

**مدى رضا المنسويين والطلبة عن المرافق الجامعية بالسنة الأولى المشتركة - جامعة الملك
سعود وأثرها على المعدل الدراسي لدى الطلبة في مقرري الرياضيات والاحصاء
(دراسة حالة)**

**Level of Satisfaction of Staff and Students with University
Facilities in the Common First Year - King Saud University
and its Impact on the Academic average of students in the
mathematics and statistics courses.(Case Study)**

إعداد

أ.م.د هشام عبده عبد العزيز عبد الغفار
أستاذ مساعد – جامعة الملك سعود

math.qacoo@cfy.ksu.edu.sa

المستخلص:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن مدى رضا المنسويين وكذلك الطلبة (طلاب وطالبات) عن المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة جامعة الملك سعود بالرياض، المملكة العربية السعودية للعام الجامعي ٢٠٢٤م، وقياس الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات عينة الدراسة والتي تعزى لمتغيرات النوع (طلاب وطالبات)، وايضاً قياس أثر تلك المرافق على المعدل لديهم في مقرري الرياضيات والاحصاء إن وُجد، باستخدام المنهج الوصفي للعينة قيد الدراسة من خلال عدد استبانيتين كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من (٢١٠) من المنسويين، وكذلك عينة مكونة من (٢٣٨٠) من الطلبة (طلاب وطالبات)، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية Spss .

وبعد تحليل النتائج، توصلت الدراسة إلى ان الدرجة الكلية لنتيجة تحليل الاستبانيتين يشير الى وجود درجة رضا كبيرة لكل من المنسويين وكذلك الطلبة (طلاب وطالبات) حيث بلغت المتوسط الموزون للاستبانينات (2.85) و (2.87) على الترتيب.

توصلت الدراسة أيضاً الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) نحو مدى رضا المنسويين عن المرافق الجامعية بالعمادة حسب متغير النوع (ذكور – إناث) ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) نحو مدى رضا الطلبة عن المرافق الجامعية بالعمادة حسب متغير النوع (طلاب – طالبات) حيث كانت مستوى الدلالة لقيمة ت أقل من (٠,٠٥)، وجاءت الفروق لصالح الإناث (الطالبات).

وتوصلت الدراسة أيضاً الى وجود تأثير منخفض للمرافق الجامعية بالعمادة على الطلاب والطالبات، حيث وجد أن المرافق الجامعية المتاحة بفرع الطالبات (بعليشة) بصورة أقل بكثير من المرافق المتاحة بفرع الطلاب (بالدرعية)، في حين كانت معدلات الطالبات أكبر من معدلات الطلاب، ويشير ذلك أن المرافق الجامعية تلعب دوراً صغيراً في رفع المعدلات الدراسية للطلبة في هذه الدراسة، ويرجع ذلك الى الفروق الفردية والجماعية لفئة الطالبات وفئة الطلاب، وأوصت الدراسة باستغلال جميع المرافق الجامعية بالعمادة الاستغلال الأمثل، وزيادة وعي الطلاب بدور تلك المرافق، وكذلك التوسع باستخدام المرافق الجامعية الخاصة بتقنية المعلومات لتكوين جيل رقمي صالح كما تنشده رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، ايضاً العمل على تفعيل دور المرافق الرياضية والثقافية وإشراك الطلاب فيها لرفع الوعي بأهمية المرافق الجامعية.

الكلمات المفتاحية:

عمادة السنة الأولى المشتركة، المرافق الجامعية، مستوى الرضا، المعدل الدراسي.

Abstract:

The current study aims to reveal the extent of satisfaction of affiliates as well as students (male and female students) with the university facilities at the Deanship of the Joint First Year, King Saud University in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia for the academic year 2024 AD, and to measure the statistically significant differences between the responses of the study sample that are attributed to gender variables (male and female students), and also to measure the impact of those facilities, if any, using the descriptive approach for the sample under study through two questionnaires as a tool for collecting data from a sample of (210) affiliates, as well as a sample of (2380) students (male and female students), and the data were processed using the statistical package program Spss.

After analyzing the results, the study concluded that the total score of the result of the analysis of the two questionnaires indicates a high degree of satisfaction for both affiliates as well as students (male and female students), as the weighted average of the questionnaires reached (2.85) and (2.87), respectively. The study also found that there were no statistically significant differences at the level of (0.05) in the attitudes of the affiliates towards the level of satisfaction with the university facilities in the deanship according to the gender variable (males - females), and there were statistically significant differences at the level of (0.05) in the attitudes of the students towards the level of satisfaction with the university facilities in the deanship according to the gender variable (students - female students), as the significance level for the t value was less than (0.05), and the differences were females (female students). The study also found that there was a low impact of university facilities in the Deanship on male and female students, as there were much fewer university facilities in the female students' branch (Baalisha) than in the male students' branch (Diriyah), while the rates of female students were higher than the rates of male students. This indicates that university facilities play a small role in raising the academic rates of students in this study, due to the individual and group differences between the female and male students. The study recommended providing optimal utilization of all university facilities in the Deanship, increasing students' awareness of the role of these facilities, as well as expanding the use of university facilities related to information technology to form a suitable digital generation, as desired by the Kingdom of Saudi Arabia's Vision 2030, and also working to activate the role of sports and cultural facilities and involving students in them to raise awareness of the importance of university facilities.

Keywords: Deanship of the first year, University facilities, level of satisfaction.

مقدمة:

لقد تطورت إدارة المرافق كنظام من كونها نشاطاً يركز على الأصول والمباني إلى نشاط يركز على النتائج ورفاهية المستخدمين سواء كانوا منسويين أو طلبة، ومع تحول نظام التعليم العالي إلى أنظمة فاعلة ولها أهداف اجتماعية وأقتصادية محلية ودولية ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠، لذا اكتسبت خدمات إدارة المرافق أهمية حيوية في البيئة التعليمية الحالية حيث يتوقع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمنسويين خدمة تخلق بيئة نابضة بالحياة وتشجع وتسهل التنمية الشاملة جنباً إلى جنب مع التعلم.

ففي كل مؤسسة تعليمية، تعتبر إدارة المرافق تخصصاً يؤثر بشكل مباشر على جميع أصحاب المصلحة فيها وهم المنسويين والطلبة، حيث إنها تتعلق بالمساحات والوظائف اللازمة لتلبية احتياجات جميع الأشخاص الذين يستخدمونها على أساس يومي، جنباً إلى جنب مع وظائفها الأساسية المتمثلة في الإدارة والتشغيل والصيانة، حيث يتعين على إدارة المرافق الحفاظ على التوازن مع البيئة المتغيرة بسرعة، وتلبية متطلبات أصحاب المصلحة المختلفين بشكل فعال وكفاء.

حيث تشير نتائج دراسة McGuffey, C (١٩٨٢) بعنوان "تحسين المعايير التعليمية والإنتاجية: الأساس البحثي للسياسة"، إلى العلاقة بين دور المرافق الجامعية والإنتاجية، حيث تتمتع إدارة المرافق المنظمة والمؤسسة بالقدرة على تعزيز الكفاءة التي يتم بها تشغيل وصيانة المنظمة، وبالتالي زيادة مستوى رضا المستخدمين ((Lavy, Sarel, (2008)). وقد ذكر استطلاع أجرته شركة Sodexo والمعهد الملكي للمساحين المعتمدين بوضوح أن ٦١٪ من المشاركين وافقوا على حقيقة أن التحسينات في مرافق مكان العمل تعمل على تحسين رفاهيتهم وبالتالي تؤثر بشكل إيجابي على أدائهم (Rexel, 2015).

في نظام التعليم العالي، يشكل الطلبة والمنسويون فئتين فريديتين ومتطلبتين من أصحاب المصلحة، وتلبية توقعاتهم تتطلب نظام إدارة المرافق الذي يعتمد على فهم احتياجاتهم. من تحسين تجربة الطلبة والمنسويين، وتوفير التكاليف، وتلبية أهداف الاستدامة إلى التعاون مع المؤسسات الأخرى، ويهدف نظام إدارة المرافق إلى تطوير وتقديم المرافق والخدمات التي تلبى وتتجاوز متطلبات الطلاب وتسمح لمنسوبي الجامعة بتحقيق أهدافهم.

أجريت دراسة، محمد نور، (٢٠١٥)، "العوامل المؤثرة على رضا الطلاب في جامعة أوتارا ماليزيا" (Md Noor, 2015)، وحللت عوامل معينة لتحديد مستوى رضا المنسويين والطلبة في الجامعة، والتي تضمنت استخدام التكنولوجيا ومرافق الحرم الجامعي والعديد من الخدمات الأخرى. في دراسة أخرى (Manzoor, H., 2013)، تم تسليط الضوء على المرافق الرياضية والثقافية كمتغيرات رئيسية لقياس رضا الطلاب والمنسويين. سلطت بعض الأبحاث الأخرى مثل دراسة (Akamolafe, C. O. & Adesua, V. O., 2016) ودراسة (Gbolliie, C. & Keamu, H. P., 2017) وكذلك دراسة (Aldosary, Adel S. (1999)) الضوء على حقيقة أن التحصيل الأكاديمي للطلاب وأداء الموظفين يتأثر بشدة بمرافق وبيئة الحرم الجامعي.

يعمل نظام مرافق الحرم الجامعي القوي والفعال كمنصة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب لتحسين عملية التدريس والتعلم لديهم، وتعزيز أدائهم، وتحقيق بيئة تعليمية منتجة وتسهيل التنمية الشاملة للطلاب والموظفين والجامعة كنظام.

يهدف البحث الحالي إلى دراسة وتحليل رضا كلاً من المنسويين والطلبة عن المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة جامعة الملك سعود للعام ٢٠٢٤م، وكذلك أثر تلك المرافق على المعدل الدراسي للطلبة في مقرري الرياضيات والاحصاء.

منهجية البحث

منهجية البحث هي الإجراء المتبع للتحليل والتقييم المتعمق للمرافق التي تشكل نظاماً في دراستنا، تم أخذ المرافق التي تؤثر على أداء الطلاب والموظفين في نظام التعليم العالي في الاعتبار، حيث تختلف الاستراتيجيات المتبعة لعمليات التحليل والتقييم وفقاً للنظام قيد النظر وتضمن تقييم العوامل المهمة بشكل

منهجي. تجري هذه الدراسة مسحاً من خلال تصميم الاستبيانات وأخذ الملاحظات؛ ثم تحليل النتائج التي تم الحصول عليها وتقييمها نوعياً وكمياً.

دراسة الحالة

تأسست عمادة السنة الأولى المشتركة بجامعة الملك سعود في عام ٢٠٠٩، وكانت تُسمى سابقاً بعمادة السنة التحضيرية، كذلك تُعرف السنة الأولى المشتركة بأنها برنامج أكاديمي متكامل يهدف إلى تمكين الطلبة من المهارات الأساسية اللازمة للدراسة في الجامعة، وقد بدأ تطبيق هذا البرنامج في عدة جامعات سعودية، كجامعة أم القرى التي بدأت وقتها وجامعة جدة، وغيرها.

وتقع عمادة السنة الأولى المشتركة بجامعة الملك سعود بفرعيها في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، فرع الطالبات (بعليشة)، وفرع الطلاب (بالدرعية)، حيث يوجد العديد من المرافق الجامعية بفرع الطلاب بصورة أكبر بكثير من تلك المرافق الموجودة بفرع الطالبات، وذلك نظراً لكثرة عدد الطلاب عن الطالبات، كذلك المنطقة التي يتواجد فيها فرع الطلاب (الدرعية)، والتي يتواجد بها مرافق متنوعة نظراً لقربها من مركز الجامعة والكليات الأخرى.

تم تصميم دراسة الحالة لمجموعتين رئيسيتين من أصحاب المصلحة هما المنسويين للعمادة والطلبة (الطلاب والطالبات) بقسم العلوم الأساسية، وتم إجراؤها في عمادة السنة الأولى المشتركة، بقسم العلوم الأساسية، جامعة الملك سعود للعام ٢٠٢٤م.

أهمية البحث والحاجة إليه:

نظراً للأهمية الكبرى التي تتمثل في معرفة وفهم رضا كلاً من المنسويين والطلبة عن المرافق الجامعية المقدمة والموجودة في الجامعات السعودية عامة وعمادة السنة الأولى المشتركة بجامعة الملك سعود خاصة من حيث:

- ١- المساهمة في معرفة مدى رضا أصحاب المصلحة (المنسويين والطلبة) عن المرافق الجامعية، فإن هذه الدراسة تسلط الضوء على مدى رضا المنسويين والطلبة عن المرافق الجامعية بالعمادة.
- ٢- المساهمة في معرفة وتحديد أثر المرافق الجامعية على معدل الطلبة في المقررات التي يدرسونها مثل الرياضيات والاحصاء.
- ٣- رضا الطلاب أصبح قضية في غاية الأهمية بالنسبة للجامعات وإدارتها وذلك سعياً منها لزيادة الرضا من أجل تحسين أداء المؤسسات التعليمية.
- ٤- حاجة الجامعات السعودية إلى تطوير مبادرات استغلال المرافق المتاحة لديهم من أجل زيادة قدرتها على فهم احتياجات وتقييم جودة الأداء من خلال دراسة رضا الطلبة والمنسويين.
- ٥- دعم البحوث اللاحقة فقد توفر النتائج والتوصيات التي تنتج عن هذا البحث مصدراً للدراسات المستقبلية المتعلقة بقياس مدى رضا المنسويين والطلبة عن المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة جامعة الملك سعود.

لذا جاءت هذه الدراسة لمعرفة رضا المنسويين والطلبة عن تلك المرافق، حيث يتعين على الجامعات دراسة آراء الطلبة حول جميع جوانب الحياة الأكاديمية لمعرفة درجة الرضا لديهم، والتركيز على ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وعلى تلبية توقعات واحتياجات عملائها الأساسيين في العملية التعليمية والممثلين لعينة المخرج النهائي وهم الطلبة، وكذلك معرفة أثرها على المعدل الدراسي لدى الطلبة (مقرري الرياضيات والاحصاء).

يمكن تحديد أهمية الدراسة الحالية بالنقاط الآتية:

- تعدّ الدراسة الحالية محاولة من الباحث لإلقاء الضوء على ذلك القطاع الحيوي (المرافق الجامعية) المتواجدة بالجامعات المعني بالدرجة الأولى بالنشء والشباب وكذلك المنسويين، لذا كان حرص الباحث في اختيار الموضوع الذي تناولته الدراسة الحالية.

- إمكانية الإفادة من نتائج الدراسة في معرفة مدى مساهمة تلك المرافق الجامعية في شعور المنسويين والطلبة بمستوى رضا قابل للقياس، وأثرها على المعدل الدراسي لديهم لمقرري الرياضيات والاحصاء بقسم العلوم الأساسية بالعمادة.

الأهمية النظرية

تستمد الدراسة أهميتها من مرحلة مهمة من التعليم وهي المرحلة الجامعية في العالم العربي والمملكة العربية السعودية، والتي اهتمت بتربية وتعليم طلابها منذ الصغر في المحافظة واستخدام المرافق الجامعية، وإنه باستخدام تلك المرافق الاستخدام الأمثل والاستفادة منها سيسهمون بفعالية في شعورهم بالرضا عن البيئة التعليمية وتتعكس على أدائهم الفردي والجماعي، ومن المأمول تناول الدراسة الحالية متغير ذات أهمية في العصر الحالي وهو الرضا عن المرافق الجامعية وأثرها على معدل الطلبة الدراسي الذي يحظى باهتمام متنامي في جميع الجامعات.

الأهمية التطبيقية

من المأمول ان تسهم الدراسة الحالية في الآتي:
مساعدة الباحثين لإجراء بحوث دراسات حول المرافق الجامعية بمتغيرات أخرى؛ وذلك لأهميتها العلمية البالغة في الجامعات السعودية، ولمواكبة رؤية ٢٠٣٠ للمملكة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى دراسة مدى رضا المنسويين والطلبة (الطلاب والطالبات) على المرافق الجامعية بالتعليم العالي، ومعرفة أثر تلك المرافق على الطلبة من حيث المعدل الدراسي.

الأهداف الفرعية:

- ١) التعرف على مدى رضا المنسويين على المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة قيد البحث.
- ٢) التعرف على مدى رضا الطلبة على المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة قيد البحث.
- ٣) التعرف على أثر المرافق الجامعية على الطلبة من حيث المعدل الدراسي قيد البحث.

تساؤلات البحث:

السؤال الرئيس: ما مدى رضا المنسويين والطلبة على المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة جامعة الملك سعود؟ وما أثرها على المعدل الدراسي لدى الطلبة؟
وينتفع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- ١) ما مدى رضا المنسويين على المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة قيد البحث؟
- ٢) ما مدى رضا الطلبة على المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة قيد البحث؟
- ٣) ما اثر المرافق الجامعية على الطلبة من حيث المعدل الدراسي (الرياضيات والاحصاء)؟

فروض البحث:

- ١) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا المنسويين نحو عن المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة حسب متغير النوع (ذكور- اناث).
- ٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا الطلبة عن المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة حسب متغير النوع (طلاب - طالبات).
- ٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أثر المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة على معدل الطلبة بمقرري الرياضيات والاحصاء حسب متغير النوع (طلاب - طالبات).

حدود البحث :

تقصر الدراسة الحالية على الحدود التالية:

- **الحد البشري:** أجريت الدراسة الحالية على عينة من منسوبي عمادة السنة الأولى المشتركة وعددهم (٢١٠) بنسبة قدرها (٥٤٪) من المنسويين، كذلك عينة من الطلبة (طلاب وطالبات) بقسم العلوم الأساسية وعددهم (٢٣٨٠) طالب وطالبة بنسبة قدرها (٥٣٪).

- الحد الجغرافي: تم اختيار العينة التي أجريت عليها الدراسة بعمادة السنة الأولى المشتركة – جامعة الملك سعود – الدرعية وعليشة – الرياض – المملكة العربية السعودية.
- الحد الزمني: تم التطبيق خلال العام ٢٠٢٤ م.
- حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة، لمعرفة مدى رضا المنسويين والطلبة على المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة جامعة الملك سعود.
- مصطلحات الدراسة: -**

السنة الأولى المشتركة – جامعة الملك سعود:

وتعرف على أنها " عمادة السنة الأولى المشتركة بجامعة الملك سعود هي برنامج أكاديمي متكامل يتبع وكالة الجامعة للشؤون التعليمية يهدف لتمكين الطلبة من المهارات الأساسية اللازمة للدراسة في الجامعة" وعمادة السنة الأولى المشتركة بالرياض لها فرعين، فرع الطلاب (الدرعية) وفرع الطالبات (عليشة)، وبها ثلاث أقسام أكاديمية هم، قسم العلوم الأساسية، قسم مهارات تطوير الذات، قسم مهارات اللغة الإنجليزية.

المرافق الجامعية:

يعرفها الباحث إجرائياً على أنها " جميع المرافق والخدمات المقدمة من الجامعة لتوفير المناخ الدراسي والتعليمي والوظيفي لجميع منسوبيها وطلبتها وزوارها، من موقع إستراتيجي متميز، يتميز بالهدوء الذي تتطلبه الدراسة الجامعية، بالإضافة إلى قربه من وسائل المواصلات والخدمات الأخرى التي قد يحتاجها الطلبة، كذلك مرافق وخدمات البنية التحتية للمباني التعليمية من موارد مائية ومطاعم وشبكة انترنت وتوصيلات كهربية متعددة وتقنية معلومات ، بحيث يشمل الحرم الجامعي كل ما يحتاجه الطالب أو الطالبة للتعلم أو التدريب أو النشاط، من قاعات دراسية بمواصفات تعليمية ، ومكتبة مركزية تخدم كل التخصصات، ومعامل للحاسب. وعيادة طبية بطاقم طبي، كما يوجد مرافق وخدمات تؤثر على تحصيل الطلبة للرياضيات والاحصاء مثل قاعات دراسية يتم تجهيزها وتزويدها بكافة الوسائل التعليمية وأجهزة العرض الإلكترونية الحديثة، ومصادر تعلم للطلبة والتي تعتبر من المرافق الأساسية التعليمية في الجامعة حيث أنها تتكون من " قاعات دراسية مجهزة تكنولوجياً بأدوات التعلم داخل القسم" وهي متوفرة في جميع فروع القسم للطلاب والطالبات على حدٍ سواء بحيث يمكن الاستفادة منها في أي وقت على مدى الدوام اليومي للطلبة، كما يتواجد أعضاء هيئة التدريس في قاعات مخصصة بها لشرح وتوضيح ما صعب على الطالب فهمه من محتويات المقررات المذكورة أعلاه، ويقدمون معلومات إثرائية لمن يودّ الاستزادة في معارف المعلومة التي درسها الطالب في قاعة التدريس الصفية.

حيث يقصد بمصادر التعلم بقسم العلوم الأساسية بالسنة الأولى المشتركة بأنها المصادر التي يحصل منها الفرد على معلومات تحقق احتياجاته وترضي اهتماماته، أي أنه المواد أو الوعاء الذي يحتوي على معلومات بأشكالها المطبوعة والسمعية والبصرية والإلكترونية، وبرامج تعليمية بحيث يمكن الاستفادة منها لسد حاجة بحثية، أو تعليمية معينة (Leacock & Nesbit, ٢٠٠٧)، مثل برنامج تفعيل المصادر حيث أنه " برنامج تفاعلي يجعل من مركز المصادر ملاذاً للطلاب من حيث التعلم وحل الواجبات الورقية والإلكترونية الخاصة بمقررات العمادة".

مستوى الرضا: عرف أوليفر (Oliver ١٩٩٩) الرضا بأنه تقييم التفاوت الملحوظ بين التوقع المسبق والأداء الفعلي للمنتج. و عرف سليمان (٢٠٠٠- ٦٨) رضا المستهلك بأنه " حصيلة التقييم الذي يقوم به للبدل المختار بعد استهلاكه، والذي ينتهي فيه إلى أن الأداء الفعلي للمنتج يساوي التوقعات المعقودة عليه أو يتفوق عليها".

كما يمكن وصف مستوى الرضا تربوياً على أنه شعور الفرد بالتوافق النفسي والاجتماعي والانتماء والشعور الايجابي الفعال للبيئة المحيطة به.

و عرف كوتلر رضا العميل بأنه "المدى الذي يتفق عنده الأداء المدرك للمنتج مع توقعات المشتري كوتلر، (٢٠٠٧-٢٨)، ويرتبط رضا المستفيد بدرجة إدراكه للجودة التي يتصف بها المنتج ولذلك

تسعى المنظمات إلى تقديم أفضل ما تستطيع من خدمات، بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات المستفيدين ومتطلباتهم، ومن خلال ذلك يتم تحقيق التقدم والتميز عن منافسيها.

الدراسات السابقة: -

بحثت العديد من الدراسات مفهوم الرضا لدى المنسويين والطلاب عن المرافق والخدمات المقدمة لهم، وذلك لأن الطلاب هم المستفيدون المباشرين لخدمات ومرافق التعليم وبخاصة الجامعة، فلقد حظي موضوع الرضا للطلبة والمنسويين والعملاء بالخدمات المقدمة لهم بالكثير من الاهتمام في دراسات الجودة، حيث يرتبط رضا الطالب جنباً إلى جنب مع ثقافة التحسين المستمر للجودة.

دراسات عربية:

-دراسة الصارمي وزايد (٢٠٠٦) والتي هدفت إلى التعرف على مدى رضا وتوقعات طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي المتلقي وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا عن الإشراف الأكاديمي المتلقي لدى طلبة الكلية منخفض لكونه أقل من توقعاتهم. وبينت الدراسة أن الطلبة راضون عن الجانب الإنساني في طريقة تعامل المشرف معهم واحترامهم لهم ولكن كانت مستويات الرضا منخفضة فيما يتعلق بتفهم المشرف لمشاكلهم أو اهتمامه بأهدافهم الأكاديمية. أما دراسة الحدابي وقشوة ، (٢٠٠٩) فقد هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية التربية بجامعة عمران من وجهة نظر طلاب الأقسام العلمية، وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية دون المستوى المطلوب.

-دراسة حمدان في الأردن (٢٠١٢) وكانت بعنوان "جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة" وهدفت الدراسة إلى إثارة الاهتمام بمسألة الجودة للإسهام في بناء معايير ومؤشرات لتطوير آلية يمكن العمل بها لزيادة جودة مؤسسات التعليم العالي باعتباره تلك المؤسسات الوحيدة الأساسية التي يستحيل القيام بإصلاح تربوي بدونها. وقد أظهرت نتائج الدراسة عن وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الجامعة. كما توصلت دراسة الطائي، قاسم والوادي (٢٠١٣) والتي هدفت إلى تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الجودة العام للدراسات العليا أعلى من المتوسط.

-دراسة (٢٠١٣, Kassim Bogari & Zain) والتي ركزت على جودة الخدمة في إحدى الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية والتي تم جمع بياناتها من الطالبات وهدفت الدراسة إلى معرفة درجة التباين بين توقعات خدمة الطالبات وتصوراتهم عن أداء الخدمة في كلية إدارة الأعمال. وبينت النتائج أن أعضاء هيئة التدريس والكلية نفسها لا تقي بجودة الخدمة حسب توقعاتهم كما أظهرت الدراسة بوجود فروقات كبيرة في تصورات جودة الخدمة بين الطالبات وأعلى توقعات للطالبات كانت لبعدي الوصول والتعاطف.

-دراسة الطيط، المحميد(٢٠٢٢) والتي كانت بعنوان أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية، وبيان أثر جودة الخدمات المقدمة لهم على تعزيز رضاهم، وطورت استبانة لقياس متغيرات الدراسة مكونة من (٢٨) (فقرة؛ منها) ٢٣ (فقرة تقيس أبعاد جودة الخدمة، و)٥ فقرات تقيس رضا الطلبة، بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، وطالبة يدرسون بثالث وتم التحقق من دالات صدق أداة الدراسة وثباتها. وطبقت الدراسة على (٩٤٨) (طالباً لجودة الخدمات جامعات سعودية) (الملك عبد العزيز، والقصيم، والطائف. وأظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لجودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية بأبعادها (المادية، والاعتمادية، والضمان، والتعاطف) في رضاهم. وعدم وجود أثر دال إحصائياً لبعدي الاستجابة لجودة الخدمات المقدمة في الجامعات السعودية في رضاهم.

الدراسات الأجنبية

-دراسة أجري (١٩٩٨, Aldridge and Rowley) دراسة بعنوان "قياس رضا العملاء في مجال التعليم العالي"، طبقت الدراسة في جامعة (Edge Hill University College)، تم جمع

بعض البيانات إلكترونيًا من (٧١) طالبًا وكانت الاستجابة منخفضة باستخدام هذه الوسيلة، كما تم توزيع استبانة وبلغ عدد المفردات (٢٨٩) طالبًا، ومن القضايا الهامة التي تم تحديدها ويحتاج المدراء الاهتمام بها: الكلية، المواد الغذائية الجيدة بأسعار معقولة، حقوق الطلاب و فرص التدريب للطلاب العاملين في اللجان.

-دراسة (Barnes & Douglas, Douglas, ٢٠٠٦) بعنوان "قياس رضا الطلاب في الجامعات البريطانية" حيث استهدفت تقديم تقرير حول تصميم واستخدام استبانة لقياس رضا الطلاب في جامعة ليفربول جون موريس كلية إدارة الأعمال والقانون. وقد قامت الدراسة بتصميم استبانة ضمت (٦٠) سؤالاً معتمدة على دراسات سابقة. تألفت عينة الدراسة من (٨٦٥) طالبًا، وأوضحت الدراسة أن الجامعات تقدم حزمة من المنافع لطلابها وتتكون من العناصر التالية:

١- السلع التسهيلية مثل المحاضرات عرض الشرائح، الوثائق التكميلية المقدمة) أو المادية (مثل القاعات الدراسية الإضاءة المطاعم، والمرافق الترفيهية)، ٢- الخدمة الصريحة أو الحسية (مثل مستويات المعرفة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين، سهولة تحديد موعد مع أعضاء هيئة التدريس)، ٣- والخدمة النفسية أو الخدمة الضمنية (مثل طريقة التعامل مع الطلاب من قبل أعضاء هيئة التدريس والموظفين، احترام مشاعر وآراء الطلاب، قدرة الجامعة على توفير بيئة مناسبة تشعر الطلاب بالراحة منها الكفاءة والثقة والكفاءة المهنية أثناء المحاضرات والشعور بأن النتائج المتحصل عليها تتساوى مع الجهود المبذولة).

وأظهرت نتائج الدراسة على عدم أهمية بعض الجوانب المادية في الخدمات الجامعية بالنسبة لرضا الطلاب، وأفادت الدراسة بأن من أهم جوانب الخدمات المقدمة من الجامعة هي الخدمة الأساسية والتمثلة في جودة التعليم والتعلم.

-دراسة (Romanazzi & Petruzzellis, D'Uggento, ٢٠٠٦) والتي هدفت إلى قياس رضا الطلاب وجودة الخدمة في الجامعات الإيطالية وطبقت الدراسة في جامعة باري University of Bari) و استخدمت المقابلة الشخصية لجمع البيانات من عينة عشوائية من الطلاب لاختبار مدى رضاهم بشأن الخدمات المقدمة لهم والجودة المدركة. ومعرفة أسباب التحاقهم بالجامعة. وقد أوضحت الدراسة أن التحول من مجتمع صغير، لعدد قليل من الطلاب إلى نظام جامعي كبير قد يرافقه فقدان الكفاءة. وقد اتضح ذلك من خلال ارتفاع معدلات التسرب بين الطلاب والحاجة إلى وقت أطول لاستكمال متطلبات التخرج. وأشارت الدراسة أن هناك مجالان رئيسيان على الجامعات الإهتمام بهما (١) حاجة الجامعات إلى تحسين جودة التدريس، (٢) إقامة علاقة قوية مع الاقتصاديات المحلية والنظم الإنتاجية، وذلك من خلال الاستجابة لاحتياجات الطلب على التخصصات والتدريب. وبصفة عامة أكد بعض الطلاب وجود فجوات ليس من السهل التوصل إلى حلول فورية لها وخاصة فيما يتعلق بموضوع العلاقة بين الجامعة وسوق العمل. كما أفادت الدراسة بوجود تهديدات داخلية مرتبطة بسوء التنظيم، وعدم الرضا عن العلاقة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وعدم الاستغلال الأمثل للموارد المحدودة.

-دراسة (Nasser, Khoury & (Abouchedid), ٢٠٠٨) والتي قامت بالربط بين معرفة الإجراءات والقواعد واللوائح وستة عناصر للرضا في الحرم الجامعي وهي: الخبرة الأكاديمية، المرشد الأكاديمي، الحياة السكنية، الحياة في الحرم الجامعي، فرص التنمية الشخصية، والموارد والخدمات الطلابية طبقت الدراسة في الجامعة الكاثوليكية في لبنان على عينة قوامها (٨٧٠) طالبًا. وجاءت نتائج الدراسة لتشير إلى وجود علاقة بين ارتفاع المعرفة بالخدمات وزيادة درجة الرضا، إضافة إلى انخفاض درجة الرضا للبرامج والخدمات عند كبار السن من الطلاب مقارنة بالطلاب الجدد. كما أن درجة الرضا بالنسبة للعناصر تختلف حسب المستويات الدراسية للطلاب.

-دراسة (Palli & (Mamilla), ٢٠١٢) والتي قامت بدراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ومستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمة المقدمة في قطاع التعليم العالي العام والخاص في الهند من

حيث الموثوقية السلامة والأمن الملموسية والتعاطف والاستجابة. وأظهرت النتائج أن الطلاب راضين عن الخدمات من حيث الموثوقية، السلامة والأمن، الملموسية والتعاطف ولكنهم غير راضين عن الاستجابة. كما بينت النتائج أن درجة الرضا عن جودة الخدمة بين الإناث أعلى من الذكور.

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

وتشتمل على ما يلي:

١- أهداف الدراسة الميدانية: -

هدفت الدراسة الميدانية إلى: التعرف على مدى رضا المنسويين والطلبة (الطلاب والطالبات) على المرافق الجامعية بالتعليم العالي، ومعرفة أثر تلك المرافق على الطلبة من حيث التحصيل العلمي أو المعدل الدراسي، للعام الجامعي ٢٠٢٤ م.

٢- مجتمع الدراسة الميدانية: -

تكون مجتمع الدراسة من منسوبي عمادة السنة الأولى المشتركة جامعة الملك سعود وعددهم (٣٩٠) من المنسويين، وكذلك طلاب وطالبات قسم العلوم الأساسية بالعمادة وعددهم (٤٥٠٠) طالب وطالبة، للعام الجامعي ٢٠٢٤ م.

٣- عينة الدراسة وكيفية اختيارها: -

قام الباحث باختيار عينة الدراسة الميدانية من المجتمع الأصلي ويشترط فيها أن تكون العينة الجيدة أن تتمثل فيها جميع صفات المجتمع الأصلي الذي اشتقت منه حتى يصبح الاستنتاج صحيحاً، وإلا وقعنا في أخطاء في الحكم على صفات ذلك الأصل (فؤاد السيد، ٢٠١١، ٣٧٥)، كما ينبغي أن يكون المجتمع الذي تختار منه العينة هو نفس المجتمع الذي يراد بحثه، ولا يستبدل به مجتمع آخر لسهولة جمع البيانات والمعلومات منه، وعند تحديد المجتمع الذي تنتقي منه وحدات العينة ينبغي على الباحث أن يربط بين وصفه للمجتمع الأصل وأهداف الدراسة (جابر عبد الحميد و أحمد خيرى، ٢٠١١، ٢٣٩) ونظراً لكبير حجم مجتمع الدراسة في كلا من مجتمع المنسويين وكذلك مجتمع الطلبة (الطلاب والطالبات) فقد تم استخدام عينة الدراسة بما يعادل نسبة (٥٤%) من مجتمع دراسة المنسويين بالعمادة كعينة للدراسة الميدانية، وفي مجتمع الطلبة تم استخدام عينة الدراسة بما يعادل (٥٣%) من مجتمع الدراسة، وهم طلاب وطالبات قسم العلوم الأساسية بعمادة السنة الأولى المشتركة جامعة الملك سعود، كما في الجدول رقم (١).

جدول رقم (١): يبين مجتمع الدراسة وعينة الدراسة ونسبتها المئوية.

الوظيفة	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	نسبة العينة الي المجتمع
المنسويين	٣٩٠	٢١٠	٥٤%
طلاب/طالبات	٤٥٠٠	٢٣٨٠	٥٣%

يتضح من الجدول السابق ان حجم عينة الدراسة تُمثل ٥٤%، و ٥٣% من حجم مجتمع الدراسة على الترتيب، وذلك بسبب كبر حجم مجتمع الدراسة.

أدوات جمع البيانات:

- قام الباحث بإعداد استبانتين لقياس مدى رضا المنسويين والطلبة (الطلاب والطالبات) على المرافق الجامعية بالتعليم العالي، ومعرفة أثر تلك المرافق على الطلبة من حيث المعدل الدراسي لمقرري الرياضيات والاحصاء.

ولقد جاءت الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من قسمين كالتالي: -
أولاً: استبانة قياس مدى رضا المنسويين على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة.
 القسم الأول: يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة .
 القسم الثاني: يتكون من (٢٧) عبارة موزعة على ستة محاور تتناول مدى رضا المنسويين على المرافق الجامعية كالتالي:

- المحور الأول: جودة المباني وكفائتها ، ويتكون من (٨) عبارات.
 - المحور الثاني : جودة منطقة الدراسة ، ويتكون من (٤) عبارة.
 - المحور الثالث : موارد الطاقة ، ويتكون من (٣) عبارات.
 - المحور الرابع: موارد المياه، ويتكون من (٣) عبارات.
 - المحور الخامس: تقنية المعلومات، ويتكون من (٥) عبارات.
 - المحور السادس: أثر المرافق على أداء المنسويين في العمادة، ويتكون من (٤) عبارات.
ثانياً: استبانة قياس مدى رضا الطلبة (طلاب وطالبات) على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة.
 القسم الأول: يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة .
 القسم الثاني: يتكون من (٢٦) عبارة موزعة على ستة محاور تتناول مدى رضا المنسويين على المرافق الجامعية كالتالي:

- المحور الأول: جودة المباني وكفائتها ، ويتكون من (٨) عبارات.
 - المحور الثاني : جودة منطقة الدراسة ، ويتكون من (٧) عبارة.
 - المحور الثالث : تقنية المعلومات، ويتكون من (٧) عبارات.
 - المحور الرابع: أثر المرافق على أداء الطلبة الدراسي في العمادة، ويتكون من (٤) عبارات.
 وقد اهتم الباحث عند صياغة عبارات الاستبانة بما يلي:

- أن تكون موضوعية واضحة في لغتها لا يفهم منها إلا المعنى المقصود من أجله.
- وضع عبارات الاستبانة في تسلسل وتتابع منطقي لمساعدة أفراد العينة على الإجابة وشد انتباههم للاستجابة السليمة.
- كان عدد العبارات مناسباً بصورة تبعد الملل عن المستجيبين، وبحيث يُغطي مجموع العبارات كافة الجوانب المطلوب معرفتها من الاستبانة.

جدول رقم (٢): يبين الأوزان النسبية لعبارات الاستبانة.

الاستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الوزن النسبي	١	٢	٣
مستوى التحقق	من ١ إلى ١,٦٦	من ١,٦٧ إلى ٢,٣٣	من ٢,٣٤ إلى ٣
حساب الصدق:			

• **صدق (المحكمين):**

قام الباحث بإيجاد صدق الإستبيان الأول الخاص بقياس مدى رضا المنسويين على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة، والإستبيان الثاني الخاص بقياس مدى رضا الطلبة (طلاب وطالبات) على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة قيد البحث عن طريق آراء السادة المحكمين والذين بلغ عددهم (٧) خبراء في علم النفس الاجتماعي بعمادة السنة الأولى المشتركة.

• صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان الأول الخاص بقياس مدى رضا المنسويين على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة، والاستبيان الثاني الخاص بقياس مدى رضا الطلبة (طلاب وطالبات) على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة.

- الثبات: لحساب الثبات للاستبيان الأول والثاني قيد البحث، استخدم الباحث طريقة الثبات لمعامل ألفا كرونباخ للعينة السابق استخدامها في حساب صدق الاتساق الداخلي.

جدول رقم (٣): مصفوفة معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة الأولى: رضا المنسويين على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة، والمحاور الأخرى وكذلك كل محور بالدرجة الكلية للاستبانة.

استبانة رضا المنسويين على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة	قيمة ارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
المحور الأول: جودة المباني وكفايتها.	٠,٩٢١	٠,٠١
المحور الثاني: جودة منطقة الدراسة.	٠,٩١٢	٠,٠١
المحور الثالث: موارد الطاقة.	٠,٨٩٨	٠,٠١
المحور الرابع: موارد المياه.	٠,٩١٤	٠,٠١
المحور الخامس: تقنية المعلومات.	٠,٨٩٤	٠,٠١
المحور السادس: أثر المرافق على أداء المنسويين في العمادة.	٠,٩١٠	٠,٠١

يتضح من الجدول السابق ارتباط معنوي عال بين درجة كل محور من محاور قياس مدى رضا المنسويين على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة، والدرجة الكلية للاستبانة؛ ف جاء معامل الارتباط لجميع المحاور دالاً إحصائياً؛ أي أن الاستبانة تتمتع بدرجة صدق داخلي وقادر على قياس ما صُمم من أجله.

جدول رقم (٤): مصفوفة معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة الثانية: رضا الطلبة (الطلاب والطالبات) على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة، والمحاور الأخرى وكذلك كل محور بالدرجة الكلية للاستبانة.

استبانة رضا الطلبة على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة	قيمة ارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
المحور الأول: جودة المباني وكفايتها.	٠,٩١١	٠,٠١
المحور الثاني: جودة منطقة الدراسة.	٠,٩١٣	٠,٠١
المحور الثالث: تقنية المعلومات.	٠,٨٨٩	٠,٠١
المحور الرابع: أثر المرافق.	٠,٩١٤	٠,٠١

يتضح من الجدول السابق ارتباط معنوي عال بين درجة كل محور من محاور قياس مدى رضا المنسويين على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة، والدرجة الكلية للاستبانة؛ ف جاء معامل الارتباط لجميع المحاور دالاً إحصائياً؛ أي أن الاستبانة تتمتع بدرجة صدق داخلي وقادر على قياس ما صُمم من أجله.

جدول رقم (٥): يبين معاملات الثبات للاستبانة الأولى: رضا المنسويين على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة.

محاور الاستبانة	التجزئة النصفية	كرونباخ – ألفا	مستوي الدلالة
المحور الأول: جودة المباني وكفايتها.	٠,٩٥	٠,٩٦	٠,٠١
المحور الثاني: جودة منطقة الدراسة.	٠,٩٤	٠,٩٥	٠,٠١
المحور الثالث: موارد الطاقة.	٠,٩٦	٠,٩٤	٠,٠١
المحور الرابع: موارد المياه.	٠,٨٨	٠,٩٢	٠,٠١
المحور الخامس: تقنية المعلومات.	٠,٩٤	٠,٩٦	٠,٠١
المحور السادس: أثر المرافق على أداء المنسويين في العمادة.	٠,٨٩	٠,٩٣	٠,٠١
الاستبانة ككل	٠,٩٣	٠,٩٤	٠,٠١

مجلة تربويات الرياضيات – المجلد (٢٨) العدد (١) يناير ٢٠٢٥م الجزء الأول

تشير نتائج الجدول (٥) ان معامل الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ انحصر بين (٠,٨٨ - ٠,٩٩) وبطريقة التجزئة النصفية انحصر بين (٠,٨٧ - ٠,٩٨) ، وهي قيمة دالة احصائياً ، ومقبولة لإجراء الدراسة ، ويتضح أن قيمة معامل ثبات الاستبانة بطريقة ألفا - كرونباخ هي (0.94) وبطريقة التجزئة النصفية هي (٠,٩٣) وهي قيمة مرتفعة ودالة إحصائياً مما يدل على ثبات الاستبانة.

جدول رقم (٦) : يبين معاملات الثبات للاستبانة الثانية: رضا الطلبة (الطلاب والطالبات) على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة.

محاور الاستبانة	التجزئة النصفية	كرونباخ - ألفا	مستوي الدلالة
المحور الأول: جودة المباني وكفائتها.	٠,٩٤	٠,٩٦	٠,٠١
المحور الثاني : جودة منطقة الدراسة.	٠,٩٣	٠,٩٤	٠,٠١
المحور الثالث : تقنية المعلومات.	٠,٩٢	٠,٩٢	٠,٠١
المحور الرابع : أثر المرافق على أداء المنسويين في العمادة.	٠,٩٠	٠,٩١	٠,٠١
الاستبانة ككل	٠,٩٢	٠,٩٣	٠,٠١

تشير نتائج الجدول (٦) ان معامل الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ انحصر بين (٠,٨٨ - ٠,٩٩) وبطريقة التجزئة النصفية انحصر بين (٠,٨٧ - ٠,٩٨) ، وهي قيمة دالة احصائياً ، ومقبولة لإجراء الدراسة ، ويتضح أن قيمة معامل ثبات الاستبانة بطريقة ألفا - كرونباخ هي (0.93) وبطريقة التجزئة النصفية هي (٠,٩٢) وهي قيمة مرتفعة ودالة إحصائياً مما يدل على ثبات الاستبانة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم معالجة بيانات الدراسة وفقاً لبرنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science) والذي يعبر عنه باختصار (SPSS) حيث استخدم الباحث اساليب المعالجات الاحصائية التالية :

- ١- النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages) : لوصف عينة الدراسة .
- ٢- المتوسط الحسابي (Mean) والوزن النسبي والانحراف المعياري (Standard Deviation).
- ٣- اختبار ألف كرونباخ (Cronbach's Alpha) وكذلك طريقة التجزئة النصفية ، لمعرفة ثبات عبارات الاستبانة .
- ٤- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط : يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق للاستبانة والعلاقة بين المتغيرات.
- ٥- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة .

أولاً: للإجابة على السؤال الرئيس للدراسة والذي ينص على " ما مدى رضا المنسويين والطلبة على المرافق الجامعية بالتعليم العالي، لدى الطلبة بعمادة السنة الأولى المشتركة؟ فقد تم استخراج الوزن النسبي لمعرفة نتائج العينة لمحاور الدراسة ككل، ويوضح جدول (٧) المتوسط النسبي ودرجة التحقق لكل محور.

جدول رقم (٧) : نتائج مجالات الدراسة ككل، الاستبانة الأولى: (رضا المنسويين على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة).

م	محاور الاستبانة الأولى	متوسط الوزن النسبي	درجة التحقق
١	المحور الأول: جودة المباني وكفائتها.	٢,٩١	كبيرة
٢	المحور الثاني : جودة منطقة الدراسة.	٢,٩٠	كبيرة
٣	المحور الثالث : موارد الطاقة.	٢,٨٨	كبيرة
٤	المحور الرابع : موارد المياه.	٢,٦٨	كبيرة
٥	المحور الخامس : تقنية المعلومات.	٢,٨٩	كبيرة
٦	المحور السادس : أثر المرافق على أداء المنسويين في العمادة.	٢,٨٧	كبيرة
	الاستبانة ككل	٢,٨٦	كبيرة

يبين الجدول السابق ان متوسط الوزن النسبي لجميع مجالات الاستبانة يساوي (٢,٨٦) وهذا يعني أنها درجة تحقق كبيرة، ويعزو الباحث ذلك الي الشعور بالرضا من كل من المنسويين والطلبة على المرافق الجامعية بالتعليم العالي بالعمادة، لما هو متوفر من مرافق تساعد في تلبية متطلباتهم الوظيفية والدراسية، من خلال ما تقدمه هذه المرافق من خدمات متكاملة وتعزيز قيمها والاستفادة منها، ويتضح من الجدول ان:

- **المحور الأول : جودة المباني وكفائتها** ، والذي يحتوى على عبارات تهتم بما توفره العمادة من مباني تلبى احتياجات كلاً من المنسويين والطلبة على حد سواء ، حيث بلغ المتوسط الموزون للمحور الأول (٢,٩١) وهذا يعني موافقة بدرجة كبيرة على عبارات هذا المحور، الذي يدل على مستوى عال من الرضا عن ذلك المرفق في العمادة.
- **المحور الثاني : جودة منطقة الدراسة** والذي يحتوى على عبارات تهتم بجودة المرافق داخل منطقة الدراسة، حيث تعد البيئة الداخلية المريحة والصحية أحد المتطلبات الأساسية لنظام التعليم، حيث إنها تخلق مستوى عاليًا من الرضا فيما يتعلق ببيئة عمل فعالة لموظفي الجامعة وبيئة تعليمية منتجة للطلاب، مما يؤدي بالتالي إلى أداء وإنجازات أكاديمية أفضل ، حيث بلغ المتوسط الموزون للمحور الثاني (٢,٩٠) وهذا يعني موافقة بدرجة كبيرة على عبارات هذا المحور، الذي يدل على مستوى عال من الرضا عن ذلك المرفق في العمادة لعينة الدراسة.
- **المحور الثالث : موارد الطاقة** والذي يحتوى على عبارات متنوعة من احتياجات توزيع الطاقة، بدءًا من المكاتب والفصول الدراسية ، حيث بلغ المتوسط الموزون للمحور الثالث (٢,٨٨) وهذا يعني موافقة بدرجة كبيرة على عبارات هذا المحور.
- **المحور الرابع : موارد المياه** والذي يحتوى على عبارات توفير إمدادات المياه الكافية حيث أنه يعتبر مطلبًا أساسيًا لأي نظام أكاديمي، كما يعد توزيع المياه أحد الاحتياجات الأساسية لكل قسم في أي حرم جامعي، بدءًا من المناطق الإدارية والأكاديمية والسكنية والترفيهية، ويضمن ضمان توفير إمدادات المياه المناسبة بطريقة فعالة مستوى الراحة والرضا بين المستخدمين من المنسويين والطلبة، حيث بلغ المتوسط الموزون للمحور الرابع (٢,٦٨) وهذا يعني موافقة بدرجة كبيرة على عبارات هذا المحور، الذي يدل على مستوى عال من الرضا عن ذلك المرفق في العمادة لعينة الدراسة.
- **المحور الخامس : تقنية المعلومات** والذي يحتوى على عبارات توفير تقنية المعلومات، والاستفادة من التقنيات مثل مواقع الويب/التطبيقات المستندة إلى الدورة وغرف الدردشة المستندة إلى الكمبيوتر؛ أصبح التعليم إجراءً يركز على الطالب، مما يسهل العمل الجماعي والتعاون، مما يؤدي إلى تطوير فهم أفضل ومهارات حل المشكلات. لقد انخفضت بالتأكيد الحاجة إلى تقديم كميات هائلة من المعلومات من خلال المحاضرات، ويمكن للمدرس الآن الاستفادة من وقت المحاضرة لأنشطة تفاعلية أخرى، وهذا ليس فقط يقلل من عبء العمل لديهم ولكنه يعزز أيضًا عملية التدريس من خلال دمج استراتيجيات تدريس أكثر عملية، وبالتالي خلق بيئة تعليمية وتعلمية أكثر ابتكارًا وإنتاجية، حيث بلغ المتوسط الموزون للمحور الخامس (٢,٨٩) وهذا يعني موافقة بدرجة كبيرة على عبارات هذا المحور، الذي يدل على مستوى عال من الرضا عن ذلك المرفق في العمادة لعينة الدراسة.
- **المحور السادس : أثر المرافق على أداء المنسويين في العمادة** والذي يحتوى على عبارات تفيد بأن للمرافق الجامعية أثر على الفرد في أداء عمله منسوب في العمادة، حيث تعد جودة مرافق الحرم الجامعي أحد المتغيرات الحاسمة التي تخلق تأثيرًا كبيرًا على مستوى الرضا وتعزيز بيئة التعلم والتعليم الفعالة في المؤسسة ،حيث بلغ المتوسط الموزون للمحور السادس (٢,٨٧) وهذا يعني موافقة بدرجة كبيرة على عبارات هذا المحور، الذي يدل على مستوى عال من الرضا عن ذلك المرفق في العمادة لعينة الدراسة.

- وبصفة عامة جاءت نتيجة تحليل الاستبيان الأول : لقياس مدى رضا المنسوبيين عن المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة، بأن المستجيبين وهم المنسوبيون يشعرون بدرجة كبيرة من الرضا عن المرافق المقدمة لهم، بمتوسط موزون للاستبيان ككل قدره (٢,٨٦) وهو متوسط يدل على درجة كبيرة من الرضا قيد عينة الدراسة.

جدول رقم (٨) : نتائج مجالات الدراسة ككل، الاستبانة الثانية: (رضا الطلبة على المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة).

م	محاور الاستبانة الثانية	متوسط النسبي	الوزن درجة التحقق
١	المحور الأول: جودة المباني وكفائتها.	٢,٩٠	كبيرة
٢	المحور الثاني : جودة منطقة الدراسة.	٢,٨٩	كبيرة
٣	المحور الثالث : تقنية المعلومات.	٢,٧٩	كبيرة
٤	المحور الرابع : أثر المرافق على أداء المنسوبيين في العمادة.	٢,٨٨	كبيرة
	الاستبانة ككل	٢,٨٧	كبيرة

يبين الجدول السابق ان متوسط الوزن النسبي لجميع مجالات الاستبانة يساوي (٢,٨٧) وهذا يعني أنها درجة تحقق كبيرة، ويعزو الباحث ذلك الي شعور الطلبة (الطلاب والطالبات) بدرجة كبيرة من الرضا عن المرافق الجامعية بالتعليم العالي بالعمادة، لما هو متوفر من مرافق تساعد في تلبية متطلباتهم الدراسية، ويتضح من الجدول ان:

- **المحور الأول : جودة المباني وكفائتها** ، والذي يحتوى على عبارات تهتم بما توفره العمادة من مباني تلبية الطلبة ، حيث بلغ المتوسط الموزون للمحور الأول (٢,٩٠) وهذا يعني موافقة بدرجة كبيرة على عبارات هذا المحور، الذي يدل على مستوى عال من الرضا عن ذلك المرفق في العمادة.
- **المحور الثاني : جودة منطقة الدراسة** والذي يحتوى على عبارات تهتم بجودة المرافق داخل منطقة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الموزون للمحور الثاني (٢,٨٩) وهذا يعني موافقة بدرجة كبيرة على عبارات هذا المحور، الذي يدل على مستوى عال من الرضا عن ذلك المرفق في العمادة لعينة الدراسة.
- **المحور الثالث : تقنية المعلومات** والذي يحتوى على عبارات توفير تقنية المعلومات، والاستفادة من التقنيات مثل مواقع الويب/التطبيقات ، والاستفسارات والشكاوى ومتابعة الطلبات ومعالجتها إلكترونياً، حيث بلغ المتوسط الموزون للمحور الثالث (٢,٧٩) وهذا يعني موافقة بدرجة كبيرة على عبارات هذا المحور، الذي يدل على مستوى عال من الرضا عن ذلك المرفق في العمادة لعينة الدراسة.
- **المحور الرابع : أثر المرافق على أداء المنسوبيين في العمادة** والذي يحتوى على عبارات تفيد بأن للمرافق الجامعية أثر على الطالب وتحصيله الدراسي ، حيث يمكن للمرافق أن تخلق تأثيراً كبيراً على في تعزيز بيئة التعلم والتعليم الفعالة في المرحلة الجامعية ،حيث بلغ المتوسط الموزون للمحور الرابع (٢,٨٨) وهذا يعني موافقة بدرجة كبيرة على عبارات هذا المحور، الذي يدل على مستوى عال من الرضا عن ذلك المرفق في العمادة لعينة الدراسة.
- وبصفة عامة جاءت نتيجة تحليل الاستبيان الثاني : لقياس مدى رضا الطلبة (الطلاب والطالبات) عن المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة، بأن المستجيبين وهم الطلبة يشعرون بدرجة كبيرة من الرضا عن المرافق المقدمة لهم، بمتوسط موزون للاستبيان ككل قدره (٢,٨٧) وهو متوسط يدل على درجة كبيرة من الرضا قيد عينة الدراسة.

ثانياً: للإجابة على السؤال الأول للدراسة والذي ينص على " ما مدى رضا المنسوبيين على المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة قيد البحث؟ فقد تم استخراج الوزن النسبي، والتكرارات

مجلة تربويات الرياضيات – المجلد (٢٨) العدد (١) يناير ٢٠٢٥م الجزء الأول

والنسب المئوية، لمعرفة نتائج محاور وعبارات الاستبيان الأول، ويوضح جدول (٩) التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الموزون، والانحراف المعياري للمحاور والعبارات.
جدول (٩): التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الموزون، والانحراف المعياري للمحاور والعبارات ، للاستبيان الأول، ن = ٢١٠

استبيان منسوبي العمادة							
م	العبارة	التكرار	مستوى الاستجابة			الانحراف المعياري	الترتيب
			غير موافق	محايد	موافق		
المحور الأول: جودة المباني وكفائتها							
1	جودة منطقة الإستراحة / الكافيتريا	التكرار 6 %	17 2.9	187 8.1	62.8 89	0.421	7
2	جودة البيئة التدريسية داخل العمادة (الفرع)	التكرار 0 %	10 0	200 4.8	52.9 95.2	0.213	٢
3	جودة الجماليات المتوفرة داخل العمادة (الفرع)	التكرار 3 %	27 1.4	180 12.9	2.84 85.7	0.2٠٤	8
4	توفر المباني والأرضيات بيئة مادية نظيفة يحافظ عليها بكفاءة.	التكرار 0 %	14 0	196 6.7	2.93 93.3	0.250	4
٥	تتوفر مرافق تقديم طعام كافية العدد ومناسبة لاحتياجات الطلاب.	التكرار 1 %	9 0.5	200 4.3	2.95 95.2	0.244	3
٦	تتلاءم المرافق مع احتياجات الطلاب والموظفين ذوي الإعاقات الجسدية والاحتياجات الخاصة.	التكرار 1 %	7 0.5	202 3.3	2.96 96.2	0.225	1
٧	تتوافر المرافق المناسبة لأداء الأنشطة الرياضية والثقافية وغيرها للطلاب.	التكرار 2 %	11 1	197 5.2	2.93 93.8	0.293	5
٨	المرافق تلبى متطلبات الصحة والسلامة	التكرار 5 %	17 2.4	188 8.1	2.87 89.5	0.401	6
	المتوسط للمحور ككل				2.91 0.176		
المحور الثاني: جودة منطقة الدراسة							
١	جودة القاعات الدراسية(نظافة القاعة، السيور، البروجكتورات، الايبوديوم)	التكرار 4 %	17 1.9	189 8.1	2.88 90	0.379	3
٢	جودة المعامل، وتوفر الأجهزة	التكرار 2 %	25 1	183 11.9	٦٢,٨ 87.1	0.372	4
٣	جودة المرافق المساعدة (ممرات،كراسي،دورات مياة، مصعد)	التكرار 2 %	12 1	196 5.7	2.92 93.3	0.300	2
٤	جودة الإضاءة (داخل القاعات الدراسية، الممرات)	التكرار 1 %	12 0.5	197 5.7	2.93 93.8	0.268	1
	المتوسط للمحور ككل				2.90 0.227		
المحور الثالث: موارد الطاقة							
١	إمكانية الوصول الى الإمدادات الكهربائية(شحن الجوال واللاب توب)- توفر أجهزة شحن الجوال واللابتوب.	التكرار 1 %	14 0.5	195 6.6	2.92 92.9	0.283	1
٢	جودة الجو العام (التهوية-التبريد-	التكرار 8	18	184	2.84	0.461	3

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الموزون	مستوى الاستجابة			التكرار	العبرة	م
			موافق	محايد	غير موافق			
			87.6	8.6	3.8	%	(الرائحة)	
2	0.345	2.90	192	15	3	التكرار	3	جودة نظام إنذار الحرائق
	0.245	2.88	91.5	7.1	1.4	%		المتوسط للمحور ككل
								المحور الرابع: موارد المياه
1	0.631	2.71	169	21	20	التكرار	1	جودة إمدادات المياه داخل العمادة (الفرع) وتوفرها
			80.5	10	9.5	%		
3	0.616	2.66	154	40	16	التكرار	2	جودة وتوفر مياه الشرب
			73.3	19	7.7	%		
2	0.557	2.69	155	45	10	التكرار	3	جودة المياه من حيث (البرودة-درجة الحرارة)
	0.456	2.68	73.8	21.4	4.8	%		المتوسط للمحور ككل
								المحور الخامس: تقنية المعلومات
1	0.290	2.92	194	15	1	التكرار	١	جودة شبكة الأنترنت وتوفرها (سلكي - لاسلكي (wifi))
			92.4	7.1	0.5	%		
4	0.340	٢,٩	193	14	3	التكرار	٢	توفر أجهزة الحاسب الآلي في مكاتب المنسوبين
			91.9	6.7	1.4	%		
3	0.334	2.91	194	13	3	التكرار	٣	جودة التعامل مع المشاكل التقنية وحلها من قبل وحدة تقنية المعلومات
			92.4	6.2	1.4	%		
5	٣٤,٤	٢٢,٨	176	30	4	التكرار	٤	كفاءة الموقع الإلكتروني وبوابة الخدمات للعمادة
			83.8	14.3	1.9	%		
2	0.348	2.91	195	11	4	التكرار	٥	كفاءة منصات التدريس للعمادة (Zoom - Blackboard - teams)
	0.220	2.89	92.9	5.2	1.9	%		المتوسط للمحور ككل
								المحور السادس: أثر المرافق على أداء المنسوبين في العمادة
4	٢٢,٤	2.85	183	22	5	التكرار	١	يوجد أثر إيجابي لجودة المرافق على أداء المنسوب الفردي داخل العمادة (الفرع)
			87.2	10.5	2.3	%		
١	0.319	1٢,٩	193	15	2	التكرار	٢	تشجع جودة المرافق على الإبداع والتميز داخل العمادة (الفرع)
			91.9	7.1	1	%		
3	0.411	5٢,٨	183	22	5	التكرار	٣	تشجع جودة المرافق على تنمية الشخصية داخل العمادة (الفرع)
			87.2	10.5	2.3	%		
2	0.317	2.90	193	13	4	التكرار	٤	يوجد أثر إيجابي لجودة المرافق على أداء المنسوبين الجماعي داخل العمادة (الفرع)
	0.294	2.87	91.5	6.5	2	%		المتوسط للمحور ككل
	0.269	٦2.8						المتوسط الموزون للاستبانة ككل

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

يتضح من الجدول السابق أن متوسط الوزن النسبي للاستبانة ككل (٢,٨٦) وهو مستوى كبير للموافقة وتراوحت درجة المتوسط النسبي بين (٢,٣٤ - ٣) وهذا يدل على أن عبارات المحور تتوافق مع اغلب آراء المستجيبين بدرجة تحقق كبيرة، مما يدل على مستوى موافقة كبير (رضا بدرجة كبيرة) لدى منسوبي العمادة عينة الدراسة على المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة .

المحور الأول : جودة المباني وكفائتها، بلغ المتوسط الموزون للمحور (٢,٩١) وهذا يعني موافقة بدرجة كبيرة على عبارات هذا المحور، حيث حصلت عبارة " تتلاءم المرافق مع احتياجات الطلاب والموظفين ذوي الإعاقات الجسدية والاحتياجات الخاصة " على الترتيب الأول في المحور بمتوسط وزن نسبي (٢,٩٦) وهي درجة تحقق كبيرة وتشير الي توفر مرافق تناسب الموظفين ذوي الإعاقة الجسدية والاحتياجات الخاصة، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢,٨٤ : ٢,٩٦) وبلغ المتوسط الحسابي لإستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢,٩١)، حيث تبين أن العبارة رقم (٢) " جودة البيئة التدريسية داخل العمادة (الفرع) " تتجه نحو الموافقة وجاءت في المرتبة الثانية بين عبارات المحور، كما تبين أن العبارة رقم (٣) " جودة الجماليات المتوفرة داخل العمادة (الفرع)" تتجه نحو الموافقة، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، كما يتجه المحور ككل نحو الموافقة.

بمتوسط موزون قدرة (٢,٨٤)، وهي درجة تحقق كبيرة وتشير الي وجود رضا بدرجة كبيرة على كل عبارات هذا المحور.

المحور الثاني : جودة منطقة الدراسة، تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢,٨٦ : ٢,٩٣) وبلغ المتوسط الحسابي لإستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢,٩٠)، حيث تبين أن العبارة رقم (٤) " جودة الإضاءة (داخل القاعات الدراسية،الممرات)" تتجه نحو الموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور، كما تبين أن العبارة رقم (٢) " جودة المعامل، وتوفر الأجهزة " تتجه نحو الموافقة، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، كما يتجه المحور ككل نحو الموافقة.

المحور الثالث : موارد الطاقة، تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢,٨٤ : ٢,٩٢) وبلغ المتوسط الحسابي لإستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢,٨٨)، حيث تبين أن العبارة رقم (١) " إمكانية الوصول الى الإمدادات الكهربائية (شحن الجوال واللاب توب)- توفر أجهزة شحن الجوال واللابتوب" تتجه نحو الموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور، كما تبين أن العبارة رقم (٢) " جودة الجو العام (التهدية-التبريد-الرائحة)" تتجه نحو الموافقة، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، كما يتجه المحور ككل نحو الموافقة.

المحور الرابع : موارد المياه، تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢,٦٦ : ٢,٧١) وبلغ المتوسط الحسابي لإستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢,٦٨)، حيث تبين أن العبارة رقم (١) " جودة إمدادات المياه داخل العمادة (الفرع) وتوفرها " تتجه نحو الموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور بمتوسط قدره (٢,٧١)، كما تبين أن العبارة رقم (٢) " جودة وتوفر مياه الشرب " تتجه نحو الموافقة، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، بمتوسط قدره (٢,٦٦)، كما يتجه المحور ككل نحو الموافقة.

المحور الخامس : تقنية المعلومات، تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢,٨٢ : ٢,٩٢) وبلغ المتوسط الحسابي لإستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢,٨٩)، حيث تبين أن العبارة رقم (١) " جودة شبكة الأنترنت وتوفرها (سلكي - لا سلكي (wifi)) " تتجه نحو الموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور بمتوسط قدره (٢,٩٢)، كما تبين أن العبارة

مجلة تربويات الرياضيات – المجلد (٢٨) العدد (١) يناير ٢٠٢٥م الجزء الأول

رقم (٤) " كفاءة الموقع الإلكتروني وبوابة الخدمات للعمادة " تتجه نحو الموافقة، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، بمتوسط قدره (٢,٨٢)، كما يتجه المحور ككل نحو الموافقة. المحور السادس: أثر المرافق على أداء المنسويين في العمادة، تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢,٨٥: ٢,٩١) وبلغ المتوسط الحسابي لإستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢,٨٧)، حيث تبين أن العبارة رقم (٢) " تشجع جودة المرافق على الإبداع والتميز داخل العمادة (الفرع)" تتجه نحو الموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور بمتوسط قدره (٢,٩١)، كما تبين أن العبارة رقم (١) " يوجد أثر إيجابي لجودة المرافق على أداء المنسوب الفردي داخل العمادة (الفرع)" تتجه نحو الموافقة، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، بمتوسط قدره (٢,٨٥)، كما يتجه المحور ككل نحو الموافقة. بالرجوع الى معطيات الدراسة الميدانية، تم استخراج الوزن النسبي لمعرفة نتائج العينة من وجهة نظر المستجيبين، وكذلك المتوسط الموزون للاستبيان ككل. حيث كانت الاستجابات في اتجاه الموافقة بشدة، جاءت آراء المستجيبين (المنسويين بالعمادة) أنهم يشعرون بالرضا الكبير عن المرافق الجامعية المتوفرة بعمادة السنة الأولى المشتركة، كما أن تلك المرافق لها أثر إيجابي على أداء المنسويين الفردي والجماعي داخل العمادة، وتشجع على الإبداع والتميز، كما أنها تشجع أيضاً على تنمية الشخصية داخل العمادة.

ثالثاً: للإجابة على السؤال الثاني للدراسة والذي ينص على " ما مدى رضا الطلبة على المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة قيد البحث؟ فقد تم استخراج الوزن النسبي، والتكرارات والنسب المئوية، لمعرفة نتائج محاور وعبارات الاستبيان الثاني، ويوضح جدول (١٠) التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الموزون، والانحراف المعياري للمحاور والعبارات. جدول (١٠): التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الموزون، والانحراف المعياري للمحاور والعبارات، للاستبيان الثاني، ن = ٢٣٨٠

استبيان الطلبة (طلاب وطالبات) العمادة

م	العبارة	التكرار	مستوى الاستجابة			المتوسط الموزون	الانحراف المعياري	الترتيب
			غير موافق	محايد	موافق			
المحور الأول: جودة المباني وكفائتها								
1	جودة منطقة الإستراحة / الكافيتريا	التكرار %	60 2.5	170 7.1	2150 90.3	82.8	٠,٣٤٠	6
2	جودة البيئة التدريسية داخل العمادة (الفرع)	التكرار %	0 0	110 4.6	2270 95.4	52.9	٠,٣٢٨	1
3	جودة الجماليات المتوفرة داخل العمادة (الفرع)	التكرار %	40 1.7	340 14.3	2000 84	2.82	٠,٤٩٠	8
4	توفر المباني والأرضيات بيئة مادية نظيفة محافظ عليها بكفاءة.	التكرار %	0 0	170 7.1	2210 92.1	2.93	٤0٠,٤	4
٥	تتوفر مرافق تقديم طعام كافية العدد ومناسبة لاحتياجات الطلاب.	التكرار %	12 0.6	118 5	2250 94.4	2.94	0.312	3
٦	تتلاءم المرافق مع احتياجات الطلاب والموظفين ذوي الإعاقات الجسدية والاحتياجات الخاصة.	التكرار %	11 0.5	89 3.7	2280 95.8	2.95	0.342	2
٧	تتوافر المرافق المناسبة لأداء الأنشطة	التكرار	20	130	2230	2.93	0.410	5

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الموزون	مستوى الاستجابة			التكرار	العبرة
			موافق	محايد	غير موافق		
			93.7	5.5	0.8	%	الرياضية والثقافية وغيرها للطلاب.
7	0.211	2.86	2100	220	60	التكرار	٨ المرافق تلبي متطلبات الصحة والسلامة
	0.365	2.90	88.3	9.2	2.5	%	المتوسط للمحور ككل
							المحور الثاني: جودة منطقة الدراسة
5	٠,٢٨١	2.87	2120	220	40	التكرار	١ جودة القاعات الدراسية (نظافة القاعة، السبورات، البروجكتورات، الأيبوديوم)
6	٠,٥٠٥	5٢,٨	2060	290	30	التكرار	٢ كفاءة معامل الحاسب الآلي ، وتوفر الأجهزة
2	97٠,٤	2.93	2240	119	21	التكرار	٣ جودة المرافق المساعدة (ممرات، كراسي، دورات مياه، مصعد)
3	٠,٤٨٧	2.92	2210	160	10	التكرار	٤ جودة الإضاءة (داخل القاعات الدراسية، الممرات)
1	69٠,٤	2.93	2220	150	10	التكرار	٥ إمكانية الوصول الى الإمدادات الكهربائية (شحن الجوال واللاب توب) - توفر أجهزة شحن الجوال واللابتوب.
7	٠,٢٨١	2.84	2080	220	80	التكرار	٦ جودة الجو العام (التهدوية-التبريد-الرائحة)
4	٠,٥٠٥	2.91	2190	160	30	التكرار	٧ جودة نظام إنذار الحرائق
	0.432	2.89	92	6.7	1.3	%	المتوسط للمحور ككل
							المحور الثالث: تقنية المعلومات
5	٠,٤٩٧	2.69	1890	250	240	التكرار	١ جودة شبكة الأنترنت وتوفرها (سلكي - لاسلكي (wifi))
7	٠,٢٨١	2.64	1730	450	200	التكرار	٢ توفر أجهزة الحاسب الآلي ولوازمها للطلبة
6	٠,٥٠٥	2.67	1751	469	160	التكرار	٣ جودة التعامل مع المشاكل التقنية وحلها من قبل وحدة تقنية المعلومات
3	٠,٤٦٩	2.91	2190	160	30	التكرار	٤ كفاءة الخدمات الإلكترونية المقدمة للطلبة
1	0.341	2.92	2210	140	30	التكرار	٥ كفاءة منصات التدريس للعمادة (Zoom - Blackboard - teams)
2	٠,٤٨٧	2.92	2210	140	30	التكرار	٦ سهولة التواصل مع العمادة ومعالجة الطلبات والشكاوى (منصة داعم - منصة استفسار)
4	0.372	2.81	1970	358	52	التكرار	٧ كفاءة مصادر التعلم بالعمادة (برنامج مصادر التعلم)
	0.421	2.79	82.8	15	2.2	%	المتوسط للمحور ككل
							المحور الرابع: أثر المرافق على أداء الطلبة في العمادة
3	٠,٤٩٧	2.90	2200	130	50	التكرار	١ يوجد أثر إيجابي لجودة المرافق على

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الموزون	مستوى الاستجابة			التكرار	العبرة	م	
			موافق	محايد	غير موافق				
			92.4	5.5	2.1	%	آداء الطلبة الفردي داخل العمادة (الفرع)		
4	٠,٢٨١	2.83	2040	280	60	التكرار	تشجع جودة المرافق على الإبداع والتميز داخل العمادة (الفرع)	٢	
			85.7	11.8	2.5	%			
1	٠,٥٠٥	2.91	2187	173	20	التكرار	تشجع جودة المرافق على تنمية الشخصية داخل العمادة (الفرع)	٣	
			91.9	7.3	0.8	%			
2	٠,٤٦٩	2.90	2200	130	50	التكرار	يوجد أثر إيجابي لجودة المرافق على آداء الطلبة التحصيلي داخل العمادة (الفرع)	٤	
			92.4	5.5	2.1	%			
	0.438	2.88						المتوسط للمحور ككل	
	0.414	2.87						المتوسط الموزون للاستبانة ككل	

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

يتضح من الجدول السابق أن متوسط الوزن النسبي للاستبانة ككل (٢,٨٧) وهو مستوى كبير للموافقة وتراوحت درجة المتوسط النسبي بين (٢,٣٤ - ٣) وهذا يدل على أن عبارات المحور تتوافق مع اغلب آراء المستجيبين بدرجة تحقق كبيرة، مما يدل على مستوى موافقة كبير (رضا بدرجة كبيرة) لدى طلبة العمادة عينة الدراسة على المرافق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة .

المحور الأول : جودة المباني وكفائتها، تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢,٨٢ : ٢,٩٥) وبلغ المتوسط الحسابي لإستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢,٩٠)، حيث تبين أن العبارة رقم (٢) " جودة البيئة التدريسية داخل العمادة (الفرع) " تتجه نحو الموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور، بمتوسط حسابي قدره (٢,٩٥)، كما تبين أن العبارة رقم (٣) " جودة الجماليات المتوفرة داخل العمادة (الفرع)" تتجه نحو الموافقة، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، بمتوسط حسابي قدره (٢,٨٢)، كما يتجه المحور ككل نحو الموافقة.

المحور الثاني : جودة منطقة الدراسة، تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢,٨٤ : ٢,٩٣) وبلغ المتوسط الحسابي لإستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢,٨٩)، حيث تبين أن العبارة رقم (٥) " إمكانية الوصول الى الإمدادات الكهربائية(شحن الجوال واللاب توب)- توفر أجهزة شحن الجوال واللابتوب" تتجه نحو الموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور، بمتوسط حسابي قدره (٢,٩٣)، كما تبين أن العبارة رقم (٦) " جودة الجو العام (التهوية-التبريد-الرائحة)" تتجه نحو الموافقة، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، بمتوسط قدره (٢,٨٤)، كما يتجه المحور ككل نحو الموافقة.

المحور الثالث : تقنية المعلومات، تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢,٦٤ : ٢,٩٢) وبلغ المتوسط الحسابي لإستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢,٧٩)، حيث تبين أن العبارة رقم (٥) " كفاءة منصات التدريس للعمادة (Zoom – Blackboard – teams)" تتجه نحو الموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور بمتوسط قدره (٢,٩٢)، كما تبين أن العبارة رقم (٢) " توفر أجهزة الحاسب الآلي ولوازمها للطلبة " تتجه نحو الموافقة، حيث

جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور ، بمتوسط قدره (٢,٦٤)، كما يتجه المحور ككل نحو الموافقة.

المحور الرابع : أثر المرافق على أداء المنسوبيين في العمادة، تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢,٨٣: ٢,٩١) وبلغ المتوسط الحسابي لإستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢,٨٨)، حيث تبين أن العبارة رقم (٣) " تشجع جودة المرافق على تنمية الشخصية داخل العمادة (الفرع)" تتجه نحو الموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور بمتوسط قدره (٢,٩١)، كما تبين أن العبارة رقم (٢) " تشجع جودة المرافق على الإبداع والتميز داخل العمادة (الفرع)" تتجه نحو الموافقة، حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور ، بمتوسط قدره (٢,٨٣)، كما يتجه المحور ككل نحو الموافقة.

• بالرجوع الى معطيات الدراسة الميدانية، تم استخراج الوزن النسبي لمعرفة نتائج العينة من وجهة نظر الطلبة عينة الدراسة، وكذلك المتوسط الموزون للاستبيان ككل. حيث كانت الاستجابات في اتجاه الموافقة بشدة، جاءت آراء الطلبة (طلاب وطالبات) أنهم يشعرون بالرضا الكبير عن المرافق الجامعية المتوفرة بعمادة السنة الأولى المشتركة، كما أن تلك المرافق لها أثر إيجابي على أداء الطلبة الفردي والجماعي داخل العمادة، وتشجع على الإبداع والتميز، كما أنها تشجع ايضاً على تنمية الشخصية داخل العمادة.

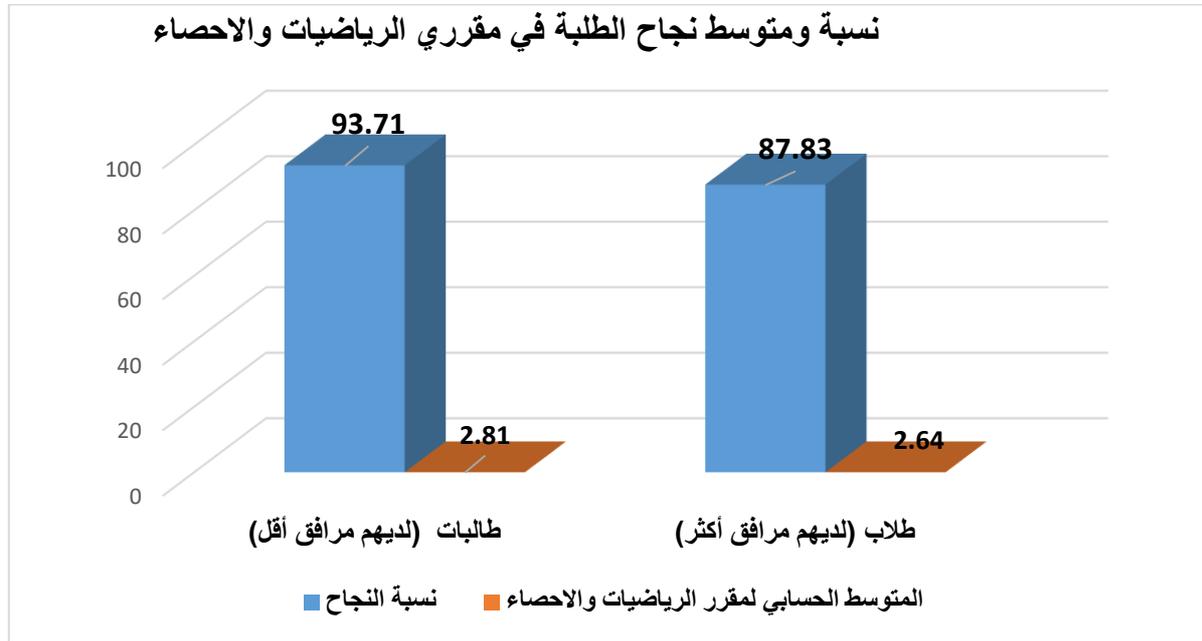
رابعاً: للإجابة على السؤال الثالث للدراسة والذي ينص على " ما اثر المرافق الجامعية على الطلبة من حيث المعدل الدراسي؟ فقد تم استخراج الوزن النسبي، والتكرارات والنسب المئوية، لمعرفة نتائج محاور وعبارات الاستبيان الثاني، ويوضح جدول (١١) التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الموزون، والانحراف المعياري للمحاور والعبارات.

جدول (١١): نتائج اختبارات للفروق بين معدل الطلاب – الاختبار النصفى (الفصل الأول ١٤٤٦هـ) لمقررات العمادة ، ومعدل الطالبات الاختبار النصفى (الفصل الأول ١٤٤٦هـ) لمقررات العمادة ، والذي تتوفر لديهم (الطلاب) مرافق جامعية بصورة أكبر بكثير من فرع الطالبات.

الفرع	نسبة النجاح	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
طالبات (لديهم مرافق أقل)	٩٣,٧١	٢,٨١	٠,٥٠٨	٠,٢١٧	٠,٠٣٦	دالة احصائياً
طلاب (لديهم مرافق أكثر)	٨٧,٨٣	٢,٦٤	٠,١٧١			

يتضح من بيانات الجدول رقم (١١) المتوسط الحسابي لنسب النجاح للطالبات في مقررات العمادة في عمادة السنة الأولى المشتركة، حيث جاء المتوسط الموزون (٢,٨١) وانحراف معياري قدره (٠,٥٠٨) للطالبات (فرع عليشة) حيث لديهم مرافق جامعية أقل ، في حين كان متوسط النجاح للطلاب (فرع الدرعية) حيث لديهم مرافق جامعية أكبر هو (٢,٦٤) وانحراف معياري قدره (٠,١٧١) ، كما جاءت نتيجة اختبار ت (٠,٢١٧) بقيمة احتمالية (٠,٠٣٦) أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥) ، وعليه نقرر أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين نسبة ومتوسط نجاح الطالبات (لديهم مرافق جامعية أقل)، ونسبة ومتوسط نجاح الطلاب الذين (لديهم مرافق جامعية أكبر) ، لصالح الطالبات (فرع عليشة) ، مما يدل على عدم وجود أثر للمرافق الجامعية على رفع معدل النجاح لدى عينة الدراسة، او بمعنى دقيق، أنه يوجد أثر ولكنه ضعيف جداً، وقد يرجع ذلك الى طبيعة

الشخصية وانشغالها، وتركيزها، حيث أن الطلاب أقل تركيزاً مقارنة بالطالبات، ويوضح الشكل رقم (١) هذه النتائج:



شكل رقم (١) : نسب ومتوسط نجاح الطلبة في مقرري الرياضيات والاحصاء. مما سبق من النتائج نستنتج بذلك انه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين موقف العينة من حيث نسبة ومتوسط النجاح لمقرري الرياضيات والاحصاء تبعاً لمتغير توفر المرافق الجامعية لديهم (طلاب لديهم مرافق أكثر – طالبات لديهم مرافق أقل)، لصالح الطالبات.

الإجابة على فروض الدراسة:

أولاً: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا المنسويين عن المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة حسب متغير النوع (ذكور- إناث)؟

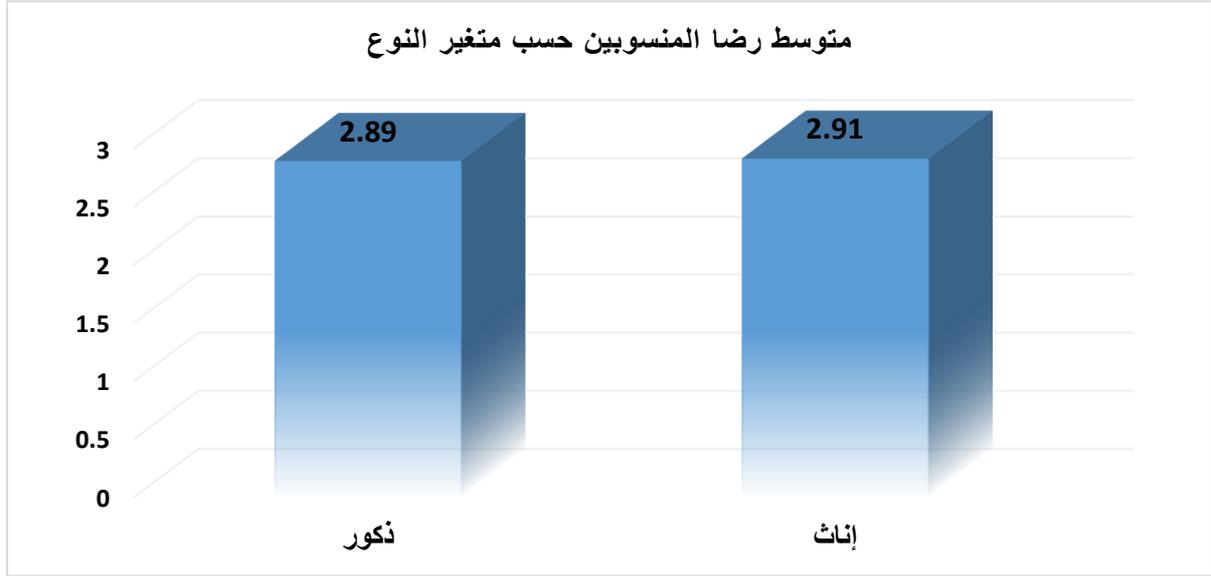
للتحقق من هذه الفرضية قمنا بأجراء اختبار (ت) للعينات المستقلة Independent samples T-test وبعد التأكد من فرضيات الاختبار وشروطه، كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (١٢) : نتائج اختبارات ت للفروق بين مستوى الرضا لدى المنسويين تبعاً لمتغير النوع (ذكور - إناث).

متغير الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
ذكور	١٢٠	٢,٨٩	٠,١٨٣			غير دالة
إناث	٩٠	٢,٩١	٠,١٦٧	١,١٢	٠,٣٨٨	احصائياً

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٢) المتوسط الحسابي اتجاهات المنسويين نحو مدى الرضا عن المرافق بعمادة السنة الأولى المشتركة، بناءً على متغير النوع (ذكور) و(إناث)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور (٢,٨٩) وانحراف معياري قدره (٠,١٨٣)، وهو يقترب جداً من المتوسط الحسابي لموقف الإناث، حيث بلغ المتوسط الموزون (٢,٩١) وانحراف معياري قدره (٠,١٦٧)، كما جاءت نتيجة اختبار ت (١,١٢) بقيمة احتمالية (٠,٣٨٨) أكبر من مستوى الدلالة (٠,٠٥)، وعليه نقرر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسط رضا الذكور عن

المرفق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة ، ومتوسط رضا الإناث عن المرفق الجامعية بعمادة السنة الأولى المشتركة ، ويوضح الشكل رقم (٢) هذه النتائج:

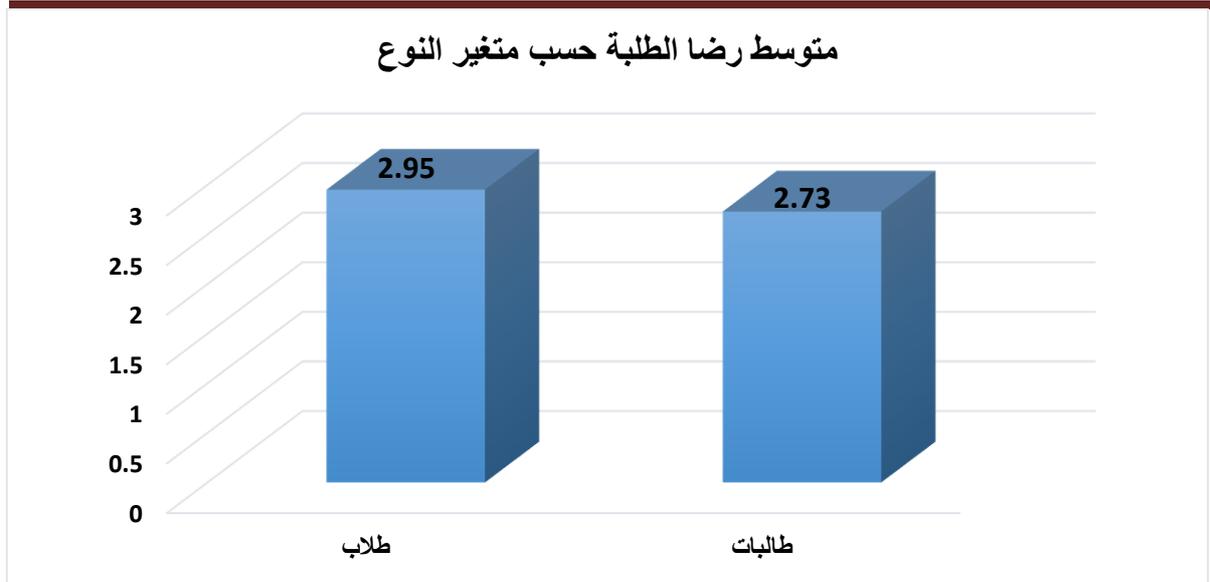


شكل رقم (٢): متوسط اتجاهات المنسويين حسب متغير النوع. مما سبق من النتائج نستنتج بذلك انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين موقف العينة، تبعاً لمتغير النوع (ذكور – إناث).
ثانياً: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو مدى رضا الطلبة عن المرفق بعمادة السنة الأولى المشتركة حسب متغير النوع (طلاب - طالبات)؟
للتحقق من هذه الفرضية قمنا بأجراء اختبار (ت) للعينات المستقلة Independent samples T-test وبعد التأكد من فرضيات الاختبار وشروطه، كانت النتائج كالتالي:
جدول رقم (١٣) : نتائج اختبارات ت للفروق بين مستوى الرضا لدى الطلبة تبعاً لمتغير النوع (طلاب - طالبات).

متغير الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
-------------	-------	-----------------	-------------------	--------	-------------------	-------------------

طلاب	١٢٤٥	٢,٩٥	٠,٨٧٣			
طالبات	١١٣٥	٢,٧٣	٠,٩٠٣	٢,٢١	٠,٠٤٧	دالة احصائياً

يتضح من بيانات الجدول رقم (١٣) المتوسط الحسابي نحو مدى رضا الطلبة عن المرفق بعمادة السنة الأولى المشتركة ، بناءً على متغير النوع (طلاب) و(طالبات)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للطالبات (٢,٧٣) وانحراف معياري قدره (٠,٩٠٣) ، والمتوسط الحسابي لموقف الطلاب ، حيث بلغ (٢,٩٥) وانحراف معياري قدره (٠,٨٧٣) ، كما جاءت نتيجة اختبار ت (٢,٢١) بقيمة احتمالية (٠,٠٤٧) أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥) ، وعليه نقرر أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسط رضا (الطلاب) عن المرفق الجامعية المتوفرة بالعمادة (الفرع) ، ومتوسط رضا (الطالبات) عن المرفق الجامعية المتوفرة بالعمادة (الفرع)، لصالح (الطلاب) ، ويوضح الشكل رقم (٣) هذه النتائج:



شكل رقم (٣): متوسط اتجاهات الطلبة حسب متغير النوع. مما سبق من النتائج نستنتج بذلك انه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين موقف العينة، تبعاً لمتغير الجنس (طلاب – طالبات) لصالح (الطلاب).

الاستنتاجات:

- وجود مستوى رضا كبير لدى عينة الدراسة (منسوبي العمادة) تجاه المرافق الجامعية المتوفرة بعمادة السنة الأولى المشتركة جامعة الملك سعود.
- وجود مستوى رضا كبير لدى عينة الدراسة (طلبة العمادة) تجاه المرافق الجامعية المتوفرة بعمادة السنة الأولى المشتركة جامعة الملك سعود.
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين موقف العينة من حيث مستوى الرضا عن المرافق الجامعية بالعمادة للمنسويين، تبعاً لمتغير النوع (ذكور – إناث).
- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين موقف العينة للطلبة، من حيث مستوى الرضا بالمرافق الجامعية للعمادة، تبعاً لمتغير الجنس (طلاب – طالبات) لصالح (الطلاب).
- المرافق الجامعية لها أثر على المعدل، ولكنه يختلف مع طبيعة الشخصية الفردية والجماعية، ففي دراستنا الحالية، نرى أنه لا يوجد أثر ملحوظ للمرافق الجامعية على رفع معدلات الطلبة، وذلك لوجود عوامل أخرى أكثر تأثيراً مثل طبيعة الشخصية الفردية والجماعية بين الطالب والطالبة، كذلك أوقات الفراغ التي يمكن استغلالها في المذاكرة، وايضاً معدل التركيز المتفاوت بين الطلاب والطالبات، مما يجعل أثر المرافق الجامعية على الطلبة لا يكاد يظهر على معدلاتهم.

التوصيات:

- في ضوء نتائج الدراسة يمكن اقتراح أهم التوصيات التالية:
 - ١- يمكن تعميم هذه الدراسة وإعادة إجرائها على عدة جامعات حكومية وخاصة في مدن المملكة.
 - ٢- تقديم الجامعات والكليات خدمات تتناسب وتوقعات الطالبات عن طريق تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة لهن.
 - ٣- الاعتماد على حاجات ورغبات الطلاب في التطوير والتحسين المستمر في الخدمات المقدمة في مؤسسات التعليم العالي.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

(١) الحدابي، داود عبدالملك وقشوة هدى عبدالله (٢٠٠٩) "جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية"، المجلة العلمية لضمان جودة التعليم الجامعي، (٢) ٤: ٩٢ - ١٠٨

<http://www.ust.edu/uage/count/2009/2/3.pdf>

(٢) الصارمي، عبدالله، وزايد كاشف (٢٠٠٦) مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه"، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة السنة الحادية والعشرون، ٢٣:

(٣) الطائي، حميد . (٢٠٠٨) . بحوث التسويق مدخل نظري وتطبيقي، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

(٤) الطائي، رعد، قاسم صبيحة والوادي، محمود (٢٠١٣) "تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها"، المجلة العربية لضمان جود التعليم العالي، ٦ (١١): ٦٣

(٥) الطييط، أحمد ، والمحيميد، بدر (٢٠٢٢) " أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القصيم، المجلد ١٥ ، العدد ٢ ، ص ص ٩٣-١١٣

(٦) حمدان، خالد محمد طلال (٢٠١٢) جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضى الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة"، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، ٩١٧ - ٩٢٩

http://se.uofk.edu/multisites/UofK_se/images/stories/se/papers/74.pdf

(٧) سليمان، احمد على (٢٠٠٠) سلوك المستهلك بين النظرية و التطبيق مع التركيز على السوق السعودية، الرياض : معهد الإدارة العامة.

(٨) كوتلر فيليب وارمسرونج جاري. (٢٠٠٧). أساسيات التسويق، ترجمة سرور علي إبراهيم، الرياض: دار المريخ للنشر.

ثانياً : المراجع الأجنبية

9.Lavy, Sarel. (2008). Facility management practices in higher education buildings: A case study. Journal of Facilities Management. 6. 303-315. 10.1108/14725960810908163.

10. How does facilities management impact workplace productivity? Posted December 21, 2015 by [Rexel](http://blog.rexeurope.com/how-does-facilities-management-impact-workplace-productivity/) (<http://blog.rexeurope.com/how-does-facilities-management-impact-workplace-productivity/>)

11. Md Noor, N. H., "The Factors Affecting Student's Satisfaction In University Utara Malaysia, Kedah," Thesis submitted to Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, University Utara Malaysia, in Partial Fulfillment of the Requirement for Master of Sciences (Management) (2015).

12. Manzoor, H., "Measuring Student Satisfaction Universities in Pakistan," Global Journal of Management and Business Research Interdisciplinary, vol. 13, no. 3, version 1.0, pp. 1- 12 (2013).

13. Akomolafe, C. O. & Adesua, V. O., "The Impact of Physical Facilities on Students' Level of Motivation and Academic Performance in Senior Secondary Schools in South West Nigeria," Journal of Education and Practice, vol.7, no.4, pp. 38-42 (2016).

14. Gbolliie, C. & Keamu, H. P., "Student Academic Performance: The Role of Motivation, Strategies, and Perceived Factors Hindering Liberian Junior and Senior High School Students Learning," Hindawi Education Research International, Article ID 1789084, <https://doi.org/10.1155/2017/1789084>, pp. 1-11 (2017).

15. Aldosary, Adel S. (1999) "Students Academic Satisfaction: The Case of CED at KFUPM", King Abdulaziz University Journal of Engineering Sciences; Vol.11, No.1: 99- 106.

16. Aldridge, S. and Rowley, J. (1998) "Measuring Customer Satisfaction in Higher Education", Quality Assurance in Education, Vol. 6 No. 4: 197-204.

17. Amyx, D. and Bristow, D.N. (1999) "The Marketing Concept in an Academic Setting: Assessing and Comparing the Needs of Asian/Pacific Islander and Anglo Consumers of the Educational Product", *Journal of Customer Service in Marketing and Management*, Vol. 5 No. 4: 65-80.
18. Bitner, M.J. and Hubert, A.R. (1994). "Encounter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality", in Rust, R.T. and Oliver, R.L. (Eds), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage, Thousand Oaks, CA, pp. 72-94.
19. Bristow, D.N. (1998). "Do you see what I see? The Marketing Lens Model in an Academic Setting", *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 8 No. 4: 1-16.
20. Chandon, J-L., Leo, P-Y. and Philippe, J. (1997). "Service Encounter Dimensions a Dyadic Perspective: Measuring the Dimensions of Service Encounters as Perceived by Customers and Personnel", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 8 No. 1: 65-86.
21. Cronin, J., Brady, M. and Hult, T. (2000) "Assessing the Effects of Quality, Value and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral intentions in service environments", *Journal of Retailing*, Vol. 76 No. 2: 193-218.
22. Douglas, J., Douglas, A. and Barnes, B. (2006), "Measuring Student Satisfaction at a UK University", *Quality Assurance in Education*, Vol. 14 No. 3: 251-67.
23. Harvey, L. (1995). "Student Satisfaction", *The New Review of Academic Librarianship*, Vol. 1: 161-73.
24. Harvey, L. (2003), "Student Feedback", *Quality in Higher Education*, Vol. 9, No. 1: 3-20.

