

واقع الخبرات والخدمات الأكاديمية التي تقدمها جامعة طيبة
لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية

إعداد

أ.د/ علي بن محمد الغامدي د/ علي بن حسين حورية

قسم الإدارة التربوية - كلية التربية - جامعة طيبة

المدينة المنورة - المملكة العربية السعودية

واقع الخبرات والخدمات الأكاديمية التي تقدمها جامعة طيبة

لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية

أ.د/ علي بن محمد الغامدي ود/ علي بن حسين حورية*

المقدمة:

تسعى الجامعات إلى الاهتمام والعناية بالمخرجات التعليمية، وتقديم الخدمات والخبرات العامة والتخصصية التي ترتقي بالطلاب في شتى النواحي، وتسهم في تحقيق النمو المتكامل لشخصيتهم، وتوفير لهم المناخ النفسي والخدمي الملائم (الأبيض، ٢٠٠٥م، ص ١٢٥)؛ ليكونوا على أعلى المستويات، وليحققوا للمجتمع أهدافه وتطلّعاته، وينهضوا به إلى مصاف الدول المتقدمة.

مما يحتمل الجامعات مسؤولية تقديم خبرات وخدمات ذات مستوى عالٍ من الجودة والإتقان والشمولية والتنوّع، بحيث تتوفر فيها عوامل الجذب والإبداع والتشجيع والتطور ومواكبة العصر، والتي تمكن الطلاب من التفاعل مع الظروف والمناسبات والمعطيات التي توفرها الجامعة، من خلال المرافق الجامعية، وفرص التواصل مع أعضاء هيئة التدريس، والاحتكاك بالطلاب أنفسهم (أبو قديس، ٢٠٠٢م، ص ٥٦-٥٧)؛ كل ذلك له أثر كبير في إثراء الجانب العلمي والاجتماعي والنفسي للطلاب.

ويعد التوافق النفسي لدى طلاب الجامعة بين تطلّعاتهم الجامعية والمستقبلية، وبين ما يجدونه من خبرات وخدمات تقدمها الجامعة لهم؛ من أبرز العوامل لنجاح الجامعة والطلاب والخطط التعليمية على حدّ سواء؛ مما يؤثر في النواحي النفسية والاقتصادية والاجتماعية والقيمية (الديب وفراج، ٢٠٠٢م، ص ١٠٩)، وذلك لأن الشعور بالرضا من الخدمات والخبرات يوجد فيهم الدافعية إلى الإنجاز والإنتاجية، والتكيف مع المحيط الجامعي (دانية وحسن، ١٩٩٨م، صص ٢١٦-٢١٧)، كما يُكسبهم المهارات المعنوية بالميل والاتجاهات والقيم (هجان، ٢٠٠١م، ص ٨٤).

* أ.د/ علي بن محمد الغامدي ود/ علي بن حسين حورية: قسم الإدارة التربوية - كلية التربية - جامعة طيبة - المدينة المنورة - المملكة العربية السعودية.

ولتحقق الجامعة رسالتها، وتقيس جودة خدماتها وتسعى إلى تطويرها، ينبغي أن تسعى إلى قياس مدى رضا الطلبة عن الخدمات، ومقدار ما اكتسبهم من خبرات، ولمساعدة المسؤولين في الحصول على معلومات واضحة تستطيع أن تركز عليها في بناء القرارات، وتعينهم على رؤية مواقع التركيز أو التغيير، وعناصر الحفز الطلابي للوصول إلى تقدم علمي أعظم (أبو قديس، ٢٠٠٢م). ويوضح كوه (Kuh, 1992) أن الجامعات لن تصل إلى تحقيق أهدافها، ولن تستطيع أن تحتل مكانة كبيرة ونظرة اجتماعية إيجابية دون غيرها من المؤسسات؛ إلا عن طريق عمليات التقييم والتقييم المستمر الموضوعي والواقعي السليم للخبرات والخدمات الأكاديمية التي تقدمها الجامعات لطلابها. ويرى تيرينزيني (Terenzini, 1995) أن تقييم المخرجات الجامعية يعد من المصادر الرئيسية التي تعتمد عليها الجامعات في الإعداد والتخطيط والتطوير للبرامج والخبرات والخدمات والمرافق الجامعية، ويمثل دور هذه التقييمات في خدمة أغراض البحث العلمي، وتطوير أنشطة الجامعة العلمية، كما تفيد الباحثين وتزودهم بكل ما يحتاجون إليه من قواعد بيانات ومعلومات، التي تؤدي إلى تطوير الخبرات والخدمات والبرامج الجامعية التي تقدمها الجامعة بأكملها.

وفي الوقت الراهن ارتكز اهتمام القيادات التربوية ومعظم الباحثين على عملية التقييم التي يجب أن تستخدم أساليباً وطرقاً جديدة. يشير ستيجينج (Stigging, 2001) إلى أن أفضل مقاييس تقييم مكاسب الخبرات والخدمات الأكاديمية التي تقدمها الجامعات، يتمثل في تقييم الطلبة ودرجة رضاهم عن المجالات العلمية والاجتماعية الترويجية المختلفة، ومستوى الخبرات التي اكتسبوها في الجامعة، ومدى الاستفادة من الخدمات الأكاديمية الجامعية طيلة فترة الدراسة، ودرجة تقدمهم نحو تحقيق الأهداف العلمية الهامة، مما يستوجب استطلاع آرائهم نحو مستوى الخبرات التي يكتسبونها ونوعية الخدمات التي قدمت أو من المفترض أن تقدم لهم من قبل الجامعات. ويرى سبنسر وشيميلكن (Spencer and Schemelkin, 1995) أن تقييم الطلبة لكافة الخبرات والخدمات الأكاديمية ولأعضاء هيئة التدريس والمقررات والمناهج أصبح أمراً مقبولاً ومطلوباً في الجامعات الأجنبية، ويلاحظ أن هناك زيادة مضطردة في استعمال عمليات التقييم هذه، حيث بدأت في جامعة هارفارد Harvard بالولايات المتحدة

الأمريكية، وازداد عدد الجامعات التي تستخدمها من ٨٦% سنة ١٩٧٣م إلى ما نسبته ٨٩% سنة ١٩٨٦م.

تعد جامعة طيبة إحدى الجامعات السعودية التي تسعى إلى تحقيق تطلعات وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية، بأن تكون مركزاً لإنتاج المعرفة، وذلك بتطوير البرامج والأساليب تقديمها، لتزويد الطلبة بالمعرفة والمهارات اللازمة التي تمكنه من الدخول في سوق العمل (وزارة التعليم العالي، ٢٠١٤م)؛ لذا كان من الضروري قياس واقع فاعلية الخدمات المقدمة للطلبة من خلال رضاهم عن ما يتم تقديمه لهم، ومقدار ما اكتسبوه من خبرات داخل الجامعة؛ وذلك لتطوير الخدمات المقدمة، والسعي إلى استحداث خدمات جديدة، وإتاحة فرص ينمي بها الطلاب معارفهم وخبراتهم، واكتساب خبرات جديدة. كما تمكن المسؤولين من وضع الخطط ورسم البرنامج ومتابعتها بكفاءة.

تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع الخبرات والخدمات الأكاديمية التي تقدمها جامعة طيبة بالمدينة المنورة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية، وستبنى نتائج هذه الدراسة على نتائج استفتاء سيجرى على نطاق واسع من طلبة الجامعة. ويتوقع أن تقدم نتائج صورة حقيقية ودقيقة عن الرضا الأكاديمي لدى الطلبة الخريجين من جامعة طيبة، كما قد تفصح النتائج عن الطرق والأساليب التي يرى الطلبة جدواها في رفع مستوى رضاهم الأكاديمي عن كلياتهم وبالتالي عن جامعتهم.

مشكلة الدراسة وتساولاتها:

تعدّ الجامعة مؤسسة تربوية ثقافية اجتماعية، تشكل المركز الأساس للبحوث العلمية والتطبيقية التي تساعد في التقدم الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، وتثري صنّاع القرار بالخبرات والمهارات، وإزاء هذه المهام تعنتي الجامعات في العالم بإعداد الموارد البشرية، والمساهمة في عملية التنشئة ونقل الثقافة، وصياغة وعي الطلاب وتشكيله، بما يكون له المردود الإيجابي في النمو المعرفي وتقوية المهارات وإثراء روح الابتكار، وإجراء البحوث العلمية، وتناول قضايا المجتمع ومشاكله، والعمل على خدمته وتنميته بجميع جوانبه الاقتصادية والمعرفية والاجتماعية.

على ضوء ذلك أضحّت الجامعات تتبنى تقديم برامج تعليمية وخدمية وخبرائية هادفة لطلابها، وهذا لا يتم إلا بتبني العمل الشامل، وتصميم البرامج التي تحقق

الحاجات المتخصصة للطلاب، والعناية بتصميم منظومة من البرامج الكافية لمواجهة الحاجات المتنوعة للطلاب (Lavelle and Reicard, 1999)، ويشير شيكيرينج (Chickering, 1969) إلى أن ذلك يحتاج إلى إيجاد البرامج التي تسعى إلى تطوير المنافسة بين الطلاب، وجودة تعاملهم مع الانفعالات والعواطف، والانتقال من الاستقلالية إلى التفاعل، وتشجيع تكوين الذات، وتطوير الأهداف، وتطبيق مفهوم السلامة الشخصية؛ مما يتطلب مناقشة: الأهداف الجامعية الواضحة والمنسجمة مع تطلعاتها، وحجم الجامعة، وعلاقة الطلاب بأعضاء هيئة التدريس، والمناهج، والجمعيات الطلابية، وإيجاد البيئة التربوية الفعالة، كما يذكر بيجز وبرنارت (Biggs and Barnhart, 1973) أن الحياة الجامعية يجب أن تتوفر فيها حرية الفكر للطلاب، وتكوين علاقات طيبة قائمة على الثقة المتبادلة مع أعضاء هيئة التدريس، وأن يشعر بالاطمئنان في حياته الجامعية، وأن توجد تسهيلات تقدم له في الجامعة، مع أهمية حلّ مشاكله الدراسية.

وقد تواجه الجامعة عوائق وصعوبات ومشاكل جزاء تقديمها الخبرات والخدمات لطلابها على الوجه الأمثل؛ لذا سعت الجامعات في المجتمعات العالمية إلى إيجاد بدائل مرحلية وجذرية لتجاوز تلك العقبات، وإيجاد حلّ لها، ونجحت في ذلك إلى حدّ كبير، حيث يذكر الزامل (٢٠٠٥م) أن الجامعات العالمية أصبحت تتبنى مفاهيم جديدة لها طابع يتفق والمستجدات العلمية الحاضرة؛ مما أدى إلى ظهور أنظمة تعليمية متطورة، كما يعتبر أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية في بعض الجامعات الأمريكية نتائج تقييم المخرجات الطلابية، مصدرًا رئيسيًا يعتمدون عليه في مراحل التخطيط والتطوير، ويستخدمونها لتحسين عمليات التعليم والتعلم داخل وخارج قاعات التدريس (Bodo and Muffo, 1997)، وقد أظهرت دراسة تيرينزيني (Terenzini, 1995) ثمانية مخرجات (المهارات الإدراكية المركبة، والمعرفة المكتسبة، والتطور الذاتي، والتطور البيئشخصي، والمنافسة العملية، ومسؤولية الحياة المدنية، والتحصيل الأكاديمي، والمثابرة) تزود الباحثين والقائمين على الجامعات بإطار يمكنهم من خلاله تقدير وتحديد المخرجات المناسبة للأنظمة التربوية في الجامعات المختلفة، كما أبرزت عدد من الدراسات أسباب الرضا لدى الطلاب عن الجامعة، كدراسة كراهن وبولي (Krahn and Bowlby, 1997)، ودراسة هيرفونين ومانجيلوجا (Hirvonen and Mangelaja, 2005)، التي أظهرت تقدم الجامعات العالمية في مجال الخبرات

والخدمات التي تقدمها لطلابها، وما ينتج عن ذلك من رضاهم عنها، حيث يشير عبد اللطيف (١٩٩٧م، ص٣٠٧) إلى أن تلك الدراسات أدت إلى زيادة الاهتمام بالرضا لدى الطلاب في الحياة الجامعية، كما أنها وضعت عدة مقاييس واختبارات تقيس مدى الرضا لدى طلاب الجامعة، وذلك من خلال تقدير اتجاهاتهم نحو بعض الجوانب المهمة التي ترتبط بالخبرة والحياة الجامعية.

ومع التقدم الملحوظ في الجامعات العالمية تجاه ما تقدمه من خبرات وخدمات لطلابها، وما يقابله من رضاهم عنها، إلا أن الجامعات في العالم العربي لم تحقق الجودة المطلوبة في الخدمات والخبرات التي تقدمها لطلابها، وعن حصول رضاهم عن تلك الخدمات والخبرات، حيث يشير الأبيص (٢٠٠٥م، ص١٢٨) إلى وجود ثغرة في دراسة هذا الموضوع تحتاج إلى بحث وتقديم نتائج جديدة، يمكن أن تسهم في مساعدة القائمين على تقديم العملية التعليمية في البلدان العربية، ذلك فيما يتعلق بحل العديد من المشاكل التي تقابل طلاب الجامعة نظراً لعدم رضاهم عن حياتهم الجامعية، وهذا ما ذكره عبد اللطيف (١٩٩٧م، ص٣٠٨) من أن هناك نقصاً واضحاً في هذا النوع من الدراسات العربية مع وجود عدم الرضا لدى الطلاب، كما أظهرت عدد من الدراسات التي أجراها الباحثون في الجامعات الأردنية عن تدني مستوى الرضا لدى الطلاب عما تقدمه لهم الجامعات من الخدمات والخبرات (أبو قديس، ٢٠٠٢م، صص٥٩-٦١)، وأشارت دراسة أبو قديس (٢٠٠٢م، ص٩٣) إلى أن درجة رضا طلاب الجامعات الأمريكية جاء أعلى من درجة رضا طلاب الجامعة الهاشمية في غالبية البنود المحددة.

سعت جامعة طيبة منذ تأسيسها على توفير أجود وأرقى الخبرات والخدمات لطلابها، فقد جاء في التوجهات الرئيسة والأهداف الإستراتيجية للجامعة مجموعة كبيرة من الخدمات والخبرات التي تقدمها الجامعة لطلابها، ومنها: توفير برامج دراسية مطورة وفق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي العالمية، وتطوير برامج الإرشاد الأكاديمي والتوجيه المهني للطلبة، ودعم أنشطة الإرشاد النفسي والتوجيه الاجتماعي، وتطوير مصادر التعلم والمعلومات، وتحسين مشاركة الطلبة في الأنشطة اللاصفية (إدارة التخطيط الاستراتيجي، ١٤٣٢هـ، صص٢٥-٢٦)، ومع ذلك فلا تزال الجامعة في حاجة إلى الوقوف على جوانب القوة والضعف فيما

تقدمه من خدمات وخبرات وفقاً لآراء الطلبة، كما قد تسهم في مساعدة أصحاب القرار على الاطلاع على الواقع الذي يعيشه الطلبة، سعياً إلى تحقيق رضاهم. جاءت هذه الدراسة للوقوف على واقع الخبرات والخدمات الأكاديمية بجامعة طيبة في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية، من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس التالي: ما واقع الخبرات والخدمات التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية، وسيتم الإجابة عن هذا السؤال من خلال الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما واقع الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية؟
٢. ما واقع الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية؟
٣. ما درجة ممارسة الطلبة الخريجين في جامعة طيبة لبعض الخبرات والخدمات الجامعية خارج الفصول الدراسية في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية؟
٤. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها تعزى لمتغيري الجنس والكلية؟
٥. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي لدى طلبة جامعة طيبة تعزى لمتغيري الجنس والكلية؟
٦. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة الطلبة الخريجين لبعض الخبرات الجامعية خارج الفصول الدراسية في جامعة طيبة تعزى لمتغيري الجنس والكلية؟

أهداف الدراسة:

يتمثل هدف الدراسة الرئيسي في الكشف عن الخبرات والخدمات الأكاديمية التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية، وذلك من خلال الحرص على تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

١. الوقوف على واقع الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية.

٢. تعرف واقع الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية.
٣. محاولة تحديد مستوى ممارسة طلبة جامعة طيبة لبعض الخبرات والخدمات الجامعية خارج الفصول الدراسية في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية.
٤. الكشف عن الفروق وأثر المتغيرين (الجنس، الكلية) في الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها.
٥. الكشف عن الفروق وأثر المتغيرين (الجنس، الكلية) في الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي لدى طلبة جامعة طيبة.
٦. الكشف عن الفروق وأثر المتغيرين (الجنس، الكلية) في درجة ممارسة الطلبة الخريجين لبعض الخبرات الجامعية خارج الفصول الدراسية في جامعة طيبة.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها الرئيس، الذي يتوقع أن يكشف عن واقع الخبرات الأكاديمية التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في مقياس جامعة كولورادو الأمريكية، إضافة إلى إنها قد تكشف عن مواطن الضعف والقوة في مستوى تلك الخبرات كخدمات مقدمة للطلبة في البيئة الجامعية. وبالتالي فالدراسة قد تفيد أصحاب القرار في إجراءات من شأنها الإسهام في زيادة رضا الطلبة، وفي تحسين وتطوير العمل الأكاديمي والإداري في الجامعة؛ بما يترتب عليه تحسين مستوى الخبرات والخدمات المقدمة للطلبة. كما قد تفيد نتائج الدراسة في زيادة الوعي لدى الطلبة اتجاه أهمية الخبرات والخدمات التي من المفترض أن تقدم لهم، وذلك من خلال السعي للحصول عليها من مصادرها ليعتدوا بها أثناء انخراطهم بسوق العمل.

حدود الدراسة:

اشتملت حدود الدراسة على الحدود التالية:

- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة الحالية على كشف واقع الخبرات والخدمات الأكاديمية التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية.
- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة الحالية على عينة عشوائية ممثلة لكافة طلاب وطالبات جامعة طيبة بكافة كلياتها وتخصصاتها.

-الحدود المكانية والزمانية: اقتصرَت الدراسة الحالية على جامعة طيبة في منطقة المدينة المنورة عام ١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م
مصطلحات الدراسة:

الخبرات: هي "عملية تفاعل بين الفرد وبيئته أو بينه وبين ما يواجهه من مواقف أو ظروف أو مشكلات أو أشخاص، فيحدث انسجام بينه وبين ما يواجهه من مواقف، وقد تحدث مواءمة بين سلوكه ونموه" (فالوقي، ١٩٩٧م، ص٣٧).
الخبرات الأكاديمية: "هي كافة الخبرات العامة أو الخبرات التي يكتسبها الطلبة في مجال التخصص الجامعي، التي تتمثل في نوعية المساقات التدريسية، ومدى إتاحة الفرصة للعمل اليدوي والخبرات التطبيقية والعمل المشترك" (حسن، وإبراهيم، والظفري، ٢٠١١م، ص٥١٥). وقد اعتمد الباحثان هذا التعريف في دراستهما.

الخدمات: يعرفها فكاتليل phkatlel بأنها: "كل نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة، ولا ينتج عنها أي ملكية...." (في نور الدين، ٢٠٠٦م، ص٥٨).

الخدمات الأكاديمية: هي كل ما تقوم به الجامعة (ممثلة بوحدة الخدمات الطلابية) من خدمة طلاب وطالبات الجامعة، وتطوير وتبسيط الإجراءات الإدارية والأكاديمية لهم، وتلبية احتياجاتهم ومساعدتهم لتنمية الجوانب المختلفة من شخصياتهم، وزيادة مهاراتهم في التعامل مع الصعوبات المختلفة خلال فترة الدراسة، التي قد تؤثر سلباً على أدائهم الأكاديمي أو استمرارهم بالجامعة، والعمل على توفير كافة الإمكانيات الأساسية التي تحثهم على التفوق والإبداع ليشعروا بوجودهم الاجتماعي كأعضاء ذوي فاعلية وكفاءة عالية في البيئة الجامعية، وكل ذلك عن طريق تقديم أجود الخدمات الهادفة والتميزة والراقية المبنية على التطوير والتقنية الحديثة ووفق معايير الجودة الشاملة التي تسعى إليها الجامعة في ظل ازدياد وسائل الاستثمار في المشاريع التعليمية والفكرية والبحث العلمي وبما يتفق مع المعايير المحلية والعالمية المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي. (وحدة الخدمات الطلابية، ٢٠١٤م)، (عمادة الخدمات التعليمية الطلابية، ٢٠١٤م). وقد اعتمد الباحثان هذا التعريف في دراستهما.

أدبيات الدراسة:

يتناول هذا الفصل الأدبيات السابقة؛ بغرض شرح مفاهيم وجوانب البحث حتى يصل القارئ إلى رؤية واضحة حيال الموضوع بشكل عام، وذلك من خلال جزئين: الإطار النظري، والدراسات السابقة التي تطرقت للموضوع.

جامعة طيبة:

أنشئت جامعة طيبة بالمدينة المنورة بصدور الأمر السامي بدمج فرعَي (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة الملك عبد العزيز في المدينة المنورة) ليكونا جامعة مستقلة، تضم سبع كليات علمية ومعهدًا عاليًا، ويُساند الكليات عدد من العمادات (جامعة طيبة، ٢٠١٣م). وفي عام ١٤٣٣هـ/١٤٣٤هـ أصبحت الجامعة تضم ٣٠ كلية ومعهدًا، منها ١٧ بالمقر الرئيسي بالمدينة المنورة، والباقي في ستة فروع هي: ينبع، والعلا، والحناكية، وخيبر، والمهد، ويدر. تتضمن رسالة الجامعة تقديم برامج أكاديمية عالية الجودة في مختلف فروع المعرفة، وتعمل على تطوير ودعم البحوث بما يُسهم في إثراء المعرفة وتحقيق أهداف التنمية، كما تُسهم في تلبية حاجات التنمية الوطنية ومتطلبات سوق العمل المتجددة بتخريج الكوادر البشرية القادرة على المنافسة في ظلّ الاقتصاد المعرفي والعولمة. وتعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع وبناء مجتمع المعرفة، وهيئة بيئة جامعية داعمة للإنتاج والتميز. وتقدم الجامعة حوالي ١٦٧ برنامجًا علميًا، منها ٩٩ على مستوى الدراسات العليا. كما امتدّت برامج الجامعة لتشمل التعليم الموازي والانتساب المطور (جامعة طيبة، ٢٠١٣م).

جامعة كولورادو الأمريكية:

تقع جامعة كولورادو في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تأسس نظامها عام ١٨٧٦م وهو نظام جامعي حكومي هدفه الأول البحث، كما أن من أولوياته الرئيسية التدريس والخدمة العامة، ولهذه الجامعة ثلاثة فروع؛ الأول في مدينة بولدر وتأسس عام ١٨٧٦م؛ والثاني في مدينة كولورادو سبرنجز وكان تأسيسه عام ١٩٦٥م؛ أما فرعها الثالث فيقع في مدينة دنفر وتأسس عام ١٩١٢م. تميزت جامعة كولورادو في كافة فروعها بتقديم برامج تخصصية في الفنون العقلية، والأدب، والعلوم، وإدارة الأعمال، والعمارة، والهندسة، والنخيط، والتربية والتعليم، والصحافة والعلوم التطبيقية وغيرها، كما تتضمن فروعها العديد من الكليات سواء للمرحلة الجامعية أو للدراسات العليا. كما تقدم جامعة كولورادو الأمريكية العديد

والكثير من الخبرات والخدمات لطلابها وطالباتها مما جعلها من: أعلى ٥٠ جامعة بحوث في الولايات المتحدة (CMUP) ، وأعلى ١٠٠ جامعة عمومية (USNWR)، وأعلى ٢٠٠ جامعة وطنية (USNWR) ، وأعلى ٣٠٠ جامعة عالمية). (Shanghai Jiaotong) موسوعة مقاتل من الصحراء، ٢٠١٤م (Study in the USA, 2014)

المجتمع المعرفي:

لا يقتصر مجتمع المعرفة على إنتاج المعلومة وتداولها، وإنما يحتاج إلى ثقافة تُقِيم وتُحترم من يُنتج هذه المعلومة ويستعملها في المجال الصحيح. ذكر الربيعي (٢٠٠٨م) أبعادًا مختلفة للمعرفة تمثلت في الآتي:

١. **البُعد الاقتصادي:** وتعتبر المعلومة أو الخدمة الرئيسية والمصدر الأساسي للقيمة المضافة.
 ٢. **البُعد التكنولوجي:** مجتمع المعرفة يعني انتشار وسيادة تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مختلف مجالات الحياة، وهذا يعني ضرورة الاهتمام بالوسائل الإعلامية والمعلوماتية وتكيفها وتطويعها حسب الظروف الموضوعية لكل مجتمع، سواء فيما يتعلق بالعتاد أو البرمجيات. كما يعني البُعد التكنولوجي لثروة المعلومات وتوفير البنية اللازمة من وسائل الاتصال وتكنولوجيا الاتصالات وجعلها في متناول الجميع.
 ٣. **البُعد الاجتماعي:** سيادة درجة معينة من الثقافة المعلوماتية في المجتمع، وزيادة مستوى الوعي بتكنولوجيا المعلومات، وأهمية المعلومة ودورها في الحياة اليومية.
 ٤. **البُعد الثقافي:** يعطي مجتمع المعرفة أهمية قصوى للمعلومة والمعرفة والاهتمام بالقدرات الإبداعية للأشخاص، وتوفير إمكانية حول التفكير والإبداع والعدالة في توزيع العلم والمعرفة والخدمات، كما يعني نشر الوعي والثقافة في الحياة اليومية للطالب.
- تعد الجامعة أحد دعائم المجتمع المعرفي بالاستناد إلى التكنولوجيا المعلوماتية، والاتصال، ونشر التعليم الحرّ، وتوليد الأفكار، وبناء المعرفة، وربطها بسوق العمل، وتنمية المهارات والقدرات اللازمة التي يحتاجها الطلبة أثناء عملية

التعليم والتعلم، كما تسعى الجامعة إلى تطوير شخصية الطلبة لتتواءم مع متغيرات العصر العلمي والانفجار المعرفي (بركات وعوض، ٢٠١١م).

الخدمات الأكاديمية:

تُشير الأدبيات إلى أن للجامعة أدوارًا رئيسة تتمثل في التعليم والبحث العلمي، وكذلك خدمة المجتمع والمسؤولية الاجتماعية التي لا يمكن اعتبارها أنشطة منفصلة، بل من المفترض أن تكون في جوهر عمل الجامعة، إضافة إلى مسؤولياتها في توطيد المبادئ والقيم في إدارة المؤسسة من حيث الالتزام بالعدالة والمساواة، والاستدامة في التنمية، والاعتراف بالحرية، وتقدير التنوع، وتعزيز حقوق الإنسان والديمقراطية والمسؤولية المدنية (رحال، ٢٠١١م؛ Barnett, 2009).

تقدم الجامعة مجموعة من الأنشطة والبرامج التعليمية لطلابها، وتسعى جاهدة إلى توصيل خدماتها لأفراد المجتمع سواء كان ذلك في صورة برامج تعليمية تفويضية أم تكاملية، أم في صورة برامج تدريبية، كما تعمل على نشر المعرفة، بغرض إحداث تغييرات سلوكية وتنموية في البيئة المحيطة بها، وتسهم في وحدتها الإنتاجية والاجتماعية (عامر، ٢٠٠٧م، ص ٨). وتتمثل الخدمات التعليمية الأكاديمية التي تقدمها الجامعة في نشر وإشاعة الفكر العلمي المرتبط ببيئة الكليات، وتبصير الرأي العام بما يجري في مجال التعليم، فكريًا أو ممارسة، كما أنها تقدم الخدمات والمقترحات والاستشارات إلى مؤسسات المجتمع المحلي، لحلّ قضايا ومشكلاته وتدلي بتصورات وبدائل تشيع فكرًا تربويًا داخل المجتمع (عمار، ١٩٩٦م، ص ١٦).

تسعى جامعة طيبة لتحقيق مفهوم الخدمات التعليمية التي تتضمن جوانب عديدة، تتمثل في الأنشطة التعليمية الموجّه لطلاب وطالبات الجامعة، يُمكن عن طريقها نشر المعرفة وإحداث تغييرات سلوكية وتنموية في البيئة المحيطة بالجامعة، كما أنها تسعى لأن تكون جامعة إشعاع حضاري، مواكبة لركب تطور الجامعات العالمية والسعودية.

الخدمات الأكاديمية في جامعة طيبة:

تأتي وظيفة التدريس في مقدمة الوظائف الثلاث لجامعة طيبة، حيث تسعى الجامعة إلى تقديم المعارف من خلال تطوير بيئة العمل، وتطوير الأداء الأكاديمي والمهارات التطبيقية التقنية لأعضاء هيئة التدريس، وتسعى للارتقاء بمستوى تحصيل الطالب الجامعي معرفيًا، ومهاريًا، وأخلاقيًا، وتحرص على

التطوير النوعي للتعليم والتدريس الجامعي (دليل جامعة طيبة، ٢٠١١م). كما تهتم الجامعة بالبحث العلمي كهدف مباشر للتدريس الجامعي، حيث يُعد عنصرًا أساسيًا من عناصر تفويم نشاطات عضو هيئة التدريس، إذ أن البحث العلمي الأصيل يُساعد هيئة التدريس على الرقي بممارساته المهنية في ميدان اهتمامه (الغامدي، ٢٠١١م). كما تدعم جامعة طيبة البيئة البحثية والعمل على تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا من خلال إنشاء المعامل، والمختبرات المتخصصة وتجهيزها وتحديثها، وأيضًا تهيئة المناخ البحثي الملائم لتشجيع الإبداع الفكري.

كما تقدم الجامعة خدماتها عن طريق وكالة عمادة شؤون الطلاب، التي تتضمن عددًا من الوحدات التي تسعى جميعها لتبسيط الإجراءات الإدارية والأكاديمية لرفع كفاءة الخدمة المقدمة للطلاب مثل: خدمة القروض، والإعانات، وخدمات الطيران، وإخلاء الطرف من العمادة، إضافة إلى خدمة الرعاية الخاصة بالطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وخدمة الخريجين التي تُتيح للخريجين التعرف على عدد من فرص العمل المتاحة في القطاعين الحكومي والخاص، وتعرفهم كذلك على برامج الدراسات العليا بالجامعة والتدريب المستمر. كما تُساهم الوكالة بفاعلية في تحديد حاجات سوق العمل إلى برامج التعليم، كما تتيح للخريجين حضور المناسبات التي تُقام داخل الجامعة والمشاركة فيها؛ لتعزيز روح الانتماء والتواصل بين الخريجين وجامعتهم، وكذلك الاستفادة من الدورات التدريبية والبرامج التي تقدمها الجامعة. أما وحدة المكافآت فتُقدم الخدمات المالية المتطورة إلكترونيًا بشتى أنواعها من مكافآت شهرية، وبدلات، ومكافآت امتياز، وغيرها؛ ليكمل الطالب مسيرته التعليمية بيسر وسهولة. وأيضًا وحدة التغذية التي تعد من أهم الوحدات التابعة لوكالة عمادة شؤون الطلاب، تُقدم للطلاب وجبات إفطار وغداء متوازنة من الناحية الصحية، وبأسعار مخفضة تشارك الجامعة في تكلفتها. ومن ضمن الخدمات التي تُقدمها جامعة طيبة لطلابها المشاركة في الأندية العامة كالأنشطة اللاصفية والأندية المناسبة لتخصصات الطلاب سواء العلمية أو الأدبية، والمشاركة في العديد من الأنشطة الطلابية كالاحتفالات، والمسابقات، والندوات، والمؤتمرات في شتى المجالات (جامعة طيبة، ٢٠١٤م).

إجمالاً للقول، فإن جامعة طيبة تهتم بخدمة مجتمعها، من خلال إنشاء مراكز خاصة بخدمة المجتمع والشراكة المجتمعية في المناطق التابعة لها، وبذلك تبقى مركز إشعاع حضاري واجتماعي يهدف إلى تنمية المجتمع اقتصادياً وثقافياً وعلمياً من خلال وظائفها الأساسية المتمثلة في التعليم العلمي وخدمة المجتمع، والتي تتطلب منها البحث المستمر عن أفضل السبل التي تُساعد في تنفيذ تلك الوظائف، وتحقيق الأهداف المطلوبة، وعدم الانطواء على نفسها بعيداً عن مؤسسات المجتمع. وكل ذلك شكّل عاملاً مهماً من عوامل احترام الرأي العام لجهودها.

الرضا عن الخدمات الجامعية:

الرضا الجامعي يتحقق من خلال تسويق ناجح للخدمات التعليمية في البيئات التي تحتاجها، حتى تصل لجميع الشرائح التي تتعامل معها الجامعة بصورة مباشرة أو غير مباشرة، والمتمثلة بشكل رئيس بالطالب؛ إذ أن نجاح الجامعة في رضا الطالب مؤشر على نجاح العملية التعليمية والتربوية. ورضا الطلبة يشمل عدة مستويات منها: رضا الطلبة الحاليين (الموجودين حالياً في الجامعة)، رضا الطلبة المحتملين (الموجودين في المدارس الثانوية)، رضا الطلبة المتخرجين من الجامعة. يرى العبادي والطائي (٢٠١١م) أن الجامعة توفّر للطلبة كافة المستلزمات الدراسية من مناهج ومختبرات حاسوبية وشبكات اتصال دولية، وأن هناك امتياز يتمتع به مقدمو الخدمة التعليمية فيما يتعلّق بالكفاءة والفاعلية في تقديم المنتجات التعليمية، وأكّد أن هناك اهتمام واضح من قبل الجامعة بالطلبة، وتوفر كافة الخدمات الضرورية مثل تهيئة (النادي الطلابي، الملاعب الرياضية، الأقسام الداخلية)، وأن للجامعة دور في إيصال منتجاتها التعليمية من كتب ومجلات ونشرات علمية إلى الطلبة والباحثين والجمهور العام بالسرعة اللازمة، وأيضاً تتمتع الجامعة بعلاقات عامة مع كافة شرائح المجتمع؛ مما يسهّل على هذه الشرائح التعرف على كافة الاختصاصات العلمية الموجودة في الجامعة. يتأثر رضا الطالب عن الخدمات الجامعية بمدى الجودة والكفاءة التي تقدم بها، فقدرة الجامعة على تلبية حاجات الطلبة، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنفعة، دليل واضح على جودة وكفاءة المنتج، حيث إن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية لإيجاد ظروف مواتية للابتكار والإبداع،

ويضمن تلبية المنتج للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى المطلوب. كما أن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك كل إدارة ووحدة وفرد وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي القوة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليُحقق أهدافه ورسائله المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي (Jones, 2003, p 224).

ومن هنا يُمكن القول إن مفهوم الرضا لدى الطلبة يعني درجة قناعتهم بجودة الخدمات التعليمية المقدّمة لهم في البيئة الجامعية، والثقة بها ومدى التفاعل معها والاستجابة لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والإيجابيات على المستوى الأكاديمي والنفسي، كما يُمكن أن يعني توقعات الطلبة حول شكل ونوع وجودة الخدمات التعليمية التي سيحظون بها في الجامعة، حيث يملك الطالب قبل دخوله للجامعة العديد من التصوّرات التي يُتوقع رؤيتها حقيقة في الجامعة، وبالتالي فإن عدم تحقيق تصوراتهم قد يؤدي إلى إصابته بالخيبة، التي ستؤثر تلقائياً على تفاعله وتحصيله وعلى مستواه الأكاديمي، أمّا عندما تكون الخدمات الجامعية المتوفرة متوافقة إلى حدّ ما مع تصوراتهم وتوقعاتهم فإنه يشعر بالرضا وينعكس رضاه على تفاعله الجامعي وتحصيله الأكاديمي.

الخدمات التي تقدّمها جامعة كولورادو الأمريكية:

تسعى جامعة كولورادو لخدمة المجتمع والعالم من خلال الأبحاث والعمل الإبداعي والاهتمام بمصادر التعلم المختلفة. فالجامعة تحوي على سبع مكاتب رئيسية، ومتحف التاريخ الطبيعي، وجهاز إظهار حركات الشمس والقمر والكواكب السيارة والنجوم. كما يوجد محطة إذاعة وتلفزيون تابعة للجامعة. ومن ضمن الخدمات التي تُقدّم، خدمة المعلومات والإرشاد والدروس الخاصة في معظم المواد الدراسية، وهناك برنامج لتعلم ذوي الاحتياجات الخاصة، فيوجد مترجم للصم وقارئ للمكفوفين، ودروس تقوية للمتعثّرين في الرياضيات أو القراءة أو الكتابة. وهناك مركز متعدد الثقافات للإرشاد، فيه متخصصون لإرشاد الأفراد. ومن الخدمات التي تقدمها جامعة كولورادو السكن، يمكن أن يحصل عليه الطالب اعتباراً من السنة الأولى، ويستطيع الطلاب التنقل بسياراتهم الخاصة داخل الجامعة لتسهيل الوصول للقاعات الدراسية.

وتقدّم جامعة كولورادو أكثر من ٣,٤٠٠ دورة في ١٥٠ مجالاً من مجالات الدراسة. كما أن هناك ٨٥ من التخصصات الأكاديمية المتاحة على مستوى البكالوريوس، و ٧٠ على مستوى الماجستير، و ٥٠ على مستوى الدكتوراه. ويحصل الطلاب على نوع من الاهتمام الشخصي، حيث يوجد في الحرم الجامعي الكثير من الفرص للحصول على التدريب خارج الفصول الدراسية. كما أن هناك تعاونًا بين خبراء ومتخصصين في الصناعة وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة؛ لإيجاد فرص التعلّم التي تؤهل الطالب للمهن التي من شأنها أن تجعله ناجحًا في المستقبل (جامعة كولورادو بولدر، ٢٠١٤م).

البرامج الأكاديمية في جامعة طيبة:

تتنوع البرامج الأكاديمية وصيغها كما ورد في دليل جامعة طيبة (٢٠١١م) وفق الآتي:

١. برنامج السنة التحضيرية: وهو برنامج معمول به في كثير من الجامعات العالمية ويعرف عادة بالسنة التأسيسية.
٢. برنامج البكالوريوس: يهدف البرنامج إلى تأهيل الملتحقين بالبرنامج علمياً للحصول على شهادة البكالوريوس بنظام الحضور في تخصصات المقدمة في البرنامج إلى جانب ضمان جدية المتقدمين لمواصلة الدراسة محلياً.
٣. برنامج الانتساب: ويهدف البرنامج إلى تأهيل الملتحقين بالبرنامج علمياً للحصول على شهادة البكالوريوس في التخصصات المقدمة في البرنامج إلى جانب ضمان جدية المتقدمين لمواصلة الدراسة محلياً.
٤. برنامج الدبلومات التأهيلية لخريجي الثانوية العامة: وتتم الدراسة في برامج الدبلومات التأهيلية خلال مدة تتراوح من سنة إلى سنتين تؤهل الخريجين للانخراط في سوق العمل مباشرة.
٥. برنامج التجسير: وهو البرنامج الذي تقدّمه بعض الجامعات للطلاب الذين أكملوا كافة مستويات معهد اللغة التابع للجامعة (أو المعتمد منها)، والذي يُتيح البدء بالدراسة الأكاديمية في التخصصات العلمية إضافة إلى دراسة بعض مقررات اللغة، أي أنه يعدّ مرحلة انتقالية بين دراسة اللغة والانتظام الكلي في البرنامج الأكاديمي.

٦. برامج الدراسات العليا: الدبلوم، الماجستير، الدكتوراه، التي تهدف إلى العناية بالدراسات الإسلامية والعربية والتوسّع في بحوثها والعمل على نشرها، والإسهام في إثراء المعرفة الإنسانية بكافة فروعها (وزارة التعليم العالي، ١٤٢٨هـ).
يتضح مما سبق الدور المهم الذي تُقدّمه جامعة طيبة للبرامج الأكاديمية، والتي تسعى للرفق والتطور، وتلبية احتياجات أفراد المجتمع، إلا أنه لا بد من تجويد الخدمات التي تقدّمها، والسعي الدؤوب على تحسينها والرفق بها، لكي تُواكب الجامعات العربية سواء كانت محلية، أم عربية أم عالمية.

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات واقع الخبرات والخدمات الأكاديمية من زوايا مختلفة مثل الرضا عن الخدمات الأكاديمية عامةً، أو آراء الطلبة عن مستوى جودة البرامج الأكاديمية المقدمة لهم والخبرات المستفادة منها أو غيرها.
وقد حاولت هذه الدراسة الاستفادة من الدراسات العربية والأجنبية التي تشابهت معها في الأهداف، محاولة التنوع في المجالات التي تناولتها لتشمل معظم الخدمات المقدمة للطلبة الجامعيين، وما تعرض له الطالب أو الطالبة من خبرات أكاديمية خلال فترة دراسته الجامعية. وفيما يلي، عرضاً للدراسات السابقة تنازلياً حسب التاريخ، بعد تقسيمها إلى دراسات عربية، وأجنبية.

أولاً- الدراسات العربية:

هدفت دراسة صوالحة والعمري (٢٠١٣م) إلى تعرف أهمية الحاجات الأكاديمية من وجهة نظر طلبة عمان الأهلية، ومدى رضاهم عن تحقيقها من وجهة نظرهم وفقاً لأربعة مجالات تتعلق: بالهيئة التدريسية، والإدارية، ومصادر التعلم، والحاجات الخاصة بالطلبة. من خلال تطبيق استبانة على عينه عشوائية عددها ٣٦٥ طالباً، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية لمتغير الجنسية في مجالي هيئة التدريس والهيئة الإدارية لصالح الطلبة غير الأردنيين، وعدم وجود فروق دالة إحصائية لمتغيرات الجنس في الكلية والمستوى التعليمي، وكذلك عدم وجود فروق دالة إحصائية لمتغير الجنسية في مجالي مصادر التعلم وحاجات الطلبة الخاصة.

وحاول بركات (٢٠١٠م) الكشف عن الفجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم، وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم

الجامعة في المجالات المختلفة، باستخدام المنهج والوصفي التحليلي المقارن، من خلال عينة طبقية عشوائية بلغت ٢١٥ دارسًا ودارسة، منهم ٨٨ دارسة، و١٢٧ دارسًا. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين، وبين توقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين، كما بينت النتائج وجود فرق موجب وغير دال إحصائياً في مجالات: التعاطف الاجتماعي، الاستجابة، السلامة، والأمن على الترتيب، بينما أظهر الدارسون فرقاً سالباً ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية في المجالي: الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية على الترتيب. كما أظهرت النتائج وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم في عناصر الخدمة الآتية: توافر تجهيزات التقنيات الحديثة، جاذبية التسهيلات والمرافق، جاذبية المواد والتخصصات، الاستجابة الفورية للمشكلات، وتوافر وسائل التجهيزات الأمنية على الترتيب. وبينت النتائج كذلك عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تُعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

وقام الحسينة (٢٠٠٩م) بقياس مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، من خلال الاستبانة طُبقت على ٢٩٠ طالباً وطالبة في مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا، بينت النتائج أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة تراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، والمقبول في مجال البحث العلمي، والضعيف في المجالات الأخرى جميعها، كما بينت الدراسة.

سعى النقي (٢٠٠٨م) إلى تعرف مستوى رضا ٥٠٠ طالب وطالبة عن جودة الخدمات التعليمية في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة، عبر ٦٠% منهم عن عدم رضاهم عن الخدمة المقدمة و ٣٠% كان رضاهم عن الخدمة مقبولاً، وعبر ١٠% أن الخدمة كانت أفضل مما هو متوقع، وقد بينت الدراسة أن طلبة الجامعات الخاصة أكثر رضا عن خدمات جامعاتهم من طلبة الجامعات الحكومية، وأن الطلبة صغار السن أكثر رضا من كبار السن، والذكور أكثر رضا من الإناث.

هدفت دراسة أجراها جليدان (٢٠٠٨م) إلى تحديد الحاجات الأكاديمية للطلبة الجامعية بالمدينة المنورة، وتعرف مدى رضاها عن تحقق الإشباع لهذه الحاجات من وجهة نظرها، وبناء مقياس مقنن يهدف إلى التعرف على الحاجات الأكاديمية، من خلال استبانته طبقت على عينة عشوائية مكونة من ٣٠٧ طالبة. وقد أشارت النتائج إلى ظهور ثلاثة عوامل ذات تأثير على درجة الرضا مرتبط بتحقيق الحاجات المتضمنة في عبارات المقياس وهي: الحاجة إلى الأنشطة الجماعية، والشعور بالانتماء، والحاجة إلى تنمية الذات في ظل حرية فكرية وكذلك الحاجة إلى المساندة الحانية.

وفي جامعة طيبة درس الدمياطي (٢٠٠٨م) واقع المشكلات الأكاديمية التي تواجهها طالبات جامعة طيبة وأسبابها، وتعرف ترتيب المشكلات الأكاديمية للطالبات، وعلاقتها بالمستوى الدراسي والكلية، والوقوف على طبيعة العلاقة بين المشكلات الأكاديمية لطالبات جامعة طيبة ومستوى الأداء. ووضع تصور مقترح لدور جامعة طيبة في مواجهه هذه المشكلات والارتقاء بالأداء الأكاديمي للطالبات، من خلال استبانته طبقت على عينة عشوائية مكونة من ٦٨٨ طالبة، وقد احتلت المشكلات الأكاديمية المتعلقة بالمقررات الدراسية المرتبة الأولى بالنسبة للطالبات، تلتها المشكلات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس، فالمشكلات المتعلقة بالمكتبة الجامعية، بينما احتلت المشكلات المتعلقة بالجدول الدراسية المرتبة الأخيرة. كما أوضحت النتائج أن أهم المتغيرات المؤثرة على الأداء الأكاديمي للطالبات تتمثل في الدائرة التلفزيونية، وأعضاء هيئة التدريس، والمقررات الدراسية.

وهدف دراسة الضامن وسليمان (٢٠٠٧م) إلى الكشف عن الحاجات الإرشادية لطلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقتها بمتغيرات الجنس والكلية والمرحلة الدراسية، مستخدماً مقياس الحاجات الإرشادية على عينة مكونة من ٣٢٥ طالباً وطالبة. أظهرت النتائج أن الحاجات الأكاديمية كانت في مقدمة الحاجات تلتها الحاجات النفسية، ولم تشر الدراسة إلى أهمية الحاجات المهنية. كما أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث في الكليات الإنسانية وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمرحلة الدراسية.

كما حاول سماوي (٢٠٠٦م) معرفة مدى تحقيق جامعة البلقاء التطبيقية لحاجات الطلبة المتفوقين العقلية والمعرفية والجسمية الأدائية من وجهة نظر ٢٠٠ طالب وطالبة من المتفوقين في الجامعة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن جامعة البلقاء التطبيقية تلبي حاجات الطلبة المتفوقين وبدرجة كبيرة جداً، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس، ومستوى السنة الدراسية، وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع التفوق.

وسعى الصارمي وزايد (٢٠٠٦م) إلى التعرف على مدى رضا طلاب كلية التربية في جامعة قابوس عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم، واستطلاع توقعاتهم منها، ولهذا الغاية قام الباحثان بتطوير مقياس مزدوج لقياس الإشراف الأكاديمي طبقة على ٥٠١ طالباً وطالبة مسجلين بكلية التربية. وقد كشفت نتائج الدراسة أن طلبة كلية التربية غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، وأوضحت بأنه مع زيادة عدد مرات مقابلة المشرفين يزداد رضا الطلبة، وأن الطلبة الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من داخل الكلية أكثر رضا مقارنة بأقرانهم الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من خارج الكلية، كما أظهرت النتائج أنه مع تقدم الطلبة في الدراسة فإنهم يصبحوا أقل رضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي، وأن الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة عمانيون أكثر رضا عن الإشراف الأكاديمي من الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة من جنسيات أخرى. وأخيراً فقد كشفت النتائج أن طلبة كلية التربية أكثر رضا عن أسلوب تعامل المشرفين مقارنة برضاهم عن المعلومات التي يمتلكها أولئك المشرفون.

أما أبو قديس (٢٠٠٢م) فقد حاول معرفة درجة رضا ٤٤٧ طالباً وطالبة من الدفعة الأولى من الطلبة الذين التحقوا بالجامعة الهاشمية تجاه الخبرات والخدمات التي قدمتها الجامعة في مجال الخبرات العامة، والخبرات التخصصية، والخبرات الجامعية خارج الأعمال الصفية. وأظهرت النتائج أن درجة الرضا عن الخبرات الاجتماعية كانت الأعلى تقديراً، وأن الخبرات الترويحية كانت الأدنى تقديراً، وأن درجة الرضا عن وضوح متطلبات الشهادة وفرصة الاحتكاك مع أعضاء هيئة التدريس عالية، بينما كانت درجة الرضا متدنية بالنسبة للإرشاد في اختيار المساقات والأعمال الكتابية، كما كانت درجات الرضا عن الخبرات التي اكتسبها الطلبة خارج الأعمال الصفية متدنية جداً.

ثانياً - الدراسات الأجنبية:

أجرى مشغ (Mcghie, 2009) دراسة هدفت إلى تحديد احتياجات طلاب السنة الأولى في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة كيب الغربية بجنوب أفريقيا، كما هدفت إلى الكشف عن التحديات التي تواجههم ودور أعضاء هيئة التدريس في دعمهم وتوجيههم لرفع مستواهم الأكاديمي وتعزيز فرصتهم في الحصول على وظائف مستقبلية، من خلال استبانته طبقت على ٧٠٨ طالب. أشارت النتائج إلى أن ٣٢% من الطلاب تم تلبية احتياجاتهم في عملية التعليم واستطاعوا إكمال كافة متطلبات المراحل والدورات الخاصة بهم، في حين أن ٣٢% من العينة على الأرجح لن تنهي جميع المتطلبات في نهاية السنة. كما فشل ٣٦% من العينة ولم تنه معظم متطلباتها. واستنتج الباحث أنه لهذه النتائج أثارها الخطيرة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس، والتي تشير إلى أن هناك حاجة في غاية الأهمية لدعم هؤلاء الطلاب من أجل دفعهم لتحقيق كامل طاقاتهم واستخدام استراتيجيات التعليم التي تساعدهم على تطوير أنفسهم أكاديمياً، كما أن الطلبة في أمس الحاجة إلى تطوير مهاراتهم المعرفية كالتقييم والنقد والتفكير المجرد. مما يقلل من فشلهم في التكيف مع الحياة الجامعية ويمنحهم قدرة أكبر على تحقيق النجاح والتميز في العملية التعليمية.

كما بحث كترزو (Kitzrow, 2009) كيفية مساعدة الطلبة على تحقيق الشخصية الأكاديمية والمهنية المتوازنة من خلال قيام المؤسسات الأكاديمية ومراكز الإرشاد والصحة النفسية بدورها المطلوب. استعراض الباحث مجموعة من الأبحاث السابقة حول الاحتياجات النفسية والعقلية بالنسبة للطلبة وجمع نتائجها، واستخلص التحديات والتوصيات التي تواجه الجامعات لتلبية احتياجات الطلبة في ظل مجموعة مختلفة من العوامل والمتغيرات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. وتوصل إلى تحديد دور الجامعات في توفير الدعم والتوعية للطلاب، والوقاية من مظاهر الانحراف والعنف داخل الحرم الجامعي؛ مما يساعد على تحقيق الأهداف الأكاديمية والشخصية المتوازنة للطلاب الجامعي، وإلى أهمية توعية وتنقيف أعضاء هيئة التدريس والعاملين في الجامعات بوجود تصورات سلبية عند العديد منهم حول الصحة النفسية والعقلية وذلك بتوفير مصادر تنقيفية ووسائل توعية مختلفة مثل المواقع الإلكترونية، والمواد المكتوبة، واستغلال وقت الفراغ لإلقاء

محاضرات تثقيفية عامة للطلبة؛ إذ أن حسن رعاية الطلبة وتوظيف استراتيجيات جديدة مبتكرة قد يحد من التوتر والقلق ويوفر الدعم اللازم لهم.

أما دراسة جواهر (Juwaheer, 2007) فقد ركزت على فهم حاجات الطلبة للتعليم، الذي سيساعد الإدارة على وضع خطط تضمن لها النجاح، من خلال استبانته طبقت على ٣٠٠ طالب. وبينت النتائج أن جودة الخدمات الجامعية كانت أقل مما ينتظرها الطلبة، وقد حصلت معظم الخدمات التي تقدمها الجامعة مثل خدمات التدريس، وأعضاء هيئة التدريس، والهيئة الإدارية، والمختبرات، ونظم الدعم مثل المكتبة والنقل والإطعام والرياضة على درجة مقبول. وسعت دراسة ليو (Liau, 2007) إلى قياس درجة رضا الطلبة عن دراسة التعليم الإلكتروني، ومدى فاعلية التعليم الإلكتروني في جامعة الصين الطبية في تايوان، من خلال تطبيق استبانته على ٤٢٤ طالبًا. أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر في رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني منها درجة رضاهم عن التعليم الإلكتروني، وبالوقت نفسه فإن النشاط التفاعلي والوسائط المتعددة تزيد من درجات رضا الطلبة.

وعرضت دراسة ألويد (Aluede, 2006) الاحتياجات الأكاديمية والمهنية والشخصية لطلاب الجامعات النيجيرية، من خلال تقييم احتياجات الطلبة الشخصية والأكاديمية والمهنية لطلاب المرحلة الجامعية وتكونت عينة الدراسة من ٩٢٠ طالبًا وطالبة من جامعة أمبروز. وقد أشارت النتائج إلى أن الطلبة بشكل عام بحاجة إلى تحسين مهارات الدراسة، كما أن الطالبات أكثر حاجة إلى الإرشاد في الإنفاق والأمور المالية من الطلاب، والطلبة الذين يقيمون داخل الحرم الجامعي أكثر حاجة إلى الرعاية والإرشاد والحفاظ على علاقات مستقرة ومهارات اتصال سليمة مقارنة بالطلبة الذين يقيمون خارج الحرم الجامعي.

أما دراسة بايكال (Baykal, 2005) فقد طبقت على عينة مكونة من ٣٢٠ طالبًا في كلية التمريض؛ لتحديد مستوى رضاهم عن الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة إسطنبول بتركيا لهم. توصلت الدراسة إلى أن متوسط الرضا كان عاليًا عند طلبة السنة الأولى انخفض عند طلبة السنة الثانية، ثم يعود فيرتفع عند طلبة السنة الثالثة، ومن ثم ينخفض إلى أدنى حد عند طلبة السنة الرابعة. كما أعلن طلبة كلية التمريض في جامعة إسطنبول أنهم إذا أُتيحت لهم فرصة

الاختيار فسوف يختارون اختصاصًا آخر كترغبة أولى؛ وذلك لأن الكلية أخفقت في تلبية رغباتهم وحاجاتهم.

وهدف دراسة بيني (Binney, 2005) تعرف عوامل صناعة التعليم الفعال في الجامعات، وضرورة توفير مجموعة من العوامل لإشباع حاجات الطلبة وضمان جودة التعليم الجامعي، وذلك من خلال عينه عشوائية مكونه من ٤٠٩ طالبًا. وقد أكدت النتائج أهمية توفير الخبرة والجودة في أستاذ الجامعة، وحاجة الطلاب إلى محاضرات تجذبهم وتجعلهم متفاعلين، وحاجتهم إلى التواصل مباشرة مع الأساتذة؛ فالمحاضرات التي بها أعداد كبيرة تفتقد إلى الاتصال المباشر مع الأساتذة، كما أكدت النتائج على حاجة الطلاب إلى الدعم الفردي من قبل الأساتذة كلما تطلب الأمر، وإلى ضرورة تنوع وسائل التقييم لتشمل الاختبارات الورقية ومن خلال الانترنت والكتاب المفتوح وغيرها، وكذلك برزت الحاجة للمحاضرات التي تحتوي على أعداد صغيرة من الطلبة لأن الطلاب يرهبون المحاضرات التي تحتوي على أعداد كبيرة من الطلاب خاصة لمن هم في السنة الجامعية الأولى حيث لا يزالون يفتقدون للاستقلالية والدافع الداخلي.

وجاءت دراسة كارا ودوشيلد (Kara & DeShield, 2004) بهدف تعرف مستوى رضا طلبة إدارة الأعمال في جامعة بنسلفيا عن تلبية الجامعة لحاجاتهم التعليمية ورغباتهم، وطبقت أداة الدراسة على عينة مكونة من ١٣٤ طالبًا ممن يريدون البقاء في الكلية أو الجامعة. أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك مستوى عالٍ من الرضا حول تلبية الجامعة لحاجاتهم التعليمية ورغباتهم، وبينت أن مؤسسات التعليم التي تهتم بالطالب يكون لديها فرصة أكبر لإشباع حاجات طلابها ورغباتهم، ومن ثم الاحتفاظ بهم حتى تخرجهم.

أما دراسة الأنصاري (El Ansari, 2003) فقد هدفت تعرف اتجاهات الدراسات الجامعية ومدى رضا الطلبة عنها، أجريت الدراسة في بريطانيا للتعرف على أثر المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الفصل الدراسي) في درجة رضا الطلبة عن خدمات كلياتهم وأثر ذلك في أدائهم الدراسي. وقد بينت البيانات التي جمعت بواسطة ٣٠٠ استبانة وزعت على الجامعات البريطانية أن مستوى الرضا عالٍ، وأنه لا توجد فروق دالة في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الشخصية، بينما وجدت فروقًا دالة تعود لمتغيرات (الجنس، العمر، الدرجة)؛ فقد كانت الإناث

أكثر رضا من الذكور، كما أن درجة الرضا تزداد بازدياد العمر الزمني، أما مستوى العلامات فكان تأثيرها طفيفاً في مستوى الرضا.

وهدفنا دراسة فلاك وشيلدون (Filak & Sheldon, 2003) التعرف إلى حاجات الطلبة الأكاديمية باستخدام مقياس الحاجات، وأجريت على عينة من طلاب الجامعة المرشحين لأن يكونوا معلمين. بينت النتائج أن الحاجات الأكاديمية تتمثل في (الحاجة إلى الاستقلال، الحاجة إلى تحقيق الكفاية الذاتية، الحاجة إلى الانتماء والترابط الاجتماعي)، ووجدت أن إشباع هذه الحاجات قد ينعكس بشكل إيجابي على تقييم الطلبة لجودة المادة التعليمية وجودة مستوى أستاذ المادة.

وقام رايلي وكاسل (Reilly & Cassel, 2000) بدراسة أثر خدمات الصحة النفسية في تلبية احتياجات طلبة المدارس والجامعات، من خلال التعرف على أهمية وجود الطبيب أو المرشد النفسي في المدارس والجامعات وقياس فعالية خدمات الصحة النفسية ودور المرشد النفسي في تلبية احتياجات الطلبة في المدارس والجامعات، وما يقدمه من خدمات ورعاية صحية للطلبة التي قد تساهم في رفق جهود الإصلاح التربوي لتحقيق حاجات الطلبة، ومنع تزايد العنف والانحراف وانخفاض درجات الطلبة ومستوى أدائهم الأكاديمي. وبعد تطبيق أداة الدراسة على عينة عشوائية مكونة من ٣٨٥ طالب، أشارت نتائج الدراسة إلى أن الاهتمام بالأنشطة اللامنهجية يساهم في الحصول على تعليم متوازن يرفد المجتمع بكوادر تتمتع بالصحة النفسية، وإعداد الأفراد للحياة الديمقراطية التي تحقق نمواً اقتصادياً عالياً يضاعف من شعور الطالب بالانتماء ويقلل من الانحراف والجريمة، كما أن المسؤولية الجماعية عن نجاح المتعلمين أو فشلهم تشمل المعلم والإدارة والمرشد النفسي وأولياء الأمور وليس الطلاب فقط. وكذلك فإن التغيير والتحسين المستمر في السياسات المدرسية والمناهج الدراسية يجب أن يشمل التخطيط المنظم والأهداف الواضحة والتقييم المناسب والمرشد النفسي الخبير في التعليم والسلوك النفسي هو الأوفر على تقليل الفجوة بين المناهج الدراسية وتلبية احتياجات الطلبة.

التعليق على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج الوصفي المسحي، وفي الفئة المستهدفة من طلاب وطالبات التعليم العالي. وتشابهت مع عدد من

الدراسات في الموضوع؛ فاهتمت دراسة (الدمياطي، ٢٠٠٩) بقياس مستوى الرضا عن الخبرات والخدمات الأكاديمية كالإرشاد والإشراف الأكاديمي، وركزت دراسة كل من (علي، ٢٠١٢م) وكنزرو (Kitzrow, 2009) على الخبرات التي تم اكتسابها سواءً كانت دراسية أم غير دراسية ومدى تحقيقها للشخصية الأكاديمية. بينما ركزت دراسة بيني (Binney, 2005) على مستوى جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة التعليم العالي. واهتمت دراسة (جليدان، ٢٠٠٨م)، ورايلي وكاسل (Reilly, Cassel, 2000) على احتياجات الطلبة الأكاديمية ومدى إشباعها.

الدراسة الحالية تميزت عن هذه الدراسات في موضوعها من حيث أنها تناولت الخبرات والخدمات الأكاديمية باستخدام مقياس من ثلاثة محاور رئيسة و٦٣ عبارة، تعبر عن درجة رضا الطلبة في جامعة طيبة عن الخبرات العامة الخاصة التي اكتسبوها في مجال التخصص الجامعي وكذلك الخدمات المختلفة التي تقدمها جامعة طيبة لهم، كما تضمنت تقييم الطلبة للخبرات الجامعية التي تعرضوا لها خارج الأعمال والمشاريع الصفية في آخر الفصول الدراسية، إضافة إلى أخذ رأي الدفعة الأولى التي التحقت بجامعة طيبة حول التجارب الوظيفية الممارسة خلال فترة الدراسة ومدى قناعتهم بالخدمات الأكاديمية المقدمة، مما يدفعهم لترشيحها كتجربة تعليمية تستحق خوض غمارها وتكرارها.

واختلفت الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات في البيئة الثقافية التي طبقت بها؛ حيث أجريت دراسات (Binney, 2005؛ Kitzrow, 2009؛ Filak & Sheldon, 2003) في الولايات المتحدة الأمريكية، في حين أجريت دراسات أخرى في بيئات ثقافية أخرى كدراسة (Mcghie, 2009) في جنوب أفريقيا، ودراسة (Liau, 2007) في الصين، ودراسة (Ansari, 2003) في بريطانيا وغيرها من البيئات الثقافية المختلفة. كما تناولت بعض الدراسات البيئات العربية كدراستي (الضامن وسليمان، ٢٠٠٧) و(الصارمي وزايد، ٢٠٠٦) في سلطنة عمان؛ ودراسة (النقي وآخرون، ٢٠٠٨) في الكويت. بينما تشابهت الدراسة الحالية في بيئتها مع الدراسات التي طبقت في المملكة العربية السعودية كدراسة (العايش، ٢٠٠٨) ودراسة (جليدان، ٢٠٠٨) ودراسة (الدمياطي، ٢٠٠٨).

إجراءات الدراسة:

يستعرض هذا الفصل الإجراءات المنهجية، لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها، وذلك من خلال استعراض منهج الدراسة ومجتمعها، والأدوات والمراحل الأساسية التي مرت بها بناء الاستبانة، كما يشتمل على الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات ومعالجتها.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي نظرًا لطبيعته الاستكشافية، وتم جمع البيانات من خلال استبانته. ولتحقيق ذلك تم أتباع دراسة نظرية في الأدبيات السابقة، ودراسة ميدانية بإعداد استبانته موجهة للطلبة.

مجتمع الدراسة وعينتها وأداتها:

يتكون مجتمع الدراسة من ٤٧١٥ طالبًا وطالبة، جُمعت البيانات من عينة عشوائية تكونت من ٤٠٨ طالبًا وطالبة، باستخدام استبانة ورقية والكترونية. واعتمدت الدراسة على الاستبانة التي طُبِّقت على ٤٠٨ طالبًا وطالبة من طلاب جامعة طيبة.

الصدق البنائي (الاتساق الداخلي) للاستبانة:

للتأكد من الصدق البنائي للأداة تم حساب معامل بيرسون لكل محور مع مجموع المحاور الثلاث.

جدول (١)

معامل بيرسون للصدق البنائي (الاتساق الداخلي) على محاور الاستبانة

| م | بالمحور | معامل بيرسون |
|---|---|--------------|
| ١ | واقع الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها. | ٠.٨٥ |
| ٢ | واقع الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها. | ٠.٨٧ |
| ٣ | درجة ممارسة طلبة المستوى السادس والسابع والثامن (الخريجين) في جامعة طيبة لبعض الخبرات والخدمات الجامعية خارج الفصول الدراسية. | ٠.٨٦ |

يبين الجدول (١) أن معامل بيرسون لمحور واقع الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها بلغ ٠.٨٥، ولمحور واقع الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي التي تقدمها جامعة طيبة

لطلبتها ٠.٨٧، وبلغ ٠.٨٦ لمحور درجة ممارسة طلبة المستوى السادس والسابع والثامن (الخريجين) في جامعة طيبة لبعض الخبرات والخدمات الجامعية خارج الفصول الدراسية، وجميع المحاور علاقتها طردية موجبة.
خصائص عينة الدراسة:

المعلومات الأولية للعينة التي طبقت عليها الدراسة من طلبة جامعة طيبة وفقاً لمتغيرات الجنس، والكلية، يوضحهما الجدولين (٢، ٣).

جدول (٢) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

| الجنس | العينة | النسبة المئوية |
|---------|--------|----------------|
| طالبة | ٢٤٢ | ٥٩.٣١% |
| طالب | ١٦٦ | ٤٠.٦٩% |
| المجموع | ٤٠٨ | ١٠٠% |

يوضح الجدول (٢) توزيع العينة حسب الجنس، حيث جاءت أعلى نسبة استجابة للطالبات بنسبة ٥٩.٣١%، ثم الطلاب بنسبة ٤٠.٦٩%.

جدول (٣) توزيع عينة الدراسة حسب الكلية

| الكليات | العينة | النسبة المئوية |
|------------------|--------|----------------|
| العلوم الإنسانية | ٣١٢ | ٧٦.٤٧% |
| العلوم | ٥١ | ١٢.٥٠% |
| الهندسية | ٣٧ | ٩.٠٧% |
| الصحية | ٨ | ١.٩٦% |
| المجموع | ٤٠٨ | ١٠٠% |

يتضح من الجدول (٣) أن أكثر الاستجابات جاءت من كلية العلوم الإنسانية بنسبة ٧٦.٤٧%، يليها كلية العلوم بنسبة ١٢.٥٠%، بينما جاءت كلية الهندسة في المرتبة الثالثة بنسبة ٩.٠٧%، وفي المرتبة الأخيرة الكلية الصحية بنسبة ١.٩٦%.

وللتعامل مع قيم المتوسطات الحسابية وربطها بالمستويات الخماسية، تم تطبيق المعادلة التالية لتحديد طول الفئة.

$$\text{طول الفئة} = (١-٥) \div ٥ = ٠.٨$$

وعليه، فقد تم التعامل مع الفئات الخمسة، كالتالي:

جدول (٤) أحكام الفئات الخماسية

| م | الفئة | الحكم | الحكم |
|---|-----------------|----------------|-------------|
| ١ | أقل من ١.٨ | غير موافق بشدة | منخفضة جداً |
| ٢ | ١.٨ إلى أقل ٢.٦ | غير موافق | منخفضة |
| ٣ | ٢.٦ إلى أقل ٣.٤ | أحياناً | متوسطة |
| ٤ | ٣.٤ إلى أقل ٤.٢ | موافق | عالية |
| ٥ | ٤.٢ - ٥ | موافق بشدة | عالية جداً |

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

تناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، من خلال تحليل النتائج المتعلقة بكل سؤال من أسئلة الدراسة ومناقشتها، وذلك على النحو التالي:

١. ما واقع الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية؟

جدول (٥) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها

في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية (ن=٤٠٨)

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة | الرتبة |
|----|---|-----------------|-------------------|---------|--------|
| ١ | تطبيق النظريات المجردة على موضوعات عملية. | ٣.٢٣ | ١.١١ | أحياناً | ١٤ |
| ٢ | تجميع وتجهيز معلومات من حقول مختلفة. | ٣.٣٤ | ١.٠٣ | أحياناً | ١٠ |
| ٣ | تمثل مهارة القيادة في الحياة. | ٣.٤٠ | ١.١٠ | موافق | ٨ |
| ٤ | تبنى المواضيع الأخلاقية في الحياة. | ٣.٥٨ | ١.١٠ | موافق | ٣ |
| ٥ | التعامل مع أشخاص من حضارات وخلفيات متنوعة. | ٣.٥٦ | ١.١٥ | موافق | ٤ |
| ٦ | تحليل المشكلات الحقيقية للعالم. | ٣.١٨ | ١.١٤ | أحياناً | ١٧ |
| ٧ | اكتساب مهارة الكتابة. | ٣.٤٧ | ١.١٥ | موافق | ٦ |
| ٨ | الحديث أمام الآخرين. | ٣.٥٩ | ١.١٢ | موافق | ٢ |
| ٩ | استخدام المنطق الرياضي والأرقام. | ٣.٢٢ | ١.١٦ | أحياناً | ١٥ |
| ١٠ | التحدث في شؤون عالمية. | ٣.٠٩ | ١.١٠ | أحياناً | ١٩ |
| ١١ | اكتساب مهارة تذوق الأدب. | ٣.٣٣ | ١.٢١ | أحياناً | ١١ |
| ١٢ | التعرف إلى تاريخ العالم. | ٣.٢٢ | ١.٢١ | أحياناً | ١٦ |
| ١٣ | التعرف إلى تاريخ المملكة العربية السعودية وحضارتها. | ٣.٤١ | ١.٢٢ | موافق | ٧ |

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة | الرتبة |
|----|--|-----------------|-------------------|---------|--------|
| ١٤ | تعرف حضارات وأفكار خارجية. | ٣.٢٩ | ١.١٦ | أحياناً | ١٢ |
| ١٥ | الاستزادة من اللغات الأجنبية. | ٣.٠٧ | ١.٢٣ | أحياناً | ٢٠ |
| ١٦ | التعرف إلى أساليب الاكتشافات العلمية. | ٣.٢٥ | ١.٩٣ | أحياناً | ١٣ |
| ١٧ | تذوق الفنون الجميلة والتشكيلية. | ٣.١١ | ١.٢١ | أحياناً | ١٨ |
| ١٨ | اكتساب مهارة إدارة الوقت. | ٣.٤٠ | ١.٢٦ | موافق | ٩ |
| ١٩ | اكتساب مهارات عامة في استعمال الحاسوب. | ٣.٤٩ | ١.٢٩ | موافق | ٥ |
| ٢٠ | تطوير العلاقات مع الآخرين. | ٣.٦٧ | ١.٢٢ | موافق | ١ |
| | المجموع | ٣.٣٥ | ٠.٨٧ | أحياناً | |

أتى واقع الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية بدرجة أحياناً بمتوسط حسابي ٣.٣٥.

جاء تطوير العلاقات مع الآخرين بدرجة موافق بمتوسط حسابي ٣.٦٧ وفي مقدمة الخدمات والخبرات التي تقدمها جامعة طيبة للطلاب وفق مقياس جامعة كولورادو الأمريكية؛ وقد يعود ذلك إلى اهتمام الجامعة بالعمل الجماعي حتى في القاعات الدراسية، حيث يتعلم الطلبة من خلال مجموعات، وهو ما يتفق مع دراسة بركات (٢٠١٠م)، وصوالحة والعمرى (٢٠١٣م) حيث جاء أهمية توفر العلاقة مع الآخرين بدرجة عالية جداً من الأهمية، يليه الحديث أمام الآخرين بدرجة موافق وبتوسط حسابي ٣.٥٩؛ وقد يعود ذلك لما توفره الجامعة من مناشط وملتقيات تساعد الطلبة على عرض آراءهم أمام الآخرين، بينما أتى تبني المواضيع الأخلاقية في الحياة في المرتبة الثالثة وبدرجة موافق وبفارق بسيط عن الحديث أمام الآخرين.

بينما حصل على أدنى ثلاث استجابات بين أفراد العينة تذوق الفنون الجميلة والتشكيلية بدرجة أحياناً؛ وقد يعود ذلك إلى احتكار الفنون في مجالات وكليات متخصصة، وقلة المناشط الفنية في الجامعة، يليه التحدث في شؤون عالمية بدرجة ٣.٠٩، وحصل على أقل استجابات بين أفراد العينة الاستزادة من اللغات الأجنبية. بدرجة أحياناً وبفارق بسيط عن التحدث في الشؤون العالمية؛

وقد يعود ذلك إلى اعتماد الجامعة في التعليم على اللغة العربية بشكل رئيس يليها اللغة الإنجليزية.

٢. ما واقع الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية؟

جدول (٦) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية لواقع الخبرات والخدمات في مجال التخصص (ن=٤٠٨)

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة | الرتبة |
|----|--|-----------------|-------------------|---------|--------|
| ١ | وضوح متطلبات الحصول على الشهادة | ٣.٦٣ | ١.١٤ | موافق | ٢ |
| ٢ | فرصة الاحتكاك مع أعضاء هيئة التدريس | ٣.٥٩ | ١.٠٦ | موافق | ٣ |
| ٣ | فعالية المقررات في مجال التزويد بثقافة عامة | ٣.٣٩ | ١.١٨ | أحياناً | ٥ |
| ٤ | نوعية المقررات ومواد التدريس المقدمة | ٣.٣٤ | ١.١٥ | أحياناً | ٧ |
| ٥ | اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالطلبة كأفراد | ٣.٣٩ | ١.٢٠ | أحياناً | ٦ |
| ٦ | فعالية المقررات في الإعداد للعمل المستقبلي | ٣.٢٥ | ١.٢٤ | أحياناً | ١٠ |
| ٧ | نوعية التدريس في المستوى المتقدم من المقررات | ٣.٤٢ | ١.١٣ | موافق | ٤ |
| ٨ | توافر المقررات المطلوبة (التي يحتاجها الطلبة) | ٣.٢٥ | ١.٢١ | أحياناً | ٩ |
| ٩ | تواجد الأندية الطلابية في التخصص | ٣.٠٣ | ١.٣٢ | أحياناً | ١٢ |
| ١٠ | نوعية التدريس في المستوى المبتدئ من المقررات | ٣.٣٠ | ١.١٥ | أحياناً | ٨ |
| ١١ | توافر المقررات المرغوبة (التي يرغب بها الطلبة) | ٢.٩٧ | ١.٣٠ | أحياناً | ١٤ |
| ١٢ | توافر المعامل لإجراء التجارب العلمية | ٣.٨٦ | ١.٣٢ | موافق | ١ |
| ١٣ | محتوى الإرشاد للمستقبل المهني | ٢.٨٧ | ١.٣١ | أحياناً | ١٥ |
| ١٤ | توافر فرص التطبيق العملي الفردي في المقررات | ٣.٠٦ | ١.٢٨ | أحياناً | ١١ |
| ١٥ | الإرشاد في اختيار المقررات والأعمال الكتابية | ٣.٠٠ | ١.٢٩ | أحياناً | ١٣ |
| | المجموع | ٣.٢٢ | ٠.٩٠ | أحياناً | |

جاءت آراء الطالبة حول واقع الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية أحياناً بمتوسط حسابي ٣.٢٢.

أنت أعلى ثلاث استجابات كالتالي: توافر المعامل لإجراء التجارب العلمية بمتوسط حسابي ٣.٨٣، وهو ما يتخلف مع دراسة صوالحة والعمرى (٢٠١٣م) التي ترى أن توفر المختبرات أتى بين استجابات الطالبة بدرجة عالية، يليه وضوح متطلبات الحصول على الشهادة بمتوسط حسابي ٣.٧٣، وهو ما يتخلف مع دراسة صوالحة والعمرى (٢٠١٣م) حيث أتى وضوح الخطط الدراسية بدرجة عالية جداً، يليه فرصة الاحتكاك مع أعضاء هيئة التدريس بمتوسط حسابي ٣.٥٩، وهو ما يخلف مع دراسة صوالحة والعمرى (٢٠١٣م) الذي توصل إلى أن درجة التواصل مع أعضاء هيئة التدريس بدرجة عالية جداً.

بينما حصل على أدنى ثلاث استجابات، الإرشاد في اختيار المقررات والأعمال الكتابية بمتوسط ٣.٠٠، وهو وما يتفق مع دراسة (سلمان، ٢٠١٢م) حرص الموظفون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي ٣.٢٤؛ وقد يعود ذلك إلى أن الجامعة تترك مهمة اختيار التخصص لتعلم دون العالي، فيقدم الطلبة أوراقهم للجامعة ضمن الشروط والنسب المحددة لكل قسم، وتتولى هي مهم الإرشاد بعد القبول تعريف بالتخصص، كما تتولى مهمة إرشاد الطلبة المتعثرين، ومن يحتاجون إلى إرشاد في اختيار المقررات. يليه توافر المقررات المرغوبة (التي يرغب بها الطلبة) بمتوسط ٢.٩٧؛ وقد يعود ذلك إلى توحيد الخطط الدراسية لكل تخصص، وحصل محتوى الإرشاد للمستقبل المهني على أدنى استجابات بمتوسط ٢.٨٧؛ قد يعود ذلك إلى قلة الإعلان عن المناشط الخاصة بذلك وانحصارها في يوم المهنة في بعض التخصصات والذي يعقد في المقر الرئيس من الجامعة في أغلب الأحوال.

٣. ما درجة ممارسة طلبة المستوى السادس والسابع والثامن (الخريجين) في جامعة طيبة لبعض الخبرات والخدمات الجامعية خارج الفصول الدراسية في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية؟

جدول (٧) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة طلبة المستوى السادس والسابع والثامن في جامعة طيبة (الخريجين) لبعض الخبرات والخدمات الجامعية خارج الفصول الدراسية (ن=٤٠٨)

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة | الرتبة |
|----|--|-----------------|-------------------|--------|--------|
| ١ | استخدمت مكتبة الجامعة بحثاً عن معلومات لورقة عمل أو مشروع بحث | ٣.٠٢ | ١.٣٦ | متوسطة | ٢١ |
| ٢ | تكلمت مع أصدقاء عن موضوع سبق وأن تعلمته في المقرر | ٣.٣٩ | ١.١٦ | متوسطة | ٨ |
| ٣ | عبرت عن وجهة نظري خارج القاعة التدريسية | ٣.٥٥ | ١.١٦ | عالية | ٢ |
| ٤ | تعاملت مع أعضاء هيئة التدريس خارج القاعة التدريسية للحصول على معلومة إضافية متعلقة بالمقرر | ٣.٢٣ | ١.٣٢ | متوسطة | ١٣ |
| ٥ | حاولت الربط فيما بين المقررات التي درستها | ٣.٥١ | ١.١٣ | عالية | ٦ |
| ٦ | قرأت كتاباً أو أكثر للاستمتاع | ٣.٢٤ | ١.٢٦ | متوسطة | ١٢ |
| ٧ | قرأت صحيفة أو مجلة عن موضوعات وطنية أو علمية | ٣.١٤ | ١.٢٩ | متوسطة | ١٧ |
| ٨ | تغيبت طواعية عن حضور محاضرات | ٢.٨٦ | ١.٣١ | متوسطة | ٢٣ |
| ٩ | قرأت مراجع علمية أو قراءات مقترحة داعمة للمقررات | ٣.١٧ | ١.٢٢ | متوسطة | ١٦ |
| ١٠ | تدربت أو مارست عملاً مع آخرين | ٣.٣٢ | ١.٢٧ | متوسطة | ١٠ |
| ١١ | تدربت ومارست عملاً بمفردي | ٣.٥٥ | ١.٢٢ | عالية | ٢ |
| ١٢ | لخصت قراءات وكتابات عن المقررات | ٣.٥٥ | ١.٢٣ | عالية | ٣ |
| ١٣ | قمت بعملية تقديم وشرح شفوية أمام آخرين | ٣.٥٢ | ١.٢٧ | عالية | ٥ |
| ١٤ | طبقت جزءاً من المادة التي درستها على مسألة علمية | ٣.٢١ | ١.٢٧ | متوسطة | ١٤ |
| ١٥ | عملت مع آخرين في مجموعات صغيرة لمشاريع عمل | ٣.٤٧ | ١.٢٤ | عالية | ٧ |
| ١٦ | حضرت مناسبات أو نشاطات لا منهجية (ورش عمل) | ٣.٠٥ | ١.٣٨ | متوسطة | ١٩ |
| ١٧ | شاركت في مجموعة بحث لمشكلة محاولاً حلها | ٣.٠٤ | ١.٢٨ | متوسطة | ٢٠ |
| ١٨ | تحدثت بلغة أجنبية تعلمتها في الجامعة | ٢.٦٨ | ١.٣٩ | متوسطة | ٢٥ |
| ١٩ | قرأت مقالاً في دورية علمية عالمية | ٢.٦٦ | ١.٣٤ | متوسطة | ٢٦ |
| ٢٠ | أمضيت خمس ساعات أو أقل وأنا أكتب ورقة عمل | ٣.١٩ | ١.٣٧ | متوسطة | ١٥ |
| ٢١ | تعاملت مع أعضاء هيئة التدريس خارج الفصل لبحث مواضيع تتعلق بالعمل المهني قبل التخرج أو بعده | ٢.٨٩ | ١.٣٦ | متوسطة | ٢٢ |

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة | الرتبة |
|----|--|-----------------|-------------------|--------|--------|
| ٢٢ | تعاملت مع أعضاء هيئة التدريس خارج قاعة الدرس لإنجاز دراسة أو بحث | ٣.٠٨ | ١.٣٤ | متوسطة | ١٨ |
| ٢٣ | استخدمت أدلة وفهارس وأقراص كمبيوتر | ٣.٣٣ | ١.٣٣ | متوسطة | ٩ |
| ٢٤ | حضرت مناسبة رياضية بين الجامعات | ٢.٣٣ | ١.٣٥ | متوسطة | ٢٨ |
| ٢٥ | شاركت في تخطيط وتنظيم نشاطات مهنية (حضور ورش عمل، التحدث إلى مستشارين، البحث عن مواقع عمل) | ٢.٥٥ | ١.٤٠ | متوسطة | ٢٧ |
| ٢٦ | تعاملت مع أعضاء هيئة التدريس خارج قاعة الدرس لبحث مواضيع تدريسية | ٢.٨٦ | ١.٣٧ | متوسطة | ٢٤ |
| ٢٧ | قمت بدور قيادي في ممارستي اليومية | ٣.٢٨ | ١.٢٩ | متوسطة | ١١ |
| ٢٨ | استعملت أجهزة إلكترونية للدخول على المواقع العالمية | ٣.٥٦ | ١.٣٨ | عالية | ١ |
| | المجموع | ٣.١٥ | ٠.٨٥ | متوسطة | |

حصل محور ممارسة طلبة المستوى السادس والسابع والثامن (الخريجين) في جامعة طيبة لبعض الخبرات والخدمات الجامعية خارج الفصول الدراسية في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية على درجة متوسط بمتوسط حسابي ٣.١٥.

حصل على أعلى ثلاث متوسطات، استعملت أجهزة إلكترونية للدخول على المواقع العالمية، بمتوسط ٣.٥٦ وبدرجة عالية، وهو ما يختلف مع دراسة صوالحة والعمرى (٢٠١٣م) أن رابط المكتبة بقواعد البيانات الكبرى في التخصصات أتى بدرجة منخفضة. بينما حصل على متوسط ٣.٥٥ تدرت ومارست عملاً بمفردتي؛ وقد يعود ذلك إلى اهتمام الجامعة بالعمل الجماعي، لخصت قراءات وكتابات عن المقرر، بدرجة عالية.

وحصل على أدنى ثلاث استجابات، قرأت مقالاً في دورية علمية عالمية بمتوسط ٢.٦٦، وهو ما يختلف مع دراسة صوالحة والعمرى (٢٠١٣م) الذي توصل إلى أن الجامعة تعمل على تزويد المكتبة بمجموعة كافية من الدوريات في التخصصات، بدرجة متوسطة. يليه شاركت في تخطيط وتنظيم نشاطات مهنية (حضور ورش عمل، التحدث إلى مستشارين، البحث عن مواقع عمل) بمتوسط ٢.٥٥؛ وقد يعود ذلك إلى انشغال الطلبة بالمحاضرات، والواجبات، والاختبارات. وحصل على أدنى متوسط، بمتوسط ٢.٣٣ حضرت مناسبة رياضية بين

الجامعات؛ وقد يعود ذلك إلى أن العينة شملت الطالبات، اللاتي بحكم الحياة الاجتماعية لا يحضرن المناسبات الرياضية.

٤. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها تعزى لمتغيرات الجنس والكلية؟
للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent-Samples T Test)، للكشف عن الفروق تبعاً لمتغير الجنس، كما تم اجراء تحليل التباين الأحادي (كروسكال والاس) للعينات المستقلة غير المتجانسة لدلالة الفروق بين آراء العينة تبعاً لمتغير الكلية.

جدول (٨) قيم اختبار "ت" للعينات المستقلة المتجانسة لدلالة الفروق بين آراء

العينة تبعاً للجنس (ن=٤٠٨)

| مستوي الدلالة الإحصائية عند ٠.٠٥ | مستوي الدلالة الفعلية | قيمة "ت" | ن=٢٤٢ | | ن=١٦٦ | | المحور |
|----------------------------------|-----------------------|----------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---|
| | | | طالبة | | طالب | | |
| | | | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
| غير دالة | ٠.٩٣ | ٠.٠٠٨ | ٠.٨٧ | ٣.٣٤ | ٠.٨٦ | ٣.٣٥ | الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة |

يبين الجدول ٨ أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر الطلبة في الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها تعزى لمتغير الجنس، حيث إن مستوى الدلالة لقيمة "ت" كانت أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ٠.٠٥، أي غير دالة إحصائية، ويشير ذلك إلى أن هناك اتفاقاً بين وجهات الطلبة نحو مستوى في الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها تعزى لمتغير الجنس؛ وقد يعود ذلك إلى أن توحيد البرامج والأنشطة والخدمات بين شطري الطلاب والطالبات.

وللكشف على دلالة الفروق بين وجهات نظر الطلبة في الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها تعزى لمتغير الكلية، نستخدم تحليل التباين الأحادي (كروسكال والاس) للعينات المستقلة غير المتجانسة.

جدول (٩) اختبار تحليل التباين الأحادي (كروسكال والاس) للعينات المستقلة
غير المتجانسة لدلالة الفروق بين آراء العينة تبعًا للكليات (ن=٤٠٨)

| م | المحور | الكلية | ن | متوسط الرتب | درجة الحرية | مربع كاي | مستوى الدلالة الفعلية | مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠.٠٥ |
|---|---|---------------------|-----|----------------|----------------|-------------|-----------------------------|--|
| ١ | الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة لطلبتها | العلوم الإنسانية | ٣٠٩ | ٢١٥.٢٠ | ٣ | ١٦.٠٥ | ٠.٠٠٠ | دالة |
| | | العلوم | ٥١ | ١٥٥.٨٩ | | | | |
| | | الصحية | ٨ | ١٢٨.٣١ | | | | |
| | | الهندسية | ٣٧ | ١٨٢.١٦ | | | | |

يتضح من الجدول (٩) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى
دلالة ٠.٠٥ تعزى لمتغير الكلية حول الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي
تقدمها جامعة لطلبتها، حيث جاءت قيمة كاي = ٢٢.٠٥، وقيمة الدلالة الفعلية
٠.٠٠٠، وهو ما يدل على وجود دلالة إحصائية، أي أن هناك فروقًا بين أفراد
العينة تعزى لمتغير الكلية. وللكشف عن مصدر الفروق تم إجراء اختبار مان-
ويتني Mann-Whitney Test.

جدول (١٠) مستوى الدلالة الفعلية لاختبار مان-ويتني Mann-Whitney
Test لدلالة الفروق تبعًا لمتغير الكلية (ن=٤٠٨)

| م | الكليات | ن | متوسط الرتب | مستوى الدلالة الفعلية | مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠.٠٥ |
|---|------------------|-----|----------------|-----------------------------|--|
| ١ | العلوم الإنسانية | ٣٠٩ | ١٨٨.٠١ | ٠.٠٠٠ | دالة |
| | العلوم | ٥١ | ١٣٤.٩٨ | | |
| ٢ | العلوم | ٥١ | ٣٠.٧٥ | ٠.٤٠ | غير دالة |
| | الصحية | ٨ | ٢٥.٢٥ | | |
| ٣ | الصحية | ٨ | ١٨.١٣ | ٠.٢٤ | غير دالة |
| | الهندسية | ٣٧ | ٢٤.٠٥ | | |
| ٤ | العلوم الإنسانية | ٣٠٩ | ١٦٠.٦٨ | ٠.٠٤ | دالة |
| | الصحية | ٨ | ٩٣.٩٤ | | |
| ٥ | العلوم الإنسانية | ٣٠٩ | ١٧٦.٥١ | ٠.١٠ | غير دالة |
| | الهندسية | ٣٧ | ١٤٨.٣٩ | | |
| ٦ | العلوم | ٥١ | ٤٢.١٧ | ٠.٣١ | غير دالة |
| | الهندسية | ٣٧ | ٤٧.٧٢ | | |

يتضح من الجدول السابق دلالة الفروق في محور الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها تبعاً لمتغير الكلية كان بين العلوم الإنسانية وكليات العلوم، ولصالح كليات العلوم الإنسانية بمتوسط حسابي ١٨٨.٠١ مقابل ١٣٤.٩٨ في كليات العلوم. كذلك كانت الفروق دالة بين كليات العلوم الإنسانية والكلية الصحية، ولصالح كليات العلوم الإنسانية بمتوسط ١٦٠.٦٨ مقابل ٩٣.٩٤ في الكلية الصحية. أما بين باقي الفئات فلم يكن هناك أية فروقاً دالة إحصائية؛ وقد يعود ذلك إلى اهتمام كلية العلوم الإنسانية بالطلبة وتزويدهم بالخبرات، كما قد يعود إلى تركيز بعض بنود الاستبانة على المهارات المتعلقة بالعلوم الإنسانية، مثل: تاريخ المملكة العربية السعودية، وتاريخ العالم، والتذوق الجمالي.

٥. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة طلبة المستوى السابع والثامن (الخرجين) لبعض الخبرات الجامعية خارج الفصول الدراسية في جامعة طيبة تعزى لمتغيرات الجنس والتخصص؟

جدول (١١) قيم اختبار "ت" للعينات المستقلة المتجانسة لدلالة الفروق بين آراء العينة تبعاً للجنس (ن=٤٠٨)

| م | المحور | ن=١٦٦ | | ن=٢٤٢ | | قيمة "ت" | مستوى الدلالة الفعلية | مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠.٠٥ |
|---|--|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------|-----------------------|----------------------------------|
| | | طالب | | طالبة | | | | |
| | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | | | |
| ٣ | درجة ممارسة طلبة المستوى السابع والثامن لبعض الخبرات الجامعية خارج الفصول الدراسية في جامعة طيبة | ٣.٠٦ | ٠.٨٢ | ٣.٢١ | ٠.٨٦ | ١.٦٤ | ٠.١٠ | غير دالة |

يبين الجدول السابق أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر الطلبة في درجة ممارسة طلبة المستوى السابع والثامن (الخرجين) لبعض الخبرات الجامعية خارج الفصول الدراسية في جامعة طيبة تعزى لمتغير الجنس، حيث إن مستوى الدلالة لقيمة "ت" كانت أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ٠.٠٥، أي غير دالة إحصائية، ويشير ذلك إلى أن هناك اتفاقاً بين وجهات نظر الطلبة نحو

أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظرهم في درجة ممارسة طلبة المستوى السابع والثامن (الخرجين) لبعض الخبرات الجامعية خارج الفصول الدراسية في جامعة طبية تعزى لمتغير الجنس؛ وقد يعود ذلك إلى توحيد البرامج والأنشطة والخدمات التي تقدم في شطري الطلاب والطالبات.

وللكشف على دلالة الفروق بين وجهات نظر الطلبة في درجة ممارسة طلبة المستوى السابع والثامن (الخرجين) لبعض الخبرات الجامعية خارج الفصول الدراسية في جامعة طبية تعزى لمتغير الكلية، نستخدم تحليل التباين الأحادي (كروسكال والاس) للعينات المستقلة غير المتجانسة جدول (١٢) اختبار تحليل التباين الأحادي (كروسكال والاس) للعينات المستقلة غير المتجانسة لدلالة الفروق بين آراء العينة تبعاً للكليات (ن=٤٠٨)

| المحور | الكليات | ن | متوسط الرتب | درجة الحرية | مربع كاي | مستوى الدلالة الفعلية | مستوى الدلالة الإحصائية عند |
|--|------------------|-----|-------------|-------------|----------|-----------------------|-----------------------------|
| درجة ممارسة طلبة المستوى السابع والثامن لبعض الخبرات الجامعية خارج الفصول الدراسية في جامعة طبية | العلوم الإنسانية | ٣٠٩ | ٢٠٦.٧٢ | ٣ | ١.٥٥ | ٠.٦٧ | غير دالة |
| | العلوم الصحية | ٥١ | ١٩٢.٢٥ | | | | |
| | الهندسية | ٨ | ١٧١.٩٤ | | | | |
| | | ٣٧ | ١٩٣.٤٥ | | | | |

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ بين استجابات أفراد العينة حول درجة ممارسة طلبة المستوى السابع والثامن لبعض الخبرات الجامعية خارج الفصول الدراسية في جامعة طبية، مما يشير إلى عدم تأثير متغير الكلية على آراء عينة الدراسة.

٦. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي لدى طلبة جامعة طبية تعزى لمتغيرات الجنس والتخصص؟

جدول (١٣) قيم اختبار "ت" للعينات المستقلة المتجانسة
لدلالة الفروق بين آراء العينة تبعاً للجنس (ن=٤٠٨)

| مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠.٠٥ | مستوى الدلالة الفعلية | قيمة "ت" | ن=٢٤٢ | | ن=١٦٦ | | المحور |
|--|-----------------------------|-------------|----------------------|--------------------|----------------------|--------------------|--|
| | | | طالبة | | طالب | | |
| | | | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | |
| غير دالة | ٠.٨٣ | ٠.٢٠ | ٠.٩٣ | ٣.٢١ | ٠.٨٧ | ٣.٢٣ | الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي لدى طلبة جامعة طيبة |

يبين الجدول السابق أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر الطلبة في درجة ممارسة طلبة المستوى السابع والثامن (الخريجين) لبعض الخبرات الجامعية خارج الفصول الدراسية في جامعة طيبة تعزى لمتغير الجنس، حيث إن مستوى الدلالة لقيمة "ت" كانت أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ٠.٠٥، أي غير دالة إحصائية، ويشير ذلك إلى أن هناك اتفاقاً بين وجهات نظر الطلبة في الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي في جامعة طيبة تعزى لمتغير الجنس؛ وقد يعود ذلك إلى توحيد البرامج التعليمية والخطط الدراسية بين قسمي الطلاب والطالبات.

وللكشف عن دلالة الفروق بين وجهات نظر الطلبة نحو الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي بجامعة طيبة تعزى لمتغير الكلية، نستخدم تحليل التباين الأحادي (كروسكال والاس) للعينات المستقلة غير المتجانسة.

جدول (١٤) اختبار تحليل التباين الأحادي (كروسكال والاس) للعينات المستقلة
غير المتجانسة لدلالة الفروق بين آراء العينة تبعاً للكليات (ن=٤٠٨)

| مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠.٠٥ | مستوى الدلالة الفعلية | مربع كاي | درجة الحرية | متوسط الرتب | ن | الكليات | المحور |
|--|-----------------------------|-------------|----------------|----------------|-----|---------------------|--|
| دالة | ٠,٠٠ | ١٦.٦١ | ٣ | ٢١٥.٣٩ | ٣٠٩ | العلوم الإنسانية | الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي لدى طلبة جامعة طيبة |
| | | | | ١٥٠.٨٣ | ٥١ | العلوم | |
| | | | | ١٤٣.٥٠ | ٨ | الصحية | |
| | | | | ١٨٤.٢٨ | ٣٧ | الهندسية | |

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ بين استجابات أفراد العينة في الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي بجامعة طيبة، مما يشير إلى أن هناك اختلاف بين آراء العينة باختلاف الكلية، حيث جاءت قيمة $\chi^2 = 16.61$ ، وقيمة الدلالة الفعلية ٠.٠٠٠، وهو ما يدل على وجود دلالة إحصائية، أي أن هناك فروقاً بين الطلبة تعزى لمتغير الكلية. وللكشف عن مصدر الفروق تم إجراء اختبار مان-ويتني Mann-Whitney Test.

جدول (١٥) مستوى الدلالة الفعلية لاختبار مان-ويتني

Mann-Whitney Test لدلالة الفروق تبعاً لمتغير الكلية (ن=٤٠٨)

| م | الكليات | ن | متوسط الرتب | مستوي الدلالة الفعلية | مستوى الدلالة الإحصائية عند ٠.٠٥ |
|---|------------------|-----|-------------|-----------------------|----------------------------------|
| ١ | العلوم الإنسانية | ٣٠٩ | ١٨٨.٧٤ | ٠.٠٠٠ | دالة |
| | العلوم | ٥١ | ١٣٠.٥٩ | | |
| ٢ | العلوم | ٥١ | ٣٠.١٨ | ٠.٨٤ | غير دالة |
| | الصحية | ٨ | ٢٨.٨٨ | | |
| ٣ | الصحية | ٨ | ١٩.٣٨ | ٠.٣٨ | غير دالة |
| | الهندسية | ٣٧ | ٢٣.٧٨ | | |
| ٤ | العلوم الإنسانية | ٣٠٩ | ١٦٠.٤٢ | ٠.٠٠٨ | غير دالة |
| | الصحية | ٨ | ١٠٤.٢٥ | | |
| ٥ | العلوم الإنسانية | ٣٠٩ | ١٧٦.٢٤ | ٠.١٤ | غير دالة |
| | الهندسية | ٣٧ | ١٥٠.٦٥ | | |
| ٦ | العلوم | ٥١ | ٤٢.٠٧ | ٠.٢٩ | غير دالة |
| | الهندسية | ٣٧ | ٤٧.٨٥ | | |

يتضح من الجدول السابق أن دلالة الفروق في محور الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي لدى طلبة جامعة طيبة تبعاً لمتغير الكلية كان بين كليات العلوم الإنسانية وكليات العلوم لصالح كليات العلوم الإنسانية بمتوسط ١٨٨.٧، ولم تظهر فروق دالة إحصائية بين الفئات الأخرى من الكليات؛ وقد يعود ذلك إلى اهتمام كلية العلوم الإنسانية بالأنشطة مقارنة بكلية العلوم.

النتائج:

في ضوء ما أسفر عنه الإطار النظري للدراسة، وما كشفت عنه نتائج تحليل البيانات الكمية، فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، كالتالي:

- أتى واقع الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية بدرجة أحياناً بمتوسط حسابي ٣.٣٥.
- جاءت آراء الطالبة حول واقع الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية أحياناً بمتوسط حسابي ٣.٢٢.
- حصل محور ممارسة طلبة المستوى السادس والسابع والثامن (الخريجين) في جامعة طيبة لبعض الخبرات والخدمات الجامعية خارج الفصول الدراسية في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية على درجة متوسط بمتوسط حسابي ٣.١٥.
- لا توجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر الطلبة في الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها تعزى لمتغير الجنس، حيث إنَّ مستوى الدلالة لقيمة "ت" كانت أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ٠.٠٥، أي غير دالة إحصائية.
- توجد فروق دالة إحصائية بين وجهات نظر الطلبة في الخبرات والخدمات الجامعية العامة التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها تبعاً لمتغير الكلية كان بين العلوم الإنسانية مع كلاً من العلوم والكلية الصحية لصالح العلوم الإنسانية بمتوسط ١٨٨.٠١ مع العلوم، ومتوسط ١٦٠.٦٨ مع الكلية الصحية، ولم تظهر فروق دالة إحصائية للفئات الأخرى.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ بين استجابات أفراد العينة حول درجة ممارسة طلبة المستوى السابع والثامن لبعض الخبرات الجامعية خارج الفصول الدراسية في جامعة طيبة تعزى لمتغير الجنس، حيث إنَّ مستوى الدلالة لقيمة "ت" كانت أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ٠.٠٥، أي غير دالة إحصائية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ بين استجابات أفراد العينة حول درجة ممارسة طلبة المستوى السابع والثامن لبعض الخبرات الجامعية خارج الفصول الدراسية في جامعة طيبة تعزى لمتغير الكلية، حيث إنَّ مستوى الدلالة لقيمة "ت" كانت أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ٠.٠٥، أي غير دالة إحصائية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ بين استجابات أفراد العينة في الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي تعزى لمتغير الجنس، حيث إن مستوى الدلالة لقيمة "ت" كانت أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ٠.٠٥، أي غير دالة إحصائياً.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ بين استجابات أفراد العينة في الخبرات والخدمات المكتسبة في مجال التخصص الجامعي تعزى لمتغير الكلية، كان بين العلوم الإنسانية وكلية العلوم لصالح العلوم الإنسانية بمتوسط ١٨٨.٧، ولم تظهر فروق دالة إحصائياً للفئات الأخرى.

التوصيات:

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يوصي الباحثان، بما يلي:
- التأكيد على نشر ثقافة التعليم عن بعد من خلال التوسع في برامج التدريب والتأهيل للكوادر العاملة في التعليم عن بعد.
- رفع مستوى مهارات أعضاء هيئة التدريس في توظيف واستخدام الحاسوب في التعليم، من خلال التدريب.
- التركيز على تدريب الطالبات قبل التحاقهن بالبرنامج، والتنبيه على ضرورة توفير متطلبات التعليم عن بعد التقنية.
- التأسيس لبنية تحتية جيدة لاستخدام التعليم عن بعد بالجامعة.
- دعم وحدة الدعم والمساندة الفنية، من خلال: زيادة عدد الموظفين، والعمل على تطويرهن بشكل مستمر، واستحداث خطوط ساخنة للرد على الاستفسارات وحل المشكلات خاصة في أوقات عقد المحاضرات.
- التحديث الدوري والمستمر للنظام والبرامج.
- التعاون مع أحد مزودي خدمة الانترنت لتوفير انترنت جيد لطلاب الجامعة برسوم مخفضة.

المراجع

أولاً- المراجع العربية:

- أبو قديس، محمود (٢٠٠٢م): درجة رضا طلبة الدفعة الأولى التي التحقت بالجامعة الهاشمية عن الخبرات والخدمات التي قدمتها لهم الجامعة. **المجلة التربوية**. (٦٣). ٩٧-٥٣.
- الأبيض، عادل عبدالمعطي (٢٠٠٥م) ك الرضا عن الحياة الجامعية الدراسية في ضوء متغيري التخصص الأكاديمي والصف الدراسي لدى عينة من طلاب كلية المعلمين بالمملكة العربية السعودية. **مجلة كلية التربية**. جامعة الأزهر. ٣. (١٢٨). ١٢٥-١٩٤.
- بارنيت، ر. (٢٠٠٩م): إعادة تشكيل الجامعة علاقات جديدة بين البحث والمعرفة والتدريس. (ترجمة شكري مجاهد). الرياض: العبيكان للنشر والتوزيع. (العمل الأصلي نُشر في عام ٢٠٠٥م).
- بركات، زياد (٢٠١٠م). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها. **المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد**. القدس.
- بركات، زياد؛ وعض، أحمد (٢٠١١م): واقع دور الجامعات العربية في تنمية مجتمع المعرفة من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس فيها. جامعة القدس المفتوحة.
- التقي، عبدالمحسن (٢٠٠٨م): انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة، **مجلة العلوم الاجتماعية**. الكويت.
- تيم، حسن محمد (٢٠١١م): درجة الرضا عن الحياة الجامعية لدى طلبة كلية الدراسات العليا بجامعة النجاح الوطنية.
- جامعة الملك عبدالعزيز (١٤٢٥هـ). نحو مجتمع المعرفة ودوره في التنمية. جدة. مجلس البحث العلمي.
- جامعة طيبة (١٤٣٤هـ). جامعة طيبة في سطور. وكالة الجامعة للتطوير والجودة.
- جامعة طيبة، إدارة التخطيط الاستراتيجي (١٤٣٢هـ). الخطة الاستراتيجية العامة لجامعة طيبة ١٤٤٠هـ. المدينة المنورة.

جليدان، تغريد (٢٠٠٨م). دراسة وصفية للحاجات الأكاديمية وقياس مدى الرضا عنها لدى الطالبة الجامعية بالمدينة المنورة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة.

حداد، مصطفى (١٩٩٣م). إعداد أعضاء هيئة التدريس وتأهيلهم. مجلة العلوم التربوية. معهد الدراسات التربوية. القاهرة. أول يولييه.

حسن، عبد الحميد؛ وإبراهيم، محمد؛ والظفري، سعيد (٢٠١١م). الرضا عن الخبرات الأكاديمية لدى خريجي قسم الأصول والإدارة في كلية التربية في جامعة السلطان قابوس. مجلة جامعة دمشق (٣ و ٤). ٥١٥.

الحسينة، سليم إبراهيم (٢٠٠٩م). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. دمشق.

حلس، سالم عبدالله (أكتوبر، ٢٠١٣م). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي. الأردن.

دانية، أحمد؛ وحسن، محمد (١٩٩٨م). علاقة الرضا الوظيفي والتكيف الدراسي بدافعية الإنجاز لدى المعلمات الطالبات في الانتساب الموجه بجامعة الإمارات العربية المتحدة. المجلة التربوية. مجلس النشر العلمي. جامعة الكويت. ١٢ (٤٦). ١٩٩-٢٣١.

الدمياطي، سلطنة إبراهيم (٢٠٠٨م). المشكلات الأكاديمية لطالبات جامعة طيبة وعلاقتها بمستوى الأداء. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة، المدينة المنورة.

الديب، محمد؛ وفراج، حشمت (٢٠٠٢م). استراتيجيات الاعتماد المتبادل وعلاقتها بالرضا الوظيفي عند مديري ومديرات المدارس من مراحل تعليمية وخبرات إدارية مختلفة بالسعودية. مجلة التربية. كلية التربية. جامعة الأزهر. (١٠٧). ١-٦١.

ديكسون، ر. (٢٠٠٩م). ترتيب أولويات البرامج والخدمات الأكاديمية إعادة توزيع الموارد لتحقيق التوازن الاستراتيجي، (ترجمة سعيد محمد الأسعد).

الرياض: العبيكان للنشر والتوزيع. (العمل الأصلي نُشر في عام ٢٠٠٤م).

الريبيعي، سعيد حمد (٢٠٠٨م). التعليم العالي في عصر المعرفة التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل. القاهرة: دار الشروق.

ريتشاردز، م؛ وديفيد إف (٢٠٠٨م). العمادة الأكاديمية مهن فردية وأدوار مؤسساتية، (ترجمة محمد شريف الطرح). الرياض: العبيكان للنشر والتوزيع. (العمل الأصلي نُشر في عام ٢٠٠١م).

الزامل، منصور (٢٠٠٥م). واقع إفادة الجامعات العربية من خدمات المعلومات المقدمة عبر شبكة الانترنت. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. ١١(٢) ٢٣-٤٩.

السادة، حسين؛ والبوهي، فاروق (١٩٩٤م). العلاقة بين الرضا عن الدراسة والإنجاز المدرسي لطلاب دبلوم الدراسات العليا بكلية التربية بجامعة البحرين، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية التربية، البحرين. سلمان، محمد إبراهيم (٢٠١٢م). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF). مجلة جامعة الأقصى.

سليمان، سعاد؛ والضامن، منذر (٢٠٠٧م). الحاجات الإرشادية لطلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية والنفسية.

سماوي، فادي سعود (٢٠٠٦م). تقييم دور جامعة البلقاء التطبيقية في تلبية حاجات الطلبة المتفوقين في الجامعة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.

الصارمي، عبدالله، وزايد، كاشف (٢٠٠٦م). مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه، مجلة كلية التربية، الإمارات العربية المتحدة.

صوالحة، عونية عطا، والعمرى، أسماء (٢٠١٣م). دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، الأردن.

- صوانه، علي (١٩٨٨م). مشكلات طلبة جامعة اليرموك وحاجاتهم الإرشادية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- الطائي، رعد، وقداة، عيسى (٢٠٠٣م). إدارة الجودة الشاملة مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء، ورقة عمل مقدّمة إلى مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، الأردن: جامعة الزرقاء الأهلية.
- عامر، طارق عبد الرؤف محمد (٢٠٠٧م). تصوّر مقترح لتطوير دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة، مجلة البحث الإجرائي في التربية، المجلد الأول، العدد الرابع، الرياض.
- العبادي، يوسف حجيم، والطائي، هاشم فوزي (٢٠١١م). التعليم الجامعي من منظور إداري قراءات وبحث. ط١. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- عبد الحي، رمزي (٢٠٠٦م). التعليم العالي والتنمية وجهة نظر نقدية مع دراسات مقارنة. ط١. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- عبد اللطيف، حسن (١٩٩٧م). الرضا عن الحياة الجامعية لدى طلاب جامعة الكويت. المجلة التربوية. السنة الحادية عشرة، العدد الثالث والأربعون، ص ص ٣٠١-٣٤٩.
- عبدالقوي، سامي (١٩٩٤م). الحاجات النفسية لدى طلاب الجامعة، مجلة علم النفس.
- العلوني، عدنان أحمد، والشيايب، معن قاسم (٢٠١١م)، تصورات معلمي الصفوف الثلاثة الأساسية الأولى لمجالات المشاركة المجتمعية في مدارس لواء بني عبيد، مجلة أبحاث اليرموك سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة اليرموك، الأردن.
- عقل، فواز (٢٠١٠م). دور الجامعة في خدمة المجتمع. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة القدس المفتوحة، القدس.
- عمار، حامد، (١٩٩٦م)، دور كليات التربية في خدمة المجتمع وتنمية البيئة، المؤتمر السنوي الثالث عشر لقسم أصول التربية، محافظة الدقهلية: جامعة المنصورة.

- الغامدي، علي بن محمد (٢٠١١م). تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة من وجهة نظر طلبتهم: دراسة تطبيقية على جامعة طيبة. كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.
- فالوقي، محمد هاشم (١٩٩٧م). المناهج التعليمية مفهومها وأسسها وتنظيمها. طرابلس: الجامعة المفتوحة.
- فتحي، شاکر أحمد، وزیدان، همام بدر وای (٢٠٠٤م). تقويم أداء كليات التربية في ضوء إدارتها الفعالة تصور مقترح، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر التربوي الدولي الثالث نحو إعداد أفضل لمعلم المستقبل، مسقط: جامعة السلطان قابوس.
- الغوال، محمد خير أحمد (٢٠٠٧م). آراء طلاب التعليم المفتوح اختصاص رياض الأطفال عن مستوى جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح، مجلة جامعة دمشق للبحوث التربوية، دمشق.
- كافري، ب. (٢٠٠٨م). دليل إداري التعليم العالي القيادة الفاعلة والإدارة في الجامعات والكليات، (ترجمة إبراهيم الشهابي). الرياض: العبيكان للنشر والتوزيع. (العمل الأصلي نشر في عام ٢٠٠٤م).
- كرسون، ب. (١٩٨٩م). الخدمة العامة في التعليم والممارسة والألويات، (ترجمة المكتب العربي لدول الخليج). الرياض: المكتب العربي للنشر. (العمل الأصلي نشر في عام ١٩٨٤م).
- نور الدين، بوعنان (٢٠٠٦م). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية. جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
- هجان، علي حمزة (٢٠٠١م). الرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم العام من وجهة نظر المعلمين، مجلة التربية، العدد التاسع والتسعون، ص ص ٧٩-١١٦، جامعة الأزهر.
- وزارة التعليم العالي، وكالة التخطيط والمعلومات (٢٠١٣م). الوظيفة الثالثة للجامعات.
- وزارة التعليم العالي (١٤٢١هـ). لائحة تقرير لجنة عمداء خدمة المجتمع والتعليم المستمر في الجامعات السعودية.

وزارة التعليم العالي (١٤١٩هـ). اللائحة الموحدة للبحث العلمي في الجامعات
السعودية. المملكة العربية السعودية.
وزارة التعليم العالي (١٤٢٨هـ). اللائحة الموحدة للدراسات العليا في الجامعات.
المملكة العربية السعودية.

ثانياً - المراجع الأجنبية:

- Aluede, O.,(2006) .Academic careed and personal needs of
nigerian university students. u.s.a: *journal of
instructional psychology*.
- Baykal,(2005) .**Determining student satisfaction in a nursing
college**. Nurse Education Today.
- Biggs, D.&Barnhart, J.,(1973) .Community attitudes and the
urban University, *Research in Higher Education*, 1 (1),
13 – 22.
- Binny, w.,(2005) . Effective teaching in universities.
international journal of learning, 12.
- Bodo, B. J. &Muffo, J. A.,(1997, July 23). **A Report Academic
Assessment Program**, Program Overview, Virginia
Polytechnic and State University, Office of the
University Provost, p.3.
- El Ansari, w.,(2003). **Satisfaction trends in undergraduate
physiotherapy**. Education physiotherapy.
- Filak, V & Sheldon, K.,(2003). **Psychological need satisfaction
and college teacher-course evaluation**. Educational
psychology.
- Hirvonen, T. & Mangeloja, E.,(2005). What makes University
students happy? A finish Follow-up study,
International Review of Eco Education, 10 (3), 1-26.
- Jones, S.,(2003). Measuring the Quality of Higher Education,
linking teaching quality measures at the delivery level

- to administrative measures at the university level, **Quality in Higher Education**, 9 (3), 223-229.
- Kara, A & Deshield, O. W., (2004). **Business Student Satisfaction**, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation. Pennsylvania state university-york campus.
- Kitzrow, M A., (2009). The Mental Health Needs of Today's College Students: Challenges and Recommendations, *NASPA Journal*, 46.
- Krahn, H. & Bowlbey, W., (1997). Good teaching and Satisfied university graduates, *The Canadian Journal of Higher Education*, 27, 157 – 180.
- Kuh, G., (1992). What Do We Do Now? Implications for Educators of How College Affects Students. *Review of Higher Education*, 15, 351-366.
- Lavelle, E. & Reicard, B., (1990). A Factor Analytic of College Student Development, *NASPA Journal*, 36 (4), 301-315.
- Liaw, S., (2007). **Investigating Students, Perceived Satisfaction, Behavioral Intention, and Effectiveness of E-learning** :A Case Study of the Blackboard System. China: General Education Center ,Medical University.
- McGhie, V F. (2009). Teaching for a New Generation of Students: Understanding the Needs and Challenges of First-Year Students in the Learning Process. Cape Town, South Africa: University of the Western Cape.
- Reilly, D H; Cassel, R N. (2000). The Services of a Diplomat in School Psychology are Essential for an Effective Student-Centered High School Education.
- Spencer, k. J., & Schemelkin, I. P., (1995). Student perspective on teaching and its evaluation. *Paper presented at the*

Annual meeting of the American research Association Sanfrancisco.

Stigging, R.J.,(2001). Secondary teachers classroom assessment and grading practices. ***Educational Measurement Issues and practice.***20(1),20-32.

Terenzini, P. T.,(1995). Influences Affecting the Development of the Students Critical thinking Skills. ***Research in Higher Education,***36(1),19-30.

Terenzini, P. (1995). Academic and Out- of Class Influences on Students' Intellectual Orientations (Vol. 19). Review of Higher Education.

ثانياً - المراجع الإلكترونية:

جامعة طيبة (٢٠١٣م): عمادة شؤون الطلاب. تاريخ الاستفاداة ٢٢-مارس-٢٠١٤م، على الرابط

<http://www.taibahu.edu.sa/pages.aspx?pid=13033>

جامعة طيبة (٢٠١٤م): عمادة الخدمات التعليمية الطلابية. تم استرجاعه في ١/٥/٢٠١٤ على الرابط

http://py.taibahu.edu.sa/ar/index.php?p=main&id=181#.Uyv4RU0U_IV

جامعة طيبة (٢٠١٤م). وحدة الخدمات الطلابية. تم استرجاعه في ١/٥/٢٠١٤

على الرابط <http://www.taibahu.edu.sa/pages.aspx?sid=17808>

جامعة طيبة، وكالة القبول والتسجيل (٢٠١١م): دليل جامعة طيبة.

جامعة كولورادو الأمريكية (٢٠١٤م). تاريخ الإستفاداة ٢٦-مارس-٢٠١٤م، على

الرابط <http://www.colorado.edu/academics>

موسوعة مقاتل من الصحراء (٢٠١٤م). جامعة كولورادو في دينفر. تاريخ

الإستفاداة ٢٦-مارس-٢٠١٤م، على الرابط

<http://www.moqatel.com/openshare/Behoth/monshat7/Colorado>

وزارة التعليم العالي (٢٠١٤م). إنجازات وتطلعات. تاريخ الاستفاداة ١-يونيو-

٢٠١٤م، على الرابط

<http://www.mohe.gov.sa/ar/about/Pages/Achievements-and-aspirations.aspx>