

رضا الطلبة عن الأداء التدريسي
والبرامج الأكاديمية المقدمة في شعبة مهارات التعلم
والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية
في جامعة الملك سعود

إعداد

د/ محمد عوض الترتوري

الأستاذ المساعد في قسم مهارات تطوير الذات
رئيس شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث
عمادة السنة التحضيرية - جامعة الملك سعود

رضا الطلبة عن الأداء التدريسي والبرامج الأكاديمية المقدمة

في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث

في عمادة السنة التحضيرية في جامعة الملك سعود

د/ محمد عوض الترتوري 1

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة الدراسة:

يعتبر مقرر مهارات التعلم والتفكير والبحث أحد أبرز المقررات المطروحة في قسم تطوير الذات في عمادة السنة التحضيرية في جامعة الملك سعود، وفي هذا المقرر يتم طرح مجموعة من المجالات تهم الطالب في حياته الأكاديمية والعملية وهذه المجالات هي التفكير والتعلم والبحث، التفكير بما يتضمنه من تساؤلات وحلول لمشكلات وطرق مختلفة للتفكير، ومجال التعلم بما يتضمنه من مفاهيم وحقائق علمية واستراتيجيات، ومجال البحث وطرقه ومناهجه وأدواته وعناصره إلى غير ذلك من المواضيع ذات الأهمية الكبيرة والمتصلة بمجالات المقرر.

وإيماناً من قسم مهارات تطوير الذات بأهمية مشاركة الطلبة في إعداد وبلورة شعبة "مهارات التعلم والتفكير والبحث" (140 نهج). وكون الطالب هو المحور الرئيس لعملية التعليم والتعلم، فقد ارتأى القسم بيان أثر رضا الطلبة عن أداء أعضاء هيئة التدريس في العمادة والبرامج التي يقدمها القسم تحديداً في هذه الشعبة الدراسية. لقد أكدت عمادة السنة التحضيرية على ضرورة إحداث نقلة نوعية في منظومة التعليم الجامعي؛ للانتقال من ثقافة الحفظ والتلقين إلى ثقافة تدعم التفكير بأنواعه المختلفة، وتركز على المتعلم لتنمية ميوله واتجاهاته وطاقاته الإنسانية؛ لمواصلة التعلم ودخوله سوق العمل وممارسته المواطنة المستنيرة.

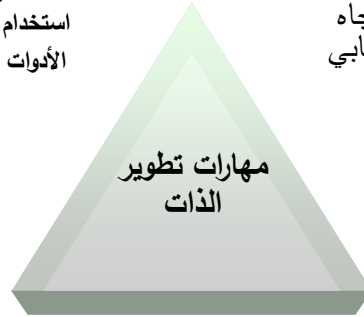
ويحرص الأدب التربوي في مجال تطوير الذات على إتباع إستراتيجية ذات ثلاثة أبعاد عند تقديم أي مهارة من مهارات تطوير الذات، يوضحها الشكل التالي:

1 د/ محمد عوض الترتوري: الأستاذ المساعد في قسم مهارات تطوير الذات رئيس شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث عمادة السنة التحضيرية - جامعة الملك سعود.

1. البعد الوجداني: إقناع المتعلم بأهمية المهارة وقيمتها في الحياة وضرورة إجادتها والعمل بها. البعد الإجرائي: تزويد المتعلم بأداة عمل أو وسيلة أو إستراتيجية سهلة الاستخدام.
2. البعد المهاري: تدريب المتعلم على استخدام تلك الأداة بفاعلية ونجاح.

المهارة في
استخدام
الأدوات

تشكيل
الاتجاه
الإيجابي



الإستراتيجيات والأدوات وطرق العمل

لهذا، يتم التركيز في مقرر شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث على تدريب الطلاب على كيفية استخدام المهارات الأساسية لتطوير الذات وتطبيقها، متمثلة في مهارات التعلم وما يندرج تحتها من مهارات تفيد الطالب في حياته الجامعية والعملية، ومهارات البحث وما تشمله من مهارات فرعية، ومهارات التفكير وما تتضمنه من مهارات متنوعة تفيد الطالب ليس في حياته الجامعية فحسب، بل في حياته العملية المستقبلية.

فالفرد هو المسؤول عن صناعة ذاته وتطويرها وإكسابها المعارف والمهارات والاتجاهات التي تساعد على تحقيق أهدافه في الحياة، وفي ضوء ما سبق تم بناء مقرر مهارات التعلم والتفكير والبحث، كواحد من مقررات مهارات تطوير الذات في السنة التحضيرية.

وتعتبر الجامعات من أهم ميادين الحياة التي تستأثر النوعية فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة، وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي بعامة والنمو الاقتصادي بخاصة. إن التعليم العالي قد أصبح بحق قاطرة التقدم. وقد تزايد الاهتمام بالنوعية في التعليم العالي للأسباب الآتية (الترتوري وجويحان، 2010):

1. حدوث زيادة هائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بالجامعات، وحدث تنوع كبير في أهداف الجامعات ومجالاتها وبرامجها وأنماطها. وقد أثار كل ذلك مخاوف المسؤولين عن التعليم العالي وعن المؤسسات المجتمعية والاقتصادية المختلفة

- من حدوث تدهور في المستويات التعليمية إذا لم يحصل تركيز شديد على كفالة النوعية الجيدة وضبطها.
2. تزايد الفناعة لدى المسؤولين في الحكومات بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد، وهذا لا يتأتى إلا من خلال برامج تعليمية وتدريبية جيدة النوعية في مؤسسات التعليم العالي.
3. ازدياد التنافس بين الجامعات في تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة، تحقق رضا المستفيدين (الطلبة وأولياء أمورهم والمجتمع المحلي).
4. ازدياد الدعوة إلى الحرص على النوعية العالية في الصناعات والأبحاث والمواد التعليمية وزاد من الحراك الأكاديمي للمعلمين والطلبة والباحثين.
- إن للأسباب آنفة الذكر المؤدية للتركيز على النوعية في التعليم العالي طبيعة عالمية، فقد كان كل منها بمثابة قوة ضغط أثرت على مختلف الدول، دافعة إياها باتجاه تجويد نوعية التعليم العالي.
- وتقوم كثير من الجامعات باستخدام العديد من الإستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها إستراتيجية مهمة تساعد الجامعة على توفير الخدمات التي تشبع الرغبات الكاملة للمستفيدين، سواء داخل الجامعة أم خارجها، وذلك عن طريق العمل على تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم من الخدمة التي تقدمها الجامعة. وهذا يوضح أهمية إتباع الإدارة الفعالة وسعيها الدائب لتطبيق أساليب الجودة لرفع مستويات أدائها، وبالتالي تحقيق رضا كل من المستفيدين من خدماتها والعاملين بها.
- كما يمكن القول بأن إدارة الجودة الشاملة تمثل بصفة عامة فلسفة إدارية مبنية على أساس رضا المستفيد، وهي بذلك تضمن التصميم المتفق للمنتجات المقدمة من المؤسسة، وتحث إدارة الجودة الشاملة استراتيجية تنظيمية يمكن تطبيقها في مختلف مستويات المنظمة، إذ يصبح تحقيق الجودة عملية يلتزم بها الجميع وبشكل متواصل، ولا بد من تضافر جهود أفراد المؤسسة للوصول إلى الجودة الشاملة المرجوة (الترتوري وآخرون، 2009).
- فالجودة الشاملة تعني: "البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل، بدءاً من حاجات المستهلك أو المستفيد، وانتهاءً بتقويم رضاه عن الخدمات المقدمة له". (الترتوري وجويحان، 2010، ص18). فهي في المجمال، تأدية العمل الصحيح

بشكل صحيح من أول مرة، مع الاعتماد على تقييم رضا المستفيدين (الطلبة) في معرفة مدى التحسن في الأداء.

أهمية الدراسة:

كثيرة تلك الكتابات التي تتحدث عن تغيير أدوار الجامعات في السنوات الأخيرة، فسواء كانت الجامعات تقوم على البحث أم خدمة المجتمع أم التوجه المهني، فإنها جميعاً أصبحت تركز على مهمة أساسية تتمثل في المساهمة في توفير المواهب التي تفيد سوق العمل. وتمثل مواهب الأفراد التي تتم تنميتها وتعزيزها من خلال التعليم، المحور الرئيس في عملية الأداء، وبخاصة السمات المعرفية والفكرية، لكونها عوامل مهمة للغاية في سوق العمل، حيث يخضع الأمر برمته لقاعدة بسيطة تقول: "كلما زادت المهارات، تحسنت الفرص".

في ضوء هذه الفكرة السابقة، جاءت جامعة الملك سعود لتعلق الجرس، فأنشأت قسم مهارات تطوير الذات في عمادة السنة التحضيرية. ولكن، ورغم هذه الأسبقية، إلا أن كثيراً من الأفراد والمؤسسات وبعض وسائل الإعلام، ما تزال تناقش الجدوى من تدريس مقررات قسم مهارات تطوير الذات، بل وأيضاً الجدوى من اتباع طريقة التدريب في مقررات أكاديمية. وهنا يأتي الدور المهم الذي تضطلع به الجامعة لتقديم رؤى ومناقشات علمية ذات طابع تنظيري يؤصل للفكرة ويقدم مسوغاتها العلمية في حوار علمي بناء... فنشأت فكرة تقييم هذا البرنامج من خلال إحدى الشعب الدراسية، وهي شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث.

وتأتي هذه الدراسة، في وقت يعتبر قياس مدى رضا الطلبة عن الأداء التدريسي والبرامج الأكاديمية أمراً ملحاً، لا سيما أن قسم مهارات تطوير الذات، الذي تتبع له شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث، يعتبر قسماً فتيماً في عمادة فنية، حيث حصل هذا القسم على الاعتماد الأكاديمي عام 2012م.

مشكلة الدراسة:

وفقاً للنظريات التربوية الحديثة، فإنه يجب تكامل عناصر العملية التعليمية المتمثلة بالطالب كمحور رئيس والمدرس والمقرر والبرامج الأكاديمية والظروف المحيطة، وبالتالي وجود مستوى معين من الرضا الطلابي على المدرسين وعلى سير العملية التعليمية في أي مؤسسة تربوية يعكس أثراً قد تكون إيجابية أو سلبية على تحصيل الطلبة، وبالتالي على العملية التعليمية كاملة.

وبناء على ذلك جاءت هذه الدراسة لتقيس رضا الطلبة (ذكوراً وإناثاً) عن أعضاء هيئة التدريس في عمادة السنة التحضيرية، في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث، بجامعة الملك سعود، وعلى البرامج الأكاديمية والأنشطة المقدمة فيها.

أسئلة الدراسة:

تحدد مشكلة الدراسة بالإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى رضا الطلبة عن الأداء التدريسي في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية؟
 - 2- ما مستوى رضا الطلبة عن البرامج الأكاديمية في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية؟
- كما يتفرع من السؤال الثاني عدة أسئلة فرعية هي:
- ❖ ما مستوى رضا الطلبة عن مقرر (الحقيبة التدريبية) مهارات التعلم والتفكير والبحث؟
 - ❖ ما مستوى رضا الطلبة عن آلية تقويمهم في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث؟
 - ❖ ما مستوى رضا الطلبة عن الأنشطة والبرامج الطلابية في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث؟
 - ❖ ما مستوى رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث؟
 - ❖ ما مستوى رضا الطلبة عن الموقع الإلكتروني في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث؟

الدراسات السابقة:

أجرى ما روزي (Marozzi, 2012) دراسة هدفت إلى قياس معدل رضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية؛ وذلك لمساعدتها على تحديد نقاط القوة وتحديد مجالات التحسين. وأوضح الباحث أن معدل رضا الطلاب ليس قابلاً للقياس بصورة مباشرة لأنه يعتمد على جوانب عديدة ومختلفة. وأشارت الدراسة إلى اعتبار أن التنشئة الاجتماعية تعتبر جانباً مهماً من جوانب تجربة الطلاب التعليمية، كما تعتبر التقييمات التي تعتمد على تطوير المهارات ودرجات التقييم من جوانب مختلفة من الدورات والبرامج أكثر دقة. كما تعد علاقات

الطالب مع العناصر الأخرى التي تعمل في إطار الجامعة، مثل: المعيد، والمحاضرين، وأعضاء هيئة التدريس، والطلاب الآخرين، من أهم العناصر التي ترتبط بدرجة ارتياح الطلاب، فمن المهم فهم العوامل التي تسهم في رضا الطلاب. كما أجرى طمسون (Thompson, 2012) دراسة هدفت إلى الكشف عن الارتباط بين رضا الطلاب وتأثير خدمات الإرشاد الأكاديمي الأمريكي، للطلاب الذكور ذوي الأصول الأفريقية في الجامعات الأمريكية، وشملت العينة 48 أفريقيًا من طلاب الجامعات الذكور الذين يحضرون إلى الجامعات الحكومية في نورفولك بولاية فيرجينيا. وقام الباحث بتصميم استبانة الإرشاد الأكاديمي (AAI) لتحديد العلاقة بين رضا الطلاب وبين خدمات الإرشاد الأكاديمي في الجامعات الأمريكية. وأشارت النتائج إلى ضعف ارتباط رضا الطلاب بالإرشاد الأكاديمي، كما وجد فرق في متوسط معدل رضا الطلاب يعتمد على نوع واحد فقط من الإرشاد الأكاديمي المقدم، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة بين رضا الطلاب مع الإرشاد الأكاديمي التي ترتبط بالخبرة الأكاديمية، وأشارت إلى مجموعة من المتغيرات التي ترتبط بنوع الدراسة الأكاديمية وتقديم المشورة الأكاديمية، وبين المعدل الإيجابي لرضا الطلاب. وقامت إدارة البحث والتطوير التربوي في الأردن (وزارة التربية والتعليم، 2012) بدراسة هدفت إلى تعرف درجة رضا الطلبة بوصفهم متلقي خدمة من وزارة التربية والتعليم، وبلغت عينة الدراسة التي تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية من المديریات المذكورة بنسبة (5%) من حجم مجتمع الدراسة بواقع (43091) طالباً، علماً بأن الدراسة نفذت على (33995) طالباً بسبب وجود عدم الاستجابة من بعض المديریات، مما أدى إلى تقليص حجم العينة. وقام قسم البحث التربوي ببناء استبانة اشتملت على (32) فقرة، بحيث تكون الإجابة عليها وفق مقياس ليكرت الخماسي الأبعاد (موافق بدرجة كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، متدنية، متدنية جداً). ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن درجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم مرتفعة في الجوانب الآتية: الرضا عن استخدام المعلمين أساليب تقويم متنوعة (اختبارات، واجبات، تقارير وأبحاث)، وحرص المعلمين على الحضور الصفّي في مواعيدها بدقة، التزام المعلمين بمواعيد الاختبارات الشهرية واليومية، تشجيع معلمي المواد الدراسية الطلاب على المشاركة والمناقشة.

كما أجرى إريك ليو وآخرون (Liu & et.al, 2010) دراسة هدفت إلى تعرف مدى رضا الطلاب حول أداء المدرّبين في برنامج تدريبي متكامل، باستخدام التعلم

التعاوني، وحل المشكلات، وإجراء مناقشات الفريق. وبعد الدورة التدريبية، تم استخدام الاستبيانات لفهم مزايا وعيوب الدورة، وارتباطه برضا الطالب عن أداء المدرسين. وصممت استبانة مكونة من ثلاثة أبعاد: البيئة التعليمية، والحقيبة التدريبية، وطرق التدريس. وأظهرت النتائج أنه بحلول نهاية الفصل الدراسي، كان معدل رضا الطلاب عالياً حول إتباع المدرسين طريقة التعليم التعاوني أكثر من غيرها.

وقام مالوف وزملاؤه (Malouff. & et.al, 2010) بإجراء دراسة هدفت إلى استكشاف العلاقة بين استخدام أساليب تدريس تحفيزية وبين رضا الطلاب. وشملت عينة الدراسة 135 طالباً وطالبة في الجامعات. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن رضاهم بشكل عام كان مرتفعاً نحو المقررات التي طبقت فيها أساليب التدريس الفعال. وكانت مرتبطة باستخدام استراتيجيات تدريس تحفيزية لمزيد من الارتياح للطالب. وكلما كانت أساليب التدريس تحفيزية، فهي ترتبط إلى حد كبير بمدى الرضا للطلاب للتعبير عن الاهتمام في تسهيل تعلمهم، والتي تبين الدفاء والتعاطف، وإعطاء مهام مثيرة للاهتمام، وإحداث تغذية راجعة بناءة.

وأجرى الحسنية (2009) دراسة هدفت إلى قياس مستوى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم. وقد استخدمت الاستبانة كأداة للقياس على عينة مؤلفة من 290 طالباً وطالبة من طلبة البكالوريوس والدراسات العليا، وقد أوضحت النتائج أن المستوى العامل لرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، والمقبول في مجال البحث لعلمي، والضعيف في المجالات الأخرى جميعها. كما بينت النتائج أنه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديموغرافية والدراسة، باستثناء بعض الأسئلة المحددة. ويوصي الباحث أن يؤخذ رضا الطلبة بالحسبان كأحد مكونات الجودة والاعتمادية، وأن تسعى الإدارات الجامعية المختلفة إلى سد احتياجات الطلبة وتلبية توقعاتهم.

كما قام ونجباييون (Wongpaiboon,2008) بدراسة هدفت إلى تحديد مستوى رضا الطلاب نحو بيئتهم الأكاديمية والاجتماعية، وكذلك نحو الخدمات التي تقدمها جامعة جنوب كارولينا (The University of South Carolina) لطلاب البرامج الدولية. وأجريت الدراسة على الطلبة الدوليين الذين كانوا مسجلين في جامعة

ولاية كارولينا في عامي 2003 و 2008. ويتألف الاستبيان من 66 فقرة، بعضها مغلقاً والآخر مفتوح. واستخدم مقياس ليكرت مع مجموعة من 1-4 (1 من الأكثر سلبية و 4 الأكثر إيجابية). وأشارت النتائج إلى أن مستوى الرضا كان مرتفعاً نحو الخدمات المقدمة لهم. وكذلك نحو البرامج التي ترتبط بالأنشطة الاجتماعية والثقافية والمعلوماتية، وتعد أعلى درجات رضا الطلبة موجهة نحو استخدام الإنترنت والمعلومات، باعتبارها خدمات جامعية مقدمة للطلبة.

كما أجرى آل عايش (2008) دراسة هدفت إلى تعرف مستوى رضا طلاب كلية المعلمين بمكة المكرمة عن البرنامج الدراسي بالكلية، وتعرف مكان القوة والضعف في البرنامج الأكاديمي الذي تقدمه هذه الكليات، خاصة من جهة الإعداد الأكاديمي التخصصي، والإعداد المهني التربوي، والإعداد الثقافي، ومدى فاعلية طرائق التدريس، والأنشطة التربوية المصاحبة، والتقنية التعليمية المستخدمة في البرنامج ومدى فاعليتها، وتكون مجتمع الدراسة من طلاب التربية الميدانية بكلية المعلمين بمكة المكرمة للعام الدراسي 1427-1428هـ، وبلغ العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة (150) عضواً. استخدم الباحث الاستبانة كأداة لدراسته؛ وذلك لمعرفة رضا الطلبة عن برنامج إعدادهم. وقد أشارت النتائج إلى تحقق رضا الطلاب حول إعدادهم الأكاديمي (التخصصي)، والإعداد المهني، والإعداد الثقافي.

كما أجرى جيرالد كلارك (Clark, 2007) دراسة هدفت إلى المقارنة بين نتائج جامعة ميسيسيبي وجامعة ولاية ميسيسيبي على مستوى رضا لطلاب، مع توقع للخدمات الطلابية غير التعليمية. وشملت عينة الدراسة الطلاب المسجلين في الجامعة ست تخصصات علمية خلال العام الدراسي 2007-2008: الطب، طب الأسنان، التمريض، والمهن الصحية ذات الصلة، والعلوم الدراسات العليا، والصيدلة. وبحثت الدراسة بعض المتغيرات مثل نوع الجنس، والعرق؛ لتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في أنماط الاستجابة للرضا، وتم حساب الفرق بين درجة الرضا ودرجة أهمية كل خدمة لتحديد الكيفية التي يتم بها تحقيق توقعات الطلاب وارتباطه بالمتغيرات المدروسة. وتكون مجتمع الدراسة من 540 طالباً في السنة الثانية المسجلين في جامعة ميسيسيبي وجامعة ولاية ميسيسيبي خلال فصل الخريف من العام الدراسي 2007-2008. وتم استخدام استبيان لقياس مستوى رضا الطلاب لجمع البيانات. وتم تجميع استجابات الطلاب وتقييمها إحصائياً حسب نوع الجنس، والعرق، والتخصص، كما تم استخدام اختبار دنكان متعدد المدى كاختبار آخر

مخصص، وأشارت النتائج إلى أن رضا الطلاب يرتبط بانتماهم للتخصص على حساب الجنس أو العرق، كما أظهرت النتائج أن الارتباط بين الانتماء للتخصص والجنس كبيرة مقارنة بالعرق، وأعلى درجات الرضا ترتبط بالخدمات الإرشادية، ومن ثم الخدمات الطلابية غير التعليمية، ثم خدمات المكتبة، ثم الخدمات العامة، ثم الحصول على التكنولوجيا والدعم. وكانت الخدمات الطلابية غير التعليمية أعلى درجات الطلاب لمستوى الرضا بالنسبة للمساعدات المالية وإجراءات دفع الرسوم الدراسية.

وقام شوشانغ ليو (Liaw, 2007)، بدراسة تبحث في درجة رضا الطلبة عن التعلم الإلكتروني في نظام (Black Board) في جامعة العلوم الطبية في الصين. وشملت عينة الدراسة 424 طالباً جامعياً. وأظهرت نتائج الدراسة أن إدراك الطالب لكفاءته الذاتية يعد عاملاً حاسماً في التأثير في درجة رضاه عن التعلم الإلكتروني، وبالوقت نفسه فإن النشاط المتفاعل بينه وبين الوسائط المتعددة تزيد من درجات رضا الطالب.

وأجرى تشالرز مينك (Minnick, 2006) دراسة كان الغرض منها أن تقدم رداً واضحاً على تساؤل البحث الرئيس: ما العوامل ذات التأثير الأكبر على رضا طلاب السنة الأولى؟ وباستخدام طريقة دراسة الحالة، تم جمع البيانات من طلاب السنة الأولى على عينة من الطلاب والطالبات بلغت (566). وتم تطبيق تحليل الانحدار في تسعة عناصر محددة، وأشار التحليل إلى العوامل الأكثر أهمية بالاعتبار؛ لأنها هي الأكثر حساسية لرضا الطلاب. وأشارت النتائج إلى أن مؤسسات التعليم العالي بحاجة لتوجيه مواردها لكل الجوانب الأكاديمية وغير الأكاديمية؛ لأنها تسعى إلى زيادة رضا الطلاب ومعدلات التخرج الناتجة عن ذلك. ويمكن لنتائج هذه الدراسة تغيير كيفية اتخاذ مؤسسات التعليم العالي للقرارات التي تسهم في تنمية الخبرات الأكاديمية وغير الأكاديمية للطلاب الذين تخدمهم. ويمكن أن تؤدي هذه التغييرات إلى الاحتفاظ بالطلاب المتخرجين إضافة لتمكينهم من أن يكونوا أعضاء منتجين في المجتمع الذي يعيشون فيه.

من جهتها، أشارت بيني (Binney, 2005) في دراسة أجرتها بهدف تعرف قياس معدلات رضا الطلاب في الجامعات. وأشارت نتائجها إلى ضرورة توفر العوامل التالية من أجل الحصول على الدرجة الإيجابية لرضا الطلاب والطالبات،

وهي: توفر الخبرة والجودة في أستاذ الجامعة، حاجة الطلاب إلى محاضرات تجذبهم وتجعلهم متفاعلين وليس فقط ما ورد في المذكرات الخاصة بالمادة، وحاجة الطلاب إلى تواصل مباشر مع الأساتذة وليس كما يحدث في المحاضرات التي بها أعداد كبيرة تصل إلى 200 طالب بحيث يفتقدون إلى الاتصال المباشر مع الأستاذ، والحاجة إلى دعم فردي من الأستاذ إذا تطلب الأمر، وضرورة تنوع وسائل التقييم لتشمل الاختبارات المقالية والإنترنت والكتاب المفتوح، والحاجة للمحاضرات التي تحتوي على أعداد صغيرة؛ لأن الطلاب يخشون من المحاضرات التي تحوي أعداد كبيرة من الطلاب خاصة لمن هم في السنة الجامعية الأولى حيث لا يزالون يفتقدون للاستقلالية والدوافع الداخلية.

وأوضح أولكو بايكال وآخرون (Baykal, et al, 2005) في دراسته التي تناولت مدى رضا الطلبة في الجامعة، إلى أن متوسط الرضا كان عالياً في السنة الأولى وانخفض في السنة الثانية، ليعود فيرتفع في السنة الثالثة، ومن ثم لينخفض إلى أدنى حد في السنة الرابعة. كما أعلن طلبة الجامعة أنهم إذا أُتيحت لهم فرصة اختيار التخصص وهم في السنة الرابعة، فسوف يختارون تخصصاً آخر كـرغبة أولى، وذلك لأن الجامعة أخفقت في تلبية رغباتهم وتلبية حاجاتهم.

وقام وليد الأنصاري (El Ansari, 2003) بدراسة درجة رضا الطلاب في تخصصات العلاج الطبيعي وأثر المتغيرات الشخصية لديهم مثل: الجنس، والعمر، الفصل الدراسي وأثر ذلك في أدائهم الدراسي، وقد أوضحت نتائج البيانات التي جمعها من خلال 300 استبانة وزعت على الجامعات البريطانية، أن مستوى الرضا عالٍ، كما أنه لا توجد هنا كفروقات في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الشخصية، باستثناء: الجنس والعمر والدرجة. وكانت الطالبات أكثر رضا من الطلبة، أما مستوى العلامات فكان تأثيرها طفيفاً في مستوى الرضا.

أوجه الاستفادة من الإطار النظري والدراسات السابقة:

إن قياس معدل رضا الطلاب عن مؤسسات التعليم العالي والبرامج الأكاديمية والتدريبية كان المحور الأساس الذي قامت عليه الدراسات السابقة؛ وتكمن أهمية هذا القياس لمساعدة تلك المؤسسات على تحديد نقاط القوة وتحديد مجالات التحسين، وهذا ينسحب على عمادة السنة التحضيرية- موضع الدراسة الحالية-وعليه فقد تم الاستفادة من نتائج الأدب النظري السابق في تحديد وبلورة مشكلة الدراسة، وكذلك تحديد أداة الدراسة، ومن ثم الاستفادة منها في تفسير النتائج.

كما استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة من خلال الاطلاع على الجوانب الأكاديمية التي تناولتها الدراسات السابقة عند قياس رضا الطلبة عنها وتوظيفها بالدراسة الحالية، ورصد الجوانب الأكاديمية التي ركزت عليها الدراسات السابقة، والجوانب التي تم إغفالها ومراعاة ذلك عند تصميم أداة الدراسة الحالية، وقد اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها تناولت الجوانب الأكاديمية (الأداء التدريسي - البرامج الأكاديمية) وقياس مدى رضا الطلاب عنها، وفي مجتمع الدراسة (التعليم العالي)، ما عدا الدراسة التي قامت بها (وزارة التربية والتعليم في الأردن، 2012) والتي تناولت طلبة المديرية التعليمية بوزارة التربية والتعليم، واختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها حاولت قياس مدى رضا الطلبة عن الأداء التدريسي والبرامج الأكاديمية المقدمة في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية في جامعة الملك سعود، حيث تعد الدراسة الأولى التي تناولت رضا الطلبة عن (الأداء التدريسي والبرامج الأكاديمية) بشعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث.

إجراءات الدراسة: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب وطالبات عمادة السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود، الذين يدرسون في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث ورمزه (140نهج) في الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 1433-1434هـ، والبالغ عددهم 4089 طالباً وطالبة.

عينة الدراسة:

تكوّنت عينة الدراسة من 2228 طالباً وطالبة وبما نسبته 55% من مجتمع الدراسة موزعين كما في الجدول أدناه:

| العدد | المسار | الموقع |
|-------|-----------------------------|-------------------|
| 1296 | علمي وهندسي، وإنساني (طلاب) | درعية طلاب |
| 44 | برنامج موازي (طلاب) | ملز طلاب |
| 505 | إنساني، وموازي (طالبات) | شرق الرياض طالبات |
| 383 | علمي وهندسي (طالبات) | عليشة طالبات |

| العدد | المسار | الموقع |
|-------|---------|--------|
| 2228 | المجموع | |

طريقة اختيار العينة:

تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، بحيث يتم اختيار شعبتين لكل مدرس عشوائياً من بين مجموعة من الشعب قد تصل إلى أربع أو خمس شعب لكل مدرس أو مدرّسة.

محددات الدراسة:

سيقتصر تعميم نتائج الدراسة وفقاً لمحدداتها:

- البشرية: اقتصر على طلاب وطالبات السنة التحضيرية، في قسم مهارات تطوير الذات، والمسجلين في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث، والمنحصرين في الطلبة الذين قاموا بعملية التقييم فقط.
- الزمانية: أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الأول 1433-1434هـ.
- المكانية: طلاب وطالبات السنة التحضيرية والمسجلين في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث، في مواقع جامعة الملك سعود الأربعة (الدرعية طلاب، الملز طلاب، شرق الرياض طالبات، عليشه طالبات).
- المنهجية: باستخدام الباحث المنهج الوصفي، المتضمن استخدام أداة الدراسة والأساليب الإحصائية الخاصة بهذه المنهجية.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

- الرضا: جانب شعوري وعاطفي يتمثل باتجاهات الطلبة إيجابياً أو سلبياً على مجموعة من الجوانب.
- طلاب وطالبات عمادة السنة التحضيرية: كافة الطلبة المسجلين في عمادة السنة التحضيرية لدى جامعة الملك سعود للفصل الدراسي الأول للعام 1433-1434هـ.
- شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث: المقرر الذي يدرس في قسم مهارات تطوير الذات في عمادة السنة التحضيرية، وهي واحدة من ست شعب في القسم.
- الأداء التدريسي: أداء المدرّبين في الشعبة الدراسية، إذ تعتمد عمادة السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود مبدأ التدريب وليس التدريس، ويسمى المدرسون والمدربات بالمدرّبين والمدربات. وتم قياس الأداء التدريسي بأداة خاصة أعدت هذا الغرض، مكونة من 25 فقرة.

▪ **البرامج الأكاديمية:** جميع الفعاليات والبرامج التي تقدمها شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث، وتضم خمسة برامج هي: الحقيبة التدريبية (الكتاب المقرر)، وآلية تقييم الطلبة (توزيع الدرجات في الشعبة)، والموقع الإلكتروني، والبرامج والأنشطة الطلابية، وكذلك خدمات الإرشاد الأكاديمي.

الأسلوب الإحصائي المستخدم بالدراسة:

- أسلوب الإحصاءات الوصفية المتضمن نسب وتكرارات ومتوسطات حسابية وانحرافات معيارية.
- معامل الارتباط Correlation Coefficient.
- برنامج SPSS للتحليل الإحصائي.

أداة الدراسة:

جاءت أداة الدراسة على صورة استبيان مكون بصورته النهائية من 63 فقرة. ومقسمة إلى ستة أبعاد، تشمل متغيرات الدراسة.

صدق الأداة:

تم التحقق من صدق الأداة عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في مجال مهارات تطوير الذات، وطلب منهم إبداء الرأي حول فقرات الاستبيان، وذلك بالحذف والتعديل، واقتراح فقرات جديدة ومناسبة. وبناءً على ملاحظات المحكمين (جدول 1) تم تعديل أداة الدراسة لتصبح في صورتها النهائية مكونة من 63 فقرة.

جدول (1) أسماء المحكمين على أداة الدراسة

| م | الاسم | الوظيفة |
|---|----------------------|---|
| 1 | د. عبد المحسن المبدل | رئيس قسم مهارات تطوير الذات |
| 2 | د. شاهيناز عيسى | وكيلة قسم مهارات تطوير الذات للطلبات |
| 3 | د. إبراهيم رفعت | منسق مهارات الحاسب الآلي |
| 4 | د. مفلح الشغيثري | رئيس شعبة قيادة الأعمال |
| 5 | د. حمود الدوسري | رئيس شعبة مهارات الحاسب الآلي |
| 6 | د. عماد رمضان | رئيس شعبة مهارات الاتصال |
| 7 | د. عبدالله فجال | رئيس شعبة المهارات الكتابية |
| 8 | د. عفاف عطية | منسقة مهارات التعلم والتفكير والبحث للطلبات |

| م | الاسم | الوظيفة |
|---|-------------|---------------------|
| 9 | د.ناصر سليم | مشرف الصحة واللياقة |

ثبات الأداة:

من أجل استخراج معامل الثبات للأداة تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا، وذلك للتحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان. وقد بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا 96.3 وتشير هذه القيمة إلى درجة عالية من الثبات للمقياس، وتفي بأغراض الدراسة.

| معامل الثبات | |
|--------------------|-------------|
| معامل كرونباخ ألفا | عدد الفقرات |
| 0.963 | 63 |

عرض النتائج ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

1- ما مستوى رضا الطلبة عن الأداء التدريسي في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية المعبرة عنها للكشف عن مستوى الرضا العام للطلبة مفسراً حسب الجدول (2)، (3):

جدول (2) المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لكل فقرة

| الترج لكل فقرة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|----------------|-----------------|----------------|---------|
| 1 | من 0 - 1.5 | أقل من 50% | ضعيف |
| 2 | من 1.6 - 2.3 | من 50-79% | متوسط |
| 3 | من 2.4 - 3 | أكثر من 80% | مرتفع |

جدول (3) المتوسط الحسابي لتقييم أداء المدرب

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|-------|--|-----------------|----------------|---------|
| 1 | يعرض أهداف الجلسة التدريبية. | 2.80 | 93.3% | مرتفع |
| 2 | يمهد للمحاضرة تمهيدا يثير انتباه الطلاب. | 2.65 | 88.3% | مرتفع |
| 3 | يشجع الطلاب على التعبير عن وجهات نظرهم. | 2.72 | 90.7% | مرتفع |
| 4 | يلتزم بتغطية الموضوعات المحددة في الحقيبة التدريبية. | 2.71 | 90.3% | مرتفع |

| تقييم أداء المدرب | | | |
|-------------------|---|-----------------|----------------|
| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية |
| 5 | يستخدم أساليب تدريبية متنوعة داخل الجلسة التدريبية الواحدة. | 2.58 | 86.0% |
| 6 | يوزع وقت الجلسة التدريبية بفعالية. | 2.56 | 85.3% |
| 7 | يدير المناقشات داخل القاعة التدريبية بمهارة وفعالية. | 2.69 | 89.7% |
| 8 | يستخدم لغة الجسد لتوصيل بعض المفاهيم. | 2.61 | 87.0% |
| 9 | يوزع اهتمامه على الطلاب الموجودين بالقاعة التدريبية. | 2.68 | 89.3% |
| 10 | يتعامل مع جميع الطلاب بدون تمييز احد. | 2.80 | 93.3% |
| 11 | يثير اهتمام الطلاب بالمادة التدريبية. | 2.60 | 86.7% |
| 12 | يلتزم بالمواعيد الرسمية لبدء وانتهاء المحاضرات. | 2.85 | 95.0% |
| 13 | يشجع الطلاب على المشاركة الفعالة في الأنشطة التدريبية. | 2.72 | 90.7% |
| 14 | يستخدم الوسائل التعليمية المتاحة في عرض موضوعات التدريب. | 2.77 | 92.3% |
| 15 | يربط بين الموضوعات التدريبية والمعرفة المسبقة للطلاب. | 2.67 | 89.0% |
| 16 | يجعل موضوع التدريب سهلاً ومشوقاً. | 2.58 | 86.0% |
| 17 | يتابع الطلاب في إنجاز أعمالهم الفصلية. | 2.75 | 91.7% |
| 18 | يربط موضوعات التدريب بالحياة الواقعية. | 2.77 | 92.3% |
| 19 | يمتلك معلومات واسعة تثري المادة التدريبية. | 2.72 | 90.7% |
| 20 | يتأكد من استيعاب الطلاب لموضوعات الجلسة. | 2.66 | 88.7% |
| 21 | يختتم الجلسة التدريبية بطريقة منظمة وإيجابية. | 2.61 | 87.0% |
| 22 | يهتم بمظهره الشخصي. | 2.84 | 94.7% |
| 23 | يجيد استخدام العبارات والألفاظ المناسبة داخل القاعة. | 2.82 | 94.0% |
| 24 | يضع مع الطلاب قواعد؛ لتحقيق الانضباط الصفي. | 2.71 | 93.3% |
| 25 | يوجه الطلاب لتفعيل الحقيبة التفاعلية كلما أمكن ذلك. | 2.58 | 88.3% |
| | المتوسط العام | 2.69 | 90.7% |

يظهر من خلال الجدول (3) اتجاهات الطلبة على فقرات الاستبيان الخاص بتقييم أعضاء هيئة التدريس في الشعبة، ويتضح أن كافة الاتجاهات على هذه الفقرات مرتفعة، مما يدل على أن مستوى الرضا العام عن أداء أعضاء الهيئة التدريسية مرتفعة. وبلغ المتوسط العام 2.69 من 3، بنسبة مئوية مقدارها 90.7%.

ومن خلال النتائج السابقة التي أشارت إلى ارتفاع مستوى رضا الطلبة عن الأداء التدريسي في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية والتي قد يكون سببها طرق واستراتيجيات التدريس المستخدمة من قبل المدرسين والتي تركز على الجانب العملي التطبيق أكثر من الجانب النظري وترتكز على الجانب التدريبي أكثر من التدريسي، وتعمل على ربط موضوعات المقرر بالحياة اليومية للطلبة، كما يرجع السبب لمشاركات الطلبة الفاعلة في الأنشطة التدريبية

بمقرر مهارات التعلم والتفكير والبحث، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة كلا من (وزارة التربية والتعليم، 2012) والتي تشجع معلمي المواد الدراسية الطلاب على المشاركة والمناقشة، ودراسة إريك ليو وآخرون (Liu & et.al, 2010) والتي أظهرت أن معدل رضا الطلاب عالياً حول إتباع المدرسين طريقة التعليم التعاوني أكثر من غيرها، ودراسة الحسنية (2009) والتي أوضحت نتائجها أن المستوى العامل لرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان جيداً في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

2- ما مستوى رضا الطلبة عن البرامج الأكاديمية في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية المعبرة عنها للكشف عن مستوى الرضا العام للطلبة مفسراً حسب الجدول (4)، (5):
جدول (4) المتوسط الحسابي والنسبة المئوية عن البرامج الأكاديمية لكل فقرة

| المتوسط | النسبة المئوية | المتوسط | الترج لكل فقرة |
|--------------|----------------|---------|----------------|
| من 0 - 1.5 | أقل من 50% | ضعيف | 1 |
| من 1.6 - 2.3 | من 50-79% | متوسط | 2 |
| من 2.4 - 3 | أكثر من 80% | مرتفع | 3 |

جدول (5) المتوسط الحسابي لتقييم البرامج الأكاديمية

| الرقم | البعد (المجال) | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|-------|--|-----------------|----------------|---------|
| 1 | الحقيبة التدريبية للمقرر. | 2.38 | 79.3% | متوسط |
| 2 | آلية تقويم الطلبة في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث. | 2.44 | 81.3% | مرتفع |
| 3 | البرامج والأنشطة الطلابية. | 2.2 | 73.3% | متوسط |
| 4 | الإرشاد الأكاديمي. | 2.28 | 76.0% | متوسط |
| 5 | الموقع الإلكتروني. | 2.7 | 90.0% | مرتفع |
| | الوسط العام | 2.4 | 80% | مرتفع |

يتبين من الجدول (5) أن مستوى رضا الطلبة فيما يتعلق بالبرامج الأكاديمية التي تقدمها الشعبة كان مرتفعاً، حيث بلغ مستوى الرضا العام عليها 2.4 من 3 بنسبة مئوية بلغت 80% وهو مستوى مرتفع، وفي تفصيل هذه البرامج الأكاديمية: كان مستوى الرضا مرتفعاً على آلية تقييم الطلبة حيث بلغ المتوسط 2.44 من 3 بنسبة مئوية بلغت 81.3%، وكذلك الموقع الإلكتروني بمتوسط 2.7 من 3 بنسبة مئوية بلغت 90%. وكان مستوى الرضا متوسطاً على الحقيبة التدريبية (الكتاب

المقرر) بمتوسط حسابي 2.38 من 3 بنسبة مئوية بلغت 79.3%، والبرامج والأنشطة الطلابية التي تقدمها الشعبة بمتوسط حسابي بلغ 2.2 من 3 بنسبة مئوية بلغت 73.3%، وكذلك خدمات الإرشاد الأكاديمي بمتوسط بلغ 2.28 من 3 بنسبة مئوية بلغت 76%.

ومن خلال النتائج السابقة التي أشارت إلى ارتفاع مستوى رضا الطلبة عن البرامج الأكاديمية في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية والتي قد يكون سببها التنوع في هذه البرامج وتغطيتها للعديد من الموضوعات الرئيسية (الحقيبة التدريبية، وألية تقويم الطلبة في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث، والبرامج والأنشطة الطلابية، والإرشاد الأكاديمي، والموقع الإلكتروني) وما تقدمه هذه الموضوعات من موضوعات فرعية تمس حياة الطالب الجامعية واليومية، وتناولها لموضوع الإرشاد الأكاديمي والذي يعمل على تذليل الصعوبات التي تواجه الطلبة أثناء دراستهم الجامعية بل والمشكلات التي تقابلهم خارج إطار الدراسة ولها تأثير واضح على تحصيل الطالب وإنجازه الدراسي، وتتفق هذه النتائج مع دراسة كلا من طمسون (Thompson, 2012) والتي أشارت نتائجها لوجود علاقة بين رضا الطلاب مع الإرشاد الأكاديمي والتي ترتبط بالخبرة الأكاديمية، وأشارت إلى مجموعة من المتغيرات التي ترتبط بنوع الدراسة الأكاديمية وتقديم المشورة الأكاديمية، وبين المعدل الإيجابي لرضا الطلاب، ودراسة مالوف وزملاؤه (Malouff. & et.al, 2010) والتي ترتبط إلى حد كبير بمدى رضا الطلاب للتعبير عن الاهتمام في تسهيل تعلمهم، والتي تبين الدفاء والتعاطف، وإعطاء مهام مثيرة للاهتمام، وإحداث تغذية راجعة بناءة، ودراسة ونجباييون (2008 Wongpaiboon) وأشارت نتائجها إلى أن مستوى الرضا كان مرتفعاً نحو الخدمات المقدمة لهم. وكذلك نحو البرامج التي ترتبط بالأنشطة الاجتماعية والثقافية والمعلوماتية، وتعد أعلى درجات رضا الطلبة موجّهة نحو استخدام الإنترنت والمعلومات، باعتبارها خدمات جامعية مقدمة لهم.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول:

❖ ما مستوى رضا الطلبة عن مقرر (الحقيبة التدريبية) مهارات التعلم والتفكير

والبحث؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية المعبرة عنها للكشف عن مستوى الرضا العام للطلبة مفسراً حسب الجدول (6)، (7):

جدول (6) المتوسط الحسابي والنسب المئوية والمستوى للحقيبة التدريبية

| المستوى | النسبة المئوية | المتوسط | الترج لكل فقرة |
|---------|----------------|--------------|----------------|
| ضعيف | أقل من 50% | من 0 - 1.5 | 1 |
| متوسط | من 50-79% | من 1.6 - 2.3 | 2 |
| مرتفع | أكثر من 80% | من 2.4 - 3 | 3 |

جدول (7) المتوسط الحسابي والنسب المئوية ل فقرات الحقيبة التدريبية للمقرر

| الحقيبة التدريبية للمقرر | | | |
|--------------------------|---|-----------------|----------------|
| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية |
| 1 | تتصف أهداف المقرر بالوضوح. | 2.34 | 78.0% |
| 2 | يساعد المقرر على استثارة التفكير والفهم والنقد والتطبيق. | 2.34 | 78.0% |
| 3 | يتضمن المقرر موضوعات مهمة في الحياة العملية. | 2.39 | 79.7% |
| 4 | يتيح المقرر اشتراك الطلاب في مجموعات عمل. | 2.60 | 86.7% |
| 5 | تتسم محتويات المقرر بشكل عام بالوضوح. | 2.32 | 77.3% |
| 6 | تتسم موضوعات المقرر بالترابط. | 2.36 | 78.7% |
| 7 | تناسب الأنشطة التدريبية في الحقيبة التدريبية لمهارات التعلم والتفكير والبحث وموضوعات كل جلسة تدريبية. | 2.35 | 78.3% |
| 8 | يهدف المقرر إلى تنمية مهارات وخبرات حياتية وتطبيقية. | 2.42 | 80.7% |
| 9 | يناسب المقرر مستويات الطلاب. | 2.36 | 78.7% |
| 10 | المهارات والمعارف في المقرر مختارة بطريقة مناسبة. | 2.31 | 77.0% |
| | المتوسط العام | 2.38 | 79.3% |

يظهر من خلال الجدول (7) اتجاهات الأفراد على فقرات الاستبيان الخاص بتقييم الحقيبة التدريبية لشعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث، ويتضح أن مستوى التقييم على هذه الفقرات تراوح بين المتوسط والمرتفع، وكان المستوى العام متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.38 من 3 بنسبة مئوية بلغت 79.3%.

ومن خلال النتائج السابقة التي أشارت إلى أن رضا الطلبة عن مقرر (الحقيبة التدريبية) مهارات التعلم والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية جاء في المستوى العام المتوسط، وهو متوسط مقبول، قد يكون سببه حداثة الموضوعات التي تناولتها الحقيبة وتركيزها على التفكير والنقد والتطبيق وتنميتها للمهارات الحياتية للطلبة، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كلا من إريك ليو وآخرون (Liu & et.al, 2010) والتي صممت استبانة مكونة من ثلاثة أبعاد البعد الثالث منها حول الحقيبة التدريبية ومدى رضا الطلبة عنها والتي جاءت أقل من مستوى رضا الطلبة عن الأبعاد الأخرى والتي حصلت على المستوى المرتفع، ودراسة مالوف وزملاؤه (Malouff. & et.al, 2010) وأشارت نتائجها إلى أن رضا الطلبة بشكل عام كان مرتفعاً نحو المقررات التي طبقت فيها أساليب التدريس الفعال.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني:

❖ ما مستوى رضا الطلبة عن آلية تقويمهم في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية المعبرة عنها للكشف عن مستوى الرضا العام للطلبة مفسراً حسب الجدول (8)، (9):
جدول (8) المتوسط الحسابي والنسب المئوية والمستوى لآلية التقويم

| التدرج لكل فقرة | المتوسط | النسبة المئوية | المستوى |
|-----------------|--------------|----------------|---------|
| 1 | من 0 - 1.5 | أقل من 50% | ضعيف |
| 2 | من 1.6 - 2.3 | من 50-79% | متوسط |
| 3 | من 2.4 - 3 | أكثر من 80% | مرتفع |

جدول (9) المتوسط الحسابي والنسب المئوية لفقرات آلية التقويم

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
|-------|--|-----------------|----------------|--------------|
| 1 | يستخدم البرنامج اساليب تقويم متنوعة. | 2.40 | 80.0% | مرتفع |
| 2 | يناسب تقسيم الدرجات علي التكاليفات والمشروع والاختبارات الجهد المبذول علي كل منها. | 2.36 | 78.7% | مرتفع |
| 3 | تلائم الاختبارات الخاصة بالمقررات طبيعة المقرر. | 2.43 | 81.0% | مرتفع |
| 4 | تدار عملية الاختبارات بشكل مناسب ومريح للطلاب. | 2.38 | 79.3% | مرتفع |
| 5 | تعلم مواعيد الاختبارات ومواعيد تسليم المشروعات في وقت مناسب وبشكل واضح. | 2.55 | 85.0% | مرتفع |
| 6 | يستطيع الطالب معرفة درجاته ومراجعتها مع المسئولين في البرنامج. | 2.40 | 80.0% | مرتفع |
| 7 | يتم تقييم الطلاب في المقررات بشكل عادل لجميع الطلاب. | 2.56 | 85.3% | مرتفع |
| | المتوسط العام | 2.44 | 81.3% | مرتفع |

يظهر من خلال الجدول (9) اتجاهات الأفراد على فقرات الاستبيان الخاصة بآلية تقويم الطلبة في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث، ويتضح أن مستوى التقويم على هذه الفقرات كان مرتفعاً على جميع الفقرات، وكان المستوى العام مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.44 من 3 بنسبة مئوية بلغت 81.3%.

ومن خلال النتائج السابقة التي أشارت إلى أن رضا الطلبة عن آلية تقويمهم في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية جاء مرتفعاً، ويرجع السبب في ذلك إلى التنوع في آلية التقويم وطرق التعامل مع تقويم الطلبة داخل المقرر، وإجراءات التقويم وإطلاع الطالب على درجاته وقدرته على مراجعتها والتأكد منها ومعرفة الأخطاء التي وقع فيها، وتوزيع درجة المقرر ما بين اختبارات وأنشطة ومشروعات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بيني (Binney, 2005) وأشارت لضرورة تنوع وسائل التقويم لتشمل الاختبارات المقالية والإنترنت والكتاب المفتوح.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث:

❖ ما مستوى رضا الطلبة عن الأنشطة والبرامج الطلابية في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية المعبرة عنها للكشف عن مستوى الرضا العام للطلبة مفسراً حسب الجدول (10)، (11):

جدول (10)

المتوسط الحسابي والنسب المئوية والمستوى للبرامج والأنشطة الطلابية

| المتوسط | النسبة المئوية | المتوسط | الترتيب لكل فقرة |
|--------------|----------------|---------|------------------|
| من 0 - 1.5 | أقل من 50% | ضعيف | 1 |
| من 1.6 - 2.3 | من 50-79% | متوسط | 2 |
| من 2.4 - 3 | أكثر من 80% | مرتفع | 3 |

جدول (11) المتوسط الحسابي والنسب المئوية ل فقرات البرامج والأنشطة الطلابية

| البرامج والأنشطة الطلابية | | | |
|---------------------------|---|-----------------|----------------|
| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية |
| 1 | يشجع البرنامج الموهبة والإبداع عند الطلاب من خلال إظهارها في أنشطة وبرامج متنوعة. | 2.33 | 77.7% |
| 2 | يوفر برنامج تطوير مهارات الذات برامج لاكتشاف الموهوبين والمخترعين. | 2.12 | 70.7% |
| 3 | يحرص البرنامج على مشاركة الطلاب في المؤتمرات الخاصة بالطلاب وأبحاثهم ومنجزاتهم. | 2.22 | 74.0% |
| 4 | يتيح البرنامج إمكانية المشاركة لجميع الطلاب في الأنشطة والبرامج والمبادرات. | 2.32 | 77.3% |
| 5 | يتقبل البرنامج مبادرات الطلاب ويضعها موضع الاهتمام والتنفيذ. | 2.24 | 74.7% |
| | المتوسط العام | 2.2 | 73.3% |

يظهر من خلال الجدول (11) اتجاهات الأفراد على فقرات الاستبيان الخاصة بالبرامج والأنشطة الطلابية في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث، ويتضح أن مستوى التقييم على هذه الفقرات كان متوسطاً على جميع الفقرات، وكان المستوى العام متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.2 من 3 بنسبة مئوية بلغت 73.3%. ومن خلال النتائج السابقة التي أشارت إلى أن مستوى رضا الطلبة عن الأنشطة والبرامج الطلابية في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث جاء متوسطاً، وهو متوسط مقبول، قد يكون سببه عدم التنوع في البرامج والأنشطة والتي تناسب قدرات وميول الطلاب وتركيزها على برنامج الموهبة والإبداع فقط، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ونجباييون (Wongpaiboon,2008) وأشارت نتائجها إلى أن مستوى الرضا كان مرتفعاً نحو الخدمات المقدمة للطلبة. وكذلك نحو البرامج التي ترتبط بالأنشطة الاجتماعية والثقافية والمعلوماتية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع:

❖ ما مستوى رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية المعبرة عنها للكشف عن مستوى الرضا العام للطلبة مفسراً حسب الجدول (12)، (13):

جدول (12) المتوسط الحسابي والنسب المئوية والمستوى للإرشاد الأكاديمي

| التدرج لكل فقرة | المتوسط | النسبة المئوية | المستوى |
|-----------------|--------------|----------------|---------|
| 1 | من 0 - 1.5 | أقل من 50% | ضعيف |
| 2 | من 1.6 - 2.3 | من 50-79% | متوسط |
| 3 | من 2.4 - 3 | أكثر من 80% | مرتفع |

جدول (13) المتوسط الحسابي والنسب المئوية لفقرات الإرشاد الأكاديمي

| الإرشاد الأكاديمي | | | |
|-------------------|--|-----------------|----------------|
| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية |
| 1 | يؤدي الإرشاد الأكاديمي دوره بشكل فعال ومفيد. | 2.30 | 76.7% |
| 2 | يتواجد المرشدون الأكاديميون بشكل مستمر. | 2.23 | 74.3% |
| 3 | يناسب عدد المرشدين في المقررات عدد الطلاب في البرنامج. | 2.26 | 75.3% |
| 4 | يستقبل المرشدون الطلاب ويجيبون على استفساراتهم. | 2.34 | 78.0% |
| | المتوسط العام | 2.28 | 76.0% |

يظهر من خلال الجدول (13) اتجاهات الأفراد على فقرات الاستبيان الخاصة بالإرشاد الأكاديمي في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث، ويتضح أن مستوى التقييم على هذه الفقرات كان متوسطاً على جميع الفقرات، وكان المستوى العام متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.28 من 3 بنسبة مئوية بلغت 76%.

ومن خلال النتائج السابقة التي أشارت إلى أن مستوى رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث جاء متوسطاً، وهو متوسط مقبول، قد يكون سببه التعاون المحدود من قبل الطلبة مع المرشدين الأكاديميين فيما يخص المشكلات التي تواجههم، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة طمسون (Thompson, 2012) وأشارت نتائجها إلى ضعف ارتباط رضا الطلاب بالإرشاد الأكاديمي، كما وجد فرق في متوسط معدل رضا الطلاب يعتمد على نوع واحد فقط من الإرشاد الأكاديمي المقدم، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة بين رضا الطلاب مع الإرشاد الأكاديمي التي ترتبط بالخبرة الأكاديمية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الخامس:

❖ ما مستوى رضا الطلبة عن الموقع الإلكتروني في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية المعبرة عنها للكشف عن مستوى الرضا العام للطلبة مفسراً حسب الجدول (14)، (15):

جدول (14) المتوسط الحسابي والنسب المئوية والمستوى للموقع الإلكتروني

| المتوسط | النسبة المئوية | المستوى | الترج لكل فقرة |
|--------------|----------------|---------|----------------|
| من 0 - 1.5 | أقل من 50% | ضعيف | 1 |
| من 1.6 - 2.3 | من 50-79% | متوسط | 2 |
| من 2.4 - 3 | أكثر من 80% | مرتفع | 3 |

جدول (15) المتوسط الحسابي والنسب المئوية ل فقرات الموقع الإلكتروني

| الموقع الإلكتروني | | | | |
|-------------------|---|-----------------|----------------|---------|
| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | المستوى |
| 1 | تنتشر إعلانات القسم بخصوص مواعيد الاختبارات والأنشطة على الموقع الإلكتروني للبرنامج. | 2.6 | 86.7% | مرتفع |
| 2 | يتم تحديث الموقع الإلكتروني للبرنامج باستمرار. | 2.72 | 90.7% | مرتفع |
| 3 | يوجد لكل مقرر صفحة إلكترونية على موقع العمادة توفر الحد المقبول من المعلومات عن المقرر. | 2.86 | 95.3% | مرتفع |
| 4 | يعلن الموقع درجات الطلاب في الاختبارات. | 2.9 | 96.7% | مرتفع |
| 5 | يمتاز الموقع بسهولة التعامل معه. | 2.5 | 83.3% | مرتفع |
| 6 | يمتاز الموقع بتنوع موضوعاته وارتباطها بمصلحة الطالب. | 2.63 | 87.7% | مرتفع |
| | المتوسط العام | 2.7 | 90.0% | مرتفع |

يظهر من خلال الجدول (15) اتجاهات الأفراد على فقرات الاستبيان الخاصة بالموقع الإلكتروني لشعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث، ويتضح أن مستوى التقييم على هذه الفقرات كان مرتفعاً على جميع الفقرات، وكان المستوى العام مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.7 من 3 بنسبة مئوية بلغت 90%.

ومن خلال النتائج السابقة التي أشارت إلى أن مستوى رضا الطلبة عن الموقع الإلكتروني في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث جاء مرتفعاً، ويرجع السبب في ذلك إلى التحديث المستمر للموقع وتحديث بياناته ومعلوماته لتناسب جميع الطلبة وقدراتهم وميولهم وقيام الموقع بالإعلان عن جميع ما يخص الطلبة من اختبارات وفعاليات، كما أن سهولة التعامل مع الموقع الإلكتروني جعل رضا الطلبة عنه مرتفعاً، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ونجباييون (Wongpaiboon,2008) وأشارت نتائجها إلى أن أعلى درجات رضا الطلبة موجهة نحو استخدام الإنترنت والمعلومات، باعتبارها خدمات جامعية مقدمة للطلبة، ودراسة شوشانغ ليو (Liaw, 2007) وأظهرت نتائجها أن إدراك الطالب لكفاءته الذاتية يعد عاملاً حاسماً في التأثير في درجة رضاه عن التعلم الإلكتروني، وبالوقت نفسه فإن النشاط المتفاعل بينه وبين الوسائط المتعددة تزيد من درجات رضا الطالب.

توصيات الدراسة:

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصي الباحث بالآتي:
1. على عمادة السنة التحضيرية المحافظة على مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتعميمها على كافة شرائح ومنسوبي العمادة وعدم اقتصار تطبيق الجودة على الطلبة.
 2. على العمادة محاولة تقصي جوانب الضعف في الرضا العام للطلبة عن بعض الجوانب المقدمة من قسم مهارات تطوير الذات، وتحديدًا في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث.
 3. توفير أجواء الشفافية والتفاهم بين كافة منسوبي ومنسوبات العمادة من طلبة وأعضاء هيئة تدريس.
 4. إجراء أبحاث علمية منظمة حول الرضا الطلبة والعاملين في عمادة السنة التحضيرية.

مقترحات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يقترح الباحث القيام بالدراسات التالية:

- أ. رضا الطلبة عن الأداء التدريسي والبرامج الأكاديمية المقدمة في قسم مهارات تطوير الذات في عمادة السنة التحضيرية في جامعة الملك سعود.

- ب. رضا الطلبة عن الأداء التدريسي والبرامج الأكاديمية المقدمة في قسم العلوم الأساسية في عمادة السنة التحضيرية في جامعة الملك سعود.
- ج. تقويم البرامج الأكاديمية المقدمة فيقسم مهارات تطوير الذات في عمادة السنة التحضيرية في جامعة الملك سعود.

المراجع

أولاً- المراجع العربية:

- آل عايش، عبد الله حلفان عبدالله (2008). مدى رضا طلاب كلية المعلمين بمكة المكرمة عن البرنامج الدراسي بالكلية، *مجلة القراءة والمعرفة*، جامعة عين شمس، كلية التربية.
- الترتوري، محمد عوض وجويحان، أغادير عرفات (2010). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. ط(2)، دار المسيرة، عمان.
- الترتوري، محمد عوض وآخرون (2009). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. دار الحامد، عمان.
- الحسني سليم إبراهيم (2009). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، دراسة مسحية، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*. مجلد (25)، العدد (2). جامعة دمشق.
- وزارة التربية والتعليم (2012). إدارة البحث والتطوير التربوي، قسم البحث التربوي، المملكة الأردنية الهاشمية: عمان.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

- Baykal, U. et al. (2005). Determining Student Satisfaction in a College, *Journal of Education Today*, Volume 25, issue 4, Pp. 255-262.
- Binny, W. (2005). Satisfaction Average for Students universities. *International Journal of Learning*. Vol, (12)
- Clark, G. (2007). *Health science student satisfaction and expectation with non-instructional student services within the University of Mississippi system*, The University of Mississippi, Thesis Phd, Diss Abs Int, 3329527
- El Ansari, W. (2003). Satisfaction Trends in Undergraduate Physiotherapy Education, *Journal of Physiotherapy*, Volume 89, Issue3, Pp. 171-185.
- Liaw, S. (2007). Investigating Students, Perceived Satisfaction, Behavioral Intention, and Effectiveness of E-learning: A

- Case Study of the Blackboard System, *General Education Center*, China, Medical University
- Liu, E. & et.al (2010). Student satisfaction and self-efficacy in a cooperative robotics course, *Social Behavior and Personality*. Vol.38 (8), 2010, Pp. 1135-1146.
- Malouff, J. & et.al(2010). Use of motivational teaching techniques and psychology student satisfaction, *Psychology Learning and Teaching*, Vol.9(1), May 2010, Pp. 39-44.
- Marozzi, M.(2012). Tertiary student satisfaction with socialization: A statistical assessment: Quality & Quantity, *International Journal of Methodology*. Vol.46 (4), Pp. 1271-1278.
- Minnick, C. (2006). *First-year students' satisfaction with a private university's policies, practices, and services*, Thesis Ph.D.Diss. Abs. int, UMI Dissertations Publishing, 3213988.
- Thompson, A. (2012). *Perception of African American male college students' satisfaction with academic advising services and their intent to remain enrolled in school*, Thesis (P. HD), Colorado State University, ProQuest, UMI Dissertations Publishing, no 3346435
- Wongpaiboon, K. (2008). *A study of international student satisfaction with the academic environment, social environment, and services of International Programs for Students office at the University of South Carolina, Columbia Campus*, Thesis (ED.D) University of South Carolina, ProQuest, UMI Dissertations Publishing,. 3332300.