مدى رضا الطالب الجامعي عن الخدمات البيئية والإدارية للجامعة وعلاقته بمستوى تحصيله – دراسة ميدانية على عينة من طلاب كليتي الآداب، والعلوم اجدابيا

بسمة صالح سعيد الشيخي
أستاذ مساعد في قسم علم الاجتماع
كلية الآداب جامعة اجدابيا
Basma.saleh@uoa.edu.ly

ايمان موسى فرج الزوي
محاضر في قسم الإحصاء
كلية العلوم جامعة اجدابيا
eman_musa@uoa.edu.ly

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى معرفة مستوى رضا الطالب الجامعي عن الخدمات البيئية، والإدارية للجامعة وتأثيرها على مستوى تحصيله الدراسي، والتعرف على مدى جودة الخدمات البيئية، والإدارية المقدمة في جامعة اجدابيا، من وجهة نظر طلابها، وتنطلق هذه الدراسة لتحقق فرض رئيسي وهو: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب عن ما يقدم لهم من خدمات ومستوى تحصيلهم الدراسي، ويتفرع من هذا الفرض فرضيين أساسيين هما: 1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا الطالب عن الخدمات البيئية للجامعة ومستوى تحصيله الدراسي، 2- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا الطالب عن الخدمات الإدارية للجامعة ومستوى تحصيله الدراسي، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الكمية الوصفية، وقد استخدم فيها منهج المسح عن طريق العينة بلغ عددها 490 طالب ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:1- أن الطلاب غير راضيين بشكل كامل عن الخدمات الإدارية المقدمة لهم من قبل كلياتهم، 2- وأنهم غير راضيين إطلاقاً عن الخدمات البيئية، 3- وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا الطالب عن الخدمات البيئية للجامعة ومستوى تحصيله الدراسي، 4- وأنه لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا الطالب عن الخدمات الإدارية للجامعة ومستوى تحصيله الدراسي.

الكلمات المفتاحية: رضا – طلاب - بيئة جامعية – إدارة جامعية- تحصيل دراسي- جودة

المقدمة:

إن الحديث عن موضوع التعليم يعتبر من الموضوعات شديدة القدم في العلوم الإنسانية، فمنذ أن تحدث "أفلاطون" عن أكاديميته في القرن الخامس قبل الميلاد وحتى وقتنا الحالي لم يفقد التعليم وموضوعاته أهميته؛ بل مازال يحتل الصدارة في موضوعات، وكتب التنمية، وخططها، ومازال هاجس البحاث والمهتمين بالشأن العلمي، ويرجع السبب في هذا الاهتمام؛ إلى حيوية هذا القطاع، وسعت مجاله، وموضوعاته، ودوره المهم في المجتمع هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، فإن سعي المهتمين بالخطط التنموية يتخذون منه محوراً لاهتمامهم، فيهتمون فيه بكافة جوانبه المادية والبشرية، لذلك كثر الحديث عن التعليم وجودته، وجودة مخرجاته، وجودة الخدمات المقدمة فيه، وقد أصبح للعالم تصنيف عالمي للجودة في التعليم، لذلك عمل اتحاد الجامعات العربية منذ تأسيسه عام 1964 على تحقيق رسالته من خلال التعاون مع الجامعات العربية لضبط جودة التعليم العالي، وضمان نوعيته، والسعي لتحقيق الاعتراف المتبادل بالشهادات الصادرة عن تلك الجامعات، ومع

تزايد أعداد مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، وتنوع البرامج والتخصصات المطروحة، وتطور تقنياتها وأنماطها التعليمية، وفي ظل الظروف التي تمر بها تلك المؤسسات، من نظم تعليمية جديدة، وسياسات عولمة، وأسواق مفتوحة، فقد شعر الاتحاد بضرورة ضبط جودة التعليم العالي في الوطن العربي لضمان نوعيته، فأنشأ مجلساً لضمان الجودة والاعتماد عام2007 (اتحاد الجامعات العربية، 2017)، ونظراً لهذا الاهتمام المتزايد بقطاع التعليم وبمؤسساته كان من الواجب الحديث عن الخدمات التي يقدمها، وعن مستواها، ومدى رضا الطالب الجامعي عنها.

أولاً: تحديد المشكلة:

إن مؤسسات التعليم الجامعي من القطاعات المهمة في كافة المجتمعات سواء كانت متقدمة، أو نامية، فالتوسع فيه، وازدياد فروعه على المستوى الحكومي، والأهلي أصبح أمر واضح وجلي للعيان، ومدينة اجدابيا كمثال لذلك تأسست فيها جامعة حكومية من عدة كليات، إضافة إلى الجامعات الأهلية التي ذاع صيتها في المدينة، وهذا التوسع في الخدمات التعليمية يعتبر من الأمور المطلوبة والمحببة والمرغوب فيها في كافة المجتمعات ؛ غير أن السؤال الذي يطرح نفسه هنا؛ هل هذه الجامعات تحقق معايير الجودة العالمية؟ وهل الطالب في هذه المؤسسات راضيٍ عنما تقدمه هذه المؤسسات من خدمات إدارية، وبيئية، واكاديمية، والالكترونية، ومقررات دراسية، وأعضاء هيأة تدريس، وغيرها من الخدمات المقدمة، هل توفرها هذه الجامعات؟ وهل الطالب الجامعي راضيٍ عنها؟ وهل كان لها تأثير على مستواه التحصيلي؟ كل هذه التساؤلات وغيرها مثيرة للجدل؛ ونظراً لسعة الخدمات وتعددها قررت هذه الدراسة تسليط الضوء على مستوى رضا طلاب الجامعة عن خدماتها البيئية، والإدارية، وأثره في مستوى تحصيلهم الدراسي.

ثانياً: أهمية الدراسة:

يعتبر موضوع الجودة في التعليم من الموضوعات المهمة ولاسيما أن دراسته من وجهة نظر الطالب ومدى رضاه عما يقدم له، كما أن هذا الموضوع يرتبط ببرامج التنمية، وخططها، وبكافة قطاعات المجتمع، ومؤسساته؛ حيث أن دراسة رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم وربطها بمستوى تحصيلهم الدراسي من شأنه أن يساعد في بلورة وتوجيه خطط التنمية في مجال التعليم، هذا بالإضافة إلى أن دراسة شريحة الطلاب والتي تعتبر من الشرائح المهمة في المجتمع من شأنه أن يضفي للبحث أهمية بأهمية هذه الشريحة، فالاهتمام بدراستها، ومعرفة مستوى رضاها عما يقدم لها، ومحاولة معرفة معوقات نجاحها يعتبر من الموضوعات المهمة والجديرة بالدراسة والتمعن، هذا ونتوقع أن تصل هذه الدراسة إلى نتائج على درجة عالية من الأهمية في مجال البحث العلمي.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى معرفة مستوى رضا الطالب الجامعي عن الخدمات البيئية، والإدارية للجامعة، وتأثيرها على مستوى تحصيله الدراسي، والتعرف على مدى جودة الخدمات البيئية، والإدارية المقدمة في جامعة اجدابيا، من وجهة نظر طلابها.

رابعاً: متغيرات الدراسة ومفاهيمها:

تعتمد هذه الدراسة على متغيرين أساسين: أحدهما مستقل وهو مستوى رضا الطلاب، ومتغير آخر تابع وهو مستوى التحصيل الدراسي، ويمكننا هنا تعريف هذه المصطلحات وما يشتق منها من مفاهيم على النحو التالي:

1- مستوى الرضا :

"يعرف الرضا بأنه: حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين... وهو حالة من التوقف، أو الاتزان الدينامي بين الكائن والبيئة" (ميسه و ميسه، 2014)، والرضا الذي نتحدث عنه هو درجة اقتناع الطالب وتقييمه لما تقدمه الجامعة من خدمات للبيئة المحيطة به (المبنى/المكتبة/القاعات التدريسية)، والخدمات الإدارية للجامعة.

2- التحصيل الدراسي:

يعرف التحصيل الدراسي بأنه "درجة الاكتساب التي يحققها الفرد، أو مستوى الطموح الذي يحرزه، أو يصل إليه في مادة دراسية وهو مستوى تعليمي، أو تدريسي معين" (بحرة، 2014)، ونقصد به في هذه الدراسة المعدل العام للطالب خلال مسيرته العلمية حتى الآن والذي هو عبارة عن مجموع النقاط التي يتحصل عليها الطالب طيلة الفترة الدراسية.

3- البيئة الجامعية :

و" هي كل مكونات البيئة التي تحيط بالطالب الجامعي ، وتسهم في إعداده وإنجاز العملية التعليمية" (محمد ا.، 2019)، والمقر الجامعي أحد أهم مكونات البيئة الجامعية وهو "عنصر من عناصر العملية التعليمية وهو الوعاء الذي يحتويها والذي يتم داخله جميع الممارسات التعليمية ويتكون من فصول دراسية، ومختبرات، وملاعب، وساحات، وغرف مشرفين، وإدارة" (زهدي، 2019)، نقصد به في هذه الدراسة كافة التجهيزات والتقنيات البيئية (القاعات-المبنى-المكتبة) التي تتوفر في المبنى الجامعي لكليتي الآداب، والعلوم.

4- الإدارة الجامعية:

"هي جهاز خدمي يخدم أهداف المؤسسة الجامعية، وتعمل المؤسسة الجامعية وفق آلية وقوانين ولوائح تعتمدها الجامعة ضمن خطة لتنفيذ وظائف وأهداف الجامعة" (المهيني، 1984)، نقصد به في هذه الدراسة كافة الوظائف الإدارية التي يقدمها العاملين (أفراد الأمن –إدارة المسجل-إدارة العميد-القسم العلمي-الدراسة والامتحانات، وغيرها من المهام الإدارية) في كليتي الآداب والعلوم جامعة اجدابيا.

خامساً: فروض الدراسة:

تنطلق هذه الدراسة لتحقق فرض أساسي وهو: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلاب عن ما يقدم لهم من خدمات ومستوى تحصيلهم الدراسي، ويتفرع من هذا الفرض فرضيين أساسيين هما:-

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا الطالب عن الخدمات البيئية للجامعة ومستوى تحصيله الدراسي.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا الطالب عن الخدمات الإدارية للجامعة ومستوى تحصيله الدراسي.

سادساً: الدراسات السابقة:

يعتبر التعليم وجودته والتحصيل ومستواه من الموضوعات المهمة في العلوم الاجتماعية، وقد تم دراسته والحديث عنه في أكثر من مجال وبأكثر من طريقة، ويمكننا هنا الحديث عن بعض الدراسات التي تناولت موضوع البحث، وسيتم سردها من الأقدم إلى الأحدث وهي : أولاً: دراسة قام بها "عدنان الشيخ، ويوسف عمر" العتوم عام 2001 دراسة بعنوان: أثر متغيرات البيئة المادية للسكن في تحصيل طلبة الجامعة، وقد هدفت إلى معرفة أثر عدد من متغيرات البيئة المادية للسكن على تحصيل الطلبة والتعرف على معتقدات الطلبة حول أكثر متغير للبيئة المادية للسكن قدرة في التأثير على تحصيلهم، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها الدور المهم الذي يلعبه كلاً من توفير المكتبة، والإضاءة الجيدة، والحواسيب في مستوى تحصيلهم

(العتوم و الجراح، 2001)، كانت هناك دراسة عام 2006 لـ "أنور حموده البنا، وعائد عبد اللطيف الربعي" بعنوان: مشكلات طلبة جامعة الأقصى بغزة من وجهة نظر الطلبة وقد هدفت هذا البحث إلى التعرف إلى أكثر مشكلات طلبة جامعة الأقصى شيوعًا، وإلى الفروق الجوهرية في مشكلات طلبة جامعة الأقصى بغزة التي تعزى لمتغيرات التخصص، والجنس، والحالة الاجتماعية، والمستوى الدراسي ، وكذلك اقتراح لبعض الحلول للتخفيف من حدة هذه المشكلات، وبينت نتائج البحث أن ترتيب المشكلات بالنسبة لعينة البحث كلها كانت على النحو التالي : مشكلات الحياة والمباني الجامعية ، مشكلات التعليم ، مشكلات نفسية، مشكلات أخلاقية واجتماعية (البنا و الربعي، 2006)، ثم قدم "علاء حاكم محمد" دراسة عام 2010 بعنوان: إدارة الجودة الشاملة: أنموذج في الإدارة الجامعية وقد هدفت إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وللنماذج التي ظهرت فيه وتطبيقاته الناجحة في الجامعات العالمية، ومن خلال عرض للأنموذج الذي قام الباحث ببنائه ووضع محاوره التي يقوم عليها من أجل تطبيقه للاستفادة منه في الإدارة الجامعية، وخرج البحث ببعض الاستنتاجات أهمها: أن (TQM) عملية متكاملة الأبعاد والمحاور ولا يمكن العمل بها دون تكامل هذه المحاور مجتمعة وكذلك أن القيادات الإدارية الجامعية ليست لها المعرفة والدراية الكافية بمفهوم إدارة الجودة الشاملة (محمد ع.، 2010)، وفي عام 2011 درس وفاق صابر عبدالله مقومات البيئة الجامعية بكلية الموارد الطبيعية، والدراسات البيئية بجامعة السلام من وجهة نظر الطلاب، وتتحدد مشكلة هذه الدراسة في معرفة مقومات البيئة الجامعية من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس التالي : ما مقومات البيئة الجامعية ؟ ويتفرع عن هذا السؤال السؤالان التاليان :ما المقومات البشرية للبيئة الجامعية من وجهة نظر طلاب كلية الموارد الطبيعية والدراسات البيئية بجامعة السلام ؟ وما المقومات المادية للبيئة الجامعية من وجهة نظر طلاب كلية الموارد الطبيعية والدراسات البيئة بجامعة السلام ؟ وقد جاءت أهم النتائج على النحو التالي:ارتفاع المتوسط الحسابي للمقومات البشرية الخاصة ب(أعضاء هيئة التدريس ,و الطالبات , وإدارة الجامعة)، وللمقومات المادية الخاصة ب(المحتوى التعليمي ,والمبنى الجامعي , والتقنيات الحديثة) (عبد الله، 2011)، وهناك دراسة عام 2014 لـ "فاطمة ميسة، وفضيلة ميسة" بعنوان: الرضا عن التخصص الدراسي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الطالب الجامعي، هدفت إلى الكشف عن علاقة الرضا عن التخصص الدراسي بمستوى الطموح لدى طلبة سنة أولى جامعي , ولقد افترضت فرضيتين والتي كانت على النحو التالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن التخصص الدراسي ومستوى الطموح لدى عينة الدراسة، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في الرضا عن التخصص الدراسي، ومستوى الطموح حسب متغيري الجنس والتخصص التوصل إلى أنه :توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن التخصص الدراسي، ومستوى الطموح لدى عينة الدراسة، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في المجالين العلمي، والأدبي في الرضا عن التخصص الدراسي، وذلك لصالح طلبة الأدب العربي، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في المجالين العلمي، والأدبي في مستوى الطموح وذلك لصالح طلبة علوم الطبيعة والحياة (ميسه و ميسه، 2014)، وقدمت "كريمة بحرة" عام 2014 دراسة بعنوان: جودة حياة التلميذ وعلاقتها بالتحصيل الدراسي هدفت إلى معرفة علاقة جودة حياة التلميذ في المستوى المتوسط بالتحصيل الدراسي، ومعرفة الفرق بين المنخفضين، والمرتفعين في جودة الحياة من حيث الجنس، والتفاعل الثنائي بينهم، ونوع المؤسسة، وقد أشارت النتائج إلى أن جودة الحياة المدرسية كانت في الترتيب الثالث، وهناك علاقة ارتباطية بين جودة الحياة ومستوى التحصيل (بحرة، 2014)، وفي عام 2015 قام "رامي نبيل الصفدي" بدراسة تحت عنوان: جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالإنتاج الإبداعي لدى طلبة كلية الفنون الجميلة بجامعة الأقصى، هدفت إلى معرفة درجة تقدير طلبة كلية الفنون الجميلة للبيئة الجامعية، وعلاقتها بإنتاجهم الإبداعي، وقد كانت درجة تقديرهم لجودة البيئة متوسطة،

وكانت درجة تقدير الإبداع كبيرة، وكانت هناك فروق بين الطلاب تعزى لمتغير المستوى الدراسي (الصفدي ، 2015)، ثم قدم سنة 2016 كلاً من "أبو بكر سليمان الصالحي، وجمال علي جاب الله" دراسة بعنوان: جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته من وجهة نظر الطلبة، هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية مصراته من وجهة نظر طلبة الاقسام الاتية: (الاقتصاد، المحاسبة، إدارة أعمال، التمويل و الاستثمار، التجارة الدولية، الإدارة العامة، العلوم السياسية، التسويق)، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية تبعاً لأبعاد الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الملموسية كانت محدودة وبدرجة متوسطة، أما بعد الاستجابة فقد كان مستوى الجودة ضعيف، كما بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة وفق متغير الجنس (الصالحي و جاب الله، 2016)، وكانت هناك دراسة أخرى سنة 2016 بعنوان المشكلات الأكاديمية التي تواجه طلاب السنة الأولى بكليات محافظة عفيف وعلاقتها بمستوى الأداء الأكاديمي لهم هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المشكلات الأكاديمية التي يواجهها طلاب السنة الأولى في كليات محافظة عفيف أثناء فترة الدراسة ، كما هدفت إلى التعرف على مستوى الأداء الأكاديمي ، والتعرف على درجة الارتباط بين المشكلات ومستوى الأداء الأكاديمي لهم ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ، كان أبرزها: إن الطلاب موافقون بدرجة متوسطة على المشكلات الأكاديمية المرتبطة بالأستاذ الجامعي، والإرشاد الأكاديمي، والمقررات الدراسية، والطالب، وأظهرت النتائج تدني مستوى الأداء الأكاديمي، وكشفت النتائج عن وجود علاقة عكسية بين المشكلات الأكاديمية المرتبطة بالأستاذ الجامعي وبين مستوى الأداء الأكاديمي ، أي أنه كلما زادت المشكلات الأكاديمية المرتبطة بالأستاذ الجامعي؛ كلما انخفض مستوى الأداء الأكاديمي للطلاب ، والعكس صحيح (المشكلات الأكاديمية التي تواجه طلاب السنة الأولى بكليات محافظة عفيف وعلاقتها بمستوى الأداء الأكاديمي، 2016)،وقدم "فرج إبراهيم أبو شمالة، وإبراهيم فرج أبو شمالة" عام 2017 بعنوان مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة، وعلاقته ببعض المتغيرات وتوصلت إلى أن الخدمات التعليمية والطلابية متوفرة بدرجة متوسطة، وتوجد فروق ذات دلالة بين الطلاب تعزى لمتغير المعدل التراكمي (أبو شمالة و أبو شمالة ، 6-7 / ديسمبر 2017)، وقدمت مروة ستار جبار دراسة بعنوان: المشكلات التي يعاني منها طلبة كلية التربية سنة 2018 استهدف البحث الحالي التعرف إلى المشكلات التي يعاني منها طلبة كلية التربية ، ودلالة الفروق الإحصائية في المشكلات التي يعاني منها طلبة كلية التربية تبعا لمتغيري (الجنس والتخصص)، وقد اظهرت نتائج البحث أن الطلبة يعانون من كثير من المشكلات ، أهمها قلة وسائل الإيضاح وضعف كفاءة بعض التدريسيين ، وكانت الإناث أكثر معاناة من الذكور وطلبة القسم العلمي أكثر معاناة من طلبة الاقسام الانسانية (جبار، 2018)، وكل هذه الدراسات يمكن الاستفادة منها في تفسير وتحليل البيانات التي سيتم الحول عليها من خلال عملية جمع البيانات، كما يمكن الاستفادة من مناهجها، وطرق قياسها للمتغيرات، وتحليلها للنتائج.

سابعاً: الإطار النظري:

مدخل عام :

يعتبر المناخ العام للمكان الذي يعيش، أو يدرس، أو يعمل فيه الشخص من الموضوعات التي ناقشها العديد من البحاث والدارسين في العلوم الاجتماعية وتناولتها النظريات بالدراسة والتحليل، فتأثير البيئة ومكوناتها تحدث عنه الكثيرين فنجد أن عبد الرحمن ابن خلدون مثلاً أكد على الدور المهم للبيئة في تشكيل أطباع البشر فأصحاب المناخ الحار يتميزون بالعصبية، وعلى عكسهم أصحاب المناخ البارد الذين يتميزون

بالبرودة، والبيئة كما هو معلوم تشمل كل ما يحيط بالإنسان من مكونات مادية وبشرية، ومن النظريات التي تحدثت عن تأثيرات البيئة نظرية النسق الاجتماعي، فأنصارها يرون أن توازن الإنسان واستقراره يتأثر بشكل مباشر بالتغيرات البيئية، وهذا التأثير قد يكون إيجابي، أو سلبي ، هذا وقد نوه أنصار نظرية العلاقات الإنسانية إلى الدور المهم لشعور الإنسان بالارتياح والانسجام والأمان داخل بيئته التي يعمل بها، أو يعيش فيها (الحوات، 1985)، ومن خلال الاطلاع على أفكار "التون مايو" والتي أكد فيها على أهمية العوامل الفيزيقية في قدرة الفرد على الإنتاج والإبداع ، والمؤسسة الجامعية تنتج الطاقات البشرية المتعلمة، ومدى جودة هذا المنتج تتأثر بالعوامل الفيزيقية حسب أفكار "مايو" هذا وقد أكد كلاً من "ماكس فيبر، وجورج ميد" أن الفرد اجتماعي ومتفاعل مع ما حوله (الزوي ل.، 2019)، وهذا الأمر يمكن أن نفسر به ما قد يحدث للطالب داخل الجامعة فمن الممكن للبيئة الجامعية أن يكون لها تأثير على إبداع الطالب، وتحصيله العلمي فحسب أراء هذه النظريات أن الإنسان يتأثر بمكونات الوسط الذي يعيش فيه سواء كان أشياء مادية، أو معنوية، ومكونات بيئة الطالب الجامعي يمكن تقسيمها إلى جزئين رئيسيين هما: البيئة المادية وهي (مبنى جامعي، منهج، الأدوات)، وبيئة بشرية وهي (الإدارة، عضو هيأة التدريس، والطالب نفسه، أو بالمعنى الدقيق الظروف الاجتماعية والنفسية المحيطة به)، وكل هذه المكونات يمكن أن يكون لها الأثر السلبي، أو الإيجابي حسب أفكار هذه النظريات وأراء مفكريها.

ورضا الطالب عن هذه المكونات يمكن تفسيره من خلال نظرية الحاجات التي اهتمت بتفسير الرضا، ، والتي ترى أن هناك خمس مجموعات من الحاجات للأفراد، وقد رتبها "ماسلو" على شكل هرم وقد بدأها بالحاجات الفيزيولوجية وانتهت بالحاجة إلى تحقيق الذات التي تقع في قمة الهرم، وكل تلك الحاجات تعمل كمحرك لسلوك الأفراد، وسلوك الفرد يكون لإشباع الحاجات الغير المشبعة، أما الحاجات المشبعة فلا تؤثر عليه ولا تكون بمثابة دافع للفرد، ووفقاً على هذه النظرية لا يكون هناك رضا ما لم تشبع حاجات الفرد بالتسلسل، إذا ما أشبع الفرد احتياجاته ورغباته الدنيا وهي الحاجات الفيزيولوجية كالأكل، والشرب، والمكان المناسب، ثم تأتي الحاجة للأمن، ومن ثم الحاجات الاجتماعية تليها الحاجة إلى التقدير وينتهي الهرم لأرضا حاجة تحقيق الذات، حيث تتوقع هذه النظرية أن الرضا لن يحصل لدى الفرد إلا إذا أشبع كل هذه الحاجات والتي تعتبر غير مستقرة فهي عرضة للتغير المستمر.

وهناك نظرية "فريدريك هرزبيرغ" ذات العاملين والتي لها ارتباط مع نظرية "ماسلو" وتسمى هذه النظرية بنظرية ذات العاملين؛ لأنها تفترض أن هناك مجموعتين من العوامل تؤثر على مشاعر الرضا لدى الفرد و هما: ***المجموعة الأولى*** سماها العوامل الوقائية والصحية، وهذه العوامل تقابل الحاجات الفيزيولوجية في سلم "ماسلو" وهذه الحاجات عندما تشبع بشكل غير ملائم تؤدي إلى عدم الرضا، و لكن عندما تكون ملائمة لا تؤدي إلى الرضا إنما تمنع حالات عدم الرضا، أي أن وجودها لا يعد حافز لبذل جهد أكبر والتي نذكر منها : سياسة المنظمة، الإشراف، العلاقة مع الزملاء، الشعور بالأمن.

والمجموعة الثانية : وتسمى العوامل الدافعة، و هي العوامل التي إذا ما توفرت لدى الفرد تحفزه على بذل المزيد من الجهد و تجعله راضياً لكن غيابها لا يلحق حالة ملموسة من عدم الرضا، و تتمثل هذه العوامل في : الاعتراف، الإنجاز، التقدير، التطور وهي تقابل الحاجات العليا في سلم "ماسلو" (بن احمد، 2019)، ومن خلال أفكار هذه النظريات يمكننا القول أن البيئة الجامعية بكافة مكوناتها ما هي إلا حاجات ورغبات للوقاية من عدم الرضا ولكنها لا تؤدي للوصول إليه، والرضا التي تتحدث عنه هذه النظريات يكون في أكمل صوره وأعلى مستوياته.

1- البيئة الجامعية:

تُعرف البيئة بشكل عام بأنها كل المؤثرات والإمكانيات والقوى المحيطة بالفرد، والتي يمكنها أن تؤثر على جهوده للحصول على الاستقرار النفسي والبدني (السيد م.، 1998)، والبيئة التي نعنيها هنا هي البيئة الجامعية والتي هي كل المكونات التي تحيط بالطالب الجامعي ، وتسهم في إعداده وتساعد على إنجاز العملية التعليمية، والتي تضم كلا من البيئة المادية والبيئة الاجتماعية ، والمكونات التي يشير إليها هذا التعريف تشمل كل ما هو داخل أسوار الجامعة من مباني مشيدة تتضمن مكاتب وقاعات ومعامل ومكتبات الجامعة ، إضافة إلى الأماكن المخصصة للأنشطة الطلابية وأماكن تناول الأطعمة، ومساجد الجامعة والأماكن الترفيهية والعيادة الطبية داخل الجامعة ، وإلى جانب البيئة المشيدة فإن البيئة الجامعية، تتضمن البيئة الاجتماعي ، فالطالب الذي يجد في المحيط الجامعي، ما يساعده على النمو السوي ، والشعور بالأمن والتقدير ، نجده متوافقاً نفسياً واجتماعياً أما إذا كانت البيئة الجامعية فقيرة ومحبطة ومليئة بالتهديدات، فإن ذلك قد يؤدي إلى عدم التوافق ويقود إلى اضطرابات سلوكية، تتمثل في الرفض والتعصب والتمرد والعنف ، وكل ذلك يحد من ميول وقدرات الطلاب على التوافق والانسجام مع مكونات البيئة الجامعية المادية منها، والاجتماعية (محمد أ.، 2019) والذي قد يؤثر بدوره على قدراته الإبداعية ومستوى تحصيله الدراسي، فلتوفر الجو التعليمي المناسب دور كبير في نجاح الطالب؛ حيث أن وجود الامكانات والمناخ التعليمي المناسب يشجع الطالب على الإنجاز (الرشدان و أحمد، 2002)، ويجعله متشوق للعلم والتعلم ومتعلق بالمكان الذي يستقي منه العلم سوء كان مدرسة، أو جامعة، أو معهد، أو غيرها من المؤسسات التعليمية.

ومن الجدير بالذكر هنا إن من أهم المشكلات التي تعاني منها المباني التعليمية هي ضعف القدرة على مواجهة الزيادة السنوية، وصعوبة استملاك الأراضي لأغراض إنشاء المباني التعليمية وخاصة في المدن الكبرى المكتظة بالسكان، مشكلة الصيانة، وذلك لصعوبة الحصول على ميزانية لها مما يؤدي إلى تهالكها والقصور في الكثير من خدماتها، وهناك مشكلة افتقار المؤسسات التعليمية لكثير من المرافق مثل المختبرات، والمكتبات، والساحات، والقاعات الرياضية، والمرافق الصحية،وغيرها من المرافق المهمة والواجب توفرها في المباني التعليمية.

2- الإدارة الجامعية:

إن المفهوم العام للإدارة هو "التنسيق الفعال للموارد المتاحة من خلال العمليات المتكاملة للتخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة لتحقيق أهداف العمل الجماعي بطريقة تعكس الظروف البيئية السائدة وتحقق المسؤولية الاجتماعية لذلك العمل " (الزوي ص.، 2007) والإدارة التي نود الحديث عنها هنا هي الإدارة الجامعية والتي تعتبر من الأجهزة الخدمية التي تهدف من خلال اللوائح والقوانين ضبط المؤسسة وتنسيق أعمالها، وتنظيمها، ومراقبتها، وتوجيهها، والتخطيط لها، وما يمكننا التنويه له هنا أن الجامعات الليبية في الخمسينات من القرن الماضي لم تكن لها وثيقة أو لوائح تحدد سياستها وأهدافها، مما أدى إلى مطالبة الكثير من الدارسين من خلال ابحاثهم ودراساتهم إلى ضرورة ايجاد وثيقة رسمية لتسيير عمل الجامعات وتحديد فلسفتها وأهدافها، غير أنه في السنوات الاخيرة القرن الماضي أصبح للتعليم الجامعي أهدافه خاصة في قانون رقم 37 لسنة 1977، والقانون رقم 1 لسنة 1992، ومن ثم انتشرت جامعاته في العديد من المدن الليبية (البدري)، وبالتالي تحددت اللوائح والقوانين المنظمة للعمل الإداري داخل مؤسسات التعليم العالي، وما يهمنا في هذا الصدد هو علاقة هذه الإدارات ورضى الطالب عنها بمستوى تحصيله الدراسي، وفي هذا الصدد يمكننا القول أن هناك الكثير من الأمور الإدارية، والفنية التي من شأنها أن تعرقل الطالب في التسجيل، والمراسلات، والاسقاط، والإضافة إضافة إلى أنها من الممكن أن تعرقل عملية البحث العلمي (رحيل و الشيخي، 2019) لدى الطلاب لكونها تحتاج من الطالب مراسلات لجهات خارجية ، هذا ومن

شأن الإدارة أن ترفع من مستوى طلابها التحصيلي بالإضافة إلى رفع مستوى الإبداع والطموح من خلال تقدم كافة التسهيلات، والخدمات، وتوفير البيئة الملائمة للمنتسبين في جامعاتها.

3- تحصيل الطالب:

تعتبر مشكلة ضعف الطالب، أو تدني مستوى تحصيله من المشكلات التعليمية البارزة في المجتمع الليبي، ولان التعليم من أهم مؤشرات التنمية البشرية في المجتمعات والتحصيل العالي هدف أساسي بالنسبة للفرد فإن الاهتمام به وتسليط الضوء عليه أمر مهم بل وفي غاية الأهمية ، ولكن ما هو التحصيل الدراسي ؟ فبالمعنى الواسع يعني كل ما يتحصل عليه الطالب وكل ما يحققه من إنجازات مرغوبة من حيث المعارف والمهارات خلال العملية التعليمية، أو هو مجموع ما يتوقع من الطالب أن يتحصل عليه ويتقنه نتيجة لدراسته منهج معين (الشيباني، بنغازي)، فتحدد مؤسسات التعليم العالي درجات معينة يمكن من خلالها تحديد مستوى تحصيل الطالب ويتم إعطائه هذه الدرجات بناءً على امتحانات ومشاركات، واختبارات شفهية، وتحريرية، أو من خلال أوراق تقييمية حسب طبيعة المادة والمنهج المراد تقييم الطالب من خلاله وتحديد مستوى تحصيله، فعند حصول الطالب في أغلب الجامعات الليبية مثلاً على درجة ما بين 65 إلى 74 تعني أن مستوى تحصيله جيد، وهو ما يعادل 2.00 نقطة إلى 2.60 نقطة، وهذا التحصيل قد يكون في المستوى المتوقع وقد لا يكون كذلك، والتحصيل نوعين تحصيل ضعيف، وتحصيل جيد، والهدف من عملية التحصيل الدراسي تمكين الطالب من معرفة مستواه الدراسي ورتبته بين زملائه، معرفة مدى استيعاب الطلاب لما يقدم لهم، تساعد المعلم في تحديد مستوى طلابه، وأهم مبادئه الجزاء، الحداثة والتجديد، الاستعداد والميول، المشاركة، الدافعية، الواقعية، الحفظ والاسترجاع، أما عن أهم العوامل المؤثرة فيه فإن هناك عوامل ترجع للطالب نفسه وهي القدرات العقلية والجسمية والحالة النفسية، وهناك عوامل تعود للبيئة الخارجية كالأسرة والمحيط الاجتماعي بكافة جوانبه الفكرية، والاقتصادية، والسياسية، وهناك عوامل خارجية تعود للمؤسسات التعليمية كالأستاذ، والمنهج، والمبنى، والإدارة، والأدوات، وغيرها.

وخلاصة القول يمكننا اعتبار التحصيل الدراسي بأنه يعكس تفاعل أطراف عديدة وهي الطالب باستعداده وميوله ودافعيته للدراسة ومحيطه الاجتماعي، وكذا المنهاج الدراسي ومدى ملاءمته لقدرات الطالب والمحيط الدراسي بصفة عامة، والتحصيل الدراسي بذلك يتطلب توفر عوامل عديدة كالعوامل الجسمية، والتقنية، والعقلية، والاقتصادية، والاجتماعية، والتعليمية (بن أحمد).

4- الجودة في التعليم العالي

يعتبر موضوع الجودة من الموضوعات التي تحضى باهتمام كبير في كافة دول العالم فجودة المنتج سواء كان مادي، أو بشري أصبحت غاية تسعى كافة المؤسسات العامة والخاصة إلى تحقيقها، وذلك لزيادة المنافسة في السوق العالمية، ولمعرفة أفضل المنتجات تم تحديد مؤشرات ومقاييس ومعايير للجودة العالمية، وفي التعليم العالي أعدت تصنيفاً عالمياً نظمت دول العالم فيه حسب درجة جودة منتوجها من الخرجين؛ لذلك أصدرت الكثير من مؤسسات التعليم العالي دليلاً للجودة في مؤسساتها من بينها الجامعات العربية التي أصدر اتحادها دليلاً لذلك ووضِع فيه الكثير من النماذج الخاصة بالإدارات، وأعضاء هيأة التدريس، والطلاب، وغيرها، وقد روعي فيه كافة المستويات والخدمات، منها رأي الطلاب في أداء أعضاء هيأة التدريس، والمنهج الدراسي ورأي القسم في أداء أعضاءه، كذلك رأي الأعضاء في أداء رئيس القسم، وكذلك رأي الطلاب، إضافة إلى اشتمال الدليل على الكثير من المحاور المهمة الخاصة بالتقويم الأكاديمي وخدمات الطلبة، ودليل الطالب، وملف المقرر، والملف الالكتروني، وغيرها (اتحاد الجامعات العربية) من المحاور المهمة التي من شأنها أن تسهم في جودة خرجي مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، أن وجود مثل هذا الدليل أمر في غاية الأهمية ودليل على الوعي الكامل بمدى أهمية الخدمات التي يجب أن

تقدمها هذه المؤسسات وعلى دراية تامة بمستوى أهمية المنتج الذي تقدمه (الطالب) للمجتمع، ومعرفة مدى تطبيق ما ورد في هذا الدليل لا يمكن أن يكون واقعياً إلا من خلال الدراسات الميدانية للجامعات، ومؤسسات التعليم العالي، فمعرفة رأي الطلاب وأعضاء هيأة التدريس فيما يقدم لهم من خدمات وتسهيلات من شأنه أن يعطي صورة واقعية عن مدى تطبيق قواعد الجودة المعمول بها عالمياً، فالاعتماد فقط على التقارير والمراسلات الواردة من تلك المؤسسات قد يؤدي إلى التقصير والقصور في تصنيف المؤسسات على هرم الجودة؛ حيث أن ذلك قد يسهم في إبراز الذاتية والتحيز.

ثامناً :الجانب الميداني:

❖ منهجية الدراسة:

1- نوع الدراسة ومنهجها:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الكمية الوصفية، وقد استخدم فيها منهج المسح عن طريق العينة.

2- مجتمع وعينة الدراسة:

نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد استخدم أسلوب المعاينة، واعتمدت الدراسة على معادلة ستيفن ثامبسون لتقدير نسبة حجم العينة في حالة المجتمع المحدود, بفرض أن مقدار الخطأ هو5% وبدرجة ثقة 95% هو:

$$n = \frac{Npq}{(N-1) * \frac{B^2}{(z_{1-\alpha/2})^2} + pq}$$

حيث أن: N وهي تساوي حجم المجتمع

B^2 وهي تساوي حد الخطأ 0.05

P, q احتمالات وتساوي 0.05

$$n = \frac{2654 * 0.5 * 0.5}{(2654-1) * \frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + 0.5 * 0.5} = 589.667 \approx 490$$

النسبة:

$$\frac{n}{N} * 100\% = \frac{490}{2654} * 100\% = 18.46\%$$

3- أداة جمع البيانات:

تم جمع بيانات الدراسة عن طريق استمارة استبيان، وقد تضمنت استمارة الاستبيان على ثلاثة أسئلة شخصية عن النوع، والعمر، والكلية، والمعدل العام، وعلى أحدى عشر سؤال تختص بمحور الإدارة الجامعية، وأربعة عشر سؤال تختص بالبيئة الجامعية.

وتم ترقيمها كالتالي:

الإجابة	لا أوافق	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الترقيم	1	2	3	4	5

وقد تم توزيع استمارة الاستبيان على الكليات بشكل **عشوائي طبقي نسبي** بين الذكور والإناث من خلال استبيان ورقي والالكتروني، وتحصلنا على العدد الكلي 490 حيث تم تقسيم هده العينة على جميع الأقسام في الكليتين وكان ذلك على النحو الآتي:

الكلية	العلوم	الآداب	المجموع
الأصل	1176	1478	**2654**
العينة	217	273	**490**

4- حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

أ. **حدود جغرافية (مكانية):** وهي كليتي الآداب والعلوم بجامعة اجدابيا الواقعتين في وسط مدينة اجدابيا كلية الآداب بالقرب من القصر الفاطمي وكلية العلوم بشارع طرابلس الداخلي.

ب. **حدود بشرية :** وهم طلاب كلية الآداب وكلية العلوم بكافة أقسامها، بجامعة اجدابيا.

ت. **حدود زمنية :** تشمل هذه المرحلة مجموعة من المراحل داخلها فهناك مرحلة تحديد اشكالية الدراسة واعداد الاطار النظري والتي بدأت من 15-1-2021 م حتى 25-2-2021م ، ومن ثم مرحلة بناء الاستبيان وتحكيمه والتي بدأت من 26-2-2021م وحتى 15-3-2021م، ومن ثم مرحلة جمع البيانات التي بدأت 16-3-2021م وحتى 10-4-2021م ومن ثم مرحلة تحليل البيانات واستخلاص النتائج والتي بدأت من 11-4-2021م وحتى 21- 4-2021م.

❖ **ثبات أداة الدراسة (الموثوقية Reliability)**

5- الصدق والثبات للاستبانة Reliability and validity

تم قياس الصدق والثبات لبيانات الدراسة وكانت النتائج على الشكل الآتي:

جدول (1): صدق وثبات الاستبانة.

م	المحور	عدد الأسئلة	ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha	الصدق الذاتي Intrinsic
1	**الإدارة الجامعية**	11	0.836	0.914
2	**البيئة الجامعية**	14	0.893	0.944
4	**كامل الإستمارة**	52	0.920	0.959

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن قيمة معامل الثبات (Cronbach's Alpha) لمحاور الدراسة هي (0.836 ، و0.893) ولجميع محاور الدراسة (0.920)، ولمعرفة الصدق الذاتي وهو (إيجاد الجذر التربيعي لقيم معاملات الثبات) (السيد ف.، 19779). تعتبر أداة جمع البيانات صادقة بقيم (0.914 و0.944)، ولجميع محاور الدراسة (0.959)، وهذه القيم أعلى من 0.7 ومن ثم يمكننا القول أن محاور الدراسة تتسم بالثبات.

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لقد استخدم في هذه الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل وعرض بيانات الدراسة؛ وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية IBM SPSS Statistics 25 منها التكرارات، والنسب المئوية، ومعامل اختبار الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، ومربع كاي Chi-Square، و الجاما، الوسط الحسابي، والوسط المرجح.

7- عرض بيانات الدراسة

وسيتم في هذا الجانب عرض وتحليل نتائج الجداول الأحادية والثنائية للبيانات المتحصل عليها خلال عملية جمع البيانات وهي على النحو الآتي:-

أ. جداول البيانات الأولية

جدول (2) الخصائص العامة لعينة الدراسة.

العبارة		العدد	النسبة
الكلية	العلوم	229	**46.7%**
	الآداب	261	**53.3%**
عمر الطالب	من 18 الى 22 سنة	288	**%58.8**
	من 23 الى 27 سنة	173	**%35.3**
	أكبر من 27 سنة	29	**%5.9**
النوع	ذكر	103	**%21.0**
	أنثى	387	**%79.0**
المعدل	من 0 الى 1.93	167	**%34.1**
	من 2 الى 2.60	89	**%18.2**
	من 2.67 الى 3.27	125	**%25.5**
	أكبر من 3.5	109	**%22.2**

تبين من الجدول السابق أن العدد الأكبر من أفراد العينة كان من كلية الآداب، وهذا يرجع إلى نوع العينة المستخدمة وهي العينة العشوائية الطبقية النسبية والتي تعطي لكل شريحة من شرائح المجتمع نسبة معينة حسب حصتها من المجموع الكلي للمجتمع، وكان أغلبهم من الفئة العمرية 18 إلى 22 سنة، وقد وصلت نسبتهم إلى 58.8% وهذه النسبة متوقعة حيث أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة يقع في هذه السن، وكانت نسبة الإناث في العينة أكبر من الذكور، وقد وصلت إلى 79% ،وهذه النتيجة أيضاً طبيعية فلا يخفى على أحد أن اغلب الجامعات في وقتنا الحاضر مكتظة بالإناث أكثر من الذكور، أما عن معدلاتهم فقد كانت أعلى فئة من ذوي المستوى الضعيف، وهم الذين كانت معدلاتهم من 0 إلى 1.93، تليها فئة الجيد جداً بنسبة 25.5% وكانت فئة الممتاز في المرتبة الثالثة بنسبة 22.2% ، أما فئة الجيد فكانت نسبتهم في العينة 18.2% ، وما تجدر الإشارة إليه هنا أن تقسيم المعدلات بهذه الطريقة كان وفقاً لما هو معمول به في لوائح التعليم العالي الليبي ووفق اللائحة 501 لسنة 2010م.

ب. جداول محاور المقياس

قبل الخوض في نتائج المقياس يجب علينا أولاً توضيح مقياس ليكارت (Likert Scale) الخماسي؛ فبما إن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة, غير موافق بشدة, محايد, أوافق, وغير موافق) مقياس ترتيبي ,والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن الأوزان علينا أولاً حساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح)؛ لأنه يستخدم إذا كان المتغير يأخذ قيماً تختلف من حيث أهميتها ، ويجب أن تُأخذ هذه الأهمية في الاعتبار وذلك بإعطاء كل عبارة الوزن المناسب لأهميتها.

جدول (3) درجات المقياس.

ت	المتوسط المرجح	اتجاه الرأي
1.	من 1 إلى 1.79	**غير موافق بشدة**
2.	من 1.80 إلى 2.59	**غير موافق**
3.	من 2.60 إلى 3.39	**محايد**
4.	من 3.40 إلى 4.19	**موافق**
5.	من 4.20 إلى 5	**موافق بشدة**

- **المحور الأول (الإدارة الجامعية)**

يهتم هذا الجزء بعرض فقرات المحور الأول في الاستمارة وهو الإدارة الجامعية من خلال عرض التكرارات والوسط المرجح لكل فقرة من الفقرات

جدول (4) عبارات المحور الأول للمقياس (الإدارة الجامعية).

الإدارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الوسط المرجح	النتيجة
يوجد تعامل مباشر بينك وبين رئيس القسم.	25	70	86	185	124	3.638	محايد
أداء رئيس القسم مرضي بالنسبة لك.	46	76	101	162	105	3.4163	محايد
أداء الموظفين في الكلية مرضي بالنسبة لك.	60	100	153	133	44	3.002	محايد
يبدى الموظفون في الكلية الاستعداد الدائم للتعاون معك.	54	115	145	125	51	3.0082	محايد
يقوم الموظفون بالرد سريعاً على أي استفسارات وشكاوي صادرة منك.	81	132	122	112	43	2.8041	محايد
عملية تنزيل المواد لهذا الفصل كانت سهلة ولم تواجهك مشكلة أثناء التسجيل.	78	65	63	149	135	3.4041	محايد
يحرص الموظفون على تزويدك بالإرشادات اللازمة لإتمام تنزيل المواد.	70	79	88	156	97	3.2674	محايد
الجداول الدراسية مناسبة لك وتخلو من التعارض.	50	75	72	167	126	3.498	محايد
تحرص إدارة الكلية على حل المشكلات التي تواجه الطلاب دون تأخير.	119	95	109	108	59	2.7816	محايد
يوفر القسم معيدين لعدد كاف لمساعدة الطالب.	128	122	118	89	33	2.5449	محايد
تحرص الكلية على توفير الأجواء الأمنية المفروضة لشعورك بالراحة.	184	127	80	58	41	2.2755	غير موافق
نتيجة المحور						**3.0583**	**محايد**

تبين من عبارات الجدول السابق أن أغلب المبحوثين غير راضيين بشكل كامل عن الخدمات الإدارية المقدمة من قبل إدارة كلياتهم، حيث تبين من خلال استخدام الوسط المرجح، والذي تحصل على 3.0583 على (محايد) حسب مقياس ليكارت (Likert Scale) الخماسي، ومن خلال هذه النتيجة يمكننا القول أن الطلاب غير راضين عن الأداء الوظيفي لإداراتهم فوجودهم في منطقة الحياد دليل كافي على عدم الرضا بشكل كامل وبالتالي نستشف من ذلك أن هناك تقصير في تطبيق معايير الجودة، فالخدمات المقدمة للطالب من قبل إدارة كلياتهم غير مرضية بالنسبة لهم، هذا ويمكننا من خلال التدقيق في نتيجة بعض العبارات أن نرى ذلك فنتيجة عبارة (تحرص الكلية على توفير الأجواء الأمنية المفروضة لشعورك بالراحة) كانت النتيجة فيها غير موافق بشدة إذا هناك تقصير من الجانب الأمني، وعبارة (تحرص إدارة الكلية على حل المشكلات التي تواجه الطلاب دون تأخير) كانت النتيجة فيها غير موافق بشدة، وهذا الأمر يمكن أن نستشف من خلاله عدم اهتمام إدارة الكلية بمشكلات طلابها وما يعانونه داخل كلياتهم، وتدعونا نتيجة العبارتين (يبدى الموظفون في الكلية الاستعداد الدائم للتعاون معك-يقوم الموظفون بالرد سريعاً على أي استفسارات وشكاوي صادرة منك) -والتي جاءت غير موافق في كلا الفقرتين- إلى القول أن موظفي الكلية لا يخدمون الطلاب بالشكل المنوط عليهم فضعف الإجراءات، وتعطيل الخدمات أمر من شأنه أن يعرقل الكثير من الأمور التي قد يحتاجها الطالب داخل، أو خارج الكلية، وهذا الموضوع سلط عليه الضوء في نظرية المسار والهدف لهاوس والتي قدمها عام 1971، فأفكار هذه النظرية تدور حول الربط بين سلوك القادة، والرؤساء، ودافعية ومشاعر المرؤوسين، وتؤكد هذه النظرية على أن الاداري والقائد المميز تتوقف فاعليته على الأثر الذي يتركه في مرؤوسيه من حيث أدائهم ورضاهم عن ما يقدم لهم. (المبري ص.).

- **المحور الثاني (البيئة الجامعية)**

يهتم هذا الجزء بعرض فقرات المحور الثاني في الاستمارة وهو البيئة الجامعية من خلال عرض التكرارات والوسط المرجح لكل فقرة من الفقرات في المقياس ويكون ذلك على النحو التالي:

جدول (5) عبارات المحور الأول للمقياس (البيئة الجامعية).

البيئة الجامعية	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الوسط المرجح	النتيجة
تتناسب الطاقة الاستيعابية لقاعات التدريس بالكلية مع أعداد الطلاب.	122	121	112	101	34	2.6	محايد
قاعات التدريس مناسبة لك من حيث (التهوية، والإضاءة،والنظافة الخ).	168	125	76	84	37	2.381	غير موافق
عدد المقاعد داخل القاعات مناسب (يتوفر مقعد لكل طالب).	165	123	82	77	43	2.408	غير موافق
المباني داخل الكلية مجهزة وفق متطلبات الصحة والسلامة.	125	122	89	109	45	2.646	غير موافق
توفر الكلية أماكن للاجتماعات الخاصة بكم.	153	164	83	64	26	2.277	غير موافق
توفر الكلية الأماكن المناسبة لأداء الأنشطة الرياضية والثقافية لكم.	184	150	83	54	19	2.130	غير موافق
المقهى (الكافيتيريا) داخل الكلية مرضي بالنسبة لك.	177	132	65	73	43	2.332	محايد
تتناسب سعة المكتبة مع عدد الطلاب.	178	95	102	80	35	2.385	غير موافق
مبنى المكتبة مريح يجعلك ترغب في الدراسة فيه.	128	109	115	98	40	2.618	غير موافق
المراجع المتوفرة في مجال تخصصك كافية من وجهة نظرك.	131	94	115	109	41	2.663	غير موافق
توفر الكلية معامل وشبكة اتصالات لتحسين تحصيلك العلمي.	157	138	82	76	37	2.383	غير موافق
يوجد هدوء في الممرات أثناء المحاضرات.	142	135	102	85	26	2.424	غير موافق
تحرص الكلية على توفير أجواء من الهدوء اللازم لإجراء الامتحانات.	113	85	94	136	62	2.895	محايد
التجهيزات والخدمات التعليمية داخل الكلية مرضية بالنسبة لك.	152	109	103	89	37	2.489	غير موافق
نتيجة المحور						**2.471**	**غير موافق**

تبين من عبارات الجدول السابق أن أغلب المبحوثين غير راضيين عن الخدمات البيئية في كلياتهم، حيث تبين من خلال استخدام الوسط المرجح، والذي تحصل على 2.471 على (غير موافق) حسب مقياس ليكارت (Likert Scale) الخماسي، ومن خلال هذه النتيجة يمكن القول أن الطلاب غير راضين عن البيئة الجامعية التي يتلقون فيها تعليمهم ، ومن خلال الأرقام الموجودة بالجدول يتضح إن نعلم أن الطلاب تنقصهم الكثير من الخدمات في البيئة الجامعة من حيث القاعات، والمكتبة، والكتب، والمراجع، وشبكات الانترنت، والهدوء، والخدمات التعليمية، واماكن الترفيه، وتناول وجبات الطعام ، فكان اغلب العبارات الإجابة عنها غير موافق بشدة.

إذاً من خلال البيانات السابقة يمكن القول أن أغلب الطلاب يرون أن الإدارة والبيئة الجامعية غير مناسبة، وغير مطابقة للمواصفات، وهم غير راضين عنها، وهذه النتائج تعطينا مؤشر مهم عن عدم تطبيق معايير الجودة الملزمين بتطبيقها وفق القياسات العالمية لجودة مؤسسات التعليم العالي، ومن منطلق أن البيئة الجامعية الملائمة والإدارة الرشيدة باتت مطلب مهم جداً من مطالب التنمية البشرية ،ومن أن جودة التعليم العالي مؤشر هام في وجودها من عدمه، فإن وجود مثل هذه الخدمات وحده لا يكفي بل لابد من وجودها بشكل مرضي للمقدمة لهم، لذلك لابد من الاهتمام بجودة التعليم العالي وأخذ رضى الطالب عنها في عين الاعتبار .

ج . جداول فروض الدراسة

في هذه الجزئية سيتم عرض الجداول الثنائية وفقاً لاختبار الكاي المربع لاختبار فروض الدراسة وسيكون ذلك على النحو الآتي:

- **الفرض الاول: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا الطالب عن الخدمات البيئية للجامعة ومستوى تحصيله الدراسي.**

جدول (6) يبين علاقة بين مدى رضا الطالب عن الخدمات البيئية للجامعة ومستوى تحصيله الدراسي.

مستوى التحصيل	البيئة الجامعية					
	غير راضي		راضي		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
من 0 الى 1.93(D+F)	95	%38.3	72	%30	167	%34
من 2 الى 2.60 (C)	37	%14.9	52	%21	89	%18
من 2.67 الى 3.27 (B)	53	%21.3	72	%30	125	%26
أكبر من 3.5 (A)	63	%25.4	46	%19	109	%22
المجموع	248	%100	242	%100	490	%100
X^2 = 11.163 درجة حرية = 3 مستوى دلالة = 0.05 جاما=0.057						

يتضح من خلال الجدول السابق العلاقة بين الرضا عن البيئة الجامعية ومستوى التحصيل ، ومنه تبين أن نسبة ذوي التحصيل المنخفض الغير راضيين عن البيئة الجامعية أكبر من نسبة الراضيين عنها، حيث بلغت نسبة الغير راضيين 38.3% ،أما ذوي التحصيل الجيد فكانت نسبة الغير راضين 15% تقريباً، وذوي التحصيل الجيد جداً كانت نسبة الغير راضيين 21% تقريباً، وكانت نسبة ذوي التحصيل الممتاز الغير راضيين عن البيئة ايضاً أكبر من نسبة الراضين وكانت نسبتهم 25% تقريباً، وبالنظر إلى هذه النتيجة من خلال النسب المئوية يمكننا القول أن نسبة الغير راضيين عن البيئة الجامعية أكبر من الراضيين عنها،

وكانت أقل فئة تحصيلاً دراسياً هي الفئة الأكبر من غير الراضيين عن البيئة الجامعية، ومن خلال هذه النتيجة يمكننا استنباط أن هناك علاقة بين مدى رضا الطلاب ومستوى تحصيلهم الدراسي .

هذا ويشير اختبار الدلالة بين المتغيرين إلى أن قيمة مربع كاي قد بلغت 11.16 بدرجة حرية 3 ، وهذا يدل على أن العلاقة بين المتغيرين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 ، وتم قياس قوة العلاقة بين المتغيرين باستخدام الجاما الذي بلغت قوته 0.051، وهذه النتيجة تتفق مع أفكار التون مايو حول نظريته عن العوامل الفيزيقية المؤثرة في الانتاج فالطالب يتأثر بالظروف المحيطة به، وبالتالي تؤثر في إنتاجه العلمي وهو تحصيله الدراسي، وللتعمق أكثر في البيئة المحيطة تم تقسيم البيئة إلى ثلاث محاول وهي: القاعات الدراسية، والمبنى بشكل عام من حيث الترفيه والخدمات العامة، والمحور الثالث كان للمكتبة الجامعية واختبار كل واحدة منها على حده من خلال استخدام مربع كاي وكانت النتيجة على النحو الآتي:

جدول (7) يبين علاقة بين محاور الخدمات البيئية للجامعة ومستوى تحصيل الطالب الدراسي.

	مربع كاي لمحاور البيئة الجامعية		
البيئة الجامعية		**Chi-Square**	**Asymptotic Significance (2-sided)**
	القاعات	10.769995	0.013
	المبنى	4.127047	0.248
	المكتبة	14.205019	0.003

يتضح من الجدول رقم 7 أن المستوى التحصيلي للطلاب يتأثر بشكل مباشر بتجهيز القاعات الدراسة، والمكتبة وتجهيزاتها وما تحتويه من مراجع وتكنولوجيات حديثة أكثر من تأثره بالتجهيزات العامة للكلية من مرافق عامة وكفتيريا وأماكن ترفيه ورياضة، وهذه النتيجة تعتبر منطقية إلى حد كبير ،فعدم توفر المقعد الدراسي، أو عدم وجود تهوية مناسبة ووجود رطوبة وغيرها يؤثر سلباً على تركيز الطالب وعلى قدرته على الاستيعاب وعلى رغبته في حضور المحاضرات، كذلك الأمر بالنسبة للمكتبة فقلة الكتب والمراجع وشحها يؤدي بالطالب إلى التقصير في واجباته من جهة وفي قدرته على توسيع مداركه وزيادة معلوماته من جهة أخرى.

- **الفرض الثاني: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا الطالب عن الخدمات الإدارية للجامعة ومستوى تحصيله الدراسي.**

جدول (8) يبين علاقة بين مدى رضا الطالب عن الخدمات الإدارية للجامعة ومستوى تحصيله الدراسي.

مستوى التحصيل	الإدارة الجامعية					
	غير راضي		**راضي**		**المجموع**	
	التكرار	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**	**التكرار**	**النسبة**
من 0 الى 1.93(D+F)	89	%38	78	%31	167	%34
من 2 الى 2.60 (C)	40	%17	49	%19	89	%18
من 2.67 الى 3.27 (B)	50	%21	75	%29	125	%26
أكبر من 3.5 (A)	55	%24	54	%21	109	%22
المجموع	234	%100	256	%100	490	%100
X^2 = 5.668 درجة حرية = 3 مستوى دلالة = ليس له دلالة إحصائية						

يتضح من خلال الجدول السابق العلاقة بين الرضا عن الإدارة الجامعية ومستوى التحصيل الدراسي للطالب ، ومنه تبين أن نسبة ذوي التحصيل المنخفض الغير راضيين عن البيئة الجامعية أكبر من نسبة الراضيين عنها حيث بلغت نسبة الغير راضيين 38% ،أما ذوي التحصيل الجيد فكانت نسبة الغير راضين 17% تقريباً، وذوي التحصيل الجيد جداً كانت نسبة الغير راضيين 21% تقريباً، وكانت نسبة ذوي التحصيل الممتاز الغير راضيين عن البيئة ايضاً أكبر من نسبة الراضين وكانت نسبتهم 24% تقريباً، وبالنظر إلى هذه النتيجة من خلال النسب المئوية يمكننا القول أن نسبة الغير راضيين عن الإدارة الجامعية أكبر من الراضيين عنها، وكانت أقل فئة تحصيلاً دراسياً هي الفئة الأكبر من غير الراضيين عن الإدارة الجامعية، ومن خلال هذه نتيجة التكرارات والنسب المئوية يمكننا استنباط أن هناك علاقة بين مدى رضا الطلاب عن الإدارة الجامعية، ومستوى تحصيلهم الدراسي .

غير أن نتيجة اختبار الدلالة بين المتغيرين تشير إلى أن قيمة مربع كاي قد بلغت 5.66بدرجة حرية 3 ، وهذا يدل على أن العلاقة بين المتغيرين غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، وقد يعود السبب في هذه النتيجة إلى ما أشار اليه الجدول رقم4 ، والذي تبين فيه أن الوسط المرجح للفقرات كان عند أحياناً، فوقوع أغلب الإجابات في هذه الخانة خفف من قوة إجابات الطلاب، ولكن على كل حال يمكننا القول هنا أن تأثير الإدارة والعلاقات الإدارية حسب نتائج النسب المئوية واضح على التحصيل الدراسي، ولكن يبدو أنه أقل قوة من تأثير البيئة الجامعية المحيطة.

تاسعاً: نتائج الدراسة:

بعد الاطلاع على بيانات الدراسة يمكننا تلخيص أهم نتائجها في الآتي:-

1- تبين من خلال بيانات الدراسة أنه أكثر من نصف العينة من الفئة العمرية من 18 إلى 22، وهم الفئة للعمري الطبيعي للمستوى الجامعي، وأن أكثر من ثلث العينة هم من ذوي التحصيل الدراسي المنخفض، وهذا الأمر مؤشر غير جيد بالنسبة لمستوى التحصيل الدراسي؛ فوجود ثلث العينة من التحصيل المنخفض أمر يدعو للقلق على التعليم وعلى مخرجاته.

2- تبين من خلال بيانات الدراسة أن الطلاب غير راضيين بشكل كامل عن الخدمات الإدارية المقدمة لهم من قبل كلياتهم، وأنهم غير راضيين إطلاقاً عن الخدمات البيئية المقدمة سواء من حيث القاعات، أو المبنى بشكل عام، أو المكتبة بالكلية، وهذا الأمر يدفعنا للقول أن مستوى رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم من قبل كلياتهم يعتبر منخفضاً في كلا المجالين الإداري والبيئي، وهذه النتيجة تتماشى مع نتيجة "الصالحي وجاب الله" في دراستهم عن جودة الخدمات التعليمية في جامعة مصراته والتي ظهر فيها عدم رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم، وعن مستوى جودتها.

3- تبين من خلال بيانات الدراسة واستخدام (مربع كاي) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا الطالب عن الخدمات البيئية للجامعة ومستوى تحصيله الدراسي، حيث أن البيئة الجامعية تؤثر بشكل مباشر على تحصيل الطالب العلمي ، وأكثر تلك الخدمات تأثيراً هي المكتبة، والقاعات الدراسية، وهذه النتيجة تتماشى مع نتيجة العتوم في دراسته عن الحياة البيئية للطلاب والتي توصل فيها إلى علاقة المكتبة و الإضاءة الجيدة والجو المناسب بمستوى تحصيل الطلاب، هذا وقد وضعها كلاً من "البنا، والربيعي" في الترتيب الأول من قائمة المشكلات التي يعاني منها الطلبة في التعليم.

4- تبين من خلال بيانات الدراسة واستخدام (مربع كاي) أنه لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا الطالب عن الخدمات الإدارية للجامعة، ومستوى تحصيله الدراسي، وكان ذلك على

مستوى إدارة الأقسام وإدارة الكلية، أما من حيث النسب المئوية فقد تبين أن أكثر نسبة للطلاب الغير راضيين عن الخدمات الإدارية كانت لذوي التحصيل المنخفض.

عاشراً: توصيات الدراسة:

بعد تحليل بيانات الدراسة واستخلاص النتائج توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات وهي على النحو الآتي:

1- يجب على وزارة التعليم العالي الاهتمام بموضوع جودة التعليم العالي بشكل أكثر دقة وموضوعية، كما يجب تفعيل دور الرقابة الإدارية لمتابعة ما تقدمه الجامعات لطلابها والاهتمام بمستوى رضاهم عنها.

2- يجب على الجهات المختصة بالتعليم والمهتمة بالبحث العلمي الاهتمام بموضوع التحصيل الدراسي للطلاب وتوفير كافة الإمكانات من أجل الرفع من مستواه، وتذليل الصعاب أمام الطلاب للرفع من قدراتهم وامكاناتهم والاستفادة من أقصى قدر ممكن من قدراتهم، وبالتالي المساهمة في دفع عجلة التقدم.

3- على الجهات واللجان الخاصة بخطط وبرامج التنمية البشرية أخذ الطلاب في اعتبارها عند وضع تلك الخطط والبرامج فموضوع إرضاء الطالب والاهتمام بمستوى تحصيله من الموضوعات المهمة بالنسبة لشريحة الطلاب، والتي تعتبر من أهم الشرائح في المجتمع وأهم الفئات المستهدفة في خطط التنمية البشرية باعتباره من أهم القوى البشرية للمجتمعات.

قائمة المصادر:

- أبوبكر سليمان الصالحي، و جمال علي جاب الله. (2016). جودة الخدمات التعليمية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة مصراته. *مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال*(2)، صفحة 92.
- اتحاد الجامعات العربية. (2017). *دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربي*. عمان: الامانة العامة.
- احمد نعيم زهدي. (2019). أثر المباني الجامعية على جودة التعليم العالي في قطاع غزة حالة دراسية لكلية الجامعية للعلوم التطبيقية-فرع غزة. 27. الجامعة الاسلامية قسم الهندسة المعمارية.
- اسيا عبد القادر محمد. (2019). البيئة الجامعية وعلاقتها بالتشدد والتعصب والسلوك العدواني. *دراسات تربوية*، صفحة 134.
- المشكلات الأكاديمية التي تواجه طلاب السنة الأولى بكليات محافظة عفيف وعلاقتها بمستوى الأداء الأكاديمي. (2016). *مجلة كلية التربية، جامعة الازهر*(1)، صفحة 712.
- أنور حمودة البنا، و عائد عبد اللطيف الربعي. (2006). مشكلات طلبة جامعة الأقصى بغزة من وجهة نظر الطلبة. *مجلة الجامعة الاسلامية*(2)، صفحة 505.
- رامي نبيل الصفدي . (2015). جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالإنتاج الإبداعي لدى طلبة كلية الفنون الجميلة بجامعة الأقصى. د. جامعة الازهر غزة.
- صالح عطية المبري الزوي. (2007). *الإسلوب التنظيمي في الإدارة*. بنغازي: دار الفضيل للنشر والتوزيع.
- عبد الرحيم محمد البدري. (بلا تاريخ). *الكفاءة الداخلية لادارة الدراسات العليا بالجامعات الليبية*. بنغازي: منشورات جامعة قاريونس.
- عبد الله زاهي الرشدان، و أحمد عمر. (2002). *نظام التربية والتعليم في الأردن*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- علاء حاكم محمد. (2010). إدارة الجودة الشاملة: إنموذج في الإدارة الجامعية. *مجلة الادارة والاقتصاد*، صفحة 39.
- علي الحوات. (1985). *علم اجتماع التنظيم*. طرابلس: المنشأة العامة للنشر والتوزيع والاعلان.
- عمر محمد التومي الشيباني. (بنغازي). *التعليم وقضايا المجتمع العربي المعاصر*. منشورات جامعة قاريونس.

- فاطمة ميسه، و فضيلة ميسه. (2014). *الرضا عن التخصص الدراسي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الطالب الجامعي*. جامعة الوادي قسم علوم الاجتماعية.
- فرج إبراهيم أبو شمالة، و إبراهيم فرج أبو شمالة . (7-6 / ديسمبر 2017). مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة. صفحة 2.
- فؤاد الباهي السيد. (19779). *علم النفس الاحصائي وقياس العقل البشري*. القاهرة: دار الفكر العربي.
- كريمة بحرة. (2014). جودة حياة التلميذ وعلاقتها بالتحصيل الدراسي. 12. جامعة وهران كلية العلوم الاجتماعية.
- لوجلي صالح الزوي. (2019). *نظريات اجتماعية بداياتها التاريخية وأهم منظريها ومدارسها الرئيسية*. بنغازي: دار الكتب الوطنية.
- محمد المهيني. (1984). *الإدارة الجامعية*. الكويت: مطبعة الرسالة.
- محمد بن احمد. (2019). *الرضا عن التوجيه وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى طلبة سنة أولى جذع مشترك علوم اجتماعية دراسة ميدانية جامعة حمه لخضر الوادي*. جامعة قاصدي مرباح: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
- محمد توفيق السيد. (1998). *بحوث في علم النفس*. مكتبة الانجلو المصرية: القاهرة.
- محمد فرج صالح رحيل، و بسمة صالح الشيخي. (2019). الاشراف الاكاديمي مداخل نظرية وتطبيقية. *مجلة أبحاث*، الصفحات 365-364.
- مروة ستار جبار. (2018). المشكلات التي يعاني منها طلبة كلية التربية. 2. جامعة القادسية كلية التربية.
- وفاق صابر عبد الله. (2011). مقومات البيئة الجامعية بكلية الموارد الطبيعية والدراسات البيئية بجامعة السلام من وجهة نظر الطلاب.
- يوسف عمر العتوم، و عبد الناصر ذياب الجراح. (2001). أثر متغير البيئة المادية للسكن في تحصيل طلبة الجامعة. *جامعة الملك سعود*(2)، صفحة 315.

Environmental and Administrative Services within its Relation to The Level of Academic Achievement : A Field Study for A Sample of Students from Faculty of Arts and Science – Ajdabiya

Abstract

Background: the present study is mainly aimed at figuring out the level of undergraduate student satisfaction with the environmental and administrative services of the university and its impact on the level of academic achievement as well as to identify the quality of environmental and administrative services supplied at University of Ajdabiya, from students' perspective.

Objectives: to fulfil the main hypothesis that there is a statistically significant correlation between students' satisfaction with the services supplied and their level of achievement as it branches off in two basic hypotheses:

1- There is a statistically significant correlation between the student's satisfaction with the university's environmental services and the level of his academic achievement.

2- There is a statistically significant correlation between the student's satisfaction with the university's administrative services and his level of achievement.

Method: This paper is considered as one of the descriptive quantitative studies, using a survey methodology with sample size (N = 490) students.

Results and discussion: the findings of the paper carried out are as follows, including:

1- Students are not fully satisfied with the administrative services supplied to them through their colleges.

2- Highly unsatisfied with the environmental services.

3- There is a statistically significant correlation between the student's satisfaction with the university's environmental services and his level of academic achievement.

4- There is no statistically significant correlation between the student's satisfaction with the university's administrative services and his level of achievement.

Key Word: **Satisfaction, Students, University Environment, University Administration, Academic Achievement, Quality**