

## أثر بعض معايير جودة التعليم على رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة بالأردن

ربيع فخري فلاح المومني

وزارة التربية والتعليم || الأردن

الملخص: هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر جودة التعليم على رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث ببناء استبانة موجهة إلى طلبة الجامعة تتضمن (30) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد، وهي: المناهج، والخدمات، والهيئة التدريسية والإدارية، وتم اختيار عينة عشوائية، تكونت من (449) طالبًا وطالبة، وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى الجودة التعليمية، جاء بتقدير (عالٍ)، بمتوسط حسابي (3.42 من 5)، وفيما يتعلق بأبعاد الدراسة، فجاءت على الترتيب الآتي الهيئة التدريسية والإدارية، بمتوسط (3.71)، ثم الخدمات بمتوسط (3.53)، وكلاهما بتقدير (عالٍ)، ثم المناهج بمتوسط (3.40) وتقدير (متوسط)، وبينت النتائج أيضًا وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى: الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين جودة التعليم ورضا طلبة جامعة الزرقاء الخاصة، تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الإناث، وتبين كذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة بمقدار (0.705) بين جودة التعليم ورضا الطلبة. وفي ضوء النتائج تم تقديم جملة من التوصيات والمقترحات لرفع مستوى جودة الخدمات وبما يزيد رضا الطلبة، ومنها: العمل على جودة التعليم بين الحين والآخر لمعرفة مدى التحسن في الجودة والوقوف على المعوقات التي تحد من تقديم الخدمة للطلبة، وعمل ورشات عمل ودورات تدريبية لجميع الطلبة والعاملين في الجامعة للتعرف على الجودة وأهميتها في الجامعة.

الكلمات المفتاحية: جودة التعليم، رضا الطلبة، جامعة الزرقاء الخاصة.

### مقدمة:

يعتبر التعليم الجامعي حجر الأساس في عملية التنمية البشرية لجميع دول العالم، وتسعى الدول إلى بناء استراتيجياتها وخططها لتوفير البنية التحتية سواء على المستوى المادي أو البشري، لضمان البيئة التعليمية المناسبة، التي تضمن عملية إعداد شاملة للطلبة لتأهيلهم لأخذ دورهم في بناء الدولة من جميع النواحي. ازداد الاهتمام بالتعليم الجامعي في النصف الأخير من القرن العشرين، وذلك بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي، وما صاحبه من تغيرات اقتصادية وتوسع تعليمي، وضغوط اجتماعية جديدة على مؤسسات التعليم العالي، وزيادة الدافعية للتعليم الأكاديمي، حتى صار السعي وراء تحقيق المعايير والمواصفات في المؤسسات التعليمية مطلبًا ضروريًا، ويمكن استخدامها في الحكم على مستوى المعايير والمواصفات، أو ما يسمى بالجودة، في هذا النمط من التعليم من أجل تحسينه وتطويره، كما ساهم ازدياد المنافسة العالمية بين مؤسسات التعليم العالي بجذب الطلبة إليها والتحاقهم بها على تحقيق أهمية كبيرة لهذه المؤسسات، إليوت وهيلي (Elliot & Healy, 2001). إن تطوير التعليم العالي أصبح مسألة تحظى باهتمام بالغ من جميع دول العالم، وحتى الدول المتقدمة، ولا شك أننا في عالمنا العربي بحاجة لإصلاح أنظمة التعليم وتطويرها، ويتطلب ذلك دراسة أوضاع أعضاء هيئة التدريس، وإمكانية تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم، ووضع المناهج، ومدى مناسبتها للاتجاهات الحديثة في الحقل المعرفية، بالإضافة إلى حاجة سوق العمل، وكذلك دراسة وضع الطلبة ومدى تفاعلهم مع التطور الحادث مهاريًا ومعلوماتيًا. وهذا يتطلب الاهتمام بالجودة وضمانها كآلية لتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة في قطاع التعليم العالي (فتحي وزيدان، 2004).

### مشكلة الدراسة:

ارتبط ازدياد عدد الجامعات بانخفاض مستويات الخدمة المقدمة للطلبة، حيث أصبحت العديد من جوانب الحياة الطلابية، كالجوانب الأكاديمية، والدعم الاجتماعي والمالي، تعاني من صعوبة كبيرة جداً، في ضوء الأعداد الكبيرة للطلبة، وقلة الإمكانات والموارد، كما أوضحت دراستا عز الدين والعرومطي (2016) أن عدم مراعاة أبعاد جودة التعليم بصورة متكاملة، كالسلامة والأمن، وسرعة الاستجابة، والاتصال، قد يؤثر سلباً على درجة رضا الطلبة اتجاه أبعاد جودة التعليم، ولذلك فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول علاقة أثر بعض معايير جودة التعليم على رضا الطلبة، علاوة على أن مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات لا تتناسب ووجهة نظر الطلبة. كما تعد الخدمات التعليمية أحد أهم الخدمات التي لا بد من توافرها، فأصبح من الضروري أن تكون مناسبة وتلبي حاجات الطلبة: لتحقيق الأهداف المرجوة.

ونظراً لأهمية رضا طلبة الجامعة عن الخدمات المقدمة، والمتمثلة بجودة التعليم، أصبح هذا الموضوع متزايد الأهمية للمؤسسات التي تقدم التعليم الجامعي، وإن هذه الدراسة تهدف إلى إثارة الاهتمام بموضوع الجودة، مما دفع التربويين للاهتمام بالجودة، وقد نجم عن هذا التوسع في نشر التعليم زيادة في الكثافة الطلابية في الجامعات (عاشور والعبادلة، 2007).

لذا ومن هذا المنطلق، يمكن تحديد مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

- 1- ما مستوى جودة التعليم في جامعة الزرقاء الخاصة من وجهة نظر طلبتها؟
- 2- ما أثر متغير الجنس (ذكر- أنثى) على رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة نحو جودة التعليم؟
- 3- هل توجد علاقة بين جودة التعليم ورضا طلبة جامعة الزرقاء الخاصة؟

فرضية الدراسة: يرتبط بالأسئلة الفرضية الآتية (توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha=0.05)$ ) تبعاً لمتغير الجنس في درجة رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة نحو جودة التعليم.

### أهداف الدراسة:

- 1- التعرف على مستوى جودة التعليم في جامعة الزرقاء الخاصة.
- 2- التعرف على أثر جودة التعليم على رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة.
- 3- التأكد من صحة الفرضية (توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha=0.05)$ ) تبعاً لمتغير الجنس في درجة رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة نحو جودة التعليم.
- 4- الكشف عن العلاقة بين جودة التعليم ورضا طلبة جامعة الزرقاء.

### أهمية الدراسة:

- تبرز أهمية الدراسة من تناولها لموضوع جودة التعليم ورضا طلبة جامعة الزرقاء الخاصة، وهو من الموضوعات الهامة لتعلقه بفئة ذات أهمية من فئات المجتمع، وهي فئة الطلبة، كما يتوقع أن تفيد نتائجها كالاتي:
- 1- قد تساعد في معرفة واقع الخدمات المقدمة للطلبة الجامعيين.
  - 2- محاولة تسليط الضوء على موضوع هام جداً (جودة التعليم)، لإجراء مزيداً من الدراسات التي تعنى بهذا الموضوع لتطوير التعليم الجامعي.
  - 3- من المؤمل بأن تكون النتائج التي تقدمها الدراسة مفيدة لأصحاب القرار في الجامعات الأردنية (رئيس الجامعة، وعمداء الكليات، وكذلك أعضاء هيئة التدريس)، مما ينعكس إيجاباً على مخرجات التعليم.

#### حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على أثر بعض معايير جودة التعليم على رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة بالأردن.
- الحدود البشرية: تم تطبيق هذه الدراسة على طلبة البكالوريوس في جامعة الزرقاء الخاصة.
- الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة في جامعة الزرقاء الخاصة.
- الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة الميدانية خلال العام 2018.

#### مصطلحات الدراسة:

الجودة في اللغة: " من جود: والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة أي صار جيداً. و(الجودة): جودة الفهم: أي الانتقال من الملزومات إلى اللوازم (مصطفى وآخرون، 1985: 151).  
جودة التعليم اصطلاحاً: "هي تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما، بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً" (القزاز، 2010: 26).  
جودة التعليم إجرائياً: هي الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص من خلال إجابته عن فقرات المقياس المستخدمة في الدراسة الحالية.  
الرضا لغة: من رضي: بطيب خاطر، يقال: هو رضاٌ مرّضي. وهم رضاٌ. (الرّضي): الراضي، والمرضي، والمطيع، والمحِب. (مصطفى وآخرون، 1985: 364).  
رضا الطلبة اصطلاحاً: هو قناعته بجودة الخدمات في البيئة الجامعية، وثقته فيها وتفاعله معها، واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج الإيجابية على الوجه الأكاديمي والنفسي (حلس، 2013).  
رضا الطلبة إجرائياً: هي الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه الخدمة التي تقدمها الجامعة، ولغرض البحث هي الدرجة الكلية التي تقيسها فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض.  
طلبة جامعة الزرقاء الخاصة إجرائياً: جميع الطلاب والطالبات المقبولين في مرحلة البكالوريوس في جامعة الزرقاء الخاصة في الفصل الدراسي الثاني لعام (2017/ 2018).

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة:

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي، الذي يطلق عليه بعض المفكرين، اسم: عصر الجودة، فلم تعد الجودة ترقاً ترنو إليه المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية، بل أصبح ضرورة ملحة تملحها حركة الحياة المعاصرة (الحمالي، 2008).  
ويهتم نظام الجودة بالتحديد الشامل للهيكل التنظيمي وتوزيع المسؤوليات والصلاحيات على الأفراد، وإيضاح الأعمال والإجراءات الكفيلة بمراقبة العمل ومتابعته، كذلك مراقبة وفحص كل ما يرد إلى المؤسسة التعليمية، والتأكد من أن الخدمة قد تم فحصها، وأنها تحقق مستلزمات الجودة المطلوبة. (القزاز، 2010).

#### مفهوم الجودة:

إن مفهوم الجودة، وفقاً لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم، والذي أقيم في باريس، في أكتوبر عام 1998م، ينص على أن: الجودة في التعليم العالي: مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: (المناهج الدراسية، والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والمباني والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات

للمجتمع المحلي، والتعليم الذاتي الداخلي، بالإضافة إلى الطلاب). (منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة اليونسكو، 1998)

### مفهوم الجودة الشاملة في التعليم TQM:

ذكر الخطيب والخطيب (2006: 43) "أنها عملية منظمة لتفحص النوعية تفضي إلى التأكد من وفاء المؤسسة التعليمية (أو البرنامج) بالمعايير، ومن قدرتها على التحسين المستمر والوفاء بها لاحقاً، بحيث أن المؤسسة تضمن الجودة لنفسها، وحيث إنّ الجهة الخارجية تضمن للجمهور العام جودة التعليم في المؤسسة" وعرفها أبو الرب وزملاؤه (2010: 72) بأنها "فحص إجرائي نظامي للمؤسسة وبرامجها الأكاديمية لقياس المنهجية من حيث مناسبة الترتيبات المخططة لتحقيق أهدافها، والتطبيق من حيث توافق الممارسة الفعلية مع الترتيبات المخططة، والنتائج من حيث تحقيق الترتيبات والإجراءات للنتائج المطلوبة، والتقييم والمراجعة من حيث قيام المؤسسة بالتعلم والتحسين من خلال تقييمها الذاتي للترتيبات والطرق والتنفيذ والنتائج. وذكر المليجي (2010: 83) بأنها "مجموعة الأنشطة والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق جودة المنتج التعليمي وفق المعايير المحددة؛ كما أنه: "منع نظامي يقوم على بناء الجودة في مكونات النظام التعليمي نفسه، أي مدخلاته وعملياته ومخرجاته لضمان أنّ الموارد تتفق وتوجه وفق الخطط والأهداف والمعايير ومؤشرات الأداء المتفق عليها." ويرى الباحث أن جودة التعليم: هي الأداة التي تسمح لمؤسسة التعليم العالي بالقيام بدورها في ضمان جودة مخرجاتها لأصحاب المصلحة، فبواسطته تؤكد على جودة كافة عناصر نظام التعليم العالي من توفير الأنظمة والموارد البشرية والمالية والمعلومات المناسبة (المدخلات)، واستغلالها بشكل أمثل من خلال الالتزام بمعايير الجودة الموضوعية، وتحقيق أعلى المستويات في المخرجات مع الاهتمام بعملية التقييم المستمر لتحسين جودة مخرجات التعليم العالي.

### أهمية الجودة:

يبين الحاج ومجيد وجريسات (2008)، أهمية الجودة في التعليم من خلال:

- 1- ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية.
- 2- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع المجالات.
- 3- ضبط شكاوى الطلاب، وأولياء أمورهم والحد منها ووضع الحلول.
- 4- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة.
- 5- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع والوصول إلى رضاهم وفق النظام العام للمؤسسة التعليمية.
- 6- تمكين المؤسسة التعليمية من تحليل المشكلات بالطرق العلمية.
- 7- رفع مستوى الطلاب وأولياء الأمور تجاه المؤسسة التعليمية من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.
- 8- الترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين في المؤسسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق.
- 9- تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة التعليمية الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف المحلي. إن تحقيق ثقافة الجودة في التعليم والمعرفة لا يمكن أن يقارن أبداً مع مبدأ الجودة في الإنتاج الصناعي أو التجاري أو الزراعي، لأن الأسس التي تتحكم بالقياسات والمواصفات لكل منها تختلف كثيراً بعضها عن البعض الآخر. إن التعليم والمعرفة قيمتان وركيزتان تعتمدان على العقل والفكر بشكل أساسي، ولذلك فإنهما ترتبطان بالجانب الفكري والروحي عند الإنسان أكثر من ارتباطهما بالجانب المادي.

### أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

بين مرازقة (2013) أهداف إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم: بإيجاد بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر؛ لتحسين نوعية المخرجات، وزيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي، لتحسين الثقة بأداء التدريسيين لعملهم، مما ينعكس إيجاباً على رضا الطلبة وزيادة ثقتهم بالكليات التي ينتمون لها.

### مبادئ الجودة في التعليم

بين بني حمدان (2012) مجموعة من مبادئ الجودة في التعليم نوجزها على النحو الآتي:

- 1- التركيز على رضا وسعادة العميل من خلال تلبية توقعاته الحالية والمستقبلية كما هي، وكما يجب أن تكون من الناحية الإجرائية.
- 2- دعم كامل من قيادات المؤسسات التعليمية وآليات الجودة الشاملة.
- 3- تشجيع وتبني الأفكار المبدعة والمبدعين.
- 4- التغيير في أسلوب الإدارة من أسلوب التسلط والتخويف إلى أسلوب التفويض.
- 5- تكامل السياسات لتحقيق الجودة والتميز في سلسلة عمليات الجودة.
- 6- الاستخدام الرشيد لآليات الدارة الفعالة للوقت والتعامل الإيجابي مع الصراعات.

### مستويات الجودة:

نظام الجودة: (الايزو ISO، 9000): كلمة (ايزو) مشتقة من كلمة يونانية تعني التساوي، والرقم 9000 هو رقم الإصدار الذي صدر تحته المعيار أو المواصفات. والذي صدر بتاريخ 1987م، ويُعرف بأنه: مصطلح عام لسلسلة من المعايير التي تم وضعها من قبل الهيئة الدولية للمواصفات القياسية ISO (International Standardization Organization) (مجيد والزيادات، 2008).

وبين مجيد والزيادات (2008) مستويات أنظمة الجودة (ايزو 9000) على النحو الآتي:

- 1- نظام (ايزو 9001): ويختص بالمؤسسات التي تقوم بالتصميم والتطوير والإنتاج والخدمات.
- 2- نظام (ايزو 9002): ويختص بالمؤسسات التي تقوم بالإنتاج والخدمات، حيث إن المدارس لا تقوم بتصميم المناهج فهي لا تخضع لنظام المواصفات ايزو 9002.
- 3- نظام (ايزو 9003): ويختص بالورش الصغيرة فهي لا تصمم منتجاتها وتقوم بعملية التجميع.

### مفهوم رضا الطلاب:

ومن الجدير بالذكر أن عنوان الدراسة أثر جودة التعليم على رضا الطلبة إذ لا بد لنا من تعريف رضا الطالب، بأنه: اقتناعه بجودة الخدمات التعليمية المقدمة له في البيئة الجامعية، وثقته بها وتفاعله معها واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والإيجابيات، على المستوى الأكاديمي والنفسي، كما يمكن أن يعني توقعات الطالب حول شكل، ونوع، وجودة الخدمات التعليمية، التي سيحظى بها في الجامعة، حيث يملك الطالب قبل دخوله للجامعة العديد من التصورات التي يتوقع رؤيتها حقيقة في الجامعة، وبالتالي فإن عدم تحقيق تصوراتهم قد يؤدي إلى إصابته بالخيبة التي ستؤثر تلقائياً على تفاعله وتحصيله ومستواه الأكاديمي، أما عندما تكون الخدمات الجامعية المتوفرة متوافقة إلى حد ما مع تصورات الطالب وتوقعاته فإنه سيشعر بالرضا وسينعكس رضاه على تفاعله الجامعي وتحصيله الأكاديمي، والجدير بالذكر أن رضا الطالب، يعد من أهم العوامل التي تقيس وتقيم تطوره ونموه الأكاديمي، والتي تقيّم أيضاً مستوى الجامعة، ومستوى الخدمات المقدمة فيها. وتختلف معايير رضا الطالب من

جامعة لأخرى ومن طالب لأخر ومن نمط تعليمي لنمط تعليمي آخر، حيث إن الرضا عند بعض الطلبة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالنمط التعليمي، فالبعض يفضل النمط التعليمي التقليدي، ويشعر بالرضا بشكل أكبر حيث يكون هناك تواصلٌ مباشرٌ بين الطالب ومعلمه، بينما يتحقق الرضا عند طلبة آخرين بتطبيق التعليم الإلكتروني (الصارمي، 2006).

ونظراً لأهمية رضا الطالب، ينبغي على الجامعات الحرص والعمل لتحقيق هذا الرضا، كي تتمكن الجامعة من اكتساب أكبر عدد من الطلبة والمحافظة عليهم، مما يؤدي إلى تطورها ونموها في مختلف المجالات الأكاديمية، ويذكر شاونجنا (Shauchenska et al, 2010) أصبح رضا الطلاب قيمة حيوية في السير نحو التطور والتميز، ولهذا فإن قياس رضا الطلبة يحدد بموضوعية مدى رضا الطلبة عما تقدمه الجامعة من خدمات تعليمية وإدارية، ويفسح المجال لاتخاذ القرارات المناسبة لإغلاق الفجوة بين رضا الطلبة وجودة التعليم. (Bolliger & Martindalc, 2004).

#### نبذة عن الجامعات الأردنية:

يؤدي قطاع التعليم العالي في الأردن دوراً كبيراً ومميزاً في إحداث التنمية الشاملة على مختلف الصعد والمجالات، حيث بدأ التعليم العالي بالأردن بإنشاء دار المعلمين في عمان عام 1958م؛ لإعداد المعلمين لمدارس وزارة التربية والتعليم، ثم تطورت لتصبح كليات مجتمع في السبعينيات، أما التعليم الجامعي فقد بدأ بتأسيس الجامعة الأردنية عام 1962م، وشهد الأردن في العقدين السابقين تطوراً ونموً ملحوظين تؤكد الزيادة في عدد مؤسسات التعليم العالي، إذ بلغ عدد الجامعات الرسمية عشر جامعات، وهي: (اليرموك، والأردنية، ومؤتة، والعلوم والتكنولوجيا الأردنية، والهاشمية، وآل البيت، والبلقاء التطبيقية، والحسين بن طلال، والطفيلة التقنية، والجامعة الألمانية الأردنية)، وعشرون جامعة خاصة، وهي: (الزرقاء الخاصة، وعمان العربية، والشرق الأوسط، وجدارا، وعمان الأهلية الخاصة، والعلوم التطبيقية الخاصة، وفيلادلفيا الخاصة، والإسراء، والبتراء، والزيتونة الأردنية الخاصة، وإربد الأهلية الخاصة، وجرش الخاصة، والأميرة سمية للتكنولوجيا، وكلية عمون الجامعية التطبيقية، والعقبة للتكنولوجيا، والحسين التقنية، ولومينوس الجامعية التقنية، والخوارزمي التقنية، وكلية المجتمع العربي، وجامعة عجلون الوطنية)، وواحد وخمسين كلية مجتمع، وهذا التطور في أعداد الجامعات صاحبه زيادة في إعداد الطلبة الدارسين فيها حيث تقدر أعدادهم في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة لمختلف البرامج بحوالي (267) ألف طالب وطالبة (الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي <http://www.mohe.gov.jo/ar/Pages/default.aspx>).

#### نبذة عن جامعة الزرقاء الخاصة:

تأسست جامعة الزرقاء الخاصة عام 1994م، في موقع استراتيجي شرقي مدينة الزرقاء، وعلى بُعد ستة كيلو مترات منها، بمساحة ثلاثمئة وخمسين دونماً، وبدأت الدراسة في الجامعة بست كليات، وعشرين تخصصاً، ومئة وخمسين طالباً وطالبة، وحالياً تضم الجامعة أربعة عشرة كلية، وأربعة وأربعين تخصصاً، وثمانية آلاف طالب وطالبة، موزعين على الكليات: الإنسانية، والعلمية، وكلية الدراسات العليا، وتمثلت رسالة الجامعة بإعداد الكوادر البشرية المدربة، والمؤهلة المتوافقة مع حاجات سوق العمل المحلي، والإقليمي، والدولي، والقيام بالأبحاث العلمية التطبيقية؛ لتنمية المجتمع المحلي وتطويره، وصولاً إلى التميز في تقديم خدمات تعليمية، وبحثية، ومجتمعية، على المستوى المحلي، والإقليمي، والدولي، وتحقيق حرية التفكير والرأي؛ لتفجير الطاقات، وتطوير المواهب. (الموقع الإلكتروني لجامعة الزرقاء الخاصة <http://www.zu.edu.jo/ar/SubForm/MissionandVision.aspx>).

منذ تأسيس الجامعة قامت بثلاث وظائف أساسية، جسدت كينونتها بين الجامعات، وهي: أولاً: التعليم واكتساب الطلبة المعارف والمهارات اللازمة لزيادة تحصيلهم الأكاديمي، وتنمية شخصياتهم تنمية شاملة متكاملة،

وإعدادهم للعمل المستقبلي، وتكوين اتجاهاتهم الإيجابية. ثانياً: البحث العلمي، الذي يُعد عاملاً أساسياً في توليد المعارف وتحقيق التقدم العلمي، والتنمية المستدامة. ثالثاً: خدمة المجتمع، إذ تقوم الجامعة بدورها كونها قوة أساسية في تنمية المجتمع وتحديثه، وتقديم خدماتها إلى قطاعاته جميعها بانفتاحها على مؤسسات المجتمع المحلي والعربي والعالمي وتقوية روابطها معها، وذلك من خلال عقدها المؤتمرات العلمية والثقافية، والندوات والورشات العلمية وغيرها، فضلاً عن عقدها الدورات التدريبية من خلال مراكزها المتخصصة؛ خدمة لأفراد المجتمع الأردني والعربي والأجنبي على حد سواء. وسعت جامعة الزرقاء الخاصة أيضاً لتحقيق التميز والزيادة، وذلك من خلال توفيرها للتخصصات الأكاديمية الحديثة التي تسد حاجات المجتمع، وتعمل على تطوير مؤسساته، إيماناً منها برسالتها العلمية والعملية والإنسانية، واستقطاب مجموعة من أعضاء هيئة التدريس والخبراء في مختلف التخصصات الأكاديمية، ومجموعة كبيرة من الطلبة غير الأردنيين من ستين جنسية عربية وأجنبية، وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مرافقها وعملياتها وأنشطتها الإدارية والأكاديمية، وحرصها على كثير من البطولات الرياضية، هذا بالإضافة لاختيارها لتكون مقرّاً لعدد من المؤتمرات والجمعيات العلمية المعروفة، كالمؤتمر العربي الدولي لتكنولوجيا المعلومات ( ACIT ) منذ عام 2000، والأمانة العامة لجمعية كليات الحاسبات والمعلومات، المنبثقة عن اتحاد الجامعات العربية منذ منتصف عام 2007، والتي تُصدر المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات (IAJIT)، وهي مجلة مصنفة من قبل (Thompson ISI)، وكذلك الأمانة العامة للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي (IACQA) منذ عام 2011، وجمعية أساتذة اللغة الإنجليزية وآدابها والترجمة في الجامعات العربية. (الموقع الإلكتروني لجامعة الزرقاء الخاصة).

#### الدراسات السابقة:

هدفت دراسة الوادي (2018)، إلى التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الكليات الجامعية المتوسطة على رضا طلبة كلية القدس في الزرقاء بالأردن، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وذلك باستخدام استبانة، وتكونت عينة الدراسة من (150) طالباً، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية، بأبعادها المختلفة على رضا الطلبة في كلية القدس فرع، وأن هناك ضعفاً في مجال المظهر الخارجي والبيئة المادية، التي تشكل أهمية بالنسبة للطلبة، وتوصلت الدراسة- أيضاً- إلى وجود علاقة قوية بين كفاءة العاملين، مما ينعكس بشكل إيجابي على رضا الطلبة وولائهم.

وأجرى الضو، وعبد الرحيم (2018)، دراسة هدفت للتعرف على مستوى جودة التعليم على رضا طلبة الدراسات العليا في جامعة بخت السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (60) عضواً من الهيئة التدريسية، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة التعليم في جامعة بخت السودانية جاءت بدرجة عالية، كما أوضحت النتائج عدم وجود فروق في جودة التعليم لدى طلبة الدراسات العليا بجامعة بخت السودانية تعزى لمتغير الجنس والرتبة الأكاديمية، كما توصلت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التعليم على رضا طلبة الدراسات العليا.

أجرى زقاي وزاني (2017)، دراسة بهدف معرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة- الجزائر"، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وذلك باستخدام مقياس الأداء (Server) الذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، والمكون من (29) فقرة، وقد تكونت العينة من (370) طالباً، وأظهرت النتائج أن درجة تقدير الطلبة لأبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة جاءت بدرجة متوسطة، وأظهرت النتائج كذلك أن مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمات التعليمية في الجامعة جاءت

بدرجة متوسطة، وبينت النتائج كذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة في الجامعة

وأجرى الشايح (2014)، دراسة بهدف تقييم جودة العملية التعليمية في برنامج قسم علم الاجتماع من وجهة نظر طلبة السنة الرابعة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتمثلت الأداة في استبانة موزعة على خمس مجالات طبقت على عينة الدراسة تكونت من (70) طالبًا وطالبة في جامعة الملك عبد العزيز، وتوصلت الدراسة إلى رصد ممارسة مرتفعة لجودة العملية التعليمية واحتل مجال جودة التدريس المرتبة الأولى، تلاه مجال التقييم ثم مجال المقررات الدراسية، فمجال التدريب الميداني وأخيرًا مجال المساعدات التعليمية، وكشفت الدراسة عن عدم وجود فروقات دالة تعزى إلى جنس المبحوث أو المعدل التراكمي له.

وهدفت دراسة عبدالقادر وأبو قلة والمهيرة (2012)، إلى التعرف على الأنماط القيادية السائدة وعلاقتها بأبعاد جودة التعليم لدى عمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة الإسراء في الأردن، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وتمثلت الأداة في استبانة طبقت على عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (68) فردًا، وخلصت الدراسة إلى أن درجة الكلية لجميع أبعاد جودة التعليم قد جاءت مرتفعة، وأن بُعد المصادقية احتل المرتبة الأولى، تلاه بُعد الأمان، وأخيرًا بُعد الكفافية، وأن هناك علاقة موجبة دالة إحصائية بين الأنماط وأبعاد جودة التعليم.

هدفت دراسة بركات (2010)، إلى الكشف عن الفجوة بين إدراكات الطلاب في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وللتحقق من هذا الغرض تم اختيار عينة طبقية عشوائية من الدارسين بلغت (215) طالبًا وطالبة، منهم (88) طالبة، و(127) طالبًا، وقد استخدم مقياس الفجوة بعد تطويره ليناسب جودة الخدمة التعليمية في الجامعة، لقياس جودة الخدمة وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائية بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، كما بينت النتائج وجود فرق موجب وغير دال إحصائيًا في مجالات: التعاطف الاجتماعي، والاستجابة، والسلامة والأمن على الترتيب، بينما أظهر الدارسون فرقًا سالبًا، ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية أيضًا في مجال: الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية على الترتيب، وبينت النتائج كذلك، عدم وجود فروقات دالة إحصائية بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تُعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

وأجرت مانينغ (2010, Manning)، دراسة قامت فيها بفحص النشاطات التي تضمن الجودة في الكليات التربوية، سعياً لتحسين الجودة والخدمات الطلابية، والأبحاث التطويرية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتمثلت الأداة في استبانة مطورة، تم تطبيقها على عينة من (45) عميدا تربويًا في ولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة الأمريكية وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود درجة مرتفعة من إدارة الجودة الشاملة، في مجالي الخدمات الطلابية والأبحاث التطويرية، وتأكيد أهمية التشارك في قيادة عملية ضمان الجودة، وتجديد النشاطات: إذ إن الدراسة بينت أهمية دور العميد في ضمان الجودة.

وهدفت دراسة فريك وزملائه (2009, Frick. Et al)، إلى بيان كيف ينظر الطلبة وكيف يتعاملون مع جودة التعليم والتدريس التي يختبرونها في الجامعات بجنوب أفريقيا، وأثر ذلك على ولائهم. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (462) طالبًا وطالبة، وأشارت النتائج، إلى أن هناك علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضا الطالب، فكلما قدّمت الخدمات التعليمية للطلاب فائدة أكبر كان رضاه وولائه أكبر.



وسعت دراسة الصارمي (2006)، إلى التعرف على مدى رضا طلاب كلية التربية عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم، بجامعة السلطان قابوس في عُمان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (501) طالباً وطالبة مسجلين بكلية التربية، وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن طلبة كلية التربية غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، وبينت أيضاً أنه مع زيادة عدد مرات مقابلة المشرف يزداد رضا الطلبة عن الإشراف الأكاديمي، وأن الطلبة الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من داخل الكلية أكثر رضا عن الإشراف الأكاديمي مقارنة بأقرانهم الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من خارج الكلية.

وفي الولايات المتحدة فقد أجرى نغراها (Nughraha.2003)، دراسة هدفت إلى تحديد مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الأمريكي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، حيث أجريت الدراسة على (120) طالباً بطريقة الاستبانة والمقابلة، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الأمريكي قد جاءت بدرجة مرتفعة، وأن الطالب الجامعي ينبغي أن يكون بؤرة التفاعل الصفي، وعلى الجامعة التي تطبق الجودة المستمرة أن تبحث عن تحسين نوعية ما يستخدمه الطالب وما يتوصل إليه.

### التعقيب على الدراسات:

بعد مراجعة الدراسات السابقة وجد الباحث أنها قدمت العديد من النتائج الهامة، ومن أبرز هذه النتائج: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية، بأبعادها المختلفة على رضا الطلبة في كلية القدس فرع، وأن هناك ضعفاً في مجال المظهر الخارجي والبيئة المادية، عدم وجود فروق في جودة التعليم لدى طلبة الدراسات العليا بجامعة بخت السودانية تعزى لمتغير الجنس والترتبة الأكاديمية، وتوصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة التعليم على رضا طلبة الدراسات العليا، وهناك علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضا الطالب، فكلماً قدمت الخدمات التعليمية للطلاب فائدة أكبر كان رضاه وولائه أكبر، وأن مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الأمريكي قد جاءت بدرجة مرتفعة،

تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في الهدف الأساسي الذي تسعى له، وهو أثر جودة التعليم على رضا الطلبة، وقد استفادت هذه الدراسة، من نتائج الدراسات السابقة في إثراء إطارها النظري وتفسير نتائجها ولعل ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة تناولها فئة هامة في المجتمع وهي: فئة الطلبة، وكذلك تناولها لتأثير متغير (الجنس) وأثره على إجابات العينة على الاستبانة.

### 3- منهجية وإجراءات الدراسة:

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن تساؤلات الدراسة، لتناسبه مع طبيعة هذه الدراسة، والتي تهدف إلى معرفة أثر جودة التعلم على رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة.

### مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب والطالبات في مرحلة البكالوريوس، وقد بلغ عددهم (8000) طالباً وطالبة. وتكونت عينة الدراسة من (449) طالباً وطالبة، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية. والجدول رقم (1) يوضح تقسيم عينة الدراسة.

الجدول (1) التكرارات والنسبة المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المتغير (الجنس)	العدد	النسبة المئوية
ذكر	159	73.5

المتغير (الجنس)	العدد	النسبة المئوية
أنثى	290	26.5
المجموع	449	100.0

#### أداة الدراسة:

تعددت أدوات البحث العلمي التي تستخدم في جمع المعلومات والبيانات، وبناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، ظهر أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهدافها هي "الاستبانة"، تم تصميمها بعد مراجعة الأدبيات وأساليب البحث العلمي النظرية والدراسات الميدانية ذات الصلة بموضوع الدراسة. تكونت الأداة من (30) فقرة تهتم بمعرفة أثر جودة التعليم على رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة، وكانت الفقرات من (1-10) تقيس خدمات الجامعة، في حين كانت الفقرات من (11-20) تقيس الهيئة التدريسية والإدارية، ومن (21-30) تقيس المناهج.

#### صدق أداة الدراسة:

تم عرض الأداة على (13) محكمًا من ذوي الخبرة والتخصص لمعرفة آرائهم حول مدى انسجام الاستبانة ووضوحها وشموليتها، حيث شمل ذلك انتماء الفقرات للمقياس ككل وانتماء الفقرات للمحاور، وقد تم تعديل وصياغة الأسئلة بناءً على توصية المحكمين، وفي ضوء ما أبداه المحكمون من مقترحات للتعديل، تم القيام بإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون، وفي ضوء ذلك تم تعديل وحذف عدد منها، بالإضافة إلى إعادة صياغة بعض الفقرات لتشير بشكل مباشر ومختصر لما تهدف له الفقرة، مما حقق الصدق الظاهري لها.

#### ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات الاتساق الداخلي للأداة قام الباحث بحساب معامل كرونباخ الفا (Cronbach,s Alpha)، وقد بلغ (0.919)، ما يدل على ثبات عالٍ للاستبانة، كما قام الباحث بإيجاد معامل الثبات النصفى (غوتمان Guttman Split- Half) حيث بلغ (0.881)، وهو مناسب لهدف الدراسة، على عينة مكونة من (449) طالبًا وطالبة.

#### الوزن النسبي:

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي، حيث وضع أمام كل فقرة خمسة بدائل وهي: (دائمًا وتعطى خمس درجات، غالبًا وتعطى أربع درجات، أحيانًا وتعطى ثلاث درجات، نادرًا وتعطى درجتان، أبدًا وتعطى درجة واحدة)، تم تقسيم المقياس إلى خمس فئات وهي: مستوى منخفض جدًا وفئته من (1-1.8)، مستوى منخفض وفئته (1.81-2.60)، مستوى متوسط وفئته (2.61-3.40)، مستوى عالٍ وفئته (3.41-4.20)، وأخيرًا مستوى عالٍ جدًا وفئته (4.21-5).

#### 4- عرض النتائج ومناقشتها:

إجابة السؤال الأول؛ ونصه: ما مستوى جودة التعليم في جامعة الزرقاء الخاصة من وجهة نظر طلبتها؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة، والجدول رقم (2) يبين هذه القيم.

جدول (2) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة للرضا الطلبة عن المناهج

الرقم	الفقرة درجة الرضا عن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي	الرتبة
6	الهيئة التدريسية.	3.63	72.58	عالٍ	1
2	المكتبة ومحتوياتها من المراجع والمجلات.	3.60	72.00	عالٍ	2
10	المكتبة ومحتوياتها من قواعد بيانات الكترونية.	3.60	72.00	عالٍ	2
5	العملية التعليمية.	3.51	70.20	عالٍ	4
4	المقررات الدراسية.	3.50	70.00	عالٍ	5
3	إجراءات التسجيل.	3.49	69.90	عالٍ	6
1	المعدات والأجهزة المتوفرة.	3.36	67.14	متوسط	7
8	التسهيلات التكنولوجية والمرافق الجامعية.	3.35	67.01	متوسط	8
9	النشاطات الجامعية.	3.01	60.21	متوسط	9
7	القاعات الدراسية.	2.96	59.18	متوسط	10
	جميع فقرات المجال	3.42	67.95	عالٍ	

يتبين من الجدول (2) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة التعليم في جامعة الزرقاء الخاصة جاءت بتقدير عالٍ، وبمتوسط حسابي تراوح بين (2.96) و(3.63)، حيث كان أعلاها للفقرة "درجة الرضا عن الهيئة التدريسية"، وبمتوسط حسابي (3.63)، وانحراف معياري (72.58)، في حين أن الفقرة "درجة الرضا عن القاعات الدراسية"، حصلت على أدنى متوسط حسابي (2.96) وانحراف معياري (59.18)، وكانت الدرجة الكلية للفقرات بمستوى عالٍ، وبمتوسط حسابي (3.42)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة نغراها (Nugraha, 2003) ودراسة (عبدالقادر وأبو قلة والمهيرة (2012)، ودراسة الشايع (2014)، ودراسة بركات (2010)، ودراسة مانينغ (Manning, 2010). الضو، وعبد الرحيم (2018)، واختلفت مع دراسة زقاي وزاني (2017)، التي أظهرت درجة متوسطة لمستوى الجودة.

ويعزو الباحث ذلك إلى نجاح الجهود التي بذلت على مدى عشرات السنين في رفع مستوى التعليم الجامعي، في الأردن، والذي أصبح أفضل النظم التعليمية في المنطقة، وما قدرة جامعة الزرقاء على استقطاب آلاف الطلبة العرب والأجانب للدراسة في الجامعة، إلا دليل على هذا النجاح، كما أن الطلب على كفاءات طلبة الجامعة يشكل دليلاً آخر على هذا النجاح فقد قامت الجامعة بتحسين وتطوير نظمها التعليمية من خلال ابتعاث طلبتها إلى الجامعات العريقة واستقطاب الأساتذة الجامعيين والتركيز على أدائهم البحثي،

إجابة السؤال الثاني؛ ونصه: ما أثر متغير الجنس (ذكر- أنثى) على رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة نحو جودة التعليم؟ وفحص الفرضية المرتبطة به؛ ونصها: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) تبعاً لمتغير الجنس في درجة رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة نحو جودة التعليم".

وللإجابة عن السؤال الثاني وفحص الفرضية المرتبطة به؛ قام الباحث بإجراء اختبار (ت) للمتوسطات الحسابية لبيان أثر جودة التعليم على رضا الطلبة حسب متغير الجنس، والجدول رقم (3) يبين النتائج، وقام أيضاً بإيجاد المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والتقدير اللفظي لُبعد الخدمات والجدول (4) يظهر القيم، وقام

الباحث أيضًا بإيجاد المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والتقدير اللفظي لبُعد الهيئة التدريسية والإدارية والجدول (5)، يظهر النتائج.

جدول (3) نتائج اختبار (ت) للفروق في المتوسطات الحسابية لجودة التعليم ورضا الطلبة تبعاً لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة ت	ذكور		إناث		البعد
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
*0.002	447	1.281	0.65	3.10	0.82	293.	المناهج
*0.005	447	1.985	0.84	3.58	0.76	943.	الهيئة التدريسية والإدارية
*0.002	447	1.077	0.93	3.17	0.69	383.	الخدمات

\* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

يظهر جدول (3) أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha=0.05)$  في أثر جودة التعليم ورضا الطلبة تعزى لمتغير الجنس حيث إن متوسطات الإناث هي الأكبر لكل الأبعاد، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الطالبات يتواجدن في داخل حرم الجامعة طوال اليوم مما يجعلهن قادرات على التقييم أكثر من الطلاب. وهذا يثبت صحة الفرضية" توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha=0.05)$  تبعاً لمتغير الجنس في درجة رضا الطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة نحو جودة التعليم،

جدول (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتقدير اللفظي لفقرات بُعد الخدمات

الرتبة	التقدير اللفظي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
1	عالي	76.73	3.84	تلتزم الجامعة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد.
2	عالي	76.29	3.81	الأجهزة والمعدات في الجامعة مسايرة للعصر وحديثه.
3	عالي	75.46	3.77	يتم أداء الخدمة التعليمية بشكل فوري.
4	عالي	72.86	3.64	توفر الجامعة أوقات ملائمة لظروف الطلبة.
5	عالي	72.04	3.60	الإمكانيات المتاحة بالجامعة مناسبة وجذابة.
6	عالي	70.93	3.55	تلتزم الجامعة بتقديم أفضل الخدمات لطلبتها.
7	عالي	70.00	3.50	لدى الجامعة استعداد دائم لمساعدة الطلبة عند حدوث مشكلة.
8	متوسط	66.19	3.31	تتفهم الجامعة للاحتياجات المحددة للطلبة.
9	متوسط	64.08	3.20	تتلاءم القاعات التدريسية مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة.
10	متوسط	60.82	3.04	تهتم الجامعة بمشكلات الطلبة بشكل فردي.
	عالي	70.55	3.53	جميع فقرات المجال معاً

يتبين من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة لبُعد الخدمات المقدمة للطلبة في جامعة الزرقاء الخاصة جاءت بتقدير عالٍ، وبمتوسط حسابي تراوح بين (3.04) و(3.84)، حيث كان أعلاها للفقرة " تلتزم الجامعة بتقديم خدماتها في الوقت المحدد"، وبمتوسط حسابي (3.84)، وانحراف معياري (76.73). في حين أن الفقرة " تهتم الجامعة بمشكلات الطلبة بشكل فردي،، حصلت على أدنى متوسط حسابي(3.04) وانحراف معياري (60.82)، وكانت الدرجة الكلية لل فقرات بمستوى عالٍ، وبمتوسط حسابي (3.53)، وتتفق هذه النتيجة دراسة عبدالقادر وأبو قلة والمهايرة (2012)، ودراسة مانيغ (Manning, 2010) واختلفت مع دراسة زقاي وزاني (2017)، التي أظهرت أن مستوى جودة الخدمات بدجة متوسطة.

جدول (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتقدير اللفظي لفقرات بُعد الهيئة التدريسية والإدارية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي	الرتبة
1	يتميز العاملون في الجامعة بحسن المظهر وأناقاة الملبس.	4.02	80.41	عالٍ جداً	1
2	يلتزم العاملون وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.	3.92	78.37	عالٍ	2
7	الشعور بالأمان عند التعامل مع العاملين في الجامعة.	3.73	74.69	عالٍ	3
5	الاستعداد الدائم لدى العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة لتوضيح أي موضوع يثير تساؤل الطلبة.	3.72	74.49	عالٍ	4
10	أعضاء هيئة التدريس في الجامعة مؤهلون لتدريس طلبة الماجستير.	3.72	74.49	عالٍ	4
8	سلوك العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة يتسم بالشفافية والوضوح.	3.70	74.08	عالٍ	6
6	سلوك العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة يبعث الثقة في نفوس الطلبة.	3.66	73.27	عالٍ	7
9	العاملون وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة لديهم قدرة عالية ومعرفة للإجابة عن استفسارات الطلبة.	3.64	72.86	عالٍ	8
4	الاستعداد الدائم لدى العاملين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة لمساعدة الطلبة.	3.54	70.82	عالٍ	9
3	العاملون في الجامعة وأعضاء هيئة التدريس غير مشغولين عن تلبية احتياجات الطلبة.	3.40	67.96	متوسط	10
	جميع فقرات المجال معاً	3.71	74.14	عالٍ	

يتبين من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة لبُعد الهيئة التدريسية والإدارية في جامعة الزرقاء الخاصة جاءت بتقدير عالٍ، وبمتوسط حسابي تراوح بين (4.02) و(3.40)، حيث كان أعلاها للفقرة " يتميز العاملون في الجامعة بحسن المظهر وأناقاة الملبس"، وبمتوسط حسابي (4.02)، وانحراف معياري (80.41)، في حين أن الفقرة " العاملون في الجامعة وأعضاء هيئة التدريس غير مشغولين عن تلبية احتياجات

الطالبة"، حصلت على أدنى متوسط حسابي (3.40) وبانحراف معياري (67.95)، وكانت الدرجة الكلية للفقرات بمستوى عالٍ، وبمتوسط حسابي (3.71)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الضو، وعبد الرحيم (2018).

إجابة السؤال الثالث؛ ونصه: هل توجد علاقة بين جودة التعليم ورضا طلبة جامعة الزرقاء الخاصة؟ وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بإيجاد معامل الارتباط بين جودة التعليم ورضا طلبة الجامعة في الجامعة الزرقاء يساوي 0.705، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة التعليم ورضا طلبة جامعة الزرقاء، والجدول (6) يبين القيم.

جدول (6) معامل الارتباط بيرسون بين جودة التعليم ورضا طلبة جامعة الزرقاء

المجال	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
جودة التعليم	0.705	*0.000

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

من خلال نتائج هذه الارتباطات أعلاه، نقبل الفرضية "توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين جودة التعليم ورضا طلبة جامعة الزرقاء الخاصة"، نلاحظ أن هناك علاقات ارتباط موجبة قوية (طردية)، بين جودة التعليم ورضا طلبة جامعة الزرقاء؛ إذ بلغ معامل الارتباط (0.705)، وهذا يعني؛ كلما زاد مستوى جودة التعليم زاد رضا الطلبة، ويرى الباحث أن هذه النتيجة منطقية لأنها تتسق مع مستوى الجودة في جامعة الزرقاء، وأن طلبة الجامعة يثبتون بأنّ هناك درجة قوية من الالتزام بتطبيق جودة التعليم في الجامعة وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الصارمي (2006) ودراسة فريك وزملائه (Frick. Et al, 2009)، حيث أشارت النتائج إلى أن هناك علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضا الطالب، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطلاب فائدة أكبر كان رضاه وولائه أكبر.

### التوصيات والمقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بما يأتي:

- 1- استمرار الجامعة بالتأكيد على الالتزام والتطوير والتحسين المستمر للخطة التعليمية.
- 2- تطوير وتحديث المعايير المطلوبة لمدخلات جودة العملية التعليمية ومخرجاتها.
- 3- تطوير نظام قائم على أسس ومعايير فعالة لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري وتقييمه كل فترة، مع التركيز على أن يكون قياس رضا الطلبة واحداً من أهم هذه المعايير.
- 4- العمل على جودة التعليم بين الحين والآخر لمعرفة مدى التحسن في الجودة والوقوف على المعوقات التي تحد من تقديم الخدمة للطلبة.
- 5- عمل ورشات عمل ودورات تدريبية لجميع الطلبة والعاملين في الجامعة للتعرف على الجودة وأهميتها في الجامعة.
- 6- عمل دراسة بعنوان: أثر جودة التعلم على التحصيل الأكاديمي للطلبة، وكذلك دراسة العلاقة بين جودة التعليم وأداء أعضاء الهيئة التدريسية.

## قائمة المراجع:

- 1- أبو الرب، عماد؛ وقداة، عيسى؛ والوادي، محمود؛ والطائي، رعد (2010). ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: بحوث ودراسات. دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- 2- بركات، زياد (2010). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس لمفتوحة، فلسطين.
- 3- بني حمدان، خالد (2012). جودة الخدمات التعليمية واثرها على رضا الطلبة ( دراسة تطبيقه على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة )، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن.
- 4- جامعة الزرقاء(2018). الموقع الإلكتروني لجامعة الزرقاء الخاصة. تاريخ الدخول عليه 1- 4-  
<http://www.zu.edu.jo/ar/SubForm/MissionandVision.aspx>
- 5- الحاج ، فيصل؛ ومجيد، سوسن؛ وجريسات، الياس(2008). دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد. عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
- 6- الحمالي، راشد (2008). معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي العربي. مجلس ضمان الجودة والاعتماد - الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية. عمان - المملكة الأردنية الهاشمية.
- 7- الخطيب، احمد؛ والخطيب، رداح (2006). إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية. ط2، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن.
- 8- زقاي، حميدي؛ وزاني، محمد (2017). مستوى جودة الخدمات التعليمية واثرها في رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة-الجزائر، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، المجلد(10)، العدد (30)، 63- 87.
- 9- زيدان، فتحي؛ وبدراوي، همام (2004). تقويم أداء كليات التربية في ضوء إدارتها الفعالة: تصور مقترح، بحث مقدم للمؤتمر التربوي الدولي الثالث (نحو إعداد أفضل لمعلم المستقبل)، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، سلطنة عمان.
- 10- الشايح، محمد.(2014) تقييم جودة العملية التعليمية في برنامج قسم علم الاجتماع بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطلاب. مجلة العلوم العربية والإنسانية، المجلد (7)، العدد (3)، 1251- 1296
- 11- الصارمي، عبد الله؛ زايد، كاشف (2006). مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه. مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، السنة الحادية والعشرون، العدد (23)، 59 – 88.
- 12- الضو، محمد؛ وعبد الرحيم، ربيع (2018). مستوى جودة التعليم على رضا طلبة الدراسات العليا في جامعة بخت السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، المجلد (11)، العدد (34)، 161-178.
- 13- عاشور، يوسف، والعبادلة، طلال (2007)، قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى، المجلد (11) العدد (1)، 98-128.
- 14- عبد القادر، محمد؛ وأبو قلة، محمد؛ والمهايرة، مجمد (2012). الأنماط القيادية السائدة وعلاقتها بأبعاد جودة التعليم. مجلة جامعة بغداد للعلوم الاقتصادية، (33) 95- 128.

- 15- عز الدين، مدثر؛ والعرموطي، ايمن (2016). درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة ابو ظبي، مجلة دراسات العلوم التربوية، 43(3)، 1197-1212
- 16- القزاز، إسماعيل (2010). تدقيق أنظمة الجودة. ط1، دار دجلة، عمان، الأردن.
- 17- مجيد، سوسن؛ والزيادات، محمد (2008). الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي. ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 18- مرازقة، جمال (2013). الارتقاء بجودة البحث العلمي في ميدان التعليم العالي في الوطن العربي (الواقع والحلول (، المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، 2-4 أبريل، الأردن، 311-324
- 19- مصطفى، إبراهيم؛ والزيات، أحمد؛ وعبدالقادر، حامد؛ والنجار، محمد (1985). المعجم الوسيط. الجزء 1، الطبعة الثالثة، دار عمران، الأردن.
- 20- المليجي، رضا (2010). جودة واعتماد المؤسسات التعليمية: آليات لتحقيق ضمان الجودة والحوكمة المؤسسية. مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 21- منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة اليونسكو (1998). التعليم للجميع الأوضاع والاتجاهات " الفرص الضائعة: عندما تفشل المدارس في أداء رسالتها- إعادة الصفوف والتسرب في المدارس الابتدائية. اليونسكو، فرنسا.
- 22- الوادي، سمير حسين (2018). أثر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الكليات الجامعية المتوسطة على رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على كلية القدس فرع الزرقاء في الأردن، مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، العدد (25)، 121-138
- 23- وزارة التعليم العالي (2018). الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي، تاريخ الدخول عليه 1-7-  
<http://www.mohe.gov.jo/ar/Pages/default.aspx>
- 24- Bolliger, D. & Martindale, T. (2004), "Key Factors for Determining Student Satisfaction in Online Courses", International journal of E- Learning. Vol.3, No. .67 -61 :1
- 25- Elliot, K. M. and Healy, M. A. (2001), "Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention". Journal of Marketing for Higher Education, Vol.10, No. 4: 1- 11.
- 26- Frick, T; Chadha, R. & Waston, C. (2009), "Colleges student perceptions of teaching and learning quality", Educational Technology Research and Development, Vol. 1, No 58.
- 27- Manning , A, (2010), Identifying quality Management Practices used with Holmes Schools Partnership of Education. Unpublished Ed, D. Dissertation, University of Pittsburg, Pennsylvania, USA.
- 28- Nughraha , P. (2001) Management in teaching and learning process(online) Available from: <http://www.petra.ac.id/english/science/tqm/paper5.htm>(accessed 26Mar.2018).
- 29- Shauchenka , Hanna, & Eugenia, Buslowska (2010) methods and tools for higher education service quality assessment, zeszyty naukowe politechniki ,vol(5),pp87-102



## The impact of some quality standards on the satisfaction of students at Zarqa University in Jordan

**Abstract:** The study aimed at revealing the effect of the quality of education on the satisfaction of students at Zarqa Private University. The researcher used the descriptive approach. In order to achieve the objective of the study, the researcher constructed a questionnaire addressed to the university students, which includes (30) parts divided into three dimensions: curriculum, services, The study concluded that the educational quality level was rated (high) with an average of (3.42 of 5). In terms of the dimensions of the study, , With an average of (3.71)). Then the services are averaged (3.53), both of which are rated (high), then the curriculum is averaged (3.40) and the estimate (average), The results also showed significant differences between the quality of education and the satisfaction of the students of Zarqa Private University, due to the gender variable and for females, and a positive relationship was found (0.705) between the quality of education and student satisfaction. A number of recommendations and proposals to raise the quality of services and increase the satisfaction of students, including: work on the quality of education from time to time to see the improvement in quality and to identify the obstacles that limit the provision of service to students, and the work of workshops and training courses for all students and staff at the University to learn about Quality and most important at the university.

**Keywords:** quality of education, student satisfaction, Zarqa Private University.