

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلية التربية  
المجلة التربوية  
\*\*\*

رضا المستفيدين من خدمات الدراسات العليا  
بجامعة الملك خالد: واقعه وتصور مقترح لتحسينه المستمر

إعداد

د. سعيد علي هديه

أستاذ الإدارة والإشراف التربوي المشارك بكلية التربية  
جامعة الملك خالد

DOI: 10.12816/EDUSOHAG. 2020. 64518

المجلة التربوية. العدد التاسع والستون. يناير ٢٠٢٠م

Print:(ISSN 1687-2649) Online:(ISSN 2536-9091)

## الملخص

هدف هذا البحث تقديم تصور مقترح للتحسين المستمر لرضا طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم، استخدم البحث المنهج الوصفي المسحي، شمل مجتمع البحث جميع طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد للعام الدراسي (١٤٤٠هـ)، البالغ عددهم (٢٢٦٥) طالبًا وطالبة، اعتمد هذا البحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من الميدان البحثي، وكان من أبرز نتائجه:

- ١- هناك عوامل مادية وأخرى معنوية تؤثر وبشكل كبير على مستوى رضا الطلاب والطالبات بجامعة الملك خالد عن الخدمات المقدمة لهم إما سلبًا أو إيجابًا.
- ٢- أفراد البحث وبشكل عام راضون إلى حد ما عن الخدمات الإدارية المقدمة لهم أثناء دراستهم العليا بجامعة الملك خالد.
- ٣- أفراد البحث وبشكل عام راضون إلى حد ما عن الخدمات الأكاديمية المقدمة لهم أثناء دراستهم العليا بجامعة الملك خالد.
- ٤- عدم وجود فروق دالة احصائيًا بين متوسطات استجابات أفراد البحث حول مدى رضاهم عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم وفقًا لاختلافهم في متغيري: الكلية والجنس، في حين وجدت هذه الفروق وفقًا لاختلافهم في متغير البرنامج الدراسي لصالح الطلاب والطالبات الملتحقين ببرنامج الماجستير.
- ٥- تقديم تصور مقترح للتحسين المستمر لرضا طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد عن الخدمات لمقدمة لهم.

## الكلمات المفتاحية:

رضا المستفيد، الدراسات العليا، الخدمات الإدارية، الخدمات الأكاديمية، التحسين المستمر

## مقدمة

يمثل التعليم العالي أحد أهم وسائل إعداد الموارد البشرية المؤهلة، وهو ما يمثل استثماراً استراتيجياً لكل بلد، فمن خلال برامج التعليم العالي تتمكن كل أمة من سد احتياجاتها من القوى العاملة والأيدي الماهرة التي يتطلبها سوق العمل والاحتياجات التنموية الوطنية المستدامة.

وتعد الجامعة من أهم المؤسسات التربوية التي تحتضن الشباب، إذ أنها تؤدي دوراً مكماً لدور المجتمع، فهي تعمل على ترسيخ المعلومات، وإكساب الطلبة الخبرة العلمية والعملية، وتنمي لديهم العديد من المهارات التي تعمل على نجاحهم في حياتهم العملية، والتي تزيد من قدرتهم على تطبيق ما اكتسبوه من معلومات، وتمكنهم من التعامل مع الحياة بطرائق منطقية وموضوعية (الشرمان، ٢٠١٠، ص: ٥٢٩).

إن النظرة للتعليم العالي الجامعي وبرامج وخدمات الدراسات العليا فيه على أنه عملية استثمارية اقتصادية في إعداد القوى البشرية والنهوض بخطط التنمية الشاملة ونشر العلم والمعرفة والثقافة أضاف أبعاداً جديدةً أخرجت التعليم الجامعي وبرامجه في الدراسات العليا من النظرة التقليدية إلى النظرة العلمية التقدمية التطورية يلزم معها مراجعته وتطويره والتعرف على كفاءته من حين لآخر (العبيد، ٢٠١٦، ص: ٦٢).

لذا أصبح تطوير هذه البرامج وتحسين مستواها، ورفع كفاءتها، وحسن استثمارها؛ من القضايا التي تحظى بأولوية عالية من قبل الجامعات ووزارات التعليم لتمكينها من أداء رسالتها في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع على أكمل وجه (المنقاش وبدو معقل، ٢٠١٧، ص: ٢٢٧).

ونظراً لأهمية رضا طلاب الدراسات العليا كأحد أصدق المؤشرات والمقاييس الضرورية لإحداث ومتابعة وتقييم ذلك التطوير المنشود بل وأكثرها واقعية؛ كان لزاماً على الجامعات الحرص والعمل على تحقيق هذا الرضا بكافة الوسائل والتقنيات، وذلك لتمتكن الجامعة من اكتساب أكبر عدد من الطلبة والمحافظة على وجودهم، مما يؤدي إلى تطورها ونموها في مختلف المجالات الأكاديمية.

كما أن قياس رضا الطلبة يحدد بموضوعية مدى إدراك الطلبة لما تقدمه الجامعة من خدمات تعليمية وإدارية، ويفسح المجال أمامها لاتخاذ القرارات المناسبة لإغلاق الفجوة

الحاصلة بين إدراك الطلبة لجودة الخدمات وبين واقع الخدمات الحقيقي، فالمعلومات المتأتية من البحوث الميدانية هي الأساس العلمي القوي للخيارات المستقبلية والتنمية الشاملة (حمدان، ٢٠١٢، ص: ٩٢٠).

واليوم أصبح قياس رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له مشروعًا وطنيًا ترعاه وتشرف عليه المملكة العربية السعودية، فأنشأت له مركزًا مستقلًا باسم (أداء) لقياس أداء الأجهزة الحكومية العامة؛ بهدف إعطاء أصحاب المصلحة صورةً واضحةً عن مستوى أداء هذه الأجهزة ومدى تقدمها نحو تحقيق أهدافها، كما تساهم تقارير قياس الأداء في تمكين القائمين على هذه الأجهزة من تحديد المعوقات التي تواجهها في تحقيق أهدافها و فرص التحسين و دعم اتخاذ القرارات اللازمة لضمان التطوير المستمر للأداء، بالإضافة إلى المساهمة في تعزيز الشفافية من خلال مشاركة نتائج تقارير الأداء مع أصحاب المصلحة (المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة، ٢٠١٧).

وفي هذا السياق يأتي هذا البحث للتعرف على واقع رضا طلاب وطالبات جامعة الملك خالد عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم مع دراسة تحليلية للعوامل المؤثرة فيه؛ لوضع تصور مقترح لتحسينه المستمر.

### مشكلة البحث

إن زيادة المنافسة الداخلية والخارجية لمؤسسات التعليم العالي، والبيئة التعليمية الديناميكية، وتحديات أخرى مثل خفض ميزانية التعليم، وارتفاع تكاليف الحصول على التعليم الجامعي، وتغير التركيبة السكانية، والتحول التدريجي نحو خصخصة التعليم، وارتفاع الأصوات التي تنادي بالمساءلة في المؤسسات التعليمية؛ يُدرك معها أهمية رضا الطلاب كعامل مشترك في كل هذه القضايا؛ حيث أظهرت الدراسات أن رضا الطلاب كان إيجابي التأثير على تحفيز الطلاب، والاحتفاظ بهم، وتوجيه جهودهم نحو المستقبل؛ ما يجعل هناك حاجةً ملحةً لمزيد من البحث في القضايا التي تركز أكثر على احتياجات الطلاب واهتماماتهم من أجل تحسين البرامج الأكاديمية بالإضافة إلى ذلك يجب النظر في العوامل الخارجية المؤثرة في رضاهم أيضًا (Sum وآخرون، ٢٠١٧، ص: ٤).

إن العديد من الباحثين الذين قدموا مراجعة للقضايا المتعلقة برضا الطلاب، معظمهم يوافقون على أن الطلاب الراضين بشكل كبير هم أوفر نصيباً للبقاء في الجامعة، وفي نهاية المطاف، التخرج بتفوق منها ( Tessema وآخرون، ٢٠١٢، ص: ٣٦).

ومع ذلك فإن نتائج جملةً من الدراسات الميدانية التي ناقشت المشكلات الإدارية والأكاديمية التي تواجه طلاب الدراسات العليا بالجامعات وبالتالي تؤثر على مستوى رضاهم؛ كشفت عن وجود العديد من المشكلات والتحديات، إما في جانب السياسات والقوانين والأنظمة واللوائح الجامعية، أو من ناحية الإجراءات الإدارية والأكاديمية المتبعة، وكذلك الخدمات المساندة لعمليات التعليم والتعلم، ومن هذه الدراسات على سبيل المثال: دراسة المنقاش وابن عقيل (٢٠١٧) و العنزي (٢٠١٤) و الشبل (٢٠١٢) و عيسى (٢٠١١).

ولهذا فإن مستوى رضا طلاب الدراسات العليا عن الخدمات المقدمة لهم لم يصل بعد إلى المستوى المطلوب، حيث يتراوح ما بين المحدود والمتوسط؛ ذلك بالعودة إلى نتائج دراسة كل من: الصارمي وزائد (٢٠٠٦) والحسنية (٢٠٠٩) والزكي وعبدالعزيز (٢٠١٢) و Gill (٢٠١٢) وبركة (٢٠١٢) و Uka (٢٠١٤)، في حين توصلت نتائج دراسة السعدية (٢٠١٥) إلى أن رضا الطلبة جاء بدرجة منخفضة عند قراءتها لخبراتهم حول الخدمات الأكاديمية والإدارية المقدمة لهم.

أما على صعيد جامعة الملك خالد، حيث لم تجر دراسة - على حد علم الباحث - تعنى باستطلاع رضا طلبة الدراسات العليا بشكل خاص عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم؛ أشارت نتائج دراسة سفران (٢٠١٥) إلى أن معايير جودة الخدمات حققت درجة توافر متوسطة من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا، كما توصلت نتائج دراسة الشهراني (٢٠١٦) إلى أن مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في المجالات (خدمات شؤون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعلانات المتنوعة، والأنشطة المختلفة، والتوجيه والإرشاد)، تتوافر بدرجة متوسطة من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا، بينما توفرت مؤشرات جودة الحقوق الطلابية بدرجة قليلة.

كما كشفت نتائج تحليل البيئة الداخلية والخارجية المضمنة في وثيقة الخطة الاستراتيجية لجامعة الملك خالد (٢٠١٨) جملةً من نقاط الضعف الداخلية والتحديات الخارجية ومنها على سبيل المثال: محدودية القدرة على استبقاء أعضاء هيئة التدريس

المتميزين، قدرة استيعابية ضعيفة مقارنة بعدد الطلبة، ضعف الوعي بالرؤية والرسالة، محدودية المواصلات وعدم توفر السكن للطلّابات، محدودية مصادر التعلم (المكتبات)، محدودية الدعم للبحث العلمي، محدودية تخصصات البرامج الأكاديمية للدراسات العليا، عدم توفر العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس في بعض التخصصات العلمية، بعد المسافة وصعوبة التواصل مع كليات البنات نظراً لطبيعة البيئة.

إن وجود هذه المشكلات والتحديات المختلفة سيؤدي لا محالة إلى انخفاض مستوى رضا طلبة الدراسات العليا بالجامعة عن الخدمات المقدمة لهم أثناء دراستهم الجامعية وهذا ما توصلت إليه العديد من الدراسات ومنا دراسة Celik وآخرون (٢٠١٨) و بركة (٢٠١٥) و Uka (٢٠١٤) ونبيلة الكندري (٢٠١٤) و Manzoor (٢٠١٣).

وهذا ما أكدته كذلك خبرة الباحث العملية ومضامين المناقشات التي أجراها مع بعض طلابه في مرحلة الدراسات العليا والتي تلمح بشكل مباشر إلى محدودية رضاهم بشكل عام عن جملة الخدمات الأكاديمية والإدارية التي يتلقونها من قبل الجامعة، ولذا استشعر الباحث ضرورة إجراء دراسة علمية ميدانية تفحص مستوى الرضا الحالي لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة، والعوامل المؤثرة فيه، في محاولة لاقتراح تصور لتحسين هذا الرضا بشكل مستمر؛ وعليه كانت أسئلة البحث تتضمن الاستفسارات التالية:

- ١- ما العوامل المؤثرة في مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم؟
- ٢- ما مدى رضا أفراد البحث عن الخدمات الإدارية المقدمة لهم؟
- ٣- ما مدى رضا أفراد البحث عن الخدمات الأكاديمية المقدمة لهم؟
- ٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد البحث حول مدى رضاهم عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم وفقاً لاختلافهم في المتغيرات التالية: الكلية، البرنامج الدراسي، الجنس؟
- ٥- ما التصور المقترح للتحسين المستمر لرضا طلاب وطلّابات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم؟

## أهداف البحث

يهدف البحث الحالي بشكل عام إلى تقديم تصور مقترح للتحسين المستمر لرضا طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد عن الخدمات الأكاديمية والإدارية المقدمة لهم؛ بعد التعرف على: العوامل المؤثرة في التحكم بمستوى رضا الطلاب والطالبات عن الخدمات المقدمة لهم، ثم تحديد المستوى الحقيقي لرضا أفراد البحث عن تلك الخدمات، وكذلك التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابات أفراد البحث حول مدى رضاهم عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم وفقاً لاختلافهم في المتغيرات التالية: الكلية، البرنامج الدراسي، الجنس.

## أهمية البحث

تعتبر الدراسات العليا ومدى تطورها هي الفيصل والفارق بين المجتمعات المتقدمة والأخرى المتخلفة، خصوصاً في ظل أهميتها المتزايدة وارتباطها بالأبعاد الحضارية والثقافية العالمية، حيث بنيت الحضارات العريقة على نتائج البحوث العلمية وما تركته من كنوز خالدة (زغرب، ٢٠٠٥، ص ص: ١٣-١٤)

كما تهدف الجامعة من خلال برامج الدراسات العليا الارتقاء بمستوى البحث العلمي لخريجها، عبر نظم تعليمية جيدة تربط الإنتاج البحثي الأكاديمي والتطبيقي بحاجات مؤسسات العمل المتنوعة الخاصة والحكومية، من أجل حل مشكلاتها ورفع مستوى الإنتاج بها، وبذلك تصبح الجامعة مؤسسة أكاديمية علمية تربية بحثية تحافظ على إنتاج جيل من الباحثين الشباب، علاوة على وجود طواقم أكاديمية ذات خبرة يتم الرجوع إليها في كافة المجالات (عوض، ٢٠٠٥، ص: ٣٤).

ومن هنا تظهر الأهمية النظرية لهذا البحث حيث يناقش موضوع تطوير برامج الدراسات العليا بجامعة الملك خالد من خلال الوقوف وبشكل علمي على مستوى رضا الطلاب المنخرطين في هذه البرامج حيث يمثلون المستفيد الأول الذي ينبغي استطلاع رأيه أولاً في هذا المجال، إن قياس هذا المستوى من الرضا والعوامل المؤثرة فيه قاد هذا البحث إلى وضع تصور مقترح لتحسينه بما قد ينعكس إيجاباً على جودة المخرجات وبما يحقق أهداف التعليم العالي المرجوة.

ومن الناحية العملية يمكن للجهات المعنية في جامعة الملك خالد الاستفادة من نتائج هذا البحث في تحسين برامج الدراسات العليا في ضوء احتياجات وتطلعات الطلاب، وكذا الاستفادة من نتائجها في تحقيق الهدف الخامس من أهداف الخطة الاستراتيجية لجامعة الملك خالد (٢٠١٨) والذي يُعنى بتطوير برامج الدراسات العليا بالجامعة من خلال تطوير البرامج الحالية مع التوسع في زيادة أعداد طلاب وطالبات الدراسات العليا، كما يمكن الاستفادة من نتائج هذا البحث في تسويق برامج الدراسات العليا بجامعة الملك خالد للطلاب وعائلاتهم. أخيراً وليس آخراً؛ يضيف هذا البحث طريقة يمكن استخدامها لتقييم رضا الطلاب كأداة لضمان جودة وفعالية برامج الدراسات العليا بالجامعة، ومساندة المشروع الوطني لقياس أداء الأجهزة الحكومية (أداء) في تحقيق أهدافه.

### حدود البحث

الحد الموضوعي: تقديم تصور مقترح للتحسين المستمر لرضا طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد عن الخدمات الأكاديمية والإدارية المقدمة لهم، ذلك بعد قياسه والاطلاع علمياً على مستواه والعوامل المؤثرة فيه.

الحد المكاني: جامعة الملك خالد.

الحد البشري: جميع طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد.

الحد الزمني: الفصل الثاني من العام الدراسي ١٤٤٠هـ.

### مصطلحات البحث:

#### رضا المستفيد:

عرفه كل من Read & Hall (١٩٩٧) بأنه: " درجة إدراك العميل مدى فاعلية المؤسسة في تقديم المنتجات التي تلبي احتياجاته ورغباته " (ص:٩).

ويقصد به في هذا البحث درجة إدراك طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد مدى فاعلية الجامعة في تقديم الخدمات الإدارية والأكاديمية التي تلبي احتياجاتهم الحالية وطموحاتهم المستقبلية.

الخدمات الإدارية: يقصد بها الإجراءات التنظيمية التسييرية والتسييرية التي تقدم لطلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد.



الخدمات الأكاديمية: هي كل ما يقدم لطلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد أثناء دراسته مما شأنه تطوير معارفهم ومهاراتهم العلمية والعملية والبحثية والوجدانية. الدراسات العليا: هي المرحلة الدراسية التي تلي مرحلة البكالوريوس وتشمل الدبلوم والماجستير والدكتوراه، ويقصد بها في هذا البحث مرحلتي الماجستير والدكتوراه.

## الإطار النظري

### نظرة عامة على الدراسات العليا في جامعة الملك خالد والخدمات التي تقدمها

إن برامج الدراسات العليا تزود الدول والمجتمعات بالمفكرين والعلماء الذين يسهمون إسهامًا فاعلاً في إنتاج التراث العلمي والثقافي ونقله وتطويره، وتساهم هذه البرامج في تطوير البحث العلمي ونقل المعرفة الإنسانية، وتساعد في سد احتياجات الجامعات من الكادر التدريسي المتخصص (الصوفي والحدابي، ١٩٩٨، ص: ٦٩).

وهذا يشير إلى أن الغرض الأساسي من الدراسات العليا هو البحث في مشكلات المجتمع المختلفة، ومن ثم القيام بتحليل هذه المشكلات وتقديم الحلول المناسبة لها، وهذه هي نفسها المهام التي تتبناها مراكز البحث العلمي، بل إن الدراسات العليا في الجامعات تعتبر الأساس لمراكز البحث المختلفة لما تقدمه من تدريب وتأهيل للباحثين، وتقديم إمكاناتها الضخمة لخدمة البحث العلمي (عقل، ٢٠٠٥، ص: ٥٤).

لذا تهدف الدراسات العليا بجامعة الملك خالد كغيرها من الجامعات السعودية إلى تحقيق جملة من الأهداف نصت عليها اللائحة الموحدة للدراسات العليا في الجامعات (١٧٤١٧هـ) من أبرزها: العناية بالدراسات الإسلامية والعربية والتوسع في بحوثها، الاسهام في اثراء المعرفة الانسانية بكافة فروعها عن طريق الدراسات المتخصصة والبحث الجاد، وتمكين الطلاب المتميزين من مواصلة دراستهم العليا محلياً بحيث يتم إعدادهم علمياً ومهنيًا وتأهيلهم تأهيلاً عالياً في مجالات المعرفة المختلفة.

ولذلك أنشأت جامعة الملك خالد ممثلة بعمادة الدراسات العليا وبالتنسيق مع كليات الجامعة بأقسامها المختلفة مجموعة من برامج الدبلوم والماجستير والدكتوراه تُقبل بها سنويًا أعدادًا لا بأس بها من الطلاب والطالبات، تشمل هذه البرامج مجموعة تخصصات مختلفة؛ منها على سبيل المثال لا الحصر: السنة وعلومها والفقهاء وأصوله، بالإضافة إلى الإدارة

والإشراف التربوي، المناهج وطرق التدريس في فروع عدة، التوجيه والإرشاد النفسي، أصول التربية الإسلامية، الأدب واللغويات، علوم الرياضيات والفيزياء والأحياء، هذا بالإضافة للترجمة والمحاسبة.

تقدم من خلالها مجموعة من الخدمات الأكاديمية والإدارية كما تضمن حقوق الطلاب المنخرطين في هذه البرامج؛ أوجزتها بصيغة عامة لائحة الحقوق والواجبات لطلاب الدراسات العليا المقررة من مجلس الجامعة بتاريخ (١٤٣٨/٩/٦) فيما يلي:

- توفير بيئة أكاديمية مناسبة.
- التعامل بشفافية وعدالة.
- توفير أعضاء هيئة تدريس مؤهلين علمياً ومهنياً.
- تقديم برامج تعريفية وأدلة إرشادية تهدف الى تعرف الطلاب بالأنظمة واللوائح الجامعية.

- تسجيل الجداول الدراسي في المواعيد المقررة لها.
- اعلان الخطط الدراسية وتوصيفات البرامج والمقررات.
- الاطلاع على نتائج الاختبارات وتقديم تغذية راجعة حولها.
- تقييم أساتذة المقررات والبرامج الدراسية وتحسين أدائهم.
- الحفاظ على سرية معلومات الطلاب.
- المشاركة في الأنشطة الطلابية والمختلفة.
- الاستفادة من الأدوات والأجهزة والمعامل المتوفرة.
- إتاحة الرعاية الصحية حسب الإمكانيات.
- الاستفادة من مرافق الجامعة ومنشآتها.
- حق التظلم بما يتوافق من الأنظمة.

كما أصدرت عمادة الدراسات العليا دليلاً إجرائياً لطلاب الدراسات العليا هو بمثابة مرجع شامل للكليات المعنية، والأقسام العلمية، والطلاب، متضمناً الإجراءات الأكاديمية والخطوات التنظيمية في مختلف المراحل التي يمر بها الطالب خلال دراسته، بدءاً من التقدم بطلب القبول، وصولاً إلى إجراءات منح الدرجة العلمية واستلام وثيقة التخرج، ذلك كله بهدف تيسير

وتسريع الإجراءات التنظيمية والحركات الأكاديمية لطلاب الدراسات العليا (عمادة الدراسات العليا، ٢٠١٦).

ما سبق تعريف مختصر بعمادة الدراسات العليا بجامعة الملك خالد مع استعراض سريع لأبرز الخدمات التي تقدمها للطلاب والطالبات الدارسين لهذه المرحلة، ولا شك أن الجامعة بطلابها وأساتذتها والعاملين بها والمستفيدين الخارجيين من خدماتها يطمحون إلى مواصلة تطوير وتحسين خدمات هذه العمادة ولعل هذه الدراسة تقدم أفكارًا ومقترحات قد تساهم في ذلك.

### أهمية دراسة رضا المستفيدين من برامج الدراسات العليا بجامعة الملك خالد

إن الهدف العام من قياس أداء الأجهزة العامة هو إعطاء أصحاب المصلحة صورة واضحة عن مستوى أداء هذه الأجهزة ومدى تقدمها نحو تحقيق أهدافها، كما تساهم تقارير قياس الأداء في تمكين القائمين على هذه الأجهزة من تحديد المعوقات التي تواجهها في تحقيق أهدافها وفرص التحسين ودعم اتخاذ القرارات اللازمة لضمان التطوير المستمر للأداء؛ بالإضافة إلى المساهمة في تعزيز الشفافية من خلال مشاركة نتائج تقارير الأداء مع أصحاب المصلحة (المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة، ٢٠١٧).

الجدير بالذكر أن رضا الطالب يعد من أهم العوامل التي تقيس وتقيم تطوره ونموه الأكاديمي، والتي تقيم أيضًا مستوى الجامعة ومستوى الخدمات المقدمة فيها. وتختلف معايير رضا الطالب من جامعة لأخرى ومن طالب لآخر ومن نمط تعليمي لنمط تعليمي آخر.

وقد يبين حلس (٢٠١٥) أن قياس رضا الطلبة أمر استراتيجي 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 حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة، وسيكون الطالب مسرورًا ومبتهجًا بتحصيله العلمي وحياته المهنية، ويتحدث عن الجامعة بشكل إيجابي.

- 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.

• مساوي لما يتوقعه الطالب، فالجامعة في حالة استقرار وريح معتدل، نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطلبة، ويجب عليها المحافظة على هذا الرضا المقبول، وأن تطمح للوصول إلى الرضا المتفوق (ص: ١٠٣).

إن الرضا من المواضيع التي ينبغي أن تدرس في الأوساط الأكاديمية وغير الأكاديمية. ففي الإعداد الأكاديمي؛ تساعد بيانات رضا طلبة الكليات والجامعات على جعل مناهجها أكثر استجابة للغة احتياجات السوق المتغيرة، وفي صنع مقررات أكثر فعالية ومتجاوبة مع متطلبات العصر، وتعد استطلاعات رضا الطلاب مهمة في التحقق مما إذا كانت الكليات والجامعات تحقق أهدافها الأساسية. فمن المعروف أن أهم منتج للمؤسسات التعليمية هو الخريجون المؤهلون. كما أن استطلاع رضا الطلاب منهج فعال يفهمون من خلاله قيمة تعليمهم وأن يكونوا راضين عن تجربتهم العامة من أجل تعزيز ودعم مؤسستهم التعليمية العليا كطلاب وخريجين ( Tessema وآخرون، ٢٠١٢، ص: 35).

وهكذا، فمن المرجح أن يبذل الطلاب الراضين المزيد من الجهد في دراساتهم الأكاديمية عن طريق اتخاذ إجراءات مختلفة مثل حضور حصصهم الدراسية بانتظام وزيادة مشاركتهم في الدورات التعليمية والمؤتمرات الخاصة بهم. كما من المرجح أن يلتزم الطلاب الراضين ويواصلون دراستهم على العكس من الطلاب غير الراضين، الذين من المرجح أن يكونوا أقل رغبة في حضور الفصول الدراسية بانتظام، ومن المرجح أكثر ترك دراستهم الجامعية (Jamelske، 2009، ص: ٣٧٥).

وفي ظل السعي الحثيث لجامعة الملك خالد لتحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي؛ يعتبر رضا الطلاب والطالبات عن برامج وخدمات الجامعة الإدارية والأكاديمية حجر الزاوية في ذلك؛ كونهم المستفيد الأول من تلك الخدمات، والذين يمكنهم تقديم الصورة الحقيقية والواقعية لطبيعة هذه الخدمات من حيث مناسبتها ومقاربتها لتوقعاتهم وأصحاب المصلحة من مخرجات التعليم العالي والذي يعتبر هدف غائي لعمليات تجويد الأداء والتقييم المؤسسي للجامعة، هذا بخلاف أن رضا طلاب الجامعة ينعكس إيجاباً على مستواهم الأكاديمي والبحثي ويكسب الجامعة سمعة جيدة على المستوى المحلي والعالمي وبهذا تصبح مقصدًا يطمح إليه الطلاب والطالبات من داخل المملكة وخارجها في ظل المنافسة القائمة والقادمة لاستقطابهم مع التوجه لخصخصة التعليم العالي.

## العوامل المؤثرة في رضا الطلاب

إن مستوى رضا المستفيد بشكل عام قابل للتغيير والتعديل إيجاباً وسلباً؛ ذلك بحسب استجابته لجملة من العوامل والمتغيرات والظروف، وقد أشار الضمور (٢٠٠٨) إلى مجموعة من تلك العوامل كما يلي:

- الحاجات الشخصية: وهي تلك المطالب الشخصية للمستفيد، والتي تتأثر بالسمات الشخصية والنفسية والاجتماعية للفرد وكذلك موارده الشخصية.
- البدائل المتاحة: وتعني عدد البدائل الأخرى للخدمة المقدمة له، وكيفية الحصول عليها ومرونة ذلك.
- الخبرة السابقة: التي تعرض لها المستفيد من قبل لذات الخدمة ودرجة معرفته بطبيعتها بعد التجربة.
- الأحاديث والأقاويل عن سمعة المؤسسة: وهي تلك العبارات التي تقال عن المؤسسة وخدماتها من طرف آخر غير المؤسسة، وتأتي من الزملاء وكذلك الخبراء.
- الوعود المصرح بها من المؤسسة بشأن خدماتها: من خلال الترويج لتلك الخدمات باستخدام وسائل التواصل المختلفة.

فيما بينت آسيا نصري (٢٠١٥) أن هناك محددات مشتركة للرضا هي:

- التوقعات: التي تعبر عن تصورات المستفيد حول المنتج قبل تجربته.
- الأداء الفعلي: هو أداء المنتج بعد تجربته من قبل المستفيد.
- المطابقة وعدم المطابقة: ويقصد بذلك مطابقة أو عدم مطابقة أداء المنتج الفعلي مع توقعات المستفيدين، وفي حالة عدم المطابقة تظهر فجوة بين التوقعات والأداء الفعلي، كما ينتج عنها التقييم الإجمالي لخبرة المستفيدين، أي الرضا وعدم الرضا (ص: ٨٤).

وعن الأبعاد التي ينظر من خلالها المستفيد ويتحدد في ضوءها رضاه؛ أشار كل من

Nitecki and Danu (٢٠٠١، ص: ٦٩٣) لمجموعة منها كما يلي:

- ١- الأبعاد المحسوسة: وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة وتشمل المرافق المادية والمعدات ومظهر الموظفين، وفي هذا البعد يتم قياس المقومات والتسهيلات المادية المتاحة في المؤسسة.

- ٢- الاعتمادية: وتعنى القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة ودقة، وفي هذا البعد: يتم قياس مقدرة العاملين على تأدية الخدمة بدقة في الموعد المقرر وبجودة ترضي طالب الخدمة من حيث الوقت المحدد ونوعية الخدمة المقدمة له.
  - ٣- الاستجابة: وتعنى الاستجابة لطلب المستفيد في تقديم الخدمة السريعة عند اللزوم، وفي هذا البعد يتم قياس الجهوزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطالبيها، ويتم التركيز هنا على المقدرة الفعلية لدى العاملين على تقديم الخدمة فعلاً في سرور ورحابة ودون تدمير من تقديم تلك الخدمات.
  - ٤- الأمان أو الضمان: يتم التركيز في هذا البعد على قياس مقدرة العاملين على بث الطمأنينة في نفوس العملاء حين طلب الخدمة والحصول عليها.
  - ٥- التعاطف: ويقصد بها العناية والرعاية، والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة تجاه المستفيدين من خلال الموظفين فيها، وقدرة الموظفين على إظهار اللباقة والدمائة والاحترام لطالبي الخدمة.
- وتأسيساً على السياق السابق الذي ناقش عوامل رضا المستفيد بشكل عام؛ يمكن تصنيف العوامل المؤثرة على رضا طلاب وطالبات جامعة الملك خالد عن الخدمات والمنتجات التعليمية المقدمة لهم إلى بعدين:

#### البعد الأول: العوامل المادية

وهي مجموع العوامل التي يمكن للطلاب استكشافها بحواسهم الخمس وتشمل على سبيل المثال: مرافق الجامعة المختلفة، وسائل وتقنيات وأساليب التدريس، الخدمات المساندة، المقررات والمناهج، الإضاءة والنظافة والتكييف والتجهيزات المختلفة، مظهر العاملين بالجامعة، وخلافه من العوامل التي يجب على الجهات المختصة بالجامعة ملاحظتها وتقييمها وتحسينها باستمرار لتكون رافداً قوياً لتحقيق رضا الطلاب والطالبات بالجامعة.

### البعد الثاني: العوامل المعنوية

يقصد بها العوامل الي التي يستشعرها الطالب بعقله وعاطفته، وتشمل: تحقق توقعاته ومطابقة تطلعاته عن الجامعة وخدماتها، سمعة الجامعة والقسم الذي يدرس به، الخيارات التخصصية والبرمجية والتدريسية المتاحة أمامه، عدالة تقييمه وشفافية التعامل معه، الاهتمام به كطالب وتقديره، ثقته في مساره التعليمي ووضوح مستقبله الوظيفي، وغير ذلك من العوامل التي ينبغي على العاملين والعاملات بالجامعة مراعاتها وأخذها بعين الاعتبار عند التعامل مع الطلاب والطالبات.

### الدراسات السابقة

قام الصارمي وزائد (٢٠٠٦) بدراسة للتعرف على مدى رضا طلاب كلية التربية بجامعة السلطان قابوس بدولة عُمان عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم، وكذلك استطلاع توقعاتهم منها؛ ولهذه الغاية قام الباحثان بتطوير مقياس مزدوج وتطبيقه على عينة قوامها (٥٠١) طالبًا وطالبةً مسجلين بكلية التربية، وقد كشفت نتائج الدراسة أن طلبة كلية التربية غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، وبينت أيضًا أنه مع زيادة عدد مرات مقابلة المشرف يزداد رضا الطلبة عن الإشراف الأكاديمي، وأن الطلبة الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من داخل الكلية أكثر رضا عن الإشراف الأكاديمي مقارنة بأقرانهم الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من خارج الكلية. وأظهرت النتائج كذلك أن الطلبة يريدون مشرفين أكاديميين يمتلكون المعرفة بخطط الدراسة وأنظمة الجامعة. كما وأظهرت النتائج أيضًا أن مع تقدم الطلبة في الدراسة فإنهم يصبحون أقل رضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي، وأن الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة عمانيين أكثر رضا عن الإشراف الأكاديمي من الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة من جنسيات أخرى. وأخيرًا فقد كشفت النتائج أن طلبة كلية التربية أكثر رضا عن أسلوب تعامل المشرفين مقارنة برضاهم عن المعلومات التي يمتلكها أولئك المشرفين.

في حين هدفت دراسة كل من Arambewela & Hall (2008) التعرف على العوامل التي تحقق رضا طلبة الدراسات العليا في جامعات أستراليا، كما هدفت الدراسة التعرف على العوامل التي تؤثر على اختيار أستراليا كوجهة للدراسة وآراء الطلبة في ذلك، بالإضافة إلى فحص العلاقة بين رضا الطالب وجودة المناهج التعليمية، وبيان الإجراءات الاستراتيجية

التي ينبغي على الجامعة اتخاذها لتحقيق رضا الطالب وكسب ولائه. استخدمت الدراسة مقياس سيرفكوال على عينة من الطلاب قوامها (١٧٢٤) طالبًا وطالبًا؛ لتقييم وجهات نظر الطلبة وآرائهم حول العملية التعليمية في الجامعات والمنظمات التعليمية الأخرى. وخلصت الدراسة إلى أن سبب اختيار الجامعات الأسترالية هو أن العديد من طلبة الدراسات العليا ينظرون إلى معظم الجامعات الأسترالية على أنها الصورة المثالية التي تحقق غايات التدريس مقارنة بالجامعات الآسيوية، إضافةً إلى أنها تقدم الخدمات التعليمية التي ترضي الطالب وتنمي مهاراته الأكاديمية، كما أشارت الدراسة إلى ضرورة رفع جودة التعليم لغاية تحقيق رضا الطالب، وأظهرت أن الصعوبات التي تواجه الجامعات في كسب رضا الطالب تتمثل في وجود فجوة بين الجامعات التقليدية القديمة وبين ميول واتجاهات الطلبة الحديثة.

أما دراسة الحسينيه (٢٠٠٩) فهدفت التعرف على مستوى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، وقد أستخدمت الاستبانة كأداة للقياس طبقت على عينة مؤلفة من (٢٩٠) طالبًا وطالبةً من السنوات الأربع للكالوريوس والدراسات العليا، وقد بينت نتائج هذه الدراسة أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى جميعها، كما بينت النتائج أنه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديموغرافية للدراسة، باستثناء بعض الأسئلة المحددة، وقد أوصت الدراسة بأن يؤخذ رضا الطلبة بالحسبان كأحد مكونات الجودة والاعتمادية، وأن تسعى الإدارات الجامعية المختلفة إلى سد احتياجات الطلبة و تلبية توقعاتهم.

كما كان الغرض من دراسة McCaskey (٢٠١٠) تحديد مستوى رضا طلاب الماجستير في التربية قسم تنمية الموارد البشرية المهنية بجامعة الوسط الغربي بالولايات المتحدة الأمريكية وفق الأبعاد: زيادة المنافسة، بيئة تعليمية ديناميكية، تحديات مثل خفض الميزانية، تكاليف الحصول على التعليم الجامعي، وتغيير التركيبة السكانية بين السكان، انخفاض الالتحاق بالتعليم الجامعي، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي على عينة شملت جميع طلاب الماجستير البالغ عددهم (٢٤٣) طالبًا، وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن غالبية الطلاب إما راضون إلى حد ما أو راضون عن برنامج ماجستير هذا القسم، وقد



أوصت هذه الدراسة بضرورة تطوير برامج القسم بما يزيد من رضا الطلاب الملتحقين به، مع تحسين عملية تسويقه للمستفيدين الخارجيين.

أما دراسة حمدان (٢٠١٢) فهدفت إلى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بالأردن. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (٢٨) فقرة لجمع المعلومات الأولية من الطلبة البالغ عددهم (٥٢١) طالبًا. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية والذي انعكس في ارتفاع مستوى رضا الطلبة، وبينت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، وقد قدمت الدراسة عدة توصيات من أهمها استمرار الجامعة بالتأكيد على الالتزام والتطوير المستمر للخطة التعليمية وتحسين البرامج المتبينة من قبل الجامعة لزيادة جودة عملياتها التعليمية.

فيما هدفت دراسة الشبل (٢٠١٢) التعرف على بعض المشكلات التنظيمية والأكاديمية التي تواجه الطلبة الملتحقين ببرامج الماجستير الموازي في التخصصات التربوية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، ولتحقيق ذلك بنى الباحث أداة الدراسة وطبقها على عينة بلغت (٦٧١) طالبًا، وكانت أبرز نتائجها ما يلي: تتمثل أهم المشكلات التنظيمية التي تواجه الطلبة بعدم التفريغ الكلي للدراسة، وضعف وعيهم باللوائح المنظمة للدراسة، وعدم وضوح لوائح وأنظمة البرامج، وزيادة أعداد المقبولين، وضعف التواصل مع إدارة البرامج. فيما تمثلت أهم المشكلات الأكاديمية التي تواجه الطلبة بضعف تفعيل الجامعة الإرشاد الأكاديمي في البرامج، وضعف تفاعل الطلبة معه، واستخدام وسائل التدريس التقليدية في البرامج، ومحدودية أساليب التدريس، وضعف أساليب التقويم، وعدم وضوح أهداف البرامج. كما بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول المشكلات التنظيمية ترجع إلى متغيري العمل والجنس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية حول المشكلات الأكاديمية ترجع إلى متغير البرنامج.

وكان هدف دراسة كل من الزكي وعبدالعزيز (٢٠١٢) تقييم مستوى الخدمات الطلابية المقدمة لطلبة جامعة الفيصل، من خلال التعرف على درجة رضا طلبة الجامعة عن الخدمات المقدمة لهم، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي من خلال استبانة تم تقنينها وتطبيقها على عينة بلغت (١٦٨٨) طالبًا وطالبة. خلصت نتائج الدراسة إلى أن المتوسط

العام لدرجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم جاء متوسطًا، وقد احتل المحور الخاص بالخدمات الصحية المرتبة الأولى فيما احتلت الخدمات المتعلقة بالأنشطة الطلابية المرتبة الأخيرة بدرجة رضا منخفضة، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة في درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم وفقًا لمتغير الجنس لصالح الذكور، في حين لم يتم الكشف عن فروق وفقًا لمتغيري التخصص والمعدل التراكمي.

في حين هدفت دراسة بركة (٢٠١٢) التعرف على درجة الرضا لدى المستفيدين من الطلبة ومقدمي الخدمة التعليمية في جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، ولأجل ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، حيث قامت بتطبيق استبانة على عينة الدراسة المكونة من (٩٢٧) من الطلبة الذكور والإناث، واستبانة أخرى وُزعت على عينة مكونة من (٨٣٧) من العاملين بالإدارات الرئيسية المقدمة للخدمات الطلابية، وقد بينت نتائج الدراسة أن هناك انخفاضًا في مستوى الرضا لدى الطلبة عن الخدمات الطلابية عن المستوى المقبول، كما أن مستوى الرضا لدى العاملين جاء أيضًا منخفضًا عن المستوى المقبول، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ارتباط إيجابي بين مستوى رضا الطلبة ومستوى رضا العاملين، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للطلبة والعاملين في الجامعة، والعمل على الارتقاء بمستوى الأداء لدى العاملين كمقدمة لتحسين مستويات الرضا لدى كل من الطلبة والعاملين.

فيما كان الغرض من دراسة Sumner (٢٠١٢) تحديد المستوى الإجمالي لرضا الطلاب الملتحقين ببرنامج الدكتوراه في التربية والتعليم تخصص القيادة التربوية بجامعة بيكر بالولايات المتحدة الأمريكية، وتأثير مختلف العوامل الديموغرافية على رضاهم عن هذا البرنامج. تم مسح آراء عينة الدراسة المكونة من (٤٦) طالبًا باستخدام استبيان يقيس مدى رضاهم في مجالات: المرافق، الجدول الزمني للبرنامج، المحتوى الدراسي، الإرشاد الأكاديمي. أظهرت نتائج الدراسة أن المشاركين فيها أعربوا عن ارتياح عام في جميع المجالات. وأيضًا تحديد بعض المجالات التي قد تتطلب مزيدًا من التطوير. كما أوصى الباحث بأنه يمكن استخدام هذه النتائج لتوجيه جهود الجامعة في التحسين المستمر للبرنامج. حيث قد تكون نتائج هذه الدراسة بمثابة إشارة أولية لجودة البرنامج.

وكان الهدف من دراسة Gill (٢٠١٢) هو تحديد مدى رضا طلاب الدراسات العليا في أقسام القيادة والاتصالات بجامعة أركاناسا في أمريكا عن علاقتهم مع مستشاريهم الأكاديميين من حيث التواصل والثقة والانفتاح والقبول والنمو ونموذج الإرشاد والتمكين، استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي حيث استخدم الباحث الاستبانة مع عينة من طلاب الدراسات العليا تكونت من (٢٧٤) طالبًا، وقد كشفت نتائج هذه الدراسة عن وجود رضا مقبول للطلاب عن مستشاريهم. كما كشفت عن أن المستشارين الأكاديميين من وجهة نظر الطلاب لديهم دراية بمجالات: البحوث، سياسات وإجراءات الجامعة والإدارات، فرص التمويل، الدورات التدريبية المتاحة. كما أن هؤلاء المستشارين متوجهون نحو الطلاب ويهتمون برفاههم، سواء أكان أكاديميًا أو شخصيًا.

بينما هدف دراسة GRUBER (٢٠١٢) إلى التعرف على كيفية إدراك الطلاب للخدمات المقدمة لهم في جامعة لوفبروف الألمانية ومدى رضاهم عنها. لهذا الغرض تم استخدام استبانة لقياس خمسة عشر من أبعاد رضا الطلاب في الجامعة التي تغطي معظم جوانب الحياة الطلابية. حيث تم توزيعها على عينة بلغت (٨٠٨) طالبًا وطالبة، أظهرت نتائجها أن رضا الطلاب عن جامعتهم يعتمد على الاستقرار النسبي لعلاقة الشخص والبيئة الجامعية. وبالتالي يبدو أن رضا الطلاب يعكس تمامًا الاختلافات المدركة في جودة الخدمات المقدمة والبيئة الأوسع. فقد كان الطلاب راضين بشكل خاص عن المقررات الدراسية والعلاقات بين الطلاب. في حين كانوا في الغالب غير راضين عن مباني الجامعة ونوعية قاعات المحاضرات.

كما قام Manzoor (٢٠١٣) بدراسة كان الغرض منها قياس رضا الطلاب بجامعات باكستان العامة والخاصة وتحديد العوامل التي تؤثر على رضاهم سلبًا وإيجابًا، ولهذا الغرض صمم الباحث استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة التي تكونت من (٦٠٠) طالبًا. وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود رضا إلى حد ما أظهره الطلاب بشكل عام عن الجامعات، كما كشفت عن أن التسهيلات المقدمة للطلاب فيما يتعلق بالمرافق الرياضية ومرافق النقل

لها تأثير كبير على رضا الطلاب في هذه الجامعات، في حين أن مرافق الإقامة لا تؤثر كثيرًا على رضاهم. وقد أوصت هذه الدراسة الجامعات بتقديم بعض التسهيلات لإرضاء عملائها الطلاب. كما ينبغي على الجامعات التركيز على توفير المرافق الترفيهية والرياضية حتى يزيد رضا الطلاب عن هذه المؤسسات.

فيما هدفت دراسة العنزي (٢٠١٤) التعرف على المشكلات الإدارية والأكاديمية التي تواجه طلبة الدراسات العليا في جامعة تبوك وأثر بعض المتغيرات على تلك المشكلات، تكونت عينة الدراسة من (١٠٠) طالبًا وطالبة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي باستخدام أداة الاستبانة، بينت نتائج هذه الدراسة أن أبرز المشكلات الإدارية تمثلت في: غياب الدور الإداري للقسم في متابعة برامج الدراسات العليا، وضعف التواصل بين عمادة الدراسات العليا والطلبة، وعدم وجود المرشدين الأكاديميين، ونقص الأماكن المخصصة لاستراحة الطلاب، في حين كانت أبرز المشكلات الأكاديمية: قلة المراجع في مكتبة الجامعة، عدم وجود حرية أكاديمية للطلبة في اختيار أساتذتهم، وندرة المحاضرات والندوات الأكاديمية اللامنهجية.

أما دراسة نبيلة الكندري (٢٠١٤) فهدف التعرف على رضا الطلبة الدارسين بكلية الدراسات العليا بجامعة الكويت عن خبراتهم الأكاديمية والعلمية. وعليه تم تطوير استبانة وزعت على (٢٩٠) طالبًا وطالبة، وأظهرت النتائج وجود رضا طلابي متوسط عن خبراتهم بشأن التسجيل والإرشاد الأكاديمي، في حين كان لديهم رضا مرتفع عن خبراتهم نحو أعضاء هيئة التدريس، والمناهج الدراسية، وإعداد البحوث العلمية، والأساتذة المشرفين. كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات الرضا تعزى لمتغير النوع. في حين بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغيري المعدل العام، والحالة الوظيفية والاجتماعية، ومجال الدراسة والعمر في بعض محاور الدراسة. وأكدت الدراسة على أهمية عقد اللقاءات التنويرية بصفة دورية للطلبة على مستوى الأقسام العلمية، وتزويدهم بأعضاء هيئة تدريس متميزين والقادرين على التدريس بطرق فعالة وتدريبهم مناهج علمية متطورة متعمقة في مجال التخصص، والإهتمام بمقررات مناهج البحث العلمي وتطويرها.

بينما تناولت دراسة Uka (٢٠١٤) مدى رضا طلاب الدراسات العليا الذين يدرسون في القطاع العام الربحي وغير الربحي في جامعات ألبانيا عن البيئة المادية والخدمات

المقدمة لهم في هذه الجامعات وعلاقتها بالجودة في التعليم العالي. وبلغت عينة الدراسة (٤١٢) طالبًا وطالبة تم مسح آرائهم من خلال الاستبان، وقد كشفت النتائج عن فروق بين الجنسين حيث سجل الطلاب الذكور تقيماً أعلى من الطالبات على معظم خدمات الطلاب المقدمة من الجامعات. كما أظهرت النتائج رضا عامًا محدودًا عن الخدمات المقدمة لهم. وقد اختتمت الدراسة بمجموعة من الاقتراحات والتصورات المستقبلية بشأن هذه المسألة.

فيما حاولت دراسة السعدية (٢٠١٥) التعرف على درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار بدولة عمان عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية، والتعرف على أثر كل من النوع الاجتماعي، والتخصص، والمستوى الدراسي، والمعدل التراكمي، على هذا الرضا، قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة وتم تطبيقها على عينة قوامها (١٥٤) طالبًا وطالبة. بينت نتائج الدراسة ان طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار ليس لديهم رضا كافيًا عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية، وأن رضاهم جاء بدرجة منخفضة. كما أشارت النتائج إلى دلالة أهمية المجالات الأربعة: الإرشاد الأكاديمي، والاختبارات والتقييم، والخدمات الأكاديمية المساندة والإدارية، والتدريس، على التوالي في تحقيق رضاهم، كما أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية تعزي لمتغيرات النوع الاجتماعي، والتخصص، والمستوى الدراسي. ووجود فروق في درجة رضا الطلبة تعزي لمتغير المعدل التراكمي ولصالح المعدل التراكمي جيد جدًا.

وهدفت دراسة عز الدين والعرموطي (٢٠١٦) تعرف درجة رضا الطلبة في جامعة أبو ظبي - فرع العين عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة في مرحلة البكالوريوس بجامعة أبو ظبي - فرع العين، والبالغ عددهم (٧٥٠) طالبًا، والمسجلين للعام الدراسي ٢٠١٢م ٢٠١٣م، لتخرج الدراسة بعدد من النتائج تتمثل في وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها، ووجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية.

كما كان الهدف من دراسة Celik وآخرون (٢٠١٨) تحديد الرضا العام لطلاب الدراسات العليا في جامعة أتاتورك بتركيا عن جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لهم، وقد تم إجراء الدراسة من خلال استبيان وزع على عينة بلغت (٤٠٠) طالبًا. وكشفت نتائجها عن مجموعة متنوعة من العوامل المرتبطة بالرضا عن جودة خدمات التعليم العالي بما في ذلك الفئة العمرية، رسوم التعليم، نوع التعليم الجامعي، دخل الفرد الشهري، دخل الأسرة الشهري، مستوى الخريجين، والوضع الحالي للتعليم العالي، مستشار الدرجة الأكاديمية، العمر الزمني للجامعة منذ نشأتها. وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير القياس والتقييم المستمر لرضا الطلبة من حيث الماضي والحاضر و سياسات التعليم العالي في المستقبل.

### تعقيب على الدراسات السابقة

في حين اتفق هذا البحث مع الدراسات السابقة من حيث محاولة وصف واقع رضا الطلاب والطالبات عن الخدمات المختلفة المقدمة لهم من الجامعات الملتحقين بها وما ينتج عن عدم تحققه من مشكلات تواجههم وأثر جملة من المتغيرات الديموغرافية والعوامل البيئية على مستوى ذلك الرضا من حيث ارتفاعه وانخفاضه؛ إلا أنه اختلف عنها بمحاولته تقديم تصور علمي عملي يبين من خلاله بعض المقترحات التي قد تُسهم في تحسين هذا الرضا وتطويره بشكل مستمر.

### منهج البحث

استخدم هذا البحث المنهج الوصفي ذلك لمناسبته لتحقيق أهدافه، من حيث التعرف على العوامل المؤثرة على رضا الطلاب، ووصف آراء أفراد البحث حول درجة رضاهم عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم، وأثر بعض المتغيرات على ذلك.

### مجتمع البحث

تكون مجتمع البحث من جميع طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد البالغ عددهم (٢٢٦٥) بحسب (السجلات الإلكترونية لعمادة الدراسات العليا، ١٤٤٠هـ). تم استرداد (٩١٢) استبانةً صالحةً للتحليل، بما نسبةً تقريباً (٤٠٪) من مجتمع البحث الأصلي، ويوضح الجدول رقم (١) توزيع أفراد البحث في ضوء متغيراته الديموغرافية.

جدول رقم (١) توزيع أفراد البحث وفقاً لمتغيراته الديموغرافية

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية	
الكلية	كلية شرعية	٢٧٦	٣٠.٢٦
	كلية علمية	٨٤	٩.٢١
	كلية أدبية	٥٥٢	٦٠.٥٣
البرنامج الدراسي	دكتوراه	٢٥٢	٢٧.٦٣
	ماجستير	٦٦٠	٧٢.٣٧
الجنس	طالب	٥١٠	٥٥.٩٢
	طالبة	٤٠٢	٤٤.٠٨

### أداة البحث

اعتمد هذا البحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الخاصة بالإجابة عن أسئلة البحث الميدانية، تم بناؤها من خلال الاستفادة من الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة، ومن آراء المحكمين ومقترحاتهم، كانت ذات تدرج ثلاثي، تكونت من ثلاثة أجزاء كالتالي: الجزء الأول: شمل مقدمة تعريفية وبعض الإرشادات. الجزء الثاني: شمل مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد البحث. الجزء الثالث: تكون من مجموعة عبارات موزعة على بعدين، البعد الأول ناقش الخدمات الإدارية والبعد الثاني تعلق بالخدمات الأكاديمية.

## صدق الأداة

بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة في صورتها الأولية تم التأكد من صدقها من خلال ما يلي:

١. الصدق الظاهري: بعرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية، حيث خرجت في صورتها النهائية مشتملة العبارات المتفق عليها من قبلهم بنسبة ٨٣٪.

٢. صدق الاتساق الداخلي للأداة: حيث تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون لقياس العلاقة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لكل محور من محاور الأداة، وبين المحاور والأداة ككل، والمرفق رقم (١) يوضح نتائج القياس لعبارات الأداة ومحاورها، حيث يتبين من محتواه أن جميع عبارات الأداة ومحاورها ذات علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)، وهذا يدل على أن أداة الدراسة صادقة وصالحة لقياس الجوانب التي أعدت لقياسها.

## ثبات الأداة

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا كرونباخ)، ويوضح الجدول رقم (٢) قيم معامل الثابت لأبعادها، وللأداة ككل.

جدول رقم (٢) يوضح معامل ثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

المحور والأبعاد	عدد الفقرات	معامل ثبات ألفا كرونباخ
الإدارية	٢٤	٠,٩٤٢
الأكاديمية	٣٣	٠,٩٦٤
معامل الثبات لعبارات الأداة ككل	٥٧	٠,٩٦٨

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات لبعد الخدمات الإدارية بلغت (٠,٩٤٢)، أما بعد الخدمات الأكاديمية فكانت قيمة المعامل له (٠,٩٦٤)، كما يتضح كذلك من الجدول نفسه أن معامل الثبات لعبارات الأداة ككل كان (٠,٩٦٨)، وبناء على ما سبق يتضح تمتع الاستبانة بدرجة ثبات ممتازة، حيث أوضح (Caputo & Langher. 2015) أن معامل الثبات يكون ممتازاً إذا كان ٠.٩٠ فأكثر، وجيد إذا كان بين ٠.٨٠، ٠.٩٠، ومقبول



إذا كان بين ٠.٧٠ ، ٠.٨٠ ، ومشكوك فيه إذا كان بين ٠.٦٠ ، ٠.٧٠ ، وضعيف إذا كان أقل من ٠.٦ .

## أساليب المعالجة الإحصائية

لمعالجة بيانات الدراسة استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية:  
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لترتيب إجابات أفراد البحث على عبارات الاستبانة، واختبارات وتحليل التباين الأحادي لتحديد دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد البحث تبعاً للاختلاف في متغيراته، ومعامل الارتباط لبيرسون لقياس العلاقات وصدق الاداة، ومعامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات الأداة.

## عرض نتائج البحث الميدانية ومناقشتها وتفسيرها

السؤال الأول: ما مدى رضا أفراد البحث عن الخدمات الإدارية المقدمة

لهم؟

يوضح الجدول رقم (٣) استجابات أفراد البحث لعبارات هذا البعد كالتالي:

الجدول رقم (٣) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومدى الرضا عن الخدمات الإدارية

الترتيب	العــــــــــــبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى الرضا
١	المحافظة على سرية وخصوصية معلوماتك وبياناتك	٢.٣٩	٠.٧٥	راضي
٢	معايير المفاضلة بين المتقدمين	٢.٣٠	٠.٧٤	راضي إلى حد ما
٣	سهولة إجراءات التسجيل	٢.٢٩	٠.٧٨	راضي إلى حد ما
٤	عدالة وشفافية عملية قبول الطلاب	٢.٢٣	٠.٧٨	راضي إلى حد ما
٥	سرعة إجراءات القبول	٢.١٣	٠.٨٤	راضي إلى حد ما
٦	التجاوب مع استفساراتك حول التسجيل والقبول	٢.٠٨	٠.٧٧	راضي إلى حد ما
٧	أسلوب تعامل الموظفين الإداريين معك وجودة أدائهم	٢.٠٧	٠.٧٤	راضي إلى حد ما
٨	وضوح المعلومات وكفايتها عن قسمك وسياسة القبول فيه حين تسجيلك للالتحاق به	٢.٠٦	٠.٧٨	راضي إلى حد ما
٩	تواجد الموظفين الإداريين باستمرار في مكاتبهم لتقديم الخدمات للطلاب	٢.٠٥	٠.٧٣	راضي إلى حد ما
١٠	توفر وسائل الأمن والسلامة والصحة في مقر الدراسة	٢.٠١	٠.٨٠	راضي إلى حد ما

١١	عدد المقاعد السنوية المخصصة بقسمك لطلبة الدراسات العليا	١.٩٤	٠.٨١	راضي إلى حد ما
١٢	مناسبة قاعة الدراسة من حيث الحجم والتأثير والإضاءة والتهوية	١.٩٣	٠.٨٣	راضي إلى حد ما
١٣	توفر ومناسبة الخدمات المساندة في مقر الدراسة (الخدمات المكتبية والقرطاسية، البوفيه، دورات المياه،...)	١.٩١	٠.٧٥	راضي إلى حد ما
١٤	نظافة وجاذبية مقر الدراسة	١.٨٦	٠.٧٦	راضي إلى حد ما
١٥	تعاون القسم معك ودعمه لك	١.٨٢	٠.٨٠	راضي إلى حد ما
١٦	السرعة المعقولة لإنهاء الإجراءات الإدارية المتبعة في القسم ( الحذف والتأجيل، تسجيل الموضوع، إقرار الخطة ..)	١.٨٠	٠.٨٢	راضي إلى حد ما
١٧	استجابة القسم (الجامعة) لشكاوك وسماعها لمقترحاتك	١.٧٥	٠.٧٥	راضي إلى حد ما
١٨	سهولة وسرعة تواصلك مع الإدارات العليا بالجامعة	١.٧٤	٠.٧٩	راضي إلى حد ما
١٩	تلقيك معلومات وافية عن خطتك الدراسية بعد قبولك مع سماع رأيك حيالها	١.٧١	٠.٧٧	راضي إلى حد ما
٢٠	توفر التجهيزات التقنية وخدمات الانترنت في مقر الدراسة	١.٧١	٠.٧٨	راضي إلى حد ما
٢١	وضوح الإجراءات الإدارية المتبعة في القسم (الحذف والتأجيل، تسجيل الموضوع، إقرار الخطة ..)	١.٧١	٠.٨١	راضي إلى حد ما
٢٢	كفاية مواقف السيارات وقربها	١.٦٣	٠.٧٨	غير راضي
٢٣	تواصل القسم مع الطلاب الخريجين	١.٦١	٠.٧٥	غير راضي
٢٤	منطقية و عقلانية الإجراءات الإدارية المتبعة في القسم (تسجيل الموضوع، إقرار الخطة ...)	١.٦١	٠.٧٦	غير راضي
	المتوسط الحسابي العام للبعد: (١.٩٣)			راضي إلى حد ما

بالنظر إلى الجدول السابق يتضح ما يلي:

أن أفراد البحث ويشكل عام راضون إلى حد ما عن الخدمات الإدارية المقدمة لهم أثناء دراستهم العليا بجامعة الملك خالد، حيث بلغ المتوسط العام لاستطلاع رضاهم عن هذه الخدمات (١.٩٣)، وفي ظل هذه النتيجة؛ يتأكد ضرورة سعي الجامعة باتجاه تحسين هذه الخدمات وتذليل كل العقبات أمام ذلك، بما يتوافق مع طموحات وتوقعات طلاب وطالبات الدراسات العليا.

كما عبرت أفراد البحث عن رضاها المرتفع ويشكل محدد عن مستوى المحافظة على سرية وخصوصية معلوماتهم وبياناتهم المتوفر لدى الجامعة، وهذا يستحق الإشادة بالقائمين

على ذلك وبالتقنية المستخدمة والآليات المتبعة في حفظ سرية هذه البيانات والمعلومات، ثم بدأ رضاهم يتضاعف تدريجياً؛ حيث بدأ محدوداً عند استطلاع رضاهم عن معايير المفاضلة بين المتقدمين و عن سهولة إجراءات التسجيل المبدئي في برامج الدراسات العليا، وأردفوا برضاهم المحدود عن عدالة وشفافية عملية قبول الطلاب في هذه البرامج ومن ثم سرعة إجراءات القبول، ثم التجاوب مع استفساراتهم حول التسجيل والقبول، وعن أسلوب تعامل الموظفين الإداريين معهم وجودة أدائهم، وكذلك عن وضوح المعلومات وكفائتها عن قسمهم وسياسة القبول فيه حين تسجيلهم للالتحاق به.

وهكذا استمر مستوى رضاهم المحدود عن بقية الخدمات بالتناقص حتى أبدت أفراد البحث عدم رضاها بالتصاعد عن كفاية مواقف السيارات وقربها من الحرم الجامعي، ثم عن تواصل الأقسام العلمية مع الطلاب الخريجين والاستفادة من خبراتهم وخدماتهم، فيما بلغت ذروة عدم رضاهم عند الإجراءات الإدارية المتبعة في الأقسام واصفين إياها بأنها غير منطقية وغير عقلانية؛ هذا يستلزم أن تعيد الأقسام العلمية والجهات المختصة النظر وبشكل عاجل في تلك الإجراءات ومراحلها بما يكفل تبسيطها والعمل على سرعة إنجازها حيث يظهر جلياً ومن خلال الاستقصاء الذي أجراه هذا البحث أن هذه المشكلة تؤرق الكثير من طلاب الدراسات العليا وتمثل تحدياً أمامهم.

### السؤال الثاني: ما مدى رضا أفراد البحث عن الخدمات الأكاديمية المقدمة لهم؟

يوضح الجدول رقم (٤) استجابات أفراد البحث لعبارات هذا المحور كالتالي:

الجدول رقم (٤) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومدى الرضا عن الخدمات الأكاديمية

الترتيب	العـــــــــــــــــبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى الرضا
١	إلتزام أعضاء هيئة التدريس بالحضور حسب الجدول الدراسي وبالوقت المحدد للمحاضرات	٢.٥٣	٠.٦٧	راضي
٢	علاقتك الأكاديمية التعاونية مع زملائك الطلاب	٢.٥١	٠.٧٠	راضي
٣	افتخارك بانتمائك للقسم	٢.٣٠	٠.٨٠	راضي إلى حد ما
٤	مستوى تطورك العلمي والمهني خلال سير البرنامج	٢.٢٤	٠.٧٠	راضي إلى حد ما
٥	عدد الساعات المخصصة لكل مقرر وكفائتها	٢.١٤	٠.٧٣	راضي إلى حد ما
٦	توصيف المقررات واضح وفي الغرض ويعلم من بداية الفصل	٢.١٣	٠.٧٥	راضي إلى حد ما
٧	إلتزام أعضاء هيئة التدريس بتوصيف المقرر أثناء سير المحاضرات	٢.٠٩	٠.٧٣	راضي إلى حد ما
٨	العبء الدراسي ومناسبة جدولك الأسبوعي	٢.٠٨	٠.٧٨	راضي إلى حد ما

راضى إلى حد ما	٠.٨٠	٢.٠٧	سمعة القسم في محيط الجامعة الداخلي والخارجي	٩
راضى إلى حد ما	٠.٧٧	٢.٠٥	تجربتك مع القسم	١٠
راضى إلى حد ما	٠.٨٤	٢.٠٣	مستوى الحرية المتاحة لك في اختيار موضوع رسالتك العلمية	١١
راضى إلى حد ما	٠.٧٥	١.٩٧	تناسب محتوى المقرر مع الساعات المعتمدة له	١٢
راضى إلى حد ما	٠.٧٧	١.٩٧	اتسام المقررات بالعمق المعرفي والثراء المهاري	١٣
راضى إلى حد ما	٠.٧٧	١.٩٦	تعامل وتعاون أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب	١٤
راضى إلى حد ما	٠.٧٥	١.٩٥	تمكن أعضاء هيئة التدريس من المقررات التي يطرحونها ومناقشتها كخبراء فيها	١٥
راضى إلى حد ما	٠.٧٢	١.٩٣	حجم وفاعلية التكاليف العلمية المطلوبة منك أثناء دراستك للمقررات	١٦
راضى إلى حد ما	٠.٧٥	١.٩١	المقررات تلبى احتياجات الطلاب العلمية والمهنية والبحثية في مجال التخصص	١٧
راضى إلى حد ما	٠.٧٦	١.٨٨	المقررات تلبى احتياجات المجتمع التنموية ومتطلبات العصر الحديث	١٨
راضى إلى حد ما	٠.٨٤	١.٨٨	تواصل المرشدين والمشرفين العلميين مع الطلاب ودعمهم لهم	١٩
راضى إلى حد ما	٠.٧٩	١.٨٦	ارتباط المقررات مع التوجهات العالمية في تخصصك	٢٠
راضى إلى حد ما	٠.٨٤	١.٨٦	مستوى الإرشاد الأكاديمي والإشراف العلمي وفعاليتيه	٢١
راضى إلى حد ما	٠.٧٧	١.٨٥	عدالة تقييم أعضاء هيئة التدريس للطلاب	٢٢
راضى إلى حد ما	٠.٧٦	١.٨٢	مراجع المقررات حديثة وأصيله وتحديث باستمرار	٢٣
راضى إلى حد ما	٠.٧٤	١.٧٨	الملاحظات التي تقدم على خطة الرسالة وعلى الرسالة منطقية وعلمية	٢٤
راضى إلى حد ما	٠.٧٢	١.٧٤	توافق ما تم تقديمه في البرنامج مع توقعاتك وطموحاتك	٢٥
راضى إلى حد ما	٠.٧٥	١.٧٤	تنوع أساليب تدريس المقررات وألية تقييمها	٢٦
راضى إلى حد ما	٠.٧٤	١.٧٢	توفر وفاعلية البرامج الإثرائية المقدمة لك أثناء الدراسة	٢٧
راضى إلى حد ما	٠.٧٦	١.٧٢	مستوى قدرة القسم على تجهيزك للمستقبل ( ومن ذلك مرحلة الدكتوراه )	٢٨
راضى إلى حد ما	٠.٧٣	١.٧٠	المقررات متكاملة ومرتبطة منطقياً وخالية من التكرار والتداخل	٢٩
راضى إلى حد ما	٠.٧٨	١.٧٠	وضوح ملامح مستقبلك المهني فور تخرجك	٣٠
راضى إلى حد ما	٠.٧٥	١.٦٩	توفر وكفاية مصادر المعرفة المختلفة في مقر الدراسة	٣١
غير راضى	٠.٧٦	١.٥٨	مناقشة توصيف المقرر مع الطلاب والأخذ برأيهم حياله ما أمكن	٣٢
غير راضى	٠.٦٦	١.٤٣	استقطاب القسم للمتميزين من الخريجين للعمل كأعضاء هيئة تدريس	٣٣
راضى إلى حد ما	المتوسط الحسابي العام للبعد: (١.٩٤)			

تُشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

في العموم كان أفراد أفراد البحث راضون إلى حد ما عن مستوى الخدمات الأكاديمية المقدمة لهم؛ حيث بلغ متوسط ذلك (١.٩٤) درجة من أصل (٣) درجات، وعلى هذا ينبغي على الجهات المختصة في الجامعة الوقوف على هذه الخدمات وتحليلها عن كثب وإجراء التحسينات اللازمة عليها بما يكفل تحقيق رضا المستفيدين منها خصوصاً طلاب وطالبات الدراسات العليا سعياً نحو تحقيق الجودة والتميز في مخرجات هذه المؤسسة.

كما لفتت بيانات ذات الجدول إلى أن أفراد أفراد البحث راضون بشكل مرتفع عن مستوى التزام أعضاء هيئة التدريس بالحضور حسب الجدول الدراسي وفي الوقت المحدد للمحاضرات، ومن هنا يمكن أن تُقرأ المسؤولية العالية التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة نحو الوقت المخصص لطلابهم وحرصهم على تواجدهم ضمن إطار الجدول المحدد لهم وبالالتزامهم العالي، الذي أدركته أفراد البحث جلياً على أرض الواقع، هذه النتيجة يستحق معها أعضاء هيئة التدريس الشكر والتقدير والتحفيز لقيامهم بواجبهم في هذا الجانب بشكل تحقق معه رضا المستفيدين، كما أبدت أفراد البحث عن رضاها كذلك عن مستوى العلاقات الأكاديمية التعاونية بينهم وبين زملائهم الطلاب؛ وهذه العلاقة حقيقة بالكاد تخفى عن عين من يشرف أو يتعامل أو يدرس لهذه المرحلة الدراسية، حيث كان لها انعكاس إيجابي على مستواهم العلمي بعد أن تشكلت بينهم روابط مجتمعات تعلم أكاديمية ساعدتهم على تجاوز بعض العقبات الدراسية من خلال عملهم كفريق واحد تربطهم علاقات اجتماعية أكثر من أنها تكون علاقات أكاديمية فقط.

بعد ذلك أخذ مستوى رضا أفراد البحث عن الخدمات الأكاديمية المقدمة لهم بالتدني؛ حيث كان محدوداً بشكل كبير عند مستوى وضوح ملامح مستقبلهم المهني فور تخرجهم من الجامعة، ثم عن توفر وكفاية مصادر المعرفة المختلفة لمقرر الدراسة، فيما أبدوا عدم رضاهم عن مناقشة أعضاء هيئة التدريس لتوصيف المقررات مهم والأخذ برأيهم حيال ذلك ضمن القدر المتاح تنظيمياً وأكاديمياً، فيما كان عدم رضاهم الأكبر عن آلية استقطاب القسم للمتميزين من الخريجين للعمل كأعضاء هيئة تدريس في الجامعة؛ ولعل هذه النتيجة بالتحديد تفسر برغبة المتميزين منهم في العمل في الأقسام التي تخرجوا منها وتطلعهم لذلك ويرون أنهم أولى من غيرهم بذلك، وإن كان وفي الواقع هناك معايير موضوعية ربما هي من تحدد من يُستقطب من غيره سواء كان خريج القسم أم لا.

وبالعودة إلى النتيجة الكلية للبعدين في السؤالين السابقين والتي أشارت إلى أن أفراد البحث راضون إلى حد ما عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم؛ نجدها اتفقت وبشكل عام مع نتائج دراسة الحسنية (٢٠٠٩) ودراسة بركة (٢٠١٢) ودراسة **Manzoor** (٢٠١٣) ودراسة الكثيري (٢٠١٤) ودراسة **Uka** (٢٠١٤)؛ حيث أشارت نتائجها إلى رضا محدود ودون المأمول عن مجمل الخدمات الإدارية والأكاديمية محل الدراسة، وربما جاء هذا الاتفاق في النتيجة لتقارب مستوى وطبيعة الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة للطلاب والطالبات في مجتمعات محل البحث في الدراسات السابقة والبحث الحالي.

في حين اختلفت نتائج هذا البحث في بُعديه السابقين مع دراسة **Sumner** (٢٠١٢) ودراسة السعدية (٢٠١٥)، حيث أشارت نتائج الدراسة الأولى إلى أن الطلاب أعربوا عن ارتياح عام عن الخدمات الإدارية والأكاديمية التي تقدمها لهم جامعاتهم، أما الدراسة الثانية فقد أشارت نتائجها إلى أن الطلاب جاء رضاهم منخفضًا عن خبراتهم الإدارية والأكاديمية في جامعاتهم التي يدرسون بها، وقد يعزى هذا الاختلاف في النتيجة إلى كون مستوى الجامعات في الدراسة الأولى متقدمًا فيما تطرحه من خدمات وتوليه أهميةً عاليةً، أما البيئة محل الدراسة الثانية فربما على العكس من ذلك.

**السؤال الثالث:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد البحث حول مدى رضاهم عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم وفقًا لاختلافهم في المتغيرات

**التالية: الكلية، البرنامج الدراسي، الجنس؟**

للإجابة عن هذا السؤال فيما يتعلق بمتغير الكلية؛ أجرى الباحث تحليل التباين الأحادي للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد البحث حول درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم تعزى للاختلاف في هذا المتغير، والجدول رقم (٥) يوضح ذلك كما يلي:

جدول (٥) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لتحديد دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد البحث وفقاً للاختلاف في متغير: الكلية

من قراءة الجدول السابق يتضح عدم وجود اختلاف بين آراء أفراد البحث حول مدى

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الكلية	بين المجموعات	٢	٠,٣٢٤	٠,١٦	٠,٦٧	غير دالة
	داخل المجموعات	٩٠٩	٢١٩,٣٠	٠,٢٤		
	المجموع	٩١١	٢١٩,٦١٨			

رضاهم عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم وفقاً لاختلافهم في هذا المتغير، ولعل هذا يعود إلى أن هذه الكليات تنتمي لذات المؤسسة الجامعية ولذات التنظيم والثقافة وتخضع لنمط واحد من آليات تسيير العمل الإداري والأكاديمي؛ حيث لا يرى معه تفاوتاً كبيراً بين تلك الكليات من حيث نوعية وجودة الخدمات الإدارية والأكاديمية التي تقدمها لطلابها من وجهة نظرهم أنفسهم باختلاف كلياتهم، وقد اتفق هذا البحث بهذه النتيجة مع دراسة الحسنية (٢٠٠٩) حيث أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق بين استجابات الأفراد محل الدراسة وفقاً للاختلاف في هذا المتغير.

وفي سياق الإجابة عن هذا السؤال فيما يتعلق بمتغيري: البرنامج الدراسي والجنس؛ أجرى الباحث اختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد البحث حول مدى رضاهم عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم تعزى للاختلاف في هذين المتغيرين، والجدولين (٦) و (٧) يوضحان ذلك كالتالي:

جدول (٦) يوضح نتائج اختبار (ت) لتحديد دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد البحث وفقاً للاختلاف في متغير: البرنامج الدراسي

البرنامج الدراسي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	الدلالة
دكتوراه	٢٥٢	١,٨٤	٠,٤١	٣,٣٥-	دالة
ماجستير	٦٦٠	١,٩٧	٠,٥٢		

جدول (٧) يوضح نتائج اختبار (ت) لتحديد دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد البحث وفقاً للاختلاف في متغير: الجنس

الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	الدلالة
طالب	٥١٠	١,٩٤	٠,٤٤	٠,٥٨	غير دالة
طالبة	٤٠٢	١,٩٢	٠,٥٥		

يتضح من الجدول رقم (٦) وجود اختلاف بين آراء أفراد البحث حول مدى رضاهم عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم وفقاً لاختلافهم في متغير البرنامج الدراسي لصالح الطلاب والطالبات الملحقين ببرنامج الماجستير، وقد يعزى هذا الاختلاف والنتيجة إلى أن طلاب الماجستير يشعرون بتحسين هذه الخدمات مقارنة بالخدمات المقدمة لهم في مرحلة البكالوريوس هذا بخلاف إحساسهم بأن هناك تحسن في أسلوب التعامل معهم، أما خبرة طلاب برنامج الدكتوراه الأكاديمية فشكلت لديهم انطباعاً مختلفاً لتقييم مستوى رضاهم عن هذه الخدمات، وبهذه النتيجة اختلف هذا البحث عن دراسة السعدية (٢٠١٥) حيث أكدت نتيجته عدم وجود فروق بين آراء عينتها وفقاً للاختلاف في هذا المتغير.

في حين يُقرأ من الجدول رقم (٧) عدم وجود اختلاف بين آراء أفراد البحث حول مدى رضاهم عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم وفقاً لاختلافهم في متغير الجنس، وذلك ربما لأن نفس مستوى الخدمات المقدمة لشطري الطلاب والطالبات لا تختلف عن بعضها كثيراً من حيث مستوى أدائها وجودتها مما انعكس على استجابات أفراد البحث حيث جاءت متقاربة إلى حد كبير. وهنا اتفقت نتيجة البحث الحالي مع دراسة بركة (٢٠١٢) ودراسة نبيلة الكندري (٢٠١٤) ودراسة السعدية (٢٠١٥) من حيث عدم وجود فروق بين آراء عيناتها وفقاً للاختلاف في هذا المتغير. في حين اختلفت هذه النتيجة عن ما توصلت إليه دراسة الزكي وعبدالعزیز (٢٠١٢) حيث كشفت عن وجود فروق بين الاستجابات وفق هذا المتغير لصالح الطلاب على حساب الطالبات.



## السؤال الرابع:

ما التصور المقترح للتحسين المستمر لرضا طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة

الملك خالد عن الخدمات المقدمة لهم؟

تمهيد:

هذا التصور يُعد بمثابة محاولة عملية بُنيت على دراسة علمية ميدانية أجراها الباحث وخبرته العملية للمساهمة في التحسين المستمر لرضا طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم.

### الأهداف والغايات من هذا التصور:

- ١- التحسين المستمر للخدمات المقدمة للطلاب بجامعة الملك خالد بما يرتقي لتطلعاتهم وأرياب العمل.
- ٢- تهيئة المناخ المناسب لدراسة الطلاب والطالبات وتفوقهم.
- ٣- بناء ثقافة تنظيمية جامعية داعمة للتحسين والتطوير المستمرين.
- ٤- خلق جو تعاوني داخل الكليات باعث على التحسين.
- ٥- التحفيز على التميز الأكاديمي والإبداع العلمي.
- ٦- الاستثمار الإيجابي للإمكانيات المادية والبشرية.
- ٧- المساهمة في تحقيق الجامعة للاعتماد الأكاديمي والجودة والتميز في المخرجات.
- ٨- تحسين سمعة الجامعة لجذب الدارسين.

### الدوافع والمبررات لتقديم هذا التصور:

يُشير الباحث هنا إلى مجموعة من الدوافع والمبررات التي تم الاستناد إليها لتقديم هذا التصور وهي:

- ١- الطلب المتزايد على التعليم العالي وضرورة مواكبة هذا الطلب بخدمات متطورة باستمرار.

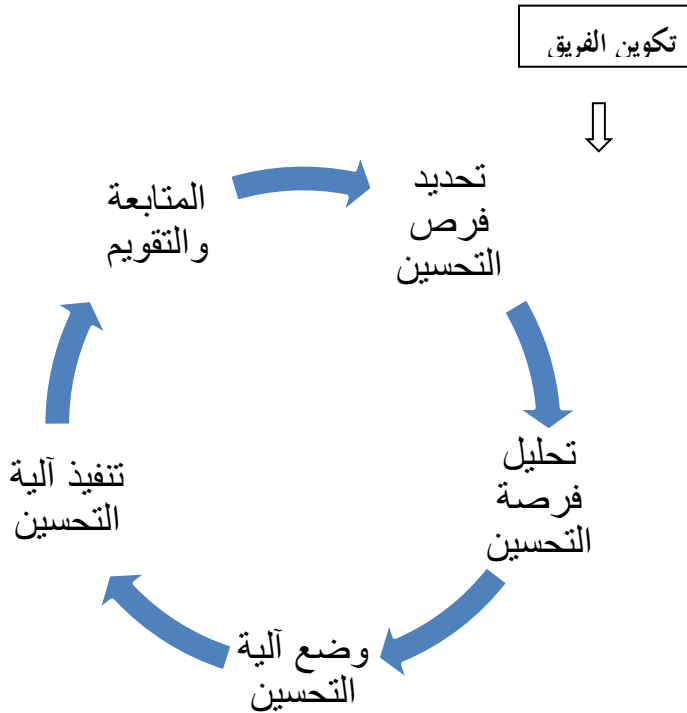
٢- المنافسة بين الجامعات لاستقطاب الطلاب والتي ستزداد مع التحول إلى خصصة التعليم وهذا يستلزم العمل على تحسين سمعة الجامعة من خلال تقديم خدمات متميزة لطلابها.

٣- توجه الدولة لاستطلاع رأي المستفيد عن الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية العامة من خلال مركز (أداء) ومن بينها الجامعات، وهذا التصور قد يساعد في تقديم مجموعة من وسائل استطلاع رأي المستفيد الداخلي للجامعة والمتمثل في الطلاب والطالبات.

٤- سعي الجامعة لتحقيق الاعتماد البرامجي والمحافظة على اعتمادها المؤسسي.

### مكونات هذا التصور:

تمت بلورة مكونات التصور في شكل حلقة متصلة ومستمرة تصف مراحل قياس وتحسين رضا الطلاب والطالبات كما يلي:



ويمكن شرح هذه المراحل كالتالي:

### المرحلة الأولى: تكوين الفريق

وتشمل هذه المرحلة الإجراءات التالية:

- تشكيل فريق للتحسين بكل كلية بإشراف وكيل الكلية للتطوير والجودة وعضوية وكيل الكلية للدراسات العليا والبحث العلمي، وممثل (رجل/ وسيدة) من كل قسم علمي بالإضافة إلى مدير الإدارة بالكلية.

- تدريب الفريق.

- توزيع المهام.

### مهام الفريق

١- وكيل التطوير والجودة:

- اختيار أعضاء الفريق بالتنسيق مع عميد الكلية ورؤساء الأقسام.

- توزيع المهام بين أعضاء الفريق.

- قيادة وإدارة الفريق.

- إعداد التقارير عما تم إنجازه ورفعها لعميد الكلية.

- تشجيع وتحفيز أعضاء الفريق.

- المشاركة في نشر ثقافة تحسين رضا المستفيدين.

٢- أعضاء الفريق:

- المشاركة في اجتماعات الفريق بواقع مرة كل أسبوع على الأقل.

- المشاركة في تنفيذ مراحل المشروع.

- المشاركة في نشر ثقافة تحسين رضا المستفيدين.

### المرحلة الثانية: تحديد فرص التحسين

في هذه المرحلة يتم:

• مراجعة دليل الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا.

• تدوين كل الخدمات.

• اختيار فرص التحسين، من خلال الأدوات التالية:

- اسبانات رضا المستفيد الخارجي.

- استبانة رضا المستفيد الداخلي ويمكن الاستفادة من الاستبانة المقدمة من خلال البحث الحالي.

- تصميم واستخدام تطبيق لأجهزة الهواتف الذكية يقيس رضا الطلاب والطالبات عن الخدمات المقدمة لهم مع ربطه بالفريق وتحديث بياناته باستمرار.

- إجراء المقابلة مع الطلاب والطالبات.

- ملاحظة الطلاب والطالبات أثناء استفادتهم من الخدمات المقدمة لهم.

- مراجعة الشكاوى المقدمة ضمناً أو رسمياً من الطلاب والطالبات.

- اللقاءات الدورية للفريق ( استخدام أدوات الجودة من عصف ذهني ومشجرات وخرائط التدفق للخروج بالخدمات التي تحتاج إلى تحسين) .

المرحلة الثالثة: تحليل فرصة التحسين ( للخدمة )

يتم في هذه المرحلة القيام بعمليات فحص دقيق وشامل لكل الإجراءات التي تتم من خلالها الخدمة المستهدفة بالتحسين من أجل تسليط الضوء وبشكل أكثر تركيزاً على مواطن القصور فيها، ويتم ذلك من خلال الإجراءات التالية:

- توثيق الخدمة بشكل دقيق ومفصل كما هي في الواقع الفعلي، مع عمل خارطة تدفق لها.

- جمع البيانات والنماذج الخاصة بالخدمة.

- تحديد الواقع المأمول للعملية وفق تحليل نتائج أدوات تحديد فرص التحسين.

- تحديد الفجوة في الأداء بين الواقع الفعلي و المأمول في الخدمة محل التحسين (نقاط الضعف في : الوقت ، التكلفة ، المناسبة، الجودة ... ) .

- تحديد المعايير المرغوبة في الخدمة.

المرحلة الرابعة: وضع آلية التحسين

في هذه المرحلة يتم وضع آلية التحسين الممكن تنفيذها من أجل الوصول للواقع المأمول للخدمة محل التحسين، وتتم من خلال الإجراءات التالية:

- اختيار أوجه التحسين الممكنة للخدمة من حيث ( تبسيط، حذف، دمج، تغيير،

إبدال، ...) ومن خلال استطلاعات رأي الطلاب والطالبات حول التحسين

المطلوب والمرغوب في الخدمات المقدمة لهم.

- وضع توصيات تحسين الخدمة محل الدراسة بحيث تشمل: (الإجراءات المطلوبة لتحسين الخدمة، الجهة المنفذة، المتطلبات، زمن التنفيذ، مقاييس الأداء ومؤشرات التحقق).

- اعتماد توصيات التحسين من صاحب الصلاحية (عمادة الدراسات العليا).

#### المرحلة الخامسة: تنفيذ آلية التحسين ومتابعتها

في هذه المرحلة يتم التنفيذ الفعلي لتوصيات التحسين على أرض الواقع بعد اعتمادها من صاحب الصلاحية، كما تتم في هذه المرحلة وتزامناً مع تنفيذها القيام بعملية متابعة دقيقة ومستمرة لإجراءات هذا التنفيذ وتصحيح الانحرافات أولاً بأول. مع رفع الفريق تقريراً دورياً عن التقدم في هذا لوكيل الكلية للتطوير والجودة.

#### المرحلة السادسة: المتابعة والتقييم.

في هذه المرحلة تقوم وكالة الكلية للتطوير والجودة بمتابعة مستمرة لإجراءات تنفيذ هذا التصور بشكل عام لتوفير تغذية راجعة لنتيجة تنفيذ توصيات التحسين و تقييم مدى فاعلية آلية التحسين وأثرها في تحقيق رضا الطلاب والطالبات ومن ثم وضع الخطط العامة للإجراءات التصحيحية، وتتم هذه المرحلة من خلال الإجراءات التالية:

- تقويم نتائج تنفيذ توصيات التحسين لفترة فصل دراسي ورفع مخرجاتها لعميد الكلية.

- يقوم عميد الكلية بالرفع بتقرير ختامي سنوي لصاحب الصلاحية عن الإجراءات المتخذة خلال تنفيذ هذا التصور والخدمات التي تم تحسينها ونتائج هذا التحسين على رضا الطلاب، وهكذا تسير دائرة الجودة والتحسين لتحقيق الترقى المستمر للخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لطلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد.

#### مقومات نجاح هذا التصور:

إن نجاح هذا التصور يعتمد في الدرجة الأولى على التزام الإدارة العليا المعنية على مستوى الجامعة وكذا الإدارة العليا في الكليات والأقسام ودعمها لتنفيذه فعلياً على أرض الواقع، و هذا الالتزام والدعم يتبلور في الإجراءات التالية: إصدار القرارات الداعمة لتطبيق هذا التصور، و التوجيه بتوفير كافة الاحتياجات البشرية والمادية والمالية اللازمة لتطبيق هذا

التصور، هذا بالإضافة إلى المتابعة الشخصية من قبلهم وباستمرار لمراحل تنفيذ هذا التصور.

### ملخص نتائج البحث:

يمكن تلخيص النتائج التي توصل إليها هذا البحث فيما يلي:

- ١- هناك عوامل مادية وأخرى معنوية تؤثر وبشكل كبير على مستوى رضا الطلاب والطالبات عن الخدمات المقدمة لهم إما سلباً أو إيجاباً.
- ٢- أفراد البحث وبشكل عام راضون إلى حد ما عن الخدمات الإدارية المقدمة لهم أثناء دراستهم العليا بجامعة الملك خالد.
- ٣- أفراد البحث وبشكل عام راضون إلى حد ما عن الخدمات الأكاديمية المقدمة لهم أثناء دراستهم العليا بجامعة الملك خالد.
- ٤- عدم وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات استجابات أفراد البحث حول مدى رضاهم عن الخدمات الإدارية والأكاديمية المقدمة لهم وفقاً لاختلافهم في متغيري: الكلية والجنس، في حين وجدت هذه الفروق وفقاً لاختلافهم في متغير البرنامج الدراسي لصالح الطلاب والطالبات الملحقين ببرنامج الماجستير.
- ٥- تقديم تصور مقترح للتحسين المستمر لرضا طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد عن الخدمات لمقدمة لهم.

### التوصيات:

من خلال ما توصل إليه البحث من نتائج يوصي الباحث الجامعات بما يلي:

- ١- العمل على نشر ثقافة الاهتمام بالمستفيد خصوصاً طلابها وطالباتها والسعي لتحقيقه بمختلف الوسائل الممكنة.
- ٢- تأهيل وإعداد العاملين والعاملات بالجامعة على كيفية تحسين العوامل المؤثرة على رضا الطلاب والطالبات من خلال النشرات والندوات والبرامج التدريبية.
- ٣- العمل على إزالة كل العوامل التي قد تؤدي إلى انخفاض رضا الطلاب والطالبات.
- ٤- تنفيذ التصور المقترح في هذه الدراسة ودعمه ومتابعته.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- (١) بركة، باكيناز عزت (٢٠١٢). رضا المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات بالتطبيق على جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا. بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين في الفترة من ٤ - ٥/٤/٢٠١٢، ٣٥٤-٣٦٨.
- (٢) جامعة الملك خالد (٢٠١٨). وثيقة الخطة الاستراتيجية، [https://www.kku.edu.sa/sites/default/files/general\\_files/pdf/Stratigi%20plan.compressed.pdf](https://www.kku.edu.sa/sites/default/files/general_files/pdf/Stratigi%20plan.compressed.pdf)
- (٣) الحسنية، سليم إبراهيم (٢٠٠٩). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، ٢٥(٢)، ٢٥٨-٣١٢.
- (٤) حلس، سالم عبدالله (٢٠١٥). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٢٣(١)، ٩٨-١٢٢.
- (٥) حمدان، خالد محمد طلال (٢٠١٢). جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضى الطلبة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي - الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين في الفترة من ٤ - ٥/٤/٢٠١٢، ٩١٧-٩٢٩.
- (٦) زغرب، شحاتة (٢٠٠٥). مدى مواكبة برنامج الدراسات العليا في فلسطين لحاجة المجتمع. مؤتمر دراسي بعنوان "الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية في ضوء التحديات المعاصرة"، الجامعة الإسلامية، غزة، ٩٧-١٢٩.
- (٧) الزكي، أحمد عبدالفتاح؛ وعبدالعزيز، زكي (٢٠١٢). درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة. مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، ٢٧، ١٩٢-٢٣٣.
- (٨) السعيدة، حمدة بنت حمد بن هلال (٢٠١٥). قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية. مجلة الدراسات التربوية والنفسية: جامعة السلطان قابوس - كلية التربية، ٩ (٣)، ٥٢٣ - ٥٤٢.

- (٩) سفران، محمد حسن. (٢٠١٥). تقويم برامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا. مجلة دراسات، ٤٢(٣)، ٨٤٧-٨٧١.
- (١٠) الشبل، يوسف عبدالرحمن (٢٠١٢). بعض المشكلات التنظيمية والأكاديمية التي تواجه الطلبة ببرامج الماجستير الموازي في التخصصات التربوية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ١٠٣، ٢٧-١٦٨.
- (١١) الشمران، منيرة (٢٠١٠). تصورات طلبة الدراسات العليا في كليتي التربية في جامعتي مؤتة واليرموك للمشكلات التي تواجههم. مجلة جامعة دمشق، ٢٦(٤)، ٥٢٧-٥٥٨.
- (١٢) الشهراني، محمد أحمد (٢٠١٦). مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك خالد.
- (١٣) الصارمي، عبدالله بن حمود؛ وزايد، كاشف نايف (٢٠٠٦). مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه. مجلة كلية التربية: جامعة الإمارات العربية المتحدة، ٢١(٢٣)، ٥٩-٨٨.
- (١٤) الصوفي، محمد؛ الحدابي، داوود (١٩٩٨). تقويم الدراسات العليا بجامعة صنعاء من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة. مجلة اتحاد الجامعات العربية: عمان، الأردن، ٣٣، ٦٧-٩٧.
- (١٥) الضمور، هاني حامد (٢٠٠٨). تسويق الخدمات. دار وائل للنشر: الأردن، ط٤.
- (١٦) العبيد، إبراهيم عبدالله (٢٠١٦). الكفاءة الداخلية النوعية لبرامج الدراسات العليا بكلية التربية بجامعة القصيم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب. المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية، السعودية، ٩، ٥٧-١٣٨.
- (١٧) عز الدين، مدثر حسن سالم؛ والعرموطي، أيمن مصطفى (٢٠١٦). درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين. مجلة دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، ٤٣، ١١٩٧-١٢١٢.
- (١٨) عقل، إياد زكي (٢٠٠٥). المشكلات الدراسية التي تواجه طلبة الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية وسبل التغلب عليها. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- (١٩) عمادة الدراسات العليا بجامعة الملك خالد (٢٠١٦). الدليل الإجرائي لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد. الإصدار الأول.



- (٢٠) عمادة الدراسات العليا بجامعة الملك خالد (٢٠١٧). لائحة الحقوق والواجبات لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد.
- (٢١) عمادة الدراسات العليا (١٤٤٠هـ). السجلات الإلكترونية لطلاب الدراسات العليا، جامعة الملك خالد.
- (٢٢) العنزي، سعود عيد الحثري (٢٠١٤). المشكلات الإدارية والأكاديمية التي تواجه طلبة الدراسات العليا في جامعة تبوك من وجهة نظرهم. مجلة رسالة الخليج العربي، ٤٣، ٦٢-١٣٤.
- (٢٣) عوض، محمد (٢٠٠٥). واقع وآفاق برامج الدراسات العليا بكلية الهندسة. مؤتمر دراسي بعنوان "الدراسات العليا بالجامعات الفلسطينية في ضوء التحديات المعاصرة"، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢١١-٢٤٠.
- (٢٤) عيسى، محمد أحمد؛ والمعاطي، وليد محمد (٢٠١١). تقييم برنامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب. مجلة بحوث التربية النوعية، مصر، ١٩، ٢-٤٤.
- (٢٥) الكندري، نبيله يوسف (٢٠١٤). واقع رضا طلبة كلية الدراسات العليا بجامعة الكويت عن الخبرات الأكاديمية والعلمية في ضوء بعض المتغيرات. مجلة رسالة الخليج العربي، ١٣٢، ٦٥-٣٧.
- (٢٦) مجلس التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية. (١٤١٧هـ). اللائحة الموحدة للدراسات العليا في الجامعات.
- (٢٧) المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (٢٠١٧). وثيقة أداء.
- (٢٨) المنقاش، سارة؛ ونورة، بن معيقل (٢٠١٧). تقييم الكفاءة الداخلية النوعية لبرامج الدراسات العليا الموازية بكلية التربية في جامعة الملك سعود: مقترحات للتطوير. مجلة المنارة، ٢٣(١)، ٢٢٧-٢٧١.
- (٢٩) نصري، آسيا (٢٠١٥). أهمية رضا العميل في تدعيم الميزة التنافسية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهدي، الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Arambewela, R. & Hall, J. (2008). A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia. Unpublished Dissertation, Deakin University, Australia.
- Caputo, A & Langher, V (2015). Validation of the Collaboration and Support for Inclusive Teaching Scale in Special Education Teachers. Journal of Psycho-educational Assessment, Vol. 33(3). 210 –222.
- Celik, A. & Oktay, E. & Ozen, U. & Karaaslan, A. & Yarbasi, I. (2018). Assessing Postgraduate Students' Satisfaction with Quality of Services at a Turkish University Using Alternate Ordered Response Models. Periodical Polytechnic Social and Management Sciences, 26 (1), 87-101.
- Gill, B. (2012). An Exploration of Graduate Student Satisfaction with Advising in Departments of Agricultural Education, Leadership, Communications, and Extension. Journal of Agricultural Education, 53 (1), 5–17.
- GRUBER, T. ... et al., (2012). Examining student satisfaction with higher education services: using a new measurement tool. International Journal of Public Sector Management, 23 (2), 105 - 123.
- Jamelske, xx (2009). Measuring the impact of a university first-year experience program on student GPA and retention. Higher Education, 57(3), 373-391.
- Manzoor, H. (2013). Measuring Student Satisfaction in Public and Private Universities in Pakistan. Double Blind Peer Reviewed International Research Journal, 13(3), 54-72.
- McCaskey, S. (2010). A survey research of satisfaction levels of graduate students enrolled in a nationally ranked top-10 program at a mid-western universities. Research in Higher Education Journal, 7(2), 1-17.
- Nitecki, P. & Danu, H. (2001) Service Quality: A Concept Not Fully Explored . Library Trends, 49 (4), 687-708.
- Read, H. & Hall, N , (1997). methods for measuring customer satisfaction. Energy Evaluation conference Chicago.
- Sum. V. & McCaskey. S. J. & Kyeyune. C. (2017). A survey research of satisfaction levels of graduate students enrolled in a

- nationally ranked top-10 program at a mid-western university. Research in Higher Education Journal. 1-17**
- Sumner, D. (2012). A Measurement Of student Satisfaction Levels As A Means Of Program Evaluation: An Examination Of Baker University's Educational Leadership Doctoral Program, PHD, University of Kansas.**
- Tessema, T. & Ready. K & William, E. (2012). Factors Affecting College Students' Satisfaction with Major Curriculum: Evidence from Nine Years of Data. international Journal of Humanities and Social Science. (2)2. 34-44.**
- Uka, A. (2014). Student Satisfaction As An Indicator Of Quality In Higher Education, Journal Of Educational And Instructional Studies In The World. (2)3.6-10.**