

دور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات
(دراسة تطبيقية على طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة)

The Role of University Environmental Quality in Student Satisfaction (An Applied Study
on Female Business Students at Bisha University)

إعداد الباحثة/ زهراء بنت علي بن حسن الشهري

ماجستير في برنامج إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة بيشة، المملكة العربية السعودية

Email: zahraalshehry11@gmail.com

المخلص:

هدفت هذه الدراسة بعنوان (دور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات)، إلى التعرف على دور جودة البيئة الجامعية بمجالاتها (المجال الإداري، المجال الأكاديمي، المجال الاجتماعي، المجال الخدماتي) في تحقيق رضا طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة. وقد استخدمت الباحثة في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمةً أداة الاستبانة لقياس آراء المبحوثين وعددهم (280) طالبةً من كلية الأعمال في جامعة بيشة، ومستخدمةً برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات التي تم جمعها. وقد كانت نتائج الدراسة تؤكد أنه يوجد دور لجودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات، ويوجد دور للمجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات، ويوجد دور للمجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات، ويوجد دور للمجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات، ويوجد دور للمجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات. بالإضافة إلى عدم وجود فروق بين متوسطات آراء المبحوثين لجودة البيئة الجامعية من وجهة نظر طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، المستوى الدراسي) باستثناء التخصص، بينما توجد فروق بين متوسطات آراء المبحوثين لرضا طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى الدراسي، التخصص) باستثناء المؤهل العلمي.

وتوصي الدراسة بضرورة قيام الجامعة بتعزيز مكانة الجامعة عند الطلاب من خلال الاهتمام بمتطلباتهم وأهدافهم الشخصية، وضرورة اهتمام أصحاب القرار في الجامعة ببناء الحياة الجامعية لدى الطالبات، والاهتمام ببرامج الخدمات الإرشادية والتوجيه الاجتماعي والنفسي داخل الجامعة للطالبات عن طريق مراكز توفر الإرشاد النفسي والاجتماعي، والأكاديمي، وضرورة تدعيم الأخذ بالمقومات البشرية والمادية ومعايير الجودة للتوصل إلى بيئة جامعية جاذبة، بالإضافة إلى العمل على تعزيز نوعية البيئة الجامعية من خلال الاهتمام بالأبعاد المكونة لها في المجال الإداري والأكاديمي والاجتماعي والخدمي، والاهتمام بالمرافق الجامعية.

الكلمات المفتاحية: جودة البيئة الجامعية، رضا الطالبات، جامعة بيشة.

The Role of University Environmental Quality in Student Satisfaction (An Applied Study on Female Business Students at Bisha University)

Abstract

This study aimed to the find of university environment quality (administrative field, academic field, social field, service field) in achieving student satisfaction for students of the Faculty of Business at the University of Bisha. In the study, the researcher used the descriptive analytical method, using the questionnaire tool to measure the opinions of the respondents, numbering (280) students from the Faculty of Business at the University of Bisha, and using the statistical analysis program (SPSS) to analyze the collected data. The results of the study confirmed that there is a role for the quality of the university environment in achieving student satisfaction, and there is a role for the administrative field in achieving student satisfaction, and there is a role for the academic field in achieving student satisfaction, and there is a role for the social field in achieving student satisfaction, and there is a role for the service field in achieving student satisfaction. In addition, there are no differences between the average opinions of the respondents for the quality of the university environment from the point of view of the students of the Faculty of Business at the University of Bisha due to demographic variables (academic qualification, academic level) except for specialization, while there are differences between the average opinions of the respondents for the satisfaction of students of the Faculty of Business at the University of Bisha due to demographic variables (academic level, specialization) except for academic qualification. The study recommends the need for the university to enhance the university's position among students by paying attention to their personal requirements and goals, and the need for decision-makers at the university to pay attention to building university life for female students, and attention to counseling services programs and social and psychological guidance within the university for female students through centers that provide psychological, social, and academic counseling, and the need to support the introduction of human and material components and quality standards to reach an attractive university environment, in addition to working to enhance the quality of the university environment by paying attention to dimensions. Its component in the administrative, academic, social and service fields, and attention to university facilities.

Keywords: university environment quality, female students' satisfaction, University of Bisha.

1. المقدمة

يعد التعليم الجامعي أحد العوامل الأساسية لتطوير المجتمعات ومواكبة التحولات الاجتماعية والاقتصادية السريعة في العالم الحديث. وفقًا للأبحاث والمراجع العلمية الحديثة، يتضح أن التعليم الجامعي يلعب دورًا حاسمًا في تأهيل الطلاب وتنمية قدراتهم ومهاراتهم العلمية والتحليلية، إذ يساعد على تنمية القدرات الإبداعية والتفكير النقدي لدى الطلاب، مما يؤدي إلى توليد الأفكار الجديدة والابتكارات التكنولوجية، كما يلعب دورًا هامًا في تطوير القدرات البشرية وتعزيز التنمية المستدامة. ويساهم في تحسين مستوى المعيشة وتوفير فرص العمل، بالإضافة إلى تعزيز التعاون الدولي والتفاهم الثقافي (Smith & Johnson, 2019).

ويعتمد مستقبل الطالب الجامعي الدراسي على مدى تكيفه وتأقلمه الثقافي والاجتماعي مع بيئة الجامعة الجديدة التي يتوجه إليها للدراسة، ولأن العملية التربوية تتضمن اكتساب ثقافة المجتمع وطريقة الحياة التي يتلقى فيها الطالب الجامعي نصيبه من التعليم، وكذلك اكتساب الخبرات، وتعد تأهيلاً فنياً، أكاديمياً، وعلمياً، ولأن الإنسان ما هو إلا كائن اجتماعي يمتلك قدرة على معاملة الظروف المختلفة والاستجابة لتغيرات الحياة، فإن التأقلم مع البيئة الجامعية يتطلب العديد من المقومات الخاصة التي تحول بيئة الجامعة إلى بيئة مناسبة للدراسة (الصفدي، 2015).

كما تعتبر البيئة الجامعية متكاملة وتتألف من مكونات بشرية ومادية وأكاديمية تتفاعل معاً لتحقيق الأهداف المرجوة. إذ تشمل المكونات المادية للبيئة الجامعية المباني والتجهيزات الأكاديمية، والمختبرات والمراسم الفنية، والمكتبة المركزية، والمرافق الترفيهية والصحية، والمطاعم. بالإضافة إلى ذلك، تشمل المكونات البشرية أعضاء هيئة التدريس، والذين يلعبون دوراً حاسماً في صنع البيئة الجامعية. يعتبر أعضاء هيئة التدريس معلمين ومرشدين وموجهين وباحثين، وتعتمد جودة التعليم المقدم في الجامعة بشكل كبير على كفاءة ومهارات هؤلاء الأعضاء. بالإضافة إلى ذلك، تشمل المكونات الأكاديمية المناهج والمقررات والخطط الدراسية، وتعتبر هذه المكونات أساسية في عمليات التعليم والتعلم، حيث توفر الإشباع والنشاط اللازم للطلاب. كما تتمثل أهمية هذه المكونات في قدرتها على تنمية القدرات العقلية والتفكير المنظم وحل المشكلات والإبداع. يوفر التعليم الجامعي هذه المكونات لتشكيل عقول مرنة وقادرة على مواكبة التحديات الحديثة والمساهمة في التقدم الاجتماعي والاقتصادي (Johnson & Brown, 2019).

فإن تعزيز قيم جودة البيئة الجامعية يتطلب استثمارات كبيرة لتحسين الخدمات وتلبية احتياجات الطلاب. يتم استخدام هذه القيم لقياس رضا الطلاب عن البيئة الجامعية وتحقيق توقعاتهم واحتياجاتهم. وقد تم تطوير العديد من النماذج والمفاهيم لقياس مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم. وتعد رضا الطلاب مسألة حيوية في المؤسسات التعليمية العالية حيث يؤثر إيجابياً على أداء المؤسسة. لذا، تسعى هذه المؤسسات لتحقيق مستويات عالية من الجودة المطلوبة لتلبية تطلعات الطلاب ورضاهم (Abdullah, 2019).

وبالتالي جاء هذا البحث لإثارة وتحفيز الاهتمام بجودة البيئة الجامعية، والمساهمة في وضع مؤشرات ومعايير لها بغرض تحسين آلية عمل يمكن عن طريقها زيادة الجودة في مؤسسات التعليم العالي. ولأن السنوات الأخيرة شهدت توسعاً في التعليم وزيادة في نسبة الإقبال عليه في كافة مراحلها بما فيها التعليم الجامعي، لذلك تزايد الاهتمام بجودة البيئة الجامعية،

وننتج عن التوسع في التعليم ازدياد في كثافة الطلبة الجامعيين، تلاه قصور في عدم التلاؤم بين أعداد الطلبة وأعداد أعضاء الهيئة التدريسية، وجودة المرافق والعديد من أوجه القصور الأخرى التي تؤثر على جودة البيئة الجامعية، مما يقلل من رضا الطلبة الجامعيين. وهذا ما استدعى دراسة أثر جودة البيئة الجامعية على رضا الطلبة في إحدى الجامعات في المملكة العربية السعودية، وهي جامعة بيشة.

1.1. مشكلة البحث:

يحظى التعليم الجامعي بأهمية كبيرة في المملكة العربية السعودية، ويشهد توسعاً في العروض التعليمية المعترف بها من الحكومة. يتوقع أن يستمر التوجه المستقبلي للتعليم الجامعي في الارتفاع نظراً لزيادة الطلب على التعليم الجامعي. ولتلبية هذا الطلب المتزايد على التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية، ظهرت العديد من الجامعات والكليات، وستعتمد استدامتها ونجاحها في التنافسية على جودة البيئة الجامعية التي تولي لها اهتماماً متزايداً في الآونة الأخيرة (Al-Saif, 2019). وإن جودة البيئة الجامعية أصبحت محور اهتمام مؤسسات التعليم العالي في المنافسة المحلية والعالمية. يعد تحقيق جودة البيئة الجامعية أداة حيوية لخلق ميزات تنافسية تساعد الجامعات على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة المحيطة. ونتيجة لذلك، يتزايد الضغط على الجامعات لتحسين جودة الأنشطة التعليمية والخدمات التي تقدمها للطلاب. ولاحظت الجامعات هذا الاهتمام وعملت على تلبية احتياجات الطلاب المتنوعة، من خلال دراسة متطلباتهم وتحسين جودة البيئة الجامعية، مما يؤثر إيجابياً على رضا الطلاب، مما يتطلب دراسة هذه الاحتياجات التي تحقق جودة البيئة الجامعية وتؤثر إيجابياً على رضاهم (Alhathloul & Almansour, 2019).

كما تركز المملكة العربية السعودية بشكل كبير على التعليم ما قبل الجامعي والتعليم العالي، إذ تحتل رؤية المملكة لصاحب السمو الملكي ورئيس مجلس الوزراء ولي العهد الأمير محمد بن سلمان حفظه الله للتعليم 2030 المرتبة الأولى في هرم رؤية المملكة 2030. حيث تؤمن المملكة إيماناً راسخاً بأن التعليم هو ركيزة المستقبل. لذلك، فإن تحقيق أهداف رؤية المملكة للتعليم 2030 هو حجر الزاوية لبناء مستقبل أفضل، بناءً على قدرات المملكة وقيادتها وتطلعات الناس (رؤية السعودية 2030).

ومن هنا تم اختيار دراسة أثر جودة البيئة الجامعية لمعرفة جميع جوانبها وتأثيرها على مدى رضا الطلبة، لتلبية احتياجات وتوقعات الطلبة الذين يمكن اعتبارهم العملاء الأساسيين للجامعات في العملية التعليمية.

ومن هذا المنطلق تتلخص مشكلة البحث في الإجابة على السؤال التالي:

"ما دور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة؟"

2.1. تساؤلات البحث:

السؤال الأول الرئيسي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة الجامعية على تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية؟، ويتفرع منها:

1. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الإداري على تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية؟

2. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للمجال الأكاديمي على تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية؟
 3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للمجال الاجتماعي على تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية؟
 4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للمجال الخدماتي على تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية؟
- السؤال الثاني الرئيسي:** هل توجد فروق بين متوسطات آراء المبحوثين لدور جودة البيئة الجامعية وتحقيق الرضا من وجهة نظر طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، المستوى الدراسي، التخصص)؟

3.1. أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث الحالي في كونها تبحث دور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة وذلك من خلال:

1.3.1. الأهمية العلمية:

تكمن الأهمية العلمية والنظرية لهذا البحث في كونه يقدم إطاراً نظرياً شاملاً بما يسهم في الإثراء المعرفي حول أحد المواضيع الهامة للتعليم الجامعي وهو جودة البيئة الجامعية، وقياسها وعلاقتها برضا الطلبة، فرضا الطلبة أصبح من أكثر القضايا أهمية بالنسبة للجامعات، إذ تسعى الجامعات لزيادة رضا الطلبة من أجل تطوير أدائها والتوصل إلى بيئة تعليمية جاذبة.

2.3.1. الأهمية العملية:

تكمن الأهمية العملية لهذا البحث في كونها تعمل على تزويد أصحاب القرار في منظومة التعليم السعودية من جهة، والقيادات التربوية في الجامعات من جهة أخرى بمعلومات تبين مدى جودة البيئة الجامعية وتحديداً جامعة بيشة وذلك بهدف اتخاذ إجراءات في التحسين المستمر لجودة البيئة الجامعية للوصول إلى تحقيق رغبات وتوقعات الطلبة، مما يؤدي إلى تحقيق رؤية الجامعة وتعزيز فاعليتها.

4.1. أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في دراسة دور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة، وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على دور المجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية.
2. التعرف على دور المجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية.
3. التعرف على دور المجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية.
4. التعرف على دور المجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية.

5.1. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة الجامعية على تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية، ويتفرع منها:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الإداري على تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الأكاديمي على تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية.
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الاجتماعي على تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية.
- 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الخدماتي على تحقيق رضا الطالبات لطالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق بين متوسطات آراء المبحوثين لدور جودة البيئة الجامعية وتحقيق الرضا من وجهة نظر طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، المستوى الدراسي، التخصص).

6.1. مصطلحات البحث:

- **البيئة الجامعية:** كافة العوامل الجامعية التي تؤثر على سلوكيات الطلبة في سنوات الدراسة في الجامعة، وتتضمن المناهج الدراسية والبرامج التعليمية، والقرارات والرؤى، والمرافق والأجهزة المتوفرة في الجامعة (أبو السميد والظاهر، 2011).
- **أبعاد البيئة الجامعية (الصفدي، 2015):**

1. **المجال الإداري:** الخدمات التي يحرص الهيكل الإداري في الجامعة على تقديمها تبعاً للنظام الداخلي.
 2. **المجال الأكاديمي:** الخدمات المنهجية التي يعمل أعضاء هيئة التدريس في الجامعة على تقديمها.
 3. **المجال الاجتماعي:** العلاقات الإنسانية الناشئة بين الطلبة أنفسهم وبينهم وبين أعضاء الهيئة التدريسية.
 4. **المجال الخدماتي:** التسهيلات والإمكانات التي يتم تقديمها للطلبة داخل الجامعة.
- **رضا طلبة الجامعة:** شعور الطلبة تجاه الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة تبعاً لتوقعاتهم في الوقت الحالي ومستقبلاً (الطييط والعايد، 2015).

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.2. جودة البيئة الجامعية

يتناول هذا المحور مفهوم جودة البيئة الجامعية، أهمية جودة البيئة الجامعية، العوامل المؤثرة على جودة البيئة الجامعية، طرق تحسين جودة البيئة الجامعية، وأبعاد البيئة الجامعية.

1.1.2. مفهوم جودة البيئة الجامعية

يعرف (Al-Khateeb & Nazzal, 2018) جودة البيئة الجامعية بأنها مدى تحقيق الجامعات لأهداف التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، بما يتوافق مع متطلبات الوقت الراهن والمستقبل.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن تعريف جودة البيئة الجامعية بأنها درجة ملائمة بيئة الجامعة لتحقيق أهدافها الرئيسية وتوفير الخدمات المناسبة لجميع أعضاء الجامعة، بما في ذلك الطلاب والأكاديميون والإداريون والموظفون الفنيون (Ruan et al., 2017).

ويمكن تعريف جودة البيئة الجامعية أيضاً بأنها المجموعة الشاملة للعوامل التي تؤثر على الجودة الكلية لتجربة التعليم الجامعي، بما في ذلك البنية التحتية الجامعية والمناخ الجامعي والعلاقات بين المجتمع الجامعي والاستخدام الفعال للتكنولوجيا الحديثة والابتكارات التعليمية والتدريبية وغيرها (Baltaci et al., 2020).

ويمكن أن يشير مفهوم جودة البيئة الجامعية إلى التزام الجامعات بتقديم تجربة تعليمية وتدريبية شاملة وفعالة من حيث التكلفة والمنشأة والمجتمع، وذلك عن طريق توفير البيئة اللازمة للتعليم والتطوير والابتكار والتحول وتحقيق النتائج المرجوة (Kumar et al., 2019).

وترى الباحثة أنه يمكن تعريف جودة البيئة الجامعية بأنها الحالة التي تتميز بها بيئة الجامعة بالتحسين المستمر لتلبية احتياجات وتطلعات جميع المشاركين في العملية التعليمية، وتشمل الطلاب والأكاديميين والإداريين والمجتمع. وتعد جودة البيئة الجامعية أحد العوامل المؤثرة في جودة التعليم وتحسينها، حيث يتم تحقيقها من خلال التركيز على عدة مجالات، مثل المناخ الجامعي والبيئة المحيطة والتقنية والتخطيط الاستراتيجي وغيرها.

2.1.2. أهمية جودة البيئة الجامعية

تعد جودة البيئة الجامعية من العوامل المهمة لتحقيق الرؤية الاستراتيجية للجامعات، والتي تهدف إلى توفير بيئة تعليمية مثالية للطلاب والأكاديميين والإداريين. ومن أهم الأسباب التي تجعل الحفاظ على جودة البيئة الجامعية أمر بالغ الأهمية نذكر:

1. تحسين جودة التعليم: تؤثر جودة البيئة الجامعية على جودة التعليم والتعلم، فالطلاب الذين يدرسون في بيئة ملائمة ومريحة يكونون أكثر تركيزاً واهتماماً بالدروس والمواد الدراسية (Dadzie, 2021).
2. جذب المزيد من الطلاب والمواهب: تؤثر جودة البيئة الجامعية على قدرة الجامعة على جذب المزيد من الطلاب والمواهب، حيث إن بيئة الجامعة تعد عاملاً مهماً في اختيار الطلاب للالتحاق بالجامعة (Pirzada et al., 2017).
3. تحسين سمعة الجامعة: تؤثر جودة البيئة الجامعية على سمعة الجامعة ومكانتها في المجتمع، حيث يتوقع المجتمع من الجامعات توفير بيئة تعليمية جيدة وتشجيع الأبحاث العلمية (Kuanget et al., 2019).
4. تعزيز صحة وسلامة الطلاب والأكاديميين: تعد البيئة الجامعية مكاناً للعمل والدراسة لفترات طويلة، وبالتالي يجب أن تكون هذه البيئة صحية وآمنة للجميع (Shakil et al., 2020).
5. تحسين الإنتاجية الأكاديمية: تؤثر جودة البيئة الجامعية على إنتاجية الأكاديميين والباحثين، حيث يكونون أكثر فعالية وتحفيزاً في بيئة جامعية تتميز بالجودة والراحة والتحفيز. بحسب دراسة أجريت في جامعة هوانغزو في الصين، فإن الأكاديميين الذين يعملون في بيئة جامعية ذات جودة عالية يتمتعون بمستويات أعلى من الإنتاجية الأكاديمية، مقارنة بالأكاديميين الذين يعملون في بيئة ذات جودة منخفضة. وبالتالي، فإن الاستثمار في تحسين جودة البيئة الجامعية يعود بالنفع على المؤسسة الجامعية بالكامل، ويحقق الهدف الأساسي منها وهو تحسين جودة التعليم والبحث العلمي (Zhang & Wu, 2019).
6. تحسين الصحة النفسية والعاطفية: تؤثر جودة البيئة الجامعية على الصحة النفسية والعاطفية للطلاب والأكاديميين. إذ إن الطلاب والأكاديميين الذين يدرسون ويعملون في بيئة جامعية مريحة وملائمة يشعرون بالراحة والسعادة والثقة بالنفس،

وبالتالي يتمتعون بمزيد من التحفيز والإنتاجية الأكاديمية. ومن ناحية أخرى، فإن الطلاب والأكاديميين الذين يدرسون ويعملون في بيئة جامعية سيئة ومحفوفة بالمشاكل يعانون من الإجهاد والضغوطات النفسية التي تؤثر على أدائهم الأكاديمي، وتزيد من خطر تعرضهم للإصابة بأمراض القلب والسكري وغيرها من الأمراض (Liu & Xu, 2021).

في الختام، يمكن القول إن الحفاظ على جودة البيئة الجامعية هو أمر ذو أهمية كبيرة للطلاب والأكاديميين والمؤسسات التعليمية بشكل عام. والحفاظ على بيئة جامعية صحية ومستدامة يساهم في تحسين نوعية التعليم وإنتاجية الأكاديميين والباحثين، ويعزز الشعور بالانتماء والمشاركة الفعالة في الحياة الجامعية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الحفاظ على جودة البيئة الجامعية يساهم في خلق ثقافة بيئية ومسؤولية اجتماعية بين الطلاب والمجتمع المحيط، مما يؤدي إلى تحسين العلاقات الاجتماعية وتعزيزها. لذا، يجب على المؤسسات التعليمية العمل على تعزيز جودة البيئة الجامعية والاستثمار في هذا المجال بشكل مستمر لضمان تحقيق أهداف التعليم العالي وتحسين جودة الحياة الجامعية.

3.1.2. العوامل المؤثرة على جودة البيئة الجامعية

تتأثر جودة البيئة الجامعية بعدد من العوامل، ويمكن تقسيم هذه العوامل إلى عدة فئات، ومنها:

1. البنية التحتية والتجهيزات: تشمل هذه الفئة عوامل مثل الأبنية والمرافق الجامعية والتجهيزات المتاحة للطلاب والأكاديميين والإداريين، وتشمل أيضاً النظام الإداري والمالي للجامعة وكفاءة استخدام الموارد المتاحة. وقد توصلت الدراسات إلى أن هذه العوامل تؤثر بشكل كبير على جودة البيئة الجامعية (Jafari et al., 2018).
2. المناخ الجامعي: يشير المناخ الجامعي إلى البيئة العامة في الجامعة، بما في ذلك العلاقات بين الطلاب والأكاديميين والإداريين والمجتمع المحلي، وكذلك الثقافة والقيم والممارسات المتبعة في الجامعة. وتوصلت الدراسات إلى أن المناخ الجامعي الإيجابي يساعد على تحسين جودة البيئة الجامعية وزيادة الإنتاجية الأكاديمية (Ammar et al., 2020).
3. الابتكار والتطوير التعليمي: تشمل هذه الفئة عوامل مثل البرامج الأكاديمية والأساليب التعليمية والتكنولوجيا التعليمية والأبحاث العلمية المتاحة في الجامعة، وتوصلت الدراسات إلى أن هذه العوامل تؤثر بشكل كبير على جودة البيئة الجامعية والإنتاجية الأكاديمية (Musa et al., 2019).
4. الاستدامة البيئية: يشير هذا المصطلح إلى تحقيق التوازن بين تلبية احتياجات الجامعة وتلبية احتياجات البيئة المحيطة بها، وتشمل عوامل مثل الاستخدام الفعال للطاقة والموارد، والتحكم في انبعاثات الغازات الدفيئة وإدارة النفايات والحد من التلوث. ويؤكد الباحثون على أن الاستدامة البيئية تعد جزءاً أساسياً من جودة البيئة الجامعية، وتساعد على إرساء ثقافة الحفاظ على البيئة بين المجتمع الجامعي (الحمود وآخرون، 2020).
5. الإدارة الفعالة: تتمثل في تطبيق إجراءات الإدارة الجيدة لتحسين جودة البيئة الجامعية، وتشمل إدارة الأراضي والمرافق والموارد المالية والبشرية بطريقة فعالة وفعالة من حيث التكلفة. وتشمل الإدارة الفعالة أيضاً تحديد الأهداف والتقييم المستمر وإدارة المخاطر وتحسين الأداء (الحمود وآخرون، 2020).
6. التعاون والمشاركة: يعتبر التعاون والمشاركة بين المؤسسات الأكاديمية والجهات الحكومية والمجتمع المحلي عاملاً مهماً في تحسين جودة البيئة الجامعية. ويشير الباحثون إلى أن الشراكات والتعاون الفعال يمكن أن يساهم في تحسين جودة الخدمات الجامعية وزيادة فرص العمل للطلاب والخريجين وتعزيز الحوكمة المؤسسية (شعبان، 2019).

7. التكنولوجيا والابتكار: تلعب التكنولوجيا والابتكار دوراً حيوياً في تحسين جودة البيئة الجامعية، فهي تسهل التواصل والتعلم، وتوفر فرصاً للابتكار والتحسين المستمر. وتشمل التكنولوجيا والابتكار عوامل مثل استخدام الحوسبة السحابية وتقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز وتحليل البيانات والذكاء الاصطناعي (المصري، 2018).

وتُعد العوامل المؤثرة على جودة البيئة الجامعية التي تم ذكرها في النقاط السابقة أساسية لتحقيق بيئة جامعية ذات جودة عالية. ومن خلال تحقيق التوازن بين تلبية احتياجات الجامعة وتلبية احتياجات البيئة المحيطة بها، يمكن للجامعات تحقيق فوائد متعددة من تحسين جودة البيئة الجامعية، بما في ذلك تحسين جودة التعليم والتعلم، وتعزيز الحوكمة المؤسسية، وتعزيز فرص العمل للطلاب والخريجين، ودعم التنمية المستدامة. لذلك، يجب على الجامعات والمؤسسات التعليمية العمل بجدية على تحسين جودة البيئة الجامعية من خلال تنفيذ العوامل المؤثرة المذكورة، وتكثيف الجهود الرامية إلى تطوير بيئة جامعية فعالة. إضافة إلى تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الذي يعد أمر بالغ الأهمية وحاجة ملحة لمواكبة التغيرات وتسيير العملية التعليمية بأعلى كفاءة وفعالية.

4.1.2 طرق تحسين جودة البيئة الجامعية

تحسين جودة البيئة الجامعية يتطلب جهوداً مستمرة من قبل الإدارة الجامعية والموظفين والطلاب. فيما يلي بعض الطرق التي يمكن استخدامها لتحسين جودة البيئة الجامعية:

1. إدارة النفايات: يمكن للجامعة تحسين جودة البيئة الجامعية من خلال إدارة النفايات بطريقة صحيحة ومستدامة. يمكن ذلك من خلال تطبيق أنظمة فعالة للفرز والتخلص من النفايات والتحول إلى استخدام مواد قابلة لإعادة التدوير (Adebayo et al., 2020).
2. الاستدامة: يمكن تحسين جودة البيئة الجامعية عن طريق تطبيق مبادئ الاستدامة في جميع جوانب الحياة الجامعية، مثل استخدام موارد طاقة نظيفة وتشجيع النقل العام وتعزيز استخدام الدراجات والمشى كوسيلة للتنقل داخل الحرم الجامعي (Herrera, 2019).
3. تقنية المعلومات والاتصالات: يمكن استخدام التكنولوجيا في تحسين جودة البيئة الجامعية، حيث يمكن استخدام البرامج الحاسوبية والتطبيقات الذكية لتحسين عمليات الإدارة والتنظيم داخل الجامعة (Aljohani et al., 2018).
4. الهندسة المعمارية الخضراء: يمكن للجامعات تحسين جودة البيئة الجامعية من خلال استخدام الهندسة المعمارية الخضراء والمستدامة في تصميم المباني والمنشآت داخل الحرم الجامعي (Yao et al., 2017).
5. التفاعل الاجتماعي: يعد التفاعل الاجتماعي والتعاون بين الإدارة والطلاب والموظفين عاملاً هاماً في تحسين جودة البيئة الجامعية. ويمكن تحقيق ذلك من خلال إقامة فعاليات وأنشطة تعزز التواصل والتعاون بين أفراد المجتمع الجامعي، مثل الندوات وورش العمل والمسابقات والرحلات الاجتماعية والرياضية وغيرها. وقد أشارت دراسة (Azmi et al. 2018) إلى أن تنظيم هذه الفعاليات يساعد على بناء جسور الثقة والتفاعل الإيجابي بين أفراد المجتمع الجامعي، وبالتالي يؤدي إلى تحسين جودة البيئة الجامعية.

6. توفير مساحات ملائمة للعمل والدراسة: تعد الفصول الدراسية والمكاتب الإدارية والمكتبات والمختبرات والمرافق الرياضية من أهم المساحات التي يجب أن تكون ملائمة ومريحة للعمل والدراسة. ويمكن تحسين جودة هذه المساحات من خلال

تجهيزها بالأثاث والتقنيات الحديثة وضمان صيانتها الدورية. وتشير دراسة (Herrera, 2019) إلى أن توفير مساحات ملائمة للعمل والدراسة يساعد على تحسين التركيز والإنتاجية وتقليل الإجهاد وتعزيز رفاهية الطلاب والأكاديميين.

7. توظيف التكنولوجيا الحديثة: يمكن استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة البيئة الجامعية، عبر توفير تقنيات متطورة للتعليم والتعلم والإدارة والبحث العلمي. ويمكن تطبيق هذه التقنيات في إدارة الفصول الدراسية والمكاتب الإدارية والمكتبات والمختبرات والمرافق الرياضية، وفي توفير خدمات إلكترونية للطلاب والأكاديميين والموظفين. وتشمل هذه التقنيات على استخدام الحاسوب والإنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية والبرامج التعليمية الإلكترونية وغيرها (Abdulhameed et al., 2020).

ومن هنا يمكن إدراك أن تحسين جودة البيئة الجامعية مهمة تتطلب جهوداً جادة ومستمرة من قبل الإدارة الجامعية والموظفين والطلاب على حد سواء. حيث أن تطبيق معايير ومتطلبات الجودة يتطلب تهيئة المناخ المناسب، واتباع الطرق التي تسهم في تحقيق أهدافها كالتي سبق ذكرها، وبصدد ذلك لابد من التأكيد على أن رفع مستوى جودة البيئة الجامعية أمر يحتاج إلى تخطيط جيد وتعزيز وجود أدوات وطرق ممكنة التطبيق، والتحديد الدقيق للمهام والأهداف وتوجيهها بالشكل الأمثل.

5.1.2. أبعاد البيئة الجامعية

تعد البيئة الجامعية مجموعة من الأبعاد المترابطة التي تؤثر على تجربة الطلاب والموظفين والزوار في الجامعة. ويمكن تقسيم هذه الأبعاد إلى الإدارية والأكاديمية والاجتماعية والخدمية كما يلي (حجازي، 2017):

1. المجال الإداري: يشمل جودة الإدارة والحوكمة والتخطيط الاستراتيجي وإدارة الموارد البشرية والمالية. وتؤثر هذه العوامل على جودة الخدمات التي يتلقاها الطلاب والموظفون في الجامعة.
2. المجال الأكاديمي: يشمل جودة التدريس والتعليم والبحث العلمي والتعلم الإلكتروني. ويعد تحسين هذه الأبعاد جزءاً أساسياً من رسالة الجامعة في تحقيق التميز الأكاديمي وتلبية احتياجات الطلاب والمجتمع.
3. المجال الاجتماعي: يشمل الثقافة والتنوع والتسامح والتواصل والمشاركة المجتمعية. وتساعد هذه الأبعاد على خلق بيئة جامعية متنوعة وشاملة، وتدعم الطلاب والموظفين في إيجاد مجتمعات جامعية صحية ومستدامة.
4. المجال الخدمي: يشمل خدمات الدعم الأكاديمي والمنشآت والخدمات الغذائية والنقل والترفيه والرياضة. وتعد هذه الخدمات جزءاً أساسياً من الحياة الجامعية، وتساعد في تحسين تجربة الطلاب والموظفين.

وترى الباحثة أن البيئة الجامعية تشكل عنصراً أساسياً في تجربة الطلاب والموظفين في الجامعة، وتؤثر بشكل كبير على نوعية التعليم والخدمات التي يتلقونها. ولتحسين هذه التجربة، يجب التركيز على تطوير جميع الأبعاد الأربعة: الإدارية والأكاديمية والاجتماعية والخدمية. فعندما يتم تحسين هذه الأبعاد وتوفير بيئة جامعية صحية ومتنوعة ومستدامة، فإن ذلك سيعود بالفائدة على جميع أفراد المجتمع الجامعي والمجتمع المحيط بالجامعة.

2.2. رضا طلبة الجامعة

يتناول هذا المحور مفهوم رضا طلبة الجامعة، أهمية تحقيق رضا طلبة الجامعة، أهداف تحقيق رضا طلبة الجامعة، العوامل المؤثرة على رضا طلبة الجامعة، طرق تحقيق رضا طلبة الجامعة، وطرق قياس رضا طلبة الجامعة.

1.2.2. مفهوم رضا طلبة الجامعة

وفقاً لدراسة (العلي، 2017)، يمكن تعريف رضا طلبة الجامعة بأنه: " المدى الذي يعبر عنه طلبة الجامعة عن قبولهم ورضاهم عن تجربتهم الأكاديمية والاجتماعية والإدارية، بما في ذلك جودة التدريس والتعلم والخدمات الأكاديمية والإدارية والاجتماعية والمرافق الجامعية".

ويعرف الشيخ (2019) رضا طلبة الجامعة بأنه: " التقييم الذي يقوم به الطلاب للخدمات الأكاديمية والإدارية والتقنية والاجتماعية التي تقدمها الجامعة، والتي تتضمن على سبيل المثال جودة التدريس والتعلم والخدمات الأكاديمية والإدارية والاجتماعية والمرافق الجامعية".

وبشير كلاً من المحمداوي وعلي (2018) إلى أن رضا طلبة الجامعة يعرف على أنه: " مدى تقدير الطلاب للخدمات الأكاديمية والتعليمية والموارد الأخرى المتاحة في الجامعة بناءً على تجربتهم الشخصية ".

ووفقاً لدراسة (Peng et al., 2017)، يتم تعريف رضا طلبة الجامعة بأنه: " مدى قبول الطلاب ورضاهم عن تجربتهم الجامعية بما في ذلك جودة التدريس والخدمات الأكاديمية والتواصل مع الطلاب وغيرها من العوامل المؤثرة".

وفي دراسة (Alshehri et al., 2020)، يتم تعريف رضا طلبة الجامعة بأنه "مدى قبول الطلاب لجودة الخدمات المقدمة من قبل الجامعة، بما في ذلك جودة التدريس والتواصل مع الطلاب وخدمات الدعم الأكاديمي والمرافق".

وترى الباحثة أنه يمكن تعريف رضا طلبة الجامعة بأنه: مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى تحقيق القبول والشعور بالرضا والافتقار لدى طلبة الجامعات عن الخدمات والبرامج التي تقدمها الجامعة، والتي تشمل البيئة الأكاديمية والتعليمية والخدمات الإدارية والتقنية والاجتماعية.

2.2.2. أهمية تحقيق رضا طلبة الجامعة

يعد تحقيق رضا طلبة الجامعة أمر حيوي وضروري يساهم في تحسين جودة التعليم ورفع مستوى الجامعات. فعلى الرغم من أن المفهوم نفسه قد يختلف من جامعة لأخرى، إلا أن هناك اتفاقاً على أن رضا الطلاب عن الجامعة هو أحد العوامل الرئيسية التي تحدد مدى نجاح الجامعة.

وتشير العديد من الدراسات إلى أهمية تحقيق رضا طلبة الجامعة، حيث وضعت العديد منها نماذج لتقييم رضا الطلاب وقدرات الجامعة على تلبية متطلباتهم. ومن بين الدراسات التي تتحدث عن أهمية تحقيق رضا طلبة الجامعة:

دراسة أجراها الباحثون حول علاقة بين رضا الطلاب عن الجامعة وجودة التعليم، حيث وجدوا أن هناك علاقة إيجابية بين رضا الطلاب وجودة التعليم في الجامعة. وأشاروا إلى أن تحسين جودة التعليم والخدمات الجامعية يمكن أن يؤدي إلى تحسين رضا الطلاب (Al-Qudah, 2017).

كما أظهرت دراسة (Al-Tamimi & Al-Naamani, 2018) عن العلاقة بين جودة الخدمات الجامعية ورضا الطلاب في الجامعات العربية، أن تحقيق رضا الطلاب يعتمد بشكل كبير على جودة الخدمات الجامعية المقدمة لهم.

وفي دراسة أخرى أجريت في جامعة الملك سعود، تم تحليل عوامل تحقيق رضا الطلاب في الجامعة. وخلصت الدراسة إلى أن العوامل المؤثرة في تحقيق رضا الطلاب تشمل جودة الخدمات الأكاديمية، وتجربة التعلم، والتفاعل مع الكلية، وجودة الحياة الطلابية. (Alshehri et al., 2020).

وبعد تحقيق رضا الطلاب في الجامعة من الأهداف الرئيسية التي يسعى إليها المسؤولون عن التعليم العالي في جميع أنحاء العالم. فعندما يشعر الطلاب بالرضا تجاه الجامعة، فإنهم يصبحون أكثر ارتياحاً وسعادة، ويشعرون بالانتماء إلى المؤسسة التعليمية، ويكونون أكثر تفانياً في دراستهم وتحقيق أهدافهم الأكاديمية. وبالتالي، فإن تحقيق رضا الطلاب يعد أيضاً مفتاحاً لجذب الطلاب الجدد والحفاظ على الطلاب الحاليين في الجامعة. ولذلك، فإن الجامعات والمؤسسات التعليمية بشكل عام تحرص على مراقبة مستوى رضا الطلاب واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينه.

ومن خلال الاستفادة من الدراسات والأبحاث الحديثة، يمكن للجامعات أن تتعرف على العوامل التي تؤثر على رضا الطلاب وتحاول تحسينها. ومن ضمن هذه العوامل: جودة الخدمات الأكاديمية وتجربة التعلم والتفاعل مع الكلية وجودة الحياة الطلابية وعوامل أخرى مثل البيئة الأكاديمية والتنظيم والإدارة والتواصل الفعال بين الطلاب والمعلمين والإدارة.

3.2.2. أهداف تحقيق رضا طلبة الجامعة

يعتبر تحقيق رضا طلبة الجامعة هدفاً مهماً للمؤسسات التعليمية والتعليم العالي، ويمثل الرضا مؤشراً على نجاح الجامعة في تحقيق أهدافها والوفاء برسالتها التعليمية. وفي السنوات الأخيرة، شهدت العديد من الدراسات البحثية التي تناولت أهداف تحقيق رضا طلبة الجامعة، أنه تم التركيز على عدة جوانب مهمة وعوامل يجب أخذها بعين الاعتبار، وفيما يلي بعض المراجع العربية والأجنبية التي تناولت هذا الموضوع:

في دراسة أجراها الباحثون في إيران عام 2017، تم تحليل أهداف تحقيق رضا طلبة الجامعة، وخلصت الدراسة إلى أن أهم الأهداف هي توفير بيئة تعليمية مناسبة وفاعلة، وتوفير جودة التعليم والتدريب، وتطوير القدرات الأكاديمية للطلبة، وتوفير الخدمات الجامعية الفعالة والمناسبة، وتوفير فرص النمو الشخصي والمهني للطلبة (Dehghani et al., 2017).

وفي دراسة أخرى تم تطبيقها في جامعة الملك عبد العزيز عام 2019، تم تحليل أهداف تحقيق رضا طلبة الجامعة، ووجدوا أن أهم الأهداف هي تحسين جودة التعليم والتدريب، وتطوير الخدمات الجامعية وتحسينها، وتحسين البيئة الأكاديمية، وتوفير فرص النمو الشخصي والمهني للطلبة، وتشجيع الابتكار والإبداع وتطوير مهارات الطلبة (Alzahrani et al., 2019).

كما تناولت دراسات أخرى أهداف تحقيق رضا الطلاب في الجامعة، وجاءت بعض هذه الأهداف كالتالي (Al-Qudah, 2021; Al-Tamimi & Al-Naamani, 2018; Alsowat, 2021):

1. توفير بيئة تعليمية مريحة وملائمة لاحتياجات الطلاب.
2. تقديم خدمات مساندة للطلاب مثل النصح الأكاديمي والنفسي والمهني.
3. تطوير المناهج الدراسية وتبسيطها لتسهيل عملية التعلم والفهم.
4. توفير بيئة تعليمية متطورة واستخدام التقنيات الحديثة في عملية التدريس والتعلم.
5. تشجيع الطلاب على المشاركة في الأنشطة الطلابية والعمل التطوعي والبحث العلمي.

وتأتي هذه الأهداف استجابةً لمتطلبات الطلاب وتوفير بيئة تعليمية ملائمة لهم، حيث إن تحقيق رضا الطلاب يساهم في تعزيز جودة التعليم وتحسين سمعة الجامعة، كما يؤدي إلى تحسين معدلات الانتساب والتخرج والتحويلات الجامعية. وتشير الدراسات إلى أن تحقيق رضا الطلاب في الجامعة يعتبر أمراً حيوياً لاستمرارية الجامعة في النجاح والتطور، وذلك عن طريق تحسين جودة التعليم والخدمات الجامعية وتوفير بيئة تعليمية ملائمة للاحتياجات الأكاديمية والاجتماعية للطلاب.

4.2.2. العوامل المؤثرة على رضا طلبة الجامعة

يُعتبر رضا الطلاب عن الجامعة من الأهداف الهامة للمؤسسات التعليمية، وهناك العديد من العوامل التي تؤثر على رضا الطلاب. وفيما يلي عرض لبعض الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة على رضا طلبة الجامعة:

في دراسة (Al-Hawari et al., 2019) التي أجراها الباحثون في جامعة الملك خالد، تم تحليل العوامل المؤثرة على رضا الطلاب في الجامعة. وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل المؤثرة على رضا الطلاب تتضمن الأكاديمية، والتجربة الطلابية، والخدمات الجامعية، والتواصل مع أعضاء هيئة التدريس، والتواصل مع زملاء الدراسة.

ومن جانب دراسة (AlMazroua et al., 2018) التي هدفت إلى تحليل العوامل المؤثرة على رضا الطلاب في كلية الطب في جامعة الملك سعود، فقد خلصت إلى أن العوامل المؤثرة على رضا الطلاب تتضمن التواصل مع الطلاب والموظفين، وجودة التدريس، والخدمات الجامعية، والتفاعل مع المرضى والمجتمع.

وفي دراسة أجراها الباحثون في جامعة الشارقة، تم تحليل العوامل المؤثرة على رضا الطلاب في كلية الأعمال. وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل المؤثرة على رضا الطلاب تتضمن جودة التدريس، والتفاعل مع الطلاب والموظفين، والخدمات الجامعية، والتواصل مع المجتمع (Alkhateri et al., 2019).

كما سعت دراسة (Alsubaie & Makkawi, 2017) التي أجراها الباحثون في جامعة سلمان بن عبد العزيز، إلى تحليل العوامل المؤثرة على رضا الطلاب في كلية الأعمال. وخلصت إلى أن العوامل المؤثرة على رضا الطلاب في كلية الأعمال تشمل العديد من الجوانب، ومنها جودة المناهج الدراسية، وجودة الأساتذة والتدريس، وجودة البيئة الأكاديمية، والتفاعل مع الطلاب والعلاقات الاجتماعية داخل الكلية، وتوافر الموارد والخدمات الجامعية، والتعرض لتجارب التعلم الحية.

وفي دراسة أخرى أجراها الباحثون في جامعة الملك عبد العزيز، تم التحقق من أثر عوامل مختلفة على رضا الطلاب، وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل التي تؤثر بشكل كبير على رضا الطلاب تشمل جودة الخدمات الجامعية، وجودة التدريس، والعلاقات الاجتماعية في الجامعة، وتوافر المعدات والموارد الجامعية، والتواصل الجيد مع الطلاب (Alsobhi, 2018).

إضافة إلى دراسة أخرى أجراها الباحثون في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، تم تحليل العوامل التي تؤثر على رضا الطلاب في الجامعة، وخلصت الدراسة إلى أن العوامل المؤثرة تشمل الجوانب الأكاديمية والتدريسية والبيئة الأكاديمية وجودة الحياة الطلابية والمنشآت الجامعية والتواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس (AlZahrani et al., 2019).

وبشكل عام، يمكن القول إن العوامل التي تؤثر على رضا الطلاب تشمل العديد من الجوانب الأكاديمية والتدريسية، بالإضافة إلى جوانب الحياة الطلابية والخدمات الجامعية والتواصل مع الطلاب وبيئة الكلية بشكل عام.

5.2.2. طرق تحقيق رضا طلبة الجامعة

يعد تحقيق رضا الطلبة في الجامعة هدفاً مهماً للمؤسسات التعليمية، ويتطلب جهوداً مستمرة من قبل إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين. ويمكن تحقيق رضا الطلبة عن طريق عدة طرق وفقاً للدراسات الحديثة التي تناولت هذا الموضوع.

ففي دراسة أجراها الباحثون في جامعة أبو ظبي، تمت دراسة أثر جودة الخدمات الجامعية على رضا الطلبة، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات الجامعية تعد أحد العوامل الرئيسية المؤثرة على رضا الطلبة (Alqurashi & AbuShanab, 2019).

ومن جانب دراسة أجراها الباحثون في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، تم استخدام نموذج الجودة الشاملة لتحليل جودة الخدمات الجامعية وتحديد علاقتها برضا الطلبة. وتوصلت الدراسة إلى أن هذا النموذج يمكن استخدامه كأداة فعالة في تحقيق جودة الخدمات الجامعية وتحسين رضا الطلبة (Bsharat et al., 2017).

أما دراسة (Alkhaja & Daouk, 2021) التي تم تطبيقها في جامعة الإمارات العربية المتحدة، تم استخدام تحليل المسار لتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا الطلبة في الجامعة. وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل الرئيسية هي جودة الخدمات الجامعية والتواصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

ويمكن أن تساعد أيضاً التقنيات الحديثة في تحقيق رضا الطلبة، كما أوضحت دراسة أجراها الباحثون في جامعة الملك عبد العزيز، حيث استخدم الباحثون في الدراسة التكنولوجيا الحديثة وأثرها على تحسين تجربة التعلم وزيادة رضا الطلبة على الجامعة. وخلصت الدراسة إلى أن استخدام تقنيات مثل النظم الإلكترونية لإدارة التعلم والتواصل الإلكتروني بين الطلبة والأساتذة والموظفين يمكن أن يحسن من تجربة التعلم، ويزيد من رضا الطلبة (Al-Qahtani & Higgins, 2013).

وفي دراسة أخرى، استخدم الباحثون في جامعة الشرق الأوسط في لبنان الأساليب الكمية لتحليل العوامل التي تؤثر على رضا الطلبة في الجامعة، وخلصوا إلى أن التفاعل المثمر بين الطلبة والأساتذة والتركيز على جودة التدريس والتواصل الجيد مع الطلبة هي من بين العوامل الأساسية التي تؤثر على رضا الطلبة (Zeidan & Shihab, 2015).

ويمكن أيضاً أن يساهم توفير بيئة تعلم جيدة ومناسبة، وتوفير الخدمات والموارد اللازمة للطلبة في زيادة رضاهم على الجامعة، وهذا ما أشار إليه الباحثون في دراسة أجرتها جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، حيث تم التحقق من أثر البيئة الأكاديمية والتجهيزات الجامعية وجودة الحياة الطلابية والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس على رضا الطلبة (Aldossar & Algarni, 2018).

بالإضافة إلى ذلك، يمكن تحسين رضا الطلبة على الجامعة من خلال تقديم خدمات الدعم اللازمة للطلبة مثل خدمات الاستشارات الأكاديمية والنفسية والتوجيه الوظيفي، وهذا ما أشار إليه الباحثون في دراسة أجراها باحثون في جامعة تشرين في سوريا (Al-Natour & Khamaiseh, 2015).

وترى الباحثة أنه بإمكان الجامعات تحقيق رضا الطلبة من خلال عدة طرق، والدراسات الحديثة تؤكد أن جودة الخدمات الجامعية تعد أحد العوامل الرئيسية المؤثرة على رضا الطلبة. بالإضافة إلى ذلك، فإن التقنيات الحديثة مثل النظم الإلكترونية لإدارة التعلم والتواصل الإلكتروني بين الطلبة والأساتذة والموظفين يمكن أن تساعد في تحقيق رضا الطلبة. وبالتأكيد، إن تحقيق رضا الطلبة يتطلب جهوداً مستمرة وتعاوناً من قبل إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين. لذا، يجب على الجامعات الاستمرار في تطوير خدماتها وتحسين جودة تعليمها والتواصل مع طلبتها لتحقيق رضاهم.

6.2.2. طرق قياس رضا طلبة الجامعة

يعدّ رضا الطلبة عن التعليم والجامعة من المؤشرات المهمة في تقييم جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات. ومن أجل قياس رضا الطلبة، توظف الجامعات العديد من الطرق والأدوات، سواء كان ذلك بشكل دوري أو عند الحاجة. فيما يلي، سنستعرض بعضاً من الطرق الأكثر شيوعاً لقياس رضا الطلبة عن الجامعة (صادق والشمري، 2017؛ شاكور، 2019):

1. الاستبيانات: تُعدّ الاستبيانات من الأدوات الأكثر استخداماً لقياس رضا الطلبة عن الجامعة. وتتضمن هذه الأداة مجموعة من الأسئلة الموجهة إلى الطلبة للتعرف على آرائهم ومدى رضاهم بالجامعة والخدمات التي تقدمها.
 2. المقابلات الشخصية: تتضمن هذه الطريقة إجراء مقابلات شخصية مع عدد من الطلبة بهدف الحصول على آرائهم وملاحظاتهم حول الجامعة والخدمات التي تقدمها. وتستخدم هذه الطريقة عادةً عند الحاجة إلى الحصول على معلومات محددة، أو عندما يكون هناك احتياج لإجراء مقابلات شخصية في إطار بحث أكبر.
 3. الزيارات الميدانية: تتضمن هذه الطريقة زيارات ميدانية إلى الجامعة بهدف الاطلاع على الخدمات التي تقدمها الجامعة وتقييمها، وذلك عن طريق الحصول على ملاحظات وآراء الطلاب حول جودة الخدمات ومدى رضاهم عنها. يتم استخدام هذه الطريقة عادةً في دراسات الرضا الطلابي، وتحتاج إلى تخطيط جيد وإجراءات محددة لضمان جمع البيانات بشكل دقيق وموثوق.
 4. مجموعات النقاش: تتضمن هذه الطريقة جمع مجموعات صغيرة من الطلاب لمناقشة مختلف جوانب الحياة الجامعية وتبادل آرائهم وملاحظاتهم بشأنها. تعتمد هذه الطريقة على المناقشة الحوارية والتفاعلية بين الطلاب، وتسمح للباحثين بجمع بيانات مفصلة وعميقة عن مدى رضا الطلاب عن الحياة الجامعية وما يحتاجون إليه من تحسينات.
 5. الاستماع الفردي: تتضمن هذه الطريقة إجراء مقابلات فردية مع الطلاب بهدف جمع آرائهم وملاحظاتهم حول جودة الخدمات ومدى رضاهم عنها. تعتبر هذه الطريقة أكثر تكلفة ووقتاً من الأساليب الأخرى، ولكنها توفر بيانات مفصلة ومفيدة، حيث يتم الحصول على ردود فعل مفصلة من الطلاب بشكل فردي، وتساعد في تحديد العوامل التي تؤثر على رضا الطلاب وكيفية تحسين الخدمات المقدمة لهم.
- ويمكن استخدام هذه الطرق بشكل فعال لقياس رضا طلبة الجامعة على الخدمات المقدمة لهم، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. كما يمكن استخدام هذه الأدوات لتتبع التقدم المحرز في تحسين جودة الخدمات ورصد التغييرات في رضا الطلاب على مر الزمن.

3.2. الدراسات السابقة:

1.3.2. الدراسات العربية:

1. دراسة الطيط والمحيميد (2022) بعنوان: أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية، وبيان أثر جودة الخدمات المقدمة لهم على تعزيز رضاهم، طُبِّقَت على طلاب جامعات سعودية (الملك عبد العزيز، والقصيم، والطائف)، حيث بلغت عينة الدراسة (948) مفردة، وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبيان وفق المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر دال إحصائياً لجودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعات السعودية بأبعادها المادية والاعتمادية والضمان، والتعاطف) في رضاهم. وعدم وجود أثر دال إحصائياً لبعدها الاستجابة لجودة الخدمات المقدمة في الجامعات السعودية في رضاهم.

2. دراسة مجيد (2022) بعنوان: تقويم مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكلية التمريض من وجهة نظر الطلبة.

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى رضا طلبة كلية التمريض عن الأداء الأكاديمي والإداري لكليتهم، طُبِّقَت على طلبة كلية التمريض في جامعة الأنبار، حيث بلغت عينة الدراسة (200) مفردة، وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبيان وفق المنهج الوصفي،

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى العام لرضا بين الطلبة في المجالات الخمسة يتراوح بين (الجيد، المتوسط، والضعيف). وقد كان متوسط رضا الطلبة الأكاديمي والإداري أعلى من متوسط النظري للمقياس بدلالة إحصائية عند المستوى (0.05) كما ظهر فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط الإناث والذكور ولصالح الإناث. كما أظهرت النتائج وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين المراحل الأربعة، وكان لصالح المرحلة الأولى.

3. دراسة النجار (2022) بعنوان: درجة رضا الطلاب تخصص تكنولوجيا التعليم بكلية التربية الأساسية في دولة الكويت عن خدمات التقنيات التعليمية المقدمة في الكلية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة رضا طلبة تخصص تكنولوجيا التعليم في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت عن مستوى توافر خدمات التقنيات التعليمية المقدمة بالكلية، طبقت على طلاب كلية التربية الأساسية، حيث بلغت عينة الدراسة (258) مفردة، وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبيان وفق المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة رضا طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت عن مستوى توافر خدمات التقنيات التعليمية بالكلية كانت قليلة، وأنه لا يوجد فرق دال حول درجة الرضا عن مستوى خدمات التقنيات التعليمية التي تتوفر في الكلية يعزى لمتغير النوع، كما كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقدير درجات الطلبة حول تقدير درجة رضاهم عن مستوى توفير خدمات التقنيات التعليمية بالكلية يعزى لمتغير الفرقة الدراسية لصالح متوسطات تقديرات درجات الطلبة في الفرقتين الأولى والثانية مقابل الفرقتين الثالثة والرابعة.

4. دراسة النواتي (2021) بعنوان: أثر جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة: دراسة على عينة من طلبة التدرج بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط.

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط، طبقت على طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط، حيث بلغت عينة الدراسة (329) مفردة، وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبيان وفق المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة.

5. دراسة العمري (2021) بعنوان: مشكلات البيئة الصفية التي تواجه طالبات جامعة طيبة وعلاقتها بمستوى الرضا العام عن المناخ الدراسي الجامعي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز مشكلات البيئة الصفية الجامعية التي تواجه طالبات جامعة طيبة، وإيجاد الفروق بين متوسطات درجات مستوى الرضا العام عن المناخ الدراسي الجامعي التي تُعزى إلى تلك المشكلات، إضافة إلى أهم التوصيات والمشكلات العاجلة من وجهة نظر الطالبات فيما يخص البيئة الصفية الفعالة، طبقت على طالبات جامعة طيبة، حيث بلغت عينة الدراسة (217) مفردة، وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبيان وفق المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المشكلات الصفية التي مصدرها اللوائح والأنظمة الأكاديمية جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط (2.45). كما أكدت النتائج أن مستوى الرضا العام كان بدرجة "راضٍ نوعاً ما" بنسبة (57.1%). وأثبتت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين متوسطات درجات مستوى الرضا العام ومصادر مشكلات البيئة الصفية الجامعية، لصالح الأستاذ الجامعي وبمستوى "راضٍ جداً".

6. دراسة الوادي (2018) بعنوان: أثر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الكليات الجامعية المتوسطة على رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على كلية القدس فرع الزرقاء الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة. وذلك من خلال اختيار متغير مستقل جودة الخدمات التعليمية، ويشمل كفاءة العاملين، الرسوم الجامعية، الملموسية، الاستجابة، الضمان ومتغير تابع هو رضا الطلبة، طبقت على الطلاب في كلية القدس فرع الزرقاء بمختلف التخصصات الأكاديمية والتقنية، حيث بلغت عينة الدراسة (150) مفردة، وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبيان وفق المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية بأبعادها المختلفة على رضا الطلبة في كلية القدس فرع الزرقاء عند مستوى دلالة (0.05) وأن هناك ضعفاً في مجال المظهر الخارجي والبيئة المادية، والتي تشكل أهمية بالنسبة للطلبة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين كفاءة العاملين، والذي ينعكس بشكل إيجابي على رضا الطلبة ولوائهم.

2.3.2. الدراسات الأجنبية:

1. دراسة Ikram and Kenayathulla (2023) بعنوان: العلاقة بين جودة بيئة التعليم ورضا الطلاب باستخدام المواد التعليمية والدعم ومرافق الفصول الدراسية والمعدات والنمو: منظور التعليم العالي في باكستان.

The relationship between education quality and student satisfaction with the use of educational materials and support, classroom facilities and equipment, and growth: a higher education perspective in Pakistan

هدفت الدراسة إلى معرفة التأثير بين جودة بيئة التعليم ورضا الطلاب من حيث المواد التعليمية، والدعم، ومرافق ومعدات الفصل الدراسي، والنمو في معاهد التعليم العالي الباكستانية الخاصة، طبقت على طلبة الدراسات العليا في مؤسسات التعليم العالي الخاصة في باكستان، حيث بلغت عينة الدراسة (440) مفردة، وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبيان وفق المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن لجودة بيئة التعليم تأثيراً إيجابياً مباشراً وهاماً على رضا الطلاب عن المواد التعليمية، والدعم، ومرافق ومعدات الفصل الدراسي، والنمو في مؤسسات التعليم العالي الخاصة.

2. دراسة Danish and Usman (2021) بعنوان: تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب في معاهد التعليم العالي في جوجرانوالا.

The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Gujranwala

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير خدمات الجودة المختلفة على رضا الطلاب في معاهد التعليم العالي في جوجرانوالا، طبقت على طلبة معاهد التعليم العالي، حيث بلغت عينة الدراسة (240) مفردة، وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبيان وفق المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الطلاب راضون بشكل عام عن الخدمات الملموسة والتعاطف، ولكنهم غير راضين كثيراً عن مرافق وقوف السيارات ومختبرات الكمبيوتر وخدمات الكافيتريا ونظام معالجة الشكاوى.

3.3.2. التعقيب على الدراسات السابقة:

1.3.3.2. عرض نقدي للدراسات السابقة:

تناولت الباحثة 8 من الدراسات السابقة مقسمة إلى الدراسات العربية وإلى الدراسات الأجنبية في مجالات مختلفة منها ما هو في مجال جودة الحياة الجامعية ومنها ما هو حول رضا الطلبة، ويتضح أن أغلب الدراسات السابقة تناولت جودة البيئة الجامعية والتعليمية بمختلف أبعادها، وركزت في توصياتها على حث الباحثين بإجراء المزيد من الدراسات في دور جودة الحياة الجامعية في تحقيق رضا الطلبة.

واتفقت الدراسة مع جميع الدراسات السابقة سواء التي اتفقت معها في المتغير المستقل أو المتغير التابع في استخدام المنهج الوصفي، وكذلك في استخدام أداة جمع المعلومات الاستبانة.

أوجه استفادة الباحثة من الدراسات السابقة:

- تصميم أداة الدراسة المناسبة.
- اختيار المنهج المناسب للدراسة.
- استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة.
- تدعيم نتائج الدراسة بالدراسات السابقة.
- الاستفادة من مراجع الدراسات السابقة.

2.3.3.2. تحديد الفجوات في الدراسات السابقة:

تعتبر هذه الدراسة استكمالاً لتلك الدراسات السابقة التي سعت للربط بين جودة الحياة الجامعية وبين رضا الطالبات. وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أبعاد جودة الحياة الجامعية حيث أن جودة الحياة الجامعية مختلفة، وقد اخترنا في هذا البحث أقربها إلى بيئة كلية الأعمال بجامعة بيشة وهي المجال الإداري والمجال الأكاديمي والمجال الاجتماعي والمجال الخدماتي. حيث يميز هذا البحث الحديث عن جودة الحياة الجامعية ورضا الطالبات بشكل أكثر دقة وتفصيل إضافة إلى محاولة الربط وبشكل علمي ودقيق ما بينهما وقياس الأثر، والذي سيقودنا في نهاية المطاف إلى التعرف على كيفية التوصل إلى حياة جامعية مستقرة ومناسبة للطالبات وإيجاد بيئة جامعية نموذجية تحقق رضاهم وتتسق مع تطلعاتهم.

3.3.3.2. تقديم مقترحات لسد الفجوات:

1. يتضح على حد علم الباحثة عدم وجود دراسات سابقة تجمع بين متغيرات الدراسة معاً في المملكة العربية السعودية بشكل عام وجامعة بيشة بشكل خاص، كما لم يتم بحث هذا العنوان من قبل في الجامعة بحسب إفادة مركز مصادر التعلم. لذا لابد من إجراء المزيد من الدراسات والبحوث بهدف تطوير البيئة في كافة الجامعات والمؤسسات التعليمية.
2. تسليط الضوء حول الأهمية المتحصلة من تطبيق الدراسات التي تعنى بتقييم الجودة كونها تتحدث عن جودة الحياة التعليمية لما لها من تأثير كبير على رضا الطالبات في الجامعة.
3. دراسة البيئة الجامعية بشكل أكثر شمولية متضمناً الأبعاد الهامة التي تعد كمؤثر أساسي على نوعية وأداء الجامعات من ناحية ورضا الطلبة كمستفيد أساسي مما تقدمه الجامعة من ناحية أخرى.

3. منهجية البحث وإجراءاته:

1.3. منهج البحث:

تحدد منهج البحث وإجراءاته للدراسة في ضوء مشكلة البحث وأهدافها وتساولاتها الرئيسية والفرعية، وتحديد المفاهيم المستخدمة فيها، وما تم الرجوع إليه من أدبيات ودراسات سابقة مشابهة للدراسة الحالية، وفي ضوء ما تم تحديده من تساؤلات تشكيل الإجابة عليها تحقيقاً للأهداف الرئيسية للدراسة، ومن أجل تحقيق أهداف البحث قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع البحث، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة موضوع البحث ومحاولة تفسيرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، تصنيفها، تحليلها، إخضاعها للدراسات الدقيقة (الآغا، 2000، ص16).

2.3. مجتمع البحث:

يقصد بمجتمع البحث هو ذلك المجتمع الذي تسعى الباحثة إلى إجراء دراستها عليه، بمعنى أن كل فرد أو وحدة أو عنصر يقع ضمن حدود ذلك المجتمع يعد ضمناً من مكونات المجتمع، ويتمثل مجتمع البحث الحالي في مجموعة طالبات كلية الأعمال والبالغ عددهم (1036) طالبة.

3.3. عينة البحث:

تم اختيار أفراد العينة بالطريقة العشوائية وتم تطبيق البحث على 280 طالبة باختلاف مؤهلاتهم العلمي ومستواهم التعليمي وتخصصهم. وذلك اعتماداً على جدول العينات المعتمد لتحديد العينة (Krejcie ,R & Morgan, 1970, p270).

4.3. حدود البحث:

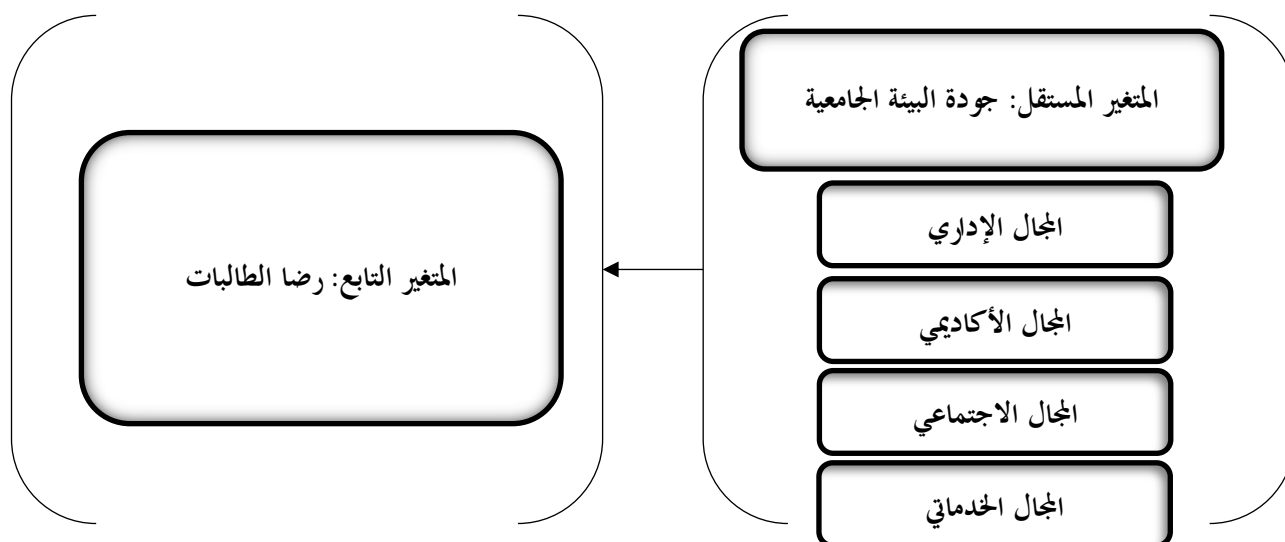
- **حدود مكانية:** جامعة ببشة في المملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية:** تم تطبيق البحث في الفصل الدراسي الثالث من العام 1444هـ / 2023م.
- **حدود موضوعية:** يقتصر البحث على دور جودة البيئة الجامعية وأبعادها: (المجال الإداري، المجال الأكاديمي، المجال الاجتماعي، المجال الخدماتي) في تحقيق رضا الطالبات.
- **حدود بشرية:** طالبات كلية الأعمال.

5.3. متغيرات البحث:

تتمثل متغيرات البحث فيما يلي:

1. **المتغير المستقل:** ويتمثل في جودة البيئة الجامعية ومجالاتها: (المجال الإداري، المجال الأكاديمي، المجال الاجتماعي، المجال الخدماتي).
 2. **المتغير التابع:** ويتمثل في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة.
- والشكل التالي يوضح ذلك

شكل (1-3): متغيرات البحث المستقلة والتابعة من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة



6.3. الأساليب والأدوات:

اعتمدت الباحثة استخدام الاستبانة لجمع البيانات حول دور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات، حيث تعد "الاستبانة عبارة عن أداة جميع بيانات ميدانية تتضمن مثيرات حسية ولفظية واستجاباتها الموصولة بواقع العمل وبمواقفه نحو الذات أو نحو الغير" (العساف، 2006، ص191).

• خطوات بناء الاستبانة:

تم جمع البيانات من خلال نوعين من المصادر:

أولاً: المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، تم توزيعها على عينة البحث وتم تفرغ البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي "Statistical Package for the Social Sciences, SPSS"، الإصدار (24).

ثانياً: المصادر الثانوية: من خلال الرجوع للدراسات والكتب ذات الصلة بالموضوع ومواقع الانترنت التي تناولت إطار الدراسة ومتغيراته.

وقد تكون استبيان البحث من جزأين رئيسيين هي:

الجزء الأول: ويمثل عبارات الاستبيان حيث تضمن عدد العبارات (30) عبارة على محورين وهي كالتالي:

المحور الأول: محور جودة البيئة الجامعية من وجهة نظر طالبات كلية الأعمال، ويتكون من (20) عبارة مقسمة على أربعة أبعاد وهي:

أ. البعد الأول: المجال الإداري ويتكون من (5) عبارات.

ب. البعد الأول: المجال الأكاديمي ويتكون من (5) عبارات.

ج. البعد الأول: المجال الاجتماعي ويتكون من (5) عبارات.

د. البعد الرابع: المجال الخدمائي ويتكون من (5) عبارات.

المحور الثاني: محور تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة، ويتكون من (10) عبارات.

الجزء الثاني: وهو عبارة عن البيانات الشخصية (المؤهل العلمي، المستوى الدراسي، التخصص).

7.3. طريقة تصحيح الاستبانة (أداة البحث):

بعد القيام بجمع البيانات، تمت مراجعتها، ومن ثم إدخالها الحاسب لتحليلها إحصائياً، وذلك عبر إعطائها أرقام بتحويل الإجابات اللفظية لرقمية (ترميز)، وتم إعطاء الإجابات اللفظية إلى رقمية (ترميز)، حيث أعطيت الإجابات في جميع الأبعاد كما يلي:

جدول (1-3): تقسيم ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

8.3.. صدق أداة البحث وثباتها:

تم التحقق من صدق أداة البحث من خلال عدة مراحل لضمان صلاحيتها للتطبيق الميداني. في البداية، تحقق الصدق الظاهري عبر عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين الذين أكدوا أن العبارات واضحة، ومناسبة، وتقيس ما وضعت لقياسه. بعد الأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات اللازمة، تم اعتماد النسخة النهائية للأداة بما يضمن وضوحها ومصداقيتها في التطبيق.

كما تم التحقق من الصدق الداخلي للأداة من خلال حساب معاملات الارتباط بيرسون بين عبارات كل بُعد والدرجة الكلية له. وقد أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط في المجال الإداري تراوحت بين (0.734-0.826)، وفي المجال الأكاديمي بين (0.752-0.831)، وفي المجال الاجتماعي بين (0.801-0.892)، وفي المجال الخدماتي بين (0.646-0.862). أما محور "تحقيق رضا الطالبات" فقد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.760-0.887). وجميع هذه القيم كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يشير إلى قوة العلاقة بين العبارات والدرجة الكلية، وهو ما يعكس اتساقاً داخلياً مرتفعاً وصدقاً في قياس المتغيرات المستهدفة. جميع هذه القيم كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يدل على تمتع العبارات بدرجة عالية من الصدق الداخلي. أما الصدق البنائي فقد تم التأكد منه عبر معاملات الارتباط بين المحاور المختلفة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة. أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط للمجال الإداري بلغت (0.914)، الأكاديمي (0.898)، الاجتماعي (0.867)، والخدمي (0.775)، بينما تراوحت معاملات الارتباط الكلية بين (0.952-0.966). وكانت هذه القيم جميعها دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، ما يدل على قوة الترابط البنائي بين المحاور المختلفة. هذه النتائج تدل على صدق بنائي مرتفع يعكس ترابط المحاور وتكاملها في قياس أبعاد الظاهرة المدروسة.

وفيما يتعلق بثبات الأداة، فقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس اتساق العبارات. أظهرت النتائج أن معاملات الثبات تراوحت بين (0.773-0.907) على مستوى الأبعاد، حيث بلغ معامل الثبات الكلي للمحور الأول (جودة البيئة الجامعية) (0.936)، وللمحور الثاني (تحقيق رضا الطالبات) (0.941)، في حين بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (0.962)، وهي نسبة مرتفعة جداً تؤكد إمكانية استخدام الأداة بثقة واطمئنان في الدراسة الميدانية.

وفيما يلي ملخص نتائج التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة كما يوضحه الجدول (2-3)

جدول (2-3): ملخص معاملات الصدق الداخلي والثبات (ألفا كرونباخ) لأداة الدراسة

المحور/ البعد	معاملات الارتباط (الصدق الداخلي)	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	الدالة الإحصائية
المجال الإداري	0.734 – 0.826	0.849 (84.9%)	دالة عند مستوى (0.01)
المجال الأكاديمي	0.752 – 0.831	0.841 (84.1%)	دالة عند مستوى (0.01)
المجال الاجتماعي	0.801 – 0.892	0.907 (90.7%)	دالة عند مستوى (0.01)
المجال الخدماتي	0.646 – 0.862	0.773 (77.3%)	دالة عند مستوى (0.01)
جودة البيئة الجامعية (المحور الأول)	0.775 – 0.914	0.936 (93.6%)	دالة عند مستوى (0.01)
تحقيق رضا الطالبات (المحور الثاني)	0.760 – 0.887	0.941 (94.1%)	دالة عند مستوى (0.01)
الدرجة الكلية للاستبانة	0.952 – 0.966	0.962 (96.2%)	دالة عند مستوى (0.01)

يتضح من الجدول أن معاملات الصدق والثبات جاءت مرتفعة ودالة إحصائياً، مما يؤكد صلاحية الأداة للتطبيق الميداني.

9.3. أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً (SPSS) وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

1. معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation) للتحقق من صدق أداة البحث، وذلك بإيجاد العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.
2. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات أداة البحث.
3. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية والاجتماعية لأفراد المجتمع وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة البحث.
4. تحليل الانحدار الخطي البسيط (simple linear regression) لمعرفة الأثر بين جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة.
5. اختبار لعينتين مستقلتين (ت) (Two independent sample t-test) للكشف عن الفروق لمتوسط متغيرات الدراسة التي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).
6. تحليل اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للكشف عن مستوى الفروق التي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى الدراسي، التخصص).

4. عرض وتحليل بيانات البحث ومناقشة نتائجها:

1.4. خصائص أفراد العينة:

يقوم هذا البحث على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الوظيفية والشخصية لأفراد البحث متمثلة في (المؤهل العلمي، المستوى التعليمي، التخصص)، وكانت مواصفات العينة على النحو التالي:
أولاً: متغير المؤهل العلمي:

جدول (1-4) توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير المؤهل العلمي (ن=280)

المتغيرات	المجموعات	العدد	النسبة
المؤهل العلمي	بكالوريوس	214	%74.4
	ماجستير	66	%23.6

يتضح من خلال الجدول السابق (1-4) توزيع خصائص عينة البحث بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي حيث تبين أن عينة البحث تضمنت (214) مؤهلهم العلمي بكالوريوس بنسبة (%74.4) من عينة البحث أي أكثر من ثلاث أرباع العينة، بينما هناك (66) مؤهلهم العلمي ماجستير بنسبة (%23.6) من عينة البحث.

ثانياً: المستوى التعليمي:

جدول (2-4) توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير المستوى التعليمي (ن=280)

المتغيرات	المجموعات	العدد	النسبة
المستوى التعليمي	سنة أولى	153	%54.6
	سنة ثانية	34	%12.1
	سنة ثالثة	61	%28.1
	سنة رابعة	32	%11.5

يتضح من خلال الجدول السابق (2-4) توزيع خصائص عينة البحث بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فقد تبين من خلال الجدول أن هناك (153) مفردة مستواهم التعليمي سنة أولى بنسبة (%54.6) من عينة البحث، وهناك (61) مفردة مستواهم التعليمي سنة ثالثة بنسبة (%28.1) من عينة البحث، وهناك (34) مفردة من عينة البحث مستواهم التعليمي سنة ثانية بنسبة (%12.1) من عينة البحث، بينما هناك (32) مفردة من عينة البحث مستواهم التعليمي سنة رابعة بنسبة (%11.5).

ثالثاً: متغير التخصص:

جدول (3-4) توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير التخصص (ن=280)

المتغيرات	المجموعات	العدد	النسبة
التخصص	إدارة أعمال	200	%71.4
	القانون	29	%10.4

المحاسبة	50	17.9%
----------	----	-------

يتضح من خلال الجدول السابق (3-4) توزيع خصائص عينة البحث بالنسبة لمتغير التخصص فقد تبين من خلال الجدول أن هناك (200) مفردة تخصصهم إدارة أعمال بنسبة (71.4%) من عينة البحث، وهناك (50) مفردة تخصصهم محاسبة بنسبة (17.9%) من عينة البحث، وهناك (29) مفردة تخصصهم القانون بنسبة (10.4%).

2.4. نتائج أسئلة البحث:

1.2.4. التحليل والتفسير المتعلقة بالسؤال الأول وفرضيته:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للمجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة؟

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للمجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة.

لاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار الانحدار الخطي البسيط (simple linear regression) والجدول (4-4).

جدول (4-4) ملخص النموذج لأثر المجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التصحيح ل R ²	قيمة الخطأ المعياري
0.804	0.646	0.645	0.46507

جدول (5-4) اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر المجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة

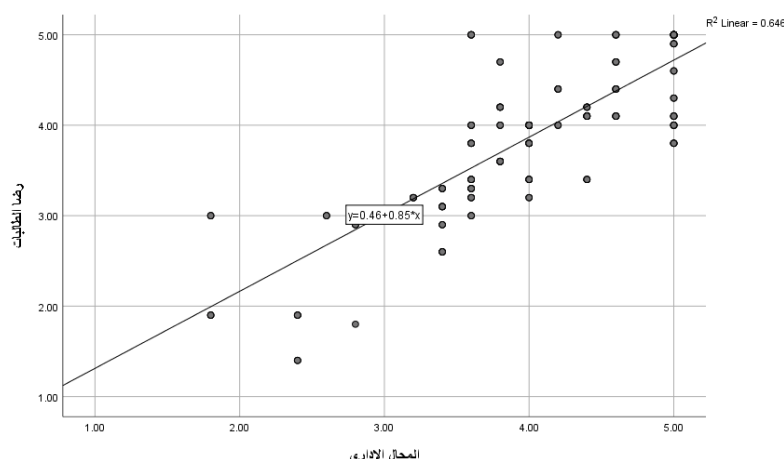
المعاملات	مجموع الانحراف	درجات الحرية	مربع مجموع الانحرافات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	109.482	1	109.482	506.176	0.000
البواقي	59.913	277	0.216		
المجموع	169.394	278			

جدول (6-4) نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر المجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة

المعاملات	قيمة β	الخطأ المعياري	الوسط الحسابي ل β	قيمة T	مستوى الدلالة
المعامل الثابت (β_0)	0.460	0.156	0.804	2.957	0.003
معامل الانحدار (β_1)	0.852	0.038		22.498	0.000

يتضح من خلال الجداول الثلاثة (4-4)، (5-4)، (6-4) أن مستوى الدلالة لأثر المجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة هو (0.000) وهو أقل من (0.05) أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة، والشكل البياني (4-4) يوضح ذلك.

شكل (4-4) اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر المجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة



يتبين من خلال الشكل (4-4) أنه يوجد أثر للمجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة، أي أن العلاقة طردية بينهما، وبالتالي تمت الإجابة على السؤال الأول الفرعي والتحقق من فرضيته.

2.2.4. التحليل والتفسير المتعلقة بالسؤال الثاني وفرضيته:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للمجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة؟

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للمجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة.

لاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار الانحدار الخطي البسيط (simple linear regression) والجدول (4-7)، (8-4)، (9-4) يبين ذلك.

جدول (7-4) ملخص النموذج لأثر المجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة

معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل التصحيح ل R2	قيمة الخطأ المعياري
0.804	0.646	0.645	0.465

جدول (8-4) اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر المجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة

المعاملات	مجموع الانحراف	درجات الحرية	مربع مجموع الانحرافات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	109.482	1	109.482	506.176	0.000

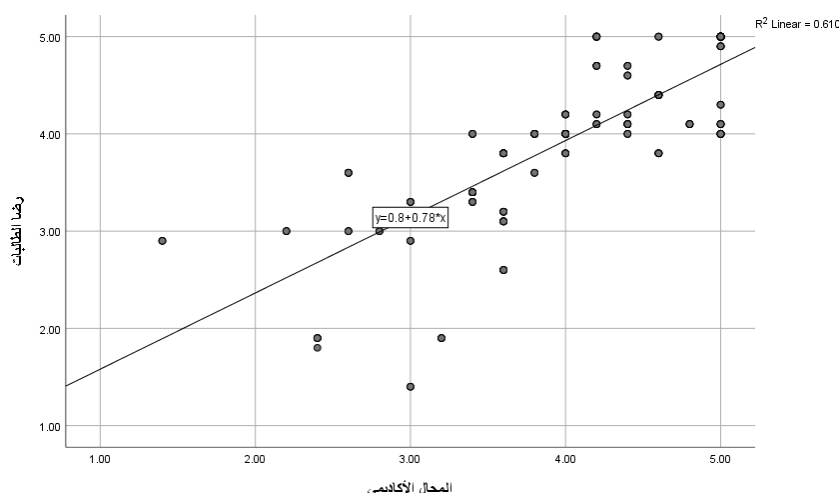
		0.216	277	59.913	البواقي
			278	169.394	المجموع

جدول (9-4) نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر المجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة

المعاملات	قيمة β	الخطأ المعياري	الوسط الحسابي ل β	قيمة T	مستوى الدلالة
المعامل الثابت (β_0)	0.460	0.156	0.804	2.957	0.003
معامل الانحدار (β_1)	0.852	0.038		22.498	0.000

يتضح من خلال الجداول الثلاثة (7-4)، (8-4)، (9-4) أن مستوى الدلالة لأثر المجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة هو (0.000) وهو أقل من (0.05) أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة، والشكل البياني (5-4) يوضح ذلك.

شكل (5-4) اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر المجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة



يتبين من خلال الشكل (5-4) أنه يوجد أثر للمجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة، أي أن العلاقة طردية بينهما، وبالتالي تمت الإجابة على السؤال الثاني الفرعي والتحقق من فرضيته.

3.2.4. التحليل والتفسير المتعلقة بالسؤال الثالث وفرضيته:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة؟

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة.

لاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار الانحدار الخطي البسيط (simple linear regression) والجدول (4-10)، (4-11)، (4-12) يبين ذلك.

جدول (10-4) ملخص النموذج لأثر المجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة

معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل التصحيح ل R2	قيمة الخطأ المعياري
0.681	0.464	0.462	0.571

جدول (11-4) اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر المجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة

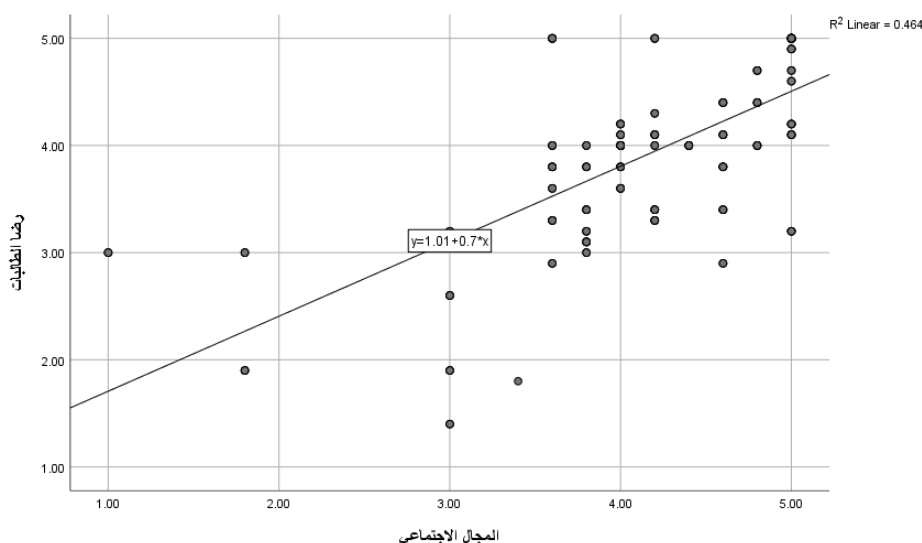
المعاملات	مجموع الانحراف	درجات الحرية	مربع مجموع الانحرافات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	78.584	1	78.584	239.706	0.000
البواقي	90.810	277	0.328		
المجموع	169.394	278			

جدول (12-4) نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر المجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة

المعاملات	قيمة β	الخطأ المعياري	الوسط الحسابي ل β	قيمة T	مستوى الدلالة
المعامل الثابت (β_0)	1.007	0.190		5.288	0.000
معامل الانحدار (β_1)	0.700	0.045	0.681	15.482	0.000

يتضح من خلال الجداول الثلاثة (10-4)، (11-4)، (12-4) أن مستوى الدلالة لأثر المجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة هو (0.000) وهو أقل من (0.05) أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة، والشكل البياني (6-4) يوضح ذلك.

شكل (6-4) اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر المجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة



يتبين من خلال الشكل (4-6) أنه يوجد أثر للمجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة، أي أن العلاقة طردية بينهما، وبالتالي تمت الإجابة على السؤال الثالث الفرعي والتحقق من فرضيته.

4.2.4. التحليل والتفسير المتعلقة بالسؤال الرابع وفرضيته:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة؟

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة.

لاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار الانحدار الخطي البسيط (simple linear regression) والجدول (4-13)، (4-14)، (4-15) يبين ذلك.

جدول (4-13) ملخص النموذج لأثر المجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التصحيح ل R ²	قيمة الخطأ المعياري
0.639	0.409	0.407	0.601

جدول (4-14) اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر المجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة

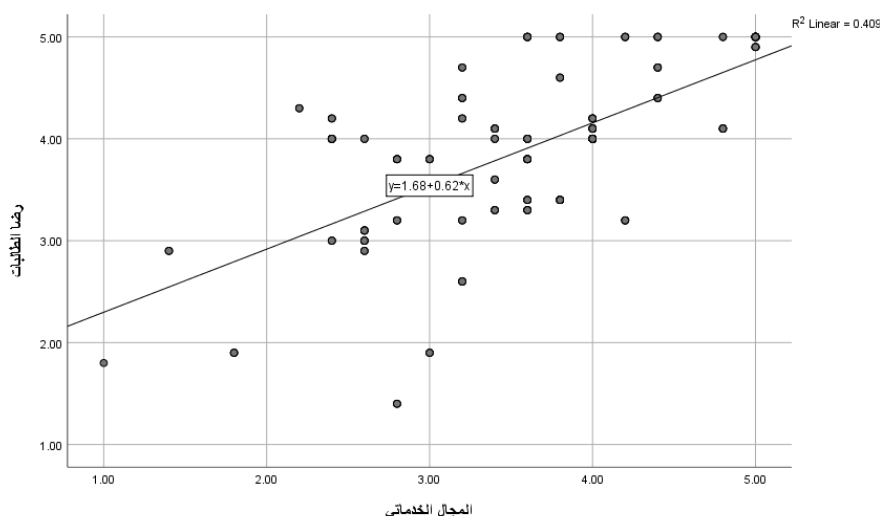
المعاملات	مجموع الانحراف	درجات الحرية	مربع مجموع الانحرافات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	69.272	1	69.272	191.651	0.000
البواقي	100.122	277	0.361		
المجموع	169.394	278			

جدول (4-15) نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر المجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة

المعاملات	قيمة β	الخطأ المعياري	الوسط الحسابي ل β	قيمة T	مستوى الدلالة
المعامل الثابت (β_0)	1.679	0.165	0.639	10.18	0.000
معامل الانحدار (β_1)	0.619	0.045		13.844	0.000

يتضح من خلال الجداول الثلاثة (4-14)، (4-15)، (4-16) أن مستوى الدلالة لأثر المجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة هو (0.000) وهو أقل من (0.05) أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة، والشكل البياني (4-7) يوضح ذلك.

شكل (7-4) اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر بُعد المجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة



يتبين من خلال الشكل (7-4) أنه يوجد أثر للمجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة، أي أن العلاقة طردية بينهما، وبالتالي تمت الإجابة على السؤال الرابع الفرعي والتحقق من فرضيته.

5.2.4. التحليل والتفسير المتعلقة بالسؤال الرئيسي وفرضيته:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لجودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة؟

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لجودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة.

لاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة اختبار الانحدار الخطي البسيط (simple linear regression) والجدول (4-4) - (16)، (17-4)، (18-4) يبين ذلك.

جدول (16-4) ملخص النموذج لدور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات

معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل التصحيح ل R2	قيمة الخطأ المعياري
0.841	0.707	0.706	0.423

جدول (17-4) اختبار الانحدار الخطي البسيط لدور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات

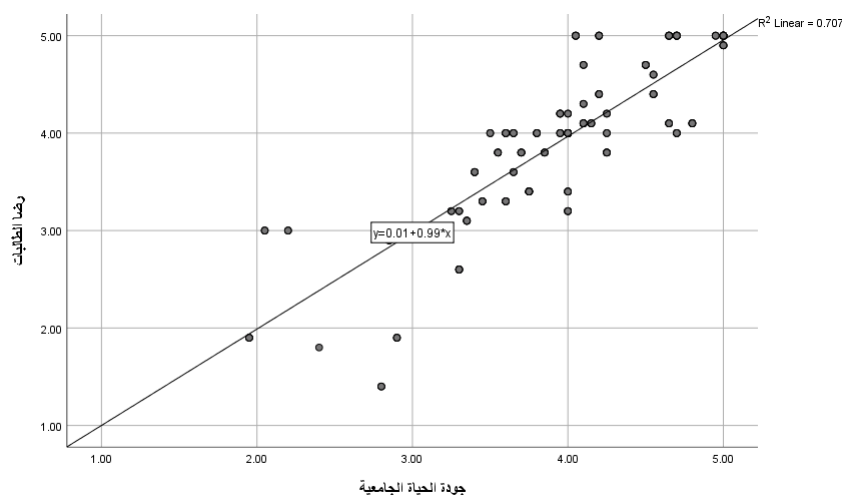
المعاملات	مجموع الانحراف	درجات الحرية	مربع مجموع الانحرافات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	119.781	1	119.781	668.753	0.000
البواقي	49.614	277	0.179		
المجموع	169.394	278			

جدول (18-4) نموذج الانحدار الخطي البسيط لدور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات

المعاملات	قيمة β	الخطأ المعياري	الوسط الحسابي ل β	قيمة T	مستوى الدلالة
المعامل الثابت (β_0)	0.012	0.153	0.841	0.076	0.939
معامل الانحدار (β_1)	0.989	0.038		25.860	0.000

يتضح من خلال الجداول الثلاثة (16-4)، (17-4)، (18-4) أن مستوى الدلالة لأثر محور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة هو (0.000) وهو أقل من (0.05) أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة، والشكل البياني (8-4) يوضح ذلك.

شكل (8-4) اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر محور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة



يتبين من خلال الشكل (8-4) أنه يوجد أثر محور جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة، أي أن العلاقة طردية بينهما، وبالتالي تمت الإجابة على السؤال الرئيسي الأول والتحقق من فرضيته.

6.2.4. التحليل والتفسير المتعلقة بالسؤال الرئيسي الثاني وفرضيته:

هل توجد فروق بين متوسطات آراء المبحوثين لدور جودة البيئة الجامعية وتحقيق الرضا من وجهة نظر طالبات كلية الأعمال بجامعة ببشة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، المستوى الدراسي، التخصص)؟

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق بين متوسطات آراء المبحوثين لدور جودة البيئة الجامعية وتحقيق الرضا من وجهة نظر طالبات كلية الأعمال بجامعة ببشة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، المستوى الدراسي، التخصص).

أولاً: الفروق بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي:

للإجابة على هذا السؤال والتحقق من فرضيته تم استخدام اختبار ت (Two independent sample t-test). لعينتين مستقلتين للكشف عن مستوى دلالة الفروق الإحصائية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (19-4) اختبارات (T- test) للفروق التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة T	ماجستير العدد = 65	بكالوريوس العدد = 214	المحاور	
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
0.127	1.530	0.667	3.907	بكالوريوس	المحور الأول: جودة البيئة الجامعية
		0.647	4.050	ماجستير	
0.198	1.292	0.801	3.874	بكالوريوس	المحور الثاني: رضا الطالبات
		0.705	4.017	ماجستير	

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة على لجميع المحاور كالتالي:

1. مستوى الدلالة للكشف عن الفروق لمتوسط محور جودة البيئة الجامعية لدى عينة من طالبات كلية الأعمال بجامعة ببشة تعزى لمتغير المؤهل العلمي (0.127) وهي أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسط جودة البيئة الجامعية لدى عينة من طالبات كلية الأعمال بجامعة ببشة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
2. مستوى الدلالة للكشف عن الفروق لمتوسط محور رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة تعزى لمتغير المؤهل العلمي: (0.198) وهي أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسط رضا الطالبات بكلية الأعمال بجامعة ببشة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ثانياً: الفروق بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي:

للإجابة على هذا السؤال والتحقق من فرضيته قامت الباحثة باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، لأكثر من عینتين مستقلتين للكشف عن مستوى دلالة الفروق الإحصائية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تعزى لمتغير المستوى الدراسي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (20-4) اختبار ANOVA للفروق التي تعزى لمتغير المستوى الدراسي

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع مربع الانحرافات	مصدر التباين	المحاور
0.161	7.128	0.756	3	2.267	بين المجموعات	المحور الأول: جودة البيئة الجامعية
		0.437	275	120.240	داخل المجموعات	
			278	122.507	المجموع	

0.000	9.683	5.395	3	16.185	بين المجموعات	المحور الثاني: رضا الطالبات
		0.557	275	153.210	داخل المجموعات	
			278	169.394	المجموع	

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة على لجميع المحاور كالتالي:

1. مستوى الدلالة للكشف عن الفروق لمتوسط محور جودة البيئة الجامعية لدى عينة من طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى لمتغير المستوى الدراسي: (0.161) وهي أكبر من (0.05) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسط جودة الخدمات الجامعية لدى عينة من طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى لمتغير المستوى الدراسي.
2. مستوى الدلالة للكشف عن الفروق لمتوسط محور رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى لمتغير المستوى الدراسي: (0.000) وهي أقل من (0.05) أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسط رضا الطالبات في طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

ثالثاً: الفروق بالنسبة لمتغير التخصص:

للإجابة على هذا السؤال والتحقق من فرضيته قامت الباحثة باستخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، لأكثر من عینتين مستقلتين للكشف عن مستوى دلالة الفروق الإحصائية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تعزى لمتغير التخصص، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (21-4) اختبار ANOVA للفروق التي تعزى لمتغير التخصص

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربع الانحرافات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
المحور الأول: جودة البيئة الجامعية	بين المجموعات	15.466	2	7.733	19.939	0.000
	داخل المجموعات	107.041	276	0.388		
	المجموع	122.507	278			
المحور الثاني: رضا الطالبات	بين المجموعات	15.815	2	7.907	14.211	0.000
	داخل المجموعات	153.579	276	0.556		
	المجموع	169.394	278			

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة على لجميع المحاور كالتالي:

1. مستوى الدلالة للكشف عن الفروق لمتوسط محور جودة البيئة الجامعية لدى عينة من طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى لمتغير التخصص: (0.000) وهي أقل من (0.05) أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسط جودة البيئة الجامعية لدى عينة من طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى لمتغير التخصص.

2. مستوى الدلالة للكشف عن الفروق لمتوسط محور رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى لمتغير التخصص: (0.000) وهي أقل من (0.05) أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسط رضا طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى لمتغير التخصص.

5. ملخص ومناقشة النتائج:

1.5. ملخص نتائج البحث:

أظهرت نتائج البحث أن حوالي أكثر من ثلث أرباع أفراد العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس وقد بلغت نسبتهم (74.4%) بواقع (214) مفردة، فيما بينت نتائج البحث أن حوالي نصف أفراد العينة بواقع (153) مفردة مستواهم التعليمي سنة أولى بنسبة (54.6%) من عينة البحث.

وقد أظهرت نتائج البحث أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة، أيضا هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة، إضافة إلى أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة، بالإضافة إلى أن النتائج أظهرت أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة. وبصفة عامة أظهرت نتائج البحث أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة.

2.5. مناقشة النتائج:

ونقصد بمناقشة النتائج مدى مطابقة أو مخالفة النتائج لفرضيات البحث، وفيما يلي تعرض الباحثة أهم النتائج التي توصل إليها البحث:

1. النتيجة الأولى تتوافق مع الفرضية الأولى القائلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة).
2. النتيجة الثانية تتوافق مع الفرضية الثانية القائلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة).
3. النتيجة الثالثة تتوافق مع الفرضية الثالثة القائلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة).
4. النتيجة الرابعة تتوافق مع الفرضية الرابعة القائلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للمجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة).
5. النتيجة الرئيسية الأولى تتوافق مع الفرضية الرئيسية القائلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة بيشة).
6. النتيجة الرئيسية الثانية تتوافق بشكل جزئي مع الفرضية الرئيسية القائلة: توجد فروق بين متوسطات آراء المبحوثين لجودة البيئة الجامعية ورضا طالبات كلية الأعمال بجامعة بيشة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، المستوى الدراسي، التخصص).

3.5. الاستنتاجات:

1. يوجد دور لجودة البيئة الجامعية بشكل عام في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة.
2. يوجد دور للمجال الإداري في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة.
3. يوجد دور للمجال الأكاديمي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة.
4. يوجد دور للمجال الاجتماعي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة.
5. يوجد دور للمجال الخدماتي في تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة.
6. لا توجد فروق بين متوسطات آراء المبحوثين لجودة البيئة الجامعية من وجهة نظر طالبات كلية الأعمال بجامعة ببشة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، المستوى الدراسي) باستثناء التخصص، بينما توجد فروق بين متوسطات آراء المبحوثين لرضا طالبات كلية الأعمال بجامعة ببشة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى الدراسي، التخصص) باستثناء المؤهل العلمي.

4.5. الربط بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

اتفقت هذه الدراسة مع معظم الدراسات الأجنبية والعربية السابقة من حيث المنهجية والأهداف والأدوات المستخدمة في الدراسة وأهم نتائج الدراسة.

وأيضا توافقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أن معظمها أوصى بضرورة إجراء المزيد من الدراسات في أثر جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات وغيره من المتغيرات، بينما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في نوعية أبعاد جودة البيئة الجامعية التي تمت دراستها.

وتميزت الدراسة الحالية في اختلاف مجتمع الدراسة الذي اختير منه أفراد عينة الدراسة، حيث أن الدراسات السابقة أجريت على بيانات ومجتمعات مختلفة أما الدراسة الحالية فاستهدفت طالبات كلية الأعمال بجامعة ببشة.

إضافة إلى ذلك فقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها جمعت بين متغيرات الدراسة معاً في مجتمع الدراسة الذي أجريت عليه، المتغير الأول وهو جودة البيئة الجامعية باختلاف أبعادها، أما المتغير الآخر وهو تحقيق رضا الطالبات في كلية الأعمال بجامعة ببشة، في الدراسة الحالية، تمت صياغة الأفكار بطريقة متسلسلة منطقياً ضمن أهداف البحث، ومجال دراسته، وفيما يخدم الأهداف، إضافة إلى صياغة فرضيات وأسئلة البحث التي تضمن إيجاد إجابات واضحة وهادفة للأسئلة الواردة في البحث، من خلال إجراء العديد من الإجراءات الوصفية والإحصائية من أجل الوصول للنتائج التي تضيف قيمة علمية.

6. الخاتمة والتوصيات:

1.6. الخاتمة:

بعد أن تم استعراض مشكلة البحث في الفصول السابقة والتي تتلخص بمعرفة أثر جودة البيئة الجامعية في تحقيق رضا الطالبات من وجهة نظر طالبات كلية الأعمال بجامعة ببشة، حيث هدفت إلى معرفة أثر جودة البيئة الجامعية (المجال الإداري، المجال الأكاديمي، المجال الاجتماعي، المجال الخدماتي) في تحقيق رضا الطالبات.

كما ويتضح من نتائج الدراسة أن جامعة بيشة تتمتع ببيئة جيدة للتعليم وفيها مقومات الجودة المطلوبة، ولكنها للأسف لم تفعل العديد من الخدمات المساندة التي تعين الطالبة وتوجد لها الجو المريح من خلال إجراءات التسجيل في الجامعة وتوفير مكان ملائم لتناول وجبات الطعام في الجامعة وتوفير شبكة انترنت لخدمة الطالبات في الجامعة بالإضافة إلى المعانة من الأعطال التي يتعرض لها نظام التسجيل والحذف والإضافة ومشاكل الإرشاد الأكاديمي كما سجلت الدراسة نتيجة هامة وهي وجود دور لجودة البيئة الجامعية بشكل عام في تحقيق رضا الطالبات.

2.6. التوصيات:

1.2.6. توصيات على المستوى العملي:

1. العمل على تعزيز نوعية البيئة الجامعية من خلال الاهتمام بالأبعاد المكونة لها في المجال الإداري والأكاديمي والاجتماعي والخدماتي.
2. ضرورة القيام بعملية التقييم المستمر لجودة البيئة الجامعية بهدف التطوير والتحسين المستمر لها.
3. تعزيز مكانة الجامعة عند الطلاب من خلال الاهتمام برغباتهم وأهدافهم الشخصية وتقصي متطلباتهم.
4. العمل على تعزيز اهتمام أصحاب القرار في الجامعة نحو ضرورة الأخذ بالمقومات البشرية والمادية ومعايير الجودة للتوصل إلى بيئة جامعية جاذبة.
5. الاهتمام ببرامج الخدمات الإرشادية والتوجيه الاجتماعي والنفسي داخل الجامعة للطالبات عن طريق مراكز توفر الإرشاد النفسي والاجتماعي، والأكاديمي.
6. تعزيز اهتمام الجامعة بالمتابعة المستمرة لمستوى جودة المرافق والساحات والإمكانات المادية.
7. ضرورة توعية الطالبات بإجراءات النظم وآلية تقديم الشكاوى والمقترحات.
8. العمل على تكرار قياس مستوى جودة البيئة الجامعية بين الحين والآخر للتوصل إلى معرفة مدى التحسن المحرز.

2.2.6. توصيات ببحوث مستقبلية:

إجراء دراسة مختلفة في قطاعات مختلفة بالعناوين التالية:

1. العوامل التي تساعد طالبات جامعة بيشة لتحسين جودة البيئة الجامعية من وجهة نظرهن.
2. تقويم جودة البيئة الجامعية من وجهة نظر الخريجين.
3. مدى رضا طلبة قسم إدارة الأعمال عن جودة التعليم عن بعد في جامعة بيشة.

7. قائمة المراجع

1.7. المراجع العربية

- أبو السميد، سهيلة والظاهر، مي. (2011). البيئة الجامعية ومدى تأثيرها على سلوك طلبة جامعة البترا، مجلة العلوم التربوية، 19(3): 271-306.
- البوقري، نعيمة بكر عمر والسقاف، سمر محمد عمر. (2015). جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة-جامعة الأزهر، (13): 219-252.

- حجازي، عادل. (2017). "جودة الحياة الأكاديمية في الجامعات المصرية: دراسة ميدانية على عينة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس". مجلة جامعة المنصورة للدراسات النفسية والاجتماعية، 18(2)، 25-53.
- حلس، سالم عبد الله. (2015). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 23(1): 98-122.
- حمدان، خالد محمد طلال. (2012). جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. المؤتمر العربي الدولي لضمن جودة التعليم العالي: 917-929.
- الحمود، فواز، وآخرون. (2020). مؤشر جودة البيئة الجامعية: دراسة حالة جامعة الملك فيصل. المجلة العربية للجودة في التعليم العالي.
- الحوالدة، تيسير. (2012). مستوى السعادة لدى طلبة كلية العلوم التربوية في جامعة آل البيت وعلاقته بدرجة ملاءمة البيئة الجامعية. مجلة المنارة، 18(4): 141-175.
- شاكر، ليلى. (2019). تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الجودة الشامل في التعليم العالي (CQI) في الجامعات الأردنية. مجلة الأكاديمية الأردنية للعلوم، 8(2)، 231-254.
- شعبان، سحر. (2019). دور التعاون والشاركة في تحسين جودة البيئة الجامعية. مجلة الإدارة والتنمية البيئية.
- الشيخ، محمد حسين. (2019). جودة التعليم العالي: الواقع والتطلعات. الإمارات: دار الأفق العربية.
- صادق، هيثم، الشمري، شروق. (2017). أساليب تقييم رضا الطلبة عن جودة التعليم الجامعي: دراسة ميدانية في جامعة تكريت. مجلة كردستان للدراسات العلمية، 5(1)، 27-41.
- الصفدي، رامي نبيل. (2015). جودة البيئة الجامعية وعلاقتها بالإنتاج الإبداعي لدى طلبة كلية الفنون الجميلة بجامعة الأقصى. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر - غزة، فلسطين.
- الطييط، أحمد والعايد، سري. (2015). جودة الخدمات المقدمة لطلبة الجامعات السعودية وأثرها في تعزيز رضاهم، ورقة مقدمة لمؤتمر: ثقافة خدمة العملاء في القطاع الحكومي، 17-19 تشرين الثاني، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- العلي، محمد بن عمر. (2017). أثر التعرض للتنمر على رضا الطلاب في الجامعة: دراسة حالة في الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا. مجلة البحوث التربوية والنفسية (17).
- المحمدوي، طارق، وعلي، محمد. (2018). تأثير توظيف تقنيات التعلم الإلكتروني على جودة التعليم في الجامعات العراقية من وجهة نظر الطلبة. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 8(4)، 144-156.
- المصري، رضوى. (2018). دور التكنولوجيا في تحسين جودة البيئة الجامعية. مجلة العلوم التربوية والنفسية.
- العمرى، حياة بنت رشيد حمزة. (2021). مشكلات البيئة الصفية التي تواجه طالبات جامعة طيبة وعلاقتها بمستوى الرضا العام عن المناخ الدراسي الجامعي. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، مج9، ع2، 487 - 514.

الوادي، سمير حسين محمود. (2018). أثر جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الكليات الجامعية المتوسطة على رضا الطلبة: دراسة تطبيقية على كلية القدس فرع الزرقاء الأردن. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع25، 121 - 138.

الطيح، أحمد بن عدنان، والمحميد، بدر بن محمد. (2022). أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، مج15، ع2، 93 - 113.

التاوتي، عبد العليم. (2021). أثر جودة الخدمة التعليمية في رضا الطلبة: دراسة على عينة من طلبة التدرج بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط. مجلة العلوم الإنسانية، مج8، ع3، 732 - 750.

مجيد، ياسر نظام الدين. (2022). تقويم مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكلية التمريض من وجهة نظر الطلبة. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإنسانية، ع1، 204 - 234.

النجار، خلود حمد عبد الرحمن. (2022). درجة رضا الطلاب تخصص تكنولوجيا التعليم بكلية التربية الأساسية في دولة الكويت عن خدمات التقنيات التعليمية المقدمة في الكلية. مجلة القراءة والمعرفة، ع248، 15 - 66.

2.7. المراجع الأجنبية

- Abdulhameed, A. A., Al-Abdulahadi, M. A., & Al-Qurashi, A. F. (2020). The impact of digital transformation on higher education: An empirical study in Saudi Arabia. *Education and Information Technologies*, 25(3): 1623-1642.
- Abdullah, A. (2019). Student Satisfaction as an Indicator of Quality in Higher Education Institutions. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 15(2), 112-128.
- Adebayo, A. A., Abiola, O. P., Oluyemi, F. B., & Adeyemi, O. A. (2020). An evaluation of waste management practices in Nigerian universities. *Environmental Science and Pollution Research*, 27(12), 13538-13548.
- Aldossari, B. M., & Algarni, A. Y. (2018). Factors influencing student satisfaction in Saudi higher education: A case study of King Fahd University of Petroleum and Minerals. *International Journal of Educational Management*, 32(1), 120-131.
- Alhathloul, A., & Almansour, N. (2019). Students' Satisfaction and Quality of Higher Education in Saudi Arabia: A Comparative Study of Two Universities. *Higher Education for the Future*, 6(2), 54-72.
- Al-Hawari, M. A., Al-Salti, Z. M., Al-Balawi, A. S., Al-Qahtani, M. F., & Al-Nasser, A. D. (2019). Factors influencing student satisfaction in a Saudi university: A case study. *International Journal of Educational Management*, 33(6), 1069-1082.

- Aljohani, N. R., Almohanna, S. M., Alqurashi, A. M., Alshahrani, S. A., & Almohanna, A. M. (2018). ICT-based campus waste management system: A review. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(3): 657-663.
- Alkhaja, A. H., & Daouk, H. (2021). Factors Affecting Students' Satisfaction with Higher Education: Evidence from the United Arab Emirates University. *Journal of Education and Practice*, 12(10), 52-61.
- Al-Khateeb, S., & Nazzal, M. (2018). Quality of university environment: A case study of Palestinian universities. *International Journal of Higher Education*, 7(1): 95-107.
- Alkhateri, M., Al-Hosni, M., & Zairi, M. (2019). Determinants of student satisfaction and their impact on quality education: Evidence from a UAE business school. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(1), 82-96.
- AlMazroua, M., AlThagafi, M., AlShammari, N., AlMohanna, F., & AlOmar, R. (2018). Determinants of medical student satisfaction in a Saudi university. *Education Research International*, 2018, 1-9.
- Al-Natour, S., & Khamaiseh, Z. (2015). Factors affecting students' satisfaction with university services: A case study of a Syrian university. *Quality Assurance in Education*, 23(3), 301-315.
- Al-Qahtani, M. A., & Higgins, S. E. (2013). Effects of traditional, blended and e-learning on students' achievement in higher education. *Journal of Computer Assisted Learning*, 29(3), 220-234.
- Al-Qudah, K. M. (2017). The relationship between student satisfaction and the quality of education in Jordanian universities. *Journal of Social Sciences*, 5(4), 337-345.
- Alqurashi, E., & AbuShanab, E. (2019). Impact of Higher Education Service Quality on Students' Satisfaction: Evidence from Abu Dhabi University. *Journal of Education and Practice*, 10(26), 90-100.
- Al-Saif, A. M. (2019). Higher Education Development in Saudi Arabia: Challenges and Opportunities. *International Journal of Higher Education*, 8(4), 150-160.
- Alshehri, A. S., Alqarni, A. M., Alharbi, N. R., & Al-Otaibi, W. H. (2020a). The effect of service quality on students' satisfaction: The mediating role of university image. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 74.

- Alshehri, A. M., Altamimi, H. J., Alghamdi, A. A., Alshehri, A. H., & Alshahrani, S. S. (2020b). Investigating the factors that influence student satisfaction in a Saudi university. *Journal of Taibah University for Science*, 14(1), 647-657.
- Alsobhi, M. A. (2018). Factors affecting students' satisfaction: A case study at King Abdulaziz University. *International Journal of Business and Management*, 13(2), 22-36.
- Alsowat, O. M. (2021). Factors affecting student satisfaction in higher education: A review of the literature. *Journal of Education and Practice*, 12(5), 121-133.
- Alsubaie, M. A., & Makkawi, Y. A. (2017). Determinants of student satisfaction in business colleges: Evidence from Saudi Arabia. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 34, 24-40.
- Al-Tamimi, H. A., & Al-Naamani, H. S. (2018). The relationship between service quality and student satisfaction: A field study on a sample of students from Arab universities. *International Journal of Business and Management*, 13(4), 115-126.
- AlZahrani, A. M., Alharthi, M. R., Althagafi, T. M., Alshehri, N. A., & Alshahrani, A. M. (2019). Factors influencing students' satisfaction with university education in Saudi Arabia. *Journal of Educational and Developmental Psychology*, 9(1), 112-126.
- Ammar, A., Al-Qeed, M. A., & Hamdan, A. R. (2020). The impact of organizational climate on enhancing the academic productivity: An empirical study in Jordanian public universities. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 42(6): 686-704.
- Azmi, A. S., Shaari, M. S., & Shahrudin, S. A. (2018). The impact of university community engagement on campus sustainability: A case study of Universiti Malaysia Terengganu. *Sustainability*, 10(11): 4098.
- Baltaci, A., Balci, A. K., & Balci, E. A. (2020). Evaluating the quality of the university environment through a multiple criterion decision-making approach. *Journal of Cleaner Production*, 277, 123177.
- Bsharat, M., Al-Hroot, A., Jaradat, M., & Abu-Lail, B. (2017). The Relationship between Total Quality Management (TQM) Practices and Students' Satisfaction in Palestinian Universities: An Empirical Study. *European Scientific Journal*, 13(23), 58-68.

- Dadzie, P. S. (2021). The influence of physical learning environment on students' academic performance: A case study of some selected senior high schools in Ghana. *Journal of Education and Practice*, 12(3): 85-96.
- Herrera, A. M. (2019). Sustainable university campuses: A review of the state of the art. *Journal of Cleaner Production*, 220, 705-718.
- Jafari, M., Osman, M., Abdul Rashid, S., & Ismail, S. (201). Determinants of quality of higher education environment. *Journal of Cleaner Production*, (200): 908-917.
- Johnson, A., & Brown, C. (2019). The Impact of Faculty Members on the Academic Environment in Higher Education. *International Journal of Education and Research*, 7(4), 112-125.
- Kuang, X., Wang, J., & Yang, B. (2019). The influence of campus environment on students' perception of university reputation. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 41(6), 633-648.
- Kumar, P., Kumar, A., & Rani, S. (2019). University environment quality: Conceptual framework and review of literature. *Asian Journal of Management Research*, 10(2): 346-355.
- Liu, X., & Xu, H. (2021). Effects of Campus Environment on Students' Mental Health: A Cross-Sectional Study in China. *Frontiers in psychology*, 12, 742137.
- Musa, N. A., Man, M. S., & Hassan, H. (2019). The impact of innovation and pedagogical practices on the quality of higher education. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 5(4): 74.
- Peng, J., Chen, Y., Chen, C., & Fan, X. (2017). The satisfaction of university students: A comparison between China and USA. *Journal of Multidisciplinary Engineering Science and Technology*, 4(7), 8182-8187.
- Pirzada, M. T., Mahmood, K., & Mahmood, A. (2017). Impact of physical environment on student learning: A case study of university classrooms. *Journal of Quality and Technology Management*, 13(2), 53-67.
- Ruan, X., Zhai, L., Yan, J., & Zheng, J. (2017). Research on the quality evaluation index system of university environment. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, 12(07): 112-123.

- Shakil, M. H., Munir, A. B., Uddin, M. S., & Sarker, M. A. (2020). A review on the significance of indoor environmental quality in learning spaces for higher education. *Sustainable Cities and Society*, 61, 102271.
- Smith, J., & Johnson, A. (2019). The Role of Higher Education in Developing Intellectual and Educational Leadership. *Journal of Education and Leadership Development*, 5(2), 45-62.
- Yao, R., Chen, Q., Li, B., & Li, N. (2017). A review of green campus development in China: Current situation and future agenda. *Journal of Cleaner Production*, 142, 3528-3540.
- Zeidan, A. H., & Shihab, M. (2015). Exploring student satisfaction in higher education. *International Journal of Educational Management*, 29(3), 362-374.
- Zhang, Y., & Wu, X. (2019). Effects of campus environment on academic productivity: empirical evidence from China. *Higher Education*, 77(4), 671-687.

جميع الحقوق محفوظة IJRSP © (2025) (الباحثة/ زهراء بنت علي بن حسن الشهري).

تُنشر هذه الدراسة بموجب ترخيص المشاع الإبداعي (CC BY-NC 4.0).

This article is distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v6.72.8