

The Relationship between the Application of Quality Assurance System and Academic Accreditation and Improving the Level of Student Satisfaction with the Educational Service at Ibb University

Abdullah A. Al-Awlaki
Faculty of Administrative Sciences
Abb University – Yemen
awalki2012@gmail.com

Received 15/10/2018

Accepted 13/11/2018

Abstract:

The main purpose of this study is to determine the level of application of quality assurance system and academic accreditation, using the indicators of the pillars of the educational process that the British Higher Education Committee has mentioned to ensure the quality of education in universities. A survey is used in order to collect the data of a sample of 375 students who were selected from Ibb University. Statistical analysis was performed through using descriptive statistics, regression analysis, and multiple correlations. The results showed that there is a significant weakness in the dimensions of the quality assurance and academic accreditation (the quality of faculty members, the quality of the administrative system, the quality of educational programs, the quality of educational facilities, and the quality of student care system) which currently prevail in Ibb University and its suitability to the students' wishes and expectations. Additionally, there is weakness in the level of student satisfaction with the educational service. The results also show a significant relationship between the application of the quality assurance system and the academic accreditation, and the enhancement of students' satisfaction with the educational service in Ibb University. Finally, this study presents an operational plan of action to support and enhance the capacity of Ibb University to improve students' satisfaction with the educational service, through the effective implementation of the quality assurance system and academic accreditation.

Keywords: Quality assurance, academic accreditation, students' satisfaction, Ibb University.

العلاقة بين تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وتحسين مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية في جامعة إب اليمنية

عبدالله أحمد العولقي^١

كلية العلوم الإدارية - جامعة إب- اليمن
awalki2012@gmail.com

قبول البحث ٢٠١٨/ ١١/١٣

استلام البحث ٢٠١٨/ ١٠/ ١٥

ملخص:

هدف هذا البحث إلى تحديد مستوى تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، باستخدام مؤشرات أركان العملية التعليمية التي أوردتها لجنة التعليم العالي البريطاني، لضمان جودة التعليم في الجامعات، كما اهتم هذا البحث بتحليل طبيعة العلاقة بين تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب وتحسين رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية، ولتحقيق ذلك، فقد تم اختيار عينة قوامها ٣٧٥ طالباً، يدرسون في كليات جامعة إب، وذلك باستخدام قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة لذلك، وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام الإحصاء الوصفي، وأسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد. وبينت النتائج وجود ضعف في إيجابية أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي (جودة أعضاء هيئة التدريس، وجودة النظام الإداري، وجودة البرامج التعليمية، وجودة التسهيلات التعليمية، وجودة نظام رعاية الطلاب) السائد حالياً في الجامعة محل الدراسة وعدم ملاءمتها لرغبات الطلاب وتوقعاتهم، إضافة إلى وجود ضعف في مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية، كما بينت النتائج وجود علاقة معنوية بين تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة محل الدراسة وتعزيز رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية. وأخيراً تم تقديم خطة عمل تنفيذية لدعم وتعزيز قدرة جامعة إب اليمنية على تحسين مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية من خلال التطبيق الفعال لنظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ومستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية، جامعة إب اليمنية.

مقدمة:

والاعتماد الأكاديمي، إضافة إلى تنفيذ العديد من الفعاليات لتوعية مسؤولي الجامعات اليمنية ومسؤولي الجودة فيها، فضلاً عن تنفيذ العديد من البرامج التدريبية بهدف إعداد مقيمين خارجيين للجامعات اليمنية في ضوء معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المعتمدة من قبل المجلس^(١٤). وفي هذا السياق سعت جامعة إب إلى تطبيق مشروع ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، من خلال استحداث عمادة لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الهيكل التنظيمي للجامعة، وتعيين مسؤولين لضمان الجودة في كليات الجامعة، وتصميم وتنفيذ العديد من البرامج التدريبية والأنشطة لدعم تحسين الجودة بالجامعة، وعليه فإن هذا البحث يسعى إلى التحقق من مستوى تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي بالتركيز على أركان العملية التعليمية، من وجهة نظر الطلاب، وتقييم مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية، إضافة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب وتعزيز مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية.

مشكلة البحث وأسئلته:

تتبنى معظم الجامعات على المستوى المحلي والعالمي نظم ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وتسعى بكل الطرق لتقديم خدمة

العلم وسيلة التقدم والرقي للمجتمعات، ومن ثم فإن تطوير الخدمات التعليمية ضرورة حتمية، لكي تتحسن مخرجاته، وتغذي كافة شرايين التنمية في المجتمع. ونتيجة لذلك عقدت الكثير من المؤتمرات حول موضوع جودة التعليم الجامعي، وأوصت تلك المؤتمرات بضرورة تحسين جودة التعليم بهدف إعداد رأس مال بشري مؤهل في جميع المجالات والتخصصات، فعلى المستوى الدولي نظمت اليونسكو مؤتمراً عالمياً حول التعليم العالي في باريس عام ١٩٩٨م، وتم التركيز على ضمان الجودة والاعتماد للجامعات، وحث المؤتمر على تأسيس هيئات وطنية مستقلة لتقويم الجودة، ووضع معايير دولية لضمان جودة التعليم العالي^(١٥)، أما على المستوى المحلي فقد نظمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مؤتمرها الثاني عام ٢٠٠٨م، والذي دعا إلى وضع آليات في الجامعات للمراجعة الدورية لبرامجها الأكاديمية وتحديث المقررات الدراسية بصورة مستمرة، بما يلبي احتياجات سوق العمل^(١٥)، كما نظمت الوزارة مؤتمرها العلمي الثالث عام ٢٠٠٩م والذي دعا إلى مساعدة الجامعات اليمنية في تأسيس أنظمة جودة ذاتية، وإنشاء مجلس الاعتماد الأكاديمي من أجل تحسين جودة التعليم الجامعي باليمن، وتم إنشاء مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في العام ٢٠١٢م، وقام المجلس بإعداد العديد من اللوائح والأدلة في مجال ضمان الجودة

١. تحديد وتوصيف مستوى تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب.
٢. تحديد وتوصيف مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم من جامعة إب.
٣. دراسة وتوصيف مدى وجود اختلاف في اتجاهات الطلاب في كليات جامعة إب نحو درجة تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية.
٤. دراسة وتوصيف مدى وجود اختلاف في مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم من جامعة إب، وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية.
٥. التحقق من نوع وقوة العلاقة بين تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب وتعزيز رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم من جامعة إب، وتحديد الأهمية النسبية لأبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي من حيث قدرتها على التنبؤ بمستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية.

فروض البحث:

في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث، يمكن صياغة الفروض الآتية بصيغة العدم:

١. لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في اتجاهات طلاب جامعة إب نحو درجة تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية.
٢. لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم من الجامعة محل الدراسة، وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية.
٣. ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب ومستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية.

أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من اعتبارات عدة، تتمثل في أن البحث الحالي يعد امتداداً للجهود المبذولة في مناقشة القضايا الخاصة بجودة التعليم الجامعي، بهدف التوصل إلى مزيد من المعرفة المتراكمة والتي تساعد على تنمية المفاهيم الخاصة بهذا المجال، ومن ثم فإن البحث يمثل إضافة للكتابات العلمية في هذا المجال. كما أن الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث يسهم في صياغة السياسات والخطط الفعالة لتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعة محل الدراسة، وبالتالي زيادة رضا الطلاب، ورفع مستوى تحصيلهم العلمي والمعرفي وتلبي احتياجات سوق العمل المحلي والإقليمي برأس مال بشري في جميع المجالات والتخصصات.

تعليمية متميزة تمكنها من كسب رضا الطلاب وأولياء أمورهم، فضلاً عن كسب رضا سوق العمل، إلا أن واقع الجامعات اليمنية بصفة عامة وجامعة إب بصفة خاصة يفتقر إلى مثل هذه الأنظمة، وإن وجدت تلك الأنظمة فأنها لا تطبق على نطاق واسع وبالشكل المطلوب، ولا بصورة دورية ولا منتظمة^(١٢) هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى رغم أن التعليم الجامعي اليمني شهد توسعاً كبيراً في تسعينيات القرن الماضي، إلا أن هذا التوسع لم يواكبه تحسن في نوعيته وظل هذا التعليم لأسباب متعددة تقليدياً، سواء في فلسفته وأهدافه وهياكله الإدارية وبنائه التنظيمي، أو في محتوى برامج وأسابيل ونظم التقويم المعتمدة فيه، كما ارتبط هذا التوسع بانخفاض في مستوى جودة التعليم، حيث توجد العديد من المؤشرات التي تعكس انخفاض مستوى جودة التعليم في الجامعات اليمنية بصفة عامة، وفي جامعة إب بصفة خاصة، منها ضعف المرافق والبنية التحتية، فاعلمت الجامعات تفتقر إلى المبنى الجامعي والمكتبات والوسائل التعليمية والمختبرات، وعدم ربط خطط وبرامج التعليم الجامعي باحتياجات سوق العمل، واختلال التوازن بين عدد أعضاء هيئة التدريس وعدد الطلاب، كما لا توجد آليات وأدوات لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وقياس مستوى جودة التعليم، إضافة إلى أن المناهج والخطط الدراسية لا تخضع للتقييم الدوري والمستمر، ومحدودية العلاقة مع القطاع الخاص والقطاعات الإنتاجية^(١٣).

وفي ضوء ما تقدم فإن مشكلة البحث تتمثل في ضعف توافر أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات اليمنية بصفة عامة، وجامعة إب بصفة خاصة، ويمكن ترجمة مشكلة الدراسة إلى مجموعة من التساؤلات التي تحتاج من خلال النقضي والتحليل إلى تقديم إجابات واضحة، وتتضمن هذه التساؤلات ما يلي:

١. ما مستوى تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب ؟
٢. ما مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم من جامعة إب ؟
٣. هل يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في اتجاهات الطلاب نحو درجة تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب، وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية؟
٤. هل يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم من جامعة إب، وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية؟
٥. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب محل الدراسة ومستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية ؟

أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية :

الإطار النظري والدراسات السابقة:

١. مفهوم ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وأبعاده

استخدم مصطلح الجودة لأول مرة في الفكر الإداري من قبل جوران ديمينج^(١٧)، وتعرف الجودة بأنها "قدرة المنتج أو الخدمة على مقابلة احتياجات العميل"^(٢٥). كما يصفها البعض بأنها "مجموعة الصفات والخصائص والمعايير التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة وبما يتطابق مع ويلبي رغبات وتفضيلات العميل"^(١٣). وينظر للجودة من منظورين، هما وجهة نظر العميل، ووجهة نظر المؤسسة، حيث ينظر العميل للجودة، من خلال قيمة المنتج أو الخدمة ومدى تحقيقها لرغباته، في حين ترى المؤسسة مدى مطابقة جودة المنتج أو الخدمة للمواصفات، فينتج العميل لمنتج أو خدمة عالية الجودة، اعتماداً على المفاضلة بين السعر والجودة، وتسعى المؤسسة لتحقيق توقعات العميل في كليهما^(٢٧). وتعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها "مجموع السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية، والتي تستطيع أن تفي باحتياجات الطلاب"^(١٦،٣٠).

ونشاط ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي يتم من خلال التقييم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي أو القومي^(٢٤)، ويعرف ضمان الجودة بأنها تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية والمؤسسية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية^(٨). في حين يشير الاعتماد الأكاديمي إلى تلك العملية المنهجية التي تهدف إلى تمكين المؤسسات التعليمية من الحصول على صفة متميزة، وهوية معترف بها محلياً ودولياً والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات وإجراءات فعالة لتحسين الجودة في عملياتها وأنشطتها ومخرجاتها بما يقابل أو يفوق توقعات المستفيدين النهائيين ويحقق مستويات عالية من رضائهم^(٢)، ويصفها البعض بأنها عبارة عن الطريقة التي يتم من خلالها الحصول على تقييم للمؤسسة التعليمية لتحديد نقاط القوة والضعف للمؤسسة محل التقييم، ويترتب على ذلك إعطاء حكم على مدى أهلية وكفاءة تلك المؤسسة^(١٨)، وتمثل الاعتراف بأن المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي يرقى إلى مستوى معيار محدد، وهذا ما يعد حافزاً للارتقاء بالعملية التعليمية، وضمان قدر متفق عليه من الجودة، لأن الاعتماد يشير إلى اكتساب شخصية وهوية مميزة وفق مجموعة معايير أساسية، والاعتماد لا يهتم فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية ولكن يهتم بنفس القدر بكل جوانب ومقومات المؤسسة التعليمية^(٢٤).

واعتمد الباحث في الدراسة التطبيقية على الأبعاد التي أوردتها لجنة التعليم العالي البريطاني، لضمان جودة التعليم في الجامعات، مع إجراء بعض التعديلات التي تتفق وبيئة التعليم الجامعي اليمني، حيث قامت وزارة التعليم العالي البريطانية في عام ١٩٩٢ بتشكيل لجنة دائمة لتقييم ضمان جودة التعليم الجامعي على مستوى الدرجة الجامعية الأولى في الجامعات البريطانية^(٢٢،٢٤)، بحيث تشمل الأبعاد الآتية^(٩،٢٩،٣٢):

- **جودة النظام الإداري:** يعتبر النظام الإداري، (إدارة الجامعة والكليات) مركز الإشراف على العمل الأكاديمي والتي يتم من خلالها رسم السياسة الأكاديمية العامة للجامعة، وتعيين الوظائف الأكاديمية، وكذلك مساهمتها في فتح التخصصات الجديدة، وتشكيل لجان لإعداد المقررات الدراسية وتطويرها، وإدارة كل ما يتعلق بالعملية التعليمية، وتوفير جميع الوسائل العلمية والتقنية بالشكل الذي يسهم في تطوير العمل الجامعي.
- **جودة عضو هيئة التدريس:** ليس هناك خلاف حول الدور الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في إنجاز العملية التعليمية، وتحقيق أهداف الكلية التي يعمل بها، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس، تأهيله العلمي والسلوكي والثقافي وخبراته العملية، التي تتكامل بدورها مع تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم في إثراء العملية التعليمية.
- **جودة البرامج التعليمية:** ويقصد بجودة البرامج والخطط التعليمية، شمولها وعمقها ومرونتها، واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العالمية، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة للطالب التي من شأنها جعل طرق تدريسها بعيدة تماماً عن التلقين ومثيرة لأفكار الطلاب وعقولهم، من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها .
- **جودة التسهيلات التعليمية:** تُمثل التسهيلات التعليمية في المبنى التعليمي وتجهيزاته محوراً مهماً من محاور العملية التعليمية، حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره، مثل القاعات، والتهوية، والإضاءة، والمقاعد، والصوت، والمكتبة، والانترنت، والمعامل وغيرها حيث تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، وكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك بدوره على قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلاب.
- **جودة نظام رعاية الطلاب:** ويتمثل نظام رعاية الطلاب في توفير مدينة جامعية (السكن الجامعي)، بحيث تكون مناسبة للطلاب الجامعي، وتوفير وحدات صحية بكل كلية تقدم رعاية طبية للطلاب مجاناً، وأن تحرص إدارة الكليات

٢. رضا الطلاب

رضا العميل مفهوم معقد، لأن الرضا يختلف من شخص إلى آخر، ويشير رضا العميل إلى ناتج المقارنة بين شعور العميل قبل استخدام المنتج أو الخدمة مع الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة^(١٩)، فرضا العملاء يعتمد على كيفية مقابلة المنتجات أو الخدمات لتوقعات العملاء^(١٩،٢٨)، حيث إن رضا العميل عبارة عن دالة على أداء الخدمة المدرك والمتوقع، ففي حالة عجز أداء الخدمة عن توقعات العميل، فإن العميل يكون في حالة عدم السرور، والاستياء وخيبة الأمل، ويترك التعامل مع المنظمة في المستقبل، وفي حالة كون أداء الخدمة مطابقاً لتوقعات العميل، فإن العميل سيشعر بالراحة والرضا، وأما في حالة تجاوز أداء الخدمة توقعات العميل في هذه الحالة يبقى العميل مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بهذه المنظمة^(١٩،٢٨،٣٠،٣٧). ويشير رضا الطالب إلى الشعور الذي ينتابه نتيجة حكمه من خلال المقارنة بين أداء الخدمة التعليمية المقدمة له من الجامعة وتوقعاته، فقياس رضا الطالب شبيه بحساب الأرباح والخسائر للشركات، فإذا كان مستوى رضا الطالب مرتفعاً، فإن الجامعة في حالة ربح وتوقع، وقد حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والمهارات والقدرات المستهدفة، وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمي وحياته الجامعية، ويتحدث عن الجامعة بشكل إيجابي، وقد يعود بعد التخرج للالتحاق بالبرامج التدريبية التي تقدمها الجامعة، أما إذا كانت مستويات الرضا قريبة من توقعات الطالب، فإن الجامعة تكون في حالة استقرار وتسعى للمحافظة عليه وتطمح إلى الرضا المتفوق، أما الرضا المتواضع في مستويات أقل من المتوقع، فإنه يؤدي إلى الخسارة، لأن الجامعة لم تحقق أهدافها ولا توقعات طلابها الأمر الذي قد يؤدي لانتقال الطالب إلى جامعة أخرى أو قد يتعامل معها بشكل سلبي^(١١،٥٠،٧١،٩٠،٣٥).

وبحث عددٌ من الدراسات موضوع رضا الطلاب، حيث توصلت دراسة (حلس، ٢٠١٥)^(٥) إلى أن هناك رضا من قبل طلاب الماجستير بالجامعة الإسلامية بالنسبة لأداء أعضاء هيئة التدريس، ومكتبة الجامعة، والعملية التعليمية بشكل عام، وكان مستوى رضا الطلاب منخفضاً بالنسبة للقاعات الدراسية. في حين بحثت دراسة (Al-Dulaimi, 2017)^(١٩) مدى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات برومانيا والعراق، وبينت النتائج أن مستوى رضا الطلاب في الجامعات الرومانية أكبر من مستوى رضا الطلاب في الجامعات العراقية. بينما أكد عدد من الدراسات أنه كلما زاد مستوى جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم الجامعي، كلما زاد مستوى رضا الطلبة عنها، ولذلك يجب على الجامعات أن تضع آليات لجمع ردود فعل الطلبة لتمكينهم من تحديد أبعاد جودة الخدمة التي تهم طلابها، من أجل صياغة السياسات والخطط الفعالة لتحسين أبعاد جودة الخدمة التعليمية التي تهم الطلبة^(١٠،٢٠،٢١،٣١،٣٤).

على توفير المناخ المناسب لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية، وتقديم الدعم المالي المناسب لها.

وبصفة عامة، بحث عددٌ من الدراسات موضوع ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، حيث وتوصلت دراسة (Chen, Sok & Sok, 2007)^(٣٣) إلى أن العوامل الرئيسية ذات الصلة المباشرة بضمان جودة التعليم العالي في كمبوديا تكمن في المناهج الأكاديمية، وأعضاء هيئة التدريس، وطرق التدريس، والتمويل، والتسهيلات والمرافق الجامعية، والشبكة التفاعلية، في حين سعت دراسة (أبو هاشم، ٢٠١٦)^(١) إلى تقييم برنامج الماجستير في علم النفس بكلية التربية جامعة الملك سعود في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي، وبينت النتائج أن جودة أعضاء هيئة التدريس تحتل الترتيب الأول، ويليهما المرافق والتجهيزات، ثم القبول والتسجيل، والتعليم والتعلم، وأهداف البرنامج، والمقررات الدراسية، وأخيراً الإشراف العلمي. وفي السياق نفسه بحثت دراسة (حطرم، وعبدالله، ٢٠١٧)^(١) واقع تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في كلية إدارة الأعمال جامعة الملك سعود، وتوصلت الدراسة إلى وجود اتجاهات إيجابية من قبل أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم نحو رسالة وأهداف الكلية، وجودة البرامج الأكاديمية، وإدارة الكلية، وأنشطة التطوير والجودة. كما سعت دراسة (بركات، ٢٠١٧)^(٤) لاقتراح استراتيجية للاعتماد الأكاديمي في الجامعات الفلسطينية، وبينت النتائج أن تقديرات أفراد عينة الدراسة كانت عالية بالنسبة لمجال الرؤية والأهداف، والبرامج الدراسية، وأعضاء هيئة التدريس، بينما كانت التقديرات متوسطة في مجال الإدارة والخدمات الطلابية، ونظام التقييم والامتحانات، والمكتبة. بينما توصلت دراسة (Seng & Ling, 2013)^(٣٦) إلى وجود علاقة معنوية بين كل من (التفاعل بين عضو هيئة التدريس والطلاب، وأسلوب التقييم، وطرق التدريس، والمرافق والتجهيزات، والمكتبة) في منظمات التعليم الجامعي الماليزية وتعزيز مستوى رضا الطلاب. كما توصلت دراسة (Kara, 2016)^(٣٩) إلى وجود علاقة معنوية بين (قاعات التدريس، وخدمات المكتبة، وتوفير خدمة الانترنت، والكتاب الجامعي، وجودة الخدمة الإدارية، وجودة عضو هيئة التدريس، وجودة أسلوب التقييم (الامتحانات)، وجودة نظام رعاية الطلاب، وجودة العملية التعليمية) في الجامعات الحكومية في كينيا وتعزيز مستوى رضا الطلاب. وأكدت دراسة (الحول، حناش، وباشة، ٢٠١٥)^(٧) وجود علاقة معنوية بين (جودة النظام الإداري، وأعضاء هيئة التدريس، والبرنامج التعليمي، والتكنولوجيا التعليمية، وشؤون الطلاب، وخدمات المكتبة) ومستوى رضا الطلاب. بينما توصلت دراسة (راضي، وعباس، ٢٠١٢)^(٩) إلى وجود علاقة معنوية بين أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ممثلة في (جودة أعضاء هيئة التدريس، وجودة العملية التدريسية، وجودة الطالب، وجودة البرنامج التعليمي، وجودة التسهيلات التعليمية) وتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة من كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة القادسية.

منهجية البحث :

الخصائص الديموجرافية لعينة الطلاب في جامعة إب محل الدراسة، كما يوضح الجدول (٢).

جدول (٢) توزيع مفردات عينة المسؤولين حسب خصائصهم الديموجرافية

النسبة	العدد	الخصائص الديموجرافية	
٥٤,٨%	١٨٢	ذكر	- النوع
٤٥,٢%	١٥٠	انثى	
١٠٠%	٣٣٢	المجموع	
٥٥,٢%	١٨٤	إنسانية	- نوع الكلية
٤٤,٨%	١٤٨	علمية	
١٠٠%	٣٣٢	المجموع	
٣٦,١٤%	١٢٠	الثاني	- المستوى الدراسي
٣٣,١٣%	١١٠	الثالث	
٣٠,٧٣%	١٠٢	الرابع	
١٠٠%	٣٣٢	المجموع	

يبين الجدول رقم (٢) أنه بالنسبة لمتغير النوع، تبين أن ١٨٢ طالبا ونسبة ٥٤,٨% من إجمالي العينة ذكور، و ١٥٠ طالبا ونسبة ٤٥,٢% من إجمالي العينة إناث. وبالنسبة لمتغير نوع الكلية، تبين أن ١٨٤ طالبا ونسبة ٥٥,٢% من إجمالي العينة ينتمون لكلية إنسانية، وأن ١٤٨ طالبا ونسبة ٤٤,٨% من إجمالي العينة ينتمون لكلية علمية. وبالنسبة لمتغير المستوى الدراسي، تبين أن ١٢٠ طالبا ونسبة ٣٦,١٤% من إجمالي العينة ينتمون للمستوى الدراسي الثاني، وأن ١١٠ طالب ونسبة ٣٣,١٣% من إجمالي العينة ينتمون للمستوى الدراسي الثالث، وأن ١٠٢ طالب ونسبة ٣٠,٧٣% من إجمالي العينة ينتمون للمستوى الدراسي الرابع، وتم استبعاد المستوى الدراسي الأول كونهم أقل قدرة على تقييم جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، نظراً لتعاملهم مع الخدمة التعليمية لأول مرة .

متغيرات البحث وأساليب القياس :

فيما يأتي يستعرض الباحث المتغيرات والمقاييس المستخدمة في البحث، وذلك على النحو الآتي:

- **ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي :** وتضم خمسة متغيرات رئيسية، تتلخص في (جودة أعضاء هيئة التدريس، وجودة النظام الإداري، وجودة التسهيلات التعليمية، وجودة البرامج التعليمية، وجودة نظام رعاية الطلاب) وتضم ٤٧ متغيراً فرعياً، وقد أمكن تحديد هذه المجموعة من المتغيرات وتنميتها من خلال المراجعة الشاملة للدراسات السابقة ذات العلاقة (١,٧,٩,٢٩,٣٢). ولقياس متغيرات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، استخدم الباحث مقياساً متعدد البنود، وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الشهير والمنتج من خمس نقاط، حيث يشير الرقم (٥) إلى موافق تماماً، بينما يشير الرقم (١) إلى غير موافق تماماً مع وجود درجة حيادية في المنتصف. وقد تم استخدام هذا المقياس في قائمة الاستقصاء (السؤال الأول).

اعتمد تصميم هذا البحث على المدخل الوصفي في البحوث الإنسانية، وذلك بغرض وصف الخصائص والمتغيرات الخاصة بمشكلة البحث وكذلك العلاقات بين هذه المتغيرات، والتي تتمثل في أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي كمتغيرات مستقلة، ورضا الطلاب كمتغير تابع.

مجتمع البحث وعينته :

يتمثل مجتمع البحث في جميع طلاب وطالبات جامعة إب. ويوضح الجدول رقم (١) توزيع هؤلاء الطلاب بين كليات الجامعة. وقد تم الحصول على إطار مجتمع الدراسة من الإدارة العامة لنظم المعلومات في نيابة شؤون الطلاب بجامعة إب في عام ٢٠١٧.

جدول (١): عدد الطلاب في كليات جامعة إب

اسم الكلية	عدد الطلاب	العينة
١- كلية التربية	٣٣٤٨	٨٥
٢- كلية الهندسة والعمارة	١٥٤٠	٣٩
٣- كلية الزراعة والطب البيطري	٥٧١	١٥
٤- كلية العلوم	٢٠٣٩	٥٢
٥- كلية طب الأسنان	٦٩٤	١٨
٦- كلية الآداب	١٥٧٨	٤٠
٧- كلية العلوم الإدارية	٤٩٦٥	١٢٦
الإجمالي	١٤٧٣٥	٣٧٥

*المصدر: إحصائيات الإدارة العامة لنظم المعلومات في نيابة شؤون الطلاب، ٢٠١٧م

يعتمد هذا البحث على عينة عشوائية طبقية، وهي عينة الطلاب في كليات جامعة إب، وتم تحديد حجم العينة من إجمالي الطلاب، باستخدام الصيغة الرياضية التالية (ريتشارد وجنسون، ١٩٩٨):

$$ع = \frac{ت \times ن \times ف(١-ف)}{\Delta + ت + ف(١-ف)}$$

حيث أن :

ع = حجم العينة

ت = الدرجة المعيارية المقابلة لدرجة الثقة ٩٥% وهي = ١,٩٦

ف = نسبة النجاح في التوزيع ومن ثم فإن نسبة النجاح = نسبة الفشل = ٥٠%

Δ = نسبة الخطأ المسموح به = ٥%

ن = حجم المجتمع ١٤٧٣٥ موظفاً.

وباستخدام المعادلة السابقة يتضح أن حجم العينة :

$$= \frac{(١,٩٦) \times (١٤٧٣٥) \times (٠,٥ - ١) \times (٠,٥ - ١)}{(٠,٥ - ١) + (١,٩٦) \times (٠,٥ - ١) + (٠,٥ - ١) \times (٠,٥ - ١)} = ٣٧٥$$

وتم توزيع العدد الإجمالي لعينة الطلاب، وفقاً لقاعدة التخصيص المتناسب مع عدد الطلاب في كل كلية، وقد تم توزيع ٣٧٥ قائمة استقصاء على الطلاب في كليات جامعة إب، وبلغ عدد قوائم الاستقصاء الصالحة للتحليل ٣٣٢ قائمة بمعدل استجابة ٨٨,٥٣%، ويمكن عرض

الأعمال بالكلية إلى جانب عرض القائمة على بعض مسؤولي الجودة بكليات الجامعة محل الدراسة للتعليق عليها ومراجعتها ومن ثم إجراء بعض التعديلات في بنود المقياس .

كما تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient ، باعتباره من أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة في تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات أو بنود المقياس الخاضع للاختبار وفي تحديد مدى تمثيل محتويات أو بنود المقياس للبنية الأساسية المطلوب قياسها وليس شيئاً آخر، وأن الحد المقبول لمعامل الارتباط ألفا ٠,٦٠ ، وذلك وفقاً لمستويات تحليل الاعتمادية في العلوم الاجتماعية^(١٠). وتم تطبيق أسلوب الارتباط ألفا على مقياس ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وذلك بصورة إجمالية للمقياس ككل ولكل متغير من المتغيرات التي يتكون منها المقياس على حدة. ولقد أظهرت نتائج تحليل الاعتمادية أن مقياس ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ككل يمثل حوالي ٠,٩٥ وهو مؤشر لدرجة عالية من الاعتمادية، والجداول (٣) يوضح درجة الاتساق الداخلي لمحتويات مقياس ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.

جدول (٣) تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات مقياس ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي (مخرجات تحليل الاعتمادية (Reliability Analysis))

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)
١	١٢	٠,٨٤
٢	١١	٠,٨٦
٣	٥	٠,٨٣
٤	١٥	٠,٨٧
٥	٤	٠,٨٢
إجمالي مقياس ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي	٤٧	٠,٩٥

وبناء على نتائج التحليل السابق، فإن المقاييس المستخدمة في الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي بين محتوياتها، ويمكن الاعتماد عليها في المراحل اللاحقة من التحليل في هذه الدراسة .

أساليب تحليل البيانات واختبار الفروض :

اعتمد الباحث على عدد من أساليب التحليل الإحصائية المناسبة لطبيعة متغيرات وبيانات الدراسة والمتوفرة في حزم البرامج الإحصائية الجاهزة SPSS، والتي تضم كلا من أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه One-Way ANOVA لتحديد مدى وجود اختلاف بين اتجاهات الطلاب نحو درجة تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب، ومستوى رضا الطلاب. وأسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد Multiple Regression and Correlation، للتحقق من نوع وقوة العلاقة بين أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ومستوى رضا الطلاب.

نتائج البحث :

تناول الباحث في الجزء الأول من هذا البحث النواحي المنهجية، وما يرتبط بمتغيرات البحث من إطار مفاهيمي مقدماً بذلك المبررات

• **رضا الطلاب :** تم استخدام مقياس مستوى رضا الطلاب والذي يقيس خاصية واحدة، من خلال طريقة الإقرار الشخصي المباشر، وفقاً لنمط مقياس التمايز المضاد للمعاني Semantic Differential Scale^(٧)، حيث طلب من المستقصى منهم تقييم مستوى الرضا عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم من الجامعة محل الدراسة باستخدام المقياس المشار إليه والمتدرج من خمس نقاط، حيث يشير الرقم (١) إلى كون المستقصى منه غير راضٍ تماماً عن الخدمة التعليمية المقدمة له، بينما يشير الرقم (٥) إلى كون المستقصى منه راضياً تماماً عن الخدمة المقدمة له، والذي يعكس مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم من الجامعة محل الدراسة، وقد تم استخدام هذا المقياس في قائمة الاستقصاء (السؤال الثاني).

أداة البحث وطرق جمع البيانات :

اعتمد هذا البحث بصفة رئيسة على تصميم قائمة استقصاء موجهة للطلاب، بمختلف كليات جامعة إب، وقد روعي في تصميمها البساطة والسهولة والوضوح، وترتيب الأسئلة والعبارات حسب تسلسل عوامل البحث، وتم تخصيص الصفحة الأولى لتقديم البحث والهدف منه، وطلب التعاون في استيفاء بيانات الاستقصاء، أما الصفحات الأخرى فقد اشتملت على أربعة أسئلة رئيسية، خصص السؤال الأول لقياس اتجاهات الطلاب في الجامعة محل الدراسة نحو درجة تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، أما السؤال الثاني فقد خصص لقياس مستوى رضا الطلاب، والسؤال الثالث خصص لقياس نوع الكلية (علمية، إنسانية)، وأخيراً خصص السؤال الرابع لقياس بعض المتغيرات الديموغرافية. وتجدر الإشارة هنا، إلى أنه تم جمع البيانات الخاصة بالاستقصاء باستخدام طريقة الزيارة القصيرة، لتسليم قائمة الأسئلة باليد، وشرح طبيعة الاستقصاء وأهدافه، ثم تركها ليتم الإجابة عنها في الوقت والمكان المناسبين للمستقصى منهم، ثم جمعها عن طريق المقابلة الشخصية القصيرة مرة أخرى، واستعان الباحث بفريق من طلاب مستوى رابع شعبة إدارة الأعمال لتوزيع قوائم الاستقصاء وجمعها.

تقييم الاعتمادية والصلاحية للمقاييس المستخدمة في الدراسة :

تمثلت الخطوة الأولى في عملية تحليل البيانات الأولية الخاصة بهذه الدراسة في محاولة تقييم الاعتمادية Reliability والصلاحية Validity للمقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية، وذلك بهدف تقليل أخطاء القياس العشوائية وزيادة درجة الثبات في المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية من ناحية، والتوصل إلى مقاييس يمكن الاعتماد عليها في دراسات مستقبلية من ناحية أخرى. حيث تم التحقق من صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية من خلال إخضاع القائمة للتحكيم (الصدق الظاهري) من قبل المختصين في قسم إدارة

بالنسبة لمتغير نوع النوع (ذكر، وأنثى) ونوع الكلية (علمية، إنسانية)، وأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه One-Way ANOVA، وذلك بالنسبة للمتغير المستوى الدراسي (الثاني، والثالث، والرابع)، كما في الجدول (٥) :

• لا يوجد اختلاف معنوي في اتجاهات الطلاب نحو درجة تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب، ومستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية، وفقاً لاختلاف نوع الكلية (علمية، إنسانية)، حيث إن قيمة (ت) غير معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥، وهذا يعني أن إدراك الطلاب لدرجة تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، ومستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم من الجامعة محل الدراسة، لا تختلف باختلاف نوع الكلية (علمية، إنسانية).

• لا يوجد اختلاف معنوي في اتجاهات الطلاب نحو درجة تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب، ومستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية، وفقاً لاختلاف المستوى الدراسي، حيث إن قيمة (ف) غير معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥، وهذا يعني أن إدراك الطلاب لدرجة تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، ورضا الطلاب، لا يختلف باختلاف المستوى الدراسي.

٣. العلاقة بين تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ورضا الطلاب

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالإجابة عن السؤال الثالث لهذه الدراسة، المتعلق بتحديد نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب محل الدراسة ومستوى رضا الطلاب. ولتحقيق ذلك، تم تطبيق أسلوب تحليل الانحدار والارتباط المتعدد Multiple Regression Analysis للتحقق من نوع ودرجة هذه العلاقة، وذلك من خلال برنامج الخطوات المتتالية STEPWISE، والجدول (٦) يوضح ذلك:

جدول (٦): نوع ودرجة العلاقة بين أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ورضا الطلاب (مخرجات تحليل الانحدار والارتباط المتعدد Multiple Regression Analysis)

T.Test	معامل التحديد	معامل الانحدار بيتا	أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي الأكثر تأثيراً في تعزيز رضا الطلاب
١٥,٦٦	٠,٤٣	**٠,٦٥	- جودة التسهيلات التعليمية
٧,٨٢	٠,٥٢	**٠,٣٨	- جودة البرامج التعليمية
٣,٧٨	٠,٥٤	**٠,٢١	- جودة النظام الإداري
٢,٧٢	٠,٥٥	**٠,١٥	- جودة أعضاء هيئة التدريس
٢,٥٧	٠,٥٦	**٠,١٢	- جودة نظام رعاية الطلاب
	٠,٧٥		معامل الارتباط في النموذج R
	٠,٥٦		معامل التحديد في النموذج R2
	٨١,٥٧		قيمة F المحسوبة
	٣٢٥,٥		درجات الحرية
	٠,٠٠٠		مستوى الدلالة

** مستوى الدلالة عند ٠,٠٥ طبقاً لاختبار T. Test

الكافية للقيام بها، وفي الجزء الثاني من هذا البحث، يتناول الباحث نتائج تحليل البيانات الأولية، التي تم جمعها ومراجعتها ومعالجتها إحصائياً، على النحو الذي يساعد على الإجابة عن تساؤلات البحث وتحقيق أهدافه، كما يلي.

١. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الوصفي، الخاص بالإجابة عن السؤال الأول والثاني لهذه الدراسة، المتعلق بتحديد اتجاهات الطلاب في جامعة إب، نحو درجة تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، ومستوى رضاهم عن الخدمة التعليمية، كما يوضح الجدول (٤):

جدول (٤) التوصيف الإحصائي لمتغيرات البحث

م	المتغيرات	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي
١	جودة أعضاء هيئة التدريس	٢,٦٥	٠,٧٣	متوسط
٢	جودة النظام الإداري	٢,٢٢	٠,٧٤	ضعيف
٣	جودة البرامج التعليمية	٢,٥٣	٠,٧٧	ضعيف
٤	جودة التسهيلات التعليمية	٢,٣٤	٠,٦٦	ضعيف
٥	جودة نظام رعاية الطلاب	١,٦٢	٠,٧٥	ضعيف جدا
	إجمالي ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي	٢,٣٦	٠,٦٢	ضعيف
	رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية	٢,٥٤	٠,٩١	ضعيف

تبين نتائج الجدول (٤) أن متغيرات بُعد جودة أعضاء هيئة التدريس تحتل المرتبة الأولى بمتوسط (٢,٦٥)، وتأتي متغيرات بُعد جودة البرامج التعليمية في المرتبة الثانية بمتوسط (٢,٥٣)، يليها متغيرات بُعد جودة التسهيلات التعليمية بمتوسط (٢,٣٤)، كما تأتي متغيرات بُعد جودة النظام الإداري في المرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٢٢) وأخيراً فإن متغيرات بُعد جودة نظام رعاية الطلاب تأتي في المرتبة الأخيرة بمتوسط (١,٦٢)، وفقاً للاتجاهات التقويمية لطلاب جامعة إب. وبصفة عامة، فإن المتوسط الإجمالي لدرجة تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب بلغ (٢,٣٦). وهذا يشير إلى ضعف إيجابية أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي السائد حالياً بالجامعة محل الدراسة وعدم ملاءمتها لرغبات الطلاب وتوقعاتهم، حيث يوجد ضعف في جودة أداء هيئة التدريس، وضعف جودة النظام الإداري، وضعف جودة البرامج التعليمية، وضعف جودة التسهيلات التعليمية، وضعف جودة نظام رعاية الطلاب.

٢. توصيف اتجاهات الطلاب نحو درجة تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب ومستوى رضا الطلاب، وفقاً للاختلاف خصائصهم الديموجرافية

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالإجابة عن السؤال الثالث والرابع لهذه الدراسة، المتعلق بتحديد مدى وجود اختلاف في اتجاهات الطلاب نحو درجة تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب، ومستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية، وفقاً للاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، نوع الكلية، المستوى الدراسي). ولتحقيق ذلك، تم تطبيق اختبار T. Test لعينيتين مستقلتين،

جدول (٥) اتجاهات الطلاب نحو درجة تطبيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ومستوى رضا الطلاب، وفقاً للاختلاف خصائصهم الديموغرافية

المتغيرات	T.Test	أنثى		ذكر	
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط
1- ضمان الجودة والاعتماد	٠,٠٧٠	٠,٦١	٢,٣٥	٠,٦٤	٢,٣٦
2- رضا الطلاب	١,٤٨	٠,٨٨	٢,٤٧	٠,٩٤	٢,٦٢
المتغيرات	T.Test	إنسانية		علمية	
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط
1- ضمان الجودة والاعتماد	١,٩٣	٠,٦٣	٢,٤٣	٠,٦١	٢,٣٠
2- رضا الطلاب	١,٦٣	٠,٩١	٢,٦٥	٠,٩٢	٢,٤٨

المتغيرات	قيمة F	المستوى الدراسي الرابع		المستوى الدراسي الثالث		المستوى الدراسي الثاني	
		الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط
1- ضمان الجودة والاعتماد	٠,١٥٩	٠,٦٧	٢,٣٤	٠,٥٧	٢,٤١	٠,٤٨	٢,٣٧
2- رضا الطلاب	٢,١٩	٠,٩١	٢,٣٩	٠,٩٢	٢,٦٨	٠,٧٨	٢,٥٧

- توجد علاقة خطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب محل الدراسة وتعزيز رضا الطلاب، وأن هذه العلاقة تمثل ٧٥% (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد)، وهذه العلاقة طردية بحيث كلما زاد تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب زاد ذلك من قدرة هذه الجامعة على تعزيز رضا الطلاب.
 - أن تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب، يمكن أن تفسر حوالي ٥٦% (وفقاً لمعامل التحديد) من التباين الكلي في رضا الطلاب.
 - جميع أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي تتمتع بتأثير ذات دلالة إحصائية فيما بينها وبين مستوى رضا الطلاب.
 - وفي ضوء ما تقدم، فقد تقرر رفض فرض العدم، وتم قبول الفرض البديل. وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى معنوية ٠,٠٥، وفقاً لاختبار F Test بين تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ومستوى رضا الطلاب، كما تقرر رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل لجميع المتغيرات المستقلة في نموذج تحليل الانحدار، وذلك لوجود تأثير ذي دلالة إحصائية بين كل منهم وبين رضا الطلاب عند مستوى معنوية ٠,٠٥، وفقاً لاختبار T Test.
 - **مناقشة نتائج البحث وتفسيرها:**
توصل البحث إلى مجموعة من النتائج، التي تستحق الدراسة والاهتمام من جانب الإدارة في جامعة إب، وتتلخص أهم هذه النتائج في ما يأتي:
١. ضعف إيجابية تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي السائدة حالياً بالجامعة محل الدراسة وعدم ملاءمته لرغبات الطلاب وتوقعاتهم، وهذا يفسر وجود قصور يتمثل في:
- ضعف جودة أداء هيئة التدريس السائد حالياً بالجامعة محل الدراسة وعدم ملاءمته لرغبات الطلاب وتوقعاتهم، حيث اتضح وجود قصور يتمثل في ضعف التزام عضو هيئة التدريس بمواعيد المحاضرة وساعات العمل المكتبية، وقد يرجع ذلك إلى عدم التفرغ التام لكثير من أعضاء هيئة التدريس للعملية التعليمية والبحثية، حيث يشغل عدد كبير منهم في أعمال خارج الجامعة، وساعد في ذلك انخفاض مرتبات أعضاء هيئة التدريس، وعدم وجود ضوابط دقيقة تكفل متابعة قيام أعضاء هيئة التدريس بواجباتهم التعليمية والبحثية، كما يوجد قصور في الاهتمام بإشراك الطلاب بالمناقشات وإبداء الرأي، وضعف في تشجيعهم على العمل التعاوني، وقصور في توصيل المادة العلمية بالطريقة المناسبة التي تتفق وميول الطلاب ورغباتهم، وضعف في استخدام الوسائل التعليمية التي تسهل توصيل المادة العلمية، وعدم التوازن بين عدد أعضاء هيئة التدريس في بعض الأقسام العلمية والأعباء التدريسية والبحثية الخاصة بالقسم العلمي.
 - ضعف إيجابية النظام الإداري السائد حالياً بالجامعة محل الدراسة وعدم ملاءمته لرغبات الطلاب وتوقعاتهم، حيث اتضح وجود قصور يتمثل في ضعف اهتمام إدارة الكليات بشكاوى الطلاب ومقترحاتهم، كما لا تضع إدارة الكليات مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها، ولكن تضع المصالح

الاتحاق بها، إضافة إلى عدم تنوع أساليب التقويم لتشمل الجوانب المعرفية والمهارية والسلوكية للبرامج والمقررات الدراسية، وعدم الاهتمام بتوفير الجو المناسب وتهيئة المكان المناسب للطلاب لأداء الامتحانات في العديد من الكليات، وضعف أساليب التقويم المتبعة حالياً في معظم كليات الجامعة، وعدم توفر معايير واضحة لتقييم الأداء الأكاديمي في كليات الجامعة، وضعف التقييم والمتابعة للبرامج والمقررات الدراسية في كليات الجامعة، والافتقار إلى نظام معلومات حديث لشئون الطلاب والقيود والتسجيل والتحويل والامتحانات والمعادلات، وافتقار كليات وأقسام الجامعة إلى معايير وأساليب لقياس رضا العملاء عن خدماتها وبرامجها، وعدم اهتمام كليات الجامعة بدراسة وتحليل احتياجات ومتطلبات سوق العمل من مخرجات الجامعة.

ضعف إيجابية نظام رعاية الطلاب السائد حالياً بالجامعة محل الدراسة وعدم ملاءمته لرغبات الطلاب وتوقعاتهم، حيث اتضح وجود قصور يتمثل في ضعف توفير الرعاية الصحية المناسبة لطالب، حيث لا توجد وحدات صحية في كل كلية وإن وجدت فهي تقتصر إلى أبسط مقومات وحدة صحية، وقصور في قيام كليات الجامعة بعمل برامج تدريبية في مختلف مؤسسات العمل حتى يتمكن الطالب من تطبيق ما تعلمه في الواقع العملي، وقصور في قيام كليات الجامعة بعمل أنشطة رياضية وعلمية واجتماعية وثقافية للطلاب، حيث لا توفر الجامعة التمويل المناسب لهذه الأنشطة، وقصور في عمل كليات الجامعة حفل للخريجين وتكريم الأوائل، حيث إن الحفلات تتم بتمويل من الطلاب أنفسهم، وضعف في توفير السكن الجامعي المناسب للطالب، وضعف في توفير الكتاب الجامعي مجاناً للطلاب غير القادرين على الدفع.

٢. لا يوجد اختلاف حقيقي في اتجاهات الطلاب نحو درجة تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب، ومستوى رضا الطلاب، وفق اختلاف (النوع، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي). ويعتقد الباحث، أن اتفاق الطلاب رغم اختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي) نحو درجة تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب، ومستوى رضاهم، إنما يرجع إلى الانخفاض الواضح في درجة تطبيق أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة إب، وانخفاض قدرتها على تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية، ومن ثم انخفاض مستوى رضاهم، بالشكل الذي لا يختلف عليه أحد، كما أن الطلبة على اختلاف جنسهم، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي،

الشخصية الضيقة أولاً، ولا تتوافر بالكليات أحدث الأجهزة والمعدات التي تخدم الطلاب، ولا تعقد إدارة الكليات المؤتمرات لمناقشة مشاكل الجودة، وعرض الإنجازات المتحققة مع الطلاب، كما يوجد قصور شديد في توفير المناخ المناسب لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية.

• ضعف إيجابية التسهيلات التعليمية السائدة حالياً بالجامعة محل الدراسة وعدم ملاءمتها لرغبات الطلاب وتوقعاتهم، حيث اتضح وجود قصور يتمثل في عدم توفر مَبَانٍ كافيةٍ ومناسبة للكليات والأقسام العلمية في الجامعة، وعدم توافر مكاتب خاصة بأعضاء هيئة التدريس في جميع كليات الجامعة، وعدم توفر مصادر المعرفة (الدوائر التلفزيونية، والقنوات التعليمية، والانترنت)، وقصور شديد في تجهيزات القاعات الدراسية من حيث عدم توافر الوسائط التعليمية سواء السمعية أو البصرية أو الإيضاحية (رسوم، خرائط)، وعدم ملاءمة القاعة الدراسية لعدد الطلاب وخصوصاً الكليات الإنسانية، وعدم توافر الجو الملائم في القاعة الدراسية من حيث الإضاءة، والتهوية، والمقاعد الدراسية، كما يوجد قصور شديد في توافر المعامل الحديثة اللازمة للدراسة والتدريبات العملية داخل الكليات، إضافة إلى وجود قصور شديد في المكتبة المركزية، وضعف توفر مكتبات خاصة بكل كلية، إضافة إلى قلة عدد الكتب والدوريات وعدم حداثتها، وعدم توافر استخدام الحاسب الآلي في المكتبة لتسهيل عمل الطالب والباحث في الاستفادة من خدمات المكتبة، وعدم إدخال شبكات المعلومات وربط كل مكتبات الجامعات اليمنية من خلال شبكة واحدة تدعمها قواعد بيانات، وعدم توفير الجو الملائم للطالب والباحث وذلك من خلال جو المكان، والإضاءة، والتهوية، والأثاث، والمساحة، ونظام الاستعارة الخارجي، إضافة إلى عدم توافر العديد من المرافق الخاصة بالخدمات الطلابية ومستلزماتها في مختلف كليات الجامعة (مثل الملاعب الرياضية ، المطاعم والكافيتريات ، العيادات الطبية ،أماكن التصوير والطباعة ،أماكن الاستراحة ،المواقف ،المساجد....الخ).

• ضعف إيجابية البرامج التعليمية السائدة حالياً بالجامعة محل الدراسة وعدم ملاءمتها لرغبات الطلاب وتوقعاتهم، حيث اتضح وجود قصور يتمثل في تقادم البرامج والمقررات الدراسية وعدم مواكبتها لتطورات العصر ومتطلبات سوق العمل في معظم الأقسام والكليات بالجامعة، وثبات المحتوى العلمي للمنهج لفترات طويلة دون تغيير، وغياب المرونة في المناهج الجامعية في الاستجابة للتطوير المتلاحق، كما لا يتم ربط المقررات الدراسية بالواقع العملي واحتياجات سوق العمل، ولا توفر الجامعة جميع التخصصات التي يرغب الطالب في

(Kara,2016)^(٢٩) التي توصلت إلى وجود علاقة معنوية بين (قاعات التدريس، وخدمات المكتبة، وتوفير خدمة الانترنت، والكتاب الجامعي، وجودة الخدمة الإدارية، وجودة عضو هيئة التدريس، وجودة أسلوب التقييم (الامتحانات)، وجودة نظام رعاية الطلاب، وجودة العملية التعليمية) في الجامعات الحكومية في كينيا وتعزيز مستوى رضا الطلاب. ودراسة (الحول وآخرون، ٢٠١٥)^(٣٠) التي أكدت وجود علاقة معنوية بين (جودة النظام الإداري، وأعضاء هيئة التدريس، والبرنامج التعليمي، والتكنولوجيا التعليمية، وشئون الطلاب، وخدمات المكتبة) ومستوى رضا الطلاب.

توصيات البحث :

وفي ضوء نتائج تحليل العلاقة بين ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وتعزيز رضا الطلاب، يمكن تقديم خطة عمل تنفيذية لدعم وتعزيز قدرة جامعة إب على تعزيز رضا الطلاب من خلال التطبيق الفعال لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي كما يوضح الجدول (٧) :

جدول(٧) الخطة التنفيذية المقترحة لتعزيز قدرة الجامعة محل الدراسة على تعزيز رضا الطلاب من خلال التطبيق الفعال لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي

الجهة المسؤولة عن التنفيذ	آليات التنفيذ	التوصية
نيابة رئاسة الجامعة للشئون الأكاديمية مع مشاركة عمادة ضمان الجودة والتطوير الأكاديمي ومجالس الكليات والأقسام العلمية	- تطوير هيكل الرواتب والأجور والمكافآت لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، بما يحقق الارتقاء بالدخل إلى المستويات المتناسبة مع أعبائهم الأكاديمية والإدارية، ويعوضهم عن التنمية الذاتية للدخل، ويساعدهم على المشاركة الفعالة في الأنشطة التعليمية والطلابية والبحثية، دون حاجة إلى البحث عن مصادر أخرى للدخل، لتتمكنهم من مواجهة متطلبات الحياة، والاحتفاظ بمستوى لائق من المعيشة، وكذلك وضع نظام للتأمين الصحي والعلاج الشامل لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وأسرةهم . - توفير ضوابط دقيقة، تكفل متابعة قيام أعضاء هيئة التدريس بواجباتهم التعليمية والبحثية، والالتزام بمفردات المنهج الدراسي . - وضع قواعد عامة لتنظيم ممارسة أعضاء هيئة التدريس لأنواع المهن المختلفة خارج أوقات العمل الرسمي، وضوابط التزامهم بواجباتهم الأكاديمية والعلمية والإدارية، وعدم طغيان الأنشطة المهنية الخارجية على رسالتهم الجامعية الأساسية - إحداث توازن بين عدد أعضاء هيئة التدريس والأعباء العلمية والبحثية التي يقومون بها، بحيث يكون لكل قسم علمي هيكل تنظيمي، يحدد فيه عدد أعضاء هيئة التدريس في كل تخصص، في ضوء الاحتياجات الفعلية، وفي ضوء نسبة معينة لعدد الطلاب والأعباء التدريسية والبحثية المطلوب في كل تخصص . - أن يسمح أعضاء هيئة التدريس للطلاب بتبادل الحوار والمناقشة خلال المحاضرة، والاهتمام بالتغذية العكسية من الطلاب . - مساعدة أعضاء هيئة التدريس في الحصول على المراجع، والاشتراك في شبكات المعلومات العالمية، وتوفير الدورات العلمية الحديثة، بما يمكنهم من الاطلاع على المعارف الجديدة - تيسير فرص اشتراك عضو هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات العالمية والإقليمية والمحلية ذات الصلة بتخصصه الأكاديمي	١- تحسين جودة أداء أعضاء هيئة التدريس بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومن ثم زيادة مستوى رضا الطلاب بشكل يجعل الطالب مسرورا ومبتهجا بتحصيله العلمي وحياته الجامعية، ويتحدث عن الجامعة بشكل ايجابي.

يتلقون مستوى متدنياً من الخدمات، وأن الخدمات المقدمة للطلبة أنفسهم لا تختلف باختلاف خصائصهم الديموجرافية، مما وضع الطلبة أمام نفس مستوى الخدمة غير المرضي عنها من قبلهم، وبالتالي جاءت أحكامهم وتقديراتهم لمستويات الخدمة متشابهة ومتقنة.

٣. أثبت البحث وجود علاقة معنوية بين تطبيق نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعة محل الدراسة وتعزيز مستوى رضا طلابها، كما أن جميع أبعاد ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي تتمتع بقدرة تفسيرية للتباين في مستوى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية. وهذا يعني، أن إدارة الجامعة محل الدراسة يمكنها تحسين جودة الخدمات التعليمية ومن ثم تعزيز مستوى رضا طلابها، من خلال توفير مبانٍ كافية ومناسبة لكليات الجامعة، وتجهيز القاعات الدراسية من حيث توفير الوسائط التعليمية.. الخ، وتوفير المعامل الحديثة، وتطوير المكتبة المركزية وتوفير مكتبات خاصة بكل كلية، وتوفير المرافق الخاصة بالخدمات الطلابية ومستلزماتها بكليات الجامعة، وتوفير مكاتب خاصة بكل عضو هيئة تدريس، وتحقيق التوازن بين عدد أعضاء هيئة التدريس والأعباء التدريسية والبحثية الخاصة بالقسم العلمي، وتطوير هيكل الرواتب والأجور والمكافآت لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، بما يحقق الارتقاء بالدخل إلى المستويات المتناسبة مع أعبائهم الأكاديمية والإدارية، وتطوير البرامج والمقررات الدراسية لتواكب تطورات العصر ومتطلبات سوق العمل، وربط المقررات الدراسية بالواقع العملي واحتياجات سوق العمل، والربط بين التخصصات المختلفة في الجامعة وسوق العمل، وتوفير جميع التخصصات التي يرغب الطالب في الالتحاق بها، وأن تحرص الجامعة على توفير المناخ المناسب لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية، وتقديم الدعم المالي المناسب لها، حيث تحتاج الجامعة محل الدراسة إلى بناء وتنمية كل عنصر من عناصر ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، لدعم قدرتها على تعزيز مستوى رضا طلابها ومن ثم تحقق الجامعة أهدافها بإكساب الطالب المعارف والمهارات والقدرات المستهدفة، وتلبية احتياجات سوق العمل المحلي والإقليمي برأس مال بشري في جميع المجالات والتخصصات، كما سيكون الطالب مسرورا ومبتهجا بتحصيله العلمي وحياته الجامعية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة، منها دراسة (Seng and Ling,2013)^(٣١) التي توصلت إلى وجود علاقة معنوية بين كل من (التفاعل بين عضو هيئة التدريس والطلاب، وأسلوب التقييم، وطرق التدريس، والمرافق والتجهيزات، والمكتبة) في منظمات التعليم الجامعي الماليزية وتعزيز مستوى رضا الطلاب. ودراسة

<p>التعليمية، سواء السمعية أو البصرية والوسائط الإيضاحية (رسوم - خرائط) - توفير المرافق الخاصة بالخدمات الطلابية ومستلزماتها في مختلف كليات الجامعة (مثل الملاعب الرياضية، والمطاعم والكافتيريا، وأماكن التصوير والطباعة، وأماكن الاستراحة، المواقف، المساجد.... الخ)</p>	
التوصية	الجهات المسؤولة عن التنفيذ
<p>٤- تحسين جودة البرامج التعليمية لتواكب تطورات العصر ومتطلبات سوق العمل، وربط المقررات الدراسية بالواقع العملي واحتياجات سوق العمل، والربط بين التخصصات المختلفة في الجامعة وسوق العمل - التنسيق والاتصال الدائم بين الجامعة وقطاعات الإنتاج والأعمال المختلفة لتطوير المناهج والبرامج التعليمية، بما يتوافق ومتطلبات السوق. - الاهتمام بالتقييم والمتابعة للبرامج والمقررات الدراسية بشكل منظم. - الاهتمام بإعداد دراسات مسحية مستمرة لتحديد احتياجات العملاء الخارجيين والداخليين ورغباتهم، من خلال بحوث العملاء وبحوث السوق . - الربط بين البحوث العلمية في الجامعة ومشكلات المجتمع . - الاهتمام بتوفير مقاييس ومؤشرات دورية لقياس رضا الطلاب عن العملية التعليمية والخدمات التي تقدمها الجامعة لهم - تطوير نظم التقييم (الامتحانات) المستخدمة، بما يتفق وضمان جودة التعليم الجامعي، حيث لا بد أن تشمل عملية التقييم على قياس قدرة الطالب على الفهم والتفكير المنطقي والإبداع والابتكار، بدلاً من قياس قدرته على الحفظ فقط ، وتشخيص مواطن الضعف والقصور لدى الطالب في كافة النواحي العلمية التي اكتسبها، وقياس نتائج طرق التدريس المتبعة ودرجة استفادة الطلاب منها، ثم التوجه إلى الأسلوب الأمثل للتدريس، واعتماد التقييم المرحلي وليس التقييم النهائي وذلك بهدف استمرارية التقييم، وعلاج نقاط الضعف والقصور في الطلاب، أو طرق التدريس ذاتها، والاهتمام بتوفير الجو المناسب وتهيئة المكان المناسب للطلاب لأداء الامتحانات</p>	<p>مجالس الأقسام العلمية بكليات الجامعة تحت إشراف عمادة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي والإدارة العليا للجامعة</p>
<p>٥- تحسين جودة نظام رعاية الطلاب بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومن ثم زيادة مستوى رضا الطلاب بشكل يجعل الطالب مسرورا ومبتهجا بتحصيله العلمي وحياته الجامعية، ويتحدث عن الجامعة بشكل ايجابي</p>	<p>عمادة شؤون الطلاب بالجامعة بصفة أساسية مع مشاركة إدارة الكليات بالجامعة، وعمادة ضمان الجودة والتطوير الأكاديمي</p>

المراجع (References):

المراجع باللغة العربية :

١. أبو هاشم، السيد، (٢٠١٦)، تقويم برنامج الماجستير في علم النفس بكلية التربية جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلبة

<p>٢- تحسين جودة النظام الإداري بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية ومن ثم تعزيز مستوى رضا الطلاب ومن ثم تحقق الجامعة أهدافها بإكساب الطالب المعارف والمهارات والقدرات المستهدفة، وتلبية احتياجات سوق العمل المحلي والإقليمي برأس مال بشري في جميع المجالات والتخصصات، كما سيكون الطالب مسرورا ومبتهجا بتحصيله العلمي وحياته الجامعية، ويتحدث عن الجامعة بشكل ايجابي.</p>	<p>- أن يستخدم عضو هيئة التدريس الطريقة المناسبة، لتوصيل المادة العلمية، والتي تتفق مع رغبات الطلاب وميولهم، وأن يستخدم الوسائط التعليمية التي تسهل توصيل المادة العلمية .</p>
التوصية	آليات التنفيذ
<p>٢- تحسين جودة النظام الإداري بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية ومن ثم تعزيز مستوى رضا الطلاب ومن ثم تحقق الجامعة أهدافها بإكساب الطالب المعارف والمهارات والقدرات المستهدفة، وتلبية احتياجات سوق العمل المحلي والإقليمي برأس مال بشري في جميع المجالات والتخصصات، كما سيكون الطالب مسرورا ومبتهجا بتحصيله العلمي وحياته الجامعية، ويتحدث عن الجامعة بشكل ايجابي.</p>	<p>- الإيمان بأهمية التغيير الشامل في أساليب الإدارة وطرقها السائدة لتحقيق ضمان الجودة والاعتماد . - استخدام الأساليب العلمية، والاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرارات . - الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي، من خلال صياغة رسالة الجامعة ورؤيتها وأهدافها، وصياغة الخطة التنفيذية، باستخدام مبدأ الإدارة بالحقائق والمشاركة، مع العمل على التقييم والمراجعة الدائمة للاستراتيجية وتحسينها . - الاهتمام بالتجديد والابتكار، واستخدام الطرق الحديثة، والبعد عن الطرق التقليدية، وتشجيع كافة العاملين على التجديد والابتكار وإبداء الرأي . - التزام القيادة بالسلوك الأخلاقي في كافة تصرفاتها ومعاملاتها . - أن تهتم إدارة الكليات بتلقي شكاوى الطلاب ومقترحاتهم . - أن تعقد إدارة الكليات مؤتمراً في نهاية كل فصل دراسي لمناقشة الإنجازات والصعوبات والمعوقات مع الطلاب . - أن توفر الكليات أحدث الأجهزة والمعدات والمستندات التي تخدم الطلاب . - أن تحتفظ الكليات بسجلات دقيقة لشئون الطلاب . - أن توفر الكليات عدداً كافياً من الموظفين لأداء الخدمات الطلابية . - توفير نظام معلومات حديث لشئون الطلاب والقياد والتسجيل والتحويل والامتحانات والمعاملات</p>
<p>٣- تحسين جودة التسهيلات التعليمية بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومن ثم زيادة مستوى رضا الطلاب بشكل يجعل الطالب مسرورا ومبتهجا بتحصيله العلمي وحياته الجامعية، ويتحدث عن الجامعة بشكل ايجابي</p>	<p>- توفير مبانٍ كافية ومناسبة للعمل الأكاديمي لجميع الكليات والأقسام في الجامعة. - توفير مكاتب خاصة لكل عضو من أعضاء هيئة التدريس، حتى يتمكن من تقديم الاستشارات للطلاب. - أن توفر الجامعة المعامل الحديثة بكل كلية وللإقامة للدراسة والتدريبات العملية. - تطوير المكتبة المركزية بالجامعة وإيجاد وتطوير المكتبات الخاصة بكل كلية، بما يتوافق مع الثورة المعلوماتية التي نعيشها الآن والمساهمة في تحسين جودة العملية التعليمية، وذلك من خلال تحديث الكتب والمراجع والدوريات بما يتماشى مع التطورات المستمرة في العلوم المختلفة، وتوفيرها بالكميات التي تتناسب مع عدد الطلاب بكل كلية، والاهتمام باستخدام الحاسب الآلي في المكتبة لتسهيل العمليات الإدارية، وأيضاً تسهيل عمل الطلاب والباحثين في الاستفادة من خدمات المكتبة، وإدخال شبكات المعلومات إلى المكتبة، ومحاولة ربط كل مكتبات الجامعات البينية من خلال شبكة واحدة، تدعمها قواعد بيانات واحدة لتسهيل خدمة الحصول على المعلومات، وأتباع النظم الحديثة في الفهرسة والتبويب، واستخدام الحاسب الآلي في هذا المجال، لتسهيل مهمة الطالب، والاهتمام بتوفير الجو الملائم للاطلاع والبحث، وزيادة فعالية المكتبة عن طريق جودة المكان، من حيث الإضاءة، والتهوية، والأثاث، والمساحة، وجودة الكتب والأدلة المستخدمة في المكتبة، وتوفير الآلات الخاصة بالتصوير والتجديد . - توفير قاعات دراسية مناسبة لعدد الطلاب، وتكون مجهزة من حيث توفير الجو الملائم، والإضاءة، والتهوية، والمقاعد الدراسية المريحة، وتوفير الوسائط</p>

١١. سيف، ناصر إبراهيم، السرطاوي، خالد سفيان، الأقرع، سارة شاكر، (٢٠١٤)، مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، ١٦١-١٨٦، (١٥)٧.
١٢. الشعبي، محمد الصغير قاسم، (٢٠١٦)، مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية، والخاصة بالجمهورية اليمنية: دراسة تقييمية لجامعتي ذمار والحكمة اليمنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، (٢٣)٩، ٧٥-١٠٠.
١٣. عبدالمحسن، توفيق، (٢٠٠٤)، قياس الجودة والقياس المقارن، دار الفكر العربي وآخرون، القاهرة.
١٤. محمد، عبداللطيف مصلح، (٢٠١٥)، تجربة جامعة العلوم والتكنولوجيا في ضمان جودة الأداء الأكاديمي الجامعي: كلية التعليم المفتوح أنموذجاً، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، (٢٢)٨، ١٧٧-٢١٦.
١٥. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، اليمن، ٢٠٠٨.

English References:

16. Alabadlah, T. O. (2017). Study of Factors Affecting Measurement of Perceived Quality of Educational Services Using the Gap Analysis Model-SERVQUAL. IUG Journal of Economics and Business 25(3),1-13.
 17. Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 488-517.
 18. Alsaleh, G. (2016). Do the Standards of the National Commission for Academic Accreditation & Assessment (NCAAA) Lead to Organization Excellence. *European Scientific Journal*, ESJ, 12(34), 103-114
 19. Al-Dulaimi, Z. Y. S. (2017, July). Education, educational services and students' satisfaction-comparative study between Romanian and Iraqi universities. In *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 11(1),482-492
 20. Al-Dulaimi, Z., Bhaya, Z., & Jassmy, B. (2016). The Impact of the Educational Services Quality on the Satisfaction of the Students, Empirical Study Based on the
- في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، ٢٠١٠-٢١٩.
 ٢. إدريس، ثابت عبدالرحمن، (٢٠١٢)، معوقات إدارة الجودة والاعتماد في الجامعات المصرية الحكومية وفقاً لإدراكات القيادات الأكاديمية: دراسة استطلاعية، مجلة أفاق جديدة، جامعة المنوفية، ٢٤(١)، ١٠-٨٩.
 ٣. الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي في الجمهورية اليمنية وخطة العمل المستقبلية ، ٢٠٠٦ إلى ٢٠١٠ ، مشروع تطوير التعليم العالي ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
 ٤. بركات، زياد، (٢٠١٧)، استراتيجية مقترحة للاعتماد الأكاديمي بالجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، (٢٧)١٠، ١٦٣-١٨٨.
 ٥. حلس، سالم عبدالله، (٢٠١٥)، اثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب: دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، (١)٢٣، ٩٨-١٢٢.
 ٦. حطرم، نصر محمد، عبدالله، سليمان زكريا سليمان، (٢٠١٧)، واقع تطبيق ضمان الجودة في كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، (٢٩)١٠، ١٩-٥٤.
 ٧. الحول، سامية، حناش، راوية، باشة، ريمة، (٢٠١٥)، اثر جودة خدمات التعليم الجامعي على تحقيق رضا الطالب دراسة حالة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة باتنة-الجزائر، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، (٢٢)٨، ٩٥-١٢٢.
 ٨. دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، مصر، ٢٠٠٩.
 ٩. راضي، جود محسن، وعباس، بشرى عبدالحمزة، (٢٠١٢)، ضمان الجودة في التعليم العالي وأثره في جودة الخدمة المدركة: دراسة اختبارية على عينة من طلبة كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، (٤)١٤، ٨١-١١١.
 ١٠. زقاي، حميدي، وزاني، محمد، (٢٠١٧)، مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة- الجزائر، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، (٣٠)١٠، ٦٣-٨٧.

- Al-Rafidain Private University College Students. *Romanian Journal of Marketing*, (4), 31-43.
21. Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70-94.
 22. Cheong Cheng, Y. (2003). Quality assurance in education: internal, interface, and future. *Quality Assurance in Education*, 11(4), 202-213
 23. Chen, C. Y., Sok, P., & Sok, K. (2007). Benchmarking potential factors leading to education quality: A study of Cambodian higher education. *Quality Assurance in Education*, 15(2), 128-148.
 24. Davis, D. J., & Ringsted, C. (2006). Accreditation of undergraduate and graduate medical education: how do the standards contribute to quality?. *Advances in health sciences education*, 11(3), 305-313
 25. Heizer, J., and Render, B.,(2011), "Operations management", 8th ed., New Jersey: Prentice- Hall, Inc.
 26. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., and Anderson, R.,E.,(2010),"Multivariate Data Analysis", 7ed, Pearson Prentice Hell.
 27. Kotler, P., and Keller K. L.,(2012),"Marketing Management",14th New Jersey: Pearson Prentice Hall
 28. Kotler, P.,(2000),"Marketing Management", 10th ed, New Jersey: Prentice-Hall
 29. Kara, A. M., Tanui, E., & Kalai, J. M. (2016). Educational Service Quality and Students' Satisfaction in Public Universities in Kenya. *Int. J. Educ. Soc. Sci*, 3(10), 37-48.
 30. Meštrović, D. (2017). Service Quality, Students' Satisfaction and Behavioural Intentions in STEM and IC Higher Education Institutions. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 15(1), 66-77.
 31. Onditi E.O., and Wechuli, T.,W.(2017) Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: A Review of Literature *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(7), 328-335
 32. Seng, E. L. K., & Ling, T. P. (2013). A statistical analysis of education service quality dimensions on business school students' satisfaction. *International Education Studies*, 6(8), 136-146.
 33. Saif, N. I. (2014). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(8), 172-181.
 34. Saleem, S., Moosa, K., Imam, A., & Ahmed Khan, R. (2017). Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan. *Iranian Journal of Management Studies*, 10(1), 237-258.
 35. Sumaedi, S., Bakit, I. G. M. Y., & Metasari, N. (2011). The effect of students' perceived service quality and perceived price on student satisfaction. *Management Science and Engineering*, 5(1), 88-97.
- Translated References :**
1. Abu Hashim, (2016). Evaluation of Psychology Master Program in Faculty of Education at King Saud University from the Viewpoint of the Students in the Light of the Academic Accreditation Standards. *The Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 9 (24), 201-219.
 2. Idris, Thabet Abdulrahman, (2012), Obstacles to Quality Management and Accreditation in Egyptian Public Universities According to the Academic Leadership's Perceptions: A Survey Study, *New Horizons Journal, Monofiya University*, 24 (1), 10- 89
 3. Strategy for Higher Education in the Republic of Yemen and Future Action Plan, 2006-2010, Higher Education Development Project, Ministry of Higher Education and Scientific Research
 4. Barakat, Ziad (2017). A Proposed Strategy for Academic Accreditation at Palestinian Universities from the Faculty Members' Perspective. *The Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 10(27), 163-188.
 5. Halis, Salem Abdullah, (2015), The Effect of Educational Service Quality on

- Students' Satisfaction: An Applied Study on Master Students at the Faculty of Commerce in the Islamic University, *Journal of Islamic University for Economic and Administrative Studies*, 23 (1), 98 - 122.
6. Htram, Nasr Mohammed, & Abdullah, Suleiman Zakaria Suleiman (2017). Current Practices of Quality Assurance in the College of Business Administration at King Saud University: Faculty Members' Perspectives. *The Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 10 (29), 19-54.
 7. Alhouel, Samia, Hanash, Rawia, & Basha, Rima, (2015). Impact of University Education Services Quality to Achieve Student Satisfaction. *The Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 8(22), 95-122.
 8. The Guide of the National Authority for Quality Assurance of Education and Accreditation, Egypt, 2009.
 9. Radi, Jawad Mohsen, & Abbas, Bushra Abdel-Hamza,(2012), Quality Assurance in Higher Education in Quality of Perceived Service: A Test Study on a Sample of Students of the Faculty of Management and Economics, Qadisiyah University, *Qadisiyah Journal for Administrative and Economic Sciences*, (4), 81-111.
 10. Zaqai, Hamidi, &Wazzani, Mohamed, (2017), Quality of Educational Services and their Effect on Student Satisfaction: An Applied Study on the Students of Saida University, Algeria, *the Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 10(30), 63-87.
 11. Saif, Nasser Ibrahim, Sartawi, Khalid Sufian, & Al-Aqra, Sara Shaker, (2014). Quality of Services and Student Satisfaction at Jordanian Universities. *The Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 7(15), 161-181.
 12. AL Shuaibi, Mohammed al-Saghir Qasim. (2016). Level of Quality of Educational Services in the Government and Private Universities in Yemen: Assessment Study for Universities of Tamar and Al-Hekma Al-Yamaniah. *The Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 9(23), 75-100.
 13. Abdul Mohsen, Tawfiq, (2004), *Quality Measurement and Comparative Measurement*, Dar Al-Fikr Al-Arabi et al., Cairo.
 14. Mohammed, Abdullatif Musleh (2015). Experience of University of Science and Technology (UST-Y) in Quality Assurance of Academic Performance. *The Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education*, 8(22), 177-216.
 15. The Ministry of Higher Education and Scientific Research, Yemen, 2008.