

مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية

الدكتور سليم إبراهيم الحسني
المعهد العالي للتنمية الإدارية
أستاذ مساعد في جامعة دمشق

الملخص

يندرج موضوع دراسة رضا الطلبة ضمن المداخل الحديثة لتطوير التعليم العالي، إذ أصبح رضا الطلبة عنصراً أساسياً من عناصر جودة التعليم. لذا هدف هذا البحث الاستكشافي إلى قياس مستوى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، وقد استخدمت الاستبانة كأداة للقياس على عينة مؤلفة من 290 طالباً وطالبة من السنوات الأربع والدراسات العليا، وقد بينت النتائج أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى جميعها، كما بينت النتائج أنه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديموغرافية والدراسة، باستثناء بعض الأسئلة المحددة.

ويوصي الباحث أن يؤخذ رضا الطلبة بالحسبان كأحد مكونات الجودة والاعتمادية، وأن تسعى الإدارات الجامعية المختلفة إلى سد احتياجات الطلبة و تلبية توقعاتهم.

كلمات مفتاحية: رضا الطلبة، جودة التعليم العالي، كلية الاقتصاد

خلفية دراسة مدى رضا الطلبة

التمهيد:

بدأت فكرة الجودة تشغل بال الإنسان مع بدء وعيه لذاته ولمحيطه، وإدراكه بأهمية أثر التحسين المستمر، في حياته وعمله وإنتاجه، في تطوره ونموه وسعادته، ومن الأمثلة على ذلك، اختراع الكتابة، والورق، والحاسوب، وإصدار القوانين التي تؤكد الجودة والسلامة العامة وتحميها، مثل قانون حمورابي، والقانون الروماني، وقوانين حماية المستهلك، ومعايير الأيزو.

بعد ظهور الاقتصاد الحديث والمنظمات المتخصصة بإنتاج السلع والخدمات، ظهر مفهوم التركيز على سلوك المستهلك، كأحد مكونات النظرية الاقتصادية (Encyclopedia Britannica, 2006)* وقد وظف العاملون في مجال التسويق مثل كوتلر Kotler نتائج بحوثهم في تحسين إدارة العلاقة مع الزبائن، وكان من أبرز نتائج هذا التوظيف قياس رضا العملاء وولائهم للسلعة أو للخدمة أو للمنظمة. وبعدها توسع الاهتمام بالزبون وتلبية حاجاته، وقد توج هذا الاهتمام الأب الروحي لإدارة الجودة الشاملة الأمريكي إدوارد ديمينج Deming، عندما عدّ أن التوجه نحو الزبون يُعدّ من أول مبادئ إدارة الجودة الشاملة، إن كان على المستوى السلعي أو الخدمي (Marilyn, 2006).

إن الهدف الأساسي لأي منظمة هو تحقيق رضا الزبون الذي يدفع ثمن السلعة أو الخدمة لإشباع حاجاته المادية أو الاجتماعية**، فوجود المنظمات بالأصل كان لخدمة الزبائن وتلبية حاجاتهم، فوجود المنظمة يعتمد على وجود الزبائن (لا وجود لجامعات دون طلبة)، وكما يقول كوتلر (2001, 53). (Kotler) فالزبون هو أكثر الأفراد أهمية لأي منظمة، فهي تعتمد عليه قبل أن يعتمد عليها.

نتيجة هذه الأهمية العظمى للزبائن في حياة المنظمة ظهرت خلال العقود الأخيرة فكرة إحداث إدارات ومقررات متخصصة في إدارة العلاقة مع الزبائن، وفي الجامعات أيضاً توجد إدارات متخصصة بشؤون الطلبة، ولكن عملها، في سورية وغيرها، يقتصر على تسيير الشؤون الإدارية والوثائقية

* جرى استخدام نظام التوثيق المختصر للجمعية الأمريكية لعلم النفس APA، المعتمد من قبل معظم الباحثين في العلوم الاجتماعية والسلوكية، انظر: <http://www.apastyle.org>

** بالأصل لا توجد سلع وخدمات مجانية، "فالتعليم المجاني" ليس مجانياً لأن الدولة هي التي تدفع تكاليف التعليم عن المواطنين دون تمييز إلا بالاجتهاد، لذلك فالطلبة الذين يدرسون مجاناً عليهم أن يتوقعوا خدمات متميزة، لأن الدولة (المجتمع) تدفع عنهم تكاليف الدراسة.

للطلبة، وليس دراسة حاجات الطالب وتحقيق رضاه وولائه لجامعته وإبراز قيمته المستقبلية كمدير أو رئيس شركة أو وزير محتمل.

في ظل هذا التوسع الكبير في مؤسسات التعليم العالي وتزايد عدد الخريجين، ومع الشح في فرص العمل المتاحة، أصبح من الضرورات القصوى الاهتمام ببحوث التعليم العالي، ورفع مستوى جودته، بما يتوافق وحاجات الطلبة وسوق العمل، لذلك عُقدت خلال السنوات الأخيرة العديد من المؤتمرات المحلية والدولية^{*}. وقد نصت اتفاقية بولونيا لعام 1999 لتطوير التعليم العالي في أوروبا على أن يكون قياس رضا الطلبة أحد مكونات الجودة والاعتمادية <http://ec.europa.eu/education/>.

على المستوى التنفيذي في سورية، اعتمد مجلس التعليم العالي في عام 2005 نظام تقويم الأداء وضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات السورية، وبناء على ذلك أُحدثت في وزارة التعليم العالي مديرية باسم "مديرية التقويم والاعتماد" باشرت نشاطها بإقامة ورشات عمل وملتقيات في الجامعات الحكومية، وأصدرت دليل التقويم الذاتي، وبدئ العمل به على مستوى الكليات منذ عام 2006، كما تشكلت لجان مركزية في كل جامعة، تعمل على ثلاثة محاور: التقويم الأكاديمي، والتقويم الإداري، والتقويم المالي.

وقد بينت دراسات التشخيص الأولية ضعف ثقافة الجودة في البيئة الجامعية، فوضعت وزارة التعليم العالي مصفوفة (برنامج) لإجاز مشروع إدخال معايير الجودة والاعتمادية وتفعيلها، الذي بدأ العمل فيه منذ منتصف 2005 ولا تزال أعمال التطوير والتقدم جارية، فمن المشاريع المقترحة الآن إحداث هيئة وطنية للاعتماد، من هنا جاءت فكرة دراسة مدى رضا الطلبة عن أداء الإدارات الجامعية، كواحد من أهم عناصر قياس جودة التعليم العالي <http://www.mhe.gov.sy/>.

مفهوم رضا الطالب:

الرضا: هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده. فالإشباع في مجال الأعمال والخدمات، كرضا المستهلك هو ما يحققه من منفعة من خلال استهلاكه لسلعة ما أو انتفاعه من خدمة ما. ويمكن أن يُعرف رضا الزبون بأنه درجة إدراكه لمدى

* أ - " الندوة الوطنية لتطوير المناهج والاختصاصات الجامعية"، جامعة حلب (8-9/7/2007).

ب - المؤتمر العربي الثاني حول "تقويم الأداء الجامعي وتحسين الجودة"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، شرم الشيخ، 2007/5/31-27.

ج - المؤتمر العربي الأول: "جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد"، جامعة الشارقة، 2006/4/26-23.

فاعلية المنظمة، في تقديم المنتجات أو الخدمات التي تلبي توقعاته و حاجاته. فالرضا حسب كوتلر (Kotler,2001,36) هو دالة على الأداء المُدرَك والمتوقع من قبل الزبون ، ففي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الزبون يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع فإن الزبون سيشعر بالسعادة والرضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء ما هو متوقع من قبل الزبون، فإن الزبون يتحول من الرضا إلى الولاء للمنظمة، وسيربط ارتباطاً وثيقاً بها، وهي الحالة التي تبحث عنها منظمات القرن الحادي والعشرين.

وعليه يمكن صياغة درجات الرضا حسب المعادلات الآتية:

الأداء < المتوقع، السعادة ← الارتباط الوثيق والولاء للمنظمة.

الأداء = المتوقع، الرضا ← ويمكن ترتيبه في ثلاث درجات: ضعيف، مقبول، جيد.

الأداء > المتوقع، الاستياء ← البحث عن بديل آخر.

إن قياس رضا الطلبة أمر استراتيجي بالنسبة للكلية الحكومية والخاصة على حد سواء، لأنه شبيه بحساب الأرباح والخسائر للشركات، فإذا كان معدل الرضا:

• أعلى مما يتوقعه الطالب، وهي حالة نادرة، فإن الجامعة تكون في حالة ربح متفوق، لأن الكلية حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة، وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمي وحياته المهنية، ويتحدث عن الكلية بشكل إيجابي.

• أقل من المتوقع، فإن الجامعة في حالة خسارة، لأن الكلية لم تحقق أهدافها ولا توقعات الطالب، وقد ينسحب الطالب من الدراسة، أو ينتقل إلى كلية أخرى، أو يبقى في الكلية يتعامل معها بشكل سلبي.

• يساوي ما يتوقعه الطالب، فالكلية في حالة استقرار وربح مُعتدل، نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطلبة، ويجب عليها المحافظة على هذا الرضا المقبول، وأن تطمح للوصول إلى الرضا المتفوق.

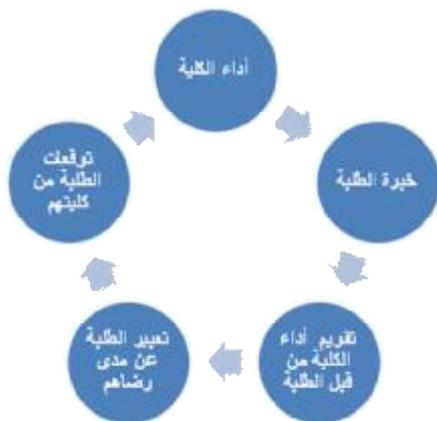
هذا ما تسير عليه معظم الجامعات الأمريكية والأوروبية** وبعض الجامعات العربية*** في حساب أرباحها و خسائرها غير المادية، وفق إطار العمل المنطقي الآتي:

* تحقيق رضا الطلبة دون المساس بأصول العملية التعليمية وجودتها، حسب المعايير العلمية والدولية المعتمدة.

** انظر المواقع المتخصصة بقياس رضا الطلبة، وبخاصة. / http://blog.isc.edu On Line Student Satisfaction

*** انظر موقع جامعة الملك فهد للبترول والمعادن: www.kfupm.edu.sa

شكل رقم (1) الإطار المنطقي لآلية عمل نظام رضا الطلبة



لذلك يُعدُّ بورتر في نموذج الاستراتيجي أن الجودة والاستجابة للزبون هما أهم ركنين من أركان بناء الميزات التنافسية فضلاً عن التحديث والكفاءة في الأداء (هل وجونز، 2001، 196)

أهمية البحث في مدى رضا الطلبة:

لا يمكن تحسين أي شيء وتطويره دون إدراكه والعلم به، ومعرفة أهدافه ووظائفه، يعني هذا فيما يتعلق بإدارة كلية جامعية، معرفة هل الخدمات التعليمية (تعليم وتعلم) والخدمات الإدارية (تنظيم وقيادة) تؤديان إلى تلبية حاجة المستفيد (الطالب) للحصول على المعرفة (جودة التعلم)، والدراسة في بيئة توفر أفضل شروط التعلم (جودة البيئة التعليمية)، لذلك فإن معرفة واقع الحال أولاً، بوضوح ودقة وتفصيل ومصداقية، يساعد على وضع استراتيجيات وخطط ثانياً، بهدف إحداث تحسين أو تطوير ذي مغزى، وتأثير حقيقي في واقع المتغيرات. المعرفة لا يمكن أن تتحصّل دون بناء قاعدة بيانات، وهذا ما توفره الدراسات العلمية، وبناءً عليه يمكن تلخيص أهمية البحث بثلاث نقاط رئيسية:

1- قياس درجة رضا الطلبة: هذا القياس يُحدد بموضوعية مدى إدراك الطلبة لما تقدمه الكلية من خدمات تعليمية وإدارية، ويفسح المجال أمامها لاتخاذ القرارات المناسبة لإغلاق الفجوة الحاصلة بين إدراك الطلبة لجودة الخدمات وبين واقع الخدمات الحقيقي، فالمعلومات المتأتية من البحوث هي الوقود الفعلي للخيارات المستقبلية.

2- يُعدُّ هذا البحث الأول من نوعه في البيئة السورية، الذي يُسأل فيه الطلبة بشكل صريح عن مدى رضاهم عن أداء كليتهم، ولذلك سيسهم في زيادة الوعي بأهمية رضا الطلبة، ولفت الانتباه إلى

أهمية جودة التعليم، الموضوع المغفول عنه، مما سيساعد على إجراء بحوث مماثلة في كليات أخرى، وعلى المستوى الجامعي والوطني.

3- إن جميع الجامعات الحكومية السورية، بإشراف وزارة التعليم العالي، منخرطة الآن في وضع برامج لقياس جودة التعليم العالي على المستويات كلها، ورفع سويته، ورضا الطلبة هو أحد هذه المقاييس، فالبحث الحالي يسهم في دعم هذا الاتجاه.

4 - يأمل الباحث أن يسهم هذا البحث ويشجع تدعيم الاتجاه، الذي بدأ يظهر في سورية، نحو إحداث مراكز بحوث متخصصة في التعليم العالي.

مشكلة البحث وأهدافه وفرضيته:

يعد رضا الطلبة، أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، لأن جوهر العملية التعليمية هي مساعدة الطلبة على تحصيل المعارف والمهارات والنجاح فيها. وغياب رضا الطلبة يعني تدني جودة الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية، وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء المؤسسة يعد من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، وتساعد الإدارة على وضع استراتيجياتها وخططها لرفع المستوى التعليمي.

نظراً إلى ندرة وجود دراسات سابقة، في سورية، تقيس مدى رضا الطلبة عن أداء كلياتهم، ولاسيما أن معظم الدراسات التي أجريت في مجال التعليم العالي تناولت جودة خدمة التعليم بصورة عامة. فكما هو معروف اليوم فإن جودة الخدمة تعتمد بشكل أساسي على تلبية توقعات متلقي الخدمة، وعلى ذلك، فإنه يمكن صياغة مشكلة البحث بالسؤال الآتي: "ما درجة رضا طلبة كلية الاقتصاد بجامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم؟" فتكون أهداف البحث:

1- قياس مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم.

2- استكشاف المجالات التي حققت فيها الكلية درجات رضا جيدة أو مقبولة أو ضعيفة، مما سيساعد الإدارة على وضع استراتيجيات مستقبلية لتحسين أدائها وتطويره.

3- المساهمة بتأسيس ثقافة التركيز على سد حاجات الطلبة المعرفية والمهارية والوجدانية والتعليمية والإدارية.

4- تقديم جملة من التوصيات.

* تعكف جامعة دمشق الآن على إحداث مثل هكذا مركز، الدكتور وائل معلا (رئيس جامعة دمشق)، جريدة الثورة (السورية)، 14 كانون الأول 2008

في سبيل تحقيق هذه الأهداف، يفترض البحث أن المتوسط العام لدرجة رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن أداء كليتهم الإداري والأكاديمي هو ضعيف. وقد استخدمت مجالات تقويم الكليات العشر التي وردت في " دليل التقويم الذاتي للكليات"، كأبعاد لجودة أداء الكلية، والبيانات التفصيلية كأدوات للقياس لاختبار الفرضية (لجنة الجودة والاعتمادية، 2006).

الدراسات السابقة:

على الرغم من الشح الواضح في البحوث التي تدرس رضا الطلبة العرب عن أداء جامعاتهم، وجدنا بعض البحوث التي تعالج الموضوع من زوايا مختلفة مثل الرضا عن الإرشاد الأكاديمي، أو آراء طلبة التعليم المفتوح في مستوى جودة البرامج التي يدرسون فيها. بكل الأحوال سوف نعرض للدراسات السابقة الأكثر ارتباطاً بموضوع رضا الطلبة ضمن فئتين: أجنبية، وعربية.

الدراسات الأجنبية:

إن الاهتمام بدرجة رضا الطلبة أصبح قضية عامة، لاتهم الطلبة وذويهم فحسب، بل تهتم المجتمع، والجهات الممولة، لذلك أجرى مجلس التعليم العالي في أكتنرا استطلاعاً سنوياً يقيس فيه درجة رضا الطلبة، ويصنف الجامعات حسب هذا المعيار، فقد حصلت جامعة التعليم المفتوح على معدل 95% في حين حصلت جامعة لندن للفنون على 63% (www.bbcnews.net 2006/8/23).

- في بريطانيا أيضاً، درس وليد الأنصاري (El Ansari, 2003) أثر المتغيرات الشخصية عند طلبة المعالجة الفيزيائية (مثل الجنس، والعمر، الفصل الدراسي) في درجة رضاهم وأثر ذلك في أدائهم الدراسي، وقد بينت البيانات التي جمعها بواسطة 300 استبانة وزعت على الجامعات البريطانية أن مستوى الرضا عالٍ، وقد وجد أنه لا توجد هناك فروقات في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الشخصية، باستثناء: الجنس والعمر والدرجة، إن المرأة أكثر رضا من الرجل، وكبار السن أكثر رضا من الشباب، أما مستوى العلامات فكان تأثيرها طفيفاً في مستوى الرضا.
- في الولايات المتحدة، درس كارا ودوشيلد (Kara. and DeShield, 2004)، العلاقة بين رضا طلبة إدارة الأعمال في جامعة بنسلفينيا (143 طالباً) ونيتهم في البقاء في الكلية أو الجامعة، وقد وجد أن هناك علاقة إيجابية بين المتغيرين. ويستنتج أن مؤسسات التعليم ذات التوجه نحو الاهتمام بالطلاب يكون لديها فرصة أكبر لإشباع حاجات طلابها ورغباتهم، ومن ثم الاحتفاظ بهم حتى تخرجهم.

- في تركيا، درس الكو باكال وآخرون (Baykal, et al, 2005)، مدى رضا طلبة كلية التمريض في جامعة اسطنبول، فنتبين لهم أن متوسط الرضا كان عالياً في السنة الأولى وانخفض في السنة الثانية ليعود ليعود فيرتفع في السنة الثالثة، ومن ثم لينخفض إلى أدنى حد في السنة الرابعة، (وهي نتيجة، كما سنرى، تشبهه - إلى حد بعيد - النتائج التي توصلت إليها دراساتنا في كلية الاقتصاد بجامعة حلب). كما أعلن طلبة كلية التمريض في جامعة اسطنبول أنهم إذا أتاحت لهم فرصة الاختيار، فسوف يختارون اختصاصاً آخر كدرجة أولى، وذلك لأن الكلية أخفقت في تلبية رغباتهم وتلبية حاجاتهم.
- والآن بعد انتشار التعليم الإلكتروني بدأت الدراسات تبحث في درجة رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني، فقد أجرى شوشاتاغ ليو (Liau, 2007) من جامعة الصين الطبية في تايوان، دراسة شملت 424 طالباً جامعياً بين فيها أن إدراك الطالب لكفائه الذاتية يعد عاملاً حاسماً في التأثير في درجة رضاه عن التعليم الإلكتروني، وبالوقت نفسه فإن النشاط التفاعلي والوسائط المتعددة تزيد من درجات رضا الطالب.
- في جامعة جزيرة موريس، أجرى جواهر (Juwaheer, 2007) دراسة بعنوان " ما بعد قياس الجودة في التعليم العالي: الاستماع إلى صوت طلبة جامعة موريس ". انطلقت الدراسة من فكرة ضرورة أن فهم حاجات الطلبة للتعليم سيساعد الإدارة على وضع خطط تضمن لها النجاح في المستقبل، استخدم الباحث استبانة جودة الخدمات SERVQUAL وطبقه على 300 طالب يمثلون خمس كليات، وكما كان متوقعاً فإن جودة الخدمات الجامعية كانت أقل مما ينتظره الطلبة، وقد حصلت معظم الخدمات التي تقدمها الجامعة مثل خدمات التدريس، وأعضاء الهيئة التدريسية، والهيئة الإدارية، والمختبرات، ونظم الدعم مثل المكتبة والنقل والإطعام والرياضة..، على تقديرات سلبية.

الدراسات العربية:

- الدراسات العربية المتعلقة برضا الطلبة ما زالت في بداياتها، أما دراسات جودة التعليم العالي فهي منشغلة في تكريس إدارة الجودة الشاملة والاعتمادية في مؤسسات التعليم. بكل الأحوال فقد عثرنا على سبعة بحوث نعتقد أنها الأقرب ارتباطاً بموضوع رضا الطلبة، واحد من فلسطين وآخر من الكويت وثالث من عمان وأربعة من سورية.
- دراسة الحجار والمبجوح (2008)، التي هدفت إلى قياس مستوى رضا طلبة جامعة الأقصى في فلسطين عن جودة خدمات التسجيل والإرشاد الأكاديمي، شملت الدراسة عينة مؤلفة من 1023 طالباً وطالبة، وأظهرت أن المستوى العام لرضا الطلبة كان متوسطاً، بمعدل يتراوح حول 60%

- ثلاثة محاور: التواصل مع الموظفين، وآلية التسجيل، والبرنامج الدراسي، وكان الرضا عن الإرشاد الأكاديمي ضعيفاً أقل من 60%.
- دراسة عبد المحسن تقي وآخرون (2008) عن انطباعات الطلبة عن جو الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة، شملت 500 طالب وطالبة، واستخدمت مقياس جودة الخدمة لباراسورمان SERVQUAL Parasurman، وقد عبر 60% من أفراد العينة عن عدم رضاهم عن الخدمة المقدمة، و30% عداً الخدمة مقبولة، أي تساوي ما هو متوقع، و10% فقط قالوا: إن الخدمة كانت أفضل مما هو متوقع. وقد بينت الدراسة أن طلبة الجامعات الخاصة أكثر رضا عن خدمات جامعاتهم من طلبة الجامعات الحكومية. وأن الطلبة صغار السن أكثر رضا من كبار السن، والذكور أكثر رضا من الإناث، وهذه النتيجة تختلف عكساً عن نتائج بحوث رضا الطلبة في بريطانيا.
 - دراسة الصارمي وزايد (2006)، عن مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه، التي أجريت على عينة مؤلفة من 501 طالب وطالبة، بينت أن الطلبة غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، ومع التقدم في الدراسة يصبحون أقل رضاً، وأنهم أكثر رضاً عن الإشراف الداخلي من الإشراف الخارجي أو من جنسيات أخرى.
 - أما دراسة محمد خير فوال (2007) بعنوان: آراء طلاب التعليم المفتوح (اختصاص رياض أطفال) عن مستوى جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق، الذي نُفذ على عينة مؤلفة من 348 من الطلبة، فقد بينت بالإجمال أنهم أعطوا درجة (جيد) لمحور مستوى جودة طرائق التعليم والأساتذة والطلبة، ودرجة (مقبول) لمحور مستوى جودة الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة، ودرجة (ضعيف) لمحوري مستوى جودة أداء الإدارة ومستوى الرسوم والتكاليف، أما مستوى جودة التعليم في المركز عموماً فأعطي درجة (مقبول). فيما يتعلق بدراسة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية وآراء الطلبة في مستوى الجودة، مالت الإناث في العينة إلى إعطاء مستوى جودة أعلى من الذكور، ولم يكن هناك تأثير واضح للمتغيرات مثل مستوى الدخل ونوع الشهادة، ونادى الفوال بضرورة التحضير لتطبيق نظام جودة عالمي على مراكز التعليم المفتوح في سورية، وكسب ثقة المستفيد (الطالب)، فعلى الرغم من التقدير الممتاز لمستوى الأساتذة وجهودهم 84% من وجهة نظر الطلبة، بينت الاستبانة أن الإدارة الجامعية متأخرة عن الأداء الأكاديمي بدرجات كبيرة حيث انخفض تقدير طلبة التعليم المفتوح لها إلى ما بين 32% و 57%،

وهو تقدير يستدعي الانتباه لأنه يتوافق مع ما توصلت إليه دراستنا من عدم الرضا عن الأداء الإداري للكلليات.

- أجرى مركز ضمان الجودة في جامعة دمشق، 2006، استبياناً شمل 8300 طالب وطالبة بنسبة تمثيل لجميع كليات جامعة دمشق بلغت بالمتوسط 7%، هدف إلى تقييم السياسات العامة للجامعة والواقع الحالي للعمليات التربوية والإدارية، وقد تضمنت الأسئلة سؤالاً عن مدى رضا الطلبة عن أداء كليات جامعة دمشق، فقد بينت النتيجة أن درجة الرضا تراوحت بين 40% في كلية الميكانيك والكهرباء و80% في كلية الشريعة، أما كلية الاقتصاد فكانت درجة الرضا 55%، وهي نسبة شبيهة بالنسبة التي حصلنا عليها في استبانة كلية الاقتصاد بجامعة حلب .
- أجرى ميا وكبيه وطرابلسية (2003)، دراسة استطلاعية عن مدى التنسيق بين الجامعات السورية واحتياجات سوق العمل. شملت الدراسة 50 فرداً من مديري شؤون العاملين وأرباب العمل في مدينة اللاذقية*، وقد بينت النتائج غياب التنسيق والاتصال مع قطاعات الأعمال بنسبة 93%، وعدم توافق ما تدرسه الجامعات من مواد مع ما تحتاجه وظائف سوق العمل بنسبة 77%، وتوصل الباحثون إلى نتيجة مفادها "انخفاض مستوى جودة خريجي الجامعات السورية عن المستوى الذي يتطلبه سوق العمل"، لأسباب عديدة من أهمها، عدم إدراك الجامعات السورية بالدقة اللازمة لاحتياجات سوق العمل كما و نوعاً، وانعدام الاتصال والتنسيق بين الطرفين .
- درست جهينا طراف (2003)، مشكلات الدراسات العليا في الجامعات السورية من وجهة نظر طلاب الماجستير والدكتوراه: بينت نتائج دراسة آراء 385 من طلبة الدراسات العليا في الجامعات الحكومية السورية الأربع، من مختلف الاختصاصات أن الطلبة يعانون من خمس مشكلات رئيسية، هي: ضعف في الموارد البشرية، وضعف في إدارة الدراسات العليا، وضعف في أداء الأستاذ المشرف، ونقص في وسائل البحث، ونقص في تمويله، هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراستنا، باستثناء ما يتعلق بأداء الهيئة التدريسية في كلية الاقتصاد في جامعة حلب فقد كان جيداً.

* رغبتنا الإشارة إلى هذه الدراسة، لأنها تمثل شكلاً من أشكال دراسة الزبون غير المباشر للجامعات (سوق العمل).

منهجية البحث وأدواته

منهجية البحث:

اعتمد في هذا البحث السلوكي منهج البحث الوصفي، النمط المسحي، الذي يركز على دراسة الظواهر الاجتماعية والتربوية والإدارية، مثل اتجاهات الرأي العام، وردود فعل المستهلك تجاه المنتجات والخدمات المقدمة له. أي هو منهج استكشافي يهدف إلى جمع الحقائق عن ظاهرة أو مشكلة ما غير مدروسة سابقاً (دويدري، 2000، 193 - 211)، هذا المنهج ينطبق على ظاهرة رضا الطلبة، ويهدف إلى استخلاص النتائج العلمية المساعدة على وضع فرضيات لحل المشكلة المدروسة، وإجراء الدراسات المقارنة. فنتائج البحث الوصفي هي المولد الحقيقي لتكوين نظريات العلوم السلوكية (حمدان، 1989، 66-71)، وذلك لأن القضايا السلوكية قضايا معقدة، ومتغيراتها متعددة، فالبحث الوصفي يضبط الظاهرة بتحديد متغيراتها والعوامل المؤثرة فيها، مما يمهد إلى تعميم المعرفة. تندرج الدراسة الحالية تحت نمط الدراسة المسحية من أنماط المنهج الوصفي الثلاثة* بهدف الكشف عن مستويات رضا الطلبة عن الأداء الإداري والتعليمي في كلية الاقتصاد بجامعة حلب .

أدوات البحث:

كالعادة، العالم الغربي سبقنا بأشواط بعيدة في إيجاد أدوات علمية لقياس الظواهر الطبيعية والاجتماعية، ففي حقل جودة الخدمات، ومن ضمنها خدمات التعليم العالي، يُستخدم على نطاق واسع الاستبانة التي طورها باراسورمان ورفاقه (Parasuraman et al 1986 Burch, Rogers, and Underwood, 1995) ويطلق عليها استبانة قياس جودة الخدمات SERVQUAL، يتألف المقياس بالأصل من عشرة محاور، ومن ثم اختصرت إلى خمسة محاور تتضمن 22 سؤالاً، وقد استخدمت هذا الاستبانة بشكل واسع في مجال التعليم العالي، يقوم مبدأ استبانة جودة الخدمة على فكرة المعادلة الآتية:

(الخدمات المتوقعة من قبل الطالب - الخدمات المقدمة حقيقة = \pm فجوة الرضا).

وقد وجهت إلى هذا المقياس جملة من الانتقادات قام على تلفيها كل من كرونان و ستيفن (Cronin and Steven, 1994) وأسمياه مقياس جودة أداء الخدمة SERVPERF، هذه الاستبانة واسعة الاستخدام بالأصل في مجال رضا الزبائن عن السلع والخدمات التي تقدمها الصناعة**.

* النمطان الآخران هما: دراسة العلاقات، والدراسات النمائية (دويدري، 2000، 193) .

** <http://www.sbaer.uca.edu/research/swma/1995/pdf/17.pdf>.

ولابد من الإشارة أيضاً إلى مقياس نويل ليفتيز لرضا الطلبة Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory ، يقوم هذا المقياس على المبدأ نفسه للمقياسين السابقين. يفترض مقياس نويل ليفتيز أن الطلبة يتوقعون عادة ما يريدون أن يحصلوا عليه من المؤسسة التعليمية، من هذه الرؤية، فإن الرضا عن أداء المؤسسة التعليمية يحصل عندما تلبى المؤسسة توقعات الطلبة أو تلبىها بأفضل من توقعاتهم، والفرق بين توقعات الطلبة وخبرتهم الحقيقية يساوي فجوة الرضا. تتألف الاستبانة من 70 بنداً، يعطي الطالب خلال الاستبانة رأيه مرتين: مرة على درجة أهمية البند فيما يتعلّق به، ومرة أخرى على درجة رضاه عن الأداء الفعلي : مثل برنامج الدروس، وخدمات القبول والتسجيل، وهكذا* (Florida Community College, 2004).

هذه الأدوات جميعها لم تترجم إلى اللغة العربية، حسب خبرة الباحث، باستثناء مقياس باراسورمان، الذي استخدم مرة واحدة (عبد المحسن تقي وآخرون، 2008، 62) ، ولكن دون تنفيذ إجراءات القوينة المتبعة للمقاييس السلوكية، ومن ثمّ لم تقوّن حتى يتاح استخدامها بثقّة. إن الأداة التي استُخدمت في هذا البحث، تستند بشكل أساسي إلى مجالات دليل التقويم الذاتي للكلّيات (لجنة الجودة والاعتمادية، 2006) الذي يشمل عشرة مجالات رئيسية، وكل مجال من هذه المجالات يقسم إلى نحو عشرة مجالات فرعية، حتى وصل مجموعها إلى 324 بنداً (سؤال).

في مجال الحياة الجامعية يركز الدليل على قياس المناخ التنظيمي في الكلية والعلاقات التفاعلية، وقد تضمن فقرة أساسية تتعلق بقياس مدى رضا الطلبة، انطلاقاً من هذه الفقرة قمنا بإجراء هذا البحث الذي هو الأول من نوعه عن الأداء التعليمي والإداري. وذلك بهدف المساهمة في إرساء قواعد للتقييم الذاتي للكلّيات، وتقديم صورة علمية واضحة عن آراء الطلبة في أداء النظام التعليمي في المجالات العشرة للتقييم الذاتي، والإعداد لتأسيس قاعدة بيانات أولية لقياس رضا الطلبة.

* معظم الجامعات في أمريكا الشمالية وبعض الجامعات الأخرى تنفذ هذا الاستبانة بشكل دوري وترصد الفجوات وتتابع تلاقيها.

وقد وُضعت بنود الاستبانة بالاعتماد على الأسئلة المطروحة لكل مجال من مجالات دليل التقويم الذاتي للكليات، وكانت تتراوح بين سوالين وسبعة أسئلة لكل مجال وقد بلغ العدد الإجمالي لأسئلة الاستبانة 35 سؤالاً موزعاً على المجالات الآتية:

رقم المجال	عنوان المجال	عدد الأسئلة
1	الرسالة والمهام والأهداف	3
2	الأداء الإداري	4
3	أداء الهيئة التعليمية	2
4	أداء الطلبة والخدمات التي تقدم لهم	4
5	العمليات التعليمية	7
6	البحث العلمي	3
7	الحياة الجامعية	6
8	المباني والمرافق والتجهيزات	2
9	خدمات المكتبة	2
10	توزيع الموارد والنفقات	2
	المجموع	35

بعد ذلك جرى تحكيمها من قبل ثلاثة من أعضاء الهيئة التدريسية، وعينة مختارة مؤلفة من 12 طالباً من طلبة الكلية، كما جرى توزيع الاستبانة في نهاية الحصّة الدراسية بعد استئذان المدرس، بترك وقت مناسب، لتوزيع الاستبانة واستردادها، وقد جرت الاستعانة باثنين من طلبة الدراسات العليا لتنفيذ الاستبانة. مستخدمين مقياس ليكرت المتدرج في ست قيم كالآتي:

(0) مستاء، (1) غير راضٍ جداً، (2) غير راضٍ، (3) غير متأكد، (4) راضٍ، (5) راضٍ جداً.

واستُخدم في تفسير النتائج وتحليلها الرتب الآتية:

- إذا كانت قيمة متوسط الرضا > 2.5 (50%) تكون درجة الرضا ضعيفة
- وإذا كانت قيمة متوسط الرضا < 2.50 (50%) > 3.00 (60%) فإن درجة الرضا تكون مقبولة
- وإذا كانت قيمة متوسط الرضا < 3.00 (60%) > 4 (80%) فإن درجة الرضا جيدة
- وإذا كانت قيمة متوسط الرضا < 4 (80%) فإن درجة الرضا تكون ممتازة

مجتمع البحث وعينته وخصائصها

مجتمع البحث وعينته:

يتكون المجتمع العام للبحث من طلبة الجامعات السورية، الذي بلغ عددهم 255,6 ألف في عام 2006، ربعهم في جامعة حلب، والمجتمع الخاص بالبحث من طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب، والبالغ عددهم نحو 5800 طالب في العام الدراسي 2007/2006. مقابل 11100 طالب في كلية الاقتصاد بجامعة دمشق (المجموعة الإحصائية، 2007). جرى اختيار عينة تعادل 5% من المجتمع الخاص، وهي نسبة جيدة في الدراسات الاجتماعية (دويدري، 2000)، أي 290 طالباً موزعين على السنوات الأربع والدراسات العليا الذين وزعت عليهم الاستبانة، واسترد منها 273 استبانة، وألغيت 11 استبانة، خضعت للمعالجة النهائية 262 استبانة.

خصائص العينة:

تعود جذور كلية الاقتصاد في جامعة حلب، التي أخذت هذا الاسم عام 1986، إلى عام 1960 عندما أنشئ المعهد العالي التجاري الذي تحول فيما بعد إلى كلية التجارة عام 1963، ومن ثم إلى كلية العلوم الاقتصادية عام 1968، وبعدها كلية الاقتصاد والتجارة عام 1977.

تهدف الكلية إلى تأهيل الطلبة في اختصاصات: الاقتصاد، والإدارة، والمحاسبة، والمالية، والإحصاء بما يتلاءم وحاجات سوق العمل، والمساهمة في البحوث العلمية في هذه الحقول المختلفة.

من الجدول رقم 1 بيّنت الاستبانة أن 63% من الطلبة المبحوثين هم من الذكور، و37% من الإناث، وهي نسبة تقترب من نسبة المجتمع الحقيقي 69% ذكوراً و31% إناثاً. كما أظهرت الاستبانة أن 51.6% من الطلبة تتراوح أعمارهم بين 20 و30 سنة، وأن 89% منهم مستجدون في صفوفهم، و85.5% منهم يقطنون المدن، و88% منهم يحملون الثانوية العلمية. أما توزيع الطلبة على سنوات الدراسة فكان كالتالي:

29.4% في السنة الأولى، و21.4% في السنة الثانية، و19.1% في السنة الثالثة، و23.3% في السنة الرابعة، و6.9% في الدراسات العليا. أما معدل العلامات في الكلية، حسب تصريح الطلبة، فكان 16.7% أقل من 60% من العلامات و52.7% يتراوح معدلهم بين 60% و70%، و34.1% فوق 70% من العلامات.

جدول رقم (1) الخصائص الديموغرافية للعينة

الجنس	ذكر	أنثى	المجموع
%	%63	%37	%100
العمر	أقل من 20 سنة	20-30 سنة	أكثر من 30 سنة
%	%45.4	%51.9	%2.7
الوضع الدراسي	مستجد	راسب	
%	%89	%11	%100
الإقامة	مدينة	ريف	
%	%85.5	%14.5	%100
الشهادة	علمي	أخرى	
%	%88	%12	%100

سنوات الدراسة	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة	د. عليا
%	%29.4	%21.4	%19.1	23.3 %	%6.9
معدل العلامات في الكلية	أقل من 60 %	60-70 %	فوق 70 %		
%	%16.7	%52.7	%34.1		%100

عرض النتائج وتحليلها

عرض النتائج:

بيّنت الاستبانة أن الخدمات الإدارية التي تقدمها الكلية لا ترتقي إلى توقعات الطلبة وتحقيق إرضائهم، في حين أظهرت النتائج أن الخدمات التعليمية تلبّي احتياجات الطلبة نسبياً، ومن ثمّ كان التقدير العام لرضا الطلبة ضعيفاً، وقد تفاوتت النتيجة بين مجال وآخر، وهي نتيجة تتشابه مع نتائج دراسات أخرى عربية وأجنبية، كما مرّ بنا في الدراسات السابقة. وسنعرض فيما يأتي نتائج

الاستبانة حسب المجالات العشرة موضع الدراسة، وقد رتبت النتائج داخل كل مجال من النسبة العليا إلى النسبة الدنيا، مع تخصيص عامود لمستوى درجة الرضا: جيد، مقبول، ضعيف.

من الجدول رقم (2) يتبين، في المجال الأول، أن رضا الطلبة عن رسالة الكلية وأهدافها ومهامها كان ضعيفاً 41.50 %، أي إن الخطط والمنهاج، وحتى فلسفة الكلية وأنظمتها، لا ترقى إلى مستوى طموحات الطلبة، ومن الملفت أن هذا المجال حصل على أقل رضا من جميع مجالات الدراسة، وقد لا يكون هذا مستغرباً لأن هذا المجال هو البوصلة الموجهة لجميع المجالات الأخرى.

جدول رقم (2) المجال الأول: الرضا عن رسالة الكلية ومهامها وأهدافها

الترتيب	رقم البند	البيان	نسبة الاستياء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من الفئة العظمى(5)	مستوى الرضا
1	3	ملاءمة الأنظمة التعليمية اللوائح، التعليمات،،،	19.10 %	2.19	1.49	43.80 %	ضعيف
2	1	الفلسفة الاستراتيجية، مثل شروط قبول الطلبة، اختيار المقررات	19.10 %	2.09	1.48	40.18 %	ضعيف
3	2	فاعلية الخطط والمناهج، الكتب، عدد ساعات التدريس	21.40 %	1.95	1.46	39.00 %	ضعيف
		المتوسط		2.07		41.5 %	ضعيف

أما المجال الثاني المتعلق بمدى الرضا عن جودة الأداء الإداري للكلية، من الجدول رقم (3) يلاحظ أن متوسط الرضا قد تحسن قليلاً ليرتفع إلى 44.2 %، ولكنه ظل في فئة الضعيف. داخل مجال الأداء الإداري يلاحظ أن انطباق الطلبة عن جودة أداء الإدارة التشغيلية لم يكن الأقل إرضاءً من بين أسئلة مجال الأداء الإداري (33 %)، بل سجل أقل نسبة من جميع بنود الاستبانة، وهذا يشمل خدمات الدوائر المختلفة في الكلية مثل الديوان، والامتحانات والتسجيل، وسجل أعلى نسبة استياء 37 %، هذا يستدعي إعادة النظر، بالسرعة الكلية بأهداف هذه الدوائر وآليات عملها، وعلى العكس من ذلك،

يلاحظ أن الرضا عن أداء قيادة الكلية المتمثلة بالعمادة والنواب و رؤساء الأقسام قد تجاوز عتبة المقبول قليلاً ليصل إلى نحو 52%، مما يعني أن الطلبة يدركون أن الإدارات التي هي على احتكاك أكبر مع الطلبة لا تقدم لهم الخدمات التي يحتاجونها أو لا يقدمونها بمعايير الجودة المطلوبة.

جدول رقم (3) المجال الثاني: مدى الرضا عن جودة الأداء الإداري والتشغيلي

الترتيب	رقم البند	البيان	نسبة الاستياء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من الفئة العظمى (5)	مستوى الرضا
1	2	جودة أداء الأقسام العلمية	13.40%	2.60	1.42	52.00%	مقبول
2	1	أداء قيادة الكلية	18.30%	2.58	1.60	51.60%	مقبول
3	4	أداء نظم المعلومات المستخدمة	27.10%	2.01	1.62	40.20%	ضعيف
4	3	جودة أداء الإدارة التشغيلية	37.00%	1.65	1.62	33.00%	ضعيف
		المتوسط		2.21		44.2%	ضعيف

إذا ما نُظر إلى المجال الثالث الذي يشمل جودة أداء أعضاء الهيئة التعليمية، فمن الجدول رقم (4) وجد أن الآراء الإيجابية للطلبة ترتفع إلى درجة جيد 63.3%، وهي أعلى درجة رضا يعطيها الطلبة للمجالات العشرة المبحوثة، واستياء في أقل درجاته (5.6%) على بنود الاستبانة جميعها. وشمل هذا الرضا شقي العملية التعليمية، النظري والعملي، مما يدل على أن قدرات الموارد البشرية الأكاديمية في مستوى يقترب كثيراً من طموحات الطلبة، وهذا يدعو إلى الثقة بالقدرات العلمية، وإن لم يصل إلى درجة الامتياز.

جدول رقم (4) المجال الثالث: مدى الرضا عن جودة أداء الهيئة التعليمية

الترتيب	رقم البند	البيان	نسبة الاستياء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من الفئة العظمى (5)	مستوى الرضا
1	2	جودة أداء أعضاء الهيئة الفنية	5.30%	3.18	1.41	63.60%	جيد
2	1	جودة أداء أعضاء الهيئة التدريسية	6.50%	3.18	1.40	63.60%	جيد
		المتوسط		3.18		63.60%	جيد

من الجدول رقم (5) المجال الرابع الذي يتضمن أربعة أسئلة تتعلق بمتابعة الخريجين، وخدمات اتحاد الطلبة، ورضا الطلبة عن زملائهم، وعن أنفسهم، وجد أن المتوسط العام في هذا المجال ظل دون المقبول 47.45%، ولكن من الملفت للانتباه أن رضا الطلبة عن أدائهم الشخصي كان متواضعاً نسبياً 57.8%، ولكنه ينسجم مع درجة الرضا العام السائد في الكلية، حيث أعطى الطلبة المبحوثون لأداء زملائهم درجة ضعيف 49.80%. أما الرضا عن متابعة الخريجين والتواصل معهم فكان ضعيفاً أيضاً 40.20%، هذا الانطباع واقعي حيث لا توجد أية خدمات في الكلية لمتابعة الطلبة بعد تخرجهم، وكذلك خدمات اتحاد الطلبة لا ترقى إلى توقعاتهم، على الرغم من وجود الوحدات الطلابية.

جدول رقم (5) المجال الرابع: مدى رضا الطلبة عن أنفسهم وعن الخدمات التي تقدم لهم

الترتيب	رقم البند	بيان السؤال	نسبة الاستياء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من القيمة العظمى (5)	مستوى الرضا
1	2	الرضا عن الأداء الشخصي	9.20%	2.89	1.52	57.80%	مقبول
2	1	أداء زملاء الطلبة	14.50%	2.49	1.58	49.80%	ضعيف
3	4	خدمات اتحاد الطلبة	27.00%	2.14	1.64	42.80%	ضعيف
4	3	متابعة الخريجين والتواصل معهم	24.40%	2.01	1.49	40.20%	ضعيف
		المتوسط		2.37		47.45%	ضعيف

المجال الخامس، الذي توجه إلى معرفة آراء الطلبة عن عدالة النتائج الامتحانية، وجودة طرائق التدريس، وقدرة الأطراف المشاركة في العملية التعليمية على رفع مستوى أدائها الحالي، يلاحظ من الجدول رقم (6) أن الطلبة قد وضعوا ثقتهم مرة أخرى بأعضاء الهيئة التدريسية حيث يعتقد 60.60% منهم أن أعضاء الهيئة التدريسية هم الأقدر على تطوير أدائهم الحالي، وهذا ما يتوافق مع اتجاه الرضا الإيجابي 63.60% نحو أداء الهيئة التدريسية الذي ورد في المجال الثالث. في حين وجد أن قناعة الطلبة بصدق النتائج وعدالتها ضعيفة 49.60% وطرائق التدريس مقبولة 50.80%، أما قدرة لجان الطلبة على تطوير نفسها فلم يقنع إلا 44.8%، من الطلبة.

جدول رقم (6) المجال الخامس: مدى الرضا عن قدرة الأطراف المشاركة بالعملية التعليمية على رفع أدائها الحالي

الترتيب	رقم البند	البيان	نسبة الاستياء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من القيمة العظمى (5)	مستوى الرضا
قدرة الأطراف المشاركة على رفع مستوى أدائها الحالي ضمن الموارد المتاحة							
1	7	أعضاء الهيئة التدريسية	7.60 %	3.03	1.36	60.60 %	جيد
2	4	الأقسام ورؤسائها وأعضائها	9.20 %	2.89	1.33	57.80 %	مقبول
3	3	العمادة ومجلس الكلية والوكلاء	13.40 %	2.77	1.47	55.40 %	مقبول
6	5	الإدارة ورؤساء الأقسام والموظفون	17.60 %	2.38	1.45	47.60 %	ضعيف
7	6	اللجان الطلابية	20.60 %	2.24	1.55	44.80 %	ضعيف
المتوسط الفرعي							
				2.61		52.37 %	مقبول
1	1	طرائق التدريس	16.80 %	2.54	1.50	50.80 %	مقبول
2	2	القناعة بعدالة النتائج	19.10 %	2.48	1.69	49.60 %	ضعيف

البحث العلمي كان موضوع المجال السادس، الذي تضمن ثلاثة أسئلة، من الجدول رقم (7) يلاحظ أن مدى رضا الطلبة عن نظام الدراسات العليا ونشاطات البحث العلمي كان مقبولاً 57.9%، ولكنه ظل ضعيفاً في مجال مساعدة الطلبة وتشجيعهم على البحث العلمي 42.60%.

جدول رقم (7) المجال السادس: مدى الرضا عن البحث العلمي

الترتيب	رقم البند	البيان	نسبة الاستياء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من القيمة العظمى (5)	مستوى الرضا
1	3	نظام الدراسات العليا	7.60 %	2.87	1.22	57.40 %	مقبول
2	2	الندوات والمؤتمرات العلمية	11.50 %	2.72	1.50	54.40 %	مقبول
3	1	تشجيع البحث العلمي	25.20 %	2.13	1.66	42.60 %	ضعيف
المتوسط							
				2.57		51.47 %	مقبول

المجال السابع يسأل عن مدى رضا الطلبة عن احترام النظام والحياة الجامعية وتضمن ستة أسئلة، من الجدول رقم (8) يلاحظ أن الآراء قد تفاوتت؛ فوجد أن أعضاء الهيئة التدريسية والعمادة، حسب رأي الطلبة، هم الأكثر احتراماً وتقيداً بالأنظمة والقوانين، فقد حصلوا على مرتبة جيد: 64 %

و63.4% على التوالي، في حين مستوى الرضا عن تفيد الإدارة التشغيلية بالنظام فكان مقبولاً، والطلبة أنفسهم يقدرون أن احترامهم للانضباط والنظام كان ضعيفاً 49.00%، هذه النتيجة تعكس الجدية في إيجابيات الطلبة وثقة أعلى بنتائج الاستبانة. أما فيما يتعلق بالحياة الجامعية فأظهرت النتائج أن التفاعل الاجتماعي والتنظيمي ضعيف أيضاً 46.80%، وجودة تفاعل مكونات الكلية كلها بالإجمال داخلياً وخارجياً مقبولة 55.90%.

جدول رقم (8) المجال السابع : مدى الرضا عن احترام النظام والحياة الجامعة

الترتيب	رقم البند	البيان	نسبة الاستياء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من القيمة العظمى (5)	مستوى الرضا
قواعد الانضباط واحترام النظام والحياة الجامعية من قبل:							
1	2	أعضاء الهيئة التدريسية	6.50%	3.20	1.35	64.00%	جيد
2	1	العمادة	10.70%	3.17	1.49	63.40%	جيد
3	3	الإدارة	12.20%	2.80	1.45	56.00%	مقبول
4	4	الطلبة	15.60%	2.45	1.54	49.00%	ضعيف
المتوسط الفرعي							
5	6	جودة أداء كل مكونات الكلية	11.10%	2.81	1.52	56.20%	مقبول
6	5	التفاعل الاجتماعي والتنظيمي	19.80%	2.34	1.61	46.80%	ضعيف
المتوسط العام							
				2.78		55.90%	مقبول

فيما يتعلق بتوافر المباني والمرافق والمستلزمات التعليمية، موضوع المجال الثامن، من الجدول رقم (8) يلاحظ أن الرضا كان ضعيفاً 45.6%، ولكن الرضا عن توافر المباني والمساحات المتاحة كان أعلى 47.6% من الرضا عن توافر مستلزمات العملية التعليمية 43.60%. قد يعود ذلك إلى زيادة عدد طلبة الكلية عن الطاقة الاستيعابية للمبنى، هذه النتيجة تتوافق مع دراسة أجرتها جامعة حلب على الجامعات الحكومية بينت أن 67,2% من الطلبة يرون أن مستوى التجهيزات والأدوات في المخابر غير كافٍ (جواد وكبية، 2006).

جدول رقم (9) المجال الثامن: المباني والمرافق والتجهيزات

الترتيب	رقم البند	البيان	نسبة الاستياء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من القيمة العظمى (5)	مستوى الرضا
1	1	البيئة التعليمية المادية: مباني وساحات	19.80%	2.38	1.64	47.60%	ضعيف
2	2	توافر مستلزمات التدريس	24.00%	2.18	1.63	43.60%	ضعيف
		المتوسط		2.28		45.6%	ضعيف

تعدُّ مستلزمات التدريس، وهو موضوع المجال التاسع، من أهم موارد الإدارة التشغيلية، وقد يكون هذا أحد الأسباب الرئيسية لانخفاض الشدِّد لرضا الطلبة عن الإدارة التشغيلية (انظر الجدول 10)، فعلى الرغم من توافر ثلاث مكاتب في الكلية، فإن رضا الطلبة عن خدمات المكتبة لم يصل إلى درجة المقبول 48.1%، وكان عدم الرضا أعلى من ناحية توافر المصادر والمراجع التعليمية 46.20%، أما الرضا عن الخدمات التي تقدمها المكتبات، فكان مقبولاً، وهذا التقدير المتدني طبيعي إذا ما قُورن بالعدد الكبير للطلبة والإقبال الشدِّد على التسجيل في الدراسات العليا.

جدول رقم (10) المجال التاسع: الرضا عن خدمات المكتبة

الترتيب	رقم البند	البيان	نسبة الاستياء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من القيمة العظمى (5)	مستوى الرضا
1	2	خدمات المكتبة	14.50%	2.50	1.47	50.00%	مقبول
2	1	توافر المصادر والمراجع	18.30%	2.31	1.54	46.20%	ضعيف
		المتوسط		2.41		48.10%	ضعيف

المجال العاشر والأخير كان السؤال عن إدارة الموارد المالية للكلية، مع الملاحظة أنه لا يوجد للكلية موازنة مستقلة بذاتها، بل هي مدمجة في ميزانية الجامعة، وهذا ما لا يدركه الطلبة، لذلك كان السؤال عن مساعدة المحتاجين من الطلبة، مثل توزيع الكتب المجانية، فكان معدل الرضا متدنياً جداً 37.00%، في حين كانت درجة الرضا عن عدالة توزيع الموارد على الأقسام العلمية تقترب من المقبول 49.50%.

* مكتبة الكلية العادية، مكتبة الدراسات السكانية، مكتبة العلاقات الدولية.

جدول رقم (11) المجال العاشر: الموارد المالية والإففاق

الترتيب	رقم البند	البيان	نسبة الاستياء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من القيمة العظمى (5)	مستوى الرضا
1	1	عدالة توزيع الموارد على الأقسام العلمية والإدارية	14.50 %	2.48	1.42	49.60 %	ضعيف
2	2	مساعدة المحتاجين مثل تقديم الكتب مجاناً	30.00 %	1.87	1.55	37.00 %	ضعيف
		المتوسط		2.17		43.50 %	ضعيف

تحليل النتائج وتفسيرها:

إن نتائج الاستبانة في المجالات العشرة المفحوصة تبين، بشكل عام صدق فرضية البحث، أي إن مستوى رضا الطلبة عن أداء كليتهم ضعيف أو مقبول، وفي أحسن الحالات يصل إلى درجة الجيد، ولكن ليس إلى درجة الرضا الممتاز. إن المجال الوحيد الذي حصل على درجة جيد هو مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، أما المجالان الآخران اللذان حصلوا على درجة مقبول فهما مجال البحث العلمي 51.7% ومجال احترام النظام والحياة الجامعية 55.9%، تعدُّ هذه النسب عالية جداً إذا ما قورنت بما أعطاه الطلبة الكويتيون لأساتذتهم: 17% منهم فقط قيم أن أداء أعضاء الهيئة التدريسية تتوافق مع توقعاتهم الشخصية أو أفضل. الاتجاهات الإيجابية نحو الأداء الأكاديمي في بيئة التعليم العالي في سورية تبشر بالخير ويجب تعميقها وتطويرها إلى الأفضل، أما باقي مجالات الاستبانة الثمانية، فقد حصلت جميعها على درجة ضعيف ولكنها تختلف بدرجة الشدة، فقد حصل مجال رسالة الكلية ومهامها وأهدافها على أقل درجة 41.5%، أي إن 60% من الطلبة غير راضين عن رسالة الكلية وأهدافها، وهذا يتوافق بالإجمال مع نتائج دراسة مشابهة على الطلبة الكويتيين، أما أعلى درجة نسبة في التقييم الضعيف، فقد كانت من نصيب العمليات التعليمية، حيث اقتربت النسبة من درجة المقبول (49.60%)، وهذا أيضاً يدعو إلى الاطمئنان إلى أن العمليات التعليمية مازالت في حدود المقبول.

بكل الأحوال تظل اتجاهات هذه النتائج أولية وتحتاج إلى دراسات أخرى موسعة وعميقة لبلورتها وتأكيداها.

كما درست العلاقة بين متغيرات العينة الديموغرافية ودرجة الرضا حسب ستة متغيرات، جرى إدراجها في الاستبانة، هي: الجنس والعمر والإقامة والشهادة الثانوية والوضع الدراسي والسنة

الدراسية. فمن خلال استخدام اختبار كاي تربيع للاستقلالية وجد، بشكل عام، أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين متغيرات العينة ومستوى الرضا إلا في بعض الأسئلة المتوقع أن يكون فيها فروقات .

- فيما يتعلّق بالجنس، وجد أن الطالبات أكثر رضا من الطلبة في ثمانية أسئلة من أصل 35 سؤالاً، مثل الرضا عن الأداء الشخصي، وعدالة النتائج الامتحانية، والتفاعل الاجتماعي.
- فيما يتعلّق بالعمر، وجد أن الفروقات طفيفة وغير ذات دلالة إحصائية، وإن كان الكبار أقل رضا من الصغار ولاسيما أسئلة محور رسالة الكلية وأهدافها، وقد يكون ذلك عائد إلى خبرة الكبار بأهمية رسالة كليتهم، ورغبتهم في تطويرها.
- فيما يتعلّق بالحالة الدراسية (مستجد راسب) ، لم تلاحظ أي فروقات جوهرية باستثناء سؤالين: الأول يتعلق بأن الطلبة الراسبين كانوا أكثر رضا عن أداء زملائهم من الطلبة المستجدين (الناجحين)، وهذا شيء متوقع، أما الثاني فيتعلق بالرضا عن متابعة الخرجين، فكان الراسبون أقل رضا من الناجحين.
- فيما يتعلّق بنوع الشهادة الثانوية، فقد كانت الفروقات أكثر وضوحاً في تسعة أسئلة من أصل 35 سؤالاً: فحملة الثانوية العلمية كانوا أقل رضا من حملة الشهادات الأخرى عن الأداء الشخصي، وأداء الإدارة التشغيلية، والتفاعل الاجتماعي، والبيئة التنظيمية، في حين كان أصحاب الشهادات الأخرى أقل رضا عن قدرات الإدارة والأقسام، وعن تشجيع الطلبة على البحث العلمي، والمصادر التعليمية.
- فيما يتعلّق بمكان الإقامة، يلاحظ أن الاتجاه، نحو عدم وجود فروقات جوهرية بين من يسكن في الريف ومن يسكن في المدينة، يسود في هذا المتغير، على الرغم من أن توقعنا كان عكس ذلك، بأن يكون طلاب الريف أكثر رضا من طلاب المدينة، فقد كان اتجاه الطلبة المقيمين في الريف يميل إلى عدم الرضا منه إلى الرضا، وقد يعود ذلك إلى أن الفروقات بين المدينة والريف أصبحت في نطق ضيقة جداً، فعلى سبيل المثال وجد أن الطلبة المقيمين في الريف أكثر استياءً من زملائهم المقيمين في المدن من أداء أعضاء الهيئة التدريسية، ومتابعة الخرجين.
- أما إذا انتقلنا إلى دراسة الفروقات فيما يتعلّق بسنوات الدراسة، وجدنا أنه لا توجد فروقات تشكل اتجاهاً عميقاً بين السنوات باستثناء ثمانية أسئلة من أصل 35 سؤالاً: مثل عدالة النتائج الامتحانية، والبيئة التعليمية، وبشكل عام فإن طلبة السنة الأولى أكثر رضا من السنوات اللاحقة وتتناقص درجة الرضا كلما تقدم الطلبة في دراستهم، باستثناء طلبة الدراسات العليا، فقد ازدادت

لديهم درجة الرضا وقد يعود ذلك كون طلبة السنة الأولى ما زالوا فرحين بحصولهم على مقعد جامعي ولم يختبروا الكلية بعمق، وكذلك طلبة الدراسات العليا، ما زالوا متفائلين، مع شدة التنافس، بحصولهم على مقعد في الدراسات العليا. هذا الاتجاه نحو تناقص الرضا ينسجم مع معظم الدراسات السابقة.

هذه الفروقات بين الفئات المختلفة للطلبة، وإن كانت طفيفة ويمكن تبريرها منطقياً، وطبيعياً في بعض الأحيان، يجب الانتباه لها، ومحاولة التخفيف من وقعها، مثل إعداد برامج تساعد أبناء الريف على الاندماج في مجتمع الجامعة (وهي خدمة لا وجود لها باستثناء السكن في المدينة الجامعية)، وكذلك مساعدة الطلبة الراغبين ومحاولة فهم أسباب رسوبهم، ورفع مستوى الخدمات وتحسينها مع التقدم في سنوات الدراسة، حيث يصبح الطلبة أكثر طلباً للخدمات وأكثر تدقيقاً في جودتها.

التوصيات:

إن نتائج هذه الدراسة تدعونا إلى طرح التوصيات السبع الآتية:

1- التركيز على أن الطالب أصبح اليوم يشكل مركز العملية التعليمية - التعلمية، لذلك فإن قياس رضا الطلبة يشكل ركناً أساسياً من أركان الجودة والاعتمادية على مستوى المعايير المحلية والدولية، وعليه يوصي الباحث جميع الكليات والمعاهد الجامعية بأن تضع نظام معايير فعلاً لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري الذاتي والخارجي وتقييمه، وأن يكون قياس رضا الطلبة واحداً من هذه المعايير.

2- أن تتفهم الإدارات الجامعية، على مستوياتها كلها، أهمية الاستجابة السريعة لحاجات الطلبة وتوقعاتهم، وتأخذ آراءهم ومقترحاتهم على محمل الجد، وتعدّهم شركاء أساسيين في عملية التطوير، ورفع مستوى جودة الأداء الأكاديمي والإداري، ولاسيما تجاه المقارنة بجبل الجامعات الخاصة.

3- اعتماد مبدأ الشفافية في التعامل مع الطلبة، وذلك من خلال الحرص على تقديم وعود واقعية للطلبة، والإعلان الواضح عن النتائج المحققة فعلاً إن كانت سلبية أو إيجابية، وإصدار الأدلة والمطويات والتعليمات الإرشادية الواضحة وجعلها متاحة أمام جميع الطلبة، لمساعدتهم على الاندماج في بيئة الكلية.

4- تدريب الأطر البشرية، ولاسيما الإداريين، على أصول التعامل مع الطلبة والوفاء بحاجاتهم الدراسية، ولاسيما ما يتعلق بتصريف إجراءاتهم اليومية، مثل التسجيل وإعلان النتائج والحصول

- على الوثائق، مثل العمل على حل مشكلات صفوف الانتظار والازدحام والتأخر في إصدار النتائج، وأتمتة خدمات المكتبات، وقد بينت النتائج أن هذه الخدمة حصلت على أقل مستوى من الرضا.
- 5- إحداه مكاتب للتوجيه المهني تعمل على تقديم المعلومات والخدمات التي تساعد الطلبة الخريجين على الانتقال السلس إلى سوق العمل، وفتح قنوات اتصال مع سوق العمل، وإتاحة العمل الجزئي أمام الطلبة للعمل المؤقت في الإدارات الجامعية.
- 6- إحداه مكاتب للإرشاد الأكاديمي لمساعدة طلبة الدراسات العليا والمعيرين وتوجيههم إلى الاختيارات الصحية، مثل تعرف الأستاذ المشرف، واختيار الموضوع، وكذلك توجيه المعيرين نحو البلدان والجامعات المناسبة لدراساتهم.
- 7- إن نتائج هذه الدراسة جديرة بلفت الانتباه إليها، ودعوة الباحثين وتشجيعهم على إجراء دراسات مستقبلية مماثلة تعمل على التوسع والتعمق في دراسة الأبعاد العشرة لرضا الطلبة: التوسع من خلال إعادة إجراء هذه الدراسة على جميع الكليات والجامعات باستخدام معايير ومقاييس متجانسة محلياً وعالمياً، حتى يمكن إجراء مقارنات موضوعية، وإذا لزم الأمر إجراء تصنيف للكليات حسب قدرتها على الاستجابة لحاجات الطلبة، والتعمق من خلال البحث في المتغيرات الوسيطة التي قد تؤثر في درجة الرضا مثل الخصائص الشخصية (متفائل، متشائم، ..) وتأثير الأنظمة والقوانين في الأداء الإداري (مثل الإجراءات القانونية والأنظمة المطبقة، ..).

قائمة المراجع

قائمة المراجع العربية:

- (1) جواد، محمد عادل و كبية، محمد (2007)، رؤية أساتذة الجامعات السورية وطلابها في المناهج التعليمية وأنظمة التدريس والامتحانات، الندوة الوطنية لتطوير المناهج والاختصاصات الجامعية، جامعة حلب، 8-9 تموز 2007.
- (2) الحجار، رائد، والمبحوح، أحمد (2008)، رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة الخدمات في عمليات التسجيل والإرشاد الأكاديمي، فلسطين، جامعة الأقصى: <http://www.arab-acrao.org/28/research/13.pdf>
- (3) حمدان، محمد زياد (1989)، البحث العلمي كنظام، عمان، دار التربية الحديثة.
- (4) دويدري، رجاء وحيد (2000)، البحث العلمي: أساسياته النظرية وممارساته العملية، دمشق، دار الفكر.
- (5) زياد، مسعد محمد (2008)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية: <http://www.drmosad.com>
- (6) الصاري، عبد الله، وزايد، كاشف (2006)، مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، السنة الحادية والعشرون، العدد 23.
- (7) طراف، جهينا (2003)، مشكلات الدراسات العليا في الجامعات السورية من وجهة نظر طلاب الماجستير والدكتوراه: دراسة ميدانية، مجلة بحوث جامعة دمشق للعلوم التربوية، المجلد 19، العدد الأول.
- (8) عبد المحسن النقي، عبد العزيز وآخرون (2008)، انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 36، العدد 3.
- (9) الفوال، محمد خير أحمد (2007)، آراء طلاب التعليم المفتوح (اختصاص رياض الأطفال) عن مستوى جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق. مجلة جامعة دمشق للبحوث التربوية، المجلد 23، العدد الثاني.
- (10) لجنة الجودة والاعتمادية (2006)، دليل التقويم الذاتي للكليات 2006، جامعة حلب.

- 11) مركز ضمان الجودة بجامعة دمشق (2007)، تقييم العمليات التربوية والإدارية وبيان الرسالة والخطة الاستراتيجية لجامعة دمشق، جامعة دمشق.
- 12) المكتب المركزي للإحصاء (2007)، المجموعة الإحصائية 2007، دمشق، المكتب المركزي للإحصاء.
- 13) ميا، علي وكبية، محمد، وطرابلسية، شيراز (2003)، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي: دراسة تحليلية لقياس مدى التنسيق بين الجامعات السورية واحتياجات سوق العمل، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد 25، العدد 6.
- 14) هل، شارلز وجونز، جاريت (2001)، الإدارة الاستراتيجية: ج1، ترجمة رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد أحمد عبد المتعال، الرياض، دار المريخ.

قائمة المراجع الأجنبية:

- 1) Baykal, Ulku *et al* (2005): Determining Student Satisfaction in a Nursing College, *Nurse Education Today*, Volume 25, issue 4, pages 255-262.
- 2) Burch, E., Rogers, H. P., and Underwood, J. (1995): Exploring Servperf: An Empirical Investigation of the Importance-Performance, Service Quality Relationship in the Uniform Rental Industry: <http://www.sbaer.uca.edu/research/swma/1995/pdf/17.pdf>.
- 3) Cronin J. J., Jr. and Steven A. T. (1994): SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance - Based and Perception - Minus - Expectations Measurement of Service Quality, *Journal of Marketing*, 58 (January), 125-131.
- 4) El Ansari, Walid, (2003): Satisfaction Trends in Undergraduate Physiotherapy Education , *Physiotherapy*, Volume 89, Issue3, pages 171-185.
- 5) *Encyclopedia Britannica, Ultimate Reference Suite* (2006): Welfare Economics." DVD.
- 6) Florida Community College, Office of Institutional Accountability (2004): Noel- Levitz Student Satisfaction Inventory Survey Report: www.fccj.edu/campuses/mccs/instruction/liberal
- 7) Kara, A. and DeShield, O. W. (2004): Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation, Pennsylvania State University-York Campus.
- 8) Kotler, P. (2001): *Marketing Management: Analysis Planning, Implement and Control*, India, Prntice Hall, Inc.
- 9) Liaw, Shu - sheng, (2007): Investigating Students, Perceived Satisfaction, Behavioral Intention, and Effectiveness of E-learning: A Case Study of the Blackboard System, *General Education Center*, China, Medical University.
- 10) Marilyn M. H. (2006): *Encyclopedia of Management*, 5th ed., New York, Thomson Gale.

- 11) Parasuraman, A., Valarie Z., and Berry L., (1986): SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Expectations of Service Quality, Cambridge, MA: Marketing Science Institute, Report No. 86-108.

مواقع إنترنت مفيدة:

- Ø <http://www.mhe.gov.sy/>: وزارة التعليم العالي السورية
- Ø [/http://ec.europa.eu/education](http://ec.europa.eu/education): الموقع التربوي للمجموعة الأوروبية
- Ø **On Line Student Satisfaction: [http: "blog isc.edu](http://blog.isc.edu)**: موقع متخصص بقياس رضا الطلبة
- Ø www.kfupm.edu.sa: جامعة الملك فهد للبترول والمعادن