

اثر جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا طلبة قسم إعادة التأهيل و العلاج الطبيعي

د. سعاد سعيد العزابي
الاميل:

د. منتصر أبو بكر المغربي

د. منى رجب الدهماني

تاريخ الاستلام / 2022-1-23

تاريخ القبول / 2022/4/28

الكلمات الدالة / جودة الخدمات التعليمية – الرضا -

مستخلص البحث

الهدف : التعرف على اثر جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا طلبة قسم إعادة التأهيل و العلاج الطبيعي . التساؤل: ما هو اثر جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا طلبة قسم إعادة التأهيل و العلاج الطبيعي ؟, إجراءات البحث: تم استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي . مجتمع وعينة البحث اشتمل على طلبة وطالبات قسم إعادة التأهيل والعلاج الطبيعي بكلية التربية البدنية وعلوم الرياضة , الفصول (الثالث -الرابع - الخامس - السادس - السابع - الثامن) للعام الدراسي 2021-2022 والبالغ عددهم (30) . اداة جمع البيانات تم استخدام استمارة استبيان كأداة للقياس, النتائج : تبين عدم وجود رضا لدى طلبة قسم إعادة التأهيل و العلاج الطبيعي على جودة العملية التعليمية منها أهداف المقررات الدراسية بوزن نسبى 58 % و المهارات الذهنية بوزن نسبى 58.99% . و المهارات العلمية والمهنية بوزن نسبى 53.42 % . التوصيات: ان يسعى القسم وبشكل مستمر على تحسين الخدمات المقدمة للطلبة وحل المشاكل التي تواجههم للرفع من مستوى رضا الطلبة وإحساسهم بأهمية ما يقدم لهم . 2- ان يقوم القسم بوضع معايير الجودة ومدى توفرها بالقسم ضمن الخطط البحثية حتى يتسنى التعرف على نقاط القوة و الضعف وتحسينها باستمرار.

Summary

Objective: To identify the impact of the quality of educational services on the level of satisfaction of students of the Department of Rehabilitation and Physiotherapy. The question: What is the effect of the quality of educational services on the level of satisfaction of the students of the Department of Rehabilitation and Physiotherapy?, Research procedures: The descriptive approach was used using the survey method. The third - fourth - fifth - sixth - seventh - eighth) for the academic year 2021-2022, totaling (30). Data collection tool A questionnaire form was used as a measurement tool. Results: It was found that there is no satisfaction among the students of the Rehabilitation and Physiotherapy Department on the quality of the educational process, including the objectives of the courses with a relative weight of 58% and mental skills with a relative weight of 58.99%. And scientific and professional skills with a relative weight of 53.42%. Recommendations: The department strives continuously to improve the services provided to students and solve the problems they face in order to raise the level of students' satisfaction and their sense of the importance of what is offered to them. 2- That the department sets quality standards and their availability in the department within the research plans So that strengths and weaknesses can be identified and constantly improved.

المقدمة :

تعتبر الجامعات من أهم المؤسسات التي تلعب دور أساسي في بناء الدولة، حيث أن عملية التنمية تعتمد أساساً على القوى البشرية المتوفرة في المجتمع والجامعات هي إحدى المؤسسات المسؤولة عن إعداد هذه القاعدة البشرية التي سوف تقود العناصر الأخرى المتوفرة في المجالات العلمية والاجتماعية والاقتصادية. (17 : 99)

حيث يمثل التعليم العالي أحد أهم وسائل إعداد الموارد البشرية المؤهلة وهو ما يمثل استثماراً استراتيجياً لكل بلد، فمن خلال برامج التعليم العالي تتمكن الدول من سد احتياجاتها من القوى العاملة والأيدي الماهرة التي يتطلبها سوق العمل والاحتياجات التنموية الوطنية المستدامة.

(5 : 497)

حيث تسعى الدول النامية منذ عقود إلى تحقيق التنمية في جميع المجالات ومما لا شك فيه أن هذا الواجب يفرض نفسه على المؤسسات التعليمية كما هو على الحكومات بل ويقع على الأفراد أيضاً لأن عملية التنمية عملية دائمة وشاملة ولا بد أن يشارك فيها الجميع.

لذا أصبح تطوير هذه البرامج وتحسين مستوياتها ورفع كفاءتها وحسن استثمارها من القضايا التي تحظى بأولوية عالية من قبل الجامعات ووزارات التعليم لتمكينها من أداء رسالتها في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع على أكمل وجه.

(4 : 227)

وتعد الجامعة من أهم المؤسسات التربوية التي تحتضن الشباب، إذ أنها تؤدي دوراً مكملًا لدور المجتمع، فهي تعمل على ترسيخ المعلومات وإكساب الطلبة الخبرة العلمية والعملية وتنمية العديد من المهارات التي تعمل على نجاحهم في حياتهم العملية والتي تزيد من قدراتهم على تطبيق ما اكتسبوه من معلومات وتمكنهم من التعامل مع الحياة بطرائق منطقية وموضوعية .

(14 : 295)

ونظراً لأهمية رضا طلبة المرحلة الجامعية كأحد أصدق المؤشرات والمقاييس الضرورية لأحداث متابعة وتقييم ذلك التطوير المنشود بل وأكثرها واقعية، كان لازماً على الجامعات الحرص والعمل على تحقيق هذا الرضا بكافة الوسائل والتقنيات وذلك لتمتكن الجامعة من اكتساب أكبر

عدد من الطلبة والمحافظة على وجودهم، مما يؤدي الى تطويرها ونموها في مختلف المجالات الاكاديمية.

1-2 - مشكلة البحث:

يعد رضا الطلبة أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، لان جوهر العملية التعليمية هي مساعدة الطالب على تحصيل المعارف والمهارات والنجاح فيها وغياب رضا الطلبة يعني تدني جودة الأداء الإداري الأكاديمي للمؤسسة التعليمية، وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء المؤسسة يعد من اهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم وتساعد الإدارة على وضع استراتيجياتها لرفع مستوى التعليم. (7: 290)

ونظراً لندرة وجود دراسات سابقة بالمؤسسات التعليمية بليبيا وعلى حد علم الباحثين تقيس اثر جودة العملية التعليمية على مستوى رضا الطلبة ومن خلال عمل الباحثين كأعضاء هيئة التدريس في الجامعة مما دعا الى دراسة هذه المشكلة باعتبار ان الطلبة هم المستفيدين من الخدمات التعليمية ويعتبر تقييم الطلاب لهذه الخدمات ومستوى رضاهم عنها أمر جوهري وحاسم لاختبار جودة العملية التعليمية و تختلف آراء الطلبة وفقد الحافز وإدراك الباحثين لأهمية التعرف على اهتمامات الطلبة لغرض تحسين البرامج وتطويرها و للتعرف على نقاط الضعف و المشاكل التي من الممكن ان تواجه طلبة القسم و تأثيرها على تحصيلهم العلمي .

1-3- الهدف :

- التعرف على اثر جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا طلبة قسم إعادة التأهيل و العلاج الطبيعي

1-4- التساؤل :

- ما هو اثر جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا طلبة قسم إعادة التأهيل و العلاج الطبيعي ؟

1-5- المصطلحات المستخدمة :

- جودة العملية التعليمية:

هى كل خدمة تقدمها الجامعة للطلبة تتطابق مع المواصفات و تؤدى الى رضا الطلاب و تتحدد من خلال الجوانب الملموسة ، و الاعتمادية ، الاستجابة ، التعاطف ، الامان ، و خصوصية الجامعة .
(11 : 7)

- رضا الطلبة :

حالة الشعور المرضية من الطلبة نتيجة لنجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم وهي التوقعات والتصورات من قبل الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.
(22 : 47)

- التعليم الجامعي

هو أعلى مراحل التعليم والتأهيل المتخصص وهي تلبي احتياجات المجتمع من الكفاءة المؤهلة والمتخصصة بما يوفره من فرص للتعليم في مختلف المجالات التعليمية.
(1 : 92)

جودة الخدمة التعليمية :

تشير الجودة الشاملة TOTAL Quality في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات التي تهدف تنفيذها إلى التحسن المستمر في المنتج التعليمي ، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي في العمليات والأنشطة التي يتحقق من خلالها تلك المواصفات والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية.
(21 : 19)

تعتبر الجودة في التعليم مجموعة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية ، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو المخرجات أو العمليات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاســــتخدام الفعــــال لجميــــع العنــــاصر الماديــــة والبشــــرية.
(9 : 12)

وعليه فإن الجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلبة، المجتمع).

(6: 5)

ويعد قياس مستوى جودة العملية التعليمية في مؤسسات التعليم الجامعي ذا أهمية كبيرة نظرا للعلاقة الوطيدة بين وظيفة الجامعة في تأهيل القوة البشرية وتلبية احتياجات التنمية في المجتمع.

(12: 176)

2-3- مبادئ الجودة في التعليم :

بين خالد بنى حمدان (2012) مجموعة من مبادئ الجودة في التعليم نوجزها على النحو الآتي:

- 1- التركيز على رضا وسعادة العميل من خلال تلبية توقعاته الحالية والمستقبلية كما هي، وكما يجب أن تكون من الناحية الإجرائية.
- 2 - دعم كامل من قيادات المؤسسات التعليمية وآليات الجودة الشاملة.
- 3 - تشجيع و تبني الأفكار المبدعة والمبدعين.
- 4 - التغيير في أسلوب الإدارة من أسلوب التسلط والخوف الى أسلوب التفويض.
- 5 - تكامل السياسات لتحقيق الجودة والتميز في سلسلة عمليات الجودة.
- 6 - الاستخدام الرشيد لآليات الإدارة الفعالة للوقت والتعامل الايجابي مع الصراعات.

(3: 91)

4- تعريف الرضا :

يعرف الرضا بأنه حالة عاطفية سارة او غير سارة يتم عرضها من الفرد تجاه الأنشطة المختلفة في إطار الاستجابة للمؤثرات البيئية .

(20: 272)

ويعرف بأنه الإحساس الداخلي لدى الطالب و المتمثل في شعوره بالسعادة نتيجة إشباع حاجة او رغبة لديه , وهو دالة على الأداء المدرك و المتوقع أن تظهر في سلوكه و استجابته .

(16: 377)

2-5 - مستوى رضا الطلبة وجودة الخدمة التعليمية:

- التعليم الجامعي :

أصبح من الضروري القصوى الاهتمام ببحوث التعليم العالي ورفع مستوى جودته ولذلك عقدت خلال السنوات الأخيرة العديد من المؤتمرات المحلية والدولية في هذا المجال (2: 3).

ولقد حظى موضوع الجودة في مؤسسات التعليم العالي اهتماما كبيرا حيث تقوم الجامعات بتقديم العديد من الخدمات التي يحتاجها الطلاب ولذلك يتعين على الجامعات دراسة آراء الطلاب حول جميع جوانب الحياة الأكاديمية لمعرفة درجة الرضا والتركيز على ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة وعلى تلبية توقعات واحتياجات عملائها الأساسيين في العملية التعليمية والممثلين لعينة المخرج النهائي وهم الطلاب.

(15: 223)

وعليه فالجامعة مؤسسة تربوية قائمة على فلسفة محددة نابعة من قيم وأهداف المجتمع حيث تقوم على استخدام مدخلات مختلفة تخضع لعمليات وأنشطة متنوعة تنتهي بمخرجات محددة وذلك بسبب الدور الذي تؤديه الجامعة في تبنى ونشر العلم والمعرفة بجميع المجالات والذي ينعكس على مستواهم العلمي بشكل مباشر زيادة على الأطراف الأخرى المستفيدة من تلك الخدمات والتي كان أهم سماتها التركيز على متلقي الخدمة.

(13: 1197)

2-9- الدراسات السابقة :

1- دراسة ليث الربيعي وآخرون : (2010) (10) بعنوان " اثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة "

وتهدف الى التعرف على أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة حيث شملت الدراسة كل من جامعة الشرق الأوسط وجامعة عمان وجامعة جدارا لكونها متخصصة بالدراسات العليا, بلغت العينة (205) طالب وطالبة واستخدمت المنهج الوصفي المسحي باستخدام الاستبيان وكانت اهم النتائج انخفاض واضح في مستوى جودة العملية التعليمية المدركة من قبل طلبة الدراسات العليا في كل الجامعات الأردنية الخاصة.

2- دراسة خالد محمد طلال حمدان (2012) (3) بعنوان " جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة.

تهدف الي بيان أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بالأردن ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت 28 فقرة لجمع المعلومات الأولية من الطلبة البالغ عددهم 521 طالبا توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية والذي انعكس في ارتفاع مستوى رضا الطلبة وبينت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بالأردن.

3- دراسة GRUBER قريبر (2012) (18) بعنوان التعرف على كيفية إدراك الطلاب للخدمات المقدمة لهم في جامعة لوفبروف الألمانية ومدى رضاهم عنها، تم استخدام استبانة لقياس خمسة عشر من أبعاد رضا الطلاب في الجامعة التي تغطي معظم جوانب الحياة الطلابية، حيث تم توزيعها على عينة بلغت (808) طالب وطالبة ، أظهرت نتائجها أن رضا الطلاب عن جامعتهم يعتمد على الاستقرار النسبي لعلاقة الشخص والبيئة الجامعية وبالتالي يبدو أن رضا الطلاب يعكس تماماً الاختلافات المدركة في جودة الخدمات المقدمة والبيئة الأوسع فقد كان الطلاب راضيين بشكل خاص عن المقررات الدراسية والعلاقات بين الطلاب في حين كانوا في الغالب غير راضيين عن المباني الجامعة ونوعية القاعات والمحاضرات.

4- دراسة نعيمة بكر البوقري وسمر محمد السقاف (2015) (15) بعنوان " جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي "

وتهدف الى التعرف على جودة الخدمة وأثرها على رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي لتصميم استبانة لجمع البيانات وبلغت العينة (217) طالبة وكانت اهم النتائج ان مستوى رضا الطالبات كان متوسط .

إجراءات البحث:

منهج البحث :

تم استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي وذلك لملائمته لطبيعة البحث .

مجتمع البحث :

اشتمل مجتمع البحث على طلبة وطالبات قسم إعادة التأهيل والعلاج الطبيعي بكلية التربية البدنية وعلوم الرياضة

عينة البحث :

اشملت العينة على الفصول (الثالث -الرابع - الخامس - السادس - السابع - الثامن) للعام الدراسي 2021-2022 والبالغ عددهم (30) حيث بلغت النسبة المئوية للعينة 20% من اجمالي مجتمع البحث.

اداة جمع البيانات :

تم استخدام استمارة استبيان كأداة لقياس مستوى رضا الطلبة بالقسم وقد تم الاعتماد في تصميم الاستمارة على المعايير الأساسية نموذج توصيف البرامج الأكاديمية لمركز اعتماد و ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي بليبيا وكذلك استمارة رضا الطلبة بقسم الإعلام جامعة سوهاج (23) حيث اشتملت على خمس محاور لقياس مستوى الرضا للطلاب.

- المحاور حسب الاستمارة :-

المحور الأول يتعلق بأهداف المقررات الدراسية العامة تضمن خمس عبارات

المحور الثاني يتعلق بالمهارات الذهنية تضمن تسعة عبارات.

المحور الثالث يتعلق بالمهارات العلمية والمهنية تضمن خمس عبارات.

المحور الرابع يتعلق بالمهارات المهنية والعامة تضمن ثمانية عبارات.

المحور الخامس يتعلق بالدعم الأكاديمي للطلاب تضمن عشرة عبارات

المحور السادس يتعلق بالممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب تضمن خمس عبارات.

الصدق الظاهري صدق المحكمين قام الباحثون بعرض المقياس على المحكمين من ذوي الاختصاص الأكاديمي وعددهم (6) محكمين وذلك لإبداء آرائهم بالعبارات وشكل الاستبيان العام و تعديل في بعض العبارات وظهرت صورته النهائية لتأكيد صدق المقياس ظاهريا لان تكون ملائمة لقياس الهدف الذي تم تصميمها من اجله بشكل حقيقي بالإضافة الى مناسبة التقديرات الخماسية المقترح موافق, موافق بشدة, غير موافق, غير موافق بشدة ,لا أدري ثم إجراء المعاملات الإحصائية الخاصة بدرجة الاتفاق والاختلاف بين المحكمين لها حول درجة الاتفاق على محاور الاستبيان ودرجة الاتفاق على مناسبة عبارات كل مفردة في كل محور من المقياس.

المعاملات العلمية (الصدق والثبات):

تم اختيار استمارة استبيان كأداة للإجابة عن فرضيات الدراسة، ولتطبيقه على العينة قيد البحث استخدم الدارسون بعض المعاملات العلمية المتمثلة في إيجاد الصديق التكويني (الاتساق الداخلي) لمحاور الاستبيان حيث تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للاستبيان وبين كل محور من محاور الاستبيان، كما هو موضح في الجداول رقم (1).

جدول (1) مصفوفة الارتباط للدرجة الكلية للاستبيان ومحاوره

محاور استبيان رضا الطلبة عن جودة العملية التعليمية بقس إعادة التأهيل والعلاج الطبيعي لمعايير مركز ضمان الجودة	الدرجة الكلية للاستبيان	أهداف المقررات الدراسية العامة	المهارات الذهنية	المهارات العلمية والمهنية	المهارات المهنية العامة	الدعم الأكاديمي للطلاب	الممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب
معامل الارتباط	1	0.780**	0.953**	0.871**	0.908**	0.938**	0.893**
مستوى الدلالة		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
معامل الارتباط		1	0.689*	0.768**	0.709**	0.661*	0.581*
مستوى الدلالة			0.00	0.00	0.00	0.03	0.04
معامل الارتباط			1	0.806**	0.849**	0.909**	0.799**
مستوى الدلالة				0.00	0.00	0.00	0.00
معامل الارتباط				1	0.769**	0.761**	0.735**
مستوى الدلالة					0.00	0.00	0.00
معامل الارتباط					1	0.744**	0.769**
مستوى الدلالة						0.00	0.00
معامل الارتباط						1	0.853**
مستوى الدلالة							0.00
معامل الارتباط							1

						مستوى الدلالة	والمساواة بين الطلاب
--	--	--	--	--	--	------------------	-------------------------

(*) معامل الارتباط الإحصائي عن مستوى دلالة (0.01) (*) معامل الارتباط الإحصائي عن مستوى دلالة (0.05)

حيث يتضح من مصفوفة الارتباط، والخاصة بالدرجة الكلية لاستبيان رضا الطلبة عن جودة العملية التعليمية بقسم إعادة التأهيل والعلاج الطبيعي لمعايير مركز ضمان الجودة، أنه يوجد ارتباط بين الدرجة الكلية للاستبيان ومحاوره بقيم على التوالي بلغت (0.780**، 0.953**، 0.871**، 0.908**، 0.938**، 0.893**)، وبمستوى دلالة لجميع قيم الارتباط بلغ (0.00)، مما يدل على تمتع الاستبانة بالدرجة العالية من الصدق التكويني بين محاوره.

ولإيجاد معامل الثبات لاستمارة الاستبيان تم استخدام معادلة (ألفا كرونباخ)، والتي تعتمد على الإتساق بين استجابات العينة وبين كل محور من محاور الاستبيان، وذلك بالتطبيق على عينة إستطلاعية مكونة من (12) طالب من قسم إعادة التأهيل والعلاج الطبيعي بكلية التربية البدنية وعلوم الرياضة ومن خارج العينة الأساسية، كم هو موضحة في الجدول رقم (2).

جدول رقم (2) معامل ثبات (ألفا كرونباخ) بين الدرجة الكلية ومحاوره

الإحصاء	مجالات استمارة الاستبيان					
	الدرجة الكلية للاستبيان	أهداف المقررات الدراسية العامة	المهارات الذهنية	المهارات العلمية والمهنية	المهارات المهنية العامة	الدعم الأكاديمي للطلاب
معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	0.808	0.780	0.953	0.871	0.908	0.938
	0.893					

يتضح من الجدول رقم (2) والخاص بإيجاد معامل الثبات والدرجة الكلية للاستبيان رضا الطلبة عن جودة العملية التعليمية بقسم إعادة التأهيل والعلاج الطبيعي، أن معامل الثبات بلغ لمحور أهداف المقررات الدراسية العامة (0.780)، ومحور المهارات الذهنية بلغ (0.953)، ومحور المهارات العلمية والمهنية بلغ (0.871)، وعن محور المهارات المهنية العامة بلغت (0.908)، ومحور الدعم الأكاديمي للطلاب بلغ (0.938)، ومحور الممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب بلغ (0.893)، وبلغت الدرجة الكلية للاستبيان بلغ (0.808)، وهي قيم دالة إحصائياً مقارنة بالمعيار الذي حدده (كرو نباخ) للثبات وهو (0.70)، والتي تنص فيها معادلة (ألفا) على أن أي قيمة تساوي (0.70) فأكثر هي قيمة دالة إحصائية، وتعتبر عن وجود ثبات للاستبيان المستخدم.

دراسة استطلاعية :

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية يوم (19/12-2021) من خلال توزيع استمارة الاستبيان على عدد (12) طالبة خارج العينة الأساسية حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية وأظهرت النتائج أنه يوجد ارتباط بين الدرجة الكلية للاستبيان ومحاوره و التعرف على مدى ثبات الاستبيان باستخدام الفاكرونباخ .

الدراسة الأساسية :

تم تنفيذ الدراسة الأساسية خلال العام الدراسي 2022 في الفترة من 2022/1/8 الى 2022/1/15 وذلك من خلال توزيع استمارة الاستبيان على أفراد عينة الدراسة من طلبة قسم إعادة التأهيل و العلاج الطبيعي و البالغ عددهم (30) المعالجات الإحصائية :

تم استخدام المعالجات الإحصائية باستخدام الحزمة الاحصائية (SPSS) للإجابة على تساؤل الدراسة :

- 1- النسب المئوية .
- 2- المتوسط الحسابي.
- 3- الانحراف المعياري.
- 4- الوزن النسبي للعبارة .
- 5- الوزن النسبي للاستبيان.
- 6- معامل الارتباط (معامل الصدق) .
- 7- معامل الثبات (الفاكرونباخ) .

1-4- عرض نتائج :

1- محور أهداف المقررات الدراسية:

جدول رقم (3) التكرار والنسبة المئوية لدرجة التقدير والإحصائيات وترتيب العبارة والرأي السائد لمحور أهداف المقررات الدراسية العامة (ن) =

(42)

ت	أهداف المقررات الدراسية العامة	التكرار و النسبة المئوية	درجة التقدير					الإحصائيات			الوزن النسبي للعبارة %	الرأي السائد
			غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع العبرة		
1	أهداف التعليم والمعليل الأكاديمية للتخصص واضحة ومعنة.	التكرار	7	7	12	14	2	1.17	2.92	123	58.57	موافق
		%	16.7	16.7	28.6	33.3	4.8					
2	المقررات الدراسية ترتبط باحتياجات سوق العمل.	التكرار	5	6	9	17	5	1.21	3.26	137	65.23	موافق

					11.9	40.5	21.4	14.3	11.9	%		
غير موافق بشدة	49.52	104	1.32	2.47	3	8	9	8	14	التكرار	طرق التعليم والتعلم حديثة ووسائل التعليم متوفرة.	3
					7.1	19.0	21.4	19.0	33.3	%		
موافق	53.33	112	1.20	2.66	1	12	11	8	10	التكرار	أعضاء هيئة التدريس منتظمين فالمحاضرات وجالين في التدريس.	4
					2.4	28.6	26.2	19.0	23.8	%		
موافق	63.33	133	1.30	3.16	6	15	7	8	6	التكرار	الطلاب مشركون في التقويم المستمر للعملية التعليمية داخل القسم طوال الفصل الدراسي.	5
					14.3	35.7	16.7	19.0	14.3	%		
58.00%			الوزن النسبي - أهداف المقررات الدراسية العامة									

يتضح من الجدول رقم (3) والخاص بالوزن النسبي لمحور أهداف المقررات الدراسية العامة، أن الرأي السائد للعبارة الأولى (موافق)، بأكبر تكرار بلغ (14)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (58.75 %)، والرأي السائد للعبارة الثانية (موافق)، بتكرار بلغ (17)، وبوزن نسبي للعبارة (65.23 %)، وعن العبارة الثالثة كان الرأي السائد للعبارة (غير موافق بشدة) بتكرار بلغ (14)، وبوزن نسبي بلغ (49.52)، والرأي السائد للعبارة الرابعة أشار إلى (موافق)، بتكرار (12) وبوزن نسبي (53.33)، وعن العبارة الخامسة من المحور الأول أشارت إلى رأي سائد (موافق)، بتكرار بلغ (15) وبوزن نسبي للعبارة (63.33)، وللإجابة علي مستوي رضا الطلبة علي أهداف المقررات الدراسية العامة تبين عدم رضا الطلبة المطلق عن جودة العملية التعليمية بالقسم عن هذا المحور حيث بلغ وزن المحور النسبي (58 %) .

2- محور المهارات الذهنية.

جدول رقم (4) التكرار والنسبة المئوية لدرجة التقدير والإحصائيات وترتيب العبارة والرأي السائد لمحور المهارات الذهنية

(ن = 42)

ت	المهارات الذهنية	التكرار والنسبة المئوية	درجة التقدير					الإحصائيات			الوزن النسبي للعبارة %	الرأي السائد
			غير موافق بشدة	غير موافق	لا أري	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع العبارة		

1	تشمل المقررات طرق مختلفة لتعليم الطلاب كيفية تحليل المعلومات مع ربطها ببعض	التكرار	7	6	13	14	2	2.95	1.16	124	59.04	موافق
		%	16.7	14.3	31.0	33.3	4.8					
2	تشمل مقررات القسم مجالات محددة لتنمية التعلم الذاتي	التكرار	5	12	11	10	4	2.90	1.18	122	58.09	غير موافق
		%	11.9	28.6	26.2	23.8	9.5					
3	أساليب التعلم الذاتي المستخدمة داخل القسم متنوعة.	التكرار	6	11	9	11	5	2.95	1.26	124	59.04	غير موافق، وموافق
		%	14.3	26.2	21.4	26.2	11.9					
4	تتوافر بالقسم مصادر ثرية للتعلم الذاتي يستخدمها الطلاب.	التكرار	8	13	11	10	0	2.54	1.06	107	50.98	غير موافق
		%	19.0	31.0	26.2	23.8	23.8					
5	توجد بالقسم خطة لتنمية مصادر ووسائل التعلم الذاتي	التكرار	5	9	10	11	7	3.14	1.27	132	62.85	موافق
		%	11.9	21.4	23.8	26.2	16.7					
6	يقوم الأساتذة بتشجيع و تحفيز الطلاب علي التعلم الذاتي	التكرار	8	8	4	16	6	3.14	1.39	130	61.90	موافق
		%	19.0	19.0	9.5	38.1	14.3					
7	تساهم النتائج التعليمية المستهدفة في تنمية المهارات الذهنية والمهنية والعلامة.	التكرار	7	12	10	10	3	2.76	1.20	116	55.23	لا أنري، وموافق
		%	16.7	28.6	23.8	23.8	7.1					
8	طرق التقييم تقيس الفهم والتطبيق بجانب الحفظ	التكرار	5	8	10	17	2	3.07	1.13	129	61.42	موافق
		%	11.9	19.0	23.8	40.5	4.8					
9	تتنوع أساليب التقويم المستخدمة مع الطلاب.	التكرار	5	8	11	13	5	3.11	1.21	131	62.38	موافق
		%	11.9	19.0	26.2	31.0	11.9					
الوزن النسبي-المهارات الذهنية												
58.99%												

يتضح من الجدول رقم (4) والخاص بالوزن النسبي لمحور المهارات الذهنية، أن الرأي السائد للعبارة الأول (موافق)، بأكبر تكرار بلغ (14)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (59.04 %)، والرأي السائد للعبارة الثانية (غير موافق)، بتكرار بلغ (12)، وبوزن نسبي للعبارة (58.09 %)، وعن العبارة الثالثة الرأي السائد أنقسم بين رأيين (موافق، وغير موافق بشدة) بتكرار بلغ (11)، وبوزن نسبي بلغ (59.04 %)، والرأي السائد للعبارة الرابعة (غير موافق)، بتكرار بلغ (13)، وبوزن نسبي للعبارة (50.98 %)، والرأي السائد للعبارة الخامسة (موافق)، بأكبر تكرار بلغ (11)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (62.85 %)، والرأي السائد للعبارة السادسة (موافق)، بأكبر تكرار بلغ (16)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (61.90 %)، والعبارة السابعة الرأي السائد أنقسم بين رأيين (لا أدري، وموافق) بتكرار بلغ (10)، وبوزن نسبي بلغ (55.23 %)، والرأي السائد للعبارة الثامنة (موافق)، بأكبر تكرار بلغ (17)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (61.42 %)، والرأي السائد للعبارة التاسعة (موافق)، بأكبر تكرار بلغ (13)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (62.38 %)، وللإجابة علي مستوي رضا الطلبة علي محور المهارات الذهنية تبين عدم وجود رضا الطلبة عن جودة العملية التعليمية بالقسم عن هذا المحور حيث بلغ وزن المحور النسبي (58.99 %).

3- محور المهارات الذهنية:

جدول رقم (5) التكرار والنسبة المئوية لدرجة التقدير والإحصائيات وترتيب العبارة والرأي السائد لمحور المهارات العلمية والمهنية (ن = 42)

ت	المهارات العلمية والمهنية	التكرار والنسبة المئوية	درجة التقدير					الإحصائيات			الوزن النسبي للعبارة %	الرأي السائد
			غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع العبارة		
1	تتوفر في القسم أعداد كافية من المعمل والأجهزة للتدريب العملي	التكرار	23	6	5	7	1	1.97	1.25	83	39.52	غير موافق بشدة
		%	54.8	14.3	11.9	16.7	2.4					
2	تشمل المقررات اساليب متعددة لتعليم الطلاب الفقرة علي تقييم احتياجاته الوظيفية والمهنية وتطويرها عن طريق التعلم الذاتي والمستمر.	التكرار	8	11	4	13	6	2.95	1.39	124	59.04	موافق
		%	19.0	26.2	9.5	31.0	14.3					
3	هناك اساليب متعددة لتعليم الطلاب القدرة علي تجميع المعلومات من المراجع والمجلات والمصادر العلمية.	التكرار	5	9	12	13	3	3.00	1.14	126	60.00	موافق
		%	11.9	21.4	28.6	31.0	7.1					
4	يوفر القسم برامج الدعم للطلاب لتعلم كيفية مواجهة	التكرار	7	12	10	11	2	2.76	1.16	115	54.76	غير موافق

					4.8	26.2	23.8	28.6	16.7	%	المشاكل المهنية وابتكار الحلول لجمعية لها.	
غير موافق	53.80	113	1.17	2.69	2	11	8	14	7	التكرار	يوفر القسم برامج الدعم للطلاب لتعلم كيفية التخطيط ووضع البرامج واستخدام المعلومات المتوفرة في مجال العمل	5
					4.8	26.2	19.0	33.3	16.7	%		
% 53.42			الوزن النسبي- المهارات العلمية والمهنية									

يتضح من الجدول رقم (5) والخاص بالوزن النسبي لمحور أهداف المقررات الدراسية العامة، أن الرأي السائد للعبارة الأولى (غير موافق بشدة)، بأكبر تكرار بلغ (23)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (39.52 %)، والرأي السائد للعبارة الثانية (موافق)، بتكرار بلغ (13)، وبوزن نسبي للعبارة (59.04 %)، وعن العبارة الثالثة كان الرأي السائد للعبارة (موافق) بتكرار بلغ (13)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (60.00 %)، والرأي السائد للعبارة الرابعة أشار إلى (غير موافق)، وبتكرار (12) وبوزن نسبي (54.76 %)، وعن العبارة الخامسة من المحور الثالث أشارت إلى رأي سائد (غير موافق)، بتكرار بلغ (14) وبوزن نسبي للعبارة (53.80 %)، وللإجابة علي مستوى رضا الطلبة علي المهارات العلمية والمهنية تبين وجود رضا الطلبة عن جودة العملية التعليمية بالقسم عن هذا المحور حيث بلغ وزن المحور النسبي (53.42 %).

4- محور المهارات المهنية العامة.

جدول رقم (6) التكرار والنسبة المئوية لدرجة التقدير والإحصائيات وترتيب العبارة والرأي السائد لمحور المهارات المهنية العامة

(ن = 42)

ت	المهارات المهنية العامة	التكرار والنسبة المئوية	درجة التقدير					الإحصائيات			الوزن النسبي للعبارة %	الرأي السائد
			غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع العبارة		
1	المهارات المهنية والعلمية المؤهلة ل سوق العمل محددة بالقسم	التكرار	10	6	11	13	2	2.78	1.25	117	55.71	موافق
		%	23.8	14.3	26.2	31.0	4.8					
2	توجد بالقسم أنشطة وتدريب لتتمة المهارات المهنية والعملية لدى الطلاب.	التكرار	8	12	9	10	3	2.71	1.23	114	54.28	غير موافق
		%	19.0	28.6	21.4	23.8	7.1					
3	نوات وورش العمل بالقسم محددة ومعلنة.	التكرار	7	9	14	10	2	2.78	1.13	117	55.71	لا أدري
		%	16.7	21.4	33.3	23.8	4.8					

4	برنامج التدريب الميداني بالقسم جاد ومفيد.	التكرار	11	12	11	7	1	2.40	1.12	101	48.09	غير موافق
		%	26.2	28.6	26.2	16.7	2.4					
5	التدريب الميداني يتم في أماكن العمل الفعلية.	التكرار	10	7	6	13	6	2.95	1.43	124	59.04	موافق
		%	23.8	16.7	14.3	31.0	14.3					
6	توجد اساليب وبرامج متعددة لتعليم الطلاب القدرة على الإلقاء وتقديم المعلومات من خلال الندوات و ورش العمل والمحاضرات	التكرار	5	7	12	13	5	3.14	1.20	132	62.85	موافق
		%	11.9	16.7	28.6	31.0	11.9					
7	توجد اساليب متعددة لتعليم الطلاب على استخدام وسائل التقنية الحديثة.	التكرار	12	12	8	7	3	2.45	1.27	103	49.04	غير موافق بشدة، وغير موافق
		%	28.6	28.6	19.0	16.7	7.1					
8	تتوفر بالقسم برامج متعددة لتدريب الطلاب على العمل ضمن فريق	التكرار	5	11	10	10	6	3.02	1.25	127	60.47	غير موافق
		%	11.9	26.2	23.8	23.8	14.3					
الوزن النسبي- المهارات المهنية العامة												
55.65%												

يتضح من الجدول رقم (6) والخاص بالوزن النسبي لمحور المهارات المهنية العامة، أن الرأي السائد للعبارة الأولى (موافق)، بأكبر تكرار بلغ (13)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (55.71 %)، والرأي السائد للعبارة الثانية (غير موافق)، بتكرار بلغ (12)، وبوزن نسبي للعبارة (54.28 %)، وعن العبارة الثالثة الرأي السائد (لا أدري)، وبتكرار بلغ (10)، وبوزن نسبي بلغ (55.71 %)، والرأي السائد للعبارة الرابعة (غير موافق)، بتكرار بلغ (12)، وبوزن نسبي للعبارة (48.09 %)، والرأي السائد للعبارة الخامسة (موافق)، بأكبر تكرار بلغ (13)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (59.04 %)، والرأي السائد للعبارة السادسة (موافق)، بأكبر تكرار بلغ (13)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (62.85 %)، والعبارة السابعة الرأي السائد أنقسم بين رأيين (غير موافق بشدة، وغير موافق) بتكرار بلغ (12)، وبوزن نسبي بلغ (49.04 %)، والرأي السائد للعبارة الثامنة (غير موافق)، بأكبر تكرار بلغ (11)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (60.47 %)، وللإجابة علي مستوي رضا الطلبة علي مهارات المهنية العامة تبين عدم وجود رضا الطلبة عن جود العملية التعليمية بالقسم عن هذا المحور حيث بلغ وزن المحور النسبي (55.65 %).

5-محور الدعم الأكاديمي للطلاب.

جدول رقم (7) التكرار والنسبة المئوية لدرجة التقدير والإحصائيات وترتيب العبارة والرأي السائد لمحوّر الدعم الأكاديمي للطلاب (ن = 42)

ت	الدعم الأكاديمي للطلاب	التكرار والنسبة المئوية	درجة التقدير					الإحصائيات			الوزن النسبي للعبارة %	الرأي السائد
			غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع العبارة		
1	توجد اساليب محددة ومعتنة لاكتشاف الطلاب المتعثرين.	التكرار	12	9	12	8	1	2.45	1.17	103	49.04	غير موافق بشدة، ولا أدري
		%	28.6	21.4	28.6	19.0	2.4					
2	يوفر القسم برامج ا لدعم و الرعاية للطلاب المتعثرين.	التكرار	6	13	9	12	2	2.78	1.15	117	55.71	غير موافق
		%	14.3	31.0	21.4	28.6	4.8					
3	توجد بالقسم برامج علاجية لرفع مستوى الطلاب المتعثرين	التكرار	7	16	7	6	6	2.71	1.31	114	54.28	غير موافق
		%	16.7	38.1	16.7	14.3	14.3					
4	تمنح لوائح الدراسة بالقسم فرص إضافية للطلاب المتعثرين	التكرار	7	11	3	16	5	3.02	1.35	127	60.47	موافق
		%	16.7	26.2	7.1	38.1	11.9					
5	الأجهزة والمعدات والمعامل المتوفرة بالقسم كافية.	التكرار	15	4	12	6	5	2.57	1.41	108	51.42	غير موافق بشدة
		%	35.7	9.5	28.6	14.3	11.9					
6	الأجهزة والمعدات والمعامل المتوفرة بالقسم حديثة و متطورة.	التكرار	12	9	12	4	5	2.54	1.32	107	50.95	غير موافق بشدة، ولا أدري
		%	28.6	21.4	28.6	9.5	11.9					
7	يتم توظيف الموارد بكفاءة في العملية التعليمية.	التكرار	9	3	19	7	4	2.85	1.22	120	57.14	لا أدري
		%	21.4	7.1	45.2	16.7	9.5					
8	توجد جداول معتنة لاستخدام المعامل في التدريس.	التكرار	8	7	15	9	3	2.80	1.19	118	56.19	لا أدري
		%	19.0	16.7	35.7	21.4	7.1					
9	يربط الأستاذ المحاضرة النظرية بالدروس العملية.	التكرار	4	8	9	15	6	3.26	1.21	137	65.23	موافق
		%	9.5	19.0	21.4	35.7	14.3					
10	يدعم القسم بشكل كف جميع الأنشطة الطلابية.	التكرار	6	7	13	15	1	2.95	1.10	124	59.04	موافق
		%	14.3	16.7	31.0	35.7	2.4					

الوزن النسبي- الدعم الأكاديمي للطلاب	55.95%
--------------------------------------	--------

يتضح من الجدول رقم (7) والخاص بالوزن النسبي لمحور الدعم الأكاديمي للطلاب، أن الرأي السائد للعبارة الأول (غير موافق بشدة، ولا أدري)، بأكبر تكرار بلغ (12)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (49.04 %)، والرأي السائد للعبارة الثانية (غير موافق)، بتكرار بلغ (13)، وبوزن نسبي للعبارة (55.71 %)، وعن العبارة الثالثة الرأي السائد (غير موافق) بتكرار بلغ (16)، وبوزن نسبي بلغ (59.04)، والرأي السائد للعبارة الرابعة (موافق)، بتكرار بلغ (16)، وبوزن نسبي للعبارة (60.47 %)، والرأي السائد للعبارة الخامسة (غير موافق بشدة)، بأكبر تكرار بلغ (15)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (51.42 %)، والرأي السائد للعبارة السادسة انقسمت إلى رأيين (غير موافق بشدة، ولا أدري)، بأكبر تكرار بلغ (12)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (50.59 %)، والعبارة السابعة الرأي السائد (لا أدري) بتكرار بلغ (19)، وبوزن نسبي بلغ (57.14 %)، والرأي السائد للعبارة الثامنة (لا أدري)، بأكبر تكرار بلغ (15)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (56.19 %)، والرأي السائد للعبارة التاسعة (موافق)، بأكبر تكرار بلغ (15)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (65.23 %)، والرأي السائد للعبارة العاشرة (موافق)، بأكبر تكرار بلغ (15)، وبوزن نسبي للعبارة بلغ (59.04 %)، وللإجابة علي مستوي رضا الطلبة علي الدعم الأكاديمي للطلاب تبين عدم وجود رضا الطلبة عن جودة العملية التعليمية بالقسم عن هذا المحور حيث بلغ وزن المحور النسبي (55.95 %).

6- محور الممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب.

جدول رقم (8) التكرار والنسبة المئوية لدرجة التقدير والإحصائيات وترتيب العبارة والرأي السائد لمحور الممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب (ن = 42)

ت	الممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب	التكرار والنسبة المئوية	درجة التقدير					الإحصائيات			الوزن النسبي للعبارة %	الرأي السائد
			غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مجموع العبارة		
1	توجد إجراءات محددة لضمان العدالة وعدم التمييز بين الطلاب في القسم.	التكرار	14	6	10	10	2	2.52	1.31	106	50.47	غير موافق بشدة
		%	33.3	14.3	23.8	23.8	4.8					
2	توجد آلية معنوية ومطبقة للتعامل مع شكاوى وتظلمات الطلاب من نتائج الامتحانات.	التكرار	2	13	9	14	4	3.11	1.10	131	62.38	موافق
		%	4.8	31.0	21.4	33.3	9.5					
3	توجد استجابة من إدارة القسم للشكاوى والمقترحات الخاصة بالطلاب.	التكرار	4	12	11	9	6	3.02	1.21	127	60.47	لا أدري
		%	9.5	28.6	26.2	21.4	14.3					

ت	المحاور	الإحصائيات										
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	ترتيب المحور							
1	أهداف المقررات الدراسية العامة	14.50	3.89	58.00 %	الثالث							
2	المهارات الذهنية	26.54	6.55	58.99 %	الأول							
3	المهارات العلمية والمهنية	13.35	4.02	53.42 %	السادس							
4	المهارات المهنية والعامة	22.26	6.10	55.65 %	الخامس							
5	الدعم الأكاديمي للطلاب	27.97	7.68	55.95 %	الرابع							
6	الممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب	14.69	4.19	58.76 %	الثاني							
مستوى رضا طلبة المرحلة الجامعية البكالوريوس عن جودة العملية التعليمية لقسم إعادة التأهيل والعلاج الطبيعي		56.80 %										
4	يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية في القسم لمعالجة أي ممارسات غير عادلة مع الطلاب.	التردد	4	5	18	10	5	3.16	1.10	133	63.33	لا أدري
		%	9.5	11.9	42.9	23.8	11.9					
5	توجد إجراءات وقواعد واضحة وعادلة ومعتمدة للدعم المالي للطلاب و وسيلة محددة للتحقق من وصوله.	التردد	9	8	11	8	6	2.85	1.35	120	57.14	لا أدري
		%	21.4	19.0	26.2	19.0	14.3					
الوزن النسبي- الممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب		58.76 %										

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي وترتيب المحاور والوزن النسبي لاستبيان

يتضح من الجدول رقم (9) أن ترتيب محاور استبيان على التوالي من الأول إلى السادس

حسب الوزن النسب لكل محور كان على النحو التالي (المهارات الذهنية، الممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب، أهداف المقررات الدراسية العامة، الدعم الأكاديمي للطلاب، المهارات المهنية والعامة، والمهارات العلمية والمهنية)، حيث بلغت نسبتهن المئوية (58.99 %، 58.76 %، 58.00 %، 55.95 %، 55.65 %، 53.42 %)، وبهذا نستنتج الإجابة على تساؤل الباحث عن مستوى رضا طلبة المرحلة الجامعية البكالوريوس عن جودة العملية التعليمية لقسم إعادة التأهيل والعلاج الطبيعي للعينة قيد البحث تمثلت بوزن النسبي بلغ (56.80 %).

4-2 - مناقشة النتائج :

يهدف البحث الى التعرف على اثر جودة الخدمات التعليمية على مستوى رضا طلبة قسم إعادة التأهيل و العلاج الطبيعي حيث أشارت نتائج البحث وكما هو ظاهر في الجدول رقم (9) أن ترتيب محاور الاستبيان على التوالي من الأول إلى السادس حسب الوزن النسبي لكل محور كان على النحو التالي (المهارات الذهنية 58.99 %، الممارسات العادلة والمساواة بين الطلاب 58.76 %، أهداف المقررات الدراسية العامة 58.00 %، الدعم الأكاديمي للطلاب 55.95 %، المهارات المهنية والعامة 55.65 %، والمهارات العلمية والمهنية حيث بلغت نسبتهن المئوية 53.42 %، وبهذا نستنتج الإجابة على تساؤل البحث عن قياس اثر جودة العملية التعليمية على مستوى رضا طلبة قسم إعادة التأهيل و العلاج الطبيعي بكلية التربية البدنية و علوم الرياضة حيث اظهرت النتائج عدم وجود رضا مطلق عن جودة العملية التعليمية لقسم إعادة التأهيل والعلاج الطبيعي للعينة قيد البحث و تمثلت بوزن نسبي بلغ (56.80 %) و هذه النتيجة تتفق مع دراسة ليث الربيعي وآخرون (2011) (10) حيث كانت اهم النتائج انخفاض واضح في مستوى جودة العملية التعليمية المدركة من قبل الطلبة , وتتفق ايضا مع دراسة نعيمة البوقري و سمر محمد السقاف (2015) (15) حيث كانت من اهم النتائج أن مستوى رضا الطلبة كان متوسط . فهذا يوضح لنا الدور الكبير الذي تلعبه جودة الخدمة التعليمية في تحقيق رضا الطلبة والذي يعكس مدى نجاح الجامعة في تقديم خدمة تعليمية قادرة على تحقيق اشباع حاجات و رغبات الطلبة بشكل كبير .

5-1- الاستنتاجات:

- في ضوء هدف الدراسة وحدود الدراسة وكذلك المعالجات الإحصائية تبين :
- 1- عدم وجود رضا لدى طلبة قسم إعادة التأهيل و العلاج الطبيعي على جودة العملية التعليمية و كانت كالاتي:
 - 1- أهداف المقررات الدراسية بوزن نسبي 58 %.
 - 2- المهارات الذهنية بوزن نسبي 58.99 %.
 - 3- المهارات العلمية والمهنية بوزن نسبي 53.42 %.
 - 4- المهارات المهنية العامة بوزن نسبي 55.56 %.

5- الدعم الأكاديمي بوزن نسبي 55.95 % .

6- الممارسات العامة و المساواة بين الطلاب 58.76 % .

التوصيات:

يوصى الباحثون بما يلي :

- 1- ان يسعى القسم وبشكل مستمر على تحسين الخدمات المقدمة للطلبة وحل المشاكل التي تواجههم للرفع من مستوى رضا الطلبة وإحساسهم بأهمية ما يقدم لهم .
- 2- نأمل من قسم إعادة التأهيل و العلاج الطبيعي استطلاع آراء الطلبة و بشكل مستمر حول الخدمات التعليمية ليسهموا بشكل فعال في تطويرها و تحسينها .
- 3- ان يقوم القسم بوضع معايير الجودة ومدى توفرها بالقسم ضمن الخطط البحثية حتى يتسنى التعرف على نقاط القوة و الضعف وتحسينها باستمرار.
- 4- الالتزام بأخذ آراء الطلبة حول العملية التعليمية و التعرف على تطلعاتهم وتفهمهم بالخطط الاستراتيجية بالقسم و الكلية .
- 5- العمل بشكل مستمر على وضع الخطط الاستراتيجية التي تكفل تحسين نوعية الجودة في الخدمات الجامعية المقدمة.
- 6- العمل على تحسين البرامج التعليمية المقدمة بالقسم وزيادة ربطها بسوق العمل من خلال زيادة البرامج العملية التعليمية .

اولا المراجع العربية :

- 1- اديب الخالدي (2003) : سيكولوجية الفروق الفردية والتفوق العقلي, ط الاولى , وائل للنشر, الاردن
- 2- اسامة محمد (2016) : قياس مستوي رضا طلبة الدراسات العليا علي عملية البحث العلمي في جامعة تشرين , مجلة جامعة تشرين قسم علم الاجتماع, العدد الخامس, المجلد (38)
- 3- خالد بن حمدان(2012): جودة الخدمة التعليمية واثرها علي رضا الطلبة (دراسة تطبيقية علي طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة) المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي, جامعة العلوم التطبيقية , الاردن
- 4- سارة المنقاش, نورة بن معقل (2017) : الكفاءة الداخلية النوعية لبرامج الدراسات العليا لموازية بكلية التربية في جامعة الملك سعود, مقترحات للتطوير, مجلة المنارة(23)
- 5- سعيد علي هدية (2020) : رضا المستفيدين من خدمات الدراسات العليا بجامعة الملك خالد, واقعة وتصوير مقترح لتحسينه المستمر, المجلة التربوية, العدد التاسع والستون- يناير

- 6- سلامة الخميس (2007) : معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحي النظم : رؤية منهجية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، اللقاء السنوي الرابع عشر (الجودة في التعليم العام)، القسم، المملكة العربية السعودية
- 7- سليم ابراهيم الحسنية (2009): مدي رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوي الاداء الاداري والاكاديمي كليتهم . دراسة مسمية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- المجلد 25-العدد الثاني
- 8 -فايز شلدان (2017) مستوي الرضا الاكاديمي لدي طالبات كلية التربية بالجامعة الاسلامية غزة وسبل تحسينه، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، (6)،(6) عمان الاردن
- 9- فتحي درويش عشيبية (2000) : الجودة الشاملة وامكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري- دراسة تحليلية في تطوير نظم اعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الالفية الثالثة ، المؤتمر السنوي لكلية التربية، جامعة حلوان – جمهورية مصر العربية، 26-27 مايو
- 10- ليث الربيعي وآخرون (2010): اثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الاشراف علي رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الاردنية الخاصة ضمان جودة التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الاول، الاردن، جامعة الزرقاء.
- 11- محمد ابراهيم سليمان (2013) : مستوي جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SER VPF)، مجلة جامعة الأقصى –سلسلة العلوم الاساسية مجلة 17، يناير
- 12- مد نور الطاهر، احمد عبدالقادر (2016) : قياس ادراك الطلاب لمستوي جودة الخدمة التعليمية بفرع جامعة الطائف : دراسة تطبيقية علي فرع الجامعة بمحافظة الحزمة، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة. ع. (16) 180-167.
- 13- مدثر حسن عز الدين، ايمن مصطفى العرموطي (2016) : درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية دراسة حالة علي جامعة ابوظبي فرع العين، دراسات العلوم التربوية، المجلد 43 ملحق 3
- 14- منيرة الشرمان (2010) : تصورات طلبة الدراسات العليا في كليتي التربية في جامعتي مؤته واليرموك للمشكلات التي تواجههم، مجلة جامعة دمشق، 26 (4) 558-527
- 15- نعيمة بكر عمر البوقري، سمر محمد عمر السقاف (2015) : جودة الخدمة واثرها علي رضا الطالبات في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، المجلة العلمية كلية التجارة، جامعة الازهر، العدد الثالث عشر.
- 16- وصل عبدالله السواط (2015): مستوي الرضا من خدمات الارشاد الاكاديمي وعلاقته بالاندماج النفسي والمعرفي لدي طلاب الجامعة في ضوء بعض المتغيرات، مجلة كلية التربية جامعة الازهر، العدد 165، الجزء الثاني اكتوبر

17- يوسف عاشور وآخرون (2007) : قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا , حالة برنامج

MBA في الجامعة الإسلامية بغزة , مجلة جامعة الأقصى , المجلد الحادي عشر, العدد الأول يناير .

تانيا المراجع الأجنبية:

18 -GRUBER, T. ... et al., (2012). Examining student satisfaction with higher education services: using a new

19-GUO,K(2016).EMPIRICAL STUDY ON FACTORS OF STUDENT SATISFACTION IN HIGHER EDUCATION RLSTL (REVISTA LBERICA DE SISTEMAS E TECNOLOGIAS DE INFORMACAO) , (ELL) , 344-356

20-SARY,F,B,&HERLAMBAHG,O.(2019)E-LEARHING PROGRAM EFFECTIVENESS ON STUDNTS 'LEARNING SATIS FACTION AT TELKOM UNIVERSITY BANDUNG KNE SOCIAL SCIENCES, 271-280

21 -TAYLOR, STEVE AND BOGDAN, ROBERT(1997): IN TRODUCTION TO QUALITATIVE RESEARCH METHODS,NEWYORK: JOHN WILEY SONS

22-ZHANG, LINYING:HAN,ZHIJUN AND GAO, QUN, (2008),"EMPIRICAL STUDY ON THE STUDENTENT SATISFACTION INDEX IN HIGHER EDUCATION" INTERRATIONAL JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT,VOL. 3. NO. 9:46-51

شبكة المعلومات :

23- <http://www.files.usc.edu.eg>