



تقييم مستوى الاداء الإداري والأكاديمي لكلية التمريض من وجهة نظر الطلبة

أ.م.د. ياسر نظام الدين مجيد

جامعة الموصل- كلية التمريض

المستخلص

التقييم هو تجميع ودليل منظم للبيانات والمعلومات الضرورية لصنع القرار ويلجأ إليها معظم المؤسسات التعليمية لتقييم أدائها والإسهام في تحسين برامجها و سياستها المتبعة. يُعد مفهوم تقييم رضا الطالب ومدى شعوره بالسعادة والإبتهاج وإدراك لما تقدمه الكلية من خدمات تعليمية وإدارية اسهاماً في زيادة الوعي بأهمية جودة التعليم، فضلاً عل انه يعد احد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية التي يكون جوهرها مساعدة الطلبة لتحصيلها على المعارف والمهارات وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء المؤسسة يعد من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، وتساعد الإدارة على وضع إستراتيجيتها وخطتها. وهدف البحث الحالي هو تقييم مستوى رضا طلبة كلية التمريض عن الأداء الأكاديمي والإداري لكلية، وقد تم تطبيق مقياس رضا الطلبة على عينة مكونة من (٢٠٠) طالب وطالبة من السنوات الأربع، وكانت أبرز النتائج ان مستوى العام لرضا بين الطلبة في المجالات الخمسة يتراوح بين (الجيد، المتوسط، والضعيف). وقد كان متوسط رضا الطلبة الأكاديمي والإداري أعلى من متوسط النظري للمقياس بدلالة احصائية عند المستوى (٠٠٥) كما ظهر فرق ذو دلالة احصائية بين متوسط الإناث والذكور ولصالح الإناث. كما أظهرت النتائج وجود فرق ذو دلالة احصائية بين المراحل الأربع وكان لصالح المرحلة الأولى.

الكلمات المفتاحية: رضا الطلبة، جودة التعليم العالي، كلية التمريض.

Evaluating the level of administrative and academic performance of the College of Nursing from the students' point of view

Assist. Prof. Dr. Yasser N. Majeed

University of Mosul –College of Nursing

dr.yasir1970@uomosul.edu.iq

Abstract

The evaluation is a compilation guide and organizer of necessary data and information for decision-making and used by most educational



institutions to assess their performance and to contribute to the improvement of programmes and policy. The concept of calendar satisfaction student and the feeling of happiness and joy and the realization for their college education services and administrative contribution in raising awareness of the importance of quality education, as well as is one of the components of total quality management in educational institutions that have essentially help students' collected knowledge, skills and success in, and measure student' satisfaction with the performance of enterprise is one of the most important indicators that show the level of quality of education, administration and help to develop its strategy and its plan to raise the educational level. the aim of the current research to evaluate the level of satisfaction of students of the college of nursing at the university of Mosul for the academic performance of college, has been applied to measure satisfaction student on a sample of (200) students from the four years, and was the most prominent results show that the overall level of satisfaction of students in the five areas ranges (good, middle, weak). The mean satisfaction students' academic and administrative higher than the theoretical average of the scale in terms statistical level (0.05), as shown a statistically significant difference between the mean male and female and in favor of females as the results showed the presence of statistically significant difference between the four stages and in favor of the first stage.

Key words: Student satisfaction, Quality higher education, College of nursing.

المقدمة

إن الهدف الأساسي لأي منظمة هو تحقيق رضا الزبون الذي يدفع ثمن السلعة أو الخدمة لإشباع، فوجود المنظمات بالأصل كان لخدمة الزبائن وتلبية حاجاتهم، فوجود حاجاته المادية أو الاجتماعية، فالمنظمة تعتمد على وجود الزبائن (لا وجود لجامعات دون طلبة)، وكما يقول كوتلر (كوتلر، ٢٠٠١) الزبون هو أكثر الأفراد أهمية لأي منظمة، فهي تعتمد عليه قبل أن يعتمد عليها. نتيجة لهذه الأهمية العظمى للزبائن في حياة المنظمة ظهرت خلال العقود الأخيرة فكرة إحداث إدارات ومقررات متخصصة في إدارة العلاقة مع الزبائن، وفي الجامعات أيضاً توجد إدارات متخصصة بشؤون الطلبة، ولكن عملها، في الجامعات العراقية وغيرها، يقتصر على تسهيل الشؤون الإدارية والوثائقية للطلبة، وليس دراسة حاجات الطالب



وتحقيق رِضاه وولائه لجامعته وإبراز قيمته المستقبلية، وفي ظل هذا التوسيع الكبير في مؤسسات التعليم العالي وتزايد عدد الخريجين، أصبح من الضرورات القصوى الاهتمام ببحوث التعليم العالي، ورفع مستوى جودته، بما يتوافق وحاجات الطلبة وسوق العمل، لذلك عقدت خلال السنوات الأخيرة العديد من المؤتمرات المحلية والدولية وقد نصت اتفاقية بولونيا لعام (١٩٩٩) لتطوير التعليم العالي في أوروبا على أن يكون قياس رِضا الطلبة أحد مكونات الجودة والاعتمادية. (<http://ec.europa.eu/education>).

ولعل التركيز على المستفيدين (الطلاب) لم يأت من فراغ، وإنما لأهمية موضوع إرضائه وإشباع حاجاته بغية كسب ولائه للمؤسسة التعليمية التي يستفيد منها، وانطلاقاً من أن هذه المؤسسات والجامعات والمعاهد والمراكز البحثية تهدف إلى إنتاج المعرفة وتقديمها للطلاب الذين هم بمرتبة المستفيد الأول من العملية التعليمية وهم محور الاهتمام، ولذا لا ينبغي إهمال أدوارهم وأراءهم وحاجاتهم باعتبارهم أحد عناصر العملية التعليمية بهذه المؤسسات، وأن معرفة الرضا التعليمي لديهم ليس فقط تقويم لهم ومعرفة أراءهم فحسب، بل تقويم للعملية التعليمية بهذه المؤسسات وما تشمله من أعضاء هيئة التدريس ومعاونיהם، والمناهج والمقررات والبرامج والأنشطة والتدريبات وأساليب التقويم، وهذا يعد معياراً أساسياً يستفاد به في تأمين جودة التعليم في ظل التطورات العالمية لظاهرة العولمة.

ومن هنا تأتي أهمية موضوع الرضا التعليمي للطالب باعتباره أحد المؤشرات الحقيقة للتقويم قيمة وقوة أي مؤسسة تربوية في أي نظام تعليمي وفي أي مجتمع وذلك باعتبار أنه معيار للتبؤ باستمرار هذه المؤسسات التعليمية، بما يحقق مفهوم الجودة في التعليم التي من أهدافها "تحسين رضا الطلاب ، وزيادة ثقتهم ، تحسين مركز الجامعة في سوق العمل عالمياً ومحلياً.

مشكلة الدراسة:

تجلت مشكلة الدراسة في الكشف عن الحاجات الأكاديمية لطلبة كلية التمريض جامعة الموصل وقياس مدى رضاهم عن تحقق هذه الحاجات من وجهة نظرهم. إذ يعد رضا الطلبة عن المصادر الداعمة التي تحقق حاجاتهم وتساهم في تحسين تحصيلهم الأكاديمي أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، لأن جوهر العملية التعليمية هي مساعدة الطلبة على تحصيل المعرفة والمهارات والنجاح فيها. وغياب رضا الطلبة يعني



تدنى جودة الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية وبالتالي تدنى جودة التعليم ، وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء المؤسسة لتحقق حاجاتهم يعد من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، ويساعد الإدارة على وضع استراتيجياتها وخطتها لرفع المستوى التعليمي. وقد تحددت مشكلة البحث في ملاحظة الباحثين تدنى التحصيل الأكاديمي لدى طلبة الجامعة وازدياد نسبة الطلبة المتعثرين دراسياً وربما يفسر ذلك بعدم إشباع الحاجات التعليمية الأكاديمية ، كما أن ندرة وجود دراسات سابقة لمعرفة حاجات الطلبة وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء جامعاتهم لتلبية هذه الحاجات، وأثر بعض المتغيرات في مستوى الرضا ، الأمر الذي دفع الباحثين لإجراء هذه الدراسة لتعرف حاجات الطلبة وقياس مدى رضاهم عن تحقق حاجاتهم التعليمية والأكاديمية من وجهة نظرهم.

أهمية الدراسة:

١. ترجع أهمية الدراسة إلى تناولها موضوع الرضا التعليمي لدى طلاب كلية التمريض وهو موضوع من الموضوعات المهمة المرتبطة بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم وقضية التنمية البشرية والتي تعد من أهم قضايا التنمية خاصة في مجال التعليم ، وانطلاقاً من أن الرضا عامل أساسي في إحداث التطورات والتغييرات المرجوة من العملية التعليمية.
٢. لهذه الدراسة أهمية تطبيقية فيما تصل إليه من نتائج فهي تمكن المسؤولين والمعنيين بأمر هؤلاء الطلاب بضرورة وضع الحلول واتخاذ القرارات، وإيجاد أفضل الطرق المناسبة لدعم عوامل الرضا التعليمي بما يتاسب مع متطلبات العصر، ويساعد على زيادة كفاءة العملية التعليمية.
٣. إن جميع الجامعات الحكومية العراقية، بإشراف وزارة التعليم العالي، منخرطة الآن في وضع برامج لقياس جودة التعليم العالي على المستويات گلها، ورفع سويته، ورضا الطلبة هو أحد هذه المقاييس، فالباحث الحالي يسهم في دعم هذا الاتجاه.
٤. يأمل الباحث أن يسهم هذا البحث ويشجع تدعيم الاتجاه، الذي بدأ يظهر في العراق، نحو إحداث مراكز بحوث متخصصة في التعليم العالي تهتم في الجودة الشاملة.

تحديد المصطلحات

التعريف النظري للجودة الأكاديمية:



جميع مكونات البيئة الجامعية وتشمل المكونات البشرية و المادية التي يشعر الطالب الجامعي بالحاجة إلى إشباعها لتحقيق الأهداف التعليمية وزيادة التحصيل العلمي مما يؤدي إلى تحقيق الراحة النفسية بالجامعة (جلidan, ٢٠٠٨).

التعريف النظري لمفهوم رضا الطلبة:

الرضا : هو الشعور بالسعادة نتيجة إشباع حاجة أو رغبة.

وقد عرف كوتلر (كوتلر ، ٢٠٠١) بأنه الأداء المدرك والمتوقع من قبل الزبون، وفي حالة تطابق الأداء مع ما هو متوقع فإن الزبون سيشعر بالسعادة والرضا، وفي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الزبون يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء. يعد من الدلائل والمؤشرات الصادقة التي نتعرف من خلالها على مدى تقدم الجامعة، وجودة الخدمات المقدمة فيها، وتقويقها في مصاف الجامعات العالمية. قرينشيك و أوكونور و بوسستيلا (Grenchik, O'Connor, & Postelli, 1999) .

التعريف الإجرائي لمفهوم رضا الطلبة:

هو تقدير الطلبة لمدى تلبية الجامعة حاجاتهم الأكاديمية من خلال إجابتهم على فقرات مقياس الحاجات الأكاديمية من وجهة نظرهم.

التعريف الإجرائي للجات الأكاديمية:

تشمل الحاجات النفسية والاجتماعية والتعليمية لدى الطلبة الجامعيين والتي تتحقق بوجود هيئة تدريسية وإدارية مؤهلة، ضمن بيئه جامعية تحتوي على مصادر تعلم حديثة وفعالة، بالإضافة إلى حاجات فردية خاصة بالطلبة . وتتضمن جميع الفقرات التي أجاب عنها الطلبة في الاستبانة المخصصة لذلك.

أهداف البحث:

١. تقويم الحاجات الأكاديمية والأدارية لدى طلبة كلية التمريض جامعة الموصل
٢. قياس مدى رضا طلبة كلية التمريض جامعة الموصل عن الأداء الإداري والأكاديمي لكتلتهم.
٣. استكشاف المجالات التي حققت فيها الكلية درجات رضا جيدة أو مقبولة أو ضعيفة، مما سيساعد الإدارة على وضع استراتيجيات مستقبلية لتحسين أدائها وتطويره.

حدود الدراسة:



اقتصرت الدراسة في كلية التمريض / جامعة الموصل خلال الفصل الدراسي الثاني
لعام الدراسي ٢٠١٢ - ٢٠١٣.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مجال التقويم:

يقوم الناس بشكل عام بعملية التقويم في حياتهم اليومية، وفي مختلف النشاطات والاغراض والأهداف. فالبشر يتحدثون عن حبهم لشيء وكرهم لأخر؛ او حبهم لشخص ما او كرههم لصفة في اخر. فالتحقيق عملية مطاطة جدا تمتد لتفصي عدّة احكام مختلفة. والقاسم المشترك بين استخدامات الناس لكلمة التقويم هو أنها الحكم على الأهلية او الأستحقاق (Merit). فعندما نقوم بفحص ظاهرة ما مثلا (شخص، شيء، فكرة)، من خلال استخدام أداة صريحة واضحة او مضمرة، فان الادوات تتبادر من موقف الى اخر حسب الاهداف والاغراض ضمن معايير معينة كالبحث عن الجمال او الفعالية وقيام الاداة بعمل ما صممته لقياسه وتقويمه وجانب اخر في اداة التقويم هو الكفاءة، ومدى قدرتها على تقديم فوائد او منافع توازي التكلفة التي بذلت من اجلها. كما ان اداة التقويم والحكم على اهلية الشيء يمكن ان تتصف بالعدل والمساواة، وقابلية التطبيق معايير المجتمع، والمتعة والرضا، والاسهام في التنازع الاجتماعي.

اما في ما يتعلق بالظاهر المراد تقويمها، فهي متعددة ومختلفة كذلك، وخاصة البرامج والسياسات المستخدمة في تطوير البشر وتطوير وتحسين تلك البرامج وفعاليتها والتاكيد من تحقيقها لاهدافها المرسومة لها. وهذه البرامج يمكن ان تشمل التربية والرعاية الاجتماعية والصحة والاسكان والصحة العقلية والخدمات القانونية والاصلاح والتنمية الاقتصادية وغيرها. وهذه البرامج يمكن ان تكون مدعومة من الحكومة او القطاع الخاص؛ سواء على نطاق الوطن او الاقليم او على الصعيد العالمي. وتوجه هذه البرامج عادة لتغيير معرفة الناس واتجاهاتهم وقيمهم وسلوكيهم، والمؤسسة التي يعملون ببها، والمجتمعات التي يعيشون فيها. والخاصية المشتركة بين هذه البرامج وكذلك هدفها الاسمي هو جعل الحياة افضل للبشر واكثر مردودا من الناحية المادية والمعنوية (الدوسري، ٢٠٠٤).



ما هو التقويم:

التقويم: هو تجميع وتحليل منظم للبيانات والمعلومات الضرورية لصنع القرارات. وهو عملية تلأجأ إليها معظم المؤسسات لنقديم برامجها منذ بداية تنفيذها وتطبيقاتها. ويمكن تعريف التقويم كذلك بأنه عملية تقييم منظمة لعمليات البرامج ونواتجه، او لسياسة معينة يتبعها البرنامج في ضوء مجموعة من المحكات الصريحة والمضمرة كوسيلة لاسهام في تحسين البرنامج او السياسة التي يتبعها البرنامج. وهناك خمسة عناصر في تعريف التقويم هذا. والعنصر الأول هو ان التقويم عملية تقييم منظم (Systematic Assessment). فالتركيز على النظام هنا يشير الى الطبيعة البحثية في اجراءات التقويم. فبصرف النظر عما اذا كان بحث التقويم كميا او كيفيا. يتم اجراؤه بطريقة رسمية، وقواعد صارمة وفقا لقوانين البحث في العلوم الاجتماعية. أما العنصرين الثاني والثالث في تعريف التقويم فيشيران الى تركيز عملية الاستقصاء المتعلقة بعمليات البرنامج ونواتجه. فبعض دراسات التقويم تركز على العملية (كيفية تطبيق البرنامج)، ومعرفة مدى اتباع البرنامج للممارسات المعدة او الموصوفة (أمانة البرنامج او ثباته Fidelity مع التصميم المعد للتقويم)؛ او أنها تستهدف معرفة ما يجري فقط بغرض تحسينه وتطويره. وتتركز بعض دراسات التقويم من الجانب الآخر على ناتج البرنامج ومدى تحقيقه للأهداف المرسومة له، او على أثار البرنامج على المنتفعين به. وهذا النوع من التقويم يبحث عن مدى حصول المشاركين في البرنامج على فوائد من اشتراكهم في البرنامج، او ماذا حصل لهم بعد تطبيق البرنامج عليهم. ولكن معظم بحوث التقويم تبحث عن العملية والناتج معا. أما العنصر الرابع في تعريف التقويم المشار إليه فهو تعريف وتحديد محكات (Standards) التقويم بغرض المقارنة. وبعد الحصول على الدليل المتعلق بالعملية او الناتج، يقوم التقويم بعملية تثمين (Assessment) لأهلية البرنامج من خلال مقارنة هذا الدليل بمجموعة من التوقعات. ولا يهم هنا ما كان البرنامج يركز على العملية او الناتج، فالمهم هو ان عنصر الحكم متوافر. وفي بعض الاحيان نجد أن المعيار المطبق لاصدار الأحكام يأتي ببيان مجموعة الأهداف والسياسة الخاصة بالبرنامج عند تنفيذه. فاذا كان الهدف من البرنامج مثلا هو خفض معدلات الطلاق في المجتمع او زيادة نسبة تحصيل الطلبة في العلوم والرياضيات، فلا شك ان أحد المحكات الصريحة هنا هو خفض النسبة المئوية لتكرار حالات الطلاق، او ارتفاع المعدل او النسبة المئوية لتحصيل الطلبة في الرياضيات والعلوم.



وتجدر الاشارة الى أن الأهداف الرسمية للبرنامج ليست المصدر الوحيد الممكن للمعايير التي يطبقها التقویم فقد تتغير الأهداف خلال عملية تطبيق البرنامج، وما قد يرکز عليه البرنامج في صيغته الحاضرة قد يكون شيئاً مختلفاً. وهناك محکات أخرى للحكم على البرنامج يمكن ان تتبثق عن المشاركين في البرنامج او في سياساته. فأهداف الكافلین للبرنامج ومديري البرنامج والممارسين والمشاركين يمكن ان تكون معايير لتقویم البرنامج. وفي بعض الأحيان، يقدم التقویم دليلاً او برهاناً منظماً عن البرنامج في مجالات محددة. اما العنصر الخامس في تعريف التقویم فهو الغرض الذي تم من أجله تقویم البرنامج. كالأسهام في تحسين البرنامج والسياسة المتبعة فيه. فالـتقویم هو صناعة عملية مصممة لجعل البرنامج يعمل بشكل أفضل، ثم لتحديد الموارد لبرنامج افضل، ويتوقع المقومون من المسؤولين او الذين لهم سلطة ما ان يستخدموا نتائج التقویم للقيام بأعمال أكثر حکمة (الدوسري، ٢٠٠٤).

مفهوم رضا الطالب:

الرِّضا : هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده . فالإشباع في مجال الأعمال والخدمات، كرضا المستهلك هو ما يتحققه من منفعة من خلال استهلاكه لسلعة ما أو انتقاءه من خدمة ما . ويمكن أن يعرف رضا الزبون بأنه درجة إدراكه لمدى فاعلية المنظمة، في تقديم المنتجات أو الخدمات التي تلبي توقعاته و حاجاته . فالـرِّضا حسب كوتلر (كوتلر، ٢٠٠١) هو دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل الزبون ، ففي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الزبون يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء ، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع فإن الزبون سيشعر بالسعادة والـرِّضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء ما هو متوقع من قبل الزبون ، فإن الزبون يتحول من الرِّضا إلى الولاء للمنظمة، وسيرتبط ارتباطاً وثيقاً بها، وهي الحالة التي تبحث عنها منظمات القرن الحادي والعشرين.

وعليه يمكن صياغة درجات الرِّضا حسب المعدلات الآتية:

الأداء < المتوقع، السعادة > الارتباط الوثيق والولاء للمنظمة.

الأداء = التوقع، الرِّضا > ويمكن ترتيبه في ثلاثة درجات، ضعيف، مقبول، جيد.

الأداء < المتوقع، الاستياء > البحث عن بديل.



إن قياس رضا الطالبة أمر استراتيجي بالنسبة للكليات الحكومية والخاصة على حد سواء، لأنه شبيه بحساب الأرباح والخسائر للشركات، فإذا كان معدل الرضا:

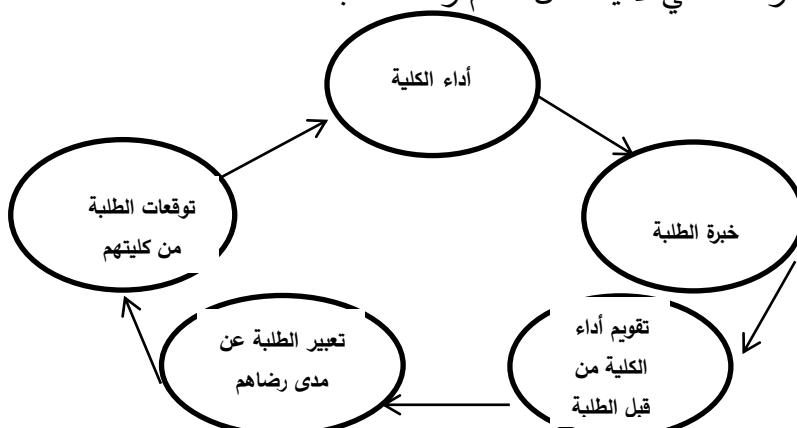
- أعلى مما يتوقعه الطالب، وهي حالة نادرة، فإن الجامعة تكون في حالة ربح متوقع، لأن الكلية حققت أهدافها بإكساب الطالب المعرفات والقيم والمهارات المستهدفة، وسيكون الطالب مسروراً ومتلهجاً بتحصيله العلمي وحياته المهنية، ويتحدث عن الكلية بشكل إيجابي.

- أقل من المتوقع، فإن الجامعة في حالة خسارة، لأن الكلية لم تتحقق أهدافها ولا توقعات الطالب، وقد ينسحب الطالب من الدراسة، أو ينتقل إلى كلية أخرى، أو يبقى في الكلية يتعامل معها بشكل سلبي.

- يساوي ما يتوقعه الطالب، فالكلية في حالة استقرار وربح معتدل، نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطلبة، ويجب عليها المحافظة على هذا الرضا المقبول، وأن تطمح للوصول إلى الرضا المتوقع.

هذا ما تسير عليه معظم الجامعات الأمريكية والأوروبية وبعض الجامعات العربية في حساب أرباحها و خسائرها غير المادية، وفق إطار العمل المنطقي الآتي:

الإطار المنطقي لآلية عمل نظام رضا الطلبة



لذلك يعد بورتر في نموذجه الاستراتيجي أن الجودة والاستجابة للزبون هما أهم ركين من أركان بناء الميزات التفاضلية فضلاً عن التحدي والكفاءة في الأداء (هل وجونز، ٢٠٠١).





لقد أصبح مفهوم جودة أداء التعليم العالي موضع اهتمام كبير على الصعيدين العربي والعالمي، حيث إن الجامعة تمثل بيت الخبرة في المعرفة والسلوك الإنساني، ولا يقتصر دورها على تزويد الطلبة بالمعارف داخل القاعات الدراسية فقط، بل يتعداها إلى النهوض بالمجتمع، وقيادة عمليات التغيير والتطوير لتحقيق أهداف التنمية الشاملة في المجتمعات المختلفة.

لقد لقي تقييم الأداء الأكاديمي بالجامعات اهتماماً متزايداً، خاصة في ظل الأخذ بنظام الاعتماد وضمان الجودة في مجال التعليم العالي (الدهشان والسيسي، ٢٠٠٤). وعدت ووتربوروي (Waterbury, 2008) العشرينية الأولى من القرن الحادي والعشرين مساعدة التعليم العالي وتقييمه. ويشمل التقييم جميع عناصر النظام الجامعي من مدخلات وعمليات وخرجات، بينما يركز تقييم الأداء على وظائف الجامعة الأساسية التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وأورد المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية بالتصصيل العناصر الرئيسية لتقييم الأداء الجامعي، وهي: الهيئة التدريسية، والبرامج الدراسية، والمكتبات ومراکز المعلومات ومصادر التعلم المتوفرة،

والجوانب المالية، والمباني والمرافق والتسهيلات المتعلقة بالعملية التعليمية، وخدمات الطلبة والعاملين، والنشاط البحثي (<http://www.hrdiscussion>) . ومن الأسباب التي أدت إلى الاهتمام المتزايد بجودة الأداء الجامعي ما يأتي:

- تسامي ظاهرة التعليم الجامعي الخاص، ومن ثم تزايد الاتجاه نحو تحويل المتعلم تكاليف تعليمه، أو الجزء الأكبر منها . وبما أن المتعلم سوف يتحمل تكاليف تعليمه، فسوف يبحث عن الأفضل في التعليم والأجود في التدريس.
- تسامع دائرة المنافسة بين الجامعات على استقطاب الطلبة ليس على المستوى المحلي فحسب، بل وعلى المستوى العالمي، وخصوصاً مع استثمار التعليم العالي لممكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التدريس عن بعد.
- مطالبة أصحاب المصالح من التعليم العالي زيادة مستوى أدائه؛ فيريد المجتمع أن يتتأكد من أن المؤسسات التعليمية تقوم بدورها الذي أنشئت من أجله، ولتوافق كفاءة الخريجين مع حاجات المجتمع الجديدة والمتغيرة، ويريد أولياء الأمور أن يشعروا بالثقة في المؤسسة التعليمية التي تتولى تعليم أبنائهم، وأن يتتأكدوا أن ما ينفقونه على تعليم أبنائهم ينتهي ببيه إلى تعليم على مستوى المعايير العالمية.



• حرص المؤسسات التعليمية على الحصول على شهادات الجودة العالمية في الأداء الجامعي، كشهادة الايزو (ISO) او شهادة الاعتماد الأكاديمي (Academic Accreditation) وهذا يعني إخضاع الجامعة لرقابة الجهة المانحة لشهادة الجودة للتأكد من أن الجامعة تتحقق فيها الشروط والمعايير التي تضعها الجهة المانحة، وفي المقابل تحرص الجامعة على الوفاء بهذه الشروط والمعايير ضماناً لحصولها على اعتماداتها المالية، وقد أدى ذلك إلى تأكيد الجامعات بشكل أكبر على حسن أدائها (الدهشان والسيسي، ٢٠٠٤). إن درجة فاعلية المؤسسات في تقديم خدماتها هو نتيجة تفاعل مستويات الأداء: التنظيمي والعملياتي والفردي وتكاملها (LaFleur, 1997) ويمكن قياس جودة أداء التعليم العالي بالنماذج التالية: الأول أنموذج الإنتاج (Production Model) المهم بدراسة العلاقة بين المدخلات والمخرجات، والثاني منحى القيمة المضافة (Value-added Approach) الذي يقيس ما تم تحصيله من خبرات لدى الطلبة، والثالث منحى خبرة الجودة الشاملة (Total Quality Experience Approach) الذي يهدف إلى تحديد ما تم انتزاعه من خبرات تعلمية من قبل الطلبة أثناء وجودهم في الجامعة (Tam, 2001) وتم طرح العديد من الأساليب الحديثة لإدارة التعليم العالي ورفع مستوى أدائه، مثل إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)، وإعادة الهندسة (Reengineering)، ورفع القيمة المضافة (Added Value) لمخرجاته، وتقييم الجامعة حسب ترتيب الجامعات (Anninos, 2008) محلياً وعالمياً (System).

إن تقييم الأداء (التعليمي والإداري) في مؤسسات التعليم العالي الخطوة الأساسية لاتخاذ القرارات الموضوعية ليس فقط لإدارات الجامعات نفسها لتعمل على زيادة فاعلية الأداء، وتجعله أكثر تميزاً، بل لكل من: الطلبة في اختيار الكلية المناسبة، وللحكومة في تقديم الدعم لمن يستحق، ولأصحاب المصالح في مساعدة الجامعات (Anninos, 2008).

كلية التمريض

تأسست كلية التمريض عام ١٩٩٣ م لتكون رافداً رئيساً للملكات التمريضية الوطنية المؤهلة القادرة على التعامل مع جميع الحالات المرضية الحادة منها والمزمنة بكفاءة وجودة



عالية وعلى جميع مستويات الرعاية الصحية الثلاث (الوقائية، العلاجية، والتأهيلية) استجابة لمتطلبات المجتمع العراقي ولمواكبة المتغيرات والمستجدات العلمية على المستوى المحلي، والإقليمي، والعالمي. ومنذ تأسيسها هدفت الكلية إلى توفير كادر تمريضي مؤهل علمياً وأكاديمياً لتقديم الخدمة الصحية الجيدة وتدريب المهارات التمريضية الجامعية لتهيئة وتخرج كادر تمريضي متقدم يلبي احتياجات المستشفيات والمؤسسات الصحية التعليمية في القطر وصولاً إلى النسب المتكافئة المتعارف عليها علمياً من عدد الممرضين قياساً إلى عدد الأطباء. مدة الدراسة في كلية التمريض أربعة سنوات، يحصل الطالب عند انتهاءه من مدة الدراسات الأولية شهادة البكالوريوس في علوم التمريض، كما يمنح طلبة الدراسات العليا شهادة الماجستير في علوم التمريض. [./ar.wikipedia.org/wiki/](http://ar.wikipedia.org/wiki/)

الدراسات السابقة العربية والاجنبية:

على الرغم من الشح الواضح في البحوث التي تدرس رضا الطلبة عن أداء جامعاتهم، وجدنا بعض البحوث التي تعالج الموضوع من زوايا مختلفة مثل الرضا عن الإرشاد الأكاديمي، أو آراء طلبة التعليم المفتوح في مستوى جودة البرامج التي يدرسون فيها وغيرها . لذا وللتعرف على دور هذه الدراسة وارتباطها ببعض الدراسات الأخرى لا بد أن نستعرض بعضاً من الدراسات والأبحاث السابقة الأكثر ارتباطاً بموضوع هذه الدراسة العربية منها والأجنبية.

- أجرى الباحث الحسنية (٢٠٠٩) دراسة في حلب هدفت إلى قياس مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكلية، وقد استخدمت الاستبانة كأداة لقياس على عينة ملءة من (٢٩٠) طالباً وطالبة في مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا، وقد بينت النتائج أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى جميعها، كما بينت النتائج أنه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الدراسية، نوع الشهادة الثانوية، مكان الإقامة، سنوات الدراسة).

- كما أجريت دراسة (McGhie, 2009) هدفت إلى تحديد احتياجات طلاب السنة الأولى في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة كيب الغربة جنوب أفريقيا،



والتحديات التي تواجههم دور أعضاء هيئة التدريس في دعمهم وتوجيههم لرفع مستوىهم الأكاديمي وتعزيز فرصتهم في الحصول على وظائف مستقبلية . طبقت الدراسة على عدد من الطلبة بلغ (٧٠٨) طالباً. أشارت نتائج الدراسة إلى أن (٣٢%) من الطلاب تم تلبية احتياجاتهم في عملية التعلم لأنهم استطاعوا إكمال كافة متطلبات المراحل والدورات الدراسية الخاصة بهم، في حين أن (٣٢%) من العينة على الأرجح لن تنهي جميع المتطلبات في نهاية السنة. كما فشل (٣٦%) من العينة ولم تنهي معظم متطلباتها، يستنتج الباحث: أن لهذه النتائج أثارها الخطيرة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس والتي تشير إلى أن هناك حاجة في غاية الأهمية لدعم هؤلاء الطلاب من أجل دفعهم لتحقيق كامل طاقاتهم واستخدام استراتيجيات التعلم التي تساعدهم على تطوير أنفسهم أكاديمياً . كما أن الطلبة في أمس الحاجة إلى تطوير مهاراتهم المعرفية كالتقييم والنقد والتفكير المجرد. مما يقلل من فشلهم في التكيف مع الحياة الجامعية وينحهم قدرة أكبر على تحقيق النجاح والتميز في العملية التعليمية.

- وأجرى (Kitzrow M. A. 2009) دراسة استعرض خلالها مجموعة من الأبحاث السابقة. حول الاحتياجات النفسية والعقلية بالنسبة للطلبة وجمع نتائجها . واستخلص التحديات والتوصيات التي تواجه الجامعات في كيفية تلبية احتياجات الطلبة في ظل مجموعة مختلفة من العوامل والمتغيرات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. هدفت الدراسة إلى مساعدة الطلبة على تحقيق الشخصية الأكاديمية والمهنية المتوازن من خلال قيام المؤسسات الأكاديمية ومراكز الإرشاد والصحة النفسية بدورها المطلوب . وأشارت نتائج الدراسة إلى دور الجامعات في توفير الدعم والتوعية للطلاب، والوقاية من مظاهر الانحراف والعنف التي بدأت تتزايد في الحرم الجامعي مما يساعد على تحقيق الأهداف الأكاديمية والشخصية المتوازنة للطالب الجامعي، وأشارت إلى أهمية توعية وتنقيف أعضاء هيئة التدريس والعاملين في الجامعات لوجود تصورات سلبية عند العديد منهم حول الصحة النفسية والعقلية. وذلك بتوفير مصادر تنقيفية ووسائل توعية مختلفة مثل المواقع الإلكترونية، المواد المكتوبة، استغلال وقت الفراغ لإلقاء محاضرات تنقيفية عامة للطلبة . فحسن رعاية الطلبة وتوظيف استراتيجيات جديدة مبتكرة يحد من التوتر والقلق ويوفر الدعم اللازم لهم.



• دراسة الحجار والمبحوح (٢٠٠٨) هدفت إلى قیاس مستوی رضا طلبة جامعة الأقصی في فلسطین عن جودة خدمات التسجیل والإرشاد الأکادیمی، تم استخدام مقیاس الرضا المعد خصیصاً لهذه الدراسة شملت الدراسة عینة مؤلفة من (١٠٢٣) طالباً وطالبة وأظهرت النتائج أن المستوی العام لرضا الطبة كان متواسطاً، بمعدل يتراوح حول (٦٠%) لثلاثة مجالات: التواصل مع الموظفين، وآلیة التسجیل، والبرنامیج الدراسی، وكان الرضا عن الإرشاد الأکادیمی ضعیفاً أقل من (٦٠%).

• أجرى آل عایش (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى التعریف على مدى رضا طلاب کلیة المعلمن ببکة المکرمة عن البرنامج الدراسی بالکلیة ، من جهة الإعداد الأکادیمی التخصصی و الإعداد المهنی التربوی و الإعداد الثقافی و مدى فاعلیة طرائق التدريس والأنشطة التربویة المصاحبة والتقنية الأکادیمیة المستخدمة في البرنامج . وتكون مجتمع الدراسة من طلاب التربية المیدانیة بكلیة المعلمن ببکة المکرمة للعام الدراسی ١٤٢٧ - ١٤٢٨ هـ وبلغ العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة (١٥٠) عضواً . استخدم الباحث الاستبانة كأدأة لدراسته ؛ وذلك لمعرفة (مدى رضا طلاب التربية المیدانیة في کلیة المعلمن - جامعة أم القری عن بـرـنـامـج إـعـدـادـهـم) . وقد أشارت النتائج إلى تحقق إشباع رضا الطلاـب عن إعدادـهـم الأکادیمی (التخصصی) والمهنی وكذلك الثقافی .

• كما أجرت الباحثة جلیدان (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى تحديد الحاجات الأکادیمیة للطالبـة الجامـعـیـة بـمنـطـقـةـ المـدـیـنـةـ وـتـعـرـفـ مـدـیـ رـضاـ الطـالـبـةـ الجـامـعـیـةـ عنـ تـحـقـقـ إـشـبـاعـ هـذـهـ الـحـاجـاتـ منـ وجـهـةـ نـظـرـهـاـ وـبـنـاءـ مـقـیـاسـ مـقـنـنـ يـهـدـفـ إـلـىـ التـعـرـفـ عـلـىـ الـحـاجـاتـ إـشـبـاعـ هـذـهـ الـحـاجـاتـ منـ وجـهـةـ نـظـرـهـاـ وـبـنـاءـ مـقـیـاسـ مـقـنـنـ يـهـدـفـ إـلـىـ التـعـرـفـ عـلـىـ الـحـاجـاتـ الأکادیمیةـ . وقد تم تطبيق الأداة على عینة عشوائیة مكونة من (٣٠٧) طالبة جامـعـیـةـ منـ مـخـتـلـفـ الـکـلـیـاتـ وـالـتـخـصـصـاتـ وـالـمـسـتـوـیـاتـ بـالـجـامـعـةـ . وقد تم تطبيق مقیاس مقنن (مـ حـ تـ) بهـدـفـ قـیـاسـ الـحـاجـاتـ الأکـادـیـمـیـةـ للـطـالـبـةـ الجـامـعـیـةـ ، كما يـهـدـفـ إـلـىـ قـیـاسـ مـدـیـ رـضاـ عـنـ تـحـقـقـ هـذـهـ الـحـاجـاتـ منـ وجـهـةـ نـظـرـهـاـ وـقـدـ أـشـارـتـ النـتـائـجـ إـلـىـ ظـهـورـ ثـلـاثـةـ عـوـاـمـلـ ذـاتـ تـأـثـیرـ عـلـىـ درـجـةـ الرـضاـ عـنـ الطـالـبـةـ وـالـمـرـتـبـ بـتـحـقـيقـ الـحـاجـاتـ المـتـضـمـنـةـ فـيـ عـبـارـاتـ المـقـیـاسـ وـهـيـ :ـ الـحـاجـةـ إـلـىـ الـأـنـشـطـةـ الـجـامـعـیـةـ ،ـ وـالـشـعـورـ بـالـانـتـمـاءـ ،ـ وـالـحـاجـةـ إـلـىـ تـنـمـیـةـ الـذـاتـ فـیـ ظـلـ حـرـیـةـ فـکـرـیـةـ وـكـذـلـکـ الـحـاجـةـ إـلـىـ الـمـسـانـدـةـ الـحـانـیـةـ .



• كما أجرى مركز ضمان الجودة في جامعة دمشق (٢٠٠٦) استبياناً شمل (٨٣٠٠) طالب وطالبة بنسبة تمثل لجميع كليات جامعة دمشق بلغت بالمتوسط (%) ٧٠ بهدف تقييم السياسات العامة للجامعة والواقع الحالي للعمليات التربوية والإدارية، وقد تضمنت الأسئلة سؤالاً عن مدى رضا الطلبة عن أداء كليات جامعة دمشق فقد بينت النتيجة أن درجة الرضا تراوحت بين (%) ٤٠ في كلية الميكانيك والكهرباء و (%) ٨٠ في كلية الشريعة، أما كلية الاقتصاد فكانت درجة الرضا (%) ٥٥.

• وأجرى الويدا وأخرون (Eguavoen A. H., Imhonde O., Aluede, 2006) لطلبة الجامعات النيجيرية هدفت إلى تقييم احتياجات الطلبة الشخصية والأكademie والمهنية لطلاب المرحلة الجامعية. تكونت عينة الدراسة من (٩٢٠) طالباً وطالبة: (٥٥٣) طالباً و (٣٦٧) طالبة من طلبة جامعة أمبوز المعلى تم استخدام أداة معدلة لقياس احتياجات الطلاب لها دلالات صدق وثبات مناسبة لأغراض الدراسة وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن الطلبة بشكل عام بحاجة إلى تحسين مهارات الدراسة، كما أن الطالبات أكثر حاجة إلى الإرشاد في الإنفاق والأمور المالية من الطلاب، والطلبة الذين يقيمون داخل الحرم الجامعي أكثر حاجة إلى الرعاية والإرشاد والحفاظ على علاقات مستقرة ومهارات اتصال سليمة مقارنة بالطلبة الذين يقيمون خارج الحرم الجامعي.

• وأجرى باكال وآخرون (Baykal, et al, 2005) في جامعة اسطنبول في تركيا دراسة هدفت إلى قياس مدى رضا طلبة كلية التمريض عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة، استخدم الباحث في الدراسة مقياس الرضا الذي أعده لتحقيق أهدافها، كما اشتملت عينة الدراسة على (٣٢٠) من طلبة الكلية في سنوات الدراسة المختلفة. وأشارت النتائج إلى أن متوسط الرضا كان عالياً عند طلبة السنة الأولى وانخفض عند طلبة السنة الثانية ليعود فيرتفع عند طلبة السنة الثالثة، ومن ثم ينخفض إلى أدنى حد عند طلبة السنة الرابعة، كما أعلن طلبة كلية التمريض في جامعة اسطنبول أنهم إذا أتيحت لهم فرصة الاختيار فسوف يختارون اختصاصاً آخر كرغبة أولى وذلك لأن الكلية أخفقت في تلبية رغباتهم وتلبية حاجاتهم. التي هدفت إلى قياس جودة التعليم في الجامعات الأوروبية.

منهج الدراسة:



استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف موضوع البحث من خلال جمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة والمراجع والأبحاث والدراسات وتحليل هذه المعلومات والبيانات للوصول إلى النتائج.

مجتمع الدراسة وعيتها:

تكون مجتمع الدراسة من طلبة كلية التمريض جامعة الموصل المسجلين في الفصل الثاني للعام الدراسي (٢٠١٢ - ٢٠١٣م) البالغ عددهم (٧٥٢) طالباً وطالبة. كما تم اختيار عينة عشوائية لتكون شاملة لجميع المراحل الدراسية من الجنسين، حيث بلغ عدد أفراد العينة (٢٠٠) طالباً وطالبة، تم إجراء التحليل الإحصائي لـ (٢٠٠) استبانة.

والجدول رقم (١) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها.
عينة الدراسة (مواصفات العينة وفقاً لمتغيرات : الجنس، المستوى الدراسي)

المتغيرات	فئات المتغيرات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٦٣	%٣١,٥
	انثى	١٣٧	%٦٨,٥
المجموع		٢٠٠	%١٠٠
المستوى الدراسي	سنة أولى	٥٠	%٢٥
	سنة ثانية	٥٠	%٢٥
	سنة ثالثة	٥٠	%٢٥
	سنة رابعة	٥٠	%٢٥
المجموع		٢٠٠	%١٠٠

أداة الدراسة:

مقياس الرضا لتحديد الحاجات الأكاديمية التي تسعى الجامعات إلى تلبيتها لتحقيق جودة التعليم وتطوير المخرجات التعليمية، ولتحديد مستوى الرضا عن تحقق هذه الأبعاد، قام الباحثان بإعداد أداة الدراسة بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت



ال حاجات الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي. وبعد الاطلاع على بعض المقاييس والاستبيانات التي تم قياس رضا الطلبة ومنها دراسة. تم إعداد (٢٨) فقرة تقيس خمسة أبعاد وهي:

١. مجال الحاجات التي تتعلق بالهيئة التعليمية وتحتوي على (٥) فقرات وهي: (٤، ٥، ٧، ١٠، ١٢).
٢. مجال الحاجات التي تتعلق بالإداريين ومسؤوليتهم تجاه الطلبة وتحتوي على (٩) فقرات وهي: (١، ٢، ٨، ١١، ١٥، ١٧، ١٨، ٢٢، ٢٣).
٣. مجال الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم للطلبة والخدمات المقدمة لهم وتحتوي على (٨) فقرات وهي: (٣، ٦، ١٤، ١٦، ١٩، ٢٤، ٢٥، ٢٧).
٤. مجال الحاجات التي تتعلق بخدمات المباني والمرافق وتحتوي على (٣) فقرات وهي: (١٣، ٢٦، ٢٨).
٥. مجال الحاجات التي تتعلق بخدمات المكتبة وتحتوي على (٣) فقرات وهي: (٩، ٢٠، ٢١).

صدق الأداة:

للحقيق من صدق أداة الدراسة قام الباحث بعرضها على مجموعة من الخبراء في مختلف كليات الجامعة حيث طلب منهم تحديد أراءهم حول أداة الدراسة من حيث شمولية الأبعاد لاحتاجات الطلبة ومدى مناسبة الفقرات للأبعاد وصحة الصياغة اللغوية للفقرات وإضافة أو تعديل أو حذف أي فقرة من فقرات الدراسة أو الأبعاد يرى المحكمون أنها غير مناسبة. وبعد الأخذ بآراء المحكمين وملحوظاتهم تم اعتماد الفقرات التي اتفق المحكمون على ملائمتها والتي حصلت على نسبة موافقة ٨٠٪ فأكثر من الخبراء ، وبذلك أصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية تتكون من (٢٨) فقرة موزعة على (٥) أبعاد. وهذا يمثل الصدق الظاهري وصدق المحتوى للمقاييس.

ثبات الأداة:



تم التأكيد من ثبات ادأة البحث من خلال استخراج معاملات الاتساق الداخلي لمجالات المقاييس الفرعية والكلية بطريقة (كرونباخ الفا) وفيما يلي جدول يبين معدلات الاتساق الداخلي لمجالات المقاييس الفرعية والكلية.

جدول رقم (٢) معدلات الاتساق الداخلي لمجالات المقاييس الفرعية والكلية

المجالات	الاتساق الداخلي	ت
١. الحاجات التي تتعلق بالهيئة التعليمية	٠,٨٤	
٢. الحاجات التي تتعلق بالإداريين ومسؤولياتهم تجاه الطلبة	٠,٧٥	
٣. الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم للطلبة والخدمات المقدمة لهم	٠,٧٨	
٤. الحاجات التي تتعلق بخدمات المباني والمرافق	٠,٨٦	
٥. الحاجات التي تتعلق بخدمات المكتبة	٠,٨٥	
الكلي	٠,٨٨	

نتائج الدراسة ومناقشتها

بعد التحليل الإحصائي للبيانات ولتحقيق أهداف البحث الحالي تم حساب الوسط الحسابي لكل فقرات المقاييس وحسب الابعاد وكان للبعد الأول للهيئة التعليمية كما موضح في الجدول رقم (٣)



جدول رقم (٣) المجال الأول: الرِّضا عن الهيئة التعليمية

الرتبة	رقم البند	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من الفئة العظمى (٤)	متوسط الرِّضا
١.	٤	مدى إلتزام أعضاء هيئة التدريس بتغطية محتوى المقررات الدراسية.	٢.٣٣٥	٠.٩٨٨	٥٨.٣	مقبول
٢.	٥	مدى إلتزام أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بمواعيد المحاضرات والدروس العلمية.	٢.٨٨٠	١.٠٠٠	٧٢	جيد
٣.	٧	نسبة تطبيق نظام التعلم الذاتي ضمن محتوى المقررات الدراسية.	٢.٢٤٥	١.٧٢٠	٥٦.١	مقبول
٤.	١٠	مدى كفاية عدد الساعات التدريسية لتغطية محتوى المقررات الدراسية.	٢.٧٥٠	٠.٩٧٥	٦٨.٧	متوسط
٥.	١٢	توافر مذاكرة أعضاء هيئة التدريس (كتب) للمقررات (القسم) الدراسية.	٢.١٤٠	٠.٩٢٤	٥٣.٥	مقبول
المتوسط الكلي						٦١.٧٥

من الجدول رقم (٣) يتبيّن، في المجال الأول، أن رضا الطلبة عن الهيئة التعليمية كان متوسطاً (٦١.٧٥ %)، أي إن إلتزام الهيئة التعليمية بالمقررات التدريسية من ناحية (تغطية المحتوى ومواعيد المحاضرات وعدد الساعات والكتب التابعة للمقررات الدراسية) أرتفقت إلى مستوى طموحات الطلبة، ومن الملفت أن هذا المجال حصل على أكثر رضا من جميع مجالات الدراسة، وقد لا يكون هذا مستغرباً لأن هذا المجال هو البوصلة الموجهة



لجميع المجالات الأخرى. وهي أعلى درجة رضا يعطيها الطلبة للمجالات الخمسة المبحوثة. وشمل هذا الرضا شقي العملية التعليمية، النظري والعملي، مما يدل على أن قدرات الموارد البشرية الأكاديمية في مستوى يقترب كثيراً من طموحات الطلبة، وهذا يدعو إلى الثقة بالقدرات العلمية، وإن لم يصل إلى درجة الامتياز.

جدول رقم (٤) المجال الثاني: الرضا عن الاداريين ومسؤولياتهم

نسبة المتوسط من الفئة العظمى (٤) متوسط الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ال Benson	رقم ال Benson	ت
٥٢.١ مقبول	٠.٩١٢	٢٠٠٨٥	مدى الموافقة على سياسات القبول الحالية بالكلية	١	١
٥٠.٣ مقبول	٠.٨٨٨	٢٠٠١٥	مدى الموافقة على سياسات التحويل الحالية	٢	٢
٥٠.٨ مقبول	١٠٠٢٤	٢٠٠٣٥	مدى شعورك بالرضا في الكلية عن نظام الريادة العلمية (مقابلة اعضاء هيئة التدريس مع الطلاب) لمناقشة المشاكل المختلفة (اجتماعية وعلمية وغيرها)	٨	٣
٥٩ مقبول	١٠٢٢٣	٢٠٣٦٠	تعمل الكلية عن الحد من ظاهرة الدروس الخصوصية	١١	٤
٤٥.٦ ضعيف	٠.٨٦٤	١٠.٨٢٥	مدى الشعور بالرضا عن النظام المتبعة في	١٥	٥



نسبة المتوسط من الفئة العظمى (٤) متوسط الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند	رقم البند	ت
			التعامل مع تظلماتك ـ اشياء امتحاناتـ ـ اشياء اخرىـ		
مقبول ٥٩.٦	١.٠٢٠	٢.٣٨٥	مدى تشجيع الكلية للمتفوقين دراسيا	١٧	٦
مقبول ٥٤.٢	١.٠٧٢	٢.١٧٥	مدى سعي الكلية لضمان العدالة وعدم التمييز بين الطلبة من حيث فرص التعليم والتقدير.	١٨	٧
مقبول ٥٥.١	١.٠٠٤	٢.٢٠٥	مدى مصداقية الادارة في التعامل معك ومع زملائك	٢٢	٨
مقبول ٤٩.٧	١.٠٠٧	١.٩٩٠	مدى سهولة وصول شكاوى الطالب الى القيادات العليا في الادارة	٢٣	٩
مقبول ٥٢.٩٨	١.٠٠١	٢.١١٩	المتوسط الكلي		

أما المجال الثاني المتعلق بمدى الرضا عن جودة الأداء الإداري للكلية، من الجدول رقم (٤) يلاحظ أن متوسط الرضا قد ضعف ليصل إلى (٥٢.٩٨٪) ، وليكون في فئة المقبول. داخل مجال الأداء الإداري يلاحظ أن انطباع الطلبة عن جودة أداء الإدارة (مدى الشعور بالرضا عن النظام المتبعة في التعامل مع تظلمات الطلبة (امتحاناتـ اشياء اخرىـ))



حيث سجل أقل نسبة من جميع بنود البعد الإداري (٤٥.٢٪) ويليه بند مدى سهولة وصول شكاوى الطلاب الى القيادات العليا في الادارة بنسبة (٤٩.٧٪).

جدول رقم (٥) المجال الثالث: الرضا عن مصادر التعلم للطلبة والخدمات المقدمة لهم

رقم البند	ت	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من الفئة العظمى (٤)	متوسط الرضا
٣	١	توفير دليل الطالب	٢.٦٤٠	١.١١٦	٦٦	متوسط
٦	٢	مدى ملائمة المدرجات والمعامل مع اعداد الطلاب	٢.٢٢٠	١.٠٠٤٢	٥٥.٥	مقبول
١٤	٣	نتيجة امتحانك تعبر عن مستواك الحقيقي	١.٨٩٠	٠.٩٦٥	٤٧.٢	ضعيف
١٦	٤	مدى مشاركتك في الانشطة الطلابية بالكلية	١.٦٣٠	٠.٨٥٨	٤٠.٧	ضعيف
١٩	٥	اطلاعك على نتائج الاستبيانات	١.٨٧٥	٠.٩٤٠	٤٦.٨	ضعيف
٢٤	٦	مدى توافر دعم مالي للطلاب المحتاجين	١.٨٩٠	٠.٩٣٣	٤٧.٢	ضعيف
٢٥	٧	مدى رضائك عن هذا الدعم المقدم من صندوق التكافل الاجتماعي	٢.٠٠٥	١.٠٧٥	٥١.٣	مقبول
٢٧	٨	مدى توافر انواع من الدعم مقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة	١.٧٣٠	٠.٨١٨	٤٣.٢	ضعيف
المتوسط الكلي						مقبول



إذا ما نظر إلى المجال الثالث الذي يشمل الرضا عن مصادر التعلم للطلبة والخدمات المقدمة لهم ، فمن الجدول رقم (٥) وجُد أن الآراء الإيجابية للطلبة تصل إلى درجة المقبول (٥٠%). داخل مجال الرضا عن مصادر التعلم والخدمات المقدمة لهم يلاحظ أن انطباع الطلبة عن جودة الخدمة (مدى مشاركتك في الانشطة الطلابية بالكلية) حيث سجل أقل نسبة من جميع بنود مصادر التعلم (٤٠.٧%) وبينما بند توافر دليل الطالب سجل أعلى نسبة رضا عند الطلاب بنسبة (٦٦%).

جدول رقم (٦) المجال الرابع: الرضا عن مصادر المباني والمرافق

نسبة المتوسط من الفئة العظمى (٤)	متوسط الرضا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند	رقم البند	ت
٥٣.٣	مقبول	١.٠٥٤	٢.١٣٥	كثافة الطلاب مناسبة وملائمة مع امكانيات الكلية	١٣	١
٤٩.٥	ضعيف	٠.٩٨٧	١.٩٨٠	مدى توافر الخدمات الصحية داخل الكلية لكل وزملائه	٢٦	٢
٥٤.٢	مقبول	٠.٩١٣	٢.١٧٠	مدى الملائمة ومناسبة ومرافق الكلية	٢٨	٣
٥٢.٣	مقبول	٠.٩٨	٢.٠٩٢	المتوسط الكلي		

من الجدول رقم (٦) المجال الرابع الذي يتضمن ثلاثة أسئلة تتعلق بالرضا عن مصادر المباني والمرافق، وجُد أن المتوسط العام في هذا المجال ضمن حدود المقبول (٥٢.٣%)، حيث سجل بند مدى توافر الخدمات الصحية داخل الكلية أقل نسبة بنسبة (٤٩.٥%).



جدول رقم (٧) المجال الخامس: الرضا عن خدمات المكتبة

رقم البند	ت	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة المتوسط من الفئة العظمى (٤)	متوسط الرضا
٩	١	مدى الاستفادة من الساعات المكتبة (مقابلة اعضاء هيئة التدريس لمناقشة المشاكل الخاصة بالمقرر الدراسي)	١.٦٢٥	٠.٨٠٤	٤٠.٦	ضعيف
٢٠	٢	مدى توافر تسهيلات بمكتبة الكلية للاستفادة من خدماتها	٢.٤٥٠	٠.٩٣٩	٦١.٢	متوسط
٢١	٣	مدى توافر المراجع العلمية العالمية في التخصصات المختلفة بمكتبة الكلية	٢.٥٨٥	٠.٨٩٨	٦٤.٦	متوسط
المتوسط الكلي						٥٥.٥

من الجدول رقم (٧) المجال الخامس الذي يتضمن ثلاثة أسئلة تتعلق بالرضا عن خدمات المكتبة، وجد أن المتوسط العام في هذا المجال ضمن حدود المقبول (٥٥.٥٪)، حيث سجل بند مدى توافر المراجع العلمية العالمية في التخصصات المختلفة بمكتبة الكلية أعلى المستويات بنسبة (٦٤.٦٪)، بينما بند مدى الاستفادة من الساعات المكتبة (مقابلة اعضاء هيئة التدريس لمناقشة المشاكل الخاصة بالمقرر الدراسي) أقل مستوى بنسبة (٤٠.٦٪).



جدول (٨): يبين الفرق بين متوسط الذكور والإناث على مقياس الرضا

مستوى الدالة	قيمة t	درجة الحرية	الأنحراف المعياري	متوسط الحسابي	العدد	الجنس
٠٠٥	٥.١٦٦	١٩٨	١٠.٩٩٥	٥٣.٧٤	٦٣	الذكور
			١٢.٦٦٥	٦٣.٣١	١٣٧	الإناث

جدول رقم (٨) يبين ان هناك فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى (٠٠٥) بين الذكور والإناث ولصالح الإناث. أي ان رضا الإناث اكبر من رضا الذكور.

جدول رقم (٩): يبين قيمة (T-test) للفرق بين متوسط العينة والمتوسط النظري

مستوى الدالة	T-test قيمة	درجة الحرية	الأنحراف المعياري	متوسط الحسابي	العدد
٠٠	٢٠,٠١٨	١٩٩	١٢,٩٢	٦٠,٣٠	٢٠٠

جدول رقم (٩) يبين ان هناك فرق ذو دلالة احصائية بين متوسط العينة والمتوسط النظري والذي كان (٦٠,٣٠) وبانحراف معياري بلغ (١٢,٩٢) ولصالح افراد العينة مما يدل ان عينة البحث لديهم رضا عن الاداء الاداري والاكاديمي.

جدول رقم (١٠) جدول تحليل التباين يوصف الفروق بين متوسطات العينة حسب متغير المرحلة

مستوى الدالة	قيمة (F)	مربع الوسط الحسابي	درجة الحرية	مربع المتوسطات	
دالة	١٥,٣١١	٢١٠٤,٩٧٣	٣	٦٣١٤,٩٢٠	بين المجاميع
		١٣٧,٤٨٥	١٩٦	٢٦٩٤٧,٠٨٠	مع المجاميع
			١٩٩	٣٣٢٦٢,٠٠٠	

يظهر جدول تحليل التباين فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى (٠٠٥) بين متوسطات المراحل الأربع بعد إجابتهم على مقياس الرضا وكان لصالح المرحلة الأولى بعد استخدام طريقة (شيفي) لبيان مصدر الفروق.



جدول رقم (١١) يوضح متوسطات المراحل الأربع وإنحرافها المعياري والحدود
الدنيا والعليا

الحدود العليا	الحدود الدنيا	خطأ الإنحراف المعياري	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المرحلة
٧٢.٧٦٤	٦٦.٧١٥	١.٥٠٥	١٠.٥٠٥	٦٩.٧٤٠	٥٠	١
٦٠.٠٦٤	٥٣.٢٩٥	١.٦٨٤	١١.٩١٠	٥٦.٦٨٠	٥٠	٢
٦٣.١٧٦	٥٥.٣٨٣	١.٩٣٨	١٣.٧٠٩	٥٩.٢٨٠	٥٠	٣
٥٨.٤٣٧	٥٢.٥٦٢	١.٤٦١	١٠.٣٣٧	٥٥.٥٠٠	٥٠	٤
٦٢.١٠٢	٥٨.٤٩٧	٠.٩١٤	١٢.٩٢٨	٦٠.٣٠٠	٢٠٠	الكلي

جدول رقم (١١) يوضح متوسطات المراحل الأربع وإنحرافهم المعياري والحدود الدنيا
والعليا لدرجات العينة وخطأ الإنحراف المعياري.

الأستنتاجات:

توصلت نتائج الدراسة إلى إن:

١. متوسط رضا الطلبة الأكاديمي والإداري أعلى من متوسط النظري للمقياس بدلالة احصائية عند المستوى (٠٠٥).
٢. ظهر فرق ذو دلالة احصائية بين متوسط الإناث والذكور ولصالح الإناث.
٣. أظهرت النتائج وجود فرق ذو دلالة احصائية بين المراحل الأربع وكان لصالح المرحلة الأولى.

النوصيات:

بعد الإطلاع على نتائج الدراسة مجتمعة وما توصلت إليه من نتائج فإن الباحث يوصي بما يلي:

١. معالجة البنود التي حصلت على درجات ضعيفة من خلال وضع إجراءات لتحسين أدائها.
٢. إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية لمعرفة اثر تطبيق الجودة والاعتماد على كفاءة خريجي كلية التمريض من وجهة نظرهم.



٣. إجراء دراسة لمعرفة أثر تطبيق الجودة والاعتماد على تحصيل الطلبة الأكاديمي، واكتسابهم المعارف والمهارات والقيم المهنية اللازمة للعمل.
٤. إجراء دراسة دورية تتبعية مستقبلاً على طلبة كلية التمريض / جامعة الموصل للتعرف على مدى ثبات أو تغير نتائج الدراسة.

قائمة المصادر :

- جليدان، تغريد: دراسة وصفية للحاجات الأكاديمية وقياس مدى الرضا عنها لدى الطالبة الجامعية بالمدينة المنورة. جامعة طيبة، (٢٠٠٨).
- الدوسرى، راشد حماد: القياس والتطبيق التربوي الحديث (مبادئ وتطبيقات وقضايا معاصرة)، الطبعة الأولى، جامعة البحرين، دار الفكر، ٢٠٠٤، ص. ١٨٦ - ١٨٨.
- هل، شارلز وجونز، جاريث: الإدارة الاستراتيجية : ج ١ ، ترجمة رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد أحمد عبد المتعال، الرياض، دار المريخ، (٢٠٠١)، ص. ١٩٦.
- الدهشان، جمال، والسيسي، جمال (٢٠٠٤). تقييم بعض جوانب الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة المنوفية من خلال آرائهم. مجلة البحوث النفسية والتربوية، جامعة المنوفية، (٣) ١٩.
- الحسنية، سليم إبراهيم: مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكتيبيهم . دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، ٢٠٠٩، المجلد (٢٥)، العدد (٢).
- الحجار، رائد، و المبحوح، أحمد: رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة الخدمات في عمليات التسجيل والإرشاد الأكاديمي . فلسطين، جامعة الأقصى، (٢٠٠٨).
- آل عايش، عبد الله حلفان عبدالله: مدى رضا طلاب كلية المعلمين بمكة المكرمة عن البرنامج الدراسي بالكلية . مجلة القراءة والمعرفة، مجلة محكمة، جامعة عين شمس، كلية التربية، (٢٠٠٨).
- مركز ضمان الجودة بجامعة دمشق، تقييم العمليات التربوية والإدارية وبيان الرسالة والخطة الاستراتيجية لجامعة دمشق، جامعة دمشق، (٢٠٠٦).
- Kotler, P.: Marketing Management: Analysis Planning, Implement and Control, India, Prntice Hall, Inc. (2001), P. 36, 53.



- Grenchik D., O'Connor E. & Postelli G., 1999: Effective motivation through meeting students needs. Master degree thesis, University of Saint Xavier, 1999.
- Waterbury, T.: Lean in higher education: A Delphi study to develop performance metrics and an educational lean improvement model for academic environments. Unpublished Doctoral Dissertation, Capella University, UMI, (2008); number AAT 3331426.
- LaFleur, T.: A Systems Approach to Performance Quality: An Application to Higher Education. Unpublished Doctoral Dissertation, Western Michigan University, UMI, (1997); number 9724504.
- Tam, M. (2001). Measuring Quality and Performance in Higher Education. *Quality in Higher Education*, (2001); 7(1), 47 – 55.
- Anninos, L.: University Performance Evaluation Approaches: The Case of Ranking Systems. Retrieved at: 28–9–2010 from: (<http://elearn.elke.uoa.gr/2ndICEE/anninos>): pdf, (2008).
- McGhie V. F.: Teaching for a New Generation of Students: Understanding the Needs and Challenges of First-Year Students in the Learning Process. University of the Western Cape, Cape Town, South Africa, (2009).
- Kitzrow M. A.: The Mental Health Needs of Today's College Students: Challenges and Recommendations. *NASPA Journal*, (2009), 46, (4).
- Aluedo O. & Imhonde H. & Eguavoen A '2006 - Academic, career and personal needs of Nigerian university students. *Journal of Instructional Psychology*, (2006).
- Baykal, Ulku et al.: Determining Student Satisfaction in a Nursing College. *Nurse Education Today*, (2005), 25, (4); 255-262.

موقع انترنيت مفيدة:

<http://ec.europa.eu/education>

١. الموقع التربوي للمجموعة الأوروبية

<http://www.hrdiscussion>

٢. المنتدى العربي لإدارة الموارد

البشرية

[/ar.wikipedia.org/wiki](http://ar.wikipedia.org/wiki)

٣. جامعة الموصل



بسم الله الرحمن الرحيم

م/ إستمارة إستبيان

يسعى الباحثان الى إعداد البحث الموسوم (تقدير مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكلية التمريض من وجهة نظر الطلبة) ولغرض إكمال هذه الدراسة نرجو تفضلكم بملء استماراة الاستبيان الملحةقة بالإجابات التي ترونها مناسبة لكل عبارة. علماً بأن البيانات تتسم بالسرية والأمانة العلمية.

مع جزيل الشكر والتقدير

د. ياسر نظام الدين مجيد

أستاذ مساعد

كلية التمريض / جامعة الموصل

جامعة الموصل

كلية التمريض

إستماراة إستبيان معلومات

أ. المعلومات الشخصية

١. العمر:

٢. الجنس:

٣. المستوى الدراسي:

ب. نموذج رأي الطالب

مدى رضا الطالب				العنصر
%٠٠	%٥	%٠	%٥	
				١. مدى الموافقة على سياسات القبول الحالية بالكلية
				٢. مدى الموافقة على سياسات التحويل الحالية
				٣. توافر دليل الطالب



			٤. مدى التزام اعضاء هيئة التدريس بتغطية محتوى المقررات الدراسية.
			٥. مدى التزام اعضاء هيئة التدريس ومعاونיהם بمواعيد المحاضرات والدروس العلمية.
			٦. مدى ملائمة المدرجات والمعامل مع اعداد الطلاب.
			٧. نسبة تطبيق نظام التعلم الذاتي ضمن محتوى المقررات الدراسية.
			٨. مدى شعورك بالرضا في الكلية عن نظام الريادة العلمية (مقابلة اعضاء هيئة التدريس مع الطلاب) لمناقشة المشاكل المختلفة (اجتماعية وعلمية وغيرها).
			٩. مدى الاستفادة من الساعات المكتبة (مقابلة اعضاء هيئة التدريس لمناقشة المشاكل الخاصة بالمقرر الدراسي).
			١٠. مدى كفاية عدد الساعات التدريسية لغطية محتوى المقررات الدراسية.
			١١. تعلم الكلية عن الحد من ظاهرة الدروس الخصوصية
			١٢. توافر مذاكرة اعضاء هيئة التدريس (كتب القسم) للمقررات الدراسية.
			١٣. كثافة الطلاب مناسبة وملائمة مع امكانيات الكلية.
			١٤. نتيجة امتحانك تعبر عن مستواك الحقيقي.
			١٥. مدى الشعور بالرضا عن النظام المتبعة في التعامل مع تظلماتك (امتحانات- اشياء اخرى).
مدى رضا الطلاب			العنصر



%٠٠	%٥	%٠	%٥	
				١٦. مدى مشاركتك في الانشطة الطلابية بالكلية.
				١٧. مدى تشجيع الكلية للمتفوقين دراسيا.
				١٨. مدى سعي الكلية لضمان العدالة وعدم التمييز بين الطلبة من حيث فرص التعليم والتقويم.
				١٩. اطلاعك على نتائج الاستبيانات.
				٢٠. مدى توافر تسهيلات بمكتبة الكلية للاستفادة من خدماتها.
				٢١. مدى توافر المراجع العلمية العالمية في التخصصات المختلفة بمكتبة الكلية.
				٢٢. مدى مصداقية الادارة في التعامل معك ومع زملائك.
				٢٣. مدى سهولة وصول شكاوى الطلاب الى القيادات العليا في الادارة.
				٢٤. مدى توافر دعم مالي للطلاب المحتاجين.
				٢٥. مدى رضائك عن هذا الدعم المقدم من صندوق التكافل الاجتماعي
				٢٦. مدى توافر الخدمات الصحية داخل الكلية لك وزملائك.
				٢٧. مدى توافر انواع من الدعم مقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة
				٢٨. مدى ملائمة و المناسبة و مرافق الكلية.