

# جودة خدمة التعليم الجامعي من وجهة نظر الطلاب في الجامعة السودانية

المؤتمر السنوي الثامن للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم - بيروت  
2-1 ديسمبر 2016

الاستاذة / خادم الله الكناري

كلية العلوم الادارية - جامعة المغتربين - السودان

Email: [khadmallakanary@gmail.com](mailto:khadmallakanary@gmail.com)

Mobile Phone: +249122031163

# مقدمة

□ يشهد السودان اليوم توسعا كبيرا في مؤسسات التعليم العالي سواء كان بإنشاء جامعات حكومية او خاصة جديدة.

□ من التحديات التي تواجه الجامعات السودانية بعد هذا التوسع النمو المطرد في اعداد الطلاب و جودة الخدمات التعليمية الموازية لهذه الاعداد وتأثير ذلك علي رضاهم

# مشكلة الدراسة

- تتمحور مشكلة الدراسة حول علاقة أثر جودة خدمة التعليم الجامعي على رضا الطلاب في بيئة الجامعة السودانية، حيث يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر جلاء من خلال إثارة السؤال الرئيس التالي :
- إلى أي مدى تؤثر جودة خدمة التعليم الجامعي على رضا طلبة الجامعة السودانية؟

# اهمية الدراسة

1. تقديم صورة واضحة حول واقع خدمة التعليم بجامعاتنا السودانية من وجهة نظر الطلاب .
2. وتستمد الدراسة الحالية أهميتها من موضوع الدراسة الذي يتمثل في متغيراته جودة خدمة التعليم الجامعي ورضا الطلاب، كما تتمثل أهمية الدراسة في النتائج التي سوف تسفر عنها ومايمكن أن يستفيد من نتائج الدراسة، بما يعزز من جهودها لزيادة رضا الطلاب وتحسين ورفع سمعة جامعاتنا السودانية.
3. فتح المجال لمزيد من الابحاث حول موضوع الجودة في التعليم العالي بشكل عام
4. المساهمة في دعم الجامعات نحو التطوير والتحسين.

# مفهوم التعليم

لقد اهتم الباحثون في مجال التعليم بالتمييز بين النظرة التقليدية للتعليم, التي اقترحت ان التعليم هو نقل المعرفة , وبين النظرة الحديثة للتعليم التي تسعى إلى تعميق المعرفة وتسهيل التعليم من خلال مشاركة المستفيد او المجموعة المستفيدة في التخطيط لتصميم التعليم, الذي يبني عادة على قدرات المستفيد أو مجموعة المستفيدين او إمكاناتها وأهدافها مما يثير فاعليتهم ومشاركاتهم

# مفهوم خدمة التعليم الجامعي

مجموعة المنافع التي تقدمها الجامعة والتي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيدين (الطلاب، المجتمع، الحكومة، ...) عند حصولهم على الخدمة التي تتمثل باكتساب المعرفة و إحداث تغيير فيها، وبالتالي فإنها تساعد الجامعة على تحقيق اهدافها.

# مفهوم الجودة

□ الجودة تعرف بانها المطابقة لمتطلبات او مواصفات معينة مطلوبة وفق تعريف المعهد الامريكي للمعايير بينما عرفها دليل المقاييس النوعية 2009 بانها جملة السمات والخصائص للمنتج او الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة.

□ لذا فإن جودة الخدمة هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن ان تحققها للمستفيد أو المستفيدين عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم

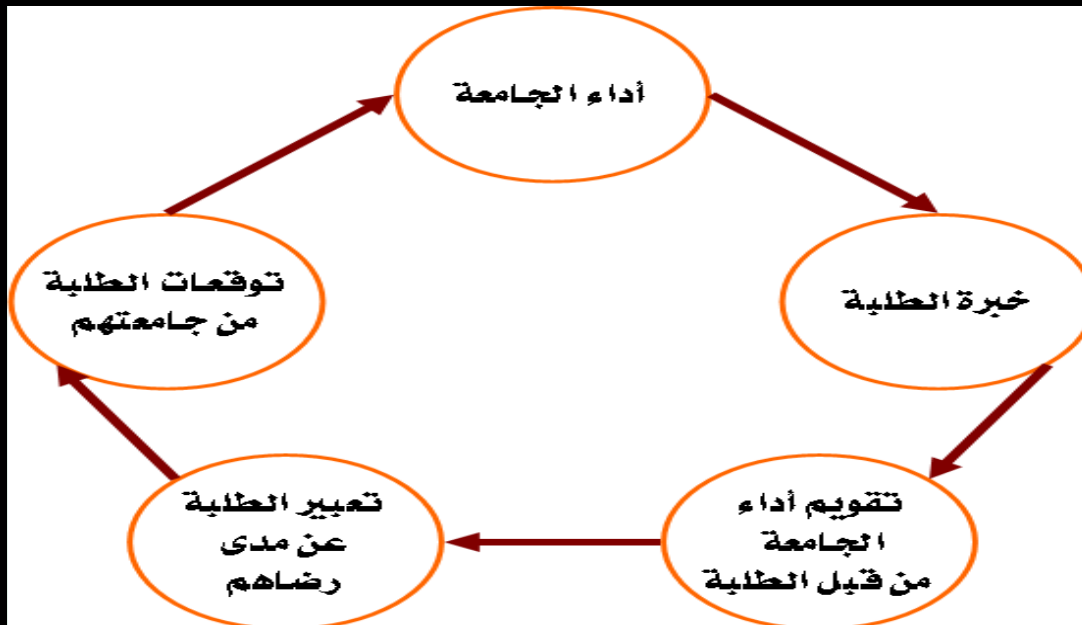
# مفهوم رضا الطلاب

- يقصد برضا الطالب اقتناعه بجودة الخدمات التعليمية المقدمة له في البيئة الجامعية، وثقته بها وتفاعله معها واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والإيجابيات، على مستوى جودة خدمة التعليم الجامعي وأثرها على رضا الطلاب الأكاديمي والاجتماعي والنفسي،
- كما يمكن أن تعني توقعات الطالب حول شكل ونوع وجودة خدمة التعليم الجامعي التي سيحظى بها في الجامعة



# مفهوم رضا الطلاب

□ وللمحافظة على مستوى مقبول لرضا الطلاب، يجب ان تطمح الجامعة بالوصول إلى مستوى عال من رضا الطلاب بالاستفادة من آلية عمل نظام رضا الطلاب الموضح بالشكل أدناه: (التقي، وآخرون، 2008).



# مفهوم جودة خدمة التعليم الجامعي:

□ بعد دراسة مجموعة من التعاريف وضح أن جودة خدمة التعليم الجامعي نظام متكامل لمجموعة من الأنشطة الموجهة للمستفيد تبدأ من تحديد رغباته وحاجاته وتنتهي بالعمل على تلبيتها, هذا يتفق تماما مع الغرض الرئيس من وجود الجامعة.

□ وتأسيسا على ذلك, يمكن القول أن جودة خدمة التعليم الجامعي هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية والتي تتناغم مع إحتياجات ورغبات المستفيدين من خلال إحداث تغير مقصود في معرفة وسلوك المتعلم.

# تعريف إجرائي للباحثة:

□ جودة خدمة التعليم الجامعي: هي كل نشاط أو منفعة ذو أهداف ورؤيا ورسالة تقننها التشريعات والسياسات وتدعمها الموارد المتاحة، ويتم تقييمها من جهات حيادية بصورة منتظمة بغرض تحسينها.

□ ومن خصائصها ان تكون ذات اثر إقتصادي أو إجتماعي أوسياسي أو روعي يتوافق مع احتياجات المجتمع وتحدث تغييراً مقصود يؤدي إلي تعميق المعرفة وتطوير مهارات الطلاب بصورة ترضي طموحاتهم وترضي الله سبحانه وتعالى.

# تحليل سمات ومميزات الدراسات السابقة:

- ❑ من خلال دراسة وتحليل العديد من الدراسات السابقة المحلية والعالمية تم التوصل للاتي:
- ❑ عدم وجود دراسة مماثلة للجامعات السودانية .
- ❑ اكدت كل الدراسات السابقة علي أهمية تحسين وتطوير الخدمات الجامعية لدعم العملية التعليمية وتعزيزها, تلبية لاحتياجات الطلاب ومواكبة التطورات والتحديات المعاصرة.
- ❑ بينت الدراسات ان هناك اختلافا في تقدير الطلاب لمستوى جودة الخدمات الجامعية , وان هناك عوامل متعددة كالجنس, والمستوى, والمعدل التراكمي, والتخصص يمكن ان تؤخذ في الاعتبار عند دراسة وجهات نظر الطلاب.
- ❑ وتاتي هذه الدراسة امتدادا لهذه الدراسات والسعي لتكوين صورة عن واقع الخدمات الجامعية وتأثيرها على رضا الطلاب في جامعاتنا السودانية.

# منهجية الدراسة الحالية

- وتأتي هذه الدراسة امتدادا للدراسات السابقة والسعي لتكوين صورة عن واقع جودة خدمة التعليم الجامعي وتأثيرها على رضا الطلاب في جامعاتنا السودانية.
- تم إختيار عينه عشوائية 400 طالبا من كليات الطب والهندسة - والعلوم الإدارية و الاداب في كل من جامعة الخرطوم(حكومية) وجامعة العلوم و التكنولوجيا(خاصة)
- تم توزيع الإستبانة المحكمة على العينة
- يتم الآن التحليل الإحصائي للعينة بإستخدام SPSS

# الخلاصة

□ بالرغم من ان هذه الدراسات قد أجريت في بلدان وبيئات مختلفة الا ان كثيرا من نتائجها تكاد تكون متشابهة ، وهذا من شأنه ان يوسع مجال الاستفادة مما ورد في الدراسة الحالية.

□ جميع الدراسات السابقة تم تطبيقها على مؤسسات تعليمية خارج السودان وركزت على مدارس وجامعات حكومية وخاصة هذا ما تميزت به الدراسة الحالية حيث يتم تطبيقها على جامعات سودانية ذات سمعة متميزة.

□ بالرغم من ان بعض هذه الدراسات قد اجريت في التسعينيات في بلدان مختلفة ، الا ان جوهر ما تناولته من مشكلات يتشابه او يكاد يتطابق تقريبا مع الدراسات الاكثر حداثة وهذا يعني ان مشكلات الجودة في التعليم الجامعي تتشابه مع بعضها البعض الى حد كبير رغم اختلاف الزمان والمكان.

# التوصيات

توصي الدراسة بالاستفادة من المعايير  
والمؤشرات والمقاييس والتشريعات  
المعتمدة محليا واقليميا ودوليا في تحسين  
جودة خدمة التعليم الجامعي في الجامعات  
السودانية لضمان رضا الطلاب.