

جمهورية السودان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البحر الأحمر
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر جودة خدمات مؤسسات التعليم العالي على رضا الطلاب

(دراسة تطبيقية على جامعة البحر الأحمر_ مجمع الكليات)

(الفترة من 2014 - 2017م)

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب : عبد القادر حامد محمد علي

إشراف الدكتورة : ماريا أبيه يوسف محمد

2017م

المستخلص

هدف البحث إلى بيان أثر جودة الخدمة الجامعية على رضا الطلاب ، ونبعت أهمية البحث من ضرورة مساعدة صناع القرار والقائمين في الجامعات في التعرف على إبعاد العلاقة التي تربط بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلاب. وأتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي ، واعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، وتم تطبيق الدراسة على جامعة البحر الأحمر.

من أهم النتائج التي توصلت إليها البحث:

- توجد علاقة معنوية طردية بين الخدمات المقدمة في الجامعة ورضا الطلاب.

- توجد علاقة إيجابية بين العملية التعليمية في الجامعة ورضا الطلاب.

ومن أهم التوصيات التي أوصى بها البحث :

- العمل على تطوير وتحديث كافتريات الجامعة وتكوين لجنة لمتابعة وإلزام الكافتريات بنظافة المكان وتحسين الخدمات المقدمة للطلاب.

- الحرص علي نزاهة وشفافية العملية الانتخابية لاتحاد الطلاب ، وجعل ممارسة النشاط السياسي تتم بحرية تامة داخل الحرم الجامعي.

- الاهتمام بالتجهيزات والأثاثات بالمكتبات والوحدة الصحية وتحديثها

Abstract

The research aimed to demonstrate the impact of university quality on student satisfaction.

The importance of research stems from the need to help decision-makers and university researchers to identify the dimensions of the relationship between the quality of university services and student satisfaction .

The researcher followed the descriptive analytical method , the researcher adopted the questionnaire as a tool for collecting information and the study applied in the Red Sea University .

The main findings of the research were :

- There is a significant positive relationship between the services provided at the university and the satisfaction of students .

- There is a positive relationship between the educational process at the university and the satisfaction of students .

The most important recommendations recommended by the researcher :

- Work on developing and updating cafeterias of the university and forming a committee to follow up and obligate cafeterias to clean the place and improve the services provided to students .

- To ensure the integrity and transparency of the electoral process of the student union, and make the exercise of political activity are conducted freely on campus .

- Attending and updating the equipment and furniture in the libraries and the health unit .

الموضوعات قائمة

الصفحة رقم	الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	الموضوعات قائمة
ح	الجداول قائمة
ط	الأشكال قائمة
الفصل الأول : الإطار العام للبحث	
1	المبحث الأول : خطة البحث
1	تمهيد
2	مشكلة البحث
2	البحث أهمية
3	البحث أهداف
3	فرضيات البحث
3	البحث منهجية
3	حدود البحث
4	مصادر جمع البيانات
4	مصطلحات البحث
4	هيكل البحث
5	المبحث الثاني : الدراسات السابقة

الفصل الثاني : الخدمات	
10	المبحث الأول : ماهية الخدمة
18	المبحث الثاني : ماهية جودة الخدمة التعليمية
الفصل الثالث : مفهوم رضا العميل	
27	نظام الإصغاء للعميل : الأول المبحث
34	ماهية الرضا لدى العملاء : الثاني المبحث
37	ماهية الرضا لدى الطلاب الثالث : المبحث
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	
40	نبذة تعريفية عن جامعة البحر الأحمر : الأول المبحث
47	المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية
55	المبحث الثالث : عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة الفرضيات
الخاتمة: الفصل الخامس	
78	النتائج
79	التوصيات
80	قائمة المصادر والمراجع
83	الملاحق

النتائج

توصل البحث إلى عدة نتائج أهمها :

- 1/ هناك شعور بالأمان عند التعامل مع العاملين في الجامعة وأن موظفي عمادة شئون الطلاب علي استعداد دائم للمساعدة.
- 2/ حرية المشاركة في الدورات الثقافية والرياضية التي تقام بالجامعة.
- 3/ توفر الكتب والمراجع الخاصة بالمقررات بمكتبات الجامعة.
- (السيورة البيضاء- بروجكتر). 4/ تتوفر التسهيلات المتاحة بالقاعات الدراسية
5. يلتزم الأستاذ بمحتويات توصيف المقرر
- 6/ تغطي أسئلة الامتحان معظم موضوعات المقرر ، وتتنوع الأسئلة في كل الامتحانات.
- 7/ تتصف الامتحانات بالموضوعية وتغطي الجوانب النظرية والعملية للمقررات.
- 8/ إجراءات التسجيل للفصول الدراسية سهلة وغير معقدة.
- 9/ لا تهتم كافتريات الجامعة بنظافة المكان والعامل، وغير ملتزمة بتقديم الوجبات الصحية ،كمالا يوجد اهتمام بالزبون من قبل العاملين بالكافتريات.
- 11/ عدم كفاية ومنسبة التجهيزات والأثاثات بالمكتبات، أن مكتبات الجامعة لا تتميز بالإنارة الجيدة.
- 12/ عدم كفاية ومناسبة التجهيزات والأثاثات بالوحدة الصحية ، بالرغم من أن الكادر الطبي بالوحدة الصحية مؤهل لتقديم المساعدة الطبية للطلاب.
- 13/ لا يوجد عدد كافي من المكتبات الالكترونية بالجامعة ، وعدم كفاية وكفاءة أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة بالمكتبات الالكترونية.
- 14/ لا تلتزم إدارة الجامعة بالتقويم الدراسي المقترح ، وأن أعضاء هيئة التدريس غير ملتزمين بزم من المحاضرات.
- 15/ لا تهتم الجامعة بدراسة أسباب الغياب المتكرر للطلاب.
- 16/ لا تتيج الجامعة وتعلن عن نظام تلقي التظلمات بعد إعلان النتيجة.
- 17/ لا يتصف توزيع الدرجات التي يمنحها الأساتذة للطلاب بالعدالة.

التوصيات

على ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بالآتي :

1. العمل على نشر ثقافة الجودة ومفاهيمها بين العاملين والطلاب في الجامعة
- 2/ العمل على وضع الخطط الإستراتيجية التي تكفل تحسين نوعية الجودة في الخدمات الجامعية المقدمة.
- 3/ تطوير الكليات بنظام معايير فعال لمتابعة أداء هيئة التدريس وتقييمهم على ان يكون التركيز قياس رضا الطلبة واحداً من هذه المعايير.

4/ تفعيل أنظمة وتعليمات الجامعة فيما يتعلق بنظام تلقي التظلمات بعد إعلان النتيجة.

5/ تشجيع الباحثين على القيام بالدراسات والأبحاث التي تبحث في الخدمات الجامعية وجودتها

توصيات خاصة:

1/ العمل على تطوير وتحديث كافتريات الجامعة وتكوين لجنة لمتابعة وإلزام الكافتريات بنظافة المكان وتحسين الخدمات المقدمة للطلاب.

2/ الاهتمام بالتجهيزات والأثاثات بالمكتبات والوحدة الصحية وتحديثها .

3/ الاهتمام بتطوير المكتبات الالكترونية بالجامعة وتوفير العدد المناسب من أجهزة الحاسب الآلي.

4/ الاهتمام بدراسة ومعرفة أسباب الغياب المتكرر للطلاب.

5/ تطوير وتحسين القاعات الدراسية المخصصة بحيث تحتوي على مقاعد مريحة وكافية تتناسب مع أعداد الطلبة.

دارسات مستقبلية :

في ضوء ماتوصلت اليه هذه الدراسة من نتائج وتوصيات فان الباحث يقترح إجراء الدراسات الآتية:

1/ التعرف على تصورات مستفيدين آخرين غير الطلاب كأعضاء هيئة التدريس والعاملين وأولياء الأمور.

2/ القيام بدراسات أوسع بحيث تشمل عينات أكبر من جميع الكليات والأقسام والجامعات في السودان.