل المواهب والابتكار والتجديد .»

ثانياً- الإجابة عن السؤال الثاني : ما مدى رضا طلاب المرحلة الجامعية عن خدمات التدريب الجامعي بالمملكة العربية السعودية ؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات المحور الثاني من الاستبانة وهو رضا الطلاب عن مستوى التدريبات ، كما تم حساب المتوسط العام ، وقد تم ترتيبهم تنازلياً بناءً على المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة ، والجدول الآتي يوضح هذه النتائج .

جدول ، رقم : ( ٥ ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات

عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات محور رضا الطلاب عن مستوى التدريبات.

| م | العبارة: تلتزم الجامعة بما يلي:                                  | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | تقديم التدريبات في موعدها المحدد.                                | ٢              | ٥٠        | ٤٢    | ٦٢    | ٨٢         | ٣,٧٢            | ١,١٦              | ٦       |
|   | %  | ٠,٨            | ٢١        | ١٧,٦  | ٢٦,١  | ٣٤,٥       |                 |                   |         |
| ٢ | تقديم التدريبات بدون أخطاء.                                      | ٩              | ٣٠        | ٤٩    | ٧٧    | ٧٣         | ٣,٧٣            | ١,١٣              | ٤       |
|   | %  | ٣,٨            | ١٢,٦      | ٢٠,٦  | ٣٢,٤  | ٣٠,٧       |                 |                   |         |
| ٣ | يمتلك الكادر التدريبي خبرة كافية في التعامل مع التقنيات الحديثة. | ٩              | ٥٤        | ٣٦    | ٧٢    | ٦٧         | ٣,٥٦            | ١,٢٣              | ٨       |
|   | %  | ٣,٨            | ٢٢,٧      | ١٥,١  | ٣٠,٣  | ٢٨,٢       |                 |                   |         |
| ٤ | تهتم الجامعة بحل مشكلات الطلاب.                                  | ١              | ١٣        | ٧٥    | ٦٦    | ٨٣         | ٣,٩١            | ٠,٩٥              | ١       |
|   | %  | ٠,٤            | ٥,٥       | ٣١,٥  | ٢٧,٧  | ٣٤,٩       |                 |                   |         |

|       |      |      |                              |      |      |      |     |   |  |    |
|-------|------|------|------------------------------|------|------|------|-----|---|--|----|
| ٥     | ١    | ٣,٧٣ | ٧٥                           | ٧٤   | ٧٣   | ٢٣   | ٣   | ت | تلتزم الجامعة بوعودها مع الطلاب.                               | ٥  |
|       |      |      | ٢٧,٣                         | ٣١,١ | ٣٠,٧ | ٩,٧  | ١,٣ | % |  |    |
| ٦     | ١,٠٧ | ٣,٨  | ٧٥                           | ٦١   | ٦٩   | ٣٠   | ٣   | ت | تقديم مضمون علمي متميز.  | ٦  |
|       |      |      | ٣١,٥                         | ٢٥,٦ | ٢٩   | ١٢,٦ | ١,٣ | % |  |    |
| ٧     | ٠,٩٦ | ٣,٨  | ٧٠                           | ٧٢   | ٧٨   | ١٦   | ٢   | ت | وضع اهتمامات وميول الطلب في أولويات اهتماماتها.                | ٧  |
|       |      |      | ٢٩,٤                         | ٣٠,٣ | ٣٢,٨ | ٦,٧  | ٠,٨ | % |  |    |
| ٨     | ٠,٩٥ | ٣,٦٦ | ٥٣                           | ٧٨   | ٨٣   | ٢٢   | ٢   | ت | الرد على استفسارات وتساولات الطلاب على الفور.                  | ٨  |
|       |      |      | ٢٢,٣                         | ٣٢,٨ | ٣٤,٩ | ٩,٢  | ٠,٨ | % |  |    |
| ٩     | ١    | ٣,٤٢ | ٤٣                           | ٥٩   | ٩٤   | ٣٩   | ٣   | ت | حل جميع المشكلات التي تواجه الطلاب.                            | ٩  |
|       |      |      | ١٨,١                         | ٢٤,٨ | ٣٩,٥ | ١٦,٤ | ١,٣ | % |  |    |
| ١٠    | ١    | ٣,٤١ | ٥١                           | ٣٢   | ١٢٣  | ٢٨   | ٤   | ت | جميع الأدوات والآليات التي تستخدمها في التدريبات تناسب الطلاب. | ١٠ |
|       |      |      | ٢١,٤                         | ١٣,٤ | ٥١,٧ | ١١,٨ | ١,٧ | % |  |    |
| ٣٦,٧١ |      |      | المتوسط العام للمحور الثاني. |      |      |      |     |   |  |    |

من خلال الجدول السابق وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية لمفردات المحور الثاني للاستبانة وهو: محور ( رضا الطلاب عن مستوى التدريبات ) الذي بلغت مفرداته ( ١٠ ) مفردات ، وبمتوسط عام ( ٣٦,٧١ ) للمحور، وتراوحت متوسطات مفرداته بين ( ٣,٩١-٣,٤١ ) ، حيث جاءت في المرتبة ( الأولى ) الفقرة (٤) حيث بلغ متوسطها الحسابي ( ٣,٩١ ) ، والتي تنص على: « تهتم الجامعة بحل مشكلات الطلاب » ، كما جاءت في المرتبة ( الأخيرة ) الفقرة رقم ( ١٠ ) حيث بلغ متوسطها الحسابي ( ٣,٤١ ) والتي تنص على: « جميع الأدوات والآليات التي تستخدمها في التدريبات تناسب الطلاب ».

### ثالثاً-الإجابة على السؤال الثالث:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير النوع (ذكور - إناث)؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار «ت» للمجموعات المستقلة - Independent Sam- t-test باستخدام برنامج SPSS V.22 ، لحساب دلالة الفروق لدى عينة الدراسة تبعاً للنوع الذكور

والإناث في أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب ، ويوضح الجدول التالي ذلك .

جدول ، رقم : ( ٦ ) دلالة الفرق بين الذكور والإناث لاستبانة

أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب .

| المتغير                         | النوع | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة "ت" | مستوى الدلالة       |
|---------------------------------|-------|-------|---------|-------------------|-------------|----------|---------------------|
| جودة التدريب الجامعي .          | ذكور  | ١٣٠   | ٤١,٢٧   | ٨,٧٩              | ٢٣٦         | ٢,٧١     | دالة عند مستوى ٠,٠١ |
|                                 | إناث  | ١٠٨   | ٣٨,٣٢   | ٧,٧٨              |             |          |                     |
| رضا الطلاب عن مستوى التدريبات . | ذكور  | ١٣٠   | ٣٨,٠٢   | ٩,٤٥              | ٢٣٦         | ٢,٦١     | دالة عند مستوى ٠,٠١ |
|                                 | إناث  | ١٠٨   | ٣٥,١٢   | ٧,٢١              |             |          |                     |

ومن الجدول السابق يتضح: وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطي عينة (الذكور والإناث) على محوري الاستبانة ( جودة التدريب الجامعي ، رضا الطلاب عن مستوى التدريبات ) في اتجاه ( الذكور ) .

رابعاً-الإجابة على السؤال الرابع:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير التخصص ( كليات نظرية / كليات عملية )؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار «ت» للمجموعات المستقلة Independent

Samples t-test باستخدام برنامج SPSS V.22 ، لحساب دلالة الفروق لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغير التخصص في أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب ، ويوضح الجدول التالي ذلك .

جدول ، رقم : ( ٧ ) دلالة الفرق بين الكليات النظرية والكليات العملية لدى عينة الدراسة في أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب .

| المتغير                         | الكلية | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة "ت" | مستوى الدلالة       |
|---------------------------------|--------|-------|---------|-------------------|-------------|----------|---------------------|
| جودة التدريب الجامعي .          | نظري . | ١٢٧   | ٣٧,٥٤   | ٩,٠٥              | ٢٣٦         | ٤,٨٨     | دالة عند مستوى ٠,٠١ |
|                                 | عملي . | ١١١   | ٤٢,٦٧   | ٦,٧٩              |             |          |                     |
| رضا الطلاب عن مستوى التدريبات . | نظري . | ١٢٧   | ٣٤,٠٢   | ٨,٥٩              | ٢٣٦         | ٥,٤٣     | دالة عند مستوى ٠,٠١ |
|                                 | عملي . | ١١١   | ٣٩,٧٧   | ٧,٥٩              |             |          |                     |

ومن الجدول السابق يتضح : وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطي عينة الدراسة في الكليات ( النظرية والكليات العملية ) على محوري الاستبانة ( جودة التدريب الجامعي ، رضا الطلاب عن مستوى التدريبات ) في اتجاه الكليات ( العملية ) .

خامساً-الإجابة على السؤال الخامس:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير السنة الدراسية ( السنوات الأولى / السنوات الأخيرة )؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار «ت» للمجموعات المستقلة Independent Samples t-test باستخدام برنامج SPSS V.22 ، لحساب دلالة الفروق لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغير السنة الدراسية : ( السنوات الأولى وتشمل طلاب السنة الأولى والثانية / السنوات الأخيرة وتشمل

طلاب السنة الثالثة والرابعة ) في أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب ، ويوضح الجدول السابق ذلك .

جدول ، رقم : (٧) دلالة الفرق بين عينة الدراسة (السنوات الأولى / السنوات الأخيرة )

في أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب .

| المتغير                       | السنة الدراسية   | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة "ت" | مستوى الدلالة       |
|-------------------------------|------------------|-------|---------|-------------------|-------------|----------|---------------------|
| جودة التدريب الجامعي          | السنوات الأولى.  | ١١٣   | ٣٧,١١   | ٨,٩٦              | ٢٣٦         | ٥,١٦     | دالة عند مستوى ٠,٠١ |
|                               | السنوات الأخيرة. | ١٢٥   | ٤٢,٤٩   | ٧,٠٩              |             |          |                     |
| رضا الطلاب عن مستوى التدريبات | السنوات الأولى.  | ١١٣   | ٣٤,٢٤   | ٨,٤١              | ٢٣٦         | ٤,٣٣     | دالة عند مستوى ٠,٠١ |
|                               | السنوات الأخيرة. | ١٢٥   | ٣٨,٩٢   | ٨,٢٢              |             |          |                     |

ومن الجدول السابق يتضح : وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطي عينة الدراسة في السنوات: ( الأولى والسنوات الأخيرة ) على محوري الاستبانة: ( جودة التدريب الجامعي ، رضا الطلاب عن مستوى التدريبات ) في اتجاه السنوات ( الأخيرة ) .

نتائج الدراسة: في ضوء الإطار النظري والتطبيق الميداني تم التوصل إلى العديد من النتائج، منها:

- يعد رضا الطالب عن الخدمات الجامعية من أكثر المعايير فاعلية للحكم على جودة أداء المؤسسة.
- رضا الطالب عن الخدمة يقلل من انتقاله إلى منظمة منافسة.
- مستوى الخدمات التي تقدمها الجامعات لا تتناسب مع مستوى الطلاب.
- الاهتمام برضا الطلاب يمكن المؤسسة من البقاء والاستمرار.
- أصبحت البرامج التدريبية في الجامعة ضرورة ملحة لتمكين الطلاب من ممارسة الحياة العملية.
- توجد فجوة كبيرة بين ما يدرسه الطالب نظرياً وبين التدريبات العملية.



- تساهم التدريبات الجيدة في تحسين مهارات الطلاب وقدرتهم على مواجهة الحياة العملية.
- قصور التدريبات في التعامل مع التقنيات الحديثة التي تساعد في فاعلية التدريبات.
- تساهم البرامج التدريبية في تغيير سلوكيات وتوجهات الطلاب نحو العمل باستخدام طرق وأساليب حديثة.
- قصر الفترة التدريبية للطلاب يجعلها لا تفي بأغراض التدريب.
- الفجوة الكبيرة بين الدراسة النظرية والتدريبات العملية.

#### وأُسفرت الدراسة الميدانية عن نتائج كثيرة ومنها:

- وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطي عينة الذكور والإناث على محوري الاستبانة (جودة التدريب الجامعي، رضا الطلاب عن مستوى التدريبات) في اتجاه الذكور.
- وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطي عينة الدراسة في الكليات النظرية والكليات العملية على محوري الاستبانة (جودة التدريب الجامعي، رضا الطلاب عن مستوى التدريبات) في اتجاه الكليات العملية.
- وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطي عينة الدراسة في السنوات الأولى والسنوات الأخيرة على محوري الاستبانة (جودة التدريب الجامعي، رضا الطلاب عن مستوى التدريبات) في اتجاه السنوات الأخيرة.

#### توصيات الدراسة: في ضوء النتائج السابقة، توصي الدراسة بالتوصيات التالية:

1. ضرورة اهتمام الجامعات بتحسين جودة خدمات التدريب.
2. التقييم المستمر لمستوى جودة خدمات التدريب التي تقدمها الجامعات.
3. ضرورة الاهتمام بالأساليب والتوجهات التسويقية الحديثة في التعامل مع الطلاب والاستماع إلى صوتهم عن طريق المقابلات الشخصية والاستبانات.
4. الاهتمام بالكوادر التدريبية.

5. زيادة الاهتمام بالحقائب التدريسية وبنائها على أسس علمية وتلبيتها للاحتياجات التدريسية الميدانية تسهم في النمو المهني والمستقبلي للمستفيدين.

مقترحات الدراسة: في ضوء النتائج والتوصيات السابقة تقترح الدراسة ما يلي:

1. إجراء بحوث ودراسات عن رضا المتدربين عن الدورات التدريسية التي تقدمها الجامعة.
2. إجراء بحوث ودراسات عن أثر الدورات التدريسية التي تقدمها الجامعة عن أداء الطلاب.
3. إجراء بحوث ودراسات عن علاقة الدورات التدريسية التي تقدمها الجامعة بالتطوير المهني للطلاب.

مراجع الدراسة:

1. أبو شعبان، أحمد العلاوي عماد مصباح (٢٠١٧): أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الإدارة والسياسة في قيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، برنامج مشترك مع جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
2. أبو عكر، فوزي فايز عودة (٢٠١٦): درجة جودة الخدمات والصور الذهنية والمنافع الملموسة في جودة العلاقات مع الأعضاء المستفيدين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
3. الأخرس، عبد الحلیم نصار (٢٠١٧): إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين الخدمات في بلديات محافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، القيادة والإدارة، برنامج مشترك مع جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
4. إدريس، ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٦): كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الإسكندرية: الدار الجامعية.
5. بدية محمود دراوشة (٢٠١٦): مدى رضا الطلبة أعضاء الهيئة التدريسية عن التدريب والدعم الفني المقدم من مراكز التعلم الإلكتروني في جامعة النجاح الوطنية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا،

- جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
6. بركات، زياد (٢٠١٠): الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين، جامعة القدس المفتوحة، طولكرم، فلسطين، ص ١- ص ٢٩.
  7. بركات، زياد (٢٠١٢): الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها. المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، ٢(٤).
  8. البوقري، نعيمة، السقاف، عمر (٢٠١٥): جودة الخدمات وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد (١٣)، يناير، ص ١- ص ٣٤.
  9. تغريد عبد الله أبو حلبية (٢٠١١): تطوير التدريب الميداني للطلبة المعلمين بكليات التربية، بالجامعات الفلسطينية لمواجهة التحديات المعاصرة، رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم أصول التربية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
  10. الحسينة، إبراهيم سليم (٢٠٠٩): مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم «دراسة مسحية»، مجلة جامعة حلب للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (٢٥)، العدد (٩)، ص ٢١- ص ٢٨.
  11. حلس، سالم عبد الله (٢٠١٣): أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة، غزة.
  12. حلس، سالم، عبد الله (٢٠١٣): أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة «دراسة تطبيقية» على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص ١- ص ٣٥.
  13. حمدان، خالد محمد (٢٠١٢): جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلاب، دراسة تطبيقية على طلاب جامعة العلوم التطبيقية الخاصة.
  14. خليفه، المعتر بالله البرنس (٢٠٢١): أثر وسائل التواصل عن بُعد على جودة العملية التدريسية في مراكز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس بالتطبيق على مركز جامعة أسيوط. مجلة البحوث المالية والتجارية، 2021، 22. العدد الثاني-الجزء الثاني: ٤٠٧-٤٤٧.
  15. ربيع علي (٢٠٠٧): مدى رضا معلمي المرحلة الثانوية بحضرموت عن برامج التدريب على استخدام الكمبيوتر واستخداماتهم له في التدريس، مجلة البحوث النفسية والتربوية، العدد (٣)، ص ٣٦١- ص ٣٦٧.

16. الرياح، عبد اللطيف عبد العزيز (٢٠١٧): الفجوة بين المدركات والتوقعات لجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الماجستير في قسم أصول التربية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة العلوم التربوية، ع ١٠.
17. ريتشارد ويليامز (١٩٩٩): أساسيات الجودة الشاملة، ط (١)، ترجمة ونشر مكتبة حرير.
18. الطائي يوسف العبادي (٢٠٠٩): إدارة علاقة الزبون، دار الوراق للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.
19. عبد الرحمن، أيمن (٢٠١٠): واقع عملية تقييم البرامج التدريبية في الهيئات المحلية بالمحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر بغزة، كلية إدارة الأعمال.
20. عتيق، منصور (٢٠١٢): درجة توفر آليات التنمية المهنية المستدامة لمديري المدارس الحكومية بمحافظة جدة والصعوبات التي تواجهها من وجهة نظر مديري المدارس، جامعة أم القرى، كلية التربية.
21. العرموطي، مصطفى، مدثر (٢٠١٦): درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية، «دراسة حالة على جامعة أبو ظبي فرع العين»، مجلة دراسات في العلوم التربوية، المجلد (٤٣)، ملحق (٣)، ص ١-١٦.
22. عطية، عبد الله؛ والزهراي، مصطفى (٢٠١٠): قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس Servequal، دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض، جامعة الملك سعود: مجلة البحوث التجارية المعاصرة، جامعة سوهاج، كلية التجارة، مج ٢٤، ع ١٤.
23. قدورة، روان منير (٢٠١١): دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
24. القزاز، إسماعيل إبراهيم (٢٠١٠): تدقيق أنظمة الجودة، ط ١، دار دجلة، عمان: ص ١-٢١٥.
25. مأمون الدرادكة وآخرون (٢٠٠١): إدارة الجودة الشاملة، ط (١)، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
26. مجيد، سوسن؛ والزيادات، محمد (٢٠٠٨): الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
27. المحيلاوي، قاسم (٢٠٠٦): إدارة الجودة والخدمات مفاهيم عمليات تطبيقات، ط ١، دار الشوق للنشر والتوزيع، ص ١-١٩٥.
28. المخلافي، سلطان (٢٠٠٨): نظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية، مجلة دراسات

وبحوث تربوية، العدد الرابع، جامعة تعز، صنعاء، ص ١-ص ١٧.

29. **المخلافي، سلطان سعيد، وآل كردم، مفرح بن سعيد (٢٠١٩):** قياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة الملك خالد باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات SERVEQUAL من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية، المجلد (٣٠)، العدد (١).

30. **منى شفيق (٢٠٠٦):** التسويق بالعلاقات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.

31. **نور الدين، بوغانان (٢٠٠٧):** جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

32. **نوفل، نهلة محمد لطفي (٢٠١٧):** جودة الخدمة التدريبية برياض الأطفال: دراسة ميدانية باستخدام مقياس الفجوة، مجلة جامعة شقراء، ع ٧٤.

33. **Armstrong, Michael (2001):** Handbook of Human Resource Management Practice, eighth edition, Kogan Page limited, USA

34. **Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006):** Measuring student satisfaction at a UK university. Quality assurance in education. Vol 14. No.3: 251-267

35. **Kotler, P. (2011):** Marketing Management: Analysis Planning, Implement and control, India, Prntice Hall, Inc

36. **Marilyn M. H, (2006):** Encyclopedia of management, 5<sup>th</sup> ed, New York, Thomson Gale

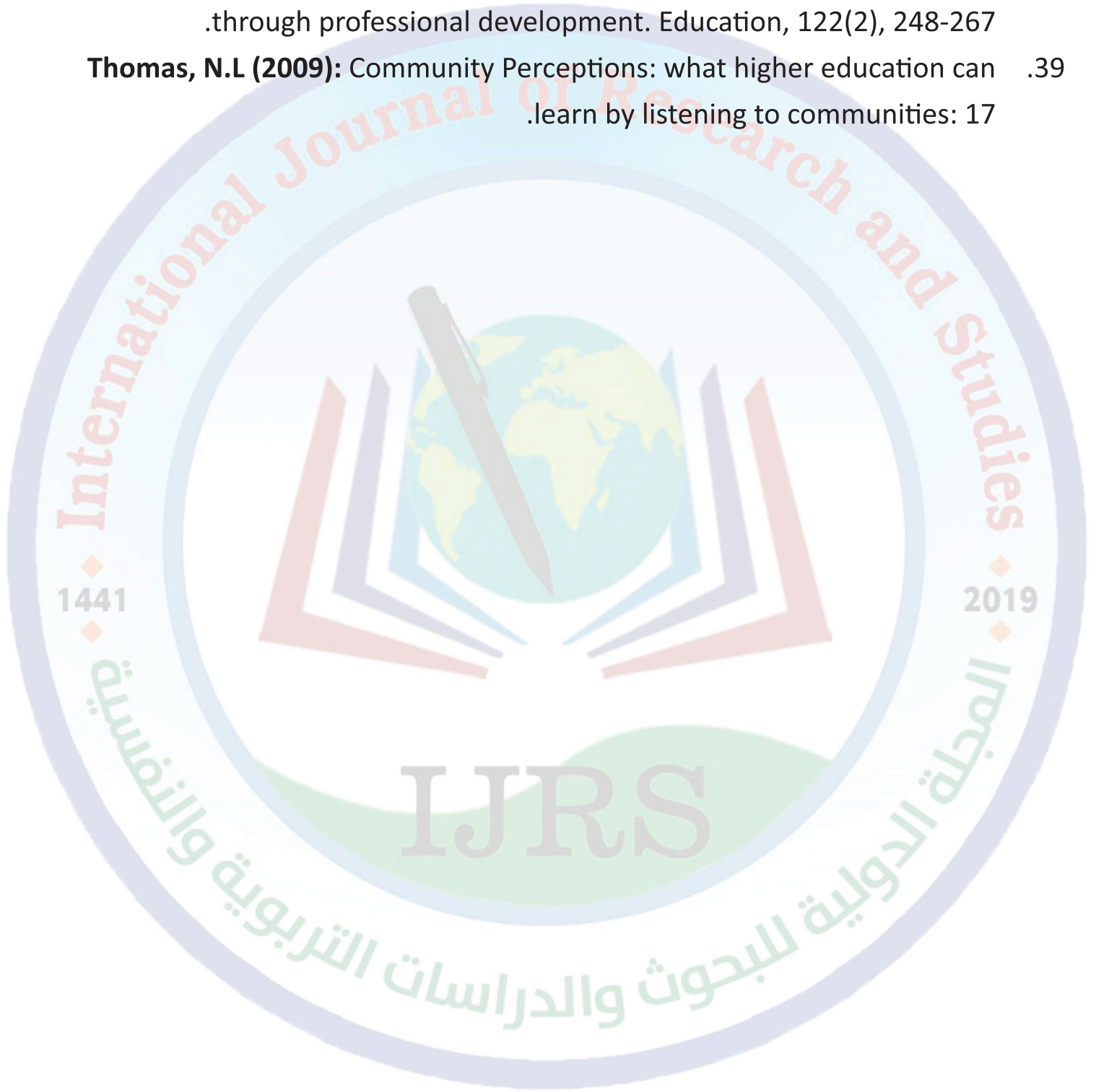
37. **Mehdipour, Y., & Zerehkafi, H. (2013):** Student Satisfaction at Osmania University. International Journal of Advancements in Research & Technology, 2(6), 233-240

38. **Mulqueen, W. E. (2001).** Technology in the classroom: Lessons learned

.through professional development. Education, 122(2), 248-267

Thomas, N.L (2009): Community Perceptions: what higher education can .39

.learn by listening to communities: 17



## استبانة بعنوان: مدى أثر جودة التدريب الجامعي على مستوى رضا الطلاب.

زميلي / زميلتي.....

يقوم الباحث بإجراء دراسة تستهدف التعرف على الواقع الحالي لجودة خدمات التدريب، ومدى رضا الطلاب عن تلك الخدمات، وكذلك التعرف على التحديات التي تواجه التدريب الجامعي، والمطلوب من سيادتكن الإجابة عن أسئلة الاستبانة والتدقيق جيداً في العبارات علمًا بأن هذه المعلومات والبيانات في منتهى السرية، وأنه لن يطلع عليها سوى الباحث، ومن جانبنا نشكر حسن تعاونكم الصادق في تعبئة وتكملة هذه الاستبانة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحث.

البيانات الأولية:

1441

1. النوع: ذكر ( ) أنثى ( ) .
2. عدد السنوات الخبرة: ١٠ سنوات ( ) ١٠ سنوات فأكثر ( ) .
3. المؤهل الدراسي: بكالوريوس ( ) دراسات عليا ( ) .

| المحور الأول: جودة التدريب الجامعي: يتوافر في التدريب الجامعي المعايير التالي: | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|--|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 1. تخصيص فترة كافية للتدريبات الجامعية.  |            |       |       |           |                |

|      |  |  |  |  |   |
|------|--|--|--|--|---|
|      |  |  |  |  | 2. التعاون المشترك بين المشاركين في التدريبات.                              |
|      |  |  |  |  | 3. التنسيق التام بين الجامعات والمؤسسات التي يتم فيها التدريب.              |
|      |  |  |  |  | 4. الرقابة التامة للجامعة على عملية التدريب.                                |
|      |  |  |  |  | 5. استخدام التقنيات الحديثة في التدريبات.                                   |
|      |  |  |  |  | 6. تعمل التدريبات الجامعية على تحسين مهارات الطلاب.                         |
|      |  |  |  |  | 7. هناك تقييم مستمر لخدمات التدريبات.                                       |
|      |  |  |  |  | 8. تتميز الكوادر التدريبية بمهارات أداء عالية.                              |
| 1441 |  |  |  |  | 9. تعمل التدريبات الجامعية على تغيير أنماط السلوك من أجل رفع مستوى الكفاءة. |
|      |  |  |  |  | 10. تعمل التدريبات على صقل المواهب والابتكار والتجديد.                      |

| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المحور الثاني: رضا الطلاب عن مستوى التدريبات: تلتزم الجامعة بما يلي: |
|----------------|-----------|-------|-------|------------|--|
|                |           |       |       |            | 1. تقديم التدريبات في موعدها المحدد.                                 |
|                |           |       |       |            | 2. تقديم التدريبات بدون أخطاء.                                       |



|      |  |  |  |  |   |
|------|--|--|--|--|---|
|      |  |  |  |  | 3. يمتلك الكادر التدريبي خبرة كافية في التعامل مع التقنيات الحديثة. |
|      |  |  |  |  | 4. تهتم الجامعة بحل مشكلات الطلاب.                                  |
|      |  |  |  |  | 5. تلتزم الجامعة بعودها مع الطلاب.                                  |
|      |  |  |  |  | 6. تقديم مضمون علمي متميز.  |
|      |  |  |  |  | 7. وضع اهتمامات وميول الطلب في أولويات اهتماماتها.                  |
|      |  |  |  |  | 8. الرد على استفسارات وتسؤلات الطلاب على الفور.                     |
|      |  |  |  |  | 9. حل جميع المشكلات التي تواجه الطلاب.                              |
| 1441 |  |  |  |  | 10. جميع الأدوات والآليات التي تستخدمها في التدريبات تناسب الطلاب.  |



# **International Journal of Educational and Psychological Research and Studies**

**( IJRS )**

**( IJRS )**

The Online ISSN : (2735-5063).

The print ISSN : (2735-5055).