

مقالة بحثية

جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية

أمين مهيب أحمد شريان *

قسم إدارة وإشراف تربوي، كلية التربية - صبر، جامعة لحج، لحج، اليمن

* الباحث الممثل: أمين مهيب أحمد شريان؛ البريد الإلكتروني: ameensheryan@gmail.com

استلم في: 10 سبتمبر 2023 / قبل في: 16 سبتمبر 2023 / نشر في: 30 سبتمبر 2023

المُلخَص

هدفت الدراسات التعرف إلى درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، طبقت على عينة تكونت من (77) دارساً ودارسة، من الملتحقين بقسم التربية في كلية صبر للعلوم والتربية (مناهج تعليمية، وإدارة وإشراف تربوي)، وتمت الاستفادة من برنامج SPSS في تحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في جميع المجالات كانت متوسطة بمتوسط حسابي (2.77). أن نتائج جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات، بحسب مجالات الدراسة جاءت مرتبة تنازلياً، على النحو الآتي: جاء مجال (خدمات التسجيل) في المرتبة الأولى بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي (3.33)، بينما جاء مجال (التسهيلات الإدارية) في المرتبة الثانية بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي (3.05)، يليه مجال (نظام التواصل) بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي (2.83)، يليه مجال (المظهر العام) بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي (2.77)، وجاء مجال (خدمات المكتبة) في المرتبة الخامسة بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي (2.66)، وجاء مجال (التسهيلات الأكاديمية) في المرتبة السادسة بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي (2.66)، وأخيراً جاء مجال (القاعات والتجهيزات) في المرتبة السابعة بدرجة صغيرة ومتوسط حسابي (2.06). لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغير الجنس في مجال المظهر العام، ونظام التواصل، والمكتبة توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغير الجنس في مجال التسهيلات الإدارية والتسهيلات الأكاديمية والقاعات والتجهيزات (كلها لصالح الذكور). لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغير الوضع الحالي للدارس في كل المجالات لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في كل المجالات تعزى لمتغير الوضع الوظيفي عدا مجال واحد هو مجال التواصل، لصالح غير موظف.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات، التسهيلات، الدراسات العليا.

المقدمة:

يجمع العالم الاجتماعي المعاصر على أن التعليم الجامعي سيكون ميداناً تنافسياً بين القوى العالمية، لا سيما في عالم يزداد فيه الاعتماد المتبادل والترابط بين الأمم بشكل متزايد، ومع ذلك تتعرض النظم التعليمية للنقد؛ حيث تبدو هذه العملية النقدية ظاهرة يشترك فيها الخبراء من أصحاب الرؤى المختلفة؛ حيث يرى البعض ضرورة تبني المجتمع النامي لمشروع إصلاح، الهدف منه الأخذ بيد التعليم العالي في الدول النامية بحيث يمكن تعديل انحرافاته وجعله يسير بخطى متوازنة نحو التقدم العلمي للدول ذات الترتيب الأول في العالم (المنهاوي، 2021م، 871).

يجب أن تكون مصادر التعلم والمرافق والتجهيزات كافية لتلبية احتياجات البرنامج ومقرراته الدراسية وأنشطته ومشاريعه البحثية، وتتاح لجميع المستفيدين بتنظيم مناسب، كما يجب أن يشترك أعضاء هيئة التدريس والطالب في تحديدها بناءً على الاحتياجات، وتقييم فعاليتها (هيئة تقويم التعليم والتدريب، 2019).

لذلك أصبحت قضية تطوير التعليم الجامعي والعالي وتحسين مستواه ورفع كفايته والتحكم في تكلفته وحسن استثماره من القضايا الرئيسية المثارة في عالمنا المعاصر؛ استجابة لتحديات التغيير السريع في جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية، وتدفع المعرفة؛ نتيجة للتقدم العلمي وتطبيقاته التكنولوجية (أبو زعور، 2009، بدون).

إن سعي الجامعة لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية تلبي حاجات ورغبات الطلبة الدارسين سيعزز بالتأكيد من العلاقة الإيجابية للطلبة في الجامعة وزيادة ولائهم وتشجيعهم لبقية الطلبة من معارفهم بالتسجيل في الجامعة واعتبارهم مصدراً مهماً للمعلومات للترويج للجامعة وجذب المزيد من الطلبة الجدد من خلال الكلام المنقول عنهم (الربيعي، 2008).

إن اعتماد الجامعة لتقديم خدمة تعليمية بمستوى جودة عالية يعد استراتيجية أساسية لتحقيق النجاح والبقاء، وبناء مركزها التنافسي، وتحديد أو زيادة حصتها السوقية، وتحقيق عائد مناسب للاستثمار، وتقليل التكاليف في البيئة التنافسية في الوقت الحاضر، وهو ما أكدته كثير من نتائج الدراسات في هذا المجال (الربيعي، 2008).

وقد أدت زيادة تكاليف الدراسات العليا في جعل الطلبة أكثر انتقائية للجامعات التي يلتحقون بها لاستكمال دراساتهم العليا، والبُعد عن الجامعات التي لا تحقق رضاهم وكذلك توجيه الطلبة الراغبين لاستكمال دراساتهم العليا مستقبلاً إلى الجامعات التي تشبع احتياجاتهم، مما يتبين أن رضا الطلبة له عميق الأثر على جذب طلبة الدراسات العليا وزيادة الموارد المالية للجامعات (Naidoo, Mutita, 2014, 220).

أشارت نتائج دراسة الشمري أن تصورات طلبة كلية الدراسات العليا عن درجة الصعوبات التي تواجههم في جامعة الكويت في أثناء إعدادهم لأطروحاتهم ورسائلهم العلمية، كانت بدرجة متوسطة في جميع المجالات إجمالاً (الشمري، 2018).

وتوصلت دراسة الحديثي (2016) إلى أن للخدمات البحثية المقدمة للطلاب وتجهيزات المكتبة تأثيراً في رضا المستفيدين نحو برنامج الدراسات العليا في المملكة العربية السعودية...

وفي دراسة عاشور والعبادلة (2007) تشير توقعات طلبة الدراسات العليا إلى أن هناك مجالاً لتحسين أداء الجامعة لتحسين أداء جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا.

تطرق بعض الدراسات السابقة إلى وجود مشكلات مختلفة في الدراسات العليا: إدارية، مالية، خدمية، وأكاديمية، وتبين أن ثمة اتفاقاً بين معظم الباحثين العرب بشكل خاص على أن برامج الدراسات العليا العربية قاصرة وضعيفة في معظم جوانبها، الأمر الذي يستلزم إعادة النظر فيها وتطويره (عابدين، 2003، 173)، كما توصلت الهدار (2010م) إلى وجود تدنٍ في مستوى الخدمات والرعاية الطلابية في كلية التربية عدن في جامعة عدن.

وقد توصلت دراسة الخطابي (2016م) إلى أنه كلما توفرت متطلبات التقنية من أجهزة وحواسيب وملحقاتها من برمجيات وأنظمة وشبكات الاتصال؛ ارتفع مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ مما يؤدي إلى ارتفاع الخدمات المقدمة للطلبة.

وسعت دراسة لوماس (Lomas, 2000) إلى اختبار مفهوم الطالب، بوصفه زبوناً في الجامعات، وذلك من وجهة نظر الكادر التدريسي في مجموعة من الجامعات الأمريكية المتخصصة في العلوم الإنسانية والعلوم الطبيعية، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة، أبرزها: أن الطلبة يعدون الأساس في بقاء المؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى أن الطلبة هم الزبائن الأساسيون ومركز الثقل في المؤسسات التعليمية.

وقد بينت دراسة الليث وآخرين (2010) وجود أثر لكل من جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا الطلبة.

وتأتي الدراسة الحالية لدراسة جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في جامعة لحج، وهو الأمر الذي لم يدرس من قبل بحسب علم الباحث.

مشكلة الدراسة:

من خلال عمل الباحث مدرسا في برنامج الدراسات العليا، وجد بعض الشكاوى من بعض الطلبة الدارسين في برنامج الدراسات العليا حول الخدمات والتسهيلات المقدمة لهم، خلال الأعوام السابقة، كما أن قسم التربية هدف إلى إقامة ورشة لتقييم برنامج الدراسات العليا في القسم؛ مما دفع فضول الباحث للقيام بدراسة درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية من وجهة نظر الطلبة الملتحقين بالقسم: تخصص (مناهج وطرائق تدريس، وإدارة وإشراف تربوي)، ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

- ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية من وجهة نظر الدارسين في قسم التربية؟

أسئلة الدراسة:

ويتفرع عن السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية، هي:

- ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (المظهر العام)؟
- ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (التواصل)؟
- ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (التسهيلات الإدارية)؟

- ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (التسهيلات الأكاديمية)؟
- ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (خدمات المكتبة)؟
- ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (القاعات والتسجيلات)؟
- ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (خدمات التسجيل)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغيرات (الجنس، الوضع الحالي للدارس، الوضع الوظيفي)؟

أهداف الدراسة:

ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في الآتي:

- معرفة درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية التربية، بحسب مجالات الدراسة.
- التأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغيرات (الجنس، الوضع الحالي للدارس، الوضع الوظيفي).

أهمية الدراسة:

وتبرز أهمية الدراسة الحالية في الآتي:

- تفيد المسؤولين عن البرنامج في الوقوف على نقاط القوة والضعف في الخدمة المقدمة للدارسين في برنامج الدراسات العليا.
- تمكين المسؤولين عن البرنامج من تحسين الخدمة المقدمة للدارسين.
- تمكين المسؤولين عن البرنامج في مواجهة أهم التحديات التي تواجههم في تقديم الخدمة لطلبتهم الدارسين في البرنامج.
- تفيد الطلبة الدارسين الجدد في البرنامج في التعرف إلى أهم الخدمات والتسهيلات التي ينبغي أن يحصلوا عليها في أثناء التحاقهم بالبرنامج.
- تمكين المسؤولين عن البرنامج في الكلية من الوقوف على أهم التحديات التي تواجههم في تجويد جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات، ونقلها إلى المسؤولين عنهم في قيادة الجامعة.

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

الحدود المكانية: كلية صبر للعلوم والتربية.

الحدود الزمانية: الفصل الثاني من العام الدراسي 2022م.

الحدود البشرية: طلبة الدراسات العليا ماجستير في قسم التربية بتخصصه (مناهج وطرائق تدريس، إدارة وإشراف تربوي) خلال ثمان دفع، بأوضاعهم الثلاثة (خريج، في الرسالة، في التمهيد).

الحدود الموضوعية: دراسة درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية، بحسب المجالات المضمنة في أداة الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

الخدمة التعليمية:

بحسب ما يراه تريبيس (Tribus, 2003) فإن هدف كل مؤسسة تعليمية يجب أن يكون تزويد كل طالب بفرص للتطور في أربعة مجالات، هي: المعرفة (التي تمكننا من الفهم)، والمهارة (التي تمكننا من العمل، والحكمة، (التي تمكننا من وضع الأولويات، والمؤهل العلمي (الذي يساعدنا بأن نصبح أعضاء محترمين وموثوق بنا داخل المجتمع)، وعلى ذلك نجد أن رسالة القطاع التعليمي طويلة نسبياً، وأنه ليس هناك مؤشر وحيد (كالربح) نستطيع من خلاله الحكم على مدى فعالية المؤسسة التعليمية في تحقيق الأهداف.

جودة الخدمة التعليمية:

وهي مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة (Connolly al et, 2005) في (الربيعي والنعمي وقدره، 2010)

دراسات سابقة:

■ دراسة المنهاوي (2021م):

هدفت إلى قياس جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري- معهد الإنتاجية والجودة - من خلال دراسة مرحلة برنامج ماجستير إدارة الجودة في الأكاديمية، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة SERVQUAL، حيث تقوم مشكلة الدراسة على قياس الفرق بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلياً (الفرق بين التوقعات والإدراكات)، وذلك بقياس الفجوة الخامسة من أنموذج SERVQUAL وكذا محدثاتها، ويتمثل مجتمع الدراسة في طلاب وطالبات برنامج ماجستير إدارة الجودة في الأكاديمية، البالغ عددهم (150) دارساً، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وأمكن جمع (114) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة (76%) من أفراد المجتمع الأصلي، وهي نسبة مرتفعة وممثلة لمجتمع الدراسة مقارنة بالأبحاث المماثلة، ومن أهم توصيات الدراسة هي ضرورة أخذ توقعات الطالب وتطلعاتهم في الاعتبار عند تقديم الخدمات أو وضع المعايير.

■ دراسة هيكل ومحمود (2020م):

هدفت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية للدراسات العليا التربوية بالجامعات المصرية "من مدخل نظمي". استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة أداة لجمع البيانات، طبقت على عينة ممثلة تكونت من 50 فرداً من طلبة الدكتوراه في جامعة بنها، واستخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن المستوى الفعلي المدرك لجودة (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، بُعد الاستجابة، بُعد الضمان) جميعها قد حصلت على درجة موافقة كبيرة. أن المستوى الفعلي لجودة الخدمة لبُعد التعاطف حصل على درجة موافقة متوسطة. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد مجموعة الدراسة على الاستبانة كلها وفي كل بعد من أبعاده الفرعية على حدة، وكذلك فيما يتعلق بالخدمة المتوقعة والفعلية على الاستبانة كلها وفي كل بعد من أبعادها. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد مجموعة الدراسة في الأقسام الخمسة للخدمة المتوقعة والفعلية على الاستبانة كلها وفي كل بعد من أبعادها.

■ دراسة البوقري والسقاف (2015م):

هدفت إلى دراسة أثر جودة الخدمة على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي المملكة العربية السعودية. ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم استبانة لجمع المعلومات الأولية من عينة ميسرة من الطالبات في الكليات الحكومية والأهلية في مدينة جدة. بلغ عدد مفردات عينة الدراسة (217) مفردة، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS). وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي أن الحياة السكنية للخدمات الجامعية، والخبرة الأكاديمية، والموارد والخدمات الطلابية، الإرشاد الأكاديمي عناصر مهمة جداً، بينما عنصر فرص تنمية الشخصية فهو مهم، وأشارت النتائج إلى أن درجة الرضا عن تلك العناصر كانت متوسطة، وفيما يتعلق بالعلاقة بين المستوى الدراسي ومستوى الرضا أظهرت النتائج وجود علاقة بين المستوى الدراسي وبين درجات الرضا لمعظم العناصر.

■ دراسة عيسى وأبو المعاطي (2011م):

هدفت الدراسة إلى تقويم برنامج الدراسات العليا (الماجستير) بكلية التربية جامعة الطائف من وجهتي نظر أعضاء هيئة التدريس، وطلبة الدراسات العليا، وقد تكونت العينة من (21) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية من أقسام علم النفس والمناهج وطرق التدريس والعلوم التربوية ممن يدرسون في برنامج الماجستير ويشرفون على طلبته، كما شملت العينة (80) طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا بقسمي علم النفس (ن=32) والمناهج وطرق التدريس (ن=48)، للعام الجامعي (1429 / 1430)، و(1430 / 1431)، وتم تطبيق استبانتيْن؛ إحداهما وجهت لأعضاء هيئة التدريس، والأخرى وجهت لطلبة الدراسات العليا، وقد أسفرت نتائج البحث عن وجود بعض جوانب القصور في برنامج الماجستير من وجهتي نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في محاور سياسة القبول والتسجيل واللوائح الجامعية. وأهداف برنامج الدراسات العليا- والمقررات الدراسية ومحتواها- واستراتيجيات التعليم والتعلم وأساليب التقويم- والإرشاد الأكاديمي- والخدمات والتسهيلات البحثية، كما وجدت فروق بين وجهتي نظر أعضاء هيئة التدريس وطلاب قسمي المناهج وعلم النفس في المحاور السابقة في اتجاه أعضاء هيئة التدريس، في حين اتفق أعضاء هيئة التدريس والطلبة على ترتيب المحاور وفقاً لكفاءة كل محور كالاتي: استراتيجيات التعليم والتعلم وأساليب التقويم، المقررات الدراسية ومحتواها، الإرشاد الأكاديمي، سياسة القبول والتسجيل واللوائح الجامعية، أهداف برنامج الدراسات العليا، والخدمات والتسهيلات البحثية، كما لم توجد فروق بين الذكور والإناث من طلاب الدراسات العليا في كل المحاور ما عدا محور الأهداف، وهذه النتيجة

تشير إلى اتفاق طلاب الدراسات العليا من الذكور والأثاث على ما جاء بالاستبانة من جوانب قوة أو جوانب ضعف، وفي ضوء النتائج قدمت بعض التوصيات والمقترحات لتطوير جوانب برنامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الطائف.

■ دراسة Kontic (2014)، بعنوان: قياس الخدمة في التعليم العالي "حالة صربيا"

هدفت الدراسة إلى البحث في إمكانية استخدام مقياس (SERVPERF) في تقييم جودة الخدمة خلال عملية إعادة تطوير التعليم العالي في صربيا.

تم توزيع (120) استبانة على طلبة الإدارة في جامعة AFOREMENTIONED، وكان عدد الاستبانات المستردة (109) استبانة، وتم تصنيف العينة حسب الجنس والسنة الدراسية.

أكدت الدراسة على أهمية قياس جودة التعليم في الجامعات من وجهة نظر الطلبة ولا سيما أنه قد لوحظ في السنوات الخمس الماضية زيادة في عدد المؤسسات التعليمية مع انخفاض عدد الطلبة الملتحقين بها، وقد قام الباحث بتصميم الاستبانة بناء على مقياس SERVPERF مع التعديلات التي تناسب سياق التعليم العالي.

أظهرت النتائج تأثيراً واضحاً لعوامل السنة الدراسية والجنس على تصور الطلبة عن جودة الخدمات ولم يعط الطلبة أهمية لبعدها الملموسية، حيث كان تركيز طلبة الإدارة على بعدي الأمان والاعتمادية كونهما الأكثر أهمية متبوعة بالاستجابة والتعاطف، ولوحظ أن تقييم الذكور للاستجابة كان أعلى من الأثاث تبعاً للجنس، كما لوحظ أن عناصر جودة الخدمة المقدمة للطلبة كانت تتغير خلال فترة الدراسة، فعنصر الاعتمادية كان يزداد أهمية مع الوقت وتبين من الدراسة عدم رضا الطلبة عن المعاملة التي يتلقونها من الطاقم الإداري.

أدبيات الدراسة:

تحتل الخدمات الطلابية والتسهيلات المختلفة لطلاب الدراسات العليا أهمية كبيرة في كثير من الجامعات، إذ تقدم الجامعة لائحة إرشادية للطلبة المتقدمين للدراسة فيها، تبين فيها كثيراً من الأمور التي تهتم الطالب، في التسجيل وأوقات الدراسة والحقوق التي يتمتع بها الطالب في الجانب الأكاديمي أو الإداري أو الصحي، مع بيان للتسهيلات في التعاملات الإدارية والإعارة في المكتبة، ومراعاة الظروف التي قد تعترض الطالب، وكذلك مختلف الخدمات التي يمكن أن يحصل عليها طالب الدراسات العليا عند التسجيل أو في أثناء دراسته للمسابقات أو في أثناء تحضيره للرسالة العلمية أو عند استخراج الشهادة العلمية.

بعض التجارب العربية في تقديم الخدمة الطلابية:

في الدليل الإرشادي لطلبة الدراسات العليا تضع الجامعات قائمة من الخدمات التي تقدمها لطلبتها، مثل ما يتعلق بالتسجيل أو الجانب الأكاديمي، كطلب تأجيل القبول أو تأجيل الدراسة، أو الحذف أو الاعتذار، أو طلب فرصة إضافية أو التحويل إلى جامعة أخرى، أو تخصص آخر في الجامعة نفسها، أو وقف القيد أو إعادة القيد أو ما يتعلق بخدمات المكتبة والحاسب الآلي والمعامل والمختبرات غيرها من الخدمات والأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية، والمرافق والخدمات الصحية ومطاعم الجامعة والمركز الترفيهي (جامعة عدن، 2010)، (جامعة القصيم، بدون، www.gsd.qu.edu.sa).

تقوم الدولة غالباً بإنشاء مجلس للتعليم العالي، يعنى بالتعليم العالي والجامعات، ويصدر اللوائح المشتركة للجامعات، ويحدد المواد المتعلقة بالدراسات العليا، وتحديد الفرص والخدمات والتسهيلات التي يمكن أن يحصل عليها طالب الدراسات العليا، من بداية التسجيل إلى أن ينتهي من مناقشة دراسته والحصول على شهادته، والميزات التي يحصل عليها في حين التفوق، أو مراعاة الظروف وتذليل الصعوبات التي قد تعترض الطالب في أي مرحلة من مراحل دراسته (المجلس الأعلى للجامعات اليمنية، 2008)، (مجلس التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، 1417هـ).

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي، كونه المنهج المناسب لهذه الدراسة، في وصف الظاهرة كما هي في الواقع...

خصائص عينة الدراسة:

يتناول هذا الجزء عرض نتائج الدراسة الميدانية، حيث تم استخدام الاستبانة للحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسة من أفراد العينة، ثم أخضعت بيانات الاستبانة للتحليل الإحصائي بواسطة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وجاءت نتائج الدراسة كما هو موضح في هذا الجزء.

أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة:

سيتم في هذه الفقرة عرض خصائص عينة الدراسة البالغة (77) مبحوث، التي تم جمعها بواسطة الاستبانة، والمتمثلة بالبيانات العامة في الجزء الأول من الاستبيان، وهي على النحو الآتي:

1. توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الجنس:

جاءت نتائج عينة الدراسة حسب متغير الجنس، كما هو موضح في الجدول رقم (1) كالآتي:

جدول رقم (1): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	58	75%
انثى	19	25%
الإجمالي	77	100%

يتضح من الجدول رقم (1) أن نسبة الذكور بلغت 75% بتكرار قدره 58 ونسبة الاناث بلغت 25% وبتكرار قدره 19.

2. توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الوضع الحالي للدارس:

جاءت عينة الدراسة بحسب الوضع الحالي للدارس، كما هو موضح في الجدول رقم (2) على النحو الآتي:

جدول رقم (2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الوضع الحالي للدارس

الوضع الحالي للدارس	التكرار	النسبة المئوية %	الترتيب
خريج	33	43%	2
في اعداد الرسالة	37	48%	1
تمهيدي	7	9%	3
الإجمالي	77	100%	

يتضح من الجدول رقم (2) أن متغير الوضع الحالي العينة كانت على النحو الآتي:

حصل الوضع في اعداد الرسالة على المرتبة الأولى بتكرار 37 بنسبة قدرها 48%، وهذا مؤشر جيد لتحقيق أهداف كونهم مازالوا في اعداد الرسالة وحصل خريج على المرتبة الثانية بتكرار قدره 33 بنسبة قدرها 43%، واخيرا حصل تمهيدي على 7 فقط ونسبة قدرها 9%.

3. توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الوضع الوظيفي:

جاءت عينة الدراسة بحسب الوضع الوظيفي، كما هو موضح في الجدول رقم (3) على النحو الآتي:

جدول رقم (3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الوضع الوظيفي

الوضع الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية %	الترتيب
موظف في الجامعة	9	12%	3
خارج الجامعة	52	67%	1
غير موظف	16	21%	2
الإجمالي	77	100%	

يتضح من الجدول رقم (3) أن متغير الوضع الوظيفي للعينة كانت على النحو الآتي:

حصل الوضع الوظيفي من خارج الجامعة على المرتبة الأولى بتكرار 52 بنسبة قدرها 67%، وحصل غير الموظف على المرتبة الثانية بتكرار قدره 16 بنسبة قدرها 21%، واخيرا حصل تمهيدي على 9 فقط ونسبة قدرها 12%.

ثبات الأداة وصدقها:

صدق أداة الدراسة:

صدق الاتساق الداخلي محاور الدراسة:

يتم قياس صدق الاتساق الداخلي لمعرفة درجة ارتباط فقرات الأداة ببعضها البعض ودرجة ارتباطها بالمحور الذي تنتمي إليه، وباستخدام (معادلة بيرسون)، تم الحصول على درجات الارتباط الموضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (4): معامل الارتباط بين المجالات والأداة كلها

المجال	اسم المجال	معامل الارتباط
الأول	المظهر العام	**0.846
الثاني	نظام التواصل	**0.883
الثالث	التسهيلات الإدارية	**0.876
الرابع	التسهيلات الأكاديمية	**0.931
الخامس	المكتبة	**0.851
السادس	القاعات والتجهيزات	**0.839
السابع	خدمات التسجيل	**0.783

** دالة عند مستوى (0.01)

حيث يتضح من الجدول ان قيم معاملات الارتباط للمجالات كلها قيم عالية جدا إحصائياً تراوحت بين (0.783 - 0.931) وذات دلالة معنوية إحصائياً وهذا يشير الى أن هذه المجالات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات أداة الدراسة:

ومعنى الثبات استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، وتم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وكلما اقترب معامل الثبات من الواحد الصحيح كان الثبات مرتفعاً وكلما اقترب من الصفر كان الثبات منخفضاً، وذلك بالنسبة لكل محور على حده ولأداة كلها وكانت أهم النتائج التي تم التوصل إليها موضحة في الجدول رقم (5):

جدول رقم (5): يبين نتيجة اختبار الفا كرونباخ ومعامل الصدق للأداة

م	المجال	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	المظهر العام	5	0.807
2	نظام التواصل	5	0.759
3	التسهيلات الإدارية	8	0.988
4	التسهيلات الأكاديمية	13	0.879
5	المكتبة	9	0.840
6	القاعات والتجهيزات	9	0.907
7	خدمات التسجيل	8	0.859
	الأداة كلها	57	0.971

يتضح من النتائج الموضحة في جدول رقم (5) أن جميع معاملات الثبات لمجالات الدراسة، كانت عالية وعالية جداً ويشير معامل الثبات (كرونباخ ألفا) الكلي الى أن أداة الدراسة تتمتع بثبات عالي جداً، حيث بلغ معامل الثبات لأداة الدراسة (0.971) وهو معامل عالٍ جداً إحصائياً يجعل الأداة مناسبة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

ويمكن إيجاد معامل الصدق الذاتي للأداة كلها من خلال الثبات؛ حيث يمثل الصدق الجذر التربيعي للثبات كله، حيث بلغ (0.985) وهو قيمة عالية جداً، تشير الى تمتع الأداة بدرجة عالية جداً من الصدق.

معايير الحكم على النتائج:

استعان الباحث في تحليل بيانات دراسته بحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Sfasifical Package For Social Science للحصول على نتائج أكثر دقة؛ حيث تم إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب وفق مقياس ليكرت الخماسي؛ حيث أعطى الرقم (5) للإجابة بـ "بدرجة موافقة (كبيرة جداً)" وهو أعلى درجات المقياس، وتشير إلى موافقة تامة، وأعطى الرقم (4) للإجابة بـ "بدرجة موافقة (كبيرة)"، وأعطى الرقم (3) للإجابة بـ "بدرجة موافقة (متوسطة)"، وأعطى الرقم (2) للإجابة بموافقة (درجة صغيرة) وأعطى الرقم (1) للإجابة بدرجة موافقة (صغيرة جداً) وهي أدنى درجات المقياس، وتشير إلى عدم رضا عن الفقرة بشكل تام. كما تم احتساب المتوسط الفرضي للدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي من خلال جمع درجات المقياس وقسمته على عددها كالاتي:

$$\mu = (1+2+3+4+5)/5 = 3$$

ليصبح المتوسط الفرضي للدراسة (3)، وهذا يعني أنه إذا كان المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من المتوسط الفرضي، فهذا يشير إلى توفر الفقرة، أما إذا كان المتوسط الحسابي للفقرة أقل من المتوسط الفرضي، فإنه يشير إلى عدم توافر تلك الفقرة.

وكما تم أيضاً حساب المدى لمقياس ليكرت الخماسي، وهو عبارة عن الفرق بين أكبر قيمة، وأصغر قيمة في المقياس، ويساوي (5-1=4)، ومن ثم إيجاد طول الفئة في مقياس ليكرت وهو عبارة عن المدى مقسوماً على عدد الفئات، أي (4/5=0.8)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أول فقرة من فقرات مقياس ليكرت الخماسي، وهكذا أصبح طول الفئات كالاتي:

1. الفئة الأولى (1-1.80) إذا كان المتوسط الحسابي يقع ضمن هذه الفئة، فذلك يشير إلى درجة موافقة (صغيرة جدا) كدرجة تطبيق
 2. الفئة الثانية (1.81-2.60) إذا كان المتوسط الحسابي يقع ضمن هذه الفئة، فذلك يشير إلى درجة موافقة (صغيرة) كدرجة تطبيق
 3. الفئة الثالثة (2.61-3.40) إذا كان المتوسط الحسابي يقع ضمن هذه الفئة، فذلك يشير إلى درجة موافقة (متوسطة) في التطبيق.
 4. الفئة الرابعة (3.41-4.20) إذا كان المتوسط الحسابي يقع ضمن هذه الفئة، فذلك يشير إلى درجة موافقة (كبيرة) في التطبيق.
 5. الفئة الخامسة (4.21-5.00) إذا كان المتوسط الحسابي يقع ضمن هذه الفئة، فذلك يشير إلى درجة موافقة (كبيرة جدا) في التطبيق.
 6. كما تم إتباع القاعدة التالية في تحليل نتائج الانحراف المعياري:
 7. الانحراف المعياري أقل من (1) يشير إلى تركيز الإجابات وعدم تشتتها عن المتوسط الحسابي، ويعني ذلك تقارب استجابات الأغلبية.
 8. الانحراف المعياري أكبر من أو يساوي (1) يشير إلى تشتت الإجابات وعدم تركزها مما يدل على تباين وتباعد استجابات الأغلبية.
- وقد كانت أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة:

- معامل كرونباخ ألفا ومعاملات الارتباط والاتساق الداخلي (معامل بيرسون)
- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
- اختبار (t) لعينتين مستقلتين
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) واختبار (t) لعينة واحدة.

إجابات أسئلة الدراسة:

في هذا الجزء تم تحليل درجة توافر متغيرات الدراسة؛ حيث سيتم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمرتبة لكل مجال من مجالات الدراسة، لمعرفة درجة توفر هذه المجالات في ضوء إجابات أفراد العينة، كما هو موضح في الآتي:

في السؤال الرئيس:

ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل فقرات مجالات الأداة، على النحو الآتي:

السؤال الأول: ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (المظهر العام)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل فقرات المجال الأول، على النحو الآتي:

المجال الأول: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة عن مجال (المظهر العام):

جدول رقم (6): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال (المظهر العام)

م	العبارة	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	درجة الموافقة
1	يتمتع كافة منتسبي الجامعة (أكاديميين، إداريين، فنيين) بمظهر أنيق يدعو إلى البهجة.	1	3.40	.786	68	متوسطة
2	توفر الجامعة مظهرا لائقا للمباني والأراضي داخل الحرم الجامعي	5	2.32	.960	46	صغيرة
3	تتمتع مرافق الكلية بالنظافة والجاذبية	4	2.37	1.09	47	صغيرة
4	توفر الجامعة التدابير الأمنية المطلوبة لحماية منتسبيها داخل الكلية.	3	2.44	1.04	49	صغيرة
5	تتوفر لدى العاملين القدرة على الرد الفوري على استفسارات الدارسين.	2	3.28	1.08	66	متوسطة
مجموع المجال			2.77	.745	55	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (6) أن درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (المظهر العام) كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للعينة (2.77) وانحراف معياري عام بلغ (0.745)، تشكل ما نسبته 55% من آراء العينة، وهذا يشير إلى تركيز إجابات أغلبية عينة الدراسة، وعدم تشتتها عن متوسطها الحسابي، وكان المتوسط العام واقع ضمن الفئة (2.61-3.40) التي تشير إلى درجة موافقة متوسطة.

وبتبيين من الجدول رقم (6) أن الفقرة "يتمتع كافة منتسبي الجامعة (أكاديميين، إداريين، فنيين) بمظهر أنيق يدعو إلى البهجة" حازت على أعلى متوسط حسابي في المجال، بلغ (3.40) بدرجة متوسطة، وانحراف معياري قدره (0.780).

وحصلت الفقرة تتوافر لدى العاملين القدرة على الرد الفوري على استفسارات الدارسين.. " على المرتبة الثانية في المجال بمتوسط حسابي بلغ (3.28) بدرجة متوسطة، وانحراف معياري (1.08).

وحصلت الفقرة " تتمتع مرافق الكلية بالنظافة والجاذبية." على المرتبة قبل الأخيرة في المجال، بمتوسط حسابي قدره (2.37)، بدرجة موافقة صغيرة وانحراف معياري (1.09)، وهذا الانحراف يدل على تشتت الاجابات واختلافها بين افراد العينة على الفقرة.

وحصلت الفقرة " توفر الجامعة مظهرا لانقا للمباني والأراضي داخل الحرم الجامعي." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.32) بدرجة موافقة صغيرة وانحراف معياري (0.960).

السؤال الثاني: ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (نظام التواصل)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل فقرات المجال الثاني، على النحو الآتي:

المجال الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة عن مجال (نظام التواصل)

جدول رقم (7): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال (نظام التواصل)

م	العبارة	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	درجة الموافقة
6	يحرص البرنامج على قيام حوار مفتوح مع الدارسين، لمعرفة مشاكلهم وتحقيق مصالحهم.	2	3.09	1.22	62	متوسطة
7	يتيح البرنامج الفرصة للاتصال بأعضاء هيئة التدريس عند الحاجة إليهم.	1	3.77	.987	75	كبيرة
8	تتميز الجامعة بتعاملها مع الاستفسارات بكفاءة وسرعة	3	3.07	1.06	61	متوسطة
9	توفر الجامعة قنوات اتصال ليتمكن الدارس من خلالها التعبير عن شكوى أو مشكلة قد تواجهه.	4	2.81	1.14	56	متوسطة
10	توفر الجامعة خطوط أنترنت للتواصل مع العالم الخارجي.	5	1.51	1.05	30	صغيرة جدا
	مجموع المجال		2.84	.790	57	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (7) الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، أن درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (نظام التواصل) كانت متوسطة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للعينة (2.84) وبانحراف معياري عام بلغ (0.790)، تشكل ما نسبته 57% من آراء العينة، وهذا يشير إلى تركيز إجابات أغلبية عينة الدراسة، وعدم تشتتها عن متوسطها الحسابي، وكان المتوسط العام واقع ضمن الفئة (2.61-3.40) التي تشير إلى درجة متوسطة.

وبتبيين من الجدول رقم (7) أن الفقرة " يتيح البرنامج الفرصة للاتصال بأعضاء هيئة التدريس عند الحاجة إليهم." حازت على أعلى متوسط حسابي في المجال بلغ (3.77) بدرجة كبيرة، وانحراف معياري قدره (0.987).

وحصلت الفقرة " يحرص البرنامج على قيام حوار مفتوح مع الدارسين، لمعرفة مشاكلهم وتحقيق مصالحهم.." على المرتبة الثانية في المجال بمتوسط حسابي بلغ (3.09) بدرجة متوسطة، وانحراف معياري (1.22).

وحصلت الفقرة " توفر الجامعة قنوات اتصال ليتمكن الدارس من خلالها التعبير عن شكوى أو مشكلة قد تواجهه " على المرتبة قبل الأخيرة في المجال بمتوسط حسابي قدره (2.81) بدرجة موافقة متوسطة وانحراف معياري (1.14)، وهذا الانحراف يدل على تشتت الاجابات واختلافها بين افراد العينة على الفقرة.

وحصلت الفقرة " توفر الجامعة خطوط أنترنت للتواصل مع العالم الخارجي." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (1.51) بدرجة موافقة صغيرة جدا، وانحراف معياري (1.05). وهذه مؤشر أن عدم توفر هذه الخدمة يؤكد تأخر كبير في الخدمات كون الانترنت في العصر له اهمية كبيرة.

السؤال الثالث: ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (التسهيلات الإدارية)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل فقرات المجال الثالث، على النحو الآتي:

المجال الثالث: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة عن مجال (التسهيلات الإدارية):

جدول رقم (8): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال (التسهيلات الإدارية)

م	العبارة	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن الممنوي	درجة الموافقة
11	يتم تقديم الخدمة على أعلى مستوى من الجودة.	8	2.37	1.20	47	صغيرة
12	يتم تبسيط إجراءات التعامل والبعد عن التعقيدات.	6	2.98	1.07	60	متوسطة
13	يتابع المسئولون عن البرنامج مستوى الخدمة المقدمة للدارس باستمرار.	7	2.93	1.09	59	متوسطة
14	يتم تفهم جميع احتياجات الدارسين (تعليمية، إدارية).	5	3.01	1.03	60	متوسطة
15	هناك تنسيق جيد بين أوقات المحاضرات وعمل الدارس.	1	3.44	1.13	69	كبيرة
16	يتميز الموظفون في الجامعة بقدرتهم على حل المشاكل التي تواجه الدارسين	2	3.26	1.05	65	متوسطة
17	يعطي العاملون في الجامعة اهتماماً شاملاً لكافة الدارسين، دون تمييز.	4	3.22	1.13	64	متوسطة
18	توفر الجامعة مواقف مناسبة للسيارات	3	3.25	1.17	65	متوسطة
	مجموع المجال		3.05	.840	61	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (8) أن درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (التسهيلات الإدارية) كانت متوسطة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للعينه (3.05) وانحراف معياري عام بلغ (0.840)، تشكل ما نسبته 61% من آراء العينة، وهذا يشير إلى تركيز إجابات أغلبية عينة الدراسة، وعدم تشتتها عن متوسطها الحسابي، وكان المتوسط العام واقع ضمن الفئة (2.61-3.40) التي تشير إلى درجة متوسطة.

وبتبيين من الجدول رقم (8) أن الفقرة " هناك تنسيق جيد بين أوقات المحاضرات وعمل الدارس.." حازت على أعلى متوسط حسابي في المجال بلغ (3.44) بدرجة كبيرة، وانحراف معياري قدره (1.13).

وحصلت الفقرة " يتميز الموظفون في الجامعة بقدرتهم على حل المشاكل التي تواجه الدارسين.." على المرتبة الثانية في المجال بمتوسط حسابي بلغ (3.26) بدرجة متوسطة، وانحراف معياري (1.05).

وحصلت الفقرة " يتابع المسئولون عن البرنامج مستوى الخدمة المقدمة للدارس باستمرار. " على المرتبة قبل الأخيرة في المجال بمتوسط حسابي قدره (2.93) بدرجة موافقة متوسطة وانحراف معياري (1.09)، وهذا الانحراف يدل على تشتت الإجابات واختلافها بين أفراد العينة على الفقرة

وحصلت الفقرة " يتم تقديم الخدمة على أعلى مستوى من الجودة.." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.37) بدرجة صغيرة، وانحراف معياري (1.20). وهذه مؤشر لضعف كبير في التسهيلات الادارية وبقية الخدمات الطلابية.

السؤال الرابع: ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (التسهيلات الأكاديمية)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل فقرات المجال الرابع، على النحو الآتي:

المجال الرابع: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة عن مجال (التسهيلات الأكاديمية):

جدول رقم (9): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال (التسهيلات الأكاديمية)

م	العبارة	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن الممنوي	درجة الموافقة
19	يتفهم أعضاء هيئة التدريس احتياجات الدارس الأكاديمية	4	3.34	0.945	67	متوسطة
20	توفر الجامعة النصيحة الجيدة عند تحديد خيارات الدراسة.	4	2.88	1.16	58	متوسطة
21	تتوافر منح بحثية ودراسية للدارسين المتفوقين.	12	2.01	1.29	40	صغيرة
22	يتم عقد مؤتمرات وندوات لتحقيق التبادل المعرفي	11	2.08	1.08	42	صغيرة
23	تيسر الجامعة حضور الدارسين وأعضاء هيئة التدريس للمؤتمرات العلمية.	13	1.96	1.04	39	صغيرة
24	توفر الجامعة مناهج جديدة ومواكبة عالمياً للتدريس.	7	2.58	1.17	52	صغيرة
25	يتميز أساتذة الجامعة بالدقة في الحضور وقت المحاضرات	1	3.56	1.04	71	كبيرة
26	يتميز أساتذة الجامعة في قدرتهم على حل المشاكل التي يواجهونها مع الدارسين	2	3.45	.976	69	كبيرة
27	تعطي الجامعة الدعم الكافي لحاجات الدارسين.	10	2.26	1.13	45	صغيرة
28	يتلاءم جدول ساعات غرف الحاسوب مع جميع الدارسين.	9	2.30	1.12	46	صغيرة
29	تستقطب الجامعة الكوادر المتميزة التي يستفيد منها الدارس.	5	2.82	1.05	56	متوسطة
30	تشجع الجامعة الأفكار الإبداعية لدى الدارسين.	6	2.62	0.969	52	متوسطة
31	توفر الجامعة تسهيلات مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.	8	2.37	1.09	47	صغيرة
	مجموع المجال		2.64	0.711	53	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (9) الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، أن درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (التسهيلات الأكاديمية) كانت متوسطة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للعينة (2.64) بانحراف معياري عام بلغ (0.711)، تشكل ما نسبته 53% من آراء العينة، وهذا يشير إلى تركيز إجابات أغلبية عينة الدراسة، وعدم تشتتها عن متوسطها الحسابي، وكان المتوسط العام واقع ضمن الفئة (2.61-3.40) التي تشير إلى درجة متوسطة.

وبتبيين من الجدول رقم (9) أن الفقرة "يتميز أساتذة الجامعة بالدقة في الحضور وقت المحاضرات." حازت على أعلى متوسط حسابي في المجال بلغ (3.56) بدرجة كبيرة، وانحراف معياري قدره (1.04).

وحصلت الفقرة "يتميز أساتذة الجامعة في قدرتهم على حل المشاكل التي يواجهونها مع الدارسين.." على المرتبة الثانية في المجال بمتوسط حسابي بلغ (3.45) بدرجة كبيرة، وانحراف معياري (0.976).

وحصلت الفقرة "تتوافر منح بحثية ودراسية للدارسين المتفوقين.." على المرتبة قبل الأخيرة في المجال بمتوسط حسابي قدره (2.01) بدرجة موافقة صغيرة وانحراف معياري (1.29)، وهذا الانحراف يدل على تشتت الإجابات واختلافها بين أفراد العينة على الفقرة وهو مؤشر لضعف عملية التأهيل لأعضاء الهيئة التدريسية

وحصلت الفقرة "تيسر الجامعة حضور الدارسين وأعضاء هيئة التدريس للمؤتمرات العلمية..." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (1.96) بدرجة صغيرة، وانحراف معياري (1.04)، وهذه النتيجة أيضاً مؤشر لضعف برنامج الدراسات العليا بل ضعف برامج الجامعة برمتها في مجال مواكبة الجديد في التطوير المهني والعلمي لأعضاء الهيئة التدريسية.

السؤال الخامس: ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (خدمات المكتبة)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل فقرات المجال الخامس، على النحو الآتي:

المجال الخامس: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة عن مجال (خدمات المكتبة):

جدول رقم (10): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال (خدمات المكتبة)

م	العبارة	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	درجة الموافقة
32	تتوافر في المكتبة المراجع العلمية الحديثة.	6	2.68	1.16	54	متوسطة
33	يتيح دوام المكتبة للدارس الاستفادة منها بشكل مناسب.	3	3.17	1.07	63	متوسطة
34	تتوافر في المكتبة دوريات ورسائل عربية وأجنبية في مختلف التخصصات بدرجة جيدة.	4	2.78	1.13	56	متوسطة
35	يستفيد الدارس من المدة المحددة لإعارة المراجع العلمية بشكل كافٍ.	2	3.40	1.00	68	متوسطة
36	تهتم المكتبة بمتابعة المراجع العلمية والمصادر البحثية؛ حيث الحداثة والجدة.	7	2.38	1.12	48	صغيرة
37	يتوافر في المكتبة دليل حديث بعنوانين رسائل الماجستير بالجامعة والجامعات الأخرى.	5	2.77	1.14	55	صغيرة
38	تتيح المكتبة للدارسين تصوير ما يحتاجون إليه.	1	3.45	1.30	69	كبيرة
39	يتوافر في المكتبة نظام أرشفة إلكتروني يتيح للدارس الحصول على المرجع المطلوب ببسر وسهولة	8	01.8	1.18	36	صغيرة جداً
40	توفر الجامعة شبكة إلكترونية ترتبط بالمكتبات ونوافذ المعرفة.	9	1.55	1.09	31	صغيرة جداً
مجموع المجال			2.66	0.769	53	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (10) الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، أن درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (خدمات المكتبة) كانت متوسطة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للعينة (2.66) وبانحراف معياري عام بلغ (0.769)، تشكل ما نسبته 53% من آراء العينة، وهذا يشير إلى تركيز إجابات أغلبية عينة الدراسة، وعدم تشتتها عن متوسطها الحسابي، وكان المتوسط العام واقع ضمن الفئة (2.61-3.40) التي تشير إلى درجة متوسطة.

وبتبيين من الجدول رقم (10) أن الفقرة "تتيح المكتبة للدارسين تصوير ما يحتاجون إليه.." على المرتبة الثانية في المجال بمتوسط حسابي بلغ (3.45) بدرجة كبيرة، وانحراف معياري (1.30). وهي الفقرة الوحيدة في المجال التي درجتها كبيرة.

وحصلت الفقرة "يستفيد الدارس من المدة المحددة لإعارة المراجع العلمية بشكل كافٍ.." على المرتبة الثانية في المجال بمتوسط حسابي بلغ (3.40) بدرجة متوسطة، وانحراف معياري (1.00). وهو مؤشر لضعف نظام الإعارة في المكتبة

وحصلت الفقرة "يتوافر في المكتبة نظام أرشفة إلكتروني يتيح للدارس الحصول على المرجع المطلوب ببسر وسهولة.." على المرتبة قبل الأخيرة في المجال بمتوسط حسابي قدره (1.80) بدرجة موافقة صغيرة جداً وانحراف معياري (1.18)، وهذا الانحراف يدل على تشتت الإجابات واختلافها بين أفراد العينة على الفقرة وهو مؤشر إلى أنه لا وجود لهذا النظام الارشفة الإلكترونية في كلية صبر للعلوم والتربية.

وحصلت الفقرة "توفر الجامعة شبكة الكترونية ترتبط بالمكتبات ونوافذ المعرفة..." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (1.55) بدرجة موافقة صغيرة جداً، وانحراف معياري (1.09). وهذه النتيجة أيضاً مؤشر إلى أنه لا وجود لشبكة الكترونية في الجامعة ترتبط بالمكتبات ونوافذ المعرفة.

السؤال السادس: ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (القاعات والتجهيزات)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل فقرات المجال السادس، على النحو الآتي:

المجال السادس: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة عن مجال (القاعات والتجهيزات):

جدول رقم (11): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال (القاعات والتجهيزات)

م	العبارة	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن الممنوح	درجة الموافقة
41	تشارك الجامعة بشبكة الإنترنت/ البريد الإلكتروني	8	1.72	1.02	34	صغيرة جداً
42	توفر الجامعة للدارس قاعات دراسية ذات تصميم مناسب للمحاضرات	3	2.18	1.09	44	صغيرة
43	توفر الجامعة للدارس كافة مستلزمات العملية التعليمية طول فصول السنة	2	2.30	1.05	46	صغيرة
44	توفر الجامعة أجهزة حاسوب متطورة وكافية لاحتياجات للدارسين	4	2.09	1.19	42	صغيرة
45	تتوافر في الكلية مراكز للتحليل الإحصائي والترجمة.	9	1.67	1.09	33	صغيرة جداً
46	توفر الجامعة مرافق كافية للحاسوب يستوعب كافة الدارسين.	5	2.09	1.23	42	صغيرة
47	يتم صيانة أجهزة الكهرباء باستمرار.	6	1.91	1.04	38	صغيرة
48	يتم توفير كهرباء بديلة عند انقطاع التيار الكهربائي الرسمي.	7	1.82	1.15	36	صغيرة
49	تتوفر المياه ودورات المياه بشكل جيد.	1	2.55	1.28	51	صغيرة
	مجموع المجال		2.06	.874	41	صغيرة

يتضح من الجدول رقم (11) الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، أن درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (القاعات والتجهيزات) كانت صغيرة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للعينة (2.06) وانحراف معياري عام بلغ (0.874)، تشكل ما نسبته 41% من آراء العينة، وهذه النتيجة مؤشر لتردي خدمة القاعات والتجهيزات التي ينبغي الاهتمام بها، وهذا يشير إلى تركيز إجابات أغلبية عينة الدراسة، وعدم تشتتها عن متوسطها الحسابي.

وبتبيين من الجدول رقم (11) أن الفقرة "تتوفر المياه ودورات المياه بشكل جيد..." على المرتبة الأولى في المجال بمتوسط حسابي بلغ (2.55) بدرجة صغيرة، وانحراف معياري (1.28).

وحصلت الفقرة "توفر الجامعة للدارس كافة مستلزمات العملية التعليمية طول فصول السنة..." على المرتبة الثانية في المجال بمتوسط حسابي بلغ (2.30) بدرجة صغيرة، وانحراف معياري (1.05).

وحصلت الفقرة "تشارك الجامعة بشبكة الإنترنت/ البريد الإلكتروني..." على المرتبة قبل الأخيرة في المجال بمتوسط حسابي قدره (1.72) بدرجة موافقة صغيرة جداً، وانحراف معياري (1.02)، وهذا الانحراف يدل على تشتت الإجابات واختلافها بين أفراد العينة على الفقرة وهو نتيجة متطابقة في درجة ضعفها مع نتيجة الفقرة الخاصة بالشبكة في مجال (خدمات المكتبة).

وحصلت الفقرة "تتوافر في الكلية مراكز للتحليل الإحصائي والترجمة..." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (1.67) بدرجة موافقة صغيرة جداً، وانحراف معياري (1.09).

السؤال السابع: ما درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال (خدمات التسجيل)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل فقرات المجال السابع، على النحو الآتي:

المجال السابع: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة عن مجال (خدمات التسجيل):

جدول رقم (12): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال (خدمات التسجيل)

م	العبارة	ترتيب الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	درجة الموافقة
50	يشعر الدارس بالأمان في التعامل مع بياناته ومقتنياته.	6	3.13	1.06	63	متوسطة
51	يتم التعامل مع الدارسين باحترام وتقدير.	1	4.00	1.00	80	كبيرة
52	يتوافر دليل إرشادي ينتج معلومات كافية عن البرنامج يساعد في عملية القبول والتسجيل.	5	3.15	1.10	63	متوسطة
53	مدة الدراسة المحددة للبرنامج مناسبة وكافية.	2	3.85	.865	77	كبيرة
54	تتناسب نظم التأجيل أو الحذف أو الانسحاب أو التحويل مع الدارس.	4	3.39	.903	68	متوسطة
55	توفر الجامعة الأماكن المناسبة للتسجيل	7	3.25	.892	65	متوسطة
56	توفر الجامعة الأوقات المناسبة للدارسين للتسجيل	3	3.48	.939	70	كبيرة
57	تستفيد الجامعة من التقنيات الحديثة في تسهيل عملية التسجيل للدارسين.	8	2.53	1.25	51	صغيرة
مجموع المجال			3.35	.70789	67	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (12) الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، أن درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في مجال التسجيل كانت متوسطة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للعينة (3.35) وانحراف معياري عام بلغ (0.707)، تشكل ما نسبته 67% من آراء العينة، وهذا يشير إلى تركيز إجابات أغلبية عينة الدراسة، وعدم تشتتها عن متوسطها الحسابي، وكان المتوسط العام واقع ضمن الفئة (2.61-3.40) التي تشير إلى درجة متوسطة.

وبتبيين من الجدول رقم (12) أن الفقرة "يتم التعامل مع الدارسين باحترام وتقدير.." على المرتبة الأولى في المجال بمتوسط حسابي بلغ (4.00) بدرجة كبيرة، وانحراف معياري (1.00).

وحصلت الفقرة "مدة الدراسة المحددة للبرنامج مناسبة وكافية.." على المرتبة الثانية في المجال بمتوسط حسابي بلغ (3.85) بدرجة كبيرة، وانحراف معياري (0.865).

وحصلت الفقرة "توفر الجامعة الأماكن المناسبة للتسجيل" على المرتبة قبل الأخيرة في المجال، بمتوسط حسابي قدره (3.25) بدرجة متوسطة، وانحراف معياري (0.892).

وحصلت الفقرة "تستفيد الجامعة من التقنيات الحديثة في تسهيل عملية التسجيل للدارسين..." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.53) بدرجة صغيرة، وانحراف معياري (1.25).

اجمالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع مجالات الدراسة:**جدول رقم (13): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع مجالات الدراسة واختبار T لعينة واحدة وفق المتوسط الفرضي (3)**

المجال	المرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	مستوى الموافقة	T	درجة الحرية	قيمة sig
المظهر العام	4	2.77	.74572	55	متوسطة	-2.646	76	0.010
نظام التواصل	3	2.83	.79082	57	متوسطة	-1.765	76	0.082
التسهيلات الإدارية	2	3.05	.84002	61	متوسطة	0.588	76	0.559
التسهيلات الأكاديمية	6	2.64	.71172	53	متوسطة	-4.354	76	0.000
المكتبة	5	2.66	.76994	53	متوسطة	-3.766	76	0.000
القاعات والتجهيزات	7	2.06	.87411	41	صغيرة	-9.340	76	0.000
خدمات التسجيل	1	3.35	.70789	67	متوسطة	4.363	76	0.000
الأداة كلها		2.77	.66210	55	متوسطة	-3.020	76	0.003

يتضح من الجدول رقم (13) أن درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في جميع المجالات كانت متوسطة بمتوسط حسابي (2.77) وانحراف معياري قدره (0.662) وهذا يشير إلى تركيز إجابات أغلبية عينة الدراسة، وعدم تشتتها عن متوسطها الحسابي.

تشكل ما نسبته 55% وهذه النسبة تعتبر مؤشر لتردي الخدمات وليست على المستوى المطلوب.

وكانت قيمة t (-3.020-) وهي قيمة سالبة وكانت قيمة sig كانت (0.003) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05) ومن ثم كان جميع المجالات ذات دلالة احصائية أي أنه لا يوجد رضا من قبل العينة حول توافر الخدمات الطلابية؛ حيث حصل مجال (خدمات التسجيل) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.35) بدرجة موافقة متوسطة وكانت قيمة t (4.363) وهي قيمة موجبة وكانت قيمة sig كانت (0.003) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05).

وحصل مجال (التسهيلات الإدارية) على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.05) بدرجة موافقة متوسطة، وكانت قيمة t (0.588) وهي قيمة موجبة، وكانت قيمة sig كانت (0.559) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05).

وحصل مجال التسهيلات الأكاديمية على المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.64) بدرجة موافقة متوسطة وكانت قيمة t (-4.354) وهي قيمة سالبة، وكانت قيمة sig كانت (0.000) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05).

وحصل مجال (القاعات والتجهيزات) على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.06) بدرجة موافقة متوسطة، وكانت قيمة t (-9.340) وهي قيمة سالبة، وكانت قيمة sig كانت (0.000) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05).

ويتضح أن درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في جميع المجالات كانت متوسطة، وأن درجة توافر المجالات جاءت جميعها بدرجة متوسطة، مرتبة تنازليا، على النحو الآتي: حصل مجال (خدمات التسجيل) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.35)، يليه مجال (التسهيلات الإدارية) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.05)، يليه مجال التسهيلات الأكاديمية في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (2.64)، ويأتي مجال (القاعات والتجهيزات) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.06).

السؤال الثامن: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغيرات: (الجنس، الوضع الحالي للدارس، الوضع الوظيفي)؟

1- أثر متغير الجنس بين مجالات الأداة:

لمعرفة أثر متغير الجنس: استخدم الباحث اختبار t لاختبار الفروق بين متوسطات لعينتين مستقلتين (ذكور – إناث):

جدول رقم (14): اختبار t لاختبار الفروق بين متوسطات لعينتين مستقلتين (ذكور-إناث)

المجالات	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig	النتيجة الإحصائية
المظهر العام	ذكور	2.86	.81006	1.916	75	0.069	غير دالة
	إناث	2.49	.40753				
نظام التواصل	ذكور	2.92	.85700	1.547	75	0.126	غير دالة
	إناث	2.59	.48916				
التسهيلات الإدارية	ذكور	3.17	.87967	2.146	75	0.035	دالة
	إناث	2.70	.60034				
التسهيلات الأكاديمية	ذكور	2.75	.76779	2.534	75	0.013	دالة
	إناث	2.29	.32875				
المكتبة	ذكور	2.74	.82159	1.658	75	0.102	غير دالة
	إناث	2.40	.51301				
القاعات والتجهيزات	ذكور	2.19	.92645	2.387	75	0.020	دالة
	إناث	1.66	.53465				
خدمات التسجيل	ذكور	3.44	.75276	1.962	75	0.064	غير دالة
	إناث	3.08	.47099				

يتضح من الجدول رقم (14) الآتي:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغير الجنس في المجالات الأربعة الآتية: المظهر العام، نظام التواصل، المكتبة، خدمات التسجيل؛ حيث إن الدلالة لها أكبر من مستوى دالة (0.05) وهي على التوالي (0.126، 0.069، 0.102، 0.064)، أي إنه لا يوجد تأثير لمتغير الجنس على آراء العينة حول هذه المجالات.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغير الجنس في مجال (التسهيلات الإدارية) والتسهيلات الأكاديمية والقاعات والتجهيزات (كلها لصالح الذكور)؛ أي أن الدلالة لها أقل من مستوى دالة (0.05) وهي على التوالي (0.013، 0.035، 0.020)، أي أنه يوجد تأثير لمتغير الجنس على آراء العينة حول هذه المجالات.

2- أثر متغير الوضع الحالي للدارس بين مجالات الأداة:

لمعرفة أثر متغير الوضع الحالي للدارس استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وفيما يلي معرفة تلك الفروق:

جدول رقم (15): يبين تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) للفروق بين مجالات الدراسة حسب متغير الوضع الحالي للدارس

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
المظهر العام	بين المجموعات	.067	2	.033	.059	0.943	غير دالة
	داخل المجموعات	41.641	74	.570			
نظام التواصل	بين المجموعات	1.288	2	.644	1.031	0.362	غير دالة
	داخل المجموعات	45.617	74	.625			
التسهيلات الإدارية	بين المجموعات	.252	2	.126	.175	0.840	غير دالة
	داخل المجموعات	52.670	74	.722			
التسهيلات الأكاديمية	بين المجموعات	.019	2	.009	.018	0.982	غير دالة
	داخل المجموعات	37.972	74	.520			
المكتبة	بين المجموعات	.703	2	.351	.586	0.559	غير دالة
	داخل المجموعات	43.165	74	.600			
القاعات والتجهيزات	بين المجموعات	1.890	2	.945	1.245	0.294	غير دالة
	داخل المجموعات	55.416	74	.759			
خدمات التسجيل	بين المجموعات	.391	2	.195	.384	0.683	غير دالة
	داخل المجموعات	37.192	74	.509			

يتضح من الجدول رقم (15) الذي يبين تحليل التباين الأحادي، حيث اعتمد الباحث مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أصغر من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في دراسته، والعكس صحيح، ويبين الجدول الآتي:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغير الوضع الحالي للدارس في كل المجالات؛ ي مستوى الدلالة لها أكبر من مستوى دالة (0.05) كما هي مبينة اعلاه في الجدول، أي أنه لا يوجد تأثير لمتغير الوضع الحالي للدارس على آراء العينة حول هذه المجالات. أي أن آراء العينة وفق وضعهم الحالي متفقة حول هذه المجالات وليس مختلفة.

3- أثر متغير الوضع الوظيفي بين مجالات الأداة:

لمعرفة أثر متغير الوضع الوظيفي استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وفيما يلي معرفة تلك الفروق:

جدول رقم (16): يبين تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) للفروق بين مجالات الدراسة حسب متغير الوضع الوظيفي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
المظهر العام	بين المجموعات	2.876	2	1.438	2.703	0.074	غير دالة
	داخل المجموعات	38.831	74	.532			
نظام التواصل	بين المجموعات	5.421	2	2.710	4.769	0.011	دالة
	داخل المجموعات	41.484	74	.568			
التسهيلات الإدارية	بين المجموعات	3.664	2	1.832	2.715	0.073	غير دالة
	داخل المجموعات	49.259	74	.675			
التسهيلات الأكاديمية	بين المجموعات	1.873	2	.936	1.892	0.158	غير دالة
	داخل المجموعات	36.118	74	.495			
المكتبة	بين المجموعات	.484	2	.242	.401	0.671	غير دالة
	داخل المجموعات	43.384	74	.603			
القاعات والتجهيزات	بين المجموعات	2.965	2	1.483	1.992	0.144	غير دالة
	داخل المجموعات	54.340	74	.744			
خدمات التسجيل	بين المجموعات	1.708	2	.854	1.738	0.183	غير دالة
	داخل المجموعات	35.875	74	.491			

يتضح من الجدول رقم (16) الذي يبين تحليل التباين الأحادي؛ حيث اعتمد الباحث مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أصغر من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في دراسته، والعكس صحيح، ويبين الجدول الآتي:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغير الوضع الوظيفي عدا مجال واحد فقط وهو مجال التواصل؛ حيث توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغير الوضع الوظيفي في مجال التواصل؛ ي مستوى الدلالة للمجال وهو (0.011) وهو أقل من مستوى الدالة (0.05) وكانت الفروق لصالح غير موظف بفارق (0.33)، ويعزو

الباحث هذه النتيجة إلى أن غير الموظف قد يكون تواصله أسهل، مقارنة بزميله الموظف الذي قد لا يجد وقتاً للتواصل مع الهيئة الإدارية والأكاديمية في وقت الدوام، كما قد يشير إلى عدم رضا الموظفين عن مستوى التواصل؛ كونهم يشعرون بالزمالة وبأن لهم حقوقاً أكبر مما يحصلون عليه.

ملخص النتائج:

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها:

أن درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في جميع المجالات كانت متوسطة بمتوسط حسابي (2.77).

أن نتائج جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات، بحسب مجالات الدراسة جاءت مرتبة تنازلياً، على النحو الآتي: جاء مجال (خدمات التسجيل) في المرتبة الأولى بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي (3.33)، بينما جاء مجال (التسهيلات الإدارية) في المرتبة الثانية بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي (3.05)، يليه مجال (نظام التواصل) بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي (2.83)، يليه مجال (المظهر العام) بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي (2.77)، وجاء مجال (خدمات المكتبة) في المرتبة الخامسة بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي (2.66)، وجاء مجال (التسهيلات الأكاديمية) في المرتبة السادسة بدرجة موافقة متوسطة ومتوسط حسابي (2.66)، وأخيراً جاء مجال (القاعات والتجهيزات) في المرتبة السابعة بدرجة موافقة صغيرة ومتوسط حسابي (2.06).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغير الجنس في مجال (المظهر العام)، و(نظام التواصل)، و(المكتبة).

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغير الجنس في مجال (التسهيلات الإدارية) والتسهيلات الأكاديمية والقاعات والتجهيزات (كلها لصالح الذكور).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية تعزى لمتغير الوضع الحالي للدارس في كل المجالات

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لدرجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية في كل المجالات تعزى لمتغير الوضع الوظيفي عدا مجال واحد هو مجال التواصل، لصالح غير موظف.

توصيات الدراسة:

ومن خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يوصي الباحث الجهات المختصة في الكلية والمسؤولين في (جامعة لحج حالياً) بما يأتي:

1. إنشاء كلية الدراسات العليا في جامعة لحج، بمبانيها وقاعاتها وتجهيزاتها، بما يتناسب مع معايير الخدمات الطلابية في الدراسات العليا.
2. إنشاء مكتبة مركزية في جامعة لحج، متخصصة بمتطلبات الدراسات العليا والبحث العلمي، واحتياجات الطلبة الملحقين في الدراسات العليا في الجامعة.
3. الاهتمام بتوفير الخدمات الطلابية والمتعلقة بالقاعات والتجهيزات، بما يتناسب مع طموحات الدارسين واحتياجاتهم.
4. التقييم الدوري لمستوى الخدمات والتسهيلات المقدمة للدارسين.
5. توفير مركز للتحليل الإحصائي والترجمة.
6. صيانة أجهزة الكهرباء دورياً، بما في ذلك المراوح والإضاءة والمكيفات، وتجهيز القاعات الطلابية بما تحتاجه من أجهزة عرض وغيرها.
7. توفير كهرباء بديلة؛ لاستخدامها عند انقطاع التيار الكهربائي الرسمي.
8. توفير ما يحتاجه طلبة الدراسات العليا من مراجع ورسائل علمية ودوريات ومواقع إلكترونية.
9. توفير نظام أرشفة إلكتروني في المكتبة يتيح للدارس الحصول على المرجع المطلوب ببسر وسهولة.
10. تيسير الجامعة حضور الدارسين وأعضاء هيئة التدريس للمؤتمرات العلمية.
11. توفير منح بحثية للدارسين المتفوقين.
12. تقديم الخدمة الإدارية في أعلى مستوى من الجودة وتبسيطها والبعد عن التعقيدات.
13. تطوير نظام التواصل بما يلبي حاجة الدارسين واحتياجات العصر.
14. زيادة الاهتمام بالمظهر الداخلي لمبنى الكلية والقاعات الدراسية وجعله أكثر نظافة وجاذبية.
15. زيادة الاستفادة من التقنيات الحديثة في تسهيل عملية التسجيل للدارسين.

مقترحات الدراسة:

ومن خلال نتائج الدراسة وتوصياتها، يقترح الباحث على الدارسين القيام بدراسات وفق العناوين الآتية:

1. درجة توافر جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية (من وجهة نظر الدارسين في الأقسام الأخرى، غير قسم التربية).
2. تصور مقترح للخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية التربية في صبر.
3. المشكلات التي تواجه طلبة الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية من وجهة نظرهم أنفسهم.
4. أهم التحديات التي تواجه برنامج الدراسات العليا في كلية التربية في صبر من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والدارسين.

المراجع:

- [1] أبو زعرور ، رنا حمد الله. (2009م). برامج الدراسات العليا: واقع وتطلعات من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا. فلسطين: بدون.
- [2] البوقري ، نعيمة بكر عمر، و السقاف ، سمر محمد عمر. (يناير، 2015). جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي (دراسة تطبيقية لكليات مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية). المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة- جامعة الأزهر، العدد الثالث عشر، الصفحات 220-252.
- [3] جامعة القصيم. (بدون). الدليل الإرشادي لطالب الدراسات العليا. المملكة العربية السعودية: www.gsd.qu.edu.sa.
- [4] جامعة عدن. (2010). لوائح الدراسات العليا والبحث العلمي. عدن: نيابة الدراسات العليا في جامعة عدن.
- [5] الحديثي ، عبد اللطيف بن إبراهيم. (يوليو، 2016). العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين نحو برامج الدراسات العليا في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على الجامعات الحكومية والخاصة بمنطقة عسير - منظور تسويقي. المجلة العلمية لقطاع كلية التجارة- جامعة الأزهر- العدد السادس عشرة، الصفحات 834-894.
- [6] الخطابي ، فيصل. (2016). درجة تطبيق الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة بجامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية كلية التعليم المفتوح والمراكز التعليمية. عدن: رسالة ماجستير غير منشورة- جامعة عدن.
- [7] الربيعي ، ليث. (2008). عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة الأسواق الدولية" دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة- العدد (16)، الصفحات 1-56.
- [8] الربيعي ، ليث، النعيمي ، محمد، و قدورة ، روان. (2010م). أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة. عمان 0 الأردن: Laith_alrubaiee@yahoo.com.
- [9] الشمري ليلي خير الله مهدي. (2018م). الصعوبات التي تواجه طلبة كلية الدراسات العليا بجامعة الكويت في أثناء إعدادهم لأطروحاتهم ورسائلهم العلمية من وجهة نظرهم. الكويت: رسالة ماجستير غير منشورة.
- [10] عابدين ، محمد. (1، 2003). تقييم أعضاء هيئة التدريس والطلبة لبرامج الدراسات العليا في جامعة القدس. مجلة جامعة التجاح للأبحاث، المجلد 17، صفحة 173.
- [11] عاشور ، يوسف حسين، و العبادلة ، طلال عثمان. (2007). قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية بغزة. مجلة جامعة الأقصى، غزة- فلسطين، المجلد (11)، العدد الأول، الصفحات 98-120.
- [12] عيسى أحمد أحمد، و أبو المعاطي ، وليد محمد. (19 يناير، 2011). تقويم برنامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب. مجلة بحوث التربية النوعية، صفحة بدون.
- [13] المجلس الأعلى للجامعات اليمنية. (2008م). قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (40) لسنة 2008م بشأن نظام الدراسات العليا في الجامعات اليمنية. الجمهورية اليمنية: مجلس الوزراء.
- [14] مجلس التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. (1417 هـ). اللائحة الموحدة للدراسات العليا. المملكة العربية السعودية: وزارة التعليم العالي.
- [15] المنهاوي ، عبد الحكيم عبدالرحمن. (العدد الواحد والثلاثون، 2 أيار، 2021م). قياس مستوى جودة الخدمة ببرامج الدراسات العليا (دراسة تطبيقية لبرنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة). المجلة العربية للنشر العلمي- www.aisp.net، الصفحات 870-908.
- [16] الهدار ، شعاع مهدي محسن. (2010). تقويم برنامج برمجيات الحاسوب بكلية المجتمع\ عدن من وجهة نظر المتوقع تخرجهم. عدن: رسالة ماجستير غير منشورة.

- [17] هيكل ، هناء محمد محمدي، و محمود ، وفاء عبدالفتاح. (مارس، 2020). تصور مقترح لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية للدراسات العليا التربوية بالجامعات المصرية "من مدخل نظمي". مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد السابع والعشرون- العدد 125، الصفحات 430-305.
- [18] هيئة تقويم التعليم والتدريب. (2019). معايير اعتماد برامج الدراسات العليا 1440- 2019. بدون: المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- [19] K. .. (2014). Measuring service Quality in Higher Education; The Case of Serbia. in humin Capital without Borders; Knowledge and Learnig for Quality of Life; Proceedings of the Management, Knowledge and Learning International Conference 2014, pp. 645-654.
- [20] L. ., (2007). "Are Students customers? Perception of academic staff,". Quality in Higher Education, pp. , Vol.13, No. 1: 31-44.
- [21] n. ., & M. ., (2014). An Investigation into Service Quality Delivery at the University of KwaZulu-Natal. Journal of Social Science: Vol.38, No.3.
- [22] T. ., (2003). Total Quality in Schools of Business & of Engineering (Exergy, Inc. Hayward, CA.

RESEARCH ARTICLE

THE QUALITY OF STUDENT SERVICES AND FACILITIES IN THE POSTGRADUATE PROGRAM AT THE FACULTY OF EDUCATION, SABR

Ameen Mahyoub Ahmed Sheryan *

Dept. of Educational Administration, Faculty of Education- Sabr, University of Lahj, Lahj, Yemen

*Corresponding author: Ameen Mahyoub Ahmed Sheryan; E-mail: ameensheryan@gmail.com

Received: 10 September 2023 / Accepted 16 September 2023 / Published online: 30 September 2023

Abstract

The studies aimed to identify the degree of availability of the quality of student services and facilities in the postgraduate program at the Faculty of Education, Sabr. The study adopted the descriptive approach, and the questionnaire was used as a data collection tool. It was applied to a sample consisting of (77) male and female students enrolled in the Education Department at the Faculty of Education, Sabr (educational curricula, educational management and supervision), and the SPSS program was used to analyze the data. The study reached the following results: The degree of availability of the quality of student services and facilities in the postgraduate program at the Faculty of Education, Sabr in all fields was medium, with an arithmetic mean of (2.77). The results of the quality of student services and facilities, according to the fields of study, were arranged in descending order, as follows: The field of (registration services) came in the first place with a medium score and an arithmetic mean of (3.33), while the field of (administrative facilities) came in the second place with a medium score and an arithmetic mean of (3.05), followed by the field of (Communication System) with a medium score and an arithmetic mean of (2.83), followed by the field of (General Appearance) with a medium score and an arithmetic mean of (2.77), and the field of (Library Services) came in the fifth place with a medium score and The arithmetic average is (2.66), and the field of (academic facilities) ranked sixth with an average score and a mean of (2.66). There are no statistically significant differences at the level of (0.05) in the sample members' assessment of the degree of quality of student services and facilities in the postgraduate program in the College of Education, patience, due to the gender variable in the field of general appearance, communication system, and library. There are statistically significant differences at the level of (0.05) in the sample members' estimation of the degree of quality of student services and facilities in the postgraduate program in the Faculty of Education, Sabr, due to the gender variable in the field of administrative facilities, academic facilities, halls, and equipment (all in favor of males). There are no statistically significant differences at the level of (0.05) in the sample members' assessment of the degree of availability of student services and facilities in the postgraduate program in the College of Education, patience, due to the variable of the learner's current situation in all fields. There are no statistically significant differences at the level of (0.05) in the sample's estimation of the degree of quality of student services and facilities in the postgraduate program in the Faculty of Education, Sabr in all domains due to the employment status variable, except for one domain, which is the field of communication, in favor of a non-employee.

Keywords: Quality of services, Facilities, Graduate studies.

كيفية الاقتباس من هذا البحث:

شريان، أ. م. أ.، (2023). جودة الخدمات الطلابية والتسهيلات في برنامج الدراسات العليا في كلية صبر للعلوم والتربية. مجلة جامعة عدن الإلكترونية للعلوم الانسانية والاجتماعية، 4(3)، ص581-599. <https://doi.org/10.47372/ejua-hs.2023.3.289>

حقوق النشر © 2023 من قبل المؤلفين. المرخص لها EJUA، عدن، اليمن. هذه المقالة عبارة عن مقال مفتوح الوصول يتم توزيعه بموجب شروط وأحكام ترخيص (CC BY-NC 4.0) Creative Commons Attribution.

