

دراسة مدى رضا الطالبات عن الانشطة التعليمية بكلية الدراسات التجارية بدولة الكويت

أ. مى إبراهيم عبدالله القفيلى د. عواد محمد الظفيري د. طارق بدران عرفه
كلية الدراسات التجارية بنات رئيس قسم الإدارة والتسويق بكلية قسم الإدارة والتسويق بكلية
دولة الكويت العلوم الإدارية جامعة الكويت العلوم الإدارية جامعة الكويت

الملخص

يسعى هذا البحث الى دراسة مدى الرضا عن الخدمات التعليمية، من وجهة نظر الطالبات، في كلية الدراسات التجارية بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي من خلال دراسة ميدانية وقد حددت الدراسة محاور بذاتها والتي تناقش أداء الأستاذ، وجودة المناهج، وجودة المعامل والمختبرات وسهولة عمليات التسجيل وتأثير ذلك على الرضا العام عن الخدمات المقدمة من كلية الدراسات التجارية للطالبات للوصول الى أعلى جودة تعليمية تفي بمتطلبات وشروط سوق العمل بدولة الكويت. وقد أفصحت نتائج دراسة عينة من 483 طالبة من مجتمع الدراسة وجود رضا قوى عن تلك المحاور والذي يفرض على المسؤولين من الآن فصاعد الاهتمام بالتحسين المستمر في إطار الجودة الشاملة للتعليم كفلسفة عمل ومنهج لتطوير العملية التعليمية. وكما أظهرت الدراسة تأثير موجب وفعال لمكونات الرضا: الرضا عن الأستاذ ، والرضا عن المناهج، والرضا عن المعامل والمختبرات، على الرضا العام لخدمات كلية الدراسات التجارية المقدمة للطالبات ، بينما أظهرت الدراسة عدم تأثير سهولة عمليات التسجيل في المقررات على الرضا العام.

المصطلحات: الرضا عن الخدمات، جودة الخدمة ، توقعات العملاء ، مصداقية الاستبيان، التباين المفسر، الاختبارات الاحصائية

١. المقدمة:

هناك إدراك متزايد لدى مؤسسات التعليم العالي بأنها جزء من صناعة الخدمات، ومن ثم فإنها أصبحت تركز بشكل كبير على تحقيق الرضاء لطلبتها نتيجة لما تتعرض له من ضغوط تنافسية. لقد أصبحت إدارة الجامعات والمعاهد العليا تولي اهتماماً كبيراً بتلك العوامل التي تساعد في فعالية جذب الطلاب وخلق بيئة داعمة للتعليم، وذلك لأن هذا يساعد في تحقيق الرضاء لدى الطلاب بما يؤدي إلي توظيف واستمرار العمالة وتحقيق التميز الأكاديمي. (Athiyaman, 1997, Elliott&Healy, 2001, Deshields et al, 2005, Helgesen& Nasset, 2009, Sapri and finch, 2007)

أنه مع التزايد الواضح فيما يقدم من فرص تعليمية متنوعه، أصبح الطلبة يولون إهتماماً أكبر باختيار الجامعات والكليات القادرة على تقديم خدمات متميزة تكون محل فخرهم مدى الحياه. إن العوامل المؤثرة في اجتذاب، والحفاظ، وإقامة علاقات قوية مع الطلاب أصبحت من الأمور التي ينبغي أن تخضع للتحري والدراسة من قبل المؤسسات التعليمية خاصة تلك التي ترغب في أن يكون لها ميزه تنافسية في المستقبل (Abbasi et al, 2011, Teo,c.,2001)

إن التحدي الذي يواجه الجامعات يتمثل في قدرتها على جذب والحفاظ على الطلاب الذين تتناسب قدراتهم وإمكانياتهم مع قدرات وإمكانيات الجامعة وتقديم خدمات أفضل لإشباع حاجات الطلاب المتنوعة. إن مسؤولي الجامعات والأساتذة بها يدركون أن فهم أن منهم حاجات ورغبات الطلاب والعمل على إشباعها يعد أمراً هاماً في خلق بيئة تمكن من تحقيق الفاعلية في التعليم

(Parasuraman, Zeithami& Berry, 1988, Seymour, 1992, Gerdes& Mallinckodt,1994)

ويجدر بالذكر وفقاً لما أشار إليه (Dembo& Eaton,200) أن الأخصائيين النفسيين قد أثبتوا أن رضا الطلاب يساعد بناء الثقة بالنفس، وهذه الثقة تمكن الطلبة من تنمية مهارات مفيدة والحصول على مزيد من المعارف، وهذا بدوره يؤدي إلى مزيد من الثقة، ومن ثم يحدث مايمكن تسميته بدائره الصلاح A virtuous cycle وتحاول هذه الدراسة التحري عن مدى رضا الطالبات عن أداء أعضاء هيئة التدريس ، ومستوى المناهج التي يتم تدريسها ، والمعامل والمختبرات العلمية، وعمليات التسجيل ، وأخيرا الرضا العام عن كلية الدراسات التجارية بدولة الكويت

الدراسات السابقة

مفهوم وأبعاد رضا الطلبة

عرف (Kotler & Clark,1987) الرضا على أنه حالة يحس بها الفرد نتيجة تجربته لخدمة أو منتج بغرض أشباع احتياجاته. ومن ثم فإن الرضا هو مستوى نسبي بين توقعات الفرد لما سيحصل عليه من فوائد من المنتج . وانطباعاته عما حصل عليه فعلاً . ويعرف (Malik, Dahish and Usman, 2010) الرضا بأنه الأداء المدرك الذي يفي بحاجات الفرد.

وحيث أن مفهوم الرضا قد تعدد ليشمل قطاع التعليم العالي بما يتضمنه من طلاب فقد عرف (Oliver & Desarbo, 1989) رضا الطلاب بأنه مدى إيجابية التقييم الشخصي للطلاب للنتائج والخبرات المتعددة والتوقعات ذات العلاقة بالتعليم والتي تتشكل باستمرار وبتراكم الخبرات نتيجة الحياه الجامعية. وفي هذا الصدد أشار (Elliot & Healy, 2001) بأن رضا الطلاب يتعلق أساساً بالاتجاهات قصيره الأجل للطلاب الناتجة من تقييمهم لخبراتهم بالخدمات التعليمية التي تحصلوا عليها.

ويعتبر النظر عن التعريفات السابقة يرى (Beeri et al 2002) أنه يمكن اعتبار رضا الطالب هو رد فعل مؤثر في وقت محدد An effective reaction in a time نتيجة تقييم الطالب لخدمات التعليم وما تقدمه الجامعة له من دعم دراسي . ولقد أظهرت دراسة قام بها (Bailey & Bauman & Iata, 1998) بأن رضا الطالب يمكن النظر إليه كعملية تقييم لمجموعة متعددة ومتصلة من العناصر مثل المجتمع العلمي، وخدمات الأعلان، والأساتذة في بيئة التعليم الأكاديمي، ولعل تقييم هذه العناصر هو السبب فيما يوجد من اختلافات في درجة الرضا عن المؤسسات التعليمية

إن ما تقدمه الجامعات والمؤسسات العلمية من خدمات يمكن النظر إليه حسب (Sasser et al, 1978) في شكل حزمه تتكون من ثلاث مجموعات من عناصر:

أ- منتجات مادية لتسهيل تقديم الخدمة Facilitating goods

ومن أمثلة ما تضمه هذه المجموعة الشرائح الشفافة التي تستخدم في المحاضرات، الكتب الدراسية التي توزع على الطلبة سواء كانت مواد علمية أو تمارين أو حالات. كما يتضمن كذلك التسهيلات المادية مثل قاعات المحاضرات والسينارات، وما يتضمنه من أثاث وديكورات وإضاءة، وتنظيم داخلي وغير ذلك من الخدمات الملحقة بالعملية التعليمية مثل مدى توافر خدمات المطاعم والإقامة.

ب- خدمات صريحة The explicit Services

وتتضمن هذه المجموعة مستوى المعارف لدى الأساتذة، وقدرتهم على التدريس، ومدى سهولة مقابلة الأساتذة، ومدى صعوبة محتوى المناهج وعبء العمل.

ج- خدمات ضمنية The implicit Services

وتتضمن هذه المجموعة طريقة تعامل الأساتذة مع الطلبة ومدى ما يبدوه من ود واهتمام بهم، كما يتضمن درجة الاهتمام بالطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة أو المتعثرين، ومدى الاحترام لشعور وآراء الآخرين، ومدى توافر وجدارة الأساتذة والمساعدین العلميين وكذلك قدرة الجامعة على توفير الشعور بالراحة والثقة والمهنية ويجدر بالذكر أن (Kano, 1984) قد توسع في مفهوم الرضاء / عدم الرضاء حيث جعله يشمل ثلاثة مستويات أو أشكال كالاتي:

١- مستوى العوامل الضرورية "Must-be" factors أو العوامل التي لا تحقق الرضاء وهي عوامل متعلقة بتوقعات العميل الأساسية، ويؤدي الوفاء لها إلى عدم ملاحظة العميل بها، ولكن عدم توافرها يؤد الي سرعة عدم الرضاء

وتتضمن هذه العوامل وفقا للتصور الذي وضعه (Retruzzeli et al, 2006) نشاط التدريب والخدمات الإدارية، والاتصال بالمعيدين والأساتذة، وخدمات المكتبة، والتدريس، والقاعات الدراسية والمعامل

٢- المرضيات أو المشبعات Satisfiers وهي العوامل التي كلما قدم المزيد منها كان أفضل "more is better" وهي العوامل أو المكونات التي يعدها العميل محققة للرضاء وتفي بتوقعاته المعقولة. ويضم هذا المستوى البعثات والمنح الدراسية، وتوفير خدمات الأنترنت، والمطاعم.

٣- المبهرات Delighters وتشير الى تلك العوامل التي تفي بحاجات لم يكن العميل يفكر فيها أو يتوقع أن يحصل عليها.

ومما يشملها هذا المستوى من الخدمات: خدمات مكاتب التوظيف، توفير مساكن للطلبة، العلاقات مع الجامعات الدولية، والتسجيل الالكتروني وتوفير دورات لتدريس اللغات

ويجدر بالذكر أنه في حين أن رضا الطلاب Student satisfaction يعتبر اتجاه قصير الأجل نتجمن خبره الطالب بالتعليم، إلا أن الجودة المدركة Perceived quacity هي انطباع عام Ageneral Perceplim ينتج غالباً من معلومات موضوعية وسمعه Objective information and reputation وهي ليست بالضرورة مرتبطة بالخبرة الشخصية . فجودة التعليم من وجهة نظر كلا من المسؤولين الحكوميين والإداريين على السواء ترتبط بتحقيق الأهداف، معدل الحفاظ على العمالة، مدة التخرج، اتجاهات التسجيل بالكلية، متوسط أجور الطلبة الخريجين حديثاً من الكلية، النسبة من الطلبة الذين يتقدمون لبرنامج الدراسات العليا، مدى نجاح الخريجين في الحصول على شهادات مهنية (Kaho, et al 1984)

وفي هذا الصدد أيضا فرق (Athiyaman, 1997) بين الجودة المدركة Perceived quality، ورضا العميل Consumer Satisfaction حيث ذكر أن المفهوم الأول الجودة المدركة يمكن تعريفه بأنه التقييم العام لدرجة جودة أو رداءه المنتج أو الخدمة، أما المفهوم الثاني رضا العميل فهو إتجاه قصير الجل ينتج من تقييم لخبرة استهلاكية معينة

إن ما ينبغي التركيز عليه، أنه في حين أن مفهوم جودة الخدمة، ومفهوم الرضاء يوجد بينهما اختلاف من حيث المعنى إلا أن مفهوم الرضاء يعد أشمل من مفهوم الجودة، حيث أن جودة الخدمة تعتبر أحد المدخلات أو العناصر التي تشكل الرضاء العام (Zeithaml and Pinter, 2003)

٤- العوامل المؤثرة على رضا الطلاب

خلصت دراسة قام بها (Price et, al, 2003) لمعرفة تأثير ما تقدمه الجامعات من تسهيلات على اختيارات الطلبة لجامعة معينة أن أهم ثمانية عوامل تؤثر في الاختيار هي: توافر المناهج المناسبة، توافر أجهزة الكمبيوتر ، مستوى جودة ما تقدمه المكتبة من تسهيلات، سمعة التدريس الجيدة ، توافر أماكن هادئة ، توافر أماكن للتعليم الذاتي، جودة النقل العام في المدينة أو المنطقة التي توجد بها الجامعة، والاتجاهات الإيجابية نحو الطلاب. هذا وقد وجد (Coles, 2002) أن رضا الطالب له علاقة بعدد الطلاب الدارسين في كل منهج، فكلما زاد عدد الطلاب كلما قلت درجة الرضاء. كما وجد كذلك أن هناك علاقة طردية بين مدة توافر خيارات دراسية للطلبة وبين درجة الرضاء، فكلما زاد عدد الخيارات الدراسية أما الطلبة زادت درجة الرضاء.

ونظراً لأن الخدمات يتم تقديمها من أفراد لأفراد آخرين أي يلعب الاتصال الشخصي دوراً كبيراً في تقديمها، لذا فإن لحظات الثقة moment of truth تعتبر عاملاً هاماً في تقييم جودة الخدمة ومن ثم المساهمة في تحقيق الرضاء للعميل (Dale,2003 Carizon, 1989)

إن الجامعات ينبغي عليها أن تعتني بكل نقاط الالتقاء والتفاعل بين الطلبة وممثليها من الموظفين والعاملين لأن هذا إما أن يضيف الى أو يخصم من الصورة الذهنية للجامعة لدى الطلبة (Banwet and Datta, 2003)

لقد أصبح من الضروري لتحقيق درجة رضاء عالية أن يلتزم كل العاملين بالجامعة بمبادئ جودة الخدمة، سواء كان هؤلاء العاملين من الأساتذة، أو الإداريين الذين

يتفاعلون مع الطلاب مباشرة، أو من أولئك الإداريين الذين لا يتعاملون مع الطلبة مباشرة (Low,2000 & Gold,2001)

ومن الدراسات التي تدلل على أهمية الاعتناء بنقاط الالتقاء والتفاعل مع الطلبة ما قام به (Sohail and Shail,2004) من دراسة شملت ٣١٠ طالب من طلبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن حيث أظهرت النتائج أن لموظفي الصف الأول الذين يتفاعلون مع الطلاب التأثير الأكبر في تقييم الطلبة لجودة الخدمة . كما وجد كذلك أن هناك عوامل أخرى لها تأثير كبير في تقييم جودة الخدمة مثل العوامل البيئية المادية التصميم الداخلي، والإضاءة، قاعات المحاضرات، مظهر المباني والأرضيات ، ومستوى النظافة بصفة عامة.

ويجدر بالذكر أنه ينبغي التأكيد أنه مع أهمية الاهتمام بجودة التفاعل بين مسؤولي الكليات والجامعة على مختلف مستوياتهم والطلبة لضمان تحقيق الرضاء إلا أنه ينبغي الإشارة الى أهمية العناية بتوفير فرص لتفاعل الطلبة مع بعضهم البعض من خلال النوادي العلمية فقد أظهرت دراسة قام بها (Al-Rafai et al 2016) على ٥٠٠ طالب وطالبة من كلية العلوم الإدارية جامعة الكويت أن مما يكتسبه الطلبة من خبرات نتيجة ما تنظمه النوادي العلمية بالكلية (نادي الإدارة ، نادي التسويق، نادي المحاسبة ، نادي الاقتصاد.... الخ) له تأثير إيجابي على نتائج اختبار المعارف الأساسية بالكلية (Capstone test results)، علي مستوى ما يقدمونه من إبحاث، وعلى المقاييس المباشرة لمعايير تطبيق تأكيد التعليم "Assurance of Learning" بكلية العلوم الإدارية

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من طالبات كلية الدراسات التجارية (بنات) بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت، وتهدف الدراسة الى قياس مدى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة من الكلية من أجل تحسين مستوى الأداء داخل الفصول العلمية كفلسفة لإصلاح وتحسين العملية التعليمية في إطار الجودة الشاملة كهدف استراتيجي للكلية. وعلى وجه التحديد اهتمت الدراسة بعدة نقاط محددة وتضمن.

١. رضا الطالبات عن أداء الاساتذة داخل الفصول العلمية من حيث الموضوع، وأسلوب العرض، والنهوض بالطالبات المتعثرات .
٢. رضا الطالب عن المقررات المقدمة من حيث المحتوى العلمي، والحدائثة، وجودة الكتاب الجامعي المستخدم، وسهولة السرد وفلسفة التعليم التي ينتهجها الكتاب الجامعي.
٣. رضا الطالب عن المعامل والمختبرات العلمية، وذلك للنهوض بتلك المختبرات لما لها تأثير فعال على التدريب العملي أثناء الجامعة لأعداد الخريجين لسوق العمل في ظل وجود التنافسية بين الجامعات في الكويت.
٤. رضا الطالب عن عمليات التسجيل من حيث وفرة المناهج المقدمة كل فصل دراسي، عدد الطلبة المسجلين في كل منهج، توافر القاعات الدراسية وسهولة الوصول اليها.
٥. الرضا العام، والذي يحدد سياسة الاقبال على كلية الدراسات التجارية في ظل المنافسات بين الجامعات في الكويت والتي تتسابق جميعها لتحقيق متطلبات سوق العمل.

ولدراسة المحاور السابقة بأسلوب الدراسة الميدانية تم تصميم استبيان يتناول المحاور السابقة. ومن ثم تم اختيار بنود كل عامل اما من الدراسات السابقة او وضعة طبقاً

للظروف الثقافية في الكويت. وقد حسب حجم العينة بثقة قدرها ٩٥%، وخطأ هامشي قدره ٠,٥، والذي بلغ ٤٠٢ وبإضافة ٢٠% كنسبة عدم الاستجابة صارت عينة الدراسة ٤٨٣. تم توزيع ٥٠ استمارة كعينة استكشافية لمراجعة والتأكد من بنود الاستمارة. ومن ثم تم مراجعة الاستمارة داخليا من متخصصين لإجازتها للتوزيع النهائي بأسلوب العينة العشوائية.

بلغت مصداقية الاستبيان ٩٤,٤% وهي نسبة يعقد بها وتعكس جودة الاتساق الداخلي بين بنود الاستمارة. نستعرض في الفقرة التالية وصف لعينة الدراسة بالنسبة للمتغيرات الديموغرافية التي شملتها الاستمارة:

بالنسبة للسنة الدراسية، بلغ عدد الطالبات من السنة الدراسية الأولى في العينة ٢١٠، بنسبة ٤٤,٥%، وبلغ عدد الطالبات من السنة الدراسية الثانية في العينة ٢٦٢ بنسبة ٥٥,٥% وعدد القيم المفقودة في العينة ١١ بنسبة ٢,٥%. أما بالنسبة لتصنيف الطالبات حسب الأقسام العلمية. بلغ عدد الطالبات من قسم الحاسب الآلي ٦٠ طالب بنسبة ١٢,٦%، ومن قسم المحاسبة ٥٩ طالب بنسبة ١٢,٣%، ومن قسم الاقتصاد ٦ طالب بنسبة ١,٣%، ومن قسم الإحصاء ٩ طالب بنسبة ١,٩%، ومن قسم التدريب المكتبي ١ طالب بنسبة ٠,٢%، ومن قسم مركز اللغات ١ طالب بنسبة ٠,٢%، ومن قسم التأمين والبنوك ٣٥ طالب بنسبة ٧,٣%، ومن قسم الإدارة ٢٤٠ طالب بنسبة ٤٩,٧%، وأخيرا من قسم القانون ٦٧ طالب بنسبة ١٤%.

أما فيما يتعلق بوصف العينة بالنسبة للمعدل العام للطالبات، فبلغ عدد هؤلاء الذين يتراوح معدلهم العام بين ١-٢ على النظام الرباعي ١٣٦ طالب بنسبة ٣٠,٤%، وعدد هؤلاء الذين تتراوح معدلهم العام بين ٢-٣ على النظام الرباعي ٢٢٧ بنسبة

٥٠,٨% وهؤلاء ممن تتراوح معدلهم بين ٣-٤ على النظام الرباعي ٨٤ بنسبة ١٨,٨% هذا بالإضافة الى القيم المفقودة والتي بلغت ٧,٥% من العينة.

فروض الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بالتحديد للإجابة على عدة تساؤلات والتي سوف نصيغها في مجموعتين

تهتم المجموعة الأولى باختبار آراء العينة باختلاف مستويات متغيراتهم الديموغرافية في محاور الدراسة والتي سوف يتم صياغتها في مجموعة الفروض التالية:

H_a : توجد اختلافات إحصائية ذات دلالة معنوية بين مفردات العينة طبقاً لاختلاف مستوياتهم الديموغرافية وآرائهم في محاور الدراسة والذي يتفرع منه الفروض التالي:

١. H_{a1} : توجد اختلافات إحصائية ذات دلالة معنوية بين الطالبات باختلاف السنوات الدراسية وآرائهم في محاور الدراسة.
٢. H_{a2} : توجد اختلافات إحصائية ذات دلالة معنوية بين الطالبات باختلاف أقسامهم العلمية وآرائهم في محاور الدراسة.
٣. H_{a2} : توجد اختلافات إحصائية ذات دلالة معنوية بين الطالبات باختلاف معدلهم العام وآرائهم في محاور الدراسة.

بينما تهتم المجموعة الثانية من الفروض بتأثير مكونات الرضا عن الأساتذة، او المناهج، او ألعامل والمختبرات، او عملية التسجيل ومدى تأثيره في الرضا العام عن أداء كلية الدراسات التجارية بالتعليم التطبيقي.

H_b : يوجد تأثير موجب لمكونات الرضا عن ألعلمية التعليمية على الرضا العام عن الخدمات المقدمة الطالبات في كلية الدراسات التجارية.

١. H_{b1} : يوجد تأثير إيجابي للرضا عن أداء الاساتذة على الرضا العام عن خدمات كلية الدراسات التجارية
٢. H_{b2} : يوجد تأثير إيجابي للرضا عن جودة المناهج التدريسية على الرضا العام عن خدمات كلية الدراسات التجارية
٣. H_{b3} : يوجد تأثير إيجابي للرضا عن جودة المعامل والمختبرات على الرضا العام عن خدمات كلية الدراسات التجارية
٤. H_{b4} : يوجد تأثير إيجابي للرضا عن جودة المناهج التدريسية على الرضا العام عن خدمات كلية الدراسات التجارية

وللإجابة على هذه التساؤلات يتم أولاً اجراء التحليل العاملي الاستكشافي لبنود كل محور للتأكد من مصداقية وثبات بنود المحور ومن ثم اختيار البنود ذات المصداقية والثبات القوى للتعبير عن المحور ككل.

ثانياً: التحليل العاملي لمحاور الدراسة:

يستخدم أسلوب التحليل العاملي في تقليص متغيرات الدراسة في عدد أقل من المحاور تسمى عوامل (بناء هيكلية) construct. وعادة ما يلجأ الباحثون الى تدوير المحاور للحصول على عوامل مستقلة عن بعضها البعض وذلك عند استخدام تدوير المحاور المتعامد (Varimax) أيضا يساعد التحليل العاملي على التخلص من مشكلة الازدواج الخطى (multicollinearity) والتي عادة ما تخلق مشاكل عند بناء النماذج السببية كما هو الحال في نماذج الانحدار والنماذج الخطية العامة. يساعد التحليل العاملي على التخلص من وفرة البيانات (redundancy) وأيضا الكشف عن علاقات جديدة بين متغيرات الدراسة كما يستخدم التحليل العاملي Discriminant Analysis في التحليل التمييزي.

يعرض الجدول التالي التحليل العاملي لمتغيرات الدراسة والتباين المفسر لكل عامل وأيضا مصداقية كل عامل ومتوسطة الحسابي وتباينه ومعنوية كل عنصر في العامل هذا بالإضافة الى معنوية العوامل

جدول (١): التحليل العاملي لأسئلة الدراسة لتقليل بنود الاستمارة.

مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي	معاملات التحميل	مصداقية العامل	التباين المفسر	العامل (البناء الهيكلية) CONSTRUCTS
*٠,٠٠٠	0.043	3.97		%4.79	%70.923	رضا الطالبات عن أداء الاساتذة
*٠,٠٠٠	0.055	3.90	.832			مستوى الموضوعية والعدالة في التعامل مع الطالبات
٠,٠٠٠*	0.049	4.06	.862			عرض المحاضرات بأسلوب مشوق
*٠,٠٠٠	0.052	3.89	.832			محاولة الأساتذة النهوض بمستوي الطالبات المتعثرات
*٠,٠٠٠	0.040	3.98		%8.78	%70.248	الدراسية المناهج عن الطالبات رضاء
*٠,٠٠٠	0.047	4.09	.823			قيام الأساتذ بتجديد محتوى وأهداف المناهج
*٠,٠٠٠	0.047	3.94	.856			قيام الأساتذ بتدريس من كتب حديثة
*٠,٠٠٠	0.050	3.89	.834			احتواء المناهج الى قيم اخلاقية تفيد في الحياة
*٠,٠٠٠	0.043	3.84		%0.82	%73.575	المختبرات المعمل و عن الطالبات رضاء
*٠,٠٠٠	0.050	3.89	.861			تناسب مستوى تقنية المعامل مع التطور

التكنولوجي					
تناسب عدد الطالبات مع المتاح من المعامل	*٠,٠٠٠	0.048	3.84	.860	
تناسب عدد ساعات العمل اليومي في المعمل مع احتياجات الطلبة	*٠,٠٠٠	0.051	3.80	.852	
رضا الطالبات عن التسجيل	*٠,٠٠٠	0.058	3.33		%4.85 %77.545
بساطة وسهولة إجراءات التسجيل	*٠,٠٠٠	0.068	3.34	.881	
قيام الكلية بعرض عدد كافي من المقررات	*٠,٠٠٠	0.065	3.17	.902	
تواجد عدد مناسب من الطالبات في الفصول مما يسمح بفاعلية التحصيل	*٠,٠٠٠	0.061	3.49	.858	
الرضا العام	*٠,٠٠٠	0.047	3.41		%4.74 %66.194
الرضا عن كليات الدراسات التجارية	*٠,٠٠٠	0.063	3.62	.865	
الرضا عن القسم العلمي الذي تنتمي اليه	*٠,٠٠٠	0.057	3.82	.763	
الرضا عن مستوى الكلية بصفة عامة	*٠,٠٠٠	0.062	3.30	.810	

• تشير الى ان النتائج معنوية عن مستوى دلالة أقل من او يساوى ٥%.

ومن الملاحظ أن مصداقية العوامل جميعها كانت أعلي من ٧٤% مما يعكس جودة الاتساق الداخلي بين بنود كل عامل. وأيضا تشير النتائج الى أن التباين المفسر للعوامل جاء أعلى من ٦٦% (و المقترح يجب أن يكون أعلى من ٥٠%

انظر على سبيل المثال (Hair et al. (٢٠١٠). جاءت نتائج آراء العينة جميعها مؤيدة لبنود الاستمارة على مستوى جميع المحاور حيث تراوحت الإجابات بين موافق جدا وموافق تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣,٩٤٥، ٣,١٧) على المقياس الخماسي حيث ١ تشير إلى غير راض تماما، وتشير ٢ إلى غير راضي، ...، ٥ راضي تماما. وافصحت النتائج عن معنوية اختلاف متوسطات بنود الاستمارة عن ٣ (محايد) مما يؤكد معنوية النتائج عند مستوى دلالة ٥%.

ثالثا: الملخص الإحصائي لمحاور الدراسة:

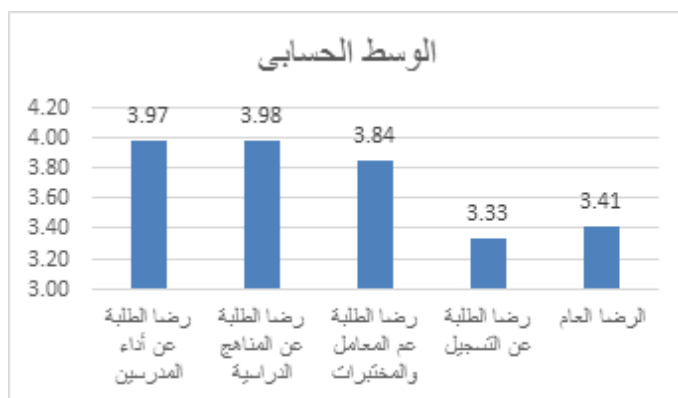
يعرض جدول (٢) وشكل (١) آراء ومعنوية آراء العينة حول محاور الدراسة حيث انه وكما سبق أن بينا ان اختبار الفرق بين متوسط العينة والمتوسط النظري (محايد) ٣ يعكس معنوية الآراء في أحد الاتجاهين السالب او الموجب. وعلية وكما هو مبين بجدول (٢) اتفقت آراء الطالبات بالإيجاب عن الرضا عن أداء الاساتذة بكلية الدراسات التجارية بمتوسط قدره ٣,٩٧ على المقياس الخماسي

جدول (٢): ملخص المقاييس الإحصائية لمحاور الدراسة

مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	الوسط الحساب	حجم العينة	محاور الدراسة
.000*	0.043	0.926	3.97	474	الاساتذة أداء عن الطالبات رضاء
.000*	0.040	0.879	3.98	475	الدراسية المناهج عن الطالبات رضاء
.000*	0.043	0.929	3.84	468	والمختبرات المعامل عن الطالبات رضاء
.000*	0.058	1.260	3.33	474	التسجيل عن الطالبات رضاء
.000*	0.047	1.037	3.41	480	الرضا العام

*تشير الى ان النتائج معنوية عن مستوى دلالة أقل من او يساوى ٥%
بمعنويه ٠,٠٠٠.

شكل (١)



اما بالنسبة لمحور رضا الطالبات عن المناهج التعليمية بالكلية كانت لآراء مؤيدة تماما وراضية عن مستوى

تلك المناهج من جهة التحديث والكفاية والمحتوى بما يتفق وحاجة الطالبات من تلك المناهج وجاء متوسط آراء الطالبات لهذا البند متوسط آراء العينة ٣,٩٨ على المقياس الخماسي وبمعنويه ٠,٠٠٠ مما يعكس تأييد العينة بالإيجاب لبنود هذا المحور. وفيما يتعلق بمحور رضا الطالبات عن المعامل والمختبرات وكما هو مبين بالجدول السابق جاءت الآراء راضية تماما عن بنود هذا المحور من ناحية استيعاب المعامل لعدد الطالبات ، حداثة التكنولوجيا، تناسب المستوى التعليمي مع قدرات الطلاب بمتوسط قدره ٣,٨٤ على المقياس الخماسي وبلغ مستوى الدلالة ٠,٠٠٠، مما

يعكس تأييد إيجابي لعينة الدراسة على بنود هذا المحور. وبالنسبة لرضاء الطالبات عن عمليات التسجيل بالمواد في بداية كل فصل دراسي أشادت العينة بعملية التسجيل من حيث كفاية المقررات، وعدد الطالبات المسجلين لكل مقرر، وأيضا عملية استخدام تكنولوجيا التسجيل حيث بلغ متوسط رضاء الطالبات عن هذا البند ٣,٣٣ على النظام الخماسي وبمعنوية قدرها ٠,٠٠٠. وأخير بالنسبة للرضاء العام عن أداء الكلية من وجهة نظر الطالبات جاء نسبة الرضا ٣,٤١ على النظام الخماسي وبمعنوية قدرها ٠,٠٠٠، ولمزيد من الايضاح انظر شكل (١) التالي:

رابعاً: تأثير اختلاف مستويات المتغيرات الديموغرافية للعينة على آرائهم في محاور الدراسة:

في هذا المحور حيث أن حجم العينة كبير سيعتمد التحليل أساساً على فرضية التوزيع الطبيعي لمتوسطات المحاور طبقاً لنظرية النهاية المركزية. وعليه ففي حالة مقارنة متوسطي مجموعتين مستقلتين سوف يعتمد التحليل على توزيع ت لاختبار الفرق بين مجموعتين مستقلتين، أما في حالة أكثر من مجموعتين مستقلتين سوف يتم استخدام اختبار تحليل التباين للفروق بين مجموعات مستقلة. وعليه في حالة مقارنة الفارق بين طلاب السنة الأولى والسنة الثانية بنسبة لمتوسطات الرضا لجميع محاور الدراسة سوف يعتمد التحليل على اختبار ت لمقارنة متوسطي مجموعتين مستقلتين. أما بالنسبة لمقارنة متوسطات رضا الطلبة باختلاف أقسامهم العلمية، أو رضاء الطلبة بالنسبة لاختلاف متوسطاتهم العامة سوف يتم الاعتماد على اختبار تحليل التباين.

جدول (٣): اختبارات الفروق بين متوسطات مستويات المتغيرات الديموغرافية

المتغيرات الديموغرافية	المقاييس الإحصائية	رضا الطالبات عن أداء	رضا الطالبات عن المناهج	رضا الطالبات عم المعامل	رضا الطالبات عن التسجيل	الرضا العام
------------------------	--------------------	----------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------

		والمختبرات	الدراسية	الاساتذة			
السنة الدراسية	الأولى	الوسط الحسابي	3.94	3.96	3.23	3.46	3.92
		الانحراف المعياري	0.845	0.902	1.075	1.186	0.867
		حجم العينة	206	205	210	210	202
	الثانية	الوسط الحسابي	4.00	3.99	3.55	3.21	3.78
		الانحراف المعياري	0.896	0.938	0.990	1.299	0.969
		حجم العينة	258	258	260	254	256
		مستوى المعنوية	0.467	0.743	0.011*	0.033*	0.107
القسم العلمي	الحاسب الآلي	الوسط الحسابي	3.90	3.88	3.26	3.23	3.89
		الانحراف المعياري	0.868	0.936	1.034	1.339	0.886
		حجم العينة	59	58		59	59
	المحاسبة	الوسط الحسابي	3.93	4.01	3.37	3.14	3.85
		الانحراف المعياري	1.007	0.987	1.079	1.290	0.960
		حجم العينة	57	56	59	55	57
	الأقتصاد	الوسط الحسابي	3.34	3.16	3.17	3.28	3.56
		الانحراف المعياري	1.381	1.502	1.321	1.126	1.260
		حجم العينة	6	6	6	6	6
	الاحصاء	الوسط الحسابي	4.33	3.78	3.31	3.74	3.93
		الانحراف المعياري	0.766	1.284	1.108	1.373	0.759
		حجم العينة	9	9	9	9	9

4.13	2.66	1.67	5.00	4.33	الوسط الحسابي	التدريب المكتبي	
					الانحراف المعياري		
1	1	1	1	1	حجم العينة		
4.13	2.66	1.67	4.00	4.66	الوسط الحسابي	مركز اللغات	
					الانحراف المعياري		
1	1	1	1	1	حجم العينة		
3.46	3.35	3.85	4.13	3.98	الوسط الحسابي	التأمين والبنوك	
0.994	1.293	0.822	0.763	0.894	الانحراف المعياري		
35	34	34	35	34	حجم العينة		
3.37	3.32	3.84	3.95	3.96	الوسط الحسابي	الادارة	
1.068	1.240	0.953	0.874	0.898	الانحراف المعياري		
239	239	231	237	237	حجم العينة		
3.67	3.54	3.86	4.03	4.13	الوسط الحسابي	القانون	
0.883	1.244	0.879	0.817	0.867	الانحراف المعياري		
67	66	66	66	67	حجم العينة		
0.500	0.752	0.163	0.431	0.743	مستوى المعنوية		
4.00	3.45	3.97	4.02	4.00	الوسط الحسابي	من ١- ٢	المعدل العام
0.936	1.243	0.907	0.850	0.936	الانحراف المعياري		
135	132	132	135	135	حجم العينة		
3.93	3.28	3.76	3.89	3.93	الوسط	من ٢-	

					الحسابي	٣
0.969	1.241	0.939	0.890	0.969	الانحراف المعياري	
221	224	219	222	221	حجم العينة	
4.06	3.10	3.77	4.02	4.06	الوسط الحسابي	من ٣-٤
0.860	1.371	0.964	0.922	0.860	الانحراف المعياري	
83	83	83	83	83	حجم العينة	
0.202	0.149	0.096	0.316	0.525	مستوى المعنوية	

• تشير الى أن الاختلافات معنوية عند مستوى دلالة أقل من أو يساوى ٥%.

١,٤ اختبار الفرق بين آراء مستويات المتغيرات الديموغرافية في محاور الدراسة. بالنسبة لعامل السنة الدراسية، جاءت جميع المتوسطات ايجابية $3 >$ (المتوسطات) لجميع محاور الدراسة بالنسبة للسنتين الأولى والثانية. ويلاحظ انه لا توجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين رضا طالبات السنة الأولى وطلبة السنة الثانية بالنسبة لرضا الطالبات عن أداء الاساتذة (مستوى الدلالة 0.743)، رضا الطالبات عن المناهج الدراسية (مستوى الدلالة 0.467)، ورضا الطالبات عن المعامل والمختبرات (مستوى الدلالة 0.107). بينما أشارت النتائج الى وجود اختلافات إحصائية ذات دلالة معنوية بين آراء طلبة السنة الأولى والسنة الثانية فيما يتعلق رضا الطالبات عن التسجيل (مستوى الدلالة 0.033) حيث تشير النتائج الى ان طالبات السنة الأولى كانوا أكثر رضا من طالبات السنة الثانية بالنسبة لعمليات التسجيل. وبأ لنسبة للرضا العام (مستوى الدلالة ٠,٠١١) وتشير النتائج الى أن طالبات السنة الثانية كانوا أكثر رضا من طالبات السنة الأولى مما يدعم صحة الفرض H_{a1} جزئياً.

وبالنسبة للأقسام العلمية وبالرغم ان جميع الإجابات كانت إيجابية لرضاء الطالبات عن الأقسام العلمية يفيد اختبار تحليل التباين انه لا توجد اختلافات إحصائية ذات دلالة معنوية بين متوسطات آراء الطالبات عن خدمات الأقسام العلمية وعلية يتم رفض الفرض H_{a2} كليا لجميع المحاور .

وأخيرا وبالنسبة لتأثير اختلاف مستويات المعدل العام على متوسطات آراء الطالبات في محاور الدراسة تشير نتائج اختبار تحليل اتباين الى عدم وجود اختلافات إحصائية ذات دلالة معنوية بين آراء الطالبات باختلاف معدلاتهم العامة في محاور الدراسة على الرغم أن جميع

المتوسطات كانت إيجابية وجاءت مؤيدة لرضا هؤلاء الطالبات في جميع المحاور، وعلية لا تدعم نتائج الاختبار صحة الفرض H_{a3} .

نعرض في الجزء القادم من البحث نتائج دراسة العلاقات الارتباطية بين مستويات الرضا والرضا العام الطالبات في كلية الدراسات

التجارية بالتعليم التطبيقي. أولا يتم استعراض تحليل الارتباطات بين محاور الدراسة حيث كونها طردية او عكسية وأيضا قوة العلاقة كونها قوية او ضعيفة. ثانيا ينقل التحليل الى شرح نتائج تحليل الانحدار لتأثير كل من المتغيرات المستقلة الرضا عن أداء الاساتذة ، الرضا عن جودة المناهج التعليمية، الرضا عن جودة المعامل والمختبرات العلمية، وأخيرا الرضا عن عمليات التسجيل في المقررات بالمتغير التابع الرضا العام عن أداء كلية الدراسات التجارية. ثالثا: وبناء على نتائج تحليل التباين يتم اختبار المجموعة الثانية من اختبارات الفروض و التي تتعلق بمعنوية تأثير كل من عوامل الرضا على الرضا العام.

خامسا: بناء نموذج سببي لشرح العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

٥,١ تحليل الارتباط والانحدار بين متغيرات الدراسة:

أولاً: دراسة الارتباطات بين محاور الدراسة

يقيس معامل الارتباط بين متغيران قوة واتجاه العلاقة بين هاذين المتغيرين، وتتراوح قيمة الارتباط بين $-1 < r < 1$ ، فكلما اقتربت القيمة المطلقة لمعمل الارتباط من الصفر كان الارتباط ضعيفا وكلما زادت عن ٠,٥ كان الارتباط قويا وكلما اقتربت من ١ كان الارتباط تام. وكما هو موضح بجداول الارتباطات بين متغيرات الدراسة يوجد ارتباط طردي قوى بين رضا الطلبة عن أداء الاساتذة ورضائهم عن المناهج الدراسية ($r=0.665$, $p\text{-value} = 0.00$) وكذلك يوجد ارتباط طردي قوى ومعنوي بين الرضا عن أداء الاساتذة و رضائهم عن المعامل والمختبرات ($r=0.565$, $p\text{-value} = 0.00$)، ويوجد ارتباط طردي ضعيف ولكن معنوي بين رضا الطلبة عن أداء الاساتذة ورضائهم عن عمليات التسجيل ($r=0.436$, $p\text{-value} = 0.00$) وأيضا ارتباط طردي ضعيف ولكن معنوي بين الرضا عن أداء الاساتذة والرضا العام ($r=0.405$, $p\text{-value} = 0.00$). ويوجد ارتباط طردي قوى ومعنوي بين الرضا عن المناهج والرضا عن المعامل و المختبرات ($r=0.533$, $p\text{-value} = 0.00$)، و ارتباط طردي ضعيف ولكن معنوي بين الرضا عن المناهج و رضا الطلبة عن التسجيل ($r=0.436$, $p\text{-value} = 0.00$)، وارتباط طردي ضعيف ولكن معنوي بين الرضا عن المناهج والرضا العام ($r=0.428$, $p\text{-value} = 0.00$). وبالنسبة لرضاء الطالبات عن المعمل و المختبرات يوجد ارتباط طردي قوى ومعنوي مع الرضا عن التسجيل ($r=0.519$, $p\text{-value} = 0.00$)، وأيضا ارتباط طردي ضعيف ولكن معنوي مع الرضا العام ($r=0.393$, $p\text{-value} = 0.00$). وأخيرا يوجد ارتباط طردي ضعيف ولكن معنوي بين الرضا عن عمليات التسجيل و الرضا العام ($r=0.446$, $p\text{-value} = 0.00$).

وبعد القيام بشرح حالت الارتباطات بين متغيرا الدراسة ومن المهم بمكان بناء نموذج يربط العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع " الرضا العام عن خدمات كلية الدراسات التجارية بالكويت" هذا ما سوف يعرضه الجزء التالي من التحليل.

جدول (٤) الارتباطات بين متغيرات الدراسة:

محاویر الدراسة	رضاء الطالبات عن الاساتذة	الطالبات عن المناهج الدراسية	رضا الطالبات عم المعامل والمختبرات	رضا الطالبات عن التسجيل	الرضا العام
رضا الطلبة عن أداء الاساتذة	1	.665**	.565**	.436**	.405**
		.000	.000	.000	.000
	474	467	460	466	473
رضا الطلبة عن المناهج الدراسية	.665**	1	.533**	.436**	.428**
	.000		.000	.000	.000
	467	475	464	469	473
رضا الطلبة عم المعامل والمختبرات	.565**	.533**	1	.519**	.393**
	.000	.000		.000	.000
	460	464	468	462	467
رضا الطلبة عن التسجيل	.436**	.436**	.519**	1	.446**

.000		.000	.000	.000	
473	474	462	469	466	
1	.446**	.393**	.428**	.405**	الرضا العام
	.000	.000	.000	.000	
480	473	467	473	473	

٥,٢ نموذج سببي للعوامل التي تؤثر على الرضا العام في كلية الدراسات التجارية:

تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد لبناء نموذج سببي يربط العلاقة بين محاور الرضا: الرضا عن أداء الاساتذة ، الرضا عن المناهج الدراسية، الرضا عن المعامل والمختبرات، وأخيرا الرضا عن عمليات التسجيل كمتغيرات مستقلة بمتغير الرضا العام كمتغير تابع، بلغت قيمة معامل التحديد ٢٩,٢% وهي قيمة متوقعة في الدراسات الميدانية، وبلغت قيمة اختبار درين واتسون ٢,٠١٤ والتي تعكس عدم وجود ظاهرة الارتباطات بين الأخطاء (البواقي) في النموذج. أيضا جاءت قيم VIF أقل من ٥ مما يؤكد غياب مشكلة الازدواج الخطى بين المتغيرات المستقلة. يشير جدول تحليل التباين الى أن النموذج مناسب للبيانات حيث بلغت نسبة مستوى الدلالة أقل من ٥%. تشير النتائج الى أن محور الرضا عن الاساتذة يؤثر بنسبة ١٥,١% وبمستوى دلالة (٠,٠١٤)، بينما يؤثر محور الرضا عن مناهج الدراسة بنسبة ٢٦,٣% على الرضا العام وبدلالة قدرها (٠,٠٠٠)، ويؤثر محور الرضا عن المختبرات بنسبة ٢٤,٩% على الرضا العام عن كلية الدراسات التجارية وبمستوى دلالة (٠,٠٠٠). وجاء الرضا عن عملية التسجيل غير معنوي أي لا يوجد تأثير

لعمليات التسجيل على رضا الطالب العام عن كلية الدراسات التجارية حيث بلغ مستوى الدلالة (٠,٣٧٥) أي أكبر من ٥%.

جدول (٦) تحليل التباين في بناء نموذج الانحدار

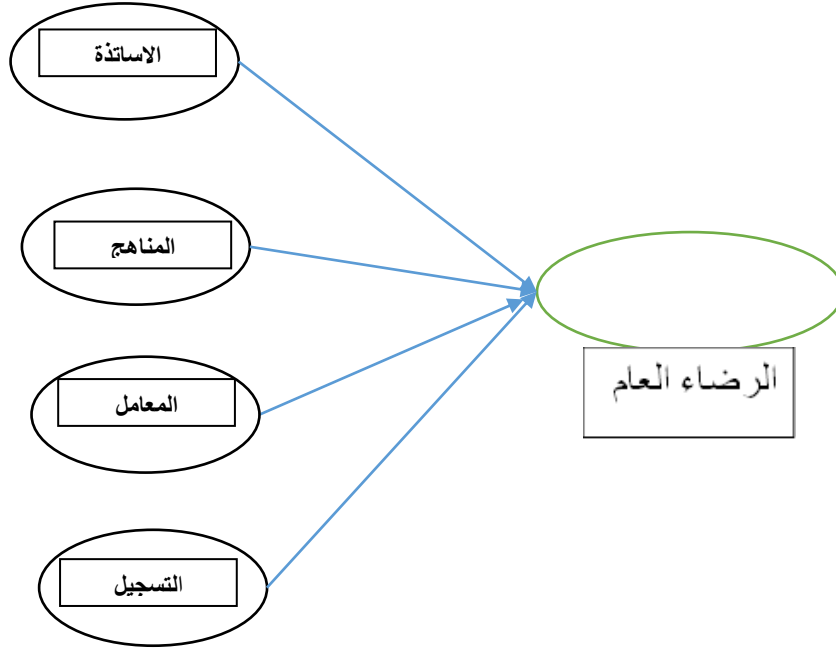
Model	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F قيمة	المعنوية
الانحدار	3	140.441	46.814	61.372	*.000
الخطأ	447	340.967	.763		
الإجمالي	450	481.408			

• تشير الى معنوية النموذج المقترح لشرح العلاقات السببية عند مستوى دلالة أقل من أو يساوى ٥%

جدول (٧) معاملات الانحدار

اختبار الازدواج الخطي	معاملات الانحدار المعيارية				t	Sig.	معاملات الانحدار	النموذج
Tolerance	VIF	Beta			B	Std. Error		
			4.613	*.000	.947	.205		المقدار الثابت
.767	1.305	.300	6.607	*.000	.249	.038		الرضا عن المختبرات
.535	1.869	.223	4.094	*.000	.263	.064		الرضا عن المناهج
.532	1.879	.134	2.457	*.014	.151	.061		الرضا عن الاساتذة
.494	1.757	.047	0.888	.375	.042	.569		الرضا عن التسجيل

شكل (٢) البناء الهيكلى للعلاقات السببية بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع



٥,٣ اختبارات الفروض الإحصائية للمجموعة الثانية

وبناء على التحليل والمناقشة السابقتين تشير النتائج الى:

١. دعم النتائج للفرض H_{b1} بوجود تأثير موجب ومعنوي لرضا الطالبات عن آدا المدرسين على الأداء العام لكلية الدراسات التجارية.

٢. دعم النتائج للفرض H_{b2} بوجود تأثير موجب ومعنوي لرضا الطالبات عن جودة المناهج على الأداء العام لكلية الدراسات التجارية.
٣. دعم النتائج للفرض H_{b3} بوجود تأثير موجب ومعنوي لرضا الطالبات عن جودة المعامل والمختبرات العلمية على الأداء العام لكلية الدراسات التجارية.
٤. عدم دعم النتائج للفرض H_{b4} بوجود تأثير إيجابي لعملية التسجيل في المقررات على الرضا العام عن خدمات كلية الدراسات التجارية وذلك عند مستوى معنوية ٥%.

النتائج والتوصيات:

كشفت الدراسة عن رضا طالبات كلية الدراسات التجارية بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي عن مكونات الرضا التي تناولتها الدراسة، فلقد بلغ متوسط الرضا عن أداء الاساتذة ٣,٩٧ على المقياس الخماسي أي بنسبة ٧٩,٤% وبمعنوية قدرها ٠,٠٠٠، وبالنسبة للرضا عن المناهج بلغت نسبة الرضا ٣,٩٨ على المقياس الخماسي أي بنسبة ٧٧,٨% وبمعنوية ٠,٠٠٠، وبالنسبة للرضا عن المعامل و المختبرات العلمية جاء متوسط الرضا ٣,٨٤ على النظام الخماسي أي بنسبة ٧٦,٨% وبمعنوية ٠,٠٠٠، وبالنسبة للرضا عن عملية التسجيل جاء متوسط الرضا ٦٦,٦% وبمعنوية ٠,٠٠٠، وأخيرا بالنسبة للرضا العام عن خدمات كلية الدراسات التجارية جاء متوسط الرضا ٣,٤١ أي بنسبة ٦٨,٢%. وعن التساؤلات التي دارت في البحث عما اذا كانت هناك فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين مستويات المتغيرات الديموغرافية وآرائها في محاور الدراسة كشفت الاختبارات الإحصائية عن عدم وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين آراء الطالبات من مختلف الأقسام وان جميع آراءهم

موجبة بالنسبة لمحاور الدراسة. وأيضا أثبتت الدراسة عدم وجود اختلافات في آراء الطالبات

باختلاف معدلهم العام وكانت جميع الآراء موجبة ومؤيدة لبنود هذا المحور. وبالنسبة لاختلاف آراء الطالبات باختلاف سنواتهم الدراسية ومعنوية هذا الاختلاف كشفت لنتائج عن عدم وجود اختلافات إحصائية ذات دلالة معنوية بين طالبات السنة الأولى والسنة الثانية بالنسبة للمحاور الرضا عن أداء الاساتذة ، الرضا عن المناهج، الرضا عن المعامل وكانت الآراء جميعها موجبة. في حين أظهر التحليل وجود اختلافات بين آراء طالبات السنة الأولى وطالبات السنة الثانية فيما يتعلق بعمليات التسجيل حيث كانت آراء طلاب السنة الأولى أكثر إيجابية من آراء طلاب السنة الثانية، وأيضاً فيما يتعلق بالرضا عن المعدل العام حيث جاءت آراء طالبات الثانية أكثر إيجابية من آراء طالبات السنة الأولى على الرغم من إيجابية آرائهم. ومن وجهة نظر أخرى ومن خلال بناء نموذج انحدار متعدد كشفت النتائج عن وجود تأثيرات موجبة لجميع مكونات الرضاء عن الاساتذة ، الرضا عن المناهج، الرضا عن العمل و المختبرات على الرضا العام عن خدمات فيما عدا الرضا عن عمليات التسجيل والذي أظهر عدم جدوى تأثيره على الرضا العام.

References

- Abbasi, M., Malik, Chaudhry, I., Imdadullah, M (2011)."A study on student satisfaction in Pakistani Univer sites: The ease of Bahauaddin Zahariya University, Pakistan" Asian social Science , Vol.7 No. 7, July . 234-43.
- Al-Rafai, Adnan, Al-fahad, M.Arafa,Tarek, son, Mun, and Hamdy, Hosny (2016)"Measuring student Satis Faction with Performance Enhaucement Activities: Evidence From Business Education", International Journal of Information and Eduction Technelogy, Vol. 6, No. 10.
- Bailey, B. L., Bauman, C., and Lata, K, A., (1998) "Student retention and satisfaction: The evolution of a predictive model," (ERIC Document Reproduction Service No. ED 424797)..

- Banwet, D.K. and Datta, B. (2003), "A study of the effect of Perceived lecture quality on post-lecture intentions", Work study, Vol. 52No. 5,pp
- Berli, A., Martin, D.J. and Quintana, A., (2002) "A model of customer loyalty in the retail banking market, " European Journal of Marketing. Vol. 38, No. 1, , pp. 253-275.
- Carlzon, J. (1989), *Moments of Truth*, Harper Collins, New York, NY
- Coles, C. (2002), "Variability of student ratings of accounting teaching: evidence from a Scottish business school", International Journal of Management Education, Vol.2No. 2, pp.30-9.
- Dale, B.G. (2003), *Managing Quality*, 4th ed., Blackwell Publishing, Oxford.
- Elliott, K. M. and Healy, M. A., (2001) "Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention." Journal of Marketing for Higher Education, Vol. 10, No. 4, , pp. 1-11.
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment retention. Journal of Marketing for Higher Education, 10 (4), 1-11.
- Gerdes, H., & Mallinckrodt, B. (1994). Emotional, social, and academic adjustment of college student: a longitudinal study of retention. Journal of Counseling and Development, 72 (1), 281-288.
- Gold, E. (2001), Customer Service: A Key Unifying Force for Today's Campus, Natresults, National Association of Student Personnel Administrators, 22 January, available at www.anspa.org/netresults, cited in Banwet, D.K. and Datta, B. (2003), "A study of the effect of perceived lecture quality on post-lecture intentions", Work study, Vol. 52 No

- Helgesen, Q., & Nettet, E. (2007). What accounts for students' Loyalty? Some field study evidence. *International Journal of Educational Management*, 21 (2), 126-143.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashashi, F., & Tsuji, S. (1984) Attractive quality and must-be quality. *Hinshitsu Quality. The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14 (2), 39-48.
- Kotler, P. and Clarke, R. N., (1987) "Marketing For Health Car Organizations," Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall,.
- Low, L. (2000), Are College Students Satisfied? A Notional Analysis of Changing Expectations, Noel-Levitz, Iowa City, IA, cited in Banwet, D.K. and Datta, B. (2003) "Study of the effect of perceived lecture quality on post-lecture intentions", *Work Study*, Vol52 No 5, pp.234-43
- Malik, M.E., Danish, R., and Usman, A., (2010) "Impact of Job Climate and Extrinsic Rewards on Job Satisfaction of Banking Executives: a Case of Pakistan," *Interdisciplinary journal of Contemporary Research in Business*, Vol. 1, No. 12, , pp. 125-139.
- Oliver, R. L. and DeSarbo, W. S. (1989) "Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research proposition," *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 2, , pp. 1-16.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. L., (1988) "SERVQUAL: a multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, , pp. 12-40.
- Petruzzellis Luca, Angela Maria D'Uggento and Salvatore Romanazzi, (2006) "Student satisfaction and quality of service in Italian universities," *Managing Service Quality*, Vol. 16 No.4, , pp. 349-364.

- Price, I., Matzdorf, F., Smith, L., & Agahi, H. (2003). The impact of facilities on student choice of university Facilities, 21(10), 212-22. <http://dx.doi.org/10.1108/02632770310493580>
- Rowley, J. (2003a), "Retention: rhetoric or realistic agendas for the future of higher education". The International Journal of Educational Management, Vol. 17 No. 6, pp.248-53.
- Sapri, M., Kaka, A. and Finch, E., "Factors that Influence Student's Level of Satisfaction with Regards to Higher Educational Facilities, (2009) "Malaysian Journal of Real Estate, Vol. 4, No. 1, , pp. 34-51.
- Sasser, W.E., Olsen, R.P. and Wyckoff, D.D. (1978), Management of Service Operations, Allyn and Bson, Boston, MA.
- Seymour, T.D. (1992). On Q, Causing Quality in Higher Education, the American Council on Higher Education. Macmillan Publishing Company, Riverside, NJ.
- Sohail, M.S. and Shaikh, N.M. (2004), "Quest for excellence in business education: a study of student impressions of service quality", The International Journal of Educational Management, Vol. 18No. 1, pp. 58-65.

