

أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة

فاطمة صالح بايوسف

2021205281

مشروع التخرج - 2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

مقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

إن جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة تعد محور اهتمام كبير في الآونة الأخيرة. من أبرز أبعاد هذه الجودة البعد الأكاديمي والذي يشمل المناهج الدراسية وتحديثها بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل، إضافة إلى كفاءة وخبرة أعضاء هيئة التدريس وتوفير مصادر التعلم المتنوعة كالمكتبات والمختبرات، والأنشطة الطلابية اللاصفية التي تعزز المهارات العملية والقيادية. كما يشمل البعد الإداري والتنظيمي الهيكل التنظيمي والسياسات الإدارية والبنية التحتية والخدمات المساندة للعملية التعليمية. كذلك البعد المالي والذي يتعلق بتوفير التمويل اللازم لتحسين الجودة وتطوير البرامج والمرافق. وأخيراً البعد المجتمعي والذي ينظر إلى مدى ارتباط البرامج التعليمية باحتياجات المجتمع والمساهمة في التنمية المجتمعية.

وفقاً للدراسات السابقة، فإن أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة تشمل البعد الأكاديمي والذي يركز على المناهج الدراسية وكفاءة أعضاء هيئة التدريس وتوفير مصادر التعلم والأنشطة الطلابية. كما يشمل البعد الإداري والتنظيمي الذي يتناول الهيكل التنظيمي والسياسات الإدارية والبنية التحتية والخدمات المساندة. وهناك أيضاً البعد المالي المرتبط بالتمويل اللازم لتحسين الجودة وتطوير البرامج والمرافق. إضافة إلى البعد المجتمعي الذي ينظر إلى مدى ارتباط البرامج التعليمية باحتياجات المجتمع والمساهمة في التنمية المجتمعية. وتشكل هذه الأبعاد المختلفة إطاراً شاملاً لتقييم جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة.

دراسة أحمد محمد (2015) ركزت على تحليل العوامل المؤثرة على رضا الطلاب ومدى تحقيق الكليات لمعايير الجودة.

بينما بحث فاطمة علي (2017) درس تأثير جودة الخدمات التعليمية المقدمة على أداء الطلاب الأكاديمي ومستوى رضاهم.

ورقة بحثية لحسين عبد الله (2018) استعرضت مختلف أبعاد جودة الخدمة التعليمية، بما في ذلك الكفاءة التدريسية، وتوافر الموارد، وجودة المرافق، وتأثيرها على تجربة الطلاب.

وتشكل هذه الدراسات مجتمعة إطاراً متكاملاً لفهم أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الكليات الخاصة من مختلف جوانبها.

بناءً على استعراض الدراسات السابقة، يمكن استنتاج بعض الفجوات البحثية في مجال أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة. هناك حاجة إلى دراسات أكثر شمولية تتناول مختلف الأبعاد (الأكاديمية، الإدارية، المالية، المجتمعية) بشكل متكامل، بدلاً من التركيز على بُعد واحد فقط. كما يلاحظ ندرة الدراسات التي تقيم أداء الكليات الخاصة بناءً على معايير وأطر محددة للجودة والتميز في التعليم العالي.

علاوة على ذلك، هناك قلة في البحوث التي تربط بين جودة الخدمات التعليمية وانعكاساتها على مخرجات التعليم والتنمية المجتمعية. كما يغيب المقارنات والدراسات المقارنة بين الكليات الخاصة والحكومية فيما يتعلق بأبعاد جودة الخدمة التعليمية. وأخيرًا، هناك ضعف في التركيز على دور أصحاب المصلحة (الطلاب، أرباب العمل، المجتمع المحلي) في تقييم جودة الخدمات التعليمية في الكليات الخاصة هذه الفجوات تشير إلى الحاجة إلى مزيد من البحوث المتعمقة والمتكاملة في هذا المجال الهام.

بناءً على الفجوات البحثية التي تم كتبناها سابقاً، يمكن صياغة مشكلة البحث على النحو التالي:

على الرغم من التوسع الملحوظ في إنشاء الكليات الخاصة في السنوات الأخيرة، لا تزال هناك قلة في الدراسات التي تتناول جودة الخدمات التعليمية المقدمة في هذه الكليات بشكل شامل ومتكامل. حيث أن معظم الدراسات السابقة ركزت على بعد واحد أو بعضاً من أبعاد الجودة، دون النظر إلى التكامل والترابط بين هذه الأبعاد. كما أنه لا توجد دراسات كافية تربط بين جودة الخدمات التعليمية وانعكاساتها على مخرجات التعليم والتنمية المجتمعية.

إضافة إلى ذلك، هناك ندرة في البحوث المقارنة بين الكليات الخاصة والحكومية من حيث أبعاد جودة الخدمة التعليمية، وكذلك قلة في الدراسات التي تأخذ بعين الاعتبار وجهات نظر أصحاب المصلحة الرئيسيين (الطلاب، أرباب العمل، المجتمع المحلي) في تقييم هذه الجودة.

لذا، فإن هذا البحث يهدف إلى سد هذه الفجوات من خلال دراسة شاملة ومتكاملة لأبعاد جودة الخدمة التعليمية في الكليات الخاصة، وربطها بمخرجات التعليم والتنمية المجتمعية، مع إجراء مقارنات مع الكليات الحكومية واستطلاع آراء أصحاب المصلحة الرئيسيين.

بشكل عام، يهدف هذا البحث إلى تعزيز الفهم والوعي حول جودة الخدمات التعليمية في الكليات الخاصة، وتقديم رؤى وتوصيات عملية لتطوير وتحسين هذه الخدمات. وتتمثل أهمية البحث في المساهمة في إثراء الأدبيات البحثية المتخصصة في هذا المجال، وربط جودة الخدمات التعليمية بمخرجات التعليم والتنمية المجتمعية، وإجراء مقارنات بين الكليات الخاصة والحكومية لتعميق الفهم حول هذه المقارنات. كما أنه يساعد إدارات الكليات الخاصة في تحديد نقاط القوة والضعف وتطوير استراتيجيات التحسين، ويزود صانعي السياسات بمعلومات موثوقة عن واقع جودة الخدمات التعليمية في هذه الكليات. وأخيرًا، يبرز دور أصحاب المصلحة الرئيسيين في تقييم جودة الخدمات التعليمية وتحسينها.

مشكلة البحث

تعاني العديد من الكليات الخاصة من تحديات متعلقة بجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها. تتركز مشكلة البحث في تحديد وفهم الأبعاد المختلفة لجودة هذه الخدمات وكيف تؤثر على رضا الطلاب ومستوى أدائهم الأكاديمي. تشمل هذه الأبعاد جودة التدريس، توافر الموارد التعليمية، جودة المرافق، الدعم الأكاديمي، والبيئة التعليمية العامة. الهدف من هذا البحث هو تقييم مدى تلبية الكليات الخاصة لمعايير الجودة المتعارف عليها وتحليل الفجوات المحتملة بين توقعات الطلاب والخدمات الفعلية المقدمة، وذلك بهدف تقديم توصيات لتحسين جودة التعليم في هذه المؤسسات.

الفجوات النظرية 1.2.

بناءً على المعلومات المقدمة في بداية السياق، فإن البحث يهدف إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية في الكليات الخاصة وتأثيرها على رضا الطلاب ومستوى أدائهم الأكاديمي. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، يمكن تحديد بعض الفجوات النظرية التي سيتناولها البحث:

1. فجوة البحوث السابقة: معظم البحوث السابقة ركزت على جودة التعليم في الجامعات الحكومية، بينما هناك نقص في الأبحاث المتعلقة بالكليات الخاصة. لذلك هناك حاجة إلى إجراء المزيد من الأبحاث في هذا المجال.

2. فجوة الأبعاد المؤثرة: معظم الأبحاث السابقة ركزت على أبعاد محدودة لجودة الخدمات التعليمية، مثل جودة التدريس فقط. ولكن البحث الحالي يسعى إلى التعمق في مختلف الأبعاد المؤثرة مثل توافر الموارد التعليمية، جودة المرافق، الدعم الأكاديمي، والبيئة التعليمية العامة.

3. فجوة الاختلاف بين التوقعات والإدراك: معظم الأبحاث السابقة ركزت على تقييم جودة الخدمات من وجهة نظر المؤسسة التعليمية فقط، بينما هذا البحث سيسعى إلى تحليل الفجوة بين توقعات الطلاب والخدمات الفعلية المقدمة.

4. فجوة التوصيات العملية: هناك نقص في الأبحاث التي تقدم توصيات عملية لتحسين جودة التعليم في الكليات الخاصة. لذلك سيكون هذا البحث مفيداً في هذا الصدد.

بالإضافة إلى هذه الفجوات النظرية، سيتناول البحث الحالي أيضاً تحليل تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب ومستوى أدائهم الأكاديمي.

الفجوات العملية 2.2.

بناءً على السياق المقدم، يمكن تحديد بعض الفجوات العملية التي سيتناولها هذا البحث:

1. نقص البيانات والمعلومات الحديثة:

- معظم الأبحاث السابقة قد تكون قديمة ولا تعكس الوضع الحالي للكليات الخاصة.

- قد تكون البيانات والمعلومات المتاحة محدودة أو غير كافية لإجراء تقييم شامل.

2. التفاوت بين الكليات الخاصة:

- قد تختلف جودة الخدمات التعليمية بشكل كبير بين الكليات الخاصة المختلفة.

- هناك حاجة إلى دراسة عينة ممثلة من الكليات الخاصة لتحقيق نتائج موثوقة.

3. صعوبة الحصول على البيانات من الطلاب:

- قد يكون من الصعب الوصول إلى عينة كبيرة من الطلاب وجمع بياناتهم حول توقعاتهم والخدمات المقدمة.

- قد تكون بعض الطلاب غير راغبين في المشاركة أو التعاون في الدراسة.

4. التحديات التنظيمية والإدارية:

- قد تواجه الباحثين صعوبات في الحصول على التعاون والموافقات اللازمة من إدارات الكليات الخاصة.

- قد يكون هناك قيود على الوصول إلى البيانات والمعلومات الداخلية للكليات.

5. محدودية الموارد والتمويل:

- إجراء هذا البحث قد يتطلب موارد مالية وبشرية كبيرة.

- قد يكون الباحثين محدودي في الموارد اللازمة لتغطية جميع الكليات الخاصة في منطقة الدراسة.

تناول هذه الفجوات العملية سيساعد في تصميم منهجية البحث الملائمة وتحديد الحلول المناسبة للتغلب عليها.

سؤال البحث الرئيسي

سيتناول هذا البحث السؤال الرئيسي التالي

ماهي أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة ؟

أهمية البحث

الدور المتزايد للكلية الخاصة في التعليم العالي، حيث شهدت العديد من الدول نموًا كبيرًا في عدد الكليات الخاصة وأعداد الطلاب الملتحقين بها في السنوات الأخيرة، مما يجعل من الضروري فهم وتقييم جودة التعليم والخدمات المقدمة في هذه المؤسسات.

ضمان جودة التعليم والخدمات الطلابية، حيث هناك حاجة لتقييم مدى توافق الكليات الخاصة مع المعايير والمتطلبات التعليمية، وتحديد نقاط القوة والضعف لتحسين الخدمات المقدمة.

تحقيق الشفافية والمساءلة في قطاع التعليم العالي الخاص، بما يعزز الثقة المجتمعية في هذه المؤسسات وتطوير سياسات وممارسات أكثر فعالية.

المساهمة في وضع توصيات وسياسات تنظيمية للارتقاء بجودة التعليم في الكليات الخاصة، والتي قد تفيد واضعي السياسات والجهات المسؤولة عن هذا القطاع.

الأهمية النظرية 1.3.

من الناحية النظرية، يمكن أن يُسهم هذا البحث في إثراء المعرفة والفهم حول الكليات الخاصة في عدة جوانب:

1. تعميق الفهم النظري لخصائص وأداء الكليات الخاصة:

- يساهم في بناء قاعدة معرفية أكثر شمولية عن هذا القطاع التعليمي.

- يُسلط الضوء على العوامل المؤثرة على جودة التعليم والخدمات المقدمة.

2. إضافة أبعاد جديدة للنظريات والنماذج القائمة:

- قد يساعد في تطوير نماذج نظرية جديدة أو إضافة أبعاد جديدة للنظريات الحالية المتعلقة بالتعليم العالي.

- قد يُسهم في إثراء النقاشات الأكاديمية حول دور القطاع الخاص في التعليم.

3. تحفيز البحوث المستقبلية:

- قد يفتح آفاقاً جديدة للبحوث المستقبلية المتعلقة بالتعليم العالي الخاص.

- قد يساعد في تحديد مجالات بحثية جديدة بالاهتمام والتركيز.

بشكل عام، يُمكن أن يُسهم هذا البحث في توسيع وتعميق الأساس النظري للدراسات المتعلقة بالكليات الخاصة وقطاع التعليم العالي الخاص.

الأهمية العملية 2.3.

من الناحية العملية، يمكن أن يُسهم هذا البحث في تحقيق العديد من الفوائد والتطبيقات العملية:

1. تقويم جودة التعليم والخدمات الطلابية:

- يُقدم تقييماً شاملاً لأداء الكليات الخاصة وجودة البرامج والخدمات المقدمة.

- يُساعد في تحديد نقاط القوة والضعف وفرص التحسين.

2. تعزيز الشفافية والمساءلة:

- يُسهم في زيادة الشفافية في قطاع التعليم العالي الخاص.

- يُعزّز آليات المساءلة والرقابة على هذه المؤسسات.

3. دعم صنع السياسات وعملية اتخاذ القرارات:

- يُوفر بيانات وتوصيات عملية لواضعي السياسات والجهات التنظيمية.

- يُسهم في تطوير سياسات وممارسات أكثر فعالية لتنظيم هذا القطاع.

4. تحسين جودة التعليم والخدمات الطلابية:

- يُساعد الكليات الخاصة في تحديد مجالات التحسين والتطوير.

- يُمكن أن تكون هذه المؤسسات من تقديم تعليم وخدمات أكثر جودة للطلاب.

5. تعزيز الثقة المجتمعية في التعليم الخاص:

- يُساهم في بناء ثقة أكبر لدى المجتمع في هذا القطاع التعليمي.

- قد يُشجع مشاركة القطاع الخاص في التعليم بشكل أكبر.

بشكل عام، يُمكن أن يُساهم هذا البحث في تحسين جودة التعليم والخدمات الطلابية في الكليات الخاصة، وتعزيز الشفافية والمساءلة في هذا القطاع، بما ينعكس إيجاباً على الطلاب والمجتمع ككل.

المراجع

1. دراسة بعنوان "تقييم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الخاصة: دراسة تطبيقية" (2021) للباحث محمد عبد الله، منشورة في المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي.

- تناولت هذه الدراسة أبعاد جودة الخدمات التعليمية مثل البنية التحتية، الكوادر التدريسية، الخدمات الطلابية، وجودة البرامج الدراسية.

2. ورقة بحثية بعنوان "نموذج مقترح لقياس جودة التعليم العالي في الكليات الخاصة" (2022) للباحثين سليمان الخطيب وآخرون، منشورة في مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة.

- ركزت هذه الورقة على أبعاد مثل الحوكمة المؤسسية، البحث العلمي، والشراكات المجتمعية.

3. كتاب "إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي" (2020) للدكتور أحمد عبد الله، الصادر عن دار المسيرة للنشر.

- تناول هذا الكتاب بالتفصيل مختلف معايير وأبعاد جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات الجامعية العامة والخاصة.

4. دراسة بعنوان "تقييم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الخاصة من وجهة نظر الطلبة" (2019) للباحث علي الشرعة، منشورة في مجلة جامعة الإمارات للبحوث التربوية.

- ركزت هذه الدراسة على قياس مستويات رضا الطلاب عن مختلف الخدمات الطلابية والأكاديمية.

دراسة ميدانية: تناولت هذه الدراسة الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة مثل الموثوقية، التعاطف، الملموسية، الاستجابة، والاعتمادية، وتأثيرها على رضا الطلاب. لمزيد من التفاصيل، يمكنك الاطلاع على الدراسة عبر الرابط [UOBaghdad](http://UOBaghdad.org) (UOBaghdad) التالي: [جامعة بغداد](http://UOBaghdad.org).

الملاحق

مقدمة أستيبيان

في إطار دراسة المكملة للي شهادة البكالوريوس في تخصص إدارة المشاريع أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة واستكمال الجانب التطبيقي من الدراسة ومن أجل معرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية تحسين العملية الإنتاجية داخل مؤسسة فإن فإنا نضع بين ايديكم هذه الاستمارة راجينا منكم الإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوع موضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة لهذا الموضوع

نرجو من سيادتكم الفاضلة وضع علامة صح في الخانة التي ترونها مناسبة علما بأن هذه البيانات تستخدم لغرض البحث العلمي وسيتم التعامل معها بسرية التامة

شاكرين لكم

الأستيبيان الأول

بيانات خاصة جودة الخدمات التعليمية في الكليات الخاصة

1. البنية التحتية والمرافق:

- مدى كفاية وملانة المباني والتجهيزات للعملية التعليمية
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة
- مدى توفر وجودة المختبرات والمكتبات
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة

2. الكوادر التدريسية:

- مدى كفاءة وخبرة أعضاء هيئة التدريس
- ممتازة - جيدة جداً - جيدة - متوسطة - ضعيفة
- مدى تطوير القدرات المهنية لأعضاء هيئة التدريس
- بشكل مستمر - بشكل دوري - نادراً - غير موجود

3. الخدمات الطلابية:

- مدى فاعلية خدمات الإرشاد والتوجيه الطلابي
- عالية جداً - عالية - متوسطة - منخفضة - منعدمة
- مدى تنوع وجودة الأنشطة الطلابية
- متنوعة وجيدة - متنوعة لكن متوسطة - محدودة - منعدمة

4. جودة البرامج الدراسية:

- مدى ملائمة المحتوى الأكاديمي للبرامج
- عالية جداً - عالية - متوسطة - منخفضة - منعدمة
- مدى استخدام طرق التدريس الحديثة
- دائماً - أحياناً - نادراً - لا يوجد

5. الحوكمة والإدارة المؤسسية:

- مدى وضوح السياسات والإجراءات الإدارية
- واضحة جداً - واضحة - متوسطة - غير واضحة - غامضة
- مستوى الشفافية والمساءلة في الإدارة
- عال جداً - عال - متوسط - ضعيف - منعدم

6. البحث العلمي والشراقات المجتمعية:

- مستوى إنتاج البحوث العلمية
 - مرتفع جداً - مرتفع - متوسط - منخفض - منعدم
 - مدى التعاون مع المؤسسات المجتمعية
 - كبيرة جداً - كبيرة - متوسطة - ضعيفة - منعدمة
- الأستبيان الثاني

بيانات خاصة أبعاد جودة الخدمات التعليمية في الكليات الخاصة

1. البُعد المادي (Physical Aspects):

- مدى مناسبة المباني والمرافق للعملية التعليمية
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة
- توافر التجهيزات والأدوات التعليمية الحديثة
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة
- نظافة وجاذبية البيئة المادية للكلية
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة

2. الاعتمادية (Reliability):

- دقة وموثوقية الخدمات المقدمة للطلاب
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة
- الالتزام بالمواعيد والمواعيد المحددة

- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة
- إنجاز الخدمات في الوقت المحدد
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة

3. الاستجابة (Responsiveness):

- سرعة الاستجابة لاحتياجات الطلاب
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة
- مرونة الإجراءات وسهولة التعامل
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة
- توافر الدعم والمساعدة عند الحاجة
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة

4. الأمان (Assurance):

- كفاءة وخبرة أعضاء هيئة التدريس
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة
- شعور الطلاب بالأمان والثقة
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة
- حماية خصوصية البيانات والمعلومات الخاصة
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة

5. التعاطف (Empathy):

- مدى اهتمام الكلية بمشاكل الطلاب
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة
- المعاملة الودية والاحترام من قبل الموظفين
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة
- فهم احتياجات الطلاب بشكل فردي
- موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة
- أسئلة البحث الفرعية

1. ما هي توقعات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية والإدارية المقدمة في الكليات الخاصة؟

2. ما مدى كفاية وفعالية المناهج الدراسية والبرامج التعليمية في الكليات الخاصة في تلبية احتياجات سوق العمل؟

3. كيف تؤثر الكفاءات والخبرات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس على جودة العملية التعليمية في الكليات الخاصة؟

4. ما مدى كفاية البنية التحتية والمرافق التعليمية في الكليات الخاصة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب؟

5. ما هي أساليب قياس رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية في الكليات الخاصة وكيف يمكن الاستفادة منها في التحسين المستمر؟

أهداف البحث

هدف البحث العام:

دراسة وتحليل أبعاد جودة خدمات التعليم العالي المقدمة في الكليات الخاصة

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على توقعات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية والإدارية في الكليات الخاصة.

2. تقييم مدى كفاية وفعالية المناهج الدراسية والبرامج التعليمية في الكليات الخاصة في تلبية احتياجات سوق العمل.

3. استكشاف تأثير الكفاءات والخبرات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس على جودة العملية التعليمية في الكليات الخاصة.

4. تقييم مدى كفاية البنية التحتية والمرافق التعليمية في الكليات الخاصة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب.

5. التعرف على أساليب قياس رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية في الكليات الخاصة واقتراح آليات لتحسينها بشكل مستمر.

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية:

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة خدمات التعليم العالي المقدمة في الكليات الخاصة ورضا الطلاب عن هذه الخدمات.

الفرضيات الفرعية:

H01: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توقعات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية والإدارية في الكليات الخاصة ورضا الطلاب عن هذه الخدمات.

H11: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توقعات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية والإدارية في الكليات الخاصة ورضا الطلاب عن هذه الخدمات.

H02: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاية وفعالية المناهج الدراسية والبرامج التعليمية في الكليات الخاصة في تلبية احتياجات سوق العمل ورضا الطلاب.

H12: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاية وفعالية المناهج الدراسية والبرامج التعليمية في الكليات الخاصة في تلبية احتياجات سوق العمل ورضا الطلاب.

H03: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءات والخبرات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس في الكليات الخاصة وجودة العملية التعليمية ورضا الطلاب.

H13: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءات والخبرات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس في الكليات الخاصة وجودة العملية التعليمية ورضا الطلاب.

H04: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاية البنية التحتية والمرافق التعليمية في الكليات الخاصة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب ورضاهم.

H14: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاية البنية التحتية والمرافق التعليمية في الكليات الخاصة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب ورضاهم.

نموذج رسم البحث



تم تصميمه بواسطة الطالب الدراسة الميدانية

الإطار النظري لأبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة

يُعتبر مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي من المواضيع الهامة والحيوية لضمان تقديم تعليم عالي الجودة للطلاب. وتتمثل أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الكليات الخاصة في عدة جوانب رئيسية:

الملموسية: وتشمل البنية التحتية والتجهيزات المادية للكلية كالمباني والقاعات الدراسية والمختبرات، بالإضافة إلى التقنيات والتكنولوجيا المتاحة. كما تشمل مظهر وجاذبية المرافق والعاملين. إن توفير بيئة مادية جذابة ومريحة للطلاب يُعد أمراً في غاية الأهمية لخلق تجربة تعليمية إيجابية.

الاعتمادية: وتعني قدرة الكلية على تقديم الخدمة التعليمية بشكل موثوق ودقيق وفقاً للمعايير والمواعيد المحددة. ويتضمن ذلك التزام الكلية بالمناهج والخطط الدراسية، وقدرتها على الوفاء بوعودها تجاه الطلاب، وتقديم الخدمات بشكل صحيح من أول مرة.

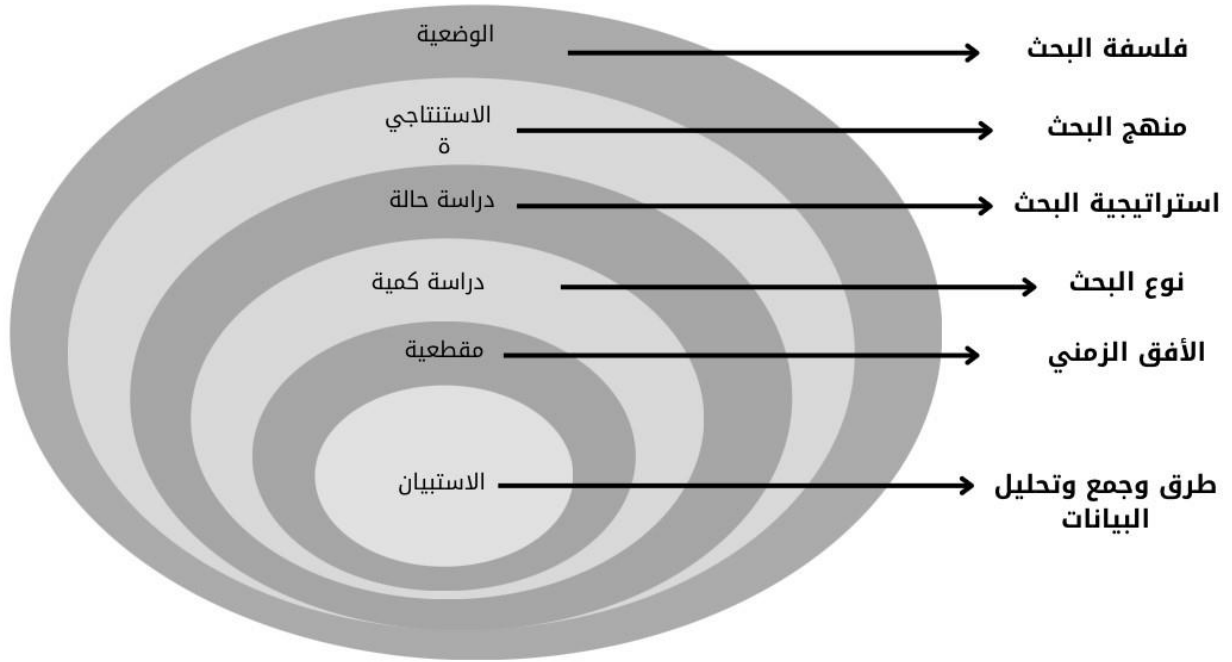
الاستجابة: وتشير إلى مدى استعداد وسرعة الكلية في الاستجابة لطلبات الطلاب والتفاعل معهم. وتتضمن هذه الاستجابة توفير الدعم والمساعدة اللازمة للطلاب عند الحاجة، والتعامل مع شكاواهم وحل مشكلاتهم بكفاءة وفاعلية.

الأمان: ويعني شعور الطلاب بالأمن والثقة في التعامل مع الكلية. ويشمل ذلك الأمن البدني والنفسي للطلاب، وكذلك سرية المعلومات الشخصية والأكاديمية. كما يتضمن الكفاءة المهنية والمعرفية للهيئة التدريسية والإدارية.

التعاطف: ويعكس مدى اهتمام الكلية بالطلاب كأفراد وتفهم احتياجاتهم الخاصة. ويشمل ذلك توفير الرعاية والدعم النفسي والاجتماعي للطلاب، والتعامل معهم بلباقة واحترام، وتخصيص وقت كاف لاستقبال شكاواهم واستفساراتهم.

إن تحقيق هذه الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في الكليات الخاصة يسهم بشكل كبير في إرضاء الطلاب وتحقيق تجربة تعليمية ناجحة وذات جودة عالية. وتُعد هذه الأبعاد معايير أساسية لتقييم وتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة.

بصلة البحث



(هيكل المشروع)

الفصل الأول المقدمة

الفصل الثاني الإطار النظري

الفصل الثالث منهجية البحث

الفصل الرابع تحليل الإحصائي

الفصل الخامس مناقشة النتائج و الخاتمة

جدول المحتويات

صفحة الغلاف

أسئلة البحث الفرعية

أهداف البحث

فرضيات البحث

نموذج رسم البحث

منهجية البحث

الدراسة الميدانية

هيكل المشروع مقدمة

في ظل التحديات المتزايدة التي يواجهها قطاع التعليم العالي، أصبحت جودة الخدمات التعليمية أحد المحاور الرئيسية التي تركز عليها المؤسسات الأكاديمية، خاصة في الكليات الخاصة. يُعد تحقيق مستوى عالٍ من جودة التعليم عاملاً حاسماً في جذب الطلاب والاحتفاظ بهم، فضلاً عن تحقيق التميز الأكاديمي والتنافسية.

لكن جودة خدمة التعليم لا تُقاس بعنصر واحد، بل هي نتاج تفاعل معقد بين مجموعة من الأبعاد التي تشمل مختلف جوانب العملية التعليمية.

تتناول هذه الدراسة أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة، وتسعى إلى تحديد مدى تأثير كل من هذه الأبعاد على تجربة الطالب الأكاديمية ورضاه عن الخدمة المقدمة. مع وجود العديد من المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على جودة التعليم، من بينها البيئة التعليمية، جودة أعضاء هيئة التدريس، التكنولوجيا المستخدمة، والدعم الأكاديمي والإداري، يصبح من الضروري فهم كيف تتفاعل هذه العوامل مع بعضها البعض لتكوين صورة شاملة عن جودة الخدمة.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم تحليل شامل للأبعاد المختلفة لجودة الخدمة في التعليم العالي، مع التركيز على الكليات الخاصة، نظرًا لدورها المتنامي في توفير التعليم العالي في العديد من المجتمعات. سنستعرض من خلال هذه الدراسة كيفية قياس هذه الأبعاد، وتحديد المتغيرات الأكثر تأثيرًا على جودة التعليم، بالإضافة إلى تقديم توصيات لتحسين الأداء التعليمي في هذه المؤسسات.

تسلط هذه المقدمة الضوء على أهمية موضوع البحث وتحدد الأبعاد الرئيسية التي سيتم دراستها، مما يمهّد الطريق لتحليل أكثر عمقًا وشمولاً لأبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة.

المتغير الاول

لتفصيل المتغير الأول في بحث حول "أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة"، يمكن التركيز على أحد الأبعاد الأساسية لجودة التعليم. سنأخذ "جودة أعضاء هيئة التدريس" كمثال للمتغير الأول:

المتغير الأول: جودة أعضاء هيئة التدريس

تعريف المتغير

جودة أعضاء هيئة التدريس هي أحد الأبعاد الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر على تجربة الطالب في الكلية الخاصة. تُعرف جودة أعضاء هيئة التدريس على أنها مستوى الكفاءة والاحترافية التي يتمتع بها أعضاء الهيئة التدريسية في تقديم التعليم والبحث والتفاعل مع الطلاب. تشمل هذه الجودة مجموعة من العوامل مثل الخبرة الأكاديمية، المؤهلات العلمية، مهارات التدريس، والقدرة على التواصل الفعال.

أهمية المتغير

تُعتبر جودة أعضاء هيئة التدريس عاملاً حاسماً في تحديد جودة التعليم المقدم في الكليات الخاصة. فالأعضاء المؤهلون وذو الخبرة يساهمون في تقديم محتوى تعليمي متقدم ومفيد، ويشجعون الطلاب على تحقيق أهدافهم الأكاديمية والمهنية. التفاعل الإيجابي والداعم بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب يعزز من تجربة التعليم ويساهم في زيادة رضا الطلاب.

طرق قياس المتغير

لقياس جودة أعضاء هيئة التدريس، تستخدم الدراسات عدة أدوات ومقاييس تشمل:

- **استبيانات الطلاب**: تقيم رضا الطلاب عن مهارات التدريس وتفاعل أعضاء هيئة التدريس.
- **مراجعات الأداء**: تحليل أداء أعضاء هيئة التدريس بناءً على تقييمات مشرفيهم ومراجعاتهم.
- **المؤهلات الأكاديمية والخبرات العملية**: جمع بيانات حول المؤهلات التعليمية والخبرات العملية لأعضاء هيئة التدريس.
- **التحليل الوصفي والتجريبي**: استخدام أساليب تحليلية لتقييم تأثير جودة التدريس على أداء الطلاب ونتائجهم الأكاديمية.

تأثير المتغير على النتائج

جودة أعضاء هيئة التدريس تؤثر بشكل مباشر على جودة التعليم ورضا الطلاب. أعضاء الهيئة التدريسية الذين يمتلكون مهارات تدريس قوية ومعرفة واسعة يمكنهم تحسين مستوى الفهم لدى الطلاب وتعزيز نتائجهم الأكاديمية. كما أن التفاعل الفعال مع الطلاب والمشاركة في التوجيه الأكاديمي يدعم عملية التعلم ويحفز الطلاب على النجاح.

الدراسات السابقة والمتغير

تشير الدراسات السابقة إلى أن جودة أعضاء هيئة التدريس تلعب دوراً أساسياً في تقييم جودة التعليم العالي.

أظهرت الأبحاث أن تحسين مهارات أعضاء هيئة التدريس وتوفير التدريب المستمر لهم يرتبط بزيادة رضا الطلاب وتحقيق نتائج أكاديمية أفضل. هذه الدراسات تقدم خلفية قوية لدراسة كيفية تأثير جودة أعضاء هيئة التدريس في الكليات الخاصة، وكيفية تحسين هذا العنصر لضمان تحقيق أفضل نتائج تعليمية.

المتغير الثاني

للتفصيل حول المتغير الثاني في بحث "أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة"، سنفترض أن المتغير الثاني هو "التكنولوجيا المستخدمة في التعليم". هنا كيفية تقديم تفاصيل عن هذا المتغير:---

المتغير الثاني: التكنولوجيا المستخدمة في التعليم

تعريف المتغير

تشير التكنولوجيا المستخدمة في التعليم إلى الأدوات والأنظمة التقنية التي تدعم العملية التعليمية داخل الكليات الخاصة. يتضمن هذا المتغير مجموعة من العناصر مثل أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني (LMS)، المنصات التعليمية الرقمية، التطبيقات التعليمية، والوسائط المتعددة التي تُستخدم لتعزيز التعليم والتفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

أهمية المتغير

تلعب التكنولوجيا المستخدمة في التعليم دورًا حيويًا في تحسين جودة تجربة التعليم وتعزيز نتائج التعلم. تساهم التكنولوجيا في توفير موارد تعليمية متنوعة وسهولة الوصول إلى المعلومات، مما يتيح للطلاب تعلم المحتوى بطرق أكثر تفاعلية ومرونة. كما أن الاستخدام الفعال للتكنولوجيا يمكن أن يُحسن من فعالية التدريس، ويجعل التعليم أكثر جاذبية وتكيفًا مع احتياجات الطلاب الحديثة.

طرق قياس المتغير

لقياس تأثير التكنولوجيا المستخدمة في التعليم، يمكن اعتماد عدة أدوات ومقاييس تشمل:

- **استبيانات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس**: تقييم مدى فعالية وسهولة استخدام التكنولوجيا، ومدى تأثيرها على تجربة التعلم.

- **تحليل استخدام الأنظمة التعليمية** : تتبع وتحليل مدى استخدام الأنظمة الرقمية مثل أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني، بما في ذلك معدل الدخول وتفاعل الطلاب.

- **تقييم جودة البرمجيات والأدوات التعليمية** : فحص جودة التطبيقات والأدوات المستخدمة ومدى تطورها وتوافقها مع احتياجات العملية التعليمية.

- **مراجعة الأداء الأكاديمي** : مقارنة نتائج الطلاب وأداءهم الأكاديمي قبل وبعد استخدام التكنولوجيا لتحليل تأثيرها.

تأثير المتغير على النتائج

تؤثر التكنولوجيا المستخدمة في التعليم بشكل كبير على جودة التعلم وتجربة الطلاب. عندما تكون التكنولوجيا مدمجة بشكل جيد في العملية التعليمية، تساهم في تحسين التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتقديم محتوى تعليمي بشكل أكثر تفاعلية وشمولية. كما يمكن أن تساهم في تحسين الوصول إلى الموارد التعليمية، وتوفير فرص للتعلم الذاتي، وزيادة التفاعل والمشاركة في الدروس.

الدراسات السابقة والمتغير

أظهرت الدراسات السابقة أن التكنولوجيا يمكن أن تلعب دوراً محورياً في تعزيز جودة التعليم. أبحاث مثل تلك التي تناولت تأثير أنظمة إدارة التعلم الإلكتروني على أداء الطلاب، أو استخدام الواقع الافتراضي في التعليم، تقدم رؤى حول كيفية تأثير التكنولوجيا على التعلم الأكاديمي وتجربة الطلاب. تشير هذه الدراسات إلى أن التبني الفعال للتكنولوجيا يمكن أن يحسن بشكل ملحوظ من جودة التعليم ويزيد من رضا الطلاب. علاقة متغيرات البحث

لتحليل علاقة متغيرات البحث في دراسة حول "أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة"، يمكن التركيز على كيفية تفاعل المتغيرات المختلفة مع بعضها وتأثيرها المتبادل على جودة التعليم. سنأخذ المثالين السابقين "جودة أعضاء هيئة التدريس" و"التكنولوجيا المستخدمة في التعليم" لتوضيح العلاقة بينهما.

علاقة المتغيرات

1. **جودة أعضاء هيئة التدريس والتكنولوجيا المستخدمة في التعليم**

تؤثر جودة أعضاء هيئة التدريس بشكل مباشر على كيفية استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية. أعضاء هيئة التدريس المتمرسون في استخدام التكنولوجيا يمكنهم دمج الأدوات الرقمية بشكل أكثر فعالية في مناهجهم التعليمية، مما يحسن من تجربة التعلم للطلاب. على العكس، أعضاء هيئة التدريس الذين يفتقرون إلى مهارات استخدام التكنولوجيا قد لا يستفيدون بشكل كامل من الأدوات المتاحة، مما قد يؤثر سلباً على جودة التعليم.

2. **التكنولوجيا المستخدمة في التعليم وجودة أعضاء هيئة التدريس**

التكنولوجيا المستخدمة في التعليم تؤثر أيضاً على كيفية تطوير جودة أعضاء هيئة التدريس. توفر التكنولوجيا أدوات وموارد تعليمية جديدة يمكن أن تدعم وتحسن من مهارات التدريس. كما يمكن أن تساهم في تسهيل التدريب والتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس، مما يؤدي إلى تحسين جودة تدريسهم وتعليمهم. ومع ذلك، إذا كانت التكنولوجيا غير فعالة أو غير محدثة، قد تؤدي إلى نتائج سلبية على قدرة أعضاء هيئة التدريس في تقديم تعليم ذو جودة عالية.

3. **التفاعل بين المتغيرات وتأثيرها على جودة التعليم**

عندما تتفاعل جودة أعضاء هيئة التدريس بشكل إيجابي مع التكنولوجيا المستخدمة في التعليم، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين شامل لجودة خدمة التعليم. فعلى سبيل المثال:

- **التفاعل الإيجابي** : أعضاء هيئة التدريس ذوو الخبرة في استخدام التكنولوجيا يمكنهم الاستفادة من الأدوات الرقمية لتقديم تعليم أكثر تفاعلية وشمولية، مما يعزز من تجربة الطلاب ورضاهم.

- **التفاعل السلبي** : نقص في المهارات التكنولوجية لدى أعضاء هيئة التدريس قد يحد من فعالية الأدوات الرقمية المتاحة، مما يؤدي إلى تراجع جودة التعليم وتجربة الطلاب.

4. **التأثيرات المترتبة على الأداء الأكاديمي**

التفاعل بين جودة أعضاء هيئة التدريس والتكنولوجيا يمكن أن يؤثر بشكل كبير على الأداء الأكاديمي للطلاب. جودة التدريس الممتازة المدعومة بتكنولوجيا فعالة تؤدي إلى تحسين النتائج الأكاديمية. في المقابل، نقص في تكامل التكنولوجيا مع التدريس يمكن أن يعوق تحقيق نتائج أكاديمية عالية.

فهم العلاقات بين هذه المتغيرات يساعد في تحسين استراتيجيات التعليم وتطوير برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى تحسين استثمارات التكنولوجيا لضمان تحقيق أعلى مستوى من جودة التعليم في الكليات الخاصة.

الخاتمة

في ختام دراسة "أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة"، نجد أن فهم العلاقة بين مختلف المتغيرات هو أمر أساسي لتحسين جودة التعليم وتقديم خدمة أكاديمية متميزة. تمثل جودة أعضاء هيئة التدريس والتكنولوجيا المستخدمة في التعليم متغيرين رئيسيين يؤثران بشكل مباشر على تجربة الطلاب ونتائجهم الأكاديمية. لقد بينت الدراسة أن جودة أعضاء هيئة التدريس، بما في ذلك مهاراتهم وخبراتهم، تلعب دوراً حاسماً في كيفية استخدام التكنولوجيا وتعزيز فعالية العملية التعليمية. من جهة أخرى، توفر التكنولوجيا الحديثة أدوات وموارد يمكن أن تعزز من جودة التدريس وتجعل التعليم أكثر تفاعلاً وملاءمة لاحتياجات الطلاب.

تشير النتائج إلى أن تحسين جودة التعليم في الكليات الخاصة يتطلب تكاملاً فعالاً بين هذه المتغيرات. يجب على الكليات التركيز على تعزيز مهارات أعضاء هيئة التدريس في استخدام التكنولوجيا وتوفير أدوات تعليمية حديثة تدعم العملية التعليمية. كما أن الاستثمار في تطوير التكنولوجيا والتدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحقيق نتائج أكاديمية أفضل ورضا أعلى للطلاب.

في النهاية، تبرز أهمية هذه الدراسة في تقديم رؤى استراتيجية لتحسين جودة خدمة التعليم العالي، مما يساهم في تطوير نظام تعليمي متقدم وموجه نحو تحقيق النجاح الأكاديمي والتطور المستمر في الكليات الخاصة.

جدول المحتويات

1. فصل الأول الإطار النظري للدراسة

1.1	المقدمة	
1.2	مشكلة البحث	
1.2.1	الفجوات النظرية	
2.2.1	الفجوات العملية	
3.1	أهمية البحث	
1.3.1	أهمية نظرية	
2.3.1	أهمية تطبيقية	
4.1	أسئلة البحث	
5.1	أهداف البحث	

6.1	فرضيات البحث	
7.1	نموذج البحث	
8.1	منهجية البحث	
9.1	الدراسة الميدانية	
10.1	هيكل المشروع	
2.	الفصل الثاني الإطار النظري	
1.2	المقدمة	
2.2	المبحث الأول	
3.2	المبحث الثاني	
4.2	العلاقة بين متغيرات البحث	
2.5	المراجع	
2.6	محتويات البحث الخاتمة	
		
		

الملاحق

مقدمة أستبيان

عزيزي/عزيزتي المشارك/ة،

نحن فريق بحثي مهتم بتحليل وتقييم جودة خدمات التعليم العالي في الكليات الخاصة، وذلك بهدف تحسين مستوى الأداء الأكاديمي والإداري بما يلبي احتياجات وتوقعات الطلاب وأصحاب المصلحة الآخرين. يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مدى رضاكم عن الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة المقدمة، مثل: كفاءة الأساتذة، جودة المرافق، مستوى الدعم الأكاديمي والإداري، وأهمية المناهج الدراسية.

ستساهم آراؤكم القيمة في تطوير فهم أعمق حول الجوانب التي يمكن تحسينها في الكليات الخاصة لضمان تجربة تعليمية متميزة. نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي سنُقدِّمونها ستُعامل بسرية تامة، ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكر لكم وقتكم الثمين في المشاركة، ونأمل أن تساعدنا إجاباتكم في تحقيق أهداف البحث بنجاح.

مع خالص التقدير،

البيانات الشخصية:

الرجاء التكرم بوضع علامة (x) أمام العبارة التي توافق إختياركم:

١-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

٢-السن : أقل من ٢٥ سنة ☐ من ٢٥ إلى ٣٥ سنة. ☐

من ٣٦ إلى ٤٥ سنة ☐ أكبر من ٤٥ سنة. ☐

٣-المستوى التعليمي: ثانوي. ☐ بكالوريوس ☐

ماجستير ☐ دكتوراة. ☐

٤-سنوات الخبرة : أقل من ٥ سنوات. ☐ ٥ سنوات إلى ٩ سنوات ☐

من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة. ☐ أكثر من ١٥ سنة. ☐

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
جودة الخدمات التعليمية رضا الطلاب	جودة التدريس جودة المرافق و التجهيزات الدعم الأكاديمي و الإداري رضا الطلاب	24 سؤال	الخضيرى عبد الله صالح 2015 جودة التعليم العالي المفهوم و الأسس

أ جودة التدريس					
1	الأساتذة في الكلية يقدمون المعلومات بطريقة واضحة ومفهوم				
2	يستخدم الأساتذة أساليب تدريب تفاعلية وتعزيز من فهم المواد الدراسية				
3	الأساتذة في الكلية لديهم القدرة على الإجابة عن استفسارات الطلاب بشكل فعال				
جودة المرافق والتجهيزات					
4	الأساتذة ملتزمة بمواعيد المحاضرات وجلسات التعليمية				
5	القاعات الدراسية مجهزة بتقنية حديثة تساعد في تحسين عملية التعلم				
6	تتوفر في الكلية مرافق مناسبة لإجراء الأنشطة العملية والمختبرات				
الدعم الأكاديمي والإداري					
7	المكتب والمصادر الرقمية في الكلية تلبي احتياجات الطلاب الأكاديمية				
8	يتوفر في الكلية إنشاء أكاديمي فعال لمساعدة الطلاب في التخطيط لمسيرتهم التعليمية				
9	الإدارة في الأكاديمية في الكلية تقدم دعماً مناسباً للطلاب في حل المشكلات الأكاديمية				
10	تتوفر في الكلية إرشاد أكاديمي فعاله لمساعدة الطلاب في التخطيط لمسيرتهم والتعليمية				
11	التواصل مع الإداريين في الكلية سهل وسريعة عند الحاجة				
12	الإدارة توفر دعمه فعالاً في تلبية احتياجات الطلاب الأكاديمية والإدارية				
رضا الطلاب					
13	أشعر بالرضا العام عن تجربة التعليمية في هذه الكلية				
14	البرامج الأكاديمية التي تقدمها الكلية تلبي توقعات طموحاتي				
15	أشعر بالرضا عن مستوى التدريس الذي تقدمه الكلية				

					16	المرافق التعليمية في الكلية تلبي احتياجات الأكاديمية بشكل جيد
					17	البيئة الأكاديمية في الكلية تشجعه للتعليم وتطوير المهارات
					18	أجد أن التعامل مع الكلية في الأمور الإدارية سلس وسهل
					19	أشعر بضع عن خدمات الدعم الأكاديمي المقدمة في الكلية
					20	إدارة الكلية تهتم بالملاحظات وراء الطلاب وتسعى لتحسين خدمات
					21	توفر في الكلية الفرص الكافية للمشاركة في الأنشطة اللا صفية التي تهمنى
					22	أشعر بأنني أحقق التقدم الأكاديمي بفضل الدعم والموارد المتاحة بالكلية
					23	أشعر بالرضا عن توافر المرافق التقنية التي أحتاجها في الدراسة
					24	أرغب في التوصية بهذه الكلية للطلاب الآخرين بناء على تجربة الشخصية