

UKJAES

University of Kirkuk Journal
For Administrative
and Economic Science

ISSN 2222-2995

University of Kirkuk Journal For Administrative
and Economic Science



Sulieman Wafi Salam, Shaheen Ghaidaa Mohammed Nafie & Mohammed Ruba Rafea. The Impact of Education Quality on Student Satisfaction (A Field Study on Students of the College of Administration and Economics at the University of Mosul). *University of Kirkuk Journal For Administrative and Economic Science*. Volume (14) Issue (2) Appendix (1) The special issue of the Fifth Scientific Conference of the College of Administration and Economics - University of Diyala - Digital Transformation and its Role in Administrative and Economic Decision-Making - 24-25, April - 2024. p-p:119-128.

The Impact of Education Quality on Student Satisfaction (A Field Study on Students of the College of Administration and Economics at the University of Mosul)

Wafi Salam Sulieman¹, Ghaidaa Mohammed Nafie Shaheen², Ruba Rafea Mohammed³

¹Iraqi Ministry of Education, Nineveh Institute for Tourism and Hotels, Nineveh, Iraq

²University of Mosul, College of Tourism Sciences, Mosul, Iraq

³University of Mosul, Presidency of the University of Mosul, Mosul, Iraq

wafiyoursr@gmail.com¹

ghaidaa.nafie@uomosul.edu.iq²

rubasun1994@gmail.com³

Abstract. The aim of this research is to study the relationship between the quality of education and student satisfaction in the College of Administration and Economics at the University of Mosul. Researchers employed a field study methodology to collect data from a sample of college students, where a questionnaire was distributed to 740 male and female students from the College of Administration and Economics at the University of Mosul. Data analysis was conducted using statistical methods to estimate the nature of the relationship between the variables of education quality and student satisfaction.

The research results showed a strong positive relationship between the quality of education and student satisfaction in the College of Administration and Economics. Students included in the study found that a good educational experience was associated with their feelings of satisfaction and contentment. The research also found that the elements perceived as the highest quality in education include the quality of course content, the efficiency of professors, and university facilities and amenities.

Keywords: Student satisfaction, quality of education, study environment, University of Mosul, College of Administration and Economics

أثر جودة التعليم على رضا الطلبة (دراسة ميدانية على طلبة كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل)

م. وافي سلام سليمان¹، م.م. غيداء محمد نافع شاهين²، م.م. ربي رافع محمد³

¹وزارة التربية العراقية، معهد نينوى للسياحة والفندقة، نينوى، العراق

²جامعة الموصل، كلية العلوم السباحي، الموصل، العراق

³جامعة الموصل، رئاسة جامعة الموصل، الموصل، العراق

المستخلص. هدف البحث الى دراسة العلاقة بين جودة التعليم ورضا الطلاب في كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل. استخدم الباحثون منهجية دراسة ميدانية لجمع البيانات من عينة من طلاب الكلية، حيث تم توزيع استمارة الاستبانة على ٧٤٠ طالب وطالبة من كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل، وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية لتقدير طبيعة العلاقة بين متغيرات جودة التعليم ورضا الطلاب. أظهرت نتائج البحث أن هناك علاقة إيجابية قوية بين جودة التعليم ورضا الطلاب في كلية الإدارة والاقتصاد. وجد الطلاب الذين شملوا في الدراسة أن التجربة التعليمية الجيدة ترتبط بشعورهم بالرضا والارتياح. كما وجد البحث أن العناصر التي يتم تقديرها كأكثر جودة في التعليم تشمل جودة المحتوى الدراسي، وكفاءة الأساتذة، والتجهيزات والمرافق الجامعية.

الكلمات المفتاحية: رضا الطلبة، جودة التعليم، البيئة الدراسية، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد.

Corresponding Author: wafiyours@gmail.com

المقدمة

تعد جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات أحد الجوانب الرئيسية التي أصبحت محط اهتمام الباحثين في الآونة الأخيرة لما لها من أثر على تعزيز الجوانب التنافسية لتلك المنظمات وجعلها قادرة على مواكبة التغيرات التي تشهدها بيئة الأعمال لتحقيق رضا الزبائن. وإن الجامعات شأنها شأن المنظمات الخدمية الأخرى تهدف باستمرار الى تعزيز جودة الخدمة التي تقدمها الى طلبتها الامر الذي ينعكس على مستوى الطلبة ورضاهم ومدى تقبلهم للبرامج التعليمية التي تقدمها تلك الجامعات فضلاً عن انعكاس ذلك على المجتمع بصورة أساسية من خلال توفير ما يتطلبه سوق العمل من ملاكات تخصصية قادرة على تحقيق النجاح والتفوق في العمل، إذ إن جودة التعليم تعمل على تحفيز الطلبة للتعلم سيما عندما يجدون أن الدروس مفيدة وملهمة ومنظمة بشكل جيد، يكونون أكثر استعداداً للمشاركة والمساهمة بنشاط في الفصول الدراسية، كما ترتبط جودة التعليم بفاعلية الأساليب التدريسية والمناهج الدراسية، عندما يكون الاستخدام الفعال لأساليب التدريس والتكنولوجيا المعاصرة موجوداً، يميل الطلاب إلى تقدير التجربة التعليمية بشكل أكبر.

ويؤدي رضا الطلبة إلى تحسين أدائهم وضمن انخراطهم في العملية التعليمية، إذ إنه عندما يشعرون بالرضا يكونون أكثر تفانياً في دراستهم ويسعون الى تحقيق نتائج أفضل. لذا فإن التفاعل الإيجابي بين الطلبة والملاكات التدريسية يعزز الرضا لديهم ويعزز جودة التعليم. فعندما يكون هناك تواصل فعال واحترام متبادل بين الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية يؤدي ذلك الى تحسين البيئة التعليمية بشكل كبير، وعليه يمكن ان يعتبر رضا الطلاب عن جودة التعليم عنصراً أساسياً لتحقيق أهداف التعليم وتطور المؤسسات التعليمية، إذ كانت التجربة التعليمية إيجابية وملهمة، فإن الطلاب يكونون أكثر استعداداً لتحقيق النجاح في مساراتهم الأكاديمية والمهنية. ونظراً لمحدودية الأبحاث التي ربطت هذه المتغيرات لاسيما في قطاع التعليم العالي في العراق فقد وجد الباحثون انه من المناسب تناول هذه المتغيرات ضمن إطار شمولي. وقد تضمن البحث المباحث الآتية: المبحث الأول: منهجية البحث. المبحث الثاني: الجانب النظري. المبحث الثالث: الجانب الكمي. المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

إن جودة التعليم تؤثر بشكل كبير على رضا الطلاب، عندما يشعرون بأن التعليم الذي يتلقونه يلبي احتياجاتهم ويساعدهم في تحقيق أهدافهم، فإنهم يكونون أكثر رضا وتفاعلاً مع العملية التعليمية، لذلك على الجهات المعنية ان تعمل جاهدة لتطوير أنظمة التعليم وتحسين جودتها بهدف تحقيق الرضا وتعزيز فرص نجاحهم وتطورهم.

ثانياً: أهمية البحث

جودة التعليم والبيئة الدراسية تلعبان دوراً بارزاً في رضا الطلاب ونجاحهم الأكاديمي والشخصي من خلال توفير بيئة دراسية تشجع على التحفيز والمبادرة لأنه يمكن أن يزيد من انخراط الطلاب في الدروس والأنشطة الأكاديمية، مما يساعدهم على تحقيق أهدافهم الشخصية والمهنية بالإضافة الى انها تسهم في توفير مواد دراسية عالية الجودة وأساليب تدريس مبتكرة، مما يؤدي إلى تحسين أداء الطلاب وتحقيق نتائج أكاديمية ممتازة.

ثالثاً: هدف البحث

إن الهدف من البحث هو تحسين تجربة التعلم وتعزيز التفاعل والتواصل بين الطلاب والمؤسسات التعليمية، وضمان جودة التعليم والتحسين المستمر لتلبية احتياجات الطلاب بشكل أفضل.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث

يتجسد مخطط البحث في ضوء مشكلته وأهدافه، وقد تم تصميم المخطط وفق عدة نماذج مفاهيمية، إذ تم اعتماد نموذج (شادية مخلوف، ٢٠١٧) لتحديد مؤشرات جودة التعليم والبيئة التعليمية والتي تعد متغيراً مستقلاً، ونموذج (عبد العزيز، ٢٠١٢) لتحديد مؤشرات رضا الطلبة ببعده متغيراً معتمداً **والشكل (١)** يعكس مخطط البحث الفرضي.



الشكل (١) مخطط البحث الفرضي
المصدر: من اعداد الباحثون

← يشير إلى الارتباط ← يشير إلى التأثير

خامساً: فرضية البحث

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذو دلالة إحصائية بين جودة التعليم ورضا الطلبة عند مستوى دلالة معنوية أصغر من ٥%
الفرضية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة التعليم على رضا الطلبة عند مستوى دلالة معنوية أصغر من ٥%

سادساً: حدود الزمانية والمكانية للبحث

الحدود المكانية والزمانية للبحث هي جامعة الموصل كلية الإدارة والاقتصاد خلال الشهر الثالث من العام الدراسي ٢٠٢٣ - ٢٠٢٤

سابعاً: أدوات جمع البيانات

اعتمد البحث الحالية على وسائل عدة لجمع البيانات والمعلومات، منها ما يتعلق بالجانب النظري ومنها ما يتعلق بالجانب العملي، وكما يأتي:

١- الجانب النظري للدراسة: اعتمد الباحثون على ما أتيح وتوفر لهم من المراجع الأجنبية والعربية من كتب بحوث ودوريات ومقالات منشورة في المجلات العربية والأجنبية.

٢- الجانب العملي للبحث: اعتمد الباحثون استمارة الاستبانة التي تم توزيعها على عينة البحث وذلك بغرض جمع البيانات والحصول عليها لاستخدامها في الجانب العملي للبحث.

المبحث الثاني: الجانب النظري المحور الأول - جودة الخدمة التعليمية

أولاً: مفهوم الجودة

تعمل مؤسسات التعليم العالي بجدية على تحقيق التغيير والتطوير المستمر، بهدف تعزيز وتطوير نماذج التعليم المتميزة، ووضع الطلاب في مركز عملية التعلم والتعليم. تقوم الجامعات بوضع خطط متكاملة لضمان تحقيق معايير الجودة المحددة، بهدف تعزيز جودة التعليم العالي، مما يسمح لكل من أفراد المجتمع الأكاديمي والمجتمع بشكل عام بالاستفادة من خدمات عالية الجودة التي تقدمها هذه المؤسسات (Perales et al, 2020,2).

تُعرف الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) الجودة على أنها مجموعة من السمات والخصائص في المنتج أو الخدمة، تُصمم لتلبية احتياجات العملاء (Haksever et al., 2000,331). يُعتبر التعليم حقاً أساسياً ضمن حقوق الإنسان، وهو أساسي لتحقيق باقي الحقوق الإنسانية. يكفل حق التعليم الوصول إلى تعليم عالي الجودة، ويتميز بمرونة وقابلية للتكيف، إذ تلعب جودة التعليم دوراً حيوياً في تقدم أي دولة. تُعتبر الجودة في المؤسسات التعليمية العالية أمراً ضرورياً للتنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة، إذ تُعد الأفراد كقوى عاملة مؤهلة للمساهمة في مجالات مختلفة. بالإضافة إلى ذلك، ينظر إلى التعليم العالي على نطاق متزايد على أنه صناعة خدمات، مما يفرض على الجامعات ومؤسسات التعليم العالي جهوداً كبيرة لتلبية تطلعات طلابها وضمان جودة الخدمات التي تقدمها (De Oliveira & Ferreira, 2009,12).

ثانياً: جودة الخدمة

تاريخياً، ليست جودة الخدمة ظاهرة حديثة، إذ يمكن تعقبها إلى عقود مضت، ولذا يعتبر تحديد جودة الخدمة أمراً مهماً لفهم كيفية تحسينها بشكل أكبر. يُنظر إلى الجودة على أنها مفتاح أساسي لنجاح رضا الزبائن، إذ تعتبر من بين الاهتمامات الأساسية للشركات، وتُعتبر أداة استراتيجية تؤثر على سياسات الإنتاج والتسويق في مجموعة متنوعة من الصناعات الخدمية. لقد أدى تطبيق أنظمة جودة الخدمة الفعالة في مختلف الصناعات والمؤسسات الخدمية والتعليمية إلى الحد من شكاوى الزبائن الداخلية والخارجية، وتقليل تكاليف المنتج وزمن الإنتاج، وتحسين أداء النظام، وتعزيز النمو الأخلاقي للموظفين، وزيادة رضا الزبائن. الرضا هو متغير مترابط مع المنظمة، والذي يرتبط بدوره بالجودة، وهذه العلاقة لا تزال موجودة وقائمة في قطاع التعليم العالي. (Palmer, 2013, 55)

ثالثاً: تطور العلاقة بين عناصر العملية التعليمية والتعلمية

العملية التعليمية تتألف من عدة عناصر تتفاعل مع بعضها لتكوين نظام تربوي متكامل. هدفها تحقيق أهداف التعليم وإعداد جيل متعلم قادر على خدمة المجتمع ومواكبة التطورات العلمية والثقافية. العناصر الأساسية في العملية التعليمية هي المعلم، المتعلم، والمحتوى التعليمي. دور المعلم يشمل توفير بيئة تعليمية مناسبة واستخدام طرائق تدريس فعالة، بينما يعتبر المتعلم محور العملية التعليمية ويحتاج إلى النضج والاستعداد والدافع للتعلم. أما المحتوى التعليمي فيشمل المعارف والأفكار التي تشكل ثقافة المجتمع وتتمثل في مواد مثل التربية الإسلامية واللغة والتاريخ. تحقيق أهداف التعلم يتطلب منظوراً نسقياً يأخذ بعين الاعتبار جميع العوامل المتداخلة في عملية التعليم (حبطش و علي، ٢٠٢٣).

المحور الثاني - رضا الطلبة

أولاً: مفهوم رضا الطلبة

أصبح رضا الطلاب محوراً رئيسياً للأبحاث التعليمية، حيث يُعدُّ رضا الطلاب مؤشراً مهماً لتصنيف الجامعات، حيث يمكن أن يؤدي عدم رضا الطلاب إلى ظهور بيئة من الشكاوى التي قد تؤثر سلباً على سمعة المؤسسة، يُمكن تصنيف رضا الطلاب إلى فئات مختلفة، منها الرضا العام الذي يقيس إجمالي رضا الطلاب عن الممارسات الإدارية في الجامعة، وذلك من خلال مدى تطابق تلك الممارسات مع المعايير المثالية التي يتوقعها الطلاب، بالإضافة إلى تحقيق التوقعات الفردية للطلاب ومدى استيفائها من قبل الجامعة (47, Mukumbareza, 2015).

وحسب دراسة (Anderson et al, 1994, 63) وضح رضا الطلبة لا يقتصر على وجهة نظر قصيرة المدى، بل ينبع من تجاربهم المتراكمة مع خدمات التعليم التي يتلقونها. تعتمد دراسات رضا الزبون على مفاهيم متعددة تشمل الخبرة، وجودة الخدمة، والتوقعات، والقيمة المتوقعة، والخدمات اللاحقة. إن رضا الطلاب يرتبط بتصوراتهم الشخصية أكثر من المنتج أو الخدمة نفسها. ويؤدي رضا الطلاب إلى ولاء المؤسسة وتحسين قابلية النقل وتقليل نفقات التسويق. يسعى الطلاب، كالزبائن، إلى تحقيق أقصى مستويات الرضا من المنتجات أو الخدمات التي يقتنونها. بناءً على المراجعات العلمية، يُعرَّف رضا الطلاب على أنه السعادة الشاملة التي يشعرون بها خلال تفاعلهم مع خدمات المؤسسات التعليمية (Kabuoh, 2021, 48).

ثانياً: العوامل المؤثرة على رضا الطلبة

كل مؤسسة تعليمية تتميز ببيئة تعليمية فريدة ومعايير متفردة في الخدمة المقدمة. ومع ذلك، تظل بعض جوانب الجودة في الخدمة شائعة وعالمية عبر جميع المؤسسات التعليمية من جهة أخرى، يمكن تقييم جودة الخدمات بفعالية من وجهة نظر الطلاب؛ حيث ترتبط بشكل مباشر بقضايا جودة الخدمة في أوقات ومواقع متعددة. وتعتبر جودة التدريس والتعلم، إلى جانب تصميم المناهج الدراسية، من بين أهم العوامل. ومن جهة أخرى، قد تعزز الجوانب غير الملموسة، مثل مهارات الاتصال والعدالة في التقييم والاستجابة والالتزام من قبل أعضاء هيئة التدريس، تحقيق رضا الطلبة في الجامعات، وفقاً للدراسة المعروضة (١٨٧، ١٩٠، Rahman et al., 2017) وصنف العوامل المؤثرة على رضا الطلاب إلى صنفين رئيسيين:

- العوامل الشخصية وتشمل: العمر والجنس والتوظيف وأسلوب التعلم المفضل.
- العوامل المؤسسية: مثل جودة التدريس وأسلوب تدريس المعلم وحجم الفصول الدراسية وجودة الملاحظات والتركيز البحثي للمدرسة.

وحسب دراسة (Kanagaretnam et al., 2003, 12 - 1) يُقترح أن تأخذ مؤسسات التعليم العالي التي تسعى لرفع مستوى رضا الطلاب في اعتبارها العوامل المتعلقة بالأكاديميين، مثل جودة التدريس، وتنوع الدورات المقدمة، وتفاعل الطلاب مع أعضاء هيئة التدريس خارج الفصل الدراسي، وتقييم المعرفة. وتشير الدراسة المُقدمة إلى أن المتغيرات الأكثر أهمية، والتي يبدو أنها تؤثر بشكل مباشر على رضا الطلاب بشكل عام، تتعلق بالأداء الأكاديمي وغيرها من المتغيرات:

١. التميز في مجال التدريس يعتبر أمراً أساسياً.
٢. القدرة على توفير الفصول الدراسية تعتبر أحد العوامل الرئيسية.
٣. يتعين على الطلاب دفع الرسوم الدراسية للكلية.
٤. يتمتع الكادر التدريسي بدور هام في تقديم المواد الدراسية.
٥. اعتماد أساليب الجودة في وضع المناهج الدراسية يُعتبر أمراً حيوياً.
٦. ضرورة توفير بيئة جامعية آمنة للطلاب.
٧. وضع متطلبات دراسية أساسية وثنائية يجب أن يكون جزءاً من المناهج الدراسية المعتمدة.
٨. توفير الإمكانيات الضرورية في المختبرات لتنفيذ الجوانب العملية من المواد الدراسية مثل موارد الحاسوب والتحليلات الإحصائية.
٩. إنشاء قاعدة بيانات للكادر التدريسي لتسهيل الوصول إلى الأبحاث العلمية من المصادر العالمية الموثوقة.

المبحث الثالث الجانب الكمي

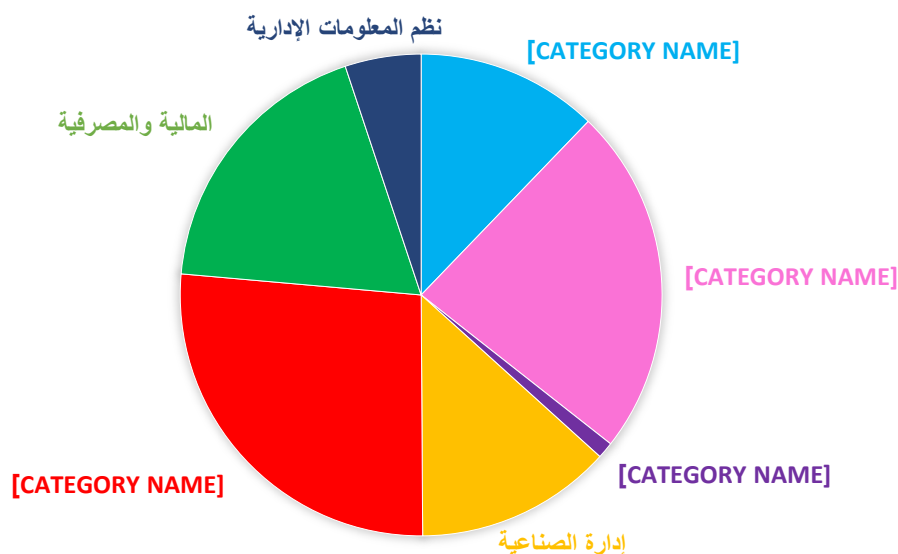
أولاً: توصيف عينة الدراسة

١- اقسام كلية الإدارة والاقتصاد

تأسست كلية الإدارة والاقتصاد في عام ١٩٦٨م كمؤسسة تعليمية خاصة تابعة لجمعية الاقتصاديين العراقيين، فرع الموصل، تحت اسم كلية المحاسبة وإدارة الأعمال، كانت الدراسة فيها بنظام المسائي، وكان عدد الطلاب فيها يبلغ ٢٤٠ طالباً خلال العام الدراسي ١٩٦٨-١٩٦٩. كان مدة الدراسة فيها خمس سنوات في قسم واحد، وهو قسم المحاسبة وإدارة الأعمال، في السنة الأولى من تأسيسها، انضمت الكلية إلى جامعة المستنصرية، ثم تم افتتاح أقسام أخرى مثل قسم الاقتصاد في السنة التالية. في عام ١٩٧٤، انضمت الكلية إلى جامعة الموصل بعد فصلها من جامعة المستنصرية.

ركزت الكلية بجدية على تحسين جودة الإنتاج الأكاديمي، سعياً منها لتلبية الاحتياجات المتزايدة في سوق العمل والمتطلبات المتغيرة للتنمية الوطنية. هذا الالتزام دفعها إلى توسيع نطاق تخصصاتها العلمية، حيث تم افتتاح أقسام جديدة متخصصة في مجالات الإدارة والاقتصاد. وفي الوقت الحاضر، تتضمن تشكيلة الكلية سبعة أقسام علمية، تتنوع بين إدارة الأعمال، والمحاسبة، والاقتصاد، ونظم المعلومات الإدارية، والعلوم المالية والمصرفية، والإدارة الصناعية. ولا يمكننا نسيان تضمين قسم التسويق في العام ٢٠١١-٢٠١٢، وذلك لمواكبة التحولات الكبرى في مجال الأعمال والتسويق، بما في ذلك انتشار التسويق الإلكتروني. وقد لعبت هذه الظاهرة دوراً بارزاً في تعزيز ضرورة تطوير القدرات العلمية والعملية في كل التخصصات.

في سنة ٢٠٢٤ بلغ عدد الطلبة في الكلية ٤٩٨٧ طالب وطالبة موزعين بين اقسام الكلية، والشكل ادناه يوضح نسبة مساهمة كل قسم في ملئ الاستبانة والتي تباينت بشكل كبير بين قسم وآخر، حيث بلغت اعلى نسبة مشاركة في قسم المحاسبة نسبة ٢٥,٥% بواقع ١٩٦ مبحوث يليه قسم إدارة الاعمال بنسبة ٢٣,٤% بواقع ١٧٣ مبحوث ومن ثم قسم المالية والمصرفية بنسبة ٢٨,٥% بواقع ١٧٣ مبحوث، قسم الإدارة الصناعية بنسبة ١٣,٢% وبواقع ٩٨ مبحوث، قسم الاقتصاد ١٢,٢% بواقع ٩٠ مبحوثاً، قسم النظم الإدارية بنسبة ٥,١% بواقع ٣٨ مبحوثاً، وأخيراً قسم التسويق الذي مثل اقل مساهمة من قبل المبحوثين بنسبة ١,١% وبواقع ٨ مبحوثين فقط.



شكل (٢): يوضح نسبة المساهمة الاقسام في العينة
المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة

٢- مساهمة كل مرحلة

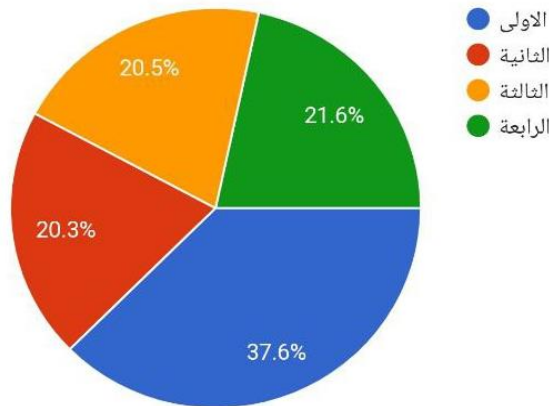
حسب البيانات التي قدمتها شعبة التسجيل في الكلية فان نسبة عدد طلبة المرحلة الأولى يفوق اعداد المرحلة الثانية بما يقارب الثلاث إضافة نتيجة للتسرب الذي يحدث لطلبة المرحلة الأولى من الغاء التقديم او الرسوب، اما بقية المراحل فان الاتجاه العام للاعداد شبه مستقر والجدول التالي يوضح الاعداد الاجمالية لكل مرحلة دراسية.

جدول (١): اعداد الطلبة في كل مرحلة

المرحلة	ذكور	اناث	الإجمالي
الأولى	1115	1400	2515
الثانية	420	500	920
الثالثة	400	302	702
الرابعة	550	300	850

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات شعبة التسجيل في كلية الإدارة والاقتصاد

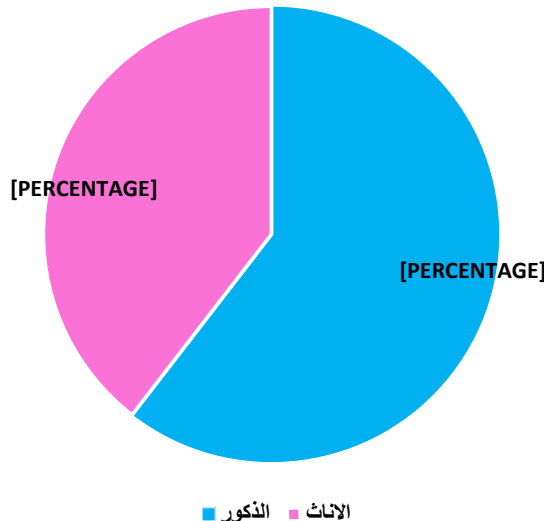
عليه فإن أعلى مشاركة في الاستبانة كانت من طلبة المرحلة الأولى بنسبة ٣٧,٦% وبواقع ٢٧٨ طالب وطالبة، يليه المرحلة الرابعة بنسبة ٢١,٦% وبواقع ١٦٠ طالب وطالبة، المرحلة الثالثة بنسبة ٢٠,٥% وبواقع ١٥٢ طالب وطالبة، وأخيراً المرحلة الثانية بمشاركة بلغت نسبتها ٢٠,٣% وبواقع ١٥٠ طالب وطالبة.



شكل (٣): حجم العينة المشاركة من كل مرحلة
المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة

٣- نسبة الذكور الى الاناث في عينة الدراسة

وفقاً للإحصائيات الصادرة عن شعبة التسجيل في عمادة كلية الإدارة والاقتصاد، بلغ عدد الطالبات في الكلية وبكافة مراحلها ٢٥٠٢ طالبة في عام ٢٠٢٤، بينما بلغ عدد الطلاب ٢٤٨٥ طالباً، وعلى الرغم من تفوق عدد الطالبات، إلا أن نسبة مشاركة الطلبة الذكور تجاوزت الاناث بفارق ٢٠%. يُلاحظ أن هذه الأرقام تعكس توزيعاً مثيراً للاهتمام في النسب بين الجنسين داخل الكلية، مما يشير إلى تحديات محتملة في تحقيق التوازن بين المشاركة الطلابية والتفوق الأكاديمي، وكما في الشكل التوضيحي التالي



شكل (٤): حجم العينة المشاركة من الذكور نسبة الى الاناث
المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة

ثانياً: قياس الثبات

مقياس ألفا كرونباخ يُعدّ واحداً من أكثر مقاييس الموثوقية استخداماً في العلوم الاجتماعية والتنظيمية. يقيّم مقياس ألفا في كرونباخ مصداقية مجموعة أو متوسط قياسات، حيث تمثل هذه القياسات القيم أو عناصر استبيان شائعة الاستخدام. يُشير إلى ألفا كرونباخ كمقياس لموثوقية الاتساق الداخلي. إذا كانت القياسات "متوازية"، فسيكون لها تباينات وتغيرات متساوية، بينما إذا كانت القياسات "مكافئة"، فستكون لها تغيرات متساوية ولكن قد لا تكون لها فروق متساوية بالضرورة. تُثير بعض الانتقادات التي قدمتها (٢٠٠٩) استخدام مقياس ألفا كرونباخ على نطاق واسع، حيث يُقلّل من موثوقية مجموعة أو متوسط قياسات وقد لا يتم استيفاء افتراض تاو المكافئ في بعض الحالات. (BONETT, 2014, 1)

جدول (٢): ثبات صدق المحاور

ت	المحور	عدد الفقرات	الفا كرو نباخ
١	رضا الطلبة	٨	٠,٨١١
٢	جودة التعليم	٨	٠,٨٩٣
٣	البيئية الدراسية	٦	٠,٦٦٢
	القيمة الاجمالية لمحاور الاستبانة	٢٢	٠,٩٠٢

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على معلومات الاستبانة ومخرجات برنامج SPSS

لاحظ من الجدول (٢) ان قيمة الفا كرو نباخ للمحور الأول رضا الطلبة بلغ ٠,٨١١ بينما قيمته للمحور الثاني جودة التعليم بلغ ٠,٨٩٣، المحور الثالث البيئية الدراسية بلغ ٠,٦٦٢ وهذه القيم تعتبر قيم مقبولة احصائيا ليعكس مدى الثقة والاعتماد على متغيرات هذه البحث، كما بلغت القيمة الاجمالية لمحاور الدراسة معا ٠,٩٠٢ وهي قيمة عالية وتسمح لنا بالشروع بالخطوات التالية من الدراسة.

ثالثاً: تشخيص محاور الاستبانة

جدول (٣): النسب المئوية والتوزيعات التكرارية لمتغير رضا الطلبة

رضا الطالبة	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط	الاتجاه العام	النسبة المئوية																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
Q1	١,٨	٤,٥	١٧,٨	٤٩,٥	٢٦,٥	0.882	3.94	اتفق																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على معلومات الاستبانة ومخرجات برنامج SPSS

ان النسب المئوية لإجابات الطلبة تشير الى ان جميع الطلبة ذهبت الى الاتفاق حول الأسئلة المطروحة في محور رضا الطلبة وبما ان قيمة الانحراف المعياري صغيره، يعني ذلك أن البيانات متجانسة أو متماسكة حول المتوسط، ومتوسط المرجح ٣,٧٦٢٥ والذي يمثل ميول الطلبة في اختيار أسئلة المحاور

جدول (٤): النسب المئوية والتوزيعات التكرارية لمتغير جودة التعليم

جودة التعليم	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط	الاتجاه العام
Q1	2.2	8.6	18.0	47.2	24.1	.9650	3.82	اتفق
Q2	5.0	17.6	25.0	39.7	12.7	1.068	3.38	اتفق
Q3	6.2	12.2	19.3	50.0	15.9	.9730	3.65	اتفق
Q4	1.9	7.7	24.3	51.8	14.3	.8770	3.69	اتفق
Q5	4.7	14.1	21.2	40.9	19.1	1.093	3.56	اتفق
Q6	2.8	11.6	25.1	44.1	16.4	.9860	3.59	اتفق
Q7	2.8	7.7	12.6	51.9	25.0	.9630	3.89	اتفق
Q8	9.5	17.3	15.8	43.3	23.1	1.275	3.44	اتفق

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على معلومات الاستبانة ومخرجات برنامج SPSS

تشير النسب المئوية لإجابات الطلاب إلى أن جميعهم وافقوا على الأسئلة المطروحة في محور رضا الطلاب. ونظرًا لصغر قيمة الانحراف المعياري، فإن هذا يعني أن البيانات متجانسة أو متماسكة حول الوسط، والذي يبلغ ٣,٦٢٧٥ ويمثل ميول الطلاب في اختيار أسئلة المحاور. يلاحظ أن هذه النتائج تشير إلى توافق شامل بين الطلاب بشأن مدى رضاهم عن الأسئلة المطروحة، مما يعكس فعالية تصميم الاختبار وتفاعل الطلاب مع المواد الدراسية.

جدول (٥): النسب المئوية والتوزيعات التكرارية لمتغير البيئة الدراسية

البيئة الدراسية	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط	الاتجاه العام
Q1	2.2	6.9	10.4	32.0	48.6	1.013	4.17	اتفق بشدة
Q2	10.2	17.6	15.3	34.9	21.8	1.289	3.40	اتفق
Q3	12.0	15.3	17.4	30.7	24.4	1.375	3.47	اتفق
Q4	8.0	4.7	17.8	43.2	33.4	.880	4.04	اتفق
Q5	3.8	14.6	24.2	40.5	16.9	1.053	3.52	اتفق
Q6	3.0	6.2	16.9	46.5	27.4	.886	4.02	اتفق

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على معلومات الاستبانة ومخرجات برنامج SPSS

تظهر النسب المئوية لإجابات الطلاب بوضوح أن جميعهم أقرّوا بمحتوى الأسئلة المطروحة في محور رضا الطلاب. وبمنظرة تأملية في الانحراف المعياري الضئيل، يتضح لنا أن البيانات تتسم بتماسك وتجانس فائقين حول الوسط، الذي يتمثل في قيمته المقدرة عند ٣,٧٧ مُعَبَّرًا عن تفضيلات الطلاب في اختيار الأسئلة الرئيسية. يُلاحظ هنا أن هذه النتائج ليست مجرد تأكيد سطحي لاتفاق الآراء، بل تمثل توافقاً شاملاً بين الطلاب في تقديرهم لمضمون الاختبار، ما يشير إلى الفعالية العالية في تصميم الاختبار والتفاعل الإيجابي للطلاب مع المنهج الدراسي.

رابعاً: معامل ارتباط بيرسون

جدول (٦): معمل الارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المفسرة

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
جودة التعليم	0.727	0.000
البيئة الدراسية	0.700	0.000

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على معلومات الاستبانة ومخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول اعلاه معاملات الارتباط بيرسون بين رضا الطلبة كمتغير معتمد والمتغيرات المفسرة (البيئة الدراسية وجودة التعليم) حيث جاءت جميع العلاقات طردية قوية بأعلى معامل ارتباط جودة التعليم بقيمة (٠,٧٢) يليه البيئة الدراسية بقيمة (٠,٧٠) وكلا المعاملين ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (٠,٠٠٠)

خامساً: نتائج تحليل الدراسة

جدول (٧): تحليل إثر جودة التعليم والبيئة الدراسية في رضا الطلبة

Model Summary							
R Square	Adjust R	Std. Error of the	Change Statistics				
		Estimate	F Change	df1	df2	Sig. F	D-W
.621	.620	.39964	604.578	2	737	.000	1.971
ANOVA ^a							
Model	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.			
Regression	193.119	96.559	604.578	.000 ^b			
Residual	117.709	.160					
Total	310.828						
Coefficients ^a							
Model	B	Std. Error	t	Sig.			
(Constant)	.621	.094	6.633	.000			
QED	.435	.027	16.012	.000			
EVN	.414	.031	13.489	.000			
a. Predictors: (Constant), EVN, QED(جودة التعليم – البيئة الدراسية)							
b. Dependent Variable: SSA(رضا الطلبة)							

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على معلومات الاستبانة ومخرجات برنامج SPSS

يتكون الجدول اعلاه من ثلاث أجزاء مهمة، الأول يوضح لنا قيمة معمل التحديد والبالغة ٦٢% والتي تفسر نسبة تأثير المتغيرات المفسرة في المتغير التابع، أي ان ٣٨% من التأثيرات ناتجة عن تأثير متغيرات لم تدخل في النموذج وتم ادراجها تحت المتغير العشوائي، اما قيمة F والتي تفسر المعنوية الاجمالية للنموذج تدل على ان النموذج مقبول احصائياً وبدرجة كبيرة حيث بلغت قيمة الاحتمالية (0,00)، اما قيمة الدربن واتسون تشير الى عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في النموذج المقدر وهذا يعني أن القيم في

البيانات ليست متأثرة بشكل معتبر بالقيم السابقة في السلسلة الزمنية أو العينات السابقة، مما يساعد في توفير تقديرات صحيحة وثابتة للمعاملات الإحصائية في النموذج. أما الجزء الثاني يشير إلى جدول انوفا والذي يشير إلى رفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة والتي تشير إلى وجود اختلاف بين محاور الدراسة وهذا يعني أن هناك تأثيراً إحصائياً معنوياً لعامل معين (المتغيرات المفسرة) على المتغير التابع الذي يتم قياسه. أما الجزء الأخير يوضح معادلة خط الانحدار الإحصائية، ومن خلال قيمة الاحتمالية لاختبار t نلاحظ معنوية المتغيرات ووجود انحدار بين متغيرات الدراسة.

سادساً: اختبار الفرضيات والعلاقة بين الجنس ومستوى الرضا

جدول (٨): اختبار الفروض

المتغيرات	الاناث	الذكور	قيمة F المحتسبة
مستوى الرضا	المتوسط ٣,٧٠ الانحراف المعياري ٦,٣٠	المتوسط ٣,٨١ الانحراف المعياري ٦,٨٥	٤,٤٠٩ (٠,٠٣٦)

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على معلومات الاستبانة ومخرجات برنامج SPSS

يوجد اختلافات جوهرية بين الطلاب فيما يتعلق بمدى الرضا والقبول لديهم باستجاباتهم تبعاً للجنس، حيث تشير قيم اختبار الفروض إلى وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٣٦ بين الطلاب فيما يتعلق باستجاباتهم نحو الرضا وذلك تبعاً للجنس.

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- ١- ان الاتجاه العام لإجابات المبحوثين كانت بالاتجاه الإيجابي مما يدل على ان عينة البحث على دراية ومعرفة بمتغيرات البحث المتمثلة بـ (جودة التعليم، البيئة التعليمية، ورضا الطلبة).
- ٢- تحقق وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة معنوية بين جودة التعليم ورضا الطلبة مما يدل على انه كلما زادت الجامعة من اهتمامها بجودة التعليم ومطابقتها لمواصفات جودة التعليم فإن ذلك من شأنه ان يعزز رضا الطلبة.
- ٣- هناك علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين البيئة التعليمية ورضا الطلبة مما يدل على ان اهتمام الجامعة بتحقيق متطلبات البيئة التعليمية وتوفيرها للطلبة سيؤدي الى تعزيز الرضا لديهم.
- ٤- هناك تأثير معنوي لجودة التعليم في رضا الطلبة مما يدل على ان تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوثة من ينعكس إيجاباً في زيادة رضا الطلبة.
- ٥- تحقق وجود تأثير ذو دلالة معنوية للبيئة التعليمية في رضا الطلبة وهذا يعني ان كلما سعت الجامعة الى توفير بيئة تعليمية تضمن تطبيق المعايير العالمية المعتمدة من ناحية توافر الأبنية والملاكات التدريسية المؤهلة كلما أدى ذلك الى تعزيز رضا الطلبة وانعكاس ذلك على مستواهم الأكاديمي.
- ٦- تبين وجود اختلافات جوهرية بين الطلاب بناءً على جنسهم في مدى رضاهم وقبولهم للاستجابات، فعلى الرغم من الزيادة العددية للطلبة الاناث الا ان نسبة الرضا عند الذكور اعلى من نسبة الرضا عند الاناث.

ثانياً: التوصيات

- ١- تشجيع المشاركة النشطة للطلاب في العمليات التعليمية من خلال مشاريع البحث والانشطة العلمية .
- ٢- بيان اليه تنفيذ وصية تشجيع الطلاب على ادارة تقسيم الوقت بين الدراسة وحياتهم الاجتماعية من خلال قيام الجامعة بعقد ورش ودورات تدريبية للطلبة تركز من خلالها على إدارة الوقت وكيف يمكن تحقيق الاستثمار الأمثل للوقت لدى الطلبة.
- ٣- بيان اليه تنفيذ وصية تفعيل دور الارشاد التربوي والتعرف على احتياجات الطلبة ومساعدتهم في حل مشاكلهم من خلال تفعيل دور وحدات الارشاد التربوي على مستوى الجامعة بصورة عامة وعلى مستوى طلبة الكلية بصورة خاصة لضمان متابعة الطلبة بصورة مباشرة وحل جميع المعوقات التي تواجههم .
- ٤- تحسين كفاءة التدريسين من خلال توفير برامج وورش لتطوير الكادر التدريسي وتعزيز مهاراتهم العلمية.
- ٥- بيان اليه تنفيذ وصية توفير بنية تعليمية مناسبة تتضمن الفصول الدراسية وتكون مجهزه بالتكنولوجيا والموارد التعليمية والمختبرات خلال ضمان الوفاء بالمعايير الخاصة بالبيئة التي تصدرها المنظمات الدولية ذات العلاقة بالجانب التعليمي
- ٦- بيان اليه تنفيذ وصية استخدام المناهج الدراسية المتطورة لتلبية احتياجات الطلاب وتعزيز مهاراتهم العلمية من خلال عقد الشراكات مع الجامعات العالمية وتوفير المناهج التي يتم تدريسها في تلك الجامعات لضمان ان تكون مخرجات التعليم وفق ما يحتاجه سوق العمل.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

- ١- حنطش وعلي ، 2023، تطور العلاقة بين عناصر العملية التعليمية و التعليمية، الحوار المتمدد-العدد: ٧٥٣٤ - ٢٠٢٣ / ٢ / ٢٦ ،
<https://Www.Ahewar.Org/Debat/Show.Art.Asp?Aid=784618>
- ٢- عبد العزيز بودي، ز.، زكي، عبد الفتاح الزكي، & أحمد. (٢٠١٢). درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة. مجلة بحوث التربية النوعية، ٢٠١٢ (٢٧)، ١٩١-٢٣٣.
- ٣- مخلوف أ. ش. (٢٠١٧). معايير الجودة في التعلم المدمج جامعة القدس المفتوحة نموذجاً. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، (٢٠).

ثانياً: المصادر العربية المترجمة

- 1- Abdel Aziz Boudi, Z., Zaki, Abdel Fattah Al Zaki, & Ahmed. (2012). The degree of satisfaction of King Faisal University students with the student services provided to them by the university. Journal of Specific Education Research, 2012(27), 191-233.
- 2- Habtash and Ali, 2023, The development of the relationship between the elements of the educational and learning process, Al-Hiwar Al-Mutamaddin - Issue: 7534 - 2/26/2023,
<https://Www.Ahewar.Org/Debat/Show.Art.Asp?Aid=784618>
- 3- Makhoulf A. Sh. (2017). Quality standards in blended learning, Al-Quds Open University as a model. Al-Quds Open University Journal for Human and Social Research, (20).

ثالثاً: المصادر الاجنبية

- 1- Alijanzadeh, M., Fattahi, H., Veisi, F., Alizadeh, B., Khedmatgozar, Z., & Gholami, S. (2018). Assessment Of Educational Service Quality Gap: The Students' Perspectives. Educational Research In Medical Sciences.
- 2- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, And Profitability: Findings From Sweden. Journal Of Marketing
- 3- De Oliveira, O. J., & Ferreira, E. C. (2009). Adaptation And Application Of The SERVQUAL Scale In Higher Education. Proceedings Of POMS 20th Annual Conference Orlando, Florida USA,
- 4- Duarte, P. O., Raposo, M. B., & Alves, H. B. (2012). Using A Satisfaction Index To Compare Students' Satisfaction During And After Higher Education Service Consumption. Tertiary Education And Management.
- 5- Ekström, A., Liu, S., & Beljuli, D. (2011). Educational Service Quality In Sweden: A Perspective Of Students From The BRIC Countries Jönköping University.
- 6- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key Factors Influencing Student Satisfaction Related To Recruitment And Retention. *Journal Of Marketing For Higher Education*
- 7- Haksever, C., Render, B., Russell, R. S., & Murdick, R. G. (2000). Service Management And Operations. Pearson College Division.
- 8- Kabuoh, N. (2021). Service Quality And Students' Satisfaction In B. Sc Marketing Degree Programmes Of Selected Private Universities In South Western Nigeria. Development.
- 9- Kanagaretnam, K., Mathieu, R., & Thevaranjan, A. (2003). An Economic Analysis Of The Use Of Student Evaluations: Implications For Universities. Managerial And Decision Economics.
- 10- Mukumbareza, C. (2015). Evaluating Citizen Satisfaction With The Quality Of E-Government Information Services Provided By Southern African Development Community Governments.
- 11- Palmer, A. (2013): Principles Of Services Marketing. Mcgraw Hill.
- 12-Perales, A. G., Liébana-Cabanillas, F., Sánchez-Fernández, J., & Herrera, L. J. (2020). Assessing University Students' Perception Of Academic Quality Using Machine Learning. Applied Computing And Informatics.
- 13-Pragya Gupta And Neeraj Kaushik, 2018, Dimensions Of Service Quality In Higher Education - Critical Review (Students' Perspective) ,April 2018International Journal Of Educational Management 32(2), DOI:10.1108/IJEM-03-2017-0056
- 14-Ur Rahman, K., Sanauddin, N., & Ali, A. (2017). Exploring Association Between Educational Service Quality And Students 'Satisfaction In Hazara University, Pakistan. PUTAJ – Humanities And Social Sciences, 24.