الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز"

إعداد الباحثتان:

ألاء بنت سالم بن عبد المحسن الحساوي

باحثة ماجستير في الإدارة التربوية – جامعة الملك عبد العزيز

د. الجوهرة بنت إبراهيم الصنات

الأستاذ المساعد بقسم الإدارة التربوية

المملكة العربية السعودية – جدة – جامعة الملك عبد العزيز – كلية الدراسات العليا التربوية

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

ملخص البحث:

هدف البحث الى التعرف على درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز (الأنشطة الطلابية، الأنشطة الرياضية، الخدمات المالية، خدمات التغذية، خدمات المكتبة المركزية). اتبع البحث المنهج الوصفي المسحي، وطبقت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع البحث من جميع طالبات مرحلة البكالوريوس المتوقع تخرجهن والبالغ عددهن (6099) طالبة، واختيرت عينة عشوائية منه تكونت من (364) طالبة. واظهرت النتائج أن درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز جاءت بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) تبعاً لمتغير الكلية وكذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) تبعاً لمتغير المعدل الدراسي، وجاءت أبرز التوصيات في إقامة الأنشطة الطلابية في أوقات مختلفة حتى تتناسب مع أوقات الطالبات، والعمل على توفير بدائل للصالات الرياضية التي تخضع للصيانة لتتمكن الطالبات من الاستفادة من المرافق الرياضية داخل الحرم الجامعي، والتوسع في تقديم فرص العمل للطالبات في الجامعة من خلال زيادة فرص مشاركتهن في نظام العمل بالساعة، والحرص على متابعة ومراقبة أسعار الوجبات الغذائية المقدمة للطالبات في الجامعة، وحث المتعهدين على تقديم وجبات صحية للحفاظ على صحة وسلامة الطالبات من امراض سوء التغذية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات، الخدمات الطلابية، جامعة الملك عبد العزيز

المقدمة:

يعد التعليم الجامعي من المراحل الهامة والانتقالية في حياة الطالب، نظرا لما يوفره له من خبرات علمية وعملية تصقل شخصيته، وتسهم في بناء قدراته ومهاراته؛ ليصبح فردًا صالحًا مؤهلًا قادرًا على خدمة وطنه والرقي به، ولهذا أولت الجامعات حول العالم الكثير من الاهتمام بالطلبة؛ كونهم محور العملية التعليمية، ورأس المال البشري والثروة الحقيقية التي تسعى لاستثمارها حتى تجني أرباحها بما يعود عليها بالنفع من طاقاتهم وإمكانياتهم في تحقيق أهدافها.

وتكمن أهمية الخدمات الطلابية؛ في كونها تدعم العملية التعليمية مما يؤثر على مستوى الطالب وتحصيله الدراسي، وتسهم في بناء شخصية الطالب وصقلها من خلال ما يقدم له من خدمات الإرشاد والتوجيه الاجتماعي والنفسي، كما تؤدي دورًا هامًا في تنمية مهاراته الفكرية والعملية، وتتيح له فرصة ممارسة هواياته المختلفة، واستغلال أوقات الفراغ الاستغلال الأمثل (الزكي وعبد العزيز 2012).

ومع ما تشهده الجامعات في المملكة العربية السعودية من تنافس شديد في الوصول إلى مصاف الجامعات المصنفة عالميًا بات الاهتمام بكل ما تقدمه هذه الجامعات محط أنظار مجتمعها الداخلي والمجتمع الخارجي المحيط بها، فقد أولت جامعة الملك عبدالعزيز الكثير من الاهتمام بالخدمات الطلابية فخصصت لهذه الخدمات عمادات كعمادة القبول والتسجيل وعمادة شؤون المكتبات وعمادة شؤون الطلاب (موقع جامعة الملك عبدالعزيز)، وتضم هذه العمادات مجموعة من الخدمات المختلفة تسعى من خلالها إلى تسهيل العملية التعليمية للطالب، وتذليل الصعوبات والعقبات التي قد تواجهه في حياته الجامعية.

وكما أشار نظام تعليم الجامعات الجديد (موقع وزارة التعليم) الصادر في عام 2019 إلى أنه سيسهم في تطبيق رؤية المملكة 2030، وسيحقق للجامعات الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والأكاديمية والإدارية، وحتى تتمكن الجامعات من الاستفادة من هذه

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الطاقات البشرية لابد من تنميتها مهاريًا ومهنيًا وفكريًا، كما أكدت (رؤية المملكة 2030) أهمية تنمية الطالب في مختلف مراحل التعليم؛ ليكون طالبًا واعيًا وقويًا، يؤمن بالوسطية والاعتدال والتسامح ، ويمتلك المعارف والمهارات اللازمة لوظيفة المستقبل، وهذا الدور لا تقوم به العملية التعليمية الأكاديمية فقط، بل يرتكز هذا الأمر بشكل كبير على الخدمات الطلابية التي تساند العملية التعليمية. وباعتبار الطلبة رأس المال البشري لهذه الجامعات والمستهدفين بشكل خاص بالبرامج والأنشطة والخدمات الجامعية، وهم المستفيدون استفادةً مباشرة من الخدمات الطلابية في الجامعة أصبح من الضروري مشاركتهم في تقويم هذه الخدمات بمختلف محاورها وإبداء آرائهم حول مستوى جودتها والاستفادة من تلك الآراء في تحسين هذه الخدمات وتطويرها، ومن هنا يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على وجهة نظر الطلبة عن جودة الخدمات الطلابية في جامعة الملك عبد العزيز.

مشكلة البحث:

في ضوء ما سبق ذكره من أهمية الخدمات الطلابية ، ودورها في تطوير مهارات الطالب الجامعي وقدراته، جاء الاهتمام برأي الطلبة حول الخدمات المقدمة لهم ، فقد أكدت نتائج الكثير من الدراسات وجود اختلاف في جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر الطلبة ، الأمر الذي يوضح ويكشف عن جوانب القصور في هذه الخدمات في مختلف الجامعات، فأشارت دراسة الزكي وعبدالعزيز (2012) إلى أن رضا الطلبة عن الخدمات الطلابية في جامعة الملك فيصل جاء بدرجة متوسطة بشكل عام ، كما أشارت دراسة باناعمة (2015) إلى أن رضا الطالبات عن الخدمات الطلابية المقدمة لهن في جامعة أم القرى جاء بدرجة ضعيفة ، ومن خلال معايشة الباحثة كطالبة في جامعة الملك عبدالعزيز واهتمامها بالأنشطة الطلابية وما يقدم للطلبة من خدمات لاحظت اختلاف الآراء حول جودة ما يقدم من خدمات، وللتحقق من مشكلة الدراسة قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية طبقت على عينة تكونت من (30) طالبة من جامعة الملك عبدالعزيز، شكلت نسبة عدم رضاهم عن بعض الخدمات الطلابية المقدمة لهم بشكل عام (82%)، وهذا ما يشير إلى أن هناك قصورًا في بعض الخدمات، وهو ما يؤكد أهمية مشكلة البحث الحالي في التعرف على وجهة نظر الطلبة حول درجة جودة الخدمات الطلابية في جامعة الملك عبدالعزيز، حيث يسهم استقصاء آراء الطلبة في توفير المعلومات عن الأداء الفعلي للخدمات، مما يساعد في معرفة نقاط القوة وجوانب القصور ، ويسهم في تطوير هذه الخدمات وتحسينها بمستوى يتوافق مع تطلعات الطلبة وتوقعاتهم.

ومن هنا تبلورت مشكلة البحث في السؤال الرئيس:

ما درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز؟

يتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة التالية:

- ما درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطالبات؟
- هل هناك فروق ذات الدلالة الإحصائية في متوسطات تقديرات درجة جودة الخدمات الطلابية في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطالبات تبعا لمتغير (الكلية، المعدل الدراسي)؟

أهداف البحث:

1- التعرف على درجة جودة الخدمات الطلابية في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطالبات.

2- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في متوسطات تقديرات درجة جودة الخدمات الطلابية في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطالبات تبعا لمتغير (الكلية، المعدل الدراسي).

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث الحالي فيما يلي:

1- قد يسهم هذا البحث في نقل الواقع للمسؤولين ومتخذي القرار في الجامعة عن درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة من وجهة نظر الطلبة.

2- يؤمل أن تساعد نتائج البحث الحالي في تحسين الخدمات المقدمة وتطويرها في جامعة الملك عبد العزيز.

3- من المؤمل أن يسهم هذا البحث في إثراء المكتبة العربية فيما يختص بدرجة جودة الخدمات الطلابية.

4- قد يفيد هذا البحث الجامعات في المملكة العربية السعودية في تحسين واقع وجودة الخدمات الطلابية المقدمة بها.

حدود البحث:

- **الحدود الموضوعية:**

يقتصر البحث على معرفة على درجة جودة الخدمات الطلابية في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطالبات، وتقتصر على بعض الخدمات الطلابية المقدمة في الجامعة، وتتمثل في (الأنشطة الطلابية، خدمات التغذية، الخدمات المالية، الخدمات الرياضية، الخدمات المكتبية).

- **الحدود الزمانية:**

الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي (2020م -1441هـ).

- **الحدود المكانية:** جامعة الملك عبد العزيز بجدة (المركز الرئيسي).

- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على طالبات البكالوريوس المتوقع تخرجهم في جامعة الملك عبد العزيز للعام الدراسي (2020م- 1441 هـ).

مصطلحات البحث:

- الجودة:

عرفها الصبيحات (2019، ص 106) بأنها "موافقة المنتج للمتطلبات أو المواصفات وقدرته على إرضاء الزبون مهما اختلفت حاجاته ورغباته المتعلقة بالمنتج ".

وتعرف الباحثة الجودة إجرائيا: تقديم الخدمة بصورة تلبي احتياجات العملاء ورغباتهم (ويقصد بهم في هذا البحث الطالبات).

- جودة الخدمات:

تعرفها الباحثة إجرائياً بأنها: "درجة ملائمة الخدمات التي تقدمها الجامعة لرغبات الطلاب واحتياجاتهم وفقاً لتوقعاتهم ووجهة نظرهم حول هذه الخدمات".

- الخدمات الطلابية:

تعرفها الباحثة إجرائيا: بأنها الأنشطة والخدمات التي تقدمها الجامعة للطلبة والتي تهدف من خلالها إلى مساندة العملية التعليمية، وإشباع حاجات الطلبة ورغباتهم، وتسهم في تنمية قدراتهم وتطوير مهاراتهم الحياتية والمهنية.

- **الطلبة:** هم الطلاب والطالبات في مرحلة البكالوريوس المتوقع تخرجهم؛ الملتحقين فعلًا بالدراسة في العام الجامعي (1441هـ – 2020م).

- **الجامعة:** هي مؤسسة تعليمية أكاديمية تقدم التعليم من خلال عدة كليات، تشمل مختلف التخصصات، وتتمتع بصفة رسمية تمكنها من منح شهادات البكالوريوس والماجستير والدكتوراه.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولا: الإطار النظري

المبحث الأول: جودة الخدمات Quality of services:

من المهم الوقوف على مفهوم الجودة والتعرف على أهميتها كمدخل للتعرف على مفهوم جودة الخدمات.

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

المحور الأول: الجودة: Quality

مفهوم الجودة:

تعرف الجودة بشكل عام بأنها: إنتاج سلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة، تحقق احتياجات العملاء ورغباتهم بشكل يتوافق مع توقعاتهم ،(الوادي ، نزال ، سمعان، 2010)، ويتفق مع هذا الرأي دعمس (2009 ، ص 142) الذي يرى أن الجودة هي "تلبية حاجات وتوقعات العميل المعقولة" ، كما أشار سرحان (2014، ص 17) إلى أن الجودة تعني "الوصول إلى رضا العميل عن الخدمة التي تقدم له" ومفاد هذه التعاريف هو أن مفهوم الجودة يرتبط ارتباطًا كبيرًا بالعملاء وتوقعاتهم، ومدى تحقق رغباتهم في السلعة أو الخدمة المقدمة لهم ، وعليه تستخلص الباحثة **تعريفا إجرائيا** للجودة في ضوء المفاهيم السابقة ينص على أن الجودة هي : تقديم الخدمة بصورة تلبي احتياجات العملاء ورغباتهم (ويقصد بهم في هذا البحث الطالبات).

المحور الثاني: جودة الخدمات: Quality of services

ترتبط الجودة بالمنتجات أو الخدمات التي تقدم للعملاء، وتعد جودة الخدمات من الأمور الهامة؛ كونها عملية فعالة للتطوير والتحسين المستمر، وهي المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه، كما أن جودة الخدمات عملية متغيرة تبعا لتوقعات العملاء ورغباتهم.

مفهوم جودة الخدمات:

جودة الخدمات Quality of services:

بعد التعرف على مفاهيم الجودة والخدمة تبين أن الاختلاف والجدل حول هذين المفهومين له أثره على تعريف المفاهيم المرتبطة بهما، وهذا ما انعكس على مفهوم جودة الخدمات، فتعددت تعاريفها بحسب استخدامها في المؤسسات، فعرفها الصرن (2007 ،ص 30) : " بأنها التقاء احتياجات ومتطلبات العملاء وارتباط مستوى الخدمة المراد تسليمها بالتوقعات الموضوعة من قبل هؤلاء العملاء " ، وعرفها النعيمي وصويص (2016) أنها مدى تطابق ما تقدمه الخدمة للعميل ، تبعاً لتوقعاته من الخدمة وما يرغب بالحصول عليه منها، أي إن جودة الخدمات ترتبط بما يتوقع العميل الحصول عليه من مقدم الخدمة، فقد تتوفر الخدمة ولكنها لا تتناسب مع رغبات العملاء وتطلعاتهم ؛ ومن منطلق ما سبق من التعاريف لمفهوم **جودة الخدمات تعرفها الباحثة إجرائيا بأنها** : درجة ملائمة الخدمات التي تقدمها الجامعة لرغبات الطلاب واحتياجاتهم وفقاً لتوقعاتهم ووجهة نظرهم حول هذه الخدمات.

أبعاد جودة الخدمات Services quality dimensions:

أشار العديد من المؤلفين في مجال جودة الخدمات إلى أبعاد جودة الخدمات إلا أنه لا يوجد اتفاق موحد على هذه الأبعاد، فيرى كلٌّ من المحياوي (2006) والبادي (2009) والهوش (2018) بناءً على رأي العالم Grönroos (1984) أنه ينظر للجودة في مجال الخدمات من خلال الأبعاد التالية:

1- الجودة الوظيفية Functional quality

وهي ترتبط بالكيفية التي تم بها تقديم الخدمات، وتجيب عن سؤال: كيف حصل العميل على الخدمة؟ فلهذا يصعب قياس الجودة الوظيفية بموضوعية.

2- الجودة الفنية Technical quality

وهي ترتبط بما يقدم من خدمات وتجيب عن سؤال: ما الذي حصل عليه العميل من خدمات؟ وعليه من السهل قياس الجودة الفنية بموضوعية.

3-جودة الصورة الذهنية للمنظمة Quality of the organization's mental image :

ويطلق عليها الانطباع الذهني عن المنظمة، وترتبط بتقييم العملاء ورضاهم عن الجوانب الفنية والوظيفية للخدمات، فهي تتأثر برأي العملاء فيما يقدم لهم من خدمات، وفي كيفية تقديم الخدمة لهم.

قياس جودة الخدمات: Measuring the quality of services

يعد قياس جودة الخدمات من الأمور التي لا يمكن قياسها بسهولة مقارنةً بقياس جودة المنتجات، حيث إن الخدمات ذات خصائص غير ملموسة، وقد تناولت العديد من الدراسات طرق قياس جودة الخدمات وفق عدة مداخل المحياوي (2006، ص 96-107) التي ستُذكر فيما يلي:

1-قياس جودة الخدمات من منظور العميل:

ومن الطرق الشائعة للقياس جودة الخدمات وفقاً لهذا المدخل:

أ-**قياس عدد الشكاوى:** حيث إن عدد الشكاوى في مدة زمنية محددة يعبر عن مستوى جودة الخدمة المقدمة، ومدى موافقتها لرغبة العميل وتطلعاته.

ب-**مقياس الرضا:** ويعد هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا واستخداما لقياس اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات، وهو يساعد المنظمة بشكل عام على تقديم الخدمات بصورة تتلاءم مع احتياجات العملاء وتحقق لهم الرضا.

ج- قياس الفجوة (SERVQUAL):

وهو مقياس يقوم على الفرق بين توقعات العملاء للخدمة والإدراك الفعلي للخدمة المقدمة،

حيث تقاس الفجوة بين المتوقع والمدرك من وجهة نظر العميل.

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

د- قياس الأداء الفعلي (SERVPERF):

وهو مقياس طُوِّر من مقياس الفجوة، وهو مقياس يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة والتي يمكن الحكم عليها مباشرة من اتجاهات العملاء، ويتمتع هذا المقياس بالبساطة وسهولة الاستخدام مقارنة بمقياس الفجوة.

2- مدخل قياس الجودة المهنية:

حيث يمثل هذا المدخل قياس الجودة من منظور العاملين (مقدمي الخدمة)، وتقاس بدلالة المدخلات، أو العمليات المطلوبة لتقديم الخدمة أو إنجازها، أو بدلالة المخرجات أي النتائج النهائية المتعلقة بالتصورات عن الخدمة المقدمة للعميل، حيث تتم من خلال مقارنة الأداء أو من خلال الأسئلة الموجهة للعاملين (مقدمي الخدمة).

3- مدخل قياس الجودة من المنظور الشامل أو الكلي:

تقاس الجودة تبعا لهذا المدخل من وجهة نظر العميل كمستفيد من الخدمة، ومن وجهة نظر العاملين كمقدمين للخدمة، ويعد هذا المدخل شاملاً؛ كونه يجمع بين المدخلين السابقين، ويؤدي إلى نتائج أكثر دقة تساعد المنظمة في إجراء التحسين والتطوير المستمر لجودة الخدمة.

ويعتمد البحث الحالي على قياس جودة الخدمات تبعا للمدخل الأول، أي من وجهة نظر العميل أو من وجهة نظر طالبات الجامعة عن الخدمات الطلابية المقدمة.

المبحث الثاني: الخدمات الطلابية

المحور الأول: الخدمات الطلابية Student services:

يتناول هذا المبحث الخدمات الطلابية والتي لا تقل أهمية الخدمات الطلابية عن أهمية العملية التعليمية في الجامعة، حيث يكمل كلٌّ منهما الآخر، فهي من الوسائل المساندة للعملية التعليمية، لما لها من أثر في تنمية شخصية الطالب وإكسابه المهارات الحياتية التي تؤهله ليكون فردًا صالحًا ومتعاونًا مع مجتمعه ومؤهلاً للانخراط في سوق العمل مستقبلاً؛

وتضيف الباحثة من خلال ما أُطلِع عليه من أدبيات تناولت الخدمات الطلابية وأهميتها إلى أن الخدمات الطلابية تعد وسيلة مهمة لإشباع حاجات الطلبة ورغباتهم، وتساعد في حل المشكلات التي تواجههم في الحياة الجامعية، كما أنها تسهم في اكتشاف مواهب الطلبة وقدراتهم، وأن الخدمات الطلابية ذات الجودة العالية تسهم في رفع قيمة ولاء الطلبة وانتمائهم لجامعاتهم.

مفهوم الخدمات الطلابية:

دونلسن (1990) الخدمات الطلابية بأنها: الأنشطة والبرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية لطلبتها إسهامًا منها لإشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم. وهذا التعريف يلتقي مع تعريف أبو النصر (2009) في أن الأنشطة والخدمات والبرامج التي تقدم من قبل المؤسسات التعليمية تهدف بشكل رئيس إلى إشباع حاجات الطلبة وحل مشكلاتهم وتقديم النفع لهم، وفي السياق نفسه أشار برقعان ومهدي (2014) إلى أن الخدمات الطلابية هي كل صور المساندة والدعم التي تقدمها الجامعة لطلبتها عن طريق الوحدات الأكاديمية والإدارية، وتشمل البنية التحتية والمكتبة والخدمات العامة والأنشطة الطلابية.

استخلصت منه تعريفًا اصطلاحيًا لمفهوم الخدمات الطلابية يربط بين مفهومها والهدف منها، وعليه تعرف الخدمات الطلابية بأنها: الأنشطة والخدمات التي تقدمها الجامعة للطلبة والتي تهدف من خلالها إلى مساندة العملية التعليمية، وإشباع حاجات الطلبة ورغباتهم، وتسهم في تنمية قدراتهم وتطوير مهاراتهم الحياتية والمهنية.

أنواع الخدمات الطلابية:

صنف قناديلي (2006) وأبو النصر (2009) الخدمات الطلابية تبعا لوقت تقديمها إلى:

- **الخدمات التي تقدم للطلبة قبل التحاقهم بالجامعة:** وتتمثل في إعلان الجامعة عن مواعيد القبول والتسجيل، وعن التخصصات المتاحة والتقديرات والشروط المطلوبة للقبول، ووسائل الاتصال والتواصل مع الجامعة.
- **الخدمات التي تقدم للطلبة بعد التحاقهم بالجامعة:** وتتمثل في الخدمات الطلابية المقدمة للطالب المنتسب فعلياً في الجامعة، كالأنشطة الطلابية المتنوعة، والمكافآت المالية، وخدمات التغذية، والخدمات المكتبية، والإرشاد والتوجيه الجامعي وغيرها من الخدمات المتعلقة مباشرة بشؤون الطالب.
- **الخدمات التي تقدم للطلبة بعد التخرج:** وتتمثل هذه الخدمات في وحدات الطلبة الخريجين بإنشاء قاعدة بيانات لهم لمساعدتهم في إيجاد فرص وظيفية، بجانب ذلك عقد دورات تختص بالإرشاد المهني، ودورات تدريبية متنوعة في مجالات تنمي مهارات الطالب بعد تخرجه.

وفي البحث الحالي نتناول الخدمات التي تقدم للطلبة بعد القبول، وهي الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب، وعمادة شؤون المكتبات، وهي من أهم وأبرز العمادات التي تقدم خدماتها تقديمًا مباشرًا للطلبة.

المحور الثاني: الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز

1- خدمات عمادة القبول والتسجيل.

حيث توفر العمادة عدة أدلة توضيحية كدليل القبول، ودليل السنة التحضيرية، ولائحة الدراسة والاختبارات، ودليل (أوديس بلس) وهو بوابة دخول الطلبة على الخدمات الإلكترونية الخاصة بهم بعد التحاقهم بالجامعة حتى تخرجهم منها.

2- خدمات عمادة شؤون الطلاب.

تعد عمادة شؤون الطلاب النواه الأساسية في تقديم الخدمات الطلابية، وهي العمادة الأكثر ملامسة وقربًا من الطلبة، وتقدم العمادة خدمات متنوعة في مجالات مختلفة، وفيما يلي إيضاح لما يقدم منها في شطر الطالبات:

الأنشطة الطلابية: وتشمل الأنشطة والمسابقات العامة، الأندية الطلابية، العمل التطوعي، خدمة السكن الطلابي، التغذية الطلابية، النقل الطلابي، التدريب، الخدمات المالية (كالمكافآت، والقروض والاعانات، والبنوك وأجهزة الصراف الالي داخل الحرم الجامعي)، الخدمات الرياضية، الخدمات الارشادية والاستشارات، الخدمات الطبية.

3- خدمات عمادة شؤون المكتبات.

توفر المكتبة المركزية بشطر الطالبات مجموعة من الخدمات، ومن أبرزها ما يلي:

- **الفهارس الإلكترونية، خدمات الإعارة، الخدمات الإلكترونية، خدمة الإنترنت، المكتبة الرقمية، خدمة طلب مراجع ومصادر إلكترونية**

ثانياً: الدراسات السابقة.

- **<u>الدراسات العربية:</u>**

1- دراسة الحقباني (2016) بعنوان " <u>مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب من وجهة نظر طالبات جامعة الملك سعود</u> ".

تهدف الدراسة إلى التعرف على درجة مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب، فاتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع طالبات جامعة الملك سعود، وجُمعت البيانات باستخدام الاستبانة، التي طبقت على عينة من مجتمع البحث تكونت من (120) طالبة من طالبات البكالوريوس بكليات مركز الدراسات الإنسانية، وجاءت نتائج الدراسة أن درجة مستوى الخدمات الطلابية جاء بدرجة متوسطة.

2- دراسة بن جمعة (2015) بعنوان: "<u>مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب عنها في جامعة الملك سعود</u>".

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب عنها في جامعة الملك سعود، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وصممت استبانة لجمع البيانات احتوت على 8 محاور رئيسة تمثل الخدمات الطلابية، تحدد مجتمع الدراسة من طلاب جامعة الملك سعود، وتكونت العينة من (422) طالبًا وطالبة من مختلف كليات الجامعة، وتوصل البحث إلى أن مستوى الخدمات المقدمة كان متوسطًا لكل من (الإسكان والتغذية وشؤون الطلاب).

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

3- **دراسة باناعمة (2015) بعنوان:" واقع الخدمات الطلابية المقدمة لطالبات جامعة أم القرى من وجهة نظرهن".**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى رضا طالبات جامعة أم القرى عن الخدمات الطلابية المقدمة لهن، اتبعت الباحثة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، الذي تكون من جميع طالبات جامعة أم القرى، واختيرت عينة الدراسة التي تكونت من (50) طالبة وزعت على مجموعتين بواقع (25) طالبة من طالبات السكن الجامعي و (25) طالبة من خارج السكن الجامعي، وخلاصة نتائج هذه الدراسة جاءت في أن رضا طالبات جامعة أم القرى عن الخدمات المقدمة لهن كان بدرجة ضعيفة (58%) من الخدمات.

- **الدراسات الأجنبية:**

1- **دراسة Mustaffa, Abdul Rahman, Wahid (2019) بعنوان "تقييم جودة الخدمة في الجامعات الماليزية من منظور الطلبة الدوليين"**

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تصورات الطلاب الدوليين تجاه جودة الخدمة في الجامعات الحكومية الماليزية، تم اتباع المنهج الوصفي، واستخدمت أداة الاستبانة التي وزعت على عينة اختيرت طبقيًا من مجتمع البحث الذي يمثل جميع الطلبة الدوليين في الجامعات الحكومية الماليزية، وجاء في أبرز نتائج هذه الدراسة أن تصورات الطلاب الدوليين تجاه جودة الخدمات في الجامعات الحكومية الماليزية جاء معتدلاً.

2- **دراسة Ongo (2019) بعنوان "فحص تصورات جودة خدمات الطلاب ورضاهم بين الطلاب الدوليين في جامعات إنديانا وميشيغان".**

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة مفاهيم جودة الخدمات غير الأكاديمية والرضا بين الطلاب الدوليين، وتم اتباع المنهج الوصفي، واستخدمت أداة الاستبانة وبُنيت تبعًا لنموذج (servperf)، وطبقت أداة الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة الذي تمثل في جميع الطلبة الدوليين في الجامعة، وتكونت العينة المختارة من 376 طالباً دوليًا من 33 دولة مختلفة، وجاءت نتائج الدراسة أن الطلاب بشكل عام قدموا تقييمًا عاليًا لجودة الخدمة في جميع أقسام الخدمات غير الأكاديمية.

3- **دراسة Priyono، Chandra، Ng،Chandra (2018) بعنوان "أثر جودة الخدمة على رضا الطلاب وولائهم".**

هدفت هذه الدراسة إلى ملاحظة تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب وولائهم في مؤسسات التعليم العالي في رياو، واتبعت الدراسة المنهج التجريبي، واستخدمت أداة الاستبانة التي وزعت على عينة مكونة من 1000 طالب من 13 جامعة من مجتمع البحث الذي يمثل جميع الطلاب في جامعات رياو، وأشارت النتائج إلى أن لجودة الخدمات أثرًا إيجابيًا على رضا الطلاب وولائهم.

- **التعقيب على الدراسات السابقة:**

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية والتي تم الاستفادة منها في بناء الإطار النظري وأداة البحث، وفيما يلي عرض لأوجه التشابه والاختلاف بين البحث الحالي والدراسات السابقة:

من حيث الموضوع ارتبطت جميع الدراسات السابقة العربية والأجنبية من حيث موضوعها بجودة الخدمات في التعليم الجامعي، وهذا ما يتفق مع موضوع البحث الحالي؛ و**من حيث الأهداف** هدفت بعض الدراسات السابقة إلى تقييم جودة الخدمات الطلابية، وهو ما يتفق مع هدف البحث الحالي، بينما هدفت بعض الدراسات إلى الربط بين قياس جودة الخدمات ورضا الطلاب كدراسة جمعة (2015) ودراسة Mustaffa (2019).

ومن حيث المنهج اتفق البحث الحالي مع دراسة جمعة (2015) من حيث اتباع المنهج الوصفي المسحي، بينما تنوعت بقية الدراسات في منهج الدراسة بين المنهج الوصفي التحليلي السعافين (2015)، والمنهج الوصفي كدراسة الزكي وعبد العزيز (2012) والعاني والراسبية (2013) وباناعمة (2015) والحقباني (2016). **أما من حيث الأداة فقد** اتفق البحث الحالي مع جميع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة لجمع استجابات العينة؛ **ومن حيث مجتمع البحث والعينة فقد** اتفق البحث الحالي مع دراسة الحقباني (2016) وباناعمة (2015) في عينة البحث والتي اقتصرت على الطالبات فقط، بينما جمعت بعض الدراسات السابقة بين الطلاب والطالبات.

- **أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:**

1–تمت الاستفادة من الدراسات السابقة وأطرها النظرية في الحصول على المراجع اللازمة لجمع المعلومات الخاصة بموضوع البحث الحالي عن جودة الخدمات.

2– تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في اختيار المنهج المناسب للبحث.

3– تعرفت الباحثة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة على أنواع العينات التي من الممكن أن تقدم البيانات اللازمة حول موضوع البحث، وقد ركزت معظم الدراسات السابقة على الطلبة فوق المستوى الخامس، وقد اعتمد هذا البحث على عينة الطالبات المتوقع تخرجهم؛ أي طالبات المستوى الدراسي الأخير.

4– استفادت الباحثة من جميع الدراسات السابقة في بناء محاور أداة البحث وهي الاستبانة، والعبارات الخاصة بكل محور.

- **أوجه التميز بين البحث الحالي والدراسات السابقة:**

يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في الحدود المكانية، حيث يقام هذا البحث بمدينة جدة وفي جامعة الملك عبد العزيز، كما أنه يختلف –أيضاً– في عينة الدراسة، حيث تكونت من الطالبات المتوقع تخرجهم، بينما تنوعت العينات في الدراسات السابقة بين عدة مستويات دراسية.

إجراءات البحث

- **منهج البحث:**

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، حيث يهدف هذا المنهج لتقديم وصف شامل وتشخيص دقيق للظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها (العساف 2016، ص 212)

- **مجتمع البحث:**

تكون مجتمع البحث من جميع الطالبات (المتوقع تخرجهم) من جامعة الملك عبد العزيز في المركز الرئيس للعام الجامعي (2020م – 1441هـ) والذي بلغ عددهم (6099) طالبة؛ وفقا لإحصائية عمادة تقنية المعلومات لعام 2019م.

- **عينة البحث:**

اختيرت عينة عشوائية من أفراد مجتمع البحث التي تكونت من طالبات مرحلة البكالوريوس (المتوقع تخرجهم) للعام الجامعي (2020م –1441هـ)، وعددهم (364) طالبة ويمثل جدول (1) والرسم البياني (1) توزيع العينة تبعاً لمتغير الكليات.

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول (1) توزيع أفراد العينة تبعاً للكليات

الكلية	المتوسط	النسبة المئوية
الكليات الإدارية والإنسانية	239	65.7%
الكليات العلمية	125	34.3%
المجموع	364	100.0%

جدول (2) توزيع أفراد الدارسة للمعدل الدراسي

المعدل	المتوسط	النسبة المئوية
2-2.5	15	4.1%
3-2.5	50	13.7%
4-3.5	64	17.6%
4-4.5	105	28.8%
5-4.5	130	35.7%
المجموع	364	100%

أداة البحث:

- **وصف الأداة وأجزائها قبل تقنين الأداة:**

الاستبانة، وبُنيت بما اطلع عليه من الأدبيات والدراسات السابقة، باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي؛ كونه يتناسب مع طبيعة المحاور التي تتمثل في الخدمات الطلابية (الأنشطة الطلابية، خدمات التغذية، الخدمات المالية، الخدمات الرياضية، الخدمات المكتبة المركزية).

- **تقنين الأداة:**

1- صدق الأداة:

اعتمدت الباحثة للتحقق من صدق الأداة على طريقتين، الأولى الصدق الظاهري، والثانية الصدق البنائي (الاتساق الداخلي).

أ-الصدق الظاهري:

هو الصدق الذي يعتمد على المحكمين، حيث عُرضت الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المتخصصين في المجال التربوي بلغ عددهم (12) للتحقق من صدق الاستبانة والحكم عليها من حيث ملائمة العبارات وانتمائها للمحاور، ووضوح العبارات وسلامتها لغويا، إضافة إلى التعديلات التي يقترحونها من تعديل أو حذف أو إضافة، وأُخذ بما اتفق عليه 75% من آراء المحكمين.

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

ب – الصدق البنائي (الاتساق الداخلي):

تم حساب صدق الاتساق الداخلي عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة، لعينة استطلاعية مكونة من (30) طالبة من خارج عينة البحث، وكانت النتيجة كما هو موضح فيما يلي:

الصدق البنائي لمحور: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الطلابية.

وكما يتضح من الجدول رقم (1) تم استخدام معامل الاتساق الداخلي لقياس الصدق البنائي، وذلك باستخدام أسلوب الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس، حيث تم احتساب معامل الارتباط (بيرسون) بين فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور.

جدول (3)

معاملات ارتباط الاتساق الداخلي بين الفقرة والدرجة الكلية ومعامل الثبات لمحور الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الطلابية

م	العبارة	معامل الارتباط (بيرسون)
1	فرص المشاركة في الأنشطة الطلابية متاحة لجميع الطلبة	0.51**
2	يتم الإعلان عن الأنشطة بطرق متعددة (ملصقات–عبر وسائل التواصل الاجتماعي –عبر البريد الإلكتروني)	0.54**
3	تُقدم الأنشطة في مواعيد تناسب الطلبة (من حيث وقت النشاط ومدته)	0.56**
4	الأنشطة متنوعة وتلبي رغبات الطلبة	0.63**
5	تُقدم أنشطة متخصصة في الإرشاد النفسي والاجتماعي	0.58**
6	تُقدم دورات في التنمية والإرشاد المهني	0.63**
7	تقام الأنشطة في أماكن يسهل على جميع الطلبة الوصول إليها (من حيث الموقع)	0.47**
8	الحوافز (كالشهادات والجوائز) المقدمة للطلبة المشاركين في الأنشطة مرضية	0.56**
9	تحرص إدارة الأنشطة على حصر احتياجات الطلبة من الأنشطة بصفة دورية	0.67**
** مستوى الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.05)		

يتبين من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط بين المفردات المكونة للمحور وبين المجموع الكلي للمحور نفسه دالة عند مستوى (0.05) وبقيم موجبة، حيث تراوحت بين (ر=0.67) و (ر=0.47)، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحور بعباراته، وهذا يدل على درجة الصدق البنائي العالية لعبارات المحور.

الصدق البنائي لمحور: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الرياضية.

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

وكما يتضح من الجدول رقم (2) تم استخدام معامل الاتساق الداخلي لقياس الصدق البنائي، وذلك باستخدام أسلوب الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس، حيث تم احتساب معامل الارتباط (بيرسون) بين فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور.

جدول (4)

معاملات ارتباط الاتساق الداخلي بين الفقرة والدرجة الكلية ومعامل الثبات لمحور الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الرياضية

م	العبارة	معامل الارتباط (بيرسون)
1	تشجع الجامعة الطلبة على المشاركة في الأنشطة الرياضية	0.58**
2	الصالات الرياضية مجهزة بأجهزة متنوعة وحديثة	0.73**
3	تتوفر خزائن لحفظ الأمتعة الشخصية أثناء ممارسة النشاط الرياضي	0.73**
4	تلبي الأنشطة الرياضية رغبات الطلبة واحتياجاتهم	0.79**
5	تتناسب مواعيد الأنشطة الرياضية مع ظروف الطلبة الدراسية (فترات الاختبارات)	0.69**
6	تُقدم حوافز للمشاركين في الأنشطة الرياضية	0.77**
7	تقام مسابقات رياضية على مستوى الجامعة	0.68**
** مستوى الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.05)		

يتبين من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط بين المفردات المكونة للمحور وبين المجموع الكلي للمحور نفسه دالة عند مستوى (0.05) وبقيم موجبة، حيث تراوحت بين (ر=0.79) و (ر=0.58)، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحور بعباراته، وهذا يدل على درجة الصدق البنائي العالية لعبارات المحور.

الصدق البنائي لمحور: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الخدمات المالية.

وكما يتضح من الجدول رقم (3) تم استخدام معامل الاتساق الداخلي لقياس الصدق البنائي، وذلك باستخدام أسلوب الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس، حيث تم احتساب معامل الارتباط (بيرسون) بين فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور.

جدول (5)

معاملات ارتباط الاتساق الداخلي بين الفقرة والدرجة الكلية ومعامل الثبات لمحور الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الخدمات المالية

م	العبارة	معامل الارتباط (بيرسون)
1	الخدمات المصرفية في الجامعة (كالبنوك وأجهزة الصرف الآلي) تلبي احتياجات الطلبة	0.53**
2	تعلن إدارة المكافآت عن مواعيد الحصول على خدماتها	0.62**
3	إجراءات إصدار بطاقات المكافآت سهلة وسريعة	0.58**

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

4	يحرص العاملون في الخدمات المالية على حل المشكلات التي تواجه الطلبة	0.63**
5	تصرف المكافآت في مواعيدها دون تأخير	0.40**
6	تُقدم الجامعة دعماً مالياً لذوي الظروف الصعبة	0.48**
7	يتوفر في الجامعة فرص عمل لزيادة الدخل المالي للطلبة	0.48**
** مستوى الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.05)		

يتبين من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط بين المفردات المكونة للمحور وبين المجموع الكلي للمحور نفسه دالة عند مستوى (0.05) وبقيم موجبة، حيث تراوحت بين (ر=0.63) و (ر=0.40)، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحور بعباراته، وهذا يدل على درجة الصدق البنائي العالية لعبارات المحور.

الصدق البنائي لمحور: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال خدمات التغذية.

وكما يتضح من الجدول رقم (4) تم استخدام معامل الاتساق الداخلي لقياس الصدق البنائي، وذلك باستخدام أسلوب الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس، حيث تم احتساب معامل الارتباط (بيرسون) بين فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور.

جدول (6)

معاملات ارتباط الاتساق الداخلي بين الفقرة والدرجة الكلية ومعامل الثبات لمحور الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال خدمات التغذية

م	العبارة	معامل الارتباط (بيرسون)
1	المطاعم والكافتيريات موزعة بشكل جيد على أماكن تواجد الطلبة	0.61**
2	تقدم الوجبات بأسعار تتناسب مع قدرات الطلبة الاقتصادية	0.57**
3	أماكن تناول الوجبات مريحة ونظيفة	0.69**
4	تلبي المطاعم الكافتيريات في الجامعة احتياجات الطلبة من الوجبات الصحية	0.68**
5	تحظى المطاعم الكافتيريات برقابة صحية ملموسة	0.71**
6	يلتزم العاملون في المطاعم والكافتيريات بالشروط الصحية (مثل لبس القفازات وتغطية الرأس ....)	0.62**
7	مكائن البيع الذاتي تقدم وجبات خفيفة جيدة ومتنوعة	0.59**
8	تتسم آلية تقديم الشكاوى والاقتراحات بالوضوح	0.58**
** مستوى الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.05)		

يتبين من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط بين المفردات المكونة للمحور وبين المجموع الكلي للمحور نفسه دالة عند مستوى (0.05) وبقيم موجبة، حيث تراوحت بين (ر=0.71) و (ر=0.58) مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحور بعباراته، وهذا يدل على درجة الصدق البنائي العالية لعبارات المحور.

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الصدق البنائي لمحور: الخدمات التي تقدمها الجامعة في المكتبة المركزية.

وكما يتضح من الجدول رقم (4) تم استخدام معامل الاتساق الداخلي لقياس الصدق البنائي، وذلك باستخدام أسلوب الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس، حيث تم احتساب معامل الارتباط (بيرسون) بين فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور.

جدول (7)

معاملات ارتباط الاتساق الداخلي بين الفقرة والدرجة الكلية ومعامل الثبات لمحور الخدمات التي تقدمها الجامعة في المكتبة المركزية

م	العبارة	معامل الارتباط (بيرسون)
1	مرافق المكتبة مناسبة للقراءة والاستذكار	0.61**
2	يُقدم العاملون في المكتبة المساعدة والإرشاد للطلبة عند الحاجة	0.71**
3	تُقدم المكتبة خدمات إرشادية تسهل للطلبة الحصول على المراجع	0.77**
4	آلية البحث في الفهارس الإلكترونية واضحة وميسرة	0.72**
5	المراجع في المكتبة المركزية حديثة ومتنوعة	0.71**
6	توفر المكتبة مراجع ومقالات من مصادر عالمية	0.74**
7	إجراءات الإعارة والإرجاع تتم بسهولة ويسر	0.66**
8	خدمات الحاسب الآلي والإنترنت في المكتبة تلبي حاجات الطلبة الدراسية	0.71**
9	يتوفر داخل المكتبة خدمات التصوير والطباعة	0.49**
**** مستوى الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.05)**		

يتبين من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط بين المفردات المكونة للمحور وبين المجموع الكلي للمحور نفسه دالة عند مستوى (0.05) وبقيم موجبة، حيث تراوحت بين (ر=0.77) و (ر=0.47) مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحور بعباراته، وهذا يدل على درجة الصدق البنائي العالية لعبارات المحور.

2-ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الاستبانة تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ لعينة استطلاعية مكونة من (30) طالبة من خارج عينة البحث. ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة باستخدام هذه المعادلة:

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول (8)

الثبات لمحاور الدراسة

المحور	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الطلابية	0.85
المحور الثاني: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الرياضية	0.90
المحور الثالث: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الخدمات المالية	0.80
المحور الرابع: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال خدمات التغذية	0.87
المحور الخامس: الخدمات التي تقدمها الجامعة في المكتبة المركزية	0.90

من خلال نتائج الجدول أعلاه تبين أن قيم معامل ألفاكرونباخ لمحاور الدراسة مرتفعة، حيث تراوحت بين معامل ثبات (α=0.90) ومعامل ثبات (α=0.80)، وتعد هذه القيم مرتفعة ومطمئنة جدا لمدى ثبات أداة الدراسة.

ومن نتائج الصدق والثبات نوكد أن المقاييس تتمتع بخصائص سيكو مترية ممتازة تسمح باستخدامه والاطمئنان إلى نتائجه.

عرض نتائج البحث وتفسيرها ومناقشتها

أولاً: مناقشة وتحليل نتائج السؤال الأول:

ما درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطالبات؟

وللإجابة عن هذا السؤال فُسرت النتائج لكل محور من محاور الخدمات الطلابية والتي تكونت من (مجال الأنشطة الطلابية، مجال الرياضة، مجال الخدمات المالية، مجال خدمات التغذية، خدمات المكتبة المركزية).

المحور الأول: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الطلابية

تم استخدام الاختبار الوصفي لوصف المحور الأول حيث تم احتساب التكرار، النسب المئوية، المتوسط، الانحراف المعياري ودرجة الاستجابة والرتب، كما هو موضح بالجدول رقم (10).

جدول (10)

البيانات الوصفية (التكرار، النسب المئوية، المتوسط، الانحراف المعياري، درجة الاستجابة والرتب) لمحور الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الطلابية

رقم الفقرة	التكرار/%	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة مرتفعة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الرتب
2	التكرار	53	147	164	2.31	0.71	متوسطة	1
	%	14.6	40.4	45.1				
7	التكرار	65	125	174	2.30	0.75	متوسطة	2
	%	17.9	34.3	47.8				

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

1	التكرار	44	175	145	2.28	0.67	متوسطة	3
	%	12.1	48.1	39.8				
4	التكرار	82	165	117	2.10	0.73	متوسطة	4
	%	22.5	45.3	32.1				
6	التكرار	73	192	99	2.07	0.68	متوسطة	5
	%	20.1	52.7	27.2				
8	التكرار	88	175	101	2.04	0.72	متوسطة	6
	%	24.2	48.1	27.7				
5	التكرار	94	184	86	1.98	0.70	متوسطة	7
	%	25.8	50.5	23.6				
9	التكرار	101	178	85	1.96	0.71	متوسطة	8
	%	27.7	48.9	23.4				
3	التكرار	119	193	52	1.82	0.66	متوسطة	9
	%	32.7	53.0	14.3				
المتوسط والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة للمتوسط الكلي					2.09	0.48	متوسطة	

ويتضح من الجدول أعلاه والشكل رقم (3) أن عبارات المحور انحصرت بين درجة الاستجابة (متوسطة)، حيث بلغت الدرجة الكلية لمتوسط المحور متوسط قدره (2.09) وانحراف معياري قدره (0.48)، حيث كانت درجة المتوسط في المدى المتوسط (1.67–2.33). وحققت الفقرة رقم (2) والتي تنص على "يتم الإعلان عن الأنشطة بطرق متعددة (ملصقات، وسائل التواصل الاجتماعي، عبر البريد الإلكتروني" أعلى متوسط قدره (2.31) وبانحراف معياري قدره (0.71) وبدرجة استجابة متوسطة؛ وتعزو الباحثة هذه النتيجة لتعدد وسائل الإعلان ووجود حسابات خاصة لأنشطة الطالبات في وسائل التواصل الاجتماعي والتي تساعد في حصول الطالبات على الإشعارات عن الأنشطة المقامة، كما يوجد في نظام الدخول الإلكتروني على صفحة الطالبة (الأوديس) صفحة خاصة تحدث تلقائيا للتسجيل في الأنشطة اللاصفية. وحققت الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تقدم الأنشطة في مواعيد تناسب الطلبة (من حيث وقت النشاط ومدته)" أقل متوسط قدره (1.82) وبانحراف معياري قدره (0.66) وبدرجة استجابة متوسطة؛ وهذه النتيجة تعزى إلى أن معظم الأنشطة تقام في وقت محدد وبدون تكرار للنشاط حتى يتناسب مع أوقات محاضرات الطالبات، ومن النتيجة لهذا المحور يتضح أن جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الطلابية جاءت بدرجة متوسطة، وهذا يتفق مع دراسة بن جمعة (2015)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة كلٍّ من الزكي و عبدالعزيز (2012) ودراسة الحقباني (2016) والتي جاءت نتائجها بدرجة منخفضة أو ضعيفة، كما تختلف هذه النتيجة مع دراسة العاني والراسبية (2013) والتي جاءت نتائج محور الأنشطة الطلابية فيها بدرجة عالية أو مرتفعة.

المحور الثاني: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الرياضية.

تم استخدام الاختبار الوصفي لوصف المحور الثاني، حيث تم احتساب التكرار، النسب المئوية، المتوسط، الانحراف المعياري ودرجة الاستجابة والرتب، وكما هو موضح بالجدول رقم (11).

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول (11) البيانات الوصفية (التكرار، النسب المئوية، المتوسط، الانحراف المعياري، درجة الاستجابة والرتب) لمحور الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الرياضية

رقم الفقرة	التكرار/%	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة مرتفعة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الرتب
7	التكرار	132	145	87	1.88	0.77	متوسطة	1
	%	36.3	39.8	23.9				
1	التكرار	149	143	72	1.79	0.75	متوسطة	2
	%	40.9	39.3	19.8				
6	التكرار	153	155	56	1.73	0.71	متوسطة	3
	%	42	42.6	15.4				
5	التكرار	166	141	57	1.70	0.72	متوسطة	4
	%	45.6	38.7	15.7				
4	التكرار	176	137	51	1.66	0.71	منخفضة	5
	%	48.4	37.6	14				
3	التكرار	188	130	46	1.61	0.70	منخفضة	6
	%	51.6	35.7	12.6				
2	التكرار	188	130	46	1.49	0.67	منخفضة	7
	%	132	145	87				
المتوسط والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة للمتوسط الكلي					**1.69**	**0.57**	**متوسطة**	

ويتضح من الجدول أعلاه والشكل رقم (4) أن عبارات المحور انحصرت بين درجتي الاستجابة (متوسطة) و (منخفضة)، حيث بلغت الدرجة الكلية لمتوسط المحور متوسط قدره (1.69) وانحراف معياري قدره (0.57)، حيث كانت درجة المتوسط في المدى المتوسط (1.67–2.33). وحققت الفقرة رقم (7) والتي تنص على "تقام مسابقات رياضية على مستوى الجامعة" أعلى متوسط قدره (1.88) وبانحراف معياري قدره (0.77) وبدرجة استجابة متوسطة؛ وتعزى هذه النتيجة إلى توفر مسابقات خاصة بالأنشطة الرياضية بين الكليات وعلى مستوى الجامعة تقوم بها إدارة النشاط الرياضي في شطر الطالبات. بينما حققت الفقرة رقم (2) والتي تنص على "الصالات الرياضية مجهزة بأجهزة متنوعة وحديثة" أقل متوسط قدره (1.49) وبانحراف معياري قدره (0.67) وبدرجة استجابة متوسطة؛ وهذه النتيجة تعزى إلى أنه بالرغم من وجود صالات رياضية داخل الجامعة إلا أنها غير متاحة للطالبات نتيجة لأعمال الصيانة والتطوير، ومن ثم لا توجد أماكن مناسبة مخصصة ومجهزة لأداء النشاط الرياضي. ومن النتيجة للمحور بشكل عام يتضح أن الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الرياضية متوسطة إلى ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الكلي (1.69)، وهي درجة متوسطة ولكنها قريبة جدا من الدرجة (1.66) والمصنفة أنها ضعيفة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كلٍّ من الزكي وعبد العزيز (2012) ودراسة بوبشيت والحمادي (2010)، حيث جاءت بدرجة منخفضة أو ضعيفة، وتختلف مع دراسة العاني والراسبية (2013) والتي جاءت نتائج هذا المحور فيها بدرجة مرتفعة.

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

المحور الثالث: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الخدمات المالية.

تم استخدام الاختبار الوصفي لوصف المحور الثالث حيث تم احتساب التكرار، النسب المئوية، المتوسط، الانحراف المعياري ودرجة الاستجابة والرتب، وكما هو موضح بالجدول رقم (12).

جدول (12) البيانات الوصفية (التكرار، النسب المئوية، المتوسط، الانحراف المعياري، درجة الاستجابة والرتب) لمحور الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الخدمات المالية

رقم الفقرة	التكرار/%	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة مرتفعة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الرتب
5	التكرار	27	89	248	2.61	0.62	مرتفعة	1
	%	7.4	24.5	68.1				
6	التكرار	51	160	153	2.28	0.70	متوسطة	2
	%	14	44	42				
4	التكرار	62	160	142	2.22	0.72	متوسطة	3
	%	17	44	39				
3	التكرار	70	154	140	2.19	0.74	متوسطة	4
	%	19.2	42.3	38.5				
2	التكرار	90	170	104	2.04	0.73	متوسطة	5
	%	24.7	46.7	28.6				
1	التكرار	100	152	112	2.03	0.76	متوسطة	6
	%	27.5	41.8	30.8				
7	التكرار	173	126	65	1.70	0.75	متوسطة	7
	%	47.5	34.6	17.9				
المتوسط والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة للمتوسط الكلي					**2.15**	**0.48**	**متوسطة**	

ويتضح من الجدول أعلاه والشكل رقم (5) أن عبارات المحور انحصرت بين درجتي الاستجابة (متوسطة) لعدد (6) فقرات و(مرتفعة) لفقرة واحدة فقط، حيث بلغت الدرجة الكلية لمتوسط المحور متوسط قدره (2.15) وانحراف معياري قدره (0.48)، حيث كانت درجة المتوسط في المدى المتوسط (1.67–2.33). وحققت الفقرة رقم (5) والتي تنص على" تصرف لمكافآت في مواعيدها دون تأخير" أعلى متوسط قدره (2.61) وبانحراف معياري قدره (0.62) وبدرجة استجابة مرتفعة؛ وهذا يعزى إلى توافق نظام الصرف بين الجامعة والبنك الخاص بصرف المكافآت للطلبة. بينما حققت الفقرة رقم (7) والتي تنص على " يتوفر فرص عمل لزيادة الدخل المالي للطلبة" أقل متوسط قدره (1.70) وبانحراف معياري قدره (0.75) وبدرجة استجابة متوسطة، وهذه النتيجة بالرغم من وجود نظام العمل بالساعة في الجامعة، ولكنه متاح للطالبات وفق بعض الاشتراطات الخاصة والتي قد لا تنطبق على جميع الطالبات وقد لا يلبي الرغبات المهنية لبعض الطالبات. من النتيجة يتضح أن الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الخدمات المالية متوسطة، وهذا يتفق مع دراسة الحقباني

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

(2016) ودراسة بوبشيت والحمادي (2010) ودراسة الزكي وعبد العزيز (2012)، وتختلف هذه النتيجة عما توصلت إليه نتائج دراسة العاني والراسبية (2013) والتي جاءت بدرجة مرتفعة.

المحور الرابع: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال خدمات التغذية.

تم استخدام الاختبار الوصفي لوصف المحور الرابع حيث تم احتساب التكرار، النسب المئوية، المتوسط، الانحراف المعياري ودرجة الاستجابة والرتب، وكما هو موضح بالجدول رقم (13).

جدول (13)

البيانات الوصفية (التكرار، النسب المئوية، المتوسط، الانحراف المعياري، درجة الاستجابة والرتب) لمحور الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال خدمات التغذية

رقم الفقرة	التكرار/%	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة مرتفعة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الرتب
6	التكرار	98	169	97	2.00	0.73	متوسطة	1
	%	26.9	46.4	26.6				
7	التكرار	129	151	84	1.88	0.76	متوسطة	2
	%	35.4	41.5	23.1				
1	التكرار	160	135	69	1.75	0.75	متوسطة	3
	%	44	37.1	19				
8	التكرار	171	137	56	1.68	0.72	متوسطة	4
	%	47	37.6	15.4				
2	التكرار	198	127	39	1.56	0.68	منخفضة	5
	%	54.4	34.9	10.7				
3	التكرار	209	110	45	1.55	0.70	منخفضة	6
	%	57.4	30.2	12.4				
5	التكرار	206	120	38	1.54	0.68	منخفضة	7
	%	56.6	33	10.4				
4	التكرار	245	87	32	1.41	0.65	منخفضة	8
	%	67.3	23.9	8.8				
المتوسط والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة للمتوسط الكلي					**1.67**	**0.52**	متوسطة	

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

ويتضح من الجدول أعلاه والشكل رقم (6) أن عبارات المحور انحصرت بين درجتي الاستجابة (متوسطة) لعدد (4) فقرات و(منخفضة) لعدد (4) فقرات، حيث بلغت الدرجة الكلية لمتوسط المحور متوسط قدره (1.67) وانحراف معياري قدره (0.57)، حيث كانت درجة المتوسط في المدى المتوسط (1.67–2.33) وهي أقل درجة. وحققت الفقرة رقم (6) والتي تنص على " يلتزم العاملون في المطاعم والكافتيريات بالشروط الصحية (مثل لبس القفازات وتغطية الرأس)" أعلى متوسط قدره (2.00) وبانحراف معياري قدره (0.73) وبدرجة استجابة متوسطة. بينما حققت الفقرة رقم (4) والتي تنص على" تلبي المطاعم والكافتيريات احتياجات الطلبة من الوجبات الصحية" أقل متوسط قدره (1.41) وبانحراف معياري قدره (0.65) وبدرجة استجابة متوسطة؛ وتعزى هذه النتيجة لتوفر العديد من أماكن بيع الوجبات السريعة والكافيهات والتي تقل فيها الأطعمة الصحية قليلة الدهون والسعرات الحرارية. من النتيجة يتضح أن الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال خدمات التغذية متوسطة إلى ضعيفة، حيث بلغ المتوسط الكلي (1.67) وهي أقل درجة في فئة المتوسط، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الحقباني (2016) ودراسة العاني والراسبية (2013) ودراسة بن جمعة (2015)، ودراسة الزكي وعبد العزيز (2012)، ودراسة بوبشيت والحمادي (2010).

المحور الخامس: الخدمات التي تقدمها الجامعة في المكتبة المركزية.

تم استخدام الاختبار الوصفي لوصف المحور الخامس حيث تم احتساب التكرار، النسب المئوية، المتوسط، الانحراف المعياري ودرجة الاستجابة والرتب، كما هو موضح بالجدول رقم (14).

جدول (14)

البيانات الوصفية (التكرار، النسب المئوية، المتوسط، الانحراف المعياري، درجة الاستجابة والرتب) لمحور الخدمات التي تقدمها الجامعة في المكتبة المركزية

رقم الفقرة	التكرار/%	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة مرتفعة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الرتب
7	التكرار	46	136	182	2.37	0.70	مرتفعة	1
	%	12.6	37.4	50				
1	التكرار	57	114	193	2.37	0.74	مرتفعة	2
	%	15.7	31.3	53.0				
2	التكرار	46	148	170	2.34	0.69	مرتفعة	3
	%	12.6	40.7	46.7				
3	التكرار	51	152	161	2.30	0.70	متوسطة	4
	%	14	41.8	44.2				
4	التكرار	55	152	157	2.28	0.71	متوسطة	5
	%	15.1	41.8	43.1				
6	التكرار	55	152	157	2.25	0.70	متوسطة	6

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

				43.1	41.8	15.1	%	
7	متوسطة	0.72	2.22	144	157	63	التكرار	8
				39.6	43.1	17.3	%	
8	متوسطة	0.71	2.21	138	165	61	التكرار	5
				37.9	45.3	16.8	%	
9	متوسطة	0.76	1.96	99	152	113	التكرار	9
				27.2	41.8	31	%	
	متوسطة	**0.54**	**2.26**	**المتوسط والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة للمتوسط الكلي**				

ويتضح من الجدول أعلاه والشكل رقم (7) أن عبارات المحور انحصرت بين درجتي الاستجابة (متوسطة) لعدد (6) فقرات و(مرتفعة) لعدد (4) فقرات، حيث بلغت الدرجة الكلية لمتوسط المحور متوسط قدره (2.26) وانحراف معياري قدره (0.54)، حيث كانت درجة المتوسط في المدى المتوسط (1.67–2.33) وهي أقل درجة. وحققت الفقرة رقم (7) والتي تنص على " إجراءات الإعارة والإرجاع تتم بسهولة ويسر" أعلى متوسط قدره (2.37) وبانحراف معياري قدره (0.70) وبدرجة استجابة مرتفعة؛ وذلك يعزى لوجود نظام إلكتروني مرتبط بكود خاص في البطاقة الجامعية للطالبة، حيث يسهل الإعارة والإرجاع من خلال قارئ الكود، مما يجعل هذه الخدمة تقدم بيسر وسهولة. بينما حققت الفقرة رقم (9) والتي تنص على " يتوفر داخل المكتبة خدمات التصوير والطباعة" أقل متوسط قدره (1.96) وبانحراف معياري قدره (0.76) وبدرجة استجابة متوسطة؛ وهذا يعزى لعدم توفر هذه الخدمة بشكل مستمر في المكتبة. من النتيجة يتضح أن الخدمات التي تقدمها الجامعة في المكتبة المركزية إلى متوسطة وقريبة جدا من درجة مرتفعة، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كلٍّ من دراسة بن جمعة (2015) والتي جاءت بدرجة مرتفعة، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة الزكي وعبد العزيز (2012) والتي جاءت بدرجة متوسطة.

- **وبعد العرض المفصل لنتائج محاور الخدمات الطلابية التي تناولها هذا البحث والتي تم تحليلها للإجابة عن السؤال الرئيس لهذا البحث والذي ينص على: ما درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز؟**

تتلخص الإجابة فيما يلي: حيث يتضح من النتائج للمحاور الخمس أن الخدمات انحصرت في الدرجة المتوسطة بشكل كلي، مما يشير إلى أن درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطالبات جاءت بدرجة متوسطة في جميع محاورها، ولكن مع بعض التفاوت في درجة المتوسط موضح ترتيبها حسب المتوسط في الجدول رقم (15) والشكل رقم (8)؛ وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كلٍّ من بن جمعة (2015) والسعافين(2015) وبرقعان (2015) والحقباني (2016) ودراسة Cortez(2015) وجاءت جميع نتائج هذه الدراسات لجودة الخدمات فيها بدرجة أو مستوى متوسط.

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول (15)

المتوسط والانحراف المعياري ودرجة الاستجابة لمحاور الدارسة والمتوسط الكلي للمحاور

المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
المحور الخامس: الخدمات التي تقدمها الجامعة في المكتبة المركزية	2.26	0.54	**متوسطة**
المحور الثالث: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الخدمات المالية	2.15	0.48	**متوسطة**
المحور الأول: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الطلابية	2.09	0.48	**متوسطة**
المحور الثاني: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الرياضية	1.69	0.57	**متوسطة**
المحور الرابع: الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال خدمات التغذية	1.67	0.52	**متوسطة**
متوسط محاور الدراسة	**1.97**	**0.4**	**متوسطة**

ثانياً: مناقشة وتحليل نتائج السؤال الثاني

ما الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات تقديرات درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز تبعا لمتغير الكلية؟

تم استخدام اختبار ت لمعرفة الفروق في متوسطات الدراسة الخمسة كما هو موضح بالجدول رقم (16).

جدول (16) الاختبار التائي (اختبار ت) للفروق في محاور الدراسة تبعا للكليات

المجال	الكلية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	درجة المعنوية
الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الطلابية	الكليات الإدارية والإنسانية	125	2.03	0.46	-1.69	0.09
	الكليات العلمية	239	2.12	0.49		
الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الرياضية	الكليات الإدارية والإنسانية	125	1.59	0.49	-** 2.68	0.01
	الكليات العلمية	239	1.75	0.60		
الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الخدمات المالية	الكليات الإدارية والإنسانية	125	2.11	0.45	-1.12	0.27
	الكليات العلمية	239	2.17	0.50		
الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال خدمات التغذية	الكليات الإدارية والإنسانية	125	1.61	0.43	-1.54	0.12
	الكليات العلمية	239	1.70	0.55		

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الخدمات التي تقدمها الجامعة في المكتبة المركزية	الكليات الإدارية والإنسانية	125	2.24	0.54	−0.48	0.63
	الكليات العلمية	239	2.27	0.54		
درجة المعنوية دالة عند (0.05) **						

وبالنظر للجدول أعلاه نجد أن القيمة التائية للمحور الثاني (الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الرياضية) والبالغة (2.68) دالة عند مستوى دلالة (0.05) والتي قدرت (0.01) ويتضح من المتوسط للمحور أن طالبات الكليات العلمية يتفوقون على طالبات الكليات الإدارية والإنسانية بفارق معنوي بلغ (0.16)؛ وقد تعزى هذه النتيجة لمدى توعية الكليات العلمية للطالبات بالالتزام بالنمط الصحي، نظراً لطبيعة التخصصات الطبية والعلمية.

أما بقية المحاور فاتضح أن القيمة التائية غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد والبالغ (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق في المحاور الأربع تبعا للكليات. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الزكي وعبد العزيز (2012) ودراسة بوبشيت والحمادي (2010)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة كلٍّ من دراسة السعافين (2015) والتي تعزى فيها الفروق ذات الدلالة الإحصائية تبعا لمتغير الكلية لصالح العلوم التطبيقية (والتي ترادف الكليات العلمية في هذا البحث)، ودراسة العاني والراسبية (2013) والتي تعزى لصالح الكليات الإنسانية.

- **ثالثاً: مناقشة وتحليل نتائج السؤال الثالث**

ما الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات تقديرات درجة جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة الملك عبد العزيز تبعا لمتغير المعدل؟

تم استخدام اختبار التباين الأحادي (اختبار ف) لمعرفة الفروق في متوسطات الدراسة الخمسة تبعا لمتغير المعدل كما هو موضح بالجدول رقم (17).

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

جدول (17) اختبار التباين الأحادي للفروق في محاور الدراسة تبعا للمعدل الدراسي

المحور	التحليل الوصفي				تحليل التباين					
	المعدل	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	درجة المعنوية
الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الطلابية	2-2.5	15	2.27	0.44	بين المجموعات	2.08	4	0.52	2.31	0.06
	3-2.5	50	1.94	0.57	داخل المجموعات	80.57	359	0.22		
	4-3.5	64	2.17	0.44	المجموع	82.64	363			
	4-4.5	105	2.11	0.50						
	5-4.5	130	2.08	0.43						
الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الأنشطة الرياضية	2-2.5	15	1.73	0.71	بين المجموعات	1.29	4	0.32	0.99	0.41
	3-2.5	50	1.72	0.62	داخل المجموعات	116.40	359	0.32		
	4-3.5	64	1.77	0.58	المجموع	117.69	363			
	4-4.5	105	1.73	0.53						
	5-4.5	130	1.62	0.56						
الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال الخدمات المالية	2-2.5	15	2.30	0.57	بين المجموعات	1.94	4	0.49	2.09	0.08
	3-2.5	50	2.07	0.57	داخل المجموعات	83.30	359	0.23		
	4-3.5	64	2.09	0.51	المجموع	85.24	363			
	4-4.5	105	2.25	0.44						
	5-4.5	130	2.12	0.45						
الخدمات التي تقدمها	2-2.5	**15**	**2.17**	**0.66**	**بين المجموعات**	**6.95**	**4.00**	**1.74**	****6.94**	**0.00**

الإصدار الخامس - العدد تسعة وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – تشرين الثاني– 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الجامعة في مجال خدمات التغذية	3-2.5	**50**	**1.76**	**0.61**	**داخل المجموعات**	**89.94**	**359**	**0.25**		
	4-3.5	**64**	**1.71**	**0.59**	**المجموع**	**96.89**	**363**			
	4-4.5	**105**	**1.71**	**0.48**						
	5-4.5	**130**	**1.53**	**0.40**						
الخدمات التي تقدمها الجامعة في المكتبة المركزية	2-2.5	15	2.39	0.42	بين المجموعات	1.66	4	0.42	1.44	0.22
	3-2.5	50	2.18	0.60	داخل المجموعات	103.70	359	0.29		
	4-3.5	64	2.17	0.61	المجموع	105.36	363			
	4-4.5	105	2.34	0.48						
	5-4.5	130	2.25	0.53						
**** درجة المعنوية دالة عند (0.05)**										

وبالنظر للجدول أعلاه نجد أن القيمة الفائية للمحور الرابع (الخدمات التي تقدمها الجامعة في مجال خدمات التغذية) والبالغة (6.94) دالة عند مستوى دلالة (0.05) والتي قدرت بـ (0.00)، ويتضح من المتوسط للمحور أن المعدل الأقل (2-2.5) حصل على قيمة متوسطة هي الأعلى بين المتوسطات الأخرى وبفارق معنوي مع جميع المعدلات والذي اتضح من خلال اختبار (توكي).

أما بقية المحاور فاتضح أن القيمة الفائية غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) هو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد والبالغ (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق في المحاور الأربعة تبعا للمعدل الدراسي، وهذا يتفق مع دراسة الزكي وعبد العزيز (2012).

ملخص نتائج البحث:

توصل البحث إلى العديد من النتائج، تتلخص في الآتي:

1- أن هناك موافقة بدرجة متوسطة في استجابات أفراد عينة البحث على درجة جودة الخدمات المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز ، حيث تأتي خدمات المكتبة المركزية في المرتبة الأولى يليها مجال الخدمات المالية ثم مجال الأنشطة الطلابية وفي الأخير جاءت الخدمات في مجال الخدمات الرياضية ومجال خدمات التغذية.
2- أن هناك موافقة بدرجة متوسطة في استجابات أفراد عينة البحث على الخدمات المقدمة في مجال الأنشطة الطلابية
3- أن هناك موافقة تراوحت بين متوسطة وضعيفة في استجابات أفراد عينة البحث في مجال الخدمات الرياضية،
4- أن هناك موافقة بدرجة متوسطة في استجابات أفراد عينة البحث في مجال الخدمات المالية
5- أن هناك موافقة بدرجة تراوحت بين متوسطة وضعيفة في استجابات أفراد عينة البحث في مجال خدمات التغذية،

6- أن هناك موافقة بدرجة تراوحت بين مرتفعة ومتوسطة في استجابات أفراد عينة البحث في مجال الخدمات المقدمة في المكتبة المركزية

7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير الكلية.

8- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير المعدل الدراسي.

توصيات البحث:

في النتائج التي تم التوصل إليها توصي الباحثة بما يلي:

1- تقديم الأنشطة في مواعيد مختلفة ليتسنى لجميع الطالبات المشاركة فيها، بحيث تتناسب مع جداولهن الدراسية.

2- العمل على توفير بدائل للصالات الرياضية التي تخضع للصيانة لتتمكن الطالبات من الاستفادة من المرافق الرياضية داخل الحرم الجامعي.

3- التوسع في تقديم فرص العمل للطالبات في الجامعة من خلال زيادة فرص مشاركتهن في نظام العمل بالساعة.

4- متابعة الأطعمة التي تقدم في المطاعم والكافتيريات، وحث المتعهدين على تقديم المزيد من الأطعمة الصحية للحفاظ على صحة وسلامة الطالبات من أمراض سوء التغذية.

5- متابعة أسعار الوجبات الغذائية المقدمة في الجامعة، والحرص على أن تكون مناسبة للقدرة الاقتصادية للطالبة.

6- توفير خدمات التصوير والطباعة داخل المكتبة المركزية على مدار أوقات العمل في المكتبة.

7- وضع آلية واضحة تستطيع الطالبة من خلالها تقديم الشكاوى والمقترحات حول الخدمات الطلابية.

8- مشاركة الطالبات من خلال استطلاع آرائهن في تحديد احتياجاتهن من الخدمات الطلابية بما يلبي تطلعاتهن ورغباتهن.

مقترحات البحث:

تقترح الباحثة إجراء بحوث مستقبلية حول:

1- دراسة مقارنة لدرجة جودة الخدمات الطلابية المقدمة في جامعة الملك عبد العزيز بشطر الطلاب.

2- تقويم جودة الخدمات الجامعية والتعليمية في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطلبة.

3- دراسة درجة جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر الطلبة الدوليين في الجامعات السعودية.

4- دراسة خصخصة الأنشطة الرياضية في الجامعات.

5- دراسة أثر جودة الخدمات الطلابية على ولاء الطلبة.

المراجع:

البادي، نواف محمد (2009). الجودة الشاملة وتطبيقات الايزو. دار اليازوري، عمان.

الحقباني، فريال عبد الله (2016). مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب من وجهة نظر طالبات جامعة الملك سعود. المجلة التربوية، جامعة الكويت. مج 31 (ع 212).

الزكي، أحمد عبد الفتاح؛ عبد العزيز، زكي (2012). درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة. مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة (ع27)، الصفحات 233-192. تم الاسترجاع من موقع www.mandumah.com.

السعافين، فاطمة محمود (2015). استراتيجية مقترحة لتحسن جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية. الجامعة الإسلامية، غزة.

الصرن، رعد حسن (2007). عولمة جودة الخدمة المصرفية. دار التواصل العربي، دمشق.

الصبيحات، إبراهيم بدر (2019). قضايا إدارية واقتصادية معاصرة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

العاني، وجيهة ثابت؛ الراسبية، زهرة ناصر (2013). جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس. مجلة الدراسات التربوية والنفسية، جامعة السلطان قابوس، مج 7 (ع 3).

العساف، صالح حمد (2016). المدخل الى البحث في العلوم السلوكية، الرياض: دار الزهراء.

العزاوي، محمد عبد الوهاب (2005). إدارة الجودة الشاملة. دار اليازوري العلمية، عمان.

المحياوي، قاسم نايف (2006). إدارة الجودة في الخدمات (مفاهيم وعمليات وتطبيقات). دار الشروق، عمان.

الهوش، أبو بكر محمود (2018). إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي. دار حميثرا للنشر، القاهرة.

النعيمي، محمد؛ صويص، راتب؛ صويص، غالب (2016). إدارة الجودة المعاصرة. دار اليازوري، عمان.

الوادي، محمود حسين؛ نزال، عبد الله إبراهيم؛ سمحان، حسين محمد (2010). إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية. ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

باناعمة، فوزية عبد الرحمن (2015). واقع الخدمات الطلابية المقدمة لطالبات جامعة ام القرى من وجهة نظرهن. مجلة عالم التربية، مج 49 (ع 2)، الصفحات 170-82 تم الاسترجاع من موقع www.mandumah.com

برقعان، أحمد محمد؛ مهدي، عبد الله عباس (2015). تقييم جودة الخدمة الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة. مجلة العلوم الإنسانية. مج 16 (ع2)، الصفحات 89-70. تم الاسترجاع من موقع www.scholar.google.com

بن جمعة، نوف عبد الله (2015). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب عنها في جامعة الملك سعود. مجلة رسالة التربية وعلم النفس (ع 51)، تم الاسترجاع من موقع www.almanhal.com .

بو بشيت، الجوهرة إبراهيم؛ الحمادي، فايزة صالح (2010). الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب واقعها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل. مجلة العلوم التربوية والنفسية. مج 11 (ع 3)، الصفحات 286-263. تم الاسترجاع من موقع www.mandumah.com .

خليل، نبيل سعد (2015). مداخل حديثة في إدارة المؤسسات التعليمية. دار الفجر، القاهرة.

دعمس، مصطفى نمر (2009). ادارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم. ط1، دار الغيداء، عمان.

سرحان، فتحي (2014). إدارة الجودة الشاملة الاتجاهات العالمية والإدارية الحديثة. الشريف ماس للنشر، القاهرة.

موقع وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية، تم الاسترجاع عبر الرابط www.moe.gov.sa بتاريخ 2019/11/16

موقع رؤية المملكة العربية السعودية 2030، تم الاسترجاع عبر الرابط https://vision2030.gov.sa بتاريخ 2019/11/16

2- المراجع الأجنبية:

Cortez, Alexander G. Resurreccion, Imee L. Conwi, Edna P. (2015). AN EVALUATION OF THE STUDENT SERVICES AT THE RIZAL TECHNOLOGICAL UNIVERSITY (RTU) COLLEGE OF BUSINESS AND ENTREPRENEURIAL TECHNOLOGY: A TOOL FOR A COMPREHENSIVE STUDENT SERVICES PROGRAM. Indian Journal of Commerce & Management Studies. ISSN: 2240-0310 EISSN: 2229-5674.by www.scholarshub.net.

Donnellson, Forsyth: Group Dynamics (1990). California; cole publishing Co.

Khoo, Susie. Ha, Huong. McGegor, Sue (2016). Service quality and student customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore. International Journal of Educational Management Vol. 31 No. 4, 2017. pp. 430-444.

Mustaffa, W. S. W., Rahman, R. A., & Wahid, H. A. (2019). Evaluating Service Quality at Malaysian Public Universities: Perspective of International Students by World Geographical Regions. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 9(1), 856–867.

Ongo, Mortdecai Ochieng (2019). EXAMINING PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY OF STUDENT SERVICES AND SATISFACTION

AMONG INTERNATINAL STUDENTS AT UNIVERSITIES IN INDIANA AND MICHIGAN. By https://digitalcommons.andrews.edu/dissertations/1675.

Abstract:

The research aims to identify the quality degree of student services provided at King Abdulaziz University (student activities, sports activities, financial services, nutrition services, central library services). The research followed the surveying descriptive approach, and the questionnaire was applied as a tool to collect data, and the research results consisted of all female students of the undergraduate degree expected to graduate and they were (6099) students, and a random sample was chosen from it and it was (364) students.

The results showed that the quality degree of student services provided at King Abdulaziz University came at an intermediate level; they also showed that there are no statistically significant differences at the level of (0.05) according to the college variable and also there are no statistically significant differences at the level of indication (0.05) according to the academic GPA.

The most prominent of these recommendations were establishing student activities at different times to suit the free times of female students, providing alternatives to gyms that are subject to maintenance in order for the students to be able to get the best use of sport facilities on campus, expanding to provide job opportunities for female students at the university by increasing their participation opportunities in the hourly work system, also ensure the follow-up and control of the meals prices provided to students at the university, and urge the contractors to provide healthy meals to maintain the health and safety of students from malnutrition diseases.

Keywords: Quality of services, Student services, King Abdelaziz University.