

اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم

فاطمة خلف الهويش

أستاذ علم النفس المشارك

قسم التربية وعلم النفس بكلية التربية

جامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل

المملكة العربية السعودية

سماح مصطفى محجوب

أستاذ علم النفس المساعد

قسم التربية وعلم النفس بكلية التربية

جامعة الملك فيصل

جمهورية السودان

اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم

فاطمة خلف الهويش

سماح مصطفى محجوب

أستاذ علم النفس المشارك

أستاذ علم النفس المساعد

قسم التربية وعلم النفس بكلية التربية

قسم التربية وعلم النفس بكلية التربية

جامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل

جامعة الملك فيصل

المملكة العربية السعودية

جمهورية السودان

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة نوعية اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم المتمثلة في الآتي: كفاءة أعضاء هيئة التدريس، وتسجيل المقررات والاختبارات، والدراسة عبر الدائرة التلفزيونية، والأجهزة، والمعامل، والوسائل التعليمية، والمكتبات، والإرشاد الأكاديمي، والأنشطة الطلابية والرعاية الصحية، والمرافق العامة كالساحات والاستراحات والمطاعم والكافتيريا، ومواقف للطلبة وجاهزية المباني وسعتها، ومستوى الإضاءة والتكيف والنظافة، وموقع الجامعة الإلكتروني، كذلك الكشف عن الفروق في اتجاهات الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة لهم حسب اختلاف الجنس والتخصص والمستوى الدراسي والتحصيل الدراسي، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (٩٠٠) طالبا وطالبة من جامعة الملك فيصل، استعانَت الدراسة بمقياس الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية من إعداد الباحثين، وأشارت النتائج إلى أن اتجاه طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم بلغ درجة متوسطة وتوجد فروق في مستوى الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية لصالح الطالبات، كما توجد فروق في مستوى الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية لصالح طلبة التخصص العلمي، ولا توجد فروق في مستوى الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية تبعا للمستوى والتحصيل الدراسي.

الكلمات المفاتيح: اتجاهات، خدمات تعليمية وطلابية، طلبة الجامعة.

University Students' Attitudes Towards the Educational and Student Services Provided to Them

Fatemah K. Al-Hoish

Associate professor of Psychology
Department of Education and Psychology - Faculty of Education
University of Imam Abdulrahman Alfaisal
Kingdom of Saudi Arabia

Samah M. Mahjob

Associate professor of Psychology
Department of Education and Psychology
Faculty of Education - University of King Faisal
Republic of Sudan

Abstract

The aim of this study is to investigate the quality of the trends among the university students about the educational and student services provided to them. The study investigates the efficiency of faculty members and course registration, testing and study through the television circuit equipment, laboratories, teaching aids, libraries, academic advising and student activities, health care and public utilities Calcahat and guest houses, restaurants, cafeteria and parking for students and the readiness of buildings, capacity and level of lighting, adaptation, and hygiene, as well as the detection of differences in students' attitudes towards the educational services provided to them according to their gender, specialty, and academic level and academic achievement. The study is conducted on a sample of (900) students from the University of King Faisal, and uses a measure of the investigated trends about educational services by the researchers, The results indicated that the direction of the university students about education and student services provided to them amounted to a medium degree and no differences in the level of the trend towards education and student services for the benefit of the students, and there are differences in the level trend of educational and student services for the benefit of students of scientific specialization, and there are no differences in the level of direction about education and student services, depending on the level of academic achievement.

Keywords: attitudes, educational and student services, university student.

مقدمة

تقوم مؤسسات التعليم الجامعي بدور فعال في تنمية الثروة البشرية، ويمثل التعليم الجامعي قمة السلم التعليمي فهو يتعامل مع صفوة شباب المجتمع من الفئة العمرية ١٨ - ٢٤ عاماً، وقد حظي التعليم الجامعي بعناية كبيرة نظراً لدوره في الاستجابة لمطالب المجتمع وخطط التنمية القوية، خاصة بعد أن شهدت السنوات الأولى من الألفية الثالثة الكثير من المتغيرات في مجالات المعرفة والعناية بجودة أداء المؤسسات التعليمية ومستوى الخريجين (الدمياطي، ١٤٣٠هـ: ٩٦).

انطلاقاً من ذلك فإن مؤسسات التعليم العالي المتمثلة في الجامعات تتأثر إلى حد كبير بنوع وجودة الخدمات المختلفة التي تقدمها لكافة العاملين في مؤسسات التعليم العالي وخصوصاً طلاب الجامعة.

فالطالب يحتل محور العملية التعليمية، كما أن الإعداد الجيد للطلاب وتهيئة السبل الكفيلة أكاديمياً وإدارياً للنهوض بمستواهم العلمي والمهني هو الأداة الفاعلة لتنمية المجتمع وتغييره (العساف، ١٤٢٨هـ: ٢).

وفي هذا المقام يذكر الريفي (٢٠٠٩م: ١): "أنه يخطئ من يظن أن وظيفة الجامعة تقتصر على منح الطلاب الدرجات والشهادات العلمية، فإلى جانب هذه الوظيفة المهمة، تتحمل الجامعة مسؤولية توفير بيئة أكاديمية وثقافية واجتماعية، تهيئ الظروف لانطلاق بواعث نهضة حقيقية، توفر لهم إمكانيات النجاح".

فالبيئة الجامعية المناسبة التي تعمل على توفير كافة الوسائل والإمكانيات اللازمة من أمور إدارية تتعلق بالقرارات والتعليمات وأنظمة الدراسة وهيئات التدريس والمرافق الجامعية المتمثلة بالساحات والملاعب والمطاعم والمقاصف والأبنية والمكتبات والرعاية الصحية والإرشاد الأكاديمي والأنشطة الطلابية وغيرها، من أجل تهيئة مناخ دراسي مناسب للطلاب، هي البيئة التعليمية المنشودة، والتي تحقق التوافق الدراسي والنفسي لطلابها. حيث يعد رضا الطلاب عن مؤسساتهم الجامعية بجوانبها المختلفة مؤشراً على كفاءة هذه الجامعة وفعاليتها وتأديتها لأدوارها على أكمل وجهه، كذلك مؤشراً على التأهيل العلمي والنفسي المرتفع لطلابها.

مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية عموماً وجامعة الملك فيصل خصوصاً، حظيت بعناية بالغة فقد شرعت لها الأنظمة وسخرت لها الإمكانيات المادية والبشرية التي يمكن أن تمكنها من تحقيق أهدافها والسعي مع بقية الجامعات السعودية للإسهام في تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع السعودي، ومع أهمية هذه الجهود إلا أن قياس تحقق الأهداف يعد لازماً لاستمرار المسيرة أو تعديلها، وتفاعل الطالب مع جامعتة واتجاهه نحوها ورضاه عنها، يأتي في مقدمة المؤشرات التي تبرهن على السعي نحو تحقيق الجودة التعليمية الشاملة والاستمرار في عجلة التطوير والتنمية.

مشكلة الدراسة

يعد مفهوم الاتجاه من المفاهيم الأساسية في علم النفس، كما تعد الاتجاهات محددة وموجهة وضابطة للسلوك الإنساني إلى حد كبير، كما أنها تسهم في تنظيم عنايات ومعلومات الفرد عن عالمه المحيط به (الذويبي،

١٤٢٠هـ: ٣). وقد ذهب علماء النفس تأكيداً على قيمة الاتجاهات وأهميتها، إلى القول بأن معرفة اتجاهات الفرد نحو الموضوعات المختلفة من الأمور التي تيسر التنبؤ بسلوكه نحوها وتوجهه الكيفية التي يسلك بموجبه نحو (الشقيفي، ١٤٣١هـ، ١).

فمن خلال قياس الاتجاهات يتضح تأييد الفرد لموضوع معين أو معارضته له ويتبين مستوى رضاه وقبوله لهذا الموضوع.

ويذهب ستيجنس (Stiggins 2001: 23): "إلى أنه على القيادات التربوية عدم إغفال تقييم الطلبة، وأن أفضل المكاسب تتمثل في تقييم الطلبة بأنفسهم لدرجة رضاهم عن المجالات العلمية والاجتماعية والتربوية المختلفة التي عاشوها في الجامعة ومستوى الخبرات التي اكتسبوها، مما يتوجب استطلاع آرائهم واستجلاء مستوى الخبرات التي اكتسبوها ونوعية الخدمات التي تقدم أو يجب أن تقدم لهم من قبل الجامعة، حتى يكون الاستثمار في التعليم العالي مجزياً وبناءً".

كما يؤكد القريطي (١٤٢٠هـ: ١) على أهمية اتجاهات الطلاب بقوله: "أن رضا طالب كلية التربية عن دراسته هو من أهم العوامل الدافعة لتقبله لها ولإقباله عليها دون نفور أو ملل، ولبذل أقصى الأداء لتحقيق متطلباتها، وهو أساس نفسي هام وفعال في اكتسابه المهارات التدريسية والكفاءة المهنية والتربوية التي تعد بدورها أهم محركات تقويمه".

وعليه يتضح جدوى دراسة اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم. هذا وقد لاحظت الباحثتان وجود عدد من المشكلات لدى طلبة الجامعة، من أهمها المشكلات الأكاديمية كضعف التحصيل الدراسي وعدم التوافق الدراسي (العساف، ١٤٢٨هـ، ٢٢) التي بدورها تعود إلى عاملين، العامل الأول الطالب نفسه، والعامل الآخر تنظيمي يعود إلى المؤسسة التعليمية كزيادة أعداد الطلبة، والتزامهم في الفصول الدراسية، وعدم فهم الطلبة للنظام الدراسي الأكاديمي، والإجراءات الإدارية المستخدمة (عبد الحافظ والبحيري، ٢٠٠٦م، ٦٤)، وضعف نظام الإرشاد الأكاديمي، وتركيز الإدارة على التدريس وإهمالها الأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية، وعدم توافر المعامل والمختبرات المجهزة بالجامعة، وأعطال التهوية والإضاءة المناسبة في القاعات الدراسية (منصور، ١٩٩٧م، ٧).

ومن هذا المنطلق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما هي اتجاهات طلاب جامعة الملك فيصل نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم؟
والذي يتفرع منه التساؤلات التالية:

- هل توجد فروق في مستوى اتجاهات الطلبة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم تبعاً لاختلاف الجنس (الذكور - الإناث)؟
- هل توجد فروق في مستوى اتجاهات الطلبة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم تبعاً لاختلاف التخصص الدراسي (علمي - أدبي)؟

- هل توجد فروق في مستوى اتجاهات الطلبة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم تبعاً لاختلاف المستوى الدراسي (الفرقة الأولى - الفرقة تحت التخرج)؟
- هل توجد فروق في مستوى اتجاهات الطلبة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم تبعاً لاختلاف التحصيل الدراسي (مرتفعي التحصيل - منخفضي التحصيل)؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة نوعية الاتجاهات لدى طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم، والكشف عن الفروق في اتجاهات الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة لهم حسب اختلاف الجنس والتخصص والمستوى الدراسي والتحصيل الدراسي.

أهمية الدراسة

- ١- تبرز أهمية الدراسة في تناولها لموضوع تربوي أكاديمي ذي أهمية، يتعلق بعملية تقويم جانب من جوانب العملية التربوية هو الوقوف على اتجاهات الطلبة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم، والتي تؤثر تأثيراً مباشراً على جودة المخرجات التعليمية.
- ٢- ندرة الدراسات العربية والمحلية التي تناولت موضوع اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات المقدمة لهم؛ لذا ستكون هذه الدراسة إضافة علمية في مجال دراسة الاتجاهات.
- ٣- من المؤمل أن تزود هذه الدراسة القائمين على التطوير الإداري بالمعلومات الجديدة والدقيقة، من خلال معرفة اتجاهات ومستوى رضا طلبة الجامعة حول الخدمات المقدمة لهم، التي تفيدهم في تحسين اتخاذ القرارات بشأن تقديم الخدمات وتطوير أسلوب تقديمها للطلبة.
- ٤- من المؤمل أن تساعد نتائج هذه الدراسة المسؤولين في الجامعة على تحديد الوسائل والتدابير اللازمة للتغيير أو التطوير في البنية الجامعية، بحثاً عن التحسين المستمر في جودة الخدمات المقدمة فيها.
- ٥- محاولة دعم جهود العاملين في جامعة الملك فيصل لرفع مستوى الكفاءة الداخلية والإسهام في تحقيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- ٦- تقديم توصيات ومقترحات إجرائية للمسؤولين في الجامعة للإفادة منها في التخطيط لأي برامج أو خدمات مستقبلية للطلبة.

مصطلحات الدراسة

الاتجاهات: هي الميل والنزوع للتجاوب والتفاعل بطريقة إيجابية أو سلبية تجاه فرد آخر أو حدث معين، أو أشياء، أو مواقف معينة. (الحربي، ١٤٢٢هـ: ١١)

وتعرف إجرائياً: بالدرجة التي يحصل عليها الطلبة على المقياس الخاص بالاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم في الدراسة الحالية.

الخدمات التعليمية: هي الخدمات التي تقدمها جامعة الملك فيصل لطلابها التي تتمثل في كفاءة أعضاء هيئة التدريس وتسجيل المقررات والاختبارات والدراسة عبر الدائرة التلفزيونية والأجهزة والمعامل والوسائل التعليمية والمكتبات.

الخدمات الطلابية: هي الخدمات التي تقدمها جامعة الملك فيصل لطلابها التي تتمثل في الإرشاد الأكاديمي والأنشطة الطلابية والرعاية الصحية والمرافق العامة كالساحات والاستراحات والمطاعم والبوفيهات ومواقف حافلات للطلبة وجاهزية المباني وسعتها ومستوى الإضاءة والتكيف والنظافة ومراكز التصوير وموقع الجامعة الإلكتروني.

طلبة الجامعة: هم طلاب وطالبات جامعة الملك فيصل بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية.

حدود الدراسة

تحدد الدراسة الحالية ونتائجها بالحدود التالية:

- ١ - الحدود المكانية: تطبيق أداة الدراسة على عينة مكونة من (٩٠٠) فرداً من طلاب وطالبات جامعة الملك فيصل بالأحساء.
- ٢ - الحدود الزمانية: تطبيق أداة الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٤ - ١٤٣٥ هـ، على عينة الدراسة.
- ٣ - كما تتحدد الدراسة بالأداة المستخدمة لجمع البيانات اللازمة وهي مقياس الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية والذي ستقوم الباحثتان بإعداده.

الإطار النظري

أحدثت التغيرات التي ظهرت في القرن الواحد والعشرين هزات عنيفة في منظومة التربية، وفي فلسفتها ومؤسساتها وأدوارها وبالتالي في منهجها وأساليبها (علي، ١٩٩٤م: ٣٨١ - ٣٨٥)؛ لذلك فإن تجديد التربية وتحديد سماتها ومقوماتها في عصر متغير دوماً، يظل مطلباً متجدداً يحتل مركز الصدارة في البلدان المتقدمة نفسها، الذين أعلنوا أن التربية من أجل القرن الحادي والعشرين، ينبغي أن تكون تربية للجميع، وأن تكون متعددة الأشكال، مرضية للتنوع الثقافي، ومحقة لجميع رغبات الفئات الاجتماعية والمهنية والطائفية، وكذا متطلبات الفرد الروحية (فلاديمير، ١٩٩٧: ٤٢٥)، في جميع المجتمعات المتقدمة منها والنامية.

ومما لاشك فيه أن هذه التغيرات قد أثرت بشكل كبير على بنية المجتمع السعودي: الاجتماعية، والثقافية، والاقتصادية، وغيرها، وانعكس تأثير تلك التغيرات على المنظومة التعليمية و القيمة للمجتمع وعلى النسق القيمي لأفراده. ففي الوقت الذي استطاع فيه العالم المتقدم أن يطور من نظمه التعليمية وتطبيقاته العلمية بسرعة كبيرة وأن يتمثل مجموعة من القيم - التي تعتبر ركائز لهذا التطور - مثل: إتقان العمل، وتقدير التعليم، وضمن حق الاختلاف، والتسامح، واحترام الرأي الآخر، وتعظيم أدوار المؤسسات التعليمية، فإن الدراسات

السابقة تشير إلى أن التعليم الجامعي السعودي يعاني من بعض المشكلات التي يواجهها الطلاب والطالبات سواء أكانت أكاديمية أو شخصية أو نفسية أو اجتماعية.

وأن مرحلة الشباب - ومنها تلك الفترة الزمنية التي يعيشها طلاب وطالبات الجامعات - من أخطر وأهم مراحل العمر التي يمر بها الإنسان، حيث تتسم بالقوة والعنفوان، ويمتلك فيها الإنسان من النشاط والقوة البدنية ومن الحماس والخصائص ما يجعله عضواً إيجابياً، نشطاً، فاعلاً، وفي حاجة إلى من يعنى به وبمشكلاته لبناء غد المجتمع. انطلاقاً من كل ذلك تسعى الدراسة الحالية إلى الوقوف على بعض التغيرات التي واكبت ظهور القرن الواحد والعشرين، واستقراء ضرورات العناية بدراسة مشكلات الشباب الجامعي.

مستوى الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لطلاب التعليم العالي:

على الرغم من التطورات والإصلاحات التي مرت بها العملية التعليمية داخل الجامعات العربية إلا أنها مازالت تعاني الكثير من جوانب الضعف، وتحول الحرم الجامعي إلى مكتب إصدار شهادة عبارة عن ورقة لم تعد تضمن للشباب المتخرج منها مستقبه المنظور في الواقع العملي للحياة، ويرى منصور (١٩٩٧: ١٩) "أن الجامعات العربية التي جاء تكوينها على صور هجينية لبعض جامعات العالم المتقدم صارت رهينة انحسار واضح في سموها العلمي، مما أوصلها إلى مقام سبات يكاد يقارب صمت القبور، ويؤكد ذلك البعض بأنه على الرغم من تغير واقع الجامعات بشكل كبير كي تتواءم مع متغيرات الحياة بصورتها المتسارعة. (سكوت، ١٩٩٨: ١٨)، فهناك العديد من مظاهر الأزمة، على مستوى البنى والوظائف والأهداف، وأزمة معرفية أيضاً؛ مما أدى إلى أن المناهج في التعليم الجامعي قد تتسم بالتخلف والركود وعدم مسايرة المستجدات على الساحة المعرفية أو التقدم العلمي والتكنولوجي. وكل هذا يدفع الآباء إلى الشعور بأن أبناءهم لا يحظون بالعناية المنتظرة داخل الجامعة، وتلخص الدراسات السابقة أسباب ذلك من وجهة نظر الطلاب إلى:

- ١- مبان جامعية مهيبة الظاهر محبطة الباطن.
 - ٢- مكتبات جامعية متخلفة الإمكانيات.
 - ٣- برامج تعليم وتدريب مغرقة في بعدها التاريخي.
 - ٤- تسلط الإدارة الجامعية القاهرة لأمانى الشباب.
 - ٥- قصور المعامل والأجهزة والمراجع العلمية.
 - ٦- تخريج أعداد في تخصصات سوق العمل لا يحتاج إليها.
- كل هذه الأسباب أدت إلى انخفاض ملحوظ في المستوى العلمي للطلاب، وظهور البطالة، وقبول الخريجين لبعض الوظائف التي تختلف عن الوظائف التي ألهتهم لها الجامعات، وقبول أجور أقل من الأجور التي توقعوا الحصول عليها بعد تخرجهم، وذلك بسبب عدم انسجام سياسات القبول بالجامعات مع احتياجات خطط التنمية الاجتماعية الاقتصادية (صقر، ٢٠٠٣: ٨٦). كما أن من بين العوامل التي تحد من قدرة الجامعة في المجتمعات النامية على القيام بدورها بفاعلية نوعية التربية التي تقدمها لطلبتها؛ فهي تربية لا تؤدي إلى تغيير مواقف الطلاب

السلبية من الجامعة، ولا إلى تغيير اتجاهاتهم السلبية، ولا تنمية قدراتهم على مواجهة مشكلاتهم، ويرجع البعض (صقر، ٢٠٠٣: ٨٧) السبب في ذلك إلى أن الوطن العربي قد حدث فيه تطورات كثيرة لم تستطع الجامعات العربية ملاحقتها بأسلوب متطور يناسبها، ومن ثم ظلت كما هي بأسلوب الدراسة القديم فيها، ونظم الامتحانات العتيقة التي تتبعها، ونقص الموارد المادية والبشرية التي تعاني منها ومن منطلق أهمية الجامعة في مساهمة التغيير، والحفاظ على القيم المجتمعية الأصيلة، وطرح الحلول والبدائل لمشكلات المجتمع، وقضاياها المصيرية، يصبح على الجامعات مسؤولية إعادة النظر في فلسفتها، وبرامجها، وتنظيماتها الحالية، لتحقيق المطالب التي تملها التنمية في ثوبها المجتمعي الجديد، الذي يستهدف توفير كوادرن فنية مؤهلة لفهم هذه التحولات الخطيرة في بنية المجتمع وقطاعاته، الذي سيوكل إليه مهمة تحقيق الاعتماد على الذات، وتنمية تكنولوجيا مناسبة، وتهيئة الفرص للمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات المتصلة بتطوير حياة الإنسان والمجتمع ككل. (زاهر، ٢٠٠٣: ٢٠٧)، (حسانين، ١٩٩٣: ١٠١).

كما تطرقت العديد من الأدبيات المتعلقة بالمشكلات الأكاديمية إلى عدد من العوامل التي لها تأثير مباشر وغير مباشر على حدة هذه المشكلات، وقد أرجعت الدراسات هذه العوامل إلى عاملين رئيسيين:

- عوامل ذاتية للطلاب نفسه.
- عوامل تنظيمية تعود للمؤسسة التعليمية.
- وتتمثل العوامل المرتبطة بالطلاب في:
- غموض الرؤية والهدف لدى الطالب لالتحاقه بالكلية، واختياره التخصص الذي قد يكون بسبب إرضاء الوالدين أو الزملاء.
- القصور لدى الطالب في كيفية إدارة الوقت واستخدامه الأمثل.
- ضعف المهارات الدراسية لدى الطلبة.
- الصعوبات والمشاكل النفسية التي تواجه الطلبة كالقلق، والإحباط، والفقدان، والتوتر... الخ.
- وتتمثل العوامل المرتبطة بالمؤسسة التعليمية في:
- البيئة التربوية والتنظيمية التي يتلقى فيها الطالب تعليمه، فلها تأثير كبير على إنتاجيته.
- وذلك من حيث زيادة أعداد الطلبة، والتزامهم في الفصول، وزيادة الضغط النفسي، والميل إلى التنافس العام، مع الإغلاء من شأن الطلبة المتفوقين دراسياً، وإهمال عملية التوجيه والإرشاد.
- وضعف الإمكانيات بصفة عامة، كل ذلك يتسبب في وجود كثير من المشكلات التي تواجه الطلبة كالانسحاب والهدر في التعليم، وضعف الإنتاجية العلمية وضعف التحصيل، والتخلف الدراسي وظواهر تربوية أخرى، وإضافة إلى ذلك نجد أن عدم فهم الطالب للنظام الدراسي الأكاديمي والإجراءات الإدارية المستخدمة، وضعف نظام الإرشاد الأكاديمي، وتركيز الإدارة على التدريس وإهمالها الأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية اللازمة لتجديد نشاط الطلبة، وإجراءات العقاب والثواب المتبعة، لها تأثير على ظهور المشكلات الأكاديمية وبالتالي على مستوى التحصيل الدراسي للطلبة.

ويضيف البعض أن مشكلات الطالب الجامعي في بعض الجامعات السعودية يمكن حصرها في: القبول والتسجيل، وضعف كفاءة بعض أعضاء هيئة التدريس، وتدني عناية بعض الطلاب، المنهج والمواد المقررة، نظام الدراسة والامتحانات، الخدمات الصحية، خدمات النقل، الإسكان، الترفيه والنشاط. باستقراء ما سبق من تلخيص لأهم المشكلات التي تواجه طلاب الجامعة كما وردت في الأدبيات التربوية، التي يتضح من خلالها اتجاهات طلبة الجامعة ومدى رضاهم عن الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم المتمثلة في المحاور التالية: كفاءة أعضاء هيئة التدريس، وتسجيل المقررات، والاختبارات، والدراسة عبر الدائرة التلفزيونية، والأجهزة والمعامل والوسائل التعليمية والمكتبات، والإرشاد الأكاديمي، والأنشطة الطلابية، والرعاية الصحية، والمرافق العامة كالساحات والاستراحات والمطاعم والكافتيريا، ومواقف للطلبة، وجاهزية المباني وسعتها ومستوى الإضاءة والتكيف، والنظافة، وموقع الجامعة الإلكتروني. وفيما يلي عرض لكل محور من هذه المحاور المختلفة:

المحور الأول - الأستاذ الجامعي ويتضمن مشكلات تتعلق بإدارة المحاضرة وأخرى تتعلق بالمقررات وطرق التدريس والاختبارات. حيث نشير إلى أهم المشكلات الفرعية المتعلقة بعضو هيئة التدريس هي:

أ- مشكلات تتعلق بإدارة المحاضرة والساعات المكتبية وتمثلت في تبديل مواعيد المحاضرات، وعدم الحزم مع الطلبة والطالبات، وعدم العدالة في كثير من الأحيان، وعدم التزام البعض بمواعيد بداية ونهاية المحاضرات، والتغيب في كثير من الأحيان بدون ظروف قاهرة، وعدم تزويد الطلاب بدرجاتهم في الواجبات والاختبارات، وعدم مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب، ومعاقبة الطلاب من أول تقصير يرتكبه الطلاب، وتكليف الطلاب بكثير من الواجبات والتكليفات الأسبوعية، ضعف عناية الأستاذ بالمشكلات الدراسية التي يواجهها الطلاب، وعدم حرص أستاذ المقرر على فهم الطلاب لموضوعات المحاضرة، وعدم استجابة كثير من الأساتذة لأسئلة الطلاب أثناء المحاضرة، وعدم التزام بعض الأساتذة بالتواجد في الساعات المكتبية.

ب- مشكلات تتعلق بالتعامل مع المقررات الدراسية والاختبارات وتمثلت في عدم تزويد الطلاب بخطط دراسية واضحة للمقرر في بداية الفصل الدراسي، استخدام طرق تدريس تقليدية، وضعف تمكن بعض الأساتذة من المادة العلمية في التخصص، وعدم تنفيذ أعضاء هيئة التدريس للخطة الدراسية، وعدم استخدام أساتذة المقرر طرق وأساليب حديثة في تدريس المواد النظرية، وعدم وضع أسئلة الاختبارات بطريقة واضحة وشاملة للمنهج.

المحور الثاني - القاعات الدراسية والمعامل والدائرة التلفزيونية وتلخصت أهم المشكلات الفرعية المتعلقة بالدائرة التلفزيونية فيما يلي:

أ- مشكلات تتعلق بعدم تواصل أستاذ المقرر بسهولة مع الطالبات في الدائرة التلفزيونية.

ب- ضياع كثير من الواجبات المقدمة من خلال الدائرة التلفزيونية.

ج- عدم التزام الطالبات بالنظام والهدوء داخل استوديوهات الدائرة التلفزيونية.

د- عدم تناسب حجم قاعات الدائرة التلفزيونية مع عدد الطالبات في المحاضرات.

ومن جهة أخرى يمكن تلخيص أهم مشكلات القاعات الدراسية والمعامل فيما يلي:

أ- عدم توافر الوسائل الإيضاحية والأجهزة المعينة على التدريس.

ب- عدم توافر المعامل والمختبرات المجهزة بالجامعة.

ج- تشتت القاعات الدراسية بين عدة مبان متباعدة.

المحور الثالث - المكتبة الجامعية ، وتلخصت أهم المشكلات الفرعية للمكتبة الجامعية فيما يلي:

أ- عدم احتواء المكتبة الجامعية على مراجع حديثة في مجال التخصص.

ب- عدم تعاون موظفي وموظفات المكتبة مع الطلاب و الطالبات في المكتبة الجامعية.

ج- عدم مناسبة أوقات العمل في المكتبة الجامعية للطلاب.

د- عدم وجود خدمة إلكترونية للمراجع.

هـ- عدم وجود طرق استعارة منتظمة ودقيقة بالمكتبة الجامعية.

و- عدم توافر المقاعد المناسبة داخل المكتبة.

ز- عدم توافر خدمات النسخ والتصوير داخل المكتبة.

المحور الرابع - الإرشاد الأكاديمي ، وتتلخص أهم المشكلات الفرعية للإرشاد الأكاديمي فيما يلي:

أ- عدم قيام المرشد الأكاديمي بتوجيه الطلاب لتسجيل المقررات حسب الخطة الدراسية.

ب- عدم مواظبة المرشد الأكاديمي على الحضور بانتظام خلال فترة الحذف والإضافة في الإرشاد

الأكاديمي.

ج- عدم حرص المرشد الأكاديمي على شرح جوانب الغموض فيما يتعلق باللوائح الدراسية للطلاب.

المحور الخامس - الأنشطة الطلابية ، وتتلخص أهم المشكلات الفرعية للأنشطة الطلابية فيما يلي:

أ- عدم التنوع في تقديم أنشطة طلابية هادفة من دورات تدريبية ومحاضرات ومعارض وغيرها.

ب- غياب الحوافز المشجعة كحوافز لحضور الأنشطة الطلابية.

ج- ضعف دور وحدة التوجيه والإرشاد الطلابي.

المحور السادس - الرعاية الصحية ، وتتلخص أهم المشكلات الفرعية للرعاية الصحية فيما يلي:

أ- عدم توفير خدمات الرعاية الصحية المناسبة للطلبة.

ب- لا يوجد وحدة صحية في كل كلية بالجامعة.

المحور السابع - المرافق وجاهزية المباني ، وتتلخص أهم المشكلات الفرعية للمرافق وجاهزية المباني فيما يلي:

أ- غياب الاستراحات المريحة للطلبة.

ب- قلة عدد بوفيهات الجامعة.

ج- لا يوجد أماكن وساحات مناسبة لممارسة الهوايات والأنشطة.

د- مطعم الجامعة يقدم وجبات غذائية باهظة الثمن.

- هـ- لا توفر الجامعة مواقف كافية لسيارات الطلبة.
 - و- لا يوجد مقاعد مريحة في القاعات الدراسية.
 - ز- كثرة عدد الطلاب في القاعات الدراسية.
 - ح- ضعف التهوية والإضاءة المناسبة في القاعات الدراسية.
 - ط- عدم توفر خدمة التصوير في مباني الجامعة.
 - ي- إهمال النظافة في القاعات الدراسية والممرات وفناء الجامعة.
- المحور الثامن - موقع الجامعة الإلكتروني، وتتلخص أهم مشكلات موقع الجامعة الإلكتروني فيما يلي:
- أ- الخدمات الإلكترونية على موقع الجامعة الإلكتروني غير شاملة ولا تحقق الفائدة للطلبة.
 - ب- صعوبة تسجيل مقررات الجامعة على موقع الجامعة الإلكتروني.
 - ج- لا يوجد أخبار وإعلانات مهمة على موقع الجامعة الإلكتروني.

الدراسات السابقة

دراسة باس (Baas, 1995) هدفت الدراسة إلى تحديد المؤشرات التي يحكم الطلاب من خلالها على جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم، على أنها تشبع حاجتهم وتحقيق رضاهم، طبقت الدراسة على عينة مكونة من (٥٧٣) طالبا جامعيًا من الملحقين بكلليات المجتمع بإحدى الجامعات الأمريكية، واستخدمت استبانة خاصة صممت لأغراض الدراسة، كما استخدمت المقابلة الشخصية مع (٦١) طالبا، توصلت النتائج إلى وجود ثمان سمات يستخدمها الطلاب كمؤشرات على جودة الخدمة ورضاهم عنها وهي: نظام الالتحاق والتسجيل بالجامعة، والاحترام المتبادل والصدق والعدالة، والاتصال الفعال، والتدريس الفعال، والقدرة المعلوماتية، والإحساس بالدعابة والتركيز على الطلاب.

دراسة وليامز (Williams, 1996) التي استهدفت قياس اتجاهات ورضا الطلاب عن جودة الخدمات الإدارية المقدمة لهم، ولتحقيق ذلك قامت الدراسة بتصميم مقياس للاتجاهات وتطبيقه على عينة من الطلاب بلغت (٢٨٢) طالبا من إحدى الجامعات الأمريكية، أسفرت الدراسة إلى وجود ارتفاع في درجة رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية المقدمة لهم، وعن وجود ثمانية عوامل يمكن من خلالها قياس رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية وهي: الخدمات العامة والكفاءة المكتنية والتعامل مع الرسائل وأعضاء هيئة التدريس وحل المشكلات والقدرة القرائية للمواد والاستجابة نحو الخدمات الشخصية وخدمات الهاتف.

دراسة شوانتز (Schwartz, 1996) هدفت الدراسة لمعرفة مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة لطلابها وقد أجريت على عينة بلغت (٢٠٨) منهم (٩٢) طالبا تقليديا و(١١٦) طالبا غير تقليدي أي يجمعون الدراسة مع العمل، أسفرت الدراسة عن عدم وجود فروق في توقعات الطلاب من الفئتين عن جودة الخدمة وعن مساندة أساتذتهم في الكلية، في حين كشفت الدراسة عن وجود فروق في توقعات الطلاب عن جودة الخدمة المقدمة من الهيئة المعاونة

مقارنة بجودة الخدمة المقدمة من أعضاء هيئة التدريس، وبشكل عام فقد بلغ مستوى الخدمة المقدمة لطلاب الجامعة درجة متوسطة.

دراسة أبي نور (١٩٩٩م) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية وتفوقهم الدراسي، بلغت عينة الدراسة (٤٨٦) طالبا وطالبة بكلية التجارة بجامعة القاهرة، وقد أعدت قائمة لاستقصاء الرضا عن الخدمة التعليمية والتفوق الدراسي، أسفرت الدراسة عن انخفاض مستوى رضا الطلاب عن العلاقة مع الهيئة المعاونة من معيدين ومحاضرين، وعن الخدمات الرياضية والترفيهية، وارتفاع مستوى رضا الطلاب نحو التسهيلات المادية المقدمة لهم، كما توجد علاقة بين ارتفاع مستوى الرضا عن الخدمة التعليمية وارتفاع مستوى الطلاب الدراسي.

دراسة ساوثورد (Southward, 2002) هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمة وتحقيقها لطموحات الطلاب وتوقعاتهم كعملاء للكليات والجامعات ومستوى الرضا عن حياتهم الجامعية، بلغت عينة الدراسة (٣١٦) طالبا في أربع جامعات في جنوب الولايات المتحدة الأمريكية، أسفرت الدراسة عن وجود فروق في تقييم مستوى جودة الخدمة ورضاهم عنها حول الإرشاد الأكاديمي والمناخ الجامعي والفاعلية التعليمية والمساعدات المالية.

دراسة يورتشيك (Urchick, 2004) التي هدفت إلى معرفة تأثير رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية على ماثبرتهم دراسيا، وقد استخدمت المقابلة الشخصية مع (٦) طالبات من جامعة انديانا، وقد انتهت الدراسة إلى وجود علاقة بين الرضا عن الخدمة والمثابرة في الدراسة، حيث تبين أن الطلاب المتفوقين دراسيا أكثر رضا عن الخدمات التعليمية، كما كشفت الدراسة عن أن تصورات أفراد العينة عن الخدمة الجيدة يمثل اعتبار أنفسهم عملاء للتعليم العالي.

دراسة أكدير (Akdere, 2005) استهدفت هذه الدراسة تقويم جودة الخدمة والبرامج التي تقدمها منظمات متخصصة داخل مؤسسات التعليم العالي، وذلك بالتعرف على اتجاهات الطلاب عن هذه الخدمات والبرامج ورضاهم عنها وعلاقتها بإنتاجيتهم، استخدمت الدراسة استبياننا لقياس الاتجاهات نحو الخدمات والبرامج في عشر جامعات كبيرة بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد أسفرت الدراسة عن وجود علاقة دالة بين اتجاهات الطلاب الإيجابية عن الخدمات والبرامج المقدمة ومستوى إنتاجيتهم، كما أشارت إلى وجود تأثير مرتفع لهذه الخدمات والبرامج على حياة الطلاب في مؤسسات التعليم العالي.

دراسة عبد الحافظ والبحيري (٢٠٠٦م) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا طلاب كلية التربية بجامعة الأزهر عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم، أجريت الدراسة على (٧١٥) طالبا من الفرقة الرابعة بكلية التربية بجامعة الأزهر، قام الباحثان بإعداد مقياس الرضا عن الخدمة التعليمية، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى رضا الطلاب العام عن الخدمة التعليمية بلغ درجة متوسطة، و من جوانب الخدمة التعليمية التي حظيت بأعلى درجة رضا هي الأنشطة، والخدمات الطلابية، ثم العلاقة بالزملاء، ثم العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس، ثم

القيادة الأكاديمية، أما جوانب الخدمة التعليمية التي انخفض رضا الطلاب عنها هي أساليب التقويم والامتحان، ثم العلاقة بالجهاز الإداري ثم الموارد والإمكانات المتعلقة بالأبنية وتجهيزات المعامل والمختبرات العلمية والمكتبات، ولا توجد فروق في الرضا عن الخدمة التعليمية بين الطلاب تعزى للتخصص الدراسي، وتوجد فروق بين الطلاب تعزى للتحصيل وقد جاءت هذه الفروق لصالح الطلاب ذوي التحصيل المرتفع.

دراسة حسن و إبراهيم (٢٠١١م) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة رضا الطلبة الخريجين عن الخبرات والخدمات الأكاديمية في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس، بلغ عدد أفراد العينة (٣٨٧) طالبا وطالبة من خريجي قسم الأصول والإدارة التربوية، وزع عليهم استبيان لقياس درجة الرضا عن الخدمات والخبرات الأكاديمية، وقد توصلت النتائج إلى أن درجة رضا الطلاب عن الخدمات والخبرات الأكاديمية بلغت درجة متوسطة نحو أعضاء هيئة التدريس، والمقررات الدراسية والأعمال والمشاريع والمحاضرات وإجراءات الاختبارات وإدارة الكلية والقسم، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا نحو الخدمات والخبرات الأكاديمية لدى الطلاب تعزى للجنس أو المستوى الدراسي.

دراسة وكالة التطوير والجودة بجامعة الملك سعود (١٤٣٢هـ) هدفت الدراسة إلى قياس مدى رضا طلاب الجامعة حول الخدمات المقدمة لهم، بلغ عدد عينة الدراسة (٣٧٥٥) طالبا وطالبة، وزعت على عينة الدراسة استبانة تقيس مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم، توصلت الدراسة إلى ارتفاع مستوى رضا الطلاب عن أغلب الخدمات، وكان في مقدمتها الرضا عن أعضاء هيئة التدريس والشؤون الأكاديمية، أما الخدمات التي انخفض رضا الطلاب عنها هي المطاعم والمواقف.

دراسة روبورس وآخرين (Roberts & etal, 2015) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا الطلاب الدوليين عن الخدمات التعليمية وغير التعليمية التي تقدمها الجامعة، أجريت الدراسة على (٢٨٠) طالبا وطالبة في جامعة ادليد الاسترالية، تم اعتماد جمع البيانات من خلال دراسة الحالة والمقابلة الشخصية، توصلت النتائج إلى أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات تراوح بين المرتفعة والمتوسطة، حيث تبين ارتفاع مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية، أما الخدمات غير التعليمية كالرعاية الصحية والمرافق العامة كالساحات والاستراحات والمطاعم والبوفيهات ومواقف للطلبة فقد حظيت على درجة متوسطة عند مستوى رضا الطلبة عنها، ولا توجد فروق في مستوى الرضا عن الخدمات التعليمية وغير التعليمية تعزى لمتغير الجنس والمستوى الدراسي.

دراسة مارتينز وآخرين (Martinez & etal, 2016) تهدف الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية والإدارية والإضافية (غير التعليمية) ودرجة الولاء للجامعة، أجريت الدراسة على (١٨٧٠) طالبا وطالبة في جامعة كتالونيا بأسبانيا، واستخدمت الدراسة أدوات تناسب أهدافها، توصلت النتائج إلى وجود علاقة بين رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية وغير التعليمية ودرجة ولائهم الجامعي، و توجد درجة متوسطة لرضا الطلاب عن الخدمات التعليمية وغير التعليمية في الجامعة، وتوجد فروق في مستوى الرضا عن الخدمات والولاء الجامعي تعزى لمتغير الجنس والتخصص الدراسي والمنطقة الإدارية والحالة الاجتماعية.

دراسة توقرل (Tugrul, 2017) التي هدفت إلى تحديد مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية والخدمات الأخرى غير التعليمية، أجريت الدراسة على (١٠٦) من طلاب كلية التربية بجامعة كوكوروا التركية، أعدت قائمة لاستقصاء الرضا عن الخدمات التعليمية والخدمات الأخرى في محيط الجامعة، أسفرت النتائج عن أن درجة رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية والخدمات الأخرى غير التعليمية بلغت درجة منخفضة، ولا يوجد فروق تعزى للمستوى الدراسي والتحصيل الدراسي.

نقيب على الدراسات السابقة

- ١- يتضح من العرض السابق للدراسات السابقة قلة الدراسات العربية والمحلية التي عنيت بقياس رضا واتجاهات الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة لهم، فعلى الصعيد المحلي لا توجد إلا دراسة واحدة هي دراسة وكالة التطوير والجودة بجامعة الملك سعود (١٤٣٣هـ).
- ٢- أكدت الدراسات السابقة على أهمية التعرف على رضا الطلاب أو اتجاهاتهم نحو الخدمات المقدمة لهم، لما له من تأثير على مستوى تحصيلهم الدراسي، كذلك تقويم جهود الجامعات نحو الخدمات المقدمة للطلبة لكونهم محور العملية التعليمية، ورضاهم يعد مؤشرا على كفاءة الجامعات وتحقيقها لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- ٣- تبين طبيعة عدد أفراد العينة والأداة المستخدمة في قياس الرضا عن الخدمات التعليمية في الدراسات السابقة.

فروض الدراسة

- ١- توجد اتجاهات إيجابية مرتفعة لدى طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم.
- ٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم تبعا لاختلاف الجنس (الطلاب - الطالبات).
- ٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم تبعا لاختلاف التخصص الدراسي (علمي - أدبي).
- ٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم تبعا لاختلاف المستوى الدراسي (الفرقة الأولى - الثانية - الثالثة - الرابعة).
- ٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم تبعا لاختلاف التحصيل الدراسي (مرتفعي التحصيل الدراسي - منخفضي التحصيل الدراسي).

الأساليب الإحصائية المستخدمة

المتوسطات والانحرافات المعيارية، واختبار t-test لكشف الفروق، وتحليل التباين الأحادي.

منهج الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة: تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي المقارن، حيث يتم التعرف على نوعية اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم والكشف عن مستوى الفروق بين الطلاب والطالبات وذوي

التخصص العلمي والأدبي و ذوي المستوى الدراسي الأول وما قبل التخرج و مرتفعي ومنخفضي التحصيل في الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية.

عينة الدراسة: بلغت عينة البحث (٩٠٠) منهم (٤٢٠) طالباً و(٤٨٠) طالبة من طلبة جامعة الملك فيصل المنتظمين بالدراسة.

جدول (١). يوضح توزيع العينة حسب متغيرات الدراسة.

الجنس	طلاب	طالبات	المجموع	-	-	-
العدد	٤٢٠	٤٨٠	٩٠٠	-	-	-
النسبة %	٤٦,٦٦	٥٣,٣٣	١٠٠	-	-	-
التخصص الدراسي	علمي		أدبي		-	-
	كلية العلوم	كلية العلوم الزراعية	كلية التربية	كلية الآداب	المجموع	-
العدد	٢٨٧	١٣٠	٢٥٦	٢٢٧	٩٠٠	-
النسبة %	٣١,٨٨	١٤,٤٤	٢٨,٤٤	٢٥,٢٢	١٠٠	-
المستوى الدراسي	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	المجموع	-
	٢٩٨	٢٦٤	٢٠٠	١٣٨	٩٠٠	-
العدد	٢٩٨	٢٦٤	٢٠٠	١٣٨	٩٠٠	-
النسبة %	٣٣,١١	٢٩,٣٣	٢٢,٢٢	١٥,٣٣	١٠٠	-
المعدل التراكمي	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	حامل مادة	حامل مادتين
العدد	١٨٨	٢٩١	٢٦١	٧٤	٤٧	٣٩
النسبة %	٢٠,٨٨	٣٢,٣٣	٢٩	٨,٢٢	٥,٢٢	٤,٣٣

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، قامت الباحثتان بتصميم مقياس يقيس مستوى الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية، تكونت عدد عباراته في صورته الأولى (٦٠) عبارة، توزعت على اثني عشر مجال هي: عضو هيئة التدريس، وتسجيل المقررات، والاختبارات، والدائرة التلفزيونية، والأجهزة والمعامل، والوسائل التعليمية، والمكتبات، والإرشاد الأكاديمي، والأنشطة الطلابية، والرعاية الصحية، والمرافق العامة، وجاهزية المباني، وموقع الجامعة الإلكتروني. وتدل الدرجات المرتفعة على اتجاه مرتفع، بينما تدل الدرجات المنخفضة على اتجاه منخفض.

صدق الأداة: للناك من صدق الأداة قا الباحثان بالإجراءات التالية:

أ- الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

عرضت الباحثتان المقياس بصورته الأولى على (٧) من المحكمين من أعضاء الهيئة التعليمية، من ذوي التخصصات التربوية والنفسية في عدد من الجامعات السعودية المختلفة، ملحق (٢)، وذلك بهدف الوقوف على آرائهم حول عبارات المقياس ومدى مناسبتها ووضوحها وسلامتها اللغوية. والجدول التالي يوضح نسب اتفاق المحكمين على صحة تمثيل العبارات للاتجاه المراد قياسه.

جدول (٢). يوضح النسب المئوية لاتفاق المحكمين حول عبارات مقياس الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية.

أرقام العبارات	نسبة الاتفاق	أرقام العبارات	نسبة الاتفاق	أرقام العبارات	نسبة الاتفاق	أرقام العبارات	نسبة الاتفاق
١	% ١٠٠	١٦	% ١٠٠	٣١	% ٨٥	٤٦	% ١٠٠
٢	% ١٠٠	١٧	% ١٠٠	٣٢	% ١٠٠	٤٧	% ١٠٠
٣	% ١٠٠	١٨	% ١٠٠	٣٣	% ١٠٠	٤٨	% ١٠٠
٤	% ١٠٠	١٩	% ١٠٠	٣٤	% ١٠٠	٤٩	% ١٠٠
٥	% ١٠٠	٢٠	% ١٠٠	٣٥	% ٨٥	٥٠	% ١٠٠
٦	% ١٠٠	٢١	% ١٠٠	٣٦	% ٨٥	٥١	% ١٠٠
٧	% ١٠٠	٢٢	% ٨٥	٣٧	% ٨٥	٥٢	% ١٠٠
٨	% ٧١	٢٣	% ٧١	٣٨	% ١٠٠	٥٣	% ١٠٠
٩	% ١٠٠	٢٤	% ١٠٠	٣٩	% ١٠٠	٥٤	% ٨٥
١٠	% ٨٥	٢٥	% ٨٥	٤٠	% ١٠٠	٥٥	% ٨٥
١١	% ١٠٠	٢٦	% ١٠٠	٤١	% ١٠٠	٥٦	% ١٠٠
١٢	% ١٠٠	٢٧	% ١٠٠	٤٢	% ٨٥	٥٧	% ١٠٠
١٣	% ١٠٠	٢٨	% ١٠٠	٤٣	% ١٠٠	٥٨	% ١٠٠
١٤	% ١٠٠	٢٩	% ٨٥	٤٤	% ١٠٠	٥٩	% ٧١
١٥	% ١٠٠	٣٠	% ٧١	٤٥	% ١٠٠	٦٠	% ١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن نسب اتفاق المحكمين حول عبارات المقياس مرتفعة إلى حد كبير، وفي ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض العبارات التي أشاروا إلى تعديلها، كما تم استبعاد (٤) عبارات حصلت على نسبة موافقة أقل من ٨٠ %، وأبقت الباحثان على العبارات التي تراوحت نسب الموافقة عليها من قبل المحكمين ما بين (٨٠ - ١٠٠ %) وبذلك يصبح عدد العبارات الموافق عليها من قبل المحكمين (٥٦) عبارة.

ب - صدق المقارنة الطرفية:

للتأكد من قدرة مقياس الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية على التمييز بين استجابات المفحوصين، استخدمت الباحثان طريقة المقارنة الطرفية، حيث قامتا بتطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية المكونة من (٤٠ طالبة) تم ترتيب درجاتهن ترتيباً تنازلياً، وتم الحصول على أعلى ٢٧ % من درجات أفراد العينة الاستطلاعية على مقياس الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية وأدنى ٢٧ % من درجاتهم على المقياس نفسه، وبذلك أصبح لدى الباحثين مجموعتان: مجموعة الإرباعي الأعلى ومجموعة الإرباعي الأدنى، وحسبت الباحثان المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات كل مجموعة على المقياس، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٣). يوضح الفروق بين مجموعتي الإرباعي الأعلى والإرباعي الأدنى على مقياس الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية.

المجموعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الإرباعي الأعلى	١٨,٥٠	١٢,٥١	٤,١٦	٠,٠١
الإرباعي الأدنى	٦,٥٠	١٣,٤١		

يلحظ من الجدول السابق أن هناك فروقاً دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) بين متوسط درجات مجموعة الإرباعي الأعلى ومتوسط درجات مجموعة الإرباعي الأدنى، على مقياس الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية، وهذا دليل على صدقه وقدرته على التمييز.

ثبات الإداة: للناك من ثبات الإداة، قامت الباحثان بالإجراء التالي:

- أ- التجزئة النصفية: تعد طريقة التجزئة النصفية، من أكثر طرق الثبات استخداماً، وقد تم حساب معامل الارتباط بين الفقرات الفردية والفقرات الزوجية في مقياس الاتجاه نحو الخدمات التعليمية، على العينة الاستطلاعية المكونة من (٤٠) طالبة، بطريقة سبيرمان وبراون، وقد بلغت (٨٨,٠) وهو دال عند مستوى (٠,٠١).
- ب- معادلة ألفا كرونباخ: تم حساب معامل ألفا لجميع بنود المقياس، وقد بلغت (٩٤,٠) وهو دال عند مستوى (٠,٠١).

هذا وقد اعتمدت الباحثتان في تحديدهما نمط الاستجابة لعبارات المقياس على طريقة ليكرت Likert الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، متردد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) وتم إعطاء التدرج الرقمي لتلك التقديرات (١، ٢، ٣، ٤، ٥) للعبارة الموجبة و(٥، ٤، ٣، ٢، ١) للعبارة السالبة، حيث تدل الدرجات المرتفعة على اتجاه إيجابي مرتفع للخدمات التعليمية والطلابية والدرجات المنخفضة على اتجاه سلبي منخفض للخدمات التعليمية والطلابية.

نتائج الدراسة وتفسيرها

نتائج الفرض الأول: الذي ينص على أنه: توجد اتجاهات إيجابية مرتفعة لدى طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم.

وللتحقق من صحة هذا الفرض، قامت الباحثتان بتحليل نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية ثم قامتا بتصنيف العينة وفق مستوى الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية، باستخدام الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على بنود المقياس. حيث تم إعطاء وزن للبدائل: (أوافق بشدة = ٥، أوافق = ٤، متردد = ٣، لا أوافق = ٢، لا أوافق بشدة = ١) للعبارة الموجبة والبدائل (أوافق بشدة = ١، أوافق = ٢، متردد = ٣، لا أوافق = ٤، لا أوافق بشدة = ٥) للعبارة السالبة، ثم تم تصنيف تلك الإجابات إلى ثلاثة مستويات متساوية المدى. والجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية.

جدول (٤). توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية.

الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية	العدد	النسبة المئوية
مرتفع	٣٧	٤,١١%
متوسط	٧٤٣	٨٢,٥٥%
منخفض	١٢٠	١٣,٣٣%
المجموع	٩٠٠	١٠٠%

يتضح لنا من الجدول السابق أن مستوى الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية لدى عينة الدراسة تراوح ما بين المرتفع والمتوسط والمنخفض، وإن كانت النسبة المتوسطة هي الأعلى، حيث حصل ٥٥,٨٢٪ من عينة الدراسة على درجة متوسطة في الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية في الدرجة الكلية، وفي متوسط درجة الخدمات التالية: كفاءة أعضاء هيئة التدريس وتسجيل المقررات والاختبارات والدراسة عبر الدائرة التلفزيونية والأجهزة والمعامل والوسائل التعليمية والمكتبات والإرشاد الأكاديمي والأنشطة الطلابية والرعاية الصحية والمرافق العامة كالساحات والاستراحات والمطاعم والكافتيريا ومواقف للطلبة وجاهزية المباني وسعتها ومستوى الإضاءة والتكيف والنظافة وموقع الجامعة الإلكتروني.

ولتوضيح الخدمات التي حصلت على أعلى درجة، والخدمات التي حصلت على درجة متوسطة، والخدمات التي حصلت على أقل درجة فإن الجدول التالي يوضح تقدير كل مستوى من الخدمات التعليمية والطلابية.

جدول (٥). تقدير مستوى كل خدمة من الخدمات التعليمية والطلابية.

م	الخدمة	المجموع	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	التقدير	الترتيب
١	كفاءة أعضاء هيئة التدريس	٢٤,٣٧	٧	٣,٤٨	أوافق	٣
٢	تسجيل المقررات	٩,٤٠	٤	٢,٣٥	لا أوافق	١٠
٣	الاختبارات	١١,٩٢	٥	٢,٣٨	متردد	٩
٤	الأجهزة والمعامل والوسائل التعليمية	١٠,٠٢	٥	٢,٠٠	لا أوافق	١٢
٥	المكتبة الجامعية	١٧,٤٣	٥	٣,٤٩	أوافق	٢
٦	الإرشاد الأكاديمي	١٢,٢١	٤	٣,٠٥	متردد	٦
٧	الأنشطة الطلابية	١٥,٤٤	٥	٣,٠٩	متردد	٥
٨	الرعاية الصحية	٧,٥٢	٢	٣,٧٦	أوافق	١
٩	المواقف العامة	١٤,١١	٦	٢,٣٥	أوافق	١٠
١٠	جاهزية المباني	١٨,٨٧	٦	٣,١٤	متردد	٤
١١	موقع الجامعة الإلكتروني	١٠,٥٨	٤	٢,٦٤	متردد	٨
١٢	الدائرة التلفزيونية	١٤,٥٧	٥	٢,٩١	متردد	٧

يتضح من الجدول السابق موافقة أفراد العينة على كل خدمة مقدمة إليهم من الخدمات التعليمية حيث انحصر المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على كل منها بين (٢,٠ - ٣,٧٦) أي ما يقابل درجات الموافقة الثلاث (لا أوافق، متردد، أوافق) وتم تصنيف الخدمات التعليمية، ويتضح من الجدول السابق ترتيب الخدمات التعليمية من وجهة نظر أفراد العينة من الطلبة حسب المتوسط الحسابي للدرجات حسب درجات الموافقة إلى الآتي:

قد وافق أفراد العينة من الطلبة بدرجة (أوافق) على ثلاث خدمات من الخدمات التعليمية حيث انحصر متوسطها الحسابي ما بين (٣,٤٨ - ٣,٧٦) وهي مرتبة تنازلياً كما يأتي:

- جاءت خدمة (الرعاية الصحية) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٧٦).

- جاءت خدمة (المكتبة الجامعية) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٤٩).
 - جاءت خدمة (كفاءة أعضاء هيئة التدريس) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣,٤٨).
- بينما وافق أفراد العينة من الطلبة بدرجة (متردد) على خمس خدمات من الخدمات التعليمية حيث انحصرتوسطها الحسابي ما بين (٢,٦٤ - ٣,١٤) وهي مرتبة تنازلياً كما يأتي:
- جاءت خدمة (جاهزية المباني) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٣,١٤).
 - جاءت خدمة (الأنشطة الطلابية) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (٣,٠٩).
 - جاءت خدمة (الإرشاد الأكاديمي) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (٣,٠٥).
 - جاءت خدمة (الدائرة التلفزيونية) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (٢,٩١).
 - جاءت خدمة (موقع الجامعة الإلكتروني) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (٢,٦٤).
- وأخيراً تبين أن من أفراد العينة من الطلبة لا يوافقون بدرجة (لا أوافق) على أربع خدمات من الخدمات التعليمية حيث انحصرتوسطها الحسابي ما بين (٢,٣٨ - ٢,٠) وهي مرتبة تنازلياً كما يأتي:
- جاءت خدمة (الاختبارات) في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (٢,٣٨).
 - جاءت الخدمتان (المواقف العامة، تسجيل المقررات) في نفس المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (٢,٣٥) لكل منهما.
 - جاءت خدمة (الأجهزة والمعامل والوسائل التعليمية) في المرتبة الثانية عشرة والأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٠).
- تفسر هذه النتيجة على أنه يعتبر مؤشراً على ضرورة توفير مزيد من الجهود المبذولة لرفع مستوى الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة للطلاب، رغم الجهود الضخمة المبذولة من إدارة الجامعة في تحسين البيئة الجامعية بطريقة مستمرة في أبعادها المختلفة، والذي اتضح في كل النواحي، باستجلاب خيرة أعضاء هيئة التدريس من كل أنحاء العالم وتسجيل الاختبارات الإلكترونية وتسهيل عملية إلقاء المحاضرات والمناقشات ونقل المناسبات الأكاديمية عبر الدوائر التلفزيونية ووجود الرعاية الصحية من خلال اكتمال الطاقم الطبي والإداري في المركز العلاجي. وتوفر المرافق والساحات والمطاعم والكافتريات في مختلف الكليات ومواقف للطلبة وجاهزية المباني وسعتها ومستوى الإضاءة والتكيف والنظافة وموقع الجامعة الإلكتروني الذي أحرز مركزاً متقدماً في الجامعات السعودية لجودتها.
- ونجد أن هذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة كل من شوانتز (Schwartz, 1996) وعبد الحافظ والبحيري (٢٠٠٦م) وحسن وإبراهيم (٢٠١١م) روبرس وآخرين (Roberts & etal, 2015) ومارتيز وآخرين (Martínez & etal, 2016) التي بينت أن مستوى الرضا عن الخدمات التعليمية والطلابية لدى الطلبة كانت متوسطة، ولا تتفق مع دراسة كل من وليامز (Williams, 1996) وأكدير (Akdere, 2005) ووكالة التطوير والجودة بجامعة الملك سعود (١٤٣٣هـ) التي توصلت جميعها إلى أن اتجاهات الطلبة نحو الخدمات التعليمية والطلابية ومستوى رضاهم عنها كانت مرتفعة. ولا تتفق مع دراسة توغرل (Tugrul, 2017) التي أشارت إلى أن درجة رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية والخدمات الأخرى غير التعليمية بلغت درجة منخفضة.

نتائج الفرض الثاني: الذي ينص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية المقدمة لهم تبعاً لاختلاف الجنس (الطلاب - الطالبات). وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب متوسطي المجموعتين (الطلاب والطالبات) في درجة الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطالبية، كذلك حساب انحرافاتهما المعيارية، وتم حساب الفروق بين متوسطات درجات المجموعتين باستخدام اختبار (ت) test-T. والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٦). يوضح الفروق بين الطلاب والطالبات في الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطالبية.

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
طلاب	١٥٧,٦٨	٢٦,١٤	٣,٣٧	٠,٠١**
طالبات	١٦٣,٦٨	٢٤,٢٢		

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (ت) دالة عند مستوى (٠,٠١) في درجة مقياس الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطالبية، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الطلاب والطالبات في الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطالبية؛ وذلك لصالح الطالبات مما يعني أن الطالبات أكثر رضا على الخدمات التعليمية والطالبية المقدمة لهن، وهذا يتعارض مع الفرض السابق.

لم تكن نتيجة هذه الفرضية من توقعات الباحثين إذ تري الباحثتان أن كل الخدمات التعليمية والأكاديمية والطالبية متساوية بين كل الطلاب بالمحيط الجامعي من خلال أبعادها المختلفة وفي كل المراحل الدراسية التي يمر بها الطلاب، ولا تفضل الطلاب على الطالبات وأن هنالك درجة متساوية من جودة الخدمات المقدمة لهم في جميع مرافق الجامعة.

إلا إن الباحثين تفسران هذه النتيجة بأن الطالبات أكثر إفادة من الخدمات التعليمية والطالبية من حيث الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس، والمساعدة في تسجيل المقررات والتحضير للاختبارات واستخدام الأجهزة والمعامل والوسائل التعليمية والمكتبات، وموقع الجامعة الإلكتروني بحكم التواجد بطريقة مستمرة في بيئة الجامعة؛ وذلك بأن الطالبات تفرض على معظمهن وسيلة الحركة الجماعية، كذلك الاستفادة من خدمات الإرشاد الأكاديمي والأنشطة الطلابية والرعاية الصحية والمرافق العامة كالساحات والاستراحات والمطاعم والكافتيريا، ويظهر ذلك من خلال النتائج العالية والتميزة للطالبات في الجامعة.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة مارتيز وآخرين (Martínez & et al, 2016) التي أشارت إلى وجود فروق لصالح الطالبات في درجة رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية وغير التعليمية، وتتعارض مع دراسة كل من حسن وإبراهيم (٢٠١١ م) و روبورس وآخرين (Roberts & et al, 2015) التي أشارت إلى أنه لا توجد فروق في درجة رضا الطلاب عن الخدمات والخبرات الأكاديمية والتعليمية تعزي للجنس.

نتائج الفرض الثالث: الذي ينص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية المقدمة لهم تبعاً لاختلاف التخصص الدراسي (علمي - أدبي). وللتحقق من صحة

هذا الفرض فقد تم حساب متوسطي المجموعتين (طلبة التخصص العلمي وطلبة التخصص الأدبي) في درجة الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية، كذلك حساب انحرافاتهما المعيارية، وتم حساب الفروق بين متوسطات درجات المجموعتين باستخدام اختبار (ت) test-T. والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٧). يوضح الفروق بين طلبة التخصص العلمي والتخصص الأدبي في الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية.

التخصص الدراسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
علمي	١٦٣,٢٣	٢٦,١٤	٢,٨٥	**٠,٠١
أدبي	١٥٨,٦٢	٢٤,٢٢		

يتضح من الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طلبة التخصص العلمي وطلبة التخصص الأدبي في الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية، وذلك لصالح طلبة التخصص العلمي مما يعني أن طلبة التخصص العلمي أكثر رضا على الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم، وهذا يتعارض مع الفرض السابق.

لم تتوقع الباحثان هذه النتيجة لهذه الفرضية باعتبار أن كل الطلاب من بيئة وثقافة فيها القاسم الأعظم للاشتراك بين كل الطلاب في المملكة، وأن الخدمات متوفرة وتقدم لكل الطلاب وفي كل المرافق بطريقة متساوية.

إلا إن الباحثين تفسران ذلك بأن الطلاب من ذوي التخصص العلمي يتميزون على طلاب التخصص الأدبي في الجانب التطبيقي العملي، وهذه إضافة لزيادة المقدرات والمهارات المعرفية والتطبيقية، هذا جانب تقدمي من خلال توفير الجامعة المعامل والمختبرات والمراكز البحثية وموادها العملية مع وجود خيرة الكوادر لإدارة هذه المعامل.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة مارتيز وآخرين (Martínez & etal , 2016) التي أشارت إلى وجود فروق في مستوى الرضا عن الخدمات التعليمية وغير التعليمية تعزى لمتغير التخصص الدراسي، وتتعارض مع دراسة عبد الحفيظ والبحيري (٢٠٠٦ م) التي أشارت إلى أنه لا توجد فروق في درجة رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية تعزى للتخصص الدراسي.

نتائج الفرض الرابع: الذي ينص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية المقدمة لهم تبعاً لاختلاف المستوى الدراسي الفرق: (الأولى - الثانية - الثالثة - الرابعة). وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب متوسط المجموعات (طلبة الفرق: الأولى - الثانية - الثالثة - الرابعة) في درجة الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية، وذلك من خلال اختبار التباين أحادي الاتجاه (One-way ANOVA)، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٨). يوضح الفروق بين طلبة الفرقة الأولى والثانية والثالثة والرابعة في الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية.

مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٢١٣.٤	٣	٧١.١٣	٠.١١	٠.٩٥٤
داخل المجموعات	٥١٣٦٧٠.٧	٧٩٦	٦٤٥.٣٢		

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اتجاهات الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة إليهم ترجع إلى اختلاف متغير المستوى الدراسي، أي أنه لا يوجد تأثير لمتغير المستوى الدراسي على درجة اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية المقدمة، وهذا يتفق مع الفرض السابق. أشارت النتيجة كما توقعتها الباحثتان أنه لا توجد فروق في اتجاهات الطلاب نحو الخدمات التعليمية المقدمة إليهم لكل الفرق الدراسية في الجامعة، حيث إنه من خلال تقديم الخدمات لا تفرق إدارة الجامعة فيما يقدم إلى الطلاب من موارد خدمية سواء أكانت مادية أو أكاديمية ؟ ويتلقون كافة أشكال المساعدات واحتياجاتهم التعليمية والعناية بمختلف الأبعاد على الجودة نفسها والأداء، فجميع الطلاب تجمعهم ظروف متشابهة وبيئة تعليمية واحدة.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كل من حسن وإبراهيم (٢٠١١ م) توقرو (Tugrul, 2017) التي أشارتا إلى أنه لا توجد فروق في درجة رضا الطلاب عن الخبرات والخدمات الأكاديمية والخدمات الأخرى تعزي للمستوى الدراسي. **نتائج الفرض الخامس:** الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية المقدمة إليهم تبعاً لاختلاف المعدل التراكمي (مرتفعي التحصيل الدراسي - منخفضي التحصيل الدراسي).

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب متوسطي المجموعتين (مرتفعي التحصيل الدراسي - منخفضي التحصيل الدراسي) في درجة الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية، كذلك حساب انحرافات المعيارية، وتم حساب الفروق بين متوسطات درجات المجموعتين باستخدام اختبار (ت) test-T. والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٩). يوضح الفروق بين طلبة مرتفعي التحصيل الدراسي ومنخفضي التحصيل الدراسي في الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية.

المعدل التراكمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
مرتفعي التحصيل	١٦٠.١٩	٢٥.٦٧	١.٣٤	٠.١٨
منخفضي التحصيل	١٦٣.٦٢	٢٣.٣٢		

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة اتجاهات الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة إليهم ترجع إلى اختلاف متغير المعدل التراكمي، أي أنه لا يوجد تأثير لمتغير المعدل التراكمي على درجة اتجاهات الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة، وهذا يتفق مع الفرض السابق.

تعزي الباحثان ذلك إلى الفهم المشترك والعقلية الطلابية والدراية الممتازة و التطبيق الفعال من خلال الإفادة من الخدمات التعليمية التي جلها مسخرة لكل الطلاب بغض النظر عن مقدرات هؤلاء الطلاب وتباين ثقافتهم ومراحلهم الأكاديمية والعمرية والنتائج التحصيلية للطلاب، وأن الخدمات الأكاديمية هي الأداة للوصول إلى غاية تحصيل أكاديمية أفضل، وأنه متى ما أراد الإفادة منها فإنها متوفرة في كل محيط الجامعة. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كل من روبرس وآخرين (Roberts & et al, 2015) و توقرل (Tugrul, 2017) التي أشارتا إلى عدم وجود فروق في مستوى الرضا عن الخدمات التعليمية وغير التعليمية تعزى لمتغير التحصيل الدراسي. واختلفت نتيجة هذه الفرضية مع دراسة كل من أبي أنور (١٩٩٩م) ويورتشيك (Urchick, 2004) وعبدالحفيظ والبحيري (٢٠٠٦ م) التي أشارت إلى وجود فروق في الرضا عن الخدمة التعليمية بين الطلاب تعزى للتحصيل الدراسي، وقد جاءت هذه الفروق لصالح الطلاب ذوي التحصيل المرتفع.

نوصيات الدراسة

وفي ضوء نتائج الدراسة الحالية فإن الباحثين توصيان بما يلي:

- ١- توجيه الطلاب من خلال الصفحة الإلكترونية للجامعة بالخدمات التعليمية والطلابية المقدمة إليهم.
- ٢- زيادة عدد الساعات المكتبية لأعضاء هيئة التدريس وتوزيعها بشكل يناسب أوقات فراغ الطلاب والعمل على زيادة وحجم ونوعية التفاعل.
- ٣- إقامة العديد من المحاضرات والندوات للتبصير بقيمة الخدمات التعليمية المقدمة إلى الطلاب وكيفية الإفادة منها بأقصى درجة ممكنة.
- ٤- تعريف الطلاب الجدد بالخدمات التعليمية وكيفية الإفادة من هذه البرامج الخدمية.
- ٥- تعزيز دور الإرشاد الأكاديمي والنفسي والاجتماعي في كل كليات الجامعة.
- ٦- تبصير العمادات المختلفة بأهمية الإفادة من مجهودات إدارة الجامعة في توفير الخدمات الأكاديمية للطلاب واستقلالها بطريقة إيجابية.
- ٧- وضع وصياغة نشاطات طلابية مختلفة للبرامج الخدمية التي تقدمها إدارة الجامعة.
- ٨- ضرورة الاستمرار في تقويم درجة اتجاه ورضا الطلاب عن الخدمات التعليمية والطلابية في الجامعة من حين لآخر، لما لذلك من أهمية في تطوير الواقع الأكاديمي للجامعة.

المراجع

المراجع العربية

- أبو نور، إبراهيم محمد (١٩٩٩م) الرضا عن الخدمة التعليمية والتفوق الدراسي للطلاب، مجلة الدراسات المالية والتجارية (العلوم الإدارية) المجلد ٢، كلية التجارة ببني سويف، جامعة القاهرة.
- الحربي، حياة محمد (١٤٢٢هـ) إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى.
- حسانين، السيد حسن (١٩٩٣م) الجامعات المصرية بين الواقع والمستقبل، مجلة العلوم التربوية، المجلد الأول، العدد الأول، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة، ٩٨ - ١٣٠.
- حسن، عبد الحميد و إبراهيم، محمد والضفري، سعيد (٢٠١١م) الرضا عن الخبرات الأكاديمية لدى خريجي قسم الأصول والإدارة التربوية في كلية التربية في جامعة السلطان قابوس، مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٧ العدد ٤+٣، ٥١٣ - ٥٥٥.
- الدمياطي، سلطنة إبراهيم (١٤٣٠هـ) المشكلات الأكاديمية لطالبات جامعة طيبة وعلاقتها بمستوى الأداء، بحث ترقية غير منشور.
- الذويبي، عبدالله مساعد (١٤٢٠هـ): اتجاهات طلاب جامعة أم القرى نحو الاختبارات المقالية والاختبارات الموضوعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، قسم علم النفس، جامعة أم القرى.
- الريفي، محمد إسحاق (٢٠٠٩م) مسؤولية الجامعة في تحقيق نهضة أمّتنا، الموقع الإلكتروني [http:// www.arabrenewal.org](http://www.arabrenewal.org).
- زاهر، ضياء الدين (٢٠٠٣م) التعليم العربي وثقافة الاستدامة، القاهرة، المكتبة الأكاديمية.
- سكوت، بيتر (١٩٩٨م) هز البرج العاجي، رسالة اليونسكو، السنة الواحدة والخمسون، القاهرة، مركز مطبوعات اليونسكو.
- الشقيفي، موسى أحمد (١٤٣١هـ) اتجاهات الطلاب والطالبات نحو معلمي ومعلمات مادة علم النفس في المدارس الثانوية - القسم الأدبي - بمحافظة القنفذة والطائف وعلاقتها بالخبرة والأداء في التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، قسم علم النفس، جامعة أم القرى.
- صقر، عبد العزيز (٢٠٠٣م) مشكلات الشباب الحالية والمستقبلية كما يراها طلاب جامعة طنطا، مستقبل التربية العربية، العدد ٢٩، المكتب الجامعي الحديث بالإسكندرية، ٨٤ - ١١٤.
- عبد الحافظ، ثروت والبحيري، السيد (٢٠٠٦م) الرضا عن الخدمة التعليمية لدى طلاب كلية التربية بجامعة الأزهر، مجلة التربية بجامعة الأزهر، العدد ١٢٩، الجزء الثالث، ٦٣ - ١٣٣.
- العساف، خولة صالح (١٤٢٨هـ) العلاقة بين الرضا عن المناخ الجامعي والتحصيل الدراسي لدى طالبات جامعة محمد بن سعود الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، قسم التربية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

- علي، فاطمة (١٩٩٤م) أهم مشكلات طلاب التعليم العالي في مصر وعلاجها، مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي، كلية التربية، جامعة عين شمس، ٣٨٠ - ٤١٢.
- فلاديميرج، كلنيليف (١٩٩٧م) التربية والحضارة (١)، مستقبلات، المجلد ٢٧، العدد ٣، جنيف، مكتب التربية الدولي، ٤٠٠ - ٤٣٠.
- القريطي، عبد المطلب (١٤٢٠هـ) العلاقة بين الرضا عن الدراسة وكل من التحصيل الدراسي والكفاءة التربوية طلبة كلية التربية بجامعة الملك سعود، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- منصور، عطية (١٩٩٧م) تطوير وتحديث التعليم الجامعي - المعايير والمحاذير، جامعة الزقازيق، مجلة كلية التربية بينها، المجلد ٨، العدد ٢٩، ٦ - ٣٨.
- وكالة الجودة والتطوير بعمادة السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود (١٤٣٣هـ) مدى رضا طلاب الجامعة نحو الخدمات المقدمة لهم، الموقع الإلكتروني <http://rs.ksu.edu.sa/51666.html>.

المراجع الأجنبية

References

- Akdere, Mesut (2005) **an Evaluation of a Higher Education service organization: assessing student satisfaction and productivity**, paper presented at the annual forum of the association for Institutional research, san Diego, CA, may 29-JUN.1.
- Baas, Alvin G. (1995) **Quality service in Dicators and Their Importance to student satisfaction in selected community colleges (Total Quality Management)**, Ed.D., University of Minnesota, Dis. Abs. Int., vol.56-06.
- Martinez, A & Maria, J & Batalla ,B & Josep ,M.(2016) **Perceived Service Quality and Student Loyalty in an Online University**, International Review of Research in Open and Distributed Learning, Vol 17 (4) 264-279.
- Roberts, P & Boldy, D & Dunworth, K. (2015) **The Views of International Students Regarding University Support Services in Australia: A Case Study**. ternational Education Journal, Vol 14 (3) ,122-137.
- Schwantz, Gary Don (1996) **Service Quality in Higher Education: Expectations and Perceptions of Traditional and Non Traditional Students (Total Quality Managements, Customer Service)** Ph. D., Texas Tech University, Dis. Abs. Int., Vol. 57-11.
- Southward, Chery Liegh (2002) **Expectations and Satisfaction Among Under graduate Students: a Consumer Behavior Approach**, Dis. Abs. Int., Vol. 63-05.
- Stiggins, R. J. (2001) **Secondary teacher's classroom assessment and grading practices**. Educational Measurement: Issues and Practice, Vol. 20(1), 20-32.
- Tugrul, Kara.(2017) **Students' Satisfaction Levels of Turkish Teaching Program and Services Provided in This Program in Turkish Teaching Department at Cukurova University**, Journal of Theory and Practice in Education, Vol 13 (1) ,144-157.
- Urchic, Stepthanie A. (2004) **Percieved Service Satisfaction and its Impact on Adult Student's Persistence in Higher Education: a Qualitative Study of Female Adult Students From a Small Public University**, De D., Indiana University of Pennsylvania, Dis. Abs. Int., Vol. 65-02.
- Williams, Sandra S. (1996) **The Development of a Student Satisfaction Survey for Higher Education Administrative Services (Total Quality Management)** Ph. D., Wayne state University, Dis. Abs. Int., Vol. 57-04.

الملاحق

الملحق (١). مقياس الاتجاه نحو الخدمات التعليمية والطلابية

م	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	متردد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	أرى أن عضو هيئة التدريس لديه القدرة على توصيل المادة العلمية.					
٢	اعتقد أن عضو هيئة التدريس يعتمد على الطرق التقليدية في تدريسه.					
٣	أجد أن عضو هيئة التدريس يستخدم الأساليب العلمية الحديثة في تدريسه.					
٤	أشعر أن عضو هيئة التدريس يتعامل بطريقة ودية ومرنة مع الطلبة.					
٥	أرى أن عضو هيئة التدريس يلتزم بالتواجد بمكتبه في الساعات المكتبية.					
٦	أشعر أن عضو هيئة التدريس يلتزم بالحضور ولا يتغيب عن المحاضرات.					
٧	أعتقد أن عضو هيئة التدريس قادر على ضبط الطلبة والحد من الفوضى أثناء المحاضرة.					
٨	أواجه عدة مشاكل أثناء تسجيل المقررات.					
٩	ألاحظ وجود تعارض في مواعيد المواد بالجدول الدراسية.					
١٠	أعتقد أنه يوجد مواد لا تتوافق مع ساعاتها المقررة.					
١١	أرى أن نظام الساعات الدراسي الحالي يساعد على التحصيل الجيد.					
١٢	أرى أن الاختبارات تستخدم كمعيار أساس في تقويم الطلبة.					
١٣	أواجه مشكلة تزامن امتحان مقرر في اليوم نفسه.					
١٤	أرى أن وضع جدول الاختبارات في أيام متتالية لا يراعي الظروف الدراسية للطلبة.					
١٥	أشعر أن أستاذ المادة يضع الاختبارات بطريقة واضحة وشاملة المنهج.					
١٦	أعتقد أن أسئلة الاختبار غير مناسبة مع الزمن المقرر للاختبار.					
١٧	أرى أن التقنية الحديثة المساعدة على عملية التعلم متوفرة بالقاعات الدراسية.					
١٨	أعتقد أن بالجامعة تتوفر المعامل والمختبرات المجهزة.					
١٩	ألاحظ أن أعضاء هيئة التدريس يحرصون على استخدام الوسائل التعليمية المختلفة.					
٢٠	أعتقد أن المكتبة الجامعية تحتوي على المراجع العلمية الحديثة في مجال التخصص.					
٢١	أرى أن طرق الاستعارة منظمة ودقيقة بالمكتبة الجامعية.					
٢٢	ألاحظ أن بالمكتبة الجامعية توجد خدمة إلكترونية للمراجع.					
٢٣	أعتقد أن الموظفين بالمكتبة الجامعية متعاونون مع الطلبة.					
٢٤	ألاحظ أن المكتبة الجامعية توفر خدمة الإنترنت.					
٢٥	أعتقد أن خدمات الإرشاد الأكاديمي في الجامعة تتم بشكل فعال.					
٢٦	أرى أن المرشد الأكاديمي يقوم بتوجيه الطلبة بتسجيل المقررات حسب الخطة الدراسية.					
٢٧	ألاحظ أن المرشد الأكاديمي ملتزم بحضوره خلال فترة الحذف والإضافة في مكتب الإرشاد الأكاديمي.					
٢٨	أرى أن المرشد الأكاديمي يحرص على شرح جوانب الغموض فيما يتعلق باللوائح الدراسية للطلبة.					
٢٩	أرى أن الجامعة تقدم أنشطة طلابية هادفة من دورات تدريبية ومحاضرات ومعارض وغيرها.					
٣٠	تحرص الجامعة على تقديم شهادات كحوافر لحضور الأنشطة الطلابية المختلفة من دورات ومحاضرات.					
٣١	اعتقد أن الأنشطة الطلابية تقدم في فترات لا تتناسب مع أوقات المحاضرات والاختبارات.					
٣٢	أرى أن الأنشطة الطلابية تلبى عنايات وحاجات الطلبة.					

اتجاهات طلبة الجامعة نحو الخدمات التعليمية والطلابية المقدمة لهم

م	المباريات	أوافق بشدة	أوافق	متعدد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
٣٣	أشعر أن وحدة التوجيه والإرشاد الطلابي تؤدي دورا فعالا في خدمة الطلبة.					
٣٤	أرى أن الجامعة توفر خدمات صحية مناسبة للطلبة.					
٣٥	أرغب بوجود وحدة صحية في كل كلية بالجامعة.					
٣٦	أعتقد أن الجامعة توفر استراحات مريحة للطلبة.					
٣٧	أرى أن خدمات بوفيهات الجامعة ممتازة.					
٣٨	أعتقد أن الجامعة توفر أماكن وساحات مناسبة لممارسة الهوايات والأنشطة.					
٣٩	ألاحظ أن مطعم الجامعة يقدم وجبات غذائية مناسبة.					
٤٠	أعتقد أن أسعار بوفيهات الجامعة مناسبة.					
٤١	ألاحظ أن الجامعة توفر مواقف كافية لسيارات الطلبة (خاص بالطلاب)					
٤٢	ألاحظ أن المقاعد مريحة في القاعات الدراسية.					
٤٣	أشعر أن القاعات الدراسية مزدحمة بالطلبة.					
٤٤	أعتقد أن القاعات الدراسية تمتاز بالتهوية والإضاءة المناسبة.					
٤٥	أرى أن القاعات الدراسية تتوزع بين عدة مباني متباعدة.					
٤٦	أجد أن مباني الجامعة تتوفر فيها خدمة التصوير.					
٤٧	أرى أن القاعات الدراسية والممرات وفناء الجامعة نظيفة.					
٤٨	أجد أن الخدمات الإلكترونية على موقع الجامعة الإلكتروني شاملة وتحقق الفائدة للطلبة.					
٤٩	أشعر أن عملية تسجيل مقررات الجامعة على موقع الجامعة الإلكتروني تتم بسهولة.					
٥٠	أشارك بمنتديات الجامعة على موقع الجامعة الإلكتروني.					
٥١	أتابع الأخبار والإعلانات على موقع الجامعة الإلكتروني.					
المباريات التالية خاصة بالطالبات فقط						
٥٢	ألاحظ وجود أعطال بالصوت والصورة بالدائرة التلفزيونية.					
٥٣	أرى أن الأستاذ يتواصل بسهولة مع الطالبات في الدائرة التلفزيونية.					
٥٤	أجد أن الطالبات يلتزم بالنظام والهدوء في الدائرة التلفزيونية.					
٥٥	أشعر أن الواجبات التي تقدم للأستاذ في الدائرة التلفزيونية تتعرض للضياع.					
٥٦	أرى أن مشرفة الشبكة في الدائرة التلفزيونية متواجدة.					

الملحق (٢). قائمة بأسماء السادة المحكمين

م	الاسم	الدرجة العلمية
١	أ د / ناديا ببيع	أستاذ التقويم التربوي بجامعة الملك فيصل
٢	أ د / عادل الشرقاوي	أستاذ الإدارة التربوية بجامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل
٣	أ د / عبد الله الرويتع	أستاذ التوجيه والإرشاد النفسي بجامعة الملك سعود
٤	أ د / نافذ يعقوب	أستاذ علم النفس التربوي بجامعة الملك خالد
٥	أ د / محمد مصطفى الديب	أستاذ علم النفس التربوي بجامعة الملك الطائف
٦	د / اعتدال حجازي	أستاذ أصول التربية المشارك بجامعة الملك فيصل
٧	د / سميرة أبكر	أستاذ الصحة النفسية المشارك بجامعة الملك عبد العزيز