

## The Quality of University Services and Its Relationship to Academic Efficiency

### A Study on a Sample of Female Students in the Social Work Department at Umm Al-Qura University in Makkah

Dr. Rawan Ibrahim Alnasser

Umm Al-Qura University | KSA

**Received:**

19/04/2025

**Revised:**

04/05/2025

**Accepted:**

07/05/2025

**Published:**

30/06/2025

**\* Corresponding author:**[rinnasir@uqu.edu.sa](mailto:rinnasir@uqu.edu.sa)

**Citation:** Alnasser, R. I. (2025). The Quality of University Services and Its Relationship to Academic Efficiency A Study on a Sample of Female Students in the Social Work Department at Umm Al-Qura University in Makkah. *Journal of Humanities & Social Sciences*, 9(6), 60 – 77. <https://doi.org/10.26389/AISRP.N210425>

2025 © AISRP • Arab Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

**• Open Access**

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license.

**Abstract:** This study aims to examine the quality level of university services at Umm Al-Qura University and its relationship to students' academic efficiency. The descriptive method was adopted using a social survey approach, applied to a randomly selected sample of 270 female students from the Social Work Program. A questionnaire consisting of four dimensions was developed, and its validity and reliability were verified using Cronbach's alpha coefficient and Pearson correlation coefficient. The findings revealed that the quality of academic services was high, with students expressing clear satisfaction regarding the clarity of assessments, the use of educational tools, and the role of field training. However, the study highlighted a need for improvement in academic advising services. Social services were rated as moderate, with students satisfied with faculty interaction and university activities. In contrast, psychological and social support services were perceived as weak and in need of enhancement. Regarding campus facilities, students expressed satisfaction with aspects such as lighting and cleanliness, while dissatisfaction was noted in internet quality, classroom comfort, and food prices. The study also found a generally high level of academic efficiency among students, particularly in class attendance and task completion, although the use of study strategies was less effective. Finally, a statistically significant positive correlation was identified between the quality of services (academic, social, and physical) and academic efficiency, with the strongest correlation observed in academic and social service dimensions.

**Keywords:** University services, academic efficiency, social service, student satisfaction, quality of education.

## جودة الخدمات الجامعية وعلاقتها بالكفاءة الأكademية

### دراسة مطبقة على عينة من طالبات قسم الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة

الدكتورة / روان إبراهيم الناصر

جامعة أم القرى | المملكة العربية السعودية

**المستخلص:** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الجامعية في جامعة أم القرى، وعلاقتها بالكفاءة الأكademية لدى الطالبات، وتم استخدام المنهج الوصفي بأسلوب المسح الاجتماعي على عينة مكونة من 270 طالبة تم اختيارهن عشوائياً من برنامج الخدمة الاجتماعية. وقد تم إعداد استبيانة مكونة من أربعة محاور، جرى التحقق من صدقها وثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ، ومعامل ارتباط بيرسون، وكشفت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات الأكademية جاءت بمستوى مرتفع، حيث أبدت الطالبات رضا واضحاً عن وضوح التقييمات، استخدام الوسائل التعليمية، ودور التدريب الميداني. في المقابل، برزت الحاجة لتحسين خدمات الإرشاد الأكاديدي، أما الخدمات الاجتماعية، فقد قُيّمت بمستوى متوسط، مع رضا عن تفاعل الأئسندة والأنشطة الجامعية، في حين أظهرت نتائج الدعم النفسي والاجتماعي ضعفاً يتطلب تعزيزاً، وفيما يخص المرافق الجامعية، أظهرت النتائج رضا عن بعض الجوانب مثل الإضاءة والنظافة، مقابل ضعف في جودة الإنترنэт، وراحة القاعات، وأسعار الطعام، كما أظهرت الدراسة ارتفاعاً عاماً في مستوى الكفاءة الأكademية لدى الطالبات، خصوصاً في الالتزام بالحضور وإنجاز المهام، بينما كان استخدام استراتيجيات المذاكرة أقل فاعلية، أخيراً، تبين وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين جودة الخدمات (الأكademية والاجتماعية والمادية) والكفاءة الأكademية، وكانت أقوى في جانبي الأكademية والاجتماعية.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمات الجامعية، الكفاءة الأكademية، الخدمة الاجتماعية، رضا الطالبات، جودة التعليم

## - المقدمة:

تعد الجودة مفهوماً شاملًا ومتعدد الأبعاد يتجاوز مجرد الالتزام بالمعايير والمواصفات، فهو يسعى إلى تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء، إلى جانب التحسين والتطوير المستمر في كافة الجوانب، سواء كان ذلك في المنتجات أو الخدمات أو في العمليات اليومية، كما أنها ترتبط بالابتكار والتجدد المستمر لضمان تحقيق أقصى درجات الرضا لدى المستفيدين.

وقد اندرج مؤخرًا الحديث عن جودة الحياة، والتي تتجاوز فيها الحديث عن الكفاءة المادية والتقنية، لنشمل جوانب أعمق تتعلق بالرفاهية العامة للفرد والمجتمع، وتوفير فرص التعليم الجيد، والرعاية الصحية الشاملة، والبيئة النظيفة، والمجتمع المتعاون، وغيرها من العوامل التي تسهم في تحسين مستوى المعيشة والرضا العام لدى الأفراد.

ويأتي التعليم كجانب مهم ومرتبط بجودة الحياة حيث يعد الركيزة الأساسية التي تسهم في تحسين جودة الحياة للأفراد والمجتمعات. فعندما يحصل الأفراد على التعليم، تفتح أمامهم أبواب الفرص الاقتصادية التي تمكّنهم من الحصول على وظائف ذات دخل جيد واستقرار وظيفي، مما يعكسن بشكل مباشر على مستوى معيشتهم. كما يعزز التعليم من ثقة الأفراد بأنفسهم وقدراتهم، مما ينعكس إيجاباً على صحتهم النفسية والعقلية، فالأفراد المتعلمون يكونون أكثر قدرة على التعامل مع الضغوطات النفسية والتوترات بفعالية أكبر، مما يقلل من مستويات التوتر والقلق.

ومن جانب جودة الحياة الجامعية، فهي تمثل جزءاً أساسياً من جودة الحياة العامة، حيث تؤثر بشكل مباشر على تجربة الطالب الأكademie والاجتماعية، وتجلّي جودة الحياة الجامعية في توفير بيئة أكademie ملهمة ومحفزة على الابتكار والتفكير النقدي، كما تتضمن توفير الدعم الأكاديسي والنفسي، وتطوير البنية التحتية والمرافق الجامعية. كما تتضمن أيضًا تعزيز الأنشطة الطلابية والرياضية والثقافية التي تساهم في بناء شخصية الطالب وتطوير مهاراته الاجتماعية، وتعزيز الصحة العامة للطلاب من خلال توفير خدمات صحية شاملة، تشمل الرعاية الطبية والنفسية، فالطلاب الذين يتمتعون بصحة جيدة يكونون أكثر قدرة على التركيز والتفوق الأكاديسي.

ويهدف هذا البحث لاستعراض تأثير جودة الخدمات الجامعية على الكفاءة الأكademie للطلبة، فتحقيق الجودة في الحياة الجامعية ليس مجرد هدف، بل هو رحلة مستمرة نحو التميز والابتكار، لضمان أن تكون التجربة الجامعية محفزة وشاملة ومثمرة لجميع الطلاب.

### مشكلة الدراسة:

تعد البيئة الأكademie المتميزة، التي تحرص على تنوع استراتيجيات التدريس وأدوات التقييم ومتابعة جودة التعليم بشكل مستمر، وضمان توافر الخدمات والأنشطة الطلابية، والعلاقات الإيجابية بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، من أهم الأمور التي تؤثر بشكل كبير على دافعية الطلبة للتعلم، فالبيئة الأكademie الداعمة تعزز الصحة النفسية والجسدية للطلبة وتلعب دوراً كبيراً في تعزيز مستوى الكفاءة والتميز الأكاديسي. حيث أن التنوع في تقديم الخدمات يساعد الطلبة على التعامل مع الضغوطات والتحديات النفسية، مما يتبع لهم التركيز بشكل أفضل على دراستهم وتحصيلهم الدراسي ويحفزهم على التفوق الأكاديسي، حيث اشارت دراسة شاؤش وأخرون (2024) أن الخدمات التعليمية ذات الجودة العالمية كانت من العوامل الأساسية في تعزيز رضا الطلاب، وأكّدت على أهمية الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة في تحسين تجربتهم الأكademie، كما أظهرت دراسة Kardoyo وأخرون (2019) أن الخدمات غير الأكademie، مثل البنية التحتية والدعم الإداري، كان لها تأثير أكبر من الخدمات الأكademie على رضا الطلاب، مما يُبرهن أهمية توفير بيئة داعمة متكاملة. وفي دراسة أخرى أجراها Chandra وأخرون (2020) أكدت النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات ورضا الطلاب وولائهم، مع التركيز على دور الخدمات غير الأكاديسي.

كما استعرضت دراسة البشر (2023) تقييم جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلاب الدوليين بجامعة الملك سعود. أظهرت النتائج أن الطلاب كانوا راضين جداً عن الخدمات المقدمة، خصوصاً البنية التعليمية والمرافق الجامعية، مما يعكس الدور الكبير الذي تلعبه جودة الخدمات في تحسين تجربة الطلاب.

وببناء على الدراسات التي اشارت إلى تأثير جودة الخدمات الجامعية، سواء كانت أكademie أو غير أكademie، في تحسين رضا الطلاب وتحفيزهم لتحقيق مستويات عالية من الكفاءة الأكاديسي. فقد هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي: ما مستوى جودة الخدمات الجامعية وما علاقتها بالكافأة الأكademie للطلاب وينبع منها التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى الخدمات الأكademie المقدمة من وجهة نظر الطلاب؟
- ما مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة من وجهة نظر الطلاب؟
- ما مستوى جودة المرافق الجامعية من وجهة نظر الطلاب؟
- ما مستوى الكفاءة الأكademie لدى الطلاب؟
- ما العلاقة بين الخدمات الجامعية بأنواعها (الأكademie - الاجتماعية - المرافق الجامعية) والكافأة الأكاديسي؟

**أهداف الدراسة:**

**الهدف الرئيس:** التعرف على مستوى جودة الخدمات الجامعية وعلاقتها بالكفاءة الأكاديمية، وينتاشق منها الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على مستوى الخدمات الأكاديمية من وجهة نظر الطالبات.
- التعرف على مستوى الخدمات الاجتماعية من وجهة نظر الطالبات.
- التعرف على مستوى جودة المرافق الجامعية من وجهة نظر الطالبات.
- التعرف على العلاقة بين الخدمات الجامعية بأنواعها (الأكاديمية – الاجتماعية- المرافق الجامعية) والكفاءة الأكاديمية.

**أهمية الدراسة:****• الأهمية النظرية:**

1. تسهم في إثراء الإطار النظري المتعلق بجودة الخدمات الجامعية وأثرها على الكفاءة الأكاديمية.
2. تقدم مرجعية نظرية يمكن الاستناد إليها في دراسات مستقبلية ذات صلة بجودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي.

**• الأهمية العملية:**

1. تحسين تجربة الطلبة من خلال التركيز على احتياجاتهم وتوقعاتهم، حيث يمكن أن تسهم هذه الدراسة في تحسين تجربة الطلبة الأكademie والشخصية.
2. تحسين البيئة الجامعية للطلبة بشكل يساهم ويطور في عملية التعليم الأكاديمي وتحقيق الجودة العالية في التعليم.

**حدود الدراسة:**

- الحدود الموضوعية: معرفة مستوى جودة الخدمات الجامعية وأثرها على الكفاءة الأكاديمية للطلاب.
- الحدود البشرية: طالبات برنامج الخدمة الاجتماعية المنتظمات للفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٤٦هـ- بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة أم القرى.
- الحدود المكانية: جامعة أم القرى بمكة المكرمة مقر (الزاهر).
- الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة خلال الفترة من ٢٠٢٥-٢٠٢٥م إلى ٢٠٢٥-٢٠٢٥م.

**2- الإطار النظري:****أولاً: جودة الخدمات الجامعية:**

تعرف جودة الخدمة بشكل عام ب أنها: مدى توافق مستوى الخدمة المقدمة من قبل المؤسسة مع توقعات المستفيدين وتصفت الخدمة ب أنها مجموعة من الأنشطة غير الملمسة نتيجة التفاعلات بين المستفيد وموظفي الخدمة والموارد المادية للمؤسسة (الغامدي، ٢٠١٦:٦).

كما عرفت جودة الخدمات الجامعية ب أنها: درجة تفاوت توقعات الطلبة لمستوى الخدمة المقدمة لهم مقارنة بإدارتهم الفعلي لهذه الخدمة، وتتضمن خمسة أبعاد (Parasuraman; Zeithmal & Berry, 1988)، هي المادية؛ والتي تشمل كافة المكونات المادية للخدمة المقدمة للطلبة الاعتمادية: تقديم الخدمة الموعودة للطلبة بدقة وثقة. الاستجابة: استعداد العاملين بالجامعة لتقديم الخدمة للطلبة بالسرعة الممكنة والوقت المناسب، الضمان: شعور الطلبة بالأمان من الخدمة المقدمة لهم، ومن مقدمي الخدمة، التعاطف: الاهتمام بالطلبة، والتعامل معهم ب الإنسانية ويسير وسهولة، وتشخيص المشكلات التي تواجههم، وحلها.

وتعريفها (آل الشيخ، ٢٠٢٠) ب أنها حالة يشعر فيها الطالب بالرضا عن بيته الجامعية، ويشعر فيها بالراحة والسعادة، ويشعر فيها بتحقيق أهدافه التعليمية والاجتماعية.

وتعرف الخدمات الجامعية اجرائياً في هذه الدراسة ب أنها: مجموعة السياسات والممارسات والأنشطة التي تقدمها الموارد البشرية والأكاديمية في جامعة أم القرى لطلبتها داخل القاعات الدراسية وخارجها والتي تضمنت الجوانب التالية:

- العوامل الأكاديمية: جودة التدريس، ومستوى صعوبة المقررات، ووضوح أهداف المقررات- مدة تنفيذ المهام والتكاليف، طرق التدريس واستراتيجياته - الإجراءات الإدارية.
- العوامل الاجتماعية: العلاقات مع الأساتذة والزملاء، والأنشطة الاجتماعية والترفيهية – الأنشطة التطوعية- التعاون والمرؤنة في التعامل مع الطلبة.

- العوامل المادية: وتتضمن جودة المرافق والبنية التحتية، وتوفر الخدمات الطلابية.

### ثانياً: الكفاءة الأكاديمية

عرفت الكفاءة بأها القدرة على الاداء والسيطرة على الظروف المحيطة بما يشعر الفرد بتلك القدرة ، وأنه الشخص المناسب للعمل الذي يقوم به ، وإنجازه والتغلب على المعيقات التي تواجهه (الشوا، ٢٠١٦). كما أشار (السيد، ٢٠١٤) إلى الكفاءة الأكاديمية بأها: إدراك الطالب الجامعي لما يمتلكه من قدرات تمكنه للقيام بمهام اكاديمية لتحقيق الهدف والتغلب على المعوقات، واستثمار الإمكانيات الموجودة لدى الطالب (السيد، ٢٠١٤). وتعرف اجرائيا في هذه الدراسة بأها: ثقة الطلبة في جامعة أم القرى بقدراتهم ومهاراتهم في تحقيق مهامهم الأكاديمية بالمستوى المطلوب، بما في ذلك التحصيل الدراسي، الاستفادة من الموارد الجامعية، وتنمية المهارات المعرفية والمهارية اللازمة لتحقيق النجاح الأكاديمي. وسيتم قياس الكفاءة الأكاديمية في هذا البحث من خلال مستوى المعدل الأكاديمي للطالبة والمشاركة في الأنشطة الجامعية والقدرة على حل المشكلات الأكاديمية والتعامل معها.

### الدراسات السابقة:

سيتم من خلال هذه الدراسات التركيز على أبرز ما توصلت إليه فيما يتعلق بجودة الخدمات الأكاديمية، الاجتماعية، والمادية، وتأثيرها على الكفاءة الأكاديمية. وابراز العلاقات التي تم رصدها بين الخدمات الجامعية والكفاءة الأكاديمية، مما يُساهم في بناء إطار نظري يدعم أهداف هذه الدراسة.

**الدراسة الأولى:** دراسة (Gustafsson & Larsson 1997) بعنوان: جودة الخدمة في التعليم العالي: دراسة تطبيقية في مدرسة جوتبرغ الدولية لإدارة الأعمال. طبقت الدراسة في مدرسة جوتبرغ الدولية لإدارة الأعمال (IBS) في السويد، وهدفت إلى تطوير نموذج لقياس جودة الخدمة المدركة في التعليم العالي واختباره من خلال دراسة تطبيقية. شملت عينة الدراسة 74 طالباً تم اختيارهم بأسلوب العينة الميسرة. أظهرت النتائج أن النموذج المطور يتضمن ستة عوامل: التفاعل مع الطالب، التعليم، المرونة (خدمات أساسية)، بالإضافة إلى المرافق، السمعة، والمكتبة (خدمات داعمة). أظهرت النتائج أن العوامل الأساسية (التفاعل، التعليم، المرونة) كانت أكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمة المدركة مقارنة بالعوامل الداعمة.

**الدراسة الثانية:** دراسة أبو مالح و الصديقي (٢٠١٨) بعنوان جودة الخدمات في التعليم العالي واثرها على رضا الطلبة ودرجة ولائهم والتي هدفت الى التعرف على جودة الخدمات في جامعة الطائف واثرها على رضا الطالب وقد اعتمد الباحث على منهجهة المسح الوصفي وبلغت عينة البحث ٥٣٤ من طلبة كلية العلوم الإدارية والمالية بجامعة الطائف منهم (٣٠٥ طلاب) و (٢٢٩) طالبات وذلك باستخدام مقياس HEdPERF لجمع البيانات، وقد أظهرت نتائج الدراسة ان الطلبة راضين في المستوى الأول عن جودة الخدمات بالكلية، ثم إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس، واظهرت النتائج ان الطلبة غير راضين عن مرافق الجامعه، كما اشارت النتائج انه لا يوجد علاقة بين رضا الطلبة وولائهم لجامعةهم.

**الدراسة الثالثة:** دراسة (Kardoyo&other 2019) بعنوان: تحليل جودة خدمات الجامعات ومدى رضا الطلاب: دراسة أكاديمية وغير أكاديمية طبقت الدراسة في كلية الاقتصاد بجامعة ولاية سيمارانج (Universitas Negeri Semarang) في إندونيسيا، هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية على رضا طلاب كلية الاقتصاد مع التركيز على تحديد الجوانب الأكثر تأثيراً في تعزيز رضا الطلاب، وشملت عينة الدراسة 360 طالباً من بين 3596 طالباً مسجلين في كلية الاقتصاد بجامعة ولاية سيمارانج خلال الفترة من 2015 إلى 2018، تم اختيارهم باستخدام طريقة العينة الطبقية بناءً على تخصصاتهم وبرامجهم الدراسية. أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات الأكاديمية لم تؤثر بشكل كبير على رضا الطلاب، بينما كان لجودة الخدمات غير الأكاديمية تأثير إيجابي وكبير. البنية التحتية الداعمة والبيئة غير الأكاديمية كانت عوامل مؤثرة في رضا الطلاب أكثر من جودة التدريس أو أداء أعضاء هيئة التدريس. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بالتركيز على تحسين جودة الخدمات غير الأكاديمية لتعزيز رضا الطلاب وزيادة القدرة التنافسية بين الجامعات.

**الدراسة الرابعة:** دراسة هيكل و محمود (٢٠٢٠) بعنوان: تصوّر مقترح لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية للدراسات العليا: والتي هدفت الى الكشف عن الفجوة بين توقعات وادرادات الطلاب لجودة الخدمات المقدمة في الدراسات العليا بجامعة بها، واظهرت النتائج فيما يخص جودة الخدمات المادية الملحوظة ان مستوى جودة الخدمة غير مرض لمعظم الطلاب، كما اشارت إلى أن تحسين جودة الخدمات يؤدي إلى تقليل الفجوة بين توقعات الطلاب والخدمة الفعلية المقدمة، مما يساهم في تعزيز الكفاءة الأكاديمية للطالب.

**الدراسة الخامسة:** دراسة Chandra وآخرون، (2020) بعنوان: تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب وولائهم: دراسة تجريبية، وقد هدفت إلى قياس العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية وولاء الطلاب في جامعات إندونيسيا، وطبقت على 1000 طالب من 13 جامعة وكلية

في رياو. تم استخدام طريقة المسح الإلكتروني لاختيار العينة. واعتمدت هذه الدراسة على جودة الخدمة كمتغير خارجي، في حين أصبح رضا الطلاب ولامهم متغيراً داخلياً. أشارت النتيجة إلى وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمة على رضا الطلاب وتأثير إيجابي لرضا الطلاب على ولائهم، كما أظهرت النتائج أن الدعم الإداري والخدمات غير الأكاديمية مثل تجهيز المختبرات والمكتبات كانت عوامل رئيسية في تعزيز رضا الطلاب، مما يؤدي إلى زيادة ولائهم.

الدراسة السادسة: دراسة الطيط والمحيي (٢٠٢٢) بعنوان أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية، والتي هدفت إلى الكشف عن مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية وبيان أثر جودة الخدمات المقدمة لهم على تعزيز رضاهم، وقد تضمنت الدراسة ٩٤٨ طالبات وطالبة من جامعة الملك عبد العزيز – القصيم – (الطالف) وكشفت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات في هذه الجامعات متوسط، كما اوضحت النتائج وجود اثر دال اصحابها لجودة الخدمات المقدمة للطلبة بابعادها (المادية – الاعتمادية – الضمان- التعاطف) وبعد التعاطف هو اكثر الابعاد اثرا في رضا الطلبة، وأشارت ان بعد الاستجابة ليس له اثر في رضا الطلبة.

الدراسة السابعة: دراسة البشر (٢٠٢٣) بعنوان: تقييم جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلاب الدوليين، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الخدمات من خمسة ابعاد وهي جودة الخدمات قبل الوصول إلى المملكة – جودة المرافق الجامعية – جودة خدمات إدارة الطالب الدوليين – جودة البيئة والمرافق التعليمية – جودة الخدمات الأكاديمية، وقد تضمنت عينة الدراسة ٩٣ طالبات من الطلاب الدوليين الذكور في كلية التربية – وتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان، وقد اشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع جداً من رضا الطلاب الدوليين عن جودة المرافق العامة وكذلك مستوى مرتفع من رضاهم عن جودة البيئة والمرافق التعليمية والخدمات الأكاديمية، وبشكل عام اشارت النتائج ان مستوى رضا الطلاب الدوليين عن الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود مرتفع.

الدراسة الثامنة: دراسة عكاشه وواعر (٢٠٢٣) بعنوان: جودة الحياة الجامعية وعلاقتها بالتحصيل الأكاديمي في ضوء اعتماد برامج الكليات لنظام الجودة، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الجامعية والتخصص الأكاديمي في ضوء اعتماد برامج الكلية لنظام الجودة وقد تكونت عينة البحث من (٢٩٤) طالب وطالبة وتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان، وقد توصلت النتائج إلى انه يوجد ارتباط موجب بين التحصيل الأكاديمي وجودة الحياة الجامعية لدى جميع طلاب الكليات الحاصلين على الاعتماد وغير الحاصلين عليه، الا ان معامل الارتباط في حالة الكليات الحاصلة على الاعتماد اعلى منه في حالة الكليات الغير حاصلة على الاعتماد.

الدراسة التاسعة: دراسة شاوش وأخرون (٢٠٢٤) بعنوان دور جودة الخدمة التعليمية في رضا طلبة برامج الدراسات العليا في جامعة سباء والتي هدفت إلى قياس دور ابعاد جودة الخدمة التعليمية في رضا طلبة برامج الدراسات العليا، وتم استخدام منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة ، وبلغت مفردات العينة ١١٣ مفردة، وتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان، واظهرت النتائج ان مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الطلبة كان مرتفع، كما ان مستوى رضاهم كان مرتفع، كما اشارت النتائج إلى وجود دور لجودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة، كما أظهرت النتائج وجود اثر جزئي لا بعده جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة.

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

عند مراجعة الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع جودة الخدمات الجامعية وتأثيرها على الكفاءة الأكاديمية، يتضح أن هناك اتفاقاً عاماً بين الباحثين على أهمية جودة الخدمات التعليمية في تحسين تجربة الطالب الجامعي، إلا أن أوجه التأثير تباين من دراسة لأخرى باختلاف السياق الأكاديمي وطبيعة العينة والخدمات قيد التقييم.

وفي دراسة Gustafsson & Larsson (1997)، وُضعت للبنات الأولى لهم جودة الخدمة في التعليم العالي من خلال نموذج يتضمن عناصر تفاعلية وتعلمية ومادية، وأظهرت النتائج أن التفاعل الشخصي والتعليم المرن أكثر تأثيراً في إدراك الطلاب للجودة مقارنة بالمرافق الداعمة. هذا التوجّه تم تعزيزه في دراسات حديثة مثل هيكل ومحمد (2020)، التي بيّنت أن ضعف جودة الخدمات المادية يؤدي إلى فجوة إدراكية تقلّل من رضا الطلاب، ما يستدعي تحسيّنها تعزيز كفاءتهم الأكademie.

من جهة أخرى، ركّزت بعض الدراسات مثل أبو مالح والصدقي (2018) والطيط والمحيي (2022) على العلاقة بين جودة الخدمات ورضا الطلاب، حيث أكدت أن رضا الطلاب عن الخدمات الجامعية غالباً ما يكون مرتبطاً بالأبعاد الاجتماعية والمادية، مع ضعف الرضا عن البنية التحتية والخدمات الإدارية، مما يؤثّر سلباً على مستوى ولائهم وكفاءتهم.

أما في السياقات الآسيوية، كما في دراسة Kardoyo وآخرون (2019) وChandra (2020)، فقد أظهرت النتائج أهمية الخدمات غير الأكاديمية (المرافق والأنشطة والدعم الإداري) في تعزيز رضا الطلاب بشكل يفوق جودة التعليم المباشرة، وهو ما يفتح المجال لإعادة تقييم الأولويات في تصميم الخدمات الجامعية، خاصةً عندما يتعلق الأمر بالبيئة المساندة التي تخلق الاستقرار النفسي والتحفيز الأكاديمي.

وقد أظهرت دراسة البشر (2023) نقلة نوعية في التحليل، حيث تناولت تقييم الطلاب الدوليين لجودة الخدمات في بيئه ثقافية مختلفة، وأكيدت على ارتفاع مستوى رضاهم عن المراقب والخدمات الأكاديمية، مما يشير إلى أهمية تكامل منظومة الخدمات سواء قبل الوصول أو بعده في دعم اندماج الطلاب وكفاءتهم.

من جهة أخرى، سعت دراسات مثل عكاشه وواعر (2023) وشاوش وآخرون (2024) إلى الربط بين جودة الحياة الجامعية والتحصيل الأكاديمي أو الرضا، وأثبتت وجود علاقة إيجابية قوية، خاصةً في بيئات الكليات المعتمدة أكاديمياً، ما يوضح أن تطبيق نظم الجودة المؤسسية ينعكس إيجاباً على خبرة الطالب الأكاديمية والشخصية.

بشكل عام، تكشف هذه الدراسات عن وجود ارتباطات متفاوتة بين أبعاد جودة الخدمات الجامعية (الأكاديمية، الاجتماعية، والمادية) وبين الكفاءة الأكademية أو رضا الطلاب، إذ تتصدر الخدمات الأكاديمية التقييم في التأثير على التحصيل، بينما تلعب الخدمات غير الأكاديمية (مثل المراقب والدعم الاجتماعي) دوراً أكبر في الرضا العام والاندماج في البيئة الجامعية.

تُظهر هذه النتائج أهمية أن تبني الجامعات رؤية شمولية في تقديم الخدمات، تدمج بين البنية التعليمية، والدعم النفسي والاجتماعي، والإدارة المرنة. كما تبرز أهمية الاستماع لصوت الطالب كمصدر حيوي لتطوير جودة الأداء المؤسسي كل ذلك يوفر إطاراً نظرياً متيناً يدعم أهداف الدراسة الحالية في بحث العلاقة بين جودة الخدمات الجامعية والكفاءة الأكاديمية لدى الطالبات، ويساعد في تفسير نتائجها ضمن سياق أكاديمي أوسع.

#### **أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:**

ساهمت الدراسات السابقة في إرساء أساس نظري لهم العلاقة بين جودة الخدمات الجامعية بمختلف أبعادها (الأكاديمية، الاجتماعية، والمادية) وبين الكفاءة الأكاديمية، مما منح الدراسة الحالية قاعدة علمية تنطلق منها لتفسير الظواهر وتحديد المتغيرات المؤثرة، كما استفادت الدراسة من الأدوات والمنهجيات المستخدمة في الدراسات السابقة، مثل الاعتماد على المنهج الوصفي بأسلوب المسح الاجتماعي، واستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، مما وفر مرجعية موثوقة لصياغة أدوات قياس فعالة.

#### **3- منهجة الدراسة:**

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تسهدف الكشف عن جودة الخدمات الجامعية وعلاقتها بالكفاءة الأكاديمية، والتي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة وذلك لملائمته لموضوع الدراسة والذي يمكن أن يساعد في تحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها.

#### **مجتمع الدراسة**

تكون مجتمع الدراسة من طالبات برنامج بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة أم القرى - مقر الراهن - وبلغ إجمالي عدد مجتمع الدراسة (٥٤٠) .

#### **عينة الدراسة**

تم سحب العينة بطريقة العينة العشوائية الطبقية باتباع الخطوات التالية:

- حصر اعداد الطالبات المنتظمات في برنامج الخدمة الاجتماعية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٤٦ هـ
- فرز اعداد الطالبات حسب سنة القبول في الجامعة.
- تحديد عدد العينة وتقسيمها نسبة الى اعداد الطالبات في كل عام.

وباتباع الخطوات السابقة فقد بلغ مجتمع الدراسة الكلي للطالبات المنتظمات خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٤٦ هـ (٥٤٠) وتم سحب (٢٧٠) طالبة من مجتمع الدراسة مقسمة حسب الجدول التالي:

جدول رقم (١) يوضح أعداد الطالبات المنتظمات في برنامج بكالوريوس الخدمة الاجتماعية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٤٦ هـ

الدفعة	عدد الطالبات	عدد العينة	نسبة العينة الى عدد الطالبات
١٤٤٣	66	33	12%
١٤٤٤	134	67	25%
١٤٤٥	194	97	36%

الدفعة	عدد الطالبات	عدد العينة	نسبة العينة إلى عدد الطالبات
١٤٤٦	١٤٦	٧٣	٢٧%
الإجمالي	٥٤٠	٢٧٠	١٠٠%

## أدوات الدراسة

## ثبات الأداة:

اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبيان لجمع البيانات، والتي استهدفت الطالبات المنتظمات في برنامج بكالوريوس الخدمة الاجتماعية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٤٦هـ وذلك بهدف الكشف عن جودة الخدمات الجامعية وعلاقتها بالكفاءة الأكademie من وجهة نظر الطالبات، وقد تم إعداد الاستبيانة باتباع الخطوات التالية:

- مراجعة الأدب النظري المرتبط بموضوع الدراسة.
- مراجعة وتحليل الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.
- إعداد الاستبيانة في صورتها الأولية.
- تحكيم الاستبيانة من متخصصين في مجال الخدمة الاجتماعية.
- قياس صدق الاتساق الداخلي للأداة باستخدام معامل ارتباط بيرسون.
- قياس ثبات الأداة بالاعتماد على معامل ثبات الفا كرونباخ.

وتحضيرت الاستبيانة في صورتها النهائية جزأين رئيسيين: الجزء الأول مخصص لجمع البيانات الديمغرافية من العينة، أما الجزء الثاني فهو مخصص للإجابة على تساؤلات الدراسة، وجاءت محاور الاستبيان كما يلي:

جدول رقم (٢) يوضح توزيع محاور الاستبيانة وعدد العبارات داخل كل محور ومستوى ثباتها حسب معامل الفا كرونباخ

معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور	م
.89	15	مستوى الخدمات الأكاديمية من وجهة نظر الطالبات	١
.95	10	مستوى الخدمات الاجتماعية من وجهة نظر الطالبات	٢
.89	12	مستوى جودة المراقب الجامعية من وجهة نظر الطالبات	٣
.86	12	مستوى الكفاءة الأكاديمية لدى الطالبات	٤
.955	49	الإجمالي	

وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخمسي لقياس استجابات الأفراد، حيث اشتمل على خمس درجات تمثل في: (موافق بشدة – موافق – موافق إلى حد ما – غير موافق – غير موافق بشدة) ولتحويل هذه الاستجابات إلى مقياس كمي، تم تصنيفها وفقاً للقيم العددية التالية، ثم تم حساب المتوسط الموزون للاستجابات كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (٣) تقسيم فئات مقياس ليكرت الخمسي

المستوى	المدى	المتوسط الموزون
١	غير موافق بشدة	1.00 - 1.80
٢	غير موافق	1.81 - 2.60
٣	موافق إلى حد ما	2.61 - 3.40
٤	موافق	3.41 - 4.20
٥	موافق بشدة	4.21 - 5.00

## صدق الأداة:

للتتحقق من صدق الاستبيان تم عرضه على عدد (٧) من المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية في بعض الجامعات السعودية وقد قامت الباحثة باستبعاد العبارات التي قلت نسبة الاتفاق عليها عن (٨٥٪)، كما تم التتحقق من الصدق الظاهري للأداة بعرضها على مجموعة من المحكمين في تخصص الخدمة الاجتماعية، وذلك عن طريقربط كل محور بالإجمالي الكلي للأداة.

جدول رقم (٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

معامل الارتباط	المحور
.890**	مستوى الخدمات الأكاديمية
.887**	مستوى الخدمات الاجتماعية
.888**	مستوى جودة المراقبة الجامعية
.611**	مستوى الكفاءة الأكademie لدى الطالبات

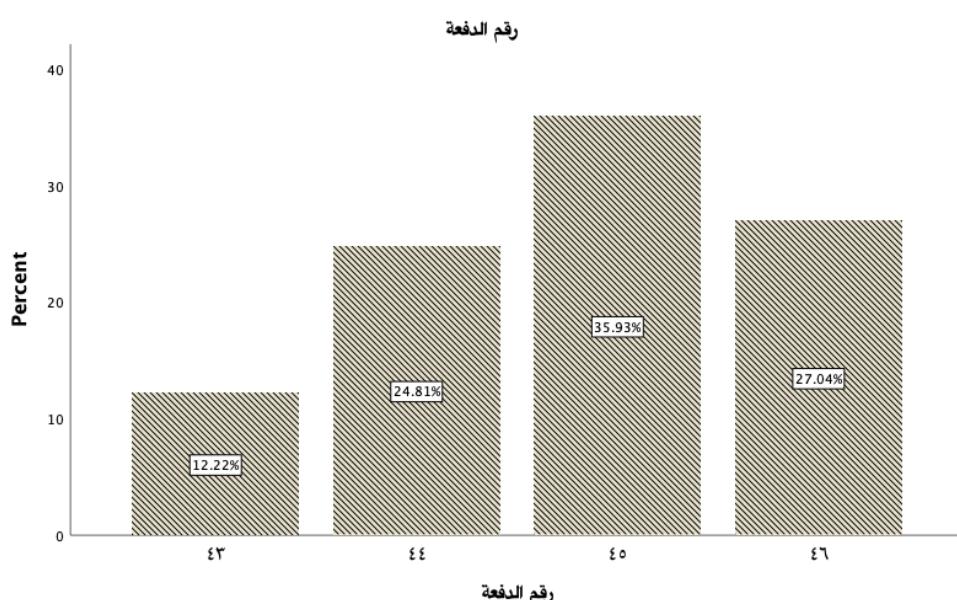
يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط لكل العبارات ارتبطت بمحورها مما يدل على أن الاستبيان صالح للتطبيق الميداني.

#### أساليب المعالجة الإحصائية:

تم الاعتماد في تحليل بيانات هذه الدراسة على برنامج الحزم الإحصائية spss وذلك بحساب المقاييس الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية – المتوسط الحسابي والانحراف المعياري- معامل ارتباط بيرسون – معامل الفا كرونباخ.

#### ٤- عرض النتائج ومناقشتها:

##### أولاًً: خصائص عينة الدراسة:



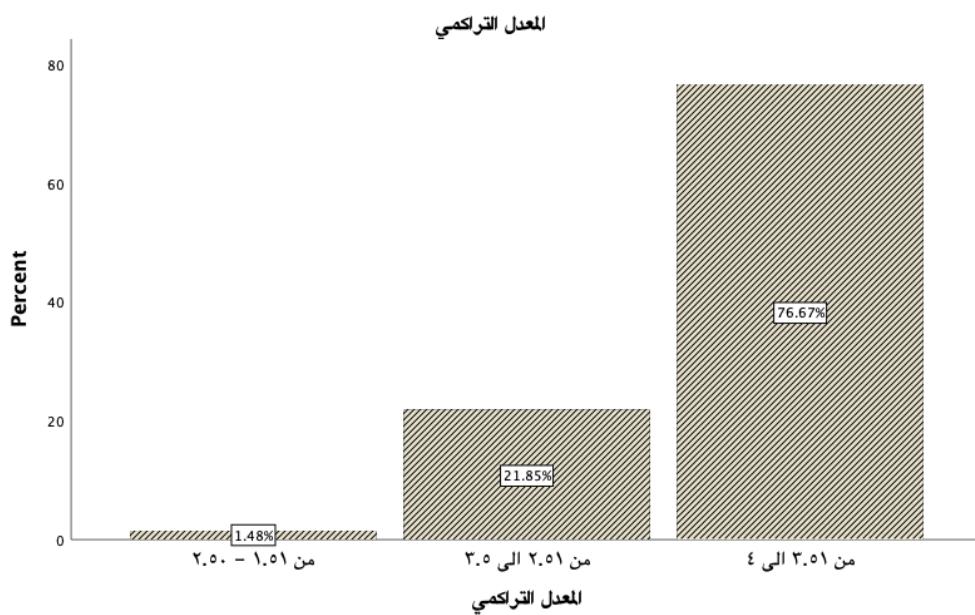
الرسم البياني رقم (١) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب رقم الدفعه

يظهر الرسم البياني توزيع الطلاب حسب النسب المئوية لأعدادهم في كل دفعه دراسية، وأشارت النتائج أن أعلى نسبة كانت للدفعه 45 بنسبة 35.93%، تلتها الدفعه 46 بنسبة 27.04%， ثم الدفعه 44 بنسبة 24.81%， بينما كانت أقل نسبة للدفعه 43 حيث بلغت 12.22%. ويرجع هذا التفاوت الى الطريقة التي تم سحب العينة بها، حيث تم سحب عينة طبقية نسبية، مما يعني أن توزيع العينة على الدفعات تم وفقاً لنسبة الطالبات الفعلية في كل دفعه داخل المجتمع الأصلي. أي أن الدفعات ذات الأعداد الأكبر من الطالبات انعكس ذلك في حجم العينة التي تم اختيارها منها، مما يفسر تفاوت النسب بين الدفعات.



الرسم البياني رقم (٢) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

يعرض هذا الرسم البياني توزيع الطالبات ونسمهم في كل مستوى دراسي، حيث يُظهر أن نسبة الطالبات في المستوى الخامس والسادس كانت 33.33%， وتلتها بنسبة 30% المستوى السابع والثامن، تلتها نسبة المستوى الأول والثاني 28.15%， وكانت أدنى نسبة لدى المستوى الثالث والرابع، حيث بلغت 8.52%.



الرسم البياني رقم (٣) يوضح توزيع النسب وفقاً للمعدل التراكمي

يوضح الرسم البياني توزيع الطالبات حسب فئات المعدل التراكمي، حيث يتضح أن غالبية الطالبات يمتلكن معدلات مرتفعة. فقد حصلت الفئة التي يتراوح معدلها بين 3.51 إلى 4.00 على النسبة الأكبر (76.67%)، مما يشير إلى تفوق أكاديمي ملحوظ بين الطالبات، تلتها الفئة التي يتراوح معدلها بين 2.51 إلى 3.50 بنسبة 21.85%， وهي نسبة أقل بكثير ولكنها لا تزال تمثل جزءاً من العينة، مما يشير إلى أن عددًا لا يأس به من الطالبات لديهن أداء متوسط، أما الفئة ذات المعدل المنخفض (1.51 إلى 2.50) فقد حصلت على أقل نسبة (1.48%)، مما يعكس أن الطالبات ذوات الأداء الأكاديمي الضعيف يمثلن نسبة قليلة جدًا من العينة، وتعكس هذه البيانات المستوى الأكاديمي للطالبات حيث تشير النتائج أن غالبية العينة يتمتعن بمعدلات مرتفعة، مما قد يكون مؤشرًا على جودة العملية التعليمية أو مدى اجتماد الطالبات في دراستهن. كما أن النسبة القليلة جداً للفئة ذات المعدل المنخفض تدل على وجود نظام أكاديمي داعم يساهم في رفع أداء الطالبات.

## ثانياً: الإجابة على تساؤلات الدراسة:

طرحت في هذه الدراسة خمسة تساؤلات تمثلت في:

- ما مستوى الخدمات الأكademية المقدمة من وجهة نظر الطالبات ؟

- ما مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة من وجهة نظر الطالبات ؟

- ما مستوى جودة المرافق الجامعية من وجهة نظر الطالبات ؟

- مامستوى الكفاءة الأكademية لدى الطالبات ؟

- ما العلاقة بين الخدمات الجامعية بأنواعها (الأكademية - الاجتماعية - المرافق الجامعية) والكافأة الأكademية؟

وسيتم فيما يلي استعراض نتائج الدراسة الميدانية التي تجيب على هذه التساؤلات:

جدول (5) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للخدمات الأكademية المؤثرة على الكفاءة

الاكademية من وجهة نظر الطالبات

الرتب		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة	م
1	0.95	3.78		10 (3.7%)	15 (5.6%)	50 (18.5%)	144 (53.3%)	51 (18.9%)	يوفربالبرنامج قنوات فعالة للتواصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.	1
2	1.09	3.52		13 (4.8%)	1536 (13.3%)	69 (25.6%)	101 (37.4%)	51 (18.9%)	يتوفرساعات مكتبة كافية وعملية للتواصل مع أعضاء هيئة التدريس.	2
3	0.92	3.61		2 (0.7%)	36 (13.3%)	75 (27.8%)	110 (40.7%)	47 (17.4%)	يقدم البرنامج ورش عمل تعزز مهاراتي الأكademية.	3
4	0.82	4.00		0 (0%)	0 (0%)	95 (35.2%)	79 (29.3%)	96 (35.6%)	ساهم مقرر التدريب الميداني في تعزيز مهاراتي العملية.	4
5	1.20	3.38		38 (14.1%)	17 (6.3%)	80 (29.6%)	76 (28.1%)	59 (21.9%)	يوجهي مرشد الأكاديمي في بداية الفصل الدراسي فيما يخص جدولي الدراسي.	5
6	1.02	3.60		20 (7.4%)	21 (7.8%)	59 (21.9%)	118 (43.7%)	52 (19.3%)	يتم الرد على استفساراتي من قبل المرشد الأكاديمي بطريقة واضحة وسريعة.	6
7	0.79	4.15		0 (0%)	6 (2.2%)	41 (15.2%)	128 (47.4%)	95 (35.2%)	يستخدم أستاذ المقرر العروض التقديمية أثناء الشرح مما يسهل إيصال المعلومة.	7

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة	م
8	0.93	3.92	6 (2.2%)	7 (2.6%)	78 (28.9%)	91 (33.7%)	88 (32.6%)	التكليف والواجبات تناسب مع الوقت المتاح لإنجازها.	8
9	0.96	3.72	5 (1.9%)	18 (6.7%)	81 (30.0%)	109 (40.4%)	57 (21.1%)	يحرص أستاذ المقرر على استخدام أساليب تعليمية تفاعلية خلال المحاضرة.	9
10	0.98	3.82	5 (1.9%)	25 (9.3%)	63 (23.3%)	99 (36.7%)	78 (28.9%)	يحرص أستاذ المقرر على خلق بيئة تعليمية تشجع على الإبداع والتفكير النقدي.	10
11	0.92	3.98	14 (5.2%)	7 (2.6%)	38 (14.1%)	116 (43.0%)	95 (35.2%)	يوضح أستاذ المقرر أهداف ال دروس بوضوح قبل البدء بالمحاضرة.	11
12	0.75	4.34	0 (0%)	0 (0%)	31 (11.5%)	116 (43.0%)	123 (45.6%)	يتم شرح أساس ومعايير التقييم للطلابات بوضوح في بداية المقررات الدراسية.	12
13	0.89	3.83	3 (1.1%)	0 (0%)	51 (18.9%)	124 (45.9%)	92 (34.1%)	يتم تصحيح الاختبارات وتوزيع الدرجات بطريقة شفافة وعادلة.	13
14	0.82	4.00	0 (0%)	7 (2.6%)	42 (15.6%)	96 (35.6%)	125 (46.3%)	يتم الإعلان عن المستجدات الأكademie بوضوح.	14
15	1.05	3.63	11 (4.1%)	23 (8.5%)	76 (28.1%)	89 (33.0%)	71 (26.3%)	أشعر بالرضا عن الخدمات الأكademie المقدمة والتي تلبي احتياجاتي الدراسية.	15

أشارت النتائج إلى أن مستوى الخدمات الأكademie المؤثرة على الكفاءة الأكademie من وجهة نظر الطالبات جاء بشكل عام بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط العام للبعد (3.85) مما يشير إلى أن رضا الطلبة عن الخدمات الأكademie المقدمة مرتفع، وسيتم فيما يلي عرض العبارات وترتيبها تنازلياً وفقاً لمتوسط الحسابي:

جاءت في المرتبة الأولى عبارة "يتم شرح أساس ومعايير التقييم للطلابات بوضوح في بداية المقررات الدراسية" بمتوسط حسابي (4.34)، مما يعكس وضوح آليات التقييم وشفافيتها من وجهة نظر الطالبات. تلتها في المرتبة الثانية عبارة "يستخدم أستاذ المقرر العروض التقديمية أثناء الشرح مما يسهل إيصال المعلومة" بمتوسط حسابي (4.15)، وفي المرتبة الثالثة، جاءت عبارة "يتم الإعلان عن المستجدات الأكademie بوضوح" بمتوسط حسابي (4.00)، ليهبا مبادرة عبارة "ساهم مقرر التدريب الميداني في تعزيز مهاراتي العملية" بنفس

المتوسط الحسابي (4.00)، مما يؤكد أهمية التواصل الفعال ودور التدريب الميداني في تعزيز المهارات العملية. تلتها في المرتبة الخامسة عبارة "يوضح أستاذ المقرر أهداف الدرس بوضوح قبل البدء بالمحاضرة" بمتوسط حسابي (3.98)، وفي المرتبة السادسة جاءت عبارة "التكليفات والواجبات تناسب مع الوقت المتاح لإنجازها" بمتوسط حسابي (3.92)، مما يشير إلى أن الطالبات يرون أن حجم المهام الدراسية مناسب للوقت المخصص لها. تلتها في المرتبة السابعة عبارة "يحرص أستاذ المقرر على خلق بيئة تعليمية تشجع على الإبداع والتفكير النقدي" بمتوسط حسابي (3.82)، يلها في المرتبة الثامنة عبارة "يتم تصحيح الاختبارات وتوزيع الدرجات بطريقة شفافة وعادلة" بمتوسط حسابي (3.83)، مما يعكس رضا الطالبات عن عدالة التقييمات وفي المرتبة التاسعة جاءت عبارة "يوفّر البرنامج قنوات فعالة للتواصل بين الطالبة وأعضاء هيئة التدريس" بمتوسط حسابي (3.78)، وفي المرتبة العاشرة، جاءت يلها في المرتبة الحادي عشر عبارة "يحرص أستاذ المقرر على استخدام أساليب تعليمية تفاعلية خلال المحاضرة" بمتوسط حسابي (3.72)، مما يدل على أهمية التفاعل في العملية التعليمية. وفي المرتبة الثانية عشر، جاءت عبارة "يقدم البرنامج ورش عمل تعزز مهاراتي الأكademie" بمتوسط حسابي (3.61)، يلها في المرتبة الثالثة عشر عبارة "أشعر بالرضا عن الخدمات الأكademie المقدمة والتي تلبي احتياجاتي الدراسية" بمتوسط حسابي (3.63)، مما يعكس رضا الطالبات عن الخدمات الأكademie بشكل عام، في المرتبة الرابعة عشرة، جاءت عبارة "يتم الرد على استفساراتي الأكademie من قبل المرشد الأكademie بطريقة واضحة وسريعة" بمتوسط حسابي (3.60)، يلها في المرتبة الخامسة عشرة عبارة "يتوفّر ساعات مكتبة كافية ومعلنة للتواصل مع أعضاء هيئة التدريس" بمتوسط حسابي (3.52)، مما يشير إلى أن خدمات الإرشاد الأكademie تحتاج إلى تحسين، في المرتبة الأخيرة، جاءت عبارة "يوجبني مرشدي الأكademie في بداية الفصل الدراسي فيما يخص جدولي الدراسي عند حاجتي لذلك" بمتوسط حسابي (3.38)، مما يؤكد أن خدمات الإرشاد الأكademie تحتاج إلى تعزيز لتصبح أكثر فعالية من وجهة نظر الطالبات، بشكل عام، تظهر النتائج أن الطالبات راضيات عن معظم الخدمات الأكademie المقدمة، خاصة تلك المتعلقة بشرح معايير التقييم واستخدام الوسائل التعليمية الحديثة. ومع ذلك، هناك بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، مثل خدمات الإرشاد الأكademie وتوفير ساعات مكتبة كافية.

**جدول (٦) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للخدمات الاجتماعية المؤثرة على الكفاءة الأكademie من وجهة نظر الطالبات**

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة								م
			غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	موافق	موافق بشدة	غير موافق	
1	0.89	3.46	2	23	130	79	36				1
			(0.7%)	(8.5%)	(48.1%)	(29.3%)	(13.3%)				
2	0.98	3.62	7	26	86	96	55				2
			(2.6%)	(9.6%)	(31.9%)	(35.6%)	(20.4%)				
3	1.02	3.61	14	8	102	90	56				3
			(5.2%)	(3.0%)	(37.8%)	(33.3%)	(20.7%)				
4	0.95	3.48	23	3	108	95	41				4
			(8.5%)	(1.1%)	(40.0%)	(35.2%)	(15.2%)				
5	0.89	3.93	11	2	54	128	75				5
			(4.1%)	(0.7%)	(20.0%)	(47.4%)	(27.8%)				
6	0.91	3.72	0	18	105	81	66				6

الترتيب	التعزز من تواصلني مع زملائي وتساعدني على الشعور بالانتماء.	العبارة	م	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الاتجاه المعياري
	(0%)	(6.7%)	(38.9%)	(30.0%)	(24.4%)				
7	1.05	3.30	11	54	93	67	45	يمكنني الحصول على الدعم النفسي بسهولة عندما أواجه صعوبات نفسية خلال فترة دراستي.	7
			(4.1%)	(20.0%)	(34.4%)	(24.8%)	(16.7%)		
8	1.10	3.30	25	23	108	74	40	المرشدين الاجتماعيين في الجامعة مهتمون بمساعدتي في التعامل مع مشكلاتي الاجتماعية.	8
			(9.3%)	(8.5%)	(40.0%)	(27.4%)	(14.8%)		
9	0.92	3.53	3	33	100	94	40	أتلق دعماً نفسياً عند حاجتي من خلال خدمات الإرشاد النفسي في الجامعة.	9
			(1.1%)	(12.2%)	(37.0%)	(34.8%)	(14.8%)		
10	1.08	3.32	8	56	88	78	40	قنوات التواصل للحصول على الخدمات النفسية والاجتماعية متوفرة وسهلة الوصول.	10
			(3.0%)	(20.7%)	(32.6%)	(28.9%)	(14.8%)		

أشارت النتائج إلى أن مستوى الخدمات الاجتماعية المؤثرة على الكفاءة الأكademية من وجهة نظر الطالبات كان متوسطاً بشكل عام، حيث بلغ المتوسط العام للبعد (3.53) مما يشير إلى وجود بعض الجوانب الإيجابية في الخدمات الاجتماعية مع وجود نقاط تحتاج إلى تحسين، وسيتم فيما يلي عرض العبارات وترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي:

جاءت في المرتبة الأولى عبارة "يتفاعل معي أستاذى عند استشارته في أحد المشكلات التي تواجهني" بمتوسط حسابي (3.93)، مما يعكس توفر دعم أكاديمي من أعضاء هيئة التدريس. تلتها في المرتبة الثانية عبارة "أجد أن الأنشطة الاجتماعية في الجامعة تعزز من تواصلني مع زملائي وتساعدني على الشعور بالانتماء" بمتوسط حسابي (3.72)، مما يدل على أهمية الأنشطة الاجتماعية في تعزيز التواصل والانتماء بين الطالبات، وفي المرتبة الثالثة، جاءت عبارة "يتم الإعلان عن الأنشطة الاجتماعية بطريقة واضحة وفي الوقت المناسب" بمتوسط حسابي (3.62)، يلها في المرتبة الرابعة عبارة "يوفر البرنامج أنشطة اجتماعية متنوعة تعزز التفاعل بين الطلبة" بمتوسط حسابي (3.61)، مما يشير إلى أن الطالبات يرون أن الأنشطة الاجتماعية وتنوعها يتم بشكل جيد، وفي المرتبة الخامسة، "أتلق دعماً نفسياً عند حاجتي من خلال خدمات الإرشاد النفسي في الجامعة" بمتوسط حسابي (3.53)، مما يعكس توفر خدمات استشارية ودعم نفسي ولكنها تحتاج إلى مزيد من التحسين، وفي المرتبة السادسة، جاءت عبارة "يقدم البرنامج ورش عمل وبرامج توعوية لتعزيز الصحة النفسية للطلبة" بمتوسط حسابي (3.48)، تلتها في المرتبة السابعة عبارة "توفر الجامعة خدمات استشارية تلبى احتياجات الطلبة لمواجهة الضغوط الأكademية والنفسية" بمتوسط حسابي (3.46)، يلها في المرتبة الثامنة عبارة "قنوات التواصل على الخدمات النفسية والاجتماعية متوفرة وسهلة الوصول" بمتوسط حسابي (3.32)، مما يدل على توفر بعض الخدمات التوعوية وقنوات التواصل ولكنها تحتاج إلى تعزيز، وفي المرتبة التاسعة، جاءت عبارة "يمكنني الحصول على الدعم النفسي بسهولة عندما أواجه صعوبات نفسية خلال فترة دراستي" بمتوسط حسابي (3.30)، يلها في المرتبة العاشرة عبارة "المرشدين الاجتماعيين في الجامعة مهتمون بمساعدتي في التعامل مع مشكلاتي الاجتماعية" بنفس المتوسط الحسابي (3.30)، مما يشير إلى أن الطالبات يواجهن صعوبات في الحصول على الدعم النفسي والاجتماعي بشكل سهل وفعال، بشكل عام، تُظهر النتائج أن

الطلاب راضيات عن بعض جوانب الخدمات الاجتماعية مثل تفاعل الأساتذة والأنشطة الاجتماعية، ولكن هناك حاجة لتحسين خدمات الدعم النفسي والاجتماعي وتسهيل الوصول إليها.

جدول رقم (٧) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة المرافق الجامعية من وجهة نظر الطالبات

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة	م
1	1.05	3.67	12	28	50	126	54	يتوفر في جامعي أماكن مخصصة للأنشطة الرياضية.	1
			(4.4%)	(10.4%)	(18.5%)	(46.7%)	(20.0%)		
2	1.08	3.79	10	23	70	77	90	أواجه صعوبة في إيجاد موقف لسيارتي عند وصولي للجامعة.	2
			(3.7%)	(8.5%)	(25.9%)	(28.5%)	(33.3%)		
3	1.25	3.15	50	24	81	65	50	يتوفر في جامعي خدمة الإنترنت السريع والذي يغطي مساحات واسعة في الجامعة.	3
			(18.5%)	(8.9%)	(30.0%)	(24.1%)	(18.5%)		
4	1.08	3.65	13	30	55	113	59	دورات المياه في الجامعة تتسم بالنظافة.	4
			(4.8%)	(11.1%)	(20.4%)	(41.9%)	(21.9%)		
5	1.20	3.61	31	5	77	81	76	هناك تنوع في المواد الغذائية المتوفرة في كافيتيريات الجامعة.	5
			(11.5%)	(1.9%)	(28.5%)	(30.0%)	(28.1%)		
6	1.45	2.73	96	31	49	50	44	أسعار الطعام في كافيتيريات الجامعة مناسبة.	6
			(35.6%)	(11.5%)	(18.1%)	(18.5%)	(16.3%)		
7	0.98	3.78	15	3	77	104	71	توفر جامعي لوحات إرشادية في كافة مباني الجامعة تختص بالأمن والسلامة.	7
			(5.6%)	(1.1%)	(28.5%)	(38.5%)	(26.3%)		
8	0.91	4.00	0	13	56	106	95	الإضاءة داخل القاعات الدراسية جيدة.	8
			(0%)	(4.8%)	(20.7%)	(39.3%)	(35.2%)		
9	1.25	2.94	48	55	73	53	41	درجة حرارة التكييف داخل القاعات الدراسية معتدلة.	9
			(17.8%)	(20.4%)	(27.0%)	(19.6%)	(15.2%)		
10	1.25	2.97	43	58	77	49	43	الكراسي داخل القاعات الدراسية مريحة.	10
			(15.9%)	(21.5%)	(28.5%)	(18.1%)	(15.9%)		
11	1.15	3.38	25	34	84	64	63	يتوفر في مكتبة الجامعة خدمات	11

الترتيب	النحو	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة	م
			(9.3%)	(12.6%)	(31.1%)	(23.7%)	(23.3%)	تسهيل الوصول للمعلومات	
12	0.98	3.62	13	5	116	73	63	يتوفر في الجامعة مراقب صحيحة متاحة ومجهزة عند حاجتي لذلك.	12
			(4.8%)	(1.9%)	(43.0%)	(27.0%)	(23.3%)		

أشارت النتائج إلى أن مستوى جودة المراقب الجامعية من وجهة نظر الطالبات كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط العام للبعد (3.43) مما يشير إلى وجود بعض الجوانب الإيجابية في المراقب الجامعية مع وجود نقاط تحتاج إلى تحسين، وسيتم فيما يلي عرض العبارات وترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي:

جاءت في المرتبة الأولى عبارة "الإضاءة داخل القاعات الدراسية جيدة" بمتوسط حسابي (4.00)، مما يعكس رضا الطالبات عن جودة الإضاءة في القاعات الدراسية. تلتها في المرتبة الثانية عبارة "توفر جامعي لوحات إرشادية في كافة مبانى الجامعة تختص بالأمن والسلامة" بمتوسط حسابي (3.78)، تلتها في المرتبة الثالثة، عبارة "أواجه صعوبة في ايجاد موقف لسيارتي عند وصولي للجامعة" بمتوسط حسابي (3.79)، يليها في المرتبة الرابعة عبارة "يتوفر في جامعة أماكن مخصصة لأنشطة الرياضية" بمتوسط حسابي (3.67)، مما يشير إلى توفر بعض المراقب الرياضية ولكن مع وجود صعوبات في مواقف السيارات، في المرتبة الخامسة، جاءت عبارة "دورات المياه في الجامعة تتسم بالنظافة" بمتوسط حسابي (3.65)، يليها في المرتبة السادسة عبارة "يتوفر في الجامعة مراقب صحيحة متاحة ومجهزة عند حاجتي لذلك" بمتوسط حسابي (3.62)، مما يعكس رضا الطالبات عن نظافة المراقب الصحية وتوفيرها، في المرتبة السابعة، جاءت عبارة "هناك تنوع في المواد الغذائية المتوفرة في كافيتيريات الجامعة" بمتوسط حسابي (3.61)، يليها في المرتبة الثامنة عبارة "يتوفر في مكتبة الجامعة خدمات تسهيل الوصول للمعلومات مثل أجهزة الكمبيوتر والإنترنت" بمتوسط حسابي (3.38). وفي المرتبة التاسعة، جاءت عبارة "الكراسي داخل القاعات الدراسية مريحة" بمتوسط حسابي (2.97)، يليها في المرتبة العاشرة عبارة "درجة حرارة التكييف داخل القاعات الدراسية معتدلة" بمتوسط حسابي (2.94)، مما يشير إلى أن الطالبات غير راضيات بشكل كافٍ عن راحة الكراسي ودرجة حرارة التكييف، في المرتبة الحادية عشرة، جاءت عبارة "يتوفر في جامعي خدمة الإنترنت السريع والذي يغطي مساحات واسعة في الجامعية" بمتوسط حسابي (3.15)، يليها في المرتبة الثانية عشرة عبارة "أسعار الطعام في كافيتيريات الجامعة مناسبة" بمتوسط حسابي (2.73)، مما يعكس عدم رضا الطالبات عن جودة الإنترنيت وأسعار الطعام في الكافيتيريات، وبشكل عام، تُظهر النتائج أن الطالبات راضيات عن بعض جوانب المراقب الجامعية مثل الإضاءة في القاعات الدراسية ولوحات الإرشاد الأمني، ولكن هناك حاجة لتحسين خدمات الإنترنيت وراحة الكراسي ودرجة حرارة التكييف، بالإضافة إلى تحسين أسعار الطعام في الكافيتيريات.

جدول رقم (٨) يوضح التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى الكفاءة الأكademية لدى الطالبات

الترتيب	النحو	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة	م
1	0.68	4.60	0	2	16	69	183	ألزم بتسليم المهام والواجبات في الوقت المحدد.	1
			(0%)	(0.7%)	(5.9%)	(25.6%)	(67.8%)		
2	0.66	4.62	0	0	16	71	183	أنجز كافة المهام الدراسية المطلوبة مني.	2
			(0%)	(0%)	(5.9%)	(26.3%)	(67.8%)		
3	0.67	4.57	0	0	10	95	165	أحرص على الحضور في الوقت المناسب لجميع المحاضرات.	3
			(0%)	(0%)	(3.7%)	(35.2%)	(61.1%)		
4	0.72	4.30	0	0	36	116	118		4

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	العبارة	م
			(0%)	(0%)	(13.3%)	(43.0%)	(43.7%)	أتمكن من فهم واستيعاب مواد الدراسة.	
5	0.85	4.10	2	3	61	106	98	أتمكن من تطبيق المعرفة النظرية في المواقف العملية.	5
			(0.7%)	(1.1%)	(22.6%)	(39.3%)	(36.3%)		
6	0.75	4.26	0	0	48	104	118	لدي القدرة على التعلم الذاتي واكتساب مهارات جديدة.	6
			(0%)	(0%)	(17.8%)	(38.5%)	(43.7%)		
7	1.02	3.99	8	9	59	96	98	عادة أدون الملاحظات المهمة أثناء المحاضرات.	7
			(3.0%)	(3.3%)	(21.9%)	(35.6%)	(36.3%)		
8	0.98	4.04	3	33	16	115	103	لدي القدرة على تحفيز ذاتي عند الضغوطات.	8
			(1.1%)	(12.2%)	(5.9%)	(42.6%)	(38.1%)		
9	1.20	3.91	26	18	22	92	112	استخدم استراتيجيات متنوعة مثل التلخيص أو الخرائط الذهنية للمذاكرة.	9
			(9.6%)	(6.7%)	(8.1%)	(34.1%)	(41.5%)		
10	0.92	4.10	4	11	48	96	111	أشارك بفعالية في المناقشات الصحفية.	10
			(1.5%)	(4.1%)	(17.8%)	(35.6%)	(41.1%)		
11	0.78	4.22	0	3	49	104	114	أستطيع البحث عن حلول بديلة عندما أواجه مشكلات في دراسي.	11
			(0%)	(1.1%)	(18.1%)	(38.5%)	(42.2%)		
12	0.85	4.30	0	14	33	80	143	أحرص على التحقق من صحة المعلومات قبل نشرها.	12
			(0%)	(5.2%)	(12.2%)	(29.6%)	(53.0%)		

أشارت النتائج إلى أن مستوى الكفاءة الأكademية لدى الطالبات كان مرتفعاً بشكل عام، حيث بلغ المتوسط العام للأبعاد (4.23) مما

يشير إلى تتمتع الطالبات بمستوى جيد من الكفاءة الأكademية، وسيتم فيما يلي عرض العبارات وترتيبها تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي: جاءت في المرتبة الأولى عبارة "أنجز كافة المهام الدراسية المطلوبة مني" بمتوسط حسابي (4.62)، مما يعكس التزام الطالبات العالي بإنجاز المهام الدراسية. تلتها في المرتبة الثانية عبارة "ألزم بتسلیم المهام والواجبات في الوقت المحدد" بمتوسط حسابي (4.60)، مما يدل على التزام الطالبات بالمواعيد النهائية لتسليم المهام، وفي المرتبة الثالثة، جاءت عبارة "أحرص على الحضور في الوقت المناسب لجميع المحاضرات" بمتوسط حسابي (4.57)، يلها في المرتبة الرابعة عبارة "أحرص على التتحقق من صحة المعلومات قبل نشرها" بمتوسط حسابي (4.30)، مما يعكس حرص الطالبات على الدقة في التعامل مع المعلومات، في المرتبة الخامسة، جاءت عبارة "أتمكن من فهم واستيعاب مواد الدراسة" بمتوسط حسابي (4.30)، يلها في المرتبة السادسة عبارة "لدي القدرة على التعلم الذاتي واكتساب مهارات جديدة" بمتوسط حسابي (4.26)، مما يدل على تتمتع الطالبات بقدرة جيدة على الفهم والتعلم الذاتي، وفي المرتبة السابعة، جاءت عبارة "أستطيع البحث عن حلول بديلة عندما أواجه مشكلات في دراسي" بمتوسط حسابي (4.22)، يلها في المرتبة الثامنة عبارة "أشارك بفعالية في المناقشات الصحفية" بمتوسط حسابي (4.10)، يلها في المرتبة التاسعة عبارة "أتمكن من تطبيق المعرفة النظرية في المواقف العملية" بنفس المتوسط الحسابي (4.10)، مما يدل على مشاركة الطالبات الفعالة في الأنشطة الصحفية وقررتهن على تطبيق المعرفة، وفي المرتبة العاشرة، جاءت عبارة "لدي القدرة على تحفيز ذاتي

عند الضغوطات" بمتوسط حسابي (4.04)، مما يعكس قدرة الطالبات على التعامل مع التحديات والضغوط الأكاديمية، وفي المرتبة الحادية عشرة، جاءت عبارة "عادةً دون الملاحظات المهمة أثناء المحاضرات" بمتوسط حسابي (3.99)، يليها في المرتبة الثانية عشرة عبارة "استخدم استراتيجيات متنوعة مثل التلخيص أو الخرائط الذهنية للمذاكرة" بمتوسط حسابي (3.91)، مما يشير إلى أن الطالبات يستخدمن أساليب متنوعة للمذاكرة ولكنها تحتاج إلى مزيد من التحسين، بشكل عام، تُظهر النتائج أن الطالبات يتمتعن بمستوى عالي من الكفاءة الأكاديمية، خاصة في جوانب الالتزام بإنجاز المهام والحضور والتحقق من المعلومات. ومع ذلك، هناك حاجة لتعزيز استخدام استراتيجيات المذاكرة المتنوعة وتدوين الملاحظات بشكل أكثر فعالية.

جدول رقم (٩) يوضح العلاقة بين الخدمات الجامعية بأنواعها (الأكاديمية – الاجتماعية- المراقبة الجامعية) والكفاءة الأكاديمية للطالبات.

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الاستنتاج
الخدمات الأكاديمية	0.439**	0.01	هناك علاقة إيجابية متوسطة القوة بين الخدمات الأكاديمية والكفاءة الأكاديمية.
الخدمات الاجتماعية	0.433**	0.01	توجد علاقة إيجابية متوسطة القوة بين الخدمات الاجتماعية والكفاءة الأكاديمية.
المراقبة الجامعية	0.363**	0.01	هناك علاقة إيجابية ولكنها أضعف بين المراقبة الجامعية والكفاءة الأكاديمية.

يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الأكاديمية والكفاءة الأكاديمية للطالبات. ويتبين من معامل الارتباط البالغ 0.439 أن هذه العلاقة متوسطة القوة. حيث أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الأكاديمية والكفاءة الأكاديمية. ويشير ذلك إلى أن تحسين الخدمات الأكاديمية يمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز الأداء الأكاديمي للطالبات.

كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الاجتماعية والكفاءة الأكاديمية للطالبات. وتدل هذه النتيجة على أن البيئة الاجتماعية الداعمة في الجامعة تلعب دوراً مهماً في تحسين الكفاءة الأكاديمية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.433. كذلك، أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المراقبة الجامعية والكفاءة الأكاديمية للطالبات. وتدل هذه النتيجة على أن تحسين المراقبة الجامعية يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على الأداء الأكاديمي، وإن كان هذا التأثير أقل وضوحاً مقارنة بالخدمات الأكاديمية والاجتماعية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.363.

#### النتائج العامة:

أظهرت نتائج الدراسة أن الطالبات يُقيّمن جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة في الجامعة بمستوى مرتفع، حيث عبرن عن رضاهن تجاه وضوح معايير التقييم في المقررات، استخدام وسائل تعليمية حديثة، وفعالية التدريب الميداني في تعزيز مهاراتهن العملية. كما انعكس رضا الطالبات عن عدالة التقييم وملاءمة المهام الدراسية مع الوقت المخصص، إلا أن بعض الجوانب، مثل الإرشاد الأكاديمي وساعات التواصل مع أعضاء هيئة التدريس، جاءت بتقييم أقل مما يشير إلى الحاجة إلى تحسينها.

أما فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية، فقد جاءت بتقييم متوسط من قبل الطالبات. وقد أشارت النتائج إلى رضا ملحوظ عن تفاعل الأساتذة ودور الأنشطة الاجتماعية في تعزيز الانتقاء، في حين أظهرت النتائج وجود ضعف في الوصول إلى خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، مما يدل على ضرورة تطويرها لتواكب احتياجات الطالبات في هذا الجانب الحساس.

وعلى صعيد المراقبة الجامعية، أظهرت النتائج تقييماً متوسطاً كذلك، حيث أشارت الطالبات بجودة الإضاءة، وتوفر اللوحات الإرشادية، والنظافة العامة، إلا أن هناك ملاحظات سلبية متكررة تتعلق براحة الكراسي، فعالية التكييف، جودة الإنترن特، وارتفاع أسعار الطعام في الكافيتيريات، وهو ما يعكس الحاجة إلى تطوير البنية التحتية والخدمات المساعدة داخل الجامعة.

وفيما يتعلق بمستوى الكفاءة الأكاديمية، فقد أظهرت النتائج أن الطالبات يتمتعن بدرجة عالية من الالتزام والتحصيل، حيث أبدين انتباطاً واضحاً في تسليم المهام وحضور المحاضرات، إضافة إلى قدرتهن على التعلم الذاتي وفهم محتوى المقررات. ومع ذلك، ظهر أن استخدام استراتيجيات المذاكرة المتنوعة وتدوين الملاحظات تحتاج إلى مزيد من التفعيل.

أخيراً، أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين كل من الخدمات الأكademية والاجتماعية والمرافق الجامعية وبين الكفاءة الأكademية للطلاب، حيث كانت العلاقة أقوى مع الخدمات الأكademية والاجتماعية، وأقل نسبياً مع المرافق. وتشير هذه النتائج إلى أهمية تطوير جودة الخدمات الجامعية بمختلف أبعادها لدعم وتعزيز الأداء الأكاديمي لدى الطلاب.

## التوصيات

- تعزيز خدمات الإرشاد الأكاديمي من خلال توفير ساعات مكتبية كافية وفعالة لعضوات هيئة التدريس.
- دعم الصحة النفسية والاجتماعية للطلاب عبر تفعيل خدمات الإرشاد النفسي والاجتماعي.
- تحسين جودة المرافق الجامعية خاصة الكراسي، التكييف، والإنترن特، كونها تلعب دوراً في توفير بيئة تعليمية محفزة.
- تنوع الأنشطة الطلابية والاجتماعية بما يتناسب مع اهتمامات الطلاب ويعزز شعورهم بالانتماء.
- ربط تقييم جودة الخدمات بالتحصيل الأكاديمي بشكل دوري لضمان كفاءة العملية التعليمية.

## المراجع

- أبو مالح & الصديقي. (2018). جودة الخدمات في التعليم العالي واثرها على رضا الطلبة ودرجة ولائهم. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 1(2)، 34-13. Retrieved from Mandumah قاعدة بيانات
- الطيط، أ. & المحيميد، ب. (2022). أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية: دراسة ميدانية على جامعتي القصيم، الملك عبد العزيز، والطائف. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 17(2)، 45-60. استرجع من <https://jaes.qu.edu.sa/index.php/jae/article/view/2330/2372>
- البشر، سعود غسان أحمد. (2023). تقييم جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين بكلية التربية. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 147، 107-130. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1396283>
- عكاشه& واعر (٢٠٢٣). جودة الحياة الجامعية وعلاقتها بالتحصيل الأكاديمي في ضوء اعتماد برامج الكليات لنظام الجودة.المجلة العلمية - كلية التربية- جامعة الوادي الجديد- العدد السادس والأربعون.
- آل الشيخ نوف (٢٠٢٠) ، (٤) جودة الحياة لدى الطالبة الجامعية: دراسة مطبقة على عينة من طالبات جامعة الملك سعود وجامعة الفيصل في مدينة الرياض، العلوم الاجتماعية ، جامعة الكويت ، ٤٨ ، ٦٥-٩٥.
- الشوا، أحمد (٢٠١٦) "الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانيها أفراد المؤسسة الفلسطينية"، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، ١٢(٨): ص ٣٠-١٢.
- السيد ، أحمد (٢٠١٤)"الكفاءة الذاتية الأكademية المدركة وعلاقتها باستراتيجيات التعلم المنظم ذاتياً والتعلم المنظم خارجياً والتسويف الأكاديمي لدى طلاب الجامعة" ،مجلة كلية التربية :ص ١٥
- هيكل، أ.، و محمود، ن. (2020). تصور مقترح لتطوير جودة الخدمات الأكademية للدراسات العليا. مجلة جامعة بها للتربية النوعية، 12(2)، 145-167.
- Chandra, T., Ng, M., & Wahyuni, T. (2020). The influence of service quality on student satisfaction and loyalty in higher education. Journal of Social Studies Education Research, 11(3), 109-131. Retrieved from ERIC Database
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1): 12-40.
- Alghamdi, Maha( 2016): The Relationships among Transformational Leadership, Job Satisfaction, and Academic Service Quality AT Al-Baha University, Doctor of Education in Organizational Leadership Thesis, Pepperdine University, California
- Gustafsson, A., & Larsson, G. (1997). Service quality in higher education: A case study at the Gothenburg International School of Business. European Journal of Higher Education, 4(2), 123-136.
- Kardoyo, S., Subroto, W. T., & Hariyadi, S. (2019). Analysis of academic and non-academic service quality on student satisfaction: A study of the Faculty of Economics at Universitas Negeri Semarang. Indonesian Journal of Educational Management, 14(3), 201-218.