

العوامل المحددة لرضا طلبة العلوم الادارية عن دراستهم باستخدام مقياس Watt
"دراسة استطلاعية في جامعات بغداد"

Using the Watt Scale to Determine the Satisfaction of the Management Science
Students Toward their Studies
An Exploration Study in the Universities of Baghdad City

م.د. ميسون عبد الكريم محمد

الجامعة المستنصرية - كلية الادارة والاقتصاد - قسم ادارة الاعمال

Email:mys_abdula@yahoo.com

تاريخ استلام البحث 2019/5/15 تاريخ قبول النشر 2019/7/31 تاريخ النشر 2019/10/28

المستخلص:

ان هدف البحث الحالي هو تحديد الاهمية النسبية للعوامل المؤثرة في رضا طلبة التخصصات الادارية عن دراستهم في عدد من الكليات الحكومية والاهلية في مدينة بغداد باستخدام احد المقاييس العالمية وهو مقياس Watt الذي يتكون من (25) عبارة للقياس تشمل البرنامج الاكاديمي والتسهيلات ووسائل الدعم الاكاديمي فضلا عن الوسائل المادية .

تكونت عينة البحث من (236) طالب وطالبة بنسبة مئوية زادت عن 13% من مجتمع البحث، وقد تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS لتحليل البيانات الاولية والتي كان من اهم نتائجها التوافق بين العوامل المؤثرة في رضا الطلبة حسب مقياس Watt مع العوامل المؤثرة في رضا طلبة الجامعات العراقية مع وجود اختلاف في ترتيبها حسب الاهمية النسبية . كذلك اظهرت النتائج ان درجة الرضا للطلبة بلغت (67,22)

الكلمات المفتاحية: رضا الطلبة ، الخدمات التعليمية ، التسهيلات الاكاديمية

Abstract:

This research was aimed to investigate the factors that more affected on the level of students satisfaction in some Iraqi colleges in the city of Baghdad by using one of the universal measurement that named (Watt Measurment). This scale involves (25) statements concern with academic program, acadmic and physical facilities .

The sample of research consist of 236 students with perentage more than 13%. SPSS statics program was used to analysis primary data to reach research results that it refers to identical with Watt scale .More over the research demonstrated the vale of students satisfaction was reach to (67,22).

Key words: Job satisfaction , Educational services , Educational Faculties.

المقدمة :

لقد حاز مفهوم الرضا بشكل عام ورضا الطلبة عن دراستهم بشكل خاص على مدى واسع في اهتمامات الباحثين والمجتمع حيث تعتبر الجامعات في وقتنا المعاصر الرافد الرئيسي الذي يجهز المجتمع بالكفاءات البشرية المؤهلة للقيام بمختلف الأعمال. أن توفير الجامعات للخدمات التعليمية الأكاديمية منها وغير الأكاديمية يساهم في تحقيق مستوى يتناسب مع رضا الطلبة عن دراستهم الذي ينعكس في مستواهم العلمي الذي بدوره ينعكس هو الآخر في مختلف النشاطات الاقتصادية والاجتماعية والحضارية من خلال دخول الطالب بعد حصوله على المؤهل الجامعي الى سوق العمل.

ان برامج التعليم التي تقدمها الجامعات المتمثلة بالمناهج الدراسية ووسائل اسنادها كالمختبرات وتطبيقات الحاسوب وغيرها من وسائل الايضاح والمكتبات الجامعية فضلا عن الوسائل المادية الاخرى كالقاعات الدراسية ونوادي الطلبة ومقرات اتحاد الطلبة قد تكون غير مناسبة او لا تحقق توقعات الطلبة وبالتالي ينتج عنها انخفاض مستوى الرضا عن الدراسة الذي يعتبر في الوقت الحالي احد المؤشرات الهامة في الاعتماد الاكاديمي الذي تمنحه المنظمات الدولية .

يتضمن البحث اربعة محاور رئيسية خصص الاول منها لطلاب الاكاديمي ذوالصلة بموضوع البحث اذ تم عرض المفاهيم المتعلقة بالرضا ورضا الزبون (الطالب) باعتباره الاساس في الجامعة ، فيما تناول المحور الثاني منهجية البحث وخصص الثالث لتحليل البيانات الاولية والرابع لعرض اهم النتائج والتوصيات .

أولاً: الخلفية النظرية

1.1 مفهوم الرضا

استحوذ مفهوم الرضا على مدى واسع في دراسات العلماء والباحثين حيث انطلق كل منهم من زاوية تخصصه واهتماماته. ركز علماء النفس على مفهوم الرضا عن الحياة الذي يشير الى انه حالة انفعالية ناجمة عن تحقيق هدف ما. [الشنقيري،2005: 3] ، وهو يعني الاتزان الانفعالي حيث يكون الفرد منسجماً مع نفسه اذ ينعكس هذا الانسجام على البيئة الخارجية والبيئة المحيطة به. [Emarh.2016,102]. ويرى ميخائيل ان الرضا عن الحياة هو تقييم شامل لنوعية الحياة لدى الفرد وفقاً لمعايير يختارها هو بنفسه [ميخائيل،2013: 85]. يعتبر الرضا عن الحياة احد مصادر السعادة الذي ينعكس سلباً او ايجاباً على سلوك الفرد [رشوان،2006: 118] ، ويعد ايضاً من دلائل الصحة النفسية الايجابية والاداء النفسي الايجابي [Salkangos,2009:186].

وفي علم الاجتماع فأن الرضا يعني مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد [دويدار،2005: 45] ، وأنه يشير الى الطريقة التي يظهر بها الافراد احساسهم وكيف يشعرون بشأن توجهاتهم وخياراتهم للمستقبل [Paul,2016:68]. ويقصد به ايضاً التفاعل بين الزملاء في المجموعة [Aitken,1982:32].

أن مفهوم الرضا عند علماء وباحثي العلوم الادارية يرتبط بالموقف الايجابي نحو العمل او الوظيفة المناطة بالفرد وبالتالي تجاه المنظمة الذي هو احد اعضائها ، وهو استجابة ايجابية نحو العمل والاداء

[Dirk,2015:206] ، وانه يتمثل في الموقف العملي للفرد الذي يستمد من وظيفته وجماعة العمل [دويدار،2005: 48] وهو ايضاً يعبر عن اتجاهات العاملين نحو ظروف وبيئة العمل [Fabi,2015]. ويقصد بالرضا عند بعض الباحثين درجة الاشباع الفردي نتيجة العمل والمجهودات [سلمان،2003: 61]. ويعتقد عاشور ان الرضا هو مشاعر الفرد تجاه جوانب او عناصر محددة في عمله [عاشور،1997: 56]. ويؤكد احد الباحثين ان الرضا او عدم الرضا يعتمد ليس فقط على طبيعة العمل بل على مردودات ذلك العمل [Daehlen,2008:1789].

الباحثون في مجال التسويق ركزوا اهتمامهم على رضا الزبون الذي يعتبر وفقاً لاعتقادهم بانه دم الحياة لأية منظمة عامة كانت ام خاصة [Nicholls,etal.,1998:239]. ان رضا الزبون يشير الى درجة ادراك الزبون مدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتجات التي تلبي احتياجاته [زوين،2009: 4] ، وهو ايضاً شعور واحساس يعبر عن الفرق بين اداء السلعة او الخدمة المدركة وتوقعات الفرد [Alshibly,2015:17]. ويرى احدالباحثين ان رضا الزبون هو احساسه بالمتعة او خيبة الامل الناتجة عن مقارنته لأداء المنتج المقدم له بتوقعاته السابقة عن هذا المنتج [Harkinampl,2006:11] وهو يعني الحالة النهائية للعمليات النفسية عند الفرد "Navaroo,et al,2005:505]. نستنتج من التعريفات السابقة انها جميعاً تشترك في الغاية النهائية المتمثلة بالشعور الايجابي للفرد نحو حياته ، عمله ، زملائه ، المردودات التي يحصل عليها مقابل جهوده ، الخدمات المستلمة من قبله والسلع المشتركة

1.2 مفهوم رضا الطلبة

تعتبر بحوث رضا الزبون القاعدة التي انطلقت منها بحوث رضا الطلبة حيث يمثل الطلبة (الزبائن) والجامعة او الكلية المنظمة المقدمة للخدمة او المنتجة للسلعة. ان الزبون هو سيد السوق لذا فإن جميع المنظمات تسعى للحصول على رضاه من خلال اشباع حاجاته ورغباته. أن هذا الرضا هو حصيلة المقارنة بين المنافع التي يكتسبها الفرد من السلعة او الخدمة والتكلفة الفعلية للشراء [Voss, 2009,156].

تشكل مرحلة الدراسة المرحلة الأهم والاكثر حضوراً من حياة الفرد حيث ان النجاح فيها يفتح افاق واسعة امام الفرد كما يترك أثاره النفسية الواضحة في شخصيته ويعزز شعوره بالرضا عن الحياة ، وان الفشل الدراسي يغلق على الفرد ابواب الطموح ويعزز لديهم الشعور بالاحباط [Huebner,etal,2004:351].

وتعتبر الجامعات من اهم ميادين الحياة الدراسية التي تستأثر الجودة فيها باهتمام المجتمع وذلك بسبب الاعتقاد بوجود علاقة مباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي في كافة المجالات الاقتصادية والثقافية والحضارية.

لقد زاد الاهتمام بالجودة في التعليم العالي للأسباب التالية [الرتوري،2016: 325]:

1. الزيادة في عدد الطلبة الملتحقين بالتعليم العالي.
2. التنوع في اهداف وبرامج الجامعات.
3. زيادة قناعة المسؤولين بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الاعداد.

4. ازدياد المنافسة بين الجامعات في تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة تحقق رضا الطلبة وذوهم والمجتمع.

5. ازدياد الدعوة الى الحرص على النوعية عالية الجودة من الصناعات والخدمات التي من ضمنها الخدمات التعليمية.

ان رضا الطلبة يعد دافعاً قوياً للجامعات بتقديم خدمات تعليمية عالية الجودة لتلبية توقعاتهم [Harrisen,2015,32]، وهو يعكس نجاح العملية التعليمية ويؤثر في دافعتهم للتعلم بشكل ايجابي مما ينشط التفكير الابداعي والتحليلي عندهم ويؤدي الى تحصيل عالي في دراستهم ورضا عن خبراتهم العلمية (Bolliger,etal.2009:103).يعرف رضا الطلبة بأنه الشعور الايجابي والاعتزاز بالبرنامج الاكاديمي او المؤسسة التعليمية [Hatchber,etal.1992:273] ، [Danielson,1998:27] ، وهو ايضاً يشير الى تقييم الطلبة للخدمات المقدمة من الجامعات والكليات في اطار الحياة الاكاديمية [Wiers,etal,2002:183].وترى شفيق ان رضا الطلبة هو تقديرهم لمدى تلبية الجامعة لحاجاتهم الاكاديمية (شفيق ، 2006 ، 78) وهو ايضا اتجاه قصير الامد ينتج عن تقييم الطالب للخبرة التعليمية بالاضافة الى الخدمات والتسهيلات (Weerasinghe .I ,et al , 2017,11) .

ويؤكد احد الباحثين وجود علاقة طردية بين مستوى رضا الطالب والخدمة التعليمية المقدمة له حيث ان تحقيق مستوى عالي من الرضا يتطلب حصوله على مستوى عالي من الخدمات التعليمية [Shanka,2012:9]. ان مستوى رضا الطالب عن دراسته تعتبر من المنبئات الهامة لنجاحه في حياته المستقبلية وان انخفاضه يساهم في زيادة التوتر والاحترق النفسى [الزعر،2914: 95]. ويرى بعض الباحثين ان رضا الطلبة عملية حركية مستمرة تتطلب اعمال واضحة وفعالة تقدمها المؤسسة الاكاديمية لطلبتها [Elliot,etal.2002:157].

تستنتج مما سبق ان رضا الطلبة احد المؤشرات الاساسية عن جودة الخدمات التعليمية وهو ليس ثابتاً بل يتغير وفقاً للخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة او الكلية ومدى ملائمتها لأحتياجات الطلبة والمجتمع حيث يمكن للجامعة او الكلية زيادة مستواه من خلال التحسين والتطوير المستمر لنوعية الخدمات التعليمية التي تشمل جودة التدريس وجودة البرنامج الاكاديمي وجودة الخدمات المادية.

1.3 - العوامل المؤثرة في رضا الطالب

أشار الباحثون في الادب الاكاديمي المعرفي الى وجود العديد من العوامل المؤثرة في رضا الطلبة التي بوبها احد الباحثين الى نوعين الاول يرتبط بخصائص الطالب والثاني يركز على خصائص المؤسسة التعليمية [Thomas,etal,2001:252]. وفي التفاصيل يمكننا ادراج العوامل التالية كمؤثرات اساسية في رضا الطلبة:

1. جودة التعليم :وهو يشير الى محتوى المادة العلمية والاداء لاكاديمي لاعضاء الهيئة التدريسية [Afzal,etal,2015:2014]. وجودة التعليم ايضا هي بناء المعرفة وبناء المهارات للطلبة [Jagadesh,2000:110] ، والجودة كذلك هي خصائص المدخلات والعمليات والمخرجات في

النظام التعليمي التي تحقق الرضا من خلال المقارنة الواضحة مع التوقعات [Cheng,2003:202].

ومن الجدير بالذكر ان احد الباحثين يرى ان جودة التعليم لا يتحدد بالمحاضرات في قاعة الدرس ونصائح وارشادات الاساتذة بل تشمل النشاطات غير الاكاديمية للطلبة [Devinder,etal,2003:224].

استخدم معظم الباحثين الفجوة بين التوقعات والنتائج المدركة من خلال فهم الطلبة كمقياس لجودة التعليم [Kwan,et al,1999:20].

2. **الدافعية** :- يؤثر الدافع الداخلي للفرد نحو الدراسة في رضاه وان الطلبة الذين لديهم دافعية عالية نحو الدراسة يمتلكون القدرة على النجاح في الامتحانات وكتابة البحوث على العكس من الطلبة الذين لديهم مستوى منخفض من الدافعية حيث هم اكثر عرضة للانخراط في مشاكل بالاضافة الى الغياب عن المحاضرات فضلاً عن الفشل في الدراسة [Cao,2012:90].

3. **تحقيق الذات** :- ان رؤية الطلبة لانفسهم كجزء من المؤسسة التعليمية يؤثر في مستوى الشعور الايجابي ، وان هذا الشعور الايجابي يرتبط مع الخبرات التي يحصل عليها الطالب وقت الدراسة [Betz,etal,1997:99].

4. **التفاعل مع الاساتذة والزملاء** :- ان رضا الطالب يتحقق من خلال العلاقة بين الطالب واساتذته وتعاون الطلبة فيما بينهم [Douglas,etal,2006:251].

5. **جودة المنهاج والارشاد الاكاديمي** :- يؤثر الارشاد في تحفيز الطلبة باتجاه النجاح الدراسي [Love,1993:27].

6. **الشعور بالتميز** من خلال انتساب الطالب لجامعة او كلية ذات شهرة علمية [Aitken,1982].

وفي دراسة قام بها مركز الخدمات الطلابية في جامعة (اوسلو) تم تبويب اهم العوامل المؤثرة في رضا الطلبة وفقاً لدراسات قام بها بعض الباحثين وكما هي موضحة بالجدول رقم (1)

جدول رقم (1) العوامل المؤثرة في رضا الطلبة حسب تبويب جامعة اوسلو

العوامل	اسم الباحث
الارشاد الاكاديمي ، خدمات الدعم الاكاديمي ، المحتوى الاكاديمي	Neuman.1994
خدمات الدعم الاكاديمي ، المكتبة ، المحتوى الاكاديمي ، جودة وسائل الايضاح ، السكن .	Harvy,Hill,1995
خدمات الدعم الاكاديمي ، المكتبة	Zeithaml,etal,1996
الخبرة الاكاديمية ، الخدمات الالكترونية	Guolla,1998
المكتبة	Mamum,Das,1999
خدمات الدعم الاكاديمي	East,2001

الخدمات الالكترونية	Elliot,shin,2002
السكن	Berno,ward,2002
الارشاد الاكاديمي ، النشاطات الاجتماعية ، الخدمات الالكترونية ، خدمات الدعم الاكاديمي ، المحتوى الاكاديمي	Wiers,etal,2002
خدمات الدعم الاكاديمي ، المحتوى الاكاديمي ، جودة وسائل الايضاح	Montplepsy,2003
الخبرة الاكاديمية ، خدمات الدعم الاكاديمي ، المكتبة ، جودة وسائل الايضاح ، السكن ، الخدمات الالكترونية	Petrhazzell,etal,206
الارشاد الاكاديمي ، النشاطات الاجتماعية ، الخبرة الاكاديمية	Robert,styron,2008
خدمات الدعم الاكاديمي ، السكن ، الخدمات الالكترونية	Haque,2011

Source:Stotemerg,Q,2011,"Investing the concept of student satisfaction," University of Oslo , 82.

ان الادب الاداري قدم (6) نماذج لجودة التعليم هي: نموذج جودة الهدف ، نموذج المدخلات والعمليات ، نموذج رضا الطلبة ، النموذج القانوني النظامي ، نموذج غياب المشاكل فضلاً عن نموذج التعليم المنتظم [Zahoo,2003].

وفي هذا البحث سيتم اعتماد نموذج رضا الطالب الذي اعتمده الباحث Watt,2000 الذي طوره Bing 2003 [Sapri,etal,2009:45] بعد اعادة صياغته باللغة العربية. ان النموذج يحتوي على (25) عبارة تتعلق بالبرنامج الاكاديمي والخدمات الداعمة له فضلاً عن التسهيلات المادية والموضحة بالجدول رقم (3) .

ثانياً: الدراسات السابقة

في ادناه عرضاً ملخصاً لبعض الدراسات التي لم تزد فترة اجرائها على عقد من السنين مرتبة من الاحداث الى الاقدم.

1. دراسة (Sum,eta.2018:1)

هدفت الدراسة المعنونة [A study Research of Satisfaction Levels of graduate students] الى تحديد مستوى رضا الطلبة حول محتوى البرنامج الدراسي الاكاديمي. كانت عينة الدراسة مكونة من (50) طالب في مرحلة الماجستير في جامعة الشرق الاوسط. أظهرت النتائج وجود رضا شديد (extremely satisfaction) نحو المنهاج الاكاديمي.

2. دراسة (ابو غالي ، 2016 : 103)

هدفت الدراسة المعنونة [الرضا عن الدراسة وقلق المستقبل] الى التحقق من العلاقة بين رضا الطلبة عن دراستهم وقلقهم بشأن الحصول على عمل مناسب في المستقبل. تكونت عينة الدراسة من (210) طالب وطالبة من جامعة الاقصى في فلسطين المحتلة ، أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين المتغيرين كما ابرزت ايضاً عدم جود فرق ذا دلالة احصائية بين الجنسين.

3. دراسة (Motefakker , 2016)

هدفت الدراسة المسماة [**The study of the level of satisfaction of Social science in Imam] Khomeni International university** الى تحديد مستوى رضا طلبة العلوم الاجتماعية في جامعة الامام الخميني العالمية في كازان عن الخدمات التعليمية بالجامعة. تكونت عينة الدراسة من (100) طالب اظهرت النتائج انخفاض مستوى الرضا عن الخدمات التعليمية في الجامعة.

4. دراسة (Toth, et al : 94)

هدفت الدراسة المسماة [**Enhancing Student Satisfaction**] الى قياس و مقارنة رضا الطلبة في جامعة يودابست في هنغاريا للعامين 2011 – 2012 . كانت عينة الدراسة متكونة من (253) طالب وطالبة و قد اظهرت النتائج زيادة مستوى رضا الطلبة في العام 2012 عنه في العام 2011 وان اهم العوامل المؤثرة في الرضا هي محتوى البرنامج الدراسي والاجور الدراسية.

5. دراسة (الزعر 95 – 2014)

هدفت الدراسة المسماة [**الحاجات الارشدية والرضا عن الدراسة**] الى الكشف عن العلاقة بين حاجة الطالبة للارشاد من قبل اساتذتهم ومستوى رضاهم عن الدراسة . شملت عينة الدراسة (150) طالب وطالبة من جامعة عمان الاهلية و اظهرت الدراسة وجود فرق ذو دلالة احصائية بين الجنسين حيث ان الطالبات هن الاكثر حاجة للارشاد.

6. دراسة (Uka 2014 :6)

هدفت الدراسة المعنونة [**Students satisfaction**] الى التعرف على العلاقة بين رضا الطلبة وكل من البيئة المادية والخدمات التعليمية في الجامعة حيث كانت عينة الدراسة من (300) طالب طالبة من جامعات ماليزية. اظهرت النتائج وجود تطابق في مستوى الرضا وفقاً لبعض المتغيرات كدخل العائلة ، العرق او القومية ، المرحلة الدراسية ووجود فرق ذو دلالة احصائية وفقاً لمتغير الجنس اذ ان الذكور اكثر رضاوا برزت النتائج ايضاً وجود مستوى رضا متوسط عن البيئة المادية والخدمات التعليمية.

7. دراسة (صوالحة 2013 ، 401)

هدفت الدراسة المسماة [**اهمية الحاجات الاكاديمية بمستوى رضا الطلبة**] الى تحديد الحاجات الاكاديمية من وجهة نظر الطلبة في جامعة اربد الاردنية وعلاقتها بمستوى رضا الطلبة عن دراستهم. تكونت عينة الدراسة من (365) طالب و طالبة وقد اظهرت النتائج ان مستوى رضا الطلبة بشكل عام يشير الى مستوى متوسط وبينت ايضاً عدم وجود فرق ذا دلالة احصائية تبعاً لمتغيري الجنس والمرحلة الدراسية ووجود فرق ذا دلالة بالنسبة لمتغيري التخصص ومستوى دخل العائلة.

8. درسة (حلس 2013,35)

هدفت الدراسة المسماة [**اثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة**] الى معرفة العوامل الاكثر اهمية في تحقيق رضا الطلبة. اقتصرت عينة الدراسة على (70) طالب وطالبة من مرحلة الماجستير

بعدد من الجامعات في قطاع غزة في فلسطين المحتلة. اظهرت النتائج ان العوامل الاكثر اهمية هي جودة الهيئة التدريسية ، محتوى وخدمات المكتبة الجامعية بالاضافة الى الخدمات الالكترونية ، وان القاعات الدراسية والنشاطات الجامعية غير الاكاديمية كالمهرجانات الثقافية والاجتماعية هي اقل اهمية.

9. دراسة (Tesemma,et al,2013:34)

هدفت الدراسة المسماة [**Factors affecting college student satisfaction**] الى تحديد اثر الخدمات التعليمية مثل الخبرة الاكاديمية ، جودة المنهاج الدراسي ، الارشاد الاكاديمي على رضا الطلبة. كانت عينة الدراسة مكونة من (120) طالب وطالبة. اظهرت النتائج وجود مستوى متوسط من الرضا عن الدراسة ، وبرزت فرق ذا دلالة احصائية يرتبط بمتغير الجنس لصالح الاناث.

10. دراسة (Hague,etal.2011:286)

هدفت الدراسة المعنونة [**Satisfaction of students services in tertiary level**] الى تحديد العوامل المؤثرة في رضا طلبة المرحلة الثالثة. وكانت عينة الدراسة مكونة من (150) طالب وطالبة في جامعة ايرلندا. اظهرت النتائج ان اهم العوامل هي جودة التعليم ، التسهيلات البحثية ، محتوى المكتبة العلمية والتسهيلات الالكترونية.

11. دراسة (Badiyani,2010:92)

هدفت الدراسة المعنونة [**A study to determine satisfaction level of students in GuJarat**] الى تحديد مستوى رضا طلبة الجامعات في مدينة كوجارت الهندية استناداً الى بعض الخصائص الديموغرافية. شملت عينة الدراسة (436) طالب وطالبة واطهرت النتائج وجود فرق ذا دلالة معنوية وفقاً لمتغيري التخصص والعمر في حين تطابقت النتائج بالنسبة لمتغيرات دخل العائلة والمرحلة الدراسية والجنس.

12. دراسة (عطية 113 ، 2008)

هدفت الدراسة المسماة [**الرضا عن الدراسة والانجاز الاكاديمي**] الى التعرف على العلاقة بين التلكؤ الاكاديمي وبعض المتغيرات النفسية. شملت عينة الدراسة (200) طالب في جامعة الملك خالد في المملكة العربية السعودية. اظهرت النتائج وجود فرق ذا دلالة احصائية بين مرتفعي ومنخفضي التلكؤ الاكاديمي والرضا عن الدراسة حيث ان منخفضي التلكؤ كانوا اكثر رضا عن دراستهم ، وان التلكؤ بشكل عام ارتبط سلباً بالرضا عن الدراسة.

ثالثاً: منهجية البحث

1. **3 مشكلة البحث:** تتمحور مشكلة البحث في التعرف على العوامل الاكثر اهمية في تحقيق رضا الطلبة الجامعيين خصوصاً بعد التوسع الافقي و العمودي في الجامعات الحكومية وازدياد شدة المنافسة بين الجامعات الاهلية نفسها من جهة ومنافستها بعض الاحيان للجامعات الحكومية في جذب الطلبة للدراسة فيها. ان تساؤلات البحث التي تتضح من خلالها المشكلة هي:

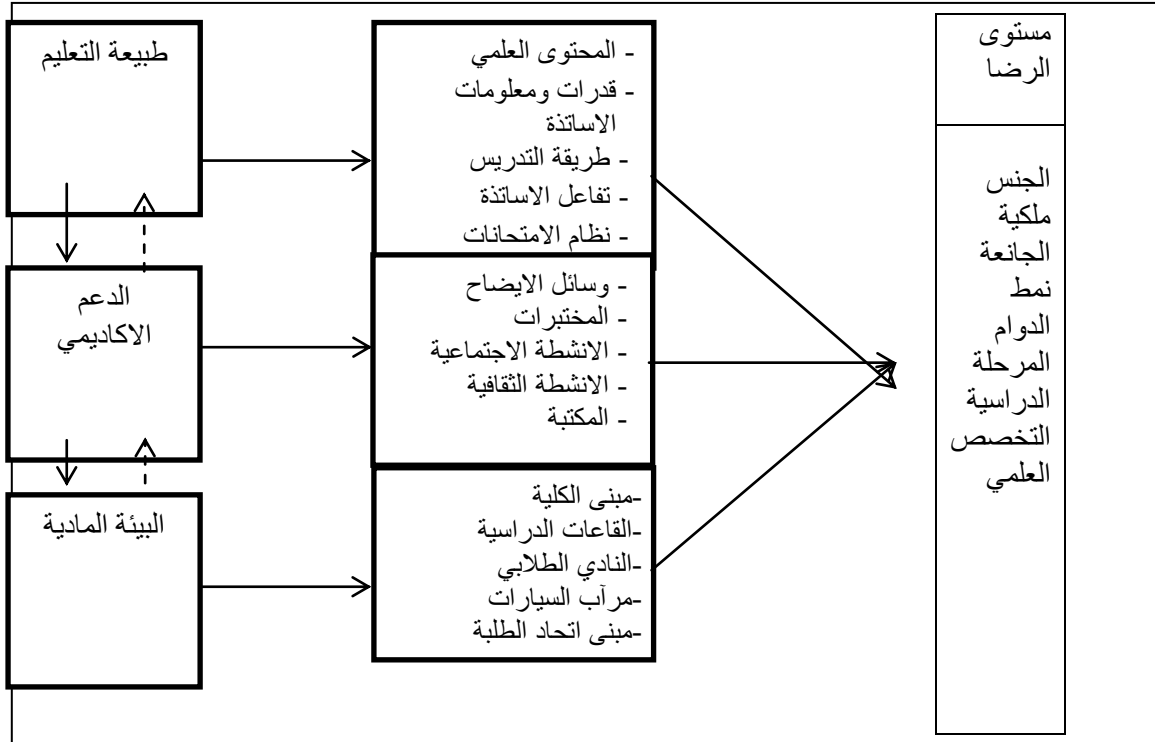
1. ما هي العوامل المؤثرة في رضا الطالب ، وما هي الاهمية النسبية لكل منها ، وهل هي ذاتها في الكليات الحكومية والكليات الاهلية ؟
2. هل يوجد تأثير للعوامل الديمغرافية في تحديد مستوى الطلبة ؟
3. هل يوجد تماثل بين العوامل المؤثرة في رضا طلبة الجامعات العراقية مع العوامل المذكورة في مقياس Watt ؟

3.2 اهمية البحث

1. اشارة انتباه الادارات الجامعية من خلال تسليط الضوء على العوامل المؤثرة في رضا الطلبة واشباع حاجاتهم.
2. تطبيق نموذج عالمي لقياس رضا الطلبة في البيئة الجامعية العراقية.
3. - تقديم مساهمة علمية متواضعة من خلال جمع بعض ادبيات الادارة ذات الصلة بموضوع البحث.

3.3 أهداف البحث

- 1 - التعرف على مستوى رضا الطلبة واهم العوامل المؤثرة فيه.
- 2 - تحديد الفرق بين مستويات الرضا وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس ، التخصص العلمي ، ملكية الجامعة ، نمط الدراسة ، والمرحلة الدراسية.
- 3 . 4 النموذج الافتراضي للبحث : استنادا الى ادبيات الادارة يرتكز النموذج الافتراضي للبحث على ثلاثة مقومات اساسية هي طبيعة التعليم الجامعي ووسائل الدعم الاكاديمي فضلاً عن البيئة المادية للجامعة او الكلية حيث يتناسب رضا الطلبة طردياً مع هذه المقومات الموضحة بالشكل رقم (1).



شكل رقم (1)

النموذج الافتراضي للبحث

5. 3 فرضيات البحث

- الفرضية الاولى: لا يوجد فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ثقة 0.95 في العوامل المؤثرة في رضا الطلبة بين الذكور والاناث.
- الفرضية الثانية: لا يوجد فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ثقة 0.95 في العوامل المؤثرة في رضا الطلبة عن دراستهم بين الجامعات الحكومية والاهلية.
- الفرضية الثالثة: لا يوجد فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ثقة 0.95 في العوامل المؤثرة في رضا الطلبة عن دراستهم بين الدراساتين الصباحية والمسائية.
- الفرضية الرابعة: لا يوجد فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ثقة 0.95 في العوامل المؤثرة في رضا الطلبة عن دراستهم بين المراحل الدراسية.
- الفرضية الخامسة: لا يوجد فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ثقة 0.95 في العوامل المؤثرة في رضا الطلبة عن دراستهم بين التخصصات العلمية.
- الفرضية السادسة: لا يوجد فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ثقة 0.95 في العوامل المؤثرة في رضا الطلبة عن دراستهم بين الكليات الحكومية.
- الفرضية السابعة: لا يوجد فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ثقة 0.95 في العوامل المؤثرة في رضا الطلبة عن دراستهم بين الكليات الاهلية.

6 . 3 حدود البحث : انحصرت الحدود المكانية بعدد من كليات العلوم الادارية والاقتصادية الحكومية المتمثلة بكليات الادارة والاقتصاد في جامعات بغداد، المستنصرية والعراقية وعدد من الكليات الاهلية المتمثلة ب دجلة ، الباني ، السلام والنسور وتمثلت الحدود الزمانية بالعام الدراسي 2018-2019 حيث تم توزيع نماذج الاستبانة واسترجاعها خلال الفترة الممتدة بين تشرين الثاني 2018 الى نهاية شهر كانون الثاني 2019.

7 . 3 عينة البحث :قامت الباحثة بتوزيع نماذج الاستبانة على عينة عشوائية من الطلبة الدارسين في تخصصات ادارة الاعمال ، العلوم المالية والمصرفية ، المحاسبة ، الاقتصاد ، فضلاً عن السياحة في الجامعات بنسبة لا تقل عن 13% من المجتمع الاصلي حسب متطلبات العلوم الانسانية (هجران، 2019، 2) . وقد تم توزيع النماذج على طلبة المراحل كافة عدا المرحلة الاولى لحدائتها قبولهم وبالتالي خبراتهم. تم توزيع نماذج الاستبانة بشكل مباشر على الطلبة عينة البحث حيث تم اللقاء بهم وتوضيح المحتوى والهدف وكيفية ملء النموذج ، وكان عدد النماذج التي تم استعادتها المكتملة البيانات التي يمكن اخضاعها للتليل الاحصائي بلغ (236) التي يعرض الجدول رقم (2) تفاصيلها والخصائص الديموغرافية للعينة.

جدول رقم (2)

عدد وخصائص عينة البحث

العدد الكلي	النسبة المئوية	العدد	الخصائص الفرعية	الخصائص الرئيسية
236	56.8	134	ذكور	الجنس
	43.2	102	اناث	
236	62.3	147	حكومية	ملكية الجامعة
	37.7	089	اهلية	
236	34.3	81	ادارة اعمال	التخصص
	20.8	49	محاسبة	
		33	تمويل مصارف	
	23.7	56	اقتصاد	
	7.3	17	سياحة	
236	59.7	141	صباحي	نمط الدوام
	40.3	95	مساءي	
236	29.2	69	ثانية	المرحلة الدراسية
	36.0	85	ثالثة	
	34.8	82	رابعة	
236	22.1	52	بغداد	الكلية
	30.0	71	المستتصرية	
	10.2	24	العراقية	
	14.0	33	دجلة	

	6.8	16	الباني
	7.2	17	السلام
	9.7	23	النسور

المصدر: اعداد الباحثة

8 . 3 ادوات جمع البيانات : تعد الاستبانة الوسيلة الاساسية لجمع البيانات الاولية فضلاً عن الملاحظات التي استتبها الباحثة خلال مقابلة الطلبة عند توزيع واسترجاع النماذج. تم اعتماد نموذج (watt) الذي طوره (Bing) لتحديد العوامل المؤثرة في رضا طلبة الجامعات نحو دراستهم [Sapri,etal,2004:45]. ولاغراض هذا البحث تم اعادة صياغة عبارات المقياس باللغة العربية وتكييفه بما يتناسب مع البيئة الجامعية العراقية حيث تم استبعاد بعض العبارات مثل تلك المتعلقة برعاية الطفولة (child care) حيث ان متوسط اعمار طلبة الجامعات في العراق هو (20) عاماً وان الثقافة السائدة في المجتمع لم تتعود على وجود مراكز لرعاية الطفولة بالجامعات ، وكذلك العبارة المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الجامعات خارج الحرم الجامعي حيث لا يستطيع الطلبة تقييمها. يتألف نموذج القياس من جزئين يرتبط الاول بالبيانات الشخصية لافراد العينة ، والثاني يحتوي عدد من العبارات التي تقيس الاهمية النسبية لها من خلال مقياس ليكرت الخماسي ، وقد بلغ عدد العبارات بعد اعادة صياغتها باللغة العربية (25) عبارة تتعلق بطبيعة التعليم وادوات دعم التعليم فضلاً عن البيئة المادية للجامعات المعروضة تفصيلاً في الجدول رقم (3).

ولاجل التحقق من الصدق الظاهري للاستبانة تم عرضها على ثلاثة من اساتذة الجامعات ذو الصلة بموضوع البحث حيث تم تصحيح بعض العبارات في ضوء ملاحظاتهم وحينئذ تم توزيع الاستبانة على عينة اختبارية مكونة من (30) طالب وطالبة من مجتمع البحث لغرض التأكد من التجانس الداخلي للبيانات من خلال حساب معاملات الارتباط لكل عبارة والدرجة الكلية للمقياس المعروضة في الجدول رقم (3) وللتأكد من ثبات الاستبانة تم استخدام معامل (الفا كرونباخ) حيث تبين ان معامل الثبات (0.81) وهي نسبة جيدة يعتد بها عند القيام بالبحوث العلمية.

9 . 3 طرق تحليل البيانات : استخدمت الباحثة البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة بيانات البحث من خلال عدد من الاساليب مثل الوسط الحسابي المرجح ، الانحراف المعياري ، التحليل النسبي ، اسلوب تحليل العوامل ، اختياري T و Z فضلاً عن اختبار التباين احادي الجانب واختبار (توكي) للفرق بين المتوسطات .

10 . 3 منهج البحث : اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في توصيف وتحليل البيانات الاولية التي تم جمعها من العينة.

جدول رقم (3)

عبارات الاستبانة ومعاملات الارتباط لكل عبارة

التسلسل	العبارات	معامل الارتباط
1	محتوى البرنامج الاكاديمي	0.70
2	الاقتراب والتفاعل مع الطلبة	0.40
3	المختبرات ووسائل الايضاح	0.79
4	بنية الكلية او الجامعة	0.55
5	الاجور الدراسية	0.73
6	الكافتريا الطلابية	0.65
7	القاعات الدراسية	0.80
8	نظام الامتحانات	0.61
9	قدرات ومعلومات الاساتذة	0.65
10	ربط المحتوى الدراسي مع فرص العمل	0.63
11	اجراءات التسجيل	0.51
12	فترة التسجيل	0.64
13	الخدمات في الكلية	0.75
14	محتوى المكتبة	0.62
15	حل مشاكل الطلبة	0.84
16	النشاطات غير الاكاديمية	0.58
17	التوافق بين المواد الدراسية	0.65
18	الاجور الدراسية	0.69
19	تنظيم وتوزيع البرنامج الدراسي	0.77
20	مظهر التدريسيين	0.68
21	الاتاث الدراسي	0.42
22	اجراءات السلامة	0.39
23	اساليب تحفيز الطلبة	0.59
24	خدمات المكتبة	0.47
25	مرآب السيارات	0.56

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية

11. 3 مفاهيم البحث : في ادناه التعريفات الاجرائية التي يتم استخدامها لأغراض هذا البحث:

رضا الطلبة: درجة الاشباع التي يشعر بها الطلبة نحو الخدمات الجامعية التي تقدمها الجامعات او الكليات.

الخدمات التعليمية (جودة التعلم): هي الخدمات التي تقدمها الكلية ذات الصلة بالمنهج الدراسي الاكاديمي وقدرات ومعلومات الاساتذة المعرفية.

وسائل الدعم الاكاديمي: وهي الخدمات التي تقدمها الجامعة او الكلية لتحسين جودة التعليم مثل المختبرات ، وسائل الايضاح والخدمات الالكترونية.

رابعاً: التحليل الاحصائي لبيانات البحث

1. 4 التحليل باستخدام الوسط الحسابي المرجح

تعرض الجداول المرقمة (4، 5، 6) العوامل المؤثرة في مستوى رضا الطلبة عن دراستهم حسب قوة تأثيرها. الجدول رقم (4) يبين العوامل الأكثر تأثيراً التي يبلغ عددها (12) عاملاً تبدأ بالأداء الاكاديمي (طريقة التدريس) وتنتهي بالأجور الدراسية مرتبة من الأعلى الى الأدنى ، وأن الجدول رقم (5) يوضح العوامل ذات التأثير المتوسط التي بلغ عددها (8) عوامل تبدأ من العامل الأقوى الذي يشير الى توزيع البرنامج الدراسي خلال السنة او الفصل الدراسي وتنتهي بالأجور الدراسية. الجدول رقم (6) يشير الى العوامل الأقل تأثيراً التي بلغ عددها (5) عوامل تبدأ بمحتوى المكتبة وتنتهي بمبنى اتحاد الطلبة. ومما يجدر الاشارة اليه ان الباحث (watt) في دراسته قسم العوامل المؤثرة في رضا الطلبة الى نوعين هما العوامل المؤثرة وهي التي حصلت على اوساط حسابية ينحصر قيمتها بين (4-5) وانحرافات معيارية تقل عن الواحد الصحيح ، والعوامل غير المؤثرة التي حصلت على اوساط حسابية اقل من (4) وانحرافات معيارية تزيد عن الواحد الصحيح.

جدول رقم (4)

العوامل الأكثر تأثيراً في رضا الطلبة

التسلسل	عبارات القياس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الاداء الاكاديمي (طريقة التدريس)	4.497	0.825
2	معلومات ومهارات الاساتذة	4.412	0.845
3	الاقتراب والتفاعل مع الطلبة	4.382	0.834
4	المحتوى الاكاديمي (المنهاج الدراسي)	4.327	0.816
5	اساليب تحفيز الطلبة	4.236	0.978
6	حل مشاكل الطلبة	4.217	0.978
7	نظام الامتحانات	4.209	0.902
8	ربط المنهاج الدراسي مع فرص المستقبل	4.183	0.845
9	الاثاث الدراسي	4.152	0.985
10	الخدمات في الكلية	4.136	0,905

0,794	4.130	اجراءات الامن والسلامة	11
0.926	4.121	الاجور الدراسية	12

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالية

جدول رقم (5)

العوامل ذات التأثير المتوسط في رضا العاملين

التسلسل	عبارات القياس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	توزيع البرنامج الدراسي خلال الفصل الدراسي	3.616	0.852
2	مظهر واناقة الاساتذة	3.402	0.871
3	حجم القاعة الدراسية	3.219	0.943
4	مبنى الكلية	3.016	1.289
5	مرآب السيارات	3.011	1.157
6	المختبرات ووسائل الايضاح	2.931	1.712
7	اجراءات التسجيل	2.726	1.601
8	فترة التسجيل	2.504	1.597

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالية

جدول رقم (6)

العوامل الاقل تأثيراً في رضا الطلبة

التسلسل	عبارات القياس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	محتوى مكتبة الكلية	2.404	1.150
2	الاجراءات المكتبية	2.314	1.084
3	الكافتريا والنادي الطلابي	2.304	1.144
4	النشاطات غير الاكاديمية	2.127	1.098
5	بنابة اتحاد الطلبة	2.060	1.313

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالية

2. 4. التحليل باستخدام تحليل العوامل

قام الباحث (Pallent,2005) باستخدام اسلوب تحليل العوامل لتبويب العوامل التي تؤثر في رضا الطلبة نحو دراستهم التي ذكرها الباحث (Watt,2002) في ستة عوامل رئيسية يرتبط بكل منها عدد من عوامل القياس الفرعية ، وهذه العوامل الرئيسية هي: (Sapri,etal,2009:45)

1. بنية التعليم الحالية.

2. وسائل دعم البنية التعليمية.

3. التسهيلات الخدمية.

4. التسهيلات الادارية.
 5. التسهيلات التعليمية.
 6. تسهيلات البيئة المادية.
- يعرض الجدول رقم (7) اجابات عينة البحث حسب تبويب (Ballent) مع تحديد الوسط الحسابي المرجح لكل عامل فرعي من عوامل القياس مرتبة من الاعلى الى الادنى فضلاً عن الوسط الحسابي المرجح لكل عامل من العوامل الستة.

جدول رقم (7)

العوامل المؤثرة في رضا الطلبة حسب تبويب Ballent

الوسط الحسابي العام	الوسط الحسابي	العوامل الفرعية	العوامل الرئيسية
4.350	4.497	اسلوب وطرق التدريس	بنية التعليم الحالي
	4.412	معلومات ومهارات الاساتذة	
	4.327	محتوى البرنامج الدراسي	
	4.282	الاقتراب والتفاعل مع الطلبة	
	4.235	اساليب تحفيز الطلبة	
2.887	3.616	تنظيم وتوزيع البرنامج الدراسي	وسائل دعم التعليم الاكاديمي
	3.402	مظهر واناقة الاساتذة	
	2.404	محتوى المكتبة	
	2.127	النشاطات غير الاكاديمية	
2.817	4.136	خدمات النظافة	التسهيلات الخدمية
	3.011	مرآب السيارات	
	2.304	الكافتريا والنادي الطلابي	
3.369	4.130	اجراءات الامن والسلامة	التسهيلات الادارية
	4.121	الاجور الدراسية	
	2.720	اجراءات التسجيل	
	2.504	فترة التسجيل	
3.154	4.217	حل مشاكل الطلبة	التسهيلات التعليمية

	2.931	وسائل الايضاح	
	2.314	اجراءات المكتبة	
3.112	4.152	الاثاث الدراسي	تسهيلات البيئة المادية
	3.219	حجم القاعة الدراسية	
	3.016	مباني الكلية	
	2.060	مبنى اتحاد الطلبة	

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالية

ومن خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (7) يمكن ترتيب العوامل المؤثرة في مستوى رضا الطلبة حسب تبويب Ballent من الاكثر أهمية الى الاقل أهمية كما هي مبينة في الجدول رقم (8)

جدول رقم (8)

ترتيب العوامل المؤثرة في مستوى رضا الطلبة حسب تبويب Ballent

الترتيب	الوسط الحسابي	العوامل
الاول	4.350	بنية التعلم
الثاني	3.369	التسهيلات الادارية
الثالث	3.154	التسهيلات التعليمية
الرابع	3.112	تسهيلات البيئة المادية
الخامس	2.887	وسائل دعم التعليم
السادس	2.817	التسهيلات الخدمية

المصدر: اعداد الباحثة

3. 4 التحليل باستخدام الدليل الشامل لرضا الزبون

Total Customer satisfaction index

يعرض الجدول رقم (9) مستوى رضا الطلبة في ضوء اجاباتهم عن العوامل التي تم تحديدها كمؤشرات لقياس رضاهم عن دراستهم الذي يستوجب تحديد الاهمية النسبية لكل عامل من عوامل القياس. يتبين من الجدول ان معدل رضا الطلبة يبلغ (67.221) وهذا يؤشر وجود عوامل اخرى لا يتضمنها المقياس تؤثر في مستوى رضا الطلبة.

جدول رقم (9)

مستوى رضا الطلبة عن دراستهم

عوامل القياس	الوسط الحسابي	الاهمية النسبية*	درجة الرضا**
بنية التعليم الحالية	4.350	0.221	0.961
وسائل دعم التعليم الاكاديمي	2.887	0.147	0.424

0.403	0.143	2.817	التسهيلات الخدمية
0.576	0.171	3.369	التسهيلات الادارية
0.505	0.160	3.154	التسهيلات التعليمية
0.492	0.158	3.112	تسهيلات البيئة المادية
3.361	1.000	19.689	المجموع
67.221			

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالية

* الاهمية النسبية = الوسط الحسابي للعامل /مجموع الاوساط الحسابية للعوامل.

** درجة الرضا = (الوسط الحسابي للعامل) مضروباً ب (اهميته النسبية) .

4.4 اختبار فرضيات البحث

قبل البدء باثبات فرضيات البحث لا بد من الاشارة الى متغيري البحث المتمثلان **بالمتغير المستقل** الذي يشمل عدد من الخصائص الديموغرافية للعينة **والمتغير التابع** المتمثل بمستوى رضا الطلبة عن دراستهم الجامعية.

اثبات الفرضية الاولى:

يعرض الجدول رقم (15) معاملات الارتباط ونتائج اختبار (Z) للعلاقة بين نوعية الجنس ومستوى الرضا عن الدراسة بمستوى ثقة (0.95) حيث يبدو ان قيمة (Z) المحسوبة هي (7.526) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (4.156) ، وبالتالي ترفض فرضية (العدم) وتقبل الفرضية البديلة التي تشير الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى رضا الطلبة عن دراستهم وفقاً لمتغير الجنس لصالح الاناث حيث بلغ معامل الارتباط (0.641) بينما كان للذكور (0.513)

جدول رقم (15)

معامل الارتباط واختبار (Z) للعلاقة بين الجنس ومستوى الرضا عن الدراسة

الجنس	العدد	معامل الارتباط	Z المحسوبة	Z الجدولية
ذكور	134	0.513	7.526	4.156
اناث	102	0.641		

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالية

اثبات الفرضية الثانية:

يتبين من الجدول رقم (11) ان قيمة (Z) المحسوبة هي (7.214) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.726) بمستوى ثقة (0.95) ، وبالتالي ترفض فرضية (العدم) وتقبل الفرضية البديلة التي تشير الى وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين مستوى رضا الطلبة عن دراستهم وبين نوعية ملكية الجامعة. وكانت هذه العلاقة لصالح الكليات الاهلية حيث بلغ معامل الارتباط (0.608) في حين كان في الكليات الحكومية (0.504).

جدول رقم (11)

معامل الارتباط واختبار (Z) للعلاقة بين ملكية الجامعة ومستوى رضا الطلبة عن دراستهم

ملكية الجامعة	العدد	معامل الارتباط	Z المحسوبة	Z الجدولية
حكومية	147	0.504	7.214	4.726
أهلية	089	0.608		

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالية

اثبات الفرضية الثالثة:

يتضح من الجدول رقم (12) ان قيمة (Z) المحسوبة بلغت (8.416) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (6.135) عند مستوى ثقة (0.95) ، وبالتالي ترفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة التي تشير الى وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين نمط دوام الطلبة والعوامل المحددة لمستوى رضاهم عن دراستهم. وان هذا الرضا يميل باتجاه طلبة الدراسات المسائية حيث كان معامل الارتباط (6.301) في حين هو (5.824) للدراسات الصباحية.

جدول رقم (12)

معامل الارتباط واختبار (Z) للعلاقة بين نمط الدوام ورضا الطلبة عن دراستهم

نمط الدوام	العدد	معامل الارتباط	Z المحسوبة	Z الجدولية
صباحي	141	5.824	8.416	6.135
مسائي	095	6.301		

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالية

اختبار الفرضية الرابعة:

يعرض الجدول رقم (13) نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي [One-Way Analysis of Variance] الذي يشير الى ان قيمة (F) الجدولية بلغت (8.328) وهي اكبر من قيمتها المحسوبة عند مستوى ثقة (0.95) البالغة (4.001) وبالتالي تقبل فرضية العدم التي تشير الى عدم وجود فرق معنوي ذا دلالة احصائية بين المرحلة الدراسية للطلاب والعوامل المحددة لمستوى الرضا عن الدراسة.

جدول رقم (13) نتائج اختبار التباين وفقاً للمراحل الدراسية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F المحسوبة	F الجدولية
رضا الطلبة	بين المجموعات	0.213	0.077	4.001	8.328
	داخل المجموعات	35.734	0.173		
	المجموع	35.965			

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالية

اختبار الفرضية الخامسة:

يتبين من الجدول رقم (14) الخاص بتحليل التباين الاحادي ان قيمة (F) الجدولية اكبر من قيمتها المحسوبة ، حيث كانت الاولى (10.153) والثانية (7.214) عند مستوى ثقة (0.95) ، وبالتالي تقبل فرضية العدم التي تشير الى عدم وجود فرق ذا دلالة احصائية بين التخصصات العلمية الادارية والعوامل المحددة لرضا الطلبة عن دراستهم.

جدول رقم (14)

نتائج اختبار التباين وفقاً للتخصص العلمي

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F المحسوبة	F الجدولية
رضا الطلبة	بين المجموعات	0.291	0.145	7.214	10.153
	داخل المجموعات	4.542	0.220		
	المجموع	45.733			

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالية

اختبار الفرضية السادسة: يعرض الجدول رقم (15) نتائج اختبار (Tukey) للفرق بين المتوسطات الذي يظهر من خلاله عدم وجود فرق معنوي ذا دلالة احصائية بين المتوسطات عند مستوى ثقة (0.95) ، وبالتالي تقبل فرضية العدم التي تشير الى عدم وجود فرق معنوي ذا دلالة احصائية بين الكليات الحكومية ذاتها والعوامل المحددة لمستوى رضا الطلبة عن دراستهم.

جدول رقم (15)

نتائج اختبار توكي للمقارنة بين المتوسطات في الكليات الحكومية

اسم الجامعة	الجامعات المقارن بها	الفرق بين المتوسطات	الخطأ المعياري
بغداد	المستنصرية	3.129	0.662
	العراقية	2.546	0.887
المستنصرية	بغداد	3.129	0.662
	العراقية	2.565	0.843
العراقية	بغداد	2.546	0.663
	المستنصرية	2.565	0.843

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالية

اختبار الفرضية السابعة: اشارت نتائج اختبار (Tukey) للفرق بين المتوسطات في الكليات الاهلية المعروضة في الجدول رقم (16) الى عدم وجود فرق معنوي ذا دلالة احصائية بين المتوسطات عند مستوى

ثقة (0.95) وبالتالي قبول فرضية العدم التي تشير الى عدم وجود فرق معنوي ذا دلالة احصائية بين الكليات الاهلية ذاتها والعوامل لمحددة لمستوى رضا الطلبة عن دراستهم.

جدول رقم (16)

نتائج اختبار توكي للمقارنة بين المتوسطات في الكليات الاهلية

الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسطات	الجامعات المقارن بها	اسم الجامعة
1.098	2.244	الباني	دجلة
0.954	2.727	السلام	
0.883	2.285	النسور	
1.098	2.244	دجلة	الباني
1.070	2.971	السلام	
1.007	2.529	النسور	
0.954	2.727	دجلة	السلام
1.070	2.971	الباني	
0.847	2.441	النسر	
0.887	2.285	دجلة	النسور
1.007	2.529	الباني	
0.847	2.441	السلام	

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء نتائج الحاسبة الالية

خامسا - الاستنتاجات والتوصيات

1. 5 الاستنتاجات

1. مثلت عوامل الاداء الاكاديمي (طريقة التدريس) ، المعلومات المعرفية لاعضاء هيئة التدريس ، اقتراب الاساتذة وتفاعلهم مع طلبتهم فضلاً عن المحتوى الاكاديمي (المنهاج الدراسي) العوامل الاكثر اهمية في تحديد مستوى رضا الطلبة عن دراستهم. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Watt,2002) ودراسة (Pallent,2005) مع الاختلاف الجزئي في ترتيب تلك العوامل ففي الدراسة الاولى كانت الاولوية لمعلومات الاساتذة ثم المحتوى الاكاديمي فالاقتراب من الطلبة ثم الاداء الاكاديمي. وكانت الاولوية في دراسة (Ballent) للمحتوى الاكاديمي ثم معلومات الاساتذة يليها الاداء الاكاديمي ، وقد حل نظام الامتحانات بدلاً من التفاعل مع الطلبة الذي لم يظهر في هذا المستوى من الترتيب.

2. الاختلاف النسبي في ترتيب بعض العوامل عند مقارنتها بدراستي (Watt و Tallent) حيث برزت بعض العوامل كتنظيم البرنامج الدراسي خلال العام او الفصل الدراسي ، الاثاث الدراسي ، حجم القاعة الدراسية بالاضافة الى مرآب السيارات كعوامل ذات اهمية عالية في حين ان هذه العوامل لم تحصل على ذات الاهمية في البيئة الجامعية العراقية. ان السبب في رأينا يرتبط بالثقافة المجتمعية والجامعية حيث لم يعتد الطلبة في اغلب الاحيان على مناقشة اساتذتهم في تنظيم وتوزيع البرنامج الدراسي كذلك الاعتياد المستمر على شكل القاعة ونوعية الاثاث الدراسي وبالتالي اعتبارها مسلمات ثابتة فضلاً على ان اغلب الطلبة لا يملكون وسيلة نقل خاصة مع العلم ان المرآب في الدول الاوربية يكون لوسائل النقل بكافة اشكالها (سيارات ، دراجة بخارية ، دراجة هوائية).
3. لم يمثل محتوى المكتبة او اجرائاتها اهمية واضحة في تحديد مستوى رضا الطلبة حيث جاء هذا العامل في المراتب الاخيرة ، وهذا يشير الى ضعف اهتمام الطلبة بالبحث العلمي والاعتماد فقط على المنهج المقرر وكذلك قصور الاساتذة في توجيه طلبتهم لاعداد بحوث فصلية او اوراق بحثية صغيرة خلال الدراسة ، ان هذه النتيجة لا تتسجم مع الدراسات العالمية التي صنفت محتوى المكتبة والاجراءات المكتبية كعوامل مهمة في تحديد رضا الطلبة عن دراستهم.
4. لم تمثل العوامل المرتبطة بالتسهيلات التعليمية كالمختبرات ووسائل الايضاح اهمية واضحة في تحديد مستوى رضا الطلبة عن دراستهم الذي نعتقد انه يرتبط بقله استخدام الطلبة لتلك التسهيلات اثناء انجاز واجباتهم الاكاديمية.
5. ان مستوى رضا الطلبة عن دراستهم بلغ (67.2) وفقاً للمقاييس المعتمدة في هذه الدراسة والذي يعني وجود عوامل اخرى لا يحتويها المقياس تؤثر في مستوى الرضا.
6. ان الطالبات الاناث اكثر رضا عن الدراسة من الطلبة الذكور وذلك يعود الى ان التخصصات الادارية والمالية هي الاكثر ملائمة للاناث في المستقبل عند الحصول على عمل وظيفي.
7. ان مستوى رضا الطلبة عن دراستهم في الجامعات والكليات الاهلية اكثر من اقرانهم في الجامعات والكليات الحكومية. ان السبب في هذا يرتبط باختيار الطلبة في الكليات الاهلية للكليات والتخصص بنفسه في حين ان القبول في الكليات الحكومية يحدد في ضوء تعليمات القبول المركزي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، وان هذا الشيء نفسه ينطبق على طلبة الدراسات المسائية عند المقارنة بالدراسات الصباحية.
8. لا توجد اختلافات في مستوى رضا الطلبة عن دراستهم باختلاف المرحلة الدراسية وذلك للثبات النسبي للخدمات التعليمية وغير التعليمية التي في اغلب الاحيان تعزز ثبات موقف الطلبة نحوها.

9. التماثل في مستوى رضا الطلبة عن دراستهم باختلاف التخصصات ذات الصلة بالعلوم الادارية والمالية وذلك للتشابه في المنهاج الدراسي ونظم الامتحانات فضلاً عن التقارب في جودة اعضاء هيئة التدريس والخدمات التعليمية وغير التعليمية في الكليات.
10. لا توجد اختلافات في مستوى رضا الطلبة عن دراستهم في الكليات الحكومية عند مقارنتها ببعضها حيث ان الخدمات التعليمية والمناهج الدراسية ونظم الامتحانات تكاد تكون متماثلة الى حد كبير ، وان هذا الشيء نفسه ينطبق على الكليات الاهلية عند مقارنتها ببعضها.

2. 5 التوصيات

1. ضرورة سعي الجامعات للحصول على شهادة الاعتماد الاكاديمي الذي يعتبر مستوى رضا الطلبة احد بنوده الاساسية ومتابعة ذلك من قبل الجهات المختصة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
2. اعطاء القيادات الجامعية الاهتمام المناسب بالتعرف على مستويات رضا الطلبة عن الخدمات الاكاديمية وغير الاكاديمية المقدمة منها خاصة بعد الزيادة في عدد الكليات الاهلية والتوسع في تخصصاتها حيث تشتد المنافسة بينها من جهة ومنافستها في بعض الاحيان للكليات الحكومية.
3. تشكيل لجنة مشتركة من المتخصصين في مؤسسات التعليم العالي لوضع مقياس لرضا الطلبة عن دراستهم في الجامعات العراقية ويمكنهم الاستعانة بمتخصصين في علم النفس والسلوك فضلاً عن الاستفادة من المقاييس العالمية.
- ومن الجدير بالذكر ان مستوى رضا الطلبة عن دراستهم بموجب المقياس الذي تم اعتماده في هذه الدراسة حوالي (0.67) وهو ليس بالعالى مما يبرز الحاجة الى وجود مقياس محلي .
- 4 . وضع معايير لاداء الاكاديمي والمعرفي لاعضاء هيئة التدريس يتم الالتزام بها عند التقييم وذلك لأختيار الافضل من الاساتذة للقيام بالتدريس مع ضرورة اعلامهم بالملاحظات المثبتة عنهم لغرض تصحيحها.
- 5 . الجدية في معالجة اي خلل يؤثر في جودة التعليم التي تعتبر الرافد الاساسي في تحقيق رضا الطلبة عن دراستهم وذلك من خلال استحداث قسم للارشاد الاكاديمي في كل كلية مهمته الاساسية توجيه الطلبة لتطوير وتحسين كفاءاتهم العلمية من خلال استخدام المكتبة حيث يعتبر الكتاب مكملاً للمناهج الدراسي. وقد ظهر في بحثنا هذا ان المكتبة لا تشكل عاملاً مهماً في تحقيق رضا الطلبة عن دراستهم وهو مؤشر سلبي في مؤسسات التعليم العالي حيث ترافق صفة البحث العلمي الجامعات والمعاهد العلمية.
- 6 . ضرورة حث ومشاركة اعضاء هيئة التدريس طلبتهم في التوجه نحو المكتبة والزاهمهم بتقديم خلاصات بحثية او عرض كتاب او بحوث دورية (فصلية ، سنوية) لتعزيز قدرات الطلبة من جهة واشعارهم بأهمية المكتبة والكتاب في حياة الطالب الجامعي.

- 7 . الزام الاساتذة اعضاء هيئة التدريس باستخدام وسائل الدعم الاكاديمي كوسائل الايضاح ، المختبرات ، البرمجيات الجاهزة والتقنيات الحديثة لخلق شعور نفسي عند الطلبة بأن دراستهم مواكبة للتطورات المعاصرة.
- 8 . محاولة التجديد في البيئة المادية للجامعات من خلال تصميم المباني ، القاعات الدراسية والاثاث الدراسي وعدم الاكتفاء بالنمط التقليدي كتحغير شكل مقاعد الدراسة او الطاولات الدراسية او شكل القاعة من مستطيل الى دائري مثلاً ، مع العلم انه في بعض الجامعات العالمية يتم تحغير ترتيب مقاعد الدراسة وجلس الطلبة يومياً.
- 9 . ضرورة التمايز بين الجامعات وان يكون لكل جامعة او كلية تخصصاتها ونظامها الامتحاني واسلوبها الخاص في القبول وان لا تتطابق كلياً مع بعضها حيث لا يوجد شيء يميز جامعة عن اخرى.
- 10 . اشراك الطلبة في تحديد العوامل التي تؤثر في رضاهم عن الدراسة حيث يمكن الاستفادة من ملاحظاتهم من قبل اللجنة التي اقترحنا تشكيلها (نقطة رقم 3).

المراجع References

- أ - المراجع العربية
1. ابو غالي ، عطاق وعودة، نظمي، (2016) ، التنبؤ بقلق المستقبل في ضوء رضا الطلبة عن الدراسة ، مجلة جامعة الاقصى ، المجلد (20) ، العدد (1).
 2. الترتوري ، محمد ، (2016) ، رضا الطلبة عن الاداء التدريسي والبرامج الاكاديمية ، مجلة العلوم التربوية ، العدد الاول.
 3. .حلس ، سالم ، (2013) ، اثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة ، مجلة جامعة غزة للعلوم الاسلامية ، العدد (9).
 4. .دويدار ، عبد الفتاح ، (2005) ، علم النفس المهني وتطبيقاته ، دار النهضة العربية ، بيروت.
 5. رشوان ، ربيع (2014) ، الذكاء الوجداني وتأثيره على التوافق والرضا عن الحياة والانجاز الاكاديمي لدى الاطفال ، مجلة دراسات تربوية واجتماعية ، جامعة حلوان ، كلية التربية ، المجلد 12 ، العدد 4.
 6. زوين ، عمار ، (2009) ، قياس رضا الزبون باستخدام نموذج (كانو) لتحسين جودة المنتج ، مجلة دراسات ادارية ، المجلد 3 ، العدد 5.
 7. الزعر ، خيرة وحكيمة ، نيس ، (2014) ، الحاجات الارشادية وعلاقتها بالرضا عن الدراسة في مرحلة التعليم الثانوي ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد 7.
 8. سلمان ، محمد ، (2013) ، مستوى جودة الخدمات الجامعية ، مجلة الاقصى ، فلسطين ، العدد 17.
 9. شفيق ، منى ، (2006) "التسويق بالعلاقات " ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، القاهرة
 10. الشنقير ، زينب ، (2005) ، مقياس قلق المستقبل ، مكتبة النهضة العربية ، القاهرة.
 11. صوالحة ، عطا والعمري ، اسماء ، (2013) ، اهمية الحاجات الاكاديمية ومستوى رضا الطلبة ، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية ، المجلد (21) ، العدد (1).
 12. عاشور ، احمد ، (1997) ، ادارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية ، بيروت.
 13. عطية ، احمد ، (2008) ، التلكؤ الاكاديمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز والرضا عن الدراسة ، مجلة الزقازيق ، مجلة كلية التربية ، العدد 2.
 14. ميخائيل ، نطانيوس ، (2013) ، "الرضا عن الحياة لدى عينة من طلبة الجامعات في سوريا وبريطانيا " ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، المجلد 11 ، العدد 1.
 15. هجران، عبد الطيف محمد (2019) ، "تحديد حجم العينة من خلال النسب المئوية"، شبكة البحوث . <http://www.bhth.net>

ب - المراجع الاجنبية

1. Afzal,M,and Saral.M,(2015), Comparison of Students Satisfaction and Achievements at A Secondary level in Islamabad, American Journal of Education Research, Vol. 3, No 12.
2. Aitken, N. (1982), College Student Performance, Satisfaction and Relation, Journal of Higher Education, No 53.
3. Alshibly H. (2015), Customer Perceived Value in Social Commerce, Journal of Management Research, Vol. 7, No 1.
4. Baidyani, J. (2010), A Study to Determine Satisfaction level of Student in Gujarat, India. Journal of Management, VoL 12, No 1.
5. Betz.E , Mellne .J and John. E.(1997) "Dimensional Analysis of College Student Satisfaction :Measurement and Evaluation in Guidance.Vol.4 ,No.2.
6. Bolliger, D.and Wasilk.O,(2009), Factors Influencing Faculty Satisfaction with Online Teaching and Learning in Higher Education, Distance Education, VoL 30, No 1.
7. Cao.L, (2012),"Differencess in Procrastination and Motivation between Undergraduate and Graduate Students", Journal of the Scholarship of Teaching and learning ", Vol.12, No.2.
8. Cheng,Y. (2003), Quality Assurance in Education, Education Journal, Vol. 11, No 4.
9. Daehlen.M, (2008)," Job Satisfaction and Job Valus", International Journal for Nurs Study, Vol.45, No.12.
10. Danielson, C. (1998). Is Satisfying College Students the Same as Decreasing their Dissatisfaction, Document Reproduction Service , No, Ed 422812.
11. Devinder,K.and Datta. J, (2003), A study of The Effect of Perceived Lecture quality on post Intention, World Study, Vol. 52, No 5.
12. Dirk, V. (2015), The Influence of Planning Support and Self-Concordance on Goal Progress and Job Satisfaction, Global Forum for Empirical Scholarship, Vol. 3, No 3.
13. Douglas,J,McCleel.R, and Davies.J,(2006) , Measuring Students Satisfaction at UK University, Quality Assurance in Education, Vol.14 . No3.
14. Elliot, K,and Shin.D,(2002) , "Student Satisfaction: An Alternative Approach to Assessing This Important Concept ", Journal of Higher Education Policy and Management, Vol. 24, No 2.
15. Emarh.O,(2016), "Future Research Directions for Job Satisfaction Students inTurkey", Europe Academic Research , No.1611.
16. Fabi,B, (2015), Impact of High Performance Work System on Job Satisfaction and Organizational Commitment, International Journal on Manpower, VoL 36, No 5.
17. Hague,A. and Das.D,(2011), Satisfaction of Student Services in Tertiary level, European Journal of Social Science, No 19.
18. Harkinampal.S,(2006) , "Importance of Customer Satisfaction to Customer Loylity and Retention", Indian , prantic-Hill inc.
19. Harrison, J. (2015), "The Role of Self-Efficacy, Persecutions, Motivation, Performance, Age and Gender at Public Business School, School of Art. Dublin.
20. Hatchber, L,and Prus.J.(1992),Predicting College Student Satisfaction, Journal of Applied Social Psychology, Vol. 22, No 1.

21. Huebner.S,Drane.J and Valios.R. (2004) "Brief Multidimensional Student Life Satisfaction Scale, Psychological Reports", No 94.
22. Jagadeesh,R. (2000), "Assuring Quality in Management Education: The Indian Context. Quality Assurance in Education Journal. Vol. 8, No.4.
23. Kwan,P.and Ng. P,(1999), Quality Indication in Higher Education, Managerial Auditing Journal, No 14.
24. Love,B. (1993), Issues and Problems in the Retention of Black Students in Predominately White Institution of Higher Learning, Equity and Excellence in Education Vol 26, No 1.
25. Motefaker,N. (2016), The Study of the level of satisfaction of social science in Imam Kaomini International" University in Gazan. [www.sciencedirect](http://www.sciencedirect.com).
26. Navarro, M,Lgleslas.M, and Torres.R,(2005) , A New Management Element for Universities: Satisfaction with the Offered Courses, International Journal of Educational Management, Vol. 19, No 6.
27. Nicholls, J.and Jilbert.R,(1998) ,Parsimonious Measurement of Customer Satisfaction with Personal Service, Journal of Consumer Marketing, Vol. 15, No 3.
28. Paul.M,(2016),"The Relationship between Job Characteristics and Job Satisfaction . <http://docs.google.com/forms/d/1132>.
29. Salkangas, R,and Sambeek.M,(2009), Perceived Negative Attitude of Other as an Early Sign of Psychosis, European psychiatry, VOL 42, No 4.
30. Sapri.M,(2009) ,"Higer Education Students Performance in Relation to Library Design", The International Journal of Interdisciplinary Social Sciences , Vol.2.
31. Shanka, M. (2012), Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty, Journal Management Science Research, Vol. 10, No 1.
32. Stotemer,Q.(2011),"Investing the Concept of of Business Administration and Student Satisfaction", university of Oslo.
33. Sum,V. Stephen. J and Catherine. K,(2018), "A Survey Research of Satisfaction level of Graduate Students at Amid-western university", Research in High Education Journal, No 18.
34. Tessemma .M, and Ready.K,(2013) , "Factors Affecting College Students Satisfaction ", International Journal of Human and Social Sciences, Vol.2 , No.2.
35. Thomas,N. and Galambos.N,(2004) , "What Satisfies Students? Research in Higher Education, Vol. 45.
36. Toth,Z.Jonas.J, and Bedzsula.B,(2014), "Enhancing Student Satisfaction Based on Course Evaluation at Budapest", University of Technology and Economics, Actapolydechnical Hungarian, Vol. 11, No 6.
37. Uka, A. (2014), "Student Satisfaction", International Journal on New Trend in Education, Vol. 4, No 3.
38. Voss, B,. (2009), "Studing Critical Classroom Encounters" Quality Assurance In Education .
39. Wiers,J, Stensaker.B, and Grogard. J ,(2002), "Student satisfaction: Toward an Empirical Deconstructions of the Concept", Quality Assurance in Higher Education, Vol. 8, No 2.
40. Zahoo, F. (2003), "Enhancing The Quality of Online Higher Education Through Measurement", Quality Assurance in Education Journal, Vol. 11, No 4.
41. Weerasinghe.I, and Femando. S, (2017),"Students Satisfaction in Higher Education Literature Review", American Journal of Educational Research, Vol. 5 , No.5 .