الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة وعلاقتها بالرضا الدراسي لدى عينة من طلاب الجامعة العمالية

د / سحر عبد الغني عبود

أستاذ علم النفس المساعد بالجامعة العمالية - القاهرة

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة والرضا الدراسي لدى عينة من طلاب الجامعة العمالية في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية ، وكذلك التعرف على درجة الرضا الدراسي لدى طلاب الجامعة العمالية ، وتكونت عينة الدراسة من (٣٥٢) طالب وطالبة من طلاب الجامعة العمالية بالقاهرة ، ممن تتراوح أعمارهم الزمنية ما بين (٢٠ – ٢٤ فأكثر) سنة ، وذلك بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتم تطبيق مقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة ، ومقياس الرضا الدراسي لطلبة الجامعة ٠

وأظهرت النتائج :

١ – وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين درجات الطلاب على مقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة ، ومقياس الرضا الدراسي ٠

٢ – عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الطلاب على مقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة بالنسبة للمتغيرات الديموجرافية (التخصص الدراسي ، النوع ، العمر الزمني) ٠

٣ – هناك درجة من الرضا الدراسي لدى طلاب الجامعة العمالية ، تتحدد من خلال مقياس الرضا الدراسي ٠

٤ – عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب على مقياس الرضا الدراسي ، بالنسبة للمتغيرات الديموجرافية (التخصص الدراسي ، النوع ، العمر الزمني)٠

كلمات مفتاحية : الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة – الرضا الدراسي ٠

الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة وعلاقتها بالرضا الدراسي لدى عينة من طلاب الجامعة العمالية

د / سحر عبد الغني عبود

أستاذ علم النفس المساعد بالجامعة العمالية - القاهرة

مقدمة Introduction :

يمر المجتمع المصري بتغيرات كبيرة وشاملة في جميع نواحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية ، مثل هذه التغيرات تستوجب العمل على توجيه طاقات شباب المجتمع التوجيه الأمثل الذي يعود بالنفع على كل من الفرد والمجتمع ٠

إن رعاية رأس المال البشري وحسن توجيهه هو أساس كل تنمية وبناء ، على أن هذا لا يعني مجرد تزويد الفرد بالمهارات الفنية اللازمة لتسيير عمله الانتاجي ، إذ لا بد أن يكون راضياً عن العمل الذي يقوم به محباً له ، حيث أن التفوق الدراسي لدى الفرد يسبق الرضا عن العمل ٠

ولتحقيق توافق طالب الجامعة مع بيئته ورضاه عنها يتطلب إشباعاً لحاجاته النفسية والاجتماعية والمعرفية والدافعية حتى تكون فرص النجاح أمامه أكبر وأفضل ٠

ونظراً لما يشهده هذا العصر من تقدم علمي وتقني فقد أصبحت عملية إعداد الطلاب في مجال الجامعات محل اهتمام معظم دول العالم المعاصر ، حيث يُعد طلاب الجامعة الركن الأساسي في المنظومة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي ، بإعتبارهم العنصر البشري الذي يُعتمد عليه في التنمية الشاملة ٠

ويُعد التعليم الجامعي أحد أهم مرتكزات التنمية البشرية ، إذ يتعلق بإعداد الكفاءات المتخصصة في مختلف مجالات الحياة ، وبقدر جودة التعليم الجامعي بقدر ما نضمن جودة هذه الكفاءات ٠

وقد حظي تطوير التعليم العالي بإهتمام بالغ من جميع دول العالم ، ومما لاشك فيه أن العالم العربي بحاجة أيضاً لإصلاح أنظمة التعليم فيه ، والذي يتطلب تنمية مهارات ومعلومات أعضاء هيئة التدريس بالمدارس والجامعات ، والتعرف على مناسبة المناهج مع

الاتجاهات الحديثة التي تنتمي إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل ، بالإضافة إلى التعرف على وضع الطلاب ومدى تفاعلهم مع التطور الحادث مهارياً ومعلوماتياً ٠

إن إدارة جودة التعليم الأكاديمي أصبحت التحدي الحقيقي الذي تواجهه المنظمات التعليمية في العقود القادمة لتحقيق منتج تعليمي يحقق الرؤية والرسالة والأهداف لها وفق متطلبات المجتمع والجهات المستفيدة (عامر أحمد غازي ، ٢٠١٢ ، ٦٠) ٠

إن جودة التعليم العالي تعني مقدرة خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة ، فلا بد من خلق بيئة مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه ، حيث تعتبر الجودة هي القوة الدافعة لدفع نظام التعليم الجامعى بشكل فعال لتحقيق أهدافه ورسالته المنوطة به (Jones , 2003 , P . 224) ٠

ويشير (Daniel , 2001 , P . 5) إلى أن نجاح المؤسسة التعليمية في وظيفتها يهيئ للطالب ظروفاً أفضل للنمو السوي معرفياً وانفعالياً واجتماعياً ودافعياً ، بالإضافة إلى حل المشكلات التي تواجهه في دراسته ٠

فالطلبة يبحثون عما يؤكد لهم أن ما يدرسونه سيلبي حاجاتهم ومتطلباتهم ، وأن الشهادات التي سيحصلون عليها سوف تقدر عالمياً ويُعترف بها من قبل الآخرين ٠

إن توفير أفضل البرامج والخدمات الجامعية ذات الجودة يساعد على إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية والمعرفية للطلبة ، ومن شأنها أيضاً أن تنمي المهارات الشخصية والعلمية والعملية بما يتطلبه النجاح في الدراسة وتلبية احتياجات سوق العمل وخدمة المجتمع بكفاءة وفاعلية ٠

واستناداً إلى ما سبق ترى الباحثة أن المشكلات الإدارية والمالية والأكاديمية بالجامعة العمالية يستوجب ضرورة الأخذ بفلسفة الجودة الشاملة لإيجاد نظام شامل يتوقع منه إحداث تغييرات إيجابية ، ويعمل على إشباع حاجات العاملين والطلبة والمجتمع ، وهذا مادعى الباحثة إلى اختيار هذا الموضوع من أجل التعرف على اتجاهات الطلاب نحو تطبيق الجودة الشاملة وأثره على تحقيق التفوق الدراسي لديهم ٠

مشكلة الدراسة Problem of the Study :

تواجه الجامعات تحدياً كبيراً يتمثل في النمو السريع في مجال المعرفة ، والتطور الهائل في نظم الاتصالات ووسائلها ، والاهتمام بأداء الأعمال بطريقة صحيحة في أطره الأولى لتحقيق رضا العميل المتمثل في المتعلم من جهة ، والمجتمع المحلي ومؤسساته من جهة أخرى ، وهو ما يعبر عنه بقيمة التميز والجودة بالمعنى الشامل ، وقد أصبح من الضروري على الجامعات أن تعمل على إدخال النظم الحديثة في كل مستوى إداري في الجامعات حتى تضمن الوقوف أمام المنافسة مع الجامعات على المستوى المحلي والأقليمي والعالمي ، بما يضمن لها البقاء والاستمرار (قاسم نايف ٢٠٠٦ ، ٢١٧) ٠

فقد أصبح من الضروري تطبيق الجودة الشاملة في التعليم بصفة عامة ، وفي التعليم الخاص بصفة خاصة ، لما له من أثر في خفض تكاليف الخدمات وإشباع الاحتياجات المتزايدة للعملاء ، وتحقيق رضا العاملين والتربويين والمستفيدين وأولياء أمورهم ، مما يؤدي إلى الاستثمار الأمثل للموارد البشرية والمادية والتوافق مع سوق العمل والمجتمع ٠

وتواجه مؤسسات التعليم العالي بصفة عامة ضغوطاً لتحسين أنشطتها التعليمية (Heck & Johnsrud , 2000 , P . 670) ، وتواجه الجامعة العمالية بصفة خاصة بعض المشكلات في عملية التطوير والتي تنعكس على رضا الطلاب، حيث يحتاج التطوير إلى نفقات كبيرة لاستمرار الخدمة التعليمية بالجامعة ، ولتلبية احتياجات الطلاب والمجتمع والذي يساعد على التنمية، وحتى تتحقق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة فلا بد من الاهتمام بالجودة وضمانها كآلية لتحقيق ذلك ، لذا فقد سعت إدارة الجامعة العمالية إلى تبني تطوير العملية التعليمية من خلال تأسيس وحدة ضمان الجودة والاعتماد ، لما لها من أهمية في رفع المستوى الأكاديمي بوجه عام ٠

ويتطلب تطبيق معايير الجودة الشاملة التعرف على وضع الطلاب ومدى تفاعلهم ورضاهم عن التطور الحادث مهارياً ومعلوماتياً ، حتى يتسنى لهم تحقيق أفضل مستوى من النمو النفسي والصحة النفسية ، مما يساعدهم على النجاح الدراسي والتخطيط للمستقبل ، ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للتعرف على اتجاهات الطلاب نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي وأثرها على رضاهم الدراسي ٠

وهكذا يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن الأسئلة التالية :

١ – هل توجد علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة والتفوق الدراسي لدى طلاب الجامعة العمالية ؟

٢ – هل تلعب العوامل الديموجرافية (التخصص الدراسي ، النوع ، العمر الزمني) دوراً في اتجاه الطلاب نحو تطبيق الجودة الشاملة ؟

٣ – ما درجة الرضا الدراسي لدى طلاب الجامعة العمالية ؟

٤ – هل تلعب العوامل الديموجرافية (التخصص الدراسي، النوع ، العمر الزمني) دوراً في شعور الطلاب بالتفوق الدراسي ؟

هدف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى التحقق من العلاقة بين الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة والرضا الدراسي لدى عينة من طلاب الجامعة العمالية في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية ، وكذلك التعرف على درجة الرضا الدراسي لدى طلاب الجامعة العمالية ٠

أهمية الدراسة The Importanc of the Study :

الأهمية النظرية Theoretical Importance :

١ – تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية مفهوم الجودة الشاملة الذي تتناوله ، كونه من المواضيع الحديثة التطبيق في مؤسسات التعليم العالي ، حيث لا تزال بعض الجامعات والمعاهد غير مدركة إدراكاً كافياً لأهمية تطبيق الجودة الشاملة ، وأثر ذلك على المخرجات التعليمية ٠

٢ – تتناول موضوع الجودة الشاملة والاتجاهات نحو تطبيقها في التعليم الجامعي لما له من أهمية في تزويد المجتمع بالطاقة البشرية المؤهلة ذات الكفاءة الجيدة ، حتى تستطيع المنافسة في سوق العمل ،

٣ – الاهتمام بالدور الإيجابي الذي تلعبه الاتجاهات في الرضا الدراسي ٠

٤ – تنبع أهمية الدراسة الحالية في إلقاء الضوء على طبيعة التفوق الدراسي وأبعاده والعوامل التي تؤثر عليه ، لأنه يؤثر في حياة الطلاب ، وتظهر نتائجه السلبية في محدودية التوافق وانخفاض مستوى الانجاز الأكاديمي ٠

٥ – أهمية المرحلة التي تتناولها وهي مرحلة التعليم الجامعي ، لكون الطالب في هذه المرحلة له أهداف وغايات تختلف عن أهدافه في المراحل السابقة من حياته ٠

الأهمية التطبيقية Practical Importance :

١ – إفادة العاملين في المجال التربوي من نتائج هذه الدراسة بشكل يسمح بتقديم الرعاية الملائمة للطلاب للوصول إلى تحقيق الرضا الدراسي ، والذي سينعكس بدوره على صحتهم النفسية وتوافقهم الدراسي النفسي ٠

٢ – تأمل الباحثة أن تكون هذه الدراسة إضافة للأطر النظرية المتعلقة بتطبيق الجودة الشاملة وأثرها على الرضا الدراسي ٠

مصطلحات الدراسة Terminology of the Study :

أ – الاتجاه :

يُعرف معتز سيد عبد الله ، (١٩٩٠ ، ص ١٠٢) الاتجاه بأنه نسق أو تنظيم لمشاعر الفرد ومعارفه وسلوكه واستعداده للقيام بأفعال معنية ، ويتمثل في درجة القبول أو الرفض نحو الموضوع أو القضية موضوع الاهتمام ٠

كما يُعرفه عبد اللطيف خليفة (١٩٩٥ ، ٢٢٩) بأنه عبارة عن حالة من الاستعداد والتهيؤ النفسي ، تنظم من خلال خبرة الشخص وتمارس تأثيراً توجيهياً دينامياً على استجابة الفرد لكل الموضوعات والمواقف المرتبطة بهذه الاستجابة ٠

وقد حدد حامد زهران (١٩٨٤ ، ١٣٨) مجموعة من الخصائص للاتجاهات منها :

١ – الاتجاهات مكتسبة ومتعلمة ٠

٢ – لها خصائص انفعالية ، وعقلية وسلوكية ٠

٣ – للاتجاه النفسي طرفين متقابلين أحدهما موجب والآخر سلبي ٠

٤ – الاتجاهات توضح علاقة بين الفرد وموضوع الاتجاه ٠

٥ – يمكن تعديل الاتجاه تحت ظروف معينة ، حيث أنه يتسم بالثبات والاستمرار النسبي ٠

ب – الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية :

تُعرف بأنها " أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء ، يشمل كافة مجالات العمل التعليمي فهي عملية إدارية تحقق أهداف سوق العمل ، فهي تشمل جميع نشاطات المؤسسة

التعليمية ليس فقط في إنتاج الخدمة ولكن في توصيلها ، والذي يؤدي حتماً إلى تحقيق رضا الطلبة وزيادة ثقتهم وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محلياً وعالمياً" , David , 2010) (P . 61 ٠

ويُعرف الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة في الدراسة الحالية بانه مجموعة استجابات طالب الجامعة العمالية للمواقف المختلفة التي يتضمنها المقياس المستخدم في الدراسة الميدانية ، وتوضح آرائه وأفكاره حول الجودة الشاملة ، وتعبر الدرجة الكلية للطالب على المقياس عن اتجاهه نحو تطبيق الجودة الشاملة ، حيث تشير الدرجة المرتفعة إلى إيجابية الاتجاه ، بينما تشير الدرجة المنخفضة إلى سلبية الاتجاه ٠

ج – الرضا الدراسي :

يُعرفه محمد عبد الحميد (١٩٩٣ ، ١٠٧) بأنه إدراك الطالب لجودة البرامج التعليمية ولمتطلبات الحياة الدراسية ولمعاملة أساتذته وطرق تدريبهم له على البرامج التعليمية ٠

كما يُعرفه Gordon (2005 , P . 35) بأنه المشاعر الوجدانية للطالب نحو دراسته في تخصص معين والناتجة من تفاعله كفرد له طموحات وقدرات وميول مع طبيعة الدراسة في هذا التخصص ٠

ويُعرفه Tessema et al (2012 , P . 35) بأنه حالة رضا الطالب عن عدة قضايا متصلة بالدراسة مثل حجم الفصل الدراسي ، وجودة المنظومة التعليمية ، وتقديم المشورة ، والمقررات الدراسية ، وهو اتجاه قصير الأمد قائم على تقييم خبرات الطلاب وفقاً للخدمات التعليمية المتوفرة المتاحة لهم ٠

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه " تقدير الطلبة لمدى تلبية الجامعة لحاجاتهم الأكاديمية ، وذلك من خلال تحديد متطلبات وتوقعات الطلاب ، والعمل على تلبيتها ، وترجمة احتياجات الطلاب إلى معايير جودة المخرجات ، وهو شعور داخلي لدى الطالب يظهر في سلوكه وتصرفاته ويعبر عن مدى ميله وتقبله لدراسته ، وبيئتة الدراسية المتمثلة في المناهج والأساتذة والزملاء ، والإدارة ، والإمكانات المادية والتقييم ، ويعرف بمجموع درجات استجابة الطلاب على مقياس الرضا الدراسي"٠

الإطار النظري Theoretical Framework :

أولاً : إدارة الجودة الشاملة T Q M :

يُعرف فريد راغب النجار (١٩٩٩ ، ٧٣) إدارة الجودة الشاملة بأنها : أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم ، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ الأساليب ، وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة. ويُعرف راتب السعود (٢٠٠٢ ، ٦٥) الجودة في الإدارة التربوية بأنها قدرة المؤسسة التربوية على تقديم خدمة بمستوى عال من التميز ، وتستطيع من خلالها الوفاء بإحتياجات ورغبات عملائها (الطلبة ، أولياء الأمور ، أصحاب العمل ، المجتمع وغيرهم) ، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ، وبما يحقق السعادة والرضا لديهم ، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لتقييم المخرجات والتحقق من صفة التميز فيها ٠

كما يُعرفها قاسم علوان (٢٠٠٧ ، ١٤٢) بأنها فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التعليمية ، تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية بهدف الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي ، بما يضمن رضا الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل ٠

ويشير عطا الله فهد (٢٠١٢ ، ٤٦٠-٤٦١) إلى أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات عبارة عن مجموعة من العمليات المتعددة التي تهدف من ورائها الجامعة إلى رفع الأداء لدى العاملين في الجامعة من إداريين وأكاديميين من أعضاء هيئة التدريس ، وتطوير الخطط الدراسية والمختبرات والمكتبات ، مما يجعل الجامعة تتميز في تقديم الخدمات التعليمية ، وهذا ينعكس إيجاباً على مخرجات التعليم من الطلبة الخريجين ، إن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات يعتبر مدخلاً إدارياً ناجحاً يهدف إلى تحقيق التطوير والابتكار المستمر في جودة الخدمات التعليمية ، والحركات الإدارية والخدمات الفنية، وبذلك تستطيع الجامعة تحقيق أفضل النتائج من خلال استخدام المدخلات الجيدة ، والعمليات الصحيحة التي تستخدم الأساليب التحليلية التي تعود أيضاً إلى ضمان تحقيق أفضل النتائج الجامعية ٠

ويرى يوسف أحمد أبو فارة (٢٠٠٤ ، ٤-١١) أن الجودة في التعليم تشمل :

- سرعة تقديم الخدمة والرد الفوري على استفسارات وطلبات العملاء ، ورغبة العاملين في تلبية احتياجاتهم ٠
- الاهتمام بإرشاد وتوجيه الطلاب واعتبار ذلك مسؤولية مشتركة بين الطلبة وإدارة الجامعة ٠
- ضمان إلمام العاملين بمهام وظائفهم وتزويد العملاء بالمعلومات الكافية ومعاملتهم معاملة حسنة ، والقدرة على بث روح التعاون والاطمئنان والثقة في نفوس عملاء الخدمة ٠
- التعاطف مع العميل واشعاره بالاهتمام الشخصي ، وتفهم احتياجاته ، وهذا من خلال إضفاء جو الاحترام المتبادل الذي يستند إلى المعايير المهنية والأخلاقية والتنظيمية ٠
- فهم الزبائن ومعرفة حاجات المستفيد والاستماع إلى شكاويه ومشكلاته ٠
- توفير الخدمة التعليمية في جو آمن خالٍ من المخاطر ، وهو ما يميل إليه الطالب ٠
- عدم قبول أعداد من الطلبة بما يفوق درجة استيعاب الجامعة ، وذلك ينعكس على قدرة الاستيعاب والاكتظاظ في المدرجات والمكتبات ٠
- توفير أطباء عامين ونفسانيين وسيارات إسعاف للجامعة ، إضافة إلى التأمين على صحة الطلبة ٠
- مصداقية المؤسسة التعليمية في الوفاء بإلتزاماتها للطلبة قبل وأثناء التحاقهم بها ٠
- إعداد وتدريب الطالب والأستاذ على امتلاك مهارات الاتصال والانصات ٠
- اختيار موقع المؤسسة وتوفير المساحة الكافية لضمان سهولة الوصول إلى الخدمة بسرعة وبالتسهيلات المطلوبة ، مع توزيع الكليات على مواقع مختلفة تفادياً للضغط ٠
- قدرة المؤسسة على الإلتزام بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة وبالطريقة الصحيحة من أول مرة ٠

- توافر المباني والتجهيزات والمعدات والوسائل التعليمية والأدوات وغيرها ٠

وهناك العديد من الأسباب التي دعت مؤسسات التعليم العالي إلى تبني الجودة الشاملة كمنحى ومنهج عمل ومن أبرزها : تنوع أهداف هذه المؤسسات وتعددها _ربحية وغير ربحية) ، زيادة الطلب على التعليم العالي ، وظهور أنماط جديدة لمؤسسات التعليم العالي (منظمات أو شركات متعاونة ، مؤسسات متعددة الجنسيات) ، وتعدد بيئات التعلم (الكليات ، الجامعات ، مراكز التعلم ، المكتبات ، المنزل) ، وتنوع مستويات الشهادات والمؤهلات الدراسية الممنوحة ، خفض التمويل الحكومي والتوسع في التعليم العالي الخاص ، وزيادة طلب أعضاء الهيئات التدريسية والطلبة على الانتقال بين المؤسسات ، والضغط المتزايد لتحقيق الاعتراف المتبادل (Middlehurst , 2001 , P .23) ٠

وهذا يتطلب تحول كبير في دور مؤسسات التعليم العالي وفي دور أعضاء الهيئات التدريسية في هذه المؤسسات ، بحيث يتم العمل على توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة ومساعدة الطلاب على التعلم الذاتي والتعاوني (محمد أبو ملوح ، ٢٠٠٠، ٣٩) ٠

وقد حدد كاظم محمود (٢٠٠٢ ، ٨٣-٨٤) فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي فيما يلي:

١ – تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسئوليات ٠

٢ – الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب التي تنعكس على جوانب شخصياتهم ٠

٣ – زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين ٠

٤ – الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع والبحث العلمي والوصول إلى رضائهم ٠

٥ – توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين ٠

٦ – تمكين إدارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً ٠

٧ – رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة ٠

٨ – الترابط والتكامل بين جميع الأكاديميين والإداريين في الجامعة والعمل بروح الفريق الواحد ٠

٩ – تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يمنح الجامعة احتراماً وتقديراً ٠

إن تطبيق نظام إدارة الجودة يساعد المنظمة التعليمية على الحصول على شهادة الأيزو ، حيث لابد من القيام بإحداث سلسلة من التغييرات الداخلية في أنظمة العمل ، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين أدائها وتحقيق الجودة بالمنتج التعليمي وتقليل الهدر والضياع في الموارد المتاحة ، مع ضرورة الحفاظ على جودة متميزة لمخرجاتها البحثية بشكل خاص ، فضلاً عن كسب ثقة الزبون الداخلي والخارجي وسوق العمل ، مما يؤدي إلى ازدياد نصيب الجامعة من الحصة السوقية ، وتعظيم دورها في التنمية والتطور (عامر أحمد غازي ، ٢٠١٢ ، ٦٠) ٠

الجودة الشاملة في التعليم :

يُحدد أحمد إبراهيم (٢٠٠٣ ، ٢٤) معايير الجودة في المجال التربوي فيما يلي :

المحور الأول : معايير مرتبطة بالطالب : من حيث الانتقاء ، ونسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس ، ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات التي تقدم لهم ، ودافعية الطلبة واستعدادهم للتعليم ٠

المحور الثاني : معايير مرتبطة بأعضاء الهيئة التدريسية من حيث حجم الهيئة التدريسية ، وكفايتهم المهنية ، ومدى مساهمتهم في خدمةالمجتمع ، واحترامهم لطلبتهم ٠

المحور الثالث : معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية : من حيث أصالة المناهج وجودة مستواها ومحتواها ، والطريقة والأسلوب ومدى ارتباطها بالواقع ، وإلى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية أو التبعية الثقافية ٠

المحور الرابع : معايير مرتبطة بالإدارة الجامعية : من حيث التزام القيادات بالجودة ، والعلاقات الإنسانية الجيدة ، واختيار الإداريين وتدريبهم ٠

المحور الخامس : معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية : من حيث التزام القيادات التعليمية بالجودة وتفويض السلطات اللامركزية ، تغيير نظام الأقدمية ، العلاقات الإنسانية الجيدة ، واختيار الإداريين وتدريبهم ٠

المحور السادس : معايير مرتبطة بالإمكانات المادية : من حيث مرونة المباني وقدرتها على تحقيق الأهداف ومدى استفادة الطلبة من المكتبة والأجهزة والأدوات ، والمساعدات وحجم الاعتمادات المالية ٠

المحور السابع : معايير مرتبطة بالعلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع : من حيث مدى وفائها بإحتياجات المجتمع المحيط والمشاركة في حل مشكلاته ، وربط التخصصات بطبيعة المجتمع وحاجاته ، والتفاعل بين المؤسسة التعليمية بمواردها البشرية والفكرية ، وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية ٠

وأياً كانت الأهداف التي ستسعى إدارة الجامعة إلى تحقيقها ، فمن الأولويات بمكان أن يتلمس الطلبة في الجامعات ، ويدركوا أهمية هذه العناصر ومدى وضوحها ، ومدى اهتمام الجامعة بتحقيقها من خلال العديد من الظواهر والمؤشرات والتعليمات ٠

وعلى الرغم من ذلك فإن واقع تطبيق الجودة يواجه عدة صعوبات يتعلق بعضها بطبيعة عناصر العملية التعليمية من مدخلات وعمليات داخلية ومخرجات ، ويتعلق البعض الآخر من الصعوبات في تقييم الخدمات ، والذي يخضع في كثير من الأحيان للحالة النفسية والمزاجية ، ولعوامل كثيرة يمر بها كل من مقدمي ومتلقي الخدمة (Harris , 2012 , pp . 63)٠

ثانياً : الرضا الدراسي :

يُقصد برضا الطالب اقتناعه بجودة الخدمات التعليمية المقدمة له في البيئة الجامعية ، مما يؤدي إلى تفاعله واستجابته معها والذي ينعكس على المستوى الأكاديمي والنفسي للطالب ، فإذا كانت الخدمات الجامعية متوافقة مع توقعات الطالب وتصوراته فإنه يشعر بالرضا والذي ينعكس على تفاعله الجامعي وتحصيله الأكاديمي (Astin , 1993 , P . 55)٠

بينما يرى (Vaughn , 1995 , P . 13) أن الرضا يُعبر عن مدى تلبية حاجات الطلبة ومساعدتهم على التخرج والحصول على الشهادة المطلوبة ، كما يؤثر على قابلية المؤسسة التعليمية على تلبية حاجات الطلبة ، الشعور بالتقدير والاعتراف ، جودة التعليم ، البيئة الدراسية فضلاً عن طبيعة الحياة الاجتماعية في المؤسسة التعليمية ٠

ويعرفه علاء عبد الستار (٢٠٠٤ ، ٥٣) بأنه " الناتج النهائي للمشاعر التي يشعر بها الطالب تجاه المؤسسة الأكاديمية التي يدرس بها متأثراً بمجموعة من العوامل والمتغيرات التي تتعلق بطبيعة دراسته من المقررات الدراسية وبرامج ونظم الدراسة وعلاقته بأعضاء هيئة التدريس ، بالإضافة إلى الأنشطة والخدمات التي تقدم داخل تلك المؤسسة الأكاديمية ، ومدى استجابة كل ذلك لطموحه الدراسي ورغبته في التفوق " ٠

ويعرفه Zhang , et al (2008 , 47) بأنه حالة الشعور المُرضية من الطلبة نتيجة لنجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم ، وهي توقعات الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم ٠

وهناك عناصر للرضا الدراسي تتمثل في :

١ – الاستمتاع بالدراسة ٠

٢ – جودة المناهج الدراسية ٠

٣ – الرغبة في التخصص ٠

٤ – الترابط بين الطالب والمؤسسة التربوية ٠

٥ – الشعور بأهمية دوره في المؤسسة التربوية التي ينتمي إليها ٠

٦ – الاستقرار الدراسي ٠

٧ – العلاقة الجيدة مع الأساتذة والطاقم التربوي والإداري والزملاء ٠

٨ – التقدير للإمكانات والحرص على المؤسسة التربوية التي ينتمي لها ٠

٩ – جودة التقييم ٠

١٠ – تحقيق الإنجاز ٠

١١ – التوافق الدراسي (سناء حامد زهران ، ٢٠١٨ ، ١١٢) ٠

ويشير Noel , (2004) إلى أن نجاح الطلاب في دراستهم ورضاهم يرتبط بمجموعة من العوامل الأكاديمية والاجتماعية ، والتي حددها بتفاعل الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس والإداريين ، ومدى توفر التسهيلات المادية ، والسياسات المتبعة من قبل الكلية ، وشعور الطلبة بأنهم مُرحب بهم داخل المؤسسة التعليمية ٠

كما يرى Neves & Hillman (2016 , P . 9) أن الرضا الدراسي يتأثر بعدة عوامل منها العلاقات الإنسانية بين الطالب والآخرين من الأساتذة والزملاء والإدارة ، وكذلك

يتأثر بالدافعية التي تدفعه إلى بذل الجهد وتحدي الصعاب والإنجاز في مجال تخصصه ، بالإضافة إلى أنه يتأثر بمستوى الطموح الذي يشعره بالرضا في حالة ما تكون طموحاته وآماله التي يسعى إلى تحقيقها تتوافق مع قدراته ٠

وكذلك يتأثر بإشباع حاجاته ، فكلما توافر الإشباع المناسب زاد الرضا لديه ، كما يتأثر بالعوامل الشخصية المتمثلة في الحالة الصحية والحالة النفسية وسمات شخصيته ، بالإضافة إلى أنه يتأثر بالعوامل الخارجية والتي تتمثل في عملية الاختيار الدراسي وعملية التوجيه الجامعي ، فإذا ما نجحت العمليتان في الاختيار السليم ، والتوجيه الصائب فإنهما يحققان للفرد الرضا والنجاح الدراسي حيث يساعد التعرف على بعض هذه العوامل في تطوير بعض البرامج التي تحسن مستوى تحصيلهم ورضاهم عن الدراسة ، كما يساعد في تقديم برامج وقائية خاصة لحديثي الدخول في التعليم الجامعي مما يساهم في تنمية قدراتهم على مواجهة الصعوبات المختلفة وعلى تكيفهم ، وتحقيق مستوى أفضل من النمو لديهم وبالتالي رفع مستوى الصحة النفسية عندهم ٠

وتختلف معايير رضا الطالب من جامعة لأخرى ومن طالب لآخر ، ومن نمط تعليمي لنمط تعليمي آخر ، حيث يتحقق الرضا عند بعض الطلاب بتطبيق التعليم الإلكتروني ، في حين يشعر طلاب آخرين بالرضا في التواصل المباشر فيما بينهم وبين المعلم ، حيث يعني رضا الطالب تفاعله مع مجموعة عوامل أهمها الجامعة ككل ، وكليته ، وأعضاء هيئة التدريس ، والأدوات التعليمية المستخدمة ، والمناهج الدراسية وزملائه (Bolliger & Martindale , 2004 , P . 63) ٠

إن غياب الأجواء العلمية وعدم توفر المعلومات الدقيقة وتدخل العوامل المختلفة يؤدي إلى الوقوع في العديد من المشكلات النفسية والتربوية ، والتي تؤدي في النهاية إلى حالة عدم الرضا الدراسي وما يصاحبه من فشل ، وسوء توافق دراسي ، لذا يحتاج هؤلاء الطلاب إلى مساعدة لمواجهة هذه المشكلات والتغلب عليها ٠

ويعتبر تحقيق رضا العملاء ومحاولة كسب ولائهم بصفة دائمة عبر معرفة حاجاتهم ورغباتهم من أهم مفاتيح رسم نجاح أي منظمة ، كما أن تحقيق هذا الرضا يعد خطوة نحو مواجهة التطورات المختلفة لحاجيات السوق ٠

دراسات سابقة Previous Studies :

يتضمن هذا الجزء عرضاً لبعض البحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة الحالية ، ثم يليها خلاصة وتعقيب وفروض الدراسة ٠

دراسة عبد اللطيف صالح (٢٠٠٢) : هدفت إلى التعرف على مواقف طلاب الأقسام الإدارية بالجامعات السعودية من تطبيق مفهوم إدار الجودة الشاملة بشكل عام ، والعوامل التي من الممكن أن تؤثر على مواقفهم بشكل خاص ، وتوصلت الدراسة إلى انخفاض مستوى انتشار مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين أوساط طلاب الأقسام الإدارية بالجامعات، والموقف العام لطلاب الأقسام الإدارية بالجامعات السعودية من تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو مؤيد بدرجة قوية ، وعدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين مواقف طلاب الأقسام الإدارية من تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وبين متغيري العمر والخبرة ، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين مفهوم إدارة الجودة ومتغيرات سنوات الدراسة ، والقدرة على استخدام الحاسوب والتخصص الدراسي للطلاب ٠

دراسة إبراهيم الحسن (٢٠٠٣) : هدفت إلى إعداد معيار الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي ، ومعرفة أكثر الكفاءات المهنية تفضيلاً لدى الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلاب بجامعة أم القرى ، وذلك على عينة تكونت من (٢١٠) طالباً من كليتي التربية والعلوم بجامعة أم القرى ، بالمستوى الأول والمستوى الأخير ، واستخدمت الدراسة قائمة الكفاءات المهنية والمشتملة على (٦) كفاءات رئيسية ، و (٧٥) كفاءة فرعية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى : أن الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلاب حول ست كفاءات رئيسية هي (الشخصية ، والإعداد للمحاضرة وتنفيذها ، والعلاقات الإنسانية ، والأنشطة والتقويم ، والتمكن العلمي والنمو المهني ، وأساليب الحفز والتعزيز) ، كما أسفرت عن وجود فروق في درجات تفضيل طلاب الجامعة للكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي ، وتميل جميعها إلى ضرورة توافر متطلبات الكفاءات للأستاذ الجامعي ٠

دراسة Pushkina (2004) : هدفت إلى مناقشة مشروع الشبكة الأوروبية للتعليم ، وهو جزء من اتفاق إنشاء منطقة التعليم العالي الأوربية ، حيث تناولت دور الطلاب في مشروع بولونيا وأهمية مشاركتهم في إدارة مؤسسات التعليم العالي الأوروبية ، كما تناولت عملية اعتماد الكفاءات وعلاقتها بتأمين الجودة في التعليم العالي ، وقد رأت الدراسة أن الموضوع الأكبر الذي يجب مناقشته في مشاركة الطلاب في عملية تأمين جودة التعليم العالي وإدارة الجامعات يتمثل في تأمين الشفافية اللازمة في نشاطات الجامعة وتحسين المركز التنافسي للمؤسسة التعليمية على المستوى المحلي والعالمي ، وهذا يجعل دخول طلاب التعليم العالي البلغار إلى سوق العمل أكثر سهولة ، ويدعم مركزهم التنافسي فيه ، وقد أشارت الدراسة إلى خمسة أدوار للطلاب في عملية تأمين الجودة في التعليم العالي هي : (بناء ثقافة الجودة وتكوينها ونشرها تبادل الأفكار والمعلومات ، بناء ثقافة ما لتأسيس مجال للحوار مع المشاركين في المستويات التنظيمية كافة ، بناء العلاقات على أساس الثقة والمشتركة ، وتحمل الطلاب المسؤولية عن نشاطاتهم ، ومسؤولية تأمين الجودة في المؤسسة التعليمية) ٠

دراسة (2004) Froestad & Bakken : هدفت إلى تبادل الخبرات حول مشاركة الطلاب في تقويم جودة التعليم العالي في بلدان أوروبا الشمالية (الإسكندنافية) ، (الدانمارك ، وفنلندا ، وأيسلندا ، والنرويج ، والسويد) ، والتعرف على التجارب الناجحة في هذا المجال ، وكذلك تحديد المشكلات الأساسية حتى يمكن تحديد طرق لتطوير عملها ، واعتمدت الدراسة على التقارير الوطنية لكل واحدة من وكالات الاعتماد وتأمين الجودة في التعليم العالي في هذه البلدان التي تضمنت بنوداً حول الإطار القانوني الذي يتضمن حقوق الطلاب في المشاركة في تقويم التعليم العالي ، وكذلك مشاركة الطلاب في كلاً من التخطيط لعمليات التقويم وعمليات التقويم الذاتي للمؤسسات التعليمية ولجان التقويم الخارجية وكتابة التقارير والزيارات الميدانية ومتابعة عمليات التقويم ، وتوصلت الدراسة إلى أن حقوق الطلاب في مشاركتهم في عملية تأمين الجودة وتقويمها منصوص عليها في القوانين والتشريعات ، وقد أشارت النتائج إلى أن التجارب الناجحة في هذا المجال هي انعكاس للنظرة الإيجابية

لوكالات تأمين الجودة في التعليم العالي نحو مشاركة الطلاب في عمليات تقويم جودة الجامعات في تلك البلدان رغم اختلافها ٠

دراسة Tan & Kek (2004) : هدفت إلى تعرف مدى تأثير جودة الخدمة بالجامعات على رضا وولاء الطلاب ، وذلك من خلال تقديم نظرة متقدمة ومعززة لإستخدام منهج سيرفكوال ، وذلك بجامعتين محليتين ، حيث تم إجراء مسح للتعرف على العوامل المؤثرة على ولاء ورضا الطلاب ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التحليلات الدقيقة أثبتت فائدة المنهج في إثارة انتباه الطلاب ومنحهم قدراً أكبر من الفائدة والتي ستنعكس على رضاهم وولائهم للخدمات التعليمية المقدمة لهم ٠

دراسة Petruzzellis , et al (2006) : هدفت للتعرف على مستوى الرضا لدى الطلاب عن مستوى الجودة في الخدمات المقدمة في جامعة باري الإيطالية ، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى ضعف حالة الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة ، وأن حجم ونوعية الخدمات المقدمة لا ترقى إلى مستوى التنافس مع الجامعات الأخرى ٠

دراسة عبد الله الصارمي وكاشف زايد (٢٠٠٦) : هدفت إلى التعرف على مدى رضا طلبة كلية التربية عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم ، وذلك بجامعة السلطان قابوس ، وذلك على عينة تكونت من (٥٠١) طالباً وطالبة بكلية التربية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن طلبة كلية التربية غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي ، كما توصلت أيضاً إلى أنه مع زيادة عدد مرات مقابلة المشرف ، يزداد رضا الطلبة عن الإشراف الأكاديمي ، وأن الطلبة الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من داخل الكلية كانوا أكثر رضا عن الإشراف الأكاديمي ، مقارنة بأقرانهم الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من خارج الكلية ٠

دراسة Arambewela & Hall (2008) : هدفت إلى تقييم العوامل التي تحقق رضا طلاب الدراسات العليا القادمين من آسيا ، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على اختيار استراليا كمجال للدراسة وآراء الطلاب في ذلك ، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين رضا الطالب وجودة المناهج التعليمية ، وكذلك تحديد الإجراءات الاستراتيجية التي ينبغي على الجامعة اتخاذها لتحقيق

رضا الطالب وتحسين ولائه ، واستخدم الباحثان مقياس سيرفكوال لتقييم وجهة نظر الطلبة وآرائهم حول العملية التعليمية في الجامعات والمنظمات التعليمية الأخرى ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى : أن سبب اختيار الجامعات الاسترالية هو نظرة العديد من طلبة الدراسات العليا إلى معظم الجامعات الاسترالية على أنها تحقق الصورة المثالية في غايات التدريس مقارنة بالجامعات الآسيوية ، إضافة إلى أنها تقدم الخدمات التعليمية التي تنمي مهارات الطالب وترضيه ، كما توصلت الدراسة إلى أنه حتى يتم تحقيق رضا الطالب لابد من رفع جودة التعليم ، كما أشارت إلى أن الفجوة بين الجامعات التقليدية القديمة وبين ميول واتجاهات الطلبة الحديثة ، تعتبر من أكبر الصعوبات التي تواجه الجامعات في كسب رضا الطالب ٠

دراسة Frick , et al (2009) : هدفت إلى التعرف على توقعات طلبة الجامعات نحو جودة التعليم والتدريس التي يختبرونها في الجامعات وأثر ذلك على ولائهم ، حيث قام الباحثون بتطوير مسح الكتروني يحتوي تقييماً لستة مقاييس ، هدفت جميعها إلى بحث العلاقة بين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلبة وبين رضا الطلبة وولائهم ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضا الطالب ، حيث يكون رضا الطالب وولائه أكبر ، كلما كانت الخدمات التعليمية المقدمة له تحقق له فائدة أكبر ٠

دراسة منى حميدن (٢٠١٠) : هدفت إلى التعرف على ممارسة عضوات هيئة التدريس لمهارات تدريس العلوم في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر طالبات كلية العلوم التطبيقية بجامعة أم القرى ، واستخدمت الدراسة استبانة اشتملت على أربعة محاور تتناول مهارات تدريس العلوم في ضوء معايير الجودة الشاملة ، وبلغت عدد فقرات الاستبانة (٧٣) مهارة ، تم تطبيقها على عينة تكونت من (١٨٩) طالبة ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن ممارسة عضوات هيئة التدريس بأقسام العلوم لمهارات تدريس العلوم في ضوء معايير الجودة الشاملة جاءت بدرجة ضعيفة ، من وجهة نظر طالبات كلية العلوم التطبيقية ، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود اختلاف في درجة ممارسة عضوات هيئة التدريس لمهارات تدريس العلوم ، وجميعها كانت لصالح عضوات هيئة التدريس في قسم الأحياء ٠

دراسة باكيناز عزت (٢٠١٢) : هدفت إلى دراسة رضا المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات ، وذلك على عينة من الطلاب تكونت من (٩٢٧) من الذكور والإناث من الكليات التطبيقية والنظرية بجامعة مصر للعلوم والتكولوجيا ، كما اشتملت العينة الثانية على (٨٣٧) من العاملين بالإدارات الرئيسية المقدمة للخدمات الطلابية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى انخفاض مستوى الرضا عن الخدمات الطلابية عن المستوى المقبول ، كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى رضا الطلبة ومستوى رضا العاملين ٠

دراسة خالد محمد طلال (٢٠١٢) : هدفت إلى بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بالمملكة الأردنية الهاشمية ، وذلك على عينة تكونت من (٤٣٣) طالب وطالبة بمختلف التخصصات ، وقد تم تصميم استبيان لقياس أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية والذي انعكس بدوره على ارتفاع مستوى رضا الطلبة ٠

دراسة وفاء محمد الأشقر (٢٠١٢) : هدفت إلى تعرف مدى توافر مؤشرات التخطيط الاستراتيجي من وجهة نظر الطلبة في جامعة إربد الأهلية ، وذلك على عينة تكونت من (٢٧٨) طالبا وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من طلبة الجامعة ، وقد تم بناء أداة للدراسة تضمنت مجالات الدراسة الأربعة : الأهداف ، الرسالة ، الرؤية ، القيم ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مؤشرات التخطيط الاستراتيجي في جامعة إربد من وجهة نظر الطلبة جاءت بدرجة متوسطة على جميع المجالات ، بينما لم يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات النوع ، السنة الدراسية ، نوع الكلية ٠

دراسة محمد عبود وياسين عبد الوهاب (٢٠١٢) : هدفت إلى التعرف إلى درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة كلية التربية بجامعة الباحة ، وأثر النوع الاجتماعي والبرنامج الدراسي على درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة ، وذلك على عينة تكونت من (٣٧٥) طالباً وطالبة ،

وزعت عليهم استبانة مكونة من (٧٢) فقرة ، موزعة على أربعة مجالات هي (التخطيط ، التنفيذ ، التقويم ، التواصل) ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى : أن درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة جاءت بدرجة متوسطة ، كما أسفرت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة ، وذلك على مجال التقويم ، ومجال التواصل ، وعلى الكلى تعزى لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح الذكور ، كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة وذلك على جميع مجالات الدراسة وعلى الأداة ككل تعزى لمستوى البرنامج وفي اتجاه برنامج الماجستير والدبلوم ٠

دراسة البشير التجانى (٢٠١٥) : هدفت إلى تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية في كلية العلوم الإدارية بجامعة نجران بالمملكة العربية السعودية ، وتمثلت المشكلة في معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في وجهات نظر الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الكلية وفقاً لمحاور أعضاء هيئة التدريس ، والمادة العلمية والتسهيلات المادية ، والإدارة والموظفين ، والأنشطة الطلابية وبيئة الكلية ، وذلك على عينة تكونت من (١٠٤) طالب وطالبة ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية كان متوسط ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلاب حول مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كلية العلوم الإدارية تعزى لمتغيرات البحث ٠

دراسة حميدي زقاى ومحمد وزاني (٢٠١٧) : هدفت إلى تحديد أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة – سعيدة – بالجزائر على رضا الطلبة ، وذلك بإستخدام مقياس الأداء (SERVPERF) والذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة ، وذلك على عينة تكونت من (٣٧٠) طالب ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة تقدير الطلبة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة جاءت بدرجة متوسطة ، حيث حصل على درجة كلية بلغت ٥٧,٤٪ ، كما أظهرت النتائج كذلك أن مستوى رضا الطلبة عن جودة الخدمات التعليمية في الجامعة جاء بدرجة متوسطة

، حيث حصل على درجة كلية بلغت ٥٤٪ ، وبينت النتائج كذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الجامعة محل الدراسة عند مستوى (٠,٠٥) ٠

يتضح من عرض الدراسات والبحوث السابقة ما يلي :

- انخفاض مستوى انتشار مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الطلاب كما أشارت دراسة عبد اللطيف صالح (٢٠٠٢) ٠
- أن درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية له دور كبير في تحقيق الرضا لدى الطلاب مثل دراسة إبراهيم الحسن (٢٠٠٣) ، ودراسة عبد الله الصارمى وكاشف زايد (٢٠٠٦) ودراسة منى حميدن (٢٠١٠) ، ودراسة محمد عبود وياسين عبد الوهاب (٢٠١٢) ٠
- أن مشاركة الطلاب في تأمين جودة التعليم العالي له دور في تحقيق الرضا لديهم مثل دراسة Pushkina , (2004) ، ودراسة Froestad & Bakken , (2004) ٠
- أن جودة الخدمة بالجامعات له أثر في تحقيق رضا الطلاب بوجه عام ، والرضا الدراسي بوجه خاص ، مثل دراسة Tan & kek , (2004) ، ودراسة Petruzzellis , et al , (2006) ، ودراسة Frick , et al , (2009) ، ودراسة خالد محمد طلال (٢٠١٢) ، ودراسة باكيناز عزت (٢٠١٢) ، ودراسة البشير التجاني (٢٠١٥) ، ودراسة حميدي زقاي ومحمد وزاني (٢٠١٧) ٠

فروض الدراسة Study hypotheses :

في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة تم صياغة فروض الدراسة الحالية على نحو مؤداه :

١ – توجد علاقة ارتباطية موجبه دالة بين درجات الطلاب على كل من مقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة ، ومقياس الرضا الدراسي ٠

٢ – لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب على مقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة ، بالنسبة للمتغيرات الديموجرافية (التخصص الدراسي ، النوع ، العمر الزمني) ٠

٣ – هناك درجة من الرضا الدراسي لدى طلاب الجامعة العمالية تتحدد من خلال مقياس الرضا الدراسي ٠

٤ – لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب على مقياس الرضا الدراسي بالنسبة للمتغيرات الديموجرافية (التخصص الدراسي ، النوع ، العمر الزمني)

إجراءات الدراسة Study Procedures :

أولاً : منهج الدراسة : استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بحدوده المعروفة ٠

ثانياً : عينة الدراسة The Study Sample :

١ – العينة الاستطلاعية :

تم اختيار أفراد العينة الاستطلاعية (ن = ١٠٠) طالباً وطالبة من طلاب الجامعة العمالية بشعبتيها (التنمية التكنولوجية ، والعلاقات الصناعية) ، ممن تتراوح أعمارهم الزمنية ما بين ٢٠ – أكثر من ٢٤ سنة ، وقد روعي أن تشمل أغلب فرق الجامعة وذلك لضمان قدرة هذه العينة على تمثيلها للمجتمع الإحصائي الدراسي ، وكان الهدف من اختيار هذه العينة :

أ – تصميم مقياس لقياس اتجاهات الطلاب نحو تطبيق الجودة الشاملة ، وكذلك تصميم مقياس الرضا الدراسي ٠

ب – التحقق من الكفاءة السيكومترية (الصدق والثبات) للأدوات المستخدمة في الدراسة ٠

٢ – العينة الأساسية :

تم اختيار أفراد العينة الأساسية للبحث بطريقة عشوائية ، حيث بلغت (٤٠٠) طالب وطالبة ٠

٣ – الشكل النهائي للعينة :

بعد استكمال أدوات البحث وتصحيحها واستبعاد الحالات التي لم تستكمل الاستجابة على كل أدوات الدراسة مجتمعة ، بلغ عدد الطلاب الذين أتموا الاستجابة على جميع الأدوات (٣٥٢) طالباً وطالبة ، وقد تم إجراء بعض العمليات الإحصائية الوصفية للعينة الأساسية والتي من شأنها المساعدة في تفسير بعض نتائج الدراسة ، وتمثلت هذه العمليات الوصفية في :

أ – توزيع أفراد العينة الأساسية من حيث التخصص الدراسي ، كما في الجدول (١) ٠

جدول (١)

توزيع أفراد العينة الأساسية تبعاً للتخصص الدراسي والنوع (ذكور وإناث)

التخصص الدراسي	العدد		المجموع
	ذكور	إناث	
شعبة التنمية التكنولوجية	١٢٢	٦٥	١٨٧
شعبة العلاقات الصناعية	٩٠	٧٥	١٦٥
المجموع	٢١٢	١٤٠	٣٥٢

ب – توزيع أفراد العينة الأساسية تبعاً لمتغيري العمر والتخصص الدراسي كما في الجدول (٢) ٠

جدول (٢)

توزيع أفراد العينة الأساسية تبعاً لمتغيري العمر والتخصص الدراسي

البيان	التخصصات الدراسية		المجموع
الشريحة العمرية	شعبة التنمية التكنولوجية	شعبة العلاقات الصناعية	
أقل من ٢٠ سنة	١١٥	٩٥	٢١٠
٢٠ – ٢٤ سنة	٥٤	٤٥	٩٩
٢٤ – أكثر	١٨	٢٥	٤٣
المجموع	١٨٧	١٦٥	٣٥٢

ثالثاً : أدوات الدراسة Tools of The Study :

١ – مقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة (إعداد الباحثة) :

قامت الباحثة بالإجراءات التالية لإعداد هذا المقياس :

أ – اطلعت الباحثة على عدد من الدراسات التي وردت بها أدوات قياس الجودة الشاملة ، مثل دراسة وفاء محمد الأشقر (٢٠١٢) ، ودراسة خالد محمد طلال (٢٠١٢) ، ودراسة باشيوه حسين (٢٠١٦) ٠

ب – قامت الباحثة بتفريغ ما لديها من بيانات في صورة آراء وبنود ، في جداول خاصة ، ثم تمت صياغة هذه البيانات في صورة عبارات بلغ عددها (٤٠) عبارة ٠

ج – تم عرض المقياس بصورته المبدئية ، مرفقاً به التعريف الإجرائي ، على لجنة تحكيم تضم مجموعة من أساتذة التربية وعلم النفس بكليات التربية ٠

د – قامت الباحثة بإعادة النظر في المقياس في ضوء ملاحظات المحكمين ، حيث تم استبعاد العبارات التي لم تحصل على نسبة اتفاق ١٠٠٪ ، وبذلك تم حذف (٤) عبارات ، وبذلك صار المقياس في صورته المهائية يتكون من (٣٦) عبارة ٠

أولاً : صدق المقياس Validity of The Scale :

تحققت الباحثة من صدق المقياس بعدة طرق على النحو التالي :

١ – الصدق الظاهري (صدق المحكمين) : وقد تمت الاشارة إليه في الجزء الخاص ببناء المقياس٠

٢ – الصدق العاملي : حيث استخدمت الباحثة التحليل العاملي بإستخدام معاملات الارتباط بين عبارات المقياس والدرجة الكلية على النحو الموضح في الجدول (٣) ، والذي يتضح منه وجود ارتباط بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس ، حيث يتضح من مضمون العبارات تأكيدها على أهمية تطبيق الجودة الشاملة بالجامعة العمالية لأنها تتيح فرصة الحصول على خدمات تعليمية ذات مواصفات عالية من الجودة ، وتساعد الجامعة في التغلب على مشكلاتها ونقاط الضعف بها ، وتتيح فرصة التميز والمنافسة بين الجامعات ، كما أنها تساعد في النهوض بالمجتمع ، وتحسن من سمعة الجامعة بين الجامعات ، كما أنها توفر الوقت والمال ٠

جدول (٣)

يوضح معاملات ارتباط العبارة بالدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة

م	العبارة	التشبع	معامل الارتباط
١	تطبيق الجامعة لنظام الجودة الشاملة مشوقة بالنسبة لي	٠.٨٨٠	٠,٩٣٦
٢	من الممتع أن تطبق الجامعة نظام الجودة	٠,٩٦٤	٠,٩٨٢
٣	أعتقد أن نظام الجودة الشاملة سيتيح لي الحصول على خدمات تعليمية وبحثية ذات مواصفات عالية من الجودة	٠,٩٠٦	٠,٩٥٥
٤	يجب على كل الجامعات أن تأخذ بنظام الجودة	٠,٨٩٣	٠,٩٤٤
٥	أرى أن عدم تطبيق الجودة تهديداً لاستمرارية الجامعة	٠,٩٣٣	٠,٩٦٦
٦	أعتقد أن عدم تطبيق الجودة فيه إهدار لموارد الجامعة	٠,٩٦٤	٠,٩٨٢
٧	أعتقد أن غياب الوعي بمفهوم الجودة لدى الطلاب يدفعهم لعدم المشاركة في أنشطة الجامعة	٠,٨٨٠	٠,٩٣٦
٨	في اعتقادي أن ضعف مستوى الجامعات ينتج من عدم الأخذ بمعايير الجودة	٠,٨٠٥	٠,٨٩٧
٩	أرى ضرورة تطبيق الجامعة لنظام الجودة حتى تواكب متطلبات السوق	٠,٧٥٠	٠,٨٦٠
١٠	أعتقد أنه من الضروري إجراء ندوات لنشر ثقافة الجودة بين العاملين والطلاب	٠,٩٦٤	٠,٩٨٢

١١	في تصوري أن نظام الجودة الشاملة يحل كثير من مشكلات التعليم	٠,٩٠٥	٠,٩٥٠
١٢	أعتقد أن تطبيق الجامعات لنظام الجودة الشاملة يضمن لها التغلب على مشكلاتها ونقاط ضعفها	٠,٧٢٩	٠,٨٦١
١٣	يدفعني للتفكير في تطبيق الجودة الشاملة عشقي للتميز والنجاح	٠,٨٩٣	٠,٩٤٤
١٤	حبي للأداء المتميز يجعلني أوافق على ضرورة تطبيق نظام الجودة الشاملة بالجامعة	٠,٩٠٠	٠,٩٤٨
١٥	أسعى للمشاركة في تطبيق الجودة لكي أحصل على خبرة عند الخروج لسوق العمل	٠,٩٦٢	٠,٩٨١
١٦	أحب من زملائي كل من يشارك مع الجامعة في تطبيق نظام الجودة	٠,٩٦٤	٠,٩٨٢
١٧	أعتقد أن مشاركتي في تطبيق الجودة من خلال المشاركة في الأنشطة يجعلني موضوع تقدير واحترام الآخرين	٠,٨٨٠	٠,٩٣٦
١٨	أرى أن الجامعات التي تطبق الجودة الشاملة ترتقي بمستواها	٠,٩٩٥	٠,٩٩٧
١٩	أعتقد أن تطبيق الجامعات لنظام الجودة يساهم في النهوض بالمجتمع	٠,٨٨٠	٠,٩٣٦
٢٠	أحب أن أقرأ عن الجامعات التي تطبق نظام الجودة	٠,٨١٩	٠,٩٠٢

تابع جدول (٣)

يوضح معاملات ارتباط العبارة بالدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة

م	العبارة	التشبع	معامل الارتباط
٢١	في تصوري أنه من الأفضل أن تأخذ جميع الجامعات بتطبيق نظام الجودة	٠,٩٤٢	٠,٩٧٠
٢٢	أفضل تطبيق الجودة الشاملة لتحسين سمعة الجامعة بين الجامعات	٠,٩٠٦	٠,٩٥٥
٢٣	أرغب في تطبيق الجامعة لنظام الجودة لكي تحصل على مكانة مرموقة بين الجامعات	٠,٧٩٣	٠,٨٩٧
٢٤	تطبيق الجودة الشاملة يتيح للجامعة فرصة التميز بين الجامعات الأخرى	٠,٨٦٨	٠,٩٢٩
٢٥	أعتقد أن تطبيق الجودة بالجامعة يوفر لي فرص عمل مرموقة بعد التخرج	٠,٩٣٣	٠.٩٦٦
٢٦	أرى أن تطبيق الجامعة للجودة الشاملة يفتح لها آفاق للمنافسة في السوق المحلي	٠,٩١٥	٠,٩٥٦
٢٧	أرى أن تطبيق الجودة الشاملة يساعدني على التفكير العلمي بعد التخرج (في عمل مشاريع تجارية ناجحة)	٠,٨٠٥	٠,٨٩٧
٢٨	أرى أن تطبيق الجامعة للجودة الشاملة يؤهلني بكفاءة للخروج لسوق العمل	٠,٧٥٠	٠,٨٦٠
٢٩	أرى أن تدني مستوى التعليم يجعل من الضروري أن تأخذ الجامعات بتطبيق نظام الجودة	٠,٩٩٥	٠,٩٩٦
٣٠	أجد صعوبة في مجرد التفكير في عدم حصول الجامعة على الاعتماد	٠,٨١٨	٠,٩٠١
٣١	رغبتي في أن أكون خريج متميز يجعلني أفكر في سرعة تطبيق الجامعة لنظام الجودة	٠,٩٤٠	٠,٩٦٧
٣٢	أميل لأن تطبق الجامعة نظام الجودة لتلبية احتياجات السوق المحلي ورغبات العملاء	٠,٩٠٤	٠,٩٥٣
٣٣	أعتقد أن تطبيق الجودة الشاملة فيه توفير للوقت والجهد	٠,٧٢٩	٠,٨٦٠
٣٤	إعجابي بنظام الجودة الشاملة يدفعني للتفكير في كيفية المشاركة لإنجاحها	٠,٨٦٧	٠,٩٢٨
٣٥	حبي الشديد للجامعة يدفعني للتفكير في سرعة تطبيق الجودة الشاملة	٠,٩٦٠	٠,٩٨٢
٣٦	أفضل تطبيق الجودة الشاملة لضمان تحقيق العدالة والمساواة بين الطلاب	٠,٩٦٢	٠,٩٨٠

معامل الارتباط دال عند مستوى ٠.٠١

٣ – صدق المقارنة الطرفية :

تم حساب النسبة الحرجة لدرجات الإرباعي الأعلى والإرباعي الأدنى على عينة تكونت من (٢٠٠) طالب وطالبة ، بواقع (١٠٠) طالب ، و (١٠٠) طالبة ، تم اختيارهم عشوائياً ، حيث بلغت النسبة الحرجة (١٩.٣٧٤) ، وهذه القيمة دالة عند مستوى (٠,٠٥) ، وهذا ما يوضحه جدول (٤) ٠

جدول (٤)

يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة

المقياس	المجموعة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	ت	الدلالة عند (٠,٠٥)
الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة	أعلى ٢٥٪ من العينة الاستطلاعية	٥٠	٤٦,٠٠٠٠	٢,٢١٩١١	١٤٨	١٩,٣٧٤	دالة
	أقل ٢٥٪ من العينة الاستطلاعية	٥٠	٢٦,٢٤٣٣	٨.٣٥٤٦٥			

ثانياً : ثبات المقياس Stability of The Scale :

تحققت الباحثة من ثبات المقياس بإستخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ Cornbrach's Alpha حيث بلغت قيمة معامل ألفا للثبات لمقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة (٠,٨٩٨) ، وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس ٠

وهكذا توصلت الباحثة إلى الصيغة النهائية للمقياس ، والذي يتكون من (٣٦) عبارة تكون في مجموعها اتجاه الفرد نحو تطبيق الجودة الشاملة ، ووضعت ثلاثة بدائل بإزاء كل فقرة (نعم ، أحياناً ، لا) وأعطيت الأوزان (٣ ، ٢ ، ١) ، حيث تأخذ الإجابة (نعم) ثلاث درجات ، (أحياناً) درجتان ، (لا) درجة واحدة ، وتحدد الدرجة الكلية للمقياس من جمع أوزان البدائل التي يؤشر عليها المستجيب ، وبذلك تتراوح درجات المقياس بين (٣٦) درجة و (١٠٨) درجة ٠

٢– مقياس الرضا الدراسي لطلبة الجامعة (إعداد الباحثة) :

قامت الباحثة بالإجراءات التالية لإعداد هذا المقياس :

أ – اطلعت الباحثة على عدد من الدراسات التي وردت بها أدوات قياس الرضا الدراسي مثل دراسة منى حسين (٢٠٠٤) ، ودراسة سناء حامد زهران (٢٠١٨) ، ودراسة أحمد الزعبي (٢٠١٣)٠

ب – قامت الباحثة بتفريغ ما لديها من بيانات في صورة آراء وبنود في جداول خاصة ، تم تصنيفها على أساس الأبعاد الستة التي روعيت في تصميم المقياس ، وبعد ذلك تمت صياغة هذه البيانات في صورة عبارات بلغ عددها (٥٠) خمسين عبارة ٠

ج – تم عرض المقياس بصورته المبدئية ، مرفقاً به التعريف الإجرائي ، على لجنة تحكيم تضم مجموعة من أساتذة التربية والصحة النفسية وعلم النفس بكليات التربية ٠

د – قامت الباحثة بإعادة النظر في المقياس في ضوء ملاحظات المحكمين ، حيث تم استبعاد العبارات التي لم تحصل على نسبة اتفاق ١٠٠٪ ، وبذلك تم حذف خمسة عبارات ، وبذلك صار المقياس في صورته النهائية يتكون من (٤٥) عبارة ٠

صدق المقياس Validity of the Scale :

تحققت الباحثة من صدق المقياس بعدة طرق على النحو التالي :

١ – الصدق الظاهري (صدق المحكمين) : وقد تمت الإشارة إليه في الجزء الخاص ببناء المقياس ٠

٢ – الصدق العاملي : حيث استخدمت الباحثة التحليل العاملي بإستخدام معاملات الارتباط بين عبارات المقياس والدرجة الكلية ٠ وللتحقق من صدق وسلامة البناء الداخلي للمقياس ، قامت الباحثة بتطبيق مقياس الرضا الدراسي على عينة قوامها (١٠٠) طالب وطالبة ، وتم إخضارع نتائج التطبيق للتحليل العاملي ، حيث اتضح من خلال المصفوفة العاملية الناتجة عن التدوير وجود ستة عوامل ذات دلالة إحصائية ، حيث كان عدد تشبعات المفردات ذات الدلالة الإحصائية في كل منها أكبر من – أو تساوي نصف عدد مفردات المقياس كله ، ويمثل كل عامل منها أحد مظاهر الرضا الدراسي – موضوع القياس ، كما أوضح التحليل العاملي قيم معاملات الارتباط بين مجموع درجات بنود كُل بُعد ، وبين الدرجة الكلية للمقياس ، على النحو الموضح في الجدول التالي (٥) ، والذي يتضح منه أن معاملات الارتباط المحسوبة تتعدى القيمة الجدولية ، لتصبح دالة عند مستويات (٠,٠١) ٠

جدول (٥)

يوضح مصفوفة معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لأبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس

	البُعد الأول	البعد الثاني	البُعد الثالث	البُعد الرابع	البُعد الخامس	البُعد السادس	الدرجة الكلية
البُعد الأول	ـــ						
البُعد الثاني	٠,٦٢	ـــ					
البُعد الثالث	٠,٨٠	٠,٦٦	ـــ				
البُعد الرابع	٠,٧١	٠,٧٤	٠,٥٧	ـــ			
البُعد الخامس	٠,٨٣	٠,٥٨	٠,٧٢	٠,٦٧	ـــ		
البُعد السادس	٠,٦٥	٠,٧٣	٠,٦٩	٠,٧١	٠,٧٧	ـــ	
الدرجة الكلية	٠,٩٠	٠,٩٣	٠,٨٧	٠,٧٥	٠,٩١	٠,٨٣	ـــ

وهكذا أصبح المقياس – بعد إجراء التحليل العاملي – مكوناً من ستة أبعاد ، ثبت وجودها عاملياً ، ويعبر كل منها عن أحد أبعاد الرضا الدراسي ، حيث تتدرج تحت كل بُعد عبارات ثبتت الدلالة الإحصائية لتشبع كل عبارة منها من خلال مقارنة القيمة العددية لكل تشبع ، بضعف الخطأ المعياري للتشبع الواحد ، وذلك بإستخدام معادلة بيرت وبانكس Burt & Banx ، كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ، والدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه ، وذلك بالنسبة لأبعاد المقياس الستة ٠

أ – ملاءمة المقررات الدراسية : حيث يوضح الجدول (٦) ، معاملات ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية لبُعد ملاءمة المقررات الدراسية ، حيث يتضح من مضمون العبارات – المندرجة تحت بُعد ملاءمة المقررات الدراسية – مدى تأكيدها على ضرورة أن تكون المقررات مشوقة وذات فائدة علمية وبعيدة عن الرتابة ، وتواكب التطور ومستجدات العصر حتى يشعر الطالب بالرضا عن دراسته ٠

جدول (٦)

يوضح معاملات ارتباط العبارة بالدرجة الكلية لملاءمة المقررات الدراسية

م	العبـــــــــــارة	معامل التشبع
١	أجد صعوبة في استيعاب بعض المواد الدراسية	٠,٦٧
٧	أرى أن المواد التي أدرسها لها فائدة علمية	٠.٧٤
١٣	أرى أن أغلبية المواد التي أدرسها مشوقة بالنسبة لي	٠,٥٥
١٩	أعاني من قلة الأنشطة الثقافية والاجتماعية داخل الجامعة	٠,٦٦

م	العبـــــــــــــارة	معامل التشبع
٢٥	أرى أن المواد التي أدرسها تزودني بالمعارف والمهارات اللازمة لحاجة سوق العمل	٠,٧٥
٣١	هناك مواد أدرسها لا أجد فائدة منها	٠,٧٢
٣٧	توفر الشعبة تدريباً ميدانياً ذا قيمة علمية عالية	٠,٥٤
٤١	المقررات التي أدرسها تتسم بالرتابة وعدم التجديد والتطوير	٠,٦٣
٤٣	أشعر أن دراستي في هذا التخصص لن تهيئ لي فرص العمل	٠.٥٣
٤٥	المقررات التي أدرسها تتوافق مع مستجدات العصر	٠,٤٢

ب – العلاقة مع الأساتذة : حيث يوضح الجدول (٧) معاملات ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية لبُعد العلاقة مع الأساتذة ، حيث يتضح من مضمونها مدى تأكيدها على ضرورة قدرة أعضاء هيئة التدريس على إدارة المحاضرات والمعاملة الجيدة مع الطلاب ، وتبادل الاحترام بينهم ، وأن قدرة أعضاء هيئة التدريس على توصيل المعلومات يساعد الطلاب على الفهم وعدم اللجوء إلى الدروس الخصوصية ٠

جدول (٧)

يوضح معاملات ارتباط العبارة بالدرجة الكلية للعلاقة مع الأساتذة

م	العبـــــــــــــارة	معامل التشبع
٢	أجد سهولة في التواصل مع الهيئة المعاونة	٠,٧٢
٨	أساليب التدريس تجعلني في غير حاجة للدروس الخصوصية	٠,٦٦
١٤	يزعجني تعامل بعض المحاضرين والأساتذة مع الدارسين بغلظة	٠,٥٤
٢٠	هناك قدرة من جانب أعضاء هيئة التدريس على إدارة المحاضرات	٠,٤٨
٢٦	أشعر بصعوبة في فهم بعض المقررات بسبب أداء بعض أعضاء هيئة التدريس	٠,٥١
٣٢	أقوم بمناقشة أساتذتي حول ما يقدم في المحاضرات	٠,٥٣
٣٨	يشجعني أساتذتي على النقد والتعبير عن رأيّ في المواد الدراسية	٠,٤٧
٤٢	أبدي احتراماً كبيراً لأساتذتي	٠,٦١
٤٤	أعاني من تدني مستوى الكفاءة العلمية لبعض أعضاء هيئة التدريس	٠,٦٣

ج – العلاقة مع الزملاء : حيث يوضح الجدول (٨) معاملات ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية لبُعد العلاقة مع الزملاء ، حيث يتضح من مضمونها تأكيدها على أن الانسجام بين الطلاب يشعرهم بالسعادة ، والرغبة في المشاركة في الأنشطة وتبادل الأفكار والآراء.

جدول (٨)

يوضح معاملات ارتباط العبارة بالدرجة الكلية للعلاقة مع الزملاء

م	العبـــــــــــــارة	معامل التشبع
٣	أقوم بمساعدة زملائي إذا طلبوا مني عوناً	٠,٤٣
٩	أشعر بأن هناك انسجام بيني وبين زملائي	٠,٣٩
١٥	أشكو من سوء سلوك الطلاب داخل قاعات الدراسة	٠,٦٣
٢١	أجد صعوبة في تكوين علاقات اجتماعية مع زملائي	٠,٦١
٢٧	أحب تبادل الأفكار والآراء مع زملائي	٠,٥٤
٣٣	أشعر بأني مرغوب من طرف زملائي	٠,٥٣

د – الرضا عن الإدارة : حيث يوضح الجدول (٩) ، معاملات ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية لبُعد الرضا عن الإدارة ، وحيث يتضح من مضمونها مدى تأكيدها على سهولة التواصل مع إدارة شئون الطلاب ، ووكلاء الشعبة ، وعميدها ، وقدرة الإدارة على حل المشكلات التي تواجه الطلاب ، ومراعاة أن تكون مواعيد الجداول الدراسية مناسبة للطلاب ٠

جدول (٩)

يوضح معاملات ارتباط العبارة بالدرجة الكلية للرضا عن الإدارة

م	العبـــــــــــــارة	معامل التشبع
٤	أعاني من عدم توافر خدمات الإرشاد النفسي في الجامعة	٠,٦١
١٠	أجد سهولة في التواصل مع إدارة شئون الطلاب	٠,٤٣
١٦	يساعدني وكلاء الشعبة في حل المشكلات التي تواجهني	٠,٥٦
٢٢	أجد سهولة في التواصل مع عميد الشعبة	٠,٥٣
٢٨	تهتم الإدارة بحل المشكلات التي تواجهني	٠,٤٤
٣٤	أشعر بالفوضى لعدم انتظام جداول المحاضرات	٠,٥٢

هـ – الرضا عن الإمكانات المادية (القاعات – المعدات – الورش – المعامل – المكتبة) :

يوضح الجدول (١٠) معاملات ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية لبُعد الرضا عن الإمكانات المادية ، حيث يتضح من مضمونها مدى تأكيدها على أن قاعات المحاضرات مجهزة بالشكل المناسب لتلقي المعلومات وكذلك المعامل والورش وضرورة التجهيزات بالعيادة ، وتوافر المراجع العلمية الحديثة بالمكتبة ٠

جدول (١٠)

يوضح معاملات ارتباط العبارة بالدرجة الكلية للرضا عن الإمكانات المادية

م	العبـــــــــــــارة	معامل التشبع
٥	أرى أن قاعات المحاضرات مجهزة بشكل يرفر لي تلقي المعلومات والاستفادة منها على أكمل وجه	٠,٥٥
١١	أرى أن المعامل والورش بها التجهيزات المناسبة وملائمة لعدد الطلاب	٠,٤٢
١٧	تتوافر بالعيادة التجهيزات والخدمات التي احتاجها	٠,٧٣
٢٣	تتوافر بمكتبة الجامعة المصادر التي تلبي احتياجاتي التعليمية	٠,٦٢
٢٩	أشعر بالرضا عن نظافة مباني الجامعة بوجه عام	٠,٥٢
٣٥	أرى أن المعدات بالورش والمعامل تعمل بشكل جيد ويتم عمل صيانة دورية لها	٠,٤٨
٣٩	أجد أن المراجع العلمية المتاحة (كتب ومذكرات) تساعدني كثيراً في متابعة وفهم المادة العلمية	٠,٥١

و – التقييم : يوضح الجدول (١١) معاملات ارتباط درجة العبارة بالدرجة الكلية لبُعد التقييم ، حيث يتضح من مضمونها مدى تأكيدها على ضرورة استخدام الأساتذة لأساليب متنوعة في عملية تقييم الطلاب ، وعدالة الدرجات التي يمنحها الأساتذة في المواد الدراسية ، وموضوعية التقييم ، وأن النتائج تعلن في فترة زمنية مناسبة ودون تأخير ، وأن الامتحانات تسير بسهولة دون عوائق ٠

جدول (١١)

يوضح معاملات ارتباط العبارة بالدرجة الكلية للتقييم

م	العبـــــــــــــارة	معامل التشبع
٦	أجد سهولة في سير الامتحانات دون عوائق	٠,٤٧
١٢	يتم إعلان النتائج في فترة زمنية مناسبة ودون تأخير	٠,٤٠
١٨	أجد الدرجات التي أحصل عليها في الامتحانات معبرة عن مستوايّ الفعلي	٠,٥٢
٢٤	يستخدم أساتذتي أساليب متنوعة في عملية تقييم الطلاب	٠,٦٣
٣٠	أرى أن أسئلة الامتحانات التي يعدها الأستاذ تغطي معظم المقرر الدراسي	٠,٦٢
٣٦	أعتقد أن توزيع الدرجات التي يمنحها الأساتذة للمواد الدراسية تتصف بالعدالة	٠,٤٨
٤٠	يقوُم أساتذتي أدائي بموضوعية	٠,٥٣

٣ – صدق المقارنة الطرفية :

تم حساب النسبة الحرجة لدرجات الإرباعي الأعلى ، والإرباعي الأدنى على عينة تكونت من (٢٠٠) طالب وطالبة ، بواقع (١٠٠) طالب ، و (١٠٠) طالبة ، تم اختيارهم

عشوائياً ، حيث بلغت النسبة الحرجة (١٥,٨٥٦) ، وهذه القيمة دالة عند مستوى (٠,٠٥) ، وهذا ما يوضحه جدول (١٢) ٠

جدول (١٢)

يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الرضا الدراسي

المقياس	المجموعة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	ت	الدلالة عند (٠,٠٥)
الرضا الدراسي	أعلى ٢٥٪ من العينة الاستطلاعية	٥٠	٤٦,١٤٣٥	٥,٦٥٥٢٦	١٤٨	١٥,٨٥٦	دالة
	أقل ٢٥٪ من العينة الاستطلاعية	٥٠	٢٦,١٨٤٣	٧,٦١٧٠٨			

ثانياً : ثبات المقياس Stability of the Scale :

تحققت الباحثة من ثبات المقياس بإستخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha ، حيث بلغت قيمة معامل ألفا للثبات لمقياس الرضا الدراسي (٠,٨٧٢) وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس ٠

وهكذا توصلت الباحثة إلى الصيغة النهائية للمقياس ، والذي يتكون من (٤٥) عبارة تكون في مجموعها الشعور بالرضا عن الدراسة لدى الفرد ، وتم ترتيبها بصورة دائرية ، ووضعت ثلاثة بدائل بإزاء كل فقرة (نعم ، أحياناً ، لا) ، وأعطيت الأوزان (٣ ، ٢ ، ١) للفقرات الإيجابية الاتجاه حيث تأخذ الإجابة (نعم) ثلاث درجات ، (أحياناً) درجتان ، (لا) درجة واحدة ، (١ ، ٢ ، ٣) للفقرات السلبية الاتجاه ، وتحدد الدرجة الكلية للمقياس من جمع أوزان البدائل التي يؤشر عليها المستجيب ، وبذلك تتراوح درجات المقياس بين (٤٥) درجة ، و (١٣٥) درجة ، وتشمل العبارات السالبة العبارات (١ ، ٤ ، ١٤ ، ١٥ ، ١٩ ، ٢١ ، ٢٦ ، ٣١ ، ٣٤ ، ٤١ ، ٤٣ ، ٤٤) ٠

نتائج الدراسة :

تم تفريغ إجابات الطلاب ، وإدخالها في الحاسب الآلي في برنامج الحزم الإحصائية SPSS ، واستخدمت الباحثة معامل الارتباط وتحليل التباين واختبار توكي ، لحساب مستوى دلالة الفروق بين المتوسطات ، وقد أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عما يلي :

نتائج الفرض الأول :

ينص هذا الفرض على أنه " توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة بين درجات الطلاب على مقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة ، ومقياس الرضا الدراسي " ٠

وللتحقق من صحة هذا الفرض ، استخدمت الباحثة معامل الارتباط لبيرسون ، ويوضح الجدول (١٣) نتائج هذه العلاقة الارتباطية ٠

جدول (١٣)

يوضح معاملات الارتباط بين مقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة ، وأبعاد مقياس الرضا الدراسي (ن = ٣٥٢)

	الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة	ملائمة المقررات الدراسية	العلاقة مع الأساتذة	العلاقة مع الزملاء	الرضا عن الإدارة	الرضا عن الإمكانات المادية	الرضا عن التقييم
الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة	—						
ملاءمة المقررات الدراسية	٠,٥٠٥	—					
العلاقة مع الأساتذة	٠,٧١٨	٠,٧٢٢	—				
العلاقة مع الزملاء	٠,٦١٥	٠,٦٦٣	٠,٦٨٨	—			
الرضا عن الإدارة	٠,٦٦٨	٠,٦٥٧	٠,٧١٥	٠,٧٣٤	—		
الرضا عن الإمكانات المادية	٠,٧٩٠	٠,٦٦٨	٠,٧٣٢	٠,٦٢٦	٠,٧٢٥	—	
الرضا عن التقييم	٠,٦٠٩	٠,٧٥١	٠,٧٠٧	٠,٦٨٣	٠,٦٠٩	٠,٥٨٨	—

يتضح من الجدول (١٣) أن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة عند مستوى (٠,٠١) بين الدرجة الكلية لمقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة والدرجة الكلية لمقياس الرضا الدراسي بأبعاده الستة (ملاءمة المقررات الدراسية ، والعلاقة مع الأساتذة ، والعلاقة مع الزملاء ، والرضا عن الإدارة ، والرضا عن الإمكانات المادية ، والرضا عن التقييم) ، وهذا يحقق صحة الفرض الأول للدراسة ٠

وترجع هذه النتيجة إلى أن الطلبة أصبحوا يدركون أهمية التأهل بمستوى عالٍ من العلم والمعرفة والمهارة للحصول على الوظائف المناسبة في سوق العمل والذي يتسم بالتنافسية ، حيث يبحث الطلاب عن من يؤكد لهم أن ما يدرسونه سيلبي حاجاتهم ، وأن

الشهادات التي سيحصلون عليها سوف تقدر عالمياً ويعترف بها من الآخرين ، وبالتالي فإن تحقيق الجودة في التعليم لن يتحقق إلا من خلال معرفتنا لرغبات وحاجات المستفيدين من الطلاب ، والعمل على نحو فعال للمساعدة في تحقيقها وإشباعها ليس في سياق كمي كما جرت العادة ، ولكن في سياق نوعي ٠

ومن المنطقي أن مستوى رضا المستفيد هو انعكاس لمستوى الجودة المحقق في الجامعة ، وهذا يبين أهمية أن تطور الجامعة العمالية من خدماتها التي تقدمها للطلاب ، والذي يعتبر الهدف الأسمى لتحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، فإدارة الجودة الشاملة ترتكز بفلسفتها على ضرورة وضع استراتيجية تقوم على تفعيل مبادئ إدارة الجودة ، للوصول إلى هدف الرضا عن الخدمة المقدمة ، فشعور الطلاب بحالة عدم الرضا ترجع إلى عدم إشباع حاجاتهم ورغباتهم ، حيث أن تقديم الخدمات المختلفة للطلاب بمعايير الجودة الشاملة ، ينعكس بالإيجاب على درجة شعورهم باهتمام الجامعة لهم ، كما يعظم من انتمائهم إليها ، لذا كان من الضروري الأخذ بفلسفة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والتي تعمل على إيجاد نظام شامل يتوقع منه إحداث تغييرات إيجابية تعمل على إشباع حاجات الطلبة والمجتمع وسوق العمل ، وتقديم خدمات تعليمية واستشارية وبحثية ذات مواصفات عالية من الجودة ٠

وتتفق النتيجة الحالية مع ما توصلت إليه نتائج دراسات كلُ من على سبيل المثال لا الحصر، دراسة Pushkina , (2004) ، ودراسة Froestad & Bakken , (2004) ، ودراسة Tan & Kek , (2004) ، ودراسة Petruzzellis , et al , (2006) ، ودراسة Arambewela & Hall , (2008) ، ودراسة Frick et al , (2009) ، ودراسة منى حميدن (٢٠١٠) ، ودراسة خالد محمد طلال (٢٠١٢) ، ودراسة باكيناز عزت (٢٠١٢) ، ودراسة محمد عبود وياسين عبد الوهاب (٢٠١٢) ، ودراسة البشير التجاني (٢٠١٥) ، ودراسة حميدي زقاي ومحمد وزاني (٢٠١٧) ٠

نتائج الفرض الثاني :

ينص هذا الفرض على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب على مقياس الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملـــة بالنسبـة للمتغيرات الديموجرافيـة (التخصص الدراسي ، النوع ، العمر الزمني) ٠

وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدمت الباحثة اختبار " ت " للتخصص الدراسي والنوع وتحليل التباين الأحادي للعمر الزمني ، والجداول أدناه توضح ذلك ٠

أولاً : التخصص الدراسي :

جدول (١٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر التخصص الدراسي على الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة

الشعبة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
شعبة التنمية التكنولوجية	١٨٧	١,٨٥	٣٨	٠,١٦٨	٢٦٦	٠,٨٦٥
شعبة العلاقات الصناعية	١٦٥	١,٨٦	٣٧	١,٠٦٥	٢٦٦	٠,٢٨٧

يتضح من الجدول (١٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = ٠,٠٥) تعزى لأثر التخصص الدراسي في الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة ٠

ثانياً : النوع :

جدول (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر النوع على الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة

النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
ذكور	٢١٢	١,٨٢	٠,٤٠	-١,٣٢٨	٢٧٥	٠,١٥٣
إناث	١٤٠	١,٨٧	٠,٣٥			

يتضح من الجدول (١٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = ٠,٠٥) تعزى لأثر النوع في الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة ٠

ثالثاً : العمر الزمني :

جدول (١٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر العمر الزمني على الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من ٢٠ سنة	٢١٠	١,٩٠	٠,٤٢
٢٠ – ٢٤ سنة	٩٩	١,٨٤	٠,٤١
٢٤ – أكثر	٤٣	١,٨٣	٠,٣٥

يوضح الجدول (١٦) تباين في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة لدى الطلاب بسبب اختلاف فئات متغير العمر الزمني ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي ، وهذا ما يوضحه الجدول (١٧) ٠

جدول (١٧)

تحليل التباين الأحادي لأثر العمر الزمني على الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"
بين المجموعات	٠,١١٨	٣	٠,٠٣٨	٠.٢٥٦
داخل المجموعات	٤٠,٥١٣	٢٦٣	٠,١٤٧	
المجموع	٤٠,٥٣٣	٢٦٧		

يتضح من الجدول (١٧) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (∝ = ٠,٠٥) تعزى للعمر الزمني ٠

حيث يتضح من الجدول (١٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (∝ = ٠,٠٥) تعزى لأثر التخصص الدراسي في الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة ، كما يتضح من الجدول (١٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (∝ = ٠,٠٥) تعزى لأثر النوع في الاتجاه نحو تطبيق الجودة الشاملة ، ويتضح من الجدول (١٧) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (∝ = ٠,٠٥) تعزى للعمر الزمني ٠

وتشير هذه النتيجة إلى أن اتجاه الطلاب الذكور والإناث في شعبتي التنمية التكنولوجية والعلاقات الصناعية بإختلاف أعمارهم الزمنية يؤيدون وبدرجة قوية تطبيق الجودة الشاملة ، ويرجع هذا لإقتناعهم بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لما لها من أثر في تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وإشباع رغباتهم ، وتحقيق العدالة والمساواة فيما بينهم. حيث يرى هؤلاء الطلاب أن جودة الخدمات التعليمية سوف تشبع وتحقق توقعاتهم التي كانوا يتصورونها قبل دخول الجامعة ، حيث تعني الجودة الشاملة رؤية تصوراتهم حقيقة ثابتة في الجامعة ، فتحقيق تصوراتهم ينعكس بالإيجاب على تحصيلهم وعلى مستواهم الأكاديمي وعلى شعورهم بالرضا عن الجامعة بوجه عام ، والرضا الدراسي بوجه خاص ، وعن مستقبلهم المهني ، حيث يرون أن تطبيق الجودة الشاملة تعني تحسين سمعة الجامعة بين الجامعات ، والذي سيتيح لهم فرص عمل مرموقة بعد التخرج ، كما يرون

أن تطبيق الجودة الشاملة يعني أيضاً الأداء المتميز وأنه سيكون خريج متميز من خلال التدريب الجيد الذي يخضع له ، مما يكسبه الخبرة عند الخروج لسوق العمل ، والذي يمنحه التقدير والاحترام من إدارة العمل ٠

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسات كلاً من على سبيل المثال لا الحصر دراسة عبد اللطيف صالح (٢٠٠٢) ، ودراسة منى حميدن (٢٠١٠) ، ودراسة وفاء محمد الأشقر (٢٠١٢) ٠

نتائج الفرض الثالث :

ينص هذا الفرض على أنه " هناك درجة من الرضا الدراسي لدى طلاب الجامعة العمالية ، تتحدد من خلال مقياس الرضا الدراسي " ، ويوضح جدول (١٨) نتائج هذا الفرض ٠

جدول (١٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد

الرضا الدراسي بعد ترتيبها تنازلياً حسب درجة شيوعها (ن = ٣٥٢)

م	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	ملاءمة المقررات الدراسية	١٣,١٥	٢,١٠٩
٢	الإمكانات المادية	١٢,٧٨	٢,٢٠٥
٣	العلاقة مع الأساتذة	١٢,٢٣	١,٩٣٥
٤	العلاقة مع الزملاء	١١,٦٠	٢,١٥٨
٥	الإدارة	١٠,٨٣	٢,٥٣٢
٦	التقييم	١٠,٣٣	٢,٣١٥

يلاحظ من جدول (١٨) أن ترتيب الأبعاد بالنسبة للرضا الدراسي جاء كالتالي : ملاءمة المقررات الدراسية ، فالإمكانات المادية ، فالعلاقة مع الأساتذة ، فالعلاقة مع الزملاء ، ثم الإدارة فالتقييم ، وتُرجع الباحثة التأثير الكبير للرضا عن ملاءمة المقررات الدراسية إلى أن رضا الطالب الجامعي عن ما يدرسه يكون مؤشراً عن مدى رضاه عن عمله في المستقبل ، ويعد الأساس الأول في توافقه النفسي والاجتماعي ، والذي من شأنه أن ينعكس إيجابياً على تحصيله الدراسي ، حيث يعد هؤلاء الطلاب هم كوادر المستقبل بعد تخرجهم من الجامعة ، وذلك من خلال ما يؤدونه من مهام ووظائف بأعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية نتيجة لما حصلوه من مادة علمية أثناء فترة الجامعة ،

فتوافق طالب الجامعة مع بيئته ورضاه عنها ، وعن المواد العلمية التي يدرسها لها أثر كبير في إشباع حاجاته النفسية والاجتماعية والمعرفية ، والتي تؤدي إلى فرص نجاح أكبر وأفضل بالنسبة له ٠

وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسات كل من ، سناء حامد زهران (٢٠١٨) ، حيث احتل الرضا عن التخصص الدراسي والمناهج الدراسية المرتبة الأولى لدى طلبة الجامعة ٠

ويوضح جدول (١٩) المتوسطات الحسابية للرضا الدراسي في بُعد ملاءمة المقررات الدراسية ٠

جدول (١٩)

المتوسطات الحسابية للرضا الدراسي في بُعد ملاءمة المقررات الدراسي (ن = ٣٥٢)

م	العبارات	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي
١	أجد صعوبة في استيعاب بعض المواد الدراسية	٤	٢,٥١
٧	أرى ان المواد التي أدرسها لها فائدة علمية	٣	٢,٦٧
١٣	أرى أن أغلبية المواد التي أدرسها مشوقة بالنسبة لي	٢	٢,٧٨
١٩	أعاني من قلة الأنشطة الثقافية والاجتماعية داخل الجامعة	١٠	١,٦٧
٢٥	أرى أن المواد التي أدرسها تزودني بالمعارف والمهارات اللازمة لحاجة سوق العمل	١	٢,٨٣
٣١	هناك مواد أدرسها لا أجد فائدة منها	٧	٢,١٣
٣٧	توفر الشعبة تدريباً ميدانياً ذا قيمة علمية عالية	٩	١,٩٢
٤١	المقررات التي أدرسها تتسم بالرتابة وعدم التجديد والتطوير	٦	٢,٣٦
٤٣	أشعر أن دراستي في هذا التخصص لا تهيئ لي فرص عمل	٨	٢,٠٦
٤٥	المقررات التي أدرسها تتوافق مع مستجدات العصر	٥	٢,٤٥

يتضح من جدول (١٩) أن الفقرة رقم (٢٥) وهي " أرى أن المواد التي أدرسها تزودني بالمعارف والمهارات اللازمة لحاجة سوق العمل " ، قد احتلت المرتبة الأولى في بُعد المقررات الدراسية ٠ والجدول (٢٠) يوضح المتوسطات الحسابية للرضا الدراسي في بُعد الإمكانات المادية٠

جدول (٢٠)

المتوسطات الحسابية للرضا الدراسي في بُعد الإمكانات المادية (ن = ٣٥٢)

م	العبـــــــــــارات	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي
٥	أرى أن قاعات المحاضرات مجهزة بشكل يوفر لي تلقي المعلومات والاستفادة منها على أكمل وجه	٣	٢,٣٧
١١	أرى أن المعامل والورش بها التجهيزات المناسبة وملاءمة لعدد الطلاب	١	٢,٥٧
١٧	تتوافر بالعيادة التجهيزات والخدمات التي احتاجها	٤	٢,١٥
٢٣	تتوافر بمكتبة الجامعة المصادر التي تلبي احتياجاتي التعليمية	٦	١,٨٦
٢٩	أشعر بالرضا عن نظافة مباني الجامعة بوجه عام	٥	١,٩٨
٣٥	أرى أن المعدات بالورش والمعامل تعمل بشكل جيد ويتم عمل صيانة دورية لها	٢	٢,٤٧
٣٩	أجد أن المراجع العلمية المتاحة (كتب ومذكرات) تساعدني كثيراً في متابعة وفهم المادة العلمية	٧	١,٧٩

يتضح من جدول (٢٠) أن الفقرة رقم (١١) وهي أرى أن المعامل والورش بها التجهيزات المناسبة ، وملائمة لعدد الطلاب قد احتلت المرتبة الأولى في بُعد الإمكانات المادية ٠

ويوضح جدول (٢١) المتوسطات الحسابية لرضا الطلاب في بُعد العلاقة مع الأساتذة ٠

جدول (٢١)

المتوسطات الحسابية لرضا الطلاب في بُعد العلاقة مع الأساتذة (ن = ٣٥٢)

م	العبـــــــــــارات	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي
٢	أجد سهولة في التواصل مع الهيئة المعاونة	١	٢,٣٨
٨	أساليب التدريس تجعلني في غير حاجة للدروس الخصوصية	٦	١,٨٩
١٤	يزعجني تعامل بعض المحاضرين والأساتذة مع الدارسين بغلظة	٩	١,٧٧
٢٠	هناك قدرة من جانب أعضاء هيئة التدريس على إدارة المحاضرات	٢	٢,٢٩
٢٦	أشعر بصعوبة في فهم بعض المقررات بسبب أداء بعض أعضاء هيئة التدريس	٣	٢,٢٣
٣٢	أقوم بمناقشة أساتذتي حول ما يقدم في المحاضرات	٧	١,٧٩
٣٨	يشجعني أساتذتي على النقد والتعبير عن رأيّ في المواد الدراسية	٨	١,٨٠
٤٢	أبدي احتراماً كبيراً لأساتذتي	٤	٢,١٤
٤٤	أعاني من تدني مستوى الكفاءة العلمية لبعض أعضاء هيئة التدريس	٥	٢,١٠

يتضح من جدول (٢١) أن الفقرة رقم (٢) وهي " أجد سهولة في التواصل مع الهيئة المعاونة " ، قد احتلت المرتبة الأولى في بُعد العلاقة مع الأساتذة ٠

ويوضح جدول (٢٢) المتوسطات الحسابية للرضا الدراسي في بُعد العلاقة مع الزملاء

جدول (٢٢)

المتوسطات الحسابية للرضا الدراسي في بُعد العلاقة مع الزملاء (ن = ٣٥٢)

م	العبـــــــــــارات	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي
٣	أقوم بمساعدة زملائي إذا طلبوا مني عوناً	٣	٢,٣٧
٩	أشعر بأن هناك انسجام بيني وبين زملائي	٢	٢,٥٠
١٥	أشكو من سوء سلوك الطلاب داخل قاعات الدراسة	٦	٢,٠٥
٢١	أجد صعوبة في تكوين علاقات اجتماعية مع زملائي	٥	٢,١٢
٢٧	أحب تبادل الأفكار والآراء مع زملائي	٤	٢,٢٣
٣٣	أشعر بأني مرغوب من طرف زملائي	١	٢,٥٦

يتضح من جدول (٢٢) أن الفقرة (٣٣) وهي " أشعر بأني مرغوب من طرف زملائي " ، قد احتلت المرتبة الأولى في الرضا عن الزملاء ٠

ويوضح جدول (٢٣) المتوسطات الحسابية للرضا الدراسي في بُعد الإدارة ٠

جدول (٢٣)

المتوسطات الحسابية للرضا الدراسي في بُعد الإدارة (ن = ٣٥٢)

م	العبـــــــــــارات	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي
٤	أعاني من عدم توافر خدمات الإرشاد النفسي في الجامعة	٤	٢,١٩
١٠	أجد سهولة في التواصل مع إدارة شئون الطلاب	٦	١,٨٤
١٦	يساعدني وكلاء الشعبة في حل المشكلات التي تواجهني	١	٢,٤٩
٢٢	أجد سهولة في التواصل مع عميد الشعبة	٣	٢,٢٨
٢٨	تهتم الإدارة بحل المشكلات التي تواجهني	٢	٢,٣٧
٣٤	أشعر بالفوضى لعدم انتظام جداول المحاضرات	٥	٢,١٠

يتضح من جدول (٢٣) أن الفقرة رقم (١٦) وهي " يساعدني وكلاء الشعبة في حل المشكلات التي تواجهني " ، قد احتلت المرتبة الأولى في بُعد الإدارة ٠

ويوضح جدول (٢٤) المتوسطات الحسابية للرضا الدراسي في بُعد التقييم ٠

جدول (٢٤)

المتوسطات الحسابية للرضا الدراسي في بُعد التقييم (ن = ٣٥٢)

م	العبـــــــــــارات	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي
٦	أجد سهولة في سير الامتحانات دون عوائق	١	٢,٥٣
١٢	يتم إعلان النتائج في فترة زمنية مناسبة ودون تأخير	٧	١,٨٨
١٨	أجد الدرجات التي حصلت عليها في الامتحانات معبرة عن مستوايَ الفعلي	٢	٢,٤٢
٢٤	يستخدم أساتذتي أساليب متنوعة في عملية تقييم الطلاب	٦	١,٩٤
٣٠	أرى أن أسئلة الامتحانات التي يعدها الأساتذة تغطي معظم المقرر الدراسي	٤	٢,٢٣
٣٦	أعتقد أن توزيع الدرجات التي يمنحها الأساتذة للمواد الدراسية تتسم بالعدالة	٥	٢,١٥
٤٠	يقوم أساتذتي أدائي بموضوعية	٣	٢,٣٥

يتضح من جدول (٢٤) أن الفقرة رقم (٦) وهي " أجد سهولة في سير الامتحانات دون عوائق " ، قد احتلت المرتبة الأولى في بُعد التقييم ٠

وهكذا يتضح من الجداول (١٩ ، ٢٠ ، ٢١ ، ٢٢ ، ٢٣ ، ٢٤) أن هناك (٦) أبعاد للرضا الدراسي يتطلب تحقيقها لطلاب الجامعة لمساعدتهم على تحسين درجة التوافق مع أسلوب الحياة الجامعية ، الأمر الذي سينعكس على صحتهم النفسية وتوافقهم النفسي ، وتحسين مستواهم الأكاديمي ، ونقل صورة غيجابية إلى غيرهم من الطلاب الذين سيلتحقون بالجامعة في الأعوام القادمة ٠

وعند الرجوع إلى فقرات المقياس المتعلقة بالبعد الأول وهو بُعد " ملاءمة المقررات الدراسية" فقد حصلت العبارات جميعها على تقدير متوسط في تطبيقها من وجهة نظر الطلبة بإستثناء العبارتين (١٩ ، ٣٧) ، حيث حصلت على تقدير متدنٍ مما يشكل مؤشراً إلى ضرورة قيام الجامعة بتحسين وتطوير التدريب الميداني الذي تقدمه إدارة الجامعة للطلاب ، بالإضافة إلى ضرورة إثراء الأنشطة الثقافية والاجتماعية واالعلمية داخل الجامعة ، وذلك من خلال تفعيل دور الأسر ، وشراكة الأسر في الأدوار الجامعية ، خاصةً دور اتحاد الطلاب ، وفي البُعد الثاني " الإمكانات المادية " ، فقد حصلت أغلب العبارات على تقدير متوسط بإستثناء العبارتين (٢٣ ، ٣٩) ، فقد حصلت على تقدير متدنٍ ، مما يشير إلى ضرورة إثراء المكتبة بالمراجع والكتب العلمية الحديثة ،

بالإضافة إلى توفير المراجع العلمية ، مع بداية الدراسة حتى يستطيع الطالب مراجعة ما تم دراسته أولاً بأول ، وأن تكون على أعلى مستوى من الجودة في الطباعة والتنسيق ٠

أما فيما يتعلق بالبُعد الثالث وهو بُعد " العلاقة مع الأساتذة " ، فقد حصلت أغلب العبارات على تقدير متوسط بإستثناء العبارة رقم (١٤) ، فقد حصلت على تقدير متدنً ، مما يشير إلى ضرورة حصول الأستاذ الجامعي على دورات في كيفية التعامل مع طلابه ، لأن العلاقة غير الجيدة بين الأستاذ والطالب تؤثر سلبياً على الطلاب ، لذا لابد أن يكون الأستاذ الجامعي على وعي تام بكيفية التعامل مع الطلاب بفاعلية وكفاءة ، لأن المعاملة السيئة تؤثر على تحصيل الطلاب وعلى توافقهم النفسي والاجتماعي ٠

أما فيما يتعلق بالبُعد الرابع وهو بُعد " العلاقة مع الزملاء " ، فقد حصلت أغلب العبارات على تقدير متوسط بإستثناء العبارة رقم (١٥) ، حيث حصلت على تقدير متدنٍ ، مما يشير إلى أن للجامعة مسؤولية كبيرة في توفير خدمات الأمن وعدم التساهل مع الطلاب الذين يثيرون حالات الشغب داخل قاعات الدراسة ، والعمل على توفير الظروف الملائمة لتحصيل الطلاب ٠

وفي البُعد الخامس وهو بُعد " الإدارة " ، فقد حصلت العبارات جميعها على تقدير متوسط بإستثناء العبارة رقم (١٠) ، فقد حصلت على تقدير متدنٍ ، مما يشير إلى أن إدارة الجامعة عليها مسؤولية كبيرة نحو تدريب العاملين بالإدارت المختلفة ، وإعطائهم دورات في كيفية التعامل مع الطلاب ، وكيفية مساعدتهم في حل المشكلات التي تواجههم داخل إطار الجامعة ٠

وفي البُعد السادس وهو بُعد " التقييم " ، فقد حصلت العبارات جميعها على تقدير متوسط بإستثناء العبارتين (١٢ ، ٢٤) ، فقد حصلت على تقدير متدنٍ ، مما يشير إلى ضرورة استخدام الأساتذة لأساليب متنوعة في عملية تقييم الطلاب ، وكذلك الإسراع في إعلان النتائج في فترة زمنية مناسبة ودون تأخيرللطلاب ، لما لذلك من أثر سيئ على الحالة النفسية للطلاب ٠

نتائج الفرض الرابع :

ينص هذا الفرض على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب على مقياس الرضا الدراسي ، بالنسبة للمتغيرات الديموجرافية (

التخصص الدراسي ، النوع ، العمر الزمني) ، وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدمت الباحثة اختبار "ت" للتخصص الدراسي والنوع ، وتحليل التباين الأحادي للعمر الزمني ، والجداول أدناه يوضح ذلك ٠

أولاً : التخصص الدراسي :

جدول (٢٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر التخصص الدراسي على الرضا الدراسي

الأبعاد	الشعبة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
ملاءمة المقررات الدراسية	تكنولوجيا	١٨٧	١,٨٥	٠,٣٨	-٠,١٦٧	٢٧٦	٠,٨٦٥
	علاقات صناعية	١٦٥	١,٨٦	٠,٣٧			
العلاقة مع الأساتذة	تكنولوجيا	١٨٧	١,٩٠	٠,٤٦	١,٠٥٤	٢٧٦	٠,٢٨٦
	علاقات صناعية	١٦٥	١,٨٤	٠,٤٠			
العلاقة مع الزملاء	تكنولوجيا	١٨٧	١,٧٥	٠,٤٥	-٠,٣١٢	٢٧٦	٠,٧٥١
	علاقات صناعية	١٦٥	١,٧٧	٠,٤٦			
الرضا عن الإدارة	تكنولوجيا	١٨٧	١,٩٢	٠,٤٥	-٠,٣٦٤	٢٧٦	٠,٧١٣
	علاقات صناعية	١٦٥	١,٩٣	٠,٤٦			
الرضا عن الإمكانات المادية	تكنولوجيا	١٨٧	١,٩٠	٠,٤٧	١,٠٦٢	٢٧٦	٠,٢٧٨
	علاقات صناعية	١٦٥	١,٨٤	٠,٤٠			
الرضا عن التقييم	تكنولوجيا	١٨٧	١,٩٢	٠,٤٦	-٠,٣٦٤	٢٧٦	٠,٧١٣
	علاقات صناعية	١٦٥	١,٩٠	٠,٤٧			
المقياس ككل	تكنولوجيا	١٨٧	١,٨٧	٠,٣٧	٠,٠٣٣	٢٧٦	٠,٩٧٣
	علاقات صناعية	١٦٥	١,٨٧	٠,٣٦			

يتضح من الجدول (٢٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = ٠,٠٥) تعزى لأثر التخصص الدراسي على الرضا الدراسي:

ثانياً : النوع :

جدول (٢٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر النوع على الرضا الدراسي

الأبعاد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
ملاءمة المقررات الدراسية	ذكر	٢١٢	١,٨٠	٠,٤٠	-١,٤٢٧	٢٧٦	٠,١٥٢
	أنثى	١٤٠	١,٨٧	٠,٣٤			
العلاقة مع الأساتذة	ذكر	٢١٢	١,٤٧	٠,٤٢	-٠,٥٨١	٢٧٦	٠,٥٦٠
	أنثى	١٤٠	١,٩٠	٠,٤٥			
العلاقة مع الزملاء	ذكر	٢١٢	١,٧٥	٠,٤٨	-٠,٨٠٦	٢٧٦	٠,٤١٨
	أنثى	١٤٠	١,٨٠	٠,٤٦			
الرضا عن الإدارة	ذكر	٢١٢	١,٩٠	٠,٤٥	-٠,٨٠٤	٢٧٦	٠,٤٢٢
	أنثى	١٤٠	١,٩٤	٠,٤٥			
الرضا عن الإمكانات المادية	ذكر	٢١٢	١,٨٣	٠,٣٧	-١,٠٦٤	٢٧٦	٠,٢٨٦
	أنثى	١٤٠	١,٨٨	٠,٣٥			
الرضا عن التقييم	ذكر	٢١٢	١,٨٥	٠,٤٢	-٠,٥٨١	٢٧٦	٠,٥٥٨
	أنثى	١٤٠	١,٨٩	٠,٤٦			
المقياس ككل	ذكر	٢١٢	١,٨٤	٠,٣٨	-١,٠٦٦	٢٧٦	٠,٢٨٨
	أنثى	١٤٠	١,٩٠	٠,٣٧			

يتضح من الجدول (٢٦) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = ٠,٠٥) تعزى لأثر النوع على الرضا الدراسي ٠

ثالثا : العمر الزمني :

جدول (٢٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر العمر الزمني على الرضا الدراسي

الأبعـــــاد	الفئـــــــات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ملاءمة المقررات الدراسية	أقل من ٢٠ سنة	٢١٠	١,٩٠	٠,٤٢
	٢٠ – ٢٤ سنة	٩٩	١,٨٥	٠.٤١
	٢٤ – فأكثر	٤٣	١,٨٤	٠.٣٥
العلاقة مع الأساتذة	أقل من ٢٠ سنة	٢١٠	١,٨٤	٠,٣٧
	٢٠ – ٢٤ سنة	٩٩	١,٨٥	٠,٣٧
	٢٤ – فأكثر	٤٣	١,٨٦	٠,٣٨
العلاقة مع الزملاء	أقل من ٢٠ سنة	٢١٠	٢,٠١	٠,٥٠
	٢٠ – ٢٤ سنة	٩٩	١,٩٤	٠,٤٦
	٢٤ – فأكثر	٤٣	١,٩٠	٠,٤٢
الرضا عن الإدارة	أقل من ٢٠ سنة	٢١٠	١,٩٠	٠,٤٤
	٢٠ – ٢٤ سنة	٩٩	١,٩٣	٠,٥١
	٢٤ – فأكثر	٤٣	١,٨٣	٠,٤٣

الأبعـــــاد	الفئـــــــــات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرضا عن الإمكانات المادية	أقل من ٢٠ سنة	٢١٠	١,٧٢	٠,٥٠
	٢٠ – ٢٤ سنة	٩٩	١,٧٣	٠,٤٤
	٢٤ – فأكثر	٤٣	١,٧٦	٠,٤٥
الرضا عن التقييم	أقل من ٢٠ سنة	٢١٠	٢,٠٤	٠,٥٠
	٢٠ – ٢٤ سنة	٩٩	١,٩٢	٠,٤٢
	٢٤ – فأكثر	٤٣	١,٩٥	٠,٤٨
المقياس ككل	أقل من ٢٠ سنة	٢١٠	١,٩٨	٠,٤٠
	٢٠ – ٢٤ سنة	٩٩	١,٩٠	٠,٣٧
	٢٤ – فأكثر	٤٣	١,٨٧	٠,٣٨

يتضح من الجدول (٢٧) تباين في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الرضا الدراسي لطلاب الجامعة العمالية بسبب اختلاف فئات متغير العمر الزمني ، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية ، تم استخدام تحليل التباين الأحادي ، كما يوضح الجدول (٢٨) ٠

جدول (٢٨)

تحليل التباين الأحادي لأثر العمر الزمني على الرضا الدراسي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ت"
ملا ءمة المقررات الدراسية	بين المجموعات	٠,١١٧	٣	٠,٠٣٨	٠,٢٦٦
	داخل المجموعات	٤٠,٥١٣	٢٧٤	٠,١٤٧	
	المجموع	٤٠,٦٣٢	٢٧٧		
العلاقة مع الأساتذة	بين المجموعات	٠,٦٨٧	٣	٠,٢٢٧	١,١٠٩
	داخل المجموعات	٥٥,٥١٢	٢٧٤	٠,٢٠٤	
	المجموع	٥٦,٢٠١	٢٧٧		
العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات	١,١٣٣	٣	٠,٣٧٦	١,٦٩٠
	داخل المجموعات	٦٠,٢١٢	٢٧٤	٠,٢٢٠	
	المجموع	٦١,٣٥٠	٢٧٧		
الرضا عن الإدارة	بين المجموعات	٠,٥٤٥	٣	٠,١٨٠	٠,٨١٨
	داخل المجموعات	٦٠,٦٤٦	٢٧٤	٠,٢١٨	
	المجموع	٦١,٢٣٠	٢٧٧		
الرضا عن الإمكانات المادية	بين المجموعات	٠,٦٧٨	٣	٠,٢٢٢	١,١٠٧
	داخل المجموعات	٥٦,٥١٠	٢٧٤	٠,٢٠٢	
	المجموع	٥٧,١١٧	٢٧٧		
الرضا عن التقييم	بين المجموعات	٠,١١٢	٣	٠,٠٣٨	٠,٢٦١
	داخل المجموعات	٤٠,٤١٢	٢٧٤	٠,١٤٥	
	المجموع	٤٠,٥٣٣	٢٧٧		
المقياس ككل	بين المجموعات	٠,٤٦٠	٣	٠,١٥٢	٠,٣٥٨
	داخل المجموعات	٣٨,١٧٤	٢٧٤	٠,١٤١	
	المجموع	٣٨,٦٣٦	٢٧٧		

يتضح من الجدول (٢٨) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (∝ = ٠,٠٥) تعزى للعمر الزمني في جميع الأبعاد ، وفي المقياس ككل ٠

وتشير هذه النتيجة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر كل من التخصص الدراسي ، والنوع والعمر الزمني على مقياس الرضا الدراسي ، وقد يعود ذلك إلى أن الجامعة تتعامل مع الطلبة جميعهم من خلال قاعدة سلوكية واحدة ، لا يتم استثناء تخصص عن آخر ، أو مجموعة من الطلبة عن أخرى ، في حين أشارت النتائج إلى وجود حالة متوسطة من الرضا ما بين أفراد العينة ، مما يستدعي إلى ضرورة اهتمام الإدارة بتفعيل مفاهيم الجودة وإعطائها الأولوية المناسبة ، وبذل الجهد من أجل تحسين مستوى الخدمة المقدمة، وعلاج أوجه الخلل بها حيث يساعد تطبيق فلسفة الجودة على أداء الخدمة بطريقة صحيحة من المرة الأولى ، كما أنها تساعد الإدارة وفرق العمل على توفير الفرصة لإرضاء المستفيدين عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم، وتخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل لخدمة المجتمع٠

واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة البشير التجاني (٢٠١٥) ، ودراسة حميدي زقاي ومحمد وزاني (٢٠١٧) ، بينما اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة خالد محمد طلال (٢٠١٢) ، حيث توصلت إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية والذي انعكس على ارتفاع مستوى رضا الطلبة ، كما اختلفت مع ما توصلت إليه دراسة Petruzzellis , et al , (2006) ، ودراسة عبد الله الصارمى وكاشف زايد (٢٠٠٦) ، ودراسة باكيناز عزت (٢٠١٢) ، والتي توصلت إلى انخفاض الرضا لدى أفراد العينة ٠

توصيات :

- إقامة ندوات بهدف تعريف طلبة الجامعة والعاملين بأهمية الجودة الشاملة وفوائد تطبيقها
- إجراء تغييرات جوهرية في الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية بالجامعة العمالية لكي تتفق ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها ٠
- تعميق درجة الارتباط والتنسيق بين الجامعة العمالية وقطاعات الأعمال التي تستقطب خريجي الجامعات ، من خلال حرص الجامعة على التعرف على احتياجات سوق العمل ، وإيجاد آليات لتبادل الخبرات والمعرفة بينها ٠
- ضرورة تفعيل دور المرشد الأكاديمي من خلال الهيئة المعاونة لأعضاء هيئة التدريس وبالتنسيق مع أستاذ المقرر الدراسي ٠
- استمرار جميع الشعب بالجامعة بتطوير نظام معايير فعالة لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري وتقييمه ، مع التركيز على أن يكون قياس رضا الطلاب واحداً من هذه المعايير ٠ التوسع في ميكنة جميع المعلومات التي تخص الطلاب بالجامعة ونشرها على الموقع الإلكتروني للجامعة ، ومنها إعلان نتائج الامتحانات من خلال الموقع الرئيسي للجامعة على شبكة الإنترنت٠

مراجع الدراسة :

أولاً : المراجع العربية :

١ – إبراهيم الحسن (٢٠٠٣) : الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي من وجهة نظر طلابه وعلاقتها ببعض المتغيرات ، *مجلة رسالة الخليج العربي* ، مكتب التربية العربي لدول الخليج ، م (٢) ، العدد (٢٤) ٠

٢ – أحمد إبراهيم (٢٠٠٣) : *الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية* ، ط١ ، الإسكندرية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ٠

٣ – أحمد الزعبي (٢٠١٣) : الرضا عن الاختصاص الدراسي عند طلاب جامعة أم القرى وعلاقته بتوافقهم النفسي والاجتماعي وتحصيلهم الدراسي ، *مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس* ، م (١١) ، العدد (٣) ، ص ص ، ١٨١ – ٢٠٣ ٠

٤ – باشيوه حسين (٢٠١٦) : إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي ، دراسة تطبيقية على جامعة فرحات عباس (سطيف) ، *رسالة دكتوراة* ، جامعة سطيف ، الجزائر ٠

٥ – باكيناز عزت (٢٠١٢) : رضاء المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات بالتطبيق على جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا ، *المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي* ، ٤–٥ أبريل ٢٠١٢ ، الجامعة الخليجية ، مملكة البحرين ، ص ص ٣٥٤–٣٦٨ ٠

٦ – البشير التجاني (٢٠١٥) : تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الإدارية ، جامعة نجران ، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي* ، جامعة العلوم والتكنولوجيا ، م (٨) ، العدد (٢٢) ، ص ص ٧٥ – ٩٤ ٠

٧ – حامد عبد السلام زهران (١٩٨٤) : *علم النفس الاجتماعي* ، ط ٥ ، القاهرة ، عالم الكتب ٠

٨ – حميدي زقاى ومحمد وزاني (٢٠١٧) : مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة (الجزائر) ، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي* ، م (١٠) ، العدد (٣٠) ، ص ص ٦٤ – ٨٦ .

٩ – خالد محمد طلال (٢٠١٢) : جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضى الطلبة "دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة" ، *المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي* ، ٤–٥ أبريل ٢٠١٢ ، الجامعة الخليجية ، مملكة البحرين ، ص ص ٩١٧–٩٢٩ .

١٠ – راتب السعود (٢٠٠٢) : إدارة الجودة الشاملة : نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن ، *مجلة جامعة دمشق* ، م (١٨) ، العدد (٢) ، ص ص ٥٥ – ١٠٥ .

١١ – سناء حامد زهران (٢٠١٨) : "فاعلية برنامج إرشادي قائم على بعض أساليب مواجهة الضغوط لتنمية الطاقة النفسية والرضا الدراسي" ، *مجلة الإرشاد النفسي* ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، العدد (٥٣) ، الجزء الأول ، يناير ، ص ص ٩٤ – ١٥٠ .

١٢ – عامر أحمد غازي (٢٠١٢) : دور وأهمية تطبيق المواصفة الدولية الخاصة بالمبادئ الأيزو (٩٠٠٠) في تأهيل المنظمة التعليمية بنظام إدارة الجودة لضمان تحقيق نجاح برامج الاعتماد الأكاديمي ، *المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي* ، ٤–٥ أبريل ٢٠١٢ ، الجامعة الخليجية ، مملكة البحرين ، ص ص ٦٠–٦٨ .

١٣ – عبد اللطيف خليفة (١٩٩٥) : الاتجاه نحو الاختلاط بين الجنسين لدى عينة من طلاب جامعة الكويت ، *المؤتمر الثالث للإرشاد النفسي* ، ديسمبر ، ص ص ٢٢٥ – ٢٦٢ .

١٤ – عبد اللطيف صالح (٢٠٠٢) : *دراسة تحليلية لمواقف طلاب الجامعات السعودية من تطبيق الجودة الشاملة بالتطبيق على الأقسام الإدارية بفرع جامعة*

الإمام وكلية العلوم الإدارية بجامعة الملك فيصل بالإحساء الإداري ، م (٢٤) ، العدد (٩٠) ، ص ص١٣ – ٦١ ٠

١٥ – عبد الله الصارمى وكاشف زايد (٢٠٠٦) : مدى رضى طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس على الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه ، *مجلة كلية التربية* ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، السنة الحادية والعشرون ، العدد (٢٣) ، ص ص ٥٩ – ٨٨ ٠

١٦ – عطا الله فهد (٢٠١٢) : أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد في الجامعات السعودية على تسويق المخرجات ، *المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي* ، ٤-٥ أبريل ٢٠١٢ ، الجامعة الخليجية ، مملكة البحرين ، ص ص ٤٥٨-٤٦٧

١٧ – علاء عبد الستار (٢٠٠٤) : الرضا الدراسي لدى طلاب أقسام المكتبات والمعلومات دراسة : حالة لقسم المكتبات والوثائق والمعلومات بجامعة المنيا ، *مجلة المكتبات والمعلومات العربية* ، م (٢٤) ، العدد (١) ، يناير ، ص ص ٤٩-٧٢ ٠

١٨ – فريد راغب النجار (١٩٩٩) : *إدارة الجامعات بالجودة الشاملة* ، القاهرة ، ايتراك للنشر والتوزيع ٠

١٩ – قاسم علوان (٢٠٠٧) : إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة ، *مجلة اتحاد الجامعات العربية* ، العدد المتخصص (٤) ، عمان ، الأردن ٠

٢٠ – قاسم نايف (٢٠٠٦) : إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي ، *مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد* (٤٦) ، ص ص ٢١٥ – ٢٥٢ ٠

٢١ – كاظم محمود (٢٠٠٢) : *إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء* ، دار المسيرة ، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية ٠

٢٢ – محمد أبو ملوح (٢٠٠٠) : *الجودة الشاملة في التعليم الصفي* ، غزة ، مركز القطان للبحث والتطوير ٠

٢٣ – محمد عبد الحميد (١٩٩٣) : *الإرشاد المدرسي* ، دمشق ، منشورات جامعة دمشق

٢٤ – محمد عبود وياسين عبد الوهاب (٢٠١٢) : درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة كلية التربية بجامعة الباحة في المملكة العربية السعودية ، *المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي* ، ٤–٥ أبريل ٢٠١٢ ، الجامعة الخليجية ، مملكة البحرين ، ص ص ٣٧٦–٣٩٠ .

٢٥ – معتز سيد عبد الله (١٩٩٠) : *المعارف والوجدان كمكونين أساسيين في بناء الاتجاهات النفسية* ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ص ص ٩٤ – ١١٩ .

٢٦ – منى حسين (٢٠٠٤) : الرضا عن الدراسة لدى طلاب التربية الخاصة وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والاجتماعية (دراسة ميدانية) ، *المؤتمر السنوي الحادي عشر لمركز الإرشاد النفسي* ، القاهرة ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، م (٢) ، ص ص ٩١٩ – ٩٤٦ .

٢٧ – منى حميدن (٢٠١٠) : واقع المهارات التدريسية لعضوات هيئة التدريس بكلية العلوم التطبيقية في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر طالبات جامعة أم القرى *ندوة التعليم العالي للفتاة : الأبعاد والتطلعات* ، جامعة طيبة ، المملكة العربية السعودية .

٢٨ – وفاء محمد الأشقر (٢٠١٢) : مدى توافر مؤشرات التخطيط الاستراتيجي من وجهة نظر الطلبة في جامعة إربد الأهلية في الأردن ، *المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي* ، ٤–٥ أبريل ٢٠١٢ ، الجامعة الخليجية ، مملكة البحرين ، ص ص ٦٦٥–٦٧٨ .

٢٩ – يوسف أحمد أبو فارة (٢٠٠٤) : دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس *مؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني (٥/٦/٢٠٠٤)* ، جامعة القدس المفتوحة ، رام الله ، فلسطين .

ثانياً المراجع الأجنبية :

30 – Arambewela , R . & Hall , j . (2008) . : International Post graduate Students From Asia " , Unpublished Dissertation , Deakin University , Australia .

31 – Astin , A . (1993) , " *What matters in College* ? Four Critical years revisited " , San Francisco , CA : Jossey- Bass .

32 – Bolliger , D . & Martindale , T . (2004) , " Key Factors For Determining Student Satisfaction in Online Courses " , *International Journal of E – Learnig* , Vol . (3) , No (1) , PP . 61-67 .

33 – Daniel , D (2001) : The Futur of high School Virginia , *Journal of Education* , Vol , (7) , PP . 5-10 .

34 – David , I ., Goetsch (2010) *Quality Management for Organizational Excellence* : Introduction Total Quality . 6th Ed , Prentice Hall , P . 61 .

35 – Frick , T , Chadha , R . & Watson , C ., (2009) , *" College Student Perceptions of teaching and Learning quality* " , Educational Technology Research and Development , Vol . (1) , No , (58) .

36 – Froestad , W . and Bakken , P . (2004) , *Student involvement in Quality Assessments of Higher Education in the Nordic countries* . Nordic quality Assurance Network in Higher Education , Korkea Koutujen arvioint ineuvasto Helsinki , PP . 33-49 .

37 – Gordon , N , (2005) , *Career Advising* . San Francisco : Jessey Bass .

38 – Harris , Elaine K . (2012) . *Customer Service : A practical Approach* . 6th Ed : Prentice Hall . PP . 63-69 .

39 – Heck , R . & Johnsrud , L ., (2000) . " Administrative effectiveness in higher education : improving assessment Procedures " , *Research in Higher Education* , Vol . (41) , N0 . (6) , PP . 663-685 .

40 – Jones , Sandra , (2003) , " Measuring The Quality of Higher Education : Linking Teaching quality measures at the delivery level to administrative measures at the University .

41 – Middlehurst , R . (2001) . *Quality Assurance Implications of New Forms of Higher Education* . European Network for Quality Assurance in Higher Education , Helsinki , Finlnand.

42 – Neves , J , & . Hillman , N . (2016) . The 2016 Student Academic Experience Survey . U . K : Oxford University Press .

43 – Noel – Levitz (2004) : *National Student Satisfaction and Priorities report* , 1A-5A .

44 – Petruzzellis , L ., Duggento , A . M ., & Romanazzi , S . (2006) Student Satisfaction and quality of Service in Italian Universities . Managing Service quality *: An International Journal* , Vol . 16 , No . (4) , 349-364 .

45 – Pushkina , Julia , (2004) . Insearch of Legitimacy Issues of Quality and Recognition in Central and Eastem European Private Higher Education , *International Workshop* , Sofia , Bulgaria , June 20-21 .

46 – Tan , K ., kek , s . (2004) . " *Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach* " , Quality in Higher Education , Vol , (10) , No . (1) .

47 – Tessema , M .; Ready , K . & Yu , W . (2012) . Factors affecting Collage Student's Satisfaction with major Curriculum : Evidence from nine years of data . *International Journal of Humanities and Social Science* , Vol . (2) , No . (2) , 34-44 .

48 – Vaughn , P . J . (1995) : *Some quality Principtes and tools for education* : Acase Study . Paper Presented at alabama Quality Conference IV (ASQ) .

49 – Zhang , L ., Han , Z . & Gau , Q . (2008) , " Empirical Study on the Study on the Student Satisfaction Index in Higher Education " , *International Journal of Business and Management* , Vol . (3) , No , (9) : PP . 46-51 .

The trend towards total quality application and its relationship to academic satisfaction on a sample of workers' university students

Dr. Sahar Abdel-Ghani Aboud, Assistant Professor of Psychology, at Workers University - Cairo

Study summary:

The current study aimed to reveal the relationship between the trend towards the application of comprehensive quality and academic satisfaction among a sample of workers at the university in the light of some demographic variables, as well as to identify the degree of academic satisfaction among workers at the university, and the study sample consisted of (352) students from university students Workers in Cairo, whose time ranges between (20 - 24 or more) years, using the descriptive analytical approach, and the trend measure towards the application of total quality and the academic satisfaction scale for university students were applied.

The results showed:

1 - There is a positive correlation between students 'scores on the scale of trend towards the application of total quality, and the scale of academic satisfaction.

2 - The absence of statistically significant differences between the averages of the students on the scale of the trend towards applying the overall quality in relation to demographic variables (academic specialization, gender, time age).

3 - There is a degree of academic satisfaction among workers of the University of Workers, determined by the Academic Satisfaction Scale.

4 - There were no statistically significant differences between the averages of students' scores on the scale of academic satisfaction, with respect to demographic variables (academic specialization, gender, age).

Key words: the trend towards total quality application - academic satisfaction.