جـامـعـة قـنـاة السـويـس
كليـــة التجـــارة بالإسماعيلية
قـسـم إدارة الأعـــمـــال

العوامـــل المؤثـــرة علـــى جـودة التعليـم وأثرهـا علـى ولاء الطلبـة للجامعـة

(دراسة ميدانية على جامعات محافظات غزة)

مشروع بحث تكميلي لمعادلة درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحثة

سامية عبد الله محمد عبد المنعم

إشراف

الأستاذ الدكتور

سيد محمد جاد الرب

عميد كلية التجارة بالاسماعيلية

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال

جامعة قناة السويس

الدكتور

محمد فاروق سباع

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة

جامعة قناة السويس

2014

بسم الله الرحمن الرحيم

(قَالُواْ سُبْحَانَكَ لاَ عِلْمَ لَنَا إِلاَّ مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ)

صدق الله العظيم

(سورة البقرة* الآية ٣٢)

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

الأستاذ الدكتور/ سيد محمد جاد الرب "مشرفاً ورئيساً"

أستاذ ورئيس قسم إدارة الإعمال

عميد كلية التجارة بالإسماعيلية

جامعة قناة السويس

الأستاذ الدكتور/ محسن على عبده الكتبي "عضوا"

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة بالإسماعيلية

جامعة قناة السويس

الأستاذ الدكتور/ عبد العاطي لاشين محمد "عضوا"

أستاذ إدارة الإعمال

كلية التجارة

جامعة قناة السويس

الشكر والتقدير

بسم الله، نستعينه لا استعانه إلا بالله، ولا استزادة إلا منه، ونستهديه إلى التي هي أقوم، وأحمد الله على أن وفقني بالدراسة في أرض الكنانة الأرض التي عطرها الله بذكره في قوله تعالي (ادخلوا مصر إن شاء الله آمنين) فكانت أرض الأمان لشعب فقد الأمن والأمان.

يقول الرسول صلى الله علية وسلم "من قال جزاكم الله خيراً فقد أبلغ بالثناء" لذا كان حقيق علي اذكر فضل من شجعني وساعدني على إتمام هذا البحث المتواضع، حيث لا ينكر أهل الفضل الإ من ران على قلبة وساء منبت ومرتع.

ومن هنا ومن هذا المنبر أتقدم باسمي آيات الشكر والتقدير، والإمتنان لأساتذة العلم وأساطين الفكر في مصر الشقيقة، وعلى رأسهم أستاذي الجليل **الأستاذ الدكتور/ سيد محمد جاد الرب،** أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال، وعميد كلية التجارة في جامعة قناة السويس بالإسماعيلية، المشرف على هذه الرسالة الذي لم يال جهداً في نصحي وإرشادي وإتمام ما هو ناقص، وتجميل ما هو تام، فأدعو الله سبحانه وتعالى أن يحفظه منارة للعلم، ونبراساً وعوناً لك لمن تلمس عنده غزارة علم، وأدعو الله أن يمن عليه بموفور الصحة والعافية.

وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرفان إلى من يشار لهما بالبنان، اللذان قبلا الاشتراك في لجنة الحكم، رغم أعبائهم الجسام: عضوي المناقشة **الأستاذ الدكتور/ محسن علي عبده الكتبي.** أستاذ إدارة الأعمال، **والأستاذ الدكتور/ عبد العاطي لاشين محمد** فلهما مني كل شكر وتقدير.

كذلك أتوجه بالشكر والتقدير إلى **الدكتور/ محمد فاروق سباع** مدرس إدارة الأعمال بجامعة قناة السويس على تفضله بالإشراف على هذا البحث ومساندتي ومساعدتي في سبيل إنجازه فجزاه الله عني كل خير.

كما أتقدم بالشكر والعرفان لكل من ساهم وساعد على إنجاح وإتمام هذه الدراسة، وكذلك أقدم شكري للأساتذة المحكمين الذين قاموا بتحكيم الاستبانة.

والحمد لله الذي كان أولى بالولاء

الباحثة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة التعرف على العوامل المؤثرة في جودة التعليم وأثرها على ولاء الطلبة للجامعة بمحافظات غزة. وتكونت عينة الدراسة من مجتمع الجامعات النظامية الرئيسية الثلاث بمحافظات غزة وهي (الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى، وجامعة الأزهر). ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة باستخدام أداة الدراسة للتعرف على أثر العوامل المؤثرة في جودة التعليم على ولاء الطلبة لجامعاتهم، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (٣٨٣) مفردة، وتكونت الاستبانة من (٤٨) فقرة موزعة على أربعة محاور: (الكفاءات المحورية، الأنشطة المنهجية واللامنهجية، تكنولوجيا التعليم، وولاء الطلبة)، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة. وللإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها جرى استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري واختبار "ت" وتحليل التباين الأحادي متبوعاً باختبار شفية والانحدار المتعدد.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

١. أظهرت نتائج البحث أن الكفاءات المحورية حققت درجة فوق المتوسطة من الولاء بمتوسط حسابي (٣,٥٦) أعلى من المتوسط الافتراضي بدلالة معنوية (٠,٠١).

٢. أثبتت الدراسة أن محور الأنشطة المنهجية واللامنهجية كان منخفض ولم يحقق ولاء الطلبة لجامعاتهم حيث كان المتوسط الحسابي (٣,٠٠) أقل من المتوسط الافتراضي بدلالة معنوية أقل من (٠,٠١)

٣. أشارات النتائج أن محور تكنولوجيا التعليم كان منخفضاً ولم يحقق ولاء الطلبة لجامعاتهم حيث كان المتوسط الحسابي (٢,٩٨) أقل من المتوسط الافتراضي بدلالة معنوية أقل من (٠,٠١).

٤. كان المستوى العام لولاء الطلبة لجامعاتهم منخفض حيث كان المتوسط الحسابي (٣,٤٢) أقل من المتوسط الافتراضي (٣,٥) بدلالة معنوية أقل من (٠,٠٥).

٥. كما أشارت إلى وجود علاقة ارتباط وتكامل ايجابية وانسجام بين متغيرات الدراسة المستقلة.

٦. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ولاء طلبة الجامعة الإسلامية من جهة وطلبة جامعة الأزهر والأقصى من جهة أخرى لصالح طلبة الجامعة الإسلامية وبدلالة معنوية أقل من (٠,٠١).

٧. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ولاء طلبة جامعة الأزهر وطلبة جامعة الأقصى لصالح جامعة الأزهر بدلالة معنوية أقل من (٠,٠١).

٨. معادلة الانحدار جيدة ومقبولة حيث أن قيمة F المحسوبة تساوي (١٣١,٦٥٦) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) حيث أن القيمة الاحتمالية تساوي (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥). وهذا يدل على وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات جودة التعليم (الكفاءات المحورية المطبقة؛ الأنشطة المنهجية واللامنهجية؛ تكنولوجيا التعليم) وأن نموذج الانحدار جيد.

٩. وتبين أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على المتغير التابع، حسب معاملات الانحدار Beta هي وفق الترتيب التالي: (الكفاءات المحورية المطبقة، الأنشطة المنهجية واللامنهجية)، أما متغير تكنولوجيا التعليم فتبين أن له أثر ضعيف حيث أن القيمة الاحتمالية المقابلة لها أكبر من (٠,٠٥).

وجاءت أبرز التوصيات فيما يتعلق برفع درجة الولاء: بضرورة تعزيز دور الكفاءات المحورية من خلال التدريب والابتعاث والتحفيز، التأكيد على الاهتمام بالأنشطة المنهجية واللامنهجية وإبراز الطاقات والقدرات الطلابية، وتوجيهها لخدمة الجامعة والمجتمع، الاهتمام بتكنولوجيا التعليم وتطبيقها في جميع مجالات الجامعة وتعزيز دور الثقافة التكنولوجية في جامعات قطاع غزة.

فهـرس المحتويــات

الموضوع	الصفحة
آيه قرآنية	ب
لجنة المناقشة والحكم على الرسالة	ج
شكر وتقدير	د
ملخص البحث	ه
فهرس المحتويات	ز
فهرس الجداول	ط
قائمة الاشكال	ى
قائمة الملاحق	ى
الفصل الأول: الإطار العام لدراسة	١
المقدمة	٢
أولاً: الدراسة الاستطلاعية	٣
ثانياً: مشكلة الدراسة	٩
ثالثاً: أهمية الدراسة	١١
رابعاً: أهداف الدراسة	١٢
خامساً: خطة الدراسة	١٢
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	١٤
أولاً: الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة على جودة التعليم	١٥
ثانياً: دراسات تناولت موضوع الولاء	٢٢
ثالثاً: الدراسات التي ربطت بين الجودة والولاء	٢٥
رابعاً: التعليق على الدراسات السابقة	٢٨
خامساً: الفجوة البحثية	٣١
الفصل الثالث: الإطار ألمفاهيمي لجودة التعليم ودوره في رفع درجة الولاء	٣٢

الموضوع	الصفحة
مقدمة	٣٣
أولاً: جودة التعليم العالي.	٣٣
ثانياً: العوامل المؤثرة على جودة التعليم	٣٩
١- الكفاءات المحورية.	٣٩
٢- الأنشطة المنهجية وللامنهجية.	٤١
٣- تكنولوجيا التعليم	٤٣
ثالثاً: ولاء الطلبة	٤٥
رابعاً: الجودة وعلاقتها بولاء طلبة الجامعات فى قطاع غزة	٤٩
الفصل الرابع: منهجية الدراسة	٦١
مقدمة	٦٢
١- منهجية الدراسة	٦٢
٢- فرضيات الدراسة	٦٢
٣- متغيرات الدراسة	٦٣
٤- طرق جمع البيانات	٦٣
٥- مجتمع وعينة الدراسة	٦٤
٦- خصائص وسمات عينة الدراسة	٦٦
٧- أداة البحث وإجراءاته	٦٨
٨- صدق وثبات الاستبانة	٦٩
٩- خطوات تطبيق البحث ميدانياً	٧٥
١٠- الأساليب الإحصائية	٧٦
الفصل الخامس: تحليل بيانات الدراسة الميدانية	٧٧
مقدمة	٧٨
١- اختبار التوزيع الطبيعي	٧٨
٢- الإجابة عن أسئلة الدراسة	٧٨
٣- اختبار فرضيات الدراسة	٨٧
الفصل السادس: الخلاصة والتوصيات	٩٤
١- الخلاصة	٩٥
٢- التوصيات	٩٧
المراجع	II

الموضوع	الصفحة
أولاً: المراجع العربية	II
ثانياً: المراجع الأجنبية	VI

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
١	يوضح رؤية ورسالة وأهداف الجامعات محل الدراسة	٣
٢	توزيع الأكاديميين المتفرغين في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني محل الدراسة وفقاً لإسم المؤسسة وجهة الإشراف وسنة التأسيس.	٥
٣	مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للجامعات محل الدراسة	٥
٤	يوضع مساحة المكتبة وعدد مقتنيات المكتبة ومساحة طالب/المكتبة	٦
٥	تطور أعداد الطلبة الجدد والمسجلين والخريجين في مؤسسات التعليم العالي	٦
٦	يوضح عينة الدراسة الاستطلاعية	٨
٧	علاقة الارتباط بين المتغيرات في الدراسات السابقة	٣٠
٨	عدد الطلبة المسجلين بالجامعات النظامية في قطاع غزة	٦٤
٩	عدد أفراد عينة الدراسة موزعين على جامعات بغزة	٦٥
١٠	عدد الاستبانات الموزعة، المستردة، والصالحة، غير الصالحة	٦٦
١١	خصائص و سمات عينة الدراسة	٦٦
١٢	مقياس ليكرت	٦٩
١٣	الصدق الداخلي لفقرات محور الكفاءات المحورية	٧٠
١٤	الصدق الداخلي لفقرات محور الأنشطة المنهجية واللامنهجية	٧١
١٥	الصدق الداخلي لفقرات محور تكنولوجيا التعليم	٧٢
١٦	الصدق الداخلي لفقرات محور ولاء الطلاب	٧٣
١٧	معامل الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة	٧٤
١٨	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	٧٤
١٩	معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)	٧٥
٢٠	اختبار كولومجروف- سمرنوف التوزيع الطبيعي	٧٨
٢١	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للكفاءات المحورية	٧٩
٢٢	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الأنشطة المنهجية والامنهجية	٨٢
٢٣	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتكنولوجيا التعليم	٨٤
٢٤	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور (ولاء الطلاب)	٨٥
٢٥	المتوسطات الحسابية وقيمة (ت) لمحاور الدراسة	٨٦
٢٦	العلاقات بين محاور/أجزاء الدراسة	٨٧
٢٧	المتوسطات الحسابية لكل محور من محاور الدراسة حسب متغير الجامعة	٨٩
٢٨	اختبار تحليل التباين الأحادي	٩٠

الرقم	الجدول	الصفحة
٢٩	اختبار شيفيه للفروق المتعددة بين متوسطات ولاء الطلبة لجامعاتهم حسب متغير نوع الجامعة	٩٠
٣٠	يوضح تحليل الانحدار الخطي المتعدد (المتغير التابع: ولاء الطلبة)	٩٣
٣١	ملخص نتائج اختبار الفرضيات جدول	٩٥
٣٢	أهداف الدراسة ومجال تحقيقيها	٩٧
٣٣	التوصيات العامة وفقاً لمتغيرات الدراسة	٩٨
٣٤	توصيات الدراسة وآلية والتنفيذ والوقت اللازم للتنفيذ	٩٩

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
١	الفجوة البحثية	٣١
٢	الأطراف المشاركة في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	٣٧
٣	مفهوم الكفاءات المحورية.	٤٠
٤	أبعاد ولاء الطلبة	٤٨
٥	دور الجودة المدركة في ارضاء الطلبة	٥٨
٦	نموذج الدراسة	٦٣

قائمة الملاحق

الرقم	الموضوع	رقم الملحق	الصفحة
١-	استبانه الدارسة الاستطلاعية	(١)	IX
٢-	أسماء المحكمين	(٢)	X
٣-	الاستبانة	(٣)	XI

الفصل الأول
الاطـار العـام للـدراسة

المقدمة.

أولاً- الدراسة الاستطلاعية.

ثانياً- مشكلة الدراسة.

ثالثاً- أهمية الدراسة.

رابعاً- أهداف الدراسة.

خامساً- خطة الدراسة.

المقدمـــة:

ازداد اهتمام مؤسسات التعليم العالي في الآونة الأخيرة بجودة عملية التعليم ومخرجاتها، فهذه المؤسسات تواجه تحديات كبيرة وخاصة في ظل النمو السريع في مجالات المعرفة، والثورة التكنولوجية والمعلوماتية، وتغير متطلبات سوق العمل. وبناءً عليه فقد أصبح لزاماً على مؤسسات التعليم العالي كالجامعات والمعاهد العليا أن تعمل على الاهتمام بنظم الجودة وتطبيق مفاهيمها ومرتكزاتها سواء في مدخلات العملية التعليمية أو مخرجاتها، وحيث إن جودة التعليم العالي وفاعليته يتطلب التطوير المستمر ورفع مستوى المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية. ولأجل الوصول إلى جودة التعليم العالي فإنه يجب أن يكون هناك نوعاً من تضافر الجهود والتعاون ما بين الهيئة التدريسية في الجامعة والهيئة الإدارية فيها والطلبة على مقاعد الدراسة والخريجين والمجتمع.

ويُعد مفهوم الولاء من المفاهيم التسويقية الحديثة في الاسواق التي تتميز بمرورها بمرحلة نضج مرتفعة وتنافسية شديدة، أن بقاء المستهلك موالياً للعلامة التجارية هو أمر هام من أجل بقاء المنظمة وتطورها واستمرار نموها. وقد أصبحت تجزئة السوق حسب درجة الولاء من أكثر الطرق انتشاراً في الوقت الحالي في عالم الأعمال، حيث تستخدمها العديد من الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية، فبمجرد تحديد مجموعة المستهلكين بدرجة عالية من الولاء تقوم المنظمة بإنشاء قاعدة بيانات هامة تعمل على خدمة العملاء والاحتفاظ بهم، وتواجه الجامعات في الوقت الحاضر مهمةً صعبة لا تقتصر فقط على متابعة وملاحقة التطورات التكنولوجية وتوظيفها لتحقيق أهدافها، ولكن عليها المبادرة بالتطوير وصنع التغيير بما يتلاءم مع تطورات العصر، لذا كان الولاء من أولويات الجامعة للمحافظة على الطلبة، حيث تعتبر عملية تكوين الولاء عند الطلبة في الجامعات عملية صعبة وذات تأثير واضح.

ومع تزايد أهمية الولاء في عالم الأعمال، أصبحت الجامعات تدرك أهمية الجودة، ويشهد التعليم الجامعي اهتماماً وتطوراً كبيرين في مختلف المستويات في كافة دول العالم، ولمواكبة احتياجات ورغبات الفرد والمجتمع يجب على الجامعات الاهتمام بالعوامل المؤثرة على الجودة في التعليم، وانطلاقاً مما سبق سعت الباحثة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في جودة التعليم وأثرها على ولاء الطلبة للجامعات الفلسطينية. ويتطرق هذا الفصل إلى الإطار العام للدراسة والمتمثل بالدراسة الاستطلاعية، ومشكلة الدراسة، وأهدافها، وأهميتها، وحدودها، وخطتها.

أولاً- الدراسة الاستطلاعية:

من خلال عمل الباحثة في أكثر من جامعة فلسطينية لاحظت أن الجامعات الفلسطينية تواجه بعض المشكلات التي تهدد بقائها واستمرارها وتميزها. واعتماداً على ما خلصت إليه من مراجعتها للأدبيات السابقة حول موضوعي الجودة في التعليم وولاء الطلبة، اتضح تدني مستوى الجودة في التعليم مما ترتب عليه تدنى مستوى الرضا لدى الطلبة، وأظهر ضعف درجة ولاء الطلبة لجامعاتهم ويتضح ذلك من خلال المؤشرات الإحصائية والدراسة الميدانية التي أجرتها الباحثة للكشف عن مواطن القوة والضعف لدى هذه الجامعات وتحديد كلاً من (مشكلة الدراسة، مجتمع الدراسة، تكوين الفروض، والمتغيرات الأساسية للدراسة). وقد اعتمدت هذه الدراسة على مرحلتين أساسيتين:

أ- الدراسة المكتبية:

اعتمدت هذه الدراسة على تجميع بعض البيانات حول الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة خلال الفترة من (٢٠١٠-٢٠١٣) وهي كما يلي:

جدول رقم (١)

يوضح رؤية ورسالة وأهداف الجامعات محل الدراسة

	الجامعة الاسلامية	الجامعة الازهر	الجامعة الاقصى
الرؤية	منارة علمية رائدة للمعرفة والثقافة وخدمة الإنسانية لإحداث نهضة مجتمعية شاملة.	تسعى إلى التميز، والإبداع، والرقمية؛ لتكون ضمن الجامعات المرموقة فلسطينياً وعربياً ودولياً، ولتكون مركزاً للإشعاع العلمي، والبحثي، والتنموي للمجتمع الفلسطيني المبني على الجودة الشاملة والتحسين المستمر.	تسعى جامعة الأقصى أن تكون متميزة بين الجامعات الفلسطينية، والإقليمية في مجالات التعليم الجامعي، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع المبنية على ثقافة الجودة الشاملة.

	الجامعة الاسلامية	الجامعة الازهر	الجامعة الاقصى
الرسالة	الجامعة الإسلامية مؤسسة أكاديمية تسعى للنهوض بالمستوى العلمي والثقافي والحضاري، تعمل على مواكبة الاتجاهات الحديثة في التعليم العالي والتطور التكنولوجي، وتشجع البحث العلمي وتساهم في بناء الأجيال وتنمية المجتمع في إطار من القيم الإسلامية".	جامعة الأزهر هي مؤسسة تعليم مستقلة غير ربحية، تهدف إلى تلبية احتياجات المجتمع الفلسطيني والعربي من موارد البشرية المؤهلة في التخصصات المعرفية المختلفة، والبحوث العلمية التطبيقية، والتنمية المستدامة مع التركيز على توظيف تكنولوجيا المعلومات	جامعة الأقصى هي مؤسسة تعليم عالٍ حكومية فلسطينية، تهدف إلى إعداد إنسان مزود بالمعرفة، والمهارات، والقيم، ولديه القدرة على التعليم المستمر، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات من خلال برامج بناء القدرات، والتعليم الجامعي، والبحث العلمي، وتنمية خدمة المجتمع. تلتزم

تابع الجدول رقم (١)

	الجامعة الاسلامية	الجامعة الازهر	الجامعة الاقصى
		والاتصالات، والمحافظة على أصالة التراث العربي الإسلامي والالتزام بمبادئ حقوق الإنسان التي تشمل العدالة والمساواة والالتزام بحكم القانون والشفافية والتسامح والاحترام وعدم التميز والتنوع والشراكة لأصحاب المصلحة.	خلال تحقيقها لرؤيتها بالثقافة العربية، والإسلامية، ومبادئ حقوق الإنسان التي تشمل المسئولية، والالتزام بحكم القانون، الشفافية، الاحترام، التسامح، العدالة، المساواة، التمكين، والمشاركة لأصحاب المصلحة.

أهداف وحدة الجودة في الجامعات محل الدراسة	١.اكتساب ثقة المجتمع الفلسطني والدولي في مخرجات العملية التعليمية في الجامعة وتطويرها بشكل مستمر كمحصلة لتحسين جودة الأداء. ٢.ضمان قدرة خريجي الجامعة على تلبية احتياجات سوق عمل المحلي والدولي. ٣.وضع معايير ومقايس ثابتة للاداء حسب مفهوم الجودة الشاملة.	١. ضع التعليمات والسياسات والإجراءات والأدلة المطلوبة والضرورية لإنجاز مهام شئون التخطيط والجودة. ٢. إشاعة وتجذير ثقافة الجودة لدى العاملين وترسيخ مفاهيم التطوير والتحديث. ٣. مساعدة الكليات في تبني إجراءات وسياسات التخطيط والتطوير والجودة. ٤. بناء القدرات البشرية وتأهيلها في مجال التخطيط والتطوير والجودة.	١. وضع الاستراتيجيات العامة لتطبيق الجودة الشاملة في الجامعة، لنشر الوعي بثقافة الجودة والاعتماد. ٢. تصميم وإعداد الأدوات اللازمة لتقويم العملية التعليمية من خلال قياس مؤشرات الأداء لمدخلات ومخرجات العملية التعليمية (هيئة التدريس،العاملون، الطلبة، الخريجون...الخ). ٣. تطبيق معايير الاعتماد والجودة ومؤشرات الأداء المعمول بها في الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية بوزارة التعليم العالي.

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المنشورة.

يتضح من الجدول أن الجامعات تركز على الجودة وتحسين الأداء، واهتمام الجامعات الثلاث بالجودة، والتشجيع على تطبيق الجودة في جميع نواحيها وهذا ما وضحته في رؤية ورسالة الجامعة.

جدول رقم (٢)

توزيع الأكاديميين المتفرغين في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني محل الدراسة وفقاً لإسم المؤسسة وجهة الإشراف وسنة التأسيس ونسبة أعضاء هيئة التدريس/الطالب[١]

م	اسم المؤسسة	جهة الإشراف	سنة التأسيس	عدد الأكاديميين	عدد الطلبة	نسبة الاكاديمين/الطلبة
١.	الجامعة الإسلامية	عامة	١٩٧٨	704	٢٠٥٠٠	٢٩:١
٢.	جامعة الأزهر	عامة	١٩٩١	٢٧٣	١١٣٦٠	٤٢:١
٣.	جامعة الأقصى	حكومية	٢٠٠١	٣٧٩	١٤٠٠٠	٣٨:١

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء بيانات الجامعات الثلاثة.

يتضح من جدول رقم (٢) والذي يبين توزيع الأكاديميين المتفرغين في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني محل الدراسة أن الجامعة الإسلامية أول الجامعات في قطاع غزة وأكثرها خبرة، بالإضافة إلى العدد الأكبر في عدد الأكاديميين وتعد من أكثر الجامعات المبحوثة اهتماماً بتطوير الموارد البشرية نسبياً وتعزو الباحثة هذه النسبة حيث أنها اقدم جامعة في قطاع غزة، بالإضافة إلى نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس، حيث كانت النسبة في الجامعة الإسلامية أفضل من الجامعتيين محل الدراسة وقد وضحت الهيئة الوطنية للجةدة والنوعية نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس (١:٣٥) في التخصصات الإنسانية، (١:٢٥) في التخصصات العلمية.

جدول رقم (٣)

مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للجامعات محل الدراسة

م	اسم الجامعة	اجهزة حاسوب	خادم مركزي	خط انترنت	تقنيات أخرى
١.	**الجامعة الإسلامية**	١٩٠٠	٥	٣٠ ميجبا	Live Broadcasting، SMS،VOIP Web conferencing Video Conference
٢.	**جامعة الأزهر**	٥٢٥	٦	١٠ ميجبا	SMS Video Conference
٣.	**جامعة الأقصى**	٤٣٢	٤	١٠ ميجبا	Live Broadcasting،،SMS Video Conference

المصدر: وزارة التربية والتعليم العالي، الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة، بيانات غير منشورة.

يوضح جدول رقم (٣) مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للجامعات بقطاع غزة، وقد تبين أن الجامعة الإسلامية يوجد لديها أكبر عدد تقنيات في تكنولوجيا المعلومات، وهذا يدل على اهتمام الجامعة الإسلامية بمواكبة التطوير التكنولوجي، أما بالنسبة لجامعة الأقصى فقد كانت أقل اهتمام من الجامعات بغيرها في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث أنها جامعة حكومية ومخصصاتها ضئيلة بالنسبة لهذا المجال.

(١) إحصائية مؤسسات التعليم العالي بمحافظات غزة، وزارة التربية والتعليم العالي، فلسطين، (2013).

جدول رقم (٤)

يوضح مساحة المكتبة وعدد مقتنيات المكتبة ومساحة طالب/المكتبة

م	اسم الجامعة	المساحة المكتبة	عدد مقتنيات المكتبة	مساحة طالب/المكتبة	عدد مقدمي الخدمات المكتبية
١.	**الجامعة الإسلامية**	٤٥٠٠م٢	–	١,٢م	١٧
٢.	**جامعة الأزهر**	٤٨٠٠م٢	٧٠,٠٠٠ ١٠٠٠٠ أقراص ليزر	٥٧.م	١٥
٣.	**جامعة الأقصى**	٣٩٨م٢	١١٩,٣٢٩	٠٢.م	٣٣

يوضح جدول رقم (٤) مساحة المكتبة وعدد مقتنيات المكتبة والمساحة المخصصة لكل طالب من مساحة المكتبة، وتبين أن جامعة الأقصى تضم أكبر عدد من موظفي المكتبات، حيث أنها تعتتبر الجامعة الوحيدة التي تقدم هذا التخصص مما يزيد من فرصة طلبتها للعمل في هذا المجال، أما بالنسبة لمساحة المكتبة فكانت الأكبر في جامعة الأزهر حيث تم إقامتها على نفقة دولة الهند.

جدول رقم (٥)

يوضح تطور أعداد الطلبة الجدد والمسجلين والخريجين في مؤسسات التعليم العالي حسب نوع المؤسسة خلال الفترة من (٢٠١٠-٢٠١٣)

	نوع المؤسسة	٢٠١١/٢٠١٠م		٢٠١٢/٢٠١١م		٢٠١٣/٢٠١٢	
		عدد الطلبة	النسبة %	عدد الطلبة	النسبة %	عدد الطلبة	النسبة %
الجدد	**جامعات تقليدية**	٢٨١٤٧	٥٠,٣	٢٨٥٩٢	٥١,٠	٣٣٣٠٢	٥٣,٧
	كليات جامعية	٦٩٧٨	١٢,٥	٦٢١٣	١١,١	٧٤٧٤	١٢,١
	كليات مجتمع متوسطة	٤٧٤٥	٨,٥	٤٥٥٤	٨,١	٦٢٧٧	١٠,١
	التعليم المفتوح	١٦٠٤٨	٢٨,٧	١٦٧٠٨	٢٩,٨	١٤٩٥٣	٢٤,١
	المجموع الكلي	**٥٥٩٤٦**	**%١٠٠**	**٥٦٠٦٧**	**%١٠٠**	**٦٢٠٠٦**	**%١٠٠**
المسجلين	**جامعات تقليدية**	١٠٧٩٢٥	٥٤,٩	١٢٢٤٨٢	٥٧,٢	١٢٣٤٨٤	٥٧,٨
	كليات جامعية	١٤٩٤٤	٧,٦	١٤٩٩٦	٧,٠	١٦٢٣٢	٧,٦
	كليات مجتمع متوسطة	١١٦١٤	٥,٩	١٢٥٨٤	٥,٩	١٢٢٧٣	٥,٨
	التعليم المفتوح	٦٢١٤٢	٣١,٦	٦٣٩١١	٢٩,٩	٦١٥٩٢	٢٨,٨
	المجموع الكلي	**١٩٦٦٢٥**	**%١٠٠**	**٢١٣٩٧٣**	**%١٠٠**	**٢١٣٥٨١**	**%١٠٠**
الخريجين	**جامعات تقليدية**	١٧٤٥٣	٥٧,٨	١٨٦٧٢	٥٨,٩	٢١٧٥٢	٦١,٣
	كليات جامعية	٣٣٠١	١٠,٩	٣١٤٠	٩,٩	٣٧٩١	١٠,٧
	كليات مجتمع متوسطة	٣٠٧٧	١٠,٢	٢٩٤٩	٩,٣	٢٩٤٠	٨,٣
	التعليم المفتوح	٦٣٧٥	٢١,١	٦٩٤١	٢١,٩	٧٠٠٨	١٩,٧
	المجموع الكلي	**٣٠٢٠٦**	**%١٠٠**	**٣١٧٠٢**	**%١٠٠**	**٣٥٤٩١**	**%١٠٠**

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء منشورات المركز الإحصائي الفلسطيني لعام٢٠١٣.

فيما يتعلق بالطلبة الجدد يتضح من جدول رقم (٥) ما يلي:

١. حصول الجامعات التقليدية على النسبة الأكبر من إقبال الطلبة الجدد، ويعزى ذلك كون الوظائف السنوية تكون غالباً في المجالات التي تتخصص فيها هذه الجامعات.
٢. تزايد نسبة إقبال الطلبة على الجامعات التقليدية خلال الفترة المذكورة، تلاها التعليم المفتوح، ثم الكليات الجامعية، وجاءت في المرتبة الأخيرة كليات المجتمع المتوسطة.
٣. انخفاض نسبة الإقبال على التعليم المفتوح، حيث انخفضت النسبة من (٢٨,٧) إلى (٢٤,١) وهي نسبة كبيرة، ويعزى ذلك كون الفئات التي تقبل على التعليم المفتوح هي من كبار السن والعاملين والسيدات، وهي تعطى الاولية في التعليم لفئة الشباب لاولادها، حيث الظروف الاقتصادية التي تحد من تعليم جميع الفئات.

فيما يتعلق بالطلبة المسجلين، يتضح من جدول رقم (٥) ما يلي:

١. ما زالت الجامعات التقليدية تحظى بالنسبة الأكبر من أعداد الطلبة المسجلين خلال الأعوام الثلاثة المذكورة.
٢. ثبات حصة جميع الجامعات من الطلبة المسجلين خلال الأعوام الثلاثة.
٣. انخفاض نسبة الطلبة المسجلين في التعليم المفتوح، ويعزى ذلك بوجود نسبة كبيرة من الشباب الذين يفضلوا الالتحاق بالتعليم التقلدي، لما له من مزايا تحفز الطالب على التعليم.

فيما يتعلق بالطلبة الخريجين، يتضح من جدول رقم (٥) ما يلي:

١. تزايد نسبة الخريجين من الطلبة في الجامعات التقليدية خلال الأعوام الثلاثة.
٢. انخفاض نسبة الخريجين من الطلبة في الكليات الجامعية وكليات المجتمع المتوسطة، ويعزى ذلك إلى أن هذه الجامعات تقبل الطلبة ذوي المعدلات المنخفضة في الثانوية العامة، وعدم قدرتهم على متابعة الخطة الأكاديمية.

ب- الدراسة الميدانية:

قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية علي شكل استبانه (ملحق رقم ١)، بالاعتماد على مطالعات الباحثة للدراسات السابقة حيث استخدمت الباحثة استبانة بعد تحويرها واختيار بعض البنود التي تتوافق والبيئة الفلسطينية والتركيز على أهمها، ووزعتها على عدد (70) طالب وطالبة موزعين على الجامعات الثلاث حسب الوزن النسبي لكل جامعة. كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (٦)

يوضح عينة الدراسة الاستطلاعية

الفئات المشاركة	جامعة الأزهر	الجامعة الإسلامية	جامعة الأقصى
طلاب	١٢	١٩	١٣
طالبات	٨	١١	٧
المجموع	٢٠	٣٠	٢٠

المصدر: الجدول من إعداد الباحثة في ضوء بيانات الجامعات المبحوثة.

وكانت نتائج الدراسة الاستطلاعية كما يلي:

١. أن (٧١%) من أفراد العينة يرون أن للكفاءات المحورية دوراً في تطبيق الجودة مما يؤثر على ولاء الطلبة للجامعات.
٢. ترى (٦٦%) من أفراد العينة أن الأنشطة المنهجية واللامنهجية تساعد في زيادة الولاء لدى طلبة الجامعات.
٣. وأشار (٥٩%) أن للبيئة التكنولوجية دوراً في دعم الولاء لدى الطلبة.
٤. كما أشار (٥١,٣٢%) أن جودة الخدمات التعليمية تساهم في رضا الطلبة.
٥. وأظهرت الدراسة الاستطلاعية أن (٧٧%) من أفراد العينة ينظرون إلى سمعة الجامعة من خلال جودة الخدمات المقدمة للطلبة.
٦. يوجد لبس لدى الطلبة بين مفهوم الولاء الرضا وهذا ما أظهره (٥٠%) من أفراد عينة الدراسة.
٧. وأكد (٧٩,٤%) أن جودة التعليم سيكون لها دوراً كبيراً في حال تم تطبيقها بطريقة متطورة.
٨. أن تكنولوجيا التعليم المتوفرة لدى الجامعات تحتاج إلى تحديث وتطوير، وهذا ما أكده (٥٢,٨%) من أفراد العينة الاستطلاعية.
٩. أن الكفاءات المحورية والأنشطة الطلابية، وتكنولوجيا التعليم هي أكثر أدوات الجودة استخدام في مجال التعليم، وهذا ما أكدته الدراسة الاستطلاعية والدراسات السابقة.

ومن خلال ما سبق يمكن للباحثة استنتاج مجموعة من النتائج والتي يمكن عرضها فيما يلي:

١. تدني مستوى رضا الطلبة الجامعيين عن جامعاتهم في محافظات قطاع غزة.
٢. انخاض كفاءة أجهزة تكنولوجيا التعليم، والاساليب التكنولوجية التعليمية المستخدمة في جميع الجامعات.
٣. تسرب الكفاءات المحورية الموجودة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة لعدم اهتمام ورعاية الحكومة بهم، وعدم اهتمام الجامعات باستقطاب الخبراء والمؤهلين لتدريب العاملين في هذا القطاع.
٤. عدم متابعة الخطط المستقبلية المعدة لتحسين جودة التعليم.
٥. تجاهل رسالة الجامعات في استخدام جودة التعليم، وعدم تخصيص ميزانية خاصة بالطلبة.
٦. عدم الاهتمام بالانشطة التعليمية اللامنهجية التي تساهم في زيادة ولاء الطلبة لجامعاتهم، وضعف في تقديم الخدمات التعليمية.

ثانياً- مشكلة الدراسة:

تؤاجه الجامعات بقطاع غزة بعض المشاكل التي تؤدي إلى تدني جودة الخدمة التعليمية في هذا القطاع، وهذا ينعكس بدوره على درجة الرضا لدى الطلبة الجامعيين، ويرجع القصور في الخدمات التي تقدمها الجامعات إلى عدم قدرتها على تقديم خدمات تتناسب مع متطلبات العصر الحديث منها: الكوادر البشرية المدربة، والأنشطة التعليمية، وتكنولوجيا التعليم. ومن أبرز التحديات التي تواجه الجامعات الفلسطينية:

١. عدم وجود معايير واضحة للجود في ظل تزايد أعداد الطلبة في الجامعات حيث بلغ عددهم في جميع الجامعات (٦٢٠٠٦) طالباً وطالبة للعام٢٠١٣[١] وبما أن الجامعات عاجزة عن التطوير في جميع المجالات في ظل الحصار وانخفاض المستوى الإقتصادي، وهم بحاجة لبرامج تساهم في رفع درجة الولاء لديهم.
٢. ضعف المخصصات التعليمية المرصودة للجامعات من اجمالي الانفاق العام حيث بلغ متوسط مخصص قطاع التعليم السنوي (٢١%)[٢] من اجمالي الانفاق العام، ولكن نسبة بسيطة من هذا الرقم كانت تذهب لعملية تطوير حقيقية في مؤسسات التعليم من حيث النوعية بل تم التركيز على التوسع الكمي في الغالب.
٣. التسارع المعلوماتي والتقني، فكيف تستطيع الجامعات أن توائم بين مواجهة الظروف المختلفة المحيطة بها والضغوط الخارجية والداخلية والسياسية وبين القيام بالمسئوليات الكبيرة الملقاة على عاتقها؟ وكيف تواجه أعداد الطلبة الكبير، والظروف المالية الصعبة، والقيم المتصارعة، والاتجاهات المتباينة؟[٣].
٤. وقد أشارت بعض الدراسات العلمية إلى أن هناك ضعفاً واضحاً في تبنى الجامعات لنظام إدارة الجودة الشاملة، فهي لا تطبق إدارة الجودة الشاملة بشكل علمي سليم، من أجل تحسين أدائها، والعمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية من حيث: طريقة العمل، وطريقة الأداء والمعلومات، والعاملين، وأهداف الجامعة، والمساعدة على اتخاذ القرارات السليمة التي تعتمد بدرجة كبيرة على كمية المعلومات والبيانات والقائمة على الدراسة الشاملة[٤].
٥. انخفاض مستوى الاعتماد على البرامج اللامنهجية في الجامعات والتي تتمثل في: الدورات، الندوات، المعارض، الرحلات، وأنشطة آخرى كما بينتها دراسة القدومي[٥].
٦. القصور في استقطاب الكفاءات المحورية التي تساهم على رفع درجة الولاء لدى الطلبة حسب نتائج الدراسة الاستطلاعية.

---

(١) الدليل الاحصائي السنوي لمؤسسات التعليم العالي الفلسطينية لعام ٢٠١٣.
(٢) المرجع السابق ص٢٩.
(٣) فتحية اللولو، "**الكفايات التربوية للأستاذ الجامعي**"، مجلة الجودة في التعليم العالي، العدد، الأول، (٢٠٠٤)، ص ١٠٤-١٠٧.
(٤) ميرفت راضي، "**معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، (٢٠٠٦).
(٥) عبد الناصر القدومي، جمال شاكر، ويوسف دراغمه، **مساهمة إدارات شؤون الطلبة في الجامعات الفلسطينية في تعزيز الانشطة اللامنهجية لدى الطلبة**، مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم، المجلد٢٨، (٢٠١٤) ص٣.

٧. ضف الاهتمام بالبرامج التي تساعد على الاحتفاظ بالطلبة حيث إن الاحتفاظ بزبون قديم يكلف أقل من (٥) مرات الحصول على زبون جديد كما وضحها كوتلر.

مما سبق يمكن للباحثة تحديد مشكلة الدراسة والمتمثلة في التعرف على العوامل المؤثرة على جودة التعليم في الجامعات بقطاع غزة، حيث لا ترتقي هذه العوامل إلى مستوى تطلعات الطلبة في العصر الحالي الذي يتسم بالاعتماد على التكنولوجيا في جميع مناحي الحياة، مما يؤدي إلى ضعف الولاء لدى الطلبة الجامعيين. **لذا فقد أمكن تحديد مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤلات التالية:**

١. ما واقع العوامل المؤثرة على الجودة في التعليم (الكفاءات المحورية، والانشطة المنهجية واللامنهجيه، تكنولوجيا التعليم) في الجامعات الفلسطينية من وجه نظر الطلبة؟
٢. ما مستوى ولاء الطلبة للجامعات الفلسطينية لمحافظات قطاع غزة؟
٣. هل يوجد علاقة بين العوامل المؤثرة على الجودة في التعليم (الكفاءات المحورية، والانشطة المنهجية واللامنهجيه، تكنولوجيا التعليم) وولاء الطلبة في الجامعات الفلسطينية من وجه نظرهم؟
٤. هل تختلف أراء المبحوثين في الجامعات الفلسطينية حول العلاقة بين العوامل المؤثرة على الجودة في التعليم وولاء الطلبة باختلاف الجامعة من وجه نظرهم؟
٥. هل يوجد أثر بين العوامل المؤثرة على الجودة في التعليم وولا الطلبة من وجه نظرهم؟

ثالثاً- أهميــة الدراسة:

يمكن تلخيص أهمية الدراسة ومبرراتها كما يلي:

يستمد موضوع الدراسة أهميته من كونه يسلط الضوء على موضع ذو أهمية كبيرة وهو التعرف على درجة ولاء الطلبة الجامعيين لجامعاتهم والعوامل المؤثرة على جودة التعليم والتي تسهم في دعم هذا الولاء وتعزيزه بالنسبة للجامعات في محافظات قطاع غزة:

أ- **بالنسبة للجامعات:**

- على مستوى الجامعات، يسهم هذا البحث في تطوير وتحسين جودة الخدمات الجامعية مما يؤدي إلى تنمية المجتمع ورفع مستوى التعليم بالنسبة للأفراد حيث أوضحت بعض الدراسات أن هناك طلباً على القوى العاملة المدربة للسنوات الثلاث القادمة بمعدل (٤٢%)[١] سنوياً، وهذا يبرز أن هناك نمواً متوقعاً، وحاجة كمية للكفاءات المحورية المدربة.

(١) أيمن اليازوري، "**الخرجين وسوق العمل**"، وزارة الخارجية والتخطيط، (٢٠١٢)، ص٤.

- اهتمام أرباب العمل بتوظيف العاملين لديهم حسب نوعية الجامعة والمؤهل العلمي وتبين أن (٦٣,٢ %) من العاملين تخرجوا من جامعات محلية، يليهم (16%) من جامعات عربية (١١,٣ %) من معاهد وكليات محلية (6.4 %) ومن جامعات دولية (2.2 %)[١]، وهذا يدلل على اعتماد مؤسسات المجتمع المدني على خريجي القطاع بالدرجة الأولى كما يمثل دافعاً للطلبة ووسيلة تدعم ولائهم للجامعات المحلية.

ب- بالنسبة للعلم:

- على المستوي العلمي، فإن هذا البحث يعتبر من المحاولات الميدانية الهادفة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على درجة الولاء، وأساليب تدعيمها وتطويرها.

ج- بالنسبة للباحثة:

- حيث يعد هذا البحث إثراءً فكرياً للباحثة من الناحيتين العلمية والعملية، كما سيمكنها من التعرف على الأساليب العلمية الحديثة في تقييم درجة ولاء الطلبة، والتي ستفيدها في مجالها العلمي والعملي.

رابعاً- أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو محاولة التعرف على العلاقة بين العوامل المؤثرة على الجودة في التعليم وولاء الطلبة لجامعاتهم بمحافظات قطاع غزة، من خلال تحقيق الأهداف التالية:

١. توضيح المفاهيم التي تتعلق بالعوامل المؤثرة على جودة التعليم وولاء الطلبة والتجارب العالمية للجامعات.
٢. التعرف على الكفاءات المحورية ودورها في تعزيز مستوى الولاء لدى طلبة الجامعات في محافظات قطاع غزة.
٣. التطرق للأنشطة المنهجية واللامنهجية ودورها في دعم ولاء طلبة الجامعات في محافظات قطاع غزة.
٤. دراسة دور تكنولوجيا التعليم في خلق الولاء لدى طلبة الجامعات في محافظات قطاع غزة.
٥. توضيح الفروقات بين الجامعات محل الدراسة باختلاف الجامعة.
٦. التعرف على اثر جودة التعليم (الكفاءات المحورية، الانشطة المنهجية، وتكنولوجيا التعليم) على تحقيق الولاء لدى الطلبة بالجامعات الفلسطينية.

---

(١) المرجع نفسه، ص١٨.

خامساً- خطة الدراسة:

تحتوي الدراسة على ستة فصول تمثل خطة الدراسة وهي كالآتي:

تم استعراض موضوعات الدراسة في ستة فصول، **حيث يتناول الفصل الأول** مقدمة الدراسة يليها، الدراسة الاستطلاعية، ثم مشكلة البحث، أهميتة، متغيراته، حدوده وخطته.

ويتناول الفصل الثاني الدراسات التي تناولت موضوع العوامل المؤثرة على جودة التعليم والدراسات التي تناولت موضوع الولاء والدراسات التي ربطت بينهما مرتبة ترتيباً تنازلياً، ثم التعليق على الدراسات السابقة، والفجوة البحثية.

أما الفصل الثالث فقد تناول الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة وهي: مفهوم الجودة وأهميته بالنسبة للجامعات وأثره على تعزيز الولاء، ومفهوم وأهمية الكفاءات المحورية ودورها في تعزيز الولاء لدى الطلبة، والأنشطة المنهجية واللامنهجية وخصائصها، ومفهوم تكنولوجيا التعليم ودورها في تعزيز الولاء لدى الطلبة، وأخيراً العلاقة بين الجودة والولاء.

واستعرض **الفصل الرابع** منهجية الدراسة وأسلوبها وفرضياتها في الدراسة، متغيراتها، ومجتمع وعينة الدراسة، وأداة القياس، وتحليل الصدق والثبات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

أما **الفصل الخامس الرابع** يتناول تحليل الدراسة الميدانية، حيث استعرضت الباحثة تحليل لكل البيانات التي تم جمعها من خلال استقصاء الفئات موضع البحث، والتعليق عليها، واختبار فروض البحث، والاختبار الميداني للعوامل المؤثرة على جودة التعليم.

وقد اشتمل **الفصل السادس** على خلاصة الدراسة والنتائج بالإضافة إلى التوصيات، ومقترحات الدراسة ومراجع باللغة العربية والانجليزية.

الفصل الثاني
الـدراسات السابقــة

المقدمـة.

أولاً- الدراسات التي تناولت موضوع العوامل المؤثرة على الجودة.

ثانياً- الدراسات التي تناولت موضوع الولاء.

ثالثاً- الدراسات لها علاقة بالجودة والولاء.

رابعاً- التعليق على الدراسات السابقة.

خامساً- الفجوة البحثيـة.

المقدمـــــة:

يتناول هذا الفصل الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي ركزت على موضوع الجودة وعلاقته بالولاء لدى طلبة الجامعات، حسب الموضوع ترتيباً تنازلياً، ثم يليها تحليل الدراسات السابقة مع تحديد الفجوة البحثية.

أولاً- الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة على جودة التعليم:

١- دراسة (القدومي، وآخرون،٢٠١٤)[١]:

وهي بعنوان: مساهمة إدارات شؤون الطلبة في الجامعات الفلسطينية في تعزيز الأنشطة اللامنهجية لدى الطلبة.

أ. أهداف الدراسة:-

- تحديد مساهمة إدارات شؤون الطلبة في الجامعات الفلسطينية في تعزيز الأنشطة اللامنهجية في مجالات النشاط (الثقافي، الفني، الرياضي، الوطني والاجتماعي) لدى الطلبة إضافة إلى الاختلاف بين هذه المجالات.
- تحديد درجة رضا طلبة الجامعات الفلسطينية على الأنشطة اللامنهجية.
- تحديد درجة تفضيل طلبة الجامعات الفلسطينية لمختلف الأنشطة اللامنهجية.

ب. نتائج الدراسة:

- انخفاض درجة مساهمة إدارات شؤون الطلبة في الجامعات الفلسطينية في تعزيز الأنشطة اللامنهجية لدى الطلبة.
- حصلت درجة مساهمة إدارات شؤون الطلبة على أعلى نسبة في مجال النشاط الوطني وجاءت في المرتبة الأولى.
- انخفاض درجة الرضا الكلية لجميع المجالات.

٢- دراسة (الزيود،٢٠١٣)[٢]

وهي عنوان: "واقع الأنشطة اللامنهجية التي تقدمها عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية، ومستوى رضا الطلبة عنها".

أ.أهداف الدراسة:

---

(١) عبد الناصر القدومي، جمال شاكر، يوسف دراغمه، **"مساهمة إدارات شؤون الطلبة في الجامعات الفلسطينية في تعزيز الانشطة اللامنهجية لدى الطلبة"** مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم، المجلد ٢٨، (٢٠١٤)، ص٣.

(٢) محمد الزيود، **"واقع الأنشطة اللامنهجية التي تقدمها عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية"**، المجلة العربية لضمان الجودة، العدد(١١)، (٢٠١٣).

- تحديد واقع الأنشطة اللامنهجية التي تقدمها عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية، ومستوى رضا الطلبة عنها.

ب. نتائج الدراسة:

- انخفاض مستوى رضا الطلبة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة عن مستوى الأنشطة التي تقدمها الجامعات.
- أظهرت أن مستوى الرضا لدى طلبة الجامعة الحكومية أفضل مما هو لدى نظرائهم طلبة الجامعة الخاصة بشكل إجمالي.
- بين البحث تواضع مستوى البنية التحتية اللازمة لتنفيذ الأنشطة اللامنهجية، وضعف الخطط والتمويل والإشراف على تلك الأنشطة.

٣- دراسة (الزغبي،٢٠١٣)[١]

وهي بعنوان: "دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية".

أ. أهداف الدراسة:

- التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية.
- التعرف على مدى توفر مستلزمات التطبيق السليم والناجح للإدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي.
- التعرف على المخاطر التي تواجهها إدارة الجامعة.

ب.نتائج الدراسة:

- تعد إدارة الجودة من الوسائل الحديثة التي تساعد المنظمات في تحقيق النجاح.
- حظيت إدارة المخاطر باهتمام متزايد من قبل العديد من المنظمات الصناعية والخدمية.
- يمكن التطبيق مستلزمات الجودة إذا تمكنت المؤسسة من مواجهة المخاطر وتقليلها إلى الحد الأدنى.

٤- دراسة (العضاضي،٢٠١٢)[٢]

وهي بعنوان: "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية".

---

(١) على الزغبي، "**دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية**"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العدد١١، (٢٠١٣)، ص١٩.

(٢) سعد العضاضي، "**معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي العدد (٩)،(٢٠١٢)، ص٢٢.

أ. أهداف الدراسة:

- تحديد المعوقات التي يمكن أن تحول دون تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.
- التعرف على أراء أعضاء هيئة التدريس بخصوص معوقات تطبيق إدارة الجودة والمتمثلة (الجوانب القيادية، الجوانب التنظيمية، الجوانب المعرفية، والجوانب العلمية، وجوانب خدمة المجتمع.
- التعرف على مدى اختلاف درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وفقا للتخصصات.
- اكتشاف مدى اختلاف درجة أهمية معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وفقا للخبرة.

ب.نتائج الدراسة:

- ضعف إدراك مفهوم التعلم مدى الحياة، ضعف الدعم المالي للأبحاث العلمية، ضعف إمكانيات المكتبات، زيادة العبء التدريسي.
- وجود اختلاف بين المجموعات الرئيسية للمعوقات وفقا للتخصص.
- وجود فروق في تقدير درجة الأهمية للمعوقات التنظيمية وخدمة المجتمع ترجع إلى خبرة عضو هيئة التدريس بينما لا توجد فروق في بقية الجوانب.

٥- دراسة (السعد، ٢٠١١)[١]

وهي بعنوان: "جودة العملية التعليمية الجامعية ومتطلبات تحسينها (دراسة ميدانية جامعة البصرة)".

أ. أهداف الدراسة:

- الكشف عن مدى التزام كليات جامعة البصرة بمتطلبات تنفيذ جودة العملية التعليمية.
- توظيف النتائج لتحسين جودة العملية التعليمية في كليات جامعة البصرة.
- تعزيز تنفيذ نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة البصرة.

ب.نتائج الدراسة:

- افتقار الهيئات التدريسية للتدريب المتخصص داخل البلد وخارجه، مما أفقدها القدرة على التطوير وملاحقة التطورات العلمية.
- انعكس الضعف في استجابة الجامعة لمتطلبات جودة العملية التعليمية بانخفاض مستوى جودة مخرجاتها، سواء من حيث مستواها النوعي أو درجة رضا أصحاب المصالح عنها.

---

(١) منهل السعد، ومنهل محمد، "**دراسة جودة العملية التعليمية الجامعية ومتطلبات تحسينه-دراسة ميدانية جامعة البصرة**"، مجلة دراسات إدارية، المجلد ٧، (٢٠١١).

٦- دراسة (الزغبي، ٢٠١١)[١]

وهي بعنوان "جودة مخرجات السوق السعودية واحتياجات سوق العمل".

أ. أهداف الدراسة:

- التعرف على الفجوة بين مخرجات التعليم والحاجات القائمة والراهنة في سوق العمل.
- تضيق الفجوة بين مخرجات الحاجات الرسمية السعودية وحاجات سوق العمل.

ب. نتائج الدراسة:

- مستوى الخريجين دون المستوى المقبول لمواصلة التعليم الجامعي.
- ضرورة مراجعة المناهج التعليمية وطرق التدريس وتطويرها.
- ضعف اتجاه الطلبة وإقبالهم على التخصصات الفنية والتقنية.
- ضعف العلاقة بين الجامعات والخرجين.

٧- دراسة (شاهين، ٢٠١٠)[٢]

وهي بعنوان: "مستوى جودة التعليم في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الطلبة أنفسهم".

أ. أهداف الدراسة:

- تقصي مستوى جودة التعليم في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الطلبة، وتحديد درجة الرضا لديهم في مجالات الخدمات المقدمة لهم بحسب بعض خصائصهم النوعية (كالجنس، الفئة العمرية، المستوى الدراسي، البرنامج الدراسي، المعدل التراكمي في الجامعة، والتخصص في الثانوية العامة، إضافة إلى المعدل العام في الثانوية العامة).
- استقصاء آراء الطلبة في جامعة القدس المفتوحة حول مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة لهم ضمن محاور (المنهاج، الكتاب الجامعي، والوسائط المساندة).
- التعرف على طرائق التدريس والمشرفين الأكاديميين (وجاهي/ تعلم إلكتروني)، والخدمات الإدارية والجامعية المتوفرة، والجانب الاقتصادي الخاص بالطلبة.

ب.نتائج الدراسة:

---

(١) أحمد الزغبي، **"جودة مخرجات السوق السعودية واحتياجات سوق العمل"**، مجلة كلية التربية بجامعة الملك سعود،العدد(٧٠)، (٢٠١٢).

(٢) محمد شاهين، **"مستوى جودة التعليم في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الطلبة أنفسهم"**، مجلة جامعة القدس المفتوحة، (٢٠١٠).

- بينت النتائج أن الإناث حصلن على مستوى أعلى للجودة من الذكور في كافة المجالات. وكانت الفروق غير دالة إحصائياً تبعاً لمتغيرات الفئة العمرية.
- عدم وجود فروق ذات دلالـــــــة إحصائية في مستوى جودة طرائق التدريس والمشرفين الأكاديميين باختلاف بيئة التعلم.

٨- دراسة (على، ٢٠١٠)[١]

وهي بعنوان: "تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات"

أ. أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تطبيقها ومعاييرها.
- بيان خطوات بناء نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، وتأثير الجودة الشاملة على الموارد البشرية العاملة.
- التعرف إلى بعض التجارب العالمية لتطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات وتخريج الموارد البشرية العاملة المتميزة.

ب.نتائج الدارسة:

- مفهوم الجودة الشاملة لها أثر كبير في تنمية الموارد البشرية وتطبيقها على الجامعات.
- يساهم مفهوم الجودة الشاملة في حل المشاكل ويعمل على استخدام التقنية الحديثة.

٩- دراسة (Sarlak & Ali Ahmad، 2008)[٢]

وهي بعنوان: "Recognition of factors affecting students trust in virtual universities using Delphi Method"

أ. أهداف الدراسة:

- التعرف عل العوامل المؤثرة على ثقة الطلبة بالجامعات الافتراضية.

ب.نتائج الدراسة:

- هناك العديد من العوامل التي تؤثر على ثقة الطلبة منها (النظام الأكاديمي وفعالية النظام الإداري المطبق في الجامعة).
- تؤثر الظروف البيئة المناسبة لنشاطات الجامعة على جودة التعليم.
- جودة التعليم تؤدى إلى خلق الثقة لدى الطلبة والتي بدورها تساهم في الولاء للجامعات.

---

(١) عاصم على، **"تنمية الموارد البشرية في ظل الجودة الشاملة"**، رسالة ماجستير غير منشورة، مجلة الباحث العدد٧، الجامعة الإسلامية ماليزيا، (٢٠١٠).

(2) Sarlak,N & Aliahmak, A **"Recognition of factors affection students trust in virtual universities Delphi Method"**, America Journal of Applied Sciences (2008).

١٠- دراسة (Sung & Yang، 2008)[١]

وهي بعنوان: "Student-University Relationships & Reputation: A study on the Links Between Key Factors Fostering Students"

أ.أهدف الدراسة:

- اختبار بعض العوامل التي يمكن أن تؤثر على ولاء طلبة الجامعات الخاصة في كوريا الجنوبية.

ب.نتائج الدراسة:

- هناك العديد من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على ولاء الطلبة لجامعتهم، حيث ركزت على (الجودة والخبرة التعليمية، علاقة الجامعة بالمجتمع، شهرة الجامعة، والسلوك الاتصالي للطلبة).
- وأشارت هذه العوامل إلى تساهم في تعزيز الولا من خلال (الجودة، والخبرة التعليمية) والتي تساعد على الاحتفاظ بالطلبة.

١١- دراسة (2008, Choon)[٢]

وهي بعنوان:" Quality Assurance in Education: An International Perspective"

أ.أهدف الدراسة:

- التعرف على مستوى تأكيد الجودة بين الجامعات الأسترالية ومؤسسات دولية.
- تسليط الضوء على القوى المحركة لتأكيد الجودة وتنفيذ السياسات العامة داخل المؤسسات.

ب. نتائج الدراسة:

- وجود فجوات في الممارسات الحالية لضمان الجودة في جامعة ماليزيا.
- أن الإدارة العليا من كلا الجانبين ترى أن الجامعة تتحمل المسؤولية عن تأكيد الجودة.
- أن هناك مشاكل خاصة تأكيد الجودة في الجامعة الخاصة الماليزية.

١٢- دراسة (2007,Mikol) [٣]

وهي بعنوان: "Quality Assurance in Australian Higher Education"

(1) Sung, G&Yang, H, "**Student-university Relationships & Reputation: Study on the Ling Between K ey Factors Factors Fostering Students**" ,Paper Presented at the annual meeting of the international communication, Gemany (2008).

(2) Chonn,Lee, "**Quality Anurans In Education, university of Saskatchewan**", (2008).

(3) Mikol, Myriam , "**Quality assurance In Australian Higher Education ,Case study of the University of Western, Study"** (on Line)www. Oecd org/dataoecd 27, (2008).

أ.أهدف الدراسة:

- تقييم إدارة الجودة ودراسة أثرها على التعليم العالي.
- التعرف على أثر اتخاذ القرارات على العملية التعليمية جنوب سيدني.

ب.نتائج الدراسة:

- استخدام إدارة الجودة أثر إيجابيًا، وعزز قرارات الإدارة من حيث تغيير النظام وإعادة بناء نظام الحوافز.
- التركيز واضحاً على قضايا الجودة والقيادة الأكاديمية وخدمة العملاء.
- وضع حوافز لدعم مخرجات الجودة وتطوير بيئة البرامج الجديدة وتقوية خدمات دعم الطلاب.
- هناك فروق دالة إحصائياً ترجع إلى متغير الخبرة.

١٣- دراسة (بريش،٢٠٠٥)[١]

وهي بعنوان: "دور الكفاءات المحورية في خلق الميزة التنافسية "

أ. أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم الكفاءات المحورية والعلاقة التي تربط بين المنظمة والدور الذي تقوم به الكفاءات المحورية.
- التعرف على الرأسمال البشري خاصة، والطاقة الفكرية التي يحملها.

ب.نتائج الدراسة:

- المنظمة الناجحة هي من تحقق أهدافها بأعلى مستوى ممكن قياساً بالمنافسين، والمحافظة على هذا المستوى لأطول وقت ممكن باختيارها لأفضل البدائل لتحسين أدائها.
- الكفاءات المحورية ذات تأثير إيجابي على المنظمة، تدفع إلى العمل على بناء قدرات تنافسية متميزة في أعمالها، غير قابلة للتقليد أو التقادم، وذلك لأنها تنشئ وتقدم القيمة التي يبحث عنها العميل.

١٤- دراسة (الملاح،٢٠٠٥)[٢]

وهي بعنوان:"درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس"

أ. أهدف الدراسة:

(١) فايزة بريش، **"دور الكفاءات المحورية فى خلق الميزة التنافسية"** رسالة ماجستير غير منشور،البليدة، جامعة الجزائر، (٢٠٠٥).
(٢) منتهى الملاح، **"درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة"**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، (٢٠٠٥).

- معرفة درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كما يراها أعضاء هيئة التدريس.

ب.نتائج الدراسة:

- الولاء أعلى درجة من الرضا.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات تعزى لمتغيري: (النوع الاجتماعي، والعمر).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية في المجالين:(الأكاديمي، وعلاقة الجامعة بالمجتمع المحلي).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي في مجالي:(النمو المهني، والدرجة الكلية، والخبرة في مجال الثقافة التنظيمية).

ثانياً: دراسات تناولت موضوع الولاء:

١- دراسة (الحديدي، وآخرون، ٢٠١٤)[١]

وهي بعنوان: " العوامل المؤثرة على ولاء العملاء في القطاع المصرفي الأردني دراسة ميدانية".

أ. أهداف الدراسة:

- تحديد أثر الثقة، والقيمة المدركة على ولاء العملاء في القطاع المصرفي الأردنى.

ب.نتائج الدراسة:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لكل من: (ثقة العميل بالبنك، والقيمة المدركة) علي الولاء الموقفى للعميل.
- وجود أثر لثقة العميل بالبنك على الولاء السلوكي.

٢- دراسة (محده، ٢٠١٤)[٢]

وهي بعنوان: العوامل المحددة لرضا وولاء الزبون تجاه خدمات الاتصال دراسة ميدانية حول مستخدمي شريحة موبيلس.

أ.هداف الدراسة

- التعرف على كيفية تحقيق رضا الزبائن وكسب ولائهم من خلال تحديد الإستراتيجيات اللازمة لذلك.

---

(١) أنس يحيى الحديد، عامر محمد شوتر، عبد الله قاسم بطانية **"العوامل المؤثرة على ولاء العملاء** " المجلد٤١،العدد٢ لعام،(٢٠١٤).
(٢) إبراهيم محده، **"العوامل المحددة لرضا وولاء الزبون تجاه خدمات الاتصال دراسة ميدانية حول مستخدمي شريحة موبيلس**، رسالة ماجستير، (٢٠١٤).

ب. نتائج الدراسة:

- أن الرضا والولاء هما جوهر العملية التسويقية للمؤسسة باعتبار أن الرضا والولاء هما ذلك الشعور الداخلى الذي ينتاب الزبون بعد عملية الشراء.
- جميع المؤسسات باختلاف أحجامها وأسواقها ومنتجاتها وتوجهها، تعمل جاهدة من أجل الوصول إلى رضا وولاء الزبائن باستخدام الأدوات والاستراتيجية.
- تؤثر العوامل الاجتماعية والنفسية تأثير مباشر على أخر مرحلة من مراحل عملية الشراء، فالزبون يريد الوصول إلي خدمات ذات جودة عالية وسعر منخفض.
- تؤثر العوامل الاجتماعية والنفسية تأثير مباشر على اخر مرحلة من مراحل عملية الشراء، فالزبون يريد الوصول إلى خدمات ذات جودة عالية وسعر منخفض.

٣- دراسة (الخفاجي، ٢٠١٣)[١]

وهي بعنوان: "رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون دراسة حالة في مصرف بابل الأهلي".

أ.هداف الدراسة:

- اختبار أثر المتغير الوسيط رضا الزبون على العلاقة بين جودة الخدمة وولاء الزبون.
- بيان أثر رضا الزبون على تعزيز ولاء الزبائن.

ب. نتائج الدراسة:

- وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين جودة الخدمة وولاء الزبون.
- وجود أثر لأبعاد رضا الزبون في العلاقة بين جودة الخدمة وولاء الزبون.
- جودة الخدمة لم تكن بالمستوي المطلوب من وجهة نظر الزبائن، إذ أنها لم تعزز الولاء بشكل عالي لديهم.

٤- دراسة (محمد، ورابح، 2012)[٢]

وهي بعنوان: "جودة الخدمات وأهميتها في تحقيق الولاء للمستهلك- دراسة ميدانية على عينة من مشتركي خدمات الهاتف النقال الوطنية للاتصالات الجزائر"

---

(١) حاكم الجبوري خفاجي،" **رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة ولاء الزبون**"، رسالة ماجستر، جامعة الكوفة، (٢٠١٣).

(٢) حمودي رابح، ومحمد بومكواز، "**دراسة جودة الخدمات وأهميتها في تحقيق الولاء للمستهلك**"، رسالة ماجستير،جامعة القعيد، (٢٠١٢).

أ.أهداف الدراسة:

- تحديد أهمية جودة الخدمة في تحقيق ولاء المستهلك.
- ربط الموضوع بالواقع العملي وتحديد الأهمية التي يوليها المستهلك لجودة الخدمات.

ب.نتائج الدراسة:

- الجودة محدد هام لقيام المستهلك بتكرار عملية الشراء أو التعامل في خدمات المؤسسة.
- الولاء أعلى درجة من الرضا.
- تتفاوت الاستراتيجيات التسويقية والتصرفات المطلوبة للتعامل مع كل حالة من حالات عدم الولاء.

٥- دراسة (Thomas،2011)[١]

وهي بعنوان:" What Drives Student Loyalty in Universities:An Empirical Model from India"

أ.أهداف الدراسة:

- تحديد العوامل الداعمية لولاء الطلبة لجامعاتهم.

ب.نتائج الدراسة:

- تلعب الإدارة دوراً رئيسياً في دعم البيئة الأكاديمية.
- البيئة الإدارية معقولة وشفافة لتعزيز النمو الأكاديمي.

٦- (بلجازية عمر، محمد ابو زيد،٢٠١١)[٢]

وهي بعنوان: "دور الثقافة المنظمية في الولاء اتجاه التغيير- دراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية".

أ.أهداف الدراسة:

- التعرف على أبعاد الثقافة المنظمية السائدة، ومستويات الولاء اتجاه التغيير في البنوك التجارية الأردنية، من وجهة نظر العاملين فيها.

ب.نتائج الدراسة:

- يتوافر الولاء اتجاه التغيير في البنوك التجارية الأردنية بكافة أبعاده من وجهة نظر العاملين فيها بصورة عامة، لكن بمستويات متفاوتة، حيث إرتبط أعلى مستوى بالولاء العاطفي اتجاه

(1)Tomas,Sam, "**What Drives Student Loyalyg in Universities:An Empirical Model from India** " ,Keala, India Vol4, April, (2011).

(2) بلجازية عمر، محمد ابو زيد، **دور الثقافة المنظمية في الولاء اتجاه التغييردراسة ميدانية في البنوك التجارية الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، (٢٠١١).

التغيير بدرجة مرتفعة، يليه الولاء المعياري اتجاه التغيير بدرجة مرتفعة، ثم الولاء المستمر اتجاه التغيير بدرجة متوسطة.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة المنظمية على الولاء اتجاه التغيير وأبعاده (الولاء العاطفي اتجاه التغيير، والولاء المستمر اتجاه التغيير، والولاء المعياري اتجاه التغيير).

٧- دراسة (نجود، ٢٠٠٦)[١]

وهي بعنوان: "تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولائه، دراسة حالة المصنع الجزائري الجديد للمصبرات"

أ.أهدف الدراسة:

- قياس درجة أهمية المتغيرات المدروسة في البحث لدى الزبون، ومدى تأثيرها في اتخاذ قرار الشراء على الزبون.
- قياس مستوى الرضا والولاء لدى الزبون.

ب.نتائج الدراسة:

- قياس الولاء للمؤسسة أظهر مستوى ولاء بدرجة مرتفعة من قبل الزبائن، وتمتلك المؤسسة علامة بصورة جيدة ذات شهرة تساعد على تمييز منتجاتها وإضافة قيمة معنوية لقيمة المنتج.

ثالثاً- الدراسات التي ربطت بين الجودة والولاء:

١- دراسة (صوالحة، والعمري،٢٠١٣)[٢]

وهي بعنوان: "دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات".

أ.أهدف الدراسة:

- التعرف على الحاجات الأكاديمية لدى طلبة جامعة عمان الأهلية.
- التعرف على مستوى الرضا عن تحقيق الحاجات الأكاديمية لطلبة جامعة عمان الأهلية.
- التعرف على تأثير متغيرات: (الجنس، نوع الكلية، عدد سنوات الدراسة، والجنسية) في تباين مستوى الرضا عن تحقيق الحاجات الأكاديمية لجميع أفراد عينة الدراسة من طلبة جامعة عمان الأهلية.

---

(١) حاتم نجود، "**تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولائه - دراسة حالة المصنع الجزائري الجديد للمصبرات**"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، (٢٠٠٦).

(٢) عونية صوالحة، أسماء العمري، "**دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات**"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد الحادي والعشرون، العدد الأول، ص 401 ص447، يناير (٢٠١٣).

ب. نتائج الدراسة:

- أظهرت النتائج أن متوسط رضا طلبة جامعة عمان الأهلية لتحقيق الحاجات الأكاديمية، بشكل عام كان متوسطاً.
- أظهرت النتائج أن متوسط رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقيق الحاجات الأكاديمية فيما يتعلق بعضو هيئة التدريس كان متوسط.

٢- دراسة (Duncan Moore1 & Jana Lay-Hwa. Bowden،2012)[١]

وهي بعنوان: " An Appealing Connection–The Role of Relationship Marketing in the Attraction and Retention of Students in an Australian Tertiary Context".

أ.أهداف الدراسة:

- اكتشاف تصورات الطلاب عن العلاقة بين اختيارهم لمؤسسات التعليم العالي وأثرها على ولائهم.
- اختبار العلاقة بين الراحة والالتزام والثقة على ولاء الطالب.

ب.نتائج الدراسة:

- أن برامج التسويق لمؤسسات التعليم العالي تعتبر أكثر فائدة في جذب الطلبة والاحتفاظ بهم.

٣- دراسة (Kinuthi& et al،2012)[٢]

وهي بعنوان: "Factors Influencing Brand Loyalty In Sportswear Kenyan Among University Students".

أ.أهداف الدراسة:

- التعرف على دور العلاقة التجريبية في تحقيق الولاء لدى طلاب جامعة كينيا.

ب.نتائج الدراسة:

- تشير الدراسة إلى وجود ولاء لدى الطلاب.
- تشير الدراسة إلى ولاء طلاب الجامعة الكينية على أساس عوامل: (السعر، الجاذبية، التنوع، الحجم، السمعة والعلامة التجارية).

(1)Duncan Moore& Jana Lay-Hwa- Bowden-Everson,"**An Appealing Connection-The role of Relationship Marketing in the Attraction and Retention of Students in an Australian Tertiary , asian Social Science"** V8,No14,(2012).

(2)Lydia N, Kinuthaia, Keren G, Mburugu, Helen N, Mythoi, "**Factors Influencing Brand Loyalty in Sportswear Kenyan University Students: the case of swimmers, Asian Journal of social sciences &Human unities",** Vol 1. No 4, November (2012).

٤- دراسة (Nihat Kamil Anil&Gulnur Eti Icli ،2013)[١]

وهي بعنوان: "MBA Students, Satisfactions and Loyalty: States. Private Universities in Turkey"

أ.أهداف الدراسة:

- استكشاف أساس رضا الطلبة في الجامعة التركية.
- تحليل علاقة ولاء الطلبة في سياق الدولة والجامعات الخاصة.

ب.نتائج الدراسة:

- هناك علاقة ايجابية بين الرضا والولاء.
- العامل الرئيسي لرضا الطلاب هو: (الجودة الأكاديمية، جودة التعليم، وفرص التوظيف الملائمة).
- العوامل الداعمة الرئيسية في القطاع الخاص هي: (جودة التعليم، الخدمات الداعمة، وفرص التوظيف الملائمة).
- جاءت الإدارة وخدمات المكتبة في المرتبة الأخيرة لدى طلبة MBA.

٥- دراسة (Brown،2006)[٢]

وهي بعنوان: "Factors Driving Student Satisfaction and Loyalty in Australian Universities: The Importance of Institutional Image"

أ.هداف الدراسة:

- التوصل إلى نموذج مقترح لقياس رضا العملاء والعوامل الدافعة لرضا الطلبة وولائهم.

ب.نتائج الدراسة:

- يعتمد ولاء الطلبة على مدى رضاهم وتصوراتهم الجيدة عن الجامعة.
- تؤثر صورة المؤسسة بصورة قليلة إلى حد ما في رضا الطلاب.
- تسعى الجامعات حديثة النشأة بصورة أكبر من الجامعات المرموقة لكسب رضا الطلاب.

(1)Nihat Kamil, Gulnur Etil ,**"MBA Students, Satisfactions and Loyalty: States. Private Universities in Turkey",** UDK 378 V, (2013).

(2)Brown,R,Mazzarol,T,**"Factors Driving Student Satisfaction and Loyalty in Australing"**, conference 6-10 December, Rockhamppton Australia, 20th annual ANZAM Conference, (2006).

٦- دراسة (الخضر، ٢٠٠٥)[١]

وهي بعنوان: "دراسة تحليلية للعوامل المؤثرة على ولاء طلاب الجامعات للعلامات التجارية لسلع التسوق غير المعمرة"

أ.أهدف الدراسة:

- دراسة العوامل المؤثرة على ولاء طلاب الجامعات للعلامات التجارية لسلع التسوق غير المعمر في جمهورية مصر العربية.

ب.نتائج الدراسة:

- تؤثر المنافع الوظيفية والعاطفية والرمزية والذهنية والقيمة المدركة للعلامة التجارية بالإضافة إلى الجودة على ولاء طلاب الجامعات للعلامة التجارية.
- ترتبط درجة الولاء للعلامة التجارية طردياً مع قرار عدم شراء علامة أخرى لتجربتها نتيجة نصيحة الأصدقاء، وترتبط درجة الولاء للعلامة التجارية طردياً مع قرار عدم شراء علامة أخرى في حال ارتفاع سعر العلامة التي لدى المستهلك ولاء لها.

رابعاً- التعقيب على الدراسات السابقة:

تخلص الباحثة من تحليلها للمجموعتين العربية والأجنبية من الدراسات السابقة وعرضها في هذا الفصل إلى عدد من النتائج أهمها:

١. قلة عدد الدراسات المتعلقة بالعوامل المؤثرة على ولاء الطلبة لجامعاتهم، وتعرضت الدراسات السابقة للموضوع من جوانب أخرى مثل: الجودة والرضا، وتنوعت مجالات التطبيق لتشمل الماركات التسويقية وولاء المستهلك والعلامة التجارية. أما بالنسبة لقطاع التعليم فكانت قليلة جداً ومنها دراسة (الزعبي، ٢٠١١)، (الخضر، ٢٠٠٥)، (Nihat&Gunar, 2013)، (Thomas, 2011)، (Kinuthi, 2012)، (Duncan, 2012)، (Sung & Yang, 2008).

٢. تعددت الدراسات التي تعرضت للجودة في التعليم والتي هدفت للتعرف على أثر الجودة في تحقيق الرضا لدى الطلبة ومنها دراسة كل من:- (علي، ٢٠١٣)، (العضاضي، ٢٠١٢)، (الزغبي، ٢٠١١)، (السعد، ٢٠١١)، (علي، ٢٠١٠)، (شاهين، ٢٠١٠).

---

(١) محمد الخضر، **"دراسة تحليلية للعوامل المؤثرة على ولاء طلاب الجامعات للعلامات التجارية لسلع التسوق غير المعمرة"**، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس،(٢٠٠٥).

٣. اتضح من الدراسات السابقة ندرة الدراسات التي هدفت إلى تصميم نموذج لتحقيق الولاء لدى الطلاب. ومن الدراسات التي تعرضت لتصميم نماذج للولاء دراسة (Thomas, 2011) والتي هدفت لتطوير نموذج تدريبي لربط ولاء الطلبة ودراسة (Brown, 2006) حيث هدفت للتوصل إلى نموذج مقترح لقياس رضا العملاء والعوامل الدافعة لرضا الطلبة وولائهم.

٤. من الدراسات التي ربطت بين الجودة في التعليم وتحقيق الولاء لدى العملاء دراسة (محمد ورابح، ٢٠١٢)، (الزغبي، ٢٠١١)، (شاهين، ٢٠١٠)، (Duncan& Janq, 2012)).

٥. اتفقت دراسة (الخضر،٢٠٠٥) مع دراسة (نجود،٢٠٠٦) في قياس الولاء للمؤسسة، حيث أظهرت مستوى الولاء بدرجة مرتفعة من قبل الزبائن.

٦. اتفقت (دراسة الصوالحي،٢٠١٣) مع (Sarlak & Ali Ahmad، 2008) في أنه هناك العديد من العوامل التي تؤثر على رضا الطلبة منها: النظام الأكاديمي المطبق في الجامعة، وفعالية النظام الإداري المطبق في الجامعة.

٧. اختلفت دراسة (Duncan Moore1 & Jana Lay-Hwa. Bowden،2012) مع دراسة (Nihat Kamil Anil&Gulnur Eti Icli، 2013) حيث اشارت الأولى إلى أن برامج التسويق لمؤسسات التعليم العالي تعتبر أكثر فائدة في جذب الطلبة والاحتفاظ بهم، أما الدراسة الثانية أشارت إلى أن العوامل الداعمة الرئيسية في القطاع الخاص هي: جودة التعليم.

ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة ما يلي:

١. الجودة محدد هام لقيام المستهلك بتكرار عملية الشراء أو التعامل مع خدمات المؤسسة.
٢. الولاء أعلى درجة من الرضا، وهناك علاقة ايجابية بن الرضا والولاء.
٣. ضعف العلاقة بين الجامعات والخرجين.
٤. درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة.
٥. الكفاءات المحورية ذات تأثير إيجابي على المنظمة، تدفع إلى العمل على بناء قدرات تنافسية متميزة في أعمالها، غير قابلة للتقليد أو التقادم، وذلك لأنها تنشئ وتقدم القيمة التي يبحث عنها العميل، حالياً وحتى مستقبلياً.
٦. هناك علاقة طردية بين الرضا والولاء، وجودة التعليم تؤدى إلى خلق الثقة لدى الطلبة والتي بدورها تساهم في الولاء للجامعات.
٧. العامل الرئيسي لرضا الطلاب هو الجودة الأكاديمية، جودة التعليم وفرص التوظيف الملائمة.
٨. برامج التسويق لمؤسسات التعليم العالي تعتبر أكثر فائدة في جذب الطلبة والاحتفاظ بهم.
٩. جودة التعليم تؤدى إلى خلق الثقة لدى الطلبة والتي بدورها تساهم بالولاء للجامعات.

- من خلال استعراض الدراسات السابقة تبين للباحثة أن الدراسات السابقة تعرضت لبعض المتغيرات فيما يتعلق بالجودة في التعليم وكانت كما يلي: (الجودة المدركة، الفرق المدركة، الخدمة، التسعير، التوزيع، السمات الشخصية، القوة التعليمية، القوة البشرية).
- ولم تتعرض أي من الدراسات السابقة للمتغيرات التالية مجتمعة والتي سوف تقوم الدراسة الحالية بالتركيز عليها ومعرفة أثرها على الولاء لدى طلبة الجامعات وهي:(الكفاءات المحورية، الأنشطة المنهجية واللامنهجية، تكنولوجيا التعليم).
- من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوعي الجودة والولاء وغيرها من المجالات المرتبطة بها، نجد أن هناك دراسات ركزت على جودة النظام الأكاديمي والمالي وشهرة الجامعة ومدى تأثيره على ولاء الطلبة.
- كما تطرقت الدراسات السابقة إلى مشكلات رئيسية مختلفة، وتوصلت إلى عدة نتائج استفادت منها الباحثة وساعدتها في تحديد مشكلة البحث وفرضياته. ولعل ما يميز هذه الدراسة بأنها تناولت الكفاءات المحورية، وتكنولوجيا التعليم، للجامعات والتي لم تتناولها الدراسات السابقة.

جدول رقم (٧)

يوضح علاقة الارتباط بين المتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة.

المتغيرات / اسم الباحث	جودة التعليم	تكنولوجيا التعليم	المزيج التسويقي	القوة البشرية	الولاء	السمات الشخصية
الزغبي(٢٠١٣)	(+)		(+)			
السعد(٢٠١١)	(+)	(+)		(−)		
على(٢٠١٠)	(+)		(−)			
شاهين (٢٠١٠)						
Nihat &Gulnur Eti Icli) (2013،Kamil Anil	(+)		(−)		(−)	
دراسة (2011،Thomas)	(+)					
الخضر (٢٠٠٥)			(−)		(+)	
2004, Laurie	(+)			(−)		
(2008 ، Choon)	(+)					
(2006،Brown)					(+)	

ويتضح من جدول رقم (٧) علاقة ارتباط بين المتغيرات في الدراسات السابقة، حيث يوجد علاقة ارتباط موجبة بين جودة التعليم وبعض المتغيرات. وهذا يدل على وجود تكامل وانسجام بين المتغيرات مع الجودة كما وضحت الدراسات السابقة. وبينت بعض الدراسات العلاقة العكسية بين بعض المتغيرات والتي لها تأثير سلبي على الجودة في المؤسسات، في حين لم تظهر بعض المتغيرات أي علاقة ارتباط.

خامساً- الفجوة البحثية:

شكل رقم (١)

الفجوة البحثية

المصدر: من إعداد الباحثة.

الفصل الثالث
الإطار النظري

المقدمة.

أولاً- الجودة في التعليم العالي.

١. مفهوم الجودة.

٢. متطلبات تبني تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي.

٣. دور الجامعات الفلسطينية في تنمية المجتمع في ضوء إدارة الجودة الشاملة.

ثانياً- العوامل المؤثرة على جود التعليم العالي.

١. الكفاءات المحورية.

٢. الأنشطة المنهجية واللامنهجية في الجامعات.

٣. تكنولوجيا التعليم.

ثالثاً- ولاء طلبة الجامعات.

رابعاً- الجودة وعلاقتها بولاء طلبة الجامعات.

المقدمـــة:

أصبح الاهتمـام بالجودة ظاهرة عالمية، وأخذت المنظمات والحكومات في العالم توليهـا اهتماماً خاصاً، بل ويمكن القول أن الجودة باتت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات وفلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة وسريعة التغير، وتزايد إدراك المستهلكين لمستوى الجودة فيما يقدم لهم من سلع أو خدمات(١).

إن جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة لعملائها تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على كفاءة الأداء الكلي للمنظمة، وبالرغم من أن تكلفة الجودة "تحقيق الجودة" تعتبر عالية جداً وتتحملها المنظمة والعميل إلا أن العملاء يرغبون دائماً في مستويات جودة أفضل ويتوقعون من المنظمة أن تطور جودة منتجاتها مستقبلاً، ولذلك يمكن القول بأن تحقيق الجودة المناسبة والمستمرة والرقابة عليها يضمنان نجاح المنظمة في الأجل الطويل، مع أخذ العوامل الأخرى في الحسبان، ومما يجب التأكيد عليه أن مستويات الجودة المقبولة هي تلك التي تتناسب مع احتياجات العملاء ومتطلبات السوق(٢).

ويمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة تسعى إلى إرضاء حاجات العميل ومتطلباته وتحقيق رغباته بأقصى حد وتخطيطها بشكل دائم، وتحتل الجودة في قطاع الخدمات مكاناً هاماً، وتقدر جمعية الإدارة الأمريكية (AMA) أن معدل ما تفقده الشركات الأمريكية سنوياً يشكل (٣٥%) من مجموع زبائنها، وأن ثلثي هذا العدد ينصرفون عن هذه الشركات لعدم رضاهم عن الخدمات

---

(١) سونيا البكري، **"إدارة الجودة الكلية"**،القاهرة، الدار الجامعية، (٢٠٠٣)، ص٣.
(٢) سيد جاد الرب، **موضوعات إدارية متقدمة وتطبيقها في منظمات الأعمال الدولية**، مطابع الدار الهندسية،(٢٠٠٩)،ص٣٩

المقدمة إليهم وتشير دراسة إلى أن هذه الشركات تستطيع زيادة أرباحها بنسبة (١٠٠%) إذا استطاعت أن تحتفظ بما معدلة (٥%) زيادة في عدد المستهلكين عما تحتفظ به الشركات المنافسة، ويرجع السبب في ذلك إلى أن تكلفة استقطاب زبون جديد هي أكثر بكثير من تكلفة الاحتفاظ بزبون حالي [١].

أولاً: الجودة في التعليم العالي:

إن إدارة الجودة بدأت كمفهوم وتطبيق في المنظمات الصناعية، ثم انتقلت وبسرعة لتثبت دورها في مجال الخدمات بشكل عام، وظهرت بوضوح في الخدمات التعليمية والتعليم العالي حيث مهدت الطريق أمام الكيان الجامعي لتأسيس جامعات قادرة على مواجهة تحديات القرن الحادي عشر. ويعد مفهوم الجودة من أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة حيث تم تطبيقه في العديد من المنظمات الخدماتية لتحسين وتطوير نوعية خدماتها، والمسارعة في مواجهة التحديات الصعبة وكسب رضا الطلبة.

- مفهوم الجودة:

عرف (جاد الرب) الجودة بأنها: "درجة المطابقة للمواصفات الفنية للمنتج أو الخدمة والمحددة في إطار ما يشبع ويلبي رغبات وحاجات العملاء في ضوء الأغراض المحددة لاستعمالات هذا المنتج أو الخدمة"[٢].

أما إدارة الجودة فقد عرفها عفيفي بأنها:"عبارة عن مجموعة من الأساليب التى حين يتم تطبيقها تؤدى إلى وجود معيار ثابت للمنتج أو الخدمة يلائم العميل"[٣].

كما أضاف (أبو ملوح) بأن الجودة في التعليم تسعي إلي إعداد الطلاب بسمات معينة تجعلهم قادرين علي معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة، والتقدم التكنولوجي الهائل، لا حصر دورهم فقط في نقل للمعرفة والإصغاء. لذلك فإن هذه المرحلة تتطلب إنساناً ذا مواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد ومتسارع والتعامل معه بفعالية وهذا يتطلب تحويلاً كبيراً في دور المعلم والمشرف الأكاديمي بأي مؤسسة تعليمية، فهو مدرب وموجه وعليه توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير، والمناقشة، ومساعدة الطلاب علي التعلم الذاتي، والتعاوني[٤].

---

(1)Jams R.Evans and William M.Lindsay, "**The management and control of quality"**, South-Western,(2010).

(١) سيد جاد الرب، **"إدارة الجامعات ومؤسسات التعلم العالي استراتيجيات التطويرومناهج التحسين"**، مطابع الدار الهندسية (٢٠١٠)، ص٤٩.

(٣) محمد عبد الهادي عفيفي، **"برامج التسويق وإدارة الأعمال"**، المكتبة الاكاديمية القاهرة (٢٠٠٩)، ص٣٧٣.

(٣) محمد يوسف أبو ملوح، **"الجودة الشاملة في التدريس"**، غزة، مركز القطان، (٢٠٠٤)، ص٤.

بينما يرى (الترتوري، وجويحان) أن الجودة تعني "التأكد أن العملاء يتلقون كل ما يريدونه وما يزيد عن هذا إن أمكن، وهذا يتطلب الاتصال بالعميل والتأكد من أن السلع والخدمات تتناسب مع احتياجات السوق وكذلك بناء علاقة طيبة مع الموردين.[١]

إن إدارة الجودة الشاملة هي تفاعل المدخلات والأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة، لتحقيق جودة عالية للمخرجات"[٢]، وقد عرفها معهد **الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها** " تأدية العمل الصحيح علي نحو صحيح من الوهلة الأولي مع الاعتماد علي تقويم المستفيد في معرفة مدي تحسن الأداء "أما في القطاع التعليمي فإن إدارة الجودة الشاملة تعرف بأنها "عملية إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة"، ويركز هذا التعريف على مفهوم إدارة النظم الذي يربط بين المدخلات، والعمليات، والمخرجات للعملية التعليمية، حيث يتطلب هذا المفهوم النظر إلي كل من الطلاب المستفيدين بصورة مباشرة من هذا الأسلوب وكيفية الإعداد لهم لتحقيق حاجاتهم، ورغباتهم الحالية، والمستقبلية الأمر الذي سينعكس على المجتمع بمؤسساته المختلفة، وكذلك المعلمين، والإداريين، والعاملين الذين هم بحاجة إلي تدريب وتطوير لمهاراتهم، وكفايتهم لاستيعاب فلسفة ومفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقاتها وفقا لمبادئ الجودة الشاملة، لديمنج وغيره مثل جوران (juran).[٣]

في ضوء ما سبق من التعريفات نرى أن إدارة الجودة الشاملة تضم في إطارها مجموعة من الأسس اتفق عليها الباحثون والكتاب ويمكن إيجازها فيما يلي:

أ- التحسين والتطوير المستمر لتحقيق الجودة.

ب- استخدام استراتيجيات طويلة الأمد.

ج- التركيز على جودة المخرجات النهائية.

د- شمولية العمليات والأنشطة التي تعمل على تطور وتغيير ثقافة الجامعة.

هـ- تقديم الخدمات بما يشبع حاجات الطلبة.

و- تخفيض التكلفة مع تحقيق الطلب الاجتماعي.

ز- تنمية مهارات ومعارف الطلبة.

ح- مشاركة الجميع في عملية التحسين والتطوير.

ط- تقليل الأخطاء عند الأفراد.

---

(٤) محمد الترتوري، اغادير جويحان،" **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات**"، عمان، دار المسيرة (٢٠٠٦)، ص١٤١.

(٥) عبد الستار العلي، "**إدارة الجودة الشاملة**"، عمان، دارة المسيرة للنشر، ط١،(٢٠٠٨)، ص١٧.

(3) Hixon, J.and K.lovelace "**Total Quality Management Challenge to Urban School**" Education Leadership, P.6-24 ,(1992).

وسوف تتبنى الدراسة تعريف د.سيد جاد في تعريف الجودة "درجة المطابقة للمواصفات الفنية للمنتج أو الخدمة والمحددة في إطار ما يشبع ويلبي رغبات وحاجات العملاء في ضوء الأغراض المحددة لاستعمالات هذا المنتج أو الخدمة"[١].

ويمكن تأكيد أهمية الجودة وإجمال ذلك باختصار من خلال العوائد أو المنافع التي تترتب عليها مثل:

- زيادة سمعة وشهرة المنظمة (الجامعة).
- زيادة القوة التنافسية لدى المنظمة، تحسين المبيعات وزيادة النصيب السوقي.
- زيادة الإنتاجية، وضمان الربحية، وتخفيض حجم المجهودات التسويقية المطلوبة.
- تخفيض حجم المسئولية القانونية على المنظمة الناتجة من العيوب والأعطال والمشاكل، تخفيض التكاليف.[٢]

- متطلبات تبني تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي:[٣]

١- إدراك الطبيعة الخاصة للجامعات ومراكز البحث العلمي بأنها منظمات خدمية في المقام الأول، وبالتالي نحن بحاجة إلى تطبيق جودة الخدمة في هذه المؤسسات.

٢- إدراك الطبيعة الخاصة للموارد البشرية في هذه المؤسسات وفئات هذه الموارد هي:

أ- القيادة الجامعية: متمثلة في مجلس إدارة الجامعة الإدارة العليا في الجامعة.

ب- أعضاء هيئة التدريس: وهم الفئة الأكثر عدداً والأكثر تأثيراً وهم أيضاً الذين يعكسون الجانب الفني للعملية التعليمية والبحثية وهم أساس التقدم المعرفي لأي مؤسسة تعليمية يقع على عاتقهم حمل الرسالة التعليمية والبحثية والقيام بإجراء المشروعات البحثية، وتقديم الاستشارات الفنية للمجتمع.

ج- معاوني أعضاء هيئة التدريس: وهم الباحثون والمعيدون والمدرسون والمساعدون، وهم فئة لا يستهان بها في القيام بالبحوث المبتكرة وتدريس التطبيقات العملية، وهم حلقة وصل بين الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، كما يستعان بهم في كثير من الأمور الجامعية.

د- الجهاز الإداري: بدءاً من أمين عام الجامعة وحتى أحدث موظف وعامل وهم مسئولون عن الشئون المالية والإدارية، والمباني، والتجهيزات، والمعامل، والورش، والمدن، الجامعية والوحدات.

هـ- الطلاب والباحثين من خارج الجامعة: وهم المادة الخام التي يعمل النظام الجامعي لإخراجها في شكل متميز، وبما يخدم متطلبات سوق العمل.

---

(2) سيد جاد الرب،**إدارة الجامعات ومؤسسات التعلم العالى استراتيجيات التطوير ومناهج التحسين**، دار النشر مطابع الدار الهندسية، (٢٠١٠) ص٤٩.

(٢) سيد جاد الرب، "**الاتجاهات الحديثة، فى إدارة الأعمال**" مطابع الدارالهندسية، (٢٠١٠)، ص١١٢.

(٣).سيد جاد الرب،" **إدارة الجامعات ومؤسسات التعلم العالى استراتيجيات التطوير ومناهج التحسين** "، مطابع الدار الهندسية (٢٠١٠) ص١٢٦ص١٣٣.

٣- إن أهم تطبيقات إدارة الجودة الشاملة هو إدراك حاجات ومتطلبات العملاء.

٤- بناء هياكل تنظيمية جامعية تتسم بالمرونة، وانخفاض عدد المستويات التنظيمية، والحفاظ على الوقت، وإدارته بكفاءة.

٥- الاعتماد على قوانين، ونظم، وإجراءات إدارية غير معقدة، وغير عقيمة.

٦- تصميم نظم لقبول الطلاب تعتمد على الدمج بين المجموع والمهارات.

٧- تطوير المناهج الدراسية وطرق التدريس ونظم تقويم الامتحانات بحيث تتمشى مع احتياجات المجتمع، وقدرات الطالب، ومتطلبات أعضاء هيئة التدريس.

٨- تطوير نظم التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني.

٩- تنمية الوعي الذاتي، والتقييم الذاتي لدى الطلاب، والباحثين.

١٠-توفير البيئة الجامعية الصحية، والآمنة، والقائمة على المشاركة، والتفاعل، والعمل.

١١-يجب أن تكون هناك نظم فعالة لربط الخرجين بجامعاتهم.

١٢-بناء فرق عمل فعالة لتصميم، وتنفيذ، ومتابعة مختلف مراحل تطبيق الجودة الشاملة.

١٣-زيادة الإنفاق على البحث العلمي في مؤسسات التعليم العالي.

١٤-بناء وتشيد نظام فعالة للأجور، والمكافآت، والحوافز.

١٥-وضع نظم فعالة، وعادلة، وموضوعية عند اختيار القيادات الجامعية، تعتمد على الخبرة، والمهارة، والقدرة على اتخاذ القرارات.

١٦-استقلال المؤسسات التعليمية مثل الجامعات، ومراكز البحث العلمي.

١٧-بناء نظم فعالة للاتصالات الإدارية المفتوحة.

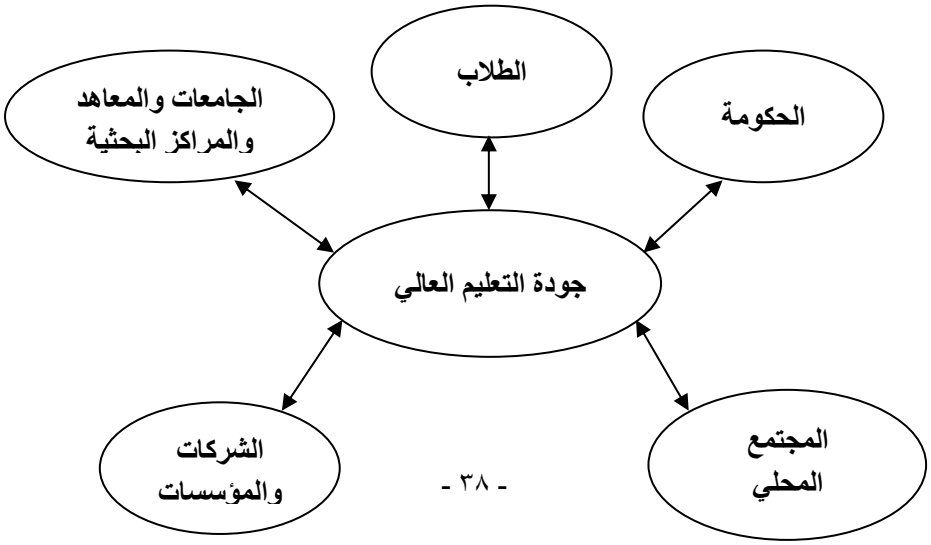
١٨-الاعتماد على نظم مقدمة لتكنولوجيا المعلومات.

١٩-تطبيق المفاهيم، والمناهج الإدارية الحديثة.

٢٠-إدراك ثقافة الجودة لدى جميع العاملين في داخل المؤسسة التعليمية.

شكل رقم (٢)

الأطراف المشاركة في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي



المصدر: سيد جاد الرب، **إدارة الجامعات ومؤسسات التعلم العالي**، مطابع الدار الهندسية، (٢٠١٠)، ص١٣٣.

- دور الجامعات الفلسطينية في تنمية المجتمع في ضوء إدارة الجودة الشاملة:

إن للجامعات دوراً كبيراً في تنمية المجتمع، وتطوره، وهو أحد أهدافها الأساسية والعلاقة بين الجامعة والمجتمع علاقة تبادلية، بمعنى أن ما يصيب المجتمع من أمراض ومشكلات أو مظاهر للفساد المادي والمعنوي ينعكس علي الجامعة والعكس صحيح، وأي تغيير يحدث في المجتمع لابد أن ينعكس علي الجامعة وبرامجها، وأن التغيرات في المعرفة العلمية والتكنولوجيا بكافة أنواعها في العالم المتقدم وما تحدثه من تغيير في مفهوم التنمية تفرض حدوث تغيرات، وتطورات بنفس الدرجة في دور الجامعات العربية والتعليم العالي لأجل مواكبة هذه التغيرات لاستيعابها في المؤسسات التربوية والاستفادة منها في التنمية المجتمعية المقصودة لهذه الحداثة والتطور دون تبعية وتقليد، فمشروعنا الحضاري الذي نستمد منه خطط التنمية التعليم العالي لابد أن تكون له سماته الخاصة التي تعبر عن ثقافتنا المتميزة وحاجاتنا المنفردة.(١)

وبالتالي فإن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة، والنجاحات التي حققها عالمياً في التعليم العالي يركز على المنتج التعليمي في العملية التعليمية وهو الطالب باعتباره أهم محاور العملية التعليمية، كما يركز مفهوم الجودة الشاملة بشكل رئيس وعلى كيفية استخدام كل المدخلات التعليمية لتوظيفها بشكل يسهم في تحسين نوعية الطالب، حيث تعتمد الجودة الشاملة على بذل المزيد من الجهود، والتدريب المستمر للقياديين، والمعلمين والمشرفين الأكاديميين لأجل تحسين نوعية الطالب، ومساعدته بطريقة تجعله قادراً على الابتكار، والتجديد، وتطوير قدراته كي يسهم بصورة فعلية في تنمية المجتمع، ومن هنا يظهر دور الجامعات الأساسي في الاهتمام بمجالات البحث العلمي وتطبيق هذا المفهوم الناجع لإجراء عمليات التحسين والتطوير والمواءمة بين الجديد وبين الواقع الحالي للجامعات مع المحافظة على التراث القومي، والوطني، والإسلامي لهذا الدور دون تبعية مطلقة لتلك الدول المتقدمة، وإحداث التنمية المطلوبة في المجتمع لا يتم دون الاهتمام بأهمية الإنسان وبنائه بشكل يتلاءم مع واقع الحياة، وقدرته على أداء دوره في التنمية المجتمعية بشكل سليم، وهنا يظهر دور الجامعة في تنمية طلابها التنمية الشاملة والمطلوبة في كافة المجالات، وتنفيذ الجودة يتضمن هذه المراحل:(٢)

- التأكيد على أن مراحل التعليم الجامعي تتم طبقاً للمواصفات المحددة.

---

(١) فوائد العاجز، "**تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة" مجلة جامعة القدس المفتوحة،المجلد الأول، العدد الثاني، (٢٠٠٥)، ص٩.**

(٢) سيد جاد الرب، "**إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي**"، مكتبة الأكاديمية، القاهرة، (٢٠١٠)،ص ١١٧.

- أن مرحلة تنفيذ الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تتضمن القيام بكافة الأنشطة والأعمال المطلوبة مثل التدريب، والتعليم، والتعلم، والاندماج، والتكامل بين النظم.
- يتضمن التنفيذ أيضاً أن يتم في ضوء الاستراتيجيات والرؤى العالمية.
- يتم دعم وتطوير، الأطراف المعنية بالعمل الجامعي مثل: المالكين، الطلاب، المدربين، المعلمين، وأعضاء هيئة التدريس.
- الاستفادة من نظم، وشبكات تكنولوجيا المعلومات في ربط الأنشطة الجامعية مع بعضها.

وترى الباحثة: من خلال ما سبق أن هنام تأكيد كبير للجودة ومعاييرها على التطوير والتحسين والنهوض بالمسيرة التعليمية، بما يفوق توقعات العملاء ويحقق رضا الزبائن والعاملين في المجتمع وهذا يتطلب عملاً مستمراً للتميز بالخدمات الجامعية.

ثانياً: العوامل المؤثرة على جودة التعليم العالي:

تسعى الجامعات إلى التميز واحتلال الصدارة بالنسبة للمنافسين، وذلك عن طريق استقطابها للكفاءات المحورية التي تتميز بها عن الجامعات الأخرى، لما لها من قدرة على نشر ثقافة الإبداع وتكوين سمعة حسنة للجامعة، والتأثير على الطلبة، واستقطاب عملاء جدد يؤثرون في الجامعة؛ لتحقيق الأهداف من خلال ما يحملونه من مؤهلات وقدرات ومعارف مميزة قادرة على التحسين، والتطوير، والتغيير في ظل تغيرات العصر، وحماية وتوجيه الجامعة.

وفيما يلى تستعرض الباحثة أهم العوامل المؤثرة على جودة التعليم العالي والتي تكونت من متغيرات الدراسة وهي كما يلي:-

١- الكفاءات المحورية:

تعتبر الكفاءات أصل من أصول المؤسسة، لأنها ذات طبيعة تراكمية، وهي صعبة التقليد من قبل المنافسين، ولقد اتخذت عدة تعاريف. توردها الباحثة كما يلي:-

يعرفها الشيخ بأنها[١]:- "مجموعة من المهارات الخارقة والأصول الملموسة، والغير الملموسة ذات الطابع الخاص، والتكنولوجيا فائقة المستوى، والتي تشكل في مستواها أساساً جيداً وقاعدة لقدرة المؤسسة على التنافس".

كما يعرفها (شوسة)[٢] بأنها:- "مجموعة القدرات، وما يسفر عنها من المعارف، والمهارات، والاتجاهات التي يمتلكها، ويمارسها الأستاذ الجامعي، وتمكنه من أداء عمله، وأدواره،

(١) الداوي الشيخ،" **تنمية الكفاءات البشرية كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية**،" الملتقى حول الصناعات التأمين السابع الدولي،(٢٠١٢)، ص٦.

(٢) عمار بوشناف،" **الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية: مصادرها وتنميتها وتطويرها**"، رسالة ماجستير، جامعة العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير (٢٠٠٥) ص٤٦.

ومسؤولياته، ويلاحظها ويقيمها طلابه، ويمكن أن يكون لها تأثيراً مباشراً أو غير مباشر على العملية التعليمية".

كما تعرف أيضاً بأنها "القدرة على استغلال المعارف المكتسبة (نظرية، علمية، سلوكية) والمواقف الشخصية التي تطبق في إنجاز، وتحقيق الأهداف".[١]

بعد استعراض التعريفات السابقة للكفاءات المحورية خلصت الباحثة بأن هناك أسس اتفق عليها جميع الباحثين يمكن إيجازها فيما يلي:

أ- تعتبر الكفاءات أصل من أصول المؤسسة.

ب- الكفاءات عبارة عن مؤهلات مميزة، وقدرات، ومهارات إبداعية، وإبتكارية التي تساهم في خلق حصة سوقية.

ج- تكسب الكفاءات المحورية المؤسسة ميزة تنافسية.

د- تساهم في إنشاء موارد جديدة عن طريق الإبداع والابتكار.

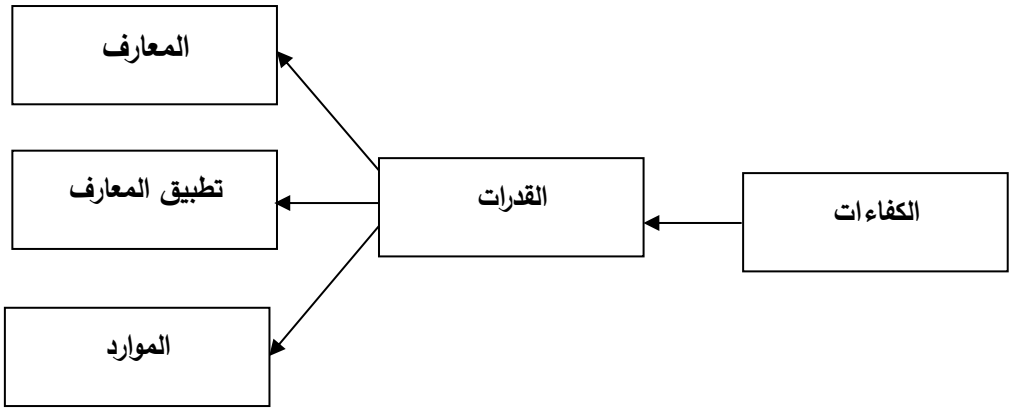
هـ- تعمل على التطوير المستمر وتنمية المجتمع.

و- الكفاءات المحورية نادرة وغير قابلة للتقليد.

التعريف الإجرائي: "تعرف الكفاءات المحورية بأنها الفرد الذي يكون قادراً على إضافة قيمة لطلبة الجامعة بما يحمله من قدرات، ومؤهلات، وسلوكيات تساهم في صنع ميزة تنافسية للجامعة، وتكوين سمعة حسنة تستطيع الجامعة من خلالها تحقيق الأهداف".

شكل رقم (٣)

الشكل التالي يوضح مفهوم الكفاءات المحورية



المصدر:عمار بوشناف، **الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية**: مصادرها وتنميتها وتطويرها، (٢٠٠٥)، ص٩٨.

ويكمُن الفرق بين الكفاءات المحورية وغير المحورية في كون الكفاءات المحورية تتميز بـ:[٢]

(١) وسيلة بوزايد **"مقاربة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية الجزائر"**، رسالة ماجستير، جامعة سطيف، (٢٠١٢).
(٢) فايزة برش، **"دور الكفاءات المحورية في تدعيم الميزة التنافسية** "رسالة ماجستير، جامعة سعد دحلب،(٢٠٠٥)، ص٩٨.

- خلق القيمة أو المنفعة الأساسية المباشرة للعميل.
- تميزها عن المنافسين أي أنها فريدة وأفضل من التي يملكها المنافسون.

- **خصائص الكفاءات[1]:**

تتمتع الكفاءات بعدة خصائص أهمها:

أ- أنها ذات غاية حيث أنه يتم تشغيل معارف مختلفة قصد لتحقيق هدف محدد، أو تنفيذ نشاط معين، فالشخص يكون كفؤاً إذا استطاع تأدية هذا النشاط بصفة كاملة.

ب-صياغتها تتم بطريقة ديناميكية، حيث أن كل العناصر المكونة لها تتفاعل في حلقة مفرغة من المعارف، والمهارات.

ج- مفهوم مجرد، فالكفاءة غير مرئية، ما يمكن ملاحظته هي الأنشطة الممارسة، والوسائل المستعملة، ونتائج هذه الأنشطة.

د- مكتسبة فالفرد لا يولد كفؤاً لأداء نشاط معين، وإنما يكتسب ذلك من خلال تدريب موجه.

هـ- ليست أصولاً بالمعنى المحاسبي كبراءات الاختراع.

و- تتقادم الكفاءات عند عدم استعمالها لأن مصدرها الأفراد، فإذا لم يسمح لهم بإظهار كفاءاتهم ومهاراتهم، فإن هذه الكفاءات والمهارات ستضمحل، ومن ثمة يتراجع موقع المؤسسة التنافسي لصالح المنافسين.

وترى الباحثة أنه بعد التعرف على مفاهيم الكفاءات المحورية، وخصائص الكفاءات فإنها تمثل أهمية للجامعات التي تسعى للوصول إلى الريادة، والتميز بما تملكه من موارد ملموسة، وغير ملموسة قادرة على الرقي بالجامعات، والمجتمع، وهي تكتسب عن طريق التدريب والتأهيل وتتميز بأنها فريدة غير قابلة للتقليد، وأصبحت تعد في الوقت الحالي من أصول المنظمة التي تحقق لها الربح، وتساعدها على النمو والاستقرار وتحميها من الانحدار في دورة حياتها. فالكفاءات المحورية في الجامعة قادرة على الاحتفاظ بالطلبة، وجذب واستقطاب طلبة، وعملاء جدد، وأيضاً تساهم في تحقيق الأهداف للجامعة، والمجتمع.

٢- الأنشطة المنهجية واللامنهجية في الجامعات:

تهدف الأنشطة المنهجية واللامنهجية في الجامعات إلى ترسيخ الجانب العلمي، والعملي لدى الطلبة وإبراز مواهبهم وقدراتهم، وتشجيعهم على الابتكار، كما تعمل على تنمية روح الملاحظة، والبحث العلمي وصقل شخصيتهم من جميع النواحي. حيث أن العملية التعليمية كُلٌ

(١) بن عيسى محمد المهدي، **"العنصر البشرى من منطق اليد العاملة إلى منطلق الرأسمال الإستراتيجي"**المجلد٣٩، (٢٠١٠)،ص١٤.

متكامل لا ينفصل فيها الفكر عن العمل. فالأنشطة المنهجية واللامنهجية تعتبر مجموعة من الممارسات العلمية والعملية التي يمارسها الطلبة، وتنعكس على حياتهم العملية.

- مفهوم الأنشطة المنهجية واللامنهجية:

عرف الخطيب الأنشطة المنهجية بأنها "استخدام التكنولوجيا في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة في المنهاج، وفي التواصل مع المشرف الأكاديمي، أو الأستاذ، أو الزملاء، وفي النقاش والتحاور مع الآخرين، وفي إعداد الأبحاث، وفي دراسة مقررات".[١] وتعرف الأنشطة اللامنهجية بأنها: "نشاطات مختلفة، مناسبة لأعمار الطلاب وإمكاناتهم، ويمارسونها خارج حدود الفصول والمناهج وسميت (لا منهجية) لأنها تقع خارج نطاق المناهج المدرسية المقننة، وتسمى (لا صفية) أيضاً لأنها تقع خارج حدود الصفوف المدرسية المعروفة.[٢]

تعَرف الأنشطة اللامنهجية بأنها أنشطة تشمل على العديد من الفعاليات المتنوعة التي تغطي جوانب رياضية وثقافية، واجتماعية، وأكاديمية متعددة. وتعتبر الأنشطة اللامنهجية الميدان الواسع الذي يقوم فيه الطلبة بممارسة هواياتهم بهدف تنمية شخصياتهم، ولأن الطالب هو المحور والهدف بالنسبة للجامعة، ومساهمة من الجامعة لصقل عقله، وتشجيعه على إبراز هواياته، إلى جانب الدراسة الأكاديمية، لهذا فإن الأنشطة اللامنهجية نجدها موضوعة ضمن أطر زمنية محددة، فصلية، وأسبوعية، ويومية، وهي أنشطة حرة تنمي حب الاستطلاع، وتسهم في تنمية قدرات الطلبة الإبتكارية، وتعزز اتجاهاتهم الايجابية نحو التعاون والتكافل وحب العمل، ويتم تنفيذ هذه الأنشطة بربطها باستراتيجيات التعليم، إلى جانب تعاون إدارة الجامعات في عمليات التصميم، والتخطيط، والتنفيذ لهذه الأنشطة، وتبادل الآراء والخبرات، وإشراك الطلبة بحيث تؤدي إلى خلق أجواء تربوية ثقافية، اجتماعية، وفنية، ورياضية تسودها روح المرح والانهماك الفعلي في النشاط، وتحمل المسؤولية والتعاون وصولاً للهدف الأسمى، وهو بناء الشخصية الفلسطينية المتزنة التي تناضل من أجل انتزاع حقها، وإثبات ذاتها على أرض الواقع في ظل الظروف التي نعيشها في المنطقة.[٣]

التعريـف الإجرائـي: عبارة عن أنشطة طلابية تشمل أنشطة منهجية تتعلق بالجانب الأكاديمي، وتعمل على زيادة المعرفة، والتطبيق العملي للدراسة النظرية. أما الأنشطة اللامنهجية فهي تتعدى حدود التعليم الأكاديمي مثل:(المسابقات الرياضية، الرحلات، المعارض، والندوات

---

(١) لطفي الخطيب،" **استخدام الإنترنت في الأنشطة الأكاديمية وغير الأكاديمية من وجهة نظر طلبة كلية الطب**،" مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٧،العدد الثالث، (٢٠١١) ص ٧٧٥.

(٢) هيثم الرغبان، **"قضايا تربوية من الميدان"**،(٢٠٠٥)، ص١٥٥.

(3) www.arab-acrao.org.com.٢٠١٣/٦/٧ الزيارة بتاريخ

الثقافية...الخ) حيث تعمل على صقل شخصية الطلبة، وتؤدى إلى رضاهم عن الخدمات الجامعية المقدمة لهم، وتفضيلها عن غيرها من الجامعات.

- أهداف النشاطات المنهجية واللامنهجية:

تهدف إلى اكتشاف المواهب، والقدرات، والاستعدادات المختلفة لدى الطلبة، وصقلها، وتطويرها، وتوجيهها إلى المسار الصحيح، من خلال تطبيق الدراسات النظرية علمياً، وتعرف الطالب باحتياجات البيئة وزيادة معرفته، وتنمية العمل الجماعي، توجيه الطالب للعمل المهني وإظهار إبداعاته، استغلال أوقات الفراغ وتنمية المهارات أي إعداد الطالب للحياة[١].

وترى الباحثة أن الأنشطة الطلابية من الأساسيات التي يجب على الجامعات الاهتمام بها إذا لبناء شخصية متميزة داخل أسوار الجامعة، وخارجها ولقد ظهر واضحاً أثر الاهتمام بالأنشطة الطلابية من خلال عملي في الجامعات، حيث أن الفصل الدراسي الذي كان يشتمل على الأنشطة الطلابية كان التحصيل الأكاديمي للطلبة أعلى من الفصول السابقة، بالإضافة إلى رضا الطلبة، وتفضيلهم للمشرف الأكاديمي الذي يضع في الخطة الدراسية جزء من الأنشطة المنهجية التي يرى الطالب بأنه يحقق من خلالها جزء من اهتماماته.

٣- التكنولوجيا في مؤسسات التعليم العالي:

تتسارع في العصر الحديث الشركات والمصانع الكبيرة خاصة في الدول المتقدمة في إنتاج التكنولوجيا العالية، والتي تساهم في زيادة الإنتاجية، وسرعة الأداء، وانخفاض التكاليف، وتحقيق التميز[٢]، وتعتبر تكنولوجيا التعليم علماً مستقلاً له أصوله وأسسه التي يستند إليها، ولم يعد هناك خلط بين تكنولوجيا التعليم، والوسائل التعليمية التي اعتبرهما البعض مترادفين حيث تعتبر الوسائل التعليمية منظومة فرعية من منظومة تكنولوجيا التعليم بعد الاعتماد على مدخل النظم، وتمثل الوسائل التعليمية الجانب التطبيقي لتكنولوجيا التعليم، وتضم منظومة تكنولوجيا التعليم مكونات متعددة ومتكاملة بينها علاقات تأثير وتأثر لتحقيق أهداف هذه المنظومة وهذه المكونات هي: العنصر البشري، العنصر المادي، الأهداف، المحتوى،الآلات، والمواد التعليمية، والإستراتيجيات التعليمية والتقويم.[٣]

- تعريف تكنولوجيا التعليم:

---

(1) www.arab-acrao.org.com. الزيارة بتاريخ ٢٠١٣/٦/٧

(٢) سيد جاد الرب،" **إدارة الإبداع والتميز التنافسي**"، دار النهضة،(٢٠١٣) ص٢٣١.

(٣) خميس محمد عطية، "**منتوجات تكنولوجيا التعليم**"القاهرة، ط١، دار الكلمة، (٢٠١١)، ص١٨.

عرفها (عطية) بأنها عملية مركبة ومتكاملة تتضمن: الإجراءات، والأفكار، والأجهزة، والتنظيمات المطلوبة لتحليل مشكلات جميع جوانب التعليم الإنساني، وصياغة الحلول المناسبة، وتنفيذها [١].

(أما المهدي) فقد عرفها بأنها منظومة من عمليات الابتكار، والإدارة التكنولوجية (التخطيط والتصميم، والإنتاج، والتنفيذ، والتطوير، والتقويم التي تؤثر وتتأثر ببيئة الموقف التعليمي (داخل الجامعة، وخارجها) ويكون هناك تفاعل متبادل بين كلاً من التكنولوجيا وبيئة المرافق التعليمية [٢].

ويعرف (Charles Beard) تكنولوجيا التعليم على أنها مجموع ما هو متوفر من معامل، وآلات وأنظمة تم تطويرها واختبارها. وهي ترتبط في الأصل بالعلوم البحتة Pure Science وخاصة الرياضيات، إلا أن هذا التعريف لم يتعرض لمدى إمكانية تحقيق الأهداف التعليمية [٣].

- أهداف تكنولوجيا التعليم:[٤]

أ- التغلب على مشكلات وصعوبات نقل التعليم، والخبرات التعليمية.

ب- التغلب على المشكلة الفروق الفردية.

ج- تعليم الأعداد الكبيرة، والتغلب على مشكلة بعدى الزمان والمكان.

د- التغلب على مشكلة اللفظية وطريقة العرض، ونقص المعلمين الأكفاء، والتجهيزات التعليمية ومصادر التعليم.

هـ- مكافحة الأمية التي تقف عائقاً في سبيل التنمية في مختلف مجالاتها، وزيادة المشاركة الايجابية لطلبة، والاهتمام بالطلبة، وإشباع حاجات التعليم لديهم.

و- تحقيق هدف التربية وتنمية وتعديل السلوك، والتغلب على مشكلة تضخم المناهج.

ز- تقليل الأعباء التعليمية على المعلمين، والتغلب على مشكلة تضخم المناهج والمقررات

ح- تنمية القدرة على التأمل، والتفكير العلمي الخلاق في الوصول إلى حل المشكلات.

- الجودة والتكنولوجيا المقدمة:[٥]

أ- إن العصر الذي نعيشه الآن هو عصر التكنولوجيا، وتلعب التكنولوجيا دوراً في جميع جوانب الجودة والعمليات الخاصة بها، إن مفهوم الإنتاج المرن يستخدم تكنولوجيا متقدمة

---

(١) خميس محمد عطية، **"عمليات تكنولوجيا التعليم القاهرة"** دار الكلمة،(٢٠١١)، ص١٠.

(٢) حسن ربحي مهدي، **"تكنولوجيا التعليم والتعلم"**، جامعة الأقصى، (٢٠١٤)، ص٣٢.

(٣) احمد سالم، **"وسائل تكنولوجيا التعليم"**، الرياض، مكتبة الرشيد، ط٢، (٢٠٠٦)، ص٢٣.

(٤) محمود الرنتيسى، **فعالية تطوير مقرر تكنولوجيا التعليم بالجامعة الإسلامية لاكتساب الطلاب المعلمين الكفايات اللازمة في ضوء المعايير المعاصرة**، رسالة درجة دكتوراه، معهد البحوث والدراسات العربية، (٢٠٠٩)، ص٨٦.

(٥) سيد جاد الرب، **"إدارة الإبداع والتميز التنافسي"**، مطابع الدار الهندسية، (٢٠١٣)، ص٢٠٦.

لـنظم الإنتـاج الانسـيابيه ويسـمح باسـتخدام عـدد أقـل مـن العمـال ومخـزون أقـل، كمـا أن استخدام الإنتاج أو التصنيع المرن يسمح بتغيير العمليات بسرعة، وإنتاج منتجات مختلفة.

ب- كما أن هناك نظم للتكنولوجيا المعتمدة على الحاسبات الآلية والتي تساهم في تحسين عملية تجميع مختلف جوانب التصنيع، كما أنها تسمح بالتكيف مع المتغيرات، وبسرعة، وبتكاليف معيارية.

ج- وفي جميع الأحوال فإن التسهيلات التكنولوجية الجديدة يجب أن تُدعم بمهارات العاملين ودمجهم في العمل؛ وذلك لكي يتمكنون من تحقيق الجودة وتحقيق أهداف العملاء.

ثالثاً- ولاء الطلبـة:

إن فكرة ولاء العميل ليست جديدة، فمنذ وقت طويل كانت مسؤولية المؤسسة الحفاظ على عملائها، فبعد أن كان مصطلح الولاء أو الوفاء حكراً على العلاقات الإنسانية، دخل مجال الأعمال ليفسر التعلق والارتباط السلوكي والإداري بين العميل والعلامة، ومن هذا المنطلق يجب الرجوع إلى تاريخ الفكر التسويقي، وتطوره لصياغة مفهوم الولاء، وموقعه من نشاط المؤسسة، واستراتيجياتها في ظل مختلف التصورات التسويقية التي تبنتها وصولاً إلى جعل العميل أحد العناصر الأكثر فعالية [1].

وفيما يلي سوف تسلط الباحثة الضوء على تعريف الولاء وتعريفات الكتاب، والباحثين، ومن ثم التعليق عليها، وذلك في ضوء البحوث والدراسات السابقة.

- مفهـوم الولاء:

الولاء في الاصطلاح الشرعي:

اشتمل القرآن الكريم على جمل من الآيات الكريمة المعنية بقضية الولاء، وفيها بالقطع تحديد المعنى، قال الله تعالى:{ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا الْيَهُودَ وَالنَّصَارَى أَوْلِيَاءَ} [المائدة ٥١]. {وَلَوْ كَانُوا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالنَّبِيِّ وَمَا أُنزِلَ إِلَيْهِ مَا اتَّخَذُوهُمْ أَوْلِيَاءَ وَلَكِنَّ كَثِيرًا مِنْهُمْ فَاسِقُونَ} [المائدة ٨١]. {لا يَتَّخِذْ الْمُؤْمِنُونَ الْكَافِرِينَ أَوْلِيَاءَ مِنْ دُونِ الْمُؤْمِنِينَ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ فَلَيْسَ مِنْ اللَّهِ فِي شَيْءٍ إِلا أَنْ تَتَّقُوا مِنْهُمْ تُقَاةً } [آل عمران ٢٨]. {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَتَّخِذُوا عَدُوِّي وَعَدُوَّكُمْ أَوْلِيَاءَ تُلْقُونَ إِلَيْهِمْ بِالْمَوَدَّةِ وَقَدْ كَفَرُوا بِمَا جَاءَكُمْ مِنَ الْحَقِّ يُخْرِجُونَ الرَّسُولَ وَإِيَّاكُمْ أَنْ تُؤْمِنُوا بِاللَّهِ رَبِّكُمْ} [الممتحنة ١].

وهذه الآيات القرآنية الكريمة تضمنت جوابا لكل ما يتعلق بمسألة الولاء من مشكلات دقيقة، أو جليلة توضح حقيقته في الاصطلاح الشرعي. وكل الآيات تشير إلى أن الولاء عمل ظاهر،

(١)عبد الرحمن إدريس،" **التسويق المعاصر**"، الإسكندرية طبعة أولى، الدار الجامعية (٢٠٠٥)، ص٣٠٤.

له أصل باطن، وهذا ما تقرر لغة، وبهذا يتوافق المصطلح اللغوي والشرعي كما سنراه لاحقاً. إن الولاء سواء في اللغة أو الاصطلاح عمل ظاهر وباطن معاً، فهو في النتيجة لا يختلف عن القول: بأنه عمل ظاهر في أصله. إنما الممنوع أن يقال: هو عمل باطن في أصله لأن معنى ذلك إبطال كل الدلائل اللغوية والشرعية.(١)

وقد عرفة (كيفن هيدو) التزام المستهلك في الاستمرار كزبون للمؤسسة من خلال العمل المتكرر مع المؤسسة على الرغم من التأثيرات والجهود التسويقية للمؤسسات التي قد تسبب في انتقال الزبائن الأخريين.(٢)

ومع الاهتمام المتزايد بتعريف الولاء فقد تم تعريفه من قبل (Cunningham) بأنه عبارة عن نسبة المشتريات الكلية لعلامة محددة عن العلامات المنافسة الأخرى(٣)

ولاء المستهلك تعبير عن العملية التي يقوم فيها المستهلك بتكرار عمليات الشراء والتعامل مع المؤسسة ويعبر فيها عن رضاه عن المنتج والخدمة المقدمة له.(٤)

وتناول نجم تعريف الولاء بأنه مقياس لدرجة معاودة الشراء من علامة معينة من قبل العميل.(٥)

وأشار كل من (Mowen & Minor) إلى الولاء بأنه هو مدى حمل المستهلك لاتجاهات إيجابية تجاه العلامة التجارية والتزامه بها ونيته بتكرار شرائها في المستقبل.(٦)

وعرف كل من (Hanna & Wozniak) الولاء على أنه تفضيل المستهلك وشراءه المستمر عبر الوقت لعلامة تجارية معينة ضمن صنف منتج ما.(٧)

بينما عرف (Oliver) الولاء على أنه التزام داخلي عميق لإعادة شراء المنتج أو الخدمة بشكل مستمر في المستقبل.(٨)

وركز توفيق على تعريف الولاء بأنه يتحدد على أساس عادات العميل الشرائية، فيقال: إن هذا العميل يدين بالولاء للمنظمة إذا ما دأب على التعامل معها وعلى شراء منتجاتها، بالرغم من تقديم الشركات المنافسة منتجات أفضل.(٩)

---

(١) محمد الطبري، **"جامع البيان عن تأويل آيات القران"**، الطبعة الأولى، القاهرة، مركز البحوث والدراسات العربية الإسلامية (٢٠٠١)،ص٢٣٢.

(٢) كيفن هيدو واخرون،" **تسويق التأمين"**، ترجمة مركز رويال، نشرمن قبل البسون ايرز وآمى ستلى، البحرين مجلد١٧، (٢٠١٠) ص١٧١.

(3) Cunningham, P**." Revisiting small business". Best's Rev; 101(6):118. Sharon، (2000).**

(٤) jean marc lieu, strategies de fidelisation ,"**Deuxeme edition, Editions d, organization**" France, P21, (2003).

(٥) نجم عبود النجم،**"إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت"**، عمان، الأردن: دار الصفاء لنشر والتوزيع، (٢٠١٠)، ص٢٨.

(6) Mowen, J. C. & Minor, M. S. **"Consumer behavior: a framework".**New Jersey: Prentice-Hall,pp34,(2002).

(7) Hanna, N. & Wozniak, R "**Consumer behavior: an applied Approach".** New Jersey: Prentice-,pp.157 (2001).

(8) Oliver, R. L **" Whence consumer loyalty**?" , Journal of Marketing , Vol.63, Special Issue pp.33-44 (1999).

(٩) توفيق عمر، عبد الرحمن" **خدمة العملاء"**، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، (٢٠٠٧)، ص٣٤.

وبناء على التعريفات السابقة يتضح:

١- الولاء يعتمد على أنه سلوك مستمر ومتحيز لاسم أو علامة معينة، وهو بهذا الشكل ليس عشوائياً أو روتينياً، وهذا يؤدي إلى اختلاف الولاء عن الشراء بالاعتياد أو السلوك الشرائي المتكرر.

٢- إن الولاء أساسي في عالم التسويق الحديث الذي تسعى المنظمة من خلاله إلى التطور والنجاح، ومن الطبيعي أن الولاء للاسم والعلامة التجارية يتدرج من الاتجاه (التفضيل) إلى مرتبة سلوك (الشراء).

٣- هناك ترابط بين الولاء الاتجاهي والسلوكي، ويحتوي السلوك المستمر على الشراء المتكرر، ويتضمن الاتجاه (التفضيل) مواجهة أيه تغيرات تحدث للاسم والعلامة في المزيج التسويقي، أو وجود علامات جديدة.

٤- الولاء هو التزام المستهلك باقتناء السلعة أو الخدمة، وتوجد أهمية لوجود هذا الالتزام في تحقيق الأهداف التسويقية للمنشأة.

٥- يتضمن الولاء أن يكون هناك أكثر من علامة يفضلها ويشتريها المستهلك، وهذا له علاقة بجانب آخر هو مفهوم الاختيار والحذف. ويحتوى المفهوم على عدم استبعاد كل الأسماء والعلامات، وشراء واحده فقط.

٦- الولاء يشير إلى الزبون الوفي، وهو سلوك متعمد يظهر في جميع الأوقات من خلال صنع القرار الشرائي، رغم وجود بديل.

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف **ولاء المستهلك:** هو سلوك يتخذه المستهلك في عملية اقتناء العلامة التجارية من بين العلامات المنافسة بناءً على الفترة الزمنية التي تسعى المؤسسة فيها إلى الاحتفاظ بالمستهلك من خلال اعتمادها معايير الجودة على مدى سنوات عمرها.

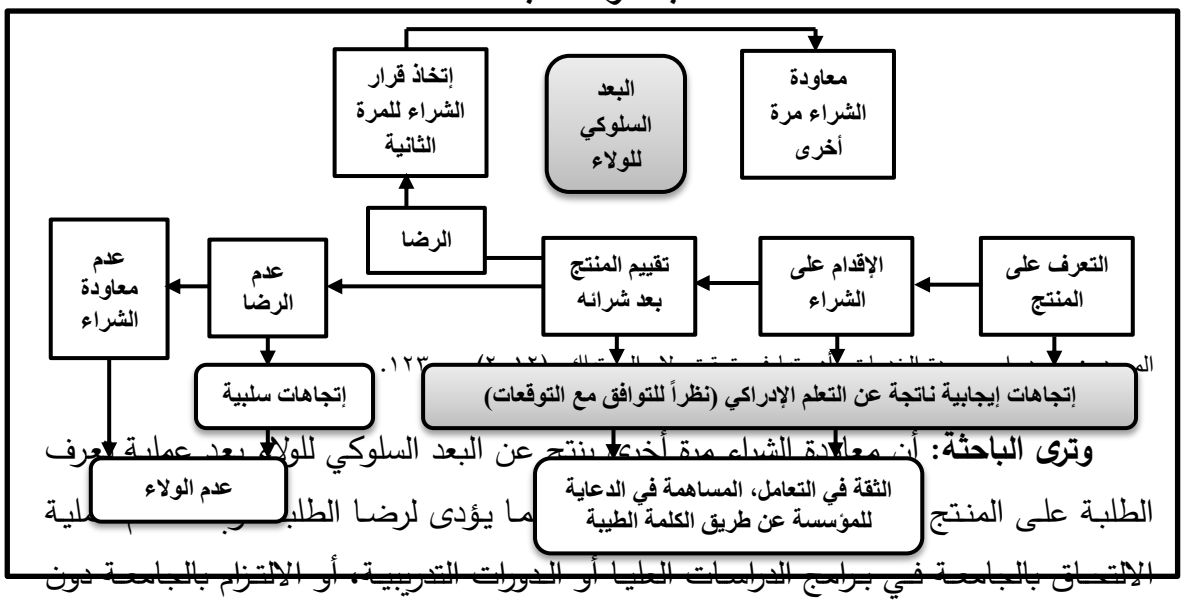
- أبعاد ولاء الطلاب:

من التعاريف السابقة يتضح أن الولاء ليس فقط عبارة عن عملية تكرار الشراء، بل ينتج من مجموعة من العمليات السيكولوجية القوية التي تنشأ بين المستهلك والمؤسسة (الجامعة والطلبة) التي يتعامل معها والمتمثلة في الاتجاهات وهي تعبر عن البعد الأساسي للولاء وهي سمة في المستهلك (الطلاب) تعمل على تفضيل المنتج أو الخدمة. لذا قد ينظر إلى مفهوم ولاء الطلاب أنه مفهوم بسيط يقاس من خلال عملية إعادة الشراء أو الالتحاق بالجامعة أو الاستمرار بها،

لكن الباحثين ينظرون إليه بشكل مختلف عندما يرونها من منظور سلوكي، وفي نظرية التعلم الإدراكي تم التمييز بين ولاء المستهلك الذي يعكس ثقته ونيته بإعادة الشراء نتيجة إيمانه بالمنتج والولاء المزيف لدى المستهلك الناتج عن تكرار الشراء بسبب عدم توافر بديل، نادت هذه النظرية إلى قياس ولاء المستهلك من خلال الاتجاهات وليس فقط من خلال كثافة عملية الشراء أي أن هذه النظرية تقسم الولاء إلى بعدين أساسيين [١]. هما الولاء كسلوك، والذي يمكن التعبير عنه بالبعد الأفقي كما هو موضح بالشكل رقم (٤) المتضمن السلوك المتكرر للشراء، والاستمرار بهذا السلوك أما الفهم الأخر فقائم علي الاتجاهات المتراكمة عن التعلم الإدراكي.

شكل رقم (٤)

أبعاد ولاء طلبة



وترى الباحثة: أن معاودة الشراء مرة أخرى ينتج عن البعد السلوكي للولاء بعد عملية تعرف الطلبة على المنتج [illegible] ما يؤدى لرضا الطلبة [illegible] عملية الإلتحاق بالجامعة في برامج الدراسات العليا أو الدورات التدريبية، أو الإلتزام بالجامعة دون التحويل إلى جامعة أخرى منافسة، وتشجيع أصدقائهم بالالتحاق بالجامعة، والتعامل معها.

- قياس درجة ولاء الطلاب:

تشتمل أبعاد ولاء الطلاب بعدين هما بعد سلوكي، وبعد اتجاهي، وهذان العنصران هما أساس قياس درجة الولاء: [٢]

١- **البعد السلوكي:** يعبر عن السلوك الأساسي، والظاهري للولاء، من خلال السلوك الفعلي لعملية الشراء وإعادة الشراء إلى جانب متابعة نسب الاحتفاظ بالزبائن.

---

(١) علاء عباس علي، "**ولاء المستهلك كيفية تحقيقه والحفاظ عليه**"، الدار الجامعية، مصر، (٢٠٠٩)، ص٢٣٦.
(٢) كريغ ف تشرتشل وساهراس هالبرن، "**بناء ولاء الزبائن مشروع أفضل الممارسات في المشاريع الصغرى**"، الولايات المتحدة الأمريكية، (٢٠٠١)، ص١٥.

٢- **البعد الإتجاهي:** هذا البعد متعلق بالجوانب النفسية التي تعبر عن الالتزام الذي يشعر به الزبون تجاه المؤسسة الناتج عن التعامل الإيجابي المسبق أو المعلومات المتحصل عليها من الأقارب. إن نجاح المنظمات بشكل عام، ومنظمات الخدمة بشكل خاص يعتمد على قدراتها، وإمكانياتها في ضمان قاعدة متينة من الطلبة الموالين لها، فالمنظمات الخدمية الناجحة لا تكتفي فقط باستقطاب الطلبة الجدد وإنما أيضاً باتجاه تطوير وتعزيز علاقات طويلة الأمد معهم لتضمن لنفسها البقاء، والنمو، وحتى تتمكن المنظمة من الحفاظ على مستوى من جودة خدماتها لتعزيز الولاء، وعلى هذا الأساس فقد ربط العديد من الباحثين في هذا المجال مفهوم الولاء بجودة الخدمة وبينوا أن ولاء الزبون يعود لجودة الخدمات التي تقدمها المنظمة، فيما يرى آخرون بأن الولاء يرجع لمفهوم رضا العميل.(١)

وليس هناك منشأة أعمال لا تسعى إلى حالة ولاء المشترى لمنتجاتها لأن تكلفة كسب زبون ليست بالكلفة اليسيرة، وهذا لا يحصل إلا بتقديم قيمة عالية للزبائن باعتبار أن المؤسسات عليها تصميم، وتقديم قيمة عالية منافسة، إن الولاء بمثابة الموجودات أو الأصول بالنسبة للمنظمة وهذا يتطلب الصيانة والإدامة المستمرة له لأن المحافظة على الولاء يعني أن المنظمة سوف تزيد من المشترين الجدد من خلال الترويج لسلعها أو خدماتها التي سيتحدث عنها الزبون الموالى بايجابية أمام الآخرين، وعليه فإن كلمة المديح أو الذم تلعب دوراً مؤثراً في خلق ردود الفعل لدى الزبائن المحتملين، وتدفعهم باتجاه اقتناء الخدمة، أو العزوف عنها وأن كسب أي زبون جديد يعنى ربح للمنظمة، وأكدت العديد من الدراسات وجود علاقة طردية بين الربحية ودرجة ولاء الزبون.(٢)

رابعاً- الجودة وعلاقتها بولاء طلبة الجامعات في قطاع غزة:

تعتمد الجامعات الناجحة على استراتيجيات الجودة لتتميز في خدماتها وللحصول على أكبر حصة سوقية. حيث تنشأ علاقة ايجابية بين الطلبة والجامعة من خلال تحقيق رضا الطلبة، حيث يتعلق نجاح الجامعات في تحقيق أهدافها وغاياتها بمدى قدرتها على جذب الطلبة والاحتفاظ بهم، وتقديم خدمات ذات جودة عالية تحقق رضا الطلبة. حيث يساهم الرضا في تكوين درجة من الولاء الذي بدوره يؤثر على درجة اندماجهم، وارتباطهم بها وقبولهم لأهدافها، وقيمها، وبذل أكبر جهد ممكن من أجلها مع رغبة في الاستمرار. فيعملون جاهدين على تحسين سمعة الجامعة، التطوع لخدمتها. وتوجد العديد من الدراسات التي حاولت البحث في

(١) بوكواز محمد، حمودى رابح، "**جودة الخدمات واهميتها في ولاء المستهلك**"، رسالة ماجستير – جامعة العقيج اكلي (٢٠١٢)،ص٨٨.

(٢) على عبد الرضا الجياشى،" **نمذجة العلاقة بين إدراك جودة الخدمة وولاء الزبون**"، دراسات العلوم المجلد٢، (٢٠١٠)، ص١١٣.

ظاهرة الولاء سواء ما يتعلق بأسبابها، أو نتائجها، أو موضوعها، أو مزيج من ذلك كله ونعرض هنا بعض من هذه النماذج:

النماذج المتعلقة بالولاء والجودة فى الجامعات:

١- النماذج التى اهتمت بالولاء:

أ- نموذج "كانتر" ١٩٨٦.[١]

ويرى كانتر أن هناك ثلاثة أنواع من الولاء نابعة من متطلبات السلوك المختلفة التي تفرضها المنظمات على أفرادها، وهذه الأنواع الثلاثة هي:

- **الولاء المستديم:** ويشير إلى المدى الذي يستطيع فيه الأفراد التضحية بالكثير من جهودهم وطاقاتهم في مقابل بقاء المنظمات التي ينتمون إليها، لذا فإن هؤلاء الأفراد يعتبرون أنفسهم جزءاً من منظماتهم وبالتالي فإنهم يجدون صعوبة في الانسحاب منها أو تركها.
- **الولاء التلاحمي:** يتمثل في العلاقة السيكولوجية الاجتماعية التي تنشأ بين الفرد ومنظمته، والتي يتم تنميتها، أو تعزيزها من خلال المناسبات الاجتماعية التي تقيمها المنظمات، والتي تعترف فيها بجهود الأفراد العاملين بها، وذلك أن المنظمة تبدأ جهودها مع الفرد منذ المرة الأولى لانضمامه إليها من خلال توجيه الأول، وإعطاء البطاقات الشخصية الخاصة سواء للأفراد أو لسياراتهم، إلى جانب تسهيل بعض الخدمات، وهذه الوسائل تعزز وتقوي التلاحم بين الفرد والمنظمة.
- **الولاء الرقابي:** هذا النوع ينشأ عندما يعتقد الموظف أن المعايير والقيم الموجودة في المنظمة تمثل نبراساً ودليلاً لتوجيه سلوك الأفراد، وبالتالي فإن سلوك أي فرد في المنظمة يتأثر بهذه القيم والمعايير،

ويري **كانتر** أن هذه الأنواع الثلاثة من الولاء مترابطة، ومتلاحمة فيما بينها بمعنى أنها قد توجد جميعا في منظمة واحدة وفي آن واحد.

ب- نموذج "ستاو وسالانيك١٩٧٧.[٢]

فرق بين نوعين من الولاء هما:

- **الولاء الموقفي:** وهذا النوع من الولاء يمثل وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي، وينظر إليه على أنه يشبه الصندوق الأسود حيث إن محتويات هذا الصندوق تتضمن بعض العوامل التنظيمية والشخصية مثل السمات الشخصية، وخصائص الدور الوظيفي، والخصائص

(١) عبد الفتاح خليفات، منى الملاحمة، "**الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية**"، المجلد٢٥، العدد٤، (٢٠٠٩)، ص٢٢.

(٢) سعد الدروسري، "**ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض (٢٠٠٥)، ص١٤٣.

التنظيمية، وخبرات العمل، وبالمقابل فإن مستوى الولاء الناجم عن هذه الخصائص يحدد سلوكيات الأفراد في المنظمة.

- **الولاء السلوكي:** وهذا النوع من الولاء يمثل وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي، وتقوم فكرة هذا الولاء على أساس العمليات التي من خلالها يعمل السلوك الفردي وبالذات الخبرات الماضية على تطوير علاقة الفرد، وربطه بمنظمته، ويوضح ذلك نظرية الأخذ والعطاء لبيكر حيث إن الأفراد يصبحون مقيدين بأنواع خاصة من السلوك أو التصرف داخل المنظمات، وذلك لأنهم اختبروا في الماضي بعض المزايا والمكافآت والتي تترتب على هذا السلوك، وعلى أي حال فإن الفرق بين هذين النموذجين من الولاء: الموقفي والسلوكي لا يعني أن أحدهما أفضل من الآخر، وأنه من الممكن أن يقود كل منهما إلى وجود الآخر.

وترى الباحثة: أهمية الولاء للجامعات من خلال نماذج الولاء التي تم عرضها. حيث بينت أن العلاقة السيكولوجية الاجتماعية التي تنشأ بين الطلاب والجامعات، والتي يتم تنميتها أو تعزيزها من خلال المناسبات الاجتماعية (الأنشطة اللامنهجية) التي تقيمها الجامعات، وأيضاً على أساس العمليات التي من خلالها تظهر الخبرات الماضية على تطوير علاقة الطلاب وربطهم بالجامعة.

٢- النماذج التي تظهر الجودة في الجامعات:

أ- تجارب بعض الدول المتقدمة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تسعي العديد من الدول المتقدمة إلى تطبيق إدارة الجودة في مؤسساتها التعليمية لتلقي رضا طلبتها، وسنقتصر في هذه الدراسة على تجارب ثلاثة من الدول المتقدمة كما يلي:

- **إدارة الجودة الشاملة في أمريكا:**[1]

واجهت مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية العديد من التحديات منذ عام (١٩٩٩) وبخاصة منذ تخفيض الميزانية الخاصة بها، ومن ثم كان لابد من إعادة التقييم، والمراجعة للمناهج، والطلب وذلك للمساهمة في برنامج التطوير الاقتصادي حيث ظهرت بعض المشاكل بالموازنة بولاية (كاليفورنيا)، وحيث إن التقييم ونظمه المتعددة قد أسست لتقيس تأثير المؤسسات فيما يتعلق بتعليم الطالب من خلال التركيز على الجامعات، وتعليم الطالب الجامعي؛

(١) فوائد العاجز، جميل نشوان، "**تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة**"، مجلة جامعة القدس مفتوحة االمجلد الأول، العدد الثاني، (٢٠٠٥)، ص٦.

لمقابلة متطلبات العمل دائمة التغير وكذالك تزويد الطلاب بالمهارات والمعرفة، " كما أن نجاح الشركات في استعمال إدارة الجودة الشاملة قد شجع العديد من مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية على تبنيها؛ وذلك لمواجهة أزمة خلال نصف العقد الأخير، وهذا ما أظهرته التقارير الخاصة بهيئات التعليم مثل المعهد الوطني للتعليم، حيث أدركوا أنها غير مناسبة ومن هنا كان لابد من التدخل الملح في التعليم، والاستفادة من القطاعات المتعددة في الاقتصاد لوقف الانحدار في جودة خريجي الجامعات، ولقد كان التطبيق الأول لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالكلية التقنية (فوكس فالي) حيث أصبح أكثر كفاءة في مجالات الخريجين، ورضا أرباب الأعمال، وتحسين البيئة التعليمية، كما أن العديد من المؤسسات بدأت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كما حدث في جامعة (سكونسن ماديسون)، وجامعة (شمال داكوتا)، وكلية مجتمع (ديلاوير) وجامعة ولاية (اوريجون)، كما أخبر بوخالتر عام (١٩٩٦) أن هناك (١٦٠) جامعة في أمريكا تضمنت مبادئ تحسين الجودة، وحوالي (٥٠%) منها قد أسس تركيباً تنظيمياً للجودة.

وباستخدام مبادئ الجودة، وعناصرها وأساليبها التنظيمية يمكن زيادة رضا الزبون (الطالب) واختصار التكاليف، كما يستخدم أنموذج هندسة الجودة الشاملة (Total Quality Engineering) في أمريكا عناصر إدارة الجودة الشاملة في توجيه منتجاتها، وتقدم جائزة مالكوم (Malcolm Baldrige) أنموذجا ومعيارا لنجاح إدارة الجودة الشاملة، وتركز إدارة الجودة الشاملة لإنجاز النتائج على: (الزبون، عملية التخطيط، الإدارة العملية، التحسين).

- **إدارة الجودة الشاملة في اليابان:**[١]

في البداية صادفت حركة الجودة الشاملة في اليابان صعوبات عديدة، إلي أن زاد التأكيد على الأدوات الإحصائية اليابانية من خلال الاهتمام بالإدارة العليا، فأصبحت إدارة الجودة الشاملة ملموسة ويشعر الناس بأنفسهم وجهدهم في العمل، وتؤكد مبادئ (ديمنج) الأربعة عشر أو ثلاثية جوران (Juran)، أو الفكر لكارو يوشيكاوا (Kaoru Ishikawa) على وجود أربعة أعمدة لإدارة الجودة الشاملة في التعليم وهي:

- تركيز المنظمة وبشكل رئيس على عملائها في إدارة الجودة الشاملة، حيث إن الطلاب يجب أن يعيشوا في عالم العمل كفريق متعاون، حيث يوجد فريق المعلم والطلاب، والطالب زبون للمعلم، وأن الخدمات التربوية تهتم بنمو الطالب وتحسينه، وأن المعلم والمدرسة هما الموردان

(١) فوائد العاجز، جميل نشوان، "**تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة**"، مجلة القدس المفتوحة، المجلد الأول، العدد الثاني، (٢٠٠٥)، ص٨.

للتعلم الفعال في بيئة الطالب، والمدرسة هي المسئولة عن تقديم الرفاهية طويلة الأمد للطالب، وذلك بتعليمهم كيف يتعلمون.

- يجب أن يكرس كل فرد في المنظمة شخصيته للتحسين المستمر وبشكل جماعي.
- الجامعات التي تبنت إدارة الجودة الشاملة ومبادئها واستعمالاتها تستثمر مصادر أساسية في اكتشاف الطرق الجديدة التي تساعد على إدراك إمكانات كل شخص، حيث يتحمل النظام والعمليات والتحسينات الجزء الأكبر في الجودة.
- نجاح إدارة الجودة الشاملة هي مسئولية الإدارة العليا التي تقوم بالتحسين المستمر للمعلمين؛ لأجل تقديم إنجاز أكبر من الطلاب، حيث يخلق القادة التربويين بيئات مدرسية ذات جودة شاملة في تعلم الطلاب والمعلمين، والمديرين، وجميع العاملين، وبمشاركة عناصر المجتمع المحلي بصورة فعالة؛ لأجل أن يساهموا بتحديد دورهم وحاجاتهم التنموية المطلوبة؛ وكي لا يكون التعليم الجامعي منفصلاً عن خدمة بيئته.

- **إدارة الجودة الشاملة في ماليزيا:**[1]

خضع قطاع التعليم الماليزي للنمو الأساسي نتيجة للجهود التي جعلت وزارة التعليم تتوسع وتنظر إلي التعليم كصناعة واستثمار، حيث زاد تسجيل الطلاب في مؤسسات التعليم العالي بنسبة (٩%)، وكان عدد الطلاب عام (١٩٩٦م) هو (١٧٥٦٩) طالباً، ثم زاد عام (١٩٩٧م) إلي (٢٨٣٤٤) طالباً بعد الانفتاح على التعليم العالي بشكل كبير، وقد بلغ عدد مؤسسات التعليم العالي التى طبقت إدارة الجودة الشاملة إحدى عشرة جامعة عامة، وست جامعات خاصة، وزاد تخصيص (٣٠%) من الميزانية للتعليم ابتداًء من العام (١٩٩٧م)، كما تنفق الحكومة على (٥٠) خمسين ألف طالب يدرسون خارج ماليزيا، لذا خصصت الحكومة الماليزية أكثر من (١٠٠) مائة مليون دولار لنقابة التعليم الوطنية لدعم دراسة الطلاب في مؤسسات التعليم العالي.

وقد توصلت دراسة أمريكية أوروبية ماليزية إلي وجود عوامل نجاح لإدارة الجودة الشاملة في التعليم الماليزي تمثلت في: القيادة (Leadership)، التحسين المستمر Continuous (Improvement)، الوقاية (Prevention)، مقاييس الموارد (Measurement of Resources)، رضا الزبون الداخلي والخارج (Internal andExternal Customer Satisfaction)، إدارة الناس (People Management)، العمل في فريق (Teamwork).

وترى الباحثة: أن نجاح الجامعات في الدول المتقدمة استخدمت الجودة الشاملة في عدة مجالات (القيادة، الموارد، المناهج، المشرف الأكاديمي...الخ) حيث أصبح أكثر كفاءة في مجالات الخرجين لسوق العمل، ورضا أرباب الأعمال، وتحسين البيئة التعليمية، وأن الجامعات

(١) عاصم على، "**تنمية الموارد البشرية في ضوء مبادئ إدارة الجودة في الجامعات**"، العدد٧، (٢٠١٠)، ص١٣١.

التي بدأت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة شاهدت زيادة في رضا الطلاب والاحتفاظ بهم، وتناولت التجربة الماليزية أهمية رضا الزبون الداخلي (الطلاب) والخارجي في تلقيهم الجودة الشاملة.

٣- العلاقة بين متغيرات الدراسة وولاء الطلبة:

ركزت الدراسة على ثلاث عوامل رئيسية للجودة كانت الأكثر تأثيراً على الطلبة في الجامعات بقطاع غزة حسب الدراسة الاستطلاعية، حيث تطرقت الباحثة لتأثير هذه العوامل على ولاء الطلبة وفقاً للتالي:

أ- تأثير الكفاءات المحورية على الولاء:

تعد الكفاءات المحورية من العوامل الرئيسية التي تؤثر على ولاء الطلبة وتدعى الكفاءات المحورية المتميزة أو القدرات، وتعرف على أنها تلك المهارات الناجمة عن تظافر وتداخل بين مجموعة من أنشطة المؤسسة حيث تسمح هذه الكفاءات بإنشاء موارد جديدة للمؤسسة فهي لا تحل محل الموارد، بل تسمح بتطورها وتراكمها.(١)

ولهذا نرى أن الكفاءات المحورية منهم أعضاء هيئة التدريس، يتحملون عبء ومسؤولية تحقيق الجودة الشاملة. لذلك فهم يملكون مفتاح النجاح أو الفشل في تحقيق الجودة وفقاً لثقافتهم ودافعتيهم واستعدادهم وإيمانهم بما يقومون به، يقول دوهرتي(١٩٩٩) إن إدارة الجودة الشاملة هي " أن كل عضو في الجامعة وعلى أي مستوى مسؤول بصورة فردية عن إدارة جودة ما يخصه من العمليات التي تساهم في تقديم الناتج أو الخدمة ".

وقد أكد العديد من الباحثين في مجال الجودة النوعية في التعليم العالي على دور أعضاء هيئة التدريس على اعتبار أنهم عنصر مستهدف في نظام الجودة، كما أنه تقع على عاتقهم مسؤولية تحقيق العديد من المعايير الخاصة بجودة التعليم لأنهم يمثلون أهم المدخلات بحكم أدوارهم، ويتوقف على مدى جودتهم مستوى جودة المخرجات ويرى (فرمان) أن معايير النوعية المتعلقة بالكفاءات المحورية ينبغي أن تركز على:(٢)

- معايير اختيار الكفاءات المحورية وتشمل:

مؤهلاتهم ومستوى إعدادهم، خبراتهم، إنتاجهم العلمي، مهاراتهم، مدى توفر متطلبات تطورهم.

---

(١) عمار بوشناف، **"الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية ومصادرها وتنميتها وتطويرها"**، رسالة ماجستير، جامعة العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، (٢٠٠٥)، ص٥٧ ص٥٨.

(٢) فرمان ريتشارد، **"توكيد الجودة في التدريب والتعليم "**، ترجمة سامي الفرس، الرياض، (٢٠٠٣)، ص٢٩.

في حين يرى آخرون أن جودة الكفاءات المحورية ترتبط أيضاً بإجراءات تثقيفهم وترقيتهم، ومدى مساهمتهم في خدمة المجتمع، وفعالية مشاركتهم في اللجان، والهيئات العلمية، ولهذا نرى أن معايير جودة التعليم العالي تبدأ بأعضاء هيئات التدريس في الكثير من النماذج التي اعتمدتها الجامعات، ويرى كوجي، kogi " أن جودة النوعية لا يمكن أن تعزز من خلال الأنظمة والقوانين ولكن من خلال الالتزام المهني".[١]

وتشير العديد من معايير جودة النوعية في التعليم العالي إلى المعايير المتعلقة بجودة الهيئات التدريسية ومنها:[٢]

١. مستوى وسمعة وشهرة الكادر الأكاديمي والإداري.
٢. نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس.
٣. سجل الكادر الأكاديمي في الجامعة.
٤. مدى توفر أعضاء هيئة التدريس للعمل في مختلف برامج وتخصصات الجامعة.
٥. مدى احترام أعضاء هيئة التدريس للطلبة.
٦. مدى تفرغ أعضاء هيئة التدريس.
٧. مستوى التدريب الأكاديمي لأعضاء الهيئات التدريسية.
٨. مدى مشاركة أعضاء الهيئات التدريسية في الجمعيات، واللجان، والمجالس، المهنية، والعلمية.
٩. الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس، وطبيعة الدراسات، والأبحاث التي يقومون بها لخدمة الجامعة، والمجتمع المحلي.

وهذا يوضح أن الكفاءات المحورية التدريسية يلعبون دوراً أساسياً في تحقيق جودة النوعية. وفي هذا الصدد يرى (كوفي) أن تحقيق جودة النوعية في التعليم يشكل تحدياً يواجه مسئولي التعليم العالي، ومدى تأثير ذلك على أعضاء هيئة التدريس يتناسب مع مدى أخذهم جودة النوعية بالحسبان فهم عوامل مؤثرة في تطوير الأداء في الدوائر التي يعملون بها، وهذا بطبيعة الحال يساعدهم في الوصول إلى ما هو أبعد من مهاراتهم التقليدية ومهامهم في العمل، حيث يتوقع منهم المساهمة في إدارة البرامج، وتحقيق جودة النوعية والمساهمة في التخطيط الاستراتيجي وتوفير مصادر دخل للمؤسسات التي يعملون فيها من البحث والاستشارات.

كذلك فإن النموذج البريطاني (BS5750) يؤكد على أهمية مهارات الكفاءات المحورية في الجزء الثامن منه، حيث يذكر (فرمان) أنه لا يمكن في كثير من الأحيان تحديد الكثير من

---

(1) Naidoo Kogi Staff Development "**Alener for Quality Assurance New eland Massy university**" **(**2002).

(٢) يوسف أبو فارة، "**تقويم جودة الخدمات التعليمة لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية**"، (٢٠٠٣)، ص٦٤.

مواصفات عمليات الخدمة بشكل تفصيلي، غير أن توكيد الجودة يمكن أن يتم من خلال اختيار وتطوير الهيئات التدريسية.[١]

ب- تأثير الأنشطة المنهجية واللامنهجة على ولاء الطلبة:

تشهد المجتمعات البشرية تطوراً متسارعاً في ميادين مختلفة من حياتهم، وقد تميز القطاع الشبابي بخصائص بدنية، وعقلية، ونفسية، واجتماعية، مهمة مكتسبة من التفاعل مع قطاعات الإنتاج، والخدمات والتطور، الاجتماعي، واحتل الاهتمام بالشباب مكانة مهمة، ويمثل استثمار أوقات الفراغ للشباب عامة، وللطلاب خاصة ضرورة ملحة وأولوية لدى المجتمعات العربية بما في ذلك الطلاب الجامعيين، إن انخراط الطلاب في النشاطات الجامعية يشكل دعامة التميز والانجاز لهم على المستوى النفسي والمعرفي، فالنشاطات الثقافية، والاجتماعية، والرياضية، والفنية، والترويحية تدعم إمكانية تواصل الطلاب مع مجتمعهم، وتخلق اتجاهات إيجابية لديهم نحو الدراسة والجامعة وتمنحهم توازناً انفعالياً ووجدانياً، وتعطيهم ثقة بأنفسهم، وقدرة على التمتع بروح القيادة، واتخاذ القرار.[٢]

وقد أثبت دراسة (ارمسترونغ،١٩٩١ص٢٢) أهمية البرامج والأنشطة الجامعية بنوعيها الأكاديمي وغير الأكاديمي، وأثرها على اتخاذ القرار بشأن الاستمرارية، والمداومة على الدراسة، والانجاز الأكاديمي الفاعل.

- أهمية الأنشطة الطلابية لتدعيم الولاء:

تنبع أهمية النشاط الطلابي من فائدته من خلال ما ينجز ويحقق من الأهداف التربوية، والتي تسعى لتحقيقها الفلسفة التربوية، والسياسة التربوية خاصة، فالأنشطة الطلابية تؤثر مباشرة على العديد من سمات الطالب الشخصية، وذلك لأن تلك الأنشطة تستجيب في معظمها لميول الطلاب، ورغباتهم، وحاجاتهم، مما تجعلها تؤثر على اتجاهاتهم نحوها، ودعمهم لها، وتفضيلهم لها عن غيرها من الجامعات المنافسة.

وتشير معظم الدراسات العلمية إلى النتائج، والمساهمات الإيجابية للأنشطة الطلابية على العملية التعليمية بشكل عام، وعلى سلوك الطلاب، واتجاهاتهم، وميولهم بشكل خاص.

---

(١) فرمان ريتشارد، **"توكيد الجودة في التدريب والتعليم"**، ترجمة سامي الفرس،الرياض، (٢٠٠٣)،ص ٣٩.

(٢) حسن شحاته،" **النشاط المدرسي مفهومة ومجالاته وتطبيقه**"، الدار اللبنانية، (١٩٩٢)، ص ٢١١.

وتهدف الأنشطة غير المنهجية في الجامعات الفلسطينية إلى دفع الطلاب إلى تحقيق مستوى متقدم من الأداء الأكاديمي فضلاً عن تنمية شخصية الطالب وتعزيز ثقته بنفسه، ورفع قدراته، ومهاراته في القيادة، والتواصل الاجتماعي، ومن أهداف الأنشطة المنهجية واللامنهجية:[١]

١- العمل على تنمية قدرات الطالب وإعداده للحياة الحالية والمستقبلية، بحيث يكون متحرراً من قيود المنهاج الرسمي للدراسة.

٢- تنمية روح المسؤولية للطلاب بحيث يوائم بين قدرته على الإبداع، والتمتع بقدر كاف من الحرية، والتحلي بالمسؤولية نحو مجتمعه ووطنه وأمته.

٣- تعمل الأنشطة غير المنهجية على تنمية مهارة إدارة الصراع، والاختلاف بين الأطر الطلابية المختلفة، وتعمق مهارات التواصل الاجتماعي، وكيفية احترام الرأي الآخر وكيفية الحوار.

٤- تعمل الأنشطة غير المنهجية على الاستجابة لحاجات الطلاب، واهتماماتهم، وميولهم، وبذلك تنمي هذه الأنشطة فكرة التحرر من المألوف والموروث، وتضع الطالب في إمكاناته، وتطلعاته، وميوله، والعمل على تنمية قدرته على الاختبار، وتحمل المسؤولية عن ذلك.

٥- تعلم الأنشطة غير المنهجية على تعزيز مفاهيم النجاح للجميع، وأنه فعل مشترك وأن التلاحم والتعاون ظاهرة اجتماعية توصل إلى الانجاز، وتحرر الطالب من روح الأنانية والفردية.

٦- تتيح الأنشطة غير المنهجية للطلاب من خلال التجارب الفردية، أو الجماعية مما يدعم العلاقة السوية بين المواطن، والمجتمع المحيط، ويثري التفاعل الاجتماعي للطلاب داخل بيئتهم الاجتماعية، والسياسية.

ج- تأثير تكنولوجيا التعليم على الولاء:

ويعرف تكنولوجيا التعليم على أنها مجموع ما هو متوفر من معامل، وآلات، وأنظمة تم تطويرها واختبارها. وهي ترتبط في الأصل بالعلوم البحتة Pure Science[٢]، إلا أن هذا التعريف لم يتعرض لمدى إمكانية تحقيق الأهداف التعليمية. بينما يعرف Henry B. Du التكنولوجيا في حد ذاتها على أنها أكثر من التطور العلمي، وأكثر من إنجاز هندسي، وأكبر من القوة الميكانيكية، فهي مجموع الأدوات والوسائل التي يمكن أن تضيف لحياة الإنسان. وهي القوة التي يمكن أن تؤدي إلى الاختراعات، والمهارات، والأجهزة، والطرق[٣]

---

(1) www.arab.acrs.org تاريخ الزيارة ٢٠١٣/٨/١٩

(٢) حسام مازن، **"تكنولوجيا التربية وتطبيقاتها"**،(٢٠٠٩)،ص ١٨٩.

(٣) محمد الرنتيسى، **"فاعلية تطوير مقرر تكنولوجيا التعليم بالجامعة الإسلامية لإكساب الطلاب المعلمين الكفايات"** رسالة دكتوراه غير منشورة،(٢٠٠٩)،ص٧٢.

وقد يظن البعض أن الوسائل التكنولوجية للتعليم هي الأساليب الحديثة فقط من العملية التربوية أو استخدام الآلات التعليمية فقط، أو الأجهزة التعليمية لدرجة أن هناك بعض الأكاديميين من يتباهى بوجود عدد من الأجهزة التعليمية بالجامعة التي يعمل بها، أو أنه يدخل قاعة التدريس ومعه العديد من الأجهزة التعليمية، ولكن تكنولوجيا التعليم أشمل من ذلك، فهي قد تتكون من السبورة، والمعامل، والأجهزة التعليمية، ودوائر التليفزيون المغلقة، والآلات التعليمية، والحاسب الآلي، والأقمار الصناعية.

وأن استخدام الطريقة الحديثة في التعليم بناءً على أسس مدروسة، وأبحاث ثبت صحتها بالتجارب هو ما يسمى بتكنولوجيا التعليم، وهي بمعناها الشامل تضم الطرق، والأدوات، والمواد، والأجهزة، والتنظيمات المستخدمة في نظام تعليمي معين بغرض تحقيق أهداف تعليمية محددة من قبل. ويتضح من ذلك أن تكنولوجيا التعليم لا تعنى مجرد استخدام الآلات، والأجهزة الحديثة، ولكنها تعنى في المكان الأول الأخذ بأسلوب الأنظمة، وهو اتباع منهج، وأسلوب، وطريقة في العمل تسير في خطوات منظمة وتستخدم كل الإمكانيات التي تقدمها التكنولوجيا وفق نظريات التعليم، والتعلم.

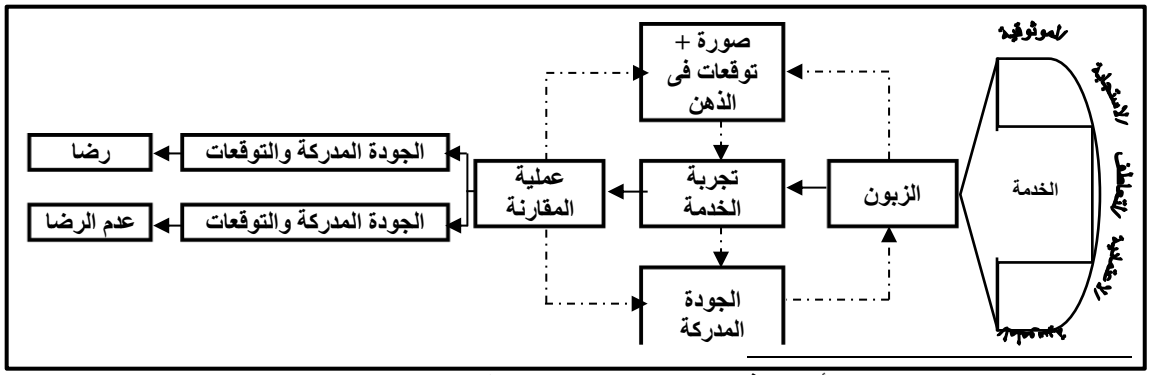
- **الجودة وعلاقتها بولاء الطلبة:**

تعتبر الجودة في ظل المنافسة الشديدة والتغيرات المستمرة الحادثة في عالم التسويق سلاح يحمي المؤسسة، حيث وعي المؤسسات بالاهتمام بالجودة في جميع عملياتها، وتسعى المؤسسات لتحقيق الحصة السوقية من خلال الجودة التي تقدمها للزبائن عن طريق زيادة وتوفير المزيد من المزايا التي تعمل على جذب الطلبة، وتكرار عملية اقتناء منتجات الجامعات:[1]

- **دور الجودة المدركة في عملية الولاء لدى الطلبة.**

شكل رقم (٥)

دور الجودة المدركة في ارضاء الطلبة



(١) حمودي رابح،" **جودة الخدمات وأهميتها في تحقيق ولاء المستهلك**" رسالة ماجستير،(٢٠١١)، ص ١٠٩.

يتضح من الشكل رقم (٥) تركز جودة الخدمة على عدة أبعاد مثل الاستجابة، الموثوقية، الاعتمادية، والملموسية، لتحقيق الرضا لدى الطلبة حيث تقوم على الفرق بين الجودة المدركة وتوقعاته لجودة الخدمات المقدمة إليه، فتتم عملية الرضا من الزبون إذا كانت المنافع المحققة من الخدمة، وجودتها الفعلية أكبر مما كان يتوقع وهذا ما يعمل على الطمأنينة تجاه المؤسسة، والشعور بالارتياح والذي يولد فيه التزام تجاه هذه المؤسسة.

العلاقة ما بين جودة الخدمة (الجامعية) ورضا العميل (الطلاب) والولاء:

من أجل توضيح العلاقة بين كل من جودة الخدمة ورضا العميل والولاء قام العديد من الباحثين في هذا المجال بالعديد من الأبحاث غير أنهم لم يتفقوا على نوع وطبيعة هذه العلاقة.

ففي مجال العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل يرى بعض الباحثين بأنه لا يوجد فرق بينهما، ومن بينهم (sprengh& Singh)[١]. حيث توصل هذان الباحثان من خلال دراسة بأنه لا يوجد صدق تمايزي بين هذين المفهومين، فيما يرى باحثون آخرون منهم (bitner;Camen, Boulding)[٢] بأن جودة الخدمة ورضا العميل هما شيئان مختلفان، غير أنهم لم يتفقوا حول من يسبق الآخر، فمثلا اقترح كل (Cronin&taylor) أن رضا العميل يسبق جودة الخدمة، وأن الرضا يؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية، غير أنهما توصلا في دراستهما إلى العكس، أي أن جودة الخدمة تسبق الرضا وهو ما توصل إليه أيضاً كل من (Parasuraman Zeithaml &berry,) في حين أن جودة الخدمة تسبق رضا العميل وليست ناتجة عنة (وهو عكس ما توصلوا إليه في دراسات سابقة).

ومن هنا يتبين بأن جودة الخدمة هي تقييم العميل ومقارنة الخدمة المقدمة له، وأن رضا العميل هو دالة على الأداء المدرك والمتوقع، ويرى (James R. Evans & William M. Lindsay)[٣] أن أدبيات التسويق الحديثة تعرض للعلاقة بين جودة الخدمة، ورضا العميل والولاء، وقدمت أربعة توجهات لهذه العلاقة وهي: رضا العميل كوسيط، الرضا كمعدل، الآثار الغير خطية لجودة الخدمة، والآثار الغير خطية لرضا العميل.

(1)Namkung,Young, and Jang,Soo Cheong"**Shawn,Does Food Quality Really Matter in Restaurants?** Its Impact on **Customer Satisfaction and Behavioral Intentions**, Journal of Hospitality and Tourism Research, Vol.31,N.3,P. 391, (2007).

(2) Sheau,Yap Fen, and Lian," **Kew Mei,Op.Cit**".,P. 62 ,(1996).

(٣) James R. Evans and William M. Lindsay "**The management and control of quality**" Wester,(2002)

وترى الباحثة أن لرضا الطلبة دور هام في عملية بداية تكوين الولاء، ولذلك تكون العلاقة طرية بين الرضا والولاء، ويتكون الولاء عندما يصل الطلاب إلى درجة الرضا التام عن هذه الخدمات.

الفصل الرابع
منهجيـة الـدراسة

المقدمة

١. منهجية الدراسة

٢. فرضيات الدراسة

٣. متغيرات الدراسة

٤. طرق جمع البيانات.

٥. مجتمع وعينة الدراسة

٦. خصائص وسمات عينة الدراسة

٧. أداة البحث وإجرائه.

٨. صدق وثبات الاستبانه.

٩. خطوات تطبيق البحث

١٠. الأساليب الإحصائية

المقدمـــة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على جودة التعليم وأثرها على ولاء الطلبة للجامعة، ولتحقيق هذا الهدف تناولت الباحثة في هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي اتبعتها في تنفيذ الدراسة، ومتغيرات، نموذج المتغيرات وطرق جمع البيانات، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج. وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

١. منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على "العوامل المؤثرة على جودة التعليم وأثرها على ولاء الطلبة للجامعة" في محافظات غزة وهي دراسة تطبيقية على طلبة جامعات غزة النظامية (الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى، وجامعة الأزهر)، تم الحصول على البيانات اللازمة من خلال الاستبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض، وتم تفريغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (spss,19).

٢. فرضيات الدراسة:

بناء على ما تقدم، حاولت هذه الدراسة اختبار الفرضيات التالية:

الفرض الأول: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العوامل المؤثرة على جودة التعليم (الكفاءات المحورية، الأنشطة المنهجية واللامنهجيه، تكنولوجيا التعليم)، وتحقيق الولاء لدى الطلبة وينبثق عنه الفروض الفرعية التالية:-

١. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين الكفاءات المحورية ولاء الطلبة لجامعاتهم.

٢. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين الأنشطة المنهجية واللامنهجية ولاء الطلبة لجامعاتهم.

٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا التعليم وبين ولاء الطلبة لجامعاتهم.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين وولاء الطلبة لجامعاتهم تعزى للجامعة.

الفرض الثالث: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتغيرات جودة التعليم (الكفاءات المحورية المطبقة؛ الأنشطة المنهجية واللامنهجية؛ تكنولوجيا التعليم) وولاء الطلبة لجامعتهم.

٣. متغيرات الدراسة:

المتغيرات المستقلة:

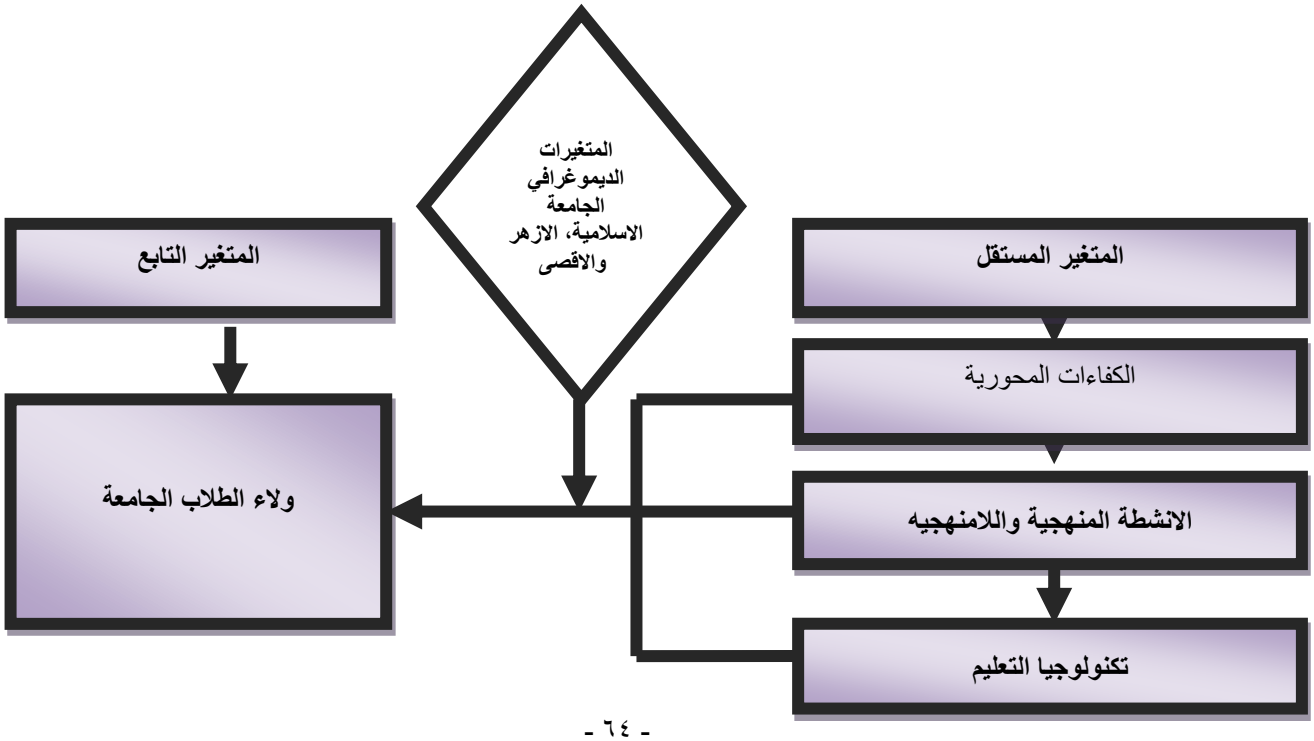
- الكفاءات المحورية.
- الأنشطة المنهجية واللامنهجية.
- تكنولوجيا التعليم.

المتغير التابع:

- ولاء الطلاب للجامعة.

شكل رقم (٦)

متغيرات الدراسة



٤. طرق جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين لجمع البيانات وهما البيانات الثانوية التي استخدمت في بناء الإطار النظري للبحث، والبيانات الأولية لمعالجة الجوانب التحليلية والإحصائية لموضوع البحث، ونستعرض فيما يلي المصادر الثانوية والمصادر الأولية التي استخدمت للحصول على البيانات اللازمة للبحث:

أ. البيانات الثانوية:

للحصول على البيانات الثانوية، تم استخدام الكتب والمجلات العربية والأجنبية ذات العلاقة بالبحث، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في المواقع الالكترونية المختلفة.

بالإضافة إلى البيانات والإحصائيات المنشورة عن الجامعات والتي تقوم بإعدادها وزارة التربية والتعليم العالي بفلسطين، والتقارير الدورية، والنشرات المتخصصة التي تصدرها الجامعات نفسها. والتعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات.

ب. البيانات الأولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على طلبة جامعات غزة النظامية (الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى، وجامعة الأزهر) وشملت طلبة الجامعات على جميع المستويات والكليات العلمية والأدبية في تلك الجامعات.

٥. مجتمع وعينة الدراسة:

أ. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من طلبة الجامعات في قطاع غزة، وقد اقتصرت الدراسة على الجامعات النظامية الرئيسية في قطاع غزة وعددها (٣) جامعات وقد تم اختيار الثلاث جامعات الرئيسية في محافظات قطاع غزة حيث أنها اقدم جامعات وتحتوى على عدد أكبر من الطلبة

وتعد ذات سمعة وشهرة أفضل من الجامعات الأخرى. ويوضح الجدول رقم (٧) الجامعات موضع الدراسة وأعداد الطلبة الملتحقين بها على النحو التالي:-

جدول رقم (٨)

عدد الطلبة المسجلين بالجامعات النظامية في قطاع غزة

أسماء الجامعات	عدد الطلبة المسجلين	النسبة المؤوية
الجامعة الإسلامية	٢٠٥٠٠	%٤٥
جامعة الأقصى	14000	%٣٠
جامعة الأزهر	11360	%٢٥
المجموع الكلي	**٤٥٨٦٠**	**%١٠٠**

المصدر: الدليل الإحصائي (2013) للجامعات (وزارة التربية والتعليم العالي).

ب. عينة الدراسة وحجمها:

اعتمدت الباحثة العينة الطبقية العشوائية نظراً لكبر مجتمع الدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (387) وتم توزيع الاستبانة على العينة، ابتداءً من المستوى الأول حتى الرابع، ليكون أمام أفراد مجتمع البحث فرص متساوية ومستقلة تساعد الباحثة في تعميم نتائج الدراسة، وتم توزيع الاستبانة بالتناسب على عدد طلبة كل جامعة، وتم تحديد مستوى ثقة (٩٥%) وعليه كانت (z) = (١,٩٦) والخطأ = (٠,٠٥). فيما يتعلق بحجم العينة فقد تم تحديده باستخدام القانون التالي:

$$\frac{\text{ق(١- ق)}}{\frac{\text{ق(١- ق)}}{\text{ن}_{١}} + \frac{\text{د}^{٢}}{(\text{د.م})^{٢}}} = \frac{\text{٠,٥ (١- ٠,٥)}}{\frac{(\text{٠,٥})(\text{١-}5.)}{\text{٤٥٨٦٠}} + \frac{(0.05)^{٢}}{(1,96)^{٢}}} = \text{٣٨٧ مفردة}$$

حيث أن:

ن: حجم عينة الدراسة، **ن١:** حجم المجتمع الكلي.

ق: نسبة تتراوح بين الصفر والواحد ونفترضها (٠,٥).

د: نسبة الخطأ المسموح بها ونفترضها (٠,٠٥).

د.م:الدرجة المعيارية وهي تساوي (١,٩٦) عند معامل ثقة (٩٥%)[١]

ويوضح جدول رقم (٩) عدد أفراد عينة الدراسة موزعين على جامعات غزة:

جدول رقم (٩)

عدد أفراد عينة الدراسة موزعين على جامعات بغزة

(١) محمد فتحي ومحمد علي، "**إحصاء وبحوث العمليات، القاهرة**"، مكتبة عين شمس (١٩٩٤)،ص١٢٩.

أسماء الجامعات	عدد أفراد عينة البحث في كل جامعة من (٣٨٧)	النسبة المؤوية
الجامعة الإسلامية	١٧٤	(٤٥%)
جامعة الأقصى	١١٦	(٣٠%)
جامعة الأزهر	٩٧	(٢٥%)
المجموع الكلي	**٣٨٧**	**(١٠٠%)**

ولقد تم إعداد كتاباً موجهاً لطلبة الجامعات يتضمن شرح أهمية البحث وأهمية مشاركتهم فيه، وأُرفق مع استبانة البحث، وقامت الباحثة بمتابعة أفراد البحث للحصول على الاستبانات التي قامت بتوزيعها (387) وتم استرداد (385) استبانة، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد عدد (2) استبانه نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبانة وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للبحث (383).

ويوضح الجدول رقم (١٠) عدد الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة والغير صالحة:

جدول رقم (١٠)

عدد الاستبانات الموزعة، المستردة، والصالحة، غير الصالحة

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	نسبة الاستبانات الصالحة %	عدد الاستبانات غير الصالحة
387	385	%98.8	2

يلاحظ من الجدول رقم (١٠) أن النسبة المئوية لعدد الاستبانات المعادة مكتملة البيانات وصلت إلى (98.8%)، وبالتالي اعتبرت الباحثة أن الاستبانات المستردة هم أفراد البحث الذين يخضعون للتحليل والذي بلغ عددهم (383) استبانة، وهي نسبة جيدة من الناحية الإحصائية تمكننا من تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

٦. خصائص وسمات عينة الدراسة:

يتضمن هذا البند خصائص وسمات عينة الدراسة من حيث (العمر، الجنس، اسم الجامعة، السنة الدراسية، والتخصص العلمي).

جدول رقم (١١)

خصائص وسمات عينة البحث

المتغيرات	الفترة	التكرار	لنسبة المئوية %
العمر	١٨ – ٢٠ سنة	٢٢٢	%٥٨,٩

المتغيرات	الفترة	التكرار	لنسبة المئوية %
	٢١ – ٢٣ سنة	١٢٩	%٣٣,٦
	٢٤ – ٢٦ سنة	٢٦	%٧
	٢٧ سنة وما فوق	٦	%١,٥
المجموع		**٣٨٣**	**%١٠٠**
الجنس	ذكر	169	44.1%
	أنثى	214	%٥٥,٩
المجموع		**٣٨٣**	**%١٠٠**
توزيع عينة البحث حسب اسم الجامعة	الجامعة الإسلامية	173	45.2%
	جامعة الأقصى	114	29.8%
	جامعة الأزهر	96	25%
المجموع		**383**	**100%**
توزيع عينة البحث حسب السنة الدراسية	المستوي الأول	٧٨	٢٠,٤
	المستوي الثاني	١٠٨	٢٨,٢
	المستوي الثالث	١٢٢	٣١,٨
	المستوي الرابع	٧٥	١٩,٦
المجموع		**٣٨٣**	**%١٠٠**
توزيع عينة البحث حسب التخصص العلمي	كلية علمية	١٧٨	٤٦,٧
	كلية ادبية	٢٠٥	٥٣,٣
المجموع		**٣٨٣**	**%١٠٠**

يوضح جدول رقم (١١) أن (٥٨,٩%) من المبحوثين بلغت أعمارهم من (١٨ إلى ٢٠ سنة)، وأن (٣٣,٦ %) منهم بلغت أعمارهم (٢١ إلى ٢٣ سنة)، بينما (٧%) منهم بلغت أعمارهم (٢٤ إلى ٢٦ سنة)، وأن (١,٥ %) منهم بلغت أعمارهم (٢٧ سنة فما فوق)، مما يدل على أن العينة شملت المستويات الأربعة، وتبين النسبة أن الفئة العمرية مابين (١٨– ٢٠) هم أكثر من الفئات الأخرى ويرجع السبب إلى زيادة أعداد خريجي الثانوية العامة والتحاقهم بالجامعات.

كما يشير الجدول السابق إلى أن (٤٤,١%) من المبحوثين كانوا من "الذكور"، بينما (٥٥,٩%) منهم كانوا من "الإناث"، وتعزو الباحثة هذه الزيادة للثقافة السائدة في قطاع غزة وتفصيل دراسة الإنات في جامعات محلي، أما فيما يتعلق بالذكور فهناك أسباب عدة أدت إلى انخفاض نسبتهم مقارنه بالإناث منها:– الحروب المتكررة، الهجرة، ترك الدراسة للعمل ومساعدة العائلة.

ويبين الجدول السابق إلى أن (45.2%) من المبحوثين من الجامعة الإسلامية، بينما (٢٩,٨%) من المبحوثين ينتسبون إلى جامعة الأقصى، أما النسبة الباقية (٢٥%) من المبحوثين فكانوا من جامعة الأزهر، وهذا التوزيع يتناسب مع عدد الطلبة في الجامعات حسب عدد حجم المبحوثين لكل جامعة وتعزو الباحثة إرتفاع نسبة الطلبة بالجامعة الإسلامية نظراً لسمعتها وإهتمامها بالجودة، ومرونه النظام الإداري فيها إضافة إلى تقديمها مجموعة متنوعة من البرامج الأكاديمية أكثر من باقي الجامعات.

كما يوضح الجدول رقم (١١) أن (٢٠,٤%) من مجمل المبحوثين كانوا من "المستوى الأول"، وأن (٢٨,٢%) منهم من "المستوى الثاني"، بينما (٣١,٨%) هم من "المستوى الثالث"، و(١٩,٦%) من "المستوى الرابع.

كما تبين النتائج الموضحة في الجدول السابق أن (٤٦,٧%) من المبحوثين تخصصهم العلمي (كلية علمية)، وأن منهم (٥٣,٣%) تخصصهم أدبي (كلية أدبية)، وتعتبر هذه النسبة طبيعية في لتفضيل الطلبة التخصصات الأدبية على العلمية، وذلك لصعوبة المناهج الدراسية في الكليات العلمية.

٧. أداة البحث وإجراءاته:

بعد الاطلاع على أدبيات البحث والدراسات السابقة ذات الصلة وبالأخص فيما يتعلق بالعوامل المؤثرة على الجودة وأثرها على ولاء طلبة الجامعة، قامت الباحثة بتصميم استبانة موجهة لطلبة الجامعات النظامية في قطاع غزة وهي (الجامعة الإسلامية– جامعة الأقصى– جامعة الأزهر) واشتملت الاستبانة على ما يلي:-

- **الجزء الأول:** (الكفاءات المحورية) وقد تم الاستعانة بالكتب والمراجع المتصلة بموضوع البحث وقد استندت الباحثة في تصميم بعض العبارات على مفاهيم المتغيرات القابلة للقياس، وتكونت من (١٨) فقرة حيث يتضمن هذا الجزء بيانات عن أعضاء الهيئة التدريسية، ومدى مساهمة الجامعات بتوفيرها واستقطابها، والطرق المستخدمة من قبل الكفاءات المحورية في التدريس والتعامل مع الطلبة ومواكبة التغيرات الحديثة.
- **الجزء الثاني:** (الأنشطة المنهجية واللامنهجية)، ويتكون من (١٠) فقرات، حيث اشتملت هذه الفقرات على وضوح الأنشطة المنهجية واللامنهجيه لدى الطلبة، وقدرة الجامعة على تنظيم الرحلات وتنسيق الحفلات، والاهتمام بالعمل التطوعي، والمسابقات بين الجامعات، ومدى مساهمة الأنشطة المنهجية واللامنهجية اكتشاف قدرات ومواهب الطلبة، والتكامل بين التعليم النظري والعملي، واستخدام المناهج المتطورة والمناسبة.

- **الجزء الثالث:** (تكنولوجيا التعليم)، ويتكون من (١١) فقرة، حيث تضمن هذا الجزء توافر أجهزة الحاسوب كماً وكيفاً، والكفاءات المحورية المدربة تكنولوجياً، والمكتبات الالكترونية، وربط الجامعات بالشبكات العالمية، سهولة الوصول إلى المعلومات الإلكترونية، إضافة إلى توافر التكنولوجيا التي تساعد في عملية اتخاذ القرارات، ومدى الإهتمام ببرامج حماية المعلومات.
- **الجزء الرابع:** (ولاء الطلبة)، ويتكون من (٩) فقرات، حيث تضمن هذا الجزء الانتماء للجامعة ومدى تفضيل الطلبة للجامعة، وقدرتهم على المحافظة على ممتلكات الجامعة، وسمعة الجامعة بالنسبة لطلاب، والافتخار بالجامعة مع مساهمة الطلبة في تكوين سمعة حسنة عن الجامعة، ومساهمة الجامعة في تحقيق أهدافها.
- **جزء البيانات الديموغرافية:** اشتمل على خمس عناصر رئيسية تضم البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة البحث، وقد قامت الباحثة بتصميم هذا الجزء من خلال السؤال المباشر عن المتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، اسم الجامعة، السنة الدراسية، والتخصص العلمي).

وقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس العبارات، وطلب من المبحوثين تحديد مدى الموافقة على هذه العبارات، وقد كانت الإجابات على كل فقرة مكونة من ٥ إجابات حيث الدرجة "٥" تعني الموافقة بشدة والدرجة "١" تعني عدم الموافقة بشدة حسب جدول رقم (١٢).

جدول رقم (12)

مقياس ليكرت

الفترة	١	٢	٣	٤	٥
التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

٨. صدق وثبات الاستبانة:

وقد مرت أداة الدراسة الحالية بطرق عدة من أجل حساب معامل الصدق والثبات والتي تمثلت فيما يلي:

- صدق الاستبانة:

وتم التأكد من صدق الأداة بطريقتين وهما:

- الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

قامت الباحثة بعرض أداة البحث في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من خمسة أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية من جامعات مختلفة في كلية التجارة بجامعة قناة السويس وكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة الأزهر والجامعة الإسلامية بغزة، ومتخصصين في وزارة التربية والتعليم والإحصاء. ويوضح الملحق رقم (٢) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة. وقد أبدى المحكمين آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمى إليه. ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يرونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة.

واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي أشار إليها المحكمين، حيث تم تعديل صياغة بعض العبارات وحذف وإضافة البعض الآخر منها، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من أربعة فقرات موزعة على محاور الدراسة كتالي:.

أولا: الكفاءات المحورية (١٨).

ثانياُ: الأنشطة المنهجية واللامنهجية (١٠).

ثالثاً: تكنولوجيا التعليم (١١).

رابعا: ولاء الطلبة (٩).

- العينة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بتطبيق الاختبار على عينة استطلاعية (تجريبية) من مجتمع البحث وتكونت من (٧٠) مفردة من طلبة الجامعات محل الدراسة، حيث تم اختيارها من خارج عينة البحث للتأكد من صلاحيتها، وذلك من خلال توزيع (٧٠) استبانة على عينة عشوائية من مجتمع البحث، وكان الهدف من الدراسة الاستطلاعية حساب صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانه وحساب معامل الثبات للاستبانه وإجراء التعديلات المناسبة.

- الصدق الداخلي لفقرات الاستبانه:

الصدق الداخلي لفقرات المحور الكفاءات المحورية:

جدول رقم (١٣)

الصدق الداخلي لفقرات محور الكفاءات المحورية

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١. يتوفر عدد كافي من الكفاءات المحورية في الكلية التى ألتحق بها.	0.759	0.000

٢.يتميز أعضاء الهئية التدريسية بالكفاءة في الأداء.	0.694	0.000
٣. تقوم الجامعة باختيار الاكاديمين ذو المهارات العالية.	0.601	0.000
٤. يستخدم المحاضرون مقررات دراسية حديثة تتناسب مع سوق العمل واحتياجات المجتمع.	0.580	0.001
٥. تساهم الكفاءات المحورية بحل المشاكل بطريقة ابداعية.	0.509	0.005
٦. تساهم الجامعة في استقطاب الافراد المؤهلين ذو الخبرات.	0.438	0.010
٧. يواكب العاملين بالجامعة التطورات الحديثة العالمية.	0.429	0.010
٨. تساعد الكفاءات المحورية على نشر المعرفة.	0.596	0.001

تابع الجدول رقم (١٣)

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
٩. تساهم الكفاءات المحورية بتزويد الطلبة بتغذية راجعة حول مستوى أدائهم.	0.373	0.010
١٠. تقوم الكفاءات المحورية بتكوين سمعة حسنة عن الجامعة.	0.412	0.014
١١. وجود الكفاءات المحورية في الجامعة يجعلني افضلها عن الجامعات الاخرى.	0.742	0.000
١٢. افخر بجامعتي لاستقطابها الكفاءات المحورية.	0.516	0.004
١٣.عند خروج الكفاءات المحورية من الجامعة سوف انسحب من الجامعة.	0.689	0.000
١٤.لا تشارك الكفاءات المحورية في النشاطات العلمية و المهنية التي تخدم المجتمع المحلي.	0.685	0.000
١٥. تقوم الجامعة باستقطاب الكفاءات العلمية بشكل مستمر.	0.541	0.002
١٦. يوجد عملية اتصال وتواصل جيدة بين الكفاءات المحورية والطلبة.	0.612	0.001
١٧.تعمل الكفاءات المحورية على اكساب ميزة تنافسية للجامعة.	0.554	0.002
٢,١٨.تساهم الكفاءات المحورية في الحصول على حصة سوقية بالنسبة للجامعة.	0.662	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية "٦٨" تساوي ٠,٢٣٢

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠١ ودرجة حرية "٦٨" تساوي ٠,٣٠٣

يبين جدول رقم (١٣) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول (الكفاءات المحورية) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٣٧٣) – (٠,٧٥٩) وهي أكبر من قيمة "r " الجدولية وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

الصدق الداخلي لفقرات محور الأنشطة المنهجية واللامنهجية:

جدول رقم (١٤)

الصدق الداخلي لفقرات محور الأنشطة المنهجية واللامنهجية

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تقوم الجامعة بتنظيم العديد من الرحلات لتوثيق الروابط بين طلبة الجامعة.	0.514	0.000

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تنسق الجامعة العديد من الحفلات للترفيه لتصل رضا الطلبة.	0.441	0.000
تهتم الجامعة بعقد الندوات الثقافية والعلمية باستمرار التي تعالج قضايا الطلبة.	0.575	0.000
تشجع الجامعة العمل التطوعي لتمتين العلاقة بين الجامعة والمجتمع المحلي.	0.537	0.000
تساهم الجامعة في توفير جيمع الموارد المادية والبشرية التي تساعد في تطوير الانشطة المنهجية واللامنهجية.	0.471	0.000
تحرص الجامعة على عقد مسابقات ثقافية متبادلة بين طلبة الجامعة وطلبة الجامعات الأخرى في قطاع غزة.	0.440	0.000

تابع الجدول رقم (١٤)

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تعمل الجامعة على اتاحة الفرصة لمختلف شرائح الطلبة وتواجهاتهم السياسية في ابداء أرائهم وعقد اللقاءات والندوات داخل الجامعة في حدود الالتزام بالقوانين.	0.519	0.000
الانشطة المنهجية توجة الطلاب وتساعدهم على اكتشاف قدراتهم وميولهم.	0.509	0.000
تساعد الانشطة المنهجية على ربط التعليم النظري بالعملي.	0.497	0.000
المساقات التي تدرس في الجامعة متطورة وتناسب الطلبة.	0.536	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية "٦٨" تساوي ٠,٢٣٢

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠١ ودرجة حرية "٦٨" تساوي ٠,٣٠٢

يبين جدول رقم (١٤) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور (الأنشطة المنهجية واللامنهجية) والمعدل الكلي لفقراته، حيث تراوحت معاملات الارتباط من (٤,٤٠-٠,٥٧٥) وهي أكبر من قيمة (r) الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠١)، مما يدل على صدق التناسق الداخلي لفقرات المجال.

الصدق الداخلي لفقرات محور تكنولوجيا التعليم:-

جدول رقم (١٥)

الصدق الداخلي لفقرات محور تكنولوجيا التعليم

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١. تتوافر أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها بالكم والكيف الكافيين.	0.476	0.008
٢. توفر الجامعة خدمة الاتصال بالشبكة لجميع الطلبة خلال ساعات الدوام الجامعي.	0.490	0.006
٣. تساهم الجامعة بوجود كوادر مؤهلة تكنولوجيا.	0.551	0.000
٤. تعمل الجامعة على توافر المكتبات والكتب الالكترونية المناسبة.	0.670	0.000

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
٥. تعمل الجامعة على ربط المناهج والمقررات الدراسية بالشبكة العالمية للمعلومات.	0.480	0.001
٦. أستطيع الوصول إلى مصادر التعليم التي تتيحها الجامعة على شبكة الانترنت بسهولة ويسر	0.553	0.000
٧. تساهم الجامعة في تطوير البنية الأساسية لتكنولوجيا.	0.672	0.000
٨. تعمل الجامعة على نشر ثقافة التكنولوجيا.	0.543	0.000
٩. توفر التكنولوجيا المستخدمة المعلومات اللازمة في صنع القرارات.	0.687	0.000
١٠. توفر الجامعة برامج حماية تتصف بالأمان والخصوصية وتمنع تسرب المعلومات والوثائق	0.541	0.000
١١. المعلومات الموجودة على شبكة الجامعة واضحة وسهلة الاستخدام.	0.438	0.016

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية "٦٨" تساوي ٠,٢٣٢

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠١ ودرجة حرية "٦٨" تساوي ٠,٣٠٢

يبين جدول رقم (١٥) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور **(تكنولوجيا التعليم)** والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة أقل(٠,٠١)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٤٣٨-٠,٦٨٧) وهي أكبر من قيمة (r) الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠١) مما يدل على صدق التناسق الداخلي لفقرات المجال.

يتضح من الجدول (١٤) أن جميع فقرات المجال دالة إحصائيا على مستوى دلالة (0.01) مما يدل على صدق التناسق الداخلي لفقرات المجال

الصدق الداخلي لفقرات محور ولاء الطلاب:

جدول رقم (١٦)

الصدق الداخلي لفقرات محور ولاء الطلاب

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١. اشعر بالانتماء لجامعتي التي التحق بها.	0.493	0.000
٢. تعد هذه الجامعة من أفضل الجامعات التي يمكن أن التحق فيها.	0.472	0.000
٣. أحافظ على ممتلكات الجامعة التي ادرس فيها كمحافظتي على ممتلكاتي الشخصية.	0.493	0.000
٤. تهمنى سمعة الجامعة ومدى تحقيقها لأهدافها.	0.472	0.000
٥. إنني على استعداد لبذل مجهود أكبر من المطلوب لإنجاح سمعة الجامعة التي التحق فيها.	0.435	0.000
٦. أشعر بالفخر عندما أخبر الآخرين بأنني فرد في هذه الجامعة.	0.386	0.000
٧. اقضي جزء من وقتي في التطوع لصالح الجامعة.	0.525	0.000
٨. يسهم الطلبة في تكوين الانطباع الجيد عن الجامعة في أوساط المجتمع.	0.354	0.000
٩. تعد الجامعة ناجحة في كسب قبول المجتمع والمحافظة على صورة وسمعة جيدة.	0.572	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية "٦٨" تساوي ٠,٢٣٢

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠١ ودرجة حرية "٦٨" تساوي ٠,٣٠٢

يبين جدول رقم (١٦) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور **(ولاء الطلبة)** والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠١)، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٣٥٤-٠,٥٧٢) وهي أكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠١) مما يدل على صدق التناسق الداخلي لفقرات المجال.

صدق الاتساق البنائي لأجزاء الدراسة:

يوضح جدول رقم (١٦) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١).

جدول رقم (١٧)

معامل الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

محتوى المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الكفاءات المحورية	0.875	0.000
الأنشطة المنهجية واللامنهجية	0.810	0.000
تكنولوجيا التعليم	0.750	0.000
ولاء الطلاب	٠,٨٩٦	٠,٠٠٠

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠١ ودرجة حرية "٦٨" تساوي ٠,٣٠٢

يتضح من الجدول رقم (١٧) إن مجالات الاستبانه ذات معاملات ارتباط عالية مما يدل على التناسق الداخلي لمجالات الاستبانه.

- **ثبات فقرات الاستبانة:**

أ. طريقة التجزئة النصفية:

تقوم طريقة التجزئة النصفية على ايجاد معامل الارتباط بين الفقرات الفردية والفقرات الزوجية لكل فقرة ثم يتم تصحيح قيمة معامل الارتباط للحصول على معامل الثبات باستخدام صيغة سبيرمان براون (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{2ر}{1+ر}$ حيث ر معامل الارتباط[1].

أما بالنسبة المجالات ذات الفقرات الفردية فيستخدم فيها معادلة جثمان.

جدول رقم (١٨)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

(١) سامي ملحم، **القياس والتقويم في التربية وعلم النفس**، ط٢، عمان دار المسيرة لنشر والتوزيع (٢٠٠٥)،ص٧٦.

المحور	محتوى المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط بعد التعديل
١-	الكفاءات المحورية	18	0.7341	0.8467
٢-	اللانشطة المنهجية والامنهجية	١٠	0.6783	0.8083
٣-	تكنولوجيا التعليم	11*	0.8546	0.8601
٤-	ولاء الطلاب	٩*	٠,٨٦٧٩	٠,٨٧٦٠
جميع الفقرات الاستبانة		**48**	٠,٧٠	٠,٨٤٧

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠١) ودرجة حرية "٦٨" تساوي ٠,٣٠٢

* استخدام معادلة جثمان لحساب الثبات.

يتضح من جدول رقم (١٨) أن معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية للاستبيان بعد التعديل بلغ (٠,٨٤٧)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ب. طريقة ألفا كرونباخ :Cronbach's Alpha

تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرنباخ، حيث تعتبر "أنسب طريقة لحساب ثبات الأوزان المستخدمة في البحوث"[١]، وهي ملائمة لأداة الدراسة الحالية كونها تشتمل على عدة مجالات تستخدم المقياس المتدرج، وتم الحصول على قيم معامل ألفا لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل والجدول رقم (١٨) يوضح ذلك.

جدول رقم (١٩)

معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المحور	محتوى المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
١-	الكفاءات المحورية	١٨	0.8684
٢-	الأنشطة المنهجية والامنهجية	١٠	0.8379
٣-	تكنولوجيا التعليم	11	0.8616
٤-	ولاء الطلاب	٩	٠,٨٩٥٤
جميع فقرات الاستبانة		**٤٨**	**٠,٨٦٥**

يتضح من الجدول رقم (١٩) أن معلامات ألفا كرونباخ جميعها تراوحت ما بين **(0.8379- ٠,٨٩٥٤)**، وأن معامل الثبات الكلي **(0.865)**، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

٩. خطوات تطبيق البحث ميدانياً:

خلال هذه الدراسة قامت الباحثة بالخطوات التالية:

(١) جامعة القدس المفتوحة، **منهج البحث العلمي**، رقم المقرر ٢٠٢٠٤، لعام (٢٠٠٨)، ص٢٤٣.

أ- إعداد استبانة تضمنت العوامل المؤثرة على جودة التعليم وأثرها على ولاء الطلبة لجامعاتهم.

ب-عقد مقابلات شخصية مع مسئولي العلاقات العامة في الجامعات بقطاع غزة لغرض جمع المعلومات، وعمل إحصائيات لمعرفة مجتمع الدراسة، ولترتيب توزيع أداة الدراسة، ولمعرفة حجم العينة المناسبة.

ج- تم توزيع عدد (٧٠) استبانة كعينة استطلاعية في كل الجامعات الخاضعة للبحث حسب نسبة كل جامعة وذلك قبل تعميم استخدامها.

د- تم التأكد من سلامة العينة الاستطلاعية.

هـ- وزعت الاستبانة بعد التأكد من صدقها وثباتها على أفراد عينة الدراسة، حيث تم توزيع (387) استبانة على الجامعات محل لدراسة.

و- تم تفريغ البيانات على نماذج الحاسب الآلي وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS).

ز- خرجت الباحثة بمجموعة نتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

ح- تم التوصل إلى عدة نتائج قدمت بناءً عليها مجموعة من التوصيات.

١٠. الأساليب الإحصائية:

لتحليل البيانات وتحقيق أهداف الدراسة التي تم تجميعها، فقد تم استخدام الحاسب الآلي في تحليل ومعالجة البيانات عن طريق العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- اختبار كولمجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (1-Sample K-S).
- المتوسط الحسابي Mean وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد العينة عن المتوسط الافتراضي (٣,٥) لكل عبارة من عبارات متغيرات البحث الأساسية.
- تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل جزء من الأجزاء الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد البحث لكل عبارة من عبارات متغيرات البحث إلى جانب الأجزاء الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس (إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيحا فأعلى فيعني عدم تركز الاستجابات وتشتتها)
- اختبار ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبانة.

- اختبار (t) لمتوسط عينة واحدة One sample T test لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الافتراضي (الحيادي) "٣,٥".
- معامل ارتباط بيرسون لإيجاد صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.
- تم استخدام تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات حسب متغير الجامعة
- اختبار شفيه للفروق المتعددة حسب متغير نوع الجامعة.
- استخدم اختبار الانحدار المتعدد Multiple Regression لإيجاد أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

الفصل الخامس

تحليل النتائج واختبار الفرضيات

- **اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.**
- **الإجابة عن تساؤلات الدراسة.**
- **الإجابة على فرضيات الدراسة.**
  - **العلاقة بين متغيرات الدراسة.**
  - **نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي.**
  - **اختبار شفيه للفروق المتعددة حسب متغير نوع الجامعة.**
  - **اختبار الانحدار المتعدد.**

المقدمـــة:

يتناول هذا الفصل أهم ما توصلت إليه نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها من خلال التعرف على العوامل المؤثرة على جودة التعليم والتي تعتبر هي مصدر الولاء للطلبة الجامعيين وتم استخدم اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومن ثم الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وفيما يلي عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها.

- اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولجروف- سمرنوف):

اعتمدت الباحثة على استخدام اختبار كولمجروف - سمرنوف لمعرفة أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وهو اختبار ضروري في حالة الإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص الفرضيات.

جدول رقم (٢٠)

اختبار كولومجروف– سمرنوف للتوزيع الطبيعي

الجزء	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	الكفاءات المحورية	١٨	١,٢٦	0.208
الثاني	الأنشطة المنهجية واللامنهجيه	١٠	١,٢٩	٠,٤٩١
الثالث	تكنولوجيا التعليم	11	1.20	٠,١٣٢
الرابع	ولاء الطلاب	٩	1.14	٠,٢٥٤

ويوضح جدول رقم (٢٠) أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من (٠,٠٥) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يجب استخدام الاختبارات المعلمية.

الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت" ومستوى الدلالة لأجزاء الاستبانة:

لتحديد مدى موافقة أو عدم موافقة أفراد العينة على أسئلة الاستبانة، استخدمت الباحثة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت" لكل فقرة من فقرات الاستبانة، بهدف معرفة العوامل المؤثرة على جودة التعليم وتأثيرها على ولاء الطلبة الجامعيين لجامعاتهم بغزة. حيث تتحقق موافقة المبحوثون على الفقرة عندما يكون المتوسط الحسابي عن كل فقرة أكبر من (3.5)، وتكون قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى دلالة أقل أو تساوي (٠,٠٥)، وعندما يكون المتوسط الحسابي أقل من (٣,٥)، وتكون قيمة "ت" المحسوبة سالبة وأقل من قيمة "ت" الجدولية عند دلالة أقل من (٠,٠٥) فأنه لم تتحقق موافقة المبحوثون على الفقرة، حيث أن قيمة "ت" توضح دلالة الفروق بين المتوسط الافتراضي ومتوسط استجابة الطلبة لكل فقرة.

الإجابة عن التساؤلات:

يتضح من نتائج الدراسة الاستطلاعية الموضحة في صفحة (٣) بأن أهم العوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة التعليم لطلبة الجامعة هي:

١. الكفاءات المحورية حيث أن (٧١%) من أفراد العينة أشاروا بأهمية توفرها لتحقيق ولاء الطلبة لجامعاتهم.
٢. الأنشطة المنهجية واللامنهجية، حيث أفاد أفراد العينة الاستطلاعية أن (٦٦%) بأهميتها لتحقيق ولاء الطلبة لجامعاتهم.
٣. تكنولوجيا التعليم والتي شملت البيئة التكنولوجية حيث حظيت على نسبة موافقة (٥٩%).
٤. يوجد لبس لدى الطلبة حول مفهومي الولاء والرضا وهذا ما أظهره (٥٠%) من عينة الدراسة.

كما ركزت الدراسات السابقة على أهمية المحاور المذكورة في رفع درجة الجودة.

الإجابة عن السؤال الأول: ما واقع العوامل المؤثرة على الجودة في التعليم (الكفاءات المحورية، والانشطة المنهجية واللامنهجيه، تكنولوجيا التعليم) في الجامعات الفلسطينية من وجه نظر الطلبة؟

١- تحليل فقرات محور الكفاءات المحورية.

وللإجابة عن هذا السؤال جرى حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وقيمة "ت" ومستوى الدلالة الإحصائي كما هو موضح بجدول (٢١).

جدول رقم (٢١)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (ت) ومستوى الدلالة لمحور الكفاءات المحورية

الفقـــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
١. يتوفر عدد كافي من الكفاءات المحورية في الكلية التى ألتحق بها.	3.79	1.04	5.51	.000
٢. يتميز أعضاء الهئية التدريسية بالكفاءة في الأداء.	3.68	0.91	3.98	.000
٣. تقوم الجامعة باختيار الأكاديمين ذو المهارات العالية.	3.24	1.25	-3.92	.000
٤. يستخدم المحاضرون مقررات دراسية حديثة تتناسب مع سوق العمل واحتياجات المجتمع.	3.09	1.17	-6.83	.000

تابع الجدول رقم (٢١)

الفقـــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
٥. تساهم الكفاءات المحورية بحل المشاكل بطريقة ابداعية.	2.99	1.07	-9.18	.000
٦. تساهم الجامعة في استقطاب الافراد المؤهلين ذو الخبرات.	3.21	1.11	-5.02	.000
٧. يواكب العاملين بالجامعة التطورات الحديثة العالمية.	3.63	0.88	2.99	.003
٨. تساعد الكفاءات المحورية على نشر المعرفة.	3.64	0.86	3.22	.001
٩. تساهم الكفاءات المحورية بتزويد الطلبة بالتغذية الراجعة حول مستوى أدائهم.	3.66	0.86	3.82	.000
١٠. تقوم الكفاءات المحورية بتكوين سمعة حسنة عن الجامعة.	3.69	0.85	4.59	.000
١١. عدم وجود الكفاءات المحورية في الجامعة يجعلني أنتقل إلى جامعة أخرى.	3.66	0.86	3.68	.000
١٢. أفخر بجامعتي لاستقطابها الكفاءات المحورية.	3.71	0.91	4.59	.000
١٣. عند خروج الكفاءات المحورية من الجامعة سوف أنسحب من الجامعة.	3.69	0.85	4.58	.000
١٤. تشارك الكفاءات المحورية في النشاطات العلمية والمهنية التي تخدم المجتمع المحلي.	3.71	0.90	4.53	.000
١٥. لا تقوم الجامعة باستقطاب الكفاءات العلمية بشكل مستمر.	3.68	0.78	4.60	.000
١٦. يوجد عملية اتصال وتواصل جيدة بين الكفاءات المحورية وولاء الطلبة.	3.73	0.88	5.19	.000
١٧. تعمل الكفاءات المحورية على اكساب ميزة تنافسية للجامعة.	3.65	0.86	3.57	.000
١٨. تساهم الكفاءات المحورية في الحصول على حصة سوقية بالنسبة للجامعة.	3.67	0.85	3.98	.000
المتوسط العام للفقرة	**3.56**	**0. 85**	**2.74**	**0.006**

قيمة (ت) عند درجة حرية (٣٨٣) ومستوى دلالة (٠,٠٥)=١,٩٦
قيمة (ت) عند درجة حرية (٣٨٣) ومستوى دلالة (٠,٠١) = ٢,٥٨

ويمكن تلخيص نتائج جدول رقم (٢١) كما يلي:

١- فقرات الاستبانه (٣،٤،٥،٦) وكان متوسطها الحسابي يتراوح بين (٢,٩٩-٣,٢٤) وهو أقل من المتوسط الافتراضي وأن قيمة "ت" تراوحت ما بين (٣,٩٨-) و (٩,١٨-) وهي ذات دلالة معنوية سالبة.

٢- باقي فقرات الاستبانه يتراوح متوسطها الحسابي بين (٣,٦٣-٣,٧٩) وهي أعلى من المتوسط الافتراضى، وأن قيمة "ت" تراوحت ما بين (٣,٥٧-٥,٥١) وهي ذات دلالة معنوية موجبة.

٣- المتوسط العام لمحور الكفاءات المحورية كان (٣,٥٦) وهو أعلى من المتوسط الافتراضي وقيمة "ت" (٢,٧٤) وهي ذات دلالة معنوية.

ونلاحظ أن جيمع الفقرات تتراوح بين نسبة متوسطة وعالية، وهو متقارب من المتوسط الافتراضي وهذا يشير إلى أن مجال الكفاءات المحورية واضح لطلاب الجامعات، مما يعنى أن الاهتمام بالكفاءات المحورية يتلائم مع متغيرات العصر ومتطلبات الطلبة ولكن ليس بالكم المطلوب، ويعزى ذلك إلى أن نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس (١:٣٥) في الكليات الادبية، وفي التخصصات العملية (١:٢٥)[١] ونلاحظ ارتفاع في عدد الطلبة بالنسبة للمدرسين، وأيضاً ارتفاع نسبة الطلبة في الكليات الأدبية عن العلمية وهذا ما بينته عينة الدراسة في الفصل الرابع في جدول رقم (١١)، بالاضافة إلى وجود الحصار على غزة مما حال دون متابعة التغيرات والتطورات، وعدم قدرة الأكاديميين على متابعة دراستهم في خارج البلاد، أيضاً صعوبة استقطاب كوادر تعليمية متخصصة، بالإضافة إلى هجرة العقول، وبما أن الطلبة هم الهدف الرئيسى للجامعات والتي تساهم في اشباع رغبات وتلبية احتياجات المجتمع، وبالرجوع للدراسات السابقة في الفصل الثاني نجد أن نتائج التحليل اتفقت مع نتائج دراسة (Aliahmad & Sarlak،2008)، ودراسة (Nesset & Helgesen،2007) التي أظهرت نتائج دراستهما أن هناك علاقة طردية بين جودة البرامج الدراسية وبين ولاء الطلبة، وكذلك اتفقت ودراسة Wetzet et al)،2007)، ودراسة (Arambewela et al،2006)، ودراسةYang & (Sung ،2006)، ودراسة(Booker ،2005) على أنه يوجد العديد من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على ولاء الطلبة لجامعاتهم مثل الجودة والخبرة التعليمية التي لها علاقة مباشرة بالكفاءات المحورية، والكفاءات المحورية من أهم العوامل المؤثرة على الاحتفاظ بالطلبة من قبل الجامعة، بالإضافة إلى أن المادة التعليمية نفسها وكفاءة المحاضرين تمنع الطلبة من التحول إلى الجامعات الأخرى، كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (برش،2005) في أن الكفاءات المحورية لها تأثير إيجابي

(١) وزارة التربية والتعليم العالي، الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة، بيانات غير منشورة لعام (٢٠١٣).

على المنظمة، وان الكفاءات المحورية حاملة لثقافة الجودة الشاملة المحققة لرضا الطلبة، أيضاً اتفقت مع دراسة (الخضر، ٢٠٠٥) حيث بينت النتائج أن الجودة لها أثر على ولاء طلبة الجامعات، كما اختلفت مع دراسة (الملاح،٢٠٠٥) في أن تحقيق معايير إدارة الجودة في الجامعات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة، واتفقت مع دراسة (محمد، رابح،٢٠١٢) أن الجودة محدد هام لقيام المستهلك بتكرار عملية الشراء أو التعامل مع خدمات المؤسسة، واختلفت مع دراسة (صوالحة والعمري،٢٠١٣) بأن متوسط رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقيق الحاجات الأكاديمية عن عضو الهيئة التدريسية كان أقل من المتوسط.

وهذا يدل على أهمية وجود كفاءات محورية في الجامعات تساهم في تحقيق درجة مرتفعة من الولاء لهذه الجامعات.

٢- تحليل فقرات محور الأنشطة المنهجية واللامنهجية:

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وقيمة "ت" ومستوى الدلالة الإحصائية كما هو موضح في جدول (٢٢).

جدول رقم (٢٢)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت" لمحور للأنشطة المنهجية واللامنهجية

الفقـــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
١. تقوم الجامعة بتنظيم العديد من الرحلات لتوثيق الروابط بين طلبة الجامعة.	2.93	1.26	-8.81	.000
٢. تنسق الجامعة العديد من الحفلات للترفيه لتصل إلى رضا الطلبة.	2.88	1.19	-10.03	.000
٣. تهتم الجامعة بعقد الندوات الثقافية والعلمية باستمرار التي تعالج قضايا الطلبة.	3.62	.965	2.52	.012
٤. تشجع الجامعة العمل التطوعي لتمتين العلاقة بين الجامعة والمجتمع المحلي.	3.06	1.24	-6.92	.000
٥. تساهم الجامعة في توفير جميع الموارد المادية والبشرية التي تساعد في تطوير الأنشطة المنهجية واللامنهجية.	2.67	1.26	-12.76	.000
٦. تحرص الجامعة على عقد مسابقات ثقافية متبادلة بين طلبة الجامعة وطلبة الجامعات الأخرى.	2.68	.99	-16.21	.000
٧. تعمل الجامعة على اتاحة الفرصة لمختلف شرائح الطلبة وتواجهاتهم السياسية في ابداء أرائهم وعقد اللقاءات والندوات داخل الجامعة في حدود الالتزام بالقوانين.	2.87	1.12	-10.92	.000
٨. الأنشطة المنهجية توجه الطلاب وتساعدهم على اكتشاف قدراتهم وميولهم.	2.74	1.13	-13.06	.000

الفقـــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
٩. تساعد الانشطة المنهجية على ربط التعليم النظري بالعملي.	3.64	.89	3.23	.001
١٠. المساقات التي تدرس في الجامعة متطورة وتناسب الطلبة.	2.95	1.16	-9.29	.000
المتوسـط العام للفقـرة	**3.00**	**.53**	**-17.98**	**.000**

ويمكن تلخيص نتائج جدول (٢٢) في الاتى:

١- الفقرة (٣) وهي تهتم الجامعة بعقد الندوات الثقافية والعلمية باستمرار التي تعالج قضايا الطلبة كان متوسطها (٣,٦٢) وهو أعلى من المتوسط الافتراضى وقيمة "ت" (٢,٥٢) بدلالة معنوية أقل من (٠,٠٥) وكذلك الفقرة (٩) وهي تساعد الانشطة المنهجية على ربط التعليم النظري بالعملي كان متوسطها الحسابي (٣,٦٤) أعلى من المتوسط الافتراضي، وقيمة "ت" (٣,٢٣) بدلالة معنوية أقل من (٠,٠١).

٢- أن باقي فقرات محور الأنشطة المنهجية واللامنهجية كان متوسطها الحسابي بين (٢,٦٧- ٣,٠٦) وهي أقل من المتوسط الافتراضي وبدلالة معنوية أقل من (٠,٠١) حيث تراوحت قيمة "ت" بين (١٢,٧٦-) و(٦,٩٢-).

٣- المتوسط الحسابي الكلي للمحور كان (٣,٠٠) وهو أقل من المتوسط الافتراضي بدلالة معنوية أقل من (٠,٠١) حيث كانت قيمة "ت" (١٧,٩٨-).

وهذا يشير إلى أن الأنشطة المنهجية واللامنهجية غير واضحة لطلبة الجامعات، وتعزو الباحثة السبب في ذلك إلى اهتمام الجامعات بالمقررات الدراسية والاهتمام بالتحصيل العلمي للطلبة في الامتحانات على حساب الأنشطة اللامنهجية، وعدم تطبيق رسالة الجامعات لهذا المجال، ونسبة الدورات التي أقامتها الجامعات بالسنوات الأخيرة كانت ضعيفة كما أشارت بعض الاحصائيات الغير منشورة، أيضاً وجود الحصار والحرب على غزة أدى إلى تقليص مدة الفصل الدراسي لتتمكن من إتمام الجزء المنهجي واهتمام الجامعات بالوقت المستخدم خلال الفصل الدراسي إلى المقررات الدراسية التى كانت على حساب الانشطة اللامنهجية، بالاضافة إلى الحصار الذي جعل صعوبة في عملية التبادل الثقافي مع طلبة الجامعات الخارجية بالإضافة إلى الأزمات المالية التي تمر بها جامعات القطاع وعدم قدرة بعض الطلبة تسديد الرسوم مما يساهم بعدم دعم هذا المجال، والتركيز على المناهج الأكاديمية بالدرجة الأولى مما يظهر عدم رضا الطلبة مما كان له بالغ الأثر على درجة الولاء. وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الزيود، ٢٠١٣) حيث بينت انخفاض مستوى رضا الطلبة في الجامعات الأردنية عن الأنشطة اللامنهجية.

٣- تحليل فقرات محور تكنولوجيا التعليم:

وللإجابة عن هذا التساؤل جرى حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وقيمة "ت" ومستوى الدلالة الإحصائي كما هو موضح في جدول (٢٣).

جدول رقم (٢٣)

المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري وقيمة "ت" ومستوى الدلالة لمحور "تكنولوجيا التعليم"

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
١. تتوافر أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها بالكم والكيف الكافيين.	2.87	1.12	-10.92	.000
٢. توفر الجامعة خدمة الاتصال بالشبكة لجميع الطلبة خلال ساعات الدوام الجامعي.	2.67	1.26	-12.76	.000
٣. تساهم الجامعة بوجود كوادر مؤهلة تكنولوجيا.	3.05	1.35	-6.50	.000
٤. تعمل الجامعة على توافر المكتبات والكتب الالكترونية المناسبة.	2.97	1.31	-7.77	0.000
٥. تعمل الجامعة على ربط المناهج والمقررات الدراسية بالشبكة العالمية للمعلومات.	3.10	1.30	-5.91	0.000
٦. .أستطيع الوصول إلى مصادر التعليم التي تتيحها الجامعة على شبكة الانترنت بسهولة ويسر.	2.87	1.31	-9.33	0.000
٧. تساهم الجامعة في تطوير البنية الأساسية للتكنولوجيا.	2.74	1.14	-12.84	0.000
٨. تعمل الجامعة على نشر ثقافة التكنولوجيا.	2.57	1.32	-13.76	0.000
٩. توفر التكنولوجيا المستخدمة المعلومات اللازمة في صنع القرارات.	2.95	1.16	-9.29	0.000
١٠. توفر الجامعة برامج حماية تتصف بالأمان والخصوصية وتمنع تسرب المعلومات والوثائق.	3.15	1.120	-5.95	0.000
١١. المعلومات الموجودة على شبكة الجامعة غير واضحة وصعبة الاستخدام.	2.94	1.00	-10.82	0.000
المتوسط العام للفقرة	**2.98**	**1.21368**	**-4.44**	**0.000**

ويمكن تلخيص نتائج جدول (٢٣):

١. جميع فقرات الاستبانه كانت أقل من المتوسط الافتراضي وبدلالة معنوية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (٢,٧٥-٣,١٥) وتراوحت قيمة "ت" ما بين (١٣,٧٦) و (٥,٩٥-)، وكان المتوسط الكلي للمحور (٢,٩٨) وهو أقل من المتوسط الافتراضي وبدلالة معنوية، حيث كانت قيمة "ت" (٤,٤٤-).

٢. وهذا يشير إلى أن "تكنولوجيا التعليم" غير واضحة لطلبة الجامعات، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الجامعات الفلسطينية لا تواكب التطورات التكنولوجية بالقدر المطلوب الذي

يساهم في تطوير الطلبة وتوفير الوقت، والجهد، والمال للحصول على المعلومات من خلال التكنولوجيا المقدمة، وتعزو الباحثة السبب للحروب المتكررة على قطاع غزة خلال السنوات الماضية حيث تم تدمير جزء كبير من البيئة التكنولوجية، وعدم القدرة على تجديدها او تطويرها وعدم توفر الامكانات المادية والمالية وذلك للظروف الاقتصادية الصعبة التي تمر بها الجامعات، ومنع الاحتلال الاسرائيلى من دخول بعض المعدات والاجهزة التكنولوجية، وبالرجوع لدراسات السابقة في الفصل الثاني نجد أن هذه النتائج تتوافق مع نتائج دراسة (الزغبي، ٢٠١٣) في استخدام الوسائل الحديثة لرضا الطلبة.

الاجابة عن السؤال الثاني والذي ينص:

٢- ما مستوى ولاء الطلبة للجامعات الفلسطينية لمحافظات قطاع غزة؟

وللإجابة عن هذا السؤال جرى حساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، وقيمة "ت" ومستوى الدلالة كما هو موضح في جدول رقم (٢٤).

جدول رقم (24)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت" ومستوى الدلالة لمحور "ولاء الطلاب"

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
١. أشعر بالانتماء لهذه الجامعة.	3.89	.811	9.42	.000
٢. تعد هذه الجامعة من أفضل الجامعات التي يمكن أن ألتحق بها.	3.77	.79	6.72	.000
٣. أحافظ على ممتلكات الجامعة التي أدرس فيها كمحافظتي على ممتلكاتي الشخصية.	3.25	1.01	-4.67	.000
٤. تهمنى سمعة الجامعة ومدى تحقيقها لأهدافها.	3.24	.99	-5.03	.000
٥. إنني على استعداد لبذل مجهود أكبر من المطلوب لإنجاح سمعة الجامعة التي ألتحق بها.	2.73	1.09	-13.75	.000
٦. أشعر بالفخر عندما أخبر الآخرين بأنني فرد في هذه الجامعة.	3.52	.84	٠,٤٧	.525
٧. اقضي جزء من وقتي في التطوع لصالح الجامعة.	2.72	1.15	-13.20	.000
٨. يسهم الطلبة في تكوين الانطباع الجيد عن الجامعة في أوساط المجتمع.	3.78	.90	6.08	.000
٩. تعد الجامعة ناجحة في كسب قبول المجتمع والمحافظة على صورة وسمعة جيدة.	3.89	.87	8.96	.000
المتوسط العام للفقرة	**3.42**	**.600**	**-2.433**	**.05**

ويمكن تلخيص نتائج جدول (٢٤) في الآتي:

وبشكل عام، يتضح من الجدول رقم (٢٣) أن المتوسط الحسابي لولاء الطلبة كان (3.42) وهو أقل من المتوسط الافتراضي، وبانحراف معياري (60090.)، وقيمة "ت" (٢,٤٣-) وهي ذات دلالة معنوية سالبة وهذا يشير إلى انحفاض ولاء طلبة الجامعات في قطاع غزة، وهذا ما اظهرته بعض نتائج الدراسة الاستطلاعية، واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (Sung& Yang، 2008) هناك العديد من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على ولاء الطلبة لجامعتهم، منها الجودة والخبرة التعليمية.

ويوضح الجدول (٢٥) ملخص للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت" لاستجابات أفراد العينة على العوامل المؤثرة في جودة التعليم واثرها على ولاء الطلبة لجامعاتهم.

جدول رقم (٢٥)

المتوسط الحسابي وقيمة "ت" ومستوى الدلالة لمحاور الدراسة

عنوان المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
الكفاءات المحورية	3.56	٠,٨٥	2.74	.01
الأنشطة المنهجية واللامنهجية	3.00	٠,٥٣	-17.98	.٠١
تكنولوجيا التعليم	2.98	١,٢١	-4.44	.٠١
ولاء الطلبة	3.42	٠,٦٠٠	-2.43	.05

قيمة ت الجدولية عند مستوى دلالة " ٠,٠٥" و درجة حرية " 382" تساوي 1.96

قيمة ت الجدولية عند مستوى دلالة "٠,٠١" ودرجة حرية "٣٨٢" تساوي ٢,٥٧

يتضح من الجدول (٢٥)، أن الكفاءات المحورية الموجودة في الجامعات تؤدى إلى تحقيق الولاء لدى الطلبة حيث كانت المتوسط الحسابي (٣,٥٦) وقيمة (ت) المحسوبة (2.74) وهي ذات دلالة معنوية موجبة عند (٠١.)، أما بالنسبة للأنشطة المنهجية واللامنهجية فإنها لا تؤدى إلى تحقيق الولاء لدى الطلبة حيث أن المتوسط الحسابي كان (٣,٠٠) وهو أقل من المتوسط الافتراضي، وقيمة "ت" المحسوبة تساوي (17.98-) وهي ذات دلالة معنوية سالبة على مستوى (٠,٠١)، وقد أشار المبحوثون إلى أن تكنولوجيا التعليم بالجامعات لا تؤدى إلى تحقيق الولاء لدى الطلبة حيث كان المتوسط الحسابي (٢,٩٨) أقل من المتوسط الافتراضي، وقيمة "ت"المحسوبة تساوي (٤,٤٤-) وهي ذات دلالة معنوية سالبة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وبالنسبة لمحور ولاء الطلبة فقد كان المتوسط الحسابي(٣,٤٢) وهو أقل من المتوسط الافتراضي، وقيمة "ت" المحسوبة تساوي (2.43-) وهي ذات دلالة معنوية سالبة عند مستوى أقل (٠ .٠٥).

ويتضح من نتائج الجدول (٢٤) أن محور "الأنشطة المنهجية واللامنهجية" ومحور "تكنولوجيا التعليم" لم تسهم في تحقيق ولاء الطلبة لجامعاتهم. أما محور "الكفاءات المحورية" فإنه

يسهم في ولاء الطلبة لجامعاتهم، وأن مجمل العوامل المؤثرة على جودة التعليم لم تسهم بشكل فاعل في ولاء الطلبة لجامعاتهم حيث كان المتوسط الحسابي (٣,٤٢) أقل من المتوسط الافتراضي بدلالة معنوية (٠,٠٥).

اختبار فرضيات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على استخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون للفرضيات الأولى والثانية والثالثة لفحص العلاقة بين متغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع، وتتحقق العلاقة عندما يكون مستوى الدلالة (٠,٠٥) أو أقل، وأن معامل الارتباط المحسوب أكبر من قيمة (r) الجدولية. أما الفرضية الرابعة فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي متبوعاً باختبار شفية لإيجاد الفروق بين محاور الدراسة وفقاً لمتغير الجامعة الملتحق بها الطالب.

الفرض الأول: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العوامل المؤثرة على جودة التعليم (الكفاءات المحورية، الأنشطة المنهجية واللامنهجيه، تكنولوجيا التعليم)، وتحقيق الولاء لدى الطلبة وينبثق عنه الفروض الفرعية التالية:-

- **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين الكفاءات المحورية ولاء الطلبة لجامعاتهم.**

يشير الجدول رقم (٢٥) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من(٠,٠٥) بين الكفاءات المحورية المطبقة في الجامعات وولاء الطلبة للجامعة، حيث بلغ معامل الارتباط (.٦٧٣)، ومستوى الدلالة يساوي (0.000)، وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة لأنه هناك علاقة ذات دلالة معنوية ولأن معامل الارتباط بين الكفاءات المحورية وولاء الطلبة كان عالياً جداً وهذا يعني أنه إذا توفرت كفاءات محورية فإن ولاء الطلبة لجامعاتهم يكون مرتفع.

جدول رقم (٢٦)

العلاقات بين محاور/أجزاء الدراسة

المحور	الإحصاءات	الكفاءات المحورية	الأنشطة المنهجية واللامنهجية	تكنولوجيا التعليم	ولاء الطلاب	جميع العناصر
الكفاءات المحورية	معامل الارتباط	1	.235	-.044	.673	.674
	مستوى الدلالة		.000	.388	.000	.000
الأنشطة المنهجية واللامنهجية	معامل الارتباط	.235	1	.695	.388	.785
	مستوى الدلالة	.000		.000	.000	.000
تكنولوجيا التعليم	معامل الارتباط	-.044	.695	1	.166	.648
	مستوى الدلالة	.388	.000		.001	.000
ولاء الطلاب	معامل الارتباط	.673	.388	.166	1	.752
	مستوى الدلالة	.000	.000	.001		.000

المحور	الإحصاءات	الكفاءات المحورية	الأنشطة المنهجية واللامنهجية	تكنولوجيا التعليم	ولاء الطلاب	جميع العناصر
جميع العناصر	معامل الارتباط	.674	.785	.648	.752	1
	مستوى الدلالة	.000	.000	.000	.000	

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " ٣٨١" ومستوى دلالة "٠,٠٥" يساوي ٠,٠٩٨

- **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين الأنشطة المنهجية واللامنهجية ولاء الطلبة لجامعاتهم.**

يبين الجدول رقم (26) أنه يوجدعلاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (٠,٠١) بين الأنشطة المنهجية المطبقة في الجامعات وبين ولاء الطلبة للجامعة، حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٣٨٨) بمستوى دلالة يساوي (٠,٠٠٠) وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة لأن معامل الارتباط ذو دلالة معنوية أي أن معايير الجودة في هذا المحور مرتبطة بمدى ولاء الطلبة للجامعة.

- **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا التعليم وبين ولاء الطلبة لجامعاتهم.**

يتضح من الجدول رقم (٢٦) أنه يوجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين تكنولوجيا التعليم وبين ولاء الطلبة لجامعاتهم، حيث بلغ معامل الارتباط (.١٦٦) بمستوى دلالة (٠,٠٠١) وبذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة لأن معامل الارتباط كان ذو دلالة معنوية أي أن معايير الجودة في هذا المحور مرتبطة بمدى ولاء الطلبة للجامعة.

- **تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة:**

بالرجوع للجدول رقم (٢٦) نجد بأنه يوجد علاقة ارتباطيه موجبة بين المتغيرات المستقلة للبحث، حيث يتضح بأن هناك علاقة ارتباطية بين الكفاءات المحورية، والأنشطة المنهجية، واللامنهجية المطبقة في الجامعات، بمعامل ارتباط (.235)، ومستوى دلالة (0.000)، مما يدل على أن هناك علاقة تكامل وارتباط متبادل بين الكفاءات المحورية والأنشطة المنهجية واللامنهجية، كذلك فإن هناك علاقة ارتباطيه سالبة بين الكفاءات المحورية الموجودة في الجامعات، وبين تكنولوجيا التعليم بمعامل ارتباط (.044-)، ومستوى دلالة (0.000)، مما يدل على أنه هناك ارتباط سالب بين الكفاءات المحورية وبين تكنولوجيا التعليم، حيث كان متوسط أداء أفراد العينة في جميع فقرات تكنولوجيا التعليم أقل من المتوسط الافتراضي في حين كان أدائهم لمعظم فقرات محور الكفاءات المحورية أعلى من المتوسط الافتراضي، وكذلك فأنه هناك

علاقة ارتباطيه بين الكفاءات المحورية الموجودة في الجامعات وبين ولاء الطلبة بمعامل ارتباط (673.)، ومستوى دلالة (٠,٠٠٠) مما يدل على أنه هناك علاقة موجبة بين الكفاءات المحورية وولاء الطلبة.

كما أن هناك علاقة ارتباطية بين الأنشطة المنهجية واللامنهجية وبين تكنولوجيا التعليم، بمعامل ارتباط (695.)، ومستوى دلالة (0.000)، مما يشير إلى وجود علاقة تكامل وتداخل بين الأنشطة الطلابية وتكنولوجيا التعليم.

كما أن هناك علاقة ارتباط بين ولاء الطلبة والأنشطة المنهجية بالإضافة إلى تكنولوجيا التعليم مما يدل على أن هناك تفاعل متبادل بين هذه المتغيرات، وهذا يشير إلى وجود تكامل وتداخل بين هذه المجالات.

يتضح من الجدول رقم (٢٦) بشكل عام أن هناك علاقات متبادلة ومتداخلة وايجابية بين كل متغير من المتغيرات المستقلة للبحث ما عدا العلاقة بين الكفاءات المحورية وتكنولوجيا التعليم حيث كانت علاقة الارتباط سالبة، كما أن هناك علاقة ارتباط ايجابية بين كل متغير مستقل ومتغيرات الدراسة، وكذلك المتغير التابع وجميع عناصر الاستبانه، حيث أنه يوجد علاقة ارتباط موجبة بين كافة المتغيرات المستقلة للبحث وبين المتغير التابع (ولاء الطلبة) فإن الباحثة تعزو ذلك إلى أن جودة المعايير في المتغيرات المستقلة تؤثر بشكل ايجابي على ولاء الطلبة نحو جامعاتهم.

إجابة السؤال الرابع: هل تختلف أراء المبحوثين في الجامعات الفلسطينية حول العلاقة بين العوامل المؤثرة على الجودة في التعليم وولاء الطلبة باختلاف الجامعة من وجه نظرهم؟

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين وولاء الطلبة لجامعاتهم تعزى للجامعة.

لفحص هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية وإجراء تحليل التباين الأحادي متبوعاً باختبار شيفية، والجدول رقم (٢٧) يبين المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة تبعاً لمتغير الجامعة.

جدول رقم (٢٧)

المتوسطات الحسابية لكل محور من محاور البحث حسب متغير الجامعة.

المحـــور	المتوسط الحسابي			المتوسط الحسابي
	الإسلامية	الأزهر	الأقصى	
الكفاءات المحورية	٣,٧٣	٣,٦١	٣,٣٣	3.56
الأنشطة المنهجية واللامنهجية	٣,٢٩	٣,٠٥	٢,٦٦	3.00
تكنولوجيا التعليم	٣,٢٢	٢,٩٤	٢,٧٥	2.97

المحـــور	المتوسط الحسابي			المتوسط الحسابي
	الإسلامية	الأزهر	الأقصى	
ولاء الطلاب	3.64	3.43	3.19	3.42
جميع المحاور	٣,٤٧	٣,٢٦	٢,٩٨	

يتضح من الجدول (٢٧) أن متوسطات استجاباتهم طلبة الجامعة الإسلامية على جميع محاور الاستبانه أعلى من متوسطات استجابات طلبة جامعة الأزهر، وطلبة جامعة الأقصى. وكانت متوسطات استجابات طلبة الأزهر على جميع محاور الاستبانه أعلى من متوسطات طلبة جامعة الأقصى.

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة معنوية في ولاء الطلبة لجامعاتهم تعزى لمتغير الجامعة تم إجراء تحليل التباين الأحادي كما هو موضح في جدول (٢٧) لاستجابات أفراد العينة.

جدول رقم (٢٨)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق بين المتوسطات حسب متغير الجامعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةf	مستوى الدلالة
بين المجموعات	7.948	2	3.974	27.22	.000
داخل المجموعات	55.382	380	.146		
المجموع الخطأ	63.329	382			

قيمة f الجدولية عند درجة حرية (382,2) ومستوى دلالة (0.05) = 3.0

قيمة f الجدولية عند درجة حرية (384,2) ومستوى دلالة (0.01) = 4.61

يتضح من الجدول رقم (٢٨) أن قيمة (ف) المحسوبة (27.27) وهي دالة إحصائياً على مستوى دلالة أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة معنوية وبين ولاء الطلبة لجامعاتهم تعزي لمتغير الجامعة، ولمعرفة اتجاه الفروق بين الجامعات تم استخدام اختبار شفية للفرق بين المتوسطات.

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات المجموعات الثلاث تم استخدام طريقة شفية والجدول (٢٩) يوضح نتائج اختبار شفية.

جدول رقم (٢٩)

اختبار شفيه للفروق المتعددة بين متوسطات ولاء الطلبة لجامعاتهم حسب متغير نوع الجامعة

الجامعة	المتوسط الفقرة الولاء	جامعة الإسلامية	الجامعة الأزهر	جامعة الأقصى
الإسلامية	3.64	–	٠. 21**	٠,٤٥**

الأزهر	3.43	–	–	٠.024**
الأقصى	3.19	–	–	–

**دالة إحصائيا عند مستوي ٠,٠٥

**دالة إحصائيا عند مستوي ٠,٠١

ويوضح جدول (٢٩) اختبار شفيه للفروق المتعددة بين متوسطات ولاء الطلبة لجامعاتهم حسب متغير الجامعة حيث كان هناك فروق بين الجامعة الإسلامية من جهة، وجامعة الأزهر، والأقصى من جهة أخرى على مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح الجامعة الإسلامية ويعزى ذلك إلى أن الجامعة الإسلامية أقدم جامعة في القطاع وأنشأت سنه ١٩٧٨، ولها خبرة طويلة في تعزيز الكفاءات المحورية وتطويرها، ونالت جائزة أفضل جامعة بفلسطين من مؤسسة EBA لعام ٢٠١٣،[1] وتعدد الخبرات لديها في مجالات متنوعة وارتفاع عدد الأكاديميين لديها عن الجامعات الأخرى، واهتمام الكفاءات المحورية بالطلبة حيث كان متوسطها (٣,٧٣) وهو أعلى من المتوسط الافتراضي وبدلالة معنوية، وقدرتهم على الاتصال والتواصل مع الطلبة، واستخدام أساليب حديثة تتناسب مع قدرات الطلبة وميولهم، بالإضافة إلى قدرتهم على نشر ثقافة المعرفة، واستخدام الطرق الإبداعية في حل مشاكل الطلاب، كما أنها تتميز بوجود حرم جامعي مجهز بجميع المرافق واستخدامها لتكنولوجيا بما يتناسب مع التغيرات الحديثة، وينعكس ذلك على ولاء الطلبة في أدائهم على المتغيرات المستقلة حيث كان المتوسط الحسابي لجودة المحاور المستقلة بالجامعة الإسلامية أعلى من المتوسط الحسابي لجامعة الأزهر والمتوسط الحسابي لجامعة الأقصى.

كما يتضح من الجدول (٢٨) وجود فروق في ولاء الطلبة لجامعاتهم بين طلبة جامعة الأزهر وجامعة الأقصى على مستوى دلالة أقل من (٠,٠١) لصالح جامعة الأزهر ويرجع ذلك إلى أن جامعة الأزهر أنشئت عام ١٩٩١ ولها خبرة أكثر من جامعة الأقصى حيث أنشئت عام ٢٠٠١، بالإضافة إلى أن جامعة الأقصى جامعة حكومية لا تتلقي دعم من المؤسسات المانحة والتي تركز برامج دعمها على الجامعات الأهلية. كما أن محاور جودة التعليم في جامعة الأزهر كانت متوفرة بدرجة أكبر منها في جامعة الأقصى، حيث كان متوسطها الحسابي في جامعة الأزهر أعلى من متوسطها الحسابي في جامعة الأقصى، كما يتضح في جدول (٢٦) وهذا انعكس على ولاء الطلبة لجامعاتهم.

إجابة السؤال الخامس: هل يوجد أثر بين العوامل المؤثرة على الجودة وولاء طلبة الجامعة من وجهه نظرهم؟

(1) http://www.iugaza.edu.ps/ تاريخ الزيارة ٢٠١٣/٢/٨

الفرض الثالث:لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتغيرات جودة التعليم (الكفاءات المحورية المطبقة، الأنشطة المنهجية واللامنهجية، تكنولوجيا التعليم) وولاء الطلبة لجامعتهم.

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر المتغيرات المستقلة (الكفاءات المحورية المطبقة، الأنشطة المنهجية واللامنهجية، تكنولوجيا التعليم) على المتغير التابع (ولاء الطلبة)، وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل جدول رقم (٣٠) أن معادلة الانحدار جيدة ومقبولة حيث أن قيمة F المحسوبة تساوي (١٣١,٦٥٦) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) حيث أن القيمة الاحتمالية تساوي (٠,٠٠٠) وهي أقل من (٠,٠٥). وهذا يدل على وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات جودة التعليم (الكفاءات المحورية المطبقة، الأنشطة المنهجية واللامنهجية، تكنولوجيا التعليم) وأن نموذج الانحدار جيد.

ومن خلال معاملات المتغيرات المستقلة بعد أن تم تحويلها إلى علامات معيارية Standardization الموجودة في عمودBeta، تبين أن عدد المتغيرات الدالة إحصائياً متغيرين من أصل ثلاث متغيرات، بينما بلغ عدد المتغيرات غير الدالة إحصائياً متغير واحد، وقد تراوحت معاملات التأثير β بين (٠,٠٥٠ إلى ٠,٦٢٧).

وتبين أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على المتغير التابع، حسب معاملات الانحدار Beta هي وفق الترتيب التالي: (الكفاءات المحورية المطبقة، الأنشطة المنهجية واللامنهجية)، أما متغير تكنولوجيا التعليم فتبين أن له أثر ضعيف حيث أن القيمة الاحتمالية المقابلة لها أكبر من (٠,٠٥).

وقد بلغت قيمة Beta المعيارية للمتغير المستقل "الكفاءات المحورية " (٠,٦٢٧) والقيمة الاحتمالية (٠,٠٠٠)، وهو يمثل أعلى قيمة تأثير في المتغير التابع (ولاء الطلبة لجامعتهم).

وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك تأثير للكفاءات المحورية المطبقة في الجامعة على ولاء الطلبة لجامعتهم، إذ أن زيادة الاهتمام بالكفاءات المحورية المطبقة من شأنه تحقيق ولاء الطلبة لجامعتهم، وهي نتيجة عملية تساهم بتحقيق جزء من أهداف الدراسة، وتعزو الباحثة ذلك لما لها ارتباط مباشر وغير مباشر مع الطلبة في الحياة العملية والنظرية.

وقد بلغت قيمة Beta المعيارية للمتغير المستقل "الأنشطة المنهجية واللامنهجية" (٠,٢٠٦) والقيمة الاحتمالية (٠,٠٠٠)، ويأتي في المرتبة الثانية من حيث درجة التأثير في المتغير التابع (ولاء الطلبة لجامعتهم).

وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك تأثير للأنشطة المنهجية واللامنهجية المطبقة في الجامعة على تحقيق ولاء الطلبة لجامعتهم، إذ أن زيادة الاهتمام بالأنشطة المنهجية واللامنهجية المطبقة من شأنه تحقيق ولاء الطلبة لجامعتهم، وهي نتيجة عملية تساهم بتحقيق جزء من أهداف الدراسة،

وتعزو الباحثة ذلك لما تقدمه هذه الأنشطة من تحسين الجو العام وبناء مناخ مناسب للطلبة، وكما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (التفسير) R^2 = ٠,٥١٠ والقيمة الاحتمالية المقابلة له بلغت (٠,٠٠٠) مما يدل على أن نسبة التباين الذي تفسره المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار من تباين المتغير التابع جيدة عند مستوى دلالة (٠,٠٥). ويلاحظ أن المتغير المستقل الذي له تأثير غير إيجابي هو (تكنولوجيا التعليم) حيث أن القيمة الاحتمالية له أكبر من (٠,٠٥)، ويفسر ذلك باستخدام اساليب تكنولوجية صعبة بالنسبة للطلبة، أو عدم تحديث هذه الأساليب.

لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتغيرات جودة التعليم (الكفاءات المحورية، الأنشطة المنهجية واللامنهجية، تكنولوجيا التعليم) وبين تحقيق ولاء الطلبة لجامعتهم.

ويمكن كتابة معادلة الإنحدار كما يلي:

أولاً- نموذج معادلة الانحدار الخطي المتعدد:

$$Y = constant + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + E$$

X1 : الكفاءات المحورية

X2 : الأنشطة المنهجية واللامنهجية

X3 : تكنولوجيا التعليم

E : تمثل الخطأ العشوائي ويمثل ذلك الجزء من ولاء الطلبة الذي يتغير بشكل عشوائي نتيجة عوامل أخرى لا يتضمنها النموذج

b1…b٣: معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة

ثانياً- معادلة انحدار ولاء الطلبة على المتغيرات المستقلة (الكفاءات المحورية، الأنشطة المنهجية واللامنهجية، تكنولوجيا التعليم):

Y (ولاء الطلبة) = -٠,١٨٧ + ٠,٧٨٥ X_1 + ٠,٢٣١ X_2 + ٠,٠٤٠ X_3

جدول رقم (٣٠)

يوضح تحليل الانحدار الخطي المتعدد (المتغير التابع: ولاء الطلبة)

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	الخطأ المعيار	معاملات الانحدار المعيارية Beta	قيمة t	القيمة الاحتمالية sig.	مستوى الدلالة عند (٠,٠٥)
الثابت	-٠,١٨٧	٠,١٨٨		-٠,٩٩٧	٠,٣١٩	غير دال
الكفاءات المحورية المطبقة	٠,٧٨٥	٠,٠٤٨	٠,٦٢٧	١٦,١٨٨	٠,٠٠٠	دال
الأنشطة المنهجية واللامنهجية	٠,٢٣١	٠,٠٦٠	٠,٢٠٦	٣,٨٢٠	٠,٠٠٠	دال

تكنولوجيا التعليم	٠,٠٤٠	٠,٠٤١	٠,٠٥٠	٠,٩٦٤	٠,٣٣٦	غير دال
تحليل التباين ANOVA						
قيمة اختبار F		١٣١,٦٥٦		القيمة الاحتمالية		٠,٠٠٠
قيمة معامل التفسير المعدل R^2		٠,٥١٠		القيمة الاحتمالية لمعامل التفسير		٠,٠٠٠

الفصل السادس
النتائج والتوصيات

١. الخلاصة

٢. التوصيات

٣. دراسات مقترحة

- **المراجـــع:**

أولا/ المراجع العربية

ثانياً/ المراجع الأجنبية

الخلاصة والتوصيات

تضمن هذا الفصل خلاصة النتائج ومجموعة من التوصيات والدراسات المقترحة التي تم التوصل إليها حول العوامل المؤثرة في جودة التعليم وأثرها على ولاء الطلبة للجامعات الرئيسية الثلاث في قطاع غزة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، وجامعة الأقصى).

١. الخلاصـــة:

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج حول العوامل المؤثرة على جودة التعليم وأثرها على ولاء الطلبة للجامعة، وفيما يلي خلاصة هذه النتائج:-

أولاً: نتائج اختبار الفروض:

جدول رقم (٣١)

ملخص نتائج اختبار الفرضيات

الفرض الأول: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين العوامل المؤثرة على جودة التعليم (الكفاءات المحورية، الأنشطة المنهجية واللامنهجيه، تكنولوجيا التعليم)، وتحقيق الولاء لدى الطلبة وينبثق عنه الفروض الفرعية التالية:-		
الرقم	**الفرض الفرعي**	**النتيجة**
١.	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين الكفاءات المحورية ولاء الطلبة لجامعاتهم.	ثبت عدم صحة الفرض
٢.	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين الأنشطة المنهجية واللامنهجية ولاء الطلبة لجامعاتهم.	ثبت عدم صحة الفرض
٣.	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا التعليم وبين ولاء الطلبة لجامعاتهم.	ثبت عدم صحة الفرض
الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين وولاء الطلبة لجامعاتهم تعزى للجامعة.		ثبت صحة الفرص
الفرض الثالث: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتغيرات جودة التعليم (الكفاءات المحورية المطبقة، الأنشطة المنهجية واللامنهجية، تكنولوجيا التعليم) وولاء الطلبة لجامعتهم.		ثبت عدم صحة الفرض

ثانياً: النتائج العامة:

١. أن الكفاءات المحورية الحالية الموجودة في الجامعات تؤدي إلى ولاء الطلبة لجامعاتهم، حيث أن الكفاءات المحورية تعتبر واضحة بالنسبة لطلبة الجامعة من وجهة نظر أفراد العينة، وحيث انه يتوفر عدد كافي من الكفاءات المحورية في بعض الجامعات.

٢. يتضح من النتائج أن الأنشطة المنهجية واللامنهجية المطبقة في الجامعات لا تحقق ولاء الطلبة لجامعاتهم، ولا تقوم الجامعة بتنظيم العديد من الرحلات لتوثيق الروابط بين طلبة الجامعة، بالإضافة إلى أن الجامعة لا تنظم الحفلات الترفيه لتصل لرضا الطلبة، ولا تشجع العمل التطوعي لتمتين العلاقة بين الجامعة والمجتمع المحلي، كما لا تساهم الجامعة في توفير جميع الموارد المادية والبشرية التي تساعد على تطوير الأنشطة المنهجية واللامنهجية، ولا تحرص الجامعة على عقد مسابقات ثقافية متبادلة بين طلبة الجامعة وطلبة الجامعات الأخرى في قطاع غزة، ولا تعمل على إتاحة الفرصة لمختلف شرائح الطلبة وتوجهاتهم السياسية في إبداء أرائهم وعقد اللقاءات والندوات داخل الجامعة في حدود الالتزام بالقوانين، وأن الأنشطة المنهجية لا توجه الطلاب ولا تساعدهم على اكتشاف قدراتهم وميولهم، وأن المساقات التي تدرس في الجامعة غير متطورة ولا تناسب الطلبة، وأن جميع الفقرات أظهرت عدم رضا الطلبة عن محور الأنشطة المنهجية واللامنهجية مما يؤدى إلى انخفاض درجة الولاء بدرجة كبيرة لدى طلبة الجامعات في هذا المجال.

٣. وقد أظهر أفراد العينة أن تكنولوجيا التعليم لا تحقق جودة التعليم مما يؤثر على درجة الولاء لدى الطلبة في الجامعات بقطاع غزة. حيث كان توفر الحاسب الآلي وملحقاتها بالكم والكيف الكافيين بنسبة منخفضة بالإضافة إلى عدم توفر الجامعة خدمة الاتصال بالشبكة لجميع الطلبة خلال ساعات الدوام الجامعي، وعدم الاهتمام من قبل الجامعة بوجود كوادر مؤهلة تكنولوجيا، بالإضافة إلى أن الجامعة لا تحرص على توفير المكتبات والكتب الالكترونية المناسبة وتوجد صعوبة الوصول إلى مصادر التعليم التي تتيحها الجامعة على شبكة الانترنت، بالإضافة إلى أن الجامعة لا تحرص على تطوير البنية الأساسية لتكنولوجيا التعليم، وضعف في نشر ثقافة التكنولوجيا وصعوبة في توفير برامج حماية تتصف بالأمان والخصوصية.

٤. تشير نتائج الدراسة بالنسبة لمحور ولاء الطلبة، إلى انتماء وافتخار طلاب الجامعة بجامعاتهم، وأنهم يسعون إلى تكوين الانطباع الجيد عنها ويرون أن الجامعة تسعى لكسب قبول المجتمع والمحافظة على تكوين صورة وسمعة جيدة عن الجامعة. أما بالنسبة لباقي فقرات المحور فكانت جمعيها أقل من المتوسط الحسابي الافتراضي بدلالة معنوية (٠,٠١).

٥. كما تشير النتائج أن هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين ولاء الطلبة والمتغيرات المستقلة لمحاور الاستبانه.

٦. يتضح من النتائج أن هناك فروق ذات دلالة معنوية (٠,٠١) في ولاء الطلبة بين الجامعة الإسلامية من جهة وبين جامعة الأزهر والأقصى من جهة أخرى لصالح الجامعة الإسلامية، كما أن هناك فروق ذات دلالة معنوية (٠,٠١) بين جامعة الأزهر وجامعة الأقصى لصالح جامعة الأزهر.

٧. وتبين أن أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على المتغير التابع، حسب معاملات الانحدار Beta هي وفق الترتيب التالي: (الكفاءات المحورية المطبقة، الأنشطة المنهجية واللامنهجية)، أما متغير تكنولوجيا التعليم فتبين أن له أثر ضعيف حيث أن القيمة الاحتمالية المقابلة لها أكبر من (٠,٠٥).

جدول رقم (٣٢)

أهداف الدراسة ومجال تحقيقها

رقم	مضمون الهدف	مجال تحقيقة	نتيجة
الأول	توضيح المفاهيم التي تتعلق بالعوامل المؤثرة على جودة التعليم.	• الدراسة الاستطلاعية • الملاحظة، الاطار النظري	تم تحقيقة
الثاني	التعرف على الكفاءات المحورية ودورها في تعزيز الولاء لدى طلبة الجامعات في قطاع غزة.	نتائج اختبار الفرض الاول نتائج التحليل الاحصائي	تم تحقيقة
الثالث	التطرق للأنشطة المنهجية واللامنهجية ودورها في دعم ولاء طلبة الجامعات في قطاع غزة.	نتائج اختبار الفرض الثاني نتائج التحليل الاحصائي	تم تحقيقة
الرابع	دراسة دور تكنولوجيا التعليم في خلق الولاء لدى طلبة الجامعات في قطاع غزة.	نتائج اختبار الفرض الثالث نتائج التحليل الاحصائي	تم تحقيقة
الخامس	التعرف على العوامل التي يمكن من خلالها تعزيز درجة الولاء لدى الجامعات الفلسطينية.	الإطارالنظري الدراسات السابقة تِجارب الجامعات العالمية.	تم تحقيقة
السادس	التعرف على الفروق بين الجامعات من جهة ولاء الطلبة.	نتائج اختبار الفرض الرابع نتائج التحليل الاحصائي	تم تحقيقة
السابع	التعرف على اثر جودة التعليم (الكفاءات المحورية، الانشطة المنهجية، وتكنولوجيا التعليم) لتحقيق الولاء بالجامعات الفلسطينية.	نتائج اختبار الفرض الخامس نتائج التحليل الاحصائي	تم تحقيقة

٢. التوصيات:

من خلال ما توصلت إليه الباحثة من نتائج الدراسة النظرية والميدانية، يمكن عرض عدد من التوصيات التي يمكن أن تكون قابلة للتطبيق، ونشر مفهوم الولاء لدى الطلبة باستخدام جودة التعليم، حيث أن هناك توصيات للجامعات والمهتمين بهذا الموضوع، بالإضافة إلي الدراسات المقترحة.

أ- بالنسبة للجامعات بشكل عام:

جدول رقم (٣٣)

التوصيات العامة وفقاً للمتغيرات المستقلة لدراسة

أولاً- العوامل المؤثرة على الجودة:	
أ. الكفاءات المحورية:	
١.	ضرورة الاستمرار بتطوير الكفاءات المحورية عن طريق تحفيزهم على التطوير والنمو من خلال توفير الابتعاث لهم والدورات التدريبية المتطورة والمشاركة في المؤتمرات.
٢.	عمل يوم تشريفي للكفاءات المحورية وتكريمهم ودعمهم والاهتمام بتشجيعهم بوضع المناهج الأكاديمية الحديثة بما يخدم مصلحة الطلبة.
٣.	والاهتمام بسياسات وإجراءات الجامعة في قبول الطلبة الجدد وتوجههم بما يخدم مستقبلهم.
٤.	العمل على عقد الدورات التدريبية لطلبتها لرفع المستوى الأكاديمي والاهتمام بتوفير المراجع والكتب الحديثة المناسبة، أيضاً الاهتمام بالتوسع الكمي والنوعي.
٥.	استقطاب الكفاءات العملية وتوطيد عملية الاتصال والتواصل بين الطلبة والهيئة التدريسية، والاهتمام بالخطة والنظام الأكاديمي الذي يعمل على اخذ مصلحة الطلبة بعين الاعتبار.
٦.	استخدام المقررات المناسبة لسوق العمل واحتياجات المجتمع.
ب. الأنشطة المنهجية واللامنهجية	
١.	قيام الجامعات بتوفير دائرة تختص بالأنشطة الطلابية ومتابعتها بشكل يساهم بتعزيز الرضا لطلبة.
٢.	عقد الدورات التدريبية والمشاركة في المعارض المحلية والدولية، القيام بالرحالات العلمية والترفيهية، تشجيع الطلبة بالمساهمات البحثية المجتمعية.
ج. تكنولوجيا التعليم	
١.	التأكيد على عمل دليل الكتروني للجامعات التي تساهم برضا الطالب.
٢.	توفير المصممين والمدربين والمحاضرين لتدريب العناصر البشرية مع توفير المناخ لتوظيف تكنولوجيا التعليم وتوفير الإمكانات المادية مثل الأجهزة والشبكات والتجهيزات والأثاث والأماكن.
٣.	باستخدام الاساليب الحديثة، والادوات والتجهيزات المتطورة والخطط التسويقية التي تساهم في رضاهم.

ب- بالنسبة للجامعة الإسلامية:

كانت الفروق واضحة لصالح الجامعة الإسلامية، وعلية يجب الاستمرار في تطوير العوامل المؤثرة على الجودة التي بدورها تساهم في رفع نسبة الولاء بما يتناسب مع مكانة الجامعة في المجتمع المحلي والدولي والتي تساهم في كسبها ميزة تنافسية.

ج- بالنسبة لجامعة الأزهر وجامعة الأقصى:

حيث أن درجة الولاء كانت منخفضة، يجب مراعاة توفير العوامل المؤثرة على تحقيق جودة التعليم والمتمثلة في الكفاءات المحورية، الأنشطة المنهجية واللامنهجية، وتكنولوجيا التعليم

والعمل على استقرار الوضع التعليمي للجامعة، وتوفير الجو المناسب لتشجيع الطلبة على الدوام الدراسي والاندماج في العملية التعليمية الجامعية.

جدول رقم (٣٤)

توصيات الدراسة وآلية والتنفيذ والوقت اللازم للتنفيذ

التوصيات	آلية التنفيذ	الوقت المناسب اللازم لتنفيذ	الجهة المعنية بالتنفيذ
زيادة اهتمام إدارات جامعات قطاع غزة الثلاث عامة، وجامعتي الأقصى والأزهر خاصة بتوفير كفاءات محورية.	– الاستمرار في تطويرها وإضافة برامج متخصصة بالكفاءات المحورية تعمل على تطويرها من خلال عقد الدورات الدورية، واستقطاب خبراء لتدريب، وابتعاث الموظفين. – ومكافأة المهتمين بتطوير أنفسهم.	٢ سنوات ١-١٢ شهر	الإدارة العليا الإدارة الوسطى
تعزيز دور الأنشطة المنهجية ولا منهجية من قبل الجامعة.	– استحداث دائرة خاصة لتشجع الطلاب على التخطيط للأنشطة الامنهجية وتكون ذات علاقة بالمنهاج لتنمية قدرات الطلاب وتعزيز مواهبهم، وتقليدهم الأوسمة والألقاب لتشجيعهم على المشاركة. تشكيل فرق عمل للاهتمام بالأنشطة اللامنهجية (الرياضية، الفنية...الخ)	٦-١٢ شهر	الإدارة العليا + الوسطى
تدعيم دور تكنولوجيا التعليم في الجامعات الثلاث.	تمكين العاملين من استخدام تكنولوجيا التعليم خلال المحاضرات، وخارجها، التواصل التكنولوجي مع الطلاب. إتاحة الفرصة لطلاب من تقديم أفكار إبداعية للجامعة في مجال تكنولوجيا التعليم.	٣-٦ شهرا	الإدارة العليا + الوسطى
رفع درجة الولاء لطلاب الجامعات	تطبيق الجودة الشاملة في جميع المجالات. تحفيز الطلاب على الانتماء للجامعات عن طريق دورات وندوات. اختيار الطلاب المتميزين وتدريبهم للمساهمة في تدريب زملائهم تحفيز الطلاب بتكوين صورة ذهنية جيدة عن الجامعة من خلال جودة.	١-٢ سنوات	الإدارة العليا+ وزارة التربية والتعليم

٣. الدراسات المقترحة:

من خلال ما توصل إليه نتائج البحث النظرية والميدانية، يمكن عرض عدد من المقترحات التي يمكن أن تكون قابلة للتطبيق:-

- نموذج مقترح أثر استخدام الإدارة الالكترونية على ولاء الطلبة في الجامعات.
- تكنولوجيا التعليم ودورها في إدارة العمليات الإنتاجية بالجامعات الفلسطينية.
- تكنولوجيا التعلم ودورها في دعم الميزة التنافسية (دراسة ميدانية على جامعات التعليم المفتوح).

المراجـــع:

أولاً/ المراجع العربية الكتب:

أ- القران الكريم.

ب- الكتب:

١. إحصائية مؤسسات التعليم العالي بمحافظات غزة، **وزارة التربيـة والتعليـم العـالي**، فلسطين (2013).

٢. أحمد خضر، **الملامـح العامـة للمـنهج الوصـفي**، http://www.alukah.net/Web (٢٠١٣).

٣. احمد سالم، **وسائل تكنولوجيا التعليم**، الرياض، مكتبة الرشيد، ط٢ (٢٠٠٦).

٤. أيمن اليازوري، **الخرجين وسوق العمل**، وزارة الخارجية والتخطيط (٢٠١٢).

٥. بن عيسى محمد المهدي، **العنصر البشري من منطق اليد العاملة إلى منطلق الرأسمال الإستراتيجي**، المجلد٣٩، (٢٠١٠).

٦. توفيق عمر عبد الرحمن، **خدمة العملاء**، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة (٢٠٠٧).

٧. جامعة القدس المفتوحة، **منهج البحث العلمي**، رقم المقرر ٢٠٢٠٤، لعام (٢٠٠٨).

٨. حسام مازن، **تكنولوجيا التربية وتطبيقاتها**، غزة، (٢٠٠٩).

٩. حسن ربحي مهدي، **تكنولوجيا التعليم والتعلم**، غزة، جامعة الأقصى، (٢٠١٤).

١٠. حسن شحاته النشاط، **المدرسي مفهومة ومجالاته وتطبيقه**، الدار اللبنانية، (١٩٩٢).

١١. خليل نخلة، **خطة عمل إستراتيجية لتطوير التعليم العالي في فلسطين**، رام الله، (٢٠٠٥).

١٢. خميس محمد عطية، **منتوجات تكنولوجيا التعليم**، القاهرة، ط١، دار الكلمة، (٢٠١١).

١٣. رجاء أبو علام، **مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية**، الطبعة الثالثة، مصر، دار النشر للجامعات، (٢٠٠١).

١٤. زيد منير عبودي، **التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته**، عمان، الأردن، دار أسامة المشرق العربي، ط١، (٢٠٠٦).

١٥. سامي ملحم، **القياس والتقويم في التربية وعلم النفس**، عمان، ط٢، دار المسيرة لنشر والتوزيع، (٢٠٠٥).

١٦. سهيل دياب، **الجودة والتعليم في الجامعات الفلسطينية**، غزة، (2005).

١٧. سونيا البكري، **إدارة الجودة الكلية**، القاهرة، الدار الجامعية، (٢٠٠٣).

١٨. سيد جاد الرب، **أدارة الإبداع والتميز التنافسي**، القاهرة، طبعة أولى، مكتبة الأكاديمية، (٢٠١٣).

١٩. ـــ، **إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي استراتيجيات التطوير ومناهج التحسين**، القاهرة، مكتبة الأكاديمية، (٢٠١٠).
٢٠. ـــ، **الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال**، دار الفكر العربي، (٢٠١٠)
٢١. ـــ، **نظم المعلومات الإدارية الأساسيات والتطبيقات الإدارية**، (٢٠٠٩).
٢٢. عاصم على، **تنمية الموارد البشرية في ضوء مبادئ إدارة الجودة في الجامعات**، العدد٧، (٢٠١٠).
٢٣. عبد الحافظ سلامة، **الاتصال وتكنولوجيا التعليم**، عمان، طبعة أولى، دار اليازوري لنشر، (٢٠٠٢).
٢٤. عبد الرحمان إدريس، **التسويق المعاصر**، الاسكندرية، طبعة أولى، الدار الجامعية، (٢٠٠٥).
٢٥. عبد الستار العلي، **إدارة الجودة الشاملة**، طبعة أولى، دار المسيرة للنشر، (٢٠٠٨).
٢٦. عبد السلام أبو قحف، **أساسيات التسويق**، الإسكندرية، الجزء الثاني، دار الجامعة الجديدة، (٢٠٠٢).
٢٧. عبد العزيز مصطفى أبو نبعة، **التسويق المعاصر**، عمان،الأردن، الطبعة الأولى، (٢٠٠٦).
٢٨. محمد فتحي ومحمد علي، إحصاء وبحوث العمليات، القاهرة، مكتبة عين شمس، (١٩٩٤).
٢٩. علاء عباس علي، **ولاء المستهلك كيفية تحقيقه والحفاظ عليه**، مصر، الدار الجامعية، (٢٠٠٩).
٣٠. عواطف، الحداد، **إدارة الجودة الشاملة**، عمان، دار المسيرة، (٢٠٠٨).
٣١. فرمان ريتشارد، **توكيد الجودة في التدريب والتعليم**، الرياض، ترجمة سامي الفرس، (٢٠٠٣).
٣٢. فريد راغب النجار، **إدارة الجامعات بالجودة الشاملة**، القاهرة، أميرال للنشر والتوزيع، (١٩٩٩)
٣٣. فريد محمد الصحن، **مبادئ التسويق**، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، (٢٠٠٢).
٣٤. فريد محمد الصحن، **قراءات في إدارة التسويق**، مصر، الدار الجامعية، (٢٠٠٢).
٣٥. محمد ابن منظور، **لسان العرب**، ، بيروت، الطبعة الثانية، دار إحياء التراث العربي مؤسسة التاريخ العربي، (١٩٩٣).
٣٦. محمد الترتوري، اغادير جويحان، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات**، عمان، دار المسيرة، (٢٠٠٦).

٣٧. محمد الطبري، **جامع البيان عن تأويل آيات القران**، القاهرة، الطبعة الأولى، مركز البحوث والدراسات العربية الإسلامية، (٢٠٠١).
٣٨. محمد يوسف أبو ملوح، **الجودة الشاملة في التدريس**، غزة، مركز القطان، (٢٠٠٤).
٣٩. نجم عبود النجم، **دارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت**، عمان، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، (٢٠١٠).
٤٠. هيثم الرغبان، **قضايا تربوية من الميدان**، غزة، (٢٠٠٥).
٤١. **وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي**، فلسطين، (٢٠٠٣).
٤٢. يوسف ابو فارة، **تقويم جودة الخدمات التعليمة لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية**، (٢٠٠٣).

ج- الرسائل الجامعية والدراسات والدوريات والمؤتمرات:

١. أحمد الزغبي، **جودة مخرجات السوق السعودية متطلبات العمل**، مجلة كلية التربة بجامعة الملك سعود، العدد١١، (2012).
٢. آمال أبو عامر، **واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية رسالة ماجستير**، الجامعة الإسلامية، (٢٠٠٨).
٣. بوكواز محمد، حمودى رابح، **جودة الخدمات وأهميتها في ولاء المستهلك**، رسالة ماجستير، جامعة العقيد اكلي، (٢٠١٢).
٤. حاتم نجود، **تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولائه- دراسة حالة المصنع الجزائري**، الجديد للمصبرات، جامعة الجزائر، (٢٠٠٦).
٥. الداوي الشيخ، **دور التيسر الفعال لكفاءات المؤسسة في تحقيق الميزة التنافسية**، الملتقي الدولي حول التنمية البشرية، جامعة الجزائر، (٢٠٠٤).
٦. رفيق محمود المصري، **اتجاهات طلبة جامعات قطاع غزة نحو العملية السلمية الفلسطينية**، (٢٠٠٣).
٧. سعد الدروسري، **ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، (٢٠٠٥).
٨. سعد العضاضي، **معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد٩، (٢٠١٢).
٩. سعدي الكحلوت، **العوامل المؤثرة على استمرارية أنشطة الجودة الشاملة في مستشفيات وزارة الصحة في قطاع غزة**، (2004).

١٠. عاصم على، **تنمية الموارد البشرية في ظل الجودة الشاملة**، مجلة الباحث، الجامعة الاسلامية ماليزيا، العدد٧، (٢٠١٠).
١١. عبد الفتاح خليفات، منى الملاحمة، **الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية**، المجلد٢٥، العدد٤، (٢٠٠٩).
١٢. عبد الناصر القدومي، جمال شاكر، ويوسف دراغمه، **مساهمة إدارات شؤون الطلبة في الجامعات الفلسطينية في تعزيز الانشطة اللامنهجية لدى الطلبة**، مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم، المجلد ٢٨، العدد٣، (٢٠١٤).
١٣. عبد الله الحولي، **تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني**، ورقة عمل أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الفلسطيني، (٢٠٠٤).
١٤. على الزغبي، **دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الاردني في ظل الازمة الاقتصادية العالمية**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم، العدد١١، (٢٠١٣).
١٥. على عبد الرضا الجياشى، **نمذجة العلاقة بين إدراك جودة الخدمة وولاء الزبون**، مجلة دراسات العلوم، المجلد٢، (٢٠١٠).
١٦. عماربوشناف، **الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية: مصادرها وتنميتها وتطويرها**، جامعة العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، (٢٠٠٥).
١٧. عونية صوالحة، أسماء العمري، **دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة**، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد الحادي والعشرون، العدد الأول، (٢٠١٣).
١٨. فايزة بريش، **دور الكفاءات المحورية في خلق الميزة التنافسية**، رسالة ماجستير، البليدة، جامعة الجزائر (٢٠٠٥).
١٩. فوائد العاجز، **تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة**، المجلد الأول، العدد٢، **(٢٠٠٥)**.
٢٠. كريغ ف تشرتشل وساهراس هالبرن، **بناء ولاء الزبائن مشروع أفضل الممارسات في المشاريع الصغرى**، الولايات المتحدة الأمريكية، (٢٠٠١).
٢١. كيفن هيدو واخرون، **تسويق التأمين**، ترجمة مركز رويال، نشرمن قبل البسون ايرز وآمى ستلى، مجلد171، البحرين، (٢٠١٠).
٢٢. لطفي الخطيب، **استخدام الإنترنت في الأنشطة الأكاديمية وغير الأكاديمية وغير الأكاديمية من وجهة نظر طلبة كلية الطب**، مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٧، العدد٣، (٢٠١١).

٢٣. محمد الخضر، "**العوامل المؤثرة على ولاء طلبة الجامعات المصرية لسلع المعمرة**، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، (٢٠٠٥).
٢٤. محمد الزيود، **واقع الأنشطة اللامنهجية التي تقدمها عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الادرنية**، مجلة العربية لضمان الجودة، العدد١١، (٢٠١٢).
٢٥. محمد شاهين، **مستوى جودة التعليم في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الطلبة**، جامعة القدس المفتوحة، (٢٠١٠).
٢٦. محمود الرنتيسى، **فعالية تطوير مقرر تكنولوجيا التعليم بالجامعة الإسلامية لاكتساب الطلاب المعلمين الكفايات اللازمة في ضوء المعايير المعاصرة**، بحث مقدم للحصول على درجة دكتوراه، معهد البحوث والدراسات العربية، (٢٠٠٩).
٢٧. المزين محمد، **دور الجامعات الفلسطينية في تعزيز قيم التسامح لدى طلبتها من وجهة نظرهم**، جامعة الازهر بغزة، (٢٠٠٩).
٢٨. منتهى الملاح، **درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة**، رسالة ماجستير، جامعة النجاح، (٢٠٠٥).
٢٩. منهل السعد، منهل محمد، **دراسة جودة العملية التعليمية الجامعية ومتطلبات تحسينها**، مجلة دراسات إدارية المجلد ٧، جامعة البصرة، (٢٠١١).
٣٠. وسيلة بوازيد، **مقاربة الموارد الداخلية والكفاءات كمدخل للميزة التنافسية رسالة ماجستير**، الجزائر، جامعة سطيف، (٢٠١٢).

ثانياً: المراجع الأجنبيـة:

A.BOOK:

1. Naidoo Kogi, **"Staff Development: Alener for Quality Assurance**" New Zealand Massy university, (2002).
2. Fraenkel, H. & Wallen,G "**How to Design and Evaluate Research in Education**". New York, McGraw Hill, (2003).
3. Oliver, R. L., **"Whence consumer loyalty?**" , Journal of Marketing , Vol.63, Special Issue, pp.33-44, (1999).
4. Mowen, J. C. & Minor, M., **"Consumer behavior: a framework**", New Jersey, (2002).
5. Prentice – Hall - Hanna, N. & Wozniak, **"Consumer behavior: an applied Approach"**, New Jersey, Prentice - Hall ,pp.157, (2001).
6. Jean marc lieu, **"strategies de fidelisation ,Deuxeme edition, Editions d, organization France"**, P21,(2003).

7. Cunningham, P., **"Revisiting small business**", Best's Rev; 101(6) :118, Sharon, (2000).
8. **"The American Heritage Dictionary of the English Language",** fourth Edition Copyright by Houghton company Published (2009).
9. **"Web aster, on the study of industrial buying behavior",** current practice and future trend and mark mona, (1972).
10. Jacoby, W and. Chestnut. R., "**Brand Loyalty: measurement and management**", John Wiley and sons, New York, (1978).
11. James R. Evans and William M. Lindsay, "**The management and control of quality"**, South Western, (2002).
12. Latshaw,J.,"**Evolution of Performance of University Research Scientists"**, In:B.Gough, Ed."NACTA Journal",Vol.39 (march) pp22-24, (1997).

الدراسات الاجنبية:

1. Tomas, Sam, "**What Drives Student loyalty in Universities, School of Management Studies Cochin University of Science and Technology**", Fochin, Keala, India Vo l4, April, (2011).
2. Sung, G & Yang, H, **"Student-university Relationships & Reputation: Study on the Ling Between Key Factors Fostering Students**", Paper Presented at the annual meeting of the international communication, Germany, (2008).
3. Sarlak, N & Aliahmak, A. "**Recognition of factors affection students trust in virtual universities Delphi Method, America Journal of Applied Sciences**",(2008)
4. Nihat Kamil, Gulnur Etil, **"MBA Students, Satisfactions and Loyalty: States. Private Universities in Turkey",** UDK 378 Vxxxv, (2013).
5. Namkung,Young, and Jang, Soo Cheong, Shawn, **"Does Food Quality Really Matter in Restaurants? Its Impact on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions"**, Journal of Hospitality and Tourism Research, Vol.31,N°.3,P. 391, (2007).
6. Mikol, Myriam**, "Quality assurance In Australian Higher Education ,Case study of the University of Western, Study**", (on Line) www. Oecd org/dataoecd 27,(2008).
7. Lydia N, Kinuthaia, Keren G, Mburugu, Helen N, Mythoi, **"Factors Influencing Brand Loyalty in Sportswear Kenyan University**

Students: the case of swimmers", Asian Journal of social sciences &Human unities, Vol 1. No 4, November, (2012).

8. LAURIE,LOMA, "**Moving towards, equality climate at the University of Cyprus, the International journal of education administration"**, Vo140, Number 2,(2004).
9. Jams R.Evans and William M.Lindsay, "**The management and control of quality"**, South-Western,(2002).
10. Hixon, J. and K. lovelace."**Total Quality Management Challenge to Urban School "Education Leadership"**, 50(3) P.6-24,(1992).
11. Duncan Moore & Jana Lay – Hwa - Bowden - Everson, **"An Appealing Connection - The role of Relationship Marketing in the Attraction and Retention of Students in an Australian Tertiary , asian Social Science**", V8,No14, (2012).
12. Chonn, Lee, **"Quality Anurans In Education, university of Saskatchewan"**, (2008)
13. Brown, R, Mazzarol, T, **"Factors Driving Student Satisfaction and Loyalty in Australing"**, conference 6-10 December Rockhamppton Australia 20th annual ANZAM Conference,(2006).

مواقع الانترنت:

1. www.arab-acrao.org.com الزيارة بتاريخ ٢٠١٣/٦/٧
2. http://www.iugaza.edu.ps/ تاريخ الزيارة ٢٠١٣/٢/٨
3. www.arab.acrs.org تاريخ الزيارة ٢٠١٣/٨/١٩

ملحق رقم (١)

دراسة استطلاعية لمقترح خطة بحث بعنوان (العوامل المؤثرة على جودة التعليم وأثرها على ولاء طلبة الجامعة في جامعات قطاع غزة.

استبانه الدراسة الاستطلاعية

الرقم	العبارات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	متوسطة	قليل	نادرة
١	تطبق الجامعة الكفاءات المحورية لمراعاة الجودة وتطوير ولاء الطلبة للجامعة.					
٢	تساهم الأنشطة المنهجية واللامنهجية المطبقة في الجامعة على زيادة ولاء الطلبة.					
٣	تهيئ البيئة التكنولوجية للجامعة فرصة لدعم وصناعة عملية الولاء لدى الطلبة.					
٤	تساهم جودة الخدمات التعليمية المتوفرة في الجامعة على رضا الطلبة.					
٥	تتصف الخدمات التي تقدمها الجامعة بالجودة بما يسهم في رفع سمعة الجامعة.					
٦	تتوفر في الجامعة أجهزة ومعدات الكترونية تساهم في زيادة رضا الطلبة.					
٧	يبدى الطلبة ولاءً واضحاً لدى الجامعة.					
٨	تطرح الجامعة أنشطة طلابية متنوعة.					
٩-	تتوفر في الجامعة تقنيات تعليم تعمل على تطويرها واستغلالها بشكل ثابت.					
١٠	تتوفر معايير الجودة في الأنشطة الطلابية وتكنولوجيا التعليم في الجامعة					

ملحق رقم (٢)

أسماء المحكمين

الرقم	الاسم	المسمى الوظيفي
١.	د. محمد فاروق	مدرس – قسم إدارة الأعمال– جامعة قناة السويس
٢.	د. على أبو جراد	عميد كلية التجارة– جامعة غزة
٣.	أ.د. عبد الله عبد المنعم	أستاذ دكتور – وكيل وزارة التربية والتعليم سابقاً
٤.	د. محمد سالم	مدرس – قسم إدارة الأعمال– جامعة الأزهر
٥.	د. وسيم الهبيل	مدرس – قسم إدارة الأعمال – الجامعة الاسلامية

ملحق رقم (٣)

بسم الله الرحمن الرحيم

الطالب/ة..... **المحترم/ة**

الســـلام عليكـــم ورحمـــة اللّه وبركاتـــــه،،،

الموضوع/ استمـارة استقصـــاء لبحـــث علمـــي

تسعي الباحثة من خلال الاستبانه المقدمة بين يديكم إلى جمع البيانات اللازمة لقياس **(العوامل المؤثرة على جودة التعليم وأثرها على ولاء الطلبة للجامعة – دراسة ميدانية على جامعات محافظات غزة).**

لذا نأمل منكم الإجابة بدقة على أسئلة هذه الاستبانة، حيث أن جودة النتائج التي ستحصل عليها الباحثة سوف تعتمد بالدرجة الأولى على دقتكم في الإدلاء بالمعلومات المطلوبة والتي تفيد موضوع البحث مع العلم بأن المعلومات التي سنحصل عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

تفضلـــوا بقبـــول فائـــق الاحتـــرام،،،

البـاحثـــــة
ساميـــة عبـــد اللّه عبـــد المنعـــم

الجزء الأول: الكفاءات المحورية:

مفهـوم الكفـاءات المحوريـة: (مجموعة القدرات وما ينتج عنها من المعارف والمهارات والاتجاهات التي يمتلكها ويمارسها الأستاذ الجامعي وتمكنه من أداء عمله وأدواره ومسؤولياته، ويلاحظها ويقيمها طلابه، ويمكن أن يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على العملية التعليمية).

ما مدى موافقتكم على العبارات التالية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١. يتوفر عدد كافي من الكفاءات المحورية في الكلية التى ألتحق بها.					
٢. يتميز أعضاء الهئية التدريسية بالكفاءة في الأداء.					
٣. تقوم الجامعة باختيار الاكاديمين ذو المهارات العالية.					
٤. يستخدم المحاضرون مقررات دراسية حديثة تتناسب مع سوق العمل واحتياجات المجتمع.					
٥. لا تساهم الكفاءات المحورية بحل المشاكل بطريقة ابداعية.					
٦. تساهم الجامعة في استقطاب الافراد المؤهلين ذو الخبرات.					
٧. يواكب العاملين بالجامعة التطورات الحديثة العالمية.					
٨. تساعد الكفاءات المحورية على نشر المعرفة.					
٩. تساهم الكفاءات المحورية بتزويد الطلبة بتغذية راجعة حول مستوى أدائهم.					
١٠. تقوم الكفاءات المحورية بتكوين سمعة حسنة عن الجامعة.					
١١. عدم وجود الكفاءات المحورية في الجامعة يجعلني انتقل الى جامعة اخرى.					
١٢. افخر بجامعتي لاستقطابها الكفاءات المحورية.					
١٣. عند خروج الكفاءات المحورية من الجامعة سوف انسحب من الجامعة.					
١٤. تشارك الكفاءات المحورية في النشاطات العلمية و المهنية التي تخدم المجتمع المحلي.					
١٥. لا تقوم الجامعة باستقطاب الكفاءات العلمية بشكل مستمر.					
١٦. يوجد عملية اتصال وتواصل جيدة بين الكفاءات المحورية والطلبة.					
١٧. تعمل الكفاءات المحورية على اكساب ميزة تنافسية للجامعة.					
١٨. تساهم الكفاءات المحورية في الحصول على حصة سوقية بالنسبة للجامعة.					

الجزء الثاني: الأنشطة المنهجية واللامنهجية

ما مدى موافقتكم على العبارات التالية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١. تقوم الجامعة بتنظيم العديد من الرحلات لتوثيق الروابط بين طلبة الجامعة.					

٢. تنسق الجامعة العديد من الحفلات للترفيه لتصل رضا الطلبة.					
٣. تهتم الجامعة بعقد الندوات الثقافية والعلمية باستمرار التي تعالج قضايا الطلبة.					
٤. تشجع الجامعة العمل التطوعي لتمتين العلاقة بين الجامعة والمجتمع المحلي.					
٥. تساهم الجامعة في توفير جيمع الموارد المادية والبشرية التي تساعد في تطوير الانشطة المنهجية واللامنهجية.					
٦. تحرص الجامعة على عقد مسابقات ثقافية متبادلة بين طلبة الجامعة وطلبة الجامعات الأخرى في قطاع غزة.					
٧. تعمل الجامعة على اتاحة الفرصة لمختلف شرائح الطلبة وتواجهاتهم السياسية في ابداء أرائهم وعقد اللقاءات والندوات داخل الجامعة في حدود الالتزام بالقوانين.					
٨. الانشطة المنهجية توجة الطلاب وتساعدهم على اكتشاف قدراتهم وميولهم.					
٩. تساعد الانشطة المنهجية على ربط التعليم النظري بالعملي.					
١٠. المساقات التي تدرس في الجامعة متطورة وتناسب الطلبة.					

الجزء الثالث: تكنولوجيا التعليم

ما مدى موافقتكم على العبارات التالية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١. تتوافر أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها بالكم والكيف الكافيين.					
٢. توفر الجامعة خدمة الاتصال بالشبكة لجميع الطلبة خلال ساعات الدوام الجامعي.					
٣. تساهم الجامعة بوجود كوادر مؤهلة تكنولوجيا.					
٤. تعمل الجامعة على توافر المكتبات والكتب الالكترونية المناسبة.					
٥. تعمل الجامعة على ربط المناهج والمقررات الدراسية بالشبكة العالمية للمعلومات.					
٦. .أستطيع الوصول إلى مصادر التعليم التي تتيحها الجامعة على شبكة الانترنت بسهولة ويسر.					
٧. تساهم الجامعة في تطوير البنية الأساسية لتكنولوجيا.					
٨. تعمل الجامعة على نشر ثقافة التكنولوجيا.					
٩. توفر التكنولوجيا المستخدمة المعلومات اللازمة في صنع القرارات.					
١٠. توفر الجامعة برامج حماية تتصف بالأمان والخصوصية وتمنع تسرب المعلومات والوثائق.					
١١. المعلومات الموجودة على شبكة الجامعة غير واضحة وصعبة					

ما مدى موافقتكم على العبارات التالية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الاستخدام.					

الجزء الرابع: ولاء طلاب الجامعة

ما مدى موافقتكم على العبارات التالية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١. اشعر بالانتماء لهذه الجامعة.					
٢. تعد هذه الجامعة من أفضل الجامعات التي يمكن أن التحق فيها.					
٣. أحافظ على ممتلكات الجامعة التي ادرس فيها كمحافظتي على ممتلكاتي الشخصية.					
٤. تهمنى سمعة الجامعة ومدى تحقيقها لأهدافها.					
٥. إنني على استعداد لبذل مجهود أكبر من المطلوب لإنجاح سمعة الجامعة التي أعمل فيها.					
٦. أشعر بالفخر عندما أخبر الآخرين بأنني فرد في هذه الجامعة.					
٧. اقضي جزء من وقتي في التطوع لصالح الجامعة.					
٨. يسهم الطلبة في تكوين الانطباع الجيد عن الجامعة في أوساط المجتمع.					
٩. تعد الجامعة ناجحة في كسب قبول المجتمع والمحافظة على صورة وسمعة جيدة.					

الجزء الخامس: البيانات الشخصية

١. العمـر:

□ من ١٨ إلى أقل من ٢٠ سنة □ ٢٠ إلى أقل من ٢٣ سنة

□ ٢٣ إلى أقل من ٢٦ سنة □ ٢٧ سنة وما فوق.

٢. الجنس:

□ ذكر □ أنثى.

٣. اسم الجامعة:

□ جامعة الأزهر □ الجامعة الإسلامية □ جامعة الأقصى.

٤. السنة الدراسية:

□ المستوى الأول □ المستوى الثاني □ المستوى الثالث □ المستوى الرابع

٥. التخصص العلمي:

□ كلية علمية □ كلية أدبية.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،

Abstract:

The study aimed to identify the factors affecting the quality of education and its impact on the loyalty of the students of the Universities in Gaza Governorates. The study sample consisted of three main universities of Gaza, (Islamic University , Al-Aqsa University, and the University of Al-Azhar). To achieve the objective of the study, the researcher developed a pilot study to indentify the impact of factors affecting the quality of education on the loyalty of the students to their universities. A stratified random sample of (383) student were selected, the questionnaire of (48) items distributed into four axes (pivotal competencies, curricular and extracurricular activities, Education Technology, and loyal students). The descriptive analytical method was used to analyze the collective data. In order to answer the questions of the study and examine the hypotheses an arithmetic mean, standard deviation "t" test and ANOVA followed by scheffe methods was used.

The results of the study were:

1. The result showed that the a pivotal competencies have a high degree of loyalty of the students with a mean (3.56) higher than the of assumed mean (3.5) with a significant level (0.01)
2. The study proved that the effect of the curricular and extracurricular activities was low and did not achieve the loyalty of students to their universities, where the mean was (3.00) is less than the assumed mean with a significant level (0.01).
3. The results showed that the technology education was low and did not achieve the loyalty of students to their universities , where the average mean was (2.98) is less than the assumed mean with a significant level (0.01).
4. The total level of loyalty of the students to their universities was low where the average mean was (3.42) is less than the assumed mean (3.5) with a significant level (0.05).
5. The study also pointed to the existence of a relationship and the integration of overlapping positive and harmony between the independent and the dependent variables of the study.
6. There was a statistically significant differences ($\alpha < 0.01$) between the loyalty of Islamic Gaza students on the one hand and Al-Azhar.

7. University students and the Al-Aqasa university on the other hand favor to the Islamic University students.
8. There was a statistically significant differences ($\alpha < 0.01$) between the loyalty of students of Al-Azhar university and Al-Aqsa University favor to Al-Azhar University.
9. The regression equation is good and acceptable as equal to the calculated value of F (131.656) which is statistically significant at the level (0.05), where the potential value that is equal to (0.000) which is less than (0.05). This indicates the existence of a correlation statistically significant variables between the quality of education (pivotal competencies applicable; methodology and extracurricular activities; technology education) and the regression model is good.
10. The most influential independent variables on the dependent variable, depending on the regression coefficients Beta is in the following order: (pivotal competencies applicable, methodology and extracurricular activities), and the variable of educational technology turned out to have little impact as the potential value of the corresponding greater than (0.05).

The important recommendations to increase the degree of the loyalty included the strengthen the role of pivotal competencies through training and scholarship, motivation, emphasis on attention to activities curricular and extracurricular and to highlight the capacities and capabilities of student, and forwarded to the university and community service, interest in educational technology and its application in all areas of the university and strengthen the role of technological culture in universities Gaza Strip.

Suez Canal University - Ismailia Graduate Studies
Faculty of Commerce
Department of Business Administration

Factors affecting the quality of education and its impact on the loyalty of university students

An applied Study on the Gaza Governorates Universities

Prepared By The Researcher

Samia Abdullah Abdel Moneim

Under the supervision of

Prof. Dr.

Said Mohammed Gad Elrab

Professor of Business Administration and Dean of the Faculty of Commerce
Suez Canal University - Ismailia

Dr.

Mhomad Abu Faruk

Lecturer, Department of Business Administration
Suez Canal University – Ismailia

٢٠١٤