

تاريخ الإرسال (2018-12-22)، تاريخ قبول النشر (2019-04-06)

د. ياسين سالم الشاورة

اسم الباحث:

قسم التربية-كلية الدعوة وأصول الدين-الجامعة
الإسلامية بالمدينة المنورة-المملكة العربية السعودية

اسم الجامعة والبلد:

مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب

البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

ya_sha_70@yahoo.com

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلاب، والتحقق من مدى اختلاف تلك الدرجة باختلاف البرنامج الأكاديمي، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم بناء استبانة مكونة من (33) فقرة، توزعت على أربعة مجالات هي: جودة التدريس، تقويم الطلاب، الإرشاد الأكاديمي، وخدمات المكتبة. وتم استخراج دلالات الصدق والثبات للمقياس، وتبين أنه يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات التعليمية بشكل عام كانت بمستوى جيد، كما بينت النتائج أن هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الخدمات حسب آراء الطلاب تُعزى للبرنامج الأكاديمي في الأداء الكلي على المقياس. ويوصي الباحث باستخدام الأداة بصورتها النهائية من قبل إدارة الجامعة في تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، وكذلك في الكشف عن الحاجات المهنية لأعضاء هيئة التدريس، والعمل على تطويرها من خلال استحداث مركز خاص يُعنى بتطوير أعضاء هيئة التدريس.

كلمات مفتاحية: الإرشاد الأكاديمي، جودة التدريس، تقويم الطلاب، خدمات المكتبة.

THE LEVEL QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES PROVIDED BY ISLAMIC UNIVERSITY OF MADINAH FROM THE PERSPECTIVE OF STUDENTS SUMMARY

Abstract:

The current study aimed to identify the quality of educational services provided by the Islamic University from the point of view of students, and verify the extent of the difference of this degree according to the academic programs. The results of the study were based on a questionnaire consisting of (33) paragraphs divided into four fields: quality of teaching, student assessment, academic guidance, library services, The indicators of validity and reliability of the scale were extracted and it was found to have good psychometric characteristics. The results of the study showed that the degree of student satisfaction with educational services is good. The results also showed that there are statistically significant differences in the degree of student satisfaction due to the academic program in the overall performance on the scale.

The researcher recommends using the tool in its final form by the university administration in evaluating the educational services provided to students, as well as in detecting the professional needs of faculty members and working on developing them through the establishment of a special center for the development of faculty members.

Keywords: Academic Guidance, Quality of Teaching, Student Assessment, Library Services.

المقدمة:

إن تحسين أداء الجامعات يُعدُّ هدفاً استراتيجياً بالغ الأهمية، انطلاقاً من الدور الكبير الذي تقوم به، فعملية التنمية تعتمد أساساً على القوى البشرية المتوفرة في المجتمع، والجامعات هي إحدى المؤسسات المسؤولة عن إعداد الكوادر البشرية التي يحتاجها المجتمع في كل المجالات، وهي التي تمثل المراكز الأساسية للبحوث العلمية والتطبيقية التي بدونها يصعب إحداث أي تقدم علمي أو اقتصادي أو اجتماعي حقيقي.

تركز الجودة في التعليم على عملية توثيق البرامج والإجراءات، وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوصيات، التي تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عمليتي التعلم والتعليم، والارتقاء بمستوى الطلاب، في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها (الطائي وقداه، 2003).

وأشار الربيعي (2009) أن لجودة التعليم فوائد كثيرة ومتعددة تظهر نتائجها من خلال عملية التطبيق التي تقوم بها الجامعة كمؤسسة تربوية تعليمية أهمها: تحسين وتطوير التعليم الجامعي والعملية التربوية برمتها، وكذلك التركيز على تطوير وتنمية معارف العاملين في المؤسسة التعليمية، ونشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية، والتحقق من انسجام أهداف البرامج التدريبية مع مهارات الطلاب المكتسبة، ومن أهم الفوائد ما يتعلق بتطبيق المعايير التي لها أهمية كبيرة في مؤسسية العمل، وكذلك من الفوائد المهمة ترشيد الإنفاق واستثمار الموارد.

تسعى المؤسسات التعليمية بشكل عام والجامعات جزء منها، إلى توفير خدمات تعليمية ذات جودة عالية لخلق بيئة تعليمية جذبة، كذلك تسعى إلى توفير أنشطة مختلفة هدفها تطوير وصقل شخصية الطالب (Jones, 2003)، ف ضمان جودة التعليم يضمن الحصول على مخرجات تعليمية يمكن أن تسهم بفعالية في توفير متطلبات التنمية الشاملة من العناصر البشرية المؤهلة لسوق العمل، والتي بدورها تساهم في تقليل الفجوة بين متطلبات سوق العمل وبين قدرات الخريجين، وبالتالي زيادة فرص العمل، وخاصة أن هذه الفرص تقل شيئاً فشيئاً، وذلك بسبب إحلال التكنولوجيا محل الكوادر البشرية.

إن قياس رضى الطلاب أمرٌ استراتيجيٌّ بالنسبة للجامعات لأنه شبيه بحساب الأرباح والخسائر للمؤسسات، فإذا كان معدل الرضا أعلى مما يتوقعه الطالب وهي حالة نادرة، فإن الجامعة تكون في حالة ربح متفوق لأن الجامعة قد حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة، وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمي، وحياته المهنية، وإذا كان هذا الرضى أقل من المتوقع فإن الجامعة في حالة خسارة، لأن الجامعة لم تحقق أهدافها، ولا توقعات الطالب، وقد ينسحب الطالب من الدراسة أو ينتقل إلى جامعة أخرى، أو يبقى في الجامعة ويتعامل معها بشكل سلبي، أما إذا كان مساوياً لما يتوقعه فالجامعة في حالة استقرار وريح معتدل، نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطالب، ويجب عليها المحافظة على هذا الرضا المقبول، وإن تطمح للوصول إلى الرضى المتفوق (Bolliger & Martindale, 2004).

وقد بينت حسن (2002)، أن الرضا يتحقق نتيجة التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلاً من نواتج، وما يرغب فيه الفرد من هذه نواتج، فكلما حصل الفرد على نواتج ذات قيمة؛ شعر بالرضا. وبينت ان الرضا يمكن أن يتحدد بعدد من العوامل أهمها، التباعد، فالرضا يتحقق من خلال التقارب بين النواتج التي يرغب الفرد بتحقيقها وتلك التي يحصل عليها فعلاً في مجال عمله أو دراسته، وشعور الفرد بالعدالة عند حصوله على ما يعتقد انه يستحقه، والموقف الشخصي المسبق للفرد قد يؤثر على مستوى شعوره بالرضا، بالرغم من المتغيرات الإيجابية في البيئة.

ولكي تتمكن الجامعات من تحقيق أهدافها في مواكبة التطورات والتحديات المستجدة، ولما كانت عملية التنمية لا تتحقق بدون عملية قياس كان لابد من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب للوقوف على نقاط القوة والضعف التي تعترض العملية التعليمية، حتى يتسنى للمسؤولين إمكانية التطوير بناءً على أسس واضحة وأكيدة (الربيعي، 2011). إن الأخذ بنتائج التقييم للخدمات الجامعية كما يرى تيرينزيني (Terenzini, 1995) واعتبارها مرتكزاً لتحسين وتطوير البرامج والخدمات والمرافق الاجتماعية، يعد أساساً لنجاح الجامعات في تحقيق أهدافها، وتشكيل سياساتها وممارساتها، وبالتالي قد يؤدي إلى تطوير البرامج الجامعية كافة.

يُعتبر تقييم الخدمات التعليمية أحد المؤشرات الهامة التي تدل على كفاءة وفاعلية البرامج المقدمة للطلاب، كما أنه يلعب دوراً كبيراً في تقييم المؤسسة وزيادة إنتاجيتها، وتطوير أدائها (النجار وراغب، 1992).

وحسب المفهوم الحديث للتسويق الذي يركز على تحقيق رضا العملاء والذي هو في القطاع التعليمي متمثل برضا الطلاب، فقد أصبحت الجامعات تهتم بجودة خدماتها في سبيل تحقيق رضا طلبتها الذي يعد واحداً من جوانب التميز على المدى البعيد.

وقد حدد (خضير، 2002) فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي وهي تتضمن تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات، والارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب والتي تنعكس على جوانب شخصيتهم، وزيادة الكفاءة التعليمية، ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين، وتوفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين، وتمكين إدارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً، ورفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.

ويضيف بركات، (2010) أنه لقياس جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة التعليمية لابد من التالي:

- رقابة جودة الخدمة: وتأتي هذه الرقابة لاحقة لعملية الإنتاج بحيث يتم أو إزالة 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 تكون الجودة جزء لا يتجزأ من المنتجات أو المخرجات نفسها، وهنا يمكن تطبيق المواصفات، والسعي لمنع حدوث أي خلل أو عيب. إلا أنه يصعب تطبيق هذا النموذج أو هذا المنطلق على العملية التعليمية، نظراً إلى أن تحقيق بعض الأهداف التعليمية لا يعتمد على المؤسسة التعليمية وحدها غالباً، 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 امتداداً وتطويراً لنظام ضمان الجودة، ويسعى إلى جعل كل عضو من أعضاء المؤسسة راجعاً في إرضاء متلقي الخدمة، والى جعل نظام المؤسسة قابلاً لأن يسمح لهم بذلك، وهو بذلك معني أساساً بتحسين التنظيمي الذي يركز على متلقي الخدمة، ويعتمد على تصوره وإدراكه وتوقعه لجودة الخدمة المقدمة له.

إن القياس الدوري لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية من وجهة نظر المستفيدين يُعدّ أمراً بالغ الأهمية، حيث يعتبر من المؤشرات الجيدة الدالة على كفاءة فعالية البرامج المقدمة للطلاب، كما أنه يلعب دوراً في زيادة الإنتاجية وتطوير الأداء في المؤسسة التعليمية، وهذه من المؤشرات الرئيسية في معايير الهيئة الوطنية السعودية لاعتماد البرامج، حيث يعتبر استطلاع رأي المستفيدين عن الخدمات المقدمة إحدى المؤشرات التي تدخل في عملية تقييم البرامج التعليمية، ويفيد استطلاع الرأي كذلك في الحصول على التغذية الراجعة من قبل الطلاب في تشخيص واقع الخدمات التعليمية المقدمة لهم، حيث يسهم في تحسين التدريس الجامعي ويُعدّل من أنماط السلوك التدريسي لمدرسي الجامعة، ويؤكد على أن الطالب ملاحظ دقيق ومؤهل لرصد أنماط السلوك.

وقد تعددت الجهات بالمراكز والعمادات المساندة التي تسعى جاهدة لتقديم الخدمات للطلاب في الجامعة الإسلامية، حيث تتضافر الجهود في خلق جو تعليمي مشرق، وتطوير الخطط الدراسية للبرامج، وذلك من خلال توفير مصادر التعلم المختلفة مثل: المكتبات وما تحويها من كتب متنوعة في كل التخصصات وبمختلف اللغات، وما تحويها من قواعد بيانات متنوعة، حيث تتيح للطلاب خدمات البحث العلمي، وكذلك ما توفره الجامعة من أساتذة متميزين في جميع التخصصات، وتُخضع الجدد منهم الى برامج تهيئة تتضمن مهارات تدريسية مختلفة مثل: استراتيجيات التدريس، وأساليب التقييم المختلفة. وفي مجال الإرشاد الأكاديمي هناك مركز خاص يسمى مركز الإرشاد الطلابي، ويتبع له في كل كلية وحدة خاصة تُعنى بعملية الإرشاد الأكاديمي، من خلال المحاضرات والندوات التعريفية المختلفة مثل حقوق الطالب وواجباته، وعمل بروشورات توعوية تثقيفية في مجالات متنوعة. وبناءً على ما سبق فإن هذه الخدمات التي تقدمها الجامعة لا بدّ من تحديد أداة مناسبة لقياس مستوى جودتها، ثم الوقوف على نقاط الضعف فيها ومعالجتها، وتحديد نقاط القوة وتعزيزها، والعمل على استدامتها.

الدراسات السابقة:

قام الباحث بعرض بعض الدراسات التي تتعلق بموضوع الدراسة، حيث تم عرض الهدف من الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأهم النتائج التي توصلت إليها.

أجرى أبو قديس (2002) دراسة هدفت الى تقصي درجة رضا طلاب الدفعة الأولى بالجامعة الهاشمية عن الخدمات التي قدمتها الجامعة، والخبرات التي اكتسبها، وقد شملت عينة الدراسة (286) طالباً وطالبة من كلية العلوم والآداب، والاقتصاد والعلوم الإدارية وكلية العلوم التربوية، وقد خلصت الدراسة أن الطلاب أظهروا درجة عالية من الرضا عن الخبرة الجامعية بشكل عام، من حيث بناء علاقات مع الآخرين وإدارة الوقت والحديث أمام الآخرين وتعلم مواضيع أخلاقية وروحية والتعامل مع أفراد من خلفيات متنوعة، وكانت درجة الرضا لدى الذكور أعلى منها عند الإناث، في مجال الخبرات الجامعية العامة.

أما دراسة أرامبيويلا وهول (Arambewela & Hall, 2008) فقد هدفت إلى تقييم العوامل التي تحقق رضى طلاب الدراسات العليا في الجامعات في أستراليا، استخدمت الدراسة مقياس سيرفكوال لتقييم وجهات نظر الطلاب وآرائهم حول العملية التعليمية في الجامعات والمنظمات التعليمية الأخرى، وخلصت الدراسة إلى أن سبب اختيار الجامعات الأسترالية هو أن العديد من

طلاب الدراسات العليا ينظرون إلى معظم الجامعات الأسترالية على أنها الصورة المثالية التي تحقق غايات التدريس مقارنة بالجامعات الآسيوية، إضافة إلى أنها تقدم الخدمات التعليمية التي ترضي الطالب وتنمي مهاراته الأكاديمية، كما أشارت الدراسة إلى ضرورة رفع جودة التعليم لغاية تحقيق رضى الطالب، وأظهرت أن الصعوبات التي تواجه الجامعات في كسب رضى الطالب يتمثل بوجود فجوة بين الجامعات التقليدية القديمة وبين ميول واتجاهات الطلاب الحديثة.

كما بينت دراسة سليمان (2008) مدى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لطلاب جامعة السلطان قابوس، في ضوء متغيرات الجنس والكلية ومستوى السنة الدراسية ومعدل التحصيل، وتكونت عينة الدراسة من (767) طالباً وطالبة، وأظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلاب عن خدمات الإشراف الأكاديمي يقع في المدى المتدني، وأن مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي جاءت لصالح الذكور ولصالح طلاب كليات الآداب والعلوم الاجتماعية والطب، وكذلك لصالح الطلاب الذين تقديرهم مقبول فما دون، فيما لم تظهر النتائج أثراً يعزى للسنة الدراسية.

وقد أشارت دراسة العمرات والثوابية (2011) التي هدفت إلى بناء أداة تتمتع بخصائص سيكومترية عالية لقياس درجة الرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية، والتحقق من مدى اختلاف تلك الدرجة بدلالة كل من النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي، والكلية، وقد تم بناء أداة مكونة من (47) فقرة توزعت على (5) مجالات، وتم استخراج دلالات صدق الأداة باستخدام التحليل العاملي، وصدق المحكمين، وقد أظهرت نتائج الدراسة: أن درجة رضا الطلاب العام عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية يقع في مستوى متوسط، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي في تقدير درجة الرضا، في حين كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الخدمات ولصالح طلاب كلية العلوم، وكلية التربية، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية لأثر تفاعل المستوى الدراسي مع الكلية ولصالح طلاب السنة الأولى في كلية الآداب في مجالي أساليب التدريس والخدمات، ولصالح طلاب السنة الرابعة في كلية الآداب في مجال الإرشاد الأكاديمي.

في حين هدفت دراسة الربيعي (2011) إلى قياس أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلاب الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، وهدفت الدراسة كذلك إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضا طلاب الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية، وشملت الدراسة كل من جامعة الشرق الأوسط، وجامعة عمان العربية، وجامعة جدارا، أظهرت النتائج انخفاض واضح في مستوى جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل طلاب الدراسات العليا في كل من الجامعات الأردنية الخاصة موضوع الدراسة، وأن هذا الضعف قد شمل كافة أبعاد جودة الخدمة الخمسة: الملموسية، الأمان، التعاطف، الاعتمادية والاستجابية، كما أشارت الدراسة إلى ضعف في مستوى جودة الإشراف على الرسائل، الأمر الذي انعكس بشكل واضح في انخفاض مستوى رضا الطلاب المتحقق في هذه الجامعات، وقد بينت الدراسة وجود أثر لكل من جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا الطلاب، وكذلك وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على جودة الإشراف، وقد أكدت الدراسة الدور الفاعل لجودة الإشراف كوسيط في تعزيز أثر جودة الخدمة التعليمية على الرضا، كما بينت الدراسة أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً في جودة الإشراف وتحقيق رضا الطلاب وهي الاعتمادية والاستجابية.

أما دراسة بني حمدان (2012) وهي بعنوان: جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلاب -دراسة تطبيقية على طلاب جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بالمملكة الأردنية الهاشمية، فقد هدفت إلى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة مكونة من (28) فقرة لجمع المعلومات الأولية من الطلاب، وفي

ضوء ذلك جرى جمع المعلومات وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، حيث توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أبرزها: ارتفاع مستوى رضا الطلاب، وبينت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب جامعة العلوم التطبيقية الخاصة عند مستوى الدلالة (0.05)، وقد قدمت الدراسة عدة توصيات من أهمها: استمرار الجامعة بالتأكيد على الالتزام والتطوير المستمر للخطة التعليمية، وتحسين البرامج المتبنية من قبل الجامعة لزيادة جودة العملية التعليمية.

وفي جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية قام كل من العجمي والتويجري (2016) في دراسة هدفت الى تطوير مقياس لقياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، يعتمد على كل من مقياس HEDPERF من جانب، ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية من جانب آخر، وقد طُبِّقت أداة الدراسة على عينة من طلاب وطالبات قسم الفيزياء والرياضيات بكلية العلوم، وقد حددت الدراسة أربع خدمات أساسية هي: الأكاديمية، والإدارية، والمرافق والتجهيزات، ودرجة السمعة والصيت، أسفرت نتائج الدراسة على أن (58%) من العينة كانت درجة رضاهم عن جودة الخدمات متوسطة، و(17%) منهم كانت درجة رضاهم ضعيفة، و(15%) منهم كانوا غير راضيين أبداً عن الخدمات المقدمة لهم.

نلاحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة أن جميعها تناولت قياس رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية، حيث يعتبر الرضا مؤشراً هاماً على مدى جودة هذه الخدمات، ونلاحظ كذلك أن بعضها تناول خدمات محددة مثل دراسة سليمان (2008) التي ركزت على الإرشاد الأكاديمي، ودراسة الربيعي وآخرون (2011) التي تناولت جودة الإشراف على الرسائل الجامعية، وكذلك تناولت دراسة العجمي والتويجري (2016) خدمات تعليمية أشمل من الدراسات الأخرى ولكن العينة التي تم اختيارها اشتملت فقط على عينة من قسم الرياضيات والفيزياء.

يتبين كذلك من خلال استعراض الدراسات السابقة أن هناك ثلاثة جوانب تميزت فيها الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أولاً: شمولية الجوانب المتعلقة بالخدمات التعليمية، ثانياً: كبر حجم مجتمع الدراسة، حيث طُبِّقت الدراسة الحالية على جميع طلاب الجامعة، وهناك جانب آخر، فالجامعة الإسلامية لها خصوصية تختلف عن بقية الجامعات، فهي جامعة ذات رسالة عالمية، فطلابها من مختلف أنحاء العالم، والطلاب السعوديون يشكلون النسبة الأقل، وبالتالي يصعب تعميم نتائج الدراسات السابقة على الجامعة الإسلامية لاختلاف مجتمعها ورسالتها.

مشكلة الدراسة:

تقدّم الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة مجموعة كبيرة من الخدمات التعليمية لطلابها، ومن الضروري أن يتم قياس جودة هذه الخدمات من فترة لآخرى للوقوف على نقاط الضعف لتلافيها ومعالجتها من قبل القائمين على تقديمها، ومعرفة نقاط القوة لتعزيزها، وفي حدود علم الباحث أنه لا يوجد دراسة بحثية متكاملة في هذا المجال، وجاءت هذه الدراسة للتعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدّمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة لطلابها.

أسئلة الدراسة: -

1. ما درجة فاعلية فقرات أداة قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة؟
2. ما مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة للطلاب من وجهة نظرهم؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة للطلاب من وجهة نظرهم تُعزى للبرنامج الأكاديمي؟

أهداف الدراسة:

- بناء أداة تتمتع بخصائص سيكومترية مقبولة لقياس مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة للطلاب.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلاب.
- التعرف على تأثير المستوى الدراسي في تبين آراء الطلاب في جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.

أهمية الدراسة:

1. تساعد الدراسة في تقديم رؤى تسهم في رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة لطلاب الجامعة بالشكل الذي يساعد على رفع مستوى مخرجات البرامج التعليمية المختلفة وتحقيق مستويات الجودة المطلوبة.
2. من المتوقع أن تفيد نتائج الدراسة العمادات المساندة والكليات العلمية في معرفة نقاط القوة وتقوم بتعزيزها ونقاط الضعف في وضع خطط التحسين ومتابعتها.
3. من المؤمل أن تفتح هذه الدراسة الأبواب للباحثين لإجراء مزيد من الدراسات تتعلق بقياس جودة جوانب أخرى من الخدمات التعليمية لم يتم التطرق لها.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة الحالية على قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة للطلاب من وجهة نظرهم، وذلك من خلال استجاباتهم على أداة الدراسة المكونة من أربعة أبعاد أساسية هي: جودة التدريس، تقويم الطلاب، الإرشاد الأكاديمي، خدمات المكتبة، تكوّن في مجملها أهم الخدمات التعليمية المقدمة.
- الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة على طلاب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.
- الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1438/1439.

مصطلحات الدراسة:

- الخدمات التعليمية:** كل ما تقدمه الجامعة من خدمات تعليمية، وقد تمثلت في هذه الدراسة، بجودة التدريس، تقويم الطلاب، الإرشاد الأكاديمي، خدمات المكتبة.
- جودة الخدمة:** هي مدى تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين منها، وتقاس في هذه الدراسة من خلال الاستبانة التي قام الباحث بتصميمها، وقد تم تحديد مستويات الخدمة حسب رأي الطلاب الى خمسة مستويات هي: ضعيف، ومتدني، وجيد، وجيد جداً، وممتاز.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي المعتمد على المسح الجزئي لملائمته لأغراض هذه الدراسة، وهو المنهج الذي يهتم بالظاهرة بناءً على الواقع، ويعمل على وصفها، وتحليلها، وربطها بالظواهر الأخرى، حيث اعتمدت الدراسة على البيانات والمعلومات ذات الصلة بالموضوع، والتي تم جمعها عن طريق أداة الدراسة، إضافة إلى الكتب والمراجع والدوريات ذات العلاقة.

مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع طلاب الجامعة الإسلامية وعددهم (13426) طالباً، المنتظمين في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1438/1439، حسب إحصائيات عمادة القبول والتسجيل في الجامعة.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية متعددة المراحل، حيث استجاب لأداة الدراسة (816) طالباً من مختلف الكليات والبرامج، وبنسبة تقدر ب (6%) من مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة:

تكونت أداة الدراسة بصورتها الأولية من (33) فقرة، حيث تم إعدادها من خلال مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة وأهمها: معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي (2011)، (Office of Institutional Accountability, Noel Levitz Student Satisfaction Inventory Report, 2016)، توزعت الفقرات على أربعة مجالات، حيث أستخدم مقياس ليكرت الخماسي في تحديد استجابات الطلاب كالاتي: (غير موافق بشدة (1)، غير موافق (2)، محايد (3)، موافق (4)، موافق بشدة (5))، وقد تم تحديد نقاط قطع قيم المتوسطات لاستجابات أفراد عينة الدراسة كالتالي: (1 - 1.80) ضعيف، (1.81 - 2.60) متدني، (2.61 إلى 3.40) جيد، (3.41 - 4.20) جيد جداً، (4.21 إلى 5) ممتاز. وللتحقق من صدق المحتوى للأداة، فقد تم عرضها على ستة محكمين، ثلاثة منهم في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي، وواحد في مجال القياس والتقويم، واثنان في مجال التخطيط الاستراتيجي، وبناءً على ملاحظاتهم تم تعديل (7) فقرات، من حيث الصياغة اللغوية، وبذلك بقي عدد الفقرات بعد التحكيم (33) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي: جودة التدريس (8) فقرات، تقويم الطلاب (7) فقرات، الإرشاد الأكاديمي (8) فقرات، خدمات المكتبة (10) فقرات.

ثبات الأداة:

لحساب ثبات الأداة الكلي وكذلك لمحاورها الأربعة فقد تم تطبيق الأداة على عينة استطلاعية حجمها (140) طالب تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، حيث تم استخدام معادلة كرونباخ الفاء، والجدول (1) يبين ذلك.

الجدول رقم (1): قيم معامل الاتساق الداخلي للمجالات الأربعة المكونة للأداة والمجموع الكلي

المجال	عدد الفقرات	معامل كرونباخ الفا
جودة التدريس	8	0.93
تقويم الطلاب	7	0.94
الإرشاد الأكاديمي	8	0.96
خدمات المكتبة	10	0.95
الأداة ككل	33	0.97

نلاحظ من خلال جدول (2) أن قيم معامل الثبات لمجالات الأداة تراوحت بين (0.93) الى (0.96) ومعامل ثبات الأداة الكلي (0.97)، وتعتبر قيمة عالية ومؤشراً دالاً على مدى تجانس الفقرات في قياس المتغير موضع الدراسة. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- 1- التحليل العاملي Factor Analysis للتعرف على البناء العاملي للأداة المستخدمة.
- 2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد الدراسة لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة.
- 3- تحليل التباين ANOVA، والمقارنات البعدية لمعرفة الفروق الدالة إحصائياً.

نتائج الدراسة:

سعت الدراسة الحالية للإجابة عن الاسئلة التالية:

السؤال الأول: ما درجة فاعلية فقرات أداة قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة؟

للإجابة على هذا السؤال تم إجراء التحليل العاملي Factor Analysis لاستجابات الطلاب للتعرف على عدد العوامل المكونة للأداة إحصائياً، ثم أجريت عملية التدوير Rotation بطريقة Varimax لزيادة تشبعات الفقرات على العوامل التي تنتمي إليها، وكذلك تم حساب معاملات ارتباطات الفقرات بالمجالات التي تنتمي إليها وبالأداة ككل، ومعامل ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالأداة ككل.

الجدول (2): عدد العوامل التي تم استخلاصها بجذر كامن أكبر من واحد

العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسّر (%)	نسبة التباين التراكمي (%)
1	15.67	47.48	47.48
2	3.70	11.20	58.68
3	2.56	7.77	66.45
4	1.04	3.16	69.61

نلاحظ من خلال جدول (2) أن عدد العوامل الناتجة هي أربعة عوامل، وهذه العوامل يحددها برنامج (SPSS) بشكل تلقائي، حيث يحدد العوامل التي تكون فيها قيمة الجذر الكامن تزيد عن الواحد، ما لم يحدد المستعمل محك آخر، ونلاحظ كذلك أن نسبة التباين المفسر للعوامل الأربعة فسّرت ما مجموعه (69.61%) من التباين الكلي.

الجدول رقم (3): تشبع الفقرات على العوامل المستخرجة

رمز الفقرة	جودة الدريس	تقويم الطلاب	الإرشاد الأكاديمي	خدمات المكتبة
ج1	.586			
ج2	.580			
ج3	.590			
ج4	.594			
ج6	.515			
ج7	.724			
رمز الفقرة	جودة الدريس	تقويم الطلاب	الإرشاد الأكاديمي	خدمات المكتبة
ج8	.593			
ت1		.674		
ت2		.666		
ت3		.710		
ت4		.726		
ت5		.687		
ت6		.713		
ت7		.727		
ش1			.538	
ش2			.776	
ش3			.859	
ش4			.878	
ش5			.891	
ش6			.840	
ش7			.821	
ش8			.838	
خ1				.703
خ2				.641
خ3				.723
خ4				.795
خ5				.845
خ6				.795
خ7				.839
خ8				.780
خ9				.709
خ10				.736

ج: جودة التدريس، ت: تقويم الطلاب، خ: خدمات المكتبة، ش: الإرشاد الأكاديمي

نلاحظ من خلال جدول (3) أن قيم تشعبات الفقرات على بعد جودة التدريس تراوحت بين (0.515-0.724)، وتشعبات الفقرات على بعد تقويم الطلاب تراوحت بين (0.666-0.726)، وقيم تشعبات فقرات بعد الإرشاد الأكاديمي تراوحت بين (0.538-0.891)، وقيم تشعبات الفقرات على بعد خدمات المكتبة تراوحت بين (0.641-0.845).

الجدول رقم (4): معاملات ارتباط الفقرات بالمحور الذي تنتمي إليه وبالمقياس لكل

رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمحور	معامل ارتباط الفقرة بالمقياس
المحور الأول: جودة التدريس			
1	يلتزم عضو هيئة التدريس باستراتيجيات التدريس المحددة في المقرر.	.819**	.686**
2	يلتزم عضو هيئة التدريس بأساليب التقييم المحددة في المقرر.	.837**	.686**
3	يتم إعلامي بمتطلبات المقرر عند بداية تدريسه.	.755**	.645**
4	يتسق تدريس مفردات المقررات مع توصيف المقرر المعطى .	.845**	.693**
5	أعضاء هيئة التدريس حريصون على حداثة الكتب والمراجع المقررة.	.801**	.692**
6	تطبق أنظمة الحضور للطلاب باستمرار .	.571**	.424**
7	تطبق استراتيجيات التدريس التي تحقق مخرجات التعلم.	.856**	.731**
8	تتناسب استراتيجيات التدريس مع نواتج التعليم المحددة في توصيف المقرر.	.857**	.424**
المحور الثاني: تقويم الطلاب			
1	يبلغ الطلاب عن إجراءات تقييم الأداء عند بداية دراسة المقرر.	.770**	.673**
2	أحصل على معلومات حول نتائج التقويم خلال كل فصل دراسي.	.759**	.664**
3	يتم تقديم المساعدة التي يحتاجها الطالب عند التعثر الأكاديمي.	.833**	.744**
4	يتم تقييم مدى اكتساب الطالب للمهارات بعدالة وموضوعية.	.858**	.763**
5	يعلن للطلاب عن معايير وعمليات التظلم الأكاديمي.	.844**	.750**
6	تطبق معايير وعمليات التظلم الأكاديمي بكل إنصاف.	.870**	.787**
7	تتناسب طرق التقييم مع استراتيجيات التدريس المحددة في توصيف المقرر.	.861**	.780**
المحور الثالث: الإرشاد الأكاديمي			
1	يتم الاعلان في القسم عن خدمات الإرشاد الأكاديمي.	.740**	.747**
2	يعلن المرشد الأكاديمي عن الساعات المكتبية في مكان واضح للجميع .	.850**	.696**
3	يتابع المرشد الأكاديمي مدى تقدمي اثناء العام الدراسي.	.926**	.757**
4	يشجني المرشد الأكاديمي في تطوير أفكار في مجال تخصصي.	.932**	.741**
5	يقدم لي المرشد الأكاديمي النصح والتوجيه خلال العام الدراسي.	.935**	.739**
6	يساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل المقررات المتوافقة مع مستواي الأكاديمي.	.917**	.766**
7	يتواجد المرشد خلال الساعات المكتبية المخصصة للإرشاد الأكاديمي.	.877**	.716**
8	يوضح المرشد العلاقة بين المقررات وتفاصيل الخطة الدراسية للبرنامج.	.912**	.757**

المحور الرابع: خدمات المكتبة			
1	توفر المكتبة الكتب ومعظم مصادر التعلم المطلوبة.	.756**	.595**
2	تعمل شبكة الانترنت داخل المكتبة بكفاءة.	.738**	.652**
3	تفتح المكتبة أبوابها للطلاب لساعات كافية.	.774**	.611**
4	تُفهرس الكتب والمراجع وفق ترتيب مناسب ومفهوم بالمكتبة.	.819**	.612**
رقم الفقرة	الفقرة	معامل ارتباط الفقرة بالمحور	معامل ارتباط الفقرة بالمقياس
5	يوجد آلية مناسبة وسهلة لاستعارة الكتب وردها.	.838**	.576**
6	يحرص المسؤولون في المكتبة على تنفيذ قواعد السلوك .	.832**	.648**
7	قواعد البيانات التي تشترك فيها المكتبة كافية.	.860**	.637**
8	يوجد حواسيب في المكتبة مناسبة وتؤدي الغرض منها.	.830**	.660**
9	يوجد أماكن مخصصة للتصوير ويسمح للطلاب التصوير بها.	.767**	.616**
10	تتوفر كتب ومجلات علمية باللغات التي نحتاج لها في برنامجنا	.794**	.663**

**دال احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha=0.01$)

نلاحظ من خلال جدول (4) أن معاملات ارتباط الفقرات بمحور جودة التدريس تراوحت بين (0.857-0.0571)، ومعاملات ارتباط الفقرات مع المقياس الكلي تراوحت بين (0.731-0.424)، وفيما يتعلق بمحور تقويم الطلاب تراوح ارتباط الفقرات بالمحور بين (0.870-0.759)، ومعاملات الارتباط بالمقياس الكلي تراوحت بين (0.787-0.664)، وفي محور الإرشاد الأكاديمي تراوحت معاملات ارتباط الفقرات بالبعد بين (0.870-0.740)، ومعاملات الارتباط مع المقياس الكلي تراوحت بين (0.766-0.696) أما خدمات المكتبة فقد تراوحت معاملات الارتباط مع البعد بين (0.860-0.765)، ومعاملات الارتباط مع المقياس الكلي تراوحت بين (0.663-0.575).

الجدول رقم (5): معاملات ارتباط المجالات بالمقياس الكلي

رقم المجال	اسم المجال	معامل الارتباط
1	جودة التدريس	**0.833
2	تقويم الطلاب	**0.891
3	الإرشاد الأكاديمي	**0.834
4	خدمات المكتبة	**0.781

**دال احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha=0.01$)

نلاحظ من خلال جدول (5) أن قيم معاملات ارتباط مجالات المقياس بالمقياس ككل تراوحت بين 0.891-0.781، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ينص السؤال الثاني على: "ما مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة للطلاب من وجهة نظرهم؟؟".

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل محور من محاور المقياس، والجدول (6) يوضح تلك النتائج:

الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات المقياس

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
جودة التدريس	3.56	1.01	جيد جداً
تقويم الطلاب	3.19	1.13	جيد
المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الإرشاد الأكاديمي	2.83	1.35	جيد
خدمات المكتبة	3.50	1.07	جيد جداً
المقياس ككل	3.28	0.94	جيد

يُظهر جدول (6) أن المتوسط الحسابي لمجالات المقياس تراوحت بين (2.83-3.56)، وقد كان لمجال جودة التدريس المتوسط الأعلى حيث بلغ (3.56)، يليه مجال خدمات المكتبة بمتوسط (3.50)، ثم مجال تقويم الطلاب بمتوسط (3.19)، وأخيراً مجال الإرشاد الأكاديمي بمتوسط (2.83)، وبلغ المتوسط الكلي للأداة (3.28)، بمستوى جيد. النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة الخدمات التعليمية تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة للطلاب من وجهة نظرهم تُعزى للبرنامج الأكاديمي؟

للإجابة على هذا السؤال فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، لمعرفة الفروق بين البرامج في كل مجال من مجالات المقياس، وكذلك على المقياس ككل.

جدول رقم (7): تحليل التباين الأحادي لمتغير البرنامج الأكاديمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
جودة التدريس	بين المجموعات	638.086	2	319.043	4.982	.007*
	داخل المجموعات	52064.050	813	64.039		
تقويم الطلاب	بين المجموعات	1387.839	2	693.920	11.328	.000*
	داخل المجموعات	49800.719	813	61.255		
الإرشاد الأكاديمي	بين المجموعات	324.386	2	162.193	1.396	.248
	داخل المجموعات	94471.242	813	116.201		
خدمات المكتبة	بين المجموعات	4915.780	2	2457.890	22.422	.000*
	داخل المجموعات	89120.680	813	109.620		
المقياس ككل	بين المجموعات	21510.456	2	10755.228	11.378	.000*
	داخل المجموعات	768471.504	813	945.229		

*دال احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)

نلاحظ من خلال جدول (7) أن هناك فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) تُعزى لمتغير البرنامج الأكاديمي في جميع المجالات وفي الأداء على المقياس الكلي، ما عدا مجال واحد هو الإرشاد الأكاديمي، حيث بلغت قيمة ف (1.396) وهي غير دالة إحصائياً، ولمعرفة الاتجاه العام للفروق فقد تم استخدام اختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية (Post Hoc).

الجدول رقم (8): المقارنات البعدية بطريقة توكي لمجال جودة التدريس لأثر البرنامج الأكاديمي

المجال	البرنامج الأكاديمي	المتوسط الحسابي	ماجستير	دكتوراه
جودة التدريس	بكالوريوس	29.06	1.46	2.24*
	ماجستير	27.60		0.77
	دكتوراه	26.82		
المجال	البرنامج الأكاديمي	المتوسط الحسابي	ماجستير	دكتوراه
تقويم الطلاب	بكالوريوس	23.20	2.15*	3.30*
	ماجستير	21.05		1.15
	دكتوراه	19.90		
خدمات المكتبة	بكالوريوس	36.62	3.22*	6.63*
	ماجستير	33.40		3.41*
	دكتوراه	29.99		
المقياس ككل	بكالوريوس	111.73	6.23*	13.88*
	ماجستير	105.50		7.20
	دكتوراه	97.85		

* دال احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)

نلاحظ من خلال جدول (8) أن الفروق الدالة إحصائياً في مجال جودة التدريس هي بين برنامج البكالوريوس وبرنامج الدكتوراه ولصالح برنامج البكالوريوس، وفي مجال تقويم الطلاب نلاحظ أن الفروق الدالة إحصائياً هي بين برنامج البكالوريوس وبرنامج الماجستير ولصالح برنامج البكالوريوس، وأيضاً بين برنامجي البكالوريوس والدكتوراه ولصالح برنامج البكالوريوس، أما في مجال خدمات الطلاب فهناك فروق دالة إحصائياً بين البرامج الثلاث، بين برنامج البكالوريوس و برنامج الماجستير ولصالح برنامج الماجستير، وبين برنامج البكالوريوس و برنامج الدكتوراه ولصالح برنامج الدكتوراه، وكذلك بين برنامج الماجستير و برنامج الدكتوراه ولصالح برنامج الماجستير.

مناقشة النتائج:

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

" ما درجة فاعلية فقرات أداة قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة؟"

أسفرت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والمتعلقة بالتحليل العاملي أنه أمكن تمييز أربعة عوامل رئيسية هي: جودة التدريس وتشبع عليه (8) فقرات، تقويم الطلاب وتشبع عليه (7) فقرات، الإرشاد الأكاديمي وتشبع عليه (8) فقرات، خدمات المكتبة وتشبع عليه (10) فقرات، وقد فسرت العوامل الأربعة (69.61%) من التباين الكلي، كما أظهرت النتائج أن الفقرات المكونة للمقياس

ترتبط ارتباطاً قوياً مع المجالات التي تنتمي إليها، وكذلك مع المقياس الكلي، كما بينت النتائج أن مجالات المقياس ترتبط ارتباطاً قوياً مع المقياس ككل، ويتضح لنا من كل ما سبق أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق، وإن الخدمات التعليمية المراد قياسها يعبر عنها بمجموعة الأبعاد المكونة لأداة الدراسة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

" ما مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة للطلاب من وجهة نظرهم؟".

أشارت النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني أن مستوى جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب بشكل عام كانت بمستوى جيد، وبينت النتائج أن جودة التدريس وخدمات المكتبة كانتا بمستوى جيد جداً، وجودة تقويم الطلاب والإرشاد الأكاديمي كانتا بمستوى جيد، وربما يُعزى تدني جودة تقويم الطلاب إلى عدم تنفيذ أعضاء هيئة التدريس التعليمات المتعلقة بعمليات التقويم بشكل كافٍ، وكذلك بالنسبة لجودة الإرشاد الأكاديمي حيث لم تصل إلى المستوى المأمول، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى كمية العبء الدراسي لدى عضو هيئة التدريس، إلى جانب الأعمال الإدارية التي يُكلف بها. بالمقابل كانت جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة عالية، وربما يعود ذلك إلى التطوير المستمر في خدمات المكتبة، وكذلك إلى برامج التدريب التي أعدتها عمادة شؤون المكتبات لكوادرها، وكذلك أظهرت الدراسة أن مستوى جودة التدريس كان عالياً، وهذا مؤشر على أن أعضاء هيئة التدريس لديهم مهارات عالية في العمليات المتعلقة باستراتيجيات التدريس والتقويم وأدواتهما، وهذا يتوافق مع دراسة (العمرات والثوابية، 2011)، وكذلك دراسة (بني حمدان، 2012).

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

"هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة للطلاب من وجهة نظرهم تُعزى للبرنامج الأكاديمي؟"

نلاحظ من خلال جدول (7) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات التعليمية تُعزى للبرنامج الأكاديمي وذلك في الأداء على المقياس الكلي وفي المجالات المكونة له، ما عدا مجال الإرشاد الأكاديمي، حيث لم تظهر فيه فروق دالة إحصائية، وبالنظر إلى جدول (8) نلاحظ أن متوسط آراء طلاب البكالوريوس أعلى من متوسط آراء طلاب الدكتوراه، وربما ذلك يرجع إلى أن طلاب الدكتوراه لديهم خبرة أكبر من طلاب البكالوريوس في تقييم العملية التدريسية وجودتها، وفي مجال تقويم الطلاب نلاحظ أن الفروق الدالة في المتوسطات كانت لصالح طلاب البكالوريوس مقابل طلاب الماجستير والدكتوراه وقد يعود ذلك إلى أن طلاب الماجستير والدكتوراه لديهم تجارب وخبرات تؤهلهم للحكم على مستوى جودة عملية التقويم أكبر من طلاب البكالوريوس. وفي مجال خدمات المكتبة نلاحظ أن الفروق الدالة إحصائياً كانت بين طلاب البكالوريوس من جهة وطلاب الماجستير والدكتوراه من جهة أخرى، ولصالح طلاب البكالوريوس، وكذلك هناك فروق دالة بين متوسطات طلاب الماجستير والدكتوراه ولصالح طلاب الدكتوراه، وربما يعود ذلك إلى أن طلاب الماجستير والدكتوراه هم أكثر خبرة في مجال البحث العلمي والذي يحتاج إلى الاستخدام المتكرر للمكتبة ومقتنياتها من كتب ودوريات وقواعد بيانات، وبالتالي هم الأقدر على اكتشاف جوانب الضعف فيها مقارنة مع طلاب البكالوريوس، واختلفت هذه النتائج مع دراسة العمرات والثوابية (2011).

التوصيات والمقترحات:

- استخدام الأداة بصورتها النهائية من قبل إدارة الجامعة في تقييم الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب.
- الكشف عن الحاجات المهنية لأعضاء هيئة التدريس التي تتعلق بعمليات تقييم الطلاب، وفي ضوء النتائج يتم عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس في استراتيجيات التقييم وأدواته.
- تحسين خدمات الإرشاد الأكاديمي من خلال الإعلان عن الساعات المكتبية في مكان محدد وواضح، وكذلك تواجد المرشدين الأكاديميين والتزامهم بالساعات المكتبية المحددة.
- عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس متخصصة في استراتيجيات التدريس في جميع كليات الجامعة بشكل عام، من خلال إيجاد مركز في الجامعة لتطوير أعضاء هيئة التدريس.
- إجراء المزيد من الدراسات التي تتعلق برضا الطلاب عن الخدمات المادية والترفيهية التي تقدمها الجامعة للطلاب.
- استخدام أداة الدراسة من قبل الباحثين في جامعات أخرى لما تتمتع به من خصائص سيكومترية جيدة.
- إجراء دراسة مقارنة بين الخدمات التعليمية في الجامعة الإسلامية، والخدمات التي تقدمها الجامعات السعودية الأخرى.

المصادر والمراجع

- أبو قديس، محمود. (2002). درجة رضا طلاب الدفعة الأولى التي التحقت بالجامعة الهاشمية عن الخبرات والخدمات التي قدمتها لهم الجامعة، *المجلة التربوية، جامعة الكويت*، 16 (63)، 53-97.
- بركات، زياد. (2010). *الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين. جامعة القدس المفتوحة، طولكرم فلسطين.*
- بني حمدان، خالد محمد طلال. (2012). *المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي. عمان-الأردن: 1-13.*
- حسن، رابية. (2002). *السلوك التنظيمي المعاصر. الإسكندرية: الدار الجامعية.*
- خضير، كاظم محمود. (2002). *إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.*
- الربيعي، ليث. (2011). *أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلاب الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، مؤتمر الجودة. الجزء الثاني، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء 10-12/5/2011، المملكة الأردنية الهاشمية.*
- الربيعي، محمد. (2009). *مستوى جودة الخدمة في المنظمات اليمينية غير الحكومية العاملة مع الشباب بأمانة العاصمة. رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا.*
- سليمان، سعاد بنت محمد. (2008). *الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس. مجلة العلوم التربوية والنفسية. جامعة البحرين، 2(9)، 14-38.*
- الطائي، رعد وقدادة، عيسى. (2003). *إدارة الجودة الشاملة: مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء. مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.*
- العجمي، نوف والتويجري، فاطمة. (2016). *مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود نموذجاً. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي-اليمن، 25(1)، 135-163.*

- العمرات، محمد والثوابية، أحمد. (2019). بناء أداة لقياس درجة رضا الطلاب عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، 12(3)، 79-111.
- المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي. (2011). معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي. تم استرجاعه بتاريخ 2018/5/15 من موقع المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي: <https://www.ncaaa.org.sa>.
- النجار، نبيل وراغب، مدحت. (1992). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية. الدقي: الشركة العربية للطباعة والنشر.
- Arambewela, R. & Hall, J. (2008). "A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia", Unpublished Dissertation, Deakin University, Australia
- Bolliger, D. & Martindale. (2004). Key Factors for Determining Students Satisfaction in Online Courses, *International Journal of E-learning*, 13(1):61-67.
- Jones, Sandra, (2003), "Measuring the Quality of Higher Education: linking teaching quality measures at the delivery level to administrative measures at the university level", *Quality in Higher Education*. Vol. 9, No. 3. November: 223-229
- Office of Institutional Accountability, *NOEL-LEVITZ Satisfaction Inventory Report*. Florida Community College of Jacksonville, U.S.A, 2016.
- Terenzini, T, Academic and Out-of class Influences on Students Intellectual Orientations, *Review of higher Education*. 1995. 19(1), 23-44.