

**العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين نحو برامج الدراسات العليا
في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على الجامعات الحكومية
والخاصة بمنطقة عسير - منظور تسويقي**

د/ عبداللطيف بن إبراهيم الحديشي

قسم التسويق - جامعة الملك خالد

المملكة العربية السعودية

مقدمة:

تواجه الجامعات السعودية ومسئولو التنمية في المملكة العربية السعودية بشكل عام العديد من التحديات لخلق قوة عاملة على درجة عالية من التأهيل والكفاءة لتلبية الطلب المتزايد على الخبرات والكفاءات في بلد تنموي، يشكل الوافدون فيه أكثر من الثلث في تركيبته السكانية، وأكثر من النصف في قوته العاملة (الكتاب الإحصائي السنوي ١٤٣٦-١٤٣٧هـ، وزارة العمل والتنمية الاجتماعية). في الوقت الذي لا تزال هناك مطالبات بسد الفجوة بين احتياجات سوق العمل السعودي وما تقدمه الجامعات السعودية من مخرجات، حيث أظهرت نتائج مسح القوى العاملة لمصلحة الإحصاء العامة والمعلومات أن خريجي الجامعات السعودية يشكلون النسبة الكبرى في عدد العاطلين عن العمل بـ ٤٩,٣% (التقرير السنوي، الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠١٥)، وبالإضافة إلى ذلك فهناك انتقادات للبرامج الأكاديمية الخاصة بدراسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية كالمجستير والدكتوراه، حيث مازالت تستغرق فترة طويلة مقارنة بالجامعات الخارجية، وعدد الأماكن المتاحة محدودة للغاية (Alhudaithy, 2014)، وعدم توافر الكثير من التخصصات العليا التي يحتاجها سوق العمل في الجامعات السعودية، وخاصة في مجال العلوم التطبيقية والتقنية، بل وحتى التخصصات النظرية كالاقتصاد والإدارة والتسويق (Alhudaithy, 2014)؛ وهذا يجعل الجامعات السعودية تحت ضغط حكومي وشعبي كبير يؤثر في جاذبيتها وسمعتها، ويفقدها الكثير من المزايا في استقطاب الطلاب السعوديين في الوقت الذي تنتجه في المملكة وفق مبادرات برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ وطبقاً للرؤية الإستراتيجية الطموحة

٢٠٣٠ التي أعلنت في العام ٢٠١٦ إلى تنويع مصادر الدخل، والتوجه نحو استقلالية الجامعات السعودية، وتوجهها بشكل أكبر إلى الاستقلال المالي والإداري، مما سيخلق سوقا تنافسيا قويا بين الجامعات السعودية مع بعضها من جانب، وبين الجامعات السعودية والجامعات الأجنبية من جانب آخر. علاوة على ما سبق، توجد دلائل قوية على زيادة توجه المؤسسات التعليمية والجامعات على المستوى العالمي نحو مفهوم إدارة الأعمال، وتطبيق استراتيجياته التسويقية (Anil and Icli, 2013; Watjatrakul, 2014)، وانتقل ذلك الاهتمام إلى الجامعات السعودية كذلك (Alhudaithy, 2014) التي انخفضت ميزانياتها الحكومية بشكل كبير؛ نتيجة خفض الإنفاق الحكومي المرتبط بالانخفاض الكبير في الأسواق النفطية (المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، ٢٠١٥). كما أن معرفة مستوى الخدمة المقدمة والمدركة من قبل المستفيدين منها يساعد المؤسسات على تقييم خدماتها، ووضع رؤى مستقبلية وخطط إستراتيجية تستهدف رفع مستوى الرضا عن الخدمات التعليمية المقدمة عبر تقييم شامل يعتمد على قياس الخدمات المقدمة، حيث يؤكد كل من Keller و Kotler أن قياس جودة الخدمة ومعرفة مستوى رضا المستفيدين فيها يساعد المؤسسات على وضع إستراتيجية التنافسية في الأسواق، واستهداف قطاعات السوق المناسبة (Keller and Kotler, 2016).

في هذا السياق، تبحث هذه الدراسة قياس رضا المستفيدين عن جودة الخدمة في الجامعات الحكومية والخاصة بمنطقة عسير من وجهة نظر الطلاب الذين يُعتبرون المستفيد الأول من هذه الخدمات، حيث يرى Watjatrakul (2014) أهمية قياس أداء جودة الخدمة

من وجهة نظر الطلاب باعتبارهم المستفيد الأول من الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، حيث يمكن اعتبارهم العملاء أو المستفيدين، كما يمكن النظر إليهم كمنتج للجامعات. ويعتبر تقييم الطلاب لهذه الخدمات ومستوى رضاهم عنها أمراً جوهرياً وحاسماً لاختبار جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات التعليمية (Savga, Poon and Brownlow, 2015; Savga, 2013). كما أن المعلومات والبيانات التي يتم الحصول عليها ستساعد الجامعات والجهات المعنية في الوصول إلى نتائج مفيدة ترتبط بمستوى جودة الخدمات المقدمة وعوامل الضعف فيها، والمجالات التي ينبغي السعي إليها في أولويات التطوير، كما أنها ستتيح معلومات عن مستوى رضا المستفيدين لجوانب مختلفة من الخدمات المتداخلة المقدمة إليهم، وهو الأمر الذي سيُتيح للجامعات العمل على رفع مستوى خدماتها وزيادة جاذبيتها في السوق التنافسي داخل البيئة التعليمية في المملكة وخارجها.

مشكلة الدراسة:

تبحث هذه الدراسة في مستويات جودة الخدمات التعليمية المقدمة على مستوى الدراسات العليا في الجامعات الحكومية والخاصة بمنطقة عسير بالمملكة العربية السعودية، ومستوى رضا المستفيدين من هذه الخدمات من الطلاب من وجهة نظر الطلاب السعوديين؛ حيث تعتبر وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية وإدارات الجامعات الحكومية والخاصة هي المسؤولة عن استقطاب الطلاب الراغبين في إكمال دراساتهم العليا، أو تركهم لإكمال دراساتهم خارج المملكة، كما أنهم المسؤولون كذلك عن فحص نتائج تعلم

الطلاب، وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم؛ وبناء على ذلك تتمثل تساؤلات الدراسة الرئيسية فيما يلي:

- ما هي أهم العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدم لهم؟
- ما هو الوزن النسبي لكل عامل من تلك العوامل المؤثرة على رضا الطلاب؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ١- معرفة أهم العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدم لهم.
- ٢- معرفة مستوى الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدمها لهم المؤسسات والجامعات في مجال الدراسات العليا في منطقة عسير.
- ٣- التعرف على الأهمية النسبية لكل عامل من تلك العوامل المؤثرة في رضا الطلاب.

الإطار النظري وأدبيات الدراسة:

كما تمت الإشارة إليه سابقاً بأن قطاع التعليم العالي يشهد منافسة شرسة بين الجامعات لاستقطاب المزيد من الطلاب (Chen, 2011)، وهناك دلائل كبيرة على أن هذه المنافسة ستستمر وتتواصل في المستقبل القريب (Erjavec, 2015)، إضافة إلى تزايد الاهتمام بالتركيز على معايير جودة التعليم العالي؛ نظراً لما لها من تأثير واضح في التأثير على الاقتصاد الإقليمي

والدولي على حد سواء (Savga, 2013)؛ حيث تلعب دوراً بارزاً في تشكيل وتأهيل رأس المال البشري، والتأثير في فعالية أسواق العمل والاقتصاد (Toma and Naruo, 2009). في ضوء هذه الاتجاهات الحديثة، يبدو أن ضمان مستوى عالٍ من الرضا يرتبط بتوفير خدمات تعليمية نوعية للطلاب، وهو الأمر الذي أصبح مصدر اهتمام من قبل إدارات المؤسسات التعليمية والجامعات الحكومية والخاصة على حد سواء (Bacila, et al, 2014).

وتُظهر أدبيات هذا البحث أن هناك تأثيراً مهماً لرضا الطلاب على ولائهم للمؤسسة التعليمية (Erjavec, 2015; Brown & Mazzarol 2009)، وفي التأثير على زيادة مشاركتهم في العملية التعليمية وقبولهم لها واندماجهم معها (Finney and Finney, 2010)، وكذلك في استمرار التعليم أو عدمه والتوصية بالمؤسسة التعليمية لأشخاص آخرين (DeShields et al, 2005). وتشير الدراسات كذلك إلى أن عدم الرضا يتسبب في انخفاض في أداء تعلم الطلاب، ويؤثر سلباً في نتائجهم المسجلة، كما يؤدي إلى الانقطاع عن الدراسة الجامعية (Arif, et al, 2013)، وارتفاع معدل الشكاوى والتذمر (Fitzpatrick, et al, 2012)؛ ونظراً لهذه الاعتبارات، فإن بعض المختصين يرون أهمية اعتماد نهج التركيز على رضا المستفيد في المؤسسات التعليمية، وتبنيها لبعض المبادئ والأسس التي تعتمدها المؤسسات في إدارة الأعمال التي تتعامل مع المستفيد كعميل ينبغي العمل على رفع مستوى الرضا لديه (Maddox and Nicholson, 2008).

وبمراجعة وتحليل الأدبيات السابقة يظهر عدم وجود اتفاق عام على مفهوم الرضا عن الخدمات المقدمة من جانب، وفيما يتعلق بطريقة قياس هذا

الرضا من جانب آخر (Souca, 2011; Radomir, et al, 2012)، ووجد ذلك جليا فيما يتعلق بمفهوم الرضا المرتبط بالخدمات التعليمية على وجه الخصوص (Yildiz and Kara, 2009)؛ وبالتالي فمن الضروري وضع تصور واضح للإطار النظري والمنهجي لدراسة رضا الطلاب مع الخدمات التعليمية (Sultan, and Wong, 2012).

وبالبحث كذلك في نماذج قياس الرضا لدى الطلاب الجامعيين في الأدبيات السابقة، وجد أنها تقوم أساسا على جداول نماذج قياس جودة الخدمة (Stodnick and Rogers, 2008)، ونموذج SERVPERF (Li and) (Kaye, 1998; Alhudaithy, 2014)، ونموذج HEdPERF (Abdullah,) (Brown and Mazzarol, 2009) ECSI، أو نموذج (2005)، حيث ركزت معظم هذه الدراسات على العناصر المرتبطة ارتباطا وثيقا بالعملية التعليمية، مثل:

الرضا عن البرامج والمناهج، والأسلوب التعليمي المتبع، والمعلومات التي يتم تحصيلها في أثناء العملية التعليمية (Ardi, et al, 2012; Arif, et al, 2011) (Gruber, et al, 2010; O'Driscoll, 2012; 2011) تقييم الطالب، والموضوعية، ونشر النتائج بشكل سريع ودقيق ومُرَضٍ (Ardi, et al, 2012; Sultan and Wong, 2012; Toth, et al, 2013)، الرضا عن بيئة الحرم الجامعي، والمناخ العام، والمعاملة المتساوية والعادلة للطلاب، مع التركيز على احتياجات الطلاب (Willkins and ; Arif et al, 2013)؛ والارتياح لخدمات المكتبة وتجهيزاتها وساعات العمل الخاصة بها (Sultan, and Wong, 2012)؛

(O'Driscoll, 2012, Willkins and Balakrishnan, 2013) كما تناول عدد أقل من الدراسات (Sultan and Wong, 2010; Munteanu, et al 2010) لبعض العناصر التي تشير إلى: الرضا عن عملية القبول، وموظفي القبول، والمعلومات الخاصة بالقبول المقدمة للطلبة في وسائل الإعلام، والكتيبات والمواقع الإلكترونية، أو تلك المعلومات المقدمة عبر الهاتف، والرضا والارتياح مع الأساتذة في الجامعة، وسهولة الوصول والاستشارة التي تقدم في الجوانب الأكاديمية (O'Driscoll, 2012; Gruber, et al 2010)، والرضا عن التعاون بين أعضاء هيئة التدريس وبيئة الأعمال مع وجود برامج تدريب في سوق العمل (O'Driscoll, 2012; Arneric et al 2010)، والرضا عن الحياة الطلابية والأنشطة اللامنهجية، والمسابقات الرياضية والمرافق الترفيهية، (Arif, et al, 2013; Willkins and Balakrishnan, 2013) والرضا عن العلاقة بين الطلبة وإدارة الكلية، مع إمكانية الوصول إلى الإدارة، وكفاءتها في التعامل مع المشاكل (Ardi et al, 2012; Abdullah, 2005).

وقد أسفرت الدراسات التي أجريت حول رضا الطلاب عن نتائج مختلفة، حيث تظهر بعض الدراسات أن الرضا كان مرتبطاً بشكل مؤثر بالعناصر الرئيسية للعملية التعليمية مثل نوعية البرامج (Willkins and Balakrishnan 2013)، فعالية العملية التعليمية (Helgesen and Nasset, 2007)، تنظيم الدورات والمناهج المقدمة (Navarro et al, 2005)، والتفاعل مع الطلاب (O'Driscoll, 2012)، على حين تظهر دراسات أخرى مثل دراسة (Li-Wei, 2005) أن الانطباع العام عن المؤسسة التعليمية وسمعتها، والانطباع العام عن جودة التعليم فيها له تأثير أكبر في درجة الرضا

عن التعليم، كما وجدت دراسة (Alves, and Raposo, 2010) أن صورة المؤسسة هي العامل الأكثر تأثيراً في رضا الطلاب، في حين وجدت دراسة (Brown, and Mazzarol, 2009) أن العلاقة بين الصورة المؤسسية ورضا الطلاب أقوى مما بين رضا الطلاب والجودة المدركة في المرافق والخدمات، من ناحية أخرى أظهرت دراسة (Munteanu, et al 2010) أن هناك فروقا بين العوامل المؤثرة على الرضا بين الطلاب ذوي المعدلات الدراسية المرتفعة، وتلك التي تؤثر على الرضا بين الطلاب ذوي المعدلات الأكاديمية الضعيفة.

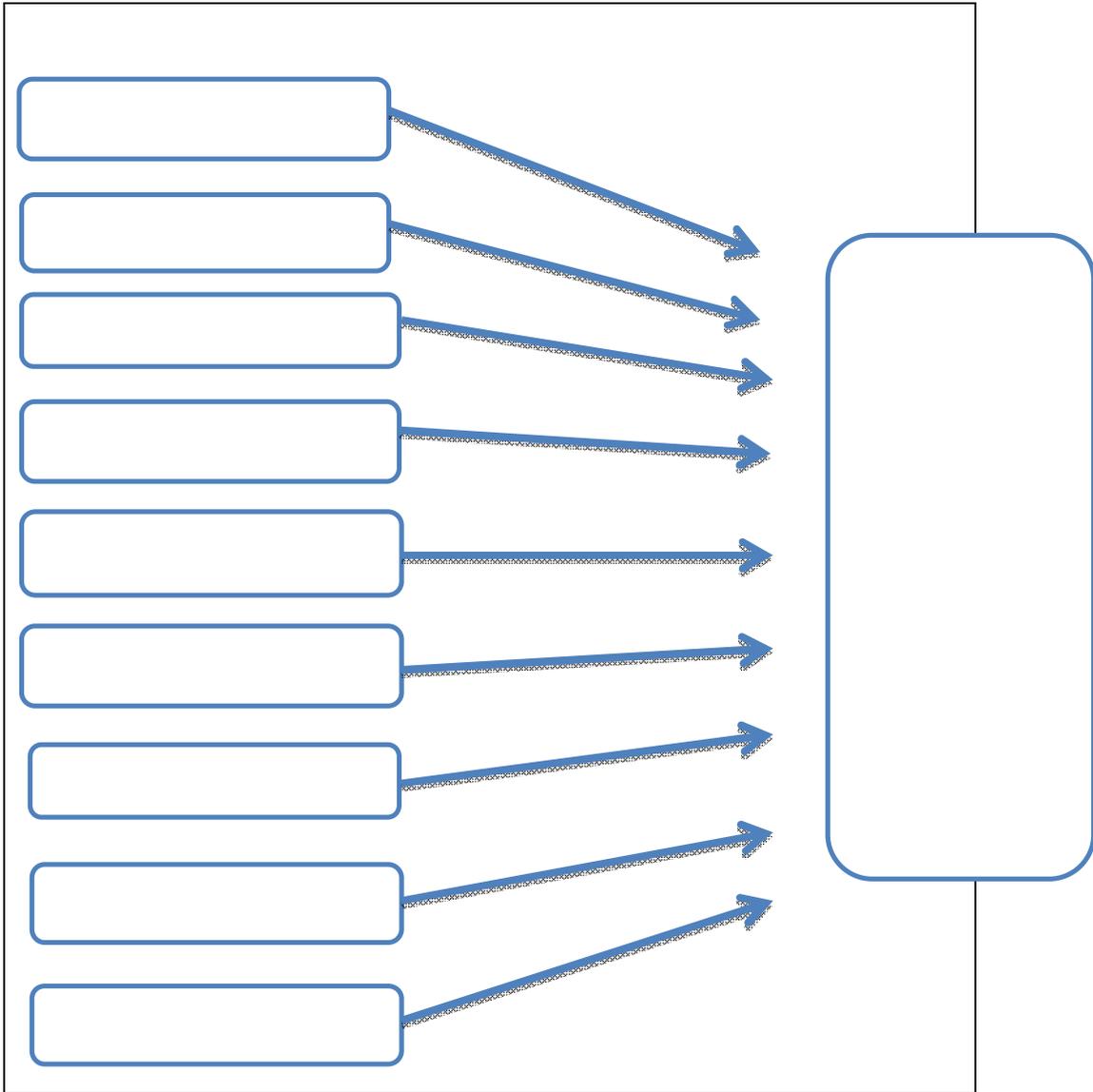
ومن ذلك نستنتج أن رضا الطلاب مع الخدمات التعليمية هو بناء متعدد الأبعاد، يرتبط بالكثير من الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلاب من قبل مؤسسات التعليم العالي والجامعات، وتأتي هذه الدراسة لتبحث في تلك الخدمات المؤثرة في رضا الطلاب والطالبات في مؤسسات التعليم العالي، وتقارن بين الخدمات المقدمة في الجامعات الحكومية وتلك المقدمة في الجامعات الخاصة، كما ستحلل هذه الدراسة الخدمات المؤثرة في مستوى الرضا لمعرفة أيها ذات وزن نسبي أكبر في التأثير على متغير رضا المستفيدين؛ وبالتالي يمكن للجامعات ترتيب أولوياتها في الاهتمام بالخدمات المقدمة لطلابها، وتأتي الإضافة المهمة لهذه الدراسة كذلك في تطبيقها على الجامعات السعودية الحكومية والخاصة، وهي الدراسة الأولى التي تتناول دراسة العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين نحو برامج الدراسات العليا في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على الجامعات الحكومية والخاصة من منظور تسويقي.

نموذج الدراسة:

بالنظر إلى ما سبق، فقد تم تطوير أداة لقياس رضا الطلاب مع خدمات التعليم العالي، وإدماج العوامل المذكورة في الأدبيات السابقة للدراسة بالاعتماد على عدد من العوامل الموثوقة والمختبرة سابقاً في تقييم مستوى رضا الطلاب مع مختلف الخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية؛ حيث تم الاعتماد على عناصر النموذجين المختبرين في كل من دراسة (Bacila, et al, 2014) ودراسة (Anil, et al 2013) الشاملتين لتطوير نموذج البحث وعناصر القياس المستخدمة في هذا البحث بعد موافقتها؛ لتتناسب مع البيئة التعليمية في الجامعات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية، وهي كالتالي:

الجودة الأكاديمية، الخدمات التقنية، تلبية البرنامج لاحتياجات الطلاب، تقييم واختبار الطلاب، الخدمات البحثية المقدمة، تلبية البرنامج لحاجات المجتمع، خدمات المكتبة، الإشراف الأكاديمي، تقييم البرنامج وتطويره كما يظهر في الشكل رقم (١) في النموذج التالي:

شكل (١) النموذج الأولي للدراسة



أسئلة الدراسة:

ووفقا للإطار النظري والنموذج السابق تتمثل أهم التساؤلات النظرية للدراسة التي سيجري اختبارها على النحو التالي:

أولاً: هل هناك اختلاف دال إحصائياً بين مستوى الرضا لدى طلاب الجامعات الحكومية والخاصة بمنطقة عسير فيما يتعلق بالجوانب التالية: الجودة الأكاديمية، الخدمات التقنية، تلبية البرنامج لاحتياجات الطلاب، تقييم واختبار الطلاب، الخدمات البحثية المقدمة، تلبية البرنامج لحاجات المجتمع، خدمات المكتبة، الإشراف الأكاديمي، تقييم البرنامج وتطويره؟

ثانياً: ما هو مستوى الرضا لدى الطلاب والطالبات عن جودة الخدمات التي تقدمها لهم المؤسسات والجامعات في مجال الدراسات العليا في منطقة عسير.

ثالثاً: ما هي الأهمية النسبية لكل عامل من تلك العوامل المؤثرة في رضا الطلاب والطالبات.

(١-١) الدراسات العليا في منطقة عسير:

تقع منطقة عسير في الجزء الجنوبي الغربي من المملكة العربية السعودية، وهي منطقة ذات اتساع جغرافي وكثافة سكانية عالية، حيث تبلغ مساحتها ٨٠,٠٠٠ كيلومتر مربع، يعيش عليها أكثر من ١,٦٠٠,٠٠٠ نسمة؛ ينتشرون في ثمان وسبعين محافظة ومركزاً، وتعتبر المنطقة الرابعة من حيث الكثافة السكانية على مستوى مناطق المملكة، وقدمت الحكومة السعودية التعليم الجامعي في المنطقة منذ العام ١٣٩٦ هـ عبر كليات

فرعية تتبع الجامعات الكبرى في المملكة (الكتاب التوثيقي لجامعة الملك خالد، ٢٠١٥)، وفي عام ١٤١٩هـ، تم إنشاء جامعة الملك خالد كأول جامعة حكومية بمنطقة عسير، تتبعها في العام ١٤٣٦هـ إنشاء جامعة بيشة، في حين تم تقديم برامج الدراسات العليا من قبل المؤسسات التعليمية الخاصة بداية من ١٤٣١هـ عن طريق فرع يتبع جامعة الأمير سلطان التي تحولت فيما بعد إلى كلية ابن رشد للعلوم الإدارية (ibnrushd.edu.sa)؛ ولحداثة إنشاء جامعة بيشة فإنها لا تقدم برامج للدارسات العليا حتى إعداد هذه الدراسة؛ لذا سيتم الاكتفاء في هذه الدراسة بجامعة الملك خالد كجامعة حكومية رائدة، وكلية بن رشد للعلوم الإدارية كمؤسسة تعليمية خاصة.

وتقدم جامعة الملك خالد العديد من برامج الدراسات العليا على النحو

التالي:

جدول (١)

الكليات والأقسام والتخصصات لبرامج الدراسات العليا في جامعة الملك خالد

الكلية	القسم	التخصص
العلوم	الأحياء	الأحياء
	الرياضيات	الرياضيات
	الكيمياء	الكيمياء
	الفيزياء	الفيزياء
اللغات والترجمة	اللغة الإنجليزية	اللغويات التطبيقية
	الترجمة	الترجمة
الشريعة وأصول الدين	الشريعة	الأنظمة
	الشريعة	الفقه
	الشريعة	أصول الفقه

الكلية	القسم	التخصص
	أصول الدين	السنة
	أصول الدين	العقيدة والمذاهب المعاصرة
	أصول الدين	قرآن وعلوم
التربية	المناهج وطرق التدريس	المناهج وطرق التدريس العامة
	المناهج وطرق التدريس	المناهج وطرق التدريس العلوم
	التربية	الإدارة والإشراف التربوي
	التربية	أصول التربية الإسلامية والعامة
	علم النفس التربوي	التوجيه والإرشاد النفسي
	اللغة العربية	اللغة العربية وآدابها (الآداب)
العلوم الإنسانية	اللغة العربية	اللغة العربية وآدابها (اللغويات)
	الجغرافيا	الجغرافيا
	التاريخ	التاريخ
	المحاسبة	المحاسبة المهنية
العلوم الإدارية والمالية	المحاسبة	المحاسبة المهنية

وفي خلال السنوات القليلة الماضية تم استحداث نظام دراسي جديد على مستوى الجامعات السعودية، وكان لكل جامعة حق تطبيق النظام من عدمه، وهذا النظام يسمح لأفراد المجتمع بإكمال درجاتهم العلمية (بكالوريوس - ماجستير) في معظم التخصصات الموضحة بعد دفع رسوم مادية تقررها الجامعة الحكومية، وتودع في حساب الموارد الذاتية الخاصة بهذه الجامعة الحكومية لمساعدتها في الصرف على برامجها وأنشطتها المختلفة؛ مما يعني أن مفهوم تقديم الخدمة بمقابل مادي قد طبق كذلك في الجامعات الحكومية السعودية في المسار الموازي مع تقديم الخدمات المجانية لشريحة من الطلاب في مسار الانتظام، وبمراجعة أعداد الطلبة في البرنامجين (الانتظام والموازي) للدراسات العليا بجامعة الملك خالد للعام الدراسي ١٤٣٦-١٤٣٧هـ

كان عدد ١٠٧٩ يلتحقون ببرنامج الانتظام في الدراسات العليا، بينما ٩٧٤ طالبا وطالبة يلتحقون بالمسار الموازي للبرنامج وبإجمالي عدد يبلغ ٢٠٥٣ طالبا وطالبة.

أما فيما يتعلق بتقديم التعليم الأهلي أو الخاص لبرامج الدراسات العليا في منطقة عسير، فيقدم فقط عن طريق كلية ابن رشد للعلوم الإدارية بمدينة أبها، كما تم الإشارة إلى ذلك سابقا عبر تخصيص فقط في مسار الدراسات العليا لدرجة الماجستير، هما تخصص الموارد البشرية، وتخصص الإدارة المالية، وقد انطلق هذا البرنامج في عام ٢٠١٠-٢٠١١ بعدد قليل من الطلاب لم يتجاوز ٢٠ طالبا، إلا أن البرنامج شهد إقبالا وتوسعا تدريجيا في أعداد قبول الطلاب حتى أصبح عدد الطلاب المنتظمين في البرنامج في العام الدراسي ١٤٣٦-١٤٣٧ هـ عدد ٢٢٤ طالبا وطالبة.

(٣-١) منهجية وأدوات الدراسة الميدانية:

تقتضي طبيعة الدراسة استخدام منهج " التحليل الميداني" بوصفه أحد المناهج المستخدمة في الدراسات الاجتماعية، ولقد تم تصميم أداة جمع البيانات (الاستبيان) حول " العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين نحو برامج الدراسات العليا في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على الجامعات الحكومية والأهلية بمنطقة عسير. منظور تسويقي؛ لتتضمن الاستبانة في صورتها النهائية العديد من التساؤلات حول موضوع الدراسة، وقد جرى اعتماد مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي لاختيار الإجابة المناسبة عن فقرات الاستبانة، وهي (غير موافق بشدة، غير موافق، لا أدري، موافق، موافق بشدة)، وقد مرت الاختبارات الإحصائية لاختبار صدق وثبات الاستبانة بالاختبارين

الآتيين: اختبار الصدق التكويني Structure Validity، وكذلك ثبات الاستبانة Reliability، وقد استخدمت الدراسة طريقة الاتساق الداخلي (Internal Consistency Method) لقياس ثبات الأداة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا Cronbachs Alpha، وقد اعتمد الباحث على أساليب التحليل الإحصائي الآتية:

- التكرارات، والتكرار النسبي، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
- حساب قيمة الثبات باستخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ.
- حساب مؤشرات الصدق عن طريق حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجة المحاور والدرجة الكلية للاستبانة لكشف صدق التكوين.
- إجراء التحليل العاملي لإثبات فروض الدراسة.

(٣-١) نتائج الدراسة الميدانية قبل إجراء التحليل العاملي:

سيتم في هذا الجزء العوامل المؤثرة في رضا الطلاب والطالبات نحو برامج الدراسات العليا مع اختبار الفرق بين طلاب وطالبات الجامعات الحكومية والجامعات الأهلية في تقديرهم للعوامل التالية: الجودة الأكاديمية، الخدمات التقنية، تلبية البرامج لاحتياجات وتطلعات الطلاب، تقييم واختبار الطلبة، الخدمات البحثية المقدمة، تلبية البرنامج لاحتياجات المجتمع، الخدمات المكتبية، أساليب الإشراف الأكاديمي، تقييم البرنامج وتطويره. وقد تم استخدام اختبارات لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطين لعينتين مستقلتين ولمعرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الجامعات الحكومية وطلاب

الجامعات الخاصة. وإذا كان هناك اختلافات ففي أي اتجاه، وهذا ما سيتم

تفصيله في الأسطر التالية:

(1-3-1) تأثير طرق التدريس على مستوى رضا طلاب الدراسات العليا في

التعليم الحكومي والخاص:

جدول (٢)

تأثير طرق التدريس على مستوى رضا طلاب الدراسات العليا في التعليم

الحكومي والخاص

رقم البند	مضمون البند	حكومي	خاص	قيمة ت	مستوى الدلالة
1	تعتمد أساليب التدريس المتبعة في برامج الدراسات العليا على إثارة التفكير.	3.93	3.51	3.25	0.002
2	يستخدم أعضاء هيئة التدريس أسلوب (المجموعات الصغيرة) في عرض بعض متطلبات المقرر بين الطلاب.	3.57	3.15	3.102	0.002
3	لا تعتمد الأساليب المتبعة في تدريس مقررات الدراسات العليا على التحليل.	2.90	3.43	-4.12	0.00
4	يستخدم أعضاء هيئة التدريس حلقات البحث في التدريس لطلبة الدراسات العليا.	3.88	3.90	-0.171	0.86
5	يعرض أعضاء الهيئة التدريسية المادة العلمية بشكل مرتب ومفهوم.	3.93	3.95	-0.251	0.80
6	يشجع أعضاء هيئة التدريس طلابهم على المناقشة والحوار.	4.12	4.38	-2.24	0.03
7	يحدد أعضاء هيئة التدريس أهداف المقرر بشكل واضح عند تدريسه.	4.04	4.02	0.103	0.918
8	يربط أعضاء هيئة التدريس تدريس المقرر العلمي بالواقع.	3.91	3.60	2.445	0.02
9	يلم الطالب باللغة الإنجليزية عند استخدامه المراجع الأجنبية.	2.94	2.55	2.85	0.005

فيما يتعلق بطرق التدريس، كان مستوى رضا الطلاب فيه مختلفاً بين طلاب الجامعات الحكومية وطلاب الجامعات الخاصة في بنود تعتمد أساليب التدريس المتبعة في برامج الدراسات العليا على إثارة التفكير، بند يستخدم أعضاء هيئة التدريس أسلوب المجموعات الصغيرة في عرض بعض متطلبات المقرر بين الطلاب، بند يربط أعضاء هيئة التدريس بتدريس المقرر العلمي بالواقع، بند يلم الطالب باللغة الإنجليزية عند استخدامه المراجع الأجنبية، حيث هناك فروق إحصائية في مستوى رضا الطلاب بين الجامعات الحكومية والخاصة وكان مستوى رضا الطلاب في الجامعات الحكومية أكبر من طلاب الجامعات الخاصة. وأما في بنود لا تعتمد الأساليب المتبعة في تدريس مقررات الدراسات العليا على التحليل، بند يشجع أعضاء هيئة التدريس طلابهم على المناقشة والحوار، فكان هناك فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين الجامعات الحكومية والخاصة، وكان مستوى رضا الطلاب في الجامعات الخاصة أكبر من الجامعات الحكومية، وأما في بنود يستخدم أعضاء هيئة التدريس حلقات البحث في التدريس لطلبة الدراسات العليا، يعرض أعضاء الهيئة التدريسية المادة العلمية بشكل مرتب ومفهوم، ويحدد أعضاء هيئة التدريس أهداف المقرر بشكل واضح عند تدريسه، فلا توجد فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين الجامعات الحكومية والخاصة.

(1-3-2) تأثير تقنيات التعليم الحديثة على مستوى رضا طلاب الدراسات العليا في التعليم الحكومي والخاص:

جدول (٣)

تأثير تقنيات التعليم الحديثة على مستوى رضا طلاب الدراسات العليا في

التعليم الحكومي والخاص

رقم البند	مضمون البند	حكومي	خاص	قيمة ت	مستوى الدلالة
1	يستخدم أعضاء هيئة التدريس تقنيات حديثة في عرض المادة العلمية ببرنامج الدراسات العليا.	٣,٣٣	٣,٠٥	١,٨٤	٠,٠٧
2	لا تتوفر بالكلية التقنية الحديثة اللازمة لتدريس برامج الدراسات العليا.	٣,٢٤	٢,٧٤	٢,٩٩	٠,٠٠٣
3	تسهل التقنيات الحديثة التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس على الطلاب استيعاب المادة العلمية.	٣,٧٤	٣,٣٥	٢,٦٣٣	٠,٠١
4	يرى الطلاب عدم جدوى التقنيات الحديثة المستخدمة في تدريس مقررات الدراسات العليا.	٢,٧١	٢,٤٨	١,٦	٠,١١

أما بالنسبة لتأثير تقنيات التعليم الحديثة، فكان مستوى رضا الطلاب مختلفا بين طلاب الجامعات الحكومية وطلاب الجامعات الخاصة في بنود يستخدم أعضاء هيئة التدريس تقنيات حديثة في عرض المادة العلمية ببرنامج الدراسات العليا، لا تتوفر بالكلية التقنية الحديثة اللازمة لتدريس برامج الدراسات العليا وتسهل التقنيات الحديثة التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس على الطلاب استيعاب المادة العلمية، فهناك فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب في الجامعات الحكومية والخاصة، وكان مستوى رضا الطلاب في الحكومي أكبر من الخاص، أما في بند يرى الطلاب عدم جدوى التقنيات الحديثة المستخدمة في تدريس مقررات الدراسات العليا، فلا توجد فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين الجامعات الحكومية والخاصة.

(3-3-1) تأثير تلبية برامج الدراسات العليا لحاجات الطلبة على مستوى

طلاب الدراسات العليا في التعليم الحكومي والخاص:

جدول (٤)

تأثير تلبية برامج الدراسات العليا لحاجات الطلبة على مستوى طلاب
الدراسات العليا في التعليم الحكومي والخاص

رقم البند	مضمون البند	حكومي	خاص	قيمة ت	مستوى الدلالة
1	تتناسب برامج الدراسات العليا مع الطموح العلمي للطلبة.	3.57	3.24	2.56	0.011
2	تساعد المقررات الدراسية في برامج الدراسات العليا على تنمية المهارات البحثية للطلبة.	3.86	3.67	1.603	0.112
3	تتناسب الموضوعات التي تتضمنها المقررات الدراسية مع تخصصات الطلبة.	4.01	4.00	0.143	0.887
4	لا يستفيد طلبة الدراسات العليا من المقررات التي يدرسونها عند إعداد أطروحاتهم.	2.64	2.71	-0.582	0.561
5	تقدم الأقسام الأكاديمية مقررات الدراسات العليا في ضوء احتياجات التخصص.	3.63	3.44	1.65	0.10
6	تساعد مقررات الدراسات العليا في تنمية قدرة الطلبة على التحليل.	3.69	3.38	2.66	0.025
7	تتوافر كتب ومراجع الدراسات العليا، وهي محددة ومتوفرة للطلبة ويمكن الحصول عليها بسهولة.	2.89	2.30	4.102	0.000

وفيما يتعلق بتلبية برامج الدراسات العليا لحاجات الطلبة كان مستوى رضا الطلاب مختلفا بين طلاب الجامعات الحكومية وطلاب الجامعات الخاصة. وكان مستوى رضا الطلاب في الحكومي أكبر من الخاص بشكل دال إحصائياً في بنود تتناسب برامج الدراسات العليا مع الطموح العلمي للطلبة، تساعد مقررات الدراسات العليا في تنمية قدرة الطلبة على التحليل، وبند تتوافر كتب ومراجع الدراسات العليا وهي محددة ومتوفرة للطلبة ويمكن الحصول عليها بسهولة. أما في بنود تساعد المقررات الدراسية في برامج الدراسات العليا على تنمية المهارات البحثية للطلبة، تتناسب الموضوعات التي

تتضمنها المقررات الدراسية مع تخصصات الطلبة، وبند لا يستفيد طلبة الدراسات العليا من المقررات التي يدرسونها عند إعداد أطروحاتهم، لا توجد فروق إحصائية في مستوى رضا الطلاب بين الجامعات الحكومية والخاصة.

(1-3-4) تأثير طرق تقييم طلبة الدراسات العليا على مستوى رضا طلاب

الدراسات العليا في التعليم الحكومي والخاص:

جدول (٥): تأثير طرق تقييم طلبة الدراسات العليا على مستوى رضا طلاب الدراسات العليا في التعليم الحكومي والخاص

رقم البند	مضمون البند	حكومي	خاص	قيمة ت	مستوى الدلالة
1	يقيس الاختبار النهائي في كل فصل دراسي حصيلة طلبة الدراسات العليا.	3.62	2.99	4.34	0.000
2	يخصص أعضاء هيئة التدريس معظم درجات الفصل للأعمال البحثية.	3.21	2.77	2.65	0.008
3	تعتبر الأبحاث الفصلية كافية لتقويم قدرة طالب الدراسات العليا على البحث.	3.71	3.64	0.451	0.653
4	تقيس الاختبارات الشهرية القدرات العقلية (التحليل-الاستنتاج) لطلبة الدراسات العليا.	3.53	3.30	1.824	0.069
5	يكلف أعضاء هيئة التدريس الطلبة بإعداد تقارير علمية عن موضوعات مقررات الدراسات العليا.	3.59	3.15	3.276	0.001
6	يحقق التقويم التوازن بين الدرجة المخصصة للأعمال الفصلية والاختبارات النهائية فاعلية في برامج الدراسات العليا.	3.63	3.33	2.115	0.037

أما عن تقويم طلبة الدراسات العليا، فكان مستوى رضا الطلاب مختلفا بين طلاب الجامعات الحكومية وطلاب الجامعات الخاصة في بنود يقيس الاختبار النهائي في كل فصل دراسي حصيلة طلبة الدراسات العليا، يخصص أعضاء هيئة التدريس معظم درجات الفصل للأعمال البحثية، يكلف أعضاء هيئة التدريس الطلبة بإعداد تقارير علمية عن موضوعات مقررات

الدراسات العليا، وبند يحقق التقويم التوازن بين الدرجة المخصصة للأعمال الفصلية والاختبارات النهائية فاعلية في برامج الدراسات العليا، فهناك فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين الجامعات الحكومية والخاصة، وكان مستوى رضا الطلاب في الحكومي أكبر من الخاص في بنود تعتبر الأبحاث الفصلية كافية لتقويم قدرة طالب الدراسات العليا على البحث، وبند تقيس الاختبارات الشهرية القدرات العقلية (التحليل-الاستنتاج) لطلبة الدراسات العليا، لا توجد فروق إحصائية في مستوى رضا الطلاب بين الجامعات الحكومية والخاصة.

(5-3-1) تأثير الخدمات البحثية الأخرى المقدمة للطلاب على مستوى طلاب

الدراسات العليا في التعليم الحكومي والخاص:

جدول (٦)

تأثير الخدمات البحثية الأخرى المقدمة للطلاب على مستوى طلاب الدراسات

العليا في التعليم الحكومي والخاص

رقم البند	مضمون البند	حكومي	خاص	قيمة ت	مستوى الدلالة
1	يستفيد طلبة الدراسات العليا من خدمات الحاسوب في تحليل نتائج دراساتهم.	3.25	2.89	2.844	0.013
2	تقدم الجامعة خدمات الطباعة للطلبة مقابل رسوم رمزية.	3.09	2.38	4.445	0.000
3	يستفيد طلبة الدراسات العليا من المراكز البحثية في الجامعة.	2.88	2.36	3.656	0.000
4	يتعاون مسئولو مراكز البحوث مع طلبة الدراسات العليا في توفير المراجع العلمية المناسبة لاحتياجاتهم.	3.06	2.37	4.617	0.000
5	يجد طلبة الدراسات العليا تعاوننا من قبل أعضاء هيئة التدريس عند تحكيم أدوات الدراسة الخاصة بأطروحاتهم.	3.79	3.63	1.316	0.189

رقم البند	مضمون البند	حكومي	خاص	قيمة ت	مستوى الدلالة
6	يقدم أعضاء لجنة الدراسات العليا بالقسم الإرشادات والتوجيهات اللازمة لتصحيح مسار أطروحات الطلبة.	3.67	3.43	1.917	0.056
7	يتوافر للطلبة التغطية والمساعدة المالية اللازمة لحضور المؤتمرات العلمية.	2.63	1.87	5.266	0.000
8	توفر الجامعة برامج تقوية في اللغة الإنجليزية لطلبة الدراسات العليا.	2.65	1.95	5.320	0.000
9	تقدم الأقسام العلمية الدعم الإرشادي في مجال التحليل الإحصائي لطلبة الدراسات العليا.	3.13	2.46	4.831	0.000

وفيما يتعلق بالخدمات البحثية الأخرى المقدمة للطلاب فكان مستوى رضا الطلاب مختلفا بين طلاب الجامعات الحكومية وطلاب الجامعات الخاصة في بنود يستفيد طلبة الدراسات العليا من المراكز البحثية في الجامعة، تقدم الجامعة خدمات الطباعة للطلبة مقابل رسوم رمزية، يستفيد طلبة الدراسات العليا من المراكز البحثية في الجامعة، يتعاون مسئولو مراكز البحوث مع طلبة الدراسات العليا في توفير المراجع العلمية المناسبة لاحتياجاتهم، يقدم أعضاء لجنة الدراسات العليا بالقسم الإرشادات والتوجيهات اللازمة لتصحيح مسار أطروحات الطلبة، يتوافر للطلبة التغطية والمساعدة المالية اللازمة لحضور المؤتمرات العلمية، توفر الجامعة برامج تقوية في اللغة الإنجليزية لطلبة الدراسات العليا، وبند تقدم الأقسام العلمية الدعم الإرشادي في مجال التحليل الإحصائي لطلبة الدراسات العليا، وكان هناك فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين طلاب الجامعات الحكومية والخاصة، وكان مستوى رضا الطلاب في الحكومية أكبر من الخاصة، وفي بند يجد طلبة الدراسات العليا تعاوننا من قبل أعضاء هيئة التدريس عند تحكيم

أدوات الدراسة الخاصة بأطروحاتهم، لا توجد فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين الجامعات الحكومية والخاصة.
(1-3-6) تأثير تلبية برامج الدراسات العليا لحاجات المجتمع على مستوى رضا طلاب الدراسات العليا في التعليم الحكومي والخاص:

جدول (٧)

تأثير تلبية برامج الدراسات العليا لحاجات المجتمع على مستوى رضا طلاب الدراسات العليا في التعليم الحكومي والخاص

رقم البند	مضمون البند	حكومي	خاص	قيمة ت	مستوى الدلالة
1	تشجع برامج الدراسات العليا على دراسة المشكلات التي يواجهها المجتمع.	3.66	3.12	3.720	0.000
2	يوجه القسم موضوعات أطروحات الطلبة نحو قضايا المجتمع	3.55	3.11	3.180	0.002
3	تحقق برامج الدراسات العليا أهداف الجامعة.	3.62	3.50	1.121	0.263
4	يوجد تنسيق بين برامج الدراسات العليا والجهات المتخصصة في المجتمع لدراسة المشكلات التي تواجهها.	3.28	2.88	2.933	0.004
5	تزود برامج الدراسات العليا المجتمع بالكفاءات الوطنية.	3.56	3.25	2.226	0.027

أما عن تلبية برامج الدراسات العليا لحاجات المجتمع، فكان مستوى رضا الطلاب مختلفا بين طلاب الجامعات الحكومية وطلاب الجامعات الخاصة في بنود تشجع برامج الدراسات العليا على دراسة المشكلات التي يواجهها المجتمع، يوجه القسم موضوعات أطروحات الطلبة نحو قضايا المجتمع، يوجد تنسيق بين برامج الدراسات العليا والجهات المتخصصة في المجتمع لدراسة المشكلات التي تواجهها، وبند تزود برامج الدراسات العليا المجتمع

بالكفاءات الوطنية، وكان هناك فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين الجامعات الحكومية والخاصة، وكان مستوى رضا الطلاب في الجامعات الحكومية أكبر من الخاصة. وأما في بند تحقق برامج الدراسات العليا أهداف الجامعة فلا توجد فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين طلاب الجامعات الحكومية والخاصة.

(7-3-1) تأثير المكتبة وإمكانياتها على مستوى رضا طلاب الدراسات العليا في التعليم الحكومي والخاص:

جدول (٨)

تأثير المكتبة وإمكانياتها على مستوى رضا طلاب الدراسات العليا في التعليم الحكومي والخاص

رقم البند	مضمون البند	حكومي	خاص	قيمة ت	مستوى الدلالة
1	توجد في المكتبة مراجع علمية كافية يستفيد منها طلبة الدراسات العليا.	2.95	2.32	4.627	0.000
2	يتوافر في المكتبة دوريات كافية لمواصلة البحث العلمي.	2.87	2.21	4.576	0.000
3	يستفيد طلبة الدراسات العليا من الغرف الموجودة بالمكتبة لغرض الكتابة.	3.09	2.76	2.239	0.026
4	تعتبر مدة إعارة الكتب لطلبة الدراسات العليا كافية.	3.45	3.18	1.845	0.068
5	تنشر عمادة المكتبات أطروحات الدراسات العليا المميزة.	3.30	2.71	4.059	0.000
6	توفر المكتبة إمكانيات الدخول إلى المواقع البحثية على شبكة الإنترنت للحصول على الأبحاث المطلوبة.	3.58	3.55	0.233	0.816

وفيما يتعلق بالمكتبة، كان مستوى رضا الطلاب مختلفا بين طلاب الجامعات الحكومية وطلاب الجامعات الخاصة في بنود توجد في المكتبة

مراجع علمية كافية يستفيد منها طلبة الدراسات العليا، يتوافر في المكتبة دوريات كافية لمواصلة البحث العلمي، يستفيد طلبة الدراسات العليا من الغرف الموجودة بالمكتبة لغرض الكتابة، وبند تنشر عمادة المكتبات أطروحات الدراسات العليا المميزة، وهناك فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين الجامعات الحكومية والخاصة، وكان مستوى رضا الطلاب في الجامعات الحكومية أكبر من الخاصة. وأما في بنود تعتبر مدة إعاره الكتب لطلبة الدراسات العليا كافية، وبند توفر المكتبة إمكانيات الدخول إلى المواقع البحثية على شبكة الإنترنت للحصول على الأبحاث المطلوبة، فلا توجد فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين طلاب الجامعات الحكومية والخاصة.

(8-3-1) تأثير الإشراف الأكاديمي على مستوى رضا طلاب الدراسات العليا في التعليم الحكومي والخاص:

جدول (٩)

تأثير الإشراف الأكاديمي على مستوى رضا طلاب الدراسات العليا في التعليم

الحكومي والخاص

رقم البند	مضمون البند	حكومي	خاص	قيمة ت	مستوى الدلالة
1	يتلاءم تخصص المشرف مع موضوع الرسالة التي يشرف عليها.	3.65	3.27	2.777	0.006
2	يطبق القسم أسلوب الإشراف المشترك على الرسائل العلمية لطلبة الدراسات العليا.	3.38	2.87	4.754	0.000
3	يوجد في القسم ضوابط لتعيين المشرفين على الرسائل العلمية.	3.45	3.06	3.685	0.000
4	يحدد المشرف موعداً أسبوعياً ليلتقي بطلاب	3.37	2.92	3.468	0.001

				الدراسات العليا الذي يشرف عليه.	
0.038	2.096	2.87	3.21	يترك لطلبة الدراسات العليا الحرية في اختيار المشرف.	5
0.576	0.559	3.60	3.66	يساعد المشرف طلبته في التغلب على الصعوبات التي تواجههم.	6
0.188	1.317	3.68	3.81	يعطي القسم الحرية لطلبة الدراسات العليا في اختيار موضوعات رسائلهم حسب اهتماماتهم.	7

أما عن الإشراف الأكاديمي، فكان مستوى رضا الطلاب مختلفا بين طلاب الجامعات الحكومية وطلاب الجامعات الخاصة في بنود يتلاءم تخصص المشرف مع موضوع الرسالة التي يشرف عليها، يطبق القسم أسلوب الإشراف المشترك على الرسائل العلمية لطلبة الدراسات العليا، يوجد في القسم ضوابط لتعيين المشرفين على الرسائل العلمية، يحدد المشرف موعدا أسبوعيا ليلتقي بطالب الدراسات العليا الذي يشرف عليه، وبند يترك لطلبة الدراسات العليا الحرية في اختيار المشرف، فهناك فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين طلاب الجامعات الحكومية والخاصة، وكان مستوى رضا الطلاب في الجامعات الحكومية أكبر منها في الجامعات الخاصة. وأما في بنود يساعد المشرف طلبته في التغلب على الصعوبات التي تواجههم، وبند يعطي القسم الحرية لطلبة الدراسات العليا في اختيار موضوعات رسائلهم حسب اهتماماتهم، فلا توجد فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين طلاب الجامعات الحكومية والخاصة.

(9-3-1) تأثير تطوير برامج الدراسات العليا على مستوى رضا طلاب الدراسات العليا في التعليم الحكومي والخاص:

جدول (١٠)

تأثير تطوير برامج الدراسات العليا على مستوى رضا طلاب الدراسات

العليا في التعليم الحكومي والخاص

رقم البند	مضمون البند	حكومي	خاص	قيمة ت	مستوى الدلالة
1	يشترك الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في تقييم برامج الدراسات العليا.	3.32	2.73	4.584	0.000
2	يناقش القسم تطوير برامج الدراسات العليا نهاية العام الدراسي.	3.29	2.92	3.229	0.002
3	تطور الأقسام برامج الدراسات العليا على ضوء نتائج الدراسات واحتياجات المجتمع.	3.41	2.98	4.447	0.000
4	تطور الأقسام برامج الدراسات العليا على أساس خطط التنمية.	3.49	3.13	3.688	0.000
5	يتم تطوير مقررات برامج الدراسات العليا ليواكب التقدم العلمي.	3.46	3.00	3.688	0.000

وفيما يتعلق بتطوير برامج الدراسات العليا، كان مستوى رضا الطلاب مختلفا بين طلاب الجامعات الحكومية وطلاب الجامعات الخاصة، وكان هناك فروق إحصائية دالة في مستوى رضا الطلاب بين الجامعات الحكومية والخاصة في جميع بنود المحور، وكان مستوى رضا الطلاب في الجامعات الحكومية أكبر من الجامعات الخاصة.

وتشير النتائج السابقة لهذه الدراسة أن الجامعات الحكومية لازالت تحظى بتقييم أكبر في مستوى الرضا لدى الطلاب والطالبات السعوديين من الجامعات الخاصة. وربما يكون السبب في ذلك ارتفاع معايير الجودة التعليمية في الجامعات الحكومية ولخبرتها التعليمية الطويلة وللدعم الحكومي الكبير لها في المملكة في التعليم الجامعي وما بعد الجامعي مقارنة بالجامعات والكليات الخاصة والأهلية والتي لازالت تعتبر تجربة حديثة خصوصا في مجالات

الدراسات العليا. ولا تزال تحتاج إلى المزيد من الوقت لبناء السمعة الجيدة المرتبطة بالجودة الأكاديمية في مختلف جوانب الخدمات التعليمية المقدمة. وبالنظر في النتائج السابقة فيما يرتبط باختلاف مستويات الرضا بين طلاب وطالبات الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة فنجد أن هذه النتائج تتفق إلى حد كبير مع ما توصل إليه (Anil and Icli, 2013) حيث تم اختبار تأثير الجودة الأكاديمية لتكون عاملاً مؤثراً على رضا طلاب وطالبات الماجستير في الجامعات المملوكة للدولة والجامعات الخاصة في تركيا حيث ذكر طلاب الجامعات الحكومية أن فرص التواصل مع أعضاء هيئة التدريس، والدعم الأكاديمي المقدمة من قبل الموظفين والمناهج الموجهة إلى الطلاب كان لها تأثير كبير على مستوى الرضا وكان تأثيرها في الجامعات الحكومية أكبر منها في الجامعات الخاصة. بالرغم من أن هذه النتائج لم تكن شاملة في جميع معايير الرضا حيث أظهرت النتائج أن الجامعات الحكومية تفتقر إلى التركيز على الخدمات المقدمة للطلاب والتي كان مستوى الرضا عنها أكبر في الجامعات الأهلية حيث لازالت الجامعات الحكومية تركز على الجوانب التقليدية في الخدمات المساندة للعملية التعليمية المقدمة للطلاب. كما أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الجامعات الخاصة نجحت في اعتبار الطلاب كعملاء وإلى التركيز أكثر من الجامعات الحكومية في إقامة تواصل فعال مع الطلاب والطالبات لرفع مستوى الرضا لديهم وركزت الجامعات الخاصة على الأنشطة اللامنهجية أكثر من التركيز على معايير الجودة التعليمية كمحددات لرضا الطلاب.

وهذا يتفق أيضا مع ما أشارت إليه دراسة (Thomas, 2011) والتي أظهرت أن الجامعات الخاصة تهتم بالبيئة والسكن ونوعية الغذاء والخدمات اللامنهجية بشكل أكبر من الجامعات الحكومية ولها تأثير على مستوى الرضا لدى طلابها بشكل أكبر. إلا أن الاهتمام بجوانب الجودة التعليمية والسمعة والخبرة في تقديم الخدمات التعليمية وفق معايير عالية أقل في الجامعات الخاصة منه في الجامعات الحكومية.

فيما أظهرت نتائج دراسة (Tsinidou, 2010) أن جودة الخدمات التعليمية تباينت في تقديرها بين طلاب ماجستير إدارة الأعمال على حد سواء في الجامعات المملوكة للدولة والجامعات الخاصة. مع تقييم الطلاب في الجامعات الحكومية متوسط لنتائج تقديرهم لمعايير الجودة الإدارية المقدمة من الجامعات الحكومية وتوافقها مع مستويات توقعاتهم وإدراكهم بأنها متشابهة لحد كبير مع بعضها البعض في الجامعات الحكومية. أما طلاب الجامعات الخاصة فيدركون أن ما يقدم لهم أفضل بشكل نسبي فيما يتعلق بالمرافق والخدمات المساندة وليس التعليمية ويعتبرونها عامل مؤثر في تحقيق الرضا لديهم.

وفيما يتعلق بالنتائج السابقة

(٤-١) نتائج التحليل الميداني ومناقشتها بعد إجراء التحليل العاملي:

التحليل العاملي هو أسلوب إحصائي يساعد الباحث في دراسة المتغيرات المختلفة بقصد إرجاعها إلى أهم العوامل، فمن المعروف أن أي ظاهرة تنتج من عدة عوامل مختلفة، وتعتبر الظاهرة المحصلة النهائية لهذه العوامل مجتمعة، والتحليل العاملي أيضا يساعد الباحث في تجميع متغيرات ذات طبيعة

واحدة في تركيبة متجانسة مرتبطة داخليا فيما بينها يسمى (عامل)، بحيث يرتبط كل متغير من هذه المتغيرات بهذا العامل، ويعطي التحليل العملي قيما متفاوتة لتتبع هذه المتغيرات على العوامل المختلفة توضح الأهمية النسبية للمتغير بالنسبة لكل عامل، ويرى Child (2006) أن للتحليل العملي ثلاثة أهداف رئيسية، هي: الوصف وبرهنة الفروض واستنتاج فروض من البيانات الأولية. وفي هذه الدراسة سوف نستنتج فروضا من البيانات الأولية، أي أن التحليل العملي استكشافي، ولتحليل بيانات الدراسة باستخدام التحليل العملي اتبعنا الخطوات التالية:

- اختبار كفاية حجم العينة.
 - حساب قيم الشبوع.
 - استخلاص العوامل الكامنة.
 - تدوير العوامل.
 - استخلاص العوامل بعد التدوير.
- (١-٤-١) اختبار كفاية حجم العينة:

تم اختبار مدى ملاءمة بيانات الدراسة للتحليل العملي، وذلك باستخدام مقياس كفاية العينة لكايزر - ماير - أولكين واختبار التجانس لبارتلت KMO & Bartlett's test ويوضح الجدول التالي نتائج الاختبار:

جدول (١٠) اختبار Bartlett ومقياس KMO

899٠,	مقياس Kaiser-Meyer-Olkin لمدى كفاية العينة	
18372.675	إحصاء الاختبار χ^2	اختبار بارتلليت
1653	درجة الحرية	

مستوى المعنوية	.000
----------------	------

من الجدول السابق نستنتج ما يلي:

(أ) كفاية حجم العينة لإجراء التحليل العاملي لبيانات الدراسة، وذلك استنادا لاختبار كايزر- ماير- أولكين لاختبار كفاية حجم العينة للتحليل العاملي، والذي بلغت قيمته (89.9%)، وهي أكبر من الحد الأدنى المقبول، وهو 50%، وهذا يعنى أن حجم العينة مناسب جدا لإجراء التحليل العاملي.

(ب) تجانس بيانات الدراسة، وذلك استنادا لاختبار بارثلت للتحقق من تجانس البيانات، وقد كانت قيمة إحصاء الاختبار (18272.675)، وهي دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.00)، وهذا يعنى أن البيانات صالحة بدرجة كبيرة جدًا لإجراء التحليل العاملي.

(١-٤-٢) قيم شيوخ المتغيرات:

يبين الجدول التالي مقدار التباينات المشتركة (الشيوخ) لكل متغير من متغيرات الدراسة بعد استخلاص العوامل الكامنة فيها، أو بمعنى آخر يبين الجدول مقدار مساهمة كل متغير في العوامل المستخلصة.

جدول (١١)

قيم الشيوخ Communalities

الشيوخ	المتغير	الشيوخ	المتغير
.633	المحور الرابع: يحقق التقييم التوازن بين الدرجة المخصصة للأعمال الفصلية والاختبارات النهائية فاعلية في برامج الدراسات العليا.	.741	المحور الأول: تعتمد أساليب التدريس المتبعة في برامج الدراسات العليا على إثارة التفكير.
.698	المحور الخامس: يستفيد طلبة الدراسات العليا من خدمات الحاسوب في تحليل نتائج دراساتهم.	.649	المحور الأول: يستخدم أعضاء هيئة التدريس أسلوب (المجموعات الصغيرة) في عرض بعض متطلبات المقرر بين الطلاب.

المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة – جامعة الأزهر | العدد السادس عشر – يوليو ٢٠١٦

المتغير	الشيوع	المتغير	الشيوع
المحور الأول: لا تعتمد الأساليب المتبعة في تدريس مقررات الدراسات العليا على التحليل.	755	المحور الخامس: تقدم الجامعة خدمات الطباعة للطلبة مقابل رسوم رمزية.	681
المحور الأول: يستخدم أعضاء هيئة التدريس حلقات البحث في التدريس لطلبة الدراسات العليا.	623	المحور الخامس: يستفيد طلبة الدراسات العليا من المراكز البحثية في الجامعة.	742
المحور الأول: يعرض أعضاء الهيئة التدريسية المادة العلمية بشكل مرتب ومفهوم.	519	المحور الخامس: يتعاون مسئولو مراكز البحوث مع طلبة الدراسات العليا في توفير المراجع العلمية المناسبة لاحتياجاتهم.	751
المحور الأول: يشجع أعضاء هيئة التدريس طلابهم على المناقشة والحوار.	713	المحور الخامس: يجد طلبة الدراسات العليا تعاوناً من قبل أعضاء هيئة التدريس عند تحكيم أدوات الدراسة الخاصة بأطروحاتهم.	724
المحور الأول: يحدد أعضاء هيئة التدريس أهداف المقرر بشكل واضح عند تدريسه.	676	المحور الخامس: يقدم أعضاء لجنة الدراسات العليا بالقسم الإرشادات والتوجيهات اللازمة لتصحيح مسار أطروحات الطلبة.	676
المحور الأول: يربط أعضاء هيئة التدريس تدريس المقرر العلمي بالواقع.	655	المحور الخامس: يتوافر للطلبة التغطية والمساعدة المالية اللازمة لحضور المؤتمرات العلمية.	775
المحور الأول: يلم الطالب باللغة الإنجليزية عند استخدامه المراجع الأجنبية.	505	المحور الخامس: توفر الجامعة برامج تقوية في اللغة الإنجليزية لطلبة الدراسات العليا.	660
المحور الثاني: يستخدم أعضاء هيئة التدريس تقنيات حديثة في عرض المادة العلمية ببرنامج الدراسات العليا.	687	المحور الخامس: تقدم الأقسام العلمية الدعم الإرشادي في مجال التحليل الإحصائي لطلبة الدراسات العليا.	703
المحور الثاني: لا تتوافر بالكليات التقنية الحديثة اللازمة لتدريس برامج الدراسات العليا.	749	المحور السادس: تشجع برامج الدراسات العليا على دراسة المشكلات التي يواجهها المجتمع.	715
المحور الثاني: تسهل التقنيات الحديثة التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس على الطلاب استيعاب المادة العلمية.	774	المحور السادس: يوجه القسم موضوعات أطروحات الطلبة نحو قضايا المجتمع.	695
المحور الثاني: يرى الطلاب عدم جدوى التقنيات الحديثة المستخدمة في تدريس مقررات الدراسات العليا.	693	المحور السادس: تحقق برامج الدراسات العليا أهداف الجامعة.	653
المحور الثالث: تتناسب برامج الدراسات العليا مع الطموح العلمي للطلبة.	658	المحور السادس: يوجد تنسيق بين برامج الدراسات العليا والجهات المتخصصة في المجتمع لدراسة المشكلات التي تواجهها.	744
المحور الثالث: تساعد المقررات الدراسية في برامج الدراسات العليا على تنمية المهارات البحثية للطلبة.	745	المحور السادس: تزود برامج الدراسات العليا المجتمع بالكفاءات الوطنية.	617
المحور الثالث: تتناسب الموضوعات التي تتضمنها المقررات الدراسية مع تخصصات الطلبة.	612	المحور السابع: توجد في المكتبة مراجع علمية كافية يستفيد منها طلبة الدراسات العليا.	718
المحور الثالث: لا يستفيد طلبة الدراسات العليا من المقررات التي يدرسونها عند إعداد أطروحاتهم.	627	المحور السابع: يتوافر في المكتبة دوريات كافية لمواصلة البحث العلمي.	806
المحور الثالث: تقدم الأقسام الأكاديمية مقررات الدراسات العليا في ضوء احتياجات التخصص.	722	المحور السابع: يستفيد طلبة الدراسات العليا من الغرف الموجودة بالمكتبة لغرض الكتابة.	743
المحور الثالث: تساعد مقررات الدراسات العليا في تنمية قدرة الطلبة على التحليل.	705	المحور السابع: تعتبر مدة إعارة الكتب لطلبة الدراسات العليا كافية.	690
المحور الثالث: تتوافر كتب ومراجع الدراسات العليا وهي محددة ومتوفرة للطلبة ويمكن الحصول عليها بسهولة.	712	المحور السابع: تنشر عمادة المكتبات أطروحات الدراسات العليا المميزة.	699
المحور الرابع: يقيس الاختبار النهائي في كل فصل دراسي حصيلة طلبة الدراسات العليا.	717	المحور السابع: توفر المكتبة إمكانيات الدخول إلى المواقع البحثية على شبكة الإنترنت للحصول على الأبحاث المطلوبة.	701
المحور الرابع: يخصص أعضاء هيئة التدريس معظم درجات الفصل للأعمال البحثية.	636	المحور الثامن: يطبق القسم أسلوب الإشراف المشترك على الرسائل العلمية لطلبة الدراسات العليا.	743
المحور الرابع: تعتبر الأبحاث الفصلية كافية لتقويم قدرة طالب الدراسات العليا على البحث العلمي.	637	المحور الثامن: يوجد في القسم ضوابط لتعيين المشرفين على الرسائل العلمية.	720
المحور الرابع: تقيس الاختبارات الشهرية القدرات العقلية (التحليل – الاستنتاج) لطلبة الدراسات العليا.	751	المحور الثامن: يحدد المشرف موعداً أسبوعياً ليلتقي بطلاب الدراسات العليا الذي يشرف عليه.	794
المحور الرابع: يكلف أعضاء هيئة التدريس الطلبة بإعداد تقارير علمية عن موضوعات مقررات الدراسات العليا.	668	المحور الثامن: يترك لطلبة الدراسات العليا الحرية في اختيار المشرف.	715

(١-٤-٣) استخلاص العوامل الكامنة:

تم إخضاع المتغيرات المستقلة للدراسة لتحليل التباين الكلي المفسر المرتبط بكل لعامل، وقد أسفر الحل المبدئي عن استخلاص ثلاثة عشر عاملاً، وفقاً لطريقة المكونات الرئيسية، ويوضح الجدول التالي التباين الكلي المفسر بعد استخلاص العوامل الكامنة وقبل عملية التدوير:

جدول (١٢)

التباين الكلي المفسر قبل التدوير

Extraction Sums of Squared Loadings			
العوامل	الجنور الكامنة	نسبة التباين المفسر	نسبة التباين المفسر التراكمي
١	18.543	31.970	31.970
٢	3.408	5.875	37.845
٣	3.152	5.434	43.280
٤	2.673	4.608	47.888
٥	2.293	3.953	51.841
٦	1.758	3.031	54.871
٧	1.555	2.681	57.552
٨	1.460	2.517	60.069
٩	1.424	2.455	62.525
١٠	1.316	2.268	64.793
١١	1.116	1.923	66.716
١٢	1.054	1.817	68.533
١٣	1.024	1.766	70.299

من الجدول السابق نجد أن التحليل العاملي اختزل عبارات استبانة رضا الطلاب عن برامج الدراسات العليا بجامعة الملك خالد، والبالغ عددها ٥٨ عبارة في ثلاثة عشر عاملاً فقط، وقد رتب العوامل بالجدول وفقاً لأهميتها، وقد استبعدت العوامل التي جذرها الكامن أقل من واحد صحيح حتى لو كانت هناك تشبعات ذات دلالة على هذه العوامل، ولقد ساهمت تلك العوامل المستخلصة مجتمعة في تفسير نحو ٧٠,٣% من التباين الكلي، وأن العامل

الأول منفردا أسهم في تفسير 31.970 % من إجمالي التباين المفسر، والعامل الثاني أسهم في تفسير 5.875 % ؛ ولزيادة دقة نتائج التحليل العاملي نحتاج إلى إجراء آخر هو تدوير العوامل، ويمكن الاستعانة بشكل رقم (٢) لاستخلاص العوامل المقبولة، وهي العوامل في منطقة الانحدار قبل استواء الشكل.

شكل (٢) العوامل المستخلصة بناء على قيم الجذور الكامنة



(١-٤-٤) تدوير العوامل:

بتدوير العوامل المستخلصة في الخطوة السابقة باستخدام طريقة بروماكس (Promax) حصلنا على تركيب من العوامل البسيطة التي يسهل تحليلها وتفسيرها، وفي سبيل استخلاص العوامل وتحديد المتغيرات المرتبطة بها بعد عملية التدوير، اتبعنا الخطوات الإجرائية التالية:

(أ) اشترطنا لقبول العامل إجرائيا ألا يقل جذره الكامن عن (1) وفقا لمحك كايزر Kaiser الذي اقترحه جوتمان Guttman لاستخلاص العوامل ذات التشعبات الجوهرية (Child, 2006)، وعلى ألا يخالف العامل المستخلص الحقائق المعروفة والتوقعات المنطقية والعوامل المستخلصة في الدراسات السابقة.

(ب) اعتبرنا قيمة التشبع جوهرية إذا كانت أكبر من أو تساوى (0.3). وبالتالي لن نقبل أي عامل إذا كانت تشبعات المتغيرات عليه أقل من ٠,٣.

(ج) اعتمدنا في تفسيرنا للعامل المستخلص على منطوق العبارات أو المتغيرات المتشعبة عليه، وذلك من خلال مصفوفة العوامل المدورة، وبعد ترتيب تشبعات المتغيرات على العامل تنازليا.

(د) استبعدنا المتغيرات (البنود) التي لها تحميل أو تشبع كبير مع أكثر من عامل.

(هـ) استبعدنا العوامل التي تشتمل على أقل من ثلاثة متغيرات (بنود).

ويوضح الجدول (١٣) التباين الكلي المفسر بعد عملية التدوير، والتي نلاحظ أنه لا يوجد تغير من الجدول قبل التدوير، وحصلنا أيضا من خلال تدوير العوامل على تشبعات المتغيرات على العوامل المستخلصة والتي يوضحها الجدول (١٣).

جدول (١٣)

التباين الكلي المفسر بعد تدوير العوامل

Rotation Sums of Squared Loadings			العوامل
نسبة التباين المفسر التراكمي	نسبة التباين المفسر	الجذور الكامنة	
31.970	31.970	18.543	1
37.845	5.875	3.408	2
43.280	5.434	3.152	3
47.888	4.608	2.673	4
51.841	3.953	2.293	٥
54.871	3.031	1.758	٦
57.552	2.681	1.555	٧
60.069	2.517	1.460	٨

62.525	2.455	1.424	٩
64.793	2.268	1.316	١٠
66.716	1.923	1.116	١١
68.533	1.817	1.054	١٢
70.299	1.766	1.024	١٣

(١-٤-٥) استخلاص عوامل الدراسة بعد التدوير:

من خلال مخرجات التحليل العاملية المذكورة بجدول التباين الكلي المفسر بعد التدوير ومصفوفة تشبعات العوامل، وبتطبيق المعايير التي وضعناها لقبول العوامل، يمكن القول إن متغيرات الرضا عن برامج الدراسات العليا تتطوى على العوامل التالية:

(١-٤-٥-١) العامل الأول:

يتضح من التحليل العاملية أن العامل الأول من حيث ارتباطه بالرضا عن برامج الدراسات العليا يبلغ جذره الكامن (18.543)، ويفسر منفرداً ما نسبته (31.970%) من التباين الكلي، وقد استحوذ هذا العامل على عدد (9) متغيرات من متغيرات الدراسة. ويبين الجدول (١٧) المتغيرات المتشعبة على هذا العامل مرتبة حسب درجة تشبعها، وبالنظر إلى خصائص المتغيرات التي يتרכب منها هذا العامل، نجدها تشير في مجملها إلى التأثيرات الإيجابية عليه، ويمكن تسمية العامل بالخدمات التعليمية والبحثية والمساعدة المقدمة للطالب.

جدول (١٤)

متغيرات العامل الأول

النسبة	الفقرة
.805	المحور الخامس: يستفيد طلبة الدراسات العليا من المراكز البحثية في الجامعة.
.743	المحور الخامس: تقدم الأقسام العلمية الدعم الإرشادي في مجال التحليل الإحصائي لطلبة الدراسات العليا.
.740	المحور الخامس: توفر الجامعة برامج تقوية في اللغة الإنجليزية لطلبة الدراسات العليا.
.733	المحور الخامس: يتوافر للطلبة التغطية والمساعدة المالية اللازمة لحضور المؤتمرات العلمية.

723.	المحور الخامس: يتعاون مسئولو مراكز البحوث مع طلبة الدراسات العليا في توفير المراجع العلمية المناسبة لاحتياجاتهم.
.521	المحور الخامس: تقدم الجامعة خدمات الطباعة للطلبة مقابل رسوم رمزية.
.456	المحور الأول: يلم الطالب باللغة الإنجليزية عند استخدامه المراجع الأجنبية.
.420	المحور الخامس: يقدم أعضاء لجنة الدراسات العليا بالقسم الإرشادات والتوجيهات اللازمة لتصحيح مسار أطروحات الطلبة.
.391	المحور الثاني: يستخدم أعضاء هيئة التدريس تقنيات حديثة في عرض المادة العلمية ببرنامج الدراسات العليا.

(١-٤-٥-٢) العامل الثاني:

يتضح من التحليل العاملي أن العامل الثاني من حيث ارتباطه بالرضا عن برامج الدراسات العليا يبلغ جذره الكامن (3.408) ، ويفسر منفردا ما نسبته (5.875%) من التباين الكلي، وقد استحوذ هذا العامل على عدد (8) متغيرات من متغيرات الدراسة، ويبين الجدول (١٨) المتغيرات المتشعبة على هذا العامل مرتبة حسب درجة تشعبها، وبالنظر إلى خصائص المتغيرات التي يتركب منها هذا العامل نجدها تشير في مجملها إلى الأثر الإيجابي عليه، ويمكن تسمية العامل بتوجيه مهارات وطموح الطالب نحو قضايا المجتمع.

جدول (١٥)

متغيرات العامل الثاني

التشعب	الفقرة
.839	المحور الرابع: تقيس الاختبارات الشهرية القدرات العقلية (التحليل - الاستنتاج) لطلبة الدراسات العليا.
.732	المحور الرابع: يقيس الاختبار النهائي في كل فصل دراسي حصيلة طلبة الدراسات العليا.
.666	المحور الأول: يربط أعضاء هيئة التدريس بتدريس المقرر العلمي بالواقع.
.641	المحور الثالث: تساعد المقررات الدراسية في برامج الدراسات العليا على تنمية المهارات البحثية للطلبة.
.544	المحور الرابع: يحقق التقويم التوازن بين الدرجة المخصصة للأعمال الفصلية والاختبارات النهائية فاعلية في برامج الدراسات العليا.
.543	المحور السادس: تشجع برامج الدراسات العليا على دراسة المشكلات التي يواجهها المجتمع.
.377	المحور الثالث: تتناسب برامج الدراسات العليا مع الطموح العلمي للطلبة.
.325	المحور السادس: تحقق برامج الدراسات العليا أهداف الجامعة.

(١-٤-٥-٣) العامل الثالث:

يتضح من التحليل العملي أن العامل الثالث من حيث ارتباطه برضا الطلاب عن برامج الدراسات العليا يبلغ جذره الكامن (3.152) ، ويفسر منفردا ما نسبته (5.434%) من التباين الكلي، وقد استحوذ هذا العامل على عدد (6) متغيرات من متغيرات الدراسة. ويبين الجدول (١٩) المتغيرات المتشعبة على هذا العامل مرتبة حسب درجة تشعبها، وبالنظر إلى خصائص المتغيرات التي يتרכب منها هذا العامل نجدها تشير في مجملها إلى التأثيرات الإيجابية عليه، ويمكن تسمية العامل تخطيط وتنسيق وتطوير برامج الدراسات العليا.

جدول (١٦)

متغيرات العامل الثالث

التشيع	الفقرة
.945	المحور التاسع: يناقش القسم تطوير برامج الدراسات العليا نهاية العام الدراسي.
.806	المحور التاسع: تطور الأقسام برامج الدراسات العليا على أساس خطط التنمية.
.759	المحور التاسع: تطور الأقسام برامج الدراسات العليا على ضوء نتائج الدراسات واحتياجات المجتمع.
.701	المحور التاسع: يشترك الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في تقيم برامج الدراسات العليا.
.555	المحور التاسع: يتم تطوير مقررات برامج الدراسات العليا ليواكب التقدم العلمي.
.300	المحور السادس: يوجد تنسيق بين برامج الدراسات العليا والجهات المتخصصة في المجتمع لدراسة المشكلات التي تواجهها.

(١-٤-٥-٤) العامل الرابع:

يتضح من التحليل العملي أن العامل الرابع من حيث ارتباطه برضا الطلاب عن برامج الدراسات العليا بلغ جذره الكامن (2.673)، ويفسر منفردا ما نسبته (4.608%) من التباين الكلي، وقد استحوذ هذا العامل على عدد (7) متغيرات من متغيرات الدراسة، ويبين الجدول (٢٠) المتغيرات المتشعبة على هذا العامل مرتبة حسب درجة تشعبها، وبالنظر إلى خصائص المتغيرات التي

يتركب منها هذا العامل نجدها تشير في مجملها إلى التأثيرات الإيجابية عليه، ويمكن تسمية هذا العامل أساليب طرق التدريس.

جدول (١٧)

متغيرات العامل الرابع

التسبع	الفقرة
850.	المحور الأول: يشجع أعضاء هيئة التدريس طلابهم على المناقشة والحوار.
833.	المحور الأول: يحدد أعضاء هيئة التدريس أهداف المقرر بشكل واضح عند تدريسه.
710.	المحور الأول: تعتمد أساليب التدريس المتبعة في برامج الدراسات العليا على إثارة التفكير.
647.	المحور الأول: يستخدم أعضاء هيئة التدريس أسلوب (المجموعات الصغيرة) في عرض بعض متطلبات المقرر بين الطلاب.
611.	المحور الأول: يستخدم أعضاء هيئة التدريس حلقات البحث في التدريس لطلبة الدراسات العليا.
460.	المحور الخامس: يجد طلبة الدراسات العليا تعاوناً من قبل أعضاء هيئة التدريس عند تحكيم أدوات الدراسة الخاصة بأطروحاتهم.
368.	المحور الأول: يعرض أعضاء الهيئة التدريسية المادة العلمية بشكل مرتب ومفهوم.

(١-٤-٥) العامل الخامس:

يتضح من التحليل العملي أن العامل الخامس من حيث ارتباطه برضا الطلاب عن برامج الدراسات العليا بلغ جذره الكامن (2.293)، ويفسر منفرداً ما نسبته (3.953%) من التباين الكلي، وقد استحوذ هذا العامل على عدد (6) متغيرات من متغيرات الدراسة، ويبين الجدول (٢١) المتغيرات المتشعبة على هذا العامل مرتبة حسب درجة تشعبها، وبالنظر إلى خصائص المتغيرات التي يتركب منها هذا العامل نجدها تشير في مجملها إلى التأثيرات الإيجابية عليه، ويمكن تسمية هذا العامل التجهيزات المكتبية.

جدول (١٨)

متغيرات العامل الخامس

التسبع	الفقرة
--------	--------

.829	المحور السابع: تعتبر مدة إعارة الكتب لطلبة الدراسات العليا كافية.
.823	المحور السابع: يتوافر في المكتبة دوريات كافية لمواصلة البحث العلمي.
.735	المحور السابع: يستفيد طلبة الدراسات العليا من الغرف الموجودة بالمكتبة لغرض الكتابة.
.719	المحور السابع: توجد في المكتبة مراجع علمية كافية يستفيد منها طلبة الدراسات العليا.
.717	المحور الثالث: تتوافر كتب ومراجع الدراسات العليا محددة ومتوفرة للطلبة ويمكن الحصول عليها بسهولة.
.531	المحور السابع: تنشر عمادة المكتبات أطروحات الدراسات العليا المميزة.

(١-٤-٥) العامل السادس:

يتضح من التحليل العاملي أن العامل السادس من حيث ارتباطه برضا الطلاب عن برامج الدراسات العليا بلغ جذره الكامن (1.758)، ويفسر منفردا ما نسبته (3.031%) من التباين الكلي، وقد استحوذ هذا العامل على عدد (3) متغيرات من متغيرات الدراسة، ويبين الجدول (٢٢) المتغيرات المتشعبة على هذا العامل مرتبة حسب درجة تشعبها، وبالنظر إلى خصائص المتغيرات التي يتרכب منها هذا العامل نجدها تشير في مجملها إلى التأثيرات الإيجابية عليه، ويمكن تسمية هذا العامل بأساليب الإشراف الأكاديمي.

جدول (١٩) متغيرات العامل السادس

التشعب	الفقرة
.755	المحور الثامن: يتلاءم تخصص المشرف مع موضوع الرسالة التي يشرف عليها.
.734	المحور الثامن: يطبق القسم أسلوب الإشراف المشترك على الرسائل العلمية لطلبة الدراسات العليا.
.598	المحور الثامن: يوجد في القسم ضوابط لتعيين المشرفين على الرسائل العلمية.

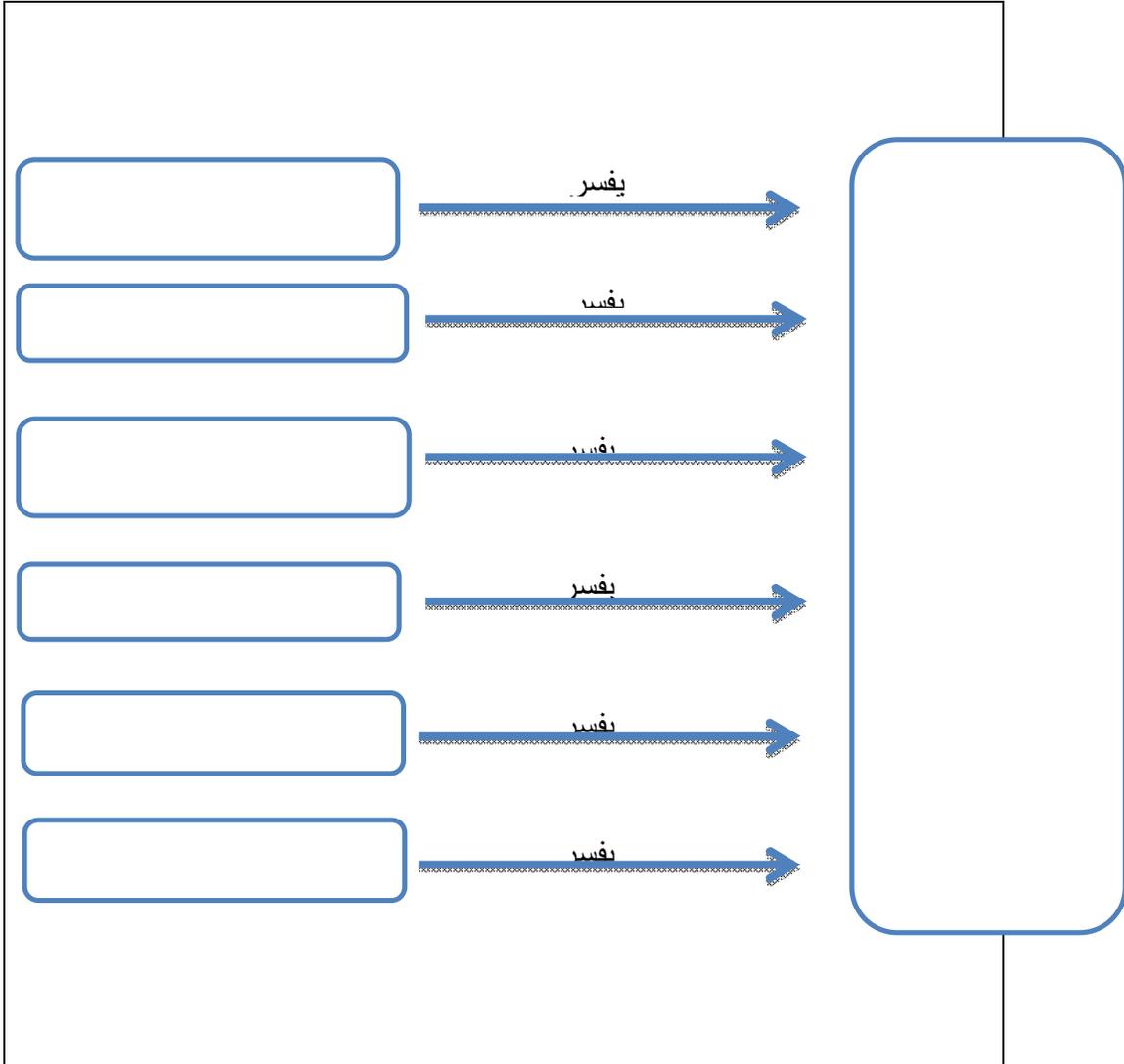
(١-٥) خلاصة نتائج التحليل الميداني بعد إجراء التحليل العاملي:

توصلنا من خلال التحليل العاملي إلى تلخيص متغيرات الدراسة في ستة عوامل، حيث تم استبعاد بقية العوامل على اشتغالها على أقل من ثلاثة بنود، فسرت ما نسبته (54.871%) من الارتباطات بين متغيرات الدراسة كما يظهر الشكل رقم (٣) ويمكن تلخيص العوامل المؤثرة في رضا الطلاب نحو

برامج الدراسات العليا المقدمة مرتبة حسب أهميتها في تفسير الظاهرة على

النحو التالي:

شكل (٣) النموذج النهائي للدراسة



■ **العامل الأول:** الخدمات البحثية المقدمة للطالب، ويفسر منفردا ما نسبته (31.970%) من التباين الكلي، وهو ما يثبت صحة الفرض القائل "تؤثر الخدمات البحثية المقدمة للطلبة تأثيرا معنويا موجبا، وذا دلالة إحصائية على رضا الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدم لهم". وتشير هذه النتيجة إلى أهمية تنمية المهارات والخدمات البحثية المقدمة من المؤسسة التعليمية سواء كانت حكومية أو أهلية، ورغبة الكثير من الطلاب وربما معاناتهم أيضا في هذا الجانب، وربما تحتاج برامج الدراسات العليا في الجامعات السعودية إلى تكثيف الاهتمام بالجوانب البحثية وربما في برامج ما قبل الدراسات العليا كذلك حيث يدرك الطلاب أنفسهم أهمية هذا الجانب في برامج الدراسات العليا بل وله ثقل كبير في التأثير على مستوى رضاهم عن البرنامج المقدم لهم. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج عدد من الدراسات الأخرى التي أجريت حول رضا الطلاب حيث أظهرت دراسة (Wilkins and Balakrishnan, 2013) أن الرضا كان مرتبطا بشكل مؤثر بالعناصر الرئيسية للعملية التعليمية ونوعية الخدمات البحثية والإشرافية المقدمة للطلاب كما أشارت دراسة Helgesen and (Nesset, 2007)، إلى تأثير فعالية العملية التعليمية وبرامجها التي تقدم للطلاب على مستوى رضاهم.

■ **العامل الثاني:** توجيه مهارات وطموح الطالب نحو قضايا المجتمع، وفسر منفردا ما نسبته (5.875%) من التباين الكلي، وهو ما يثبت صحة الفرض القائل "يؤثر توجيه مهارات وطموح الطالب نحو قضايا المجتمع تأثيرا معنويا موجبا وذا دلالة إحصائية على رضا الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدم لهم". وهذا يتفق مع كل من دراسة بها

(Tekinarsalam, 2004) والتي أشارت إلى أن رغبات الطلاب والعوامل النفسية المرتبطة بطموح الطلاب ودوافعهم الشخصية من الأمور الهامة التي تؤثر في مستوى رضا الطلاب كما أن لها دورا كبيرا في اختيار الجامعة والبرنامج الدراسي من البداية. كما تتفق كذلك مع دراسة (Majid, 2009) التي أثبتت تأثير العوامل النفسية، والاجتماعية والعوامل المحسوسة على الاستمرارية بالتعليم، ووجدت الدراسة بأن العوامل النفسية مثل (تحقيق الذات، الالتزام بالتعليم، حب تعلم شي جديد، رفع الدعم الشخصي، حب العلم، القناعة الشخصية بأن العلم هو من الأمور الضرورية في الحياة، تنمية التفكير، الخروج من التكرار والروتين اليومي) لها أهمية كبيرة على اتخاذ قرار الاستمرارية أو الالتحاق بالدراسات العليا أكثر من العوامل الاجتماعية أو المادية.

■ **العامل الثالث:** تخطيط وتنسيق برامج الدراسات العليا، وفسر منفردا ما نسبته (5.434%) من التباين الكلي، وهو ما يثبت صحة الفرض القائل " يؤثر تخطيط وتنسيق برامج الدراسات العليا تأثيرا معنويا موجبا وذا دلالة إحصائية على رضا الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدم لهم". وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة Arif et al, 2013 التي أظهرت نتائجها أن هناك تأثير كبير للأسلوب الإداري المتبع في تخطيط وتنظيم وتقديم البرامج التعليمية على رضا طلاب وطالبات الجامعات الأهلية وأيضا ما توصلت إليه دراسة (Dutta & Sahney, 2016) التي أظهرت أن بيئة المؤسسة التعليمية وطبيعة الممارسة القيادية لدى إدارة المؤسسة التعليمية كان له تأثير واضح على رضا الطلاب وعلى نتائجهم المتحققة. وأظهرت كذلك دراسة (Ardi et al, 2012) وجود تأثير مباشر لعدد من العوامل

على مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة الطلاب ترتبط بأساليب الاختبارات وطرق والتقييم المطبقة ودى مناسبتها.

■ **العامل الرابع:** طرق التدريس، وفسر منفردا ما نسبته (4.608%) من التباين الكلي، وهو ما يثبت صحة الفرض القائل "تؤثر طرق التدريس تأثيرا معنويا موجبا وذا دلالة إحصائية على رضا الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدم لهم". وتتفق هذه النتيجة مع الدراساتين التاليتين الخدمات التي تقدم لهم" (Gruber et al, 2010; O'Driscoll, 2012) التي أظهرت نتائجها أن أسلوب التدريس المتبع في العملية التعليمية وأسلوب التعامل بين الأساتذة والطلاب في المؤسسة التعليمية والارتياح مع الأساتذة في الجامعة يؤثر على مستوى رضا الطلاب تجاه ما يقدم لهم من خدمات.

■ **العامل الخامس:** تجهيزات المكتبة، وفسر منفردا ما نسبته (3.953%) من التباين الكلي، وهو ما يثبت صحة الفرض القائل "تؤثر التجهيزات المكتبة تأثيرا معنويا موجبا وذا دلالة إحصائية على رضا الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدم لهم". والارتياح لخدمات المكتبة وتجهيزاتها وساعات العمل الخاصة بها (Sultan, and Wong, 2012 O'Driscoll, 2012)

■ **العامل السادس:** أساليب الإشراف الأكاديمي، وفسر منفردا ما نسبته (3.031%) من التباين الكلي، وهو ما يثبت صحة الفرض القائل "تؤثر أساليب الإشراف الأكاديمي تأثيرا معنويا موجبا وذا دلالة إحصائية على رضا الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدم لهم". وهو ما يتفق مع نتائج دراسة كل من (Ardi et al, 2012; Arif et al, 2013) والتي أظهرت أن الأسلوب الإشرافي والتعليمي المتبع والمعلومات التي يتم تحصيلها في

أثناء العملية التعليمية له علاقة مباشرة في التأثير على رضا الطلاب. كما أشارت نتائج دراسات أخرى إلى أن الرضا والارتياح مع الأساتذة في الجامعة، وسهولة الوصول والاستشارة التي تقدم في الجوانب الأكاديمية (Gruber et al 2010; O'Driscoll, 2012) له تأثير أيضا على مستويات الرضا لدى طلاب المؤسسة التعليمية.

(١-٦) توصيات الدراسة:

استنادا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإن الباحث يوصي بما يلي:

- رفع مستوى الاهتمام بالخدمات التعليمية والبحثية والخدمات المساندة المقدمة للطلاب في الجامعات السعودية الحكومية والخاصة ولاسيما ما يرتبط بجوانب التوجيه والإرشاد وخدمات التحليل الإحصائي والطباعة والترجمة.
- زيادة مستوى التركيز على البرامج الأكاديمية التي ترفع مستوى تعليم وتأهيل الطلاب والبعد عن البرامج التقليدية في التعليم العالي، وزيادة ربط تلك البرامج ومخرجاتها باحتياجات المجتمع السعودي ومتطلباته.
- تخطيط وتنسيق برامج الدراسات العليا بشكل يواكب التقدم العلمي وفقاً لخطط التنمية في المملكة العربية السعودية ولاسيما ما أتم اقتراحه في برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ أو رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.
- اعتماد طرق تدريس تعتمد على الأساليب الحديثة في التعليم العالي في الجامعات السعودية كالمناقشة والحوار والمهام والتكليفات ذات البعد التطبيقي. وإتباع الأساليب التي المرتبطة بالعمل الجماعي والفردى ضمن

فرق بحثية وعبر مشاريع جماعية تخضع للإشراف الأكاديمي المباشر والتقييم الدقيق لأداء الطلاب والطالبات.

■ ينبغي رفع مستوى الاهتمام في الجامعات السعودية سواء الحكومية أو الخاصة بالخدمات التي تقدم عبر المكتبات الجامعية ولاسيما في قطاع الطالبات وتوفير المراجع والدوريات الحديثة مع تسهيل الخدمات الالكترونية المرتبطة بها.

■ تطوير وتفعيل أساليب الإشراف الأكاديمي على طلاب الدراسات العليا وخصوصا فيما يرتبط بالإشراف على الرسائل العلمية حيث يتضح أنها من أكبر العقاب التي تواجه الطلاب وتؤثر على مستوى رضاهم، وربما يتم إعادة النظر في الإجراءات المطبقة في تعيين المشرفين أو الاتجاه نحو تطبيق الإشراف الجزئي أو الإشراف المشترك على الطلاب في هذا الجانب.

المراجع العربية:

١- التقرير السنوي، الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠١٥. متوفر على موقع الهيئة

العامة للإحصاء على شبكة الإنترنت على العنوان التالي:

<https://www.stats.gov.sa/ar/4515>

٢- الكتاب الإحصائي السنوي ١٤٣٦-١٤٣٧هـ، وزارة العمل والتنمية

الاجتماعية. متوفر على موقع الوزارة على شبكة الانترنت على العنوان

التالي: <https://sd.mlsd.gov.sa/ar/reports>

٣- المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات (٢٠١٥) تداعيات انخفاض

أسعار النفط على اقتصادات دول منطقة الشرق الأوسط المصدرة للنفط،

الدوحة. قطر. متوفر على شبكة الإنترنت على الرابط التالي:

<http://www.dohainstitute.org/file/Get/19d9201a-6a97-4294-aa3f-7291e02faaa0.pdf>

المراجع الأجنبية:

- 1- Abdullah, F., (2005) "The Development of HEdPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector". International Journal of Consumer Studies, 30 (6) 569-581.
- 2- Alhudaithy, Abdullatif Ibrahim (2014) "The Effect of the Service Quality Provided by Saudi Universities on Students' Satisfaction: A Marketing Approach". Journal of Administrative and Economic Sciences Qassim University, Vol. 7, No. 2, PP 45-76.
- 3- Alves, H. and Raposo M., (2010) "The Influence of University Image on Student Behavior. International". Journal of Educational Management, 24 (1), 73-85.
- 4- Anil, N. K., and Icli, G. E (2013). MBA Students' Satisfaction and Loyalty: State vs. Private Universities in Turkey/Zadovoljstvo I Lojalnost MBA Studenata: Drzavna Nasuprot Privatnim Sveucilistima U Turskoj. Trziste = Market, 25(2), 177-198.
- 5- Ardi, R., Hidayatno A. and Zagloel, T.Y.M.,(2012)."Investigating Relationship among Quality Dimensions in Higher Education". Quality Assurance in Education, 20 (4), 408-428.
- 6- Arif, S., Ilyas, M. and Hameed, A., (2013). "Student Satisfaction and Impact of Leadership in Private Universities". The TQM Journal, 25 (4), 399-416.

- 7- Arnerić, J., Talaja, A. and Prka, A., (2010). "Developing Multivariate Confirmatory Technique in Measuring Students Satisfaction with Education Process". Croatian Operational Research Review, 1 (1), pp.192-201.
- 8- Bacila, M., Pop, M. C., Scridon, M. A., & Ciornea, R. (2014). "Development of an Instrument for Measuring Student Satisfaction in Business Educational Institutions". Amfiteatru Economic, 16(37), 841-856.
- 9- Brown, J. F. and B. L. Marshall (2008). "Continuous Quality Improvement: An Effective Strategy for Improvement of Program Outcomes in a Higher Education Setting." Nursing Education Perspectives 29(4): 205-211.
- 10- Brown, M.R. and Mazzarol T.M., (2009). "The Importance of Institutional Image to Student Satisfaction and Loyalty within Higher Education". Higher Education, 58(1), 81-95.
- 11- Chen, S. (2011). "A Performance Matrix for Strategies to Improve Satisfaction among Faculty Members in Higher Education". Quality and Quantity, 45(1), 75-89.
- 12- Cheng, J. (2000). Comparing marketing strategies of continuing education administrators in taiwan and the united states (Order No. 9991653). Available from ABI/INFORM Collection. (304622056). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/304622056?accountid=142908>
- 13- Child, Dennis (2006) "The Essentials of Factor Analysis", 3ed edition, Printed in great Britain by MPG Books Ltd, Bodmin, cornwall.
- 14- DeShields, O.W., Kara, A. and Kaynak, E., (2005). "Determinants of Business Student Satisfaction and

- Retention in Higher Education: Applying Herzberg's Two-factor Theory". *International Journal of Education Management*, 19 (2), 128-139.
- 15- Dutta, V., & Sahney, S. (2016). "School Leadership and its Impact on Student Achievement". *The International Journal of Educational Management*, 30(6), 941-958.
- 16- Erjavec, H. S. (2015). Customer Satisfaction and Customer Loyalty Within Part-Time Students. *Journal of Economics and Economic Education Research*, 16(2), 1-16.
- 17- Finney, T.G. and Finney, R.Z., 2010. Are Students their Universities' Customers? An Exploratory Study. *Education + Training*, 52 (4), pp. 276-291.
- 18- Fitzpatrick, M., Davey, J. and Dai, L., (2012). "Chinese Students' Complaining Behavior: Hearing the Silence". *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24 (5), 738-754.
- 19- Gruber T., Fuß S., Voss R. and Glaser-Zikuda M. (2010). "Examining Student Satisfaction with Higher Education Services Using a New Measurement Tool". *International Journal of Public Sector Management*, 23 (2), 105-123.
- 20- Helgesen, Ø. and Nettet, E., (2007). What Accounts for Students' Loyalty? Some Field Study Evidence. *International Journal of Public Sector Management*, 21 (2), 126-143.
- 21- Keller, K. L. and Kotler, P (2016) *Marketing Management*, Pearson, New York,.
- 22- Li, R.Y. and Kaye, M., (1998). "A case study for comparing two service quality measurement approaches

- in the context of teaching in higher education". *Quality in Higher Education*, 4 (2), 103-13.
- 23- Li-Wei, M., (2005). "A Comparative Study between UK and US: The Student Satisfaction in Higher Education and its Influential Factors". *Journal of Marketing Management*, 21(7/8), 859-878.
- 24- Majid, F. A. (2009). "The Participation Factors of Postgraduate Students in Education." *The International Journal of Learning* 16(5), 357-372.
- 25- Munteanu, C., Ceobanu C., Bobâlca C. and Anton, C., (2010). "An Analysis of Customer Satisfaction in a Higher Education Context". *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 124-140.
- 26- Navarro, M.M., Iglesias M.P. and Torres P.R., (2005). "A New Management Element for Universities: Satisfaction with the Offered Courses". *International Journal of Education Management*, 19 (6), 505-526.
- 27- O'Driscoll, F., (2012). "What Matters Most: An Exploratory Multivariate Study of Satisfaction among First Year Hotel/Hospitality Management Students". *Quality Assurance in Education*, 20 (3), 237-258.
- 28- Poon, J., & Brownlow, M. (2015). "Real estate student satisfaction in australia: What matters most?" *Property Management*, 33(2), 100.
- 29- Radomir, L., Plăiaș, I. and Nistor, V., (2012). "A Review of Service Quality Concept - Past, Present and Perspectives", 5th International Conference "Marketing from Information to Decision", Cluj-Napoca, Romania, 26-27 October 2012, pp. 404-427
- 30- Savga, L. (2013). "Quality assurance of higher education in terms of the national education performance and

- competitiveness growth". *Economy Transdisciplinarity Cognition*, 16(2), 43-48.
- 31- Sojkin, B., Bartkowiak, P. and Skuza, A., (2012). "Determinants of Higher Education Choices and Student Satisfaction: The Case of Poland". *High Education*, 63 (5), 565-581.
- 32- Souca, L.M., (2011). "SERVQUAL – Thirty Years of Research on Service Quality with Implications for Customer Satisfaction". 4th International Conference "Marketing from Information to Decision", Cluj-Napoca, Romania, 28-29 October 2011, pp. 420-429.
- 33- Stodnick, M. and Rogers, P., (2008). "SERVQUAL to measure the quality of the classroom Experience. *Decision Sciences*", *Journal of Innovative Education*, 6 (1), 115-33.
- 34- Sultan, P. and Wong, H.Y., (2012). "Service Quality in a Higher Education Context: An Integrated Model. *Asia Pacific*", *Journal of Marketing and Logistics*, 24 (5), 755-784
- 35- Tekinarsalam, E. (2004). "Project-Based Distributed Learning and Adult Learning." *Journal of Distance Education* 5: 1-7
- 36- Thomas, S. (2011). "What Drives Student Loyalty in Universities: An Empirical Model from India". *International Business Research*, 4,183-192.
- 37- Toma S. G., Naruo S. (2009). "Quality Assurance in the Japanese Universities", *Amfiteatru Economic*, Vol XI * Nr. 26 * June 2009, p. 575
- 38- Toth, Z.E., Jonas, T., Berces R. and Bedzsula B., (2013). "Course Evaluation by Importance Performance Analysis and Improving Actions at the Budapest

- University of Technology and Economics". *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5 (1), 66-85.
- 39- Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P. (2010). "Evaluation of the factors that determine quality in higher education: An empirical study". *Quality Assurance in Education*, 18,227-244
- 40- Watjatrakul, B. (2014). "Factors Affecting Students' Intentions to Study at Universities Adopting the "Student-as-Customer" Concept". *The International Journal of Educational Management*, 28(6), 676.
- 41- Willkins, S. and Balakrishnan M.S., (2013). "Assesing Student Satisfaction in Transnational Higher Education. *International*", *Journal of Educational Management*, 27 (2), 143-156.
- 42- Yildiz, S.M. and Kara, A., (2009). "The PESPERF Scale: an Instrument for Measuring Service Quality in the School of Physical Education and Sport Sciences (PESS)". *Quality Assurance in Education*, 17 (4), 393-415.

"يشكر الباحث جامعة الملك خالد على تعاونها الفني والإداري في هذه الدراسة "

بسم الله الرحمن الرحيم

استمارة استقصاء

أخي الطالب أختي الطالبة..

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

أحيطكم علمًا بأنني أقوم بدراسة أكاديمية بعنوان:

قياس رضا المستفيدين من برامج الدراسات العليا بالجامعات الحكومية
والخاصة بمنطقة عسير منظور تسويقي

ويسعدني دعوتك للمشاركة في هذه الدراسة؛ حيث يعتبر رأيك مهم جدًا
لتحقيق أهداف هذه الدراسة في قياس مدى الرضا عن برنامج الدراسات العليا
المقدم لك؛ مما يسهم في إعداد وتقديم تصورات عن هذه البرامج وتطويرها
ورفع كفاءتها وتحسين أدائها.

علمًا بأن جميع البيانات والإجابات ستكون سرية، وسوف تستخدم
لأغراض الدراسة فقط.

ولكم خالص الشكر والتقدير،،

لمزيد من المعلومات يمكنكم التواصل مع:

الاسم: د. عبداللطيف إبراهيم الحديثي

هاتف: ٠٥٥٥٧٥٢٩١١

الإيميل: abalhudaithy@kku.edu.sa

الجزء الأول: معلومات عامة

				الكلية
				التخصص
عضو هيئة تدريس (معيد أو محاضر)	<input type="checkbox"/>	الحالة الوظيفية	ماجستير تنفيذي	<input type="checkbox"/>
موظف	<input type="checkbox"/>		ماجستير أكاديمي	<input type="checkbox"/>
طالب متفرغ	<input type="checkbox"/>		دكتوراه	<input type="checkbox"/>
ذكر	<input type="checkbox"/>	الجنس	متزوج	<input type="checkbox"/>
أنثى	<input type="checkbox"/>		أعزب	<input type="checkbox"/>
			غير ذلك	<input type="checkbox"/>
من ٢٥ إلى أقل من ٣٠ سنة	<input type="checkbox"/>		أقل من ٢٥ سنة	<input type="checkbox"/>
أكثر من ٣٥ سنة	<input type="checkbox"/>		من ٣٠ إلى أقل من ٣٥ سنة	<input type="checkbox"/>

الجزء الثاني: نرجو التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبيان بوضع علامة (✓) في المكان المناسب

م	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
المحور الأول: طرائق التدريس وأساليبه:						
١	تعتمد أساليب التدريس المتبعة في برنامج الدراسات العليا على إثارة التفكير.					
٢	يستخدم أعضاء هيئة التدريس أسلوب (المجموعات الصغيرة) في عرض بعض متطلبات المقرر بين الطلاب.					
٣	لا تعتمد الأساليب المتبعة في تدريس مقررات الدراسات العليا على التحليل.					
٤	يستخدم أعضاء هيئة التدريس حلقات البحث في التدريس لطلبة					

م	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	الدراسات العليا.					
٥	يعرض أعضاء الهيئة التدريسية المادة العلمية بشكل مرتب ومفهوم.					
٦	يشجع أعضاء هيئة التدريس طلابهم على المناقشة والحوار.					
٧	يحدد أعضاء هيئة التدريس أهداف المقرر بشكل واضح عند تدريسه.					
٨	يربط أعضاء هيئة التدريس تدريس المقرر العلمي بالواقع.					
٩	يلم الطالب باللغة الإنجليزية عند استخدامه المراجع الأجنبية.					
المحور الثاني: تقنيات التعليم الحديثة (الوسائل التعليمية):						
١	يستخدم أعضاء هيئة التدريس تقنيات حديثة في عرض المادة العلمية ببرنامج الدراسات العليا.					
٢	لا تتوافر بالكلية التقنية الحديثة اللازمة لتدريس برامج الدراسات العليا.					
٣	تسهل التقنيات الحديثة التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس على الطلاب استيعاب المادة العلمية.					
٤	يرى الطلاب عدم جدوى التقنيات الحديثة المستخدمة في تدريس مقررات الدراسات العليا.					
المحور الثالث: تلبية برامج الدراسات العليا لحاجات الطلبة:						
١	تناسب برامج الدراسات العليا مع الطموح العلمي للطلبة.					
٢	تساعد المقررات الدراسية في برامج الدراسات العليا على تنمية المهارات البحثية للطلبة.					
٣	تناسب الموضوعات التي تتضمنها المقررات الدراسية مع تخصصات الطلبة.					
٤	لا يستفيد طلبة الدراسات العليا من المقررات التي يدرسونها عند إعداد أطروحاتهم.					
٥	تقدم الأقسام الأكاديمية مقررات الدراسات العليا في ضوء احتياجات التخصص.					

م	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
٦	تساعد مقررات الدراسات العليا في تنمية قدرة الطلبة على التحليل.					
٧	تتوافر كتب ومراجع الدراسات العليا وهي محددة ومتوفرة للطلبة ويمكن الحصول عليها بسهولة.					
المحور الرابع: تقويم طلبة الدراسات العليا:						
١	يقيس الاختبار النهائي في كل فصل دراسي حصيلّة طلبة الدراسات العليا.					
٢	يخصص أعضاء هيئة التدريس معظم درجات الفصل للأعمال البحثية.					
٣	تعتبر الأبحاث الفصلية كافية لتقويم قدرة طالب الدراسات العليا على البحث العلمي.					
٤	تقيس الاختبارات الشهرية القدرات العقلية (التحليل - الاستنتاج) لطلبة الدراسات العليا.					
٥	يكلف أعضاء هيئة التدريس الطلبة بإعداد تقارير علمية عن موضوعات مقررات الدراسات العليا.					
٦	يحقق التقويم التوازن بين الدرجة المخصصة للأعمال الفصلية والاختبارات النهائية فاعلية في برامج الدراسات العليا.					
المحور الخامس: الخدمات البحثية الأخرى المقدمة للطلبة:						
١	يستفيد طلبة الدراسات العليا من خدمات الحاسوب في تحليل نتائج دراساتهم.					
٢	تقدم المؤسسة التعليمية خدمات الطباعة للطلبة مقابل رسوم رمزية.					
٣	يستفيد طلبة الدراسات العليا من المراكز البحثية في الكلية والمؤسسة التعليمية.					
٤	يتعاون مسئولو مراكز البحوث مع طلبة الدراسات العليا في توفير المراجع العلمية المناسبة لاحتياجاتهم.					
٥	يجد طلبة الدراسات العليا تعاوننا من قبل أعضاء هيئة التدريس عند تحكيم أدوات الدراسة الخاصة بأطروحاتهم.					

م	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
٦	يقدم أعضاء لجنة الدراسات العليا بالقسم الإرشادات والتوجيهات اللازمة لتصحيح مسار أطروحات الطلبة.					
٧	يتوافر للطلبة التغطية والمساعدة المالية اللازمة لحضور المؤتمرات العلمية.					
٩	توفر المؤسسة التعليمية برامج تقوية في اللغة الإنجليزية لطلبة الدراسات العليا.					
١٠	تقدم الأقسام العلمية الدعم الإرشادي في مجال التحليل الإحصائي لطلبة الدراسات العليا.					
المحور السادس: تلبية برامج الدراسات العليا لحاجات المجتمع:						
١	تشجع برامج الدراسات العليا على دراسة المشكلات التي يواجهها المجتمع.					
٢	يوجه القسم موضوعات أطروحات الطلبة نحو قضايا المجتمع.					
٣	تحقق برامج الدراسات العليا أهداف المؤسسة التعليمية.					
٤	يوجد تنسيق بين برامج الدراسات العليا والجهات المتخصصة في المجتمع لدراسة المشكلات التي تواجهها.					
٥	تزود برامج الدراسات العليا المجتمع بالكفاءات الوطنية.					
المحور السابع: المكتبة:						
١	توجد في المكتبة مراجع علمية كافية يستفيد منها طلبة الدراسات العليا.					
٢	يتوافر في المكتبة دوريات كافية لمواصلة البحث العلمي.					
٣	يستفيد طلبة الدراسات العليا من الغرف الموجودة بالمكتبة لغرض الكتابة.					
٤	تعتبر مدة إعارة الكتب لطلبة الدراسات العليا كافية.					
٥	تنشر عمادة المكتبات أطروحات الدراسات العليا المميزة.					
٦	توفر المكتبة إمكانات الدخول إلى المواقع البحثية على شبكة الإنترنت للحصول على الأبحاث المطلوبة.					
المحور الثامن: الإشراف الأكاديمي:						

م	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	يتلاءم تخصص المشرف مع موضوع الرسالة التي يشرف عليها.					
٢	يطبق القسم أسلوب الإشراف المشترك على الرسائل العلمية لطلبة الدراسات العليا.					
٣	يوجد في القسم ضوابط لتعيين المشرفين على الرسائل العلمية.					
٤	يحدد المشرف موعداً أسبوعياً ليلتقي بطالب الدراسات العليا الذي يشرف عليه.					
٥	يترك لطلبة الدراسات العليا الحرية في اختيار المشرف.					
٦	يساعد المشرف طلبته في التغلب على الصعوبات التي تواجههم.					
٧	يعطي القسم الحرية لطلبة الدراسات العليا في اختيار موضوعات رسائلهم حسب اهتماماتهم.					
المحور التاسع: تقييم برامج الدراسات العليا:						
١	يشترك الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في تقييم برامج الدراسات العليا.					
٢	يناقش القسم تطوير برامج الدراسات العليا نهاية العام الدراسي.					
٣	تطور الأقسام برامج الدراسات العليا على ضوء نتائج الدراسات واحتياجات المجتمع.					
٤	تطور الأقسام برامج الدراسات العليا على أساس خطط التنمية.					
٥	يتم تطوير مقررات برامج الدراسات العليا ليواكب التقدم العلمي.					

الجزء الثالث: يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية:

رابعاً: درجة الرضا عن برامج الدراسات العليا: (ضع علامة √ أمام الإجابة المناسبة)					
راض جداً	<input type="checkbox"/>	راض	<input type="checkbox"/>	غير راض	<input type="checkbox"/>
ثالثاً: تقييمك لبرنامج الدراسات العليا في قسمك: (ضع علامة √ أمام الإجابة المناسبة)					
ممتاز	<input type="checkbox"/>	جيد جداً	<input type="checkbox"/>	جيد	<input type="checkbox"/>
ضعيف جداً	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	ضعيف جداً	<input type="checkbox"/>

أولاً: نقاط القوة بالبرنامج تتمثل في:	
	١
	٢
	٣
	٤

ثانياً: نقاط الضعف بالبرنامج تتمثل في:	
	١
	٢
	٣
	٤

خامساً: أقترح لتحسين وتطوير برامج الدراسات العليا عمل ما يلي:	
	١
	٢
	٣
	٤

شكراً لحسن تعاونكم،،