



«التحليل التمييزي للرضا الطلابي عن خدمات جامعة عجمان بدولة الامارات العربية المتحدة» دراسة ميدانية

أموره حسن أبو طالب

أستاذ مساعد

رئيس بحوث – قسم بحوث ترشيد المرأة الريفية
مركز البحوث، مصر
aboutaleb_eg@yahoo.com

دينا الخطاط

أستاذ مساعد

كلية الاعلام، جامعة عجمان، الإمارات
مدرس بقسم علوم الاتصال والإعلام، كلية الآداب
جامعة عين شمس، مصر
d.elkhattat@ajman.ac.ae

انعام يوسف محمد يوسف

أستاذ مساعد

قسم الاجتماع، كلية الإنسانيات والعلوم
جامعة عجمان، الإمارات
مدرس بقسم علم الاجتماع، كلية الآداب
جامعة عين شمس، مصر
e.youssef@ajman.ac.ae

أشرف محمد العزب

أستاذ

جامعة كفر الشيخ، مصر
asrfazab@yahoo.com

«التحليل التمييزي للرضا الطلابي عن خدمات جامعة عجمان بدولة الامارات العربية المتحدة» دراسة ميدانية

انعام يوسف محمد يوسف، أموره حسن أبو طالب، أشرف محمد العزب، ودينا الخطاط

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على محددات رضا الطلبة عن خدمات جامعة عجمان، باستخدام أسلوب التحليل التمييزي للمقارنة بين مجموعتي الطلبة الراضين وغير الراضين عن الخدمات الجامعية بالنسبة لمتغيرات التمييز. وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية قوامها ٢٤٩ طالب وطالبة بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية في مقر (عجمان، الفجيرة)، بالاستعانة باستمارة استبيان إلكتروني. وتبين: ١- وجود تباين جوهري بين مجموعتي الدراسة بالنسبة لغالبية المتغيرات المستقلة عدا متغير الرضا عن السكن الجامعي للمتفيعين منه، وكانت أهم متغيرات التمييز المستقلة إسهماً في تفسير متغير الرضا الطلابي العام عن خدمات جامعة عجمان وهي الرضا عن: (خدمات شؤون الطلاب والتسجيل، خدمات المكتبة، الخدمات العامة، خدمات الإرشاد الأكاديمي، خدمات تكنولوجيا المعلومات، الخدمات الرياضية، خدمات الأمن والنقل، الخدمات الأكاديمية، خدمات التغذية) على الترتيب. ٢- فسرت متغيرات التمييز ٢١٪ من التمييز بين المجموعتين، حيث بلغت قيمة $\lambda = 0.790$. ٣- بلغت نسبة التصنيف الصحيح للراضين، وغير الراضين عن الخدمات الجامعية قرابة ٨٦٪. ٤- بينت قيمة Tau أن المبحوثين الذين يتسمون بارتفاع درجات رضاهم عن: خدمات شؤون الطلاب والتسجيل، والخدمات العامة، وخدمات الإرشاد الأكاديمي، وخدمات تكنولوجيا المعلومات، والخدمات الأكاديمية، وخدمات التغذية يحتتمل أن يكونوا راضين عن خدمات الجامعة بنسبة قرابة ٧٢٪. وقد اقترحت الدراسة بعض التوصيات.

الكلمات المفتاحية: الرضا الطلابي؛ الخدمات الجامعية؛ جامعة عجمان؛ التحليل التمييزي؛ الامارات العربية المتحدة.

THE DISCRIMINANT ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH THE SERVICES OF AJMAN UNIVERSITY – UAE Field Study

Enaam Yousef, Amoura Aboutaleb, Ashraf Alazab and Dina Elkhattat

Abstract

This study aimed to identify the determinants of student satisfaction with Ajman University services using the discriminant analysis method to compare the two groups of students who were satisfied and those who were dissatisfied with university services with respect to the variables of discrimination. The study was conducted on a random sample of 249 male and female students at the Department of Sociology and Social Work (Ajman, Fujairah) using an electronic questionnaire. The results showed: (1) There is a substantial discrepancy between the two groups concerning the majority of the independent variables, except for the variable of satisfaction with university housing. The most important discriminatory variables affecting general satisfaction about Ajman University services were academic advising services, information technology services, sports services, security and transportation services, academic services, and catering services. (2) The discrimination variables explained 21% of the discrimination between the two groups, with a value of $\lambda = 0.790$. (3) The percentage of correct classifications of those who were satisfied and dissatisfied with university services was approximately 86%. (4) The Tau value showed that the respondents who were characterized by high levels of satisfaction with student affairs and registration services, general services, academic advising services, information technology services, academic services, and catering services were likely to be satisfied with university services by about 72%. This study suggests several recommendations.

Keywords: student satisfaction; university services; Ajman University; discriminant analysis; United Arab Emirates.

توجهات تكونت لديهم نتيجة تقييمهم للخبرات التربوية والخدمات والامتيازات المقدمة لهم في أثناء فترة الدراسة الجامعية، كما يؤكد (الكندري، ٢٠١٨) على أن رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية هو انعكاس لما يستشعره الطالب من سعادة تجاه مؤسسته التعليمية نظير ما يتلقاه منها من خدمات إدارية وأكاديمية مما يخلق لديه اتجاهًا إيجابياً نحوها.

وتنقل (حمدة السعدية، ٢٠١٥) عن «زانغ وآخرون» قولهم أن رضا الطلبة هو حالة الشعور المرضية من الطلبة نتيجة لنجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم، وهي التوقعات والتصورات من قبل الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم. وتضيف «السعدية» أن الرضا يعد من المؤشرات الدالة على كفاءة المؤسسة التعليمية ومدى تقديمها لبرامج يفيد منها الطلبة في مستقبلهم المهني، وهذا الرضا إنما يزيد من إنتاجية المؤسسة ويطور أداءها.

وقد وضعت (منى شفيق، ٢٠٠٦) مفهوماً إجرائياً لرضا الطلبة تمثل في «تقدير الطلبة لمدى تلبية الجامعة لحاجاتهم الأكاديمية وذلك من خلال: تحديد متطلبات وتوقعات الطلبة والعمل على تلبيتها، وترجمة احتياجات الطلبة إلى معايير جودة المخرجات، واستخدام مجموعة متنوعة من استراتيجيات الاستماع والتعلم للتعرف على احتياجات الطلاب، وتقديم مستوى معين من البيانات المتعلقة برضا الطلبة، وتفهم العوامل التي تحرك المؤسسة التعليمية نحو المنافسين، والاستناد إلى المعلومات في تحسين الأداء التنافسي، والاعتماد على التغذية الراجعة لحل المشكلات من أجل استعادة ثقة الطالب».

يرى (Szeleny, 2001) أنه لا يمكن دمج الطلبة في البيئة الجامعية إلا بوجود برامج تعريفية تساعدهم على التعرف على الخدمات المقدمة، وبناء علاقات مع الزملاء وأعضاء الهيئة التدريسية، كما أن زيادة المساعدات المالية وتوفير الخدمات الإدارية والأكاديمية، وتحسين أداء القيادات الأكاديمية يؤدي بالضرورة إلى زيادة استقطاب الطلبة ورضاهم عن التجربة الجامعية.

ولكى تستطيع الجامعة تحقيق مستويات مرتفعة من الرضا لطلابها، يشير (Lovelock & Lauren, 2002) إلى أهمية أن تتبنى عشرة أبعاد أساسية لجودة الخدمة التي تقدمها وهي: الكفاية والاعتمادية والتعامل، والاستجابة، وفهم الطلبة، والأمان، والمصادقية، وسهولة الحصول على الخدمة، والاتصالات، والتجسيد المادي.

وقد عرض (أبو فارة، ٢٠٠٤) شرحاً يساعد في فهم هذه الأبعاد وتطبيقها في البيئة الجامعية، فتشير الكفاية إلى أن الطالب يتجه إلى الجامعة التي توفر خدماتها بكفاية وجدارة، وذلك بتمكين العاملين فيها من المهارات والخبرات الإدارية والأكاديمية التي تكفل تقديم مستوى راق من الخدمة، أما بعد الاعتمادية فيعني تقديم الجامعة لخدماتها بمعدل مرتفع من الثبات، بينما يعني بعد التعامل أن يسود الحرم الجامعي جو من الاحترام المتبادل والأخلاق التنظيمية التي تحفظ للطلبة كرامتهم وتحقق رضاهم،

يمثل انتقال الطلاب من المرحلة الثانوية إلى المرحلة الجامعية حدثاً حياتياً هاماً، وهو مع أهميته قد يسبب للطلاب ظهور بعض الصعوبات أو المشكلات الحياتية اليومية، الأمر الذي تنخفض معه مستويات رضاهم عن الحياة الجامعية، كما يؤدي إلى إعاقة تكيفهم مع الحياة الجديدة، الأمر الذي قد يفضي بلا شك إلى التأثير السلبي على تحصيلهم الدراسي (نسيمة داود، ١٩٩٤).

والرضا في أبسط معانيه يمثل تلك الحالة الشعورية النفسية التي تصاحب بلوغ الفرد لغاية ما، أو تحقيقه لهدف معين (رزق، ١٩٧٧). والرضا مفهوم اجتماعي نفسي متعدد الجوانب، وله استخدامات كثيرة، فهناك الرضا الوظيفي: وهو مفهوم يعبر عن رضا العامل عن وظيفته، وعن جماعة العمل التي يعمل بها، وعن رؤسائه الذين يخضع لإشرافهم، وعن المنظمة وبيئة العمل التي يعمل فيها (شربي، ١٩٩٤). وهناك الرضا الأسري: وهو ذلك الشعور الذي يسود الأسرة التي تؤدي وظائفها بطريقة متصلة وشاملة ويرتبط أفرادها معاً ارتباطاً قوياً (رزق، ٢٠٠٣). والرضا المجتمعي المحلي، ويرتبط بالرضا عن خدمات المنظمات -وهو الذي يعنينا في هذه الدراسة- وهو مفهوم يرتبط به أيضاً ويتداخل معه مفاهيم أخرى، كمفهوم اشباع الحاجات، ومفهوم تحقيق الأهداف. هذا ويقصد بالرضا عن الخدمات المنظمة درجة تقييم الأفراد للخدمات التي تقدمها المنظمات، والذي يعكس مدى اشباع هذه الخدمات لتطلعات وتوقعات وطموحات الأفراد (راشد وآخرون، ١٩٨٧؛ وصومع، ١٩٩٣؛ ورزق، ٢٠٠٣؛ وحربي، ٢٠٠٨؛ وطنطاوي، ٢٠٠٨).

ويعرف العمرات، والثاوية (٢٠١١) الرضا نقلاً عن «Sari» أنه «علاقة بين التوقعات والحاجات، وأنه تعبير العاملين عن مشاعرهم نحو أعمالهم، إذ تعتمد هذه المشاعر على إدراك الفرد لما تحققه له مهنته من حاجات ورغبات، وما تقدمه من منافع مادية ومعنوية»، فإذا لم يكن هناك علاقة أو تناغم بين التوقعات والحاجات فيصعب مع ذلك حدوث الرضا. ويضيفان إلى ذلك أن الرضا عن الدراسة يمثل الأحكام التي تعكس شعور الدارسين نحو أداء المدرسين، وأساليب التدريس، والمقررات الدراسية، والخدمات التي تقدمها الجامعة لطلبتها، من أنشطة وخدمات تسجيل، وخدمات مكتبية، وسكن، وتغذية، وجمعيات طلابية، وخدمات صحية، وخدمات إرشاد أكاديمي، وغيرها.

كذلك يعبر المفهوم العام للرضا عن شعور الفرد بالبهجة والسعادة حينما يتم تلبية احتياجاته أو رغباته (الحسنية، ٢٠٠٩؛ Saif, 2014) فعندما يلتحق الفرد بمنظمة ما فإن الرضا يعني مدى شعور الفرد بالسعادة نتيجة لما تقدمه له المنظمة من خدمة، وبالتالي فإذا كانت الخدمة جيدة ارتفع مستوى الرضا، أما إذا كانت الخدمة رديئة فسوف يشعر الفرد حتماً بعدم الرضا (Weersinghe & Fernando, 2017).

كما يتفق كلا من (Weersinghe & Fernando, 2017) و(الكندري، ٢٠١٨) على أن مفهوم رضا الطلبة هو عبارة عن

ويرى (Sumadi et al, 2011) أن قياس رضا الطلبة يشبه حساب الأرباح والخسائر للشركات، فإذا كان مستوى الرضا مرتفعاً فإن الجامعة تكون في حالة ربح، إذ يكون الطالب مبتهجاً بتحصيله الجامعي وحياته الجامعية، كما يتوقع في هذه الحالة أن يتحدث عن جامعه بإيجابية، أما إذا كان الرضا متوسطاً فإن الجامعة يتوقع لها أن تمر بحالة من الاستقرار، بينما في حالة انخفاض مستوي الرضا، فإنه سيؤدي إلى الخسارة لأن الجامعة لم تحقق أهدافها ولا توقعات طلابها، الأمر الذي يؤدي إلى انتقال الطلبة إلى جامعة أخرى (تسرب طلابي).

وجامعة عجمان هي مؤسسة أكاديمية إماراتية متعددة الثقافات، تطرح العديد من البرامج الأكاديمية عالية الجودة، المرتبطة ارتباطاً وثيقاً بسوق العمل. وتحرص الجامعة على تلبية احتياجات الطلبة وأرباب العمل والمجتمع، بتقديم خدمات متميزة في مجالات التعليم والمنح والمشاركة المجتمعية. وتُخرج جامعة عجمان طلبة ذوي قدرات متعددة، يتحلون بالكفاءة المهنية والمسؤولية الاجتماعية، ذوي حس ابتكاري، يساهمون بنشاط في جهود التنمية المستدامة لمجتمع الإمارات والمجتمعات التي يعيشون فيها. كما تعد الجامعة إحدى الجامعات الرائدة والأصيلة في مجتمعها، حيث أنشئت عام ١٩٨٨ بما يعني مرور ما يزيد عن ٣٠ سنة على إنشائها وخدمتها للعلم خلال هذه الفترة الزمنية الطويلة. وتشهد الجامعة حالياً في ظل توجهات القيادة الرشيدة، والقائمين على إدارتها من العلماء المشهود بكفاءتهم طفرة نوعية على كافة الأصعدة، سواء من حيث البنية التحتية، والهيكلي الإداري، ونوعية الطلبة الملتحقين، وكذا أصالة البرامج الأكاديمية التي تخدم المواطنين والمقيمين من خلال ٩ كليات رائدة في كافة المجالات؛ الطبية، والهندسية، والبيئية، والإعلامية، والتربوية، والاجتماعية، والاقتصادية، والنفسية، والقانونية، وإدارة الأعمال، وتكنولوجيا المعلومات، حيث تخرج منها ما يزيد عن ٣٦٠٠٠ خريج خلال تلك الفترة. ولا شك أن الاهتمام بالتغذية الراجعة عن أنشطة الجامعة وأدوارها يحتل أهمية كبرى لدى القيادة؛ بهدف تقييم أنشطتها وتحسين مسارات التقدم العلمي والمهني بها. ولعل رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها الجامعة من أهم روافد التقييم التي تعتمد عليها الجامعة في تقدير أهمية برامجها، وأنشطتها، ومعياراً موضوعياً وركيزة لتعديل المسارات وعلاج المشكلات التي تواجهها، مما يفضي إلى حالة الاستقرار والجذب الطلابي، ومن ثم استمرار الجامعة فاعلة في بيئتها.

ويعد برنامج الدراسة في علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية من البرامج الحديثة نسبياً، والتي تبنتها الجامعة في العام ٢٠١١م، ورغم حداثة هذا البرنامج إلا أن الاقبال عليه من قبل الطلبة واستمرارية عطائه لدليل على أهميته، فقد بدأ البرنامج بعدد ٢٠ طالب وطالبة في عام ٢٠١١م، واطردت الأعداد حتى وصلت في العام الأكاديمي ٢٠١٨/٢٠١٩ نحو ٨٠٠ طالب وطالبة بمقري الجامعة في عجمان والفجيرة، بما يمثل قرابة ١٣٪ من إجمالي طلبة الجامعة بالكامل، والبالغ عددهم ٦٢٧٠ طالب وطالبة في نفس العام، بما يضيف أهمية لهذا التخصص.

وتعني الاستجابة: السرعة في التعامل مع المتغيرات البيئية بما يتطلبه ذلك من مرونة في وضع الخطط لتسيير العملية التعليمية بالإرشاد الأكاديمي الكفؤ، أما بُعد فهم الطالب فيعني إدراك حاجاته المختلفة، ويعني بُعد الأمان توفير الخدمة التعليمية في جو آمن، كما تعني المصداقية توافر درجة مرتفعة من الشفافية أثناء تقديم الخدمة، وسهولة الحصول عليها، وجودة الاتصالات الأفقية والرأسية داخل الحرم الجامعي وبخاصة تلك التي يكون الطالب طرفاً فيها بشكل مباشر أو غير مباشر، أما بُعد التجسيد المادي فيقصد منه جعل الخدمة ملموسة للطلبة.

إن الهدف النهائي من تقييم موضوع الرضا عن الدراسة في الجامعات هو إحداث تحسين وتطوير وإشباع للحاجات غير المشبعة لدى الطلبة، كما أن الحصول على التغذية الراجعة من قبل الطلاب يشخص ويحدد مصادر القوة والضعف، ويساعد في تحسين مستويات الخدمات الجامعية، ويؤكد على أن الطالب الجامعي ملاحظ دقيق ومؤهل لرصد أنماط ومستويات السلوك المختلفة (الخطيب، ١٩٨٨).

إشكالية الدراسة

تولي العديد من المنظمات الدولية، وعلى رأسها المنظمة الأوروبية للتعاون والتنمية، والمجموعة الاقتصادية الأوروبية، ومنظمة العمل الدولية، ومنظمة اليونسكو وغيرها، أهمية كبيرة لقياس مؤشرات تقييم الإنجاز في خطط تطوير المؤسسات، إذ تكمن أهمية قياس مؤشرات تقييم الإنجاز في تحسين مستوى الرضا والنجاح لأداء تلك المؤسسات للخدمات بأشكالها المختلفة، ومن المفترض أن تقوم المؤسسات بإعداد تقارير دورية بنتائج مؤشرات التقييم، لاعتمادها مرجعاً في عملية التطوير (أبو السندس، ٢٠١١). يفهم من هذا السياق أن العصر الحالي لا يعتمد في تطوره على المصادفة، بل يعتمد على تخطيط منظم من خلال برامج محددة الأهداف، وبما أن الجامعات تأتي على رأس المؤسسات الحضارية والثقافية وباعتبارها منارات للعلم والمعرفة، فهي معنية بالدرجة الأولى بالتطوير ومواكبة الجديد في كل المجالات وعلى كافة المستويات وصولاً بمجتمعاتها إلى التقدم والتطور، ومن أجل الوصول إلى هذه الأهداف الراقية فلا بد أن تسعى الجامعات إلى إعداد مؤشرات لتقييم رضا الأطراف المعنية بأدائها، وبخاصة الطلبة، والذين يمثلون أهم مدخلات النظام التعليمي الجامعي في أي مجتمع (آل مقبل، ٢٠١٥).

ويذكر (الشريفين، ٢٠٠٩) نقلاً عن «علام» أن اتجاهات الطلبة تؤدي دوراً هاماً في تحديد ما يشعرون به أو يدركونه عن أنفسهم وعن الآخرين، أو نحو أنشطة معينة، فهي موجّهات يمكن الاعتماد عليها في التنبؤ بنوع السلوك الذي يقوم به الطلبة في المواقف المختلفة. وتعد دراسة الاتجاهات من الأمور المهمة التي يستعان بها في تفسير السلوك الإنساني، ويستفاد من دراسات رضا الطلبة في مواجهة المؤثرات التي تعمل على تكوين الاتجاهات السلبية نحو الجامعة من ناحية، وتعزيز المؤثرات التي تنمي الاتجاهات الإيجابية لدى الطلبة من ناحية أخرى.

الرغم من أن عمر الجامعة قد تخطى الثلاثين عاماً، مما يعطي للدراسة أسبقية الوصول إلى المؤشرات والنتائج عن هذا الجانب الهام.

المفاهيم الإجرائية

- الرضا الطلابي: ويقصد به في هذه الدراسة الاتجاهات الإيجابية التي تكونت لدى الطلبة نتيجة تقييمهم للخدمات الجامعية المقدمة لهم أثناء فترة الدراسة، والتي تمثل انعكاساً حقيقياً لما يشعرون به تجاه جامعة عجمان في مقرها.
- طلبة قسم الاجتماع: ويقصد بهم طلاب وطالبات قسم الاجتماع بجامعة عجمان في مقرها بعجمان والفجيرة.
- الخدمات الجامعية: ويقصد بها خدمات شؤون الطلاب والتسجيل، والخدمات الأكاديمية، وخدمات الإرشاد الأكاديمي، وخدمات المكتبة، وخدمات تكنولوجيا المعلومات، والخدمات الرياضية، وخدمات السكن الجامعي للمنتفعين منه، وخدمات التغذية، وخدمات الأمن والنقل، والخدمات العامة.

الإطار النظري للدراسة

أ - نظرية التبادل الاجتماعي «Exchange Theory»:

تعد هذه النظرية إحدى النظريات التي يمكن الاستعانة بها في تفسير الرضا بشكل عام، والرضا الطلابي عن الخدمات الجامعية بشكل خاص، وتبنى هذه النظرية على افتراض أن الحياة الاجتماعية تقوم على تبادل الأفراد لأموال معينة في حياتهم، علاوة على أن أي فرد لا يستطيع الاستغناء عن هذه المبادلة، فلا يوجد فرد أو جماعة تتمتع بالاكتمال الذاتي، وعليه يمكن النظر إلى التبادل بوصفه مطلباً أساسياً للحياة البشرية (رزق، ٢٠٠٣).

ويذكر (والاس؛ وولف، ٢٠١٢) أن العديد من كبار علماء الأنثروبولوجيا في القرن العشرين قد أقرّوا بالدور المركزي الذي يلعبه التبادل في الحياة الاجتماعية، ومن هؤلاء «مالبينوفسكي» والذي أكد على أنه يمكن التمييز بين مسألتين في دراسة التبادل، المسألة الأولى: وهي التي أطلق عليها تبادل أو تقديم الهدية، والمسألة الثانية: والتي أسماها التبادل الأداتي، وجوهر الفرق بينهما يكمن في أن عملية التبادل قد تصبح غاية في حد ذاتها عند تقديم الهدية، ويترتب على ذلك وظائف اجتماعية تضامنية وعلاقية، أما في حالة التبادل الأداتي فيجسد هذا الشكل من التبادل بعداً نفعياً، ومصحة ذاتية في عملية التبادل.

كذلك يذكر (العزب؛ وأبو طالب، ٢٠١٣) نقلاً عن «عبد اللا» عدداً من المسلمات الخاصة بنظرية التبادل كما وردت لدى «بيتر بلاو» في:

أ - يميل الأفراد إلى الإتيان بالأفعال التي تحمل إليهم عائد أكبر، وذلك لأن كل فرد يسعى لتعظيم العائد عليه من الحياة الاجتماعية.

ب- تظل المبادلة قائمة بين طرفين طالما كان هناك التزام متبادل بينهما بالوفاء، أي التزام كل منهما برد مقابل ما حصل عليه من الآخر.

واستناداً إلى ما سبق عرضه، بأهمية مفهوم الرضا الطلابي، ودوره في نجاح المؤسسة التعليمية واستمرارها مستقرة ومعطاءة في بيئتها، فإن هذه الدراسة معنية في المقام الأول بقياس رضا طلبة قسم الاجتماع - بمقري الجامعة بعجمان والفجيرة - عن الخدمات الجامعية، بتحليل أهم العوامل المميزة لهذا الرضا. ومن الجدير بالذكر أن سبب اختيار هذا القسم هو العدد الكبير من الطلبة والطالبات الملتحقون به - إن لم يكن الأكبر على مستوى الجامعة - ومن ثم يمكن الاعتماد على آراء عينة ممثلة منهم في قياس درجة الرضا عن الخدمات، والتي تعد انعكاس لجودة هذه الخدمات من ناحية، وكفاءة الجامعة في استقطاب العدد الأكبر من الطلاب من ناحية أخرى، خاصة وأن الخدمات المعنية تتسم بقدر كبير من الشمولية، كما أنها خدمات أساسية يستفيد منها منطقياً غالبية الطلاب إن لم يستفيدوا منها جميعاً.

أهداف الدراسة

يمثل التعرف على محددات الرضا الطلابي عن الخدمات التي تقدمها جامعة عجمان الهدف الرئيس لهذه الدراسة، ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

١- التعرف على العوامل المرتبطة بالرضا الطلابي عن الخدمات الجامعية.

٢- التعرف على العوامل المحددة للرضا الطلابي عن الخدمات الجامعية.

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية

تعد هذه الدراسة من الدراسات البيئية في تخصصات الاجتماع والخدمة الاجتماعية والإعلام، ومن ثم يمكن اعتبار نتائجها نواة لبداية الاهتمام بإجراء مزيد من دراسات الرضا على مستوى التخصصات الجامعية المختلفة، كما أن مراجعتها للأدبيات المنشورة في مجال الرضا بشكل عام، والرضا الطلابي على وجه الخصوص وتطبيقها للنظريات المفسرة للظاهرة من شأنه إثراء الجانب النظري بدعائم ترسيخ القوالب التفسيرية، وتوجيه الفكر المستقبلي للنظريات المفيدة في تفسير ظاهرة الرضا.

الأهمية التطبيقية

تأتي أهمية هذه الدراسة متوافقة مع ما جاء في دراستي (العمرات، والثوابية، ٢٠١١)؛ و(النبهان، ٢٠٠١) من منطلق أن ارتفاع درجات رضا الطلاب يُعد مؤشراً على مستوى الأداء الجامعي في بناء القوى البشرية المؤهلة للمستقبل، والذي من شأنه مساعدة القيادات الجامعية من صانعي القرار، والإداريين، والأكاديميين على اتخاذ القرارات المناسبة في دعم وتعميق عناصر القوة وتجديدها، والوقوف على عناصر الضعف، ومحاولة تحسينها، أو علاج القابل للعلاج منها، من أجل تعزيز رضا الطلبة، وتوفير المناخ التنظيمي الملائم للإنجاز والذي يدعم إعداد الطلبة وتعليمهم. ومن جانب آخر فلم يتم دراسة الرضا الطلابي في جامعة عجمان من قبل، على

ج - ينبغي أن تكون عملية المبادلة عادلة بحيث يتساوى تقريباً ما يحصل عليه الفرد مع ما يعطيه في عملية التبادل.

د - أي انتهاك لقواعد المبادلة تتطلب من الطرف المظلوم أن يوقع عقوبة معينة على الطرف الذي انتهك قواعد المبادلة.

ويقدم «هومانز» بعض المقولات والقضايا التي تفيد في فهم عملية التبادل، فيتحدث عن قضية التعاقب بالنسبة لجميع الأفعال التي يتخذها الأشخاص، فإذا كوفئ الشخص غالباً على القيام بفعل معين، فإنه من المحتمل أن يقوم بذلك الفعل بشكل متكرر. كما يتحدث عن قضية المثير، فإذا كانت هناك مناسبة كوفئ عليها فعل الشخص في الماضي، ورافق ذلك حدوث مثير معين أو منظومة من المثيرات، فإن الشخص سيقوم بالفعل ذاته، أو بفعل مشابه إذا ما صادف في الحاضر مثيراً مشابهاً لذلك الذي حدث في الماضي. وبالنسبة لقضية القيمة، فكلما كان فعل الشخص أكثر قيمة بالنسبة له، فإن احتمال قيامه بالفعل أكبر. أما قضية الحرمان - الاشباع فيقصد بها أنه كلما تلقى الشخص مكافأة معينة في الماضي القريب، تصبح أية وحدة إضافية من تلك المكافأة له أقل قيمة. وأخيراً قضية العدوان - القبول، فعندما لا يتلقى فعل الشخص المكافأة التي يتوقعها، أو يتلقى عقوبة لم يكن يتوقعها سوف يكون غاضباً، ومن المحتمل أن يقوم بسلوك عدواني، كما تكون نتائج هذا السلوك أكثر قيمة بالنسبة له. أما عندما يتلقى فعل الشخص المكافأة التي توقعها، وبشكل خاص مكافأة أكبر مما توقع، أو لم تقع عليه عقوبة كان يتوقعها، سوف يكون مسروراً، ومن المحتمل أن يقوم بسلوك يضيف من خلاله القبول، كما أن نتائج هذا السلوك تصبح أكثر قيمة بالنسبة له (والاس؛ ولف، ٢٠١٢).

واتساقاً مع ما ذكر آنفاً، فإن الدراسة الحالية تتبنى تفسيراً يتسق ونظرية التبادل، إذ يمكن تفسير رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الجامعة من منطلق اعتماد درجة رضا الطلبة على العائد من العلاقات التي تربطهم بالجامعة - رضا أداتي يجسد بعداً نوعياً، ومصالحة ذاتية - والذي من المتوقع أن يتأثر بالتقديرات الذاتية لهم، فكلما استطاعت الجامعة القيام بأدوارها الخدمية بشكل ملائم - من وجهة نظر الطلبة - وقدمت خدماتها التي يتوقعها الطلبة بالشكل المطلوب أو بشكل أكبر من المتوقع منها، فإنه من المنطقي أن ترتفع درجة الرضا عن هذا الأداء والعكس صحيح. وبمعنى آخر إن العلاقة بين الطلبة والجامعة هي علاقة نفعية تبادلية، فبقدر ما تستطيع الجامعة إشباع حاجات الطلبة من خلال الأداء الجيد للأدوار وتحقيق الأهداف، بقدر ما يرضى الطلاب والطالبات عن هذا الأداء، هذا الرضا الذي يستتبعه بالضرورة إقبالاً أكثر على الالتحاق بالجامعة، ومشاركة أكبر في الأنشطة، وانطباعات أكثر إيجابية تعكس مدى فعالية هذا النمط من المنظمات، وتؤكد على الحاجة لاستمرارية نشاطه، وفي النهاية تؤثر لدى جدارة الجامعة في الحصول على الدعم من مصادره المختلفة بشكل مستمر، وهو الأمر الذي يكفل لها الاستقرار والتكيف و من ثم الارتقاء في أداء الأدوار.

ب - نظرية أصحاب المصالح «Stakeholders Theory»

ويطلق على هذه النظرية نظرية الإدارة التنظيمية وأخلاقيات الأعمال، حيث تهتم بالأخلاق والقيم في إدارة المنظمة، وقد بدأ (lan Mitroff, 1983) الاهتمام بهذا المفهوم في كتاب بعنوان (أصحاب المصلحة في العقل التنظيمي)، ثم أعقبه (Freeman, 1984) بكتاب عنوانه (الإدارة الاستراتيجية: نهج أصحاب المصلحة)، وقد حدد ووصف فيه فئات أصحاب المصلحة في المؤسسات، وحدد توصياته عن الأساليب التي يجب أن تتبعها الإدارة للاهتمام بمصالح تلك المجموعات. وتؤكد نظرية أصحاب المصلحة على ضرورة الاهتمام بمختلف الفئات المعنية بأنشطة المؤسسات ومن يتأثروا بأعمالها (Harrison & Wicks, 2013).

وقد اكتسب هذا المفهوم أهمية كبيرة لدى الأكاديميين والممارسين نظراً لكونه يمثل أحد ركائز العمل الإداري من خلال العلاقات وتأثيرات العمل والمنافع المتبادلة بينهم من جهة، وبينهم وبين المؤسسات من جهة أخرى (Moir, 2001). حيث تركز النظرية على أن المنافع المتبادلة المشتركة تعد أهم المبادئ التي تحكم علاقات أصحاب المصالح، في ضوء علاقة التأثير والتأثر بالمرجات الاستراتيجية للمؤسسات؛ حيث يتم تصنيف فئات أصحاب المصالح من الأفراد والجماعات إلى: الأساسيين ممن لديهم اهتمامات مباشرة بأداء المؤسسة؛ كالموظفين والمستثمرين والعملاء، والثانويين ممن يتأثرون بأنشطتها بدرجة أقل (Thomsen, 2004).

وقد أكد (Freeman et al, 2010) على أن المؤسسات لديها التزامات أخلاقية تجاه أصحاب المصالح لا تتعلق بزيادة أرباحها فقط، وإنما يجب أن تساهم أيضاً في دعم المجتمع والبيئة، والموازنة بين احتياجات كافة الأطراف؛ لأن ذلك ينعكس على تحسين سمعتها وتعزيز علامتها التجارية؛ بما يحقق الفوائد المتبادلة للجميع. وبناء على ما سبق تتضح أهمية دراسة الرضا الطلابي نظراً لأن الطلبة من الفئات الأساسية التي تستهدفها الجامعة، ومن ثم ينعكس مستوى رضاهم على بناء سمعة مؤسسية إيجابية عن الجامعة لدى الطلاب الجدد ممن يعتزموا الالتحاق بها.

الدراسات السابقة

في دراسة (سيف وآخرون، ٢٠١٤)، بعنوان «مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية»، والتي أجريت على عينة من الطلاب بلغ عددهم ٧٦٦ طالب وطالبة، فقد أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات ورضا الطلبة كان متوسطاً في الجامعات الأردنية، كما تبين وجود أثر لجودة الخدمات في رضا الطلبة، كما تبين وجود فروق دالة احصائية في درجات الرضا تعزى إلى متغير النوع. أما دراسة (قادر وآخرون، ٢٠١٤)، بعنوان «جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة: دراسة ميدانية على عينة من الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية»، والتي أجريت على عينة من ٢٣٥ طالب من أربعة أحياء جامعية بالجزائر، فقد أظهرت النتائج أن هناك فروقاً دالة احصائية من حيث استجابات الطلاب نحو جودة الخدمات الجامعية تعزى إلى متغيري النوع والمستوى

كما تبين وجود علاقة ارتباطية قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية، ودرجة رضا الطلبة نحو هذه الخدمات.

أما دراسة (شلدان، ٢٠١٧)، بعنوان «مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه»، والتي أجريت على عينة مكونة من ٢٦٤ طالب وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، فقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الأكاديمي كان كبيراً، كما حصل مجال الرضا عن عضو هيئة التدريس المرتبة الأولى، وجاء مجالي الإرشاد والتوجيه، والبيئة التعليمية في المرتبة الثانية. كما اتضح عدم وجود فروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيري النوع والمستوى الدراسي في درجة الرضا، باستثناء مجال عضو هيئة التدريس. ولتحسين مستوى الرضا الأكاديمي، اقترحت الدراسة ضرورة قيام الجامعة بلقاءات دورية مع الطلبة لمناقشة مشكلاتهم الأكاديمية والعمل على علاجها. أما دراسة (أنصاف المومني، ٢٠١٧)، بعنوان «درجة رضا طلبة كلية الشريعة في جامعة اليرموك عن مساقات التلاوة والتجويد»، والتي أجريت على عينة مكونة من ٢٩٢ طالب وطالبة تم اختيارهم بالطريقة القصديّة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية على المقياس الكلي للرضا، تعزى إلى متغير مكان السكن، وأوصت الدراسة بعقد دورات مساندة للطلبة في التلاوة والتجويد. وفي دراسة (زقاي، ووزاني، ٢٠١٧)، بعنوان «مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة بالجزائر»، والتي أجريت على عينة مكونة من ٣٧٠ طالب، فقد أظهرت نتائج الدراسة أن تقدير الطلبة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة جاء متوسطاً، كما اتضح وجود أثر ذا دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

وفي دراسة (الرشدي، ٢٠١٨)، بعنوان: «الرضا عن التخصص الدراسي لدى طلبة قسم التربية الخاصة بجامعة الملك فيصل في ضوء بعض المتغيرات»، والتي أجريت على عينة قوامها ١٥٣ طالب وطالبة من طلبة قسم التربية الخاصة، تبين من النتائج وجود فروق معنوية بين الطلاب والطالبات في بعد الرضا عن أعضاء هيئة التدريس لصالح الطلاب، كما تبين وجود فروق معنوية لصالح الطالبات فيما يتعلق بالبعد الاجتماعي. وفي دراسة (الكندري، ٢٠١٨)، بعنوان «درجة رضا الطلبة عن الخدمات الأكاديمية والإدارية في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت»، والتي أجريت على عينة طلابية مكونة من ٢٦٣ طالب وطالبة، بينت النتائج أن مستوى رضا الطلبة عن الخدمات الإدارية والأكاديمية كان متوسطاً، في حين كانت هناك فروق دالة إحصائية في درجة الرضا عن تلك الخدمات تعزى لمتغيري النوع والتخصص، بينما لم تكن هناك فروق دالة حسب متغيري السنة الدراسية وعدد الوحدات المختارة. وقد أفادت الدراسة الحالية من تلك الدراسات في تكوينها النظري والمنهجي، فضلاً عن أنها أضافت بعداً تحليلياً لإلقاء مزيد من الضوء على العوامل المرتبطة والمحددة للرضا الطلابي عن الخدمات الجامعية.

التعليمي. كما أجرت (الكندري، ٢٠١٤)، دراسة بعنوان «واقع رضا طلبة كلية الدراسات العليا بجامعة الكويت عن الخبرات الأكاديمية والعلمية في ضوء بعض المتغيرات»، والتي أجريت على عينة من الطلاب بلغ عددهم ٢٩٠ طالب وطالبة، فقد أظهرت النتائج وجود رضا طلابي متوسط عن خبراتهم بشأن التسجيل والإرشاد الأكاديمي، في حين كان الرضا مرتفعاً عن أعضاء هيئة التدريس، والمناهج الدراسية، وإعداد البحوث العلمية، والأساتذة المشرفين. كما تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات الرضا تعزى لمتغير النوع، بينما توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير المعدل العام، والحالة الوظيفية والاجتماعية، ومجال الدراسة والعمر في بعض محاور الدراسة.

وفي دراسة (السعدية، ٢٠١٥)، بعنوان «قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية»، والتي أجريت على عينة من الطلاب بلغ عددهم ١٥٤، فقد أظهرت نتائج الدراسة أن طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار كانت درجة رضاهم عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية منخفضة، كما تبين دلالة أهمية مجالات: الإرشاد الأكاديمي، والاختبارات والتقييم، والخدمات الأكاديمية المساندة والإدارية عند مستوى معنوية ٠,٠٥. كذلك تبين وجود فروق معنوية في درجة رضا الطلبة عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية تعزى لمتغير المعدل التراكمي ولصالح المعدل التراكمي جيد جداً على وجه التحديد. أما دراسة (آل مقبل، ٢٠١٥)، بعنوان «مستوى رضا طلبة جامعة طيبة عن المقررات الدراسية ومدى تحقيقها لاحتياجاتهم الحالية والمستقبلية من وجهة نظرهم»، والتي أجريت على عينة من الطلاب بلغ عددهم ٤٠٠ طالب وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية وفق معادلة روبيرت ماسون، فقد أظهرت نتائج الدراسة والتي تتعلق بمحاور المقررات الدراسية: المحتوى، والطرائق، والتقييم، والبيئة التدريسية، أن رضا الطلبة عن المقررات الدراسية جاء متوسطاً بشكل عام، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ١,٩٨، بوزن نسبي مقداره ٠,٦٦.

وتوضح دراسة (العجمي، التويجري، ٢٠١٦)، بعنوان «مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجاً»، والتي أجريت على عينة من طلاب وطالبات قسمي الرياضيات والفيزياء بكلية العلوم، أن استجابات أفراد العينة قد جاءت محايدة على مقياس جودة الخدمات التعليمية، كما تبين أن غالبية عينة الدراسة بنسبة (٥٨٪) كانت درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية بالكلية متوسطة. وفي جامعة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة أجرى كلا من (عز الدين؛ والعرموطي، ٢٠١٦)، دراسة بعنوان «درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي فرع العين»، والتي أجريت على عينة من طلاب وطالبات مرحلة البكالوريوس قوامها ٦٤ طالب وطالبة يمثلون قرابة (١٠٪) من إجمالي الطلبة بالجامعة، وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة، ودرجة رضا الطلبة نحوها،

الإجراءات المنهجية، وخصائص عينة الدراسة

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة

١- منهج ونوع الدراسة: الدراسة وصفية تحليلية تتبع المنهج الوصفي التحليلي بطريقة المسح الاجتماعي بالعينة.

٢- مجالات الدراسة

تشتمل مجالات الدراسة علي: المجالات الجغرافية، والبشرية، والزمنية، كما يلي:

أ) المجال الجغرافي

أجريت هذه الدراسة في رحاب جامعة عجمان بدولة الامارات العربية المتحدة، وتحديداً بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، بمقري عجمان والفجيرة.

ب) المجال البشري

ويقصد بالمجال البشري الأفراد الذين سيطبق عليهم أدوات البحث وتشملهم الدراسة، يتمثل مجتمع الدراسة في إجمالي طلاب وطالبات قسم الاجتماع بجامعة عجمان، والبالغ عددهم ٨٠٣ طالب وطالبة بمقري عجمان والفجيرة، سحبت منهم عينة عشوائية بلغ قوامها ٢٤٩ طالب وطالبة، بنسبة ٣١٪ من الإجمالي. وقد تم استيفاء البيانات من الطلبة عينة الدراسة بنسبة ١٠٠٪، وذلك باستخدام استبانة إلكترونية تم بناؤها بالاستعانة بالـ Google Forms صممت لهذا الغرض.

ج) المجال الزمني

يقصد بالمجال الزمني الفترة الزمنية التي تم جمع البيانات فيها؛ إذ تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠١٨ / ٢٠١٩ م.

٣ - قياس متغيرات الدراسة

استخدمت الدراسة ١٣ متغيراً بحثياً تم قياسها كالاتي:

- النوع: وقيس بإعطاء الذكر القيمة الرقمية (١)، بينما أعطيت الانثى القيمة الرقمية (٢).
- عدد الساعات المعتمدة المنجزة: في ضوء عدد الساعات التي أنجزها أفراد العينة، فقد تم تقسيمهم إلى فئات ثلاث، الفئة الأولى (المتحق حديثاً بالبرنامج)، وهو فرد العينة الذي أنجز ٤٢ ساعة معتمدة فأقل، وأعطيت القيمة الرقمية (١)، والفئة الثانية (في مرحلة ما قبل التخرج) وهو فرد العينة الذي أنجز من ٤٣ ساعة إلى ٨٤ ساعة، وأعطيت القيمة الرقمية (٢)، والفئة الثالثة (الخريج)، وهو فرد العينة الذي أنجز ٨٥ الى ١٢٦ ساعة، وأعطيت القيمة الرقمية (٣).
- مقر الجامعة: وأعطيت مقر عجمان القيمة الرقمية (١)، بينما أعطيت مقر الفجيرة القيمة الرقمية (٢).
- خدمات شؤون الطلاب والتسجيل: وتم قياس هذا المتغير بمقياس خماسي، بلغ عدد بنوده (١٢ بند)، تراوحت

الاستجابة على كل بند منها بين غير راضٍ على الإطلاق، وغير راضٍ، ومحايد، وراضٍ، وراضٍ تماماً، وأعطيت الاستجابات القيم الرقمية: (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الترتيب، وقد تم جمع قيم البنود الـ(١٢) جمعاً جبرياً، ليعبر المجموع عن متغير خدمات شؤون الطلاب والتسجيل، وقد بلغ متوسط درجات المقياس ٤٩,١ درجة، بانحراف معياري قدره ٩,١ درجة. هذا وقد بلغت قيمة معامل الثبات لكرومباخ ($\alpha=0.940$). وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس، ومن ثم صلاحيته لأغراض القياس.

• الخدمات الأكاديمية: وتم قياس هذا المتغير بمقياس خماسي، بلغ عدد بنوده ٦ بنود، تراوحت الاستجابة على كل بند منها بين غير راضٍ على الإطلاق، وغير راضٍ، ومحايد، وراضٍ، وراضٍ تماماً، وأعطيت الاستجابات القيم الرقمية: (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الترتيب، وقد تم جمع قيم البنود الـ (٦) جمعاً جبرياً، ليعبر المجموع عن متغير الخدمات الأكاديمية، وقد بلغ متوسط درجات المقياس ٢٦,٢ درجة، بانحراف معياري قدره ٤,١ درجة. هذا وقد بلغت قيمة معامل الثبات لكرومباخ ($\alpha=0.925$). وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس، ومن ثم صلاحيته لأغراض القياس.

• خدمات الإرشاد الأكاديمي: وتم قياس هذا المتغير بمقياس خماسي، بلغ عدد بنوده (٥ بنود)، تراوحت الاستجابة على كل بند منها بين غير راضٍ على الإطلاق، وغير راضٍ، ومحايد، وراضٍ، وراضٍ تماماً، وأعطيت الاستجابات القيم الرقمية: (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الترتيب، وقد تم جمع قيم البنود الـ (٥) جمعاً جبرياً، ليعبر المجموع عن متغير خدمات الإرشاد الأكاديمي، وقد بلغ متوسط درجات المقياس ٢٠,٩ درجة، بانحراف معياري قدره ٤,٢ درجة. هذا وقد بلغت قيمة معامل الثبات لكرومباخ ($\alpha=0.941$). وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس، ومن ثم صلاحيته لأغراض القياس.

• خدمات المكتبة: وتم قياس هذا المتغير بمقياس خماسي، بلغ عدد بنوده (٨ بنود)، تراوحت الاستجابة على كل بند منها بين غير راضٍ على الإطلاق، وغير راضٍ، ومحايد، وراضٍ، وراضٍ تماماً، وأعطيت الاستجابات القيم الرقمية: (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الترتيب، وقد تم جمع قيم البنود الـ (٨) جمعاً جبرياً، ليعبر المجموع عن متغير خدمات المكتبة، وقد بلغ متوسط درجات المقياس ٣٣,٣ درجة، بانحراف معياري قدره ٦,٠ درجة. هذا وقد بلغت قيمة معامل الثبات لكرومباخ ($\alpha=0.935$). وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس، ومن ثم صلاحيته لأغراض القياس.

• خدمات تكنولوجيا المعلومات: وتم قياس هذا المتغير بمقياس خماسي، بلغ عدد بنوده (٦ بنود)، تراوحت الاستجابة على كل بند منها بين غير راضٍ على الإطلاق، وغير راضٍ، ومحايد، وراضٍ، وراضٍ تماماً، وأعطيت الاستجابات القيم الرقمية: (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الترتيب، وقد تم جمع قيم البنود الـ (٦)

لكرومباخ ($\alpha=0.945$). وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس، ومن ثم صلاحيته لأغراض القياس.

• الخدمات العامة: وتم قياس هذا المتغير بمقياس خماسي، بلغ عدد بنوده (٩ بنود)، تراوحت الاستجابة على كل بند منها بين غير راض على الإطلاق، وغير راض، ومحيد، وراض، وراض تماماً، وأعطيت الاستجابات القيم الرقمية: (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الترتيب، وقد تم جمع قيم البنود الـ (٩) جمعاً جبرياً، ليعبر المجموع عن متغير الخدمات العامة، وقد بلغ متوسط درجات المقياس ٣٥,٤ درجة، بانحراف معياري قدره ٧,٩ درجة. وقد بلغت قيمة معامل الثبات لكرومباخ ($\alpha=0.998$). وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس، ومن ثم صلاحيته لأغراض القياس.

• الرضا العام عن الخدمات الجامعية: وهو المتغير التابع في هذه الدراسة، وقيس بسؤال كل طالب/ طالبة من أفراد عينة الدراسة عن رضاه العام عن الخدمات المقدمة له من الجامعة، وكان هذا المتغير متغيراً وصفيّاً ثنائي الفئات، مقاساً على مقياس اسمي، حيث كانت الإجابة على التساؤل براض أو غير راض، وأعطيت الاستجابات درجات: (٢، ١) على الترتيب.

٤ - أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد على استمارة الاستبيان الإلكتروني في جمع بيانات هذه الدراسة، وتم إجراء اختبار مبدئي للاستمارة «Pretest»؛ حيث تم تطبيقها على عينة من الطلبة (خارج عينة الدراسة)، وبناء عليه تم تعديل بعض الأسئلة وإعادة صياغة بعضها الآخر، كما تم حذف بعض البنود وإضافة أخرى.

٥ - الفروض البحثية:

بناء على استعراض ما كشفت عنه نتائج الدراسات السابقة، ووفقاً لهدف الدراسة فقد تم صياغة الفرضين البحثيين، الآتيين:

أ - توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرات المستقلة العشرة المتضمنة في النموذج التحليلي وهي الرضا عن كل من: (خدمات شؤون الطلاب والتسجيل، الخدمات الأكاديمية، خدمات الإرشاد الأكاديمي، خدمات المكتبة، خدمات تكنولوجيا المعلومات، الخدمات الرياضية، خدمات السكن، خدمات التغذية، خدمات الأمن والنقل، الخدمات العامة) كلا على حده، وبين الرضا العام عن الخدمات الجامعية.

ب- تسهم المتغيرات المستقلة العشرة سالفة الذكر مجتمعة اسهاماً معنوياً في تفسير جزء من التباين في درجات متغير الرضا الطلابي العام عن الخدمات الجامعية. هذا وقد تم اختبار الفرضين في صورتها الصفرية.

٦ - الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الاستعانة بعدد من الأساليب الإحصائية بهدف تحليل بيانات هذه الدراسة وتتمثل في: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسب المئوية والتكرارات لوصف المتغيرات المختلفة، كما استخدم

جمعاً جبرياً، ليعبر المجموع عن متغير خدمات تكنولوجيا المعلومات، وقد بلغ متوسط درجات المقياس ٢٤,٩ درجة، بانحراف معياري قدره ٤,٨ درجة. هذا وقد بلغت قيمة معامل الثبات لكرومباخ ($\alpha=0.926$). وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس، ومن ثم صلاحيته لأغراض القياس.

• الخدمات الرياضية: وتم قياس هذا المتغير بمقياس خماسي، بلغ عدد بنوده (٧ بنود)، تراوحت الاستجابة على كل بند منها بين غير راض على الإطلاق، وغير راض، ومحيد، وراض، وراض تماماً، وأعطيت الاستجابات القيم الرقمية: (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الترتيب، وقد تم جمع قيم البنود الـ (٧) جمعاً جبرياً، ليعبر المجموع عن متغير الخدمات الرياضية، وقد بلغ متوسط درجات المقياس ٢٧,٧ درجة، بانحراف معياري قدره ٦,٣ درجة. هذا وقد بلغت قيمة معامل الثبات لكرومباخ ($\alpha=0.967$). وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس، ومن ثم صلاحيته لأغراض القياس.

• خدمات السكن الجامعي للمنتفعين منه: وتم قياس هذا المتغير بمقياس خماسي، بلغ عدد بنوده (١١ بند)، تراوحت الاستجابة على كل بند منها بين غير راض على الإطلاق، وغير راض، ومحيد، وراض، وراض تماماً، ولا ينطبق، وأعطيت الاستجابات القيم الرقمية: (٠، ١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الترتيب، وقد تم جمع قيم البنود الـ (١١) جمعاً جبرياً، ليعبر المجموع عن متغير خدمات السكن الجامعي للمنتفعين منه، وقد بلغ متوسط درجات المقياس ٢٣,٧ درجة، بانحراف معياري قدره ٢٢,٩ درجة. هذا وقد بلغت قيمة معامل الثبات لكرومباخ ($\alpha=0.998$). وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس، ومن ثم صلاحيته لأغراض القياس.

• خدمات التغذية: وتم قياس هذا المتغير بمقياس خماسي، بلغ عدد بنوده (٦ بنود)، تراوحت الاستجابة على كل بند منها بين غير راض على الإطلاق، وغير راض، ومحيد، وراض، وراض تماماً، وأعطيت الاستجابات القيم الرقمية: (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الترتيب، وقد تم جمع قيم البنود الـ (٦) جمعاً جبرياً، ليعبر المجموع عن متغير خدمات التغذية، وقد بلغ متوسط درجات المقياس ٢١,٢ درجة، بانحراف معياري قدره ٦,٩ درجة. وقد بلغت قيمة معامل الثبات لكرومباخ ($\alpha=0.940$). وهي قيمة مرتفعة تدل على ثبات المقياس، ومن ثم صلاحيته لأغراض القياس.

• خدمات الأمن والنقل: وتم قياس هذا المتغير بمقياس خماسي، بلغ عدد بنوده (٧ بنود)، تراوحت الاستجابة على كل بند منها بين غير راض على الإطلاق، وغير راض، ومحيد، وراض، وراض تماماً، وأعطيت الاستجابات القيم الرقمية: (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الترتيب، وقد تم جمع قيم البنود الـ (٧) جمعاً جبرياً، ليعبر المجموع عن متغير خدمات الأمن والنقل، وقد بلغ متوسط درجات المقياس ٢٦,٦ درجة، بانحراف معياري قدره ٦,٩ درجة. وقد بلغت قيمة معامل الثبات

نتائج الدراسة

تم استخدام التحليل التمييزي في هذه الدراسة لوصف واختبار العلاقة بين المتغير التابع الاسمي وهو متغير الرضا الطلابي عن خدمات جامعة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة، وبين كل من المتغيرات المستقلة وهي متغيرات الرضا عن: (خدمات شؤون الطلاب والتسجيل، الخدمات الأكاديمية، خدمات الإرشاد الأكاديمي، خدمات المكتبة، خدمات تكنولوجيا المعلومات، الخدمات الرياضية، خدمات السكن، خدمات التغذية، خدمات الأمن والنقل، الخدمات العامة) كلا على حده، وبين الرضا العام عن الخدمات الجامعية، وهي المتغيرات التي يفترض أنها تقوم بالتمييز بين مجموعتي المتغير التابع؛ أي بين الراضين وغير الراضين عن خدمات جامعة عجمان، ولذا تسمى متغيرات التمييز Discriminating Variables .

وبتصنيف العينة البحثية إلى مجموعتي المتغير التابع، يتبين أن عدد الطلبة الراضين عن خدمات الجامعة بلغ ٢٣٣ طالباً وطالبة بنسبة ٩٣,٦٪، كما بلغ عدد الطلبة غير الراضين عن تلك الخدمات ٨٥ طالباً وطالبة بنسبة ٦,٤٪.

ويبين جدول (٢) وجود اختلافات بين كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجموعتين بالنسبة لكل متغير من المتغيرات المستقلة. وللتأكد من معنوية الفروق بين هذه المتوسطات فقد تم حساب معامل Wilks' Lambda (λ) من التحليل التمييزي وقيم F وتم إيجاد مستوى معنوية قيم F لكل منها (جدول ٣) والتي أكدت على وجود فروق جوهرية بين متوسطات مجموعتي المتغير التابع، وذلك بالنسبة لكل المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج التحليلي، عدا متغير الرضا عن خدمات السكن الجامعي؛ فكانت الفروق بين المجموعتين غير دالة احصائياً.

الجدول (٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات التمييز (للارضين وغير الراضين) عن خدمات جامعة عجمان

م	المتغيرات	المتوسطات			الانحرافات المعيارية		
		الراضون (٢٣٣)	غير الراضين (١٦)	إجمالي العينة (٢٤٩)	الراضون (٢٣٣)	غير الراضين (١٦)	إجمالي العينة (٢٤٩)
١	الرضا عن خدمات شؤون الطلاب والتسجيل	٥٠,٠	٣٥,٥	٤٩,٠	٨,٣	٩,٩	٩,١
٢	الرضا عن الخدمات الأكاديمية	٢٦,٦	٢٠,٥	٢٦,٢	٣,٧	٤,٤	٤,٠
٣	الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي	٢١,٢	١٥,١	٢٠,٨	٣,٩	٤,٠	٤,٢
٤	الرضا عن خدمات المكتبة	٣٣,٦	٢٩,٣	٣٣,٣	٥,٩	٦,٢	٦,٠
٥	الرضا عن خدمات تكنولوجيا المعلومات	٢٥,٣	١٨,٧	٢٤,٩	٤,٢	٧,٠	٤,٧
٦	الرضا عن الخدمات الرياضية	٢٨,١	٢١,٦	٢٧,٦	٦,١	٥,٣	٦,٣
٧	الرضا عن خدمات السكن	٢٣,٤	١٥,٣	٢٢,٨	٢٢,٠	١٨,٤	٢٠,٧
٨	الرضا عن خدمات التغذية	٢١,٦	١٥,٤	٢١,٢	٦,٨	٥,٠	٦,٨
٩	الرضا عن خدمات الأمن والنقل	٢٧,٠	٢٠,٣	٢٦,٥	٦,٧	٧,٠	٦,٩
١٠	الرضا عن الخدمات العامة	٣٦,١	٢٥,٩	٣٥,٤	٧,٤	٩,١	٧,٩

المصدر: نتائج استمارات الاستبيان الإلكتروني لعينة الدراسة

معامل ثبات كرونباخ (ألفا) (α) Cronbach's Alpha لتقدير مدى اتساق المكونات الداخلية للمتغيرات المركبة. علاوة على ذلك، تم اختبار الفروض باستخدام أسلوب التحليل التمييزي Discriminant Analysis، وقد تم تحليل البيانات باستخدام الحاسب الآلي بالاستعانة بحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .

ثانياً: خصائص عينة الدراسة

يتضح من بيانات الجدول رقم (١) أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الإناث بنسبة (٧٢,٧٪)، كما يلاحظ أن غالبية أفراد العينة أنجزوا من (٨٥ إلى ١٢٦ ساعة معتمدة)؛ أي أنهم في مرحلة التخرج، كما كان ثلثاً أفراد العينة من مقر الجامعة بعجمان، بوصفه المقر الرئيس وعدد الطلبة فيه أكثر.

الجدول (١): خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	الخصائص
٢٧,٣	٦٨	(١) النوع: ذكر
٧٢,٧	١٨١	أنثى
٣٨,٥	٩٦	(٢) عدد الساعات المعتمدة المنجزة: ملتحق حديثاً (٠-٤٢) ساعة
١٧,٣	٤٣	مرحلة ما قبل التخرج (٤٣-٨٤) ساعة
٤٤,٢	١١٠	خريج (٨٥-١٢٦) ساعة
٦٦,٣	١٦٥	(٣) مقر الجامعة: عدد الطلبة بعجمان
٣٣,٧	٨٤	عدد الطلبة بالفجيرة

المصدر: نتائج استمارات الاستبيان الإلكتروني لعينة الدراسة

والرضا عن الخدمات الرياضية، والرضا عن خدمات الأمن والنقل، والرضا عن الخدمات الأكاديمية، والرضا عن خدمات التغذية. وبفحص قيم معامل الارتباط بين متغيرات التمييز المستقلة وبين دالة التمييز (جدول ٣) يتضح أنها كلها معنوية، فيما عدا متغير الرضا عن خدمات السكن فكانت غير معنوية عند أي مستوى احتمالي معروف، وهذه النتيجة تؤيد الفرض البحثي الأول جزئياً. وقد تراوحت قيم معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والرضا الطلابي بين ٠,٨١٦ لمتغير الرضا عن خدمات شؤون الطلاب والتسجيل وهو الأعلى ارتباطاً مع دالة التمييز، و٠,٣٤٣ لمتغير الرضا عن خدمات المكتبة، وهو أقل متغيرات التمييز ارتباطاً بدالة التمييز.

وباستعراض قيم معامل التمييز المعياري Standard Canonical Discriminant Function Coefficient (SCDFC) بهدف تحديد الإسهام النسبي من دالة التمييز، أي الأهمية النسبية لكل متغير من المتغيرات المستقلة المعنوية في تفسير المتغير التابع والتمييز بين الراضين وغير الراضين، وتحقيقاً للهدف الأول من الأهداف الدراسة والذي يركز على التعرف على العوامل المرتبطة بالرضا عن الخدمات الجامعية، ولاختبار الفرض الأول من فروض الدراسة يتبين من الجدول (٣) أن هذه المتغيرات جاءت مرتبة حسب أهميتها تنازلياً كما يلي: الرضا عن خدمات شؤون الطلاب والتسجيل، والرضا عن خدمات المكتبة، والرضا عن الخدمات العامة، والرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي، والرضا عن خدمات تكنولوجيا المعلومات،

الجدول (٣): معامل Wilks' Lambda (λ) ومستوى المعنوية ومعامل التمييز المعياري (SCDFC) ومعامل الارتباط بين متغيرات التمييز ودالة التمييز

م	المتغيرات	Lambda	F	مستوى المعنوية	(SCDFC)	معامل الارتباط
١	الرضا عن خدمات شؤون الطلاب والتسجيل	٠,٨٥٠	٤٣,٦	٠,٠٠٠	٠,٧١١	٠,٨١٦
٢	الرضا عن الخدمات الأكاديمية	٠,٨٦٧	٣٧,٨	٠,٠٠٠	٠,٠٤٦	٠,٧٦٠
٣	الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي	٠,٨٧١	٣٦,٤	٠,٠٠٠	٠,٣٤٥	٠,٧٤٦
٤	الرضا عن خدمات المكتبة	٠,٩٧٠	٧,٧	٠,٠٠٦	-٠,٦٥٤	٠,٣٤٣
٥	والرضا عن خدمات تكنولوجيا المعلومات	٠,٨٨٥	٣٢,٠	٠,٠٠٠	٠,٣٣٨	٠,٦٩٩
٦	الرضا عن الخدمات الرياضية	٠,٩٣٦	١٦,٩	٠,٠٠٠	-٠,١٦٧	٠,٥٠٨
٧	الرضا عن خدمات السكن	٠,٩٩٣	١,٧	٠,١٨٨	-٠,١٨٢	٠,١٦٣
٨	الرضا عن خدمات التغذية	٠,٩٥١	١٢,٨	٠,٠٠٠	٠,٠٢٧	٠,٤٤٢
٩	الرضا عن خدمات الأمن والنقل	٠,٩٤٥	١٤,٢	٠,٠٠٠	-٠,١٤٧	٠,٤٦٧
١٠	الرضا عن الخدمات العامة	٠,٩٠١	٢٧,٢	٠,٠٠٠	٠,٣٩٢	٠,٦٤٤

المصدر: نتائج استمارات الاستبيان الإلكتروني لعينة الدراسة

بين متوسطات المجموعتين (عبد الرحمن، ٢٠٠٥؛ محمد، ٢٠١١؛ العزب، والحاموي، ٢٠١٢؛ العزب، وأبو طالب، ٢٠١٣؛ العزب، وأبو طالب، ٢٠١٥؛ عبد الله، والعزب، ٢٠١٨).

ويتبين أيضاً من نفس الجدول أن قيمة Eta2 قد بلغت ٠,٢١٠ والتي تساوى حاصل ضرب Wilks' Lambda * Eigenvalue، كما أنها تساوى في نفس الوقت ١ - Wilks' Lambda، وهي نفس قيمة مربع معامل الارتباط بين المجموعات ودالة التمييز Canonical Correlation Coefficient والذي بلغ ٠,٤٥٨ (جدول ٤). ومن الجدير بالذكر أن دلالة قيمة Eta2 تماثل دلالة R2، وكذلك قيمة Lambda تماثل R2-1 في تحليل الانحدار المتعدد (أبو طاحون، ١٩٩٣؛ سلامة، وشيبة، ١٩٩٥؛ عبد الرحمن، ٢٠٠٥؛ العزب، والحاموي، ٢٠١٢؛ العزب، وأبو طالب، ٢٠١٣؛ العزب، وأبو طالب، ٢٠١٥؛ عبد الله، والعزب، ٢٠١٨).

ولتحقيق الهدف الثاني من أهداف الدراسة والخاص بالتعرف على محددات الرضا الطلابي العام عن خدمات جامعة عجمان، وأيضاً لاختبار الفرض الثاني من فروض الدراسة فقد تبين أن قيمة Wilks' Lambda (λ) - والتي يمكن من خلالها التمييز بين الراضين وغير الراضين - قد بلغت ٠,٧٩٠ وأن قيمة مربع كاي بلغت ٥٧,٠١٨ وهي قيمة معنوية إحصائياً عند المستوى الاحتمالي ٠,٠٠١ مما يدل على معنوية قيمة معامل (λ)، الأمر الذي يشير إلى معنوية فروق المتغيرات المستقلة المستخدمة في التمييز بين المجموعتين، رغم أن الفروق ليست بالشاسعة، حيث أن هذه القيمة أقرب إلى الواحد الصحيح أكثر من قربها إلى الصفر، وحيث أنه كلما اقتربت قيمتها من الواحد الصحيح كلما دل ذلك على تقارب متوسطات مجموعتي المتغير التابع، أي تقارب المتوسطات بين مجموعتي الراضين وغير الراضين، بينما كلما اقتربت قيمتها من الصفر كلما دل ذلك على الاختلاف التام

n_c	Is the number of cases correctly classified
P_i	Is the prior probability of group membership (0.5)
n_i	Is the size of groups (g)
g	Is the number of groups
n_c	Is the total sample size of all groups

المصدر: (عبد الرحمن، ٢٠٠٥)

وتبين منها أن الطلبة الراضين عن خدمات شؤون الطلاب والتسجيل، والخدمات العامة، وخدمات الإرشاد الأكاديمي، وخدمات تكنولوجيا المعلومات، والخدمات الأكاديمية، وخدمات التغذية بدرجات مرتفعة، يحتمل أن يكونوا راضين عن خدمات جامعة عجمان بنسبة تبلغ قرابة ٧٢٪، وهي قيمة فوق المتوسطة تدل على أهمية تلك المتغيرات وأثرها في تحقيق الرضا العام.

مناقشة أهم نتائج الدراسة

١- اتضح من نتائج الدراسة رضا غالبية طلبة قسم الاجتماع بجامعة عجمان من الجنسين وبمقري الجامعة في عجمان والفجيرة عن الخدمات الجامعية بشكل عام، في إشارة إلى كفاءة الإدارة الجامعية والعاملين والأكاديميين في أدائهم لأدوارهم المتوقعة منهم، وبما يوفر قدر كبير من استقرار العمل الجامعي، وإقبال الطلبة على الالتحاق بالبرامج الأكاديمية؛ وبالأخص برنامج علم الاجتماع.

٢- جاء الرضا عن خدمات شؤون الطلاب والتسجيل في المرتبة الأولى أهمية، في إشارة إلى التعاون المثمر والدؤوب من الموظفين مع الطلبة، ووضوح سياسات وتعليمات التسجيل بالجامعة، وشفافية وعدالة معايير القبول وسرعة ظهور النتائج وكفاءة التواصل بين الإدارة والطلبة، وغيرها من الخدمات.

٣- أظهرت قيمة Tau أن الرضا المرتفع عن خدمات مثل: شؤون الطلاب والتسجيل، والخدمات العامة، وخدمات الإرشاد الأكاديمي، وخدمات تكنولوجيا المعلومات، والخدمات الأكاديمية، وخدمات التغذية، يحتمل أن يؤدي إلى الرضا العام عن الخدمات الجامعية؛ حيث بلغت قرابة ٧٢٪، وهذا يعني أنه كلما سعت الجامعة وركزت على تحسين هذه الخدمات بعينها، كلما ساهم ذلك في تحقيق الرضا الطلابي العام عن خدماتها، ومن ثم تحقيق مستويات أفضل من الإقبال الطلابي على الالتحاق بالجامعة عموماً، وببرنامج الدراسة في علم الاجتماع على وجه الخصوص.

٤- فسرت المتغيرات العشرة المتضمنة بالنموذج التحليلي ما نسبته ٢١٪ فقط من التباين في درجات الرضا العام، وهذا يعني أنه لا تزال النسبة الكبرى من التباين في المتغير التابع لم تفسر، في إشارة إلى أن الرضا عن خصائص كل خدمة لا يكفي بمفرده لتحقيق الرضا العام، وإنما هناك مجموعة أخرى من المتغيرات المسؤولة عن تفسير الجانب الأكبر من هذا الرضا، قد تكون هذه المتغيرات: (شخصية أو ديموجرافية،

وقد نجحت المتغيرات المستقلة المستخدمة في هذه الدراسة في تفسير نسبة ٢١٪ من التمييز بين الراضين وغير الراضين عن الخدمات الجامعية، بينما تبين قيمة Lambda أن هناك ٧٩٪ تقريباً من التمييز غير المفسر، والذي يعزى إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج التحليلي، وهذه النتيجة تؤيد الفرض البحثي الثاني جزئياً.

الجدول (٤): مؤشرات دالة التمييز

Canonical Corr. *	Cumulative %	% of Variance	Eigenvalue
0.458	100.0	100.0	0.266
df	*Chi-square**	Eta2 **	Wilks' Lambda
10	57.018	0.210	0.790

*Canonical Corr. (r) = $\sqrt{Eigenvalue / 1 + Eigenvalue}$

** Eta1 = $2 - \lambda$, = Eigenvalue * λ , = r²

*** معنوي عند المستوى الاحتمالي ٠,٠٠١

وأخيراً فإن نتائج التصنيف (جدول ٥) تبين إلى أي مدى يمكن أن تساعد نتائج التحليل التمييزي في التنبؤ برضا أو عدم رضا الطلبة عن خدمات الجامعة، حيث يتضح في مجموعة الراضين عن الخدمات الجامعية أن ٣٠ طالباً وطالبة تنطبق عليهم خصائص غير الراضين بنسبة ١٢,٩٪، وأن ٢٠٣ من الطلبة تنطبق عليهم خصائص المؤيدين بما نسبته ٨٧,١٪، بينما في مجموعة غير الراضين يتضح أنه قد انطبقت خصائص الراضين على عدد ٥ من الطلبة بما نسبته ٣,٣٪، بينما انطبقت خصائص غير الراضين على ١١ طالب وطالبة، بما نسبته ٦٨,٨٪. وتبلغ بذلك نسبة التصنيف المتوقع الصحيح ٨٥,٩٪ وهي النسبة المثوية لمجموع الحالات الصحيحة والبالغ عددها ٢١٤ حالة من إجمالي العينة البالغ قوامها ٢٤٩ حالة. وعلى ذلك فتصنيف الباحثين بهذه الدراسة وفقاً للمتغيرات التمييز المستخدمة يؤدي إلى توزيع صحيح بنسبة ٨٥,٩٪ لمجموعي الراضين وغير الراضين عن خدمات جامعة عجمان.

الجدول (٥): نتائج التصنيف الفعلي والمتوقع للراضين وغير الراضين عن الخدمات الجامعية

التصنيف المتوقع		التصنيف الفعلي	
غير الراضين	الراضون	العدد	المجموعة
٣٠ (١٢,٩٪)	٢٠٣ (٨٧,١٪)	٢٣٣	الراضون
١١ (٦٨,٨٪)	٥ (٣,٣٪)	١٦	غير الراضين

المصدر: نتائج استمارات الاستبيان الإلكتروني لعينة الدراسة

وللتعرف على النسبة المحتملة للرضا الطلابي العام عن الخدمات الجامعية استناداً للمتغيرات المستقلة المعنوية، فقد حسبت قيمة Tau من المعادلة:

$$* \text{ Tau} = \frac{n_c - \sum_{i=1}^g P_i n_i}{n_o - \sum_{i=1}^g P_i n_i}$$

Where:

الحسنية، سليم إبراهيم (٢٠٠٩). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، دراسة مسحية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. ٢٥ (٢)، ٢٨٥ - ٣١٢.

الخطيب، رداح (١٩٨٨). تطوير التدريس الجامعي في مركز الدراسات الجامعية للبنات جامعة الملك سعود بالرياض. المجلة العربية البحوث التعليم العالي. ٧ (٣١)، ١٢٨ - ١٥٠.

داود، نسيم (١٩٩٤). الصعوبات التي يواجهها الطلبة الجدد في الجامعة الأردنية وعلاقتها بالرضا عن الحياة الجامعية. مجلة دراسات (العلوم الإنسانية). ٢١ (٢٥)، ٧٤ - ٩٥.

راشد، محمد جمال الدين؛ ومختار، محمد عبد اللا؛ ومحمد، هاني عيسى (١٩٨٧). درجة رضا الريفيين عن الخدمات المحلية في المملكة العربية السعودية. ندوة استراتيجيات وبرامج التنمية الاقليمية والريفية في المملكة العربية السعودية.

رزق، أسعد (١٩٧٧). موسوعة علم النفس. بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر.

رزق، وديع وليم شحاته (٢٠٠٣). دراسة العوامل المرتبطة والمحددة للرضا بالمجتمع المحلي في بعض قرى محافظة كفر الشيخ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الزراعة بكفر الشيخ، جامعة طنطا.

الرشدي، سمحان بن ناصر (٢٠١٨). الرضا عن التخصص الدراسي لدى طلبة قسم التربية الخاصة بجامعة الملك فيصل في ضوء بعض المتغيرات. مجلة التربية الخاصة والتأهيل. ٦ (٢٢)، ٢٦ - ٦٢.

السعيدية، حمدة بنت حمد بن هلال، قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية، مجلة الدراسات التربوية والنفسية. جامعة السلطان قابوس. ٩ (٣)، ٥٤٢ - ٥٤٣.

سلامة، فؤاد عبد اللطيف، ومحمد مصطفى شيبه (١٩٩٥). التحليل التمييزي للمشاركة المحلية في قرية سعودية. مجلة جامعة المنصورة للعلوم الزراعية. ٢٠ (٦)، ٢٩٤٦-٢٩٣٥.

سيف، ناصر إبراهيم، وخالد سفيان السرطاوي، وسارة شاعر الاقرع (٢٠١٤). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. اليمن. ٧ (١٥)، ١٦١ - ١٨٦.

شربي، فاطمة عبد السلام (١٩٩٤). العوامل المرتبطة بالرضا عن العمل الإرشادي للمرشدين الزراعيين بمحافظتي الغربية وكفر الشيخ. مركز بحوث الارشاد الزراعي والتنمية الريفية. نشرة بحثية رقم ١٣٢، ١٠١٤-١٠٣٣.

الشريفين، نضال (٢٠٠٩). أثر نمط صياغة الفقرة في مقياس اتجاه في الخصائص السيكومترية لل فقرات وللمقياس وتقديرات القدرة للأفراد وفق نظرية الاستجابة للفقرة. مجلة العلوم التربوية والنفسية. ١٠ (٤)، ١٣ - ٤٠.

شفيق، منى (٢٠٠٦). التسويق بالعلاقات. مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

أو نفسية، أو اقتصادية، أو ثقافية) تكمل دائرة التفسير ويتحقق من خلالها الفهم الأوسع للظاهرة.

٥- لم تثبت معنوية علاقة الرضا عن السكن بالرضا العام، وهذا قد يرجع إلى أن هذه الخدمة لا يستفيد منها كل الطلبة؛ وإنما تقتصر على عدد معين من الطلبة المنتفعين بها دون غيرهم.

مقترحات الدراسة وتوصياتها:

بناء على ما سبق؛ يقترح الباحثون المقترحات الآتية، والتي تستهدف تعزيز مستوى الرضا الطلابي حالياً ومستقبلاً:

١- إجراء مزيد من التحسينات على خدمة السكن الجامعي؛ حتى يكون لها تأثير مستقبلي إيجابي على الرضا العام عن الخدمات المقدمة بالجامعة.

٢- التركيز على تعزيز نوعية الخدمات التي أثبتت نتائج الدراسة فاعليتها في تحقيق الشعور بالرضا لدى الطلبة، ومكافأة العاملين على توفير تلك الخدمات سواء أكان من الكادر الإداري أم الأكاديمي؛ وذلك لحثهم على بذل مزيد من الجهد مما ينعكس على تحقيق مستويات أعلى من الرضا لدى طلبة الجامعة.

٣- محاولة تعرف الوسائل التي يمكن من خلالها تحسين نوعية الخدمات التي تقدم للطلبة بمقر الجامعة بعجمان؛ مما يزيد من مستويات شعورهم بالرضا تجاهها.

٤- إجراء دراسة متكاملة لقياس الرضا تشمل طلبة الجامعة ككل، وتغطي كذلك متغيرات وخدمات أكثر تنوعاً من تلك التي تناولتها الدراسة الحالية، مما يوفر رؤية أشمل وأكثر وضوحاً عن مستويات الرضا وسبل تعزيزها.

٥- اهتمام الدراسات اللاحقة بدراسة الرضا لدى الفئات الأخرى من أصحاب المصالح في علاقتهم بالجامعات.

المراجع

أبو السنديس، جهاد أحمد (٢٠١١). قياس مؤشرات تقييم الإنجاز في التعليم الجامعي. بحوث المؤتمر العربي الدوي الأول لضمان جودة التعليم العالي. المجلد الثاني. الأردن: جامعة الزرقاء الخاصة.

أبو طاحون، عدلي على (١٩٩٣). التحليل التمييزي لبعض العوامل الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والبيئية في علاقتها بدرجة انتشار الأمراض المتوطنة بعينة من سكان قرية كفر طنبدي بمحافظة المنوفية. مصر: بدون ناشر.

بو فارة، يوسف أحمد (٢٠٠٤). دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس. ورقة عمل مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني. فلسطين: جامعة القدس المفتوحة.

آل مقبل، علي بن ناصر (٢٠١٥). مستوى رضا طلبة جامعة طيبة عن المقررات الدراسية ومدى تحقيقها لاحتياجاتهم الحالية والمستقبلية من وجهة نظرهم. مجلة العلوم التربوية والنفسية. ١٦ (٢)، ٤٩٧-٤٦٦.

حربي، مريم على (٢٠٠٨). دراسة بعض العوامل المرتبطة بالرضا عن المجتمع المحلي الريفي في بعض قرى محافظتي المنوفية والغربية، مجلة جامعة المنصورة للعلوم الزراعية (العلوم الاجتماعية)، ٣٣ (٤). ٢١ - ٥٣.

على ضوء بعض المتغيرات، بحوث ودراسات. رسالة الخليج العربي. ٣٥ (١٣٢)، ٣٧-٦٥.

محمد، فرحات عبد السيد (٢٠١١). التحليل التمييزي لمشاركة الشباب في المنظمات الاجتماعية. دراسة مقارنة بين الذكور والإناث بريف محافظة المنوفية. مجلة جامعة المنصورة للعلوم الاقتصادية والاجتماعية الزراعية. ٢ (٨)، ٩٧٣-٩٩٧.

النبهان، موسى (٢٠٠١). تطوير أداة لقياس درجة الرضا عن الدراسة في كلية العلوم التربوية في جامعة مؤتة. مجلة مركز البحوث التربوية. جامعة قطر. ١٠ (٢٠)، ١٢٥-١٥٢.

والاس، روث، وأليسون ولف (٢٠١٢). النظرية المعاصرة في علم الاجتماع تمدد آفاق النظرية الكلاسيكية، ترجمة محمد عبد الكريم الحوراني، ط١، عمان، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

المراجع الاجنبية

Freeman, R. E., Harrison, J., (2010). Wicks, A., Parmar, B. & Colle, S., Stakeholder Theory: The State of the Art. Cambridge: Cambridge University Press.

Freeman, R.E. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach, Boston, Pitman, 1984.

Harrison, J.S. & Wicks, A.C. (2013). Stakeholder Theory, Value, and Firm Performance, Business Ethics Quarterly, 23(1), 97-124.

Lovelock, C., & Lauren, W. (2002). Principles of service marketing and management prentice- Hall International, New Jersey, U.S.A

Moir, L. (2001). What Do We Mean by Corporate Social Responsibility? Corporate Governance: The International Journal of Business in Society, 1 (2), 16-22.

Saif, N. (2014). The effect of service quality on students' satisfaction: A field study for health service, Journal of Humanities and Social Sciences, Vol (not indicated).

Sumadi, S., Gede, B., & Nur, Metasari (2011). The effect of students' perceived service quality and perceived price on student satisfaction, Management Science and Engineering Journal, 5(1).

Szeleny, Katalin. (2001). Minority student retention and academic achievement in community college. www.eric.igest.org. <http://www.eric.igest.org/294/2001-4/minority.html>.

Thomsen, S. (2004). Corporate Values and Corporate Governance, Corporate Governance: The International Journal of Business in Society, 4 (4), 29-46.

Weerasinghe, I., & R., Fernando (2017). Students' satisfaction in higher education, American Journal of Educational Research, Vol (not indicated).

صومح، راتب عبد اللطيف (١٩٩٣). دراسة بعض العوامل المرتبطة بالرضا عن المجتمع الريفي ببعض قرى محافظتي الغربية وكفر الشيخ. مجلة البحوث الزراعية. جامعة طنطا: ١٩ (٣)، ٩-٣٥.

طنطاوي، علام محمد (٢٠٠٨). علاقة المستوى التنموي بدرجة رضا الريفيين عن مجتمعاتهم المحلية بقريتي قطاع المنصور وعزب الخليج بمحافظة كفر الشيخ. مجلة جامعة المنصورة للعلوم الزراعية (العلوم الاجتماعية). ٣٣ (٤)، ٧٣-٩٠.

عبد الرحمن، محمود مصباح (٢٠٠٥). محاضرات غير منشورة في التحليل التمييزي، في: مقرر الإحصاء الاجتماعي للدراسات العليا. قسم الاقتصاد الزراعي. كلية الزراعة. جامعة كفر الشيخ.

عبد الله، رشا، وأشرف العزب (٢٠١٨). تحليل تمييزي لاتجاهات الشباب الجامعي نحو إعادة استخدام المياه المعالجة في دولة الامارات العربية المتحدة». مجلة كلية الآداب بقنا، جامعة جنوب الوادي، ٣٣١-٣٦٠.

العجمي، نوف بنت عبد العلي بن علي، وفاطمة التويجري (٢٠١٦). مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجا، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، ٩ (٢٥)، ١٦٣-١٣٥.

العزب، أشرف محمد، وأموره حسن أبوطالب (٢٠١٣). تحليل تمييزي لرضا الريفيين عن الأداء التنموي لجمعيات المرأة العمانية بمحافظة شمال الباطنة. سلطنة عمان. المؤتمر الدولي التاسع لكلية الآداب جامعة بنى سويف. العلوم الانسانية وتفعيل دور مؤسسات العمل التطوعي. ٦٤٩-٧٠٠.

العزب، أشرف محمد، وأموره حسن أبوطالب (٢٠١٥). ملاءمة المسكن الريفي لأغراض السكن والمعيشة في إحدى قرى محافظة كفر الشيخ. مجلة الجمعية العلمية للإرشاد الزراعي. ١٩ (٤)، ٩-٤٤.

العزب، أشرف محمد، وعادل إبراهيم محمد علي الحاموي (٢٠١٢). المناخ التنظيمي للتعاونيات الزراعية وأثره على أداء أدوارها الإرشادية بمحافظة كفر الشيخ. مجلة العلوم الاقتصادية والاجتماعية الزراعية. جامعة المنصورة. ٣ (١٦)، ٣٩-٥٨.

العمرات، محمد سالم، واحمد محمود الثوابية (٢٠١١). بناء أداة لقياس رضا لطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية. مجلة العلوم التربوي والنفسية. ١٢ (٣)، ٧٩-١١١.

قادري، حليلة، ونصيرة بن نابي، وسمية بن عمارة (٢٠١٤). جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة - دراسة ميدانية على عينة من الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي. الأردن: جامعة الزرقاء.

الكندري، عيسى محمد (٢٠١٨). درجة رضا الطلبة عن الخدمات الأكاديمية والإدارية في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت. مجلة الثقافة والتنمية. ١٢٤ (١)، ٢٥٣-٢٩٢.

الكندري، نبيلة يوسف عبد الله (٢٠١٤). واقع رضا طلبة كلية الدراسات العليا بجامعة الكويت عن الخبرات الأكاديمية والعلمية