

الرضا النفسي عن العملية التعليمية لدى طلبة الجامعات اليمنية
وعلاقته ببعض المتغيرات

Psychological Satisfaction on the Educational Process among Yemeni University
Students and its Relationship to some Variables

أحمد عبد الله علي الدميني^١، عبده سيف حسن الشعبي^٢

^١ كلية التربية - جامعة ذمار - اليمن dr.dominy1977@gmail.com

^٢ كلية التربية بطور الباحة - جامعة عدن اليمن zaidalhadoor@yahoo.com

تاريخ الاستلام: 2021/06/23 تاريخ القبول: 2021/08/29 تاريخ النشر: 2021/09/12

مستخلص البحث:

هدف البحث إلى التعرف على مستوى الرضا النفسي لدى طلبة الجامعات اليمنية عن العملية التعليمية، وكذلك الكشف عن الفروق في مستوى الرضا النفسي لدى طلبة كليتي التربية (طور الباحة، وذمار) بجامعتي عدن وذمار تعزى لمتغيري (النوع والجامعة)، ولتحقيق ذلك تم إعداد استبانة وزعت على عينة من (٢٣٦) طالباً وطالبة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠١٨-٢٠١٩. وللإجابة عن أسئلة البحث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري، الاختبار التائي T.Test. وأظهر البحث درجة رضا متوسطة للطلبة على أداة البحث ومحاورها ككل، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع، كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة، في محورين من بين محاور الأداة هما: محور المقررات الدراسية ومحور البيئة التحتية، ولصالح طلبة كلية التربية طور الباحة جامعة عدن. ومن أهم ما أوصى به البحث توفير المتطلبات الأساسية لعضو هيئة التدريس خصوصاً المرتب كأبسط حق من حقوق الإنسان وذلك كي يتمكن من تقديم خدمه تعليمية إيجابية ومثمرة.

الكلمات المفتاحية: الرضا النفسي، طلبة الجامعات اليمنية، العملية التعليمية.

Abstract :

The current research aimed at identifying the level of psychological satisfaction among Yemeni university students on the educational process and its relationship to some variables. To achieve this aim, a questionnaire was prepared and distributed to a sample of (236) that included both male and female students in the second semester of the academic year 2018-2019. To answer the research questions, the means and standard deviations were calculated. The t-test was also used as a second test.

Research results revealed a medium degree of satisfaction for students on the research tool and its components as a whole. Results showed that there were no statistically significant differences attributed to the gender variable, however, there were statistically significant differences attributed to the university variable, in two of the tool components (the academic courses and the infrastructure environment), and in favor of Tour Al-Baha college students of Aden University.

Key words: psychological satisfaction; Yemeni university students; educational process.

مقدمة

تعتبر التربية أداة النهوض بالأفراد والجماعات وأساساً في حفظ كيان الأمة وبنائها الحضاري، فالتربية تتصل اتصالاً وثيقاً بالحياة وهي عصب البناء الحضاري للأمة، وأصبحت ميداناً لاستثمار القوى البشرية وإعدادها لما يقتضيه البناء والتعمير، وإن ثروات الأمم لا تقدر بما لديها من السكان، بل بما يتوفر لها من قوى بشرية مؤهلة قادرة على العمل والإنتاج. ولا تستطيع التربية أن تحقق أهدافها إلا من خلال التعليم بوصفه الميدان القادر على إيجاد الشخصية الإنسانية المتعلمة والمعلمة، ويعتبر المدرس مفتاح العملية التربوية والرائد الاجتماعي الذي يعتمد عليه المجتمع في تنشئة أبنائه التنشئة القويمة، فالمدرس لم يعد ناقلاً للمعرفة وإنما يقع على عاتقه تربية الجيل تربية عقلية وخلقية وجسمية، وهو القادر على تحقيق أهداف التعليم وترجمتها إلى واقع ملموس، كما يعد المدرس مصدر الإشعاع الفكري والحضاري في أمته. فالتعليم يعتبر وجهاً من وجوه التنمية إن لم يكن الأساس في تحقيق هذه التنمية، ويوم كانت

التنمية بمفهومها الشمولي هي المطلب الرئيس في نشأة الأمم المتقدمة منها والنامية، فإننا نلمس الحرص الكامل على تحقيق هذا المطلب من خلال البرامج والخطط ورصد الإمكانيات اللازمة لهذا الهدف (سليمان والصمادي، ٢٠٠٤: ٢).

كما أصبح التعليم أحد الوسائل الأساسية لتقدم المجتمعات ورقمها، حيث ساهم بشكل مباشر في ظهور الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم المعاصر، ولذلك فإن مؤسسات التعليم العالي تبذل مجهوداً كبيراً في تقديم الخدمات ذات الجودة العالية لتلبية احتياجات الطلبة، وإشباع رغباتهم المختلفة، وتحقيقاً لأهدافها المنشودة. حيث تتضمن العملية التعليمية مجموعة من العناصر، وأهمها ما يأتي: عضو هيئة التدريس، وهو الأكثر أهمية من بين عناصر العملية التعليمية، والمقررات الدراسية، وإدارة العملية التعليمية، والطلاب، واستراتيجيات التدريس، والبنية التحتية. Features (of the Educational Process, 2018)

كما يعتبر التعليم الجامعي من أهم المراحل التعليمية، في حياة الإنسان وهو ينال بمستوياته المختلفة كثيراً من العناية والاهتمام في معظم دول العالم، لما يؤديه من دور هام في مجال التنمية البشرية والاجتماعية والاقتصادية، حيث تتفاعل الجامعات مع المجتمع، في بحث حاجاته وتوفير متطلباته وذلك من خلال تكريس جهودها في إعداد الطلاب والطالبات من الشباب الذين تعتمد عليهم المجتمعات في نهضتها وبنائها. وعلى الرغم من أن الجامعات تعمل على بناء الشخصية إلا أن طلبة الجامعة لا يزالوا يفتقدون إلى بناء الشخصية، وأن هناك حاجة لإعادة تأهيلهم بما يمكنهم من التوافق النفسي والاجتماعي اثناء اشباعهم لمختلف حاجاتهم ويتعرض الطالب الجامعي لكثير من الضغوط: (الأكاديمية، والنفسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والأخلاقية... الخ)، مما قد يؤثر على مستوى توافقه النفسي، حيث تقع عليه مسؤوليات كثيرة منها ما يتعلق بمسئوليات البحث الجامعية، والعلاقة مع الزملاء والإدارة والامتحانات والنشاطات الجامعية والتعيينات مما يشكل ضغوطاً على الطالب الجامعي لذا فإن العمل على التخفيف من الضغوط التي تواجهه، قد يشكل دعماً إيجابياً، ينعكس أثره على مستوى توافقه مع الحياة الجامعية ، ومن ثم الدور المأمول منه في الجامعة (حجو، ب ت: ١).

في الوقت الذي ازداد به عدد الجامعات الحكومية والخاصة وما صاحب ذلك من التوسع في البرامج الأكاديمية ومستوياتها، بدأت الجامعات الحكومية تواجه تراجعاً في الدعم المالي، بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف المعيشة بشكل عام، عالمياً وإقليمياً ومحلياً، مما وضع الجامعات في تنافس جاد لاستقطاب الطلبة، وبقائهم في الجامعة من خلال تحسين أدائها من الجوانب كافة بما يحقق رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية بكافة مستوياتها القيادية القادرة على الإصغاء إلى اهتمامات الطلبة ومواجهة مشكلاتهم وتزويدهم بخبرات تعليمية ذات نوعية متميزة.

فعملية تكيف الطلبة واندماجهم كما يرى سيدمان (Seidman, 1989) تعد من العوامل الأساسية في استمرار الطلبة بالدراسة، لذا على الجامعة تخطيط أنشطتها لتفاعل الطلبة اجتماعياً وأكاديمياً؛ إذ كلما كانت قيم الطلبة وتوجهاتهم متناعمة مع قيم وأهداف وتوجهات الجامعة، ازداد رضاهم عنها ورغبتهم في الاستمرار بها، وهذا يتطلب إيجاد برامج ومساقات دراسية مناسبة وتفعيل عملية التسجيل والإرشاد. ويتفق مع هذا كاري وكامبيانو وديفوري (Carey & Cambiano and Devore, 2002) معتبرين أن رضا الطلبة عن البيئة الجامعية يؤدي إلى اندماج الطلبة وتكيفهم مع ثقافة الجامعة.

وأوضح هوم (Hom,2002) مفهوم الرضا بأنه الحالة التي يشعر بها الفرد عن النتائج التي استجابت لتوقعاته، وأن الرضا أو عدم الرضا لا يعكس مجرد تقديم الخدمة، إنما يتأثر بتوقعات الفرد المسبقة عن نوعيتها أو جودتها، كما أن الرضا قد يكون بشكل إجمالي عن الخدمات التي تقدمها الجامعة أو بعض عناصرها.

وفي هذا المجال تشير سيزليني (Szeleny,2001) أن دمج الطلبة في البيئة الجامعية يتطلب برامج تعريفية تساعد الطلبة على معرفة الخدمات المتوفرة، وبناء علاقات إنسانية مع زملائهم وأعضاء الهيئة التدريسية، والعناية باحتياجات الطالب ومشاكله اليومية في الحرم الجامعي. بالإضافة إلى الاهتمام بالتنوع الثقافي والتأكيد على تقدير الثقافات الأخرى واحترامها، والتدريس الفعال والتواصل الفردي مع الطلبة. وخلصت إلى أن هناك علاقة بين البرامج التعريفية والمناخ الجامعي وأعضاء الهيئة التدريسية وأداء الطلبة الأكاديمي، والبقاء في الجامعة حتى التخرج. وأكدت أن زيادة

الرضا النفسي عن العملية التعليمية لدى طلبة الجامعات اليمنية وعلاقته ببعض المتغيرات

المساعدات المالية وتوفير الخدمات الأكاديمية والإدارية وتحسين أداء القيادات الجامعية يؤدي إلى زيادة استقطاب الطلبة ورضاهم عن التجربة الجامعية. فالسعي إلى تحقيق درجة عالية من الرضا لدى الطلبة يساعد الجامعات على معرفة الجوانب التي تتميز بها والجوانب التي لا بد من تحسينها، مما يؤدي إلى رفع مستوى كفايتها، وذلك من خلال معرفة توقعاتهم من الجامعة ورغباتهم، وما يعتبر ذا قيمة من وجهة نظرهم.

وتحتل كليات التربية في الجامعات اليمنية مكانة عظيمة لرعايتها لعدد كبير من الطلبة المعلمين الذين يحتاجون إلى تأهيل وإعداد جيد، يتناسب مع التطورات المتلاحقة، وهو ما يدفعها إلى الاهتمام بتطوير كليات التربية وبرامجها، حتى تلبي رغبات طلبتها وحاجاتهم، وتراعي ظروف سوق العمل محلياً وإقليمياً.

وقد سارت جهود تجويد إعداد المعلمين في كليات التربية، وسواهم من العاملين في القطاع التربوي في الجامعات العربية باتجاهين الأول: إعداد هذه الفئات في الجامعات، والتوسع في كليات التربية، وتعديل اختصاصاتها وبرامجها؛ حتى تتمكن من القيام بهذا الدور، وقد تحقق هذا الهدف إلى حد كبير، والثاني: تحقيق الجودة الشاملة في كليات التربية، وهذا الهدف لم يتحقق بعد، وعدم تحقيق هذا الهدف في كليات التربية العربية مؤشر على وجود عوائق عديدة، منها تضخم الكليات، وعدم كفاية التمويل، ومنها عدم توافر أعضاء هيئة التدريس المؤهلين لتنفيذ الجودة في أدائهم، وعدم وجود معايير جودة تلائم جميع البرامج القائمة في كليات التربية، وجميع مدخلات هذه البرامج وعملياتها ومخرجاتها (عودة وآخرون، ٢٠١١، ٣٦)

ويعد رضا الطلبة من المصادر الداعمة التي تحقق حاجتهم، وتساهم في تطوير تحصيلهم الأكاديمي، لأن جوهر العملية التعليمية هي مساعدة الطلبة على تحصيل المعارف والمهارات والنجاح فيها، وغياب رضا الطلبة يعني تدني جودة الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية، وبالتالي تدني جودة التعليم، وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء المؤسسة لتحقيق حاجتهم يعد من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، ويساعد الإدارة على وضع استراتيجياتها، وخططها لرفع المستوى التعليمي للطلبة (الحسنية، ٢٠٠٩: ٢٨٦)

وقد أوصت كثير من الدراسات مثل: دراسة الحسنية (٢٠٠٩) وصالحة والعمري(٢٠١٣) والحدابي وقشوة (٢٠٠٩) أن هناك علاقة وثيقة بين جودة العملية التعليمية، ورضا الطلبة، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطلبة فائدة أكبر كلما كان رضاهم النفسي وولاؤهم أكبر.

ويُعد موضوع رضا الطالب أحد المؤشرات الحقيقية التي يمكن الاعتماد عليها في تقييم أي مؤسسه تعليمية في أي نظام تعليمي وفي أي مجتمع باعتباره معيار للوقوف على جودة العملية التعليمية، فمعرفة آراء الطلبة بهذه العملية التعليمية يساعد الجامعات على تشخيص الجوانب الإيجابية التي تتميز بها والجوانب السلبية وذلك للسعي لتلافيها والتخلص منها.

وبناءً على ما تقدم يظهر لنا أهمية الكشف عن رضا الطلبة عن العملية التعليمية التي تقدمها الجامعات لما لها من أثر على أداء الجامعة وبالتالي تحقيق أهدافها.

٢. مشكلة البحث:

تعد دراسة مشكلات الشباب من الدراسات التي يمكن أن يطلق عليها السهل الممتنع، فظاهريا تبدو بسيطة ويمكن حلها ضمن تصورات جاهزة، لكنها في الواقع تشكل تحديا للمجتمع بالدرجة الأولى حيث إنها تجد لا بد من مواجهته بشكل علمي دقيق.

ويواجه الطلبة في بداية حياتهم الجامعية مشكلات تسهم في إعاقة تكيفهم وتحد من تحقيق أهداف الجامعة في بناء الطلبة علميا والإسهام في نمو شخصياتهم، وذلك لاختلاف جو البحث وطبيعة النظام وطبيعة التعامل وأساليب التقويم وسبل البحث عن التعليم الثانوي، فضلا عن أن البحث في الجامعة تحتاج إلى مهارات متميزة كاستخدام المكتبة والقراءة السريعة وكتابة التقارير والأبحاث والتحليل، ويختلف جو دراسة الجامعة من حيث المناخ النفسي والاجتماعي وتشكيل الصداقات واتخاذ القرارات، لذا فإن هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التي يجب إجراؤها من أجل معرفة دور الرضا النفسي مع الحياة الجامعية بمختلف تحدياتها في البيئات الجامعية المختلفة في ضوء بعض المتغيرات.

كما تعد الجامعة نظاماً معقداً يقوم على عمليات متشابكة ومعقدة، والطالب هو المدخل والمخرج الرئيس، وأن على المؤسسة الجامعية بكافة مستوياتها الإدارية والأكاديمية خدمة الطالب، على الرغم مما تعانيه من تدني الكفاءة الداخلية المتمثلة في ازدياد أعداد الطلبة بما يفوق طاقتها الاستيعابية، والتحاق الطلبة بتخصصات لا تتناسب مع ميولهم وقدراتهم وصعوبة تكيفهم مع الحياة الجامعية وتدني متابعتهم وإرشادهم أكاديمياً وتدني كفاءة المدرسين والبرامج الإدارية وفاعلية الجهاز الإداري.

حيث يمثل رضا الطلبة عن العملية التعليمية التي تقدمها الجامعات حجر الزاوية في الحالة التي تعزز المنافسة فيما بينها، ويمتلك الطلبة المقدره على تحديد مدى تقبلهم ورضاهم عن العملية التعليمية التي تقدمها الجامعة لهم، كما أنهم يستطيعون الحكم على هذه الخدمات من حيث الجودة أو عدمها.

كما أن هناك حالة من الغموض والضبابية في فهم مستوى رضا الطلبة النفسي حول العملية التعليمية برمتها وذلك بفعل العديد من الأسباب الموضوعية والذاتية التي يمر بها الطلبة تحديداً وخاصة فيما يتعلق ب قضايا (كفاءة الأستاذ الجامعي، المنهاج، استراتيجيات التدريس، البنية التحتية، الموظفين والإجراءات الإدارية، وإدارة الكلية).

ومن خلال خبرة الباحثان في العمل الأكاديمي لسنين طويلة، تولدت لديهما القناعة بوجود قصور في متابعة وتقصي رضا الطلبة عن العملية التعليمية، وعلى الرغم من شكاوى الطلبة من الإحساس بالاغتراب داخل الحرم الجامعي وتدني الخدمات الأكاديمية والمساندة، لم تسع الجامعات اليمنية إلى تقصي رضا الطلبة بشكل فعلي وعلمي. واكتفت بالتواصل الشفوي الفردي أو لقاءات المسؤولين مع الطلبة أحياناً أو من خلال عملية تقييم أعضاء الهيئة التدريسية. ولهذا يأتي هذا البحث لتقصي درجة رضا طلبة جامعتي ذمار وعدن عن الخدمات الجامعية، ومن هنا تتحدد مشكلة البحث الحالي في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما مستوى الرضا النفسي عن العملية التعليمية لدى طلبة كليات التربية بجامعتي عدن وذمار.

ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات التالية:

- ما مستوى الرضا النفسي عن كفاءة عضو هيئة التدريس لدى طلبة كليتي التربية (طور الباحة، ذمار) بجامعة عدن وذمار.
- ما مستوى الرضا النفسي عن المقررات الدراسية لدى طلبة كليتي التربية (طور الباحة، ذمار) بجامعة عدن وذمار.
- ما مستوى الرضا النفسي عن استراتيجيات التدريس لدى طلبة كليتي التربية (طور الباحة، ذمار) بجامعة عدن وذمار.
- ما مستوى الرضا النفسي عن البنية التحتية لدى طلبة كليتي التربية (طور الباحة، ذمار) بجامعة عدن وذمار.
- ما مستوى الرضا النفسي عن الموظفين والإجراءات الإدارية لدى طلبة كليتي التربية (طور الباحة، ذمار) بجامعة عدن وذمار.
- ما مستوى الرضا النفسي عن إدارة الكلية لدى طلبة كليتي التربية (طور الباحة، ذمار) بجامعة عدن وذمار.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضاء النفسي تعزى لمنغبري (النوع، الجامعة).

٣. أهمية البحث:

- محاولتها تقصي مستوى رضا الطلبة عن العملية التعليمية التي تقدمها جامعتي عدن وذمار.
- يؤمل أن تساعد القيادات الجامعية في استخدام نتائج البحث، بما يحقق درجة عالية من الرضا لدى الطلبة.
- من المتوقع أن تفيد نتائج البحث نيابة شؤون الطلبة ودوائر الجامعة ومراكزها، كمراكز الإرشاد والقبول والتسجيل والمكتبة والجودة والاعتماد الأكاديمي.
- يؤمل أن تساعد الباحثين لدراسة رضا الطلبة في مختلف مؤسسات التعليم العالي.

٤. أهداف البحث:

- التعرف عن مستوى الرضا النفسي لدى طلبة كليتي التربية (طور الباحة، وذمار) بجامعة عدن، وذمار عن (كفاءة عضو هيئة التدريس، والمقررات الدراسية، واستراتيجيات التدريس، والبنية التحتية، والموظفين والإجراءات الإدارية، وإدارة الكلية).

الرضا النفسي عن العملية التعليمية لدى طلبة الجامعات اليمنية وعلاقته ببعض المتغيرات

- الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى طلبة كليتي التربية (طور الباحه، وذمار) بجامعة عدن وذمار تعزى لمتغيري (النوع والجامعة).
٥. حدود البحث:

- الحد الموضوعي: الرضا النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات.
- الحد البشري: طلبة كليتي (التربية طور الباحه، و التربية ذمار) بجامعة عدن وذمار.
- الحد المكاني: جامعتا (عدن وذمار) ممثلة بكليتي التربية (طور الباحه، وذمار) في الجمهورية اليمنية.
- الحد الزمني: الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي (٢٠١٨-٢٠١٩).

٦. مصطلحات البحث:

١-٦ الرضا:

عرفه (Kotler, 2001: 36) بأنه " الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليها الإنسان نتيجة إشباع حاجه اورغبه عنده".

٢-٦ الرضا النفسي: عرفه (Hornby , 2000 : ١٢٠٨) بأنه "شعور الفرد بالسعادة وبإنجازات الشخص الذاتية".

التعريف الاجرائي:

عرفه الباحثان بأنه: ما يشعر به طلبة الكليتين من الارتياح والقبول النفسي عن موضوعات متعلقة بكل من : كفاءة أعضاء هيئة التدريس، والمقررات الدراسية، واستراتيجيات التدريس، والبنية التحتية، والموظفون والاجراءات الادارية، ادارة الكلية، والذي تم قياسه من خلال أداة البحث التي اعدت لهذا الغرض.

٣-٦ العملية التعليمية: كل ما تقدمه الجامعة للطلبة من خدمات تمثلت في هذه البحث ب: كفاءة أعضاء هيئة التدريس، والمقررات الدراسية، واستراتيجيات التدريس، والبنية التحتية، والموظفون والاجراءات الادارية، وإدارة الكلية.

٤-٦ رضا الطلبة: هي الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه العملية التعليمية التي تقدمها الجامعة، ولغرض البحث هي الدرجة الكلية التي تقيسها فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض.

٧. دراسات السابقة:

١-٧ قامت هارمون (Harmon, 1999) بدراسة الرضا لدى طلبة البكالوريوس والذين هم دون سن ٢٥ عاماً بالمقارنة مع منهم أكبر سنًا في جامعة ويلمينغتون (Wilmington) في ولاية دلاوير Delaware في الولايات المتحدة على عينة قوامها (٦٠٩) طالب دون سن ٢٥ عاماً و(١١٢٩) أكبر سنًا. وقد خلصت البحث أن المجموعتين أشارتا أن العوامل الأكثر أهمية والتي تؤدي إلى الرضا هي البرامج الأكاديمية ونوعية التدريس وتوفر أعضاء الهيئة التدريسية الأكفاء ومحتوى المساق الدراسي والاهتمام بالطالب والسلامة والأمن في الحرم الجامعي، وصيانة الحرم الجامعي ومساعدة الإداريين والاهتمام من قبل أعضاء الهيئة التدريسية وأعداد الطلبة في الشعبة الصفية. واتفقت المجموعتان على عدم الرضا عن مواقف السيارات والخدمات المكتبية وتوافر أجهزة الحاسوب، ولقد أبدى الطلبة دون ٢٥ سنة اهتماماً من حيث الشعور بالانتماء والمساعدات المالية والبرامج الرياضية والأنشطة ومعرفة ما يدور في الحرم الجامعي ووجود قنوات اتصال للتعبير عن شكاوهم.

٢-٧ وأجرى أبو قديس (٢٠٠٢) دراسة لتقصي درجة رضا طلبة الدفعة الأولى بالجامعة الهاشمية عن الخدمات التي قدمتها الجامعة، والخبرات التي اكتسبها، وقد شملت عينة البحث ٢٨٦ طالباً وطالبة من كلية العلوم والآداب، والاقتصاد والعلوم الإدارية وكلية العلوم التربوية، وقد خلصت البحث أن الطلبة اظهروا درجة عالية من الرضا عن الخبرة الجامعية بشكل عام، من حيث بناء علاقات مع الآخرين وإدارة الوقت والحديث أمام الآخرين وتعلم مواضيع أخلاقية وروحية والتعامل مع أفراد من خلفيات متنوعة، وكانت درجة الرضا لدى الذكور أعلى منها عند الإناث، في مجال الخبرات الجامعية العامة.

٣-٧ وفي دراسة قام بها كاري وكامبيانو ودفور (Cary et al, 2002) للكشف عن الرضا من وجهة نظر الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة ميد ويسترن في الولايات المتحدة على عينة قوامها (٦٩٢) طالباً وطالبة؛ منهم (٣٩٧) طالبة، و(٢٩٥) طالباً، و(١٧٤) عضو هيئة تدريس؛ (٦٦) من الذكور، و(١٥٥) من الإناث، وقد بينت النتائج أن مستوى رضا الطلبة عن مجال الاهتمام بالأفراد أقل من مستوى أعضاء الهيئة التدريسية، وظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية

من حيث الاستجابة للتنوع الثقافي، حيث أبدى الطلبة حيادهم حول مستوى الرضا فيما أبدى أعضاء الهيئة التدريسية مستوى متوسطاً من الرضا.

٤-٧ وفي دراسة حول رضا الطلبة قام بها مركز الأبحاث في جامعة Rowan في ولاية

نيوجرسي بالولايات المتحدة، **Office of Institutional Research and planning**,

(2003) على عينة عشوائية مؤلفة من ١١١ شعبة، وقد تم استخدام أداة رضا الطلبة

(Student Satisfaction Inventory (SSI) تضمنت فعالية التدريس، والخدمات الجامعية،

والإرشاد الأكاديمي، والمناخ الجامعي، وفعالية التحليل، والأنشطة الطلابية،

والاستقطاب والمساعدات المالية، والسلامة، والأمن الجامعي، والتركيز على الطالب

كمحور للعملية التربوية، وقد كان مجال السلامة والأمن ثم الإرشاد الأكاديمي ويلهما

فعالية التدريس أهم المجالات بالنسبة للطلبة، ولقد أبدى الطلبة رضاهم عن جميع

المجالات باستثناء السلامة والأمن ثم إجراءات التسجيل.

٥-٧ وقامت العامري (٢٠٠٣) بدراسة هدف إلى تقصي المشكلات الأكاديمية لدى

طلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة واشتملت عينة البحث قوامها ٦٢٤ طالباً

و(١٨٩١) طالبة من المستوى الدراسي الأول والثاني ومتغير الإقامة. وقد بينت النتائج أن

أكثر المشكلات الأكاديمية التي يعاني منها الطلبة وال طالبات تبعاً هي: تشدد بعض

أعضاء هيئة التدريس في العلاقة، ووجود أكثر من امتحان في نفس اليوم، وصعوبة

الامتحانات، واعتماد بعض المساقات على الحفظ، وكثرة البحوث والتقارير والواجبات.

أما من حيث المستوى الدراسي فكانت المشكلات متشابهة من حيث الاعتماد على

الآخرين في إعداد البحوث، وعدم وجود فصول تقوية لذوي التحصيل المتدني، وعدم

استخدام الوسائل التعليمية.

٦-٧ دراسة قام بها مكتب المساءلة المؤسسية في كلية فلوريدا للمجتمع (**Office of**

Institutional Research and planning, 2003) شملت عينة من الطلبة الملتحقين

بالمواد الأولية قوامها ١٠٨٧ طالباً وطالبة وقد بينت نتائج البحث رضا الطلبة عن

فعالية عملية التسجيل ثم التدريس ثم الخدمات الأكاديمية مثل المكتبة ومختبرات

الحاسوب، وأكد الطلبة على التحسين في برامج رعاية الطلبة والخدمات المتعلقة بذوي

الحاجات الخاصة والبرنامج التعريفي حين الالتحاق بالجامعة. ولم يكن هناك فروق بين

الطلبة في المجالات الثلاثة، أو الطلبة حسب متغير العمر، أو الخلفية الثقافية (الطلبة البيض مع الأقليات الأخرى).

٧-٧ دراسة (Kara, A. and Deshields, 2004): كذلك والتي تمحورت لبحث العلاقة بين رضا طلبة إدارة الأعمال في جامعة بنسلفانيا عن جامعتهم (١٤٣) طالبا ونيهم في البقاء في الكلية او الجامعة وقد وجد أن هناك علاقة إيجابية بين المتغيرين ويستنتج من ذلك ان مؤسسات التعليم ذات التوجه نحو الاهتمام بالطالب يكون لديها فرص اكبر لإشباع حاجات خلالها ورغباتها ن ومن ثم الاحتفاظ بهم حتى تخرجهم.

٨-٧ دراسة عبد الكريم (٢٠٠٦)، بدراسة تقويمية لواقع الخدمات الإرشادية الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عُمان على عينة قوامها (٢٤٠) طالبة شملت التخصصات العلمية والأدبية. وقد خلصت البحث أن رضا طالبات التخصصات العلمية أعلى من الطالبات في التخصصات الإنسانية، كما أظهرت الدراسة قصوراً في تقديم الخدمات الإرشادية، من حيث الصحة النفسية والمساعدة في حل المشكلات الانفعالية، والحد من مستوى الخوف، والقلق والمساعدة في حل المشكلات الشخصية، والمثل الناتج عن البحث ووجود فجوة بين الطالبات والمدرسين.

٩-٧ وجاءت دراسة حرب (٢٠٠٧) بهدف التعرف على تصورات (٨٠٠) طالب من طلبة جامعة النجاح للممارسات الديمقراطية لأعضاء هيئة التدريس فيها، وتوصلت البحث إلى أن تصورات عينة البحث للممارسات الديمقراطية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح جاءت بدرجة متوسطة، وأن الفروق في تصورات الطلبة وفق متغير الجنس جاءت لصالح الطلبة الذكور، ولتغير التقدير لصالح التقديرين (جيد جداً، وممتاز).

١٠-٧ وقامت سليمان (٢٠٠٨) بدراسة هفت إلى استكشاف مدر الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لطلاب جامعة السلطان قابوس، في ضوء متغيرات الجنس والكلية ومستوى السنة الدراسية ومعدل التحصيل، وتكونت عينة الدراسة من (٧٦٧) طالباً وطالبة. وأظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلاب عن خدمات الإشراف الأكاديمي يقع في المدى المتدني، وأن مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي جاءت لصالح الذكور ولصالح طلبة كليات الآداب والعلوم الاجتماعية والطب، وكذلك لصالح الطلبة الذين تقديرهم مقبول فما دون، فيما لم تظهر النتائج أثراً يعزى للسنة الدراسية.

١١-٧ واستهدف صوالحه والعمري (٢٠١٣) معرفة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن الحاجات الأكاديمية من وجهة نظرهم وفقا لأربعة مجالات تتعلق بالبيئة التدريسية، والإدارية، ومصادر التعلم، والحاجات الخاصة بالطلبة، وأظهرت النتائج أن تقدير الطلبة لأهمية الحاجات الأكاديمية في الجامعة عموما كان (متوسطا) وأن تقدير الطلبة لأهمية الحاجات الأكاديمية في الجامعة عموما كان (متوسطا) ، كما أعطى الطلبة (رضا) متوسطا عن تحقيق الحاجات في الجامعة عموما. كما أوضحت نتائج البحث عدم وجود فروق داله إحصائيا لمتغيرات الجنس في الكلية والمستوى التعليمي.

١٢-٧ أما القضاة، وخليفات (٢٠١٣م) فقد حاولا تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤته عن الخدمات الجامعية وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية في جامعة مؤته على مجال المعدل التراكمي لصالح الكليات الانسانية عند ذوي المعدل التراكمي ممتاز وجيد جدا ولصالح الكليات العلمية عند ذوي المعدل التراكمي مقبول.

١٣-٧ ينما ال مقبل(٢٠١٥) استهدف في دراسته " مستوى رضا طلبة جامعة طيبة عن المقررات الدراسية ومدى تحقيقها لاحتياجاتهم الحالية والمستقبلية من وجهة نظرهم" وبينت النتائج لهذه البحث في محاورها الأربعة (المحتوى ، والطرائق والتقويم، والبيئة التدريسية) إلى ان رضا الطلبة عن المقررات الدراسية بشكل عام جاء بدرجة متوسطة وخرجت الدراسة بعدة توصيات كان من أهمها: مشاركة أعضاء هيئة التدريس والطلبة في بناء وتطوير المقررات الدراسية.

١٤-٧ وخلص السعداوي(٢٠١٦) في دراسته التي استهدف دراسة رضا الطلبة عن جودة العملية التعليمية الجامعية في كلية التربية للعلوم الصرفة جامعة ذيقار، وتمثل الهدف منها تسليط الضوء على مفهوم جودة الخدمة التعليمية الجامعية بقياس درجة الرضا عنها لدى طلبة الجامعات العراقية وتم التوصل لعدة نتائج ابرزها: ان درجة رضا الطلبة عن العملية التدريسية بشكل عام متوسطة وكان مستوى رضاهم عن الخدمات المكتتبية كذلك متوسطا، بينما اتضح ان مستوى درجة رضا الطلبة عن الحياة الجامعية تراوح بين المتوسط في بعض الفقرات والضعيف في بعضها الآخر، وبخصوص متغير الارشاد والتسجيل حسب راي الطلاب فقد كانت درجة رضاهم عن ذلك تامه.

١٥-٧ واستهدف شلدان (٢٠١٧) في دراسته التعرف الى مستوى الرضا الاكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه، وظهرت النتائج ان مستوى الرضا الاكاديمي لدى طلبة كلية التربية في الجامعة الإسلامية بلغ وزنه النسبي (٧٤,٤٠) بدرجة تقدير كبيرة، بينما حصل مجل "عضو هيئة التدريس" على المرتبة الأولى بوزن نسبي (٧٤.٢٣)، بدرجة تقدر كبيرة، وحصل كل من مجالي "الارشاد والتوجيه" و" البيئة التعليمية" على المرتبة الثانية مكرر بوزن نسبي (٧٤.٢٣) وبدرجة تقدير كبيره، ولا توجد فروق بين تقديرات افراد عينة البحث لمستوى الرضا الاكاديمي تعزى لمتغيرات التدريس ، وتوجد فروق لصالح المعدل التراكمي (٧٥%) فأقل، كما اقترحت البحث مجموعه من المقترحات لتحسين مستوى الرضا الأكاديمي لدى الطلبة.

٨. منهجية البحث واجراءاته::

١-٨ منهجية البحث: أعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي.

٢-٨ مجتمع البحث: بحسب إحصائيات الكليتين للعام الدراسي ٢٠١٨ م تكون مجتمع البحث من كلية التربية بطور الباحة جامعة عدن والبالغ عددهم (٨٤٠) طالب وطالبة ، وكذا طلبة كلية التربية- ذمار جامعة ذمار البالغ عددهم (٢٦٠٠) طالب وطالبة.

٣-٨ عينة البحث: تكونت عينة البحث من (٢٣٦) طالبًا وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من بين طلبة كليتي التربية طور الباحة وذمار، حيث بلغ عينة طلبة جامعة ذمار (٨٠) طالب وطالبة، وبلغت عينة جامعة عدن (١٥٦) طالب وطالبة والجدول (١) يوضح ذلك.

الجدول (١) يبين توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير النوع والجامعة

الاجمالي	الجامعة		المتغير
	عدن	ذمار	
٩٦	٦٦	٣٠	ذكور
١٤٠	٩٠	٥٠	إناث
٢٣٦	١٥٦	٨٠	إجمالي

يتضح من الجدول (١) أن عدد أفراد العينة هو (236) طالبًا وطالبة وقد تم اختيارهم من كليتي التربية -ذمار جامعة ذمار، وكلية التربية – طور الباحة جامعة عدن.

٤-٨ أداة البحث وخطوات بنائها:

استخدم البحث الحالي الاستبيان الذي وجهه لطلبة كليتي التربية بطور الباحثة، لمعرفة مستوى رضاهم عن العملية التعليمية بمختلف عناصرها ومكوناتها، متبعًا الخطوات الآتية:

أولاً: الاطلاع على الدراسات السابقة والأدبيات ذات الصلة بموضوع البحث. ثانياً: إعداد الأداة في صورتها الأولية، وقد تضمنت ستة محاور، هي: (المقررات الدراسية، كفاءة عضو هيئة التدريس، استراتيجيات التدريس والتقويم، البنية التحتية، الموظفين والإجراءات الإدارية، إدارة الكلية).

ثالثاً: عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء والمختصين بالتربية وعلم النفس والإدارة التربوية لأخذ آرائهم وملاحظاتهم عن مدى ملائمته لقياس ما أعدت لقياسه، ومدى انتماء المحاور للأداة، وكذا انتماء الفقرات للمحاور.

رابعاً: استيعاب الملاحظات المقدمة من الخبراء والمختصين، ومن ثم الخروج بالأداة في صورتها النهائية، وقد تضمن الاستبيان عدد (٧٦) فقرة موزعة على ستة محاور هي: المقررات الدراسية، كفاءة عضو هيئة التدريس، استراتيجيات التدريس، البنية التحتية، الموظفين والإجراءات الإدارية، إدارة الكلية.

١-٤-٨ صدق الأداة:

تم عرض أداة البحث على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بجامعة ذي قار وعدن، ممن يمتلكون الخبرة الواسعة في مجال التربية وعلم النفس والإدارة التربوية، حيث قاموا بمراجعة فقرات الأداة وإبداء الرأي حول مدى وضوحها وانتمائها وقياس ما صممت لقياسه، وفي ضوء مقترحاتهم تم تعديل بعض الفقرات وحذف الفقرات التي أجمع ٨٠% من المحكمين على تعديلها أو حذفها.

٢-٤-٨ ثبات الأداة:

تم التأكد من ثبات الأداة من خلال استخراج معامل ألفا كرومباخ للاستبيان بمحاوره والجدول (٢) يوضح ذلك:

الجدول (٢) يبين نسبة الثبات الذي حصل عليه الاستبيان والمحاور

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
المقررات الدراسية	٨	0.94
كفاءة عضو هيئة التدريس	١٣	0.93
استراتيجيات التدريس	١٦	0.92
البنية التحتية	١٦	0.94
الموظفين والإجراءات الإدارية	١٠	0.94
إدارة الكلية	١٣	0.93
الاستبيان ككل	٧٦	0.92

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الذي حصل عليه الاستبيان ككل هو 0.92، بينما معامل الثبات لمحاور الاستبيان تتراوح ما بين 0.92، و0.94 وهي نسبة ثبات عالية تكشف عن الموثوقية التي تتمتع بها الأداة، الأمر الذي يمكن الباحثان من الاعتماد عليها والثقة في النتائج التي ستخرج بها.

٣-٤-٨ إجراءات تطبيق الأداة:

بعد أن أصبحت الأداة جاهزة للتطبيق تم النزول الميداني إلى كليتي التربية - طور الباحة وذمار، وقد طلب من كل طالب الإجابة على جميع فقرات الاستبيان، وتم تحديد بدائل لكل فقرة وهذه البدائل هي (بشكل تام، إلى حدٍ ما، غير راضٍ) وقد أخذت هذه البدائل القيم الآتية بحسب الترتيب (1,2,3).

وقد تم تحديد الوسط المرجح وتقديره اللفظي على النحو الآتي:

قيم الوسط المرجح	التقدير اللفظي
١.٦٦-١	غير راضٍ
١.٦٧-٢.٣٣	إلى حدٍ ما
٢.٣٤-٣	بشكل تام

وتم توزيع عدد (350) استمارة، رجع منها عدد (260) استمارة، وبعد إجراء الفحص والمراجعة للاستمارات تم استبعاد عدد (24) استمارة لعدم اكتمال الإجابة عليها، أو لملاحظة عدم الجدية من المبحوثين، وبالتالي تبقت عدد (236) استمارة هي

الرضا النفسي عن العملية التعليمية لدى طلبة الجامعات اليمنية وعلاقته ببعض المتغيرات

الاستمارات الصالحة للتفرغ في البرنامج الإحصائي SPSS، وتم إجراء التحليلات اللازمة عليها.

٤-٤-٨ المعالجات الإحصائية: تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لعمل المعالجات الإحصائية الآتية:

- معامل ألفا كرومباخ لاستخراج معامل الثبات للاستبيان.
- المتوسطات والانحرافات المعيارية للاستبيان بشكل عام وللمحاور والفقرات.
- الاختبار التائي T.Test لمعرفة الفروق في استجابات العينة تعزى لمتغيري النوع والجامعة.
- ٩- عرض النتائج ومناقشتها: بعد إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة عبر البرنامج الإحصائي SPSS تم التوصل للآتي:
- ٩-١. النتائج المتعلقة بالهدف الأول من أهداف البحث والذي ينص على: التعرف على مستوى الرضا النفسي لدى طلبة كليتي التربية طور الباحة وذمار عن العملية التعليمية؟
- وللإجابة على الهدف الأول فقد تم استخراج المتوسطات والانحرافات والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (٣) يبين المتوسطات والانحرافات لمحاور الاستبيان وللاستبيان ككل

المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي
كفاءة عضوية التدريس	2.13	.377	إلى حدٍ ما
استراتيجيات التدريس	2.01	.447	إلى حدٍ ما
المقررات الدراسية	1.98	.459	إلى حدٍ ما
الموظفون والإجراءات الإدارية	1.96	.474	إلى حدٍ ما
إدارة الكلية	1.90	.416	إلى حدٍ ما
البنية التحتية	1.70	.418	إلى حدٍ ما
الاستبيان ككل	1.94	.365	إلى حدٍ ما

يتضح من الجدول (٣) ما يلي:

أن واقع رضا طلاب كليتي التربية طور الباحة ودمار، عن العملية التعليمية بشكل عام وعناصرها المختلفة بشكل خاص، وأنهم راضين فقط إلى حدٍ ما عن العملية التعليمية برمتها وبما تتضمنه من بيئة تحتية وإدارة للكلية، وموظفين ومقررات دراسية، وكذا استراتيجيات التدريس بالإضافة إلى عضو هيئة التدريس، وهذه النتيجة تكشف عن خلل كبير في العملية التعليمية تستدعي من المسؤولين في الجامعتين النظر إليها بعين الاعتبار، كون أي تقصير أو إهمال في اشباع طموحات الطلاب ورضاهم لن يؤدي إلا إلى مخرجات ركيكة، وطلبة لا يمتلكون المهارات الأساسية والضرورية التي تمكنهم من العمل في الميدان بكفاءة وفاعلية، وهو الأمر الذي ينعكس على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية واتفق هذا البحث مع دراسة سليمان (٢٠٠٨)، ودراسة ال مقبل (٢٠١٥)، ودراسة السعداوي (٢٠١٦) واختلف مع دراسة أبو قديس (٢٠٠٢)، ودراسة شلدان (٢٠١٧).

جدول (٤) يبين المتوسطات والانحرافات لمحور المقررات الدراسية

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي
١	يعرض أعضاء هيئة التدريس على الطلاب في بداية الفصل الدراسي خطة تدريس المقرر ومفرداته.	2.22	.527	إلى حدٍ ما
٢	تركز المقررات على الممارسات والتطبيقات العملية في مجال التخصص.	2.17	.746	إلى حدٍ ما
٣	تحقق محتويات المقررات المخرجات التعليمية المستهدفة.	2.14	.681	إلى حدٍ ما
٤	تمد المقررات الدراسية الطلاب بالمعارف والمهارات اللازمة لاحتياجات سوق العمل.	2.08	.623	إلى حدٍ ما
٥	تراعي المقررات خصائص الطلاب وقدراتهم العلمية.	2.05	.729	إلى حدٍ ما
٦	يتم تحديث المقررات الدراسية بشكل مستمر.	1.90	.687	إلى حدٍ ما
٧	يركز التدريب الميداني على تنمية المهارات العملية للطلاب.	1.71	.644	إلى حدٍ ما
٨	يتم الأخذ بآراء الطلاب ومقترحاتهم الخاصة بالمقررات.	1.56	.676	غير راضي
				المحور ككل
		1.98	.459	إلى حدٍ ما

يتضح من الجدول (٤) ما يلي:

أن جميع فقرات هذا المحور حصلت على تقدير لفظي إلى حدٍ ما، بينما حصلت الفقرة " يتم الأخذ بأراء الطلاب ومقترحاتهم الخاصة بالمقررات " على تقدير لفظي غير راضٍ، بمتوسط "1,56" وهو أدنى متوسط من بين متوسطات هذا المحور، وهو الأمر الذي يشير إلى تدمير الطلاب من عدم الاستماع إلى آراءهم ووجهات نظرهم حول عناصر ومكونات المقررات الدراسية التي تقدم لهم، وهذا يعد أسلوب تربوي غير سليم، فالطالب هو المعنى بالعملية التعليمية، وهو شريك أساسي في اختيار المقررات الدراسية الذي في الأساس هو موجه له، وبالتالي لا بد أن تأخذ العملية التعليمية وأعضاء هيئة التدريس في الاعتبار عند إعداد المقررات الدراسية أن يستمعوا إلى آراء الطلاب حول المقررات والمناهج، وما ينبغي أن تتضمنه من معارف وقيم ومهارات هم أدري بها أكثر من غيرهم.

الجدول (٥) يبين المتوسطات والانحرافات لمحور كفاءة عضو هيئة التدريس

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي
١	يتمتع أعضاء هيئة التدريس بمعرفة كبيرة بمحتوى المقررات التي يدرسونها	2.41	.560	بشكل تام
٢	يتمتع أعضاء هيئة التدريس بالمظهر اللائق من حيث النظافة والهندام.	2.39	.643	بشكل تام
٣	يبني أعضاء هيئة التدريس علاقات إنسانية مع الطلاب تقوم على أساس الاحترام.	2.31	.676	إلى حدٍ ما
٤	يتمكن أعضاء هيئة التدريس من اتخاذ القرارات المناسبة في المواقف التعليمية المختلفة	2.27	.551	إلى حدٍ ما
٥	يتكلم أعضاء هيئة التدريس بوضوح وصوت مسموع أثناء المحاضرة.	2.27	.665	إلى حدٍ ما
٦	يحرص أعضاء هيئة التدريس على تحقيق الانضباط والنظام أثناء المحاضرات.	2.22	.589	إلى حدٍ ما
٧	يحافظ أعضاء هيئة التدريس على خصوصية الطلاب.	2.12	.645	إلى حدٍ ما
٨	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بمواعيد المحاضرات.	2.10	.687	إلى حدٍ ما
٩	يحافظ أعضاء هيئة التدريس على علاقة الصداقة بينه وبين الطلاب	2.10	.578	إلى حدٍ ما

١٠	يتعامل أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب بشكل ديمقراطي.	1.98	0.656	إلى حدٍ ما
١١	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بالساعات المكتبية.	1.92	0.650	إلى حدٍ ما
١٢	يهتم أعضاء هيئة التدريس بإطلاق طاقات الطلاب المتميزين.	1.85	0.714	إلى حدٍ ما
١٣	يحرص أعضاء هيئة التدريس على تقديم المساعدة اللازمة للمتعثرين دراسياً.	1.75	0.632	إلى حدٍ ما
				المحور ككل
		2.13	0.377	إلى حدٍ ما

يتضح من الجدول (٥) ما يلي:

أن فقرتان من فقرات هذا المحور حصلتا على رضا تام من كفاءة عضوية هيئة التدريس وهذه الفقرتان هما الفقرة الأولى " يتمتع أعضاء هيئة التدريس بمعرفة كبيرة بمحتوى المقررات التي يدرسونها " والفقرة الثانية " يتمتع أعضاء هيئة التدريس بالمظهر اللائق من حيث النظافة والهندام " وهذا مؤشر إيجابي يظهر المهارات والكفاءات والمعارف الجيدة التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس بكل من كلية التربية ذمار وطور الباحة، بالإضافة إلى اهتمامهم بالمظهر اللائق والنظافة والهندام أمام الطلاب، فهم محل قدوة وأي سلوك يقومون به يؤثر على سلوكيات الطلب.

بينما أظهرت النتائج بقية فقرات هذا المحور قد حصلت على رضا إلى حدٍ ما، وتراوح متوسطات هذه الفقرات ما بين "2.31" والذي حصلت عليه الفقرة " يبني أعضاء هيئة التدريس علاقات إنسانية مع الطلاب تقوم على أساس الاحترام " و "1.75" أما الذي حصلت عليه الفقرة " يحرص أعضاء هيئة التدريس على تقديم المساعدة اللازمة للمتعثرين دراسياً " وهو أدنى متوسط من بين متوسطات هذا المحور، وهو يشير إلى عدم اهتمام أعضاء هيئة التدريس بالمتعثرين دراسياً، وهي صفة ينبغي أن يتخلص منها أعضاء هيئة التدريس، وأن لا يركزوا اهتمامهم فقط بالمتفوقين أو المبرزين من الطلاب، وإنما وهم الأحوج إلى ذلك- يركزوا الاهتمام على الطلاب المتعثرين دراسياً، فربما هنالك مشاكل خاصة يعاني منها هؤلاء الطلاب، أو ظروف معينة يمرون بها، ما يعني أن على أعضاء هيئة التدريس تلمس مشاكل واحتياجات وظروف المتعثرين من الطلاب والعمل قدر الإمكان على حل تلك المشاكل بما يؤدي إلى تفرغ الطلاب للتحصيل العلمي والتفوق الدراسي.

الجدول (٦) يبين المتوسطات والانحرافات لمحور استراتيجيات التدريس

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي
١	تغطي أسئلة الامتحانات معظم موضوعات المقرر.	2.36	.609	بشكل تام
٢	يحافظ أعضاء هيئة التدريس على انتباه الطلاب أثناء المحاضرة.	2.29	.696	إلى حدٍ ما
٣	يطرح أعضاء هيئة التدريس أسئلة على الطلاب لمعرفة مدى استيعابهم.	2.17	.698	إلى حدٍ ما
٤	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلاب على طرح الأسئلة ومناقشة الأفكار المختلفة.	2.17	.722	إلى حدٍ ما
٥	يعطي أعضاء هيئة التدريس ملخص سريع عن موضوع المحاضرة في نهايتها.	2.12	.618	إلى حدٍ ما
٦	يشرح أعضاء هيئة التدريس المعلومات الصعبة بطريقة مبسطة.	2.09	.701	إلى حدٍ ما
٧	يعرض أعضاء هيئة التدريس المادة بطريقة شيقة ومنظمة.	2.05	.680	إلى حدٍ ما
٨	يتم توزيع درجات الطلاب بشكل عادل.	2.02	.629	إلى حدٍ ما
٩	يستفيد أعضاء هيئة التدريس من نتائج التقييم في تحسين أداء الطلاب.	2.02	.819	إلى حدٍ ما
١٠	يعيد أعضاء هيئة التدريس أوراق الامتحانات في المواعيد المحددة.	1.98	.706	إلى حدٍ ما
١١	يستخدم أعضاء هيئة التدريس أساليب مختلفة للتقييم.	1.93	.691	إلى حدٍ ما
١٢	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلاب للعمل كفريق واحد.	1.90	.824	إلى حدٍ ما
١٣	يربط أعضاء هيئة التدريس بين البحث النظرية والواقع العملي.	1.85	.690	إلى حدٍ ما
١٤	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلاب على القيام بالأنشطة المختلفة.	1.80	.689	إلى حدٍ ما
١٥	يستخدم أعضاء هيئة التدريس استراتيجيات تدريس متنوعة تشمل (المناقشة، لعب الدور، التعلم التعاوني... الخ).	1.78	.720	إلى حدٍ ما
١٦	يستخدم أعضاء هيئة التدريس وسائل تعليمية مختلفة لعرض المادة.	1.71	.788	إلى حدٍ ما
	المحور ككل	2.01	.447	إلى حدٍ ما

يتضح من الجدول (٦) ما يلي:

أن فقرة واحدة من فقرات هذا المحور حصلت على رضا تام عن استراتيجيات التدريس والتقييم التي تستخدم في العملية التعليمية، وهذه الفقرة هي "

تغطي أسئلة الامتحانات معظم موضوعات المقرر" وهذه إحدى الإيجابيات التي تحسب للامتحانات، وأحد المعايير الأساسية التي تؤخذ في الاعتبار عند إعداد الامتحانات بحيث لا تركز فقط على جزئية معينة من المقرر وإنما تشمل كافة أجزاء المقررات الدراسية.

أما بقية فقرات هذا المحور فقد حصلت على رضا "إلى حدٍ ما" عن استراتيجيات التدريس والتقويم وتراوح متوسطات هذه الفقرات ما بين "2.29" حصلت عليه الفقرة "يحافظ أعضاء هيئة التدريس على انتباه الطلاب أثناء المحاضرة"، بينما أدنى متوسط حصلت عليه هذه الفقرة وهذه مشكلة عويصة تواجه الطلاب بشكل خاص، والعملية التعليمية بشكل عام، إذ لزال الكثير من أعضاء هيئة التدريس يعتمد فقط على الوسائل التقليدية في التدريس مثل السبورة والطبشور وتنامى أننا في عصر التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، مع أن هذا العصر قد وفر الكثير من المستحدثات التقنية مثل الكمبيوتر والبرجكتر والانترنت وغيرها.

غير أنه -وحتى لا نظلم البعض من أعضاء هيئة التدريس- وتفسيرًا لتلك الإشكالية ربما يرجع ضعف استخدام أعضاء هيئة التدريس الوسائل التعليمية الحديثة نتيجة لعدم توفر الكهراء في القاعات، فكما هو معروف أن الكهراء العامة انقطعت منذ مارس ٢٠١٥ ولزالت حتى الآن، والكثير من الكليات لم تتمكن من توفير المولدات الخاصة بها نتيجة لعدم توفر الإمكانيات التحتية لشراء مثل تلك المولدات بسبب مشاكل الحرب المستعرة في البلد.

الجدول (٧) يبين المتوسطات والانحرافات لمحور البنية التحتية

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي
١	يوجد بالكلية مكتبة تحتوي على الكتب والمراجع الحديثة.	2.39	.695	بشكل تام
٢	توجد دورات مياه لائقة للطلاب والطالبات.	1.97	.764	إلى حدٍ ما
٣	تتوفر في الكلية القاعات المناسبة من حيث التهوية والإضاءة.	1.93	.762	إلى حدٍ ما
٤	تتوفر بقاعات المحاضرة الوسائل التعليمية الكافية (سبورة بيضاء وسوداء، جهاز عرض، داتاشو...الخ).	1.88	.645	إلى حدٍ ما
٥	يوجد أماكن استراحة للطلاب والطالبات.	1.83	.769	إلى حدٍ ما

الرضا النفسي عن العملية التعليمية لدى طلبة الجامعات اليمنية وعلاقته ببعض المتغيرات

٦	تتوفر الأشجار والمساحات الخضراء في الكلية.	1.80	0.637	إلى حدٍ ما
٧	يتوفر بالكلية معامل تفي باحتياجات التدريب العملي للطلاب.	1.73	0.761	إلى حدٍ ما
٨	تتوفر مواقف للسيارات كافية.	1.71	0.743	إلى حدٍ ما
٩	تتوفر بالكلية أجهزة الحاسوب في متناول الطلاب.	1.71	0.788	إلى حدٍ ما
١٠	تتوفر وسائل الأمن والسلامة داخل الكلية.	1.68	0.775	إلى حدٍ ما
١١	توجد بالكلية مرافق لأداء الشعائر الدينية.	1.61	0.719	غير راضي
١٢	يتوفر بمكتبة الكلية المصادر التعليمية الالكترونية.	1.59	0.646	غير راضي
١٣	توجد صيانة دورية لمرافق الكلية.	1.53	0.727	غير راضي
١٤	توجد مطاعم مناسبة للطلاب والطالبات داخل الكلية.	1.34	0.575	غير راضي
١٥	تتوفر الملاعب المناسبة لمختلف أنواع الرياضة.	1.29	0.558	غير راضي
١٦	توفر الكلية خدمة الإنترنت المجاني للطلاب داخل الكلية.	1.25	0.604	غير راضي
				المحور ككل
		1.70	0.418	إلى حدٍ ما

يتضح من الجدول (٧) ما يلي:

أن فقرة واحدة من فقرات هذا المحور حصلت على رضا تام عن البنية التحتية هي " يوجد بالكلية مكتبة تحتوي على الكتب والمراجع الحديثة " وهذه إيجابية تحسب للكلية، وهي تكشف عن اهتمام خاص من قبل قيادة الكليتين والجامعتين بالمكتبات الجامعية، وأهمية تزويدها بالمراجع والكتب الحديثة.

أن بقية فقرات هذا المحور إما أن الطلاب راضين إلى حدٍ ما عن البنية التحتية للكلية أو أنهم غير راضين عن تلك البنية، ويمكن تفسير تلك النتيجة بـ النقص الحاد في كثير من المستلزمات بسبب ظروف الحرب التي اشرفنا لها سابقا وما رافق ذلك من هدم وتلف لكثير من مقومات تلك البنية التحتية.

الجدول (٨) بينا المتوسطات والانحرافات لمحور الموظفين والإجراءات الادارية

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي
١	يتعامل الموظفون مع الطلاب بأسلوب لطيف ومحترم.	2.1864	0.60099	إلى حدٍ ما
٢	تتم إجراءات القبول والتسجيل داخل الكلية بسهولة ويسر.	2.1525	0.82657	إلى حدٍ ما
٣	يتمتع الموظفون بالكلية بالمظهر اللائق والمرتب.	2.1186	0.64553	إلى حدٍ ما

أحمد عبد الله الدوميني ، عبده سيف حسن الشعبي

٤	يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب.	2.1186	.64553	إلى حدٍ ما
٥	يدرك الموظفون لأنظمة الجامعة واللوائح المنظمة للعمل.	1.9831	.60148	إلى حدٍ ما
٦	يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار.	1.9322	.71594	إلى حدٍ ما
٧	يزود الموظفون الطلاب بالإرشادات الإدارية اللازمة.	1.8644	.60051	إلى حدٍ ما
٨	يرفض الموظفون فكرة الوساطة والمحسوبية في تعاملهم مع الطلاب.	1.7627	.72728	إلى حدٍ ما
٩	تتوفر بالكلية أعداد كافية مؤهلة من الفنيين في المعامل.	1.7458	.68464	إلى حدٍ ما
١٠	يقدم الموظفون الخدمات الإدارية للطلاب بسرعة ودقة.	1.6949	.70109	إلى حدٍ ما
المحور ككل			4. 1367	.26448

يتضح من الجدول (٨) ما يلي:

أن جميع فقرات هذا المحور عبر الطلاب عن رضاهم إلى حدٍ ما عن الموظفين والإجراءات الإدارية وقد تراوحت متوسطات تلك الفقرات ما بين "2.19" حصلت عليه الفقرة "يتعامل الموظفون مع الطلاب بأسلوب لطيف ومحترم" و "1.69" حصلت عليه الفقرة "يقدم الموظفون الخدمات الإدارية للطلاب بسرعة ودقة" وهذه النتيجة تكشف عن مشكلة حقيقية تعاني منها أغلب الكليات والجامعات اليمنية، وهي تعقد الإجراءات الإدارية وطولها، وعدم اتسامها بالسرعة والسهولة بما يجعل الطلاب يفقدون الكثير من الأوقات والجهود في استكمال تلك المعاملات والإجراءات التي يمكن أن يعزى تعقدها وبطئها إلى رتابة تلك الإجراءات وعدم حرص الكثير من الموظفين على إبداع إجراءات إدارية سهلة، إما نتيجة لتعودهم على تلك الإجراءات ما يجعلهم يخافون من تغيير أي إجراءات تعودا عليها، بالإضافة إلى ذلك يمكن أن تعزى تعقد الإجراءات إلى الطلاب أنفسهم الذين يتوقعون انجاز معاملاتهم في أسرع وقت ممكن حتى ولو تجاوز ذلك اللوائح والأنظمة الإدارية المعمول بها.

الجدول (٩) يبين المتوسطات والانحرافات لمحور إدارة الكلية

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي
١	تعلن إدارة الكلية عن نظام تلقي التظلمات بعد إعلان النتائج للطلاب.	2.2712	.69059	إلى حدٍ ما
٢	تسمح إدارة الكلية بطباعة الملصقات والمنشورات الخاصة بالطلاب.	2.0339	.69397	إلى حدٍ ما
٣	تتيح الكلية فرص تلقي الشكاوى من الطلاب.	2.0339	.80870	إلى حدٍ ما

الرضا النفسي عن العملية التعليمية لدى طلبة الجامعات اليمنية وعلاقته ببعض المتغيرات

٤	ترفض إدارة الكلية تدخل الأجهزة الأمنية في قضايا الطلاب.	1.9831	.75410	إلى حدٍ ما
٥	تقوم إدارة الكلية بحل المشكلات الإدارية والأكاديمية التي تواجه الطلاب.	1.9661	.69397	إلى حدٍ ما
٦	توفر إدارة الكلية أجواءً من الهدوء التام لأجراء الامتحانات.	1.9153	.81554	إلى حدٍ ما
٧	تنظم إدارة الكلية مواعيد الامتحانات بما يتلاءم مع مصلحة الطلاب.	1.8983	.73567	إلى حدٍ ما
٨	تلعب إدارة الكلية نتائج الامتحانات قبل بداية الفصل الدراسي.	1.8983	.75874	إلى حدٍ ما
٩	تسمح إدارة الكلية بإقامة الاحتفالات والمهرجانات الطلابية بحرية تامة.	1.8814	.61825	إلى حدٍ ما
١٠	تسمح إدارة الكلية بحرية تشكيل المجالس والاتحادات الطلابية.	1.8136	.73048	إلى حدٍ ما
١١	تعمل إدارة الكلية على تحقيق المساواة بين الطلاب.	1.7797	.69649	إلى حدٍ ما
١٢	توفر إدارة الكلية المرشدين الأكاديميين للطلاب.	1.7627	.65229	إلى حدٍ ما
١٣	توفر إدارة الكلية الخدمات اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة.	1.5085	.59807	غير راضي
				المحور ككل
		4.1367	.26448	كبيرة جدا

يتضح من الجدول (٩) ما يلي:

أن جميع فقرات هذا المحور ماعدا فقرة واحدة عبر الطلاب عن رضاهم إلى حدٍ ما فقط، وهو ما يشير إلى نفس المشكلة التي برزت في محور الموظفين والإجراءات الإدارية، ما يعني أن على إدارات الكليات أن تعمل على تلبية جميع متطلبات الطلاب بما يوفر لهم الاستقرار الدراسي، وتشجيعهم على التفوق والتحصيل العلمي، إذ أن إمكانات الطلاب وابداعاتهم لن تتمكن من الانطلاق والظهور في جو لا تتوفر فيه المقومات التحتية والإدارية اللازمة.

أن فقرة واحدة فقط من فقرات هذا المحور عبر الطلاب عن عدم رضاهم وهي " توفر إدارة الكلية الخدمات اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة" وهي تكشف عن مشكلة يعاني منها الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، ويمكن تفسير ذلك أنه بسبب الإمكانيات البسيطة التي تملكها هذه الكليات جعلها عاجزة عن توفير الخدمات التعليمية والوسائل والأجهزة اللازمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.

٩-٢ النتائج المتعلقة بالهدف الثاني من أهداف البحث والذي ينص على:

الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى طلبة كليتي التربية (طور الباحه، وذمار) بجامعة عدن وذمار تعزى لمتغيري (النوع والجامعة).

وللإجابة على الهدف فقد تم استخراج المتوسطات والانحرافات والجدولين التالية
توضح ذلك:

الجدول (١٠) يبين نتائج اختبار "ت" لمعرفة الفروق في استجابات طلبة كليتي التربية
(طور الباحة، ودمار) بجامعة عدن ودمار وفقاً لمتغير النوع (ذكر-أنثى)

المحور	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
المقررات الدراسية	ذكر	٩٦	2.0573	.44991	.000	.997
	أنثى	١٤٠	1.9250	.46396		غير دالة
كفاءة عضو هيئة التدريس	ذكر	٩٦	2.1731	.38109	.222	.640
	أنثى	١٤٠	2.0989	.37803		غير دالة
استراتيجيات التدريس	ذكر	٩٦	2.0417	.43406	.147	.703
	أنثى	١٤٠	1.9946	.46137		غير دالة
البنية التحتية	ذكر	٩٦	1.6849	.37657	3.305	.074
	أنثى	١٤٠	1.7143	.44975		غير دالة
الموظفون والإجراءات الإدارية	ذكر	٩٦	1.9750	.42144	1.257	.267
	أنثى	١٤٠	1.9429	.51409		غير دالة
إدارة الكلية	ذكر	٩٦	1.9423	.41097	.617	.435
	أنثى	١٤٠	1.8769	.42347	1.224	غير دالة
	ذكر	٩٦	1.9649	.34606		
اجمالي	أنثى	١٤٠	1.9192	.38154		.098
	ذكر	٩٦	2.0573	.44991		

يتضح من الجدول (١٠) ما يلي:

أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الطلاب تعزى لمتغير النوع، فالذكور والإناث نظرهم متساوية نحو العملية التعليمية وعناصرها المختلفة، ويمكن تفسير ذلك بأن الطلاب سواء كانوا ذكورا أو إناثا يتعرضون لنفس العناصر التعليمية، فهم يدرسون في نفس الكلية، ويتعاملون مع نفس المدرسين والموظفين، ويتم استخدام نفس الاستراتيجيات والوسائل التعليمية، وبالتالي من الطبيعي أن لا تظهر أي

الرضا النفسي عن العملية التعليمية لدى طلبة الجامعات اليمنية وعلاقته ببعض المتغيرات

فروق بينهما، واختلف هذا البحث مع دراسة أبو قديس (٢٠٠٢)، ودراسة حرب (٢٠٠٧)، ودراسة سليمان (٢٠٠٨).

الجدول (١١) يبين نتائج اختبار "ت" "معرفة الفروق في استجابات طلبة كليتي التربية (طور الباحة، وذمار) بجامعة عدن وذمار وفقاً لمتغير الجامعة (عدن-ذمار)

المحور	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
المقررات الدراسية	ذمار	٨٠	1.6417	.30203	4.631	.036
	عدن	١٥٦	2.0938	.44877		
كفاءة عضو هيئة التدريس	ذمار	٨٠	1.8615	.32919	.040	.843
	عدن	١٥٦	2.2203	.35176		
استراتيجيات التدريس	ذمار	٨٠	1.6250	.38888	.001	.980
	عدن	١٥٦	2.1463	.38714		
البنية التحتية	ذمار	٨٠	1.5292	.22269	9.181	.004
	عدن	١٥٦	1.7614	.45376		
الموظفون والإجراءات الإدارية	ذمار	٨٠	1.6000	.35456	1.435	.236
	عدن	١٥٦	2.0773	.45180		
إدارة الكلية	ذمار	٨٠	1.6718	.34703	.559	.458
	عدن	١٥٦	1.9825	.41136		
	ذمار	٨٠	1.6518	.27858		
اجمالي	عدن	١٥٦	2.0353	.34105	.270	
	ذمار	٨٠	1.6417	.30203		

يتضح من الجدول (١١) ما يلي:

أن هناك محورين من بين محاور الاستبيان أظهر الطلاب فروقاً ذات دلالة إحصائية هما: محور المقررات الدراسية ومحور البيئة التحتية، ولصالح طلبة كلية التربية طور الباحة جامعة عدن ويمكن تفسير ذلك ربما لما تشهده جامعة عدن من استقرار مالي لكوادر واعضاء الهيئة التعليمية والإدارية فيها وانتظام صرف مرتباتهم وكذا الهدوء النسبي للحرب في تلك المناطق عكس مما وفر ارضية ملائمة لتحسن

محوري المقررات الدراسية والبيئة التحتية عكس واقع الحال في محيط جامعة ذملر وكلياتها، أتفق هذا البحث مع دراسة سليمان (٢٠٠٨) والقضاة، وخليفات (٢٠١٣).

١٠. التوصيات والمقترحات:

١-١٠ التوصيات:

يوصي الباحثان بالتالي:

- إعادة النظر في العديد من القوانين واللوائح المنظمة للعملية التعليمية خصوصا في الجامعات من خلال النظر بكل ما يتعلق بالاحتياجات المرتبطة بالعملية التعليمية.
- في ظل الأحداث المؤسفة المرتبطة باستمرار الحرب اليمنية بتوفير المتطلبات الأساسية لعضو هيئة التدريس خصوصا المرتب كأبسط حق من حقوق الإنسان وذلك كي يتمكن من تقديم خدمه تعليمية إيجابية ومثمرة.
- العناية بالاحتياجات النفسية لمجتمع البحث ككل والمتمثل بكل طلبة الجامعات اليمنية دون استثناء.
- الجهات المسؤولة بتوفير متطلبات البنى التحتية وترميم ما تهدم منها بفعل الأحداث المؤسفة التي لازالت تدور حتى إكمال هذه البحث.
- بتشكيل لجان متخصصة وذات علاقه بالشأن لفحص المقررات الدراسية كافة وذلك لتطويرها وتحديثها بما يواكب متطلبات العصر الحديث السريع التطور.
- بتنوع وتوسيع استراتيجيات وطرق التدريس المتبعة حاليا لمواكبة ما تقدمه الجامعات الإقليمية والعربية والعالمية من جديد ومفيد بهذا الخصوص.
- إنشاء وحدات التوجيه والإرشاد الطلابي في كليات التربية وذلك بإعطاء صلاحيات أكبر وأشمل لمدير الوحدة وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية لتبني معالجة المشكلات بجميع أنواعها والمنتشرة بين الطلاب.
- عقد لقاءات دورية مع الطلاب المستجدين للتعريف بأهداف الكلية وأنظمتها ولوائحها، والتعرف على احتياجاتهم والصعوبات التي يواجهونها، وتزويدهم بالمعلومات والمهارات اللازمة لطالب الكلية والجامعية.

- التخطيط من قبل عمادة الكليات لتنظيم محاضرات ودورات وورش عمل تساعد عضو هيئة التدريس على رفع مهارته وكفاءته وفعالية التدريس وإطلاعهم على أحدث النظم والوسائل التربوية وتطبيقه لنتائج البحوث العلمية المختلفة في أداء عمله الأكاديمي .
- توفير مكاتب منفردة لأعضاء هيئة التدريس ليستطيعوا من خلالها لقاء طلابهم في أثناء ساعاتهم المكتبية، وذلك لضمان الخصوصية للطلاب ذوي المشكلات التي تحتاج إلى استشارة أساتذتهم .
- تنظيم لقاءات جماعية بين عمادة الكلية وأعضاء هيئة التدريس والطلاب فيها وذلك لإعطاء الطلاب فرصة للمناقشة وإبداء الرأي في أمور دراستهم.

٢-١٠ المقترحات:

- انطلاقاً من نتائج هذه الدراسة يقترح الباحثان إجراء الدراسات التالية:
- ✓ دراسات مسحية لاستقصاء أسباب المعوقات التعليمية في المدارس والجامعات.
 - ✓ دراسات عن أسباب الاكتئاب والقلق والضغوط النفسية لدى طلاب كليات التربية في الجمهورية اليمنية .
 - ✓ دراسات حول التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس .
 - ✓ تناول متغيرات الدراسة مع عينة أخرى غير طلبة الجامعات الحكومية، تشمل الكليات الخاصة، وطلاب وطالبات مرحلة ما قبل التعليم الجامعي.

قائمة المراجع العربية والأجنبية:

-المراجع العربية:

- ال مقبل، علي بن ناصر(٢٠١٥) مستوى رضا طلبة جامعة طيبة عن المقررات الدراسية ومدى تحقيقها لاحتياجاتهم الحالية والمستقبلية من وجهة نظرهم، مجلة العلوم التربوية والنفسية. المجلد(١٦) العدد(٢).
- أبو قديس، محمود، (٢٠٠٢) درجة رضا طلبة الدفعة الأولى التي التحقت بالجامعة الهاشمية عن الخبرات والخدمات التي قدمتها لهم الجامعة"، المجلة التربوية، جامعة الكويت، ١٦ (٦٣)، ٩٧-٥٣.

- آل مشرف، فريدة عبد الوهاب، (٢٠٠٠) مشكلات طلبة جامعة صنعاء وحاجاتهم الإرشادية، (دراسة استطلاعية) المجلة التربوية، جامعة الكويت، ١٤(٥٤)، ١٦٩-٢٠٨.
- حجوة، مسعود عبدالحميد(ب ت) التوافق مع الحياة الجامعية وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة - بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.
- حرب، رولا عبد الرحيم، (٢٠٠٧)"تصورات طلبة جامعة النجاح للممارسات الديمقراطية لأعضاء هيئة التدريس فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- السعداوي، واجد عذافه حمود(٢٠١٥). رضا الطلبة عن جودة العملية التعليمية الجامعية في كلية التربية للعلوم الصرفة جامعة ذيقار. مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية. جامعة واسط. العدد(٢٤).
- سليمان، سعاد بنت محمد، (٢٠٠٨) الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس"، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، ٢(٩)، ١٤-٣٨.
- سليمان، شاهر خالد والصمادي، محمد عبد الله(٢٠٠٤) المشكلات الأكاديمية لدى طلاب كليات المعلمين في المملكة العربية السعودية في ضوء متغيري التخصص والمستوى الدراسي، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد ١٠٩، ١-٥١.
- شلدان فايز كمال، (٢٠١٧) ،مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه،المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد(٦)، العدد(٦)، ١٣٩-١٥٤.
- صوالحه، عوني، العمري، أسماء، (٢٠١٣) أهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الاهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد(٢٥) العدد(٢) ص٢٨٥-٣١٢.
- العامري، فاطمة سالم، (٢٠٠٣) المشكلات الأكاديمية لدى طلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات،، ٢٠٠(١٨)، ١١٩-١٨١.

- عبد الكريم، مجدي، (٢٠٠٦) واقع الخدمات الإرشادية الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان"، مؤتمر الإرشاد الأكاديمي، جامعة الرستاق، سلطنة عمان..
- عودة، أحمد وآخرون، (٢٠١١) دليل معايير جودة كليات التربية في الجامعات العربية، منشورات الجمعية العلمية لكليات التربية في الجامعات العربية، كلية التربية، جامعة دمشق.
- القضاة، محمد، خليفات، عبد الفتاح، (٢٠١٣) درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، مجلة المنارة، المجلد (١٩)، العدد (١) ٢٥٧-٢٩٤.

١١-٢ المراجع الأجنبية:

- Carey, K & Cambiano, R & De vore, J. 2002, Student to Faculty Satisfaction of a Midwestern University in the united States , www.ecu.edu.au/conferences/herdsa/main/papers/pdf.
- Hom, Willard C, 2002"Applying Customer satisfaction Theory to Community College planning of Counseling services", ijournal, , n2. <http://www.ijournal.us/issue-02-willardhom-ol.htm>,http://www.campus-adr.org/cmher/ReportArticles/Edition1_3/Jagatic1_3.html
- Kotler, P, 2001"Marketing Management: Analysis Planning, Implement and Control", India, Prntice Hall, Inc,.
- Office of Institutional Accountability, NOEL-LEVITZ Satisfaction Inventory Report. Florida Community College of Jacksonville, eU.S.A, 2004.
- Office of Institutional Research and lanning, Student Satisfaction at Roman University, Newberys – USA, 2003, <http://www.roawn.edu/open/irp/resbriefs/RBSSI03.pdf>.

- Seidman, A, Recruitment begins with retention: Retention begins with recruitment, Center for the Study of College Student Retention, 1989, <http://www.cscsr.Org/art.cle-recruitment.begins.htm> 2/24/2006.
- Szeleny, Katalin, 2001"Minority Student Retention and Academic Achievement in Community College". ERIC Digest, 2001, <http://www.eric digests. Org82/-4/minority.html>.
- "Features of the Educational Process", www.nubip.edu.ua, Retrieved 5-10-2018. Edited."Six Key elements of quality" - www.norad.no/en/front/thematic-areas, Retrieved 5-10-2018. Edited.
- Hornby A.S.(2000) .Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English ,Sixth Edition ,china.

مقياس الرضا النفسي عن العملية التعليمية:

م	العبارات	بشكل تام	إلى حد ما	غير راضي
١	يعرض أعضاء هيئة التدريس على الطلاب في بداية الفصل الدراسي خطة تدريس المقرر ومفرداته.			
٢	تركز المقررات على الممارسات والتطبيقات العملية في مجال التخصص.			
٣	تحقق محتويات المقررات المخرجات التعليمية المستهدفة.			
٤	تمد المقررات الدراسية الطلاب بالمعارف والمهارات اللازمة لاحتياجات سوق العمل.			
٥	تراعي المقررات خصائص الطلاب وقدراتهم العلمية.			
٦	يتم تحديث المقررات الدراسية بشكل مستمر.			
٧	يركز التدريب الميداني على تنمية المهارات العملية للطلاب.			
٨	يتم الأخذ بأراء الطلاب ومقترحاتهم الخاصة بالمقررات.			
٩	يتمتع أعضاء هيئة التدريس بمعرفة كبيرة بمحتوى المقررات التي يدرسونها			
١٠	يتمتع أعضاء هيئة التدريس بالمظهر اللائق من حيث النظافة والهندام.			
١١	يبني أعضاء هيئة التدريس علاقات إنسانية مع الطلاب تقوم على أساس الاحترام.			
١٢	يمكن أعضاء هيئة التدريس من اتخاذ القرارات المناسبة في المواقف التعليمية المختلفة			
١٣	يتكلم أعضاء هيئة التدريس بوضوح وصوت مسموع أثناء المحاضرة.			

م	العبارات	بشكل تام	إلى حد ما	غير راضي
١٤	يحرص أعضاء هيئة التدريس على تحقيق الانضباط والنظام أثناء المحاضرات.			
١٥	يحافظ أعضاء هيئة التدريس على خصوصية الطلاب.			
١٦	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بمواعيد المحاضرات.			
١٧	يحافظ أعضاء هيئة التدريس على علاقة الصداقة بينه وبين الطلاب			
١٨	يتعامل أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب بشكل ديمقراطي.			
١٩	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بالساعات المكتبية.			
٢٠	يهتم أعضاء هيئة التدريس بإطلاق طاقات الطلاب المتميزين.			
٢١	يحرص أعضاء هيئة التدريس على تقديم المساعدة اللازمة للمتعثرين دراسياً.			
٢٢	تغطي أسئلة الامتحانات معظم موضوعات المقرر.			
٢٣	يحافظ أعضاء هيئة التدريس على انتباه الطلاب أثناء المحاضرة.			
٢٤	يطرح أعضاء هيئة التدريس أسئلة على الطلاب لمعرفة مدى استيعابهم.			
٢٥	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلاب على طرح الأسئلة ومناقشة الأفكار المختلفة.			
٢٦	يعطي أعضاء هيئة التدريس ملخص سريع عن موضوع المحاضرة في نهايتها.			
٢٧	يشرح أعضاء هيئة التدريس المعلومات الصعبة بطريقة مبسطة.			
٢٨	يعرض أعضاء هيئة التدريس المادة بطريقة شيقة ومنظمة.			

الرضا النفسي عن العملية التعليمية لدى طلبة الجامعات اليمنية وعلاقته ببعض المتغيرات

م	العبارات	بشكل تام	إلى حد ما	غير راضي
٢٩	يتم توزيع درجات الطلاب بشكل عادل.			
٣٠	يستفيد أعضاء هيئة التدريس من نتائج التقويم في تحسين أداء الطلاب.			
٣١	يعيد أعضاء هيئة التدريس أوراق الامتحانات في المواعيد المحددة.			
٣٢	يستخدم أعضاء هيئة التدريس أساليب مختلفة للتقويم.			
٣٣	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلاب للعمل كفريق واحد.			
٣٤	يربط أعضاء هيئة التدريس بين البحث النظرية والواقع العملي.			
٣٥	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلاب على القيام بالأنشطة المختلفة.			
٣٦	يستخدم أعضاء هيئة التدريس استراتيجيات تدريس متنوعة تشمل (المناقشة، لعب الدور، التعلم التعاوني... الخ).			
٣٧	يستخدم أعضاء هيئة التدريس وسائل تعليمية مختلفة لعرض المادة.			
٣٨	يوجد بالكلية مكتبة تحتوي على الكتب والمراجع الحديثة.			
٣٩	توجد دورات مياه لائقة للطلاب والطالبات.			
٤٠	تتوفر في الكلية القاعات المناسبة من حيث التهوية والإضاءة.			
٤١	تتوفر بقاعات المحاضرة الوسائل التعليمية الكافية (سبورة بيضاء وسوداء، جهاز عرض، داتا شو... الخ).			
٤٢	يوجد أماكن استراحة للطلاب والطالبات.			
٤٣	تتوفر الأشجار والمساحات الخضراء في الكلية.			
٤٤	يتوفر بالكلية معامل تفي باحتياجات التدريب العملي للطلاب.			
٤٥	تتوفر مواقف للسيارات كافية.			

م	العبارات	بشكل تام	إلى حد ما	غير راضي
٤٦	تتوفر بالكلية أجهزة الحاسوب في متناول الطلاب.			
٤٧	تتوفر وسائل الأمن والسلامة داخل الكلية.			
٤٨	توجد بالكلية مرافق لأداء الشعائر الدينية.			
٤٩	يتوفر بمكتبة الكلية المصادر التعليمية الالكترونية.			
٥٠	توجد صيانة دورية لمرافق الكلية.			
٥١	توجد مطاعم مناسبة للطلاب والطالبات داخل الكلية.			
٥٢	تتوفر الملاعب المناسبة لمختلف أنواع الرياضة.			
٥٣	توفر الكلية خدمة الإنترنت المجاني للطلاب داخل الكلية.			
٥٤	يتعامل الموظفون مع الطلاب بأسلوب لطيف ومحترم.			
٥٥	تتم إجراءات القبول والتسجيل داخل الكلية بسهولة ويسر.			
٥٦	يتمتع الموظفون بالكلية بالمظهر اللائق والمرتب.			
٥٧	يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب.			
٥٨	يدرك الموظفون لأنظمة الجامعة واللوائح المنظمة للعمل.			
٥٩	يتواجد الموظفون في أماكن عملهم باستمرار.			
٦٠	يزود الموظفون الطلاب بالإرشادات الإدارية اللازمة.			
٦١	يرفض الموظفون فكرة الوساطة والمحسوبية في تعاملهم مع الطلاب.			
٦٢	تتوفر بالكلية أعداد كافية مؤهلة من الفنيين في المعامل.			
٦٣	يقدم الموظفون الخدمات الإدارية للطلاب بسرعة ودقة.			
٦٤	تعلن إدارة الكلية عن نظام تلقي التظلمات بعد إعلان النتائج للطلاب.			
٦٥	تسمح إدارة الكلية بطباعة الملصقات والمنشورات الخاصة بالطلاب.			

الرضا النفسي عن العملية التعليمية لدى طلبة الجامعات اليمنية وعلاقته ببعض المتغيرات

م	العبارات	بشكل تام	إلى حد ما	غير راضي
٦٦	تتيح الكلية فرص تلقي الشكاوى من الطلاب.			
٦٧	ترفض إدارة الكلية تدخل الأجهزة الأمنية في قضايا الطلاب.			
٦٨	تقوم إدارة الكلية بحل المشكلات الإدارية والأكاديمية التي تواجه الطلاب.			
٦٩	توفر إدارة الكلية أجواءً من الهدوء التام لأجراء الامتحانات.			
٧٠	تنظم إدارة الكلية مواعيد الامتحانات بما يتلاءم مع مصلحة الطلاب.			
٧١	تعلن إدارة الكلية نتائج الامتحانات قبل بداية الفصل الدراسي.			
٧٢	تسمح إدارة الكلية بإقامة الاحتفالات والمهرجانات الطلابية بحرية تامة.			
٧٣	تسمح إدارة الكلية بحرية تشكيل المجالس والاتحادات الطلابية.			
٧٤	تعمل إدارة الكلية على تحقيق المساواة بين الطلاب.			
٧٥	توفر إدارة الكلية المرشدين الأكاديميين للطلاب.			