

## مدى رضا طلاب كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن واقع الكلية : دراسة ميدانية

د. محمود محمد شكور محمود امير

[mamrir@uj.edu.sa](mailto:mamrir@uj.edu.sa) [mahmrir@yahoo.com](mailto:mahmrir@yahoo.com)

جامعة جدة ، كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل ، قسم الرياضيات

### الملخص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن واقع كليتهم. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبانته لغرض جمع البيانات. وتم توزيع (200) استبانته على مفردات عينة مجتمع الدراسة التي تكونت من جميع طلبة الكلية الذين تم تخصيصهم والبالغ عددهم (307) طالب ، وبلغ عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل (154) استبانته. استخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.v.16) لتحليل البيانات وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

- 1- تبين أن مستوى رضا الطلبة عن كليتهم كان متوسطاً بشكل عام.
  - 2- تبين عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) لتصورات الطلاب لأبعاد الرضا المدركة عن واقع الكلية تعزى لمتغيرات مكان الإقامة ومعدل الثانوية العامه والتخصص في الثانوية العامه.
  - 3- تبين وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) لتصورات الطلاب لأبعاد الرضا المدركة عن واقع الكلية تعزى لمتغير التخصص.
- أوصت الدراسة بتوجيه إدارة الكلية نحو المحافظة على مستوى الرضا عن الكلية الذي توصلت إليه الدراسة وتعزيزه من خلال التركيز على الجوانب التي تعكس مستوى الرضا، وتوجيه ادارة الكلية والمكتبة لتحسين مستوى الخدمات والبرامج المكتبية لمواكبة مستوى طموح الطلبة عن كليتهم.

## The satisfaction of students of the Faculty of Arts and Science toward their college:

### An Empirical Study

Dr.Mahmod Mohamed Shakoor Amrir

[mahmrir@yahoo.com](mailto:mahmrir@yahoo.com) – [mamrir@uj.edu.sa](mailto:mamrir@uj.edu.sa)

University of Jeddah ,Faculty of Arts and Sciences of  
Kamel,Mathematics department

#### Abstract :

The study aimed to explore the extent of student's satisfaction toward their Faculty of Arts and Science in Alkamil governorate. To achieve the objectives of the study questionnaire was designed for the purpose of data collection. (200) questionnaires were distributed to the sample of population study, which is consists of all college students who have been specialized (307), the number of valid questionnaires recovered for analysis (154). Package of statistical social sciences (SPSS.v.16) Used for data analysis, the study reveal a set of important results:

1. The level of satisfaction of all college students was generally moderate.
- 2 – There was no statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha = 0.05$ ) for the students' perceptions of the dimensions of perceived satisfaction with the reality of college attributed to the variables of place of residence, the rate of high school and specialization in high school.
- 3 – There was a statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha = 0.05$ ) for the students' perceptions of the dimensions of perceived satisfaction with the reality of college attributed to the variable specialization.

The study recommended directing faculty administration to maintain the overall level of satisfaction reached by the study and promotion by focusing on the aspects that reflect the level of satisfaction, and directing the college and library administration to improve the level of services and office software to keep up with the level of ambition for college students.

#### المقدمة :

تتسم البيئة المعاصرة بسرعة التغير والتعقيد، والاستجابة للتطورات العالمية، ولعل البيئة التعليمية والثقافية أحد أهم مكونات البيئة المعاصرة التي شهدت استجابة واضحة للمتغيرات العالمية، فأصبحنا نتحدث عن معايير جودة في التعليم على مستوى عالمي من حيث التجهيزات المادية، والمواد العلمية، والعملية التدريسية، والخدمات الترفيهية، وغيرها من

المتطلبات التي أصبحت الآن معايير جودة عالمية تسعى معظم الجامعات الوطنية والإقليمية جاهدة لتطبيق ما أمكن منها.

ولعل الطالب أهم محور في التعليم الجامعي كون العملية برمتها موجهة لفائدته وخدمته، كما تولي النظم التعليمية الناجحة اهتماماً كبيراً بالتغذية الراجعة لتصحيح مسارها في الأداء، حيث تتعرف على نقاط القوة في أدائها لتحافظ عليها ، ونقاط الضعف لتقويها. حيث تسعى لمعرفة مدى رضی طلبتها عن المكونات المختلفة للتعليم الجامعي، لذا تأتي هذه الدراسة لمحاولة تسليط الضوء على مدى رضی طلبة كلية العلوم والآداب في محافظة الكامل عن عن كليتهم.

### مشكلة الدراسة :

تسعى المؤسسات الأكاديمية وخاصة الناشئة منها دوماً لتلمس مدى تقدمها نحو الأهداف التي أنشئت من أجلها، وهذا المنهج السليم للمؤسسات الأكاديمية الرائدة، ويعتبر الطالب محورياً مهماً في نجاح العملية الأكاديمية، إذ إن مسوى رضاه أحد أهم مؤشرات استفادته وتأهيله علمياً وأكاديمياً تمهيداً لتخرجه مزوداً بالمعرفة العلمية والأكاديمية، التي تجعله أداة داعمة لنشر الوعي والثقافة والمساهمة الفاعلة في التنمية المنشودة للمنطقة التي تخدمها الجامعة. ومن الجدير بالذكر أن مستوى رضی الطلبة يعتبر أحد أساليب التغذية الراجعة الداخلية. حيث إنه يكشف بعض الجوانب التي قد نحتاج إلى إعادة النظر فيها لتحسين وتطوير العملية الأكاديمية. تتلخص مشكلة الدراسة في عدم وضوح، وعدم إدراك الباحث لمستوى رضی طلاب كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن كليتهم. لذا تأتي هذه الدراسة لمحاولة تسليط الضوء على مدى رضی طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن واقع كليتهم، إذ تتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي: ما هو مستوى رضی طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن واقع كليتهم؟

### أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من تناولها لموضوع حيوي لتطوير العملية الأكاديمية في الكلية، ويتسم بالحدثة على الصعيدين الأكاديمي والعملية في الجامعات العاملة في مختلف المجالات، خاصة مع عدم وجود دراسات سابقة تقيس مستوى رضی الطلبة في كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل ، ومحدودية الأبحاث والدراسات التي اهتمت بهكذا موضوعات في البيئه العربية. كما ويأمل الباحث أن تكون هذه الدراسة منطلقاً لمزيد من الدراسات اللاحقة في مجال المعرفة الإدارية المتعلقة بقياس مستوى رضی طلبة الكليات في الجامعات، حيث تعتمد على منهجية علمية متمثلة في استخدام المصادر المكتبية لتغطية الجانب النظري، استخدام

والمسح الميداني، مما يساعد في توفير معرفة تطبيقية حول أهمية تطوير العملية الأكاديمية والارتقاء بمستواها لمواكبة المستجدات العالمية بهذا الشأن.

#### أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن عن كليتهم، وذلك من خلال الأهداف الفرعية الآتية:

- 1- التعرف على مستوى رضى الطلبة عن كل بعد من الأبعاد المستخدمة في الدراسة (المكونات المادية ، التخصصات المطروحة ، خدمات المكتبة، إدارة الكلية، أعضاء الهيئة التدريسية، خدمات الشؤون التعليمية)
- 2- معرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لعوامل: التخصص، مكان الإقامة ، المعدل في الثانوية العامة ، التخصص في الثانوية العامة)
- 3- محاولة الوصول لمجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن الاستعانة بها من قبل إدارة الكلية وأخذها بعين الاعتبار لإعادة النظر ببعض الجوانب لتحسين مستوى الكلية.

#### أسئلة الدراسة:

- تحاول الدراسة الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: ما هو مستوى ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن عن كليتهم؟ وينبثق عن الأسئلة الفرعية الآتية:
1. ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن المكونات المادية في كليتهم؟
  2. ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن التخصصات المطروحة في كليتهم؟
  3. ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن خدمات المكتبة في كليتهم؟
  4. ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن إدارة الكلية في كليتهم؟
  5. ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن أعضاء الهيئة التدريسية في كليتهم؟
  6. ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن خدمات الشؤون التعليمية في كليتهم؟

فرضية الدراسة لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) لتصورات الطلاب لأبعاد الرضا المدركة عن الكلية على مقياس الدراسة تعزى للمتغيرات التالية ( التخصص، مكان الإقامة، معدل الثانوية العامة، التخصص في الثانوية).

#### التعريفات الإجرائية:

رضا الطلبة عن كلية العلوم والآداب في محافظة الكامل ويمثل درجة السعادة التي يشعر بها الطلبة نتيجة لانتسابهم وممارستهم للنشاطات التعليمية والجامعية في الكلية، حيث يتضمن ستة عناصر يمكن تعريفها إجرائياً كما يأتي:

#### 1- الجوانب المادية:

حداثة المباني والمساحات وسعة القاعات والمعامل وتجهيزها بالأدوات والوسائل السمعية والبصرية اللازمة لتنفيذ النشاطات.

#### 2- الخدمات المكتبية:

وفرة الكتب والمراجع وقاعة للمطالعة وأجهزة حاسوبية، وحداتها وخدمات التصوير والإعارة، وجودة الخدمات المكتبية عموماً الداعمة لمستوى جودة الخدمة التعليمية.

#### 3- إدارة الكلية:

تحقيق أهداف الكلية، والتنسيق بين احتياجات الطلبة والمجتمع المحلي وسياسات الجامعة وقوانينها الناظمة للعمل في الجامعة، وحل مشكلات الطلبة.

#### 4- أعضاء الهيئة التدريسية:

مستوى كفاءة أعضاء الهيئة التدريسية، وقدرتهم على توصيل المادة العلمية للطلبة وتعاونهم مع الطلبة وحل مشاكلهم وإرشادهم.

#### 5- خدمات الشؤون التعليمية:

خدمات الشؤون التعليمية في متابعة مسار الطالب الأكاديمي بانتظام، و تنسيق وتنظيم بعض النشاطات الطلابية في المناسبات المختلفة، وتزويد الطالب بمعلومات مهمة حول الجدول الدراسي والخطة الاسترشادية الأكاديمية.

#### 6- التخصصات المطروحة:

يتمثل في تنوع التخصصات الأكاديمية المتوفرة ومدى مناسبتها لرغبة الطلبة ولسوق العمل ولاحتياجات المجتمع المحلي.

## مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة كلية العلوم والآداب بالكامل في مرحلة التخصص عدا مرحلة السنة التحضيرية وعددهم (307) طالب حسب بيانات الشؤون التعليمية في الكلية، وتضم الكلية النخصصات الآتية: اللغة الانجليزية، نظم معلومات، نظم معلومات إدارية ، الكيمياء ، علوم الإحياء.

تم توزيع (200) استبانة على جميع الطلبة، استرجع منها (170) ،استبانة بنسبه بلغت (85%) من الاستبانات الموزعة على مجتمع الدراسة، وتم استبعاد (16) ،استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبذلك خضع للتحليل (154) ،استبانة أي ما نسبته (77%) من الاستبانات الموزعة على مجتمع الدراسة، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي. وكانت نسب حجم العينة المسحوبة من مفردات المجتمع حسب التخصص كما في الجدول (رقم 1)

(جدول رقم 1) يمثل نسبة حجم العينة المسحوبة من مفردات المجتمع حسب التخصص

التخصص العلمي	أعداد الطلاب في التخصص	أعداد الطلاب من التخصص	نسبة الطلاب في العينة
اللغة الانكليزية	35	35	100%
نظم معلومات ( IT	125	39	31%
نظم معلومات ادارية ( MIS )	125	62	50%
كيمياء	12	8	80%
أحياء	10	10	100%
المجموع	307	154	77%

أما بالنسبة لتوزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية وهي كما في الجدول (رقم2)

## جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
التخصص	لغة إنجليزية	35	22.7%
	نظم معلومات	39	25.3%
	نظم معلومات إدارية	62	40.3%
	كيمياء	8	5.2%
	أحياء	10	6.5%
مكان الإقامة	جدة	11	7.1%
	مكة	37	24.0%
	الكامل	64	41.6%
	أخرى	42	27.3%
معدل الثانوية العامة	79-70	34	22.1%
	89-80	78	50.6%
	100-90	42	27.3%
التخصص في الثانوية	أدبي	123	79.9%
	علمي	31	20.1%

يبين الجدول رقم (2) أن مجتمع الدراسة قد توزع على مختلف التخصصات حيث مثل تخصص نظم معلومات إدارية نسبة (40.3%) من مجتمع الدراسة وهي النسبة الأعلى بين باقي التخصصات يليه تخصص نظم معلومات وبنسبة (25.3%) ثم تخصص اللغة الانكليزية (22.7%) و ثم يأتي تخصص الكيمياء بنسبة (6.5%) وأخيراً تخصص علوم الاحياء (5.2%) .

كما دلّت النتائج المتعلقة بمكان إقامة الطلاب أن (41.6%) هم من سكان محافظة الكامل وهم النسبة الأعلى ثم من سكان قرى المحافظة قد شكلوا نسبة (27.3%) من بين الطلاب بينما نسبة الطلاب الذين يسكنون مكة المكرمة (24.0%) وأخيراً نسبة الطلاب الذين يسكنون محافظة جدة (7.1%) .

أما توزيع الطلاب وفقاً لمعدلهم في الثانوية العامة فكانت النسبة الأعلى لدرجة الطلاب بين (89-80) ونسبتهم (50.6%)، ثم معدل الطلاب الذين تتراوح درجاتهم (أكثر من 90) و نسبتهم (27.3) أما الطلاب الذين تتراوح درجاتهم ضمن (79-70) فنسبتهم (22.1%).

بالنسبة لتقسيم الطلاب في مجتمع الدراسة وفقاً للتخصص في الثانوية العامة فكانت نسبة طلاب العلمي (79.9%) بينما نسبة طلاب الأدبي (20.1%)

#### أداة الدراسة:

لغرض تحقيق أهداف الدراسة، تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الجانب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتم بناء استبانة تتكون من ثلاثة أجزاء، الجزء الأول ويتضمن خصائص مجتمع الدراسة في ضوء المتغيرات الشخصية طبقاً للعوامل الشخصية التالية (التخصص، التخصص في الثانوية العامة، معدل الثانوية العامة، مكان السكن). الجزء الثاني ويتضمن الفقرات التي تقيس أبعاد رضى الطلبة، حيث تم الاسترشاد بدراسة كل من (الحسنية ، 2009)، ( الصارمي وزايد، 2006). ويوضح الجدول رقم ( 3 ) ارقام الفقرات والابعاد التي تقيس متغيرات الدراسة.

#### جدول رقم (3)

يوضح أرقام الفقرات والابعاد التي تقيس متغيرات الدراسة

رضا الطلبة عن كلية العلوم والاداب وفقا للعناصر التالية	
العنصر	الفقرات
المكونات المادية	1-5
التخصصات المطروحة	6-10
خدمات المكتبة	11-16
إدارة الكلية	17-22
أعضاء الهيئة التدريسية	23-28
الشؤون التعليمية	29-33

وتم اعتماد تحديد أوزان فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert) على النحو الآتي: (موافق بشدة وتمثل 5 درجات)، (موافق وتمثل 4 درجات)، (موافق بدرجة قليلة وتمثل 3 درجات)، (غير موافق وتمثل درجتان)، (غير موافق بشده وتمثل درجة واحدة)، وسيتم التعامل مع هذا المقياس لتفسير البيانات على النحو الآني :

من 1 - 2.49 منخفض 2.5 - 3.49 متوسط 3.5 فما فوق مرتفع



## صدق الأداة

تم عرض أداة الدراسة بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (8) محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في جامعة الملك عبدالعزيز، طلب إليهم إبداء رأيهم حول مدى وضوح الفقرة وارتباطها بالمجال ومدى ملائمتها للقياس ووضوح المعنى، وقد تم التقييد بملاحظات المحكمين حيث تم استبعاد و إضافة وتعديل الفقرات التي طلبها المحكمين حتى ظهرت الاستبانة بصورتها الحالية لخدمة أغراض الدراسة.

## منهجية الدراسة:

### طريقة جمع المعلومات

تم الحصول على معلومات الدراسة من المصادر التالية:

1. الجانب النظري(المصادر الثانوية): وهو ما تم فيه الرجوع إلى الكتب والرسائل الجامعية والمراجع والدوريات وذلك لتغطية الجانب النظري من البحث.
2. الجانب الميداني( المصادر الأولية): حيث تم تطوير استبيان لجمع المعلومات والبيانات.

## أساليب التحليل الإحصائي:

تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابة على أسئلة الدراسة، كما تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لاستخراج خصائص عينة الدراسة وكذلك استخدام جدول تحليل التباين ( ANOVA table) واختبار t لاختبار فرضية الدراسة كما استخدم قانون شيفيه (shefe) للمقارنة بين المتوسطات .

## الإطار النظري

لقد تنبه الأدب الإداري مبكراً لأهمية التعرف على رضى العملاء للمؤسسات الإنتاجية و الخدمية ، فقد وظف العاملون في مجال التسويق نتائج بحوثهم في تحسين إدارة العلاقات مع الزبائن وكان من أبرز نتائج هذا التوظيف قياس رضا العملاء وولائهم للسلعة أو للخدمة وللمنظمة.

إن الهدف الاساسي لأي منظمة هو إرضاء عملائها سواء كانت إنتاجية أو خدمية، لأنهم الذين يفسرون سبب وجودها وبقائها، ويجسد موضوع رضا الطلبة هذا المفهوم حيث إن الطالب هو أهم مخرجات الجامعة المنشودة، على أن يكون هذا الطالب مزود بالمعرفة العلمية والعملية للإسهام في تنمية مجتمعه. وهذا يفسر سبب وجود الجامعة وبقائها، ولا يغيب عن

بالنا أن الدراسات أثبتت أن الاهتمام برضا الطالب والتواصل معه وحل مشاكله يؤثر إيجابياً على مستوى تحصيله، حيث يرى تنتو باسكريبيا و Tinto, 1993 أن عملية التواصل مع الطالب تعتبر عملية جوهرية تحدد مدى نجاحه على المدى البعيد. وتبين أن الطلبة الراضين عن الإشراف الأكاديمي كانوا أكثر نجاح في دراستهم الجامعية، حيث إن معدلاتهم التراكمية كانت أعلى، (الصارمي 2006)

### مفهوم رضا الطالب وعناصره:

يعرف الرضا على أنه الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده، فالإشباع في مجال الأعمال والخدمات ومنها الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات، كرضا المستهلك هو ما يحققه من منفعة من خلال استهلاكه لسلعة ما أو انتفاعه من خدمة ما. ويمكن أن يعرف رضا الزبون: بأنه درجة إدراكه لمدى فاعلية المنظمة، في تقديم المنتجات التي تلبي توقعاته وحاجاته، فالرضا وفقاً لكوتلر هو دالة الأداء المدرك والمتوقع من قبل الزبون، ففي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الزبون يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع فإن الزبون سيشعر بالسعادة والرضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء ما هو متوقع من قبل الزبون، فإن الزبون يتحول من الرضا إلى الولاء للمنظمة، وسيرتبط ارتباطاً وثيقاً بها، وهي الحالة التي تبحث عنها منظمات المعاصرة. ومن الجدير بالذكر أن مستوى الخدمة التعليمية التي يتلقاها الطالب، وهي الهدف الذي من أجله أنشئت الجامعة وعليه فإن رضا المجتمع عن الجامعة وبالتالي يعطي فرصاً لنموها وتقدمها، وعكس ذلك فإن القرارات الحكومية لن تكون في صالح الجامعة.

ويمكننا توضيح عناصر مستوى الرضا الذي تستهدف الدراسة التعرف عليه وقياسه فيما يأتي:

#### 7- الجوانب المادية

لا شك أن حداثة المباني وسعة قاعاتها وساحاتها من العناصر الهامة والتي تؤخذ بعين الاعتبار لرفع سوية الخدمة التعليمية، فالقاعات الواسعة ذات المقاعد المريحة، والمجهزة بالأدوات والوسائل السمعية والبصرية اللازمة لتنفيذ النشاطات التعليمية من العناصر المهمة التي تفعل من النشاطات الصفية، ولا ننسى أيضاً أن المعامل الحاسوبية والعلمية وتجهيزاتها اللازمة من العناصر الضرورية أيضاً.

#### 8- الخدمات المكتبية

على الرغم من أن المكتبات الالكترونية متوفرة في الوقت المعاصر في مختلف الأزمنة والأماكن، إلا أن المكتبة التقليدية بمراجعها وكتبها وقاعات المطالعة فيها وأجهزتها الحاسوبية لا غنى عنها، حيث تكتمل البيئة التعليمية الحديثة بوجود مكتبة مزودة بأحدث المراجع والكتب

والمجلات العلمية، إضافة إلى قاعات المطالعة وخدمات التصوير والإعارة، حيث تعتبر هذه الخدمات من العناصر الداعمة لمستوى جودة الخدمة التعليمية و بالتالي لتحسين رضا الطالب واندماجه بالجامعة.

9- إدارة الكلية:

تتمثل إدارة الكلية في عميد الكلية ووكيلها للشؤون التعليمية ولشؤون الجودة وكوادرهما الإدارية، وتلعب إدارة الكلية أهم الأدوار في تحقيق أهداف الكلية، حيث تتولى التنسيق بين احتياجات الطلبة والمجتمع المحلي وسياسات الجامعة وقوانينها الناظمة للعمل في الجامعة، فهي تتولى موضوع قبول وتخصيص الطلبة وإدارة الأقسام والنشاطات التعليمية والأكاديمية والتطوير لتحقيق هدف تنمية المجتمع المحلي. ولعل متابعة شؤون الكلية على مختلف الأصعدة واتخاذ القرارات وتنظيم ومتابعة سير العملية التعليمية من أهم نشاطاتها.

10- أعضاء الهيئة التدريسية:

تسعى إدارات الجامعات الحديثة إلى رفع مستوى الخدمات التعليمية من خلال التركيز على استقطاب كفاءات مميزة من أعضاء الهيئة التدريسية، وتسعى دوماً هذه الجامعات وبشكل مستمر إلى تطوير أدائهم لمواكبة المستجدات، وتدعم الدراسات العلمية التي أجريت بهذا الصدد هذا الاهتمام، حيث توصل هاروث وكونراد (Haworth & Conrad, 1997) إلى أن الطلبة الذين يتعلمون بواسطة مدرسين وباحثين ملتزمين، يصبحون هم أيضاً مميزين وملتزمين بمهنتهم ويحققون تطوراً مهنيّاً في المستقبل. ويرى ياربرو (Yarbrough, 2002) أن المشرف الأكاديمي لا يعمل باعتباره باحثاً مستقلاً أو موظفاً يقوم بتقديم بعض الخدمات، بل إنه يقوم في الأصل بالتدريس وإنجاز البحوث العلمية، ويقدم خدمات محدودة للجامعة والمجتمع في إطار تخصصه.

11- خدمات الشؤون التعليمية:

تظهر أهمية الشؤون التعليمية من خلال امتلاكها للمعلومات الهامة التي يحتاجها الطالب لكي يتقدم في برامج الدراساتية بسهولة ويسر. حيث تتولى متابعة مسار الطالب الأكاديمي بانتظام، وتتولى تنسيق وتنظيم بعض النشاطات الطلابية في المناسبات المختلفة، كما تزود الطالب بمعلومات مهمة حول الجدول الدراسي والخطة الاسترشادية الأكاديمية.

12- التخصصات المطروحة:

لا شك أن التخصصات والمجالات المعرفية متنوعة بشكل كبير خاصة مع تقدم الحقل المعرفية، وينظر لموضوع التخصصات الأكاديمية التي تطرح من قبل الكليات من وجهة نظر الطالب من زاوية فرص العمل للتخصص، ورغبة من عدمها، وحاجة المنطقة لهذا التخصص، كما أن الجامعات تنظر للموضوع من الزاوية نفسها لكن تظيف على المعادلة

عناصر أخرى تتعلق بالظروف والإمكانات من حيث وفرة المعدات والتجهيزات مثل المعامل والمختبرات، وكذلك وفرة الكوادر التدريسية اللازمة لهذه التخصصات لتتمكن من تخريج طلبة بمستوى مقبول من الجودة في تخصصاتهم.

#### الدراسات السابقة:

أولاً : الدراسات العربية:

كما أعد الباحث الحسنية 2009 دراسة بعنوان ( مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب ) عن الرضا في المجالات أو المتغيرات المدروسة، والتي كانت تتراوح بين الجيد في مجال أعضاء الهيئة التدريسية ، ومقبول في مجالات البحث العلمي ، وضعيف في المجالات الأخرى جميعها ، كما بينت النتائج أنه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديمغرافية والدراسة ، باستثناء بعض الأسئلة المحدودة، حيث أوصى الباحث أن يأخذ رضا الطلبة بالحسبان كأحد مكونات الجودة والاعتمادية ، وأن تسعى الإدارات الجامعية المختلفة إلى سد احتياجات الطلبة وتلبية توقعاتهم .

أما دراسة جليدان 2010 بعنوان ( دراسة وصفية للحاجات التعليمية وقياس مدى الرضا عنها لدى الطالبة الجامعية بالمدينة المنورة )، حيث هدفت الدراسة إلى الحاجات التعليمية، وقياس مدى الرضا عنها لدى الطالبة الجامعية بالمدينة المنورة، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الإحصائي، وقد تم بناء المقياس ثم التحقق من صدقه وثباته وتم إجراء التحليل العاملي ، وتوصلت الدراسة إلى ظهور ثلاثة من العوامل الأساسية ذات تأثير على درجة الرضا لدى المتعلمة، والمرتبطة بتحقيق الحاجات المتضمنة في عبارات المقياس، وهي : الحاجة إلى الأنشطة الجماعية والشعور بالانتماء، الحاجة إلى تنمية الذات في ظل حرية فكرية، والحاجة إلى المساندة الحانية، وقد أوصت الدراسة باستخدام استراتيجيات التعليم التعاوني داخل القاعات الجامعية لتلبية الحاجات النفسية والاجتماعية للطلبات.

أعد الباحثان د. الصارمي و د. الزايد ( 2006 ) بحثاً بعنوان ( مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه ) ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضا الطالب عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدم له وخلصت هذه الدراسة إلى أن طلبة كلية التربية غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي ، وبينت أيضاً أنه مع زيادة عدد مرات مقابلة المشرف يزداد الأكاديمي مقارنة بأقرانهم الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من خارج الكلية. وأظهرت النتائج أيضاً أن الطلبة يريدون مشرفين أكاديميين يمتلكون المعرفة بخطط الدراسة وأنظمة الجامعة. وأظهرت النتائج أيضاً أن مع تقدم الطلبة في الدراسة فإنهم يصبحون أقل رضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي

، وأن الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة عمانيين أكثر رضا عن الإشراف الأكاديمي من الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة من جنسيات أخرى. وأخير فقد كشفت النتائج أن طلبة كلية التربية أكثر رضا من أسلوب تعامل المشرفين مقارنة برضاهم عن المعلومات التي يمتلكها أولئك المشرفين.

### ثانياً الدراسات الاجنبية:

دراسة Hermans M. Ch. And other (2009) بعنوان (العلاقة بين المتغيرات في المواقف التي تسهم في معرفة رضا الطالب عن دراسة المقررات عبر الأنترنت)، وكانت هناك ثلاث متغيرات تمت دراستها وهي: استخدام التكنولوجيا بطبيعة الحال والارتياح العام للمقرر وسهولة العرض، وتوصل الباحثان أن هذه المتغيرات الثلاثة من أهم الاعتبارات للطلاب الدارسين عبر الأنترنت .

كما أعد الباحث Schreiner (2009) بحثاً بعنوان (علاقة رضا الطالب والاحتفاظ به) . حيث يمثل بلوغ رضا الطالب هو من الحاجيات الملحة للكليات والجامعات، لأنها تسعى بالاستمرار إلى تحسين البيئة التعليمية، وتلبية تطورات الهيئات التشريعية والمجموعات المكونة لها، كما تسعى إلى إثبات فاعليتها المؤسسية، خلافاً لصناعات الخدمات التي تضع الرضا كهدف في حد ذاته، فإن الكليات والجامعات عادة ما يستعملون الرضا كوسيلة لتحقيق غاية.

كما قام الباحث Ismail SAHIN (2007) بدراسة عن توقع رضا الطلاب في التعليم عن بعد وبيئات التعلم حيث قام الباحث بدراسة بيئات التعلم على شبكة الأنترنت، وكان الغرض من هذه الدراسة تحليل هذه الخصائص ، وقد وضحت الدراسة العلاقة بين رضا الطلاب والمتغيرات التالية: دعم المدرس، وتفاعل الطلاب والتعاون، وأهمية الشخصية، وتأصيل التعليم، والنشاط التعليمي، واستقلالية الطالب، وكان المشاركون في هذه الدراسة 917 طالب جامعي في جامعة الأناضول في تركيا وكانت نتائج تحليل الانحدار تبين أن أربعة متغيرات وهي: علاقة شخصية، ودعم المعلم، النشاط التعليمي، وتأصيل التعليم، لها تأثير إيجابي وبشكل ملحوظ، وذلك بما يتعلق برضا الطالب. هذه النتائج تقدم معلومات قيمة للمؤسسات التي تقدم عبر الإنترنت .

وأعد الباحثان Ali Kara و Deshields (2004) بعنوان (رضا طلاب الأعمال والاحتفاظ بهم في التعليم العالي: دراسة ميدانية)، وتركزت هذه الدراسة على العلاقة بين رضا طلاب الأعمال واهتمامهم بالبقاء في الكلية أو الجامعة ، باستخدام بيانات ميدانية وأشارت النتائج إلى رضاهم واهتمامهم بالبقاء في الكلية.

الإجابة عن سؤال الدراسة ما هو مستوى ما هو مستوى رضا طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن كليتهم؟ وللإجابة على هذا السؤال تم عمل جدول تمثل فيه الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا الطلبة لكل فقرة من فقرات الدراسة كما في الجدول (رقم 4)

جدول رقم (4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لرضا الطالب عن واقع كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل - جامعة الملك عبد العزيز

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
1	مبنى الكلية حديث ومناسب للنشاطات التعليمية	2.6623	1.21117	22	متوسطة
2	القاعات التدريسية مناسبة لحضور المحاضرات	2.9740	1.20970	12	متوسطة
3	القاعات الصفية مجهزة بالمعدات الالكترونية اللازمة للنشاطات التعليمية	2.7208	1.20726	27	متوسطة
4	يتوفر في مبنى الكلية كفتيريا تقدم خدمات ترفيهية للطلبة	2.1558	1.23738	26	منخفضة
5	يتوفر في الكلية مكان مناسب لاصطفاف السيارات	1.9870	1.21530	32	منخفضة
5-1	المكونات المادية	2.5000	87260.		متوسطة
6	تطرح الكلية تخصصات متنوعة	2.8442	1.26868	18	متوسطة
7	التخصصات المطروحة تلبي رغبات الطلبة إلى حد كبير	2.6104	1.22774	23	متوسطة
8	التخصصات المطروحة تتناسب مع احتياجات سوق العمل السعودي	3.2857	1.05851	7	متوسطة
9	التخصصات المطروحة تتناسب مع احتياجات المنطقة المحلية	2.9286	1.13821	14	متوسطة
10	التخصصات المطروحة تتناسب مع احتياجات قدرات الطلبة الأكاديمية	2.8961	1.13281	16	متوسطة
10-6	التخصصات المطروحة	2.9130	88471.		متوسطة
11	يتوفر في الكلية مكتبة لتقديم خدمات أكاديمية للطلبة	2.0909	1.24388	29	منخفضة

منخفضة	30	1.14065	2.0779	الكتب والمراجع المتوفرة في المكتبة تتناسب والتخصصات المطروحة	12
منخفضة	27	1.16567	2.1169	الكتب والمراجع المتوفرة في المكتبة حديثة ومواكبة للمستجدات العلمية	13
منخفضة	33	1.35964	1.9675	هناك إمكانية لاستخدام قاعة المكتبة للمطالعة	14
منخفضة	31	1.28232	2.0519	تقدم المكتبة خدمات الإعارة للكتب	15
منخفضة	28	1.23017	2.0974	تقدم المكتبة خدمات التصوير والوصول لقواعد البيانات والمعلومات	16
منخفضة		<b>1.02236</b>	<b>2.0671</b>	<b>خدمات المكتبة</b>	<b>16-11</b>
متوسطة	10	1.21425	3.0519	عمادة الكلية واعية ومتفهمه لظروف الكلية	17
متوسطة	8	1.23651	3.2143	تبذل إدارة الكلية جهداً موصولاً لتطوير الكلية بمختلف المجالات	18
متوسطة	11	1.30756	3.0519	تسعى إدارة الكلية لحل مشاكل الطلبة بشكل متواصل	19
متوسطة	25	1.24417	2.3961	تسعى إدارة الكلية لتنظيم لقاءات دورية مع الطلبة لتلمس احتياجاتهم	20
متوسطة	9	1.40656	3.0915	تسعى إدارات الأقسام لحل مشاكل الطلبة بشكل متواصل	21
متوسطة	13	1.26070	2.9477	تقدم إدارات الأقسام إرشاداً أكاديمياً بشكل متواصل للطلبة	22
متوسطة		<b>1.05758</b>	<b>2.9420</b>	<b>إدارة الكلية</b>	<b>22-17</b>
مرتفعة	5	1.09322	3.5621	يتمتع أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية بكفاءات عالية	23
مرتفعة	1	1.15407	3.7778	يؤدي أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية أعمالهم بكفاءات عالية	24
مرتفعة	3	1.20564	3.6471	يستخدم أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية طرق متنوعة لإيصال المادة العلمية للطلبة	25
مرتفعة	2	1.13487	3.7059	يحرص أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية على تطوير وأثراء المادة العلمية	26

				بشكل مستمر	
مرتفعة	4	1.22804	3.5817	يتجاوب أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية مع أسئلة الطلبة لاستيضاح المادة العلمية	27
متوسطة	6	1.28241	3.4575	يشجع أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية الطلبة على البحث العلمي	28
مرتفعة	19	98583.	3.6220	أعضاء الهيئة التدريسية	23-28
متوسطة	19	1.27109	2.8301	تقدم الشؤون التعليمية خدمات مفيدة للطلبة في مجال متابعة أدائهم الأكاديمي	29
متوسطة	20	1.26702	2.7320	تقدم الشؤون التعليمية خدمات مهمة للطلبة في مجال النشاطات اللامهجية في المناسبات الجمعية والأكاديمية	30
متوسطة	15	1.41862	2.9150	تقدم الشؤون التعليمية خدمات مفيدة للطلبة في مجال تسجيل المواد في الفصول	31
متوسطة	17	1.22506	2.8627	تنسق الشؤون التعليمية مع إدارات الأقسام فيما يتعلق بالأوضاع الأكاديمية للطلبة	32
متوسطة	24	1.41940	2.5098	تقدم الشؤون التعليمية خدمات مهمة للطلبة في مجال تنمية مواهبهم	33
متوسطة		1.14496	2.7699	خدمات الشؤون التعليمية	33-29
متوسطة		0.71997	2.7308	رضا طلاب كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن كليتهم	1-33

وللإجابة على سؤال الدراسة تم تفريع السؤال إلى أسئلة فرعية وهي كالآتي:

1. ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن المكونات المادية في كليتهم ؟

يتبين من الجدول أعلاه أن متوسط إجابات الطلبة عن مدى رضاهم عن بعد المكونات المادية قد كان متوسطاً بمتوسط حسابي (2.5000) وانحراف معياري (87260) ويفسر ذلك بظروف الكلية المتعلقة بالمباني المستأجرة والبناء الجديد الذي هو حالياً تحت الإنشاء.



2. ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن التخصصات المطروحة في كليتهم؟ يتبين من الجدول أعلاه أن متوسط إجابات الطلبة عن مدى رضاهم عن بعد التخصصات المطروحة قد كان متوسطاً أيضاً بمتوسط حسابي (2.9130) وانحراف معياري(1.02236) ويفسر ذلك بمحدودية التخصصات المطروحة كون الكلية في مرحلة النشأة، ولم تتوسع الكلية بالتخصصات لحين استكمال البنية التحتية المتعلقة بالبناء واستكمال استقطاب أعضاء هيئة تدريسية.

3. ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن خدمات المكتبة في كليتهم؟

يتبين من الجدول أعلاه أن متوسط إجابات الطلبة عن مدى رضاهم عن بعد أعضاء الهيئة التدريسية قد كان منخفضاً بمتوسط حسابي (2.0671) وانحراف معياري(0.98583) ويفسر ذلك بمحدودية مساحة المكتبة كون المبنى مستأجر، ولضعف خدمات الانترنت لتقديم خدمة مكتبية مناسبة.

4- ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن إدارة الكلية في كليتهم؟

5- يتبين من الجدول أعلاه أن متوسط إجابات الطلبة عن مدى رضاهم عن بعد إدارة الكلية قد كان متوسطاً أيضاً بمتوسط حسابي (2.9420) وانحراف معياري(1.05758) ويفسر ذلك بصعوبات تأقلم بعض الطلبة مع انظمة الجامعة المتعلق بانتظام الحضور والمحاضرات والدراسة وتطبيق عقوبات الحرمان بسبب تجاوز الغياب عن الحد المقرر وجدية التدريس وعمل مقارنات مع انظمة المدارس.

6- ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن أعضاء الهيئة التدريسية في كليتهم؟، يتبين من الجدول أعلاه أن متوسط إجابات الطلبة عن مدى رضاهم عن بعد إدارة الكلية قد كان مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.6220) وانحراف معياري(1.05758) ويفسر بحرص إدارة الكلية على استقطاب هيئة تدريسية مميزة، ولتميز الأجواء الأكاديمية بالصحية والعمل مع الإداريين وإدارة الكلية كفريق عمل.

7- ما هو مستوى رضى طلبة كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن خدمات الشؤون التعليمية في كليتهم؟ يتبين من الجدول أعلاه أن متوسط إجابات الطلبة عن مدى رضاهم عن بعد إدارة الكلية قد كان متوسطاً (2.7308) وانحراف معياري(1.05758)، ويفسر ذلك بعدم وجود مرافق واسعة تجذب الطلاب للبقاء أطول وقت في الجامعة، والتعرف على خدمات الشؤون التعليمية من خدمات أكاديمية وترفيهية للاستفادة منها وتقييمها.

اختبار فرضية الدراسة:

$H_0$  : لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) لتصورات الطلاب لأبعاد الرضا المدركة عن واقع الكلية على مقياس الدراسة تعزى لمتغيرات (التخصص ومكان الإقامة ومعدل الثانوية العامة والتخصص في الثانوية العامة)

1- التخصص.

جدول رقم (5) تحليل التباين بين المتوسطات لمدى رضا الطلاب في الكلية حسب

التخصص

الدلالة	درجة المعنوية	قيمة F المحسوبة	متوسطات مربعات الأخطاء	درجات الحرية	مجموع متوسطات مربعات الخطأ	التداخل	فقرات الدراسة
	*0.044	2.518	1.844	4	7.375	بين المجموعات	المكونات المادية
			732.	149	109.125	خلال المجموعات	
				153	116.500	المجموع	
	*0.042	2.548	1.917	4	7.667	بين المجموعات	التخصصات المطروحة
			752.	149	112.087	خلال المجموعات	
				153	119.754	المجموع	
	***0.000	13.274	10.504	4	42.015	بين المجموعات	خدمات المكتبة
			791.	149	117.903	خلال المجموعات	
				153	159.918	المجموع	
	0.127	1.827	2.000	4	8.000	بين المجموعات	إدارة الكلية
			1.095	149	163.127	خلال المجموعات	
				153	171.126	المجموع	
	0.178	1.597	1.528	4	6.112	بين المجموعات	أعضاء الهيئة التدريسية
			957.	149	141.610	خلال المجموعات	
				153	147.723	المجموع	
	*0.012	3.325	4.108	4	16.432	بين المجموعات	خدمات الشؤون التعليمية
			1.235	149	182.830	خلال المجموعات	
				153	199.262	المجموع	
	***0.000	5.854	2.693	4	10.772	بين المجموعات	فقرات الدراسة مجتمعة
			460.	149	68.537	خلال المجموعات	
				153	79.309	المجموع	

يبين جدول تحليل التباين ( ANOVA table ) ( رقم 5 ) أن نتيجة الاختبار كانت رفض الفرضية لفقرات الدراسة مجتمعة أي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لفقرات الدراسة مجتمعة تعزى لمتغير التخصص العلمي حيث كانت قيم  $F_{cal(4,49)} > F_{tab(4,49)}$  وكذلك تم رفض الفرضية لفقرات الدراسة ( المكونات المادية، التخصصات المطروحة، خدمات المكتبة ، الشؤون التعليمية ) تعزى لمتغير التخصص بينما تم قبول فرضية العدم للفقرات المتبقية وهي: ( إدارة الكلية ، أعضاء الهيئة التدريسية ) تعزى لمتغير التخصص العلمي . وبناء على هذه النتيجة استخدم الباحث قانون ( schefe ) للمقارنة بين المتوسطات كما في الجدول ( رقم 6) لمعرفة تلك الفروق بين التخصصات لكل فقرة من الفقرات .

جدول رقم (6) قانون (schfee) للمقارن بين متوسطات التخصص لفقرات التي وجد فيها فروق ذات دلالة احصائية في جدول تحليل التباين

الفقرة	التخصص	لغة انكليزية	نظم معلومات	نظم معلومات ادارية	كيمياء	احياء
المكونات المادية	لغة انكليزية					0.96857 *(0.046)
	نظم معلومات					
	نظم معلومات ادارية					
	كيمياء					
الخدمات المكتبية	أحياء	0.96857 - *(0.046)				
	لغة انكليزية					2.192 *** (0.00)
	نظم معلومات					2.150 *** (0.00)
	نظم معلومات إدارية					1.824 *** (0.00)
	كيمياء					2.037 *** (0.001)
خدمات الشؤون	لغة انكليزية					
	نظم معلومات					1.216 *(0.45)
	أحياء	-2.192 *** (0.00)	-2.192 ** (0.00) *	-1.824 *** (0.00)	-2.037 *(0.001) **	

					نظم معلومات ادارية	التعليمية
					كيمياء	
			1.216 *(0.45)		أحياء	
0.976 *(0.05)					لغة انكليزية	الرضا عن الطلاب بشكل علم
1.103 **(0.001)					نظم معلومات	
0.976 **(0.006)					نظم معلومات إدارية	
					كيمياء	
		-0.976 *(0.006) *	-1.103 *(0.001) *	-0.976 *(0.05)	أحياء	

من الجدول رقم (6) تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تخصصي علوم الأحياء واللغة الانكليزية ولصالح تخصص علوم الأحياء وذلك في فقرة المكونات المادية ، و في فقرة الخدمات المكتبية توجد هذه الفروق بين تخصص الاحياء وبقية التخصصات الاخرى كافة ، بينما في فقرة الخدمات التعليمية هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تخصص الأحياء وتخصص نظم المعلومات لصالح تخصص علم الأحياء ، أما بالنسبة لفقرات الدراسة مجتمعة هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تخصص الأحياء والتخصصات الأخرى عدا تخصص الكيمياء ولصالح علم الأحياء .

## 2- مكان الإقامة :

جدول (7) تحليل التباين بين المتوسطات لمدى رضا الطلاب في الكلية حسب مكان الإقامة

الدلالة	درجة المعنوية	قيمة F المحسوبة	متوسطات مربعات الأخطاء	درجات الحرية	مجموع متوسطات مربعات الخطأ	التداخل	فقرات الدراسة
	0.256	1.363	1.030	3	3.091	بين المجموعات	المكونات المادية
			0.756	150	113.409	خلال المجموعات	
				153	116.500	المجموع	
	0.816	0.313	0.249	3	0.746	بين المجموعات	التخصصات المطروحة
			0.793	150	119.008	خلال المجموعات	
				153	119.754	المجموع	
	0.133	1.892	1.944	3	5.831	بين المجموعات	خدمات المكتبة
			1.027	150	154.087	خلال المجموعات	
				153	159.918	المجموع	
	0.643	0.559	0.630	3	1.891	بين المجموعات	إدارة الكلية
			1.128	150	169.235	خلال المجموعات	
				153	171.126	المجموع	
	0.179	1.655	1.588	3	4.764	بين المجموعات	أعضاء الهيئة التدريسية
			0.959	150	142.958	خلال المجموعات	
				153	147.723	المجموع	
	0.341	1.125	1.471	3	4.413	بين المجموعات	خدمات الشؤون التعليمية
			1.308	150	194.849	خلال المجموعات	

				153	199.262	المجموع	
	0.223	1.477	0.759	3	2.276	بين المجموعات	فقرات الدراسة مجتمعة
			0.514	150	77.033	خلال المجموعات	
				153	79.309	المجموع	

لإختبار الفرضية تم استخدام جدول تحليل التباين ( ANOVA table ) كما في الجدول ( رقم 7 ) وكانت نتيجة الاختبار قبول الفرضية  $H_0$  أي لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لفقرات الدراسة تعزى لمتغير مكان الإقامة حيث كانت قيم  $F_{tab(3,150)} < F_{cal(3,150)}$  .

### 3- معدل الثانوية العامة .

جدول رقم (8) تحليل التباين بين المتوسطات لمدى رضا الطلاب في الكلية حسب المعدل في الثانوية العامة

الدلالة	درجة المعنوية	قيمة F المحسوبة	متوسطات مربعات الأخطاء	درجات الحرية	مجموع متوسطات مربعات الخطأ	التداخل	فقرات الدراسة
	0.310	1.181	0.897	2	1.795	بين المجموعات	المكونات المادية
			0.760	151	114.705	خلال المجموعات	
				153	116.500	المجموع	
	0.599	0.514	0.405	2	810.	بين المجموعات	التخصصات المطروحة
			0.788	151	118.944	خلال المجموعات	
				153	119.754	المجموع	
	0.684	0.381	0.401	2	802.	بين المجموعات	خدمات المكتبة
			1.054	151	159.116	خلال المجموعات	
				153	159.918	المجموع	
	0.506	0.685	0.769	2	1.539	بين المجموعات	إدارة الكلية
			1.123	151	169.588	خلال المجموعات	
				153	171.126	المجموع	
	0.611	0.494	0.483	2	967.	بين المجموعات	أعضاء الهيئة
			0.978	151	146.756	خلال المجموعات	

				153	147.723	المجموع	التدريسية
	0.892	0.114	0.151	2	303.	بين المجموعات	خدمات الشؤون التعليمية
			1.326	151	198.959	خلال المجموعات	
				153	199.262	المجموع	
	0.813	0.208	0.109	2	218.	بين المجموعات	فقرات الدراسة مجتمعة
			0.524	151	79.091	خلال المجموعات	
				153	79.309	المجموع	

تم استخدام جدول تحليل التباين (ANOVA table) كما في الجدول (رقم 8) وكانت نتيجة الاختبار قبول الفرضية  $H_0$  أي لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لفقرات الدراسة تعزى لمتغير معدل الثانوية العامة حيث كانت قيم  $F_{tab(2,150)} < F_{cal(2,150)}$ .

#### 4- التخصيص في الثانوية العامة .

#### جدول (9)

جدول اختبار t للمقارنة بين المتوسطات الحسابية لمتغير التخصيص في الثانوية العامة لكل

فقرة من فقرات الدراسة

الفقرة	فرع الثانوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	الدرجة المعنوية	مستوى الدلالة
المكونات المادية	علمي	2.5024	84285.	0.069	0.954	غير دال
	أدبي	2.4903	99711.			
التخصصات المطروحة	علمي	2.9366	87565.	0.658	0.511	غير دال
	أدبي	2.8194	92859.			
خدمات المكتبة	علمي	2.0610	1.04177	0.148-	0.883	غير دال
	أدبي	2.0914	95727.			
إدارة الكلية	علمي	2.8591	1.04113	1.956-	0.52	غير دال
	أدبي	3.2710	1.07523			
أعضاء الهيئة التدريسية	علمي	3.5943	98052.	0.689-	0.492	
	أدبي	3.7312	1.01532			
خدمات الشؤون التعليمية	علمي	2.6656	1.13500	2.267-	0.025*	دال
	أدبي	3.1806	1.10798			
فقرات الدراسة مجتمعة	علمي	2.7057	72149.	1.109-	0.269	غير دال
	أدبي	2.8306	71684.			

للاختبار الفرضية تم استخدام اختبار t للمقارنة بين المتوسطات كما في الجدول (رقم 9) وكانت نتيجة الاختبار قبول فرضية العدم  $H_0$  عند مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  لكافة فقرات الدراسة تعزى لمتغير التخصص في الثانوية العامة عدا فقرة خدمات الشؤون التعليمية حيث كانت هناك فروق معنوية بين التخصصين العلمي والأدبي ولصالح التخصص الأدبي .

#### نتائج الدراسة :

بعد الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها ومناقشتها توصلت الدراسة إلى النتائج الرئيسية الآتية:

1- تبين أن مستوى رضا الطلبة عن كليتهم كان متوسطاً بشكل عام حيث حازت أبعاد (المكونات المادية وإدارة الكلية والتخصصات المطروحة والشؤون التعليمية) على مستوى متوسط من الرضا بينما حاز بعد أعضاء الهيئة التدريسية على مستوى مرتفع من الرضا إلا أن بعد الخدمات المكتبية كان منخفضاً.

2- تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) لتصورات الطلاب لأبعاد الرضا المدركة عن واقع الكلية على مقياس الدراسة تعزى لمتغيرات مكان الإقامة ومعدل الثانوية العامة والتخصص في الثانوية العامة.

3- تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) لتصورات الطلاب لأبعاد الرضا المدركة عن واقع الكلية على مقياس الدراسة تعزى لمتغير التخصص.

#### نتائج الدراسة

استناداً لنتائج الدراسة السابقة توصي الدراسة بما يأتي:

- 1- أوصت الدراسة بتوجيه إدارة الكلية نحو المحافظة على مستوى الرضا عن الكلية الذي توصلت إليه الدراسة، وتعزيزه من خلال التركيز على الجوانب التي تعكس مستوى الرضا.
- 2- وتوجيه إدارة الكلية والمكتبة لتحسين مستوى الخدمات والبرامج المكتبية لمواكبة مستوى طموح الطلبة عن كليتهم.

#### قائمة المراجع:

- 1- آل عايش : عبد الله حلفان ، (2008) " مدى رضا طلاب كلية المعلمين بمكة المكرمة عن البرنامج الدراسي " ، مجلة القراءة والمعرفة ، جامعة عين شمس ، كلية التربية (2008).
- 2- جليدان . تغريد ( 2008 ) ، دراسة وصفية للحاجات الأكاديمية ومقياس مدى الرضا عنها لدى الطالبة الجامعية بالمدينة المنورة .



3- الحسنية : د. سليم ابراهيم (2009) " مدى رضا طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم ، دراسة مسحية " ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 25- العدد الثاني .

4- الصارمي ، عبد الله و زايد ، كاشف (2006) " مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم من" مجلة كلية التربية ، جامعة الامارات العربية المتحدة ، السنة الحادية والعشرون ، العدد 23 .

1- Harmans , Charles M. and other (2009) " student satisfaction in web – enhanced learning environments " journal of instructional pedagogies .

2- Haworth, J. G., & Conrad, C. F.(1997). "Emblems of quality in higher education: Developing and sustaining high-quality programs". Boston: Allyn & Bacon.

3- Kara, Ali , Deshields, Osar W. (2004) " Business student satisfaction intention and retention in higher education : an empirical investigation " , journal of postgraduate medicine vol 3.

4- Sahin, Ismail (2007) " predicting student satisfaction in distance education and learning environments " Turkish online journal of distance education , TOJDE , volume 8 , number 2 , article 9

5- Schrciner. Laurie (2009), "linking student satisfaction and retention " www.faculty.umstout.edu/admin/provost/upload/linking studentstatis,o809 dat 15 july 2013.

6- Tinto, V. (1993). " Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition" (2<sup>nd</sup>ed). Chicago: University of Chicago press.

7- Yarbrough advising with undergraduate college student organization. Journal of Humanistic counseling, Education and Development , V41 il p61(8)

## الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الطالب

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

أضع بين أيديكم هذا الاستبانة لأجراء دراسة ميدانية بعنوان " مدى رضا طلاب كلية العلوم والآداب بمحافظة الكامل عن كليتهم ، وذلك للتعرف على مسوى رضى الطلاب عن الكلية ، راجياً منكم التلطف بتعبئة فقرات هذا الاستبانة بدقة وموضوعية، علماً بأن المعلومات الواردة ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم تعاونكم مع وافر الاحترام والتقدير،،،

الباحث/ د محمود مريير

جامعة الملك عبد العزيز-كلية العلوم والآداب بالكامل

قسم الرياضيات

-يرجى التكرم بوضع إشارة (√) في المربع الذي ينطبق على حالتك :

### 1 — التخصص

لغة انجل  نظم معلومات  نظم معلومات ادارية

### 2 — مكان الإقامة

مكة  جدة  الكائن  أخرى

### 3 - المعدل في الثانوية

من 70-79  من 80-89  90 فأكثر

### 4 — التخصص في الثانوية

علمي  ادبي

القسم الثاني: الفقرات ادناه، صممت لقياس رضى الطلبة عن كل جانب من الجوانب المدرجة ادناه، يرجى وضع إشارة (X) على الاجابة التي تنطبق على حالتك.						
الرقم	أ- المكونات المادية	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة قليلة	غير موافق	غير موافق بشده
1	مبنى الكلية حديث ومناسب للنشاطات التعليمية					
2	القاعات التدريسية مناسبة لحضور المحاضرات					
3	القاعات الصفية مجهزة بالمعدات الالكترونية اللازمة للنشاطات التعليمية					
4	يتوفر في مبنى الكلية كفتيريا تقدم خدمات ترفيهية للطلبة					
5	يتوفر في الكلية مكان مناسب لاصطفاف السيارات					
	ب- التخصصات المطروحة					
6	تطرح الكلية تخصصات متنوعة					
7	التخصصات المطروحة تلبى رغبات الطلبة الى حد كبير					
8	التخصصات المطروحة تتناسب مع احتياجات سوق العمل السعودي					
9	التخصصات المطروحة تتناسب مع احتياجات المنطقة المحلية					
10	التخصصات المطروحة تتناسب مع احتياجات قدرات الطلبة الاكاديمية					
	ج- خدمات المكتبة					
11	يتوفر في الكلية مكتبة لتقديم خدمات اكاديمية للطلبة					
12	الكتب والمراجع المتوفرة في المكتبة تتناسب والتخصصات المطروحة					
13	الكتب والمراجع المتوفرة في المكتبة حديثة ومواكبة للمستجدات العلمية					
14	هناك امكانية لاستخدام قاعة المكتبة للمطالعة					
15	تقدم المكتبة خدمات الاعارة للمكتب					
16	تقدم المكتبة خدمات التصوير والوصول لقواعد البيانات والمعلومات					
	د- ادارة الكلية					
17	عمادة الكلية واعية ومتفهمة لظروف الكلية					
18	تبذل ادارة الكلية جهد موصول لتطوير الكلية بمختلف المجالات					

				تسعى ادارة الكلية لحل مشاكل الطلبة بشكل متواصل	19
				تسعى ادارة الكلية لتنظيم لقاءات دورية مع الطلبة لتلمس احتياجاتهم	20
				تسعى ادارات الاقسام لحل مشاكل الطلبة بشكل متواصل	21
				تقدم ادارات الاقسام ارشاد اكاديمي بشكل متواصل للطلبة	22
				ه- أعضاء الهيئة التدريسية	
				يتمتع اعضاء الهيئة التدريسية في الكلية بكفاءات عالية	23
				يؤدي اعضاء الهيئة التدريسية في الكلية اعمالهم بكفاءات عالية	24
				يستخدم اعضاء الهيئة التدريسية في الكلية طرق متنوعة لأبصال المادة العلمية للطلبة	25
				يحرص اعضاء الهيئة التدريسية في الكلية على تطوير وأثراء المادة العلمية بشكل مستمر	26
				يتجاوب اعضاء الهيئة التدريسية في الكلية مع اسئلة الطلبة لأستيضاح المادة العلمية	27
				يشجع اعضاء الهيئة التدريسية في الكلية الطلبة على البحث العلمي	28
				ج- خدمات الشؤون التعليمية	
				تقدم الشؤون التعليمية خدمات مفيدة للطلبة في مجال متابعة ادائهم الاكاديمي	29
				تقدم الشؤون التعليمية خدمات مهمة للطلبة في مجال النشاطات الامنهجية في المناسبات الجمعية والاكاديمية	30
				تقدم الشؤون التعليمية خدمات مفيدة للطلبة في مجال تسجيل المواد في الفصول	31
				تنسق الشؤون التعليمية مع ادارات الاقسام فيما يتعلق بالاوزاع الاكاديمية للطلبة	32
				تقدم الشؤون التعليمية خدمات مهمة للطلبة في مجال تنمية مواهبهم	33