بناء أداة لقياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية

د. محمد سالم العمرات
قسم علم النفس التربوي
كلية العلوم التربوية-جامعة الطفيلة التقنية

د. أحمد محمود الثوابية
قسم علم النفس التربوي
كلية العلوم التربوية-جامعة الطفيلة التقنية

بناء أداة لقياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية

د. محمد سالم العمرات
قسم علم النفس التربوي
كلية العلوم التربوية–جامعة الطفيلة التقنية

د. أحمد محمود الثوابية
قسم علم النفس التربوي
كلية العلوم التربوية–جامعة الطفيلة التقنية

الملخص

هدفت الدراسة إلى بناء أداة تتمتع بخصائص سيكومترية عالية لقياس درجة الرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية، والتحقق من مدى اختلاف تلك الدرجة بدلالة كل من النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي، والكلية، وقد تم بناء أداة مكونة من (٤٧) فقرة توزعت على (٥) مجالات، وتم استخراج دلالات صدق الأداة باستخدام التحليل العاملي، وصدق المحكمين، وقد أظهرت نتائج الدراسة: أن درجة رضا الطلبة العام عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية يقع في مستوى متوسط، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعْزا لمتغير النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي في تقدير درجة الرضا، في حين كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الخدمات ولصالح طلبة كلية العلوم، وكلية التربية، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية لأثر تفاعل المستوى الدراسي مع الكلية ولصالح طلبة السنة الأولى في كلية الآداب في مجالي أساليب التدريس، والخدمات، ولصالح طلبة السنة الرابعة في كلية الآداب في مجال الإرشاد الأكاديمي.

ويوصي الباحثان بأن يهتم متخذو القرار في الجامعة بمسألة رضا الطلبة، والعمل على رفع مستواها، والاستمرار في إجراء الدراسات ذات العلاقة.

الكلمات المفتاحية: مقياس، رضا الطلبة، بناء أداة، جامعة الطفيلة التقنية.

* تاريخ تسلم البحث: ٢٠٠٩/١١/٤م
* تاريخ قبوله للنشر: ٢٠١٠/٤/١٥م

Constructing an Instrument to Measure Student's Satisfaction about Studying at Tafila Technical University

Dr. Mohammad S. Amarat
Faculty of Educational Sciences
Tafila Technical University

Dr. Ahmad M. Thawabieh
Faculty of Educational Sciences
Tafila Technical University

Abstract

This study aimed at constructing a valid and reliable instrument to assess student's satisfaction about studying at tafila technical university (TTU) and to investigate the influence of gender, study level and college on student's satisfaction towards studying at TTU.

To accomplish these objectives an instrument was built, It consists of (47) items distributed on (5) fields, the validity was assessed using factor analysis and expert judgments, the reliability index was found by using cronbach (α)

The study findings were: Student's satisfaction about studying at TTU was moderate. There is no statistically significant differences related to satisfaction about studying at TTU attributed to gender and study level, but there are statistically significant differences attributed to college variable, these differences were found in science and educational sciences faculties. also there were no statistically significant differences related to the interaction between college and studying level to the favor of 1st year art college students in the fields of teaching methods and university services, also to the 4th year art college student's regarding academic counseling.

The researchers recommend that university decision makers must take into account the student's satisfaction and work to raise it.

Key words: measure student's satisfaction, constructing an instrument, tafelah technical university.

بناء أداة لقياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية

د. محمد سالم العمرات
قسم علم النفس التربوي
كلية العلوم التربوية- جامعة الطفيلة التقنية

د. أحمد محمود الثوابية
قسم علم النفس التربوي
كلية العلوم التربوية- جامعة الطفيلة التقنية

المقدمة

يشكل جو العمل والمناخ الذي يعيشه العاملون في النظام التعليمي متغيرًا فاعلاً في درجة ومستوى نجاح أداء هذا النظام، وفي شعورهم بالراحة، والطمأنينة، والثقة، والرغبة في بذل أقصى جهودهم لإنجاز متطلبات أدوارهم (الطويل، ٢٠٠٥).كما تشكل اتجاهات المتعلمين دورًا هاماً في تحديد ما يشعرون به، أو يدركونه عن أنفسهم، أو نحو الآخرين، أو نحو أنشطة معينة، أو تجاه واقع معين، فهي موجهات يمكن الاعتماد عليها في التنبؤ بنوع السلوك الذي يقوم به الأفراد في المواقف المختلفة، وتعد دراسة الاتجاهات من أهم الأمور لتفسير السلوك الإنساني، بغرض مواجهة المؤثرات التي تعمل على تكوين الاتجاهات السلبية، وتعزيز المؤثرات التي تنمي الاتجاهات الإيجابية لدى الطلبة (الشريفين، ٢٠٠٩) وقد حظي موضوع الاتجاهات باهتمام كبير لدى علماء القياس التربوي والنفسي، ونظرًا لأهميته برزت الحاجة إلى بناء أدوات لقياسه، حيث تشكل أدوات القياس عنصرًا أساسيًا في الدراسات السيكومترية، إذ لا تخلو دراسة واحدة من أداة لقياس المتغيرات التي تعالجها، أو السمات التي تحاول قياسها، وتتمثل خطوات بناء أدوات القياس في: تحديد أهداف المقياس المنوي بناؤه، وتحديد عناصر المحتوى، أو جوانب السلوك التي تمثل السمة المراد قياسها، وبناء فقرات المقياس، والتي تتأثر بثلاثة مظاهر رئيسة هي:شكل الفقرة، ومضمونها، وطريقة الحكم عليها. (النبهان، ٢٠٠٤)، ولقد تنوعت وتعددت أدوات القياس نظرًا لتنوع وتعدد السمات التي يراد قياسها، ومنها المقاييس المتعلقة بالاتجاهات والميول، والقيم الشخصية، ومعظم هذه الأدوات تعرف بأنها أدوات تقرير ذاتي، أي إنّ الشخص يستجيب إلى عدد من الأسئلة ليعبر عن نفسه (Gay & Airaisan, 2000)، ويرى مولوني وفيلد، (٢٠٠٠)، أن المنظمة التي تستخدم مقاييس الأداء تترك القليل للمصادفة، وتكون مستويات الأداء فيها مرتفعة، وهذا سينعكس على رضا العاملين وإطلاق طاقاتهم الإبداعية والابتكارية.

ويعرّف الرضا بأنه علاقة بين التوقعات والحاجات، وأنه تعبير العاملين عن مشاعرهم

نحو أعمالهم، بحيث تعتمد هذه المشاعر على إدراك الفرد لما تحققه له مهنته من حاجات ورغبات، وما تقدمه من منافع مادية، ومعنوية (Sari, 2004)، فإذا لم يكن هناك علاقة، أو تناغم بين توقعات النظام، وحاجات العاملين فيه فإنه من الصعب تنظيم بعد الرضا، أما الرضا عن الدراسة فهو الأحكام التي تعكس شعور العاملين نحو أداء المدرسين، وأساليب التدريس، والمقررات الدراسية، والخدمات التي تقدمها الجامعة للطلبة من نشاطات، وخدمات تسجيل، وخدمات مكتبية، والسكن والطعام والشراب، والجمعيات الطلابية، والخدمات الصحية والإرشاد الأكاديمي وغيرها.

وقد أشار العديلي (١٩٩٥)، إلى بعض العوامل التي يمكن أن يتحقق الرضا من خلالها تتمثل في تصميم المهام: فالإنجاز قد يكون قاصرًا إذا كان العمل غير منظم تنظيمًا جيدًا، وكانت طرق العمل لا تتماشى مع الأهداف المرغوب فيها، كما أن الإنجاز يعتمد على نوع التكنولوجيا المتوافرة. ويتحدد الرضا بنمط العلاقات التي تسود أجواء المؤسسة، والتي من شأنها أن تسهم في كيفية تحقيق الأهداف التي تتوخاها نتيجة لعملية تفاعل الجهد البشري، والموارد المتاحة فيها، كما يتحدد الرضا من خلال البعد القانوني الذي يحكم سير العمل (القوانين، والأنظمة، والتعليمات)، ومن خلال نمط التواصل، والتفاعل السائد بين العاملين من خلال سعيهم لتفعيل أدوارهم لتحقيق الأهداف المرسومة.

وللحصول على أكبر عطاء مبدع للمؤسسات التعليمية يجب الارتقاء بأداء مدخلاتها البشرية من لحظة إنشائها، وعبر مراحل تشغيلها، وعطائها، وأن درجة الرضا تؤثر على الإنجاز أكثر من تأثير الإنجاز على الرضا (Seldin, 1982)، فإذا لم يكن هناك علاقة، أو تناغم بين توقعات النظام، وحاجات العاملين فيه فإنه من الصعب التنظيم بعد الرضا.

كما بينت (حسن، ٢٠٠٢)، أن الرضا يتحقق نتيجة التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلاً من نواتج، وما يرغب فيه الفرد من هذه النواتج، فكلما حصل الفرد على نواتج ذات قيمة كلما شعر بالرضا، وبينت أن الرضا يمكن أن يتحدد بعدد من العوامل منها: التباعد، فالرضا يتحقق من التقارب بين النواتج التي يرغب الفرد بتحقيقها وتلك التي يحصل عليها فعلاً في مجال عمله أو دراسته، وشعور الفرد بالعدالة عند حصوله على ما يعتقد أنه يستحقه والموقف الشخصي المسبق للفرد قد يؤثر على مستوى شعوره بالرضا بالرغم من المتغيرات الإيجابية في البيئة، وقد أورد سلطان والسعود (٢٠٠٦) ستة عوامل مهمة للرضا، تتصل ثلاثة منها بالعمل مباشرة وهي:كفاية الإشراف المباشر، والرضا عن العمل، والاندماج مع الزملاء، في حين تتصل ثلاثة أخرى بظروف أو جوانب ذات علاقة بالعمل وهي توافر الأهداف في المنظمة، وتوافر مناخ من العدالة، والموضوعية في العمل، والحالة الصحية، كما أشار النبهان

(٢٠٠١) إلى أن عدم الرضا عن الدراسة في الجامعة ربما يعود إلى عوامل تتعلق بالطالب نفسه ، وتتمثل في ضعف حبه للمهنة التي ستؤول إليها دراسته، أو أن هناك سببًا يتصل بذكاء المتعلم، أو مستوى تحصيله، أو مدى ملاءمة الدراسة في إشباع حاجاته النفسية، كما أن حالة الرضا قد ترتبط بالمناخ الاجتماعي والمادي الذي يسود المؤسسة التعليمية مثل التدريس ومن يقوم به، وكيفية تقديمه، وطرق تقييمه.

هذا وقد ظهر عدد من النظريات المتعلقة برضا الأفراد منها نظرية الإنجاز لماسلو، التي أكدت على أن السبب الرئيس في انتماء الناس لأي تنظيم والتمسك به، والعمل على تحقيق أهدافه هو الترتيب التسلسلي لهرم الحاجات، بحيث يتم إشباع هذه الحاجات تبعاً لتسلسلها (بني سلامة، ١٩٩٩).

ونظرية الدوافع والصحة لهيرزبيرج، وقد اشتملت الدوافع على حاجتين هما التقدير وتحقيق الذات وقد تم ربطهما بالإنجاز والإدراك، والمسؤولية، والتربية، وفي حالة إشباع هذه الحاجات فإنها تؤدي إلى الرضا والقناعة، أما عامل الصحة فاشتمل على الحاجات الدنيا الثلاث التابعة لماسلو وهي (السلامة، والأمن، والاندماج الاجتماعي)، وتوافرها يؤدي إلى شعور بالرضا والقناعة (الطويل، ٢٠٠٦) ونظرية الإنجاز لديفيد مكليلاند، التي أكدت على ثلاث حاجات أساسية وهي: الحاجة إلى الإنجاز والحاجة إلى الاندماج، والحاجة إلى القوة (شهاب، ١٩٩٢)، غير أن الرضا ظاهرة معقدة ولا توجد حتى الآن نظرية وفقت فيما بينها جميعا إلا أن بعض النظريات ترى أن الرضا عن الأداء محركٌ للدافعية (سلطان والسعود، ٢٠٠٦)

ويعد الرضا الدراسي أحد المؤشرات الجيدة والدالة على كفاءة وفاعلية البرامج المقدمة للطلبة كما أنه يلعب دورًا في زيادة الإنتاجية، وتطوير الأداء في المؤسسة، ولقد اتَّضَحَ من استعراض بعض الدراسات أن دراسة مستوى الرضا عن البرنامج الدراسي يساعد في توفير بعض المؤشرات الدالة على مستوى نجاح البرنامج (محمد، ٢٠٠٤)، وأن العلاقة ما بين الرضا، والإنجاز علاقة وطيدة على الرغم من اختلاف وجهات النظر في ذلك، فالبعض يرى أن الرضا يقود إلى الإنجاز، وزيادة الإنتاجية ويدعم هؤلاء وجهة نظرهم بأن الحالة النفسية للفرد لها تأثير قوي على أدائه، في حين يرى البعض الآخر بأن الأداء المتميز للفرد سيؤدي إلى تحفيزه، ومن ثم إشباع حاجاته غير المشبعة، وبالتالي فإنه يعظم مستوى الرضا لدى الفرد (النجار وراغب، ١٩٩٢).

إن الهدف النهائي من عملية تقييم موضوع الرضا عن الدراسة في الجامعات هو إحداث تحسين وتطوير، وإشباع للحاجات غير المشبعة، وإن الحصول على التغذية الراجعة من قبل

الطلاب يشخص ويحدد مصادر القوة، والضعف، ويُسْهِمُ في تحسين التدريس الجامعي، ويعدل من أنماط السلوك التدريسي لمدرسي الجامعة، ويؤكد على أن الطالب الجامعي ملاحظ دقيق، ومؤهل لرصد أنماط السلوك (رداح، ١٩٨٨)، وقد تناولت هذه الدراسة مجالات عدة لقياس مدى رضا الطلبة في جامعة الطفيلة التقنية عنها منها : المدرسون، فالطالب خلال سني حياته الدراسية تتأثر اتجاهات نموه بالمواقف الفكرية والاجتماعية للمؤسسة الاجتماعية، والتي تتجسد في ممارسات الأستاذ الجامعي وسلوكه (Robie, & Kidwel, 2003)، كما يتأثر الطلبة باتجاهات المدرسين نحو الموضوعات التي يدرسونها ومدى اهتمامهم بمتابعة المعرفة المتجددة، وحرصهم على التحضير المسبق والمنظم للموقف التعليمي كذلك السلوكات التي يمارسها المدرس، والمتمثلة في احترامه للطلبة، وتقبله لأفكارهم وآرائهم (الرشيد، ٢٠٠٤)، كما أن لعوامل الإعداد الثقافي، والأكاديمي للمدرس تأثيرًا كبيرًا في تكوين اتجاهات إيجابية لدى الطلبة نحو الدراسة؛ فالمدرس يلعب دورًا كبيرًا في سلوك طلابه وأفكارهم (الجمل، ١٩٨٨) فالصفات الشخصية للمدرس من لباقة، وجدية، وحماس، وحيوية، ونضوج، واتزان، وروح معنوية عالية، وعدل وإنصاف وحب التلاميذ، والرغبة الصادقة في خدمتهم وتعليمهم، والسماحة، والحزم، وحسن التصرف والثقافة العالية، والتمتع بصحة جسمية لائقة تنعكس على رضا الطلبة وحبهم للجامعة.

كما أن أساليب التدريس التي يمارسها المدرسون في الجامعة لها مردود إيجابي على العملية التربوية وعلى رضا الطلبة عن الدراسة ، فمهمة الأستاذ الجامعي ليست في ملء عقول الطلبة بالعلم والمعرفة فحسب، بل إن المهمة الأكثر أهمية هي كيفية تزويد هؤلاء الطلبة ببوصلة توجههم وتهديهم فيستفيدون من العلم والمعرفة، ويتعلمون استعمالها في حياتهم المستقبلية (الحوراني وطناش، ٢٠٠٧) إضافة إلى ضرورة تقدير جهودهم والاعتراف بها، وان درجة رضا الطالب عن برنامج دراسته ينعكس بالسلب، أو الإيجاب على مستوى إنجازه الدراسي وذلك كما حدده كرايف (Carif, 1990).

أما في مجال الاختبارات فإن هناك مجموعة عوامل تؤثر في مستوى الرضا عن الدراسة في الجامعة تتمثل في مراعاة المدرس للعدل والموضوعية والإنصاف في عمليات تقييم أداء الطلبة، بغض النظر عن معتقداتهم واتجاهاتهم الفكرية، والحرص على مراقبتهم خلال الامتحانات، والحزم والجدية في تنفيذها (إسماعيل، ٢٠٠٠)، وعدم تغاضي المدرسين عن عمليات الغش في الامتحانات، ومنح الطالب ذي الشخصية المحبوبة لديهم علامات إضافية، (Kuther, 2003) إضافة إلى تأثر المدرس في تقيميه للطلبة بالعوامل الجغرافية، والإقليمية والفئوية، ودرجة القرابة.

وفي مجال الإرشاد الأكاديمي للطلبة فإن معظم جامعات العالم تتبنى ضمن برامجها برنامج الإرشاد الأكاديمي، حيث يلتقي المدرس وبشكل دوري مع مجموعة من الطلاب، حيث تقوم عمادة الكلية بتعيين مشرف أكاديمي لهم، حيث يلتقي بهم المشرف وبشكل منتظم أثناء مراحل الدراسة، ويعد الإشرافً الأكاديمي المشكلة الأعظم من بين المشكلات التي يواجهها الطلاب في معظم الجامعات، فما زال أعضاء هيئة التدريس يقاومون الأدوار الموكلة إليهم، مما يجعل بعض الطلبة يفتقدون بعض المهارات الشخصية، وعدم القدرة على إدارة برنامجهم الدراسي، الأمر الذي يترتب عليه سوء اختيار المواد الدراسية ويعد الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المفتاح والمدخل الرئيس لنجاح الطالب في الحياة الجامعية المؤثرة في توافق الطالب داخل الجامعة، ويشعره بالراحة والاطمئنان النفسي، كما إن الإرشاد الأكاديمي الفعال سوف يسهم في تحقيق رضا داخلي لدى الطالب عن خياره المهني والأكاديمي والتخصص العلمي الذي يدرسه (سليمان، ٢٠٠٨) ويرى جوردون (Gordon, 1995) أنَّ معظم الطلاب يحضرون إلى المشرف الأكاديمي بهدف الموافقة على نموذج تسجيل المواد الدراسية، وعند مراجعة أهداف الطالب وخطته المهنية يجد المشرف الأكاديمي أن الطالب لا يمتلك تلك الرؤية للتخطيط الأكاديمي، وأن الطالب لا يسعه إلا أن يستمع إلى إرشادات المشرف الأكاديمي فقط، و كل ما يحتاجه هو موافقة المشرف على برنامجه للتسجيل.

كما تتعدد الجهات والأقسام التي تسعى جاهدة لتقديم الخدمات للطلاب في مؤسسات التعليم العالي حيث تتضافر الجهود في النهاية لخلق جو تعليمي مشرق وتطوير خطة تربوية تحقق أهداف الحياة، وانطلاقًا من الأطر التربوية الحديثة توفر الجامعة أنشطة مختلفة هدفها تطوير وصقل شخصية الطالب، ورعاية سلوك الطلبة من خلال برامج مدروسة لتنمية روح المسؤولية والانتماء لديهم، وتهيئة مناخ جامعي مناسب له وإتاحة الفرصة لأكبر عدد ممكن من الطلبة لتحقيق رغباتهم وهواياتهم بأنواعها المختلفة، وتوفير عوامل السلامة والصحة العامة للطلبة، وذلك من خلال توفير عيادة طبية مجهزة بشكل دائم طوال فترة دوام الطلبة تهتم ببرامج التوعية الصحية وإجراء الفحوصات الطبية الدورية وتشرف على جوانب الصحة العامة في الجامعة، وتوفير بنية متكاملة لخدمة الطلبة مثل كافيتيريا الطلبة التي تقدم خدمات غذائية صحية متميزة وتوفير المكتبات التقليدية، والإلكترونية بمحتواها الغني بمصادر التعلم ومواقعها الجاذبة للدراسة والتسهيلات في الوصول إلى المعلومة وإتاحة الفرصة أمام الطلبة للبحث العلمي، وقد أشار (Elrod, 2002) إلى وجود علاقة إيجابية بين مختلف مجالات الخدمة الجامعية، من إرشاد، وتسجيل للمواد، وخدمات مكتبيَّة، وصحية، وغذائية، وبين مستوى الرضا عن الدراسة في الجامعة.

لقد أسست جامعة الطفيلة التقنية في عام ٢٠٠٥، وهي أول جامعة تقنية في الأردن، وهي عضو فاعل في اتحاد الجامعات العربية، وتضم خمس كليات أكاديمية هي: كلية الهندسة ويتبع لها أربعة أقسام وتشتمل على أحد عشر برنامجًا، وكلية العلوم، ويتبع لها أربعة أقسام، وتشمل ثلاثة برامج، وكلية العلوم التربوية، ويتبع لها قسمان، وتشمل ثلاثة برامج، وكلية العلوم الإدارية والمالية، ويتبع لها ثلاثة أقسام وتشمل أربعة برامج، وكلية الآداب، ويتبع لها قسمان، وتشمل برنامجين، (جامعة الطفيلة، ٢٠٠٩)، وعليه فهناك جملة من الأسباب التي تستدعي بناء أداة لقياس درجة الرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية منها:

– وجود جهات إدارية، وفنية في الجامعة مهتمة بمعرفة درجة الرضا عن الدراسة في الجامعة ومسح آراء الطلبة بهدف التحسين والتطوير، لذا لا بد من توفير الأداة المناسبة لتحقيق هذا الهدف

– افتقار جامعة الطفيلة إلى الأداة نفسها، والتي يمكن بوساطتها تقييم مستوى الرضا عن الدراسة

ونظرًا لأهمية الرضا فقد أجريت العديد من الدراسات في العديد من دول العالم لاستقصاء مستوى الرضا واستكشاف العوامل المرتبطة به (Koastelios, 2001)، فقد قام لآل (١٩٩٩) بدراسة سعت للكشف عن رضا بعض الطلبة عن الدراسة في بعض كليات التربية في بعض الجامعات السعودية عن برامج الدراسات العليا، وقد تكونت عينة الدراسة من (٩٠) طالبًا وطالبة في ثلاثة تخصصات مختلفة في ثلاث كليات من ثلاث جامعات سعودية، وقد بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس، والتخصص على الرضا عن الدراسة في البرنامج.

كما طور النبهان (٢٠٠١) أداة تتمتع بخصائص سيكومترية جيدة لقياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في كلية العلوم التربوية في جامعة مؤته، وقد تكونت الأداة من (٣٣) فقرة موزعة على أربعة مجالات، أوضحت نتائج الدراسة أن درجة رضا الطلبة عن الدراسة في كلية العلوم التربوية متوسطة وأن درجة رضا الطلبة لا تختلف باختلاف جنسهم، أو المرحلة الدراسية.

أما إلرود (Elrod, 2002) فقد هدفت دراسته إلى استكشاف درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة من قبل الجامعة، وقد استخدم فيها مقياس الرضا لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية بين مختلف مجالات الخدمة الجامعية مثل: خدمة الإشراف الأكاديمي، وخدمة الإرشاد النفسي، وخدمة التسجيل، والانسحاب، والإضافة للمواد، ولم تظهر النتائج أي أثر لكل من النوع الاجتماعي، والكلية، والمستوى الدراسي على مستوى

الرضا عن الخدمات المقدمة للطلبة.

وهدفت دراسة محمد (٢٠٠٤) إلى معرفة الرضا الدراسي لطلاب كلية التربية في جامعة آب باليمن للاستفادة منها في تقييم أنشطة الأقسام العلمية المختلفة في الكلية، وقد تكونت عينة الدراسة من (١٤٩) فردًا من مجتمع الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جميع الطلاب من مختلف الأقسام كان رضاهم الدراسي عاليًا، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الرضا الدراسي بينهم.

وقد هدفت دراسة عابدين وعوض (٢٠٠٤) إلى التعرف إلى واقع برنامجي الماجستير في جامعة القدس وبير زيت، والخدمات المتوافرة فيهما من وجهة نظر الطلبة والخريجين والمتوقع تخرجهم، وقد تكون مجتمع الدراسة من (٢٩٨) طالبًا من جامعتي القدس، وبير زيت يتوزعون على (٣) تخصصات في العلوم التربوية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن التقييم العام لبرنامجي الماجستير في جامعتي القدس، وبير زيت كان متوسطًا، أما دراسة تايسوم (Tysome, 2006)، فقد هدفت إلى التعرف إلى رضا طلبة جامعة بريس تول في بريطانيا، وقد أظهرت النتائج إلى أن طريقة التدريس التي يتبعها المدرسون تؤثر على رضا الطلبة، وأن أكثر الطلبة رضًا عن الدراسة في الجامعة الطالبات البيض اللواتي تزيد أعمارهن عن (٣٠) سنة، وأن أكثر المواد الدراسية التي تشعر الطلبة بالرضا هي الفلسفة، واللغات، وأن أقل الطلبة رضا هم الأسيويون الذين يدرسون الزراعة والعلوم الاجتماعية.

كما أجرى كليمس، وجان، وتزوهو (Clems, Gan & Tzu-hu, 2007) دراسة بعنوان رضا الطلاب الجامعيين، دراسة تجريبية، هدفت إلى التعرف إلى رضا الطلاب عن خبراتهم الجامعية، وقد تكون مجتمع الدراسة من (٥٠٠) طالب من طلبة كلية التجارة في جامعة لينكولن في نيوزيلندا في العام الدراسي ٢٠٠٦، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابيَّة بين رضا الطلبة عن الجامعة مقابل نوعية الخدمة التي تقدمها لهم، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرسوم الجامعية التي يدفعها الطلبة ورضاهم عن الجامعة.

وأجرت سليمان (٢٠٠٨)، دراسة هدفت إلى استكشاف مدى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لطلاب جامعة السلطان قابوس، وذلك في ضوء متغيرات الجنس، والكلية، ومستوى السنة الدراسية، ومعدل التحصيل، وتكونت عينة الدراسة من (٧٦٧) طالبًا وطالبة، طبق عليهم مقياس مستوى الرضا الذي تكون من (٢٩) فقرة تقيس ثلاثة مجالات، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا الطلاب العام عن خدمات الإشراف الأكاديمي يقع في المدى المتدني، كما أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي جاءت لصالح الطلاب الذكور، كما هي لصالح الطلاب في كلية الآداب والعلوم

الاجتماعية، وكلية العلوم، وكلية الطب، وكذلك لصالح الطلاب الذين تقديرهم مقبول فما دون و لم تظهر النتائج أثرًا لمتغير السنة الدراسية في مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي .

وأجرى ليم، وكيم، وريدر (Lim, Kim, & Ryder, 2008)، دراسة هدفت إلى استقصاء أثر ثلاث طرق تدريسية (التعليم الإلكتروني، والتعليم التقليدي، والتعليم التقليدي، والإلكتروني معًا) في تحصيل ورضا الطلاب في جامعة ميدويسترن، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٣) طالبًا وطالبة، وقد أظهرت النتائج أن الطلبة الذين تعلموا بطريقة التعلم الالكتروني، والتعلم التقليدي كانوا أكثر تحصيلاً من الطلاب الذين تعلموا بطريقة التعليم التقليدي، وبالتالي هم أكثر رضاً عن الجامعة.

وهكذا تشير نتائج الدراسات إلى أن إشباع حاجات الطلبة، وتوفير مناخ إيجابي في الجامعات يسهم إسهاماً فاعلاً في زيادة الرضا لدى الطلبة، ويجعل التعليم الجامعي ماتعاً لهم، وأن طبيعة العلاقة بين الطلبة ومدرسيهم، ومراعاتهم للفروق الفردية، وكذلك محتوى المقررات الدراسية، وتوافر الخدمات الإرشادية والمكتبية، وإجراءات التسجيل كلها أمور لها علاقة بدرجة الرضا، ونظراً لقلة الدراسات التي تناولت موضوع الرضا عن الدراسة في الجامعات في الأردن– وذلك في حدود علم الباحثين– فقد جاءت هذه الدراسة لاستبانته.

مشكلة الدراسة

لم ينل موضوع الرضا عن الدراسة في الجامعات الاهتمام الكافي، وركزت معظم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع على مستوى برنامج جامعي محدد، أو كلية معينة، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للكشف عن رضا الطلبة عن الدراسة في برامج الجامعة المختلفة، لما لذلك من دور في الحصول على الكثير من المعلومات التي تفيد في تقييم الواقع والبناء عليه، وتحسين مستوى الأداء وإعداد الطلبة لمهنة المستقبل، وفي ضوء ذلك تتحدد مشكلة الدراسة في بناء أداة لقياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية، و تعرف درجة رضا الطلبة عن الدراسة في الجامعة.

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى بناء أداة تتمتع بخصائص سيكومترية مقبولة لقياس درجة رضا طلبة جامعة الطفيلة التقنية عن الدراسة في الجامعة، و تعرف درجة رضا الطلبة عن الدراسة في الجامعة.

أسئلة الدراسة

١– ما الخصائص السيكومترية لأداة قياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية ؟
٢– ما درجة فاعلية فقرات أداة قياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية؟
٣– ما درجة رضا طلبة جامعة الطفيلة التقنية عن الدراسة في الجامعة ؟
٤– هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة رضا الطلبة عن الدراسة في الجامعة تعزا لمتغير النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي، والكلية، ودرجة التفاعل بينها؟

أهمية الدراسة

تنبع أهمية دراسة الرضا من منطلق أن ارتفاع درجة الرضا عن الدراسة في الجامعة مؤشر على مستوى الأداء الجامعي في بناء القوى البشرية المؤهلة لمهنة المستقبل، كما أن انخفاض مؤشر الرضا عن الدراسة في الجامعة مرتبط بدرجة معقولة بارتفاع مستوى الخوف، والاضطراب، وضعف الإنتاج والقلق، والفشل الدراسي (النبهان، ٢٠٠١)، وهذه الدراسة ستكشف عن درجة رضا الطلبة في الجامعة الأمر الذي قد يساعد صناع القرار، والعاملين فيها من إداريين، وأعضاء هيئة تدريس على اتخاذ القرارات المناسبة في تعميق عناصر القوة وتجذيرها، والوقوف على عناصر الضعف ومعالجتها من أجل تعميق رضا الطلبة، وتوفير مناخ تنظيمي يدعم إعدادهم وتعلمهم، ومن المؤمل أن تفتح هذه الدراسة الأبواب أمام الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بمسألة الرضا عن الدراسة في الجامعات الأخرى.

حدود الدراسة

– اقتصرت الدراسة على بناء أداة لقياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية.
– اقتصرت الدراسة على برامج البكالوريوس في جامعة الطفيلة التقنية للعام الدراسي ٢٠٠٧/٢٠٠٨.

مصطلحات الدراسة

الرضا: هو الفرق بين ما يحققه المرء فعلاً، وما يطمح إلى تحقيقه، أو هو الفرق بين شعور الشخص تجاه ما ينبغي أن يحصل عليه، وما يدرك الشخص أنه حاصل عليه بالفعل. (محمد، ٢٠٠٤).

الرضا الدراسي: هو الحالة الشخصية للطالب في جامعة الطفيلة التقنية، والتي تعبر عن مستوى رضاه أو قبوله لمجموعة المتغيرات، والأبعاد الواردة في أداة البحث وهي:أعضاء

هيئة التدريس، والمحتوى الدراسي، وأساليب التدريس، والاختبارات، والخدمات، والإرشاد الأكاديمي.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة

اتبع الباحثان منهج البحث النوعي في بناء أداة القياس، والمنهج الوصفي التحليلي تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بوصف درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة الطفيلة التقنية وعددهم (٢٩٣٣) طالبا وطالبة للعام الدراسي ٢٠٠٧/٢٠٠٨.

عينة الدراسة

اقتصرت عملية اختيار أفراد عينة الدراسة على الطلبة الذين أكملوا فصلاً دراسياً واحداً أو أكثر، وقد تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة المكونة من (٥٩٠) طالباً وطالبة من طلبة كليات: الهندسة، والعلوم والآداب، والعلوم المالية والإدارية، والعلوم التربوية، وبطريقة العينة العشوائية متعددة المراحل، وقد تم استعادة (٥٧٥) استبانة، تم استثناء (٩)، منها لعدم استكمال البيانات فيها، وبذلك تكون عينة الدراسة قد تكونت من (٥٦٦) طالباً بنسبة تقدر ب (١٩٪) من مجتمع الدراسة، ويبن الجدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي، والكلية.

الجدول رقم (١)
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي، والكلية

النوع الاجتماعي		ذكور				إناث				المجموع
المستوى الدراسي		أولى	ثانية	ثالثة	رابعة	أولى	ثانية	ثالثة	رابعة	
الكلية	الهندسة	١٥	١٤	١٥	١٢	١٢	١٦	١٣	١٥	١١٢
	علوم	١٤	١٥	١١	١٣	١٦	١٥	١٤	١٤	١١٢
	الآداب	٢٠	١٣	٩	١٢	١٦	١٧	١٢	١٥	١١٤
	علوم مالية	١٣	١١	١٨	١٦	١١	١٦	١٤	١٥	١١٤
	علوم تربوية	١٢	١٤	٩	١٥	١٦	١٨	١٥	١٥	١١٤
المجموع		٧٤	٦٧	٦٤	٦٩	٧١	٨٢	٦٨	٧٤	٥٦٦

ويتلخص الأسلوب الذي اتبعه الباحثان في بناء أداة قياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية بالخطوات الآتية:

الخطوة الأولى: تحديد الأبعاد التي تكون في مجموعها أداة التقويم، وفي هذه الخطوة تم تحديد مفهوم الرضا، وأهدافه، ومكوناته، وقد أفاد الباحثان في ذلك من الأدب النظري الذي وضعه (لآل، ١٩٩٩، وسليمان، ٢٠٠٨، وElrod, 2002)، كما تم الإفادة من الإطار النظري الذي وضعه مصممو أدوات القياس ومطورها في بناء الأداة، والتعرف إلى المحكات التي يجب مراعاتها في كتابة الفقرات (النبهان، ٢٠٠١).

كما تم تحليل النتائج التي تم الحصول عليها من استجابات (١٠٠) طالب من المسجلين في عدد من المساقات الدراسية في الكليات الخمس للفصل الدراسي الثاني للعام ٢٠٠٨/٢٠٠٧ في جامعة الطفيلة التقنية على الأسئلة الثلاثة المفتوحة وهي:

١- ما هي أبرز الإيجابيات التي تتمتع بها الكلية التي التحقت بها في جامعة الطفيلة التقنية؟

٢- ما هي أبرز السلبيات التي لاحظتها في الكلية التي التحقت بها في جامعة الطفيلة التقنية؟

٣- اكتب ثلاثة مقترحات لتحسين الأوضاع في الكلية لتصبح كما تحب.

وبناءً على تحليل استجابات الطلبة، واعتماداً على الإطار النظري تم تبويب الأبعاد إلى ستة أبعاد أساسية هي أعضاء هيئة التدريس، والمقررات الدراسية، وأساليب التدريس، والخدمات، والإرشاد الأكاديمي، والاختبارات.

الخطوة الثانية: كتابة فقرات المقياس التي بنيت على أساسها الأداة بالاعتماد على خبرة الباحثين وبالاستفادة من بعض الدراسات في مجال بناء المقاييس (المقدشي والشعوان، ١٩٩١، والعزام، ١٩٩٩) تمكن الباحثان من كتابة (٧٠) فقرة موزعة على ستة أبعاد، واستخدمت الدرجات الخمس الآتية للاستجابة: (بدرجة عالية جداً، بدرجة عالية، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة، بدرجة قليلة جداً).

الخطوة الثالثة: تجريب الأداة، تم تجريبها بصورتها الأولية (٧٠ فقرة)، على عينة استطلاعية مؤلفة من (٥٠) طالباً وطالبةً من طلبة جامعة الطفيلة التقنية من خارج عينة الدراسة، ثم جمعت ملاحظاتهم، وجرى تفريغ استجاباتهم، وبناءً على ذلك تم تعديل العبارات التي أبديت حولها الملاحظات كما تم التأكد من صدق المحتوى عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية، وعلى عدد من رؤساء الأقسام في كليات جامعة الطفيلة التقنية، وبناءً على ملاحظاتهم تم

حذف (٥) فقرات من فقرات الأداة، وذلك لوجود إجماع من قبل المحكمين على عدم ملاءمتها وغموضها، وعدم انتمائها للأبعاد التي وضعت فيها وبذلك أصبح عدد فقرات الأداة بصورتها الأولية (٦٥) فقرة.

الخطوة الرابعة: تطبيق الأداة، جرى تطبيق الأداة بصورتها الأولية (٦٥ فقرة) على أفراد عينة الدراسة المؤلفة من (٥٦٦) طالباً وطالبةً موزعين على كليات الجامعة الخمس، وتم استردادها جميعاً وذلك لأغراض التوصل إلى دلالات الصدق، والثبات، وفاعلية الفقرات.

الخطوة الخامسة: تحليل بيانات الأداة، للتعرف إلى خصائص الفقرات، والبناء العاملي للأداة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتبويب البيانات وترميزها وإدخالها ذاكرة الحاسوب باستخدام برنامج الحزمة الاجتماعية، استخدمت الوسائل الإحصائية الآتية:

- استخدم أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis.
- حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد الدراسة لكل مجال من مجالات الدراسة.
- استخدم أسلوب تحليل التباين، والمقارنات البعدية للتعرف إلى الفروق ذات الدلالة الإحصائية.
- تم تحديد نقاط قطع لقيم المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة بالطريقة الآتية:
- عالية = عندما تكون قيمة المتوسط الحسابي = ٣,٥٠ فما فوق
- متوسطة = عندما تكون قيمة المتوسط الحسابي = ٣,٤٩ – ٢,٥٠
- ضعيفة = عندما تكون قيمة المتوسط الحسابي = أقل من ٢,٤٩

عرض النتائج

أولاً: عرض نتائج السؤال الأول

نص السؤال على «ما الخصائص السيكومترية لأداة قياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية؟» للإجابة عن هذا السؤال تم التعرف إلى:

خصائص فقرات المقياس

بالاعتماد على الأوزان والمحكات التي وضعها شريغلي وكوبالا (Shrigley & Koballa,

(1983 وبالاستفادة من المعايير المستخدمة في الدراسات السابقة (الخليلي، ١٩٨٩، وعودة، ١٩٩٠ والعزام، ١٩٩٩) تم حذف كل فقرة بمتوسط حسابي خارج المدى (٢,٧٥-٣,٧٥) وبعد تطبيق المعيار السابق على فقرات المقياس بصورته الأولية والبالغة (٦٥) فقرة، تم حذف (١٤) فقرة فتبقى منها (٥١) فقرة، وحذف هذا العدد من الفقرات ربما يعزا إلى عدد من الأمور منها: عدم جدية بعض الطلبة في تعبئة أداة الدراسة بموضوعية، وميل عينة أفراد الدراسة لموافقة العديد من الفقرات الواردة، ويعد هذا المعيار من المعايير المهمة، المستخدمة في اختيار فقرات الأداة كونه مؤشراً للقدرة التميزية التي تُعَتدَّ إحدى الخصائص الإحصائية للفقرات.

البناء العاملي للأداة

للتعرف إلى البناء العاملي للأداة تم إجراء التحليل العاملي (factor analysis) على مستوى الفقرات من نوع تحليل المكونات الرئيسة (principle components) ولتحسين درجة تفسير العوامل تم إجراء التدوير المتعامد (Varimax Rotation) بأخذ العوامل التي كانت قيمة الجذر الكامن (Eigen value) لها أكبر من واحد صحيح، نتج عنه خمسة عوامل فسرت مجتمعة ما مجموعه (٥١,٦٤٪) من التباين الكلي، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لكل من العوامل الخمسة ما بين ١٦,٣١(-١,٤٦) ويشكل تباين البواقي (٤٨,٣٦٪) من مجمل التباين، والجدول رقم (٢) يبين مصفوفة البناء العاملي، حيث يبين العوامل الناتجة، والجذر الكامن لكل منها، ونسبة التباين المفسر، بالإضافة إلى نسبة التباين التراكمي المفسر.

الجدول رقم (٢)
نتائج التحليل العاملي لأداة قياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية

العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	نسبة التباين التراكمي
١	١٦,٦٣	٣٤,٦٦	٣٤,٦٦
٢	٢,٧٣	٥,٦٩	٤٠,٥٥
٣	٢,٣٦	٤,٧١	٤٥,٠٦
٤	١,٦٩	٣,٥٣	٤٨,٥٩
٥	١,٤٦	٣,٠٤	٥١,٦٤

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (٢) إلى أن العامل الأول فسر أكثر من ثلث التباين الكلي (٣٤,٦٦)، وبالاعتماد على قيمة الجذر الكامن كمؤشر على وجود عامل عام واحد، فقد ذكر لورد المشار إليه في (الشريفين، ٢٠٠٦)، أن الفقرات تكون أحادية البعد إذا كانت

قيمة الجذر الكامن للعامل الأول كبيرة بالمقارنة مع قيمة الجذر الكامن للعامل الثاني، وأن نسبة الجذر الكامن الأول إلى العامل الثاني كبيرة وتزيد على (٢)، وهذا متحقق في هذه الدراسة، والمحك الآخر هو نسبة التباين المفسر حيث بلغت نسبة التباين المفسر للعامل الأول (٣٤,٦٦) من التباين الكلي، مما يؤكد وجود عامل عام (general factors)، وتشير الدراسات أنه إذا فسر العامل الأول (٢٠٪) من التباين المفسر على الأقل، فإن ذلك يعتبر مؤشراً كافياً على وجود عامل واحد، وهذا بدوره أدى إلى الاعتقاد بأنَّ هذا المقياس يقيس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية (Hambleton, & Swaminathan, 1985, Hattie, 1985) .

ولدى استعراض توزيع فقرات المقياس كافة البالغ عددها (٥١) فقرة على العوامل الناتجة وجد أن هناك تفاوتاً في التوزيع، الأمر الذي أمكن معه فرز خمسة عوامل فقط فسرت بمجموعها (٥١,٦٤٪) من التباين، وقد حددت هوية العوامل في هذه الدراسة بتبني منهجية مايكل وسميث ومايكل (Michael, Smith, & Michael, 1975)، التي تحدد هوية العامل إذا تشبع عليه بأربع فقرات على الأقل، وتكون قيمة تشبع إحداها على العامل تزيد على أو تساوي (٠,٦٠)، و قيمة تشبع الفقرة الثانية على هذا العامل تزيد على أو تساوي (٠,٥٠)، وقيمة تشبع الفقرة الثالثة والرابعة على هذا العامل تزيد على أو تساوي (٠,٣٠)، كما تم اعتماد معايير محك جليفورد (Guilford)؛ بحيث يكون تشبع الفقرة على العامل الذي تنتمي إليه (٠,٣٠)، أو أكثر، وإذا كانت الفقرة تتمتع بتشبع أكثر من (٠,٣٠) على أكثر من عامل فتعد متشبعة للعامل الذي يكون تشبعها عليه أعلى وبفارق (٠,١٠) على الأقل عن أي عامل آخر، أما هاتي (Hattie, 1985)؛ فيوصي بإسقاط الفقرة التي تشبعها أقل من (٠,٣٠) على العامل الذي تنتمي إليه، كما أفاد الباحث من اقتراحات كومري المشار إليها في العزام (١٩٩٩)، في تفسير تشبع الفقرات على العوامل (Factor Loading)، الذي يعطي رتباً لهذه الأوزان كما يأتي:

- التشبع بمقدار ٠,٧٠ فأكثر ممتاز.
- التشبع بمقدار ٠,٦٣ لأقل من ٠,٧٠ جيد جداً.
- التشبع بمقدار ٠,٥٥ لأقل من ٠,٦٣ جيد.
- التشبع بمقدار ٠,٤٥ لأقل من ٠,٥٥ مقبول.
- التشبع بمقدار ٠,٣٢ لأقل من ٠,٤٥ ضعيف.

وبذلك يكون عدد العوامل التي حققت شروط هذه المنهجية خمسة عوامل أمكن تسميتها:

العامل الأول: المدرسون والمحتوى الدراسي، كان جذره الكامن (١٦,٦٣)، وفسر ما نسبته (٣٤,٦٦)، من التباين، وكان عدد الفقرات المنتمية إليه (١٠) فقرات تراوحت قيم تشبعاتها بهذا العامل من (٠,٣٣-٠,٥٨)، منها خمس فقرات زادت تشبعاتها عن (٠,٥٠)، وأربع فقرات زادت تشبعاتها عن (٠,٤٠) وفقرة واحدة زاد تشبعها عن ٠,٣٠، وهي قيم مرتفعة لجميع الفقرات.

أما العامل الثاني: أساليب التدريس، فكان جذره الكامن (٢,٧٣)، وفسر ما نسبته (٥,٦٩) من التباين، وكان عدد الفقرات المنتمية إليه (١٣) فقرة، وقد تراوحت قيم تشبعاتها بهذا العامل من (٠,٣٠-٠,٦٩)، منها أربع فقرات زادت تشبعاتها عن ٠,٦٠، وخمس فقرات زادت تشبعاتها عن ٠,٥٠، وفقرة واحدة زاد تشبعها عن٠,٤٠، وثلاثة فقرات زادت تشبعاتها عن ٠,٣٠، وهي قيم مقبولة.

العامل الثالث: الاختبارات، كان جذره الكامن (٢,٣٦)، وفسر ما نسبته (٤,٧١٪)، من التباين وكان عدد الفقرات المنتمية إليه (١٠) فقرات، وقد تراوحت قيم تشبعاتها بهذا العامل من (٠,٥١-٠,٧٩) منها خمس فقرات زادت تشبعاتها عن (٠,٧٠)، وفقرتان زادت تشبعاتهما عن (٠,٦٠)، وثلاث فقرات زادت تشبعاتها عن (٠,٥٠).

العامل الرابع: الخدمات، كان جذره الكامن (١,٦٩)، وفسر ما نسبته (٣,٥٣٪)، من التباين وكان عدد الفقرات المنتمية إليه (٧) فقرات، وقد تراوحت قيم تشبعاتها بهذا العامل من (٠,٤٠- ٠,٦٤)، منها فقرة واحدة زاد تشبعها عن (٠,٥٠)، وأربع فقرات زادت تشبعاتها عن (٠,٤٠).

أما العامل الخامس: الإرشاد الأكاديمي، كان جذره الكامن(١,٤٦)، وفسر ما نسبته(٣,٠٤) من التباين، وكان عدد الفقرات المنتمية إليه (٧) فقرات، وقد تراوحت قيم تشبعاتها بهذا العامل من (٠,٣٨- ٠,٧٠) منها فقرة واحدة زاد تشبعها عن (٠,٧٠) وفقرة واحدة زاد تشبعها عن (٠,٦٠) وفقرة واحدة زاد تشبعها عن (٠,٥٠) وثلاث فقرات زادت تشبعاتها عن (٠,٤٠) وفقرة واحدة زاد تشبعها عن (٠,٣٠).

ثبات الأداة

للتحقق من درجة ثبات الأداة تم استخدام معامل الاتساق الداخلي Internal Consistency بحساب معادلة ألفا كرونباخ لأبعاد المقياس، وقد بلغت قيمة ألفا كرونباخ للمقياس الكلي (٠,٩٥) وللمجالات: (٠,٨٦)، (٠,٨٩)، (٠,٨٥)، (٠,٧٠)، (٠,٨٣)، على التوالي، وتعتبر قيماً عالية ومؤشراً على مدى تجانس فقرات المقياس في قياسها لما تقيسه.

ثانياً: عرض نتائج السؤال الثاني

نص هذا السؤال على: «ما درجة فاعلية فقرات أداة قياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية؟»

لقد تم التوصل إلى دلالات لفاعلية فقرات الأداة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة، حيث تم استخراج نوعين من إحصاءات الفقرة: عن طريق حساب معامل الارتباط بين الدرجة على الفقرة والدرجة على البعد الكلي الذي تنتمي إليه، وارتباطها بالبعد الكلي للأداة، ومقدار تشبع الفقرة بالبعد الذي تنتمي إليه، ويبين الجدول رقم (٣) مقدار تشبع الفقرة بالبعد، أو العامل الذي تتبع له، وكذلك معاملات ارتباط الفقرة بكل من البعد الذي تنتمي إليه، وبالأداة ككل، أما أرمر، فيوصي بإسقاط الفقرة التي تشبعها أقل من (٠,٣٠) على العامل الذي تنتمي إليه (Hattie, 1985).

الجدول رقم (٣)
تشبع الفقرات ومعامل الارتباط للفقرة بالبعد وللفقرة بالمقياس ككل

الرقم	رقم فقرة الأداة	الفقرة	مقدار تشبع الفقرة بالعامل	معامل ارتباط الفقرة بالبعد	معامل ارتباط الفقرة بالأداة
مجال/ المدرسين					
١	١	يتمتع مدرسو الكلية بقدرة عالية على توصيل المعلومات والأفكار.	٠,٤٠	٠,٣٤	٠,٦٠
٢	٢	يوظف مدرسو الكلية تقنيات متنوعة في التدريس.	٠,٣٣	٠,٣٣	٠,٤٩
٣	٣	يتميز مدرسو الكلية بدماثة الخلق في تعاملهم مع الطلبة .	٠,٤٦	٠,٣٧	٠,٥٧
٤	٤	يتميز مدرسو الكلية بالجدية عند تدريس مقررات البرنامج .	٠,٥٤	٠,٣٣	٠,٥١
٥	٥	يعامل مدرسو الكلية الطلبة بما يتفق وخصائصهم وشخصياتهم.	٠,٤٦	٠,٢٧	٠,٤٥
٦	١٢	أشعر أن محتويات البرنامج ترضي طموحي.	٠,٤٢	٠,٤١	٠,٦٢
٧	١٣	تنمي المقررات الدراسية لدي القدرة على تحمل المسؤولية.	٠,٥٢	٠,٣١	٠,٦٧
٨	١٦	توفر مكتبة الجامعة بصفة مستمرة المراجع العلمية اللازمة للمقررات الدراسية.	٠,٥٢	٠,٥٣	٠,٦٤
٩	١٧	تتوافر للبرنامج أجهزة حاسوب تتناسب مع أعداد الطلبة .	٠,٥٦	٠,٣٩	٠,٦٩
١٠	١٨	تزودني المقررات الدراسية للبرنامج بالمعارف التي تساعدني على مواجهة المشكلات.	٠,٥٨	٠,٤٠	٠,٦٨
أساليب التدريس					
١١	٦	تساعدني المقررات الدراسية للبرنامج على مواكبة المستجدات العلمية والتكنولوجية في مجال تخصصي.	٠,٤١	٠,٥٠	٠,٦٣

تابع الجدول رقم (٣)

الرقم	رقم فقرة الأداة	الفقرة	مقدار تشبع الفقرة بالعامل	معامل ارتباط الفقرة بالبعد	معامل ارتباط الفقرة بالأداة
١٢	٧	تنمي المقررات الدراسية للبرنامج لدي القدرة على الاكتشاف والاستقصاء.	٠,٥٨	٠,٤٣	٠,٦٤
١٣	٨	تربط أساليب التدريس المستخدمة في الكلية التعليم بحياة الطالب اليومية.	٠,٣٠	٠,٤٠	٠,٦٢
١٤	٩	تمكنني المقررات الدراسية للبرنامج من ربط النظرية بالتطبيق.	٠,٦٩	٠,٤٦	٠,٥٩
١٥	١٠	تدعم المقررات الدراسية الروح الوطنية لدي .	٠,٥٥	٠,٣٢	٠,٥٤
١٦	١١	عدد الطلبة في المساق الواحد يشجعني على التعلم .	٠,٥٤	٠,٢٨	٠,٥٩
١٧	١٥	تشجعني أساليب التدريس المستخدمة في الكلية على التعلم الذاتي.	٠,٤٧	٠,٣٠	٠,٥٩
١٨	٢٥	أشعر أن أساليب التدريس المستخدمة في الكلية تجعل عملية التعلم ممتعة.	٠,٥٦	٠,٤٣	٠,٦٧
١٩	٢٦	تشجعني أساليب التدريس المستخدمة في الكلية على الحوار والمناقشة الصفية.	٠,٦٤	٠,٤١	٠,٦٦
٢٠	٢٧	تبعدني أساليب التدريس المستخدمة في الكلية عن الحفظ والتلقين إلى التأمل والتفكير.	٠,٦٧	٠,٤١	٠,٦٤
٢١	٢٨	تثري أساليب التدريس المستخدمة في الكلية المحاضرات بأسئلة مفتوحة تدفعني للتحضير والبحث.	٠,٦٦	٠,٣٣	٠,٦٣
٢٢	٢٩	تراعي أساليب التدريس المستخدمة في الكلية الفروق الفردية في المواقف التعليمية المختلفة.	٠,٥٥	٠,٤١	٠,٦١
٢٣	٣٠	تنمي أساليب التدريس المستخدمة في الكلية قدرتي على كتابة التقارير والأبحاث.	٠,٣٩	٠,٤٣	٠,٦٢
		الاختبارات			
٢٤	٣٨	يحدد مدرسو الكلية مواعيد الامتحانات بالتعاون مع الطلبة.	٠,٥٤	٠,٣٠	٠,٥٨
٢٥	٣٩	ينوع مدرسو الكلية في مستويات أسئلة الاختبارات.	٠,٦٣	٠,٢٤	٠,٥٤
٢٦	٤٠	تسير عملية مراقبة وإدارة الامتحان في الكلية بكل حزم.	٠,٥١	٠,٢٩	٠,٥٥
٢٧	٤١	أتلقى تغذية راجعة تفصيلية على أعمالي خلال الفصل (اختبارات مقالات، مشاريع).	٠,٥٩	٠,٢٤	٠,٥٦
٢٨	٤٢	تتواءم أساليب التقويم في الكلية وطبيعة أساليب التدريس المستخدمة.	٠,٧٦	٠,٣٣	٠,٦٠
٢٩	٤٣	ترفع الامتحانات في الكلية مستوى القلق والتوتر عندي.	٠,٧٨	٠,٢٨	٠,٦٥
٣٠	٤٤	تركز أساليب التقويم على العمليات العقلية العليا (تحليل، تركيب، إصدار أحكام).	٠,٧٩	٠,٣٢	٠,٥٧
٣١	٤٥	يتم التركيز في الكلية على الامتحانات النهائية.	٠,٧٤	٠,٣٩	٠,٥٩
٣٢	٤٦	أشعر بالعدالة و الإنصاف عند تقييمي من قبل مدرسي الكلية.	٠,٧٣	٠,٣٤	٠,٥٣

تابع الجدول رقم (٣)

الرقم	رقم فقرة الأداة	الفقرة	مقدار تشبع الفقرة بالعامل	معامل ارتباط الفقرة بالبعد	معامل ارتباط الفقرة بالأداة
٣٣	٤٧	يتقبل مدرسو الكلية مراجعتي للعلامات بكل احترام.	٠,٦٤	٠,٣٥	٠,٦٣
الخدمات					
٣٤	١٩	توفر الجامعة خدمات (عناية صحية، سكن، تغذية، أنشطة) تسهم في استمراري في الدراسة في الجامعة.	٠,٤٣	٠,٣٠	٠,٥٥
٣٥	٢٠	توفر مكتبة الجامعة بصفة مستمرة المراجع العلمية اللازمة للمقررات الدراسية.	٠,٤٨	٠,٤١	٠,٦١
٣٦	٢١	يتوافر للبرنامج «مختبرات علوم، مشاغل، مركز وسائل سمعية وبصرية» تتناسب مع أعداد الطلبة.	٠,٦٤	٠,٣٧	٠,٦٤
٣٧	٢٢	هناك إدارة فاعلة في الكلية تعمل على تحقيق أهداف البرنامج.	٠,٥٠	٠,٤٥	٠,٦١
٣٨	٢٣	توفر إدارة البرنامج للطلبة ما يلزمهم من معلومات وخدمات إرشادية.	٠,٤٠	٠,٤٧	٠,٥٦
٣٩	٢٤	تبسط دائرة القبول والتسجيل إجراءاتها للطلبة أثناء التسجيل والمراجعة.	٠,٦٢	٠,٤٠	٠,٦٦
٤٠	١٤	توفر الكلية أنواعا متعددة من الأنشطة اللاصفية.	٠,٤٦	٠,٢٧	٠,٥٧
الإرشاد الأكاديمي					
٤١	٣١	أشعر أنَّ المرشد الأكاديمي يلتزم بالساعات المكتبية التي يحددها لمراجعة طلابه.	٠,٤٥	٠,٢٨	٠,٦٦
٤٢	٣٢	يساعد المرشد الأكاديمي الطلبة على التكيف مع البيئة الجامعية.	٠,٤٠	٠,٣١	٠,٥١
٤٣	٣٣	يوجهني المرشد الأكاديمي عند التسجيل لاختيار المساقات حسب خطة التخصص.	٠,٣٨	٠,٣٤	٠,٥٦
٤٤	٣٤	يخصص المرشد الأكاديمي وقتاً كافياً لإرشادي أكاديميا.	٠,٧٠	٠,٤٠	٠,٦١
٤٥	٣٥	يتابع المرشد الأكاديمي المشكلات التي تواجهني أثناء تسجيل المواد.	٠,٦٤	٠,٣٠	٠,٥٥
٤٦	٣٦	أشعر أنَّ المرشد الأكاديمي لديه إلمام كامل بالخطة الدراسية للطالب وما يطرأ عليها من تعديلات.	٠,٥٩	٠,٤١	٠,٥٧
٤٧	٣٧	يتقبل المرشد الأكاديمي الطلبة حين مراجعتهم له.	٠,٤٤	٠,٣٨	٠,٥٢

وبتطبيق معيار كل من، (Michael, Smith, &Michael, 1975)، والمشار إليها سابقاً تم حذف (أربع فقرات)، كان مقدار تشبعها على العامل أقل من (٠,٣٠)، لتصبح أداة قياس درجة الرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة بصورتها النهائية مكونة من (٤٧) فقرة، ومن خلال استعراض معاملات الارتباط الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات ارتباط الفقرة مع بعدها تراوح ما بين (٠,٢٤–٠,٥٠)، وأن معاملات ارتباط الفقرة مع المقياس

ككل تراوح ما بين (٠,٤٥– ٠,٦٩)، وهذا يشير إلى أن ارتباط الفقرة مع البعد الكلي للأداة أكبر من ارتباطها مع البعد الذي تنتمي إليه.

الارتباطات الداخلية للمقياس

تم إيجاد قيم معاملات الارتباط بين الأبعاد التي تكونت منها أداة قياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة، وكيفية ارتباطها معًا من ناحية، وبالمقياس ككل من ناحية أخرى باستخدام معاملات ارتباط بيرسون كما في الجدول رقم (٤) .

الجدول رقم (٤)
قيم معاملات الارتباط بين الأداة وأبعادها

المجالات	المدرسون	أساليب التدريس	الاختبارات	الخدمات	الإرشاد الأكاديمي	الكلي
المدرسون		٠,٧٧*	٠,٦٧*	٠,٦٥*	٠,٦١*	٠,٨٩*
أساليب التدريس			٠,٥٨*	٠,٦٥*	٠,٦٨*	٠,٩٠*
الاختبارات				٠,٤٧*	٠,٦٩*	٠,٨٢*
الخدمات					٠,٥٣*	٠,٧٦*
الإرشاد الأكاديمي						٠,٨٢*
الكلي						١,٠٠

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥)

يلاحظ من الجدول رقم (٤) أن معاملات الارتباط بين الأبعاد تراوحت بين (٠,٤٧) و(٠,٧٧)، وهي قيم مقبولة لغايات استخدام المقياس، إضافة إلى أنها ترتبط بالمقياس ارتباطا أقوى من ارتباطها بعضها ببعض حيث تراوحت بين (٠,٧٦) و(٠,٩٠)، كما يلاحظ أن قيم معاملات ارتباط الأبعاد بعضها ببعض وبالأداة ككل قيم دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥).

ثالثاً: عرض نتائج السؤال الثالث

نص هذا السؤال على: «ما درجة رضا طلبة جامعة الطفيلة التقنية عن الدراسة في الجامعة؟»

وللتعرف إلى رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية تم تطبيق المقياس بصورته النهائية (٤٧) فقرة على عينة عشوائية من طلبة الجامعة الملتحقين في عدد من المساقات الدراسية في كليات جامعة الطفيلة التقنية للفصل الدراسي الثاني ٢٠٠٧/٢٠٠٨، وبواقع (٣٠٠) طالب وطالبة وذلك بهدف التعرف إلى درجة رضاهم عن الدراسة في الجامعة، وهل تختلف هذه الدرجة باختلاف النوع الاجتماعي، والكلية، والمستوى الدراسي؟

ولتحقيق ذلك تم استخراج المتوسط الحسابي لكل مجال من مجالات أداة الدراسة، والجدول رقم (٥) يوضح ذلك.

الجدول رقم (٥)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الدراسة الخمسة

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المدرسون	٢,٩٤	٠,٥٧
أساليب التدريس	٢,٩٢	٠,٦٩
الاختبارات	٣,٣١	٠,٥٨
الخدمات	٢,٨٩	٠,٥٤
الإرشاد الأكاديمي	٣,٠٨	٠,٤٨
الكلي	٣,٠٧	٠,٤٨

يلاحظ من الجدول (٥) أن متوسط الأبعاد تراوح ما بين (٣,٣١-٢,٨٩)، وأن المتوسط الكلي للأبعاد بلغ (٣,٠٧)، وهذا يشير إلى أن التقييم العام للرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية من قبل الطلبة كان متوسطاً.

رابعاً: عرض نتائج السؤال الرابع

نص هذا السؤال على: «هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة، تعزا لمتغير النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي، والكلية؟»

الجدول رقم (٦)
نتائج تحليل التباين تبعا لمتغيرات الدراسة

	المجال	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	المدرسون	١,٥٣٤	١	١,٥٣٤	٠,٠٥١	٠,٨٢
	أساليب التدريس	٠,٦٢١	١	٠,٦٢١	١,٣٨٩	٠,٢٤
	الاختبارات	٠,٥١٣	١	٠,٥١٣	١,٥٧٠	٠,٢١
	الخدمات	٠,٢٣٣	١	٠,٢٣٣	٠,٨٨٩	٠,٣٥
	الإرشاد الأكاديمي	٠,١٦٠	١	٠,١٦٠	٠,٧١١	٠,٤٠
المستوى الدراسي	المدرسون	١,٣٤٨	٤	٠,٣٣٧	١,١٢٤	٠,٣٠
	أساليب التدريس	١,٢٣٩	٤	٠,٣١٠	٠,٦٩٣	٠,٦٠
	الاختبارات	١,٧٢٩	٤	٠,٤٣٥	١,٣٣٠	٠,٢٦
	الخدمات	٢,٤٤٠	٤	٦,٠٩٩	٠,٠٢٣	٠,٩٩
	الإرشاد الأكاديمي	٠,٥٠٣	٤	٠,١٢٦	٠,٥٥٨	٠,٧٢
الكلية	المدرسون	٢,٦٩١	٤	٠,٦٧٣	٢,٢٤٤	٠,٠٧

تابع الجدول رقم (٦)

	المجال	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الكلية	أساليب التدريس	١,٩٢٥	٤	٠,٤٨١	١,٠٦٧	٠,٣٧
	الاختبارات	٠,٣٠٢	٤	٧,٥٤٨	٠,٢٣١	٠,٩٢
	الخدمات	٤,١٢٢	٤	١,٠٣٠	٣,٩٢٨	٠,٠٠٤
	الإرشاد الأكاديمي	١,٠١٨	٤	٠,٢٥٤	١,١٣٠	٠,٣٤

ولمعرفة أثر كل من النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي، والكلية على درجة الرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة، تم استخدام تحليل التباين في الإجابة عن هذا السؤال.

يتضح من خلال الجدول رقم (٦) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة $\alpha \leq$ ٠,٠٥ تعزا لمتغير النوع الاجتماعي كما يلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة $\alpha \leq$ ٠,٠٥ تعزا لمتغير المستوى الدراسي في جميع أبعاد الدراسة، كما يلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة $\alpha \leq$ ٠,٠٥ تعزا لمتغير الكلية في جميع الأبعاد ما عدا البعد الرابع «الخدمات»، ولمعرفة أي فئة من فئات المستوى الدراسي توجد فيها فروق ذات دلالة إحصائية، فقد تم استخدام اختبار توكي للمقارنات البعدية لدرجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية، ويبين الجدول رقم (٧) المقارنات البعدية بطريقة توكي لدرجة رضا الطلبة.

الجدول رقم (٧)
المقارنات البعدية بطريقة توكي لدرجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة وفقاً لمتغير الكلية

البعد	الفئات	هندسة ٢,٦٨	علوم ٣,١٠	آداب ٢,٩١	علوم مالية ٢,٧٤	علوم تربوية ٣,٠٥
الخدمات	هندسة ٢,٦٨	------	٠,٢٤٥٨*	٠,٢٠٥٣-*	٠,١٣٤١-	٠,٢٦٨٢-*
	علوم ٣,١٠	------	------	٠,٤٠٥١٣	٠,١١١٧	٠,٢٢٣٠-*
	آداب ٢,٩١	-----	---	-----	٠,٠٧١٢	٠,٠٦٢٨-
	علوم مالية ٢,٧٤	-----	-----	------	-------	٠,١٣٤١-
	علوم تربوية ٣,٠٥	-----	-----	-----	------	-----

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥)

يشير الجدول رقم (٧) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة = $\leq$ ٠,٠٥ في بعد (الخدمات) بين كلية الهندسة، وكلية العلوم من جهة، ولصالح كلية العلوم، ولمعرفة أثر التفاعل بين متغيرات الدراسة تم استخدام تحليل التباين كما في الجدول رقم (٨).

الجدول رقم(٨)
تحليل التباين لأثر التفاعل بين متغيرات الدراسة

المتغير	الأبعاد	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي* المستوى الدراسي	المدرسون	٠,٨٢١	٤	٠,٢٠٥	٠,٦٨٥	٠,٦٠
	أساليب التدريس	١,٨٥٦	٤	٠,٤٦٦	١,٠٤٣	٠,٣٩.
	الاختبارات	٠,٩٥٠	٤	٠,٢٣٨	٠,٧٢٦	٠,٥٨
	الخدمات	٠,٧٦٧	٤	٠,١٩٢	٠,٧٣١	٠,٥٧
	الإرشاد الأكاديمي	٠,٥١٣	٤	٠,١٢٨	٠,٥٦٩	٠,٦٩
النوع الاجتماعي* الكلية	المدرسون	٠,٧٦٨	٤	٠,١٩٢	٠,٦٤٠	٠,٦٣
	أساليب التدريس	١,٤٣١	٤	٠,٣٥٨	٠,٨٠٠	٠,٥٣
	الاختبارات	١,٣٦٣	٤	٠,٣٤١	١,٠٤٢	٠,٣٩
	الخدمات	٠,٤٥١	٤	٠,١١٣	٠,٤٣٠	٠,٧٩
	الإرشاد الأكاديمي	٠,٩٨٤	٤	٠,٢٤٦	١,٠٩٢	٠,٣٦
المستوى الدراسي* الكلية	المدرسون	٥,٠٠٢	١٢	٠,٤١٧	١,٣٩٠	٠,١٧
	أساليب التدريس	١٣,٢٧٤	١٢	١,١٠٤	٢,٤٦٩	٠,٠٠٥
	الاختبارات	٤,٦٤٤	١٢	٠,٣٨٧	١,١٨٤	٠,٣٠
	الخدمات	٤,٣٨٣	١٢	٠,٦١٥	٢,٣٤٦	٠,٠٠٧
	الإرشاد الأكاديمي	٦,٢٧٩	١٢	٠,٥٢٣	٢,٢٢٣	٠,٠٠٨
النوع الاجتماعي* المستوى الدراسي* الكلية	المدرسون	٢,٢١٦	٩	٠,٢٤٦	٠,٨٢١	٠,٦٠
	أساليب التدريس	٣,٣٩١	٩	٠,٣٧٧	٠,٨٤٣	٠,٥٨
	الاختبارات	٤,٠٦٢	٩	٠,٤٥١	١,٣٨٠	٠,٢٠
	الخدمات	٢,٠٤٨	٩	٠,٢٢٨	٠,٨٦٨	٠,٥٦
	الإرشاد الأكاديمي	١,٢٥٠	٩	٠,١٣٩	٠,٦١٧	٠,٧٨

يلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزا لتفاعل النوع الاجتماعي والمستوى الدراسي والنوع الاجتماعي والكلية، والنوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي، والكلية، في حين هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزا لتفاعل المستوى والكلية في مجالات: أساليب التدريس، والخدمات، والإرشاد الأكاديمي ولمعرفة لصالح من هذه الفروق تم استخدام المتوسطات الحسابية كما في الجدول رقم (٩).

الجدول رقم (٩)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتفاعل المستوى الدراسي مع الكلية في مجالات: أساليب التدريس، والخدمات، والإرشاد الأكاديمي

المجال	المستوى	الكلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الكلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أساليب التدريس	أولى	الهندسة	٢,٦	٠٠	ثانية	الهندسة	٢,٨	٠,٤٥
		العلوم	٣,٠	٠,٣٩		العلوم	٣,٠	٠,٤٥
		الآداب	٣,٤	٠,٥٧		الآداب	٢,٧	٠,٥٤
		التربية	٢,٧	٠,٥٨		المالية	٢,٩	٠,٤٢
						التربية	٣,٠	٠,٥١
	ثالثة	الهندسة	٢,٧٧	٠,٦٣	رابعة	الهندسة	٢,٦	٠,٥١
		العلوم	٢,٩	٠,٤٠		العلوم	٣,٣	٠,٨٠
		الآداب	٢,٨	٠,٤٥		الآداب	٣,٢	٠,٥٠
		المالية	٢,٧	٠,٤٦		المالية	٢,٥	٠,٤٧
		التربية	٣,٠	٠,٥٢		التربية	٢,٩	٠,٤١
الخدمات	أولى	الهندسة	٣,٢	٠٠	ثانية	الهندسة	٣,٠	٠,٣٤
		العلوم	٣,١	٠,٤٩		العلوم	٣,٠	٠,٢٣
		الآداب	٣,٥	٠,٣٧		الآداب	٢,٩	٠,٥٧
		التربية	٢,٩	٠,٧٧		المالية	٣,٢	٠,٣٩
						التربية	٣,٢	٠,٤٣
	ثالثة	الهندسة	٣,٠	٠,٢٤	رابعة	الهندسة	٢,٦	٠,٥٤
		العلوم	٣,٢	٠,٥٥		العلوم	٣,٢	٠,٦٦
		الآداب	٣,١	٠,٤٧		الآداب	٣,٥	٠,٥٣
		المالية	٢,٧	٠,٤٤		المالية	٢,٩	٠,٤٣
		التربية	٣,٢	٠,٥٥		التربية	٢,٨	٠,٣٧
الإرشاد الأكاديمي	أولى	الهندسة	٣,٠	٠٠٠	ثانية	الهندسة	٢,٩	٠,٥٢
		العلوم	٢,٨	٠,٧٠		العلوم	٢,٥	٠,٣٦
		الآداب	٣,٣	٠,٤٥		الآداب	٢,٦	٠,٧٢
		المالية	٢,٦	١,١٦		المالية	٣,٢	٠,٧٠
		التربية				التربية	٣,١	٠,٦٧
	ثالثة	الهندسة	٢,٨	٠,٤٠	رابعة	الهندسة	٢,٥	٠,٧٣
		العلوم	٣,٠	٠,٧٠		العلوم	٣,١	٠,٧٩
الإرشاد الأكاديمي		الآداب	٣,٠	٠,٦٤		الآداب	٣,٤	٠,٦٥
		المالية	٢,٩	٠,٧١		المالية	٢,٨	٠,٦٠
		التربية	٣,٢	٠,٧٢		التربية	٢,٦	٠,٥٨

يلاحظ من الجدول رقم (٩) أن أعلى متوسط في مجال أساليب التدريس كان لطلبة السنة الأولى في كلية الآداب بمتوسط حسابي مقداره (٣,٣)، كما أن أعلى متوسط لمجال

الخدمات كان لطلبة السنة الأولى في كلية الآداب بمتوسط حسابي مقداره (٣,٤)، وأن أعلى متوسط للإرشاد الأكاديمي كان لطلبة السنة الرابعة في كلية الآداب بمتوسط حسابي مقداره (٣,٥).

مناقشة النتائج

أشارت نتائج التحليل العاملي المتعلقة بالسؤال الأول للبيانات الناتجة عن عملية بناء أداة لقياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية إلى تمييز خمسة عوامل للمقياس وتسميتها هي: المدرسون والمحتوى الدراسي، وأساليب التدريس، والاختبارات، والخدمات، والإرشاد الأكاديمي، كما أن دلالة ما فسره العامل الأول نتيجة التحليل العاملي (٣٤,٦٦)، بالإضافة إلى المؤشرات العالية للثبات، والاتساق الداخلي للمقياس ككل تشير إلى أن درجة الرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية تتكون من مجموعة من المكونات تشكل بمجموعها مفهوماً عاماً عن الرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية

وعند النظر في نتائج السؤال الثاني المتمثل في درجة فاعلية فقرات أداة قياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية، وفي ضوء نتائج هذه الدراسة تم اشتقاق بعض الحقائق كان من أبرزها أن نتائج معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس من ناحية ومقارنة كل منها مع معاملات ارتباط المقياس ككل أشارت إلى وجود ارتباط قوي بين فقرات المقياس والبعد الذي تنتمي إليه والبعد الكلي للمقياس وإلى أن ارتباط الأبعاد بالمقياس تفوق ارتباط أي منها بعضها البعض، كما أن دلالات الصدق والثبات التي يتمتع بها المقياس وذلك من خلال الطريقة والإجراءات التي استخدمت في بنائه، ومن خلال نتائج التحليل العاملي، تجعل من استخدامه امراً ممكناً لأغراض تقويمية في الدراسات والبحوث ، أو لإغراض إدارية في الجامعة.

كما أشارت نتائج السؤال الثالث إلى أن درجة الرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية متوسطة، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة إعادة النظر بشكل يتلاءم وتوقعات الطلبة وطموحاتهم، وهذا يعني أن الجامعة لم تُلَبِّ الطموحات المختلفة للطلبة وتوقعاتهم بشكل كاف، وأن هناك حاجة ملحة لإعادة النظر بشكل يتلاءم وتوقعات الطلبة، وطموحاتهم، وربما يعزا تدني درجة الرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية إلى درجة المتوسط إلى أن الجامعة حديثة النشأة حيث لم يمضِ على تأسيسها أكثر من أربع سنوات، فلم تكتمل فيها البنية التحتية بعد، و لم تتكامل خدماتها بالمستوى المطلوب ربما نتيجة الظروف الاقتصادية، وأنها ما زالت تشق طريقها في مجالات عدة من خدمات وتطوير أعضاء هيئة التدريس، ولدى

مقارنة هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة النبهان (٢٠٠١) ودراسة السادة، والبوهي (١٩٩٥)، حيث يلاحظ وجود توافق بينها إلى درجة كبيرة في تحديد درجة الرضا.

وعند النظر في نتائج السؤال الرابع المتمثل في دور النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي والكلية في درجة رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية، فقد وجد أن درجة الرضا لا تختلف باختلاف النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي، وقد يعزا ذلك إلى أن الجامعة تقدم خدماتها الأكاديمية والإدارية للطلبة دون تفريق بين سنة وأخرى أو نوع اجتماعي وآخر، في حين كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الكلية في مجال الخدمات، وتشير نتائج اختبار توكي للمقارنات البعدية إلى أن الفرق جاء لصالح كليتي العلوم، والعلوم التربوية، وربما يعزا ذلك إلى كثرة تخصصات الهندسة في الجامعة، وتداخل مساقاتها مع المساقات في الكليات الأخرى مثل: كلية العلوم، والعلوم التربوية، والآداب، وكذلك وجود مختبرات علمية، ومختبرات حاسوب كافية في كلية العلوم، ووجود هيئة تدريسية متكاملة في هذه الكلية، وربما يعزا ذلك إلى أن الخدمات المتوافرة في كلية العلوم التربوية كافية مقارنة مع الخدمات التي يحتاجها طلبة كلية الهندسة من تجهيزات، وأدوات ومراسم وأجهزة حواسيب، وكتب علمية، ودوريات متخصصة تتلاءم وطبيعة كل تخصص من تخصصات كلية الهندسة. وربما يعود أيضا إلى أن معظم الطلبة في الكلية هم من أبناء المنطقة التعليمية التي توجد فيها الجامعة، وبالتالي خدمات الطعام والشراب والسكن لا تشكل إشكالية بالنسبة إليهم، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة، السادة والبوهي (١٩٩٥) ودراسة لآل (١٩٩٩) ودراسة محمد (٢٠٠٤).

كما أظهرت نتائج التحليل أن الفروق ذات الدلالة الإحصائية لتفاعل المستوى الدراسي مع الكلية في مجال أساليب التدريس جاءت لصالح طلبة السنة الأولى في كلية الآداب، وربما يعزا ذلك إلى أن طلبة السنة الأولى هم أكثر رضاً من طلبة السنوات الأخرى لكونهم مسرورين بقبولهم في الجامعة، ويعيشون أجواء تختلف عن أجواء المدرسة الثانوية، كذلك محدودية عدد التخصصات في كلية الآداب حيث حصرت بتخصصين هما اللغة الإنجليزية، واللغة العربية، إضافة إلى أن جميع أعضاء هيئة التدريس في الكلية، وحسب معرفة الباحثين مروا بخبرات تربوية أثناء خدمتهم في ملاك وزارة التربية، وتلقوا تدريباً في مجال إستراتيجيات التدريس الفعال. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسةالنبهان (٢٠٠١).

كما أظهرت نتائج التحليل أن الفروق ذات الدلالة الإحصائية لتفاعل المستوى الدراسي مع الكلية في مجال الخدمات جاء لصالح طلبة السنة الأولى في كلية الآداب وربما يعزا ذلك إلى قلة عدد الطلبة في الكلية فهم الأقل عدداً مقارنة مع كليات الجامعة الأخرى، بالإضافة

إلى أن تخصص اللغة العربية لا يحتاج إلى خدمات كبيرة من مختبرات ومشاغل، وتجهيزات مثل بقية التخصصات الأخرى في الجامعة، وخاصة الكليات العلمية منها، وربما يعود إلى أن معظم الطلبة في الكلية هم من أبناء محافظة الطفيلة التي تتواجد فيها الجامعة، وبالتالي خدمات الطعام والشراب والسكن لا تشكل إشكالية بالنسبة إليهم.

كما أظهرت نتائج التحليل أن الفروق ذات الدلالة الإحصائية لتفاعل المستوى الدراسي مع الكلية في مجال الإرشاد الأكاديمي، جاء لصالح طلبة السنة الرابعة في كلية الآداب وربما يعزا ذلك إلى خبرة الطلبة في عمليات التسجيل والسحب والإضافة للمواد، والعلاقة الإيجابية بين المرشد الأكاديمي والطلبة، بسبب طول الفترة الزمنية التي قضوها معاً، وتعاون المرشد الأكاديمي مع الطلبة في فتح مساقات دراسية لضرورات التخرج، بالإضافة إلى أن عدد الطلبة في كلية الآداب قليل، وبالتالي من السهولة بمكان تقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي لهم بفاعلية وكفاية.

وبناء عليه تكون الدراسة قد حققت أهدافها وهي بناء أداة لقياس درجة الرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية، وقياس درجة رضا الطلبة عن الدراسة في الجامعة.

التوصيات والمقترحات

في ضوء النتائج السابقة يوصي الباحثان بما يأتي:

– استخدام الأداة بصورتها المطورة (٤٧ فقرة)، من قبل إدارة الجامعة في تقييم مستوى الرضا عن الدراسة والخدامات الجامعية المقدمة للطلبة في الجامعة.

– زيادة الخدمات المقدمة من قبل الجهات المعنية في الجامعة لطلبة كلية الهندسة والعلوم المالية والإدارية من حيث خدمات التسجيل، وخدمات الطعام والشراب، وتوفير مطاعم داخل الحرم الجامعي تساعد الطلبة على سد حاجاتهم الغذائية، وكذلك توفير خدمات السكن للطلبة القادمين من خارج منطقة الطفيلة، بأسعار معقولة تتناسب ومداخيل الطلبة المادية، وخدمات الإنترنت وزيادة عدد المختبرات الحاسوبية في الجامعة ليتمكن الطلبة من توظيفها في عمليات التعلم.

– تأهيل أعضاء هيئة التدريس في الجامعة مسلكياً، وذلك لتحسين أدائهم التدريسي، وعقد دورات متخصصة في أساليب وطرائق التدريس الجامعي ، واستخدام التكنولوجيا في عمليات التعلم والتعليم، من خلال إيجاد مركز في الجامعة لتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس.

– تحسين خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلبة الجامعة من خلال تدريب العاملين في مجال الإرشاد على عمليات الإرشاد الأكاديمي، وتواجد المرشدين في مكاتبهم أثناء عمليات

الإرشاد والتسجيل على المواد، والتزامهم بالساعات المكتبية المحددة من قبلهم. وإنشاء قسم للإرشاد والتأهيل الطلابي في الجامعة.

كما يقترح الباحثان ما يأتي:

- إجراء المزيد من الدراسات لحصر العوامل، والمتغيرات التي تقف خلف تدني نسبة الرضا لدى الطلبة في جامعة الطفيلة التقنية.
- إجراء دراسة مقارنة بين رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية والرضا عن الدراسة في الجامعات الأردنية الرسمية.

المراجع

إسماعيل، محمد صبحي (٢٠٠٠). **أخلاقيات مهنة التعليم ومدى التزام أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية في جامعات أردنية من وجهة نظر الطلبة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

بني سلامة، امتياز (١٩٩٩). **الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

جامعة الطفيلة التقنية (٢٠٠٩). **البيارق الكتاب السنوي لجامعة الطفيلة التقنية**. عمان، الأردن: مطابع جريدة الدستور الأردنية.

الجمل، نجاح (١٩٨٨). **نحو منهج تربوي معاصر** (ط٥). عمان: جمعية المطابع التعاونية.

حسن، راوية (٢٠٠٢). **السلوك التنظيمي المعاصر**. الإسكندرية: الدار الجامعية.

الحوراني، غالب وطناش، سلامة (٢٠٠٧). أخلاقيات الأكاديمية للأستاذ الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية. **دراسات، العلوم التربوية، ٣٤**(٢)، ٣٥٧-٣٨٧.

الخطيب، رداح (١٩٨٨)، تطوير التدريس الجامعي في مركز الدراسات الجامعية للبنات جامعة الملك سعود بالرياض. **المجلة العربية لبحوث التعليم العالي**، (٧)٣١-٥٩.

الخليلي، خليل يوسف (١٩٨٩). الاتجاهات نحو الفيزياء بنيتها وقياسها. **مجلة أبحاث اليرموك**، إربد، **٥**(١)، ١٩٧-٢٢٥.

الرشيد، محمد بن أحمد (٢٠٠٤). **الملتقى العربي للتربية والتعليم**. ورقة عمل مقدمة لندوة القضايا التربوية الكبرى الواجب التعامل معها، بيروت، ١٧-٢٠شباط ٢٠٠٤.

السادة، حسين والبوهي، فاروق (١٩٩٥). العلاقة بين الرضا عن الدراسة والإنجاز الدراسي لطلاب دبلوم الدراسات العليا بكلية التربية بجامعة البحرين. **مجلة البحوث التربوية** بجامعة قطر، ٤(٧)، ١٧٣-١٩٨.

سلطان، سوزان والسعود، راتب (٢٠٠٦). العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس فيها. **مؤتة للبحوث والدراسات، ٢١** (٢)، ١٢٧– ١٥٨.

سليمان، سعاد بنت محمد (٢٠٠٨). الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس .**مجلة العلوم التربوية والنفسية**، جامعة البحرين، **٩**(٢)، ١٤– ٣٨.

الشريفين، نضال (٢٠٠٦). بناء مقياس اتجاهات معلمي العلوم نحو العمل المخبري. **المجلة الأردنية في العلوم التربوية، ٢**(٣)، ١٦٩–١٨٧.

الشريفين، نضال (٢٠٠٩). أثر نمط صياغة الفقرة في مقياس الخصائص السيكومترية للفقرات وللمقياس وتقديرات القدرة للأفراد وفق نظرية الاستجابة للفقرة. **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، جامعة البحرين **١٠**(٤)، ١٣–٣٩

شهاب، حليمة عبد الفتاح (١٩٩٢). **أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات الثانوية في وادي الأردن**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان: الأردن.

الطويل، هاني عبدالرحمن (٢٠٠٥). **إبدال في إدارة النظم التربوية، الإدارة بالإيمان**. عمان: دار وائل.

الطويل، هاني عبدالرحمن (٢٠٠٦). **الإدارة التعليمية، مفاهيم وآفاق** (ط٢). عمان: دار وائل.

عابدين، محمد وعوض، راسم (٢٠٠٤). آراء طلبة برنامجي الدراسات العليا في التربية في جامعتي القدس وبيرزيت في البرنامجين، **مجلة اتحاد الجامعات العربية**، (٤٤)، ١٠٥– ١٣٠.

العديلي، ناصر (١٩٩٥). **السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كلي مقارن**. الرياض، معهد الإدارة العامة: السعودية.

العزام، حسين عبد المجيد (١٩٩٩). **تطوير مقياس اتجاهات طلبة المرحلة الأساسية العليا نحو المدرسة في الأردن**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد.

عودة، أحمد والصباريني، محمد (١٩٩٠). تطوير ومعايرة فقرات لتقييم الممارسات التدريسية بالمستوى الجامعي. **مجلة اتحاد الجامعات العربية**، ٢٥، ٢٨–٥٠.

لال، زكريا (١٩٩٩). تطوير نظم الدراسات العليا من وجهة نظر الطلاب والطالبات في بعض الجامعات السعودية. **مجلة اتحاد الجامعات العربية، ٥**، ٣٥–٢٨.

محمد، مجيد مهدي (٢٠٠٤). الرضا الدراسي لطلاب كلية التربية في جامعة إب. **مجلة اتحاد الجامعات العربية**، (٤٤) ٧٧–١٠٣

المقدشي، عبدالله، والشعوان، عبدالرحمن (١٩٩١). مقاييس اتجاهات الطلاب نحو مهنة التدريس: بناؤه والتحقق من صدقه. **دراسات تربوية، ٦** (٣٥)، ٢٤٤–٢٧٦.

مولوني، كارن وفيلد، جيمس (٢٠٠٠). **بناء ثقافة المعايير**. ترجمة الخزامي، عبد الحكم أحمد، (ط١) القاهرة : إينراك للنشر والتوزيع.

النبهان، موسى (٢٠٠١). تطوير أداة لقياس درجة الرضا عن الدراسة في كلية العلوم التربوية في جامعة مؤتة. **مجلة مركز البحوث التربوية**، جامعة قطر، ٢٠، ١٢٥–١٥٢

النبهان، موسى (٢٠٠٤). **أساسيات القياس في العلوم السلوكية** (ط١). عمان: دار الشروق.

النجار، نبيل وراغب، مدحت (١٩٩٢). **إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية**. الدقي: الشركة العربية للطباعة والنشر

Carif, J. (1990). Teacher job satisfactions. **Journal of Educational Psychology, 82,** 632-645.

Clems, M., Gan, C. & Tzu-hu, K. (2007). University student satisfaction: an empirical analysis. **Journal of Marketing for Higher Education, 17**(2), 292-325.

Elord, M. (2002). **A comparison of institutional factors and student satisfaction with faculty academic advising.** (ERIC database. ED 377907).

Gay, R & Airaisan, P. (2000). **Educational research, Competencies for analysis and application** (6ed). Prentice- HALL inc.

Gordon, V. N. (1995). **The undecided college student.** Springfield: Charles C Thomas.

Hambleton, R. & Swaminathanm H. (1985). **Item response theory and principles and applications.** (1ST ed). Boston: Kluwer, Nijhoff publishing.

Hattie, J. (1985). Methodology review: assessing unidimensionality of test and items. **Applied Psychological Measurement. 9**(2), 139-164.

Koastelios, A. (2001). Personal characteristics and job satisfaction of Greek Teachers. **The International Journal of Educational Management.** 15, 354-364.

Kuther, L. (2003). A Profile of the Ethical Professor. (Electronic Version). **College Teaching. 51**(4), 153-160.

Lim, J., Kim, M., Ryder, C. (2008). An empirical investigation of student achievement and satisfaction in different learning environments. **Journal of instructional psychology, 35**(2), 113-119.

Michael, W. Smith, R. & Michael, J. (1975). The factorial validity of the piers harries children self–concept scale for each of three samples of elementary, junior high and high school students in a large metropolitan School District. **Educational and Psychological Measurement,** 35, 405-414.

Robie, C. & Kidwell, E. (2003). The ethical professor and undergraduate student's: Current perceptions of moral behavior among business school faculty. (Electronic Version). **Journal of Academic Ethics, 1**(2), 153-173.

Sari, H. (2004). An analysis of burnout and job satisfaction among Turkish special school head teachers and teachers, and the factors affecting their burnout and job satisfaction. **Educational Studies, 30**(3), 291-306.

Seldin, P. &Others (1982). **How administrators can improve teaching moving from talk to action in higher education.** San Francisco: Jossey-Bass, Innc.

Shrigley, R & Koballa, T. (1983). Attitude measurement: judging the emotional entinsity of Likert type science attitude Statement. **Journal of Research in Science Teaching, 21**(2), 111-118.

Tysome, T. (2006). Teaching tops the list for student satisfaction. **Journal of Times Higher Education Supplement, 6**(7), 17-69.