

مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد (دراسة ميدانية)

Indicators of Student Service Quality at King Khalid University

علي ناصر شتوي آل زاهر^{1*}، محمد أحمد موسى الشهراني²

¹ جامعة الملك خالد (المملكة العربية السعودية)، moh-tobaz@hotmail.com

² جامعة الملك خالد (المملكة العربية السعودية)، momo2288211@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021-11-13

تاريخ القبول: 2022-02-17

تاريخ النشر: 2022-05-11

ملخص: هدف البحث إلى تعرف مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شؤون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والأنشطة المختلفة، والتوجيه والإرشاد، والحقوق الطلابية) والمتطلبات اللازمة لتطبيق مؤشرات الجودة، وتم استخدام المنهج الوصفي، والاستبانة لجمع المعلومات من عينة عشوائية (464) من طلاب المستوى السابع (بنين) في جميع كليات جامعة الملك خالد بالقرقر بأبها؛ وتوصل البحث إلى أن مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شؤون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة)، تتوافر بدرجة متوسطة، بينما مؤشرات جودة الحقوق الطلابية تتوافر بدرجة قليلة، كما توصل البحث إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على أهمية جميع المتطلبات اللازمة لتطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية.

الكلمات المفتاحية: مؤشرات الجودة؛ الخدمات الطلابية؛ جامعة الملك خالد.

Abstract: The objective of the research is to identify the quality indicators of student services at King Khalid University in the areas of (student affairs services, housing, nutrition, various subsidies, various activities, guidance and guidance, and student rights), and the requirements for the application of quality indicators, The descriptive curriculum and the questionnaire were used to collect information from a random sample (464) of seventh-level students (boys) at all levels. The research found that the quality indicators of student services at King Khalid University in the areas of (student affairs services, housing, nutrition, various subsidies, guidance and counselling and various activities) are available on an intermediate basis, while the quality indicators of student rights are available to a small degree. The research also found that the research sample members agreed on the importance of all the requirements for applying the quality indicators of student services.

Keywords: quality indicators; Student services; King Khalid University.

1- مقدمة:

لقد بات من الواضح دور التعليم العالي في حياة الأمم والشعوب، حتى أصبح وسيلة لازدهارها ورفي حضارتها؛ لما فيه من تأمين مستقبلها وتجسيد آمالها وطموحها، ولذا فإن حقيقة التنافس العالمي هو تنافس تعليمي وخاصة في مجال التعليم العالي، ولا أدل على ذلك مما نلاحظه اليوم من حرص الدول المتقدمة في جعل التعليم العالي في أولوية برامجها وتخطيطها، وذلك من خلال بناء المؤسسات التعليمية العصرية.

وتُعد الجامعات واحدة من أهم المؤسسات في المجتمع، فهي تمثل مركز إشعاع لكل جديد من الفكر والمعرفة، وتمثل المنبر الذي تنطلق منه آراء المفكرين والعلماء والفلاسفة ورواد التغيير والتطوير، كما أن الجامعات تؤدي دورا هاما في إحداث عملية التنمية وتطوير المجتمع وتحقيق أهدافه؛ نظرا لما يناف بها من توفير احتياجات المجتمع من المتخصصين في مختلف المجالات التنموية؛ حيث يقع عليها مسؤولية تربية وإعداد الشباب إعدادا سليما فكريا ووجدانا وانتماء، إذ هؤلاء الشباب سيمثلون قيادات المجتمع مستقبلا في مختلف المجالات العلمية والثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية (بوشيت والحمادي، 2010، 266).

كما أن الجامعات تمثل المراكز الأساسية للبحوث العلمية والتطبيقية والتي يصعب بدونها التقدم الاقتصادي أو الاجتماعي، وذلك من خلال أداء أدوارها باعتبارها منظمات تعلّم تسعى إلى تحقيق الإبداع والتطوير وتلبية احتياج مجتمع المعرفة، ولذا فإن أفراد المجتمع بحاجة ماسة إلى التعليم العالي من أجل تحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.

ويشهد التعليم الجامعي محليا وإقليميا ودوليا محاولات جادة لتطويره وتحسينه؛ حيث أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية توليها الحكومات والمؤسسات التعليمية اهتماما بالغا وذلك للوصول إلى الأجيال والأفضل، وقد تجسد هذا الاهتمام على المستوى الدولي من خلال إنشاء بعض الصيغ والآليات العالمية لضمان الجودة في التعليم مثل أنظمة الاعتماد للمؤسسات والبرامج، والتي أدت إلى تحسين نوعية التعليم في كثير من دول العالم، وذلك بهدف تحقيق التنمية المتكاملة والمتوازنة لطلاب هذه الجامعات (الحدابي وقشوه، 2009، 93)، وتتضمن أنظمة تقويم واعتماد برامج وخدمات مؤسسات التعليم العالي العديد من المعايير والمؤشرات لتقويم الأداء؛ حيث تُعد مؤشرات الأداء الجزء الأهم من القياس المعياري لأداء الجامعات، ووسيلة لمساعدة إدارات الجامعات على التعرف على واقعها الأكاديمي، ومدى تأثيرها في المجتمع، ومدى إمكانية رفع مستوى الجودة.

ونظرا لما تشهده الجامعات من ازدياد ملحوظ في أعداد الطلاب والطالبات الملتحقين بها؛ فإن ذلك يمثل تحديا قائما أمام الجامعات السعودية لتقديم خدمات إدارية وطلابية ذات مستوى وجودة عالية، وفقا لمعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي للحصول على الاعتماد الأكاديمي التي تسعى أغلب الجامعات للحصول عليه، والتي من ضمن معاييرها المعيار الخامس والخاص بإدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة والذي يركز على تقييم مؤشرات جودة الخدمات الطلابية، وأن تكون حقوق الطلاب ومسؤولياتهم محددة وواضحة ومفهومة، ويركز كذلك على توفير آليات للتوجيه الأكاديمي والإرشاد، وتوفير خدمات مساندة تتلاءم مع احتياجات الطلاب، وأن تتعدى تلك الخدمات المساندة احتياجات الطلاب الأكاديمية (الطاسان، 2013، 2).

1.1 - مشكلة الدراسة:

نظرا لأهمية موضوع البحث المتعلق بالخدمات الطلابية المقدمة من الجامعات؛ فقد أشارت العديد من الدراسات إلى أهمية الخدمات التعليمية بشكل عام والطلابية بشكل خاص من ناحية، وإلى التباين في مستوى جودة هذه الخدمات من ناحية أخرى؛ حيث أشارت دراسة Kelso (2008) إلى أن مستوى الخدمات الطلابية في جامعة جنوب فلوريدا كان متوسطا من وجهة نظر الطلاب، وأن هناك حاجة للارتقاء بمستوى الخدمات في حين أشارت دراسة الحدابي وقشوه (2009) إلى أن جودة الخدمة التعليمية في كلية التربية بحجة دون المستوى المطلوب، وأن هناك حاجة إلى الارتقاء بمستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في جميع الجوانب، وتوصلت دراسة البوبشيت والحمادي (2010) إلى أن مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة الملك فيصل للطلابات يتراوح ما بين جيد جدا إلى جيد، وأن هناك حاجة إلى الاهتمام بالخدمات الطلابية.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة تتضح أهمية الوقوف على مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد، والتي يتم تقديمها من عمادة شئون الطلاب والجهات المعنية بالكليات، لذلك فقد قام الباحث بإجراء عدة مقابلات مع عميد شئون الطلاب - بجامعة الملك خالد- ووكلائه وبعض الأفراد العاملين في العمادة، والوقوف على ما يرد إلى العمادة من شكاوى وملاحظات -على اختلاف الكليات والمستويات الدراسية- حول الخدمات الطلابية المقدمة للطلاب، ولاحظ أن هناك العديد من الشكاوى والملاحظات التي ترد إلى العمادة أو إلى الجهات المعنية بالكليات، لذا فقد أدرك الباحث أهمية القيام ببحث ميداني للكشف عن مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد؛ لما له من أثر على تحسين مستوى هذه الخدمات من جهة، وتحقيق الإيجابية في حياة الطالب من جهة أخرى، بحيث تتوازن شخصيته بين التحصيل الدراسي والنشاط اللامنهجي، ويُجيب البحث عن السؤال الرئيس: ما مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد؟

2.1 - أسئلة الدراسة:

1. ما مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شئون الطلاب، والإسكان والتغذية، والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة، والحقوق الطلابية) من وجهة نظر طلاب الجامعة؟
2. ما المتطلبات اللازمة لتطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شئون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة، والحقوق الطلابية) من وجهة نظر طلاب الجامعة؟

3.1 - أهداف الدراسة:

1. تعرف مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شئون الطلاب والإسكان والتغذية، والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة، والحقوق الطلابية) من وجهة نظر طلاب الجامعة.
2. تعرف المتطلبات اللازمة لتطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شئون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة، والحقوق الطلابية) من وجهة نظر طلاب الجامعة.

4.1- أهمية الدراسة:

1. قد يُضيف هذا البحث معلومات جديدة تساعد على جودة الخدمات الطلابية وفق مفهوم الجودة في قطاع جامعي تعليمي مؤسسي، لتكون إضافة ومرجعية للقطاعات الجامعية الأخرى.
2. إفادة إدارة الجامعة بهيئتها الأكاديمية والإدارية بنقاط القوة والضعف في عناصر الخدمات الطلابية المختلفة التي تقدمها الجامعة.
3. من المؤمل أن يكون هذا البحث بإذن الله تعالى منطلقاً لدراسات أخرى تُسهم في تحسين ورفع مستوى جودة الخدمات الطلابية في مجالات أخرى في الجامعة والجامعات الأخرى.
4. المساهمة في تحقيق سعي الجامعة إلى الحصول على الاعتماد الأكاديمي.
5. كما يستمد البحث أهميته من حيث كونه البحث الأول - على حد علم الباحث - الذي يتطرق إلى الكشف عن جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد، والذي يمكن من خلاله تزويد المسؤولين المعنيين ببعض التوصيات التي قد تُسهم في التحسين والتطوير.

5.1- مصطلحات الدراسة:

1. **الجودة:** تُعرف الجودة على أنها: "معايير عالمية للقياس والاعتراف، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتيقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال التي تتعلم الآن" (الطاسان، 2013، 9)، ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: مدى تحقيق الخدمات الطلابية المقدمة من جامعة الملك خالد لاحتياجات ورغبات الطلاب؛ مما يُسهم في سير عملية التعليم بالجامعة على النحو الأفضل، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة بشكل متقن ومتميز من أجل تغطية الاحتياجات المختلفة للطلاب من خلال الخدمات المقدمة.
2. **الخدمات الطلابية:** يعرفها أبو النصر (2009) على أنها: "تلك البرامج والأنشطة التي تقدمها المؤسسات التعليمية لطلابها؛ وذلك بهدف إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم" (أبو النصر، 2009، 208)، ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: الخدمات التي تقدمها جامعة الملك خالد للطلاب في مجالات (خدمات شؤون الطلاب، والإسكان، والتغذية والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة، والحقوق الطلابية)، والتي من شأنها تهيئة الجو الأكاديمي الملائم والمناسب للطلاب.

6.1- حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: ركزت الدراسة على مؤشرات جودة الخدمات الطلابية المقدمة بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شؤون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة، والحقوق الطلابية).

الحد المكاني: تمثل في مقر جامعة الملك خالد بالقرير بأبها.

الحد البشري: طلاب البكالوريوس (بنين) (المستوى السابع) بجامعة الملك خالد بالقرير بأبها.

الحد الزمني: طبقت الدراسة في الفصل الأول للعام الدراسي (1436هـ/1437هـ).

2- الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.1. الإطار النظري:

- الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

يُعتبر مفهوم الجودة في التعليم العالي -وفقاً لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أُقيم في باريس (1998م)- مفهوماً متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلاب، والمباني، والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي، والتعليم الذاتي الداخلي، وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولية (عبد المجيد وآخرون، 2012، 182).

ويرى الصرايرة والعساف (2008) أن الجودة في مؤسسات التعليم العالي ما هي إلا فلسفة إدارية تسعى للتكامل في خصائص المنتج (الطالب)، وإحداث تغييرات إيجابية داخل المؤسسة التعليمية، لتشمل مجموعة من القيم والمعتقدات التنظيمية، والمفاهيم الإدارية، والفكر والسلوك والنمط القيادي، وأنظمة العمل والإجراءات، ونظم التقييم والمتابعة، للوصول إلى مستوى الجودة التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته وتكون عملية التحسين والتطوير مستمرتين (الصرايرة والعساف، 2008، 10).

وبالتالي فإن مفهوم الجودة في التعليم -وبالأخص في مجال التعليم العالي- مفهوماً واسعاً، يتطرق إلى الجهود المبذولة من المؤسسات التعليمية المعنية والأفراد العاملين بها لإيجاد بيئة تعليمية تفوق التوقعات الخاصة لكافة المستفيدين، وتتفق مع المعايير والأسس المحددة بصورة مسبقة لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته.

- الخدمات الطلابية بعمادة شئون الطلاب بجامعة الملك خالد:

يمكن النظر إلى الخدمات الطلابية على أنها: "مجموعة من الخدمات التي يتم تقديمها إلى الطلاب في داخل الحرم الجامعي، والتي تتضمن توفير البيئة المناسبة للتعلم، وكذلك تيسير العمليات الإدارية المختلفة وتوفير معطيات الأمن والسلامة، وتوفير التأمين الصحي، ووسائل النقل، والبرامج الدولية، ومراكز مصادر التعلم، ومعامل الحاسوب، والمساعدات المالية، والإرشاد الأكاديمي، وضمان الفاعلية التدريسية" (Ho, 2005, p.7). ويتضح أن مفهوم الخدمات الطلابية في الجامعات يتعلق بكل الخدمات التي يتم تقديمها للطلاب سواء كانت تعليمية أو غير تعليمية (أكاديمية أو غير أكاديمية)، مثل: الخدمات الأكاديمية والتعليمية، وخدمات القبول والتسجيل، والخدمات المكتبية، والخدمات الإلكترونية، والإسكان الجامعي والتغذية، والخدمات الصحية وخدمات الأنشطة وغيرها، وذلك بقصد تهيئة الجو الأكاديمي الملائم.

وهناك العديد من العوامل التي دفعت إلى ظهور مصطلح جودة الخدمات الطلابية ومن أبرزها على سبيل المثال احتدام المنافسة بين الجامعات المختلفة-العامة والخاصة- كأحد الآليات التي يمكن من خلالها اجتذاب أكبر عدد من الطلاب، وعليه فإنه يمكن القول بأن آليات السوق في هذه الآونة هي التي فرضت على البيئات الجامعية المختلفة ضرورة تحسين مستويات الجودة المقدمة في بيئاتها التعليمية وبخاصة فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة من جانب المؤسسات التعليمية استجابة للاحتياجات المتباينة الخاصة بالطلاب (Gamage et al., 2008, p.182).

وتُعنى جودة الخدمات الطلابية بمجموعة الشروط والمواصفات التي يجب أن تتوافر في خدمات مؤسسات التعليم العالي والمخصصة لتلبية حاجات المستفيدين منها وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة لتلبية متطلبات

المجتمع (سيف وآخران، 2014، ص 165)، ولكي يتم تقديم تلك الخدمات بشكل أفضل فإن بيئات التعليم العالي ينبغي عليها العمل على رَأب الفجوة ما بين المستوى المتوقع للخدمات الطلابية وبين المستوى الفعلي الذي يتم بناءً على أساسه تقديم تلك الخدمات، هذا إضافة إلى أنه يمكن توسيع نطاق تلك الخدمات من خلال إلزام كافة الطلاب على الاستفادة من تلك الخدمات وتشجيعهم على المشاركة في الأنشطة المختلفة المصاحبة لها (Center for Community College Student Engagement, 2009, p.15).

وتسعى جامعة الملك خالد إلى توفير بيئة أكاديمية لتعليم عالي الجودة، وتحقيق معايير الجودة والحصول على الاعتماد الأكاديمي والمؤسسي وفقاً للمعايير المعتمدة محلياً وعالمياً، وذلك من خلال تضافر الجهود بين الكليات والعمادات المساندة، ومن بين تلك العمادات المساندة عمادة شؤون الطلاب؛ حيث تسعى العمادة إلى تحقيق التميز والريادة في بناء شخصية الطلاب في كافة الجوانب وتنمية مهاراتهم وتوجيههم نحو الالتزام بالسلوك الإسلامي وتوفير سبل الراحة والطمأنينة وذلك من خلال تقديم وتطوير وتحسين الخدمات الطلابية المقدمة من خلال إنشاء وكالة تُعنى بالتطوير والجودة، وذلك من أجل بناء نظام فعال للرقابة للتأكد من مدى تحقق شروط الجودة وتطوير أساليب العمل والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

2.2- الدراسات السابقة:

تناولت دراسة Kelso (2008) التعرف على مدى رضا الطلاب الجامعيين عن خدمات جامعة جنوب فلوريدا في الولايات المتحدة الأمريكية، وتكوّن مجتمع الدراسة من كل الطلاب في سن (18) عام أو أكثر واشتملت عينة الدراسة على (438) منهم (131) طالباً و(307) طالبة، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي القائم على الاستطلاع المكون من (118) فقرة، وأظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها: أعلى الخدمات التي حازت رضا الطلاب هي مكتبة الجامعة، بينما كانت أماكن إيقاف السيارات في الجامعة هي أقل الخدمات حصولاً على رضا الطلاب، كما كان الطلاب في الجامعة ذوي نسبة رضا في العموم أقل من المعايير القومية المطلوبة عن البيئة الجامعية.

وكشفت دراسة الحدابي وقشوه (2009) عن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة جامعة عمران من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (فيزياء - كيمياء - أحياء) بالمستويين الأول والرابع، والبالغ عددهم (300) طالباً وطالبة وتم تبني أداة مقننة لهذه الدراسة (الحدابي وعكاشة، 2007)، وهي استبيان يحوي تسعة محاور (المادة العلمية، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، الموظفون، القبول والتسجيل، والأنشطة الطلابية، والصورة الذهنية للجامعة، والتوظيف، والبنية التحتية)؛ وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة جامعة عمران دون المستوى المطلوب، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيري التخصص والمستوى.

وهدف دراسة البوبشيت والحمادي (2010) إلى التعرف على واقع الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب في جامعة الملك فيصل، وكذلك مستوى هذه الخدمات كما تراها طالبات الجامعة، وكذلك معرفة الفروقات بين استجابات الطالبات تُعزى إلى متغير (الكلية والمستوى الدراسي ونوع السكن) واستخدمت الدراسة

المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (420) طالبة من طالبات كلية التربية، والعلوم والاقتصاد المنزلي، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات؛ وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب جامعة الملك فيصل للطالبات هي (21) خدمة من بين (45) خدمة بنسبة (46%) تقريباً، وأن مستوى الخدمات تراوح ما بين جيد جداً (90%) من الخدمات وجيد (58%) من الخدمات وأوضحت النتائج كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه مستوى الخدمات الطلابية الجامعية تُعزى إلى متغير مكان السكن لصالح الطالبات المقيمات في سكن الطالبات، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تجاه مستوى الخدمات الطلابية الجامعية تُعزى إلى متغير المستوى الدراسي لصالح طالبات المستوى الدراسي الثاني.

وتناولت دراسة الشريع ومزنه العازمي (2012) مدى تطبيق كلية التربية بجامعة الكويت لمعيار الانكيت NCATE الخاص بالخدمات الطلابية من وجهة نظر الطلاب، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، وتم بناء استبانة مكونة من (19) فقرة، وقد تم تطبيقها على عينة عشوائية قوامها (442) طالبا وطالبة؛ وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن تقييم أفراد العينة لمدى تطبيق كلية التربية للمعيار الخاص بالخدمات الطلابية جاء بدرجة متوسطة لأغلب فقرات المقياس، ماعدا فقرتين الفقرة رقم (14) (يوفر التدريب الميداني الخبرة الكافية لإعداد الطالب كمعلم) إذ كانت الاستجابة عليها عالية، والفقرة رقم (11) (توفر الكلية الشعب المتعددة لمقررات التخصص للحد من مشكلة الشعب المغلقة) كانت الاستجابة عليها منخفضة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات تُعزى إلى متغير الجنس والتخصص، في حين أشارت النتائج إلى وجود فروق بين المتوسطات تُعزى إلى متغير الفرقة الدراسية.

وهدفت دراسة العاني والراسبييه (العاني 2013) إلى الكشف عن جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتألفت عينة الدراسة من (610) طالبا وطالبة، ولجمع البيانات تم استخدام استبيان مكون من (59) فقرة موزعة في سبعة مجالات هي (الخدمات الاجتماعية، وخدمات التغذية، وخدمات الإسكان الطلابي، وخدمات الإرشاد والتوجيه الديني وخدمات النشاط الثقافي والفني، وخدمات النشاط الرياضي، وخدمات التدريب المستدام)؛ وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أعلى متوسط حسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة سجل لصالح مجال خدمات الإرشاد والتوجيه الديني (3.79)، في حين أدنى متوسط حسابي سجل لصالح مجال خدمات التغذية الطلابية (2.82) كما أظهرت نتائج تحليل تباين المتعدد بأن جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب جاءت بمستوى أعلى من الذكور في مجالات الخدمات الاجتماعية وخدمات الإسكان الطلابي ومجال التدريب المستدام للطلاب، وكشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية سُجلت في مجال الخدمات الاجتماعية لصالح طلاب السنة الثانية، وكذلك أظهرت النتائج فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية في مجالين هما: الخدمات الاجتماعية (3.37) والتدريب المستدام (3.27)، ولصالح الكليات العلمية في مجال خدمات الإرشاد والتوجيه الديني (3.87).

وهدفت دراسة القضاة وخليفات (2013) إلى تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية، ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي، وتم إعداد استبانة وُزعت على عينة من (449) طالبا وطالبة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي (2011-2012)، وأظهرت نتائج الدراسة درجة رضا متوسطة للطلبة

على أداة الدراسة ومجالاتها؛ وكشفت النتائج عن فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية في جامعة مؤتة في مجال الخدمات المكتبية تُعزى لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية، ولتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح الكليات الإنسانية عند ذوي المعدل التراكمي ممتاز وجيد جداً، ولصالح الكليات العلمية عند ذوي المعدل التراكمي مقبول، وظهرت فروق ذات دلالة إحصائية على الأداة ككل تُعزى لتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح طلبة الكليات الإنسانية ممن معدلهم ممتاز ولصالح طلبة الكليات العلمية ممن معدلهم جيد ومقبول، في حين لم تُظهر الدراسة فروقا ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس.

كما هدفت دراسة سيف وآخران (2014) إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلبة عنها في الجامعات الحكومية الأردنية من وجهة نظر الطلاب، والتعرف على أثر جودة الخدمات الطلابية في رضا الطلبة، ومعرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في رضا الطلبة تعزى لمتغيرات (الجنس، والجنسية، والابتعاث)، وتم استخدام المنهج الوصفي، وجمعت بيانات الدراسة الأولية بواسطة (776) استبانة؛ وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات ورضا الطلبة كان متوسطاً في الجامعات الأردنية، وإلى وجود أثر لجودة الخدمات في رضا الطلبة، كما بينت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في الرضا تعزى للجنس.

وتناولت دراسة Stukalina (2014) تحديد العوامل المحددة الأساسية (المتنبئات) عن رضا الطلاب وتحفيزهم في إطار محاضرات (اللغة الإنجليزية لأغراض معينة) (ESP)، وتكوّن مجتمع الدراسة من كل الطلاب المشاركين في برنامج (اللغة الإنجليزية لأغراض معينة) في جامعة ريجا التقنية في لاتفيا بأوروبا واشتملت عينة الدراسة على (240) طالباً في برنامج (اللغة الإنجليزية لأغراض معينة)، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي القائم على الاستبيان المكون من (73) فقرة لقياس مدى رضا الطلاب ودافعيتهم تجاه مؤشرات الجودة لخدمات الجامعة المقدمة لهم في البرنامج، وأظهرت الدراسة العديد من النتائج أهمها: أن عدداً من العوامل تسهم في التنبؤ برضا الطلاب وتحفيزهم وهي مرتبطة بالجوانب الأربعة للبيئة التعليمية وهي: 1- البيئة التعليمية (دراسة محتوى المنهج، ونوعية المواد التعليمية وتوفرها)، 2- البيئة النفسية (التعليم التعاوني، ودعم هيئة التدريس والموظفين والمديرين للطلاب)، 3- البيئة المادية والتكنولوجية (خدمات المكتبة، والمختبرات، والحاسوب)، 4- البيئة التنفيذية (نوعية الدروس).

واتفق البحث الحالي من حيث الهدف جزئياً مع العديد من البحوث والدراسات، مثل: دراسة سيف وآخران (2014)، كما اتفق البحث الحالي من حيث استخدام الاستبانة كأداة للبحث - مع اختلاف في المحاور التي تقوم عليها وطريقة بنائها - مع معظم الدراسات السابقة، واتفق البحث الحالي مع جميع البحوث والدراسات السابقة من حيث استخدام المنهج الوصفي، واختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في عينة الدراسة، وبيئة التطبيق طلاب البكالوريوس (بنين) المستوى السابع بمقر جامعة الملك خالد بالقريرقرب بأبها.

3- الطريقة والأدوات:

1.3- منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويُعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، ويتم البحث الوصفي من خلال استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة كبيرة منهم بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها، ودرجة وجودها (العساف، 2006، 191).

2.3- مجتمع الدراسة وعينتها:

تألف المجتمع الأصلي من جميع طلاب مرحلة البكالوريوس (بنين) (المستوى السابع) بجامعة الملك خالد بالقرير بأبها، للفصل الدراسي الأول (1436هـ/1437هـ)، وتم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة حيث تم توزيع (600) استبانة، بلغ عدد الاستبانات المستردة (507) استبانة، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة (464) استبانة بنسبة (64%) من مجتمع البحث.

جدول (1) يوضح الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل الإحصائي

الكلية	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المستردة	الاستبانات الصالحة		
	العدد	%	العدد	%	
علمية	323	54	282	56	253
نظرية	277	46	225	44	211
المجموع	600	%100	507	%100	464

3.3- أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن أسئلتها؛ قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث، مستفيداً في بنائها من البحوث والدراسات السابقة، وتكونت الاستبانة من جزئين الجزء الأول تمثل في تناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد الدراسة، والجزء الثاني يحتوي على عبارات الاستبانة، والتي تم بناؤها في محورين: المحور الأول وضم هذا المحور (41) عبارة تقيس مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شؤون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة، والحقوق الطلابية) والمحور الثاني وضم هذا المحور (13) عبارة تتضمن متطلبات تطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شؤون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة، والحقوق الطلابية).

4.3- صدق أداة الدراسة:

- **صدق المحكمين:** تم التأكد من صدق الأداة ظاهرياً من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والتخصص في مجال التربية وذلك بهدف التأكد من درجة مناسبة العبارات، ووضوحها، وانتمائها للأبعاد والمحاور، وسلامة الصياغة اللغوية.

- **الاتساق الداخلي:** تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون لاحتساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

جدول (2) معاملات الارتباط لبيرسون بين محوري الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

معامل الارتباط	المحور الأول: مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد
0.69	مؤشرات جودة خدمات شئون الطلاب
0.52	مؤشرات جودة الإسكان
0.68	مؤشرات جودة التغذية
0.70	مؤشرات جودة الإعانات المتنوعة
0.74	مؤشرات جودة التوجيه والإرشاد
0.66	مؤشرات جودة الأنشطة المختلفة
0.70	مؤشرات جودة الحقوق الطلابية
0.31	المحور الثاني: متطلبات تطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد

يتضح من الجدول رقم (2) أن جميع معاملات الارتباط لبيرسون بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة موجبة، وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)؛ مما يعني أن محاور الاستبانة صادقة، وتقيس الجوانب التي أعدت لقياسها.

5.3- ثبات الأداة: للتحقق من الثبات الكلي لأداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ.**جدول (3) مؤشرات ثبات ألفا كرونباخ لمحوري الاستبانة ودرجتها الكلية**

قيمة الثبات	عدد الفقرات	المحور الأول: مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد
0.83	6	مؤشرات جودة خدمات شئون الطلاب
0.65	5	مؤشرات جودة الإسكان
0.88	6	مؤشرات جودة التغذية
0.75	6	مؤشرات جودة الإعانات المتنوعة
0.86	6	مؤشرات جودة التوجيه والإرشاد
0.87	6	مؤشرات جودة الأنشطة المختلفة
0.88	6	مؤشرات جودة الحقوق الطلابية
0.90	41	المحور الأول ككل
0.92	13	المحور الثاني: متطلبات تطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد
0.92	54	الاستبانة ككل

يبين الجدول رقم (3) أن معامل ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة يتراوح بين (0.65 إلى 0.92) وعلى نطاق الاستبانة ككل بلغ (0.92)، وهي جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)؛ مما يدل على أن أداة البحث تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

4- النتائج ومناقشتها:

السؤال الأول: ما مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شئون الطلاب والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة، والحقوق الطلابية) من وجهة نظر طلاب الجامعة؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لكل مؤشر لاستجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس في مجملها درجة توافر مؤشرات جودة الخدمات

الطلابية بجامعة الملك خالد، إضافة إلى حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي العام لكل بُعد من أبعاد المحور الأول.

- البعد الأول: مؤشرات جودة خدمات شؤون الطلاب:

جدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجة توافر مؤشرات جودة خدمات شؤون الطلاب (ن=464)

مضمون الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التوافر	الترتيب التنازلي
إتاحة طباعة الخطابات المطلوبة من موقع الجامعة	3.43	0.93	69%	كبيرة	1
استعداد موظفي خدمات شؤون الطلاب للتعاون مع الطلاب	3.28	0.80	66%	متوسطة	2
إلمام موظفي خدمات شؤون الطلاب بالمعلومات المطلوبة أثناء تقديم الخدمة	3.16	0.74	63%	متوسطة	3
وجود عدد مناسب من الموظفين لإنهاء إجراءات الطلاب	3.02	0.88	60%	متوسطة	4
تقديم الخدمات الطلابية المطلوبة بطريقة سريعة	2.97	0.86	59%	متوسطة	5
وجود الأماكن المناسبة والكافية لتقديم الخدمات المتنوعة	2.97	0.90	59%	متوسطة	6
المتوسط العام	3.14	0.85	36%	متوسطة	

ومن قراءة جدول رقم (4) يتضح أن واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال خدمات شؤون الطلاب جاءت (متوسطة)، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.14 من 5)، وانحراف معياري قدره (0.85)، مع وزن نسبي يمثل (63%)، وهي قيم دالة على الفئة الثالثة للمتوسط (2.61-3.40)؛ مما يدل على أن عينة الدراسة من الطلاب تؤكد على أن مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال خدمات شؤون الطلاب تتوافر بدرجة متوسطة، لتؤكد على أن عينة الدراسة من الطلاب يرون أن واقع مؤشرات جودة الخدمات فيما يتعلق بمستوى تعاون الموظفين، ودرجة إلمام الموظفين بالمعلومات الضرورية إضافة إلى عدد الموظفين الذين يقدمون تلك الخدمات، بالإضافة إلى وجود الأماكن المناسبة لتقديم الخدمات، لم يكن كافياً؛ حيث أن جميعها ذات توافر بدرجة متوسطة؛ ويمكن تفسير ذلك بقلّة عدد الموظفين، وعدم معرفة بعضهم للمعلومات الخاصة بخدمات شؤون الطلاب، مع وجود أماكن ضيقة وغير مناسبة لتقديم الخدمات المطلوبة.

- البعد الثاني: مؤشرات جودة الإسكان:

جدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجة توافر مؤشرات جودة الإسكان (ن=464)

مضمون الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التوافر	الترتيب التنازلي
توافر خدمة حجز السكن عن طريق الإنترنت	3.76	0.73	75%	كبيرة	1
إقامة أنشطة رياضية واجتماعية وثقافية داخل مقر السكن	3.18	0.84	64%	متوسطة	2
توافر خدمة الإنترنت المجاني داخل مقر السكن	3.06	0.83	61%	متوسطة	3
تناسب رسوم السكن مع القدرات المادية للطلاب	2.97	0.86	59%	متوسطة	4
وجود عيادة صحية متكاملة داخل مقر السكن	2.14	0.83	43%	قليلة	5
المتوسط العام	3.02	0.82	60%	متوسطة	

من قراءة الجدول رقم (5) يتضح أن واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال الإسكان جاءت (متوسطة)، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.02 من 5)، وانحراف معياري قدره (0.82) مع وزن نسبي يبلغ (60%)، وهي كذلك نجدها قيم تتحصر ضمن فئة المتوسط (2.61 إلى 3.40)، مما يشير إلى أن عينة الدراسة من الطلاب تؤكد على أن مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال الإسكان

تتوافر بدرجة متوسطة، حيث تُشير وجهة نظر عينة الطلاب إلى أن مؤشرات جودة الخدمات الطلابية على نطاق هذه الفقرات وإن توافرت فهي بدرجة متوسطة؛ وقد يعود ذلك إلى بُعد مقر السكن من المدينة الجامعية، وعدم تجهيزه بالتجهيزات المناسبة لإقامة الأنشطة والفعاليات المختلفة، وعدم تجهيزه بالتجهيزات الطبية المناسبة، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة وجبهة العاني وزهرة الراسبييه (2013) والتي أشارت إلى توافر خدمات الإسكان بجامعة السلطان قابوس بدرجة متوسطة.

- البعد الثالث: مؤشرات جودة التغذية:

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجة توافر مؤشرات جودة التغذية

(ن=464)

الترتيب التنازلي	درجة التوافر	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مضمون الفقرة
1	متوسطة	60%	0.87	3.01	تقديم الوجبات الغذائية في مواعيد مناسبة
2	متوسطة	59%	0.96	2.93	المطعم والكافتيريا المجهزة بالوسائل الضرورية والمواصفات الصحية
3	متوسطة	56%	0.95	2.80	وجود المواقع الكافية لتقديم خدمات القهوة والمشروبات الأخرى
4	متوسطة	55%	0.96	2.77	تناسب أسعار الوجبات الغذائية والمشروبات مع جودتها
5	قليلة	51%	0.92	2.55	الرقابة الصحية على جودة الوجبات الغذائية والمشروبات
6	قليلة	49%	0.99	2.46	تقديم الاستشارات الغذائية المناسبة بصفة مستمرة
	متوسطة	55%	0.94	2.75	المتوسط العام

من قراءة الجدول رقم (6) تتضح أن واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال التغذية جاءت (متوسطة)، بمتوسط حسابي عام بلغ (2.75 من 5)، وانحراف معياري قدره (0.94)، مع وزن نسبي عام بلغ (55%)، وهي كذلك دالة على مؤشرات الفئة الثالثة للمتوسط الحسابي (2.61 إلى 3.40)؛ مما يعني أن عينة الدراسة من الطلاب تؤكد أيضا على أن مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال التغذية تتوافر بدرجة متوسطة؛ وقد يعود ذلك إلى عدم تجهيز المطعم والكافتيريا بالتجهيزات اللازمة، وكذلك قلة الأماكن المخصصة لتقديم خدمات التغذية والمشروبات المختلفة؛ مما أدى إلى ارتفاع أسعار بعض الخدمات الغذائية المقدمة، قلة المراقبين الصحيين، وعدم قيام البعض منهم بجولات المراقبة بشكل دوري، فضلا عن عدم الاهتمام بتقديم الاستشارات الغذائية، وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة وجبهة العاني وزهرة الراسبييه (2013)، والتي أشارت إلى توافر خدمات التغذية بجامعة السلطان قابوس بدرجة منخفضة.

- البعد الرابع: مؤشرات جودة الإعانات المتنوعة:

جدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجة توافر مؤشرات جودة الإعانات المتنوعة

(ن=464)

الترتيب التنازلي	درجة التوافر	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مضمون الفقرة
1	كبيرة	74%	0.92	3.70	الحصول على المكافآت الشهرية بصفة منتظمة
2	قليلة	50%	0.94	2.48	تقديم المعونات المختلفة للطلاب المحتاجين (إعانة زواج، وإعانة نظارة)
3	قليلة	49%	0.91	2.46	وجود خدمة التشغيل الطلابي بمقابل أجر مادي
4	قليلة	47%	0.84	2.35	إعفاء الطلاب المحتاجين من رسوم السكن
5	قليلة	41%	1.02	2.05	تقديم قروض تغطي احتياجات الطلاب المختلفة
6	قليلة جدا	30%	0.91	1.51	إتاحة الفرصة للطلاب لاختيار البنك المناسب للاستفادة من المكافأة
	متوسطة	49%	0.92	2.43	المتوسط العام

من قراءة الجدول رقم (7) يتضح أن واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال الإعانات المتنوعة جاءت (متوسطة)، بمتوسط حسابي عام بلغ (2.43 من 5)، وانحراف معياري قدره (0.92)، مع وزن نسبي عام بلغ (49%)، وهي مؤشرات تنحصر ضمن مؤشرات الفئة الثالثة للمتوسط الحسابي (2.61 إلى 3.40)؛ مما يشير إلى أن عينة الدراسة من الطلاب تؤكد على أن مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال الإعانات المتنوعة تتوافر بدرجة متوسطة؛ وقد يعود ذلك إلى عدم دراية الكثير من الطلاب بوجود مثل هذه الإعانات، أو إعطائها لبعض الطلاب دون الآخر، وكذلك حصول الطلاب على المكافآت من بنك محدد، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة القضاة وخليفات (2013) والتي أشارت إلى توافر خدمات الإعانات المختلفة بجامعة مؤتة بدرجة متوسطة.

- البعد الخامس: مؤشرات جودة التوجيه والإرشاد:

جدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجة توافر مؤشرات جودة التوجيه والإرشاد (ن=464)

الترتيب التنازلي	درجة التوافر	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مضمون الفقرة
1	متوسطة	59%	0.85	2.94	تقديم برامج وخدمات إرشادية ووقائية وعلاجية على مدار العام
2	متوسطة	58%	0.87	2.92	وجود برنامج توجيهي وإرشادي في بداية كل فصل دراسي
3	متوسطة	58%	1.06	2.88	توزيع منشورات للطلاب تتعلق بالتوجيه والإرشاد والتعريف بلوائح
4	قليلة	50%	0.93	2.52	توافر برامج خاصة لرعاية الطلاب المتفوقين والمقصرين
5	قليلة	50%	0.94	2.51	وجود لجان من الطلاب القدامى لمساعدة الطلاب الجدد وتعريفهم على الجامعة وما تقدمه من خدمات
6	قليلة	50%	0.97	2.50	مساعدة الطلاب الراغبين في التحويل من قسم إلى آخر في اختيار التخصص المناسب لميولهم وقدراتهم
	متوسطة	54%	0.94	2.71	المتوسط العام

من قراءة الجدول رقم (8) يتضح أن واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال التوجيه والإرشاد جاءت أيضاً بدرجة (متوسطة)، وبمتوسط حسابي عام بلغ (2.71 من 5)، وانحراف معياري قدره (0.94)، مع وزن نسبي عام بلغ (54%)، وهي قيم تنحصر ضمن مؤشرات الفئة الثالثة للمتوسط الحسابي (2.61 إلى 3.40)؛ مما يدل على أن عينة الدراسة تؤكد على أن مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال التوجيه والإرشاد تتوافر بدرجة متوسطة؛ ويمكن تفسير ذلك بقلة البرامج والخدمات الإرشادية والتوجيهية والوقائية، وعدم علم الكثير من الطلاب بوجود مثل هذه البرامج والخدمات أو خجل بعض الطلاب من طلب الحصول على خدمة إرشادية أو توجيهية، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الشريع ومزنه العازمي (2012)، والتي أشارت إلى توافر خدمات التوجيه والإرشاد بكلية التربية بجامعة الكويت بدرجة متوسطة.

- البعد السادس: مؤشرات جودة الأنشطة المختلفة:

جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجة توافر مؤشرات جودة الأنشطة المختلفة (ن=464)

الترتيب التنازلي	درجة التوافر	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مضمون الفقرة
1	متوسطة	66%	0.92	3.28	تنظيم الدورات التدريبية والبرامج والفعاليات المختلفة
2	متوسطة	65%	0.95	3.27	تكريم المشاركين في المسابقات والأنشطة والفعاليات المختلفة
3	متوسطة	65%	0.93	3.25	تنظيم المسابقات المختلفة في كافة مجالات الأنشطة
4	متوسطة	65%	0.96	3.24	دعوة بعض الشخصيات المتميزة والمؤثرة للمشاركة في الفعاليات والبرامج
5	متوسطة	62%	1.05	3.10	توافر مركز رياضي مجهز بالأدوات الرياضية لممارسة الأنشطة الرياضية
6	متوسطة	57%	0.98	2.87	وجود برامج وأنشطة تساعد الطلاب على تطوير المهارات القيادية
	متوسطة	63%	0.97	3.17	المتوسط العام

من قراءة الجدول رقم (9) يتضح أن واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال الأنشطة المختلفة (الرياضية، والثقافية، والاجتماعية، والعلمية)، جاءت جميعها بدرجة (متوسطة)، وبمتوسط حسابي عام بلغ (3.17 من 5)، وانحراف معياري قدره (0.97)، مع وزن نسبي عام بلغ (63%)، وهي قيم تنحصر بالفئة الثالثة للمتوسط الحسابي (2.61 إلى 3.40)؛ مما يعني أن عينة الدراسة تؤكد على أن مؤشرات جودة الأنشطة المختلفة (الرياضية، والثقافية، والاجتماعية، والعلمية) تتوافر بدرجة متوسطة؛ ويمكن القول أن هناك جهود مبذولة لتنظيم الأنشطة والبرامج والفعاليات المختلفة، ولكن قد لا يعلم عن تنظيمها الكثير من الطلاب، أو قد يكون وقت تنظيمها غير مناسب، وقد اتفقت مع هذه النتيجة دراسة القضاة وخليفات (2013)، ودراسة الحدابي وقشوه (2009)؛ حيث أشارتا إلى توافر خدمات الأنشطة المختلفة بدرجة متوسطة في كل من جامعة مؤتة وكلية التربية بحجة جامعة عمران.

– **البعد السابع: مؤشرات جودة الحقوق الطلابية:**

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجة توافر مؤشرات جودة الحقوق الطلابية (ن=464)

الترتيب التنازلي	درجة التوافر	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مضمون الفقرة
1	قليلة	49%	0.90	2.46	تقديم المساعدة من لجنة الحقوق الطلابية بعمادة شؤون الطلاب
2	قليلة	49%	1.02	2.45	تمتع الموظفين بحسن التعامل مع المواقف الطلابية المختلفة
3	قليلة	49%	1.05	2.44	تقيّد اللجنة الطلابية بالكلية بالوقت المحدد لإفادة الطالب بما تم حياش شكواه
4	قليلة	49%	1.04	2.43	إتاحة الفرصة للطلاب بتقديم تظلم للجنة الحقوق الطلابية بعمادة شؤون الطلاب في حالة عدم قناعته بقرار اللجنة الطلابية بكليته
5	قليلة	48%	1.06	2.40	إعلام الطلاب بالمواعيد المحددة لتقديم الشكاوى
6	قليلة جدا	30%	0.92	1.48	توافر خدمة تقديم الشكاوى للجنة الطلابية بالكلية عن طريق الموقع الإلكتروني للجامعة
	قليلة	46%	1.03	2.28	المتوسط العام

من قراءة الجدول رقم (10) يتضح أن واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال الحقوق الطلابية جاءت بدرجة (قليلة)، وبمتوسط حسابي (2.28 من 5)، وانحراف معياري (1.03) مع وزن نسبي عام بلغ (46%)، وهي قيم من مؤشرات الفئة الثانية للمتوسط الحسابي (1.81 إلى 2.60)؛ مما يدل على أن عينة الدراسة من الطلاب تؤكد على أن مؤشرات جودة الحقوق الطلابية بجامعة الملك خالد تتوافر بدرجة قليلة؛ ومن خلال النتائج السابقة يتضح أن هناك فجوة كبيرة بين ما يحمله الطلاب من شكاوي وملاحظات، وبين الإداري أو المسئول المعني باستقبال تلك الشكاوي، فشعور الطلاب بالظلم أو الغبن يقلل من درجة رضاهم.

جدول رقم (11) ترتيب درجة توافر مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد (ن=464)

ترتيب الاستبانة	مضمون الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التوافر	الترتيب التنازلي
1	مؤشرات جودة الأنشطة المختلفة	3.17	0.97	63%	متوسطة	الأولى
2	مؤشرات جودة خدمات شئون الطلبة	3.14	0.85	63%	متوسطة	الثاني
3	مؤشرات جودة الإسكان	3.02	0.82	60%	متوسطة	الثالث
4	مؤشرات جودة التغذية	2.75	0.94	55%	متوسطة	الرابع
5	مؤشرات جودة التوجيه والإرشاد	2.71	0.94	54%	متوسطة	الخامس
6	مؤشرات جودة الإعانات المتنوعة	2.43	0.92	49%	متوسطة	السادس
7	مؤشرات جودة الحقوق الطلابية	2.28	1.03	46%	قليلة	السابع
	المتوسط العام	2.79	0.92	56%	متوسطة	

من قراءة الجدول رقم (11) يتضح أن المؤشرات الإحصائية للمتوسطات، والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لترتيب درجة توافر مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد وفقاً للمتوسط والانحراف المعياري، والوزن النسبي العام لكل بُعد من أبعاد المحور الأول أن 6 مؤشرات تتوافر بدرجة متوسطة، وبمتوسطات عامة تراوحت بين (3.17 إلى 2.43)، بينما تتضح بالمرتبة الأخيرة وجود مؤشر جودة الحقوق الطلابية والذي حصل على أدنى متوسط (2.28) وهو يتوافر بدرجة قليلة، وبناءً على هذه النتائج فإن الباحث يخلص إلى وجود ضعف في مستويات درجة التوافر، الأمر الذي يتطلب على الجهات المعنية بالجامعة وضع خطط مستقبلية تساعد على تحسين وتطوير تلك المؤشرات تطبيقاً لمفاهيم الجودة بالجامعة.

السؤال الثاني: ما المتطلبات اللازمة لتطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شئون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة، والحقوق الطلابية) من وجهة نظر طلاب الجامعة؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لكل متطلب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تقيس درجة أهمية المتطلبات اللازمة لتطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد.

جدول رقم (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجة أهمية متطلبات تطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد (ن=464)

ترتيب الأهمية	درجة الأهمية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مضمون الفقرة
1	هام جدا	%87	0.78	4.36	تعريف الطلاب بحقوقهم الجامعية وكيفية الحصول عليها من خلال نشرها في مواقع التواصل المختلفة وتوزيع المنشورات التعريفية
2	هام جدا	%86	0.81	4.32	تعريف الطلاب بلوائح وأنظمة وخدمات الجامعة المختلفة من خلال نشرها في مواقع متعددة مثل: لوحة الإعلانات والمواقع الإلكترونية
3	هام جدا	%86	0.84	4.28	تقديم الحوافز والمكافآت المتنوعة للمسؤولين والطلاب المتميزين وذلك بإقامة احتفال دورى يتم من خلاله التكرم
4	هام جدا	%85	0.82	4.27	تشكيل فرق عمل في مختلف الكليات تضم من لديه الاستعداد للعمل والتطوير من المسؤولين والطلاب لمناقشة ودراسة الشكاوى والمقترحات المتعلقة بالخدمات والأنشطة الطلابية
5	هام جدا	%85	0.85	4.24	إشراك الطلاب في تخطيط وتنفيذ وتقييم الخدمات والأنشطة الطلابية وذلك بأخذ آرائهم ومقترحاتهم بشكل مستمر عن طريق استبيانات ورقية أو الكترونية
6	هام جدا	%84	0.86	4.21	عقد اجتماعات دورية بين الطلاب والمسؤولين لتبادل المقترحات والملاحظات ذات العلاقة بالخدمات والأنشطة الطلابية
7	هام	%84	0.93	4.20	تقديم برامج ودورات لتطوير وتنمية مهارات الطلاب المختلفة (الرياضية المهنية القيادية، الثقافية، الخ) من خلال التعاون مع العمدات والكليات المتخصصة
8	هام	%83	0.86	4.13	قيام مسؤولي الخدمات والأنشطة الطلابية بجولات ميدانية مستمرة للوقوف على جودة الخدمات المقدمة
9	هام	%81	0.87	4.05	إنشاء وحدات متخصصة في مختلف الكليات لتقديم الاستشارات المختلفة (الأكاديمية، النفسية، المهنية، المادية، الصحية،...الخ).
10	هام	%80	0.85	4.01	إجراء زيارات تضم الطلاب والمسؤولين إلى الجامعات المتميزة في تقديم الخدمات الطلابية وذلك للاستفادة من تجارب وخبرات تلك الجامعات
11	هام	%80	0.89	4.00	إيجاد مخصصات مالية كافية لتأمين المتطلبات اللازمة لإقامة الأنشطة والفعاليات والبرامج المختلفة من خلال الاستفادة من استثمارات الصندوق
12	هام	%80	0.91	3.98	إنشاء إدارة بعمادة شؤون الطلاب تُعنى باكتشاف مواهب الطلاب المختلفة وتوظيفها فيما يعود على الطلاب والجامعة بالجودة المأمولة
13	هام	%79	0.89	3.95	استخدام وسائل التقنية الحديثة لنشر ثقافة تحقيق الجودة في مختلف الخدمات والأنشطة الطلابية
	هام	%83	0.86	4.15	المتوسط العام

وتتضح من قراءة الجدول رقم (12) أن المتوسط العام للمتطلبات بلغ (4.15 من 5)، مع انحراف معياري (0.86)، ووزن نسبي (83)، والتي هي من مؤشرات الفئة الرابعة للمتوسط الحسابي (3.41 إلى 4.20) ويعني ذلك أن جميع المتطلبات الواردة تجد أهمية لدى عينة الدراسة.

5-الخلاصة:

* واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال شؤون الطلاب جاءت (متوسطة) بمتوسط حسابي عام بلغ (3.14 من 5)، وانحراف معياري قدره (0.85)، مع وزن نسبي يمثل (63%) وبمتوسطات تراوحت بين (3.43 – 2.97)، وتتباين بين درجة توافر (كبيرة)، و(متوسطة).

* واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال الإسكان جاءت (متوسطة)، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.02 من 5)، وانحراف معياري قدره (0.82)، مع وزن نسبي يبلغ (60%)، وبمتوسطات تراوحت بين (3.76 – 2.14)، وتتباين بين درجة توافر (كبيرة)، و(متوسطة)، و(قليلة).

* واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال التغذية جاءت (متوسطة)، بمتوسط حسابي عام بلغ (2.75 من 5)، وانحراف معياري قدره (0.94)، مع وزن نسبي عام بلغ (55%)، وبمتوسطات تراوحت بين (3.01 – 2.46)، وتتباين بين درجة توافر (متوسطة)، و(قليلة).

* واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال الإعانات المتنوعة جاءت (متوسطة) بمتوسط حسابي عام بلغ (2.43 من 5)، وانحراف معياري قدره (0.92)، مع وزن نسبي عام بلغ (49%) وبمتوسطات تراوحت بين (3.70 - 1.51)، والتي تراوحت بين درجة توافر (كبيرة)، و(قليلة)، و(قليلة جدا).

* واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال التوجيه والإرشاد جاءت أيضا بدرجة (متوسطة)، وبمتوسط حسابي عام بلغ (2.71 من 5)، وانحراف معياري قدره (0.94)، مع وزن نسبي عام بلغ (54%)، وبمتوسطات تراوحت بين (2.94 - 2.50)، وهي تتباين بين درجة توافر (متوسطة) و(قليلة).

* واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال الأنشطة المختلفة (الرياضية، والثقافية والاجتماعية، والعلمية)، جاءت جميعها بدرجة (متوسطة)، وبمتوسط حسابي عام بلغ (3.17 من 5) وانحراف معياري قدره (0.97)، مع وزن نسبي عام بلغ (63%)، وبمتوسطات تراوحت بين (3.28 - 2.87).

* واقع مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجال الحقوق الطلابية جاءت بدرجة (قليلة) وبمتوسط حسابي عام بلغ (2.28 من 5)، وانحراف معياري قدره (1.03)، مع وزن نسبي عام بلغ (46%) وبمتوسطات تراوحت بين (2.46 - 1.48).

* ترتيب مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد وفقاً للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي العام لكل بُعد من أبعاد المحور الأول من حيث درجة توافرها كالتالي: مؤشرات جودة الأنشطة المختلفة (الرياضية، والثقافية، والاجتماعية، والعلمية)، ومؤشرات جودة خدمات شؤون الطلاب، ومؤشرات جودة الإسكان، ومؤشرات جودة التغذية، ومؤشرات جودة التوجيه والإرشاد، ومؤشرات جودة الإعانات المختلفة، ومؤشرات جودة الحقوق الطلابية.

* بلغ المتوسط العام للمتطلبات (4.15 من 5)، مع انحراف معياري (0.86)، ووزن نسبي (83)؛ مما يعني أن عينة الدراسة من الطلاب بجامعة الملك خالد تؤكد على أهمية جميع المتطلبات؛ حيث كان هناك متطلبات مهمة جدا.

بناءً على ما أسفر عنه البحث الحالي من نتائج، يمكن التقدم بمجموعة من التوصيات كما يلي:

1. الاهتمام بوحدة الحقوق الطلابية في مختلف الكليات، من خلال:
 - إتاحة بوابة الكترونية لتقديم الشكاوى؛ تفادياً للزحام وتكدس الطلاب أمام المكاتب.
 - إعلام الطلاب بالمواعيد المحددة لتقديم الشكاوي.
 - إتاحة الفرصة للطلاب بتقديم تظلم في حالة عدم قناعتهم بقرار اللجنة الطلابية.
 - دعم الوحدات بالكوادر البشرية المؤهلة، مع ضرورة تمتعهم باللطف وحسن التعامل مع المواقف الطلابية
2. الاهتمام بمجال الإعانات المتنوعة، وذلك من خلال:
 - التوسع في تقديم الخدمات المالية، من خلال إتاحة فرصة حصول الطلاب على قروض قصيرة أو طويلة الأجل، والتي قد تساعد كثيراً في حل مشاكل الطلاب المالية.
 - العمل على تخيير الطالب بنوع البنك الذي يرغب فيه للاستفادة من المكافأة.
 - التوسع في التشغيل الطلابي بمقابل أجر مادي، مع ضرورة الأخذ بمبدأ المساواة بين الطلاب
 - إعفاء بعض الطلاب (المحتاجين والمتفوقين) من بعض الرسوم أو جزءاً منها.
3. توفير المزيد من الاهتمام بمجال التوجيه والإرشاد، من خلال:

- رفع مستوى وحدات التوجيه والإرشاد في الكليات إلى مراكز متخصصة لتقديم الاستشارات (الأكاديمية والنفسية، والمهنية، والمادية، والصحية... الخ)، ودعمها بالأخصائيين المناسبين.
- تشجيع أعضاء هيئة التدريس للمشاركة في المراكز المعنية بتقديم الاستشارات، للاستفادة من خبراتهم.
- توفير برامج خاصة لرعاية الطلاب المتفوقين والمقصرين.
- ضرورة وجود مجموعة من اللجان الطلابية المساندة؛ وذلك لتعريف الطلاب المستجدين أو غيرهم على الجامعة وما تقدمه من خدمات، وحتى تساعد في حصر الطلاب المتفوقين والمقصرين وتساعد كذلك في معرفة ما يدور من مشاكل بين الطلاب، والتي تحتاج إلى تقديم العديد من البرامج والخدمات الإرشادية والتوجيهية والوقائية والعلاجية.
- 4. توفير المزيد من الاهتمام بمجال التغذية، وذلك من خلال:
 - زيادة الأماكن المخصصة لتقديم الوجبات الغذائية والمشروبات المختلفة في مختلف الكليات، مع ضرورة أن تكون متاحة على مدار اليوم الدراسي.
 - وجود مراقبة صحية مشددة لضمان جودة الوجبات الغذائية والمشروبات المقدمة والتأكد من مناسبة الأسعار مع جودة الخدمات الغذائية المقدمة.
 - تشكيل لجنة متخصصة يكون من بين أعضائها أخصائي تغذية للقيام بجولات مستمرة للتأكد من جودة الخدمات الغذائية المقدمة، وربطها بلجنة طلابية تعمل على رفع الشكاوى بشكل دوري للجهات المعنية.
- 5. تهيئة سكن الطلاب، بحيث تتوفر فيه مقومات الإقامة المريحة، من خلال:
 - تزويد السكن بالإمكانات الملائمة للتحصيل العلمي، مثل: توفير قاعات مخصصة للدراسة والاستذكار وتوفير خدمة الانترنت المجاني.
 - إقامة الأنشطة والفعاليات المختلفة في كافة المجالات (الرياضية، والثقافية، والاجتماعية... الخ).
 - ضرورة فتح عيادة صحية متكاملة داخل مقر السكن.
 - العمل على دراسة تكاليف السكن ليتناسب مع مقدرة الطلاب المالية.
- 6. توفير المزيد من العناية والاهتمام بمجال خدمات شؤون الطلاب، وذلك من خلال:
 - زيادة الأماكن المخصصة لتقديم خدمات شؤون الطلاب، ودعمها بالكوادر البشرية المؤهل والمدرّبة مع ضرورة إلمامهم بالمعلومات المتعلقة بخدمات شؤون الطلاب.
 - توزيع الأماكن المخصصة لتقديم خدمات شؤون الطلاب بشكل مناسب وملائم على مداخل كل كلية للحيلولة دون تكدس الطلاب على أماكن محددة، خاصة مع العدد المتزايد لطلاب الجامعة؛ مما يساعد في تقديم الخدمات المطلوبة بطريقة سريعة.
- 7. الاهتمام بالأنشطة الطلابية، وإزالة العقبات التي تعترض ممارسة الطلاب لها، من خلال:
 - توفير الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ الأنشطة الطلابية المختلفة.
 - تيسير الإجراءات التي يجب أن تُتبع لإقامة الأنشطة، مع ضرورة توفير الإشراف الواعي عليها.
 - زيادة فرص اللقاءات الجماعية بين الطلاب والمسؤولين عن تقديم الأنشطة الطلابية، وإتباع أسلوب المناقشة والحوار والتحفيز لإقناع الطلاب وتوجيههم لممارسة الأنشطة.
 - زيادة عدد الأنشطة والفعاليات، والمحاضرات، والمسابقات، والدورات التدريبية، والحرص على دعوة بعض الشخصيات المتميزة والمؤثرة للمشاركة فيها، مع إتاحة الفرصة للطلاب للتعبير عن آرائه وأفكارهم.

8. بذل المزيد من الجهد لتعريف الطلاب باللوائح والأنظمة والخدمات والأنشطة والفعاليات، من خلال توزيع منشورات خاصة بذلك، أو من خلال نشرها في مواقع متعددة في الجامعة، أو على موقع الجامعة على الانترنت، أو في مواقع التواصل المختلفة؛ حيث أن أكثر الطلاب ليس لديهم دراية عما تقدمه الجامعة من أنظمة وخدمات وأنشطة وفعاليات.

9. ضرورة الأخذ بالمتطلبات الواردة لتطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد، والتي بين أفراد العينة مدى أهميتها، والتي من شأنها أن تساعد كثيرا في تحسين مؤشرات جودة الخدمات الطلابية لو تم تطبيقها على أرض الواقع بالشكل الأمثل.

مقترحات البحث:

* إجراء بحوث مماثلة لهذا البحث في جامعات مختلفة في المملكة العربية السعودية، ومقارنة نتائجها مع نتائج هذا البحث.

* إجراء بحوث مماثلة لقياس مؤشرات جودة الخدمات الطلابية في مختلف مراحل مدارس التعليم العام.

* إجراء بحث مماثل لمعرفة مؤشرات جودة الخدمات الطلابية في المجالات التي اشتمل عليها البحث، أو في مجالات أخرى لدى عينة من الطالبات.

- الإحالات والمراجع:

أبو النصر، مدحت محمد (2009). إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية في المؤسسات التعليمية. مصر: دار الفجر للنشر.

بوشيت، الجوهرة إبراهيم؛ والحمادي، فايزة صالح (2010). الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب واقعها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل. مجلة العلوم التربوية والنفسية - البحرين، 11(3)، 263-286.

الحداوي، داود عبد الملك؛ وقشوه، هدى عبدالله (2009). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 4(2)، 92-108.

سيف، ناصر إبراهيم؛ والسرطاوي، خالد سفيان؛ والأقرع، سارة شاكراً (2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 7(15)، 161-186.

الشرع، سعد رغيان؛ والعازمي، مزنة سعد (2012). مدى تطبيق كلية التربية بجامعة الكويت لمعيار الإنكيت (NCATE) الخاص بالخدمات الطلابية من وجهة نظر طلابها، المجلة التربوية - الكويت ، 26(103)، 13-52.

الصرايرة، خالد أحمد والعساف، ليلي (2008). إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، 1(1)، 1-46.

الطاسان، نجلاء عبد الرحمن إبراهيم (2013). درجة تطبيق معايير الاعتماد وضمان الجودة في إدارة شؤون الطالبات والخدمات الطلابية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.

- عبد المجيد، ممدوح محمد؛ والربيعي، محمد عبد العزيز؛ وعبد الرحمن، أسامة عثمان (2012). دراسة تقييمية لجودة الدراسات العليا بكلية التربية جامعة القصيم في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. *مجلة التربية العلمية*، 15(4)، 171-209.
- العاني، وجيهة؛ والراسبية، زهرة (2013). جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس. *مجلة الدراسات التربوية والنفسية بجامعة السلطان قابوس*، 7(3)، 289-304.
- العساف، صالح حمد (2006). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. ط3. الرياض: مكتبة العبيكان.
- القضاة، محمد أمين؛ وخليفات، عبد الفتاح صالح (2013). درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم. *مجلة المنارة*، 19(1)، 257-294.
- Center for Community College Student Engagement. (2009). *Making Connections Dimensions of Student Engagement*. Austin: University of Texas.
- Gamage, D. T.; Suwanabroma, J.; Ueyama, T.; Hada, S. & Sekikawa, E. (2008). The impact of quality assurance measures on student services at the Japanese and Thai private universities. *Quality Assurance in Education*, 16 (2), 181-198.
- Ho, J. L. (2005). *University and Student Services: Satisfaction and Importance From the Perspective of Students and Faculty at The University of Idaho*. Doctor of Philosophy, University of Idaho.
- Kelso, Richard Scott. (2008). *Measuring Undergraduate Student Perceptions of Service Quality in Higher Education*. Doctor of Education, University of South Florida.
- Stukalina, Yulia. (2014). Identifying Predictors Of Student Satisfaction and Student Motivation In The Framework Of Assuring Quality In The Delivery Of Higher Education Services. *Business Management and Education*, 12(1), 127-137.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

آل زاهر، علي ناصر شتوي والشهراني، محمد أحمد موسى (2022). مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد (دراسة ميدانية). *مجلة العلوم النفسية والتربوية*. 8(2)، الجزائر: جامعة الوادي، الجزائر. 120-139.