

دراسات نقدية ١ – الاسبوع الثالث

العوامل المؤثرة في رضا المستخدمين نحو برامج الدراسات العليا في
المملكة العربية السعودية بالتطبيق على الجامعات الحكومية والخاصة
بمنطقة عسير - منظور تسويقي

إعداد الطالبة/
ريوف صقر بن صقير

دكتوراه إدارة

٢٠٢٦



نقد مشكلة البحث

من حيث الصياغة والدقة المفاهيمية

تشكل مشكلة البحث في هذه الدراسة ذات أهمية عالية من الناحية الموضوعية؛ إذ تركز على قياس رضا المستفيدين عن برامج الدراسات العليا في منطقة عسير من منظور تسويقي، في ظل التحولات التي يشهدها قطاع التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. غير أن الصياغة كما وردت في متن الدراسة جاءت أقرب إلى عرض سياقي عام لواقع التعليم العالي والتحديات التي تواجهه، أكثر من كونها تحديدًا دقيقًا لمشكلة بحثية محددة ذات حدود واضحة.

فالمقدمة توسعت في الحديث عن البطالة، والفجوة بين مخرجات التعليم وسوق العمل، وتوجهات الدولة نحو التنافسية والاستقلال المالي للجامعات، وتطبيق مفاهيم إدارة الأعمال في التعليم العالي، إلا أن الربط بين هذه المعطيات وبين المشكلة البحثية لم يكن محكمًا بصورة كافية. كان من الممكن صياغة المشكلة بصيغة أكثر تحديدًا، مثل: وجود قصور محتمل في جودة بعض الخدمات المقدمة في برامج الدراسات العليا وتأثير ذلك في مستوى رضا الطلاب، مع بيان مظاهر هذا القصور إن وجدت.

نقد مشكلة البحث

من حيث التحديد المكاني والبشري

من الإيجابيات الواضحة أن الدراسة حددت نطاقها المكاني (منطقة عسير) ونوع الجامعات (حكومية وخاصة) ومستوى الدراسة (الدراسات العليا). هذا التحديد يمنح المشكلة وضوحًا نسبيًا ويجعلها قابلة للدراسة الميدانية.

إلا أن المشكلة لم توضح بشكل كافٍ لماذا تم اختيار منطقة عسير تحديدًا من منظور بحثي، وهل هناك مؤشرات أو بيانات تُظهر خصوصية هذه المنطقة مقارنة بغيرها من مناطق المملكة. كما أن مصطلح "المستفيدين" استُخدم في العنوان، بينما اقتصر التطبيق فعليًا على الطلاب فقط، دون إشراك مستفيدين آخرين محتملين مثل جهات التوظيف أو أعضاء هيئة التدريس، مما يُحدث فجوة بين العنوان والإطار التطبيقي.

نقد مشكلة البحث

من حيث الاتساق مع المنظور التسويقي

تُعلن الدراسة تبنيها "منظورًا تسويقيًا"، وهو اختيار مهم يعكس اتجاهًا حديثًا في إدارة مؤسسات التعليم العالي. إلا أن مشكلة البحث لم تُصغ بوضوح بلغة تسويقية دقيقة (مثل القيمة المدركة، الصورة الذهنية، الولاء، نية التوصية، الجودة المدركة مقارنة بالتوقعات).

كان من الممكن ربط المشكلة مباشرة بمفاهيم تسويقية محددة مثل:

- كيف تؤثر أبعاد جودة الخدمة في القيمة المدركة لبرامج الدراسات العليا؟
 - هل تختلف تصورات الطلاب في الجامعات الحكومية والخاصة حول عناصر المزيج الخدمي؟
- هذا الغموض النسبي يجعل المنظور التسويقي أقرب إلى إطار عام منه إلى توظيف منهجي متكامل داخل صياغة المشكلة.

نقد تساؤلات الدراسة

من حيث الوضوح والبناء المنطقي

تتمثل التساؤلات الرئيسية في:

- هذه الما أهم العوامل المؤثرة في رضا الطلاب؟
- ما الوزن النسبي لكل عامل؟
- ما مستوى الرضا؟

- هل توجد فروق بين الجامعات الحكومية والخاصة؟

تساؤلات واضحة ومباشرة، وتنسجم إجمالاً مع طبيعة الدراسة الوصفية التحليلية. كما أنها تغطي الجوانب الثلاثة الأساسية: التحديد (ما العوامل؟)، القياس (ما مستوى الرضا؟)، والمقارنة (هل توجد فروق؟).

إلا أن هذه التساؤلات جاءت في صورة عامة جداً، دون تفكيك مفاهيمي عميق للعلاقات السببية أو النموذجية بين المتغيرات. فلم تُصنع على هيئة فرضيات مترابطة تعكس نموذجاً سببياً واضحاً (مثل: تؤثر الجودة الأكاديمية إيجابياً في رضا الطلاب بدرجة أعلى من الخدمات التقنية).

نقد تساؤلات الدراسة

من حيث الاتساق مع نموذج الدراسة

الدراسة عرضت نموذجًا يتضمن عدة أبعاد:

- الجودة الأكاديمية
- الخدمات التقنية
- الإشراف الأكاديمي
- الخدمات البحثية
- خدمات المكتبة
- تقييم البرنامج وتطويره
- تلبية حاجات الطلبة والمجتمع

لكن التساؤلات لم تُصغ بما يعكس هذا النموذج تفصيليًا، بل جاءت مختصرة. كان من الأفضل أن تُشتق تساؤلات فرعية لكل بعد من أبعاد النموذج لضمان اتساق منطقي بين الإطار النظري، والنموذج المفاهيمي، والأداة، والتحليل الإحصائي.

نقد تساؤلات الدراسة

من حيث القابلية للاختبار

تتميز التساؤلات بأنها قابلة للقياس الكمي والاختبار الإحصائي، وهو جانب قوة واضح. فالدراسة استخدمت مقياس ليكرت، واختبارات (ت)، والتحليل العاملي، ومعامل ألفا كرونباخ، مما يعكس قابلية جيدة للتحقق التجريبي.

إلا أن صياغة بعض التساؤلات كان يمكن أن تكون أكثر تحديدًا للمتغير التابع (رضا الطلاب)، وهل هو رضا كلي أم جزئي، وهل يُقاس باعتباره متغيرًا مركبًا أم مجموع درجات.

جوانب القوة في الدراسة

- تتناول الدراسة موضوعًا استراتيجيًا يمس جودة التعليم العالي وتنافسية الجامعات، خاصة في ظل التحول نحو الاستقلال المالي وزيادة التنافس بين الجامعات الحكومية والخاصة. كما أن التركيز على برامج الدراسات العليا يُعد إضافة مهمة، نظرًا لقلة الدراسات التي تتناول هذا المستوى مقارنة بالدراسات الجامعية الأولى.
- إدخال البعد التسويقي في تقييم خدمات التعليم العالي يُعد نقطة قوة جوهرية، إذ يعكس وعيًا بالتحويلات العالمية في إدارة الجامعات، واعتبار الطالب عميلًا أو مستفيدًا رئيسًا. هذا الاتجاه يواكب الأدبيات الحديثة في إدارة الخدمات.
- اعتمدت الدراسة على نماذج عالمية مثل SERVPERF و HEDPERF وغيرها، وقامت بتكييفها مع البيئة السعودية. هذا الدمج بين الأدبيات العالمية والسياسات المحلي يعزز من قوة الإطار النظري.
- استخدام أدوات إحصائية متنوعة (صدق التكوين، الثبات، التحليل العاملي، اختبار ت) يدل على عناية بالجانب المنهجي. كما أن المقارنة بين الجامعات الحكومية والخاصة تضيف بعدًا تحليليًا مهمًا.

جوانب الضعف في الدراسة

- المشكلة لم تُحدد في صورة فجوة بحثية دقيقة، بل جاءت في سياق عام يتناول تحديات التعليم العالي بشكل واسع. كان من الأفضل تقليص السياق والتركيز على سؤال جوهري محدد ينبثق منه باقي عناصر الدراسة.
- عدد الأبعاد كبير نسبيًا، مما قد يؤدي إلى تشتت التحليل وإضعاف العمق التفسيري. كما أن بعض الأبعاد متداخلة مفاهيميًا (مثل الجودة الأكاديمية وتقييم البرنامج)، مما قد يخلق تكرارًا أو تداخلًا في القياس.
- رغم أن العنوان يشير إلى "المستفيدين"، إلا أن التطبيق اقتصر على الطلاب فقط. هذا يُعد تضيقًا لمفهوم المستفيد، ويحد من شمولية النتائج.
- اقتصرت الدراسة على منطقة واحدة وجامعتين فقط، مما يجعل تعميم النتائج على بقية مناطق المملكة أو على جميع الجامعات الحكومية والخاصة أمرًا يحتاج إلى حذر.

الخاتمة

الدراسة تتمتع بأهمية علمية وتطبيقية واضحة، وتعالج موضوعًا حيويًا في سياق التحول الذي يشهده التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. كما أنها تبنت إطارًا نظريًا متعدد الأبعاد ومنهجية كمية مناسبة.

إلا أن أبرز نقاط الضعف تكمن في الصياغة غير المحكمة لمشكلة البحث، واتساع نطاق المتغيرات، والاقتصار على منظور الطلاب، إضافة إلى غلبة الطابع الوصفي على التحليل. ومع ذلك، فإن الدراسة تمثل جهدًا بحثيًا مهمًا يمكن البناء عليه في دراسات مستقبلية أكثر عمقًا واتساعًا، سواء من حيث النطاق الجغرافي أو من حيث استخدام نماذج تحليل سببية أكثر تقدمًا.

المرجع

الحديثي، ع. ب. (٢٠١٦). العوامل المؤثرة في رضا المستخدمين نحو برامج الدراسات العليا في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على الجامعات الحكومية والخاصة بمنطقة عسير - منظور تسويقي.

Retrieved from

https://jsfc.journals.ekb.eg/article_39171_9e24a4882e51a40b840e8f680dc68bab.pdf



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

