



## Educational Services and Women's Education: Saudi Arabia

Mufadhi Ratyan Alsharari

Leadership and Educational Policies Department, College of Education and Arts, Northern Border University, Arar, Saudi Arabia

## الخدمات التعليمية وتعليم المرأة: السياق السعودي

مفذي رطيان الشارري

قسم القيادة والسياسات التربوية، كلية التربية والآداب، جامعة الحدود الشمالية، عرعر، المملكة العربية السعودية



LINK الرابط	RECEIVED الاستقبال	ACCEPTED القبول	PUBLISHED ONLINE النشر الإلكتروني	ASSIGNED TO AN ISSUE الإحالة لعدد
<a href="https://doi.org/10.37575/h/edu/0092">https://doi.org/10.37575/h/edu/0092</a>	06/12/2020	06/06/2021	06/06/2021	01/03/2022
NO. OF WORDS عدد الكلمات	NO. OF PAGES عدد الصفحات	YEAR سنة العدد	VOLUME رقم المجلد	ISSUE رقم العدد
8144	9	2022	23	1

### ABSTRACT

This study sought to identify the impact of current educational services on women's education in Saudi universities. The study community focused on female students from Northern Border University, which has higher education services in relation to the target group environment of (n=775). Drawing on the perspectives of female students at the university, the study analyzed relationships between the educational and academic services provided (education services, health services, sports clubs and kindergartens) and individual education satisfaction and attainment. A questionnaire was designed to collect data from the study sample using a survey analysis methodology. Findings showed that higher quality academic and educational services had a positive impact on female students' satisfaction and education, and played a positive role in raising the level of the education of Saudi women. There is a need to strengthen and improve academic curriculum services and the competencies of teaching staff, together with the continuous improvement of kindergarten and nursery services, in order to motivate female students academically and maintain a reasonable level of satisfaction with these services. The study recommends that the impact of health and sports services on the academic achievement of female students be examined in depth.

### المخلص

سعت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات التعليمية المقدمة للمرأة وأثرها على مسيرتها التعليمية وكان مجتمع الدراسة هو طالبات الجامعات السعودية لإرتباط خدمات التعليم العالي ببيئة الفئة المستهدفة في الدراسة واختيرت 775 طالبة بصورة عشوائية ضمن عينة الدراسة من طالبات جامعة الحدود الشمالية باعتبارها جامعة طرفية جغرافياً لاختبار جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات الجامعة في مختلف التخصصات وأثرها في رفع كفاءتهن التعليمية وانعكاسها على مستوى تعليمها وذلك من خلال تحليل علاقة جودة الخدمات التعليمية والأكاديمية من جهة والتعليم المقدم للمرأة السعودية من جهة أخرى من وجهة نظر الطالبات ضمن محاور (الخدمات التعليمية، الخدمات الصحية، والأندية الرياضية، ورياض الأطفال). وقد تم تصميم استبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة واتباع منهجية التحليل المسحي، وتبين وجود أثر إيجابي لجودة الخدمات الأكاديمية والتعليمية على تعليم الطالبات وتوافق آراء الطالبات وتقارب مستوى رضاهن عن جودة الخدمات التعليمية والأكاديمية ودورها الإيجابي في رفع مستوى تعليم المرأة السعودية بالإضافة إلى الحاجة إلى تعزيز وتحسين محور الخدمات الأكاديمية المتعلقة بالمقررات الدراسية وكفاءة عضو هيئة التدريس جنباً إلى جنب في تحسين خدمات رياض الأطفال والحضانة بشكل مستمر لتحفيز الطالبات أكاديمياً وإبقاء مستوى رضا معقول لديهن عن هذه الخدمات لتمكينهن من التركيز بشكل أكبر على التحصيل الأكاديمي وتوصي الدراسة ببحث أثر الخدمات الصحية والرياضية على التحصيل الأكاديمي للطالبات بشكل معمق.

### KEYWORDS

الكلمات المفتاحية

Universities, satisfaction level, health services, sports clubs, kindergartens, quality

جامعات، مستوى الرضا، الخدمات الصحية، الأندية الرياضية، رياض الأطفال، جودة

### CITATION

الإحالة

Alsharari, M.R. (2022). Alkhadamat altaelimiati wataelim almrat: Alwaqie alsaeudii 'Educational services and women's education: Saudi Arabia'. *The Scientific Journal of King Faisal University: Humanities and Management Sciences*, 23(1), 34–42. DOI: 10.37575/h/edu/0092 [in Arabic]

الشارري، مفذي رطيان. (2022). الخدمات التعليمية وتعليم المرأة: السياق السعودي. *المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل: العلوم الإنسانية والإدارية*, 23(1), 34-42.

تسعى إلى الحفاظ على بنيتها الاجتماعية بطريقة تمكنها من إعداد أجيال واعية متقدمة الفكر وقادرة على التعامل مع مختلف ظروف الحياة (Bamuffleh *et al.*, 2017). ومن هنا تأتي فكرة الدراسة للتعرف على الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات السعودية ودورها في رفع كفاءة تعليم الطالبات. وتكمن مشكلة الدراسة في اختبار علاقة جودة الخدمات التعليمية المتوفرة بالجامعات السعودية من خلال معرفة أثرها على رفع كفاءة الطالبات للحصول على الدرجة الجامعية في مختلف التخصصات النظرية والعلمية والتعرف على الخدمات التعليمية التي قدمتها الجامعات في مجال دعم التعليم الجامعي للطالبات وتوفير خدمات التعليم والتعليم العالي. والتعرف على واقع الخدمات التعليمية المقدمة للطالبات، وعناصر البيئة التعليمية الجاذبة في الجامعة من وجهة نظرهن.

### 3. أهمية الدراسة

تميزت الجامعات السعودية بشكل عام في بنيتها التحتية الحديثة خصوصاً في العقدين الأخيرين وتطور كبير في منظومة التعليم العالي لتغطي معظم محافظات ومدن وهجر المملكة بتوفير التعليم الجامعي والدراسات العليا في جميع المناطق بدون استثناء واستحداث برامج وكليات في الفروع التابعة للجامعات الأم وارتفاع نسبة التعليم للطالبات في مختلف التخصصات

### 1. المقدمة

حرصت حكومة المملكة العربية السعودية منذ قيامها على تعزيز حقوق المرأة وخاصة في مجال التعليم وبرز ذلك من خلال الاهتمام بتعليم المرأة تبعاً لسياسات التعليم العالي والتعليم العام خلال العقود المنصرمة، وتركز هذه السياسات على دعم الخدمات التعليمية المقدمة للمرأة في الجوانب النظرية أكثر من التطبيقية وذلك بسبب شروع الجامعات في التركيز على التعليم قبل صدور قرارات الدعم المالي اللامحدود لتعزيز البنية التحتية للجامعات السعودية وتحسين مستوى التعليم من حيث أعضاء هيئة التدريس وتوفير الكوادر المتخصصة والكليات الممكنة للتعليم والمقررات المتطورة والمحدثة واعتماد مقاييس الجودة وتقييم مخرجات التعليم والتعلم للتعرف على أفضل الممارسات في تقديم الخدمات التعليمية والأكاديمية للطلبة بشكل عام وعلى وجه الخصوص للطالبات. ونظراً لعدم وجود دراسات تركز على المستوى التعليمي للطالبات وعلاقته بجودة مقومات التعليم المقدمة لهن فقد سعت هذه الدراسة للتعرف على عدد من هذه الخدمات وقياس أثرها على تحصيل الطالبات الأكاديمي.

### 2. مشكلة الدراسة

يعد تعليم المرأة إحدى الركائز المهمة في دعم بنية المجتمعات الطموحة التي

- **فرضية 5:** ارتفاع رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية يؤثر إيجاباً على مستوى تعليم الطالبات.

## 7. حدود الدراسة

تكونت حدود الدراسة من الحدود المكانية والتي تتمثل بجامعة الحدود الشمالية في منطقة الحدود الشمالية بمدينة عرعر وفروعها في محافظات رفحاء وطريف والعيقيلة، والحدود الزمانية تمثلت في الفترة 2018-2020 فيما تمثلت الحدود الموضوعية بمجالات البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بتعليم المرأة السعودية والخدمات التعليمية المقدمة لها وما يتوفر من مصادر ومعلومات ومراجع موثقة بهذا الصدد.

## 8. الخلفية النظرية والدراسات السابقة

ومن خلال المراجعة الموضوعية والاطلاع على المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بموضوع الدراسة تم تحديد مجال الخدمات التعليمية وجودتها كجزء من التعريفات الأساسية لموضوع البحث وتم تعريفها كما يلي:

- **الخدمات التعليمية:** تختلف الخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي وتتنوع متأثرة بالثقافة السائدة والبيئة المحيطة والمؤثرين في العملية التعليمية بالإضافة للتشريعات واللوائح التنظيمية. ووضع Butt and Kashif (2010) نموذج علاقات افتراضي يربط مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية، والتي حصرتها بخيرة عضو هيئة التدريس، ونظام المقررات الدراسية، والبيئة التعليمية، والتسهيلات الصفية. وباعتبار هذه المحاور قد تم اختبارها في عدد من الجامعات في أحدث الدراسات كدراسة Ahmed et al. (2012) فقد حصرت الدراسة اختبار عدد من هذه المحاور بالإضافة إلى محاور خاصة بعينة الدراسة.
- **جودة الخدمات التعليمية:** ذكر (Malik (2010) وDicker et al. (2018) بأن جودة الخدمة المقدمة تقاس من خلال القيمة المتحققة منها وتحقيق التميز المطلوب في المنتج أو الخدمة، وهو ما بينته دراسات Al-Napitupulu et al. (2018) وSamarraie et al. (2018) بأنها الخدمة المتحققة من البنية التحتية والخدمات المستدركة للموسسة والحسية كالأجهزة والمعامل والمعدات والتقنيات وخدمات المكتبة العامة والرقمية. وأضاف لها Wagner et al. (2018) بأنها الخدمات المدركة للاحسية كطرق التعليم ووسائل التدريس الشفوية ومجموعات العمل والدورات وورش التدريب واللقاءات العلمية والأنشطة الصفية اللامنهجية والتدريب الميداني والمخيمات الصيفية.

هدفت دراسة Saleh (1986) إلى تتبع تطور التعليم العالي في المملكة العربية السعودية منذ بدايته وتشمل الدراسة مناقشة الجذور التاريخية للتعليم على أساس الإسلام والفلسفة الإسلامية للتعليم وأهداف التعليم العالي والتعليم الجامعي الحديث. وأن تقدم إحصاءات تجريبية لإثبات التقدم السريع للمملكة العربية السعودية في مجال التعليم العالي؛ منذ عام 1957 عندما بدأ التعليم الجامعي الحديث بمؤسسة واحدة مع واحد وعشرين طالباً وارتفع إلى تسع جامعات نمت خلال خمس وعشرين عاماً حتى عام 1982. حيث تطور عدد طلبة التعليم العالي إلى ما يزيد عن 60 ألف طالب وطالبة، وأكثر من ستة آلاف عضو هيئة التدريس من كلا الجنسين (Almalki and Ganong, 2018).

بينما بين Al Rawaf and Simmons (1991) أن تعليم المرأة تطور بشكل ملحوظ في المملكة بدءاً من حضانة الأطفال والمدرسة ووصولاً لأعلى مراحل الدراسة بالتعليم العالي. وفي كتاب أعده Jejeebhoy (1995) بين فيه بأن حصول المرأة على التعليم حق أساسي، وعلى الصعيد الوطني يؤدي تثقيف المرأة إلى تحسين الإنتاجية والدخل والتنمية الاقتصادية، فضلاً عن تحسين نوعية الحياة، لا سيما السكان الأكثر صحة وأفضل تغذية، وقد عالج كتابه أنف الذكر ثلاثة أسئلة رئيسية تتعلق بثقافة المرأة، والثقافة الأسرية، والتحسينات في التعليم، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن العوامل العامة مثل المستوى العام للتنمية الاجتماعية والاقتصادية وحالة المرأة التقليدية وتداخل الثقافة السائدة تؤثر في العلاقات المتبادلة بين التعليم وثقافة المرأة الأسرية.

فيما بين Rugh (2002) في دراسة له بأن تطور تعليم المرأة أدى لانطلاق التعليم العالي السعودي نحو آفاق دولية، وضمن برامج المنح الخارجية،

ولوقوع جامعة الحدود الشمالية في مناطق بعيدة عن العاصمة وتقديمها خدمات تعليمية لغالبية مدن وهجر منطقة الحدود الشمالية من خلال مقرها في عرعر وفروعها في محافظات رفحاء وطريف والعيقيلة، فقد برزت أهمية مشكلة الدراسة في التعرف على واقع الخدمات التعليمية الأكاديمية المقدمة للطالبات ومستوى رضاهن عنها للتعرف على مواطن القوة في التعليم الجامعي واستثمار فرص تحسين التعليم من خلال محاور تتعلق بمقومات التعليم من المقررات والمناهج وكفاءة عضو هيئة التدريس والخدمات المساندة في حياة الطالبة الجامعية لتعزيز فرصهن في الحصول على الشهادة الجامعية وتحصيل أكاديمي جيد واعتمدت الدراسة على البحوث السابقة لاختيار المحاور المرتبطة بمجال الدراسة والتي لم يسبق أن تم اختبارها سابقاً والمتوقع أن تدلي بنتائج مهمة في مجال جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة للطالبات.

## 4. أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع الخدمات الجامعية المقدمة للطالبات في الجامعات السعودية.
- قياس مدى رضا الطالبات عن مختلف الخدمات التعليمية والأكاديمية المقدمة لهن
- التعرف على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية وأثره على تحصيلهن الأكاديمي.
- تحديد الخدمات الأكاديمية والتعليمية التي تعزز مستوى تعليم الطالبات بالجامعات السعودية
- وضع التوصيات الملائمة في ضوء النتائج التي ستمخض عن الدراسة لإفادة المهتمين بهذا النوع من الدراسات ولتكون نتائجها متاحة لدى الباحثين وصناع القرار.

## 5. أسئلة الدراسة

وركزت الدراسة على السؤال الرئيسي المنبثق من عنوانها وهو:

ما مستوى الخدمات التعليمية في المملكة العربية السعودية وانعكاسها على تعليم المرأة؟

ومن هنا برزت التساؤلات التي تسعى الدراسة للإجابة عليها وهي:

- **السؤال الأول:** ما هي عناصر البيئة التعليمية الجاذبة في الجامعة من وجهة نظر الطالبات؟
- **السؤال الثاني:** ماهي الخدمات الصحية المتوفرة في الجامعة من وجهة نظر الطالبات؟
- **السؤال الثالث:** ماهي عناصر الأندية الرياضية المتوفرة في الجامعة من وجهة نظر الطالبات؟
- **السؤال الرابع:** ماهي خدمات رياض الأطفال المتوفرة في الجامعة من وجهة نظر الطالبات؟
- **السؤال الخامس:** ما مدى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية؟

## 6. فرضيات الدراسة

بناء على العلاقات المفترضة بين المتغيرات التابعة والمستقلة تم صياغة الفرضيات التالية:

- **فرضية 1:** البيئة التعليمية تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية.
- **فرضية 2:** الخدمات الصحية تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية.
- **فرضية 3:** الأندية الرياضية تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية.
- **فرضية 4:** رياض الأطفال تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية.

وذوي الاحتياجات الخاصة من الإناث، وهو من شأنه مساعدة ودعم ظروف التعليم للمرأة.

إلا أن (Abalkhail 2017) ركزت في دراستها على موضوع دور السياق المجتمعي للباحثين في تعزيز دراسة المهن النسائية في العالم العربي ومدى توفر فهم وإدراك عميق لتجربة المرأة السعودية في مجال الإدارة في المناصب القيادية العليا وخلصت النتائج إلى أن المرأة تواجه عدداً من التحديات التي تمنعها من تحقيق تمثيل عادل في المناصب القيادية؛ وعلى العكس من ذلك، فإن لديهم بعض الفرص التي تساعدهم في حياتهم المهنية.

وبحثت دراسة (Alshaghda 2018) جوانباً من التعليم العالي بالإضافة للطلاب السعوديين الدارسين في الخارج، والطلاب الأجانب الذين يدرسون في المملكة العربية السعودية، وتعليم النساء، ودور وزارة التعليم العالي وتمويل التعليم العالي وبين أن التطور في قطاع التعليم العالي السعودي شهد طفرة في تعليم النساء في عدد من المناطق التي تقدم خدمات تعليمية متميزة.

وبينت دراسة (Al-Hazzaa 2018) بأن المنافع الشخصية التي تعلقها المرأة على التعليم تختلف وتباين تباعاً واسعاً وفقاً للمنطقة والثقافة ومستوى التنمية، ولكن من الواضح أن التعليم متاح للمرأة، يوفر لها مزيداً من الحكم الذاتي، ويؤدي في كل حال من الأحوال لعدد أقل من الأطفال لثريتهم وتنشئتهم بصورة أكثر تركيزاً. وبين (Makeen et al. 2019) أنه بعيداً عما سبق من تأكيدات عامة قليلة، إلا أنه لا يوجد سوى توافق ضئيل في الآراء حول مسائل مثل مقدار التعليم المطلوب قبل حدوث تغييرات في السلوك الإنجابي؛ وما إذا كانت علاقة التعليم الذاتي قائمة في جميع السياقات الثقافية، وفي جميع الأوقات، وعلى جميع مستويات التنمية؛ ووجد الباحث أنه من الضروري معالجة هذه القضايا الأساسية.

تبين من خلال استعراض أدبيات البحث بأن المملكة العربية السعودية شهدت طفرة في تعليم النساء في العديد من الجامعات السعودية وركزت برامجها في تعزيز مكانة المرأة وتعليمها وربطها بأسرتها ومجتمعها ثم تطور لتهيئتها للانخراط في مجالات التمكين والاستفادة من المشاريع والبرامج التي تقدم خدمات تعليمية متميزة، وأن حق التعليم للمرأة أساسي وثقافتها ومكتملها من اتخاذ القرار وتطوير سلوكها إيجابياً.

إلا أن الدراسات لم تغطي الخدمات أو النظام التعليمي المقدم للطلبات كما لم تتوفر دراسات لاختبار أو إجابة أسئلة الدراسة المقترحة لا على مستوى المملكة ولا في منطقة الحدود الشمالية موضوع عينة البحث وهنا تكمن أهمية الدراسة في سعيها لتغطية الفجوة في المجال المعرفي حول نوعية الخدمات التعليمية المقدمة للطلبات.

## 9. المنهجية

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي من حيث تصميم أداة الدراسة وتجميع وتحليل البيانات من عينة الدراسة.

وتم من خلال نتائج الاختبار لعينة المختارة عشوائياً من تحديد أثر جودة الخدمات في رفع مستوى التعليم للمرأة السعودية.

واستعراض التحديات التي تواجه الطالبات في مرحلة التعليم الجامعي حيث تم تنفيذ الدراسة من خلال:

- المراجعة النظرية للدراسات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة.
- إجراء مسح ميداني لآراء الطالبات من خلال أداة جمع البيانات - (استبانة)- صممت خصيصاً لغايات الدراسة.

### 9.1. مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من طالبات الجامعات السعودية في كل من التخصصات العلمية والإنسانية.

### 9.2. عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من (775) طالبة تم اختيارهن بالطريقة العشوائية البسيطة من طالبات جامعة الحدود الشمالية في شطر الطالبات بمركز

والتي تميزت فيها المرأة السعودية بسبب توفر الخدمات التعليمية الجامعية التي تقدمها الجامعات العريقة الغربية، إلا أن تطور البنية التحتية ونظام التعليم العالي السعودي أصبح جذاباً لتعليم المرأة مما أدى لفتح العديد من التخصصات النادرة التي دعمت توجه النسوة نحو التعليم وهو ما عزز من قدراتهن التعليمية في حيز محفوف بالتحديات وتحدهو الآمال والطموحات الأثوية نحو نهج المزيد من المعارف والعلوم. وهو ما يتوافق ودراسة دولية عن تساوي فرص الذكور والإناث مثل دراسة قامت بها Peterson and Jordansson (2017) لإحدى الجامعات السويدية.

وأشارت (Hamdan 2005) في دراستها إلى أن الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التاريخية للمملكة العربية السعودية هي جانب أساسي لفهم وضع المرأة في المجتمع السعودي. وقد حاول (Sidani 2005) دراسة سابقة تقديم شرح متباين ومختلف يتعلق بعمل المرأة وكيف يتأثر بتفسيرات الإسلام خصوصاً في الخليج العربي. وتعريف القراء بعمل المرأة ومشاركتها في المجتمعات العربية، وكيف تتأثر هذه المشاركة بالإسلام، أو بتفسيراتها والمحاولات التي تهدف إلى تصنيف الفكر العربي عبرت المرأة ممثلة بشكل كامل في مختلف قطاعات الدولة إلا أن النواتج العملية بينت أن تطوير وضع المرأة في المجتمعات العربية يتطلب إعادة تقييم كبير للتاريخ والتقاليد الإسلامية. وفي دراسة حديثة بين (Alsuwaida 2016) بأن المؤسسات التعليمية تتنافس على استقطاب الكفاءات السعودية النسوية لإصرارهن على التعليم والسير في مسارات علمية وتقنية كانت في فترة من الفترات حكراً على الذكور لكن المرأة السعودية تفوقت في التعليم على الذكور بل وأصبحت مثلاً عالمياً يحتذى به في مجال التعليم.

وهو ما توافق مع دراسة (Aljabreen and Lash 2016) حيث بين أنه ينبغي أن يتواصل الحوار والمناقشات الجارية بين علماء الدين والنسوة الفاعلات بهذا المضمار باستمرار، وأن يناقشوا ما ينفعهن بصورة إيجابية وتفصيلية وتغيير المفهوم السائد عن صورة المرأة النمطية في المجتمعات العربية بحيث حصرت هذه الصورة دور المرأة في الأمومة وتربية الأطفال بدون منحها حقوقاً ضمنها الشريعة الإسلامية والحقوق الإنسانية كاللعمل والتعليم والعمل وتقلد المناصب المهمة في القطاعات الرسمية والأهلية والدولية.

فيما أخذت (Almansour and Kempner 2016) في دراستهما بعين الاعتبار مستوى مشاركة الجامعيات كأستاذة بالجامعات في المملكة العربية السعودية وفي المجتمع بشكل عام، وكانت النتيجة أن جامعة واحدة مثل جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، بالمملكة العربية السعودية، -أكبر جامعة نسائية في العالم- كعينة الدراسة، وهو ما اتسق مع جامعة البحرين الوطنية هي أول مؤسسة في الخليج العربي دعمت المرأة لتكون هي صانعة القرار الرئيسي في إدارة الجامعة وإدارتها. وقد غير هذا السياق المتغير كما في دراسة (Burkinshaw 2015) التي سبقت لدراسة (Almansour and Kempner 2016) لتسليط الضوء على قيادات المرأة في الجامعات الوطنية لعدد من الدول العربية في كيفية مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الحوكمة المؤسسية وفي المجال العلمي والعملية الأوسع، حيث تبين أن غالبية أستاذة الجامعات الوطنية المختارة في العينة أثناء إجراء الدراسة يشاركون بنشاط في قضايا المجتمع العامة على الرغم من المشاكل الكامنة التي تعرقل مشاركتهم. ومن بين الصعوبات في المشاركة في المجال العام الذي حدده هؤلاء الأساتذة: التزامات أسرية وبنية تحتية بحثية بيروقراطية، بالإضافة إلى الحاجة إلى إنشاء بنية أساسية للبحوث.

وركز (Sidani 2016) في دراسة أخرى له على معاناة النساء العاملات في العالم العربي من مشاكل كبيرة في مشاركتهم ورفاههن الاقتصادي والتنظيمي مستنداً لإحصاءات تبين أن الفجوة بين الذكور والإناث هامة من حيث الأجور ومعدلات المشاركة كما عرض بعض العوامل الثقافية والمؤسسية التي يمكن أن تكون مسؤولة - على الأقل جزئياً - عن أوجه القصور هذه، بيد أنه رأى أنه لا يزال هناك مجال للتفاوض الحذر فيما يتعلق بوضع المرأة العاملة في المستقبل، والتغيرات الإيجابية- وإن كانت بطيئة- كالتى تحدث بالفعل في السياقات العربية. وعلاوة على ذلك بين (Alhareth et al. 2015) و (Aljabreen and Lash 2016) بأن الخطاب المتزايد داخل الأوساط الدينية يبدو أكثر ترحيباً بالفرص العادلة في معاملة المرأة العاملة. وأهمية دعم تطلع النسوة إلى تأمين المزيد من الحريات للفئات المجتمعية المحرومة كالأطفال

الجامعة يعرعر ويفرعوها في رفحاء وطريف والعيوية.

### 9.3. أداة الدراسة:

تم تصميم استبانة للمسح الإحصائي لقياس مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية وأثرها في تعليم المرأة. وقد تكون الاستبيان من خمس مجالات وهي (البيئة التعليمية الجاذبة، والخدمات الصحية، والأندية الرياضية، ورياض الأطفال، وجودة الخدمات التعليمية) وفي كل مجال 4 فقرات شكلت ما مجموعه 20 فقرة. كما تم الرجوع إلى مقياس جودة الخدمات (SERQUAL) الذي طوره (Çerri (2012) والمعتمد كمقياس لتقييم جودة الخدمة في القطاع العام والتي تعد مناسبة لأغراض الدراسة لأنها تحمل نفس نقاط القوة الموجودة في تقييم خدمات القطاع الخاص، ولوجود حاجة للتقييم والقياس المستمر في الجامعات فإن المقياس سيساعد صناع القرار في الجامعة في الانخراط في عملية التحسين المستمر لمستوى الجودة ودعم بنية وآلية ونوعية الخدمات المقدمة في الجامعة وذلك باعتبار الطالبة تتلقى الخدمة كأي عميل يقيس مستوى الجودة في أي قطاع حكومي وخاص يتوافق مع محددات الدراسة المرتبطة بثقافة ونوع العينة وللتأكد من تحقيقها لأهداف الدراسة حيث تم توزيع الاستبانة على عينة من المتخصصين لتقييم الاستبانة واختبار فقراتها وصحة بنائها ومدى ارتباطها بموضوع البحث ونسبة أهميتها بالنسبة للمحور الذي تنتهي إليه للتحقق من صدقها الظاهري.

### 9.4. التحليل الإحصائي:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تحليل البيانات التي تم جمعها (N=775)، وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS v.25) (Field, 2009)، واعتماداً على دراسات (Elliott and Woodward (2007) و Pimentel (2010) تم استخدام عدد من المقاييس الإحصائية كعامل ثبات الاستبانة، وكرونباخ ألفا، ومعامل ارتباط بيرسون، والانحرافات المعيارية لمعرفة الاتجاه العام لمحاور الدراسة، واختبارات الانحدار الخطي البسيط وللإجابة على فرضيات الدراسة.

### 9.4.1. حساب الثبات والصدق لأداة الدراسة

- **ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية:** اعتمدت هذه الطريقة على تجزئة الاستبيان إلى نصفين، بحيث يشمل الجزء الأول على الفقرات الفردية والجزء الثاني على الفقرات الزوجية من فقرات الاستبيان البالغ عددها (20) فقرة. تم إيجاد معامل الارتباط بين النصفين فكان معامل الارتباط (بيرسون) بقيمة (0.952) وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بواسطة معادلة سيرمان براون وقد بلغت قيمة معامل الثبات الكلي للاستبيان بطريقة التجزئة النصفية (0.975) وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة مرتفعة جداً من الثبات بما يعطي مؤشراً لتطبيق نتائجه على المجتمع.
- **ثبات الاستبيان بطريقة كرونباخ ألفا:** لقياس مدى ثبات (الاستبيان) استخدم الباحث (معادلة كرونباخ ألفا) (Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )) وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS إصدار 25 للتأكد من ثبات أداة الدراسة على كامل عينة الدراسة البالغ عددها (775) مشارك من المجتمع المستهدف، وتم حساب ثبات أداة الدراسة العام والفرعي حيث تتكون أداة الدراسة من عدد (5) محاور رئيسية تتبع جميع فقراته البالغ عددها (20) لمقياس ليكرت الخماسي، والجدول رقم (1) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة الكلي، وثبات كل محور على حدة.

جدول 1: معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات أداة الدراسة

المحاور الرئيسية	عدد الفقرات	قيمة معامل كرونباخ ألفا	معامل ارتباط بيرسون
المحور الأول: البيئة التعليمية	4	0.86	0.88-0.80
المحور الثاني: الخدمات الصحية	4	0.86	0.90-0.79
المحور الثالث: الأندية الرياضية	4	0.93	0.93-0.91
المحور الرابع: رياض الأطفال	4	0.92	0.94-0.84
المحور الخامس: رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية	4	0.90	0.91-0.81
الثبات العام للاستبيان	20	0.95	0.94-0.79

يتضح من الجدول رقم (1) أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع جداً حيث بلغ قيمة (0.95) وذلك لإجمالي فقرات الاستبيان (20) فقرة. فيما تراوح ثبات المحاور ما بين 0.86 كحد أدنى وبين 0.93 كحد أعلى، وهذا يدل

على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات بحسب (1994) Nunnally والذي جعل الحد الأدنى المقبول للثبات 0.70.

### 9.4.2. صدق الاتساق الداخلي

ويعرف صدق الاتساق الداخلي بأنه: التجانس في أداء الفرد من فقرة لأخرى، أي اشتراك جميع فقرات الاختبار في قياس خاصية معينة في الفرد، وقد جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبيان (20) والمحور الذي تنتهي إليه وكانت جميع المعاملات ذات دلالة إحصائية كما في الجدول رقم (1) أعلاه. وتوضح معاملات ارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور الأول والذي يتضح منه أن معاملات الارتباط تراوحت بين 0.80 كحد أدنى وهو دال إحصائياً عند مستوى القيمة المعنوية 0.01 وبين 0.88 كحد أعلى وهو دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.01. فيما كانت معاملات ارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الثاني أن جميع المعاملات دالة إحصائياً عند مستوى قيمة معنوية 0.01 بمعاملات ارتباط تراوحت بين 0.79 كحد أدنى وبين 0.90 كحد أعلى. وكانت نتائج معاملات ارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور الثالث والمعنوية 0.01 بمعاملات ارتباط تراوحت بين 0.91 كحد أدنى وبين 0.93 كحد أعلى. فيما جاءت قيم معاملات ارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الرابع والدرجة الكلية للمحور الرابع جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 بمعاملات ارتباط تراوحت بين 0.84 كحد أدنى وبين 0.94 كحد أعلى. وتبين أن قيمة معاملات ارتباط (بيرسون) للمحور الخامس كانت بين دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 بمعاملات ارتباط تراوحت بين 0.81 كحد أدنى وبين 0.91 كحد أعلى بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الخامس، والدرجة الكلية للمحور الخامس. وعليه، فإنه ومن خلال نتائج الثبات والصدق الموضحة في الجداول السابقة يتأكد للباحث أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، مما يطمئن إلى تعميم نتائجها على كامل المجتمع فيما بعد.

### 9.5. تصميم الدراسة:

بناء على تحليل البيانات وما تمخض عنها من نتائج فإن الدراسة أظهرت تبايناً واضحاً وفروقات بين مجالين من الخدمات دون غيرهما وتفصلها كما يلي:

### 9.5.1. متغيرات الاستبيان

اشتمل الاستبيان على متغيرات مستقلة وتابعة وهي كما يلي:

- **المتغيرات المستقلة:** يمثل المعدل التراكمي للطالبات (GDP) المتغير المستقل لأفراد عينة الدراسة من الطالبات.
- **المتغيرات التابعة:** تتمثل المتغيرات التابعة في استجابة عينة الدراسة على محتويات الاستبيان المكون من 5 محاور رئيسية، كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة على عبارات الاستبيان (Pimentel, 2010). وكانت قيم الفقرات على مقياس ليكرت: (غير موافق بشدة: من 1 إلى أقل من 1.80)، (غير موافق: من 1.80 إلى أقل من 2.60)، (محايد: من 2.60 إلى أقل من 3.40)، (موافق: من 3.40 إلى أقل من 4.20) و(موافق بشدة: من 4.20 إلى 5).

تحليل بيانات المتغير المستقل: بدراسة لبيانات المعدل التراكمي للطالبات حيث تمثل (5) الدرجة العظمى للمعدل التراكمي. يتضح أن الشريحة الأكبر من العينة بنسبة 30.7% يتراوح المعدل التراكمي لهم بين 4 إلى 5، يليهم 27.4% من إجمالي أفراد العينة حصلن على معدل تراكمي من 3 إلى أقل من 4، يليهم 25.9% من إجمالي أفراد العينة حصلن على معدل تراكمي من 2 إلى أقل من 3، يليهم 10.8% من إجمالي أفراد العينة حصلن على معدل تراكمي من 1 إلى أقل من 2 بينما النسبة الأقل 5.2% حصلن على أدنى المعدلات التراكمية من صفر إلى أقل من واحد. كما يوضح الشكل البياني التالي هذه النتائج.

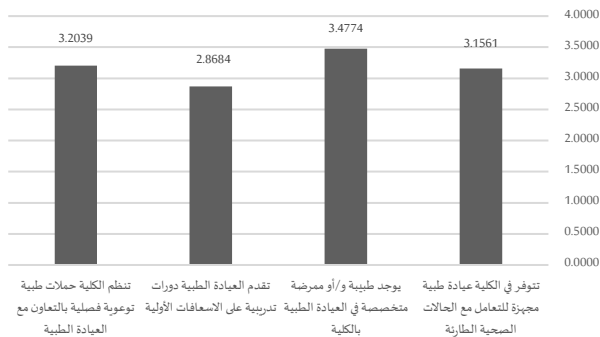
### الحسابية بأقل قيمة للانحراف المعياري.

جدول 3: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة (ن=775) حول فقرات المحور الثاني (الخدمات الصحية)

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	التوسط	متوسط موافق (5)	متوسط موافق (4)	متوسط موافق (3)	متوسط موافق (2)	متوسط موافق (1)	الفقرات
3	محايد	1.43	3.16	172	206	105	155	137	تنوفر في الكلية عيادة طبية مجهزة للتعامل مع الحالات الصحية الطارئة
				22.2	26.6	13.5	20.0	17.7	%
1	موافق	1.31	3.5	190	271	127	93	94	يوجد طليبية وممرضة متخصصة في العيادة الطبية بالكلية
				24.5	35.0	16.4	12.0	12.1	%
4	محايد	1.32	2.97	88	217	126	193	151	تقدم العيادة الطبية دورات تدريبية على الإسعافات الأولية
				11.4	28.0	16.3	24.9	19.5	%
2	محايد	1.3	3.20	114	288	115	158	100	تنظم الكلية حملات طبية توعوية فصلية بالتعاون مع العيادة الطبية
				14.7	37.2	14.8	20.4	12.9	%
	محايد	1.12	3.18						الدرجة الكلية للمحور الثاني (الخدمات الصحية)

يوضح الجدول السابق أن الدرجة الكلية للخدمات الصحية من وجهة نظر الطالبات قد حصلت على درجة (محايد) بمتوسط حسابي (3.18) من أصل (5) درجات بانحراف معياري (1.12) وهي درجة تعتبر متوسطة، حيث حصلت ثلاث فقرات على درجة المحايدة بينما حصلت بقية فقرات على درجة الموافقة، وعليه نستنتج موافقة الطالبات بدرجة متوسطة على توفر الخدمات الصحية المشار إليها في الفقرات الأربعة.

شكل رقم 3: فقرات المحور الثاني (الخدمات الصحية)



### 10.3. إجابة السؤال الثالث:

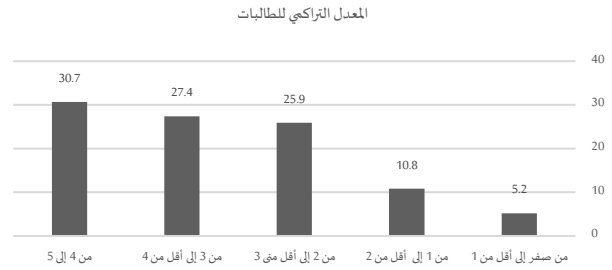
"ماهي عناصر الأندية الرياضية المتوفرة في الجامعة من وجهة نظر الطالبات؟" في هذا القسم نتناول تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الثالث (الأندية الرياضية) من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة المتوسطات تبعاً لمقياس ليكرت الخماسي والترتيب التنازلي للفقرات تبعاً للمتوسطات الحسابية بأقل قيمة للانحراف المعياري.

جدول 4: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة (ن=775) حول فقرات المحور الثالث (الأندية الرياضية)

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	التوسط	متوسط موافق (5)	متوسط موافق (4)	متوسط موافق (3)	متوسط موافق (2)	متوسط موافق (1)	الفقرات
1	محايد	1.34	3.16	134	256	133	104	148	تنوفر في الكلية نادي رياضي نسائي متاح ضمن أوقات الفراغ
				17.3	33.0	17.2	13.4	19.1	%
2	محايد	1.40	3.11	125	267	114	104	165	يوجد مديرية لياقة ومسؤولة تغذية في النادي الرياضي بالكلية
				16.1	34.5	14.7	13.4	21.3	%
3	محايد	1.31	3.1	126	218	144	178	109	يقدم النادي الرياضي دورات توعوية عن اللياقة البدنية والغذاء الصحي
				16.3	28.1	18.6	23.0	14.1	%
4	محايد	1.37	3.04	132	190	181	118	154	يقدم النادي مسابقات وأنشطة رياضية للطالبات تنمي قدرتهن البدنية
				17.0	24.5	23.4	15.2	19.9	%
	محايد	1.25	3.1						الدرجة الكلية للمحور الثالث (الأندية الرياضية)

يوضح الجدول السابق أن الدرجة الكلية للأندية الرياضية من وجهة نظر الطالبات قد حصلت على درجة (محايد) بمتوسط حسابي (3.1) من أصل (5) درجات بانحراف معياري (1.25) وهي درجة تعتبر متوسطة، حيث حصلت الأربع فقرات على درجة المحايدة، وعليه نستنتج موافقة الطالبات بدرجة متوسطة على توفر خدمات الأندية الرياضية المشار إليها في الفقرات الأربعة. كما تتضح هذه النتائج من الشكل البياني التالي.

شكل رقم 1: المعدل التراكمي للطالبات



### 10. النتائج

تم الإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها كالتالي:

#### 10.1. إجابة السؤال الأول:

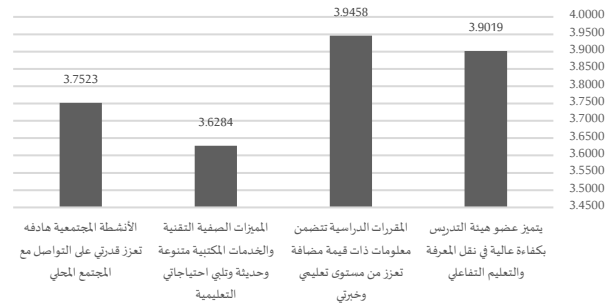
"ما هي عناصر البيئة التعليمية الجاذبة في الجامعة من وجهة نظر الطالبات؟" في هذا القسم نتناول تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الأول (عناصر البيئة التعليمية الجاذبة) وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة المتوسطات تبعاً لمقياس ليكرت الخماسي والترتيب التنازلي للفقرات تبعاً للمتوسطات الحسابية بأقل قيمة للانحراف المعياري.

جدول 2: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة (ن=775) حول فقرات المحور الأول (عناصر البيئة التعليمية الجاذبة)

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	التوسط	متوسط موافق (5)	متوسط موافق (4)	متوسط موافق (3)	متوسط موافق (2)	متوسط موافق (1)	الفقرات
2	موافق	1.15	3.9	310	204	176	45	40	يتميز عضو هيئة التدريس بكفاءة عالية في نقل المعرفة والتعليم التفاعلي
				40.0	26.3	22.7	5.8	5.2	%
1	موافق	1.1	3.95	274	313	99	50	39	المقررات الدراسية تتضمن معلومات ذات قيمة مضافة تعزز من مستوى تعليمي وخبري
				35.4	40.4	12.8	6.5	5.0	%
4	موافق	1.19	3.61	198	293	138	90	56	الميزات الصفية التقنية والخدمات المكتسبة متنوعة وحديثة وتلبي احتياجات التعليمية
				25.5	37.8	17.8	11.6	7.2	%
3	موافق	1.1	3.8	185	357	141	40	52	الأنشطة المجتمعية مهادفة تعزز قدرتي على التواصل مع المجتمع المحلي
				23.9	46.1	18.2	5.2	6.7	%
	موافق	0.95	3.81						الدرجة الكلية للمحور الأول (عناصر البيئة التعليمية الجاذبة)

يوضح الجدول السابق أن الدرجة الكلية لعناصر البيئة التعليمية الجاذبة من وجهة نظر الطالبات قد حصلت على درجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.81) من أصل (5) درجات بانحراف معياري (0.95)، حيث حصلت الأربع فقرات على درجة الموافقة. وعليه نستنتج موافقة الطالبات بدرجة كبيرة على تحقق عناصر البيئة التعليمية الجاذبة لديهم. كما تتضح هذه النتائج من الشكل البياني التالي.

شكل رقم 2: عناصر البيئة التعليمية الجاذبة



#### 10.2. إجابة السؤال الثاني:

"ماهي الخدمات الصحية المتوفرة في الجامعة من وجهة نظر الطالبات؟" في هذا القسم نتناول تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الثاني (الخدمات الصحية) وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة المتوسطات تبعاً لمقياس ليكرت الخماسي والترتيب التنازلي للفقرات تبعاً للمتوسطات

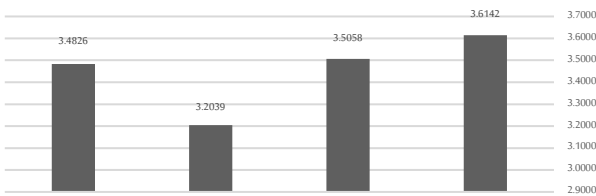
والنسب المثوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة المتوسطات تبعاً لمقياس ليكرت الخماسي والترتيب التنازلي للفقرات تبعاً للمتوسطات الحسابية بأقل قيمة للانحراف المعياري.

جدول 6: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة (ن=775) حول فقرات المحور الخامس (رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية)

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	الدرجة (1)	الدرجة (2)	الدرجة (3)	الدرجة (4)	الدرجة (5)	الدرجة (6)	الدرجة (7)	الدرجة (8)	الدرجة (9)	الدرجة (10)	الدرجة (11)	الدرجة (12)	الدرجة (13)	الدرجة (14)	الدرجة (15)	الدرجة (16)	الدرجة (17)	الدرجة (18)	الدرجة (19)	الدرجة (20)		
1	موافق	1.18	3.61	184	312	131	92	56	ك	البيئة الجامعية (بينة تحتية، مقررات، أعضاء هيئة تدريسي، أنشطة وفعاليات، دورات تدريبية، خدمات تقنية، مكتبة) تعزز من مستوى تحصيلي الأكاديمي والتعلمي	23.7	40.3	16.9	11.9	7.2	%									
2	موافق	1.18	3.51	147	325	143	93	67	ك	وجود خدمات صحية يشعرني بالأمان عند حدوث ظروف صحية طارئة بصورة ميسرة وأمنة ودون الشعور بالقلق حيال متابعة العلاج عند حصول أمر طارئ يمكنني من التركيز على الدروس ورفع تحصيلي العلمي	19.0	41.9	18.5	12.0	8.6	%									
4	موافق	1.34	3.2	160	224	130	136	125	ك	توفير خدمات رياضية يملا وقت فراغي وينشط ذاكرتي ويحفظ صحتي البدنية وتغذي صحتي بما يمكنني من مواكبة العبء الدراسي والمذاكرة والتركيز على الدروس والاختبارات	20.6	28.9	16.8	17.5	16.1	%									
3	موافق	1.18	3.48	152	290	185	76	72	ك	توفير حضانة ورياض أطفال لطفالي تضمن نظامهم وتغذيتهم وسلامتهم الصحية والتعليم لمرحلة ما قبل الابتدائية يشعرني بالأمان ويعزز قدرتي في التركيز على مسيرتي العلمية	19.6	37.4	23.9	9.8	9.3	%									
	موافق	1.07	3.45							الدرجة الكلية للمحور الخامس (رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية)															

يوضح الجدول السابق أن الدرجة الكلية لرضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية قد حصلت على درجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.45) من أصل (5) درجات بانحراف معياري (1.07) وهي درجة تعتبر كبيرة، حيث حصلت ثلاث فقرات على درجة الموافقة فيما حصلت بقية فقرات على درجة المحايدة، وعليه نستنتج موافقة الطالبات بدرجة كبيرة على توفر خدمات رياض الأطفال المشار إليها في الفقرات الأربعة. كما تتضح هذه النتائج من الشكل البياني التالي.

شكل رقم 6: رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية



البيئة الجامعية (بينة تحتية، مقررات، أعضاء هيئة تدريسي، أنشطة وفعاليات، دورات تدريبية، خدمات تقنية، مكتبة) تعزز من مستوى تحصيلي الأكاديمي والتعلمي

وجود خدمات صحية يشعرني بالأمان عند حدوث ظروف صحية طارئة بصورة ميسرة وأمنة ودون الشعور بالقلق حيال متابعة العلاج عند حصول أمر طارئ يمكنني من التركيز على الدروس ورفع تحصيلي العلمي

توفير خدمات رياضية يملا وقت فراغي وينشط ذاكرتي ويحفظ صحتي بما يمكنني من مواكبة العبء الدراسي والمذاكرة والتركيز على الدروس والاختبارات

توفير حضانة ورياض أطفال لطفالي تضمن نظامهم وتغذيتهم وسلامتهم الصحية والتعليم لمرحلة ما قبل الابتدائية يشعرني بالأمان ويعزز قدرتي في التركيز على مسيرتي العلمية

#### 10.6. الإجابة على فرضيات الدراسة:

للإجابة على فرضيات الدراسة تم إجراء اختبار بيرسون للكشف عن طبيعة العلاقات بين متغيرات الدراسة ومن ثم تم إجراء اختبارات الانحدار لمقياس الأثر وكانت نتائج اختبارات الارتباط جميعها طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01). وتبين وجود ارتباط بين رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية بجميع متغيرات الدراسة والذي يتضح منه أن جميع المعاملات دالة إحصائياً عند مستوى قيمة معنوية 0.01 بمعاملات ارتباط تراوحت بين 0.46 كحد أدنى وبين 0.67 كحد أعلى.

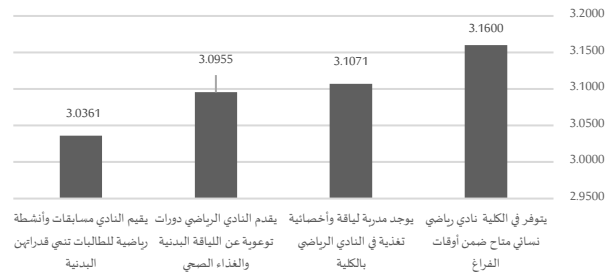
##### 10.6.1. الإجابة على فرضية الدراسة الأولى

البيئة التعليمية تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية. وجاءت نتائج الانحدار معنوية بقيمة دلالة إحصائية أصغر من (0.01)، حيث يشير معامل التحديد إلى أن البيئة التعليمية الجيدة تفسر 21.4% من التباين الحاصل في رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية، كما جاء معامل الانحدار (بيتا) بقيمة موجبة تدل على الأثر الإيجابي، فكلما زادت البيئة التعليمية وحدة واحدة زاد رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية بمقدار (0.52) وحدة.

وعليه نقبل الفرضية البحثية ونقرر أن: البيئة التعليمية تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية.

شكل رقم 4: فقرات المحور الثالث (الأندية الرياضية)

الأندية الرياضية



يوفر في الكلية نادي رياضي بوجود مدرية لياقة وأخصائية يقدم النادي الرياضي دورات يقيم النادي مسابقات وأنشطة نسائي متاح ضمن أوقات تغذية في النادي الرياضي بالكلية

توعية عن اللياقة البدنية رياضية للطالبات تبني قدراتهن البدنية

والغذاء الصحي

بالكلية

الفراغ

#### 10.4. إجابة السؤال الرابع:

"ماهي خدمات رياض الأطفال المتوفرة في الجامعة من وجهة نظر الطالبات؟". في هذا القسم نتناول تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الرابع (رياض الأطفال) من خلال حساب التكرارات والنسب المثوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة المتوسطات تبعاً لمقياس ليكرت الخماسي والترتيب التنازلي للفقرات تبعاً للمتوسطات الحسابية بأقل قيمة للانحراف المعياري.

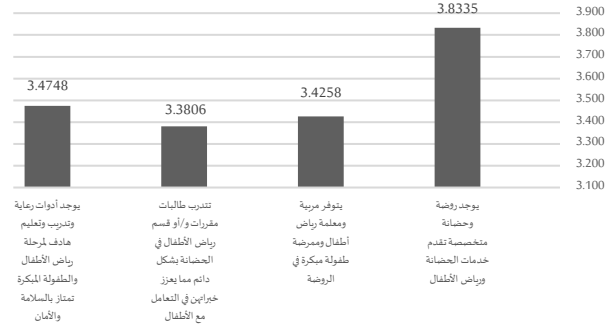
جدول 5: تحليل آراء أفراد عينة الدراسة (ن=775) حول فقرات المحور الرابع (رياض الأطفال)

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	الدرجة (1)	الدرجة (2)	الدرجة (3)	الدرجة (4)	الدرجة (5)	الدرجة (6)	الدرجة (7)	الدرجة (8)	الدرجة (9)	الدرجة (10)	الدرجة (11)	الدرجة (12)	الدرجة (13)	الدرجة (14)	الدرجة (15)	الدرجة (16)	الدرجة (17)	الدرجة (18)	الدرجة (19)	الدرجة (20)	
1	موافق	1.21	3.83	264	303	86	59	63	ك	يوجد روضة وحضانة متخصصة تقدم خدمات الحضانة ورياض الأطفال	34.1	39.1	11.1	7.6	8.1	%								
3	موافق	1.23	3.43	143	300	165	78	89	ك	يوفر مربية ومعلمة رياض أطفال وممرضة طفولة مبكرة في الروضة	18.5	38.7	21.3	10.1	11.5	%								
4	موافق	1.12	3.4	136	210	312	47	70	ك	تتدرب طالبات مقررات قسم رياض الأطفال في الحضانة بشكل دائم مما يعزز خبراتهن في التعامل مع الأطفال	17.5	27.1	40.3	6.1	9.0	%								
2	موافق	1.1	3.5	136	265	265	49	60	ك	يوجد أدوات رعاية وتدريب وتعليم هادف لمرحلة رياض الأطفال والطفولة المبكرة تمتاز بالسلامة والأمان	17.5	34.2	34.2	6.3	7.7	%								
	موافق	1.04	3.53							الدرجة الكلية للمحور الرابع (رياض الأطفال)														

يوضح الجدول السابق أن الدرجة الكلية لرياض الأطفال من وجهة نظر الطالبات قد حصلت على درجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.53) من أصل (5) درجات بانحراف معياري (1.04) وهي درجة تعتبر كبيرة، حيث حصلت ثلاث فقرات على درجة الموافقة فيما حصلت بقية فقرات على درجة المحايدة، وعليه نستنتج موافقة الطالبات بدرجة كبيرة على توفر خدمات رياض الأطفال المشار إليها في الفقرات الأربعة. كما تتضح هذه النتائج من الشكل البياني التالي.

شكل رقم 5: فقرات المحور الرابع (رياض الأطفال)

رياض الأطفال



يوجد روضة وحضانة متخصصة تقدم خدمات الحضانة ورياض الأطفال

يوفر مربية ومعلمة رياض أطفال وممرضة طفولة مبكرة في الروضة

تتدرب طالبات مقررات وأقسام رياض الأطفال في الحضانة بشكل دائم مما يعزز خبراتهن في التعامل مع الأطفال

يوجد أدوات رعاية وتدريب وتعليم هادف لمرحلة رياض الأطفال والطفولة المبكرة تمتاز بالسلامة والأمان

#### 10.5. إجابة السؤال الخامس:

"ما مدى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية؟". في هذا القسم نتناول تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور الخامس (رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية) من خلال حساب التكرارات

### 10.6.2. الإجابة على فرضية الدراسة الثانية

الخدمات الصحية تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية. حيث جاءت نتائج الانحدار معنوية بقيمة دلالة إحصائية أصغر من (0.01)، ويشير معامل التحديد إلى أن الخدمات الصحية تفسر 38.7% من التباين الحاصل في رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية، فكما جاء معامل الانحدار (بيتا) بقيمة موجبة تدل على الأثر الإيجابي، فكلمما زادت الخدمات الصحية وحدة زاد رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية بمقدار (0.59) وحدة.

وعليه نقبل الفرضية البحثية ونقرر أن: الخدمات الصحية تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية.

### 10.6.3. الإجابة على فرضية الدراسة الثالثة

الأندية الرياضية تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية. حيث جاءت نتائج الانحدار معنوية بقيمة دلالة إحصائية أصغر من (0.01)، حيث يشير معامل التحديد إلى أن الأندية الرياضية تفسر 38.8% من التباين الحاصل في رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية، فكما جاء معامل الانحدار (بيتا) بقيمة موجبة تدل على الأثر الإيجابي، فكلمما زادت خدمات الأندية الرياضية وحدة زاد رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية بمقدار (0.54) وحدة.

وعليه نقبل الفرضية البحثية ونقرر أن: الأندية الرياضية تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية.

### 10.6.4. الإجابة على فرضية الدراسة الرابعة

رياض الأطفال تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية. وجاءت نتائج الانحدار معنوية بقيمة دلالة إحصائية أصغر من (0.01)، ويشير معامل التحديد إلى أن توفر خدمات رياض الأطفال تفسر 45.1% من التباين الحاصل في رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية، فكما جاء معامل الانحدار (بيتا) بقيمة موجبة تدل على الأثر الإيجابي، فكلمما زادت خدمات رياض الأطفال وحدة زاد رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية بمقدار (0.69) وحدة.

وعليه نقبل الفرضية البحثية ونقرر أن: رياض الأطفال تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية.

### 10.6.5. الإجابة على فرضية الدراسة الخامسة

ارتفاع رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية يؤثر إيجاباً على مستوى تعليم الطالبات. وجاءت نتائج الانحدار معنوية بقيمة دلالة إحصائية أصغر من (0.01)، حيث يشير معامل التحديد إلى أن رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية يفسر (26.8%) من التباين الحاصل في مستوى تعليم الطالبات (المعدل التراكمي)، فكما جاء معامل الانحدار (بيتا) بقيمة موجبة تدل على الأثر الإيجابي، فكلمما زاد رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية وحدة ارتفع المستوى التعليمي للطالبات بمقدار (0.65) وحدة.

وعليه نقبل الفرضية البحثية ونقرر أن: ارتفاع رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية يؤثر إيجاباً على مستوى تعليم الطالبات.

وأثبت التحليل الإحصائي لاستجابات وبيانات الطالبات (ن=775) محل الدراسة صحة جميع الفرضيات البحثية وأن البيئة التعليمية، والخدمات الصحية، والأندية الرياضية، ورياض الأطفال تؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية. كما أن ارتفاع رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية يؤثر إيجاباً على مستوى تعليم الطالبات.

## 11. المناقشة

### 11.1. المتغير المستقل (معدل الطالبة الجامعي):

يدل ارتفاع المعدل التراكمي للطالبات كمؤشر استدلال استباقي على ارتفاع

مستوى التحصيل الأكاديمي وهو استنتاج أولي لارتفاع مستوى الجودة في العملية التعليمية حيث حققت ثلث الطالبات ضمن عينة الدراسة معدلاً تراكمياً من (4-5) نقطة في المعدل العام. وبما يزيد عن نصف عينة الدراسة حققت تقدير (جيد) في المعدل التراكمي، وهذه نتيجة ثبتت صحتها في عدد من الدراسات التي اختبرت العلاقة بين الخدمات التعليمية وجودة التعليم وأثرها على مستوى تعليم الطلبة وهو يماثل نتائج دراسات (Alhareth et al. 2015: 121-125) و (Hodges 2017: 33-46).

### 11.2. عناصر البيئة التعليمية الجاذبة:

حققت نتيجة المقررات الدراسية ومضمونها نسبة مرتفعة في المتوسط الحسابي ضمن فقرات المحور الأول للدراسة وهو عناصر البيئة التعليمية الجاذبة في الجامعة، ويعزى هذا الارتفاع لشرع الجامعة بمرحلة تطوير مستمر لخطتها الدراسية أو لحصول تخصصات الجامعة على اعتماد دولي من أرقى الجهات العلمية العالمية حيث تعتبر اشتراطات الاعتماد هذه عالية المستوى ولا تقبل تصنيف أي تخصص معتمد لديها ما لم ترقى الخطة الدراسية والمقررات الجامعية إلى مستوى عال من جودة المحتوى وقد تكون التخصصات ذاتها تعتمد آليات مراجعة دورية للتطوير والتحسين ويتضح أن المقررات الدراسية والمراجعة الدورية لها وحصول التخصصات على اعتمادات عالمية له أثر بارز على جودة العملية التعليمية وبالتالي على مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطالبات وهو ما أثبتته دراسات مشابهة لكل من (Almalki and Ganong 2018) و (Alshaghдали 2018) فيما حققت نتيجة المميزات الصيفية التقنية نسبة أقل في المتوسط الحسابي إلا أنها كانت فوق المتوسط الطبيعي وتعتبر مرتفعة نسبياً وذات أثر إيجابي من وجهة نظر الطالبات حيث تعتبر التقنية والبنية التحتية المتطورة أمراً اعتيادياً في الجامعات الناشئة بالإضافة للدعم الكبير الذي تتلقاه الجامعات السعودية بشكل عام في مجال التقنية من قبل الحكومة كما توافقت مع تلك النتائج دراسات كل من (Al-Burkinshaw 2015) و (Hazzaa 2018).

### 11.3. الخدمات الصحية المتوفرة في الجامعة:

حقق هذا المحور بشكل عام مستوى محايداً ضمن استجابات عينة الدراسة حيث لم يكن توفير هذه الخدمة مؤثراً بشكل كبير على جودة العملية التعليمية ومستوى الخدمات الأكاديمية المقدمة للطالبات وكانت أكثر فقرات المجال إيجابية هي توفر الطيبة والممرضة في عيادة الكلية حيث تعزى ارتفاع نسبة هذه الفقرة دون غيرها لما لدور الطيبة والممرضة في توفير الشعور بالأطمئنان والأمان الصحي لتوفر المشورة الصحية العاجلة سواء للطالبات أو رياض الأطفال من أبناء وبنات الطالبات المتزوجات إلا أن الارتباط المعنوي على التعليم كان أقل نسبة من باقي المحاور. كما كانت نتيجة الدورات التدريبية على الإسعافات الأولية متدنية نظراً لعدم اهتمام جميع أفراد العينة بهذه المهارات والدورات عدا المتخصصات في العلوم الصحية وهو لا يرتبط حسب رأي العينة بجودة الخدمات التعليمية ناهيك عن توفر خدمات صحية متميزة في القطاع الصحي السعودي في مختلف المناطق وتتوافق هذه النتائج مع دراسات كل من (Al-Hazzaa 2018) و (Bahkali et al. 2015) و (Makeen et al. 2019).

### 11.4. عناصر الأندية الرياضية المتوفرة في الجامعة:

وعلى غرار النتيجة السابقة لمحور الخدمات الصحية جاءت الخدمات الرياضية لأندية اللياقة الرياضية للطالبات محايدة من حيث متوسط الاستجابات ولم تعتبر ذات أثر إيجابي على جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطالبات ولا ضمن مستوى الجودة المعزز للعملية التعليمية حيث كانت أعلى نتيجة لتوفر نادي رياضي نسائي وهو ما قد توفره الخدمات المجتمعية في المنطقة والحدائق العامة التي تقدم خدمات أجهزة اللياقة الصحية المجانية لرواد المنتزهات والحدائق العامة وهو ما قد يفسر حيادية المتوسط الحسابي لهذه الفقرة وبنسبة اتساق عالية بين استجابات العينة وبذلك يكون للنادي دور في ملء وقت الفراغ والترفيه الصحي للطالبات بشكل جزئي وليس ذو تأثير إيجابي كبير على جودة الخدمات التعليمية وتتوافق هذه النتائج مع دراستي (Alshaghдали 2018) و (Bamufleh et al. 2017).

لمقارنات مرجعية بينها لتوفير هذه الدراسات للباحثين والمهتمين بهذا القطاع. كما أن عملية تقييم دورية ومستمرة لمستوى الخدمات يعتبر عنصر قوة مهمة لتوفير قاعدة معلومات مرجعية لاتخاذ القرار حيث توصي الدراسة بإجراء مسح دوري لآراء الطالبات بشكل سنوي خصوصاً في حال استحداث برامج جديدة أو التحول نحو التعليم الإلكتروني. وهنا تصح الخدمات مختلفة نوعاً وكماً مما يتطلب إجراء دراسة تحليلية استباقية لواقع الخدمات الأكاديمية التي تحتاجها الطالبات لرفع مستوى الجودة في الخدمات التعليمية والأكاديمية المقدمة لهن. وتوصي الدراسة بضرورة إجراء بحث معمق في احتياجات الطالبات الاجتماعية التي لم تغطها الدراسة أو حتى دراسات سابقة تتعلق بالأسرة والمجتمع وسوق العمل والعلاقات العائلية وأثرها على التحصيل الأكاديمي من جوانب نفسية.

### شكر وتقدير

تم تمويل هذا المشروع من قبل عمادة البحث العلمي بجامعة الحدود الشمالية بموجب المنحة (EAR-F-2017-1-8-7537)، وعليه يقدم المؤلف الشكر لدعمهم المالي والتقني.

### نبذة عن المؤلف

#### مفضي رطيان الشراري

قسم القيادة والسياسات التربوية، كلية التربية والآداب، جامعة الحدود الشمالية، عرعر، المملكة العربية السعودية، 00966506397425، [mof88@hotmail.com](mailto:mof88@hotmail.com)

د. الشراري دكتوراه (جامعة اليرموك)، سعودي، تخصص الإدارة التربوية، عين عميداً لعمادة شؤون هيئة التدريس والموظفين عام 2020، ورئيس قسم المواد العامة في كلية المجتمع، ومشرفاً عاماً على مكتب معالي رئيس الجامعة، والناطق باسم الجامعة، متخصص في قضايا التعليم العام والتعليم العالي والتخطيط التربوي وتطوير الخطط والبرامج الأكاديمية، والسياسات التربوية، طور مقياس بالدرج للتمييز لقياس كفاءة الجامعات في دراسة نُشرت بمجلة (Education and Urban Society) ذات معامل تأثير مصنفة (WOS) و (Scopus)، وله عدد من الأوراق العلمية المنشورة ضمن (WOS). رقم الأوركيد: 8585-4752-0003-0000

### المراجع

- Abalkhail, J.M. (2017). Women and leadership: Challenges and opportunities in Saudi higher education. *Career Development International*, 22(2), 165–83.
- Ahmed, H., Ahmed, M. and Siddiek, A.G. (2012). Strategic quality management in the Arab higher education institutes: A descriptive and analytical study. *International Journal of Business and Social Science*, 3(24), n/a.
- Al-Hazzaa, H.M. (2018). Physical inactivity in Saudi Arabia revisited: A systematic review of inactivity prevalence and perceived barriers to active living. *International Journal of Health Sciences*, 12(6), 50–64.
- Al-Samarraie, H., Teng, B.K., Alzahrani, A.I. and Alalwan, N. (2018). E-learning continuance satisfaction in higher education: A unified perspective from instructors and students. *Studies in Higher Education*, 43(11), 2003–19.
- Al Alhareth, Y., Al Alhareth, Y. and Al Dighir, I. (2015). Review of women and society in Saudi Arabia. *American Journal of Educational Research*, 3(2), 121–5.
- Al Rawaf, H. and Simmons, C. (1991). The education of women in Saudi Arabia. *Comparative Education*, 27(3), 287–95.
- Aljabreen, H.H. and Lash, M. (2016). Preschool education in Saudi Arabia: Past, present, and future. *Childhood Education*, 92(4), 311–19.
- Almalki, S. and Ganong, L. (2018). Family life education in Saudi Arabia. In: M., Robila, A. Taylor (eds.) *Global Perspectives on Family Life Education* (pp. 381-396). Cham, Switzerland: Springer.
- Almansour, S. and Kempner, K. (2016). The role of Arab women faculty in the public sphere. *Studies in Higher Education*, 41(5), 874–86.
- Alshaghhdali, N. (2018). *Quality of Women's Learning Experiences in Digital Information Systems and Learning Environment in Higher Education in Saudi Arabia*. PhD Thesis, University of Brighton, Copenhagen, Netherlands.
- Alsuwaid, N. (2016). Women's education in Saudi Arabia. *Journal of*

### 11.5. خدمات رياض الأطفال المتوفرة في الجامعة:

يعتبر هذا المحور من المؤثرات الإيجابية عالية الارتباط ذات الأثر الكبير من وجهة نظر الطالبات على جودة الخدمات التعليمية حيث حققت نتيجة توفر روضة وحضانة متخصصة قيمة متوسط هي الأعلى بين الفقرات لارتباط هذه الفقرة بأثر الشعور بالأمان النفسي للطالبات وخصوصاً الأمهات منهن وذلك لتخفيف الضغط المترتب على غيابهن عن أطفالهن فوجود حضانة للأطفال ورياض الأطفال التعليمية سيسهم في توفير مناخ صحي تعليمي ورعاية جيدة للأطفال مما يعطي الطالبات مجالاً أكبر في التركيز على دراستهن الجامعية مما يعطيهن فرصة لتحقيق تحصيل أكاديمي مرتفع متمثل في المعدل التراكمي وهو ما يبينه المتغير المستقل في الاستنتاج الأولي لعلاقة محاور محددة في الخدمات الأكاديمية ودورها في رفع مستوى جودة العملية التعليمية وبالتالي تحسين مستوى تعليم الطالبات وتتوافق هذه النتائج مع دراستي (Rabaah et al. (2016) و (Mahmoud (2018).

وبالرغم من أثرها الإيجابي إلا أن أقل نتيجة كانت في هذا المحور تتعلق بالمتوسط الحسابي للتدريب في الحضانة إلا أن هذا ما يعزى لاهتمام طالبات التدريب الميداني، ومقرر رياض الأطفال وتخصصات التربية والطفولة المبكرة بمفهوم تعزيز خبراتهن ومهاراتهن من خلال التدريب الميداني في رياض الأطفال إما لاستكمال متطلبات التخرج، أو رفع المعدل العام حيث تتضمن هذه المقررات تقييماً على التدريب الميداني أو إعداد تقرير شامل لقياس أداء الطالبات في التدريب أو من ضمن مقررات التدريب الخاصة بتأهيل الطالبات لسوق العمل، ولذلك كانت معظم استجابات عينة الدراسة متسقة والمتوسط وتتوافق هذه النتائج مع دراستي (Shepherd (2017) و (Burkinshaw (2015).

### 11.6. رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية:

وينسب رضا مقبولة وتتوافق مع محاور الدراسة وارتباط مع محور رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية وما استند عليه هذا المحور من فقرات مشتقة من المحاور السابقة فقد حققت فقرة: "البيئة الجامعية (بنية تحتية، مقررات، أعضاء هيئة تدريس، أنشطة وفعاليات، دورات تدريبية، خدمات تقنية ومكتبة) تعزز من مستوى تحصيلي الأكاديمي والتعليمي": أعلى نسبة متوسط حسابي بين الفقرات جميعها وهي تشمل فقرتي المقررات والحضانة بما يتوافق بشكل كبير مع استجابات العينة لمحور البيئة الجامعية ورياض الأطفال وتفاوت في محور الخدمات الصحية بحيادية الترتيب في التقييم الفرعي بينما حقق ترتيباً أعلى من الحضانة وهو ما قد يسببه وجود تفصيل أكثر إيجاباً في محور جودة الخدمات التعليمية إلا أنها جميعاً حققت مستوى رضا مرتفع ومقبول من وجهة نظر الطالبات وهو ما يعزز أثر جودة الخدمات على العملية التعليمية والتحصيل الأكاديمي كمؤشر مستقل يدل على ارتفاع مستوى التعليم لدى المرأة السعودية وتتوافق هذه النتائج مع دراسات (Aljabreen and Lash. (2016) و (Butt and Kashif (2010) و (Malik (2010) و (Napitupulu et al. (2018).

### 12. الاستنتاج

تبين من خلال ما تمخضت عنه النتائج بما لا يدع مجالاً للشك بأن محاور التعليم العالي السعودي المستندة على رفع مستوى الجودة في الخدمات التعليمية والأكاديمية لها دور بارز وإيجابي في رفع مستوى تعليم المرأة السعودية وكان لتحديث الخطط الدراسية وكفاءة عضو هيئة التدريس والخدمات والمرافق الجامعية والتقنية ورياض الأطفال أثر حقيقي في رفع مستوى رضا الطالبات عن جودة التعليم المقدم في الجامعة – موضع البحث- وما يرافقها من خدمات إلا أن رضا الطالبات عن الخدمات الصحية والرياضية كانت أقل تأثيراً وأقرب للحيادية.

### 13. التوصيات والدراسات المستقبلية

توصي الدراسة بضرورة بحث أثر الخدمات الصحية والرياضية المتدني على مستوى رضا الطالبات عن جودة الخدمات التعليمية التي قد تفتقر لها عينات دراسة مشابهة لظروف ومجتمع عينة الدراسة وإجراء بحوث ودراسات



QFD methods. *Disciplinarum Sciential Socias Aplicadas*, 13(1), 109–30.

*International Education Research*, 12(4), 111–8.

- Bahkali, S., Almaiman, A., Bahkali, A., Almaiman, S., Househ, M.S. and Alsurimi, K. (2015). The role of social media in promoting women's health education in Saudi Arabia. In: *13th International Conference in Greece on Informatics, Management and Technology in Healthcare*, Athens, Greece, 09–11/07/2015.
- Bamufleh, R.A., Al-Zahrani, A.E. and Yousuf, S.A. (2017). Effectiveness of contraceptive counseling on women knowledge and practice in Saudi Arabia. *International Journal of Nursing Didactics*, 7(5), 30–6.
- Burkinshaw, P. (2015). *Higher Education, Leadership and Women Vice Chancellors: Fitting into Communities of Practice of Masculinities*. London, United Kingdom: Palgrave Macmillan, Springer.
- Butt, Z.B. and Kashif, U.R. (2010). A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5446–50.
- Çerri, S. (2012). Assessing the quality of higher education services using a modified SERVQUAL scale. *Annales Universitatis Apulensis, Series Oeconomica*, 14(2), n/a.
- Dicker, R., Garcia, M., Kelly, A. and Mulrooney, H. (2018). What does 'quality' in higher education mean? Perceptions of staff, students and employers. *Studies in Higher Education*, 44(8), 1–15.
- Elliott, A.C. and Woodward, W.A. (2007). *Statistical Analysis Quick Reference Guidebook: With SPSS Examples*. New Delhi, India: Sage-Printed in USA.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*. 3<sup>rd</sup> edition. London, United Kingdom: SAGE Publications Ltd.
- Hamdan, A. (2005). Women and education in Saudi Arabia: challenges and achievements. *International Education Journal*, 6(1), 42–64.
- Hodges, J. (2017). Cracking the walls of leadership: Women in Saudi Arabia. *Gender in Management: An International Journal*, 32(1), 33–46. DOI:10.1108/GM-11-2015-0106
- Jejeebhoy, S.J. (1995). Women's education, autonomy, and reproductive behaviour: Experience from developing countries. *OUP Catalogue*, n/a(1), 291–306.
- Mahmoud, S.S. (2018). Saudi parents' perceptions of the kind of help they offer to their primary school kids. *English Language Teaching*, 11(3), 102–12.
- Makeen, H.A., Albarraq, A.A., Banji, O.J.F., Machanchery, S., Meraya, A., Alqahtani, S., Mubarak, A.A. and Banji, D. (2019). Preparedness for handling injuries by female primary school teachers: A cross-sectional survey in southwestern Saudi Arabia. *Journal of Acute Disease*, 8(6), 221–39.
- Malik, M.E., Rizwan, Q.D. and Ali, U. (2010). The impact of service quality on students' satisfaction in higher education Institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, 2(2), 1–11.
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M.I., Abdillah, L.A., Ahmar, A.S., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdityanto, H. and Pranolo, A. (2018). Analysis of student satisfaction toward quality of service facility. In: *Conference Series- Joint Workshop of KO2PI and 2<sup>nd</sup> International Conference on Mathematics, Science, Technology, Education, and their Applications (2nd ICMSTEA)*, Makassar, Indonesia, 3–4/10/2016.
- Nunnally, J.C. (1994). *Psychometric Theory*. New York, USA: Tata McGraw-Hill Education.
- Peterson, H. and Jordansson, B. (2017). Gender equality as a core academic value: Undoing gender in a 'non-traditional' Swedish university. In: H. Peterson, B. Jordansson (eds.) *Gendered Success in Higher Education* (pp. 27-47) London, United Kingdom: Palgrave Macmillan.
- Pimentel, J.L. (2010). A note on the usage of Likert Scaling for research data analysis. *USM R and D Journal*, 18(2), 109–12.
- Rabaah, A., Doaa, D. and Asma, A. (2016). Early childhood education in Saudi Arabia: Report. *World Journal of Education*, 6(5), 1–8.
- Rugh, W.A. (2002). Education in Saudi Arabia: Choices and constraints. *Middle East Policy*, 9(2), 2–40.
- Saleh, M.A. (1986). Development of higher education in Saudi Arabia. *Higher Education*, 15(1), 17–23.
- Shepherd, S. (2017). Why are there so few female leaders in higher education: A case of structure or agency? *Management in Education*, 31(2), 82–7.
- Sidani, Y. (2005). Women, work, and Islam in Arab societies. *Women in Management Review*, 20(7), 498–512.
- Sidani, Y.M. (2016). Working women in Arab countries: A case for cautious optimism. In: Y.M. Sidani (ed.) *Handbook on Well-Being of Working Women*. Dordrecht, Netherlands: Springer.
- Wagner, A., Merino, E. A.D., Martinelli, M., Polacinski, É., da Silva Wegner, R. and Godoy, L.P. (2018). The quality of services in a higher education institution: An evaluation for the integration of AHP, SERVQUAL and