

**قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية**

حمدة بنت حمد بن هلال السعدية\*

كلية العلوم التطبيقية بالمرستاق، سلطنة عمان

قبل بتاريخ: ٢٠١٤/١٢/٢٠

عدل بتاريخ: ٢٠١٤/٣/١

استلم بتاريخ: ٢٠١٤/٨/٤

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية، والتعرف على أثر كل من النوع الاجتماعي، والتخصص، والمستوى الدراسي، والمعدل التراكمي، قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة التي تكونت من ٤٣ فقره موزعة على أربعة مجالات. تم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة ١٥٤، تم تحليلها باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (T-test) لمجموعة واحدة واختبار (T-test) لمجموعتين مستقلتين، وتحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالة الفروق في بعض المتغيرات، واختبار شفبه للكشف عن الفروق بين المتوسطات. بينت نتائج الدراسة أن طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار ليس لديهم رضا عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية، وأن رضاهم جاء بدرجة منخفضة. كما أشارت النتائج إلى دلالة أهمية المجالات الأربعة: الإرشاد الأكاديمي، والاختبارات والتقييم، والخدمات الأكاديمية المساندة والإدارية، والتدريس، على التوالي عند مستوى دلالة ٠,٠٥ وأن هناك فقرات حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية، وفقرات حصلت على أدنى المتوسطات الحسابية من حيث أهمية درجة رضا الطلبة وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، والتخصص، والمستوى الدراسي. ووجود فروق في درجة رضا الطلبة تعزى لمتغير المعدل التراكمي ولصالح المعدل التراكمي جيد جداً. وفي ضوء نتائج الدراسة أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، منها: قيام وزارة التعليم العالي، والمديرية العامة لكليات العلوم التطبيقية بوضع نظام معايير فعالة لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري للكليات وأن يكون قياس رضا الطلبة واحداً من هذه المعايير.

الكلمات المفتاحية: الرضا، الخبرات الأكاديمية والإدارية، كلية العلوم التطبيقية.

**Measurement of Sohar Students' Satisfaction Degree with their Academic and Administrative Experience**

Hamda H. Al-saadi\*

Al Rustaq College of Applied Sciences, Sultanate of Oman

The study aimed to measure the degree of satisfaction with the academic and administrative experience of the students of Sohar College of Applied Sciences and to know the effect of the social, specialty, study level and GPA variables. To achieve the aim of the study the researcher prepared a questionnaire of 43 items covering four areas. It was applied to the study sample which included 154 students. Data were collected and analyzed using the Mean, Standard Deviation, and T-test for one group and two independent groups, unidifferential analysis to know the significance of the differences among some variables and Scheffe Test to disclose differences among the means. The study results stated that the CAS - Sohar students have not been satisfied with their academic and administrative experience. The satisfaction is low. The results also have pointed out to the significance of the four areas at the significance level of 0.05%. Some items have got the highest mean while some others have got the lowest mean regarding the importance of the students' satisfaction. The results have shown no differences of statistical significances in the level of the students satisfaction attributed to the social, specialty and study level variables. There were differences in the degree of satisfaction attributed to the GPA variable and in favor of the GPA with Very Good. The study recommended the following: The Ministry of Higher Education and the Directorate General of the Colleges of Applied Sciences should set effective criteria for the follow up of the academic and administrative performance of the colleges and students' satisfaction should be one

**Keywords:** satisfaction, academic and administrative experiences in CAS -Sohar.\*[hamda\\_hamad2001@yahoo.com](mailto:hamda_hamad2001@yahoo.com)

الذي يعيشه العاملون والطلبة في النظام التعليمي متغيراً فاعلاً في درجة ومستوى نجاح أداء هذا النظام وفي شعورهم بالراحة والطمأنينة، والثقة والرغبة في بذل أقصى جهودهم لإنجاز متطلبات أدوارهم. وتشير الحسنية (٢٠٠٩) أن رضا الطلبة يعد أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، لأن جوهر العملية التعليمية هي مساعدة الطلبة على تحصيل المعارف والمهارات فيها. وغياب رضا الطلبة يعني تدني جودة الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية، وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء المؤسسة يعد من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، وتساعد الإدارة على وضع استراتيجيتها وخطتها لرفع المستوى التعليمي.

ويعرف العديد من الباحثين الرضا بمفاهيم مختلفة حيث يعرف كوتلر (Kotler, 2001) الرضا بأنه هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده. فالإشباع في مجال الأعمال والخدمات، كرضا المستهلك هو ما يحققه من منفعة من خلال استهلاكه لسلعه ما أو انتفاعه من خدمة ما. ويمكن أن يعرف رضا الزبون بأنه درجة إدراكه لمدى فاعلية المنظمة، في تقديم المنتجات أو الخدمات التي تلبى توقعاته وحاجاته. فالرضا هو دالة على الأداء والمدرك والمتوقع من قبل الزبون، ففي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الزبون يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع فإن الزبون سيشعر بالسعادة والرضا.

كما أشار محمد (٢٠٠٤) أن الرضا هو الفرق بين ما يحققه المرء فعلاً وما يطمح إلى تحقيقه، أو الفرق بين شعور الشخص تجاه ما ينبغي أن يحصل عليه، وما يدرك الشخص أنه حاصل عليه بالفعل. بينما زانغ وآخرون (Zhang et. al, 2008:47) يرون أن رضا الطلبة هو حالة الشعور المرضية من الطلبة نتيجة لنجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم، وهي التوقعات والتصورات من قبل الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم. يُعد

تمثل مؤسسات التعليم العالي قمة الهرم التعليمي، ليس لكونها آخر مراحل النظام التعليمي، ولكن لدورها القيادي في تطوير المجتمع وتحقيق أهدافه. كما يقع عليها مسؤولية تربية وإعداد الشباب إعداداً سليماً فكرياً ووجدانياً وانتماءً، حيث إن هؤلاء الشباب سيمثلون قيادات المجتمع مستقبلاً في مختلف المجالات العلمية والثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية، والتي من خلالها يتابع المجتمع مسيرته في التقدم والازدهار (عمار، ١٩٩٦). كما تعد الدراسة الجامعية إحدى قنوات الإعداد التي تهيئ الشباب لقيادة المجتمعات وتحمل مسؤوليته في دفع عجلة التنمية والتقدم في تلك المجتمعات، ولكي تقوم الجامعة بتأدية رسالتها على أكمل وجه، فإنها تحرص كغيرها من المؤسسات التعليمية عند إعداد برامجها على أن تكون هذه البرامج متناسبة مع حاجات المجتمع، وفي الوقت ذاته تحرص الجامعة على قبول نخبة من الطلبة ذوي مستويات معينة كمدخلات لها، حتى تتمكن من تزويد المجتمع بنوعيات من المخرجات تلبى احتياجاتها في سوق العمل (الغافري، ٢٠٠٢).

فالجامعة تجربة جديدة للطلبة، تختلف عن التجارب التعليمية السابقة ففيها الكثير من المشكلات والخبرات الجديدة، التي عليهم اجتيازها، ومواجهتها، والتكيف معها مثل: التعرف على أنظمة الجامعة ولوائحها، واختيار التخصص، والتكيف معه، والاختيار المهني، والإعداد لمهنة المستقبل وما يرتبط بذلك من اتخاذ قرارات ذات أهمية بمستقبل الطلبة وحياتهم العلمية، وجودة حياتهم (سليمان، ٢٠١٠). وتشير الباحثة أن الخبرة الأكاديمية والإدارية للطلبة تأتي من خلال امتزاج الطلبة مع بعضهم البعض وانغماسهم في الحياة الجامعية، كما أن الطموحات والتوقعات التي يحملها الطلبة تساعدهم على التكيف في الحياة الجامعية. ويرى الطويل (٢٠٠٥) أن الطالب الجامعي يشكل العمود الفقري في الجامعة وهو الأساس الذي من أجله نشأت الجامعات، ولذا وجب الاهتمام به وتوفير المناخ المناسب له، إذ يشكل جو العمل والمناخ

الممولة، ولاهمية ذلك فان مجلس التعليم العالي في انجلترا يجري دراسة استطلاعية سنويا يقيس فيها درجة رضا الطلبة، ويصنف الجامعات حسب هذا المعيار فقد حصلت جامعة التعليم المفتوح على معدل ٩٥% في حين حصلت جامعة لندن للفنون على ٦٣% حسب إحصاءات سنة ٢٠٠٦. إن عدم الرضا عن الدراسة في مؤسسة تعليمية ربما ينبع من عوامل تتعلق بالطالب نفسه، أو مستوى تحصيله، أو مدى ملاءمة الدراسة في إشباع حاجاته النفسية. وربما ترتبط حالة عدم الرضا بعوامل تتصل بالمناخ الأكاديمي والمادي الذي يسود في المؤسسة التعليمية، مثل التدريس ومن يقوم به وكيفية تقديمه أو طرق تقويم أعضاء هيئة التدريس للطلبة (النبهان، ١٩٩٥). كما أشار النبهان (٢٠٠١) إلى أن عدم الرضا عن الدراسة في الجامعة ربما يعود إلى عوامل تتعلق بالطالب نفسه، وتمثل في ضعف حبه للمهنة التي ستؤول إليها دراسته، أو أن هناك سبباً يتصل بدكاء المتعلم، أو مستوى تحصيله، أو مدى ملاءمة الدراسة في إشباع حاجاته النفسية، كما أن حالة الرضا قد ترتبط بالمناخ الاجتماعي والمادي الذي يسود المؤسسة التعليمية مثل التدريس ومن يقوم به، وكيفية تقديمه، وطرق تقييمه. يرى بعض الباحثين أن تحقيق الحاجات المتخصصة للطلبة يتم قياسها من خلال درجة رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الكلية وتتأثر إلى درجة كبيرة بمستواهم الإداري (بكالوريوس، دراسات عليا) كما تتأثر بتخصصاتهم الأكاديمية، وحجم العمل المطلوب منهم، وبين تقديراته لفعالية أساتذته في الجامعة.

وتبادر معظم مؤسسات التعليم العالي في جميع أرجاء العالم بتجميع نوع من التغذية الراجعة من الطلبة، والتي تتعلق بخبرتهم المتنوعة في الحياة الجامعية. وتهدف التغذية الراجعة الصادرة من الطلبة إلى تحقيق وظيفتين هما:

١. معلومات داخلية لتوعية عملية التحسين.
٢. معلومات خارجية للطلبة المحتملين والجهات الرسمية المسؤولة بما فيها جهات المساءلة والمؤسسات التي تتابع

الرضا الدراسي أحد المؤشرات الجيدة والدالة على كفاءة وفاعلية البرامج المقدمة للطلبة كما أنه يلعب دوراً في زيادة الإنتاجية، وتطوير الأداء في المؤسسة (محمد، ٢٠٠٤). وترى الباحثة أن الرضا هو من المؤشرات الدالة على كفاءة المؤسسة التعليمية ومدى تقديمها للبرامج التي يستفيد منها الطلبة في مستقبلهم المهني، وهذا الرضا يزيد من الإنتاجية في المؤسسة ويطور من الأداء، وأن قياس رضا الطلبة من العمليات المهمة في المؤسسات الأكاديمية التي تساعد على صنع القرارات المناسبة في حياة شؤون الطلبة الجامعية.

كما أن قياس رضا الطلبة عملية مهمة للاحتفاظ بنسبة التحاق الطلبة وزيادتها وللتحكم في مشكلات الفقدان وخسارة وتسرب الطلبة الجامعيين، ومن أجل اتخاذ قرارات أفضل تستند إلى معلومات واقعية في مجال شؤون حياة الطلبة (علاء الدين، ونصار، ٢٠٠٨) كما بينت حسن (٢٠٠٢) أن الرضا يتحقق نتيجة التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلاً من نواتج وما يرغب فيه الفرد من هذه النواتج، فكلما حصل الفرد على نواتج ذات قيمة كلما شعر بالرضا، وبينت أن الرضا يمكن أن يتحدد بعدد من العوامل منها: التباعد، فالرضا يتحقق من التقارب بين النواتج التي يرغب الفرد بتحقيقها وتلك التي يحصل عليها فعلاً في مجال عمله أو دراسته، وشعور الفرد بالعدالة عند حصوله على ما يعتقد أنه يستحقه والموقف الشخصي المسبق للفرد قد يؤثر على مستوى شعوره بالرضا بالرغم من المتغيرات الإيجابية في البيئة.

وتشير الباحثة إلى إن معرفة الرضا عن الخبرات الأكاديمية والإدارية ليس فقط لتقويم الطلبة ومعرفة آرائهم فحسب، بل تقويم العملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي وما تشمله من أعضاء هيئات تدريسية ومساندة، والمناهج والبرامج الدراسية والأنشطة التي تنفذ وأساليب التقويم، وهذا يعد معياراً يستفاد منه في تأمين جودة التعليم. وترى الحسينة (٢٠٠٩) أن الاهتمام بدرجة رضا الطلبة أصبح قضية عامة ليس للطلبة وذويهم فقط بل تهم المجتمع، والجهات

التزام المؤسسات الجامعية ببعض الشروط الرئيسية لضمان استمراريتها.

وتتضمن التغذية الراجعة آراء الطلبة بشأن الخدمات التي يحصلون عليها كطلبة في تلك المؤسسات. كما وقد تتضمن إدراكاتهم بشأن التدريس والتعليم، وبتهيئات دعم عملية التعلم (كالمكتبات وأجهزة الكمبيوتر والانترنت) وبالبيئة التعليمية (القاعات الصفية، والمختبرات، والفرص الاجتماعية، والأبنية داخل الحرم الجامعي) وتسهيلات الدعم (المطاعم، ومنازل الطلبة، والعلاج الطبي والخدمات الطلابية) والجوانب الخارجية المتعلقة بالطلاب (كالأموال المالية، والمواصلات والبريد) (Harvey, 2003). يري علاء الدين، ونصار (٢٠٠٨) أن غالباً تأخذ التغذية الراجعة المستندة إلى الاستبانة كصورة مسوحت رضا الطلبة حيث يشير الطلبة بأسلوب التقرير الذاتي عن رضاهم عن الخبرة الجامعية.

إن سعي الجامعة لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية تلبى حاجات ورغبات الطلبة الدارسين سيعزز بالتأكيد من العلاقة الإيجابية للطلبة في الجامعة وزيادة ولائهم وتشجيعهم بالتأكيد لبقية الطلبة من معارفهم بالتسجيل في الجامعة واعتبارهم مصدراً مهماً للمعلومات للترويج للجامعة وجذب المزيد من الطلبة الجدد من خلال الكلام المنقول عنهم. إن اعتماد الجامعة وسعيها الى تقديم خدمة تعليمية بمستوى جودة عالية يعد استراتيجية أساسية لتحقيق النجاح والبقاء وبناء مركزها التنافسي وتحديد أو زيادة حصتها السوقية وتحقيق عائد مناسب للاستثمار وتقليل التكاليف في البيئة التنافسية في الوقت الحاضر وهو ما أكدته العديد من نتائج الدراسات في هذا المجال (الربيعي، ٢٠٠٨)

أكد أبو فارة (٢٠٠٦) بالرجوع إلى البحوث والدراسات في هذا المجال أن الطلبة يدركون جودة التعليم الجامعي من عدة مجالات وموضوعات مهمة، منها المحاضر الجامعي فهو مجال لجودة التعليم الجامعي وهذا يتعلق بما يؤديه المحاضر ويقدمه إلى الطلبة في

المحاضرة، فالطلبة يقيمون المحاضر على أساس نقاط كثيرة منها: تدريس الطلبة بمستوى يتلاءم مع مستواهم الأكاديمي، بحيث يمتلكون من فهم محتوى المحاضرة، والإعداد الجيد للمحاضرة، والتنظيم الجيد لأفكار المحاضر وعرضها بصورة متسلسلة خلال الفصل الدراسي. أما في مجال الاختبارات فإن هناك مجموعة عوامل تؤثر في مستوى الرضا عن الدراسة في مستويات التعليم العالي تتمثل في مراعاة المدرس للعدل والموضوعية والإنصاف في عمليات تقييم أداء الطلبة، بغض النظر عن معتقداتهم واتجاهاتهم الفكرية، والحرص على مراقبتهم خلال الامتحانات، والحزم والجدية في تنفيذها (إسماعيل، ٢٠٠٠). وفي مجال الإرشاد الأكاديمي فإن المرشد الأكاديمي يجب أن يجيب عن تساؤلات الدارسين في القضايا غير التعليمية ويتابعها، ويرشد الدارسين إلى المقررات التي عليهم التسجيل فيها، ويساعدهم في اختيار الخطط الدراسية، ويدعم الدارسين أثناء الفصل الدراسي ويلبي احتياجاتهم المتعلقة ببيئة الدراسة والمقررات الأكاديمية، ويرشد الطلبة إلى فهم نظام التعليم في جامعتهم، ويكون الصلة بين الجامعة (الشؤون العلمية) والدارس عبر الكلية، ويعالج أي مشكلات تتعلق بالتسجيل والرسوم وغيرها (محمد، ٢٠٠١).

ولأهمية موضوع رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في مؤسسات التعليم العالي فقد أجريت العديد من الدراسات في كثير من دول العالم لمعرفة مدى مستويات الرضا عند الطلبة وقياسها، والعوامل التي تؤثر في عدم رضاهم ومن هذه الدراسات: فقد أجرت العلوية (٢٠١٢) دراسة هدفت إلى الكشف عن درجة رضا الطلبة المتوقع تخرجهم عن تجربتهم الأكاديمية في الجامعات الخاصة بسلطنة عمان، طبقت أداة مكونة من خمسة محاور على عينة عشوائية طبقية مكونة من ٤١٤ طالب وطالبة من ثلاث جامعات خاصة في السلطنة هي جامعة صحار، ونزوى، ووظار ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن درجة رضا الطلبة كان متوسط في المستوى العام، ولا توجد فروق دالة

معرفة مستوى جودة الحياة لدى طلبة جامعة تبوك في المملكة العربية السعودية في ضوء متغيري التخصص (إنساني، علمي) والتقدير الدراسي للطلاب (جيد جداً فأكثر، جيد، مقبول) وطبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الحياة وكل من دخل الأسرة الشهري، طبق مقياس جودة الحياة الأسرية والاجتماعية، وجودة التعليم الجامعي، وجودة الحياة النفسية، وجودة إدارة الوقت. أشارت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الحياة كان مرتفعاً في بعدين هما جودة الحياة الأسرية، والنفسية، ومنخفض في بعدين هما جودة الحياة التعليمية، وإدارة الوقت، وإلى تأثير دال إحصائياً في تغير التخصص على جميع الأبعاد باستثناء جودة إدارة الوقت.

وأجرى رحمة (٢٠١٠) دراسة هدفت إلى معرفة آراء طلبة جامعة دمشق في أساليب تعامل إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع طلبتها، وفي مدى استخدامها في جامعة دمشق، طبق الباحث استبانة وجهت إلى الإداريين والأكاديميين في جامعة دمشق تحتوي على ٤٧ أسلوباً يفترض أنها أساليب الجودة في التعامل الإداري والتعليمي مع الطلبة. أظهرت نتائج الدراسة أن ٦١.٥٨% من أفراد العينة يوافقون على جودة الأساليب المذكورة في الاستبانة إلى حد ما و ١٥.١% لم يوافقوا. ورأي ٢٠.٠١% من أفراد العينة أن الأساليب المذكورة تستخدم كثيراً في جامعة دمشق، مقابل ٤٢.٥٩% يرون أنها تستخدم قليلاً، و ٣٦.٩١% يرون أنها لا تستخدم. ولم تظهر النتائج فروقاً دالة بين آراء الذكور والإناث وكذلك بين آراء طلبة الكليات إلا في التعامل أثناء تسجيل الطلبة. أجرى الحسنية (٢٠٠٩) دراسة هدفت إلى قياس مستوى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، وقد استخدمت الاستبانة كأداة للقياس على عينة مؤلفة من ٢٩٠ طالباً وطالبة من السنوات الأربع والدراسات العليا، وقد بينت النتائج أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، ومقبول في مجال البحث العلمي،

إحصائياً في درجة الرضا تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، بينما توجد فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الجامعة في جميع المحاور ولصالح جامعة ظفار، ولا توجد فروق في محور التدريس والبحث العلمي، وعدم وجود فروق إحصائية تعزى لمتغير التخصص عدا مجال الدعم والإرشاد الأكاديمي. كما أجرى العمرات، والثوابية (٢٠١١) دراسة هدفت إلى بناء أداة تتمتع بخصائص سيكومترية عالية لقياس درجة الرضا عن الدراسة في جامعة الطفيلة التقنية، والتحقيق من مدى اختلاف تلك الدرجة بدلالة كل من النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي، والكلية، وقد تم بناء أداة مكونة من ٤٧ فقرة توزعت على ٥ مجالات. أظهرت نتائج الدراسة: أن درجة رضا الطلبة العام عن الدراسة يقع في المستوى المتوسط، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي في تقدير درجة الرضا، في حين كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الخدمات ولصالح كلية العلوم، وكلية التربية، وفروقا ذات دلالة إحصائية لأثر تفاعل المستوى الدراسي مع الكلية ولصالح طلبة السنة الأولى في كلية الآداب في مجال أساليب التدريس، والخدمات، ولصالح طلبة السنة الرابعة في كلية الآداب في مجال الإرشاد الأكاديمي.

قام حسن، وآخرون (٢٠١١) بدراسة استهدفت التعرف على درجة رضا الطلبة الخريجين عن الدراسة في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس، بلغ عدد أفراد العينة ٣٨٧ طالباً وطالبة، استخدمت الدراسة استبانة لقياس درجة الرضا تكونت من ٧٩ فقرة. أشارت نتائج الدراسة إلى أن الطلبة أبدوا متوسط استجابات رضا تزيد على المتوسط النظري في ٦٤ فقرة من فقرات الاستبانة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة الرضا تعزى إلى متغيري النوع أو المؤهل الأكاديمي أو التفاعل بينهما، وعدم وجود فروق في الخبرات التي اكتسبها الطلبة حسب أبعاد الدراسة باختلاف متغير النوع أو المؤهل الأكاديمي. وهدفت دراسة سليمان (٢٠١٠) إلى

راضيين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، وأن الطلبة يريدون مشرفين أكاديميين يمتلكون المعرفة بخطط الدراسة وأنظمة الجامعة، وأن الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة عمانيين أكثر رضا عن الإشراف الأكاديمي من الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة من جنسيات أخرى، وأن طلبة كلية التربية أكثر رضا من أسلوب تعامل المشرفين مقارنة برضاهم عن المعلومات التي يمتلكها المشرفين.

أجرى كارا وديشيلدا (Kara & Deshields, 2004) دراسة استهدفت درجة رضا طلبة كلية التجارة والأعمال من حيث الأهداف والالتزام بالتعليم الجامعي، وتوضيح العلاقة بين درجة رضا طلبة كلية التجارة والأعمال وأهدافهم للاستمرار بالكلية أو الجامعة. طبقت أداة الدراسة على عينة تكونت من ١٦٠ طالبا وطالبة من طلبة جامعة يورك في ولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة الأمريكية، أشارت نتائج الدراسة أن الطلبة الذين لهم اتجاهات إيجابية مع الكلية هم أكثر رضا عن الكلية أو الجامعة، من الطلبة الذين لا يمتلكون أي اتجاهات إيجابية مع الكلية، وقدمت نتائج تجريبية لفهم درجة الرضا عند الطلبة وأهدافهم في المعاهد الخاصة بالتعليم العالي. وقام شن وهجز (Chen & Hughes, 2004) بدراسة بحثت في عدم رضا الطلبة في المراكز الطبية بأمريكا، واستخدمت كنموذج للعلاقة بين المتغير التابع مثل المستويات المختلفة لدرجة رضا الطالب وخبرة الكلية عموما، والمتغيرات التفسيرية والاهتمام بالتكوين الديمغرافي للسكان، وبيئة تعلم الطالب، والنوع الاجتماعي، والجماعة الدينية، ومحتوى المنهج، والخدمات والتسهيلات، والأنشطة الحرة داخل الكلية. أشارت النتائج إلى أن العلاقة بين الطالب والكلية متعاونة بدرجة عالية، وأن العنصر الوحيد للمنهج الطبي يلبي احتياجات الطالب وبدوره يساهم في تحقيق هدف الكلية الطبية، وأن هناك رضا للطلبة عن الوظائف التعليمية التي تقدمها الكلية لهم.

قام أبو قديس (٢٠٠٢) بدراسة هدفت إلى معرفة درجة رضا طلبة الدفعة الأولى التي التحقت

وضعيف في المجالات الأخرى جميعها، ولا توجد فروق في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديمغرافية والدراسة، باستثناء بعض الأسئلة المحددة.

وهدفت دراسة بوماه (Boamah, 2009) إلى بناء مقياس لدرجة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة من الكلية كنموذج حديث. وتحديد ما إذا كانت درجة رضا الطلبة تختلف حسب السنة الدراسية بالكلية مع الخدمات المقدمة لهم وتشمل (خدمات صحية، مساعدات مالية، البرامج الطلبة، الاستشارة) طبقت الدراسة على عينة شملت ٩٢٠ طالبا بكلية الخدمة الاجتماعية بشمال كاليفورنيا بأمريكا. أشارت نتائج الدراسة أن طلبة السنة الأولى يشعرون بدرجة رضا كبيرة بنسبة ١٩% من البرامج المقدمة لهم من الجامعة، كما هدفت دراسة علاء الدين، ونصار (٢٠٠٨) الكشف عن درجة رضا الطلبة عن الخبرات الجامعية بعاملها الأكاديمي والإداري وذلك لدى عينة عشوائية مؤلفة من ٤٧٠ طالبا وطالبة من الطلبة الجامعيين المسجلين في مستوى البكالوريوس في الجامعة الهاشمية، كما سعت الدراسة لدراسة علاقة رضا الطلبة بمتغيرات الجنس، والمستوى الدراسي والمعدل التراكمي، ومستوى تعلم الوالدين. أشارت نتائج الدراسة إلى مجالات الخدمات المكتبية وتوفير شروط السلامة والإرشاد الأكاديمي ومستوى التدريس والخبرة الإيجابية بوصفها تمثل أعلى مجالات الرضا، وإلى مجالات إمكانية مقابلة الإداريين وتوفير المساعدات المالية والتسجيل بدون صعوبات وتوفير أنشطة وخدمات التدريس، وتعامل المدرسين مع الطلبة على أساس من العدالة وعدم التحيز والسماح بحرية التعبير بوصفها تمثل أدنى مجالات رضا الطلبة في الجامعة. أجرى الصارمي، وزايد (٢٠٠٦) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم، وكذلك استطلاع توقعاتهم منها، تم تطبيق استبانة على عينه قوامها ٥٠١ طالبا وطالبة مسجلين بكلية التربية. كشفت نتائج الدراسة أن الطلبة غير

الدراسات الأخرى في أنها تعالج موضوع رضا الطلبة عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية في مؤسسات التعليم العالي. كما استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في المنهج المستخدم في تلك الدراسات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واستخلاص النتائج وتفسيرها، وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات الأخرى في أنها طبقت في مجتمع يختلف عن المجتمعات التي طبقت بها الدراسات السابقة باستثناء دراسة العلوية (٢٠١٢) ودراسة حسن وآخرون (٢٠١١).

#### مشكلة الدراسة

لا يمكن تحسين وتطوير أي شيء دون معرفة أهدافه أي لا بد من معرفة رضا الطالب بإدارة الكلية والخدمات التعليمية التي تقدم له والجوانب التدريسية التي يسعى إلى تحقيقها من خلال وضع خطط واستراتيجيات تؤدي إلى تحسين العملية التعليمية وقياس جودة الأداء. وأن موضوع قياس رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية يعتبر أحد المؤشرات المهمة لتقويم المؤسسة الأكاديمية في أي مجتمع باعتباره معياراً للتنبؤ باستمرار هذه المؤسسات الأكاديمية وبما يحقق جودة التعليم والتي من أهدافها رضا الطلبة وتحسين عمل المؤسسات الأكاديمية في المجتمع. بالمقابل غياب رضا الطلبة يعني تدني جودة الأداء الأكاديمي والإداري للمؤسسة الأكاديمية فشعور الطالب بالرضا والارتياح عن نوعية الحياة الجامعية يمكن أن ينعكس على إنتاجيته وتحصيله، وأن سعي الجامعات والمؤسسات الأكاديمية لتقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية سوف يساعد على تلبية حاجات ورغبات الطلبة في تلك المؤسسات وسيعزز من العلاقة الإيجابية بين الطالب والكلية المنتسب لها ويشجعهم على زيادة المعارف وبتيح لهم الفرصة لتزويدهم بالخبرات والمعلومات الضرورية لنجاح الطالب. يعد رضا طلبة الكلية عن مستوى الخبرات الأكاديمية والإدارية التي يعيشها الطالب داخل حرم الكلية مؤشراً واضحاً

بالجامعة الهاشمية عن الخبرات والخدمات التي قدمتها لهم الجامعة، في مجالات الخبرات العامة، والخبرات في مجال التخصص، والخبرات الجامعية خارج الأعمال الصفية، ومواضيع أخرى متعلقة بجامعتهم ودراساتهم، ومستقبلهم. استعمل الباحث استبانة طبقها على عينة تكونت من ٢٨٦ طالباً. أظهرت النتائج درجة رضا الطلبة عن الخبرات المحددة في المقياس، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة تعزى لمتغيرات الجنس أو الكلية والتفاعل بينهما على تقدير أفراد العينة لدرجة رضاهم عن بعض الخبرات المحددة. أجرى كليمس، وجان، وتزوهو (Clems, Gan & Tzu-hu, 2007) دراسة تجريبية هدفت إلى التعرف إلى رضا الطلبة عن خبراتهم الجامعية، وقد تكون مجتمع الدراسة من ٥٠٠ طالب من كلية التجارة في جامعة لينكولن في نيوزيلندا في العام الدراسي ٢٠٠٦، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين رضا الطلبة عن الجامعة مقابل نوعية الخدمة التي تقدمها لهم، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرسوم الجامعية مقابل نوعية الخدمة التي تقدمها لهم وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرسوم الجامعية التي يدفعها الطلبة ورضاهم عن الجامعة.

يتضح من استعراض الدراسات العربية منها والاجنبية التي تناولت قياس درجة رضا الطلبة الجامعيين عن الخبرات الأكاديمية والإدارية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي المتمثلة بالجامعات من حيث أن هناك تشابه بين الدراسة الحالية ودراسة كلا من أبو قديس (٢٠٠٢) ودراسة علاء الدين، ونصار (٢٠٠٨) ودراسة الحسينة (٢٠٠٩) ودراسة العميرات والثوابيه (٢٠١١) ودراسة العلوية (٢٠١٢) ودراسة كليمس وجان وتزوهو (Clems, Gan & TZU- Hu, 2007) من حيث المتغيرات التي تناولتها الدراسة ومنها متغير النوع الاجتماعي، والتخصص، والمعدل التراكمي، والمستوى الدراسي، واختلفت مع الدراسات السابقة من حيث عدم تناولها لمتغير الكلية. كما أنها تتفق مع



خبراتهم الأكاديمية والإدارية تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي، والتخصص، والمستوى الدراسي، والمعدل التراكمي؟

#### أهداف الدراسة

##### تتمثل أهداف الدراسة في الآتي:

١. الكشف عن درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية.
٢. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠,٠٥ بين أفراد عينة الدراسة حول درجة رضا الطلبة عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي، والتخصص، والمستوى الدراسي، والمعدل التراكمي.

#### أهمية الدراسة

##### تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

- تعدُّ من المواضيع المهمة المرتبطة بجودة التعليم والتي تهدف إليها كليات العلوم التطبيقية بسلطنة عمان إلى تحقيقها.
- إن دراسة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية يبقى من الحاجات المهمة لتقديم التوصيات اللازمة بشأنها، ومن جهة أخرى يؤدي إلى تزويد المسؤولين الإداريين في وزارة التعليم العالي وأعضاء هيئة التدريس برؤية واضحة عن درجة الرضا عن تلك الخبرات التي يمتلكها الطلبة والعمل على إشباع حاجاتهم المتنوعة.

#### الطريقة وإجراءات الدراسة

##### مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة ذكوراً وإناثاً من مستوى البكالوريوس بالسنة الثانية والثالثة والمسجلين في كلية العلوم التطبيقية بصحار للعام الأكاديمي ٢٠١٢/٢٠١٣م والبالغ عددهم ٥٩٨ طالبا وطالبة (إحصائيات، مركز القبول والتسجيل بكلية العلوم التطبيقية بصحار،

على الاستجابة الفاعلة لتلبية احتياجات الطلبة المتنوعة والمتعددة ومقياساً لكفاءة عمل الكلية.

ونظراً لندرة وجود دراسات سابقة في سلطنة عمان تقيس مدى رضا الطلبة عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية باستثناء دراسة العلوية (٢٠١٢) التي هدفت إلى الكشف عن درجة رضا الطلبة المتوقع تخرجهم عن تجربتهم الأكاديمية في الجامعات الخاصة بسلطنة عمان، ودراسة حسن وآخرون (٢٠١١) التي هدفت إلى التعرف على درجة رضا الطلبة الخريجين عن الدراسة في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس. ومعظم الدراسات التي أجريت في سلطنة عمان كانت في مجال التعليم العالي حيث تناولت جوانب مختلفة من التعليم العالي وركزت على جودة التعليم بصورة عامة. ومن المتعارف عليه فإن جودة التعليم تركز على رضا الطلبة عن مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة الأكاديمية. وبما أن الطلبة يشكلوا المحور الرئيس في تقييم الخبرات الأكاديمية والإدارية ومدى الرضا عنها، لذلك من الضروري أخذ وجهات نظرهم.

وفي ضوء ذلك تتحدد مشكلة الدراسة في تطبيق أداة لقياس درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في كلية العلوم التطبيقية بصحار.

#### أسئلة الدراسة

١. ما درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية؟
٢. ما أهمية مجالات استبانة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية؟
٣. ما درجة فاعلية فقرات أداة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠,٠٥ بين أفراد عينة الدراسة حول درجة رضا طلبة كلية عن



الحسينة، (٢٠٠٩) ودراسة علاء الدين، ونصار (٢٠٠٨).

- الخطوة الخامسة: تحكيم أداة الدراسة من الأساتذة المتخصصين وتم الأخذ بملاحظاتهم من حيث استبعاد بعض الفقرات وإضافة فقرات أخرى
- الخطوة السادسة: تم احتساب معامل ثبات الاتساق الداخلي لمجالات الدراسة.

#### مصطلحات الدراسة

**مفهوم الرضا:** هو حالة الحس الشعوري البسيط الذي يصحب بلوغ أي هدف، وهو أيضا الحالة النهائية في الشعور التي تصاحب تحقيق دافع ما لهدفه، كما أنه حالة مسرة وهناء تالية للوصول إلى الهدف (الشيزاوي، ٢٠٠٨).

#### قياس الرضا عن الخبرات الأكاديمية والإدارية

هو شعور داخلي لدى الطالب في كلية العلوم التطبيقية بصحار يظهره الطالب من خلال تعبيره عن مستوى رضاه أو قبوله للخبرات الأكاديمية والإدارية الواردة في أداة الدراسة وهي التدريس، والاختبارات والتقييم، والإرشاد الأكاديمي، والخدمات الأكاديمية المساندة والإدارية.

**طالب الكلية:** هو الطالب المسجل للدراسة في مستوى البكالوريوس في كلية العلوم التطبيقية بصحار للعام الأكاديمي ٢٠١٢/٢٠١٣م.

**كلية العلوم التطبيقية بصحار:** كلية جامعية تابعة لوزارة التعليم العالي، تمنح درجة البكالوريوس في تخصصات تقنية المعلومات، والهندسة.

**صدق أداة الدراسة وثباتها:** للتحقق من صلاحية أداة الدراسة قامت الباحثة بعرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم التطبيقية بالمرستاق، وطلب منهم تحديد آرائهم من حيث الصياغة اللغوية للفقرات ومناسبة الفقرات لمجالاتها، وإضافة أو تعديل أو حذف أي فقرة من فقرات أداة الدراسة، وبعد الأخذ بآراء وملاحظات المحكمين تم اعتماد الفقرات التي أجمع المحكمين على تعديلها،

(٢٠١٢). كما تم اختيار العينة عشوائياً وفق الطريقة العشوائية الطباقية العنقودية بحيث تم الاختيار عشوائياً من شعب برامج تقنية المعلومات وشعب برامج الهندسة، في المستوى الثاني والثالث وذلك في الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي ٢٠١٢/٢٠١٣م حيث تم تطبيق الأداة بصورتها النهائية المؤلفة من ٤٣ فقرة. كما بلغ عدد أفراد العينة ١٥٤.

#### منهج الدراسة

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في بناء أداة الدراسة والذي يهتم بوصف قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية.

#### أداة الدراسة

اعتمدت الباحثة في إعداد أداة الدراسة على الخطوات الآتية:

- الخطوة الأولى: تحديد أهم المجالات التي يجب أن تتضمنها أداة الدراسة وتحديد مفهوم الرضا وقياس درجة الرضا عن الخبرات الأكاديمية والإدارية وقد استفادت الباحثة في ذلك من الأدب النظري.
- الخطوة الثانية: المعلومات التي حصلت عليها الباحثة نتيجة التواصل مع الأكاديميين والأكاديميين المساندين والإداريين بكلية العلوم التطبيقية بصحار.
- الخطوة الثالثة: خبرة الباحثة في مجال عملها واعتبارها عضو هيئة تدريس في كلية مغايرة لكلية العلوم التطبيقية بصحار وهي كلية العلوم التطبيقية بالمرستاق، وكلا الكليتين تتبعان وزارة التعليم العالي.
- الخطوة الرابعة: كتابة فقرات أداة الدراسة وذلك بالاستفادة من الدراسات السابقة مثل دراسة (العلوية، ٢٠١٢) ودراسة (العمرات، والثوبيه، ٢٠١١) ودراسة حسن وآخرون (٢٠١١) ودراسة

تتلخص التحليلات في استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات قياس درجة رضا الطلبة عن خبراتهم الأكاديمية، والإدارية، واختبار (ت) لمجموعة واحدة ولمجموعتين مستقلتين، وتحليل التباين الأحادي، واختبار شففيه لإيجاد دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية.

### نتائج الدراسة

تضمنت الدراسة عدداً من النتائج بناء على استجابات المستجيبين، وتمت مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، ومن ثم تم اقتراح عدد من التوصيات والبحوث المستقبلية.

عرض النتائج ذات الصلة بالسؤال الأول، والذي ينص على ما يلي: ما درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستبانة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية، وباستخدام الإختبار التائي (T-test) لمجموعة واحدة، اتضح وجود دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وهذه النتيجة تعني أن طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار لديهم عدم رضا عن الخبرات الأكاديمية والإدارية التي تقدم لهم خلال دراستهم الجامعية، جدول ١ يبين ذلك.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة رحمة (٢٠١٠) التي بينت أن ٤٢% من أفراد العينة يرون أن أساليب الجودة تستخدم قليلاً و ٣٦% يرون أنها لا تستخدم، ودراسة الحسينة (٢٠٠٩) التي بينت أن المستوى العام للمجالات ضعيف، ودراسة علاء الدين ونصار (٢٠٠٨) ودراسة الصارمي وزايد (٢٠٠٦) التي كشفت نتائجها أن الطلبة غير راضيين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي. واختلفت مع دراسة سليمان (٢٠١٠) التي أوضحت أن مستوى الرضا عند الطلبة كان ما بين المتوسط والمرتفع. كما اختلفت مع دراسة

وملاءمتها، وبذلك أصبحت أداة الدراسة بصورتها النهائية مكونة من ٤٣ وهي التي تم اعتمادها وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة. تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ وذلك لاستخراج ثبات الأداة حيث بلغ ٠,٩٢ وهو مستوى عال ومقبول لأغراض الدراسة.

### متغيرات الدراسة

تضمنت متغيرات الدراسة نوعين من المتغيرات:

#### أولاً: المتغيرات المستقلة، وشملت:

١. متغير النوع الاجتماعي، وله فئتان (ذكر، وأنثى)
٢. متغير التخصص وله فئتان (هندسة، وتقنية المعلومات)
٣. متغير المستوى الدراسي، وله فئتان (السنة الثانية، السنة الثالثة)
٤. متغير المعدل التراكمي وله أربع مستويات (جيد جداً، جيد، مقبول، أقل من مقبول)

ثانياً المتغيرات التابعة وشملت قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية وهي خبرات أكاديمية وإدارية متعلقة بمجال التدريس، والاختبارات والتقويم، والإرشاد الأكاديمي، والخدمات الأكاديمية المساندة والإدارية.

#### إجراءات تطبيق الأداة

بعد التحقق من صدق أداة الدراسة، وثباتها، وإخراجها بصورتها النهائية تم توزيع الاستبانة على طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار باليد عن طريق الباحثة، وقد استغرقت عملية توزيع الاستبانات واسترجاعها اسبوعاً، وكان ذلك في منتصف الفصل الدراسي الثاني للعام الأكاديمي ٢٠١٢/٢٠١٣م.

#### المعالجة الإحصائية

تمت معالجة البيانات المستخلصة من الاستبانة عن طريق الحاسب الآلي، باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) لإجراء التحليلات الإحصائية للإجابة عن أسئلة الدراسة المختلفة حيث

تقويم الطلبة وتقويم العملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي، وهذا بحد ذاته يستفاد منه في تأمين جودة التعليم.

عرض النتائج ذات الصلة بالسؤال الثاني، والذي ينص على ما يلي:

ما أهمية مجالات استبانة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحاح عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مجال من مجالات استبانة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحاح عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية، وباستخدام الاختبار التائي (ت) لمجموعة واحدة اتضح دلالة أهمية المجالات الأربع: مجال الإرشاد الأكاديمي، ومجال الاختبارات والتقويم، ومجال الخدمات الأكاديمية المساندة والإدارية، ومجال التدريس، على التوالي عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وهذه النتيجة تعني أن طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحاح يعيرون أهمية للمجالات الأربع في درجة رضاهم عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية التي يرغبون في تحقيقها أثناء دراستهم في الكلية، جدول ٢ يبين ذلك.

يلاحظ من جدول ٢ أن المتوسطات الحسابية للمجالات الأربع المتعلقة بدرجة رضا طلبة

الكلية (٢٠١٢) ودراسة العمرات والثوابية (٢٠١١) ودراسة حسن وآخرون (٢٠١١) ودراسة بوماه (Boamah, 2009).

وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى وضوح المقياس لدى عينة الدراسة في كلية العلوم التطبيقية بصحاح اتجاه رضاهم عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية في الكلية المنتسبين إليها وكذلك وعيهم بأهمية الدراسة داخل الكلية وقناعاتهم بأن الرضا لا يتحقق إلا بتزويدهم بالاحتياجات التي تحقق طموحاتهم وتطلعاتهم إلى المستقبل وإلى سوق العمل. وتؤكد الأدبيات الحديثة أن المرحلة الجامعية تعتبر تجربة جديدة للطلبة تختلف عن التجارب التعليمية فيها الكثير من المشكلات والخبرات الجديدة التي عليهم اجتيازها ومواجهتها والتكيف معها مثل التعرف على أنظمة الجامعة ولوائحها واختيار التخصص والتكيف معه والاختيار المهني والإعداد لمهنة المستقبل وما يرتبط ذلك من اتخاذ قرارات ذات أهمية بمستقبل الطلبة وحياتهم العلمية وجودة حياتهم (سليمان، ٢٠١٠). كما تؤكد الحسينة (٢٠٠٩) أن رضا الطلبة يعد أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، لأن جوهر العملية التعليمية هي مساعدة الطلبة على تحصيل المعارف والمهارات فيها. مما تقدم تستنتج الباحثة أن معرفة قياس الرضا عن الخبرات الأكاديمية والإدارية للطلبة يساعد في

جدول ١

نتائج اختبار (ت) لمجموعة واحدة لاستبانة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحاح عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية

الدلالة الاحصائية	قيمة (ت) المحسوبة	مؤشرات العامل			المتوسط النظري	المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الفقرات		
٠,٠٠١	٩,٣٣-	٢,٢٠	١٠,٣٤	٤٣	١٢	قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحاح عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية

جدول ٢

نتائج اختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة دلالة مجالات قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحاح عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الدلالة الاحصائية	قيمة (ت) المحسوبة	مؤشرات العامل			المتوسط النظري	مجالات استبانة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحاح عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الفقرات		
٠,٠٠٠	٤,٣٨	٠,٨٧	٢,٦٩	١٠	٣	مجال الإرشاد الأكاديمي
٠,٠٠٠	٥,٨٢	٠,٦٤	٢,٦٩	٩	٣	مجال الاختبارات والتقويم
٠,٠٠٠	٨,٤٢	٠,٦٩	٢,٥٣	١٤	٣	مجال الخدمات الأكاديمية المساندة والإدارية
٠,٠٠٠	١٢,٨٢	٥٥,٨٧	٢,٤٢	١٠	٣	مجال التدريس

عوامل تؤثر في مستوى الرضا عند الطلبة منها العدالة والشفافية في عمليات التصحيح وتوزيع الدرجات بعدالة بين الطلبة، لذلك يحرص أعضاء هيئة التدريس وإدارة الكلية على توظيفها بطريقة صحيحة بين الطلبة، كما يحرص أعضاء هيئة التدريس على مراجعة الأوراق الامتحانية مع الطلبة بعد الانتهاء من عمليات التصحيح، يراعوا الفروق الفردية في وضع الأسئلة الامتحانية.

وجاء مجال الخدمات الأكاديمية المساندة والإدارية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ ٢,٥٣ وهو دال احصائياً، كون الخدمات الأكاديمية المساندة والإدارية في تلك الكلية تقوم بتوفير الخدمات المكتبية والكتب والدوريات العلمية والرسائل العلمية وتوفير الأجهزة والطابعات وغيرها التي تخدم الطلبة في تلك الكلية من خلال مركز مصادر التعلم، كما أن إدارة الكلية تعمل جاهدة على توفير المناخ الملائم للعملية التعليمية وتهيئة جميع المتطلبات الإدارية اللازمة للطلبة من تنظيم عملية التسجيل وتخصيص أوقات كافية لها، وإعلان الجداول الدراسية بفترة مناسبة قبل بداية العام الأكاديمي.

واحتل مجال التدريس المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ ٢,٤٢ وهو دال احصائياً. ويمكن تعليل ذلك ربما لزيادة عدد الساعات التدريسية للأستاذ الجامعي في تلك الكلية، وتكليفه بأعمال إدارية أخرى، وعدم وجود أوقات فراغ يستطيع فيها الأستاذ من استغلاله في البحث والمطالعة عن مستجدات العلم والمعرفة أو ربما عدم وجود خطة في إدارة الكلية عن عقد دورات وورش تدريبية للأساتذة لتجديد معارفهم والاطلاع على الجديد في مجال التدريس والطرائق الحديثة.

**عرض النتائج ذات الصلة بالسؤال الثالث، والذي ينص على ما يلي: ما درجة فاعلية فقرات أداة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية؟**

لفرض الإجابة عن هذا السؤال ومن خلال استجابات أفراد عينة الدراسة تم استخراج

كلية العلوم التطبيقية عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية قد تراوحت بين ٢,٦٩ و ٢,٤ أي أن درجة الرضا بالمستوى العام كانت متوسطة.

كما يتضح أيضاً أن من أكثر المجالات في درجة الرضا هو مجال الإرشاد الأكاديمي في المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي له ٢,٦٩ وانحراف معياري ٠,٨٧، وهو دال احصائياً، ويأتي في المرتبة نفسها مجال الاختبارات والتقويم وبلغ المتوسط الحسابي له ٢,٦٩ وانحراف معياري ٠,٦٤، أي أن المجالين حصلوا على نفس المتوسط الحسابي مع اختلاف بسيط في تشتت الانحراف المعياري حيث أن تشتت الانحراف المعياري لمجال الإرشاد الأكاديمي أعلى من تشتت الانحراف المعياري لمجال الاختبارات والتقويم. ويأتي في المرتبة الثانية مجال الخدمات الأكاديمية المساندة والإدارية بمتوسط حسابي بلغ ٢,٥٣ بينما جاء مجال التدريس في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ ٢,٤٢.

فبالنسبة لمجال الإرشاد الأكاديمي فقد احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ ٢,٦٩ وانحراف معياري ٠,٨٧ وهو دال احصائياً وهذا يعزى إلى أن إدارة كلية العلوم التطبيقية بصحار وجهت الطلبة وخاصة الطلبة الجدد إلى التعريف بأنظمة الكلية ولوائحها وبرامجها وكيفية إرشادهم لعملية التسجيل حسب الخطط الدراسية لكل طالب فالإرشاد الأكاديمي بالنسبة للطلاب هو العمود الفقري له داخل الكلية فعن طريقه يستطيع الطالب التواصل مع المرشد

الأكاديمي الذي يستطيع أن يجيب عن تساؤلات الطلبة في القضايا التعليمية من حيث التسجيل للمقررات ومتابعة الخطط الدراسية ويدعم الطلبة ويلبي احتياجاتهم المتعلقة بالبيئة الدراسية والمقررات الأكاديمية ويعالج أي مشكلات تعترض الطالب أثناء مرحلته الدراسية.

أما فيما يتعلق بمجال الاختبارات والتقويم والذي حصل على نفس مرتبة مجال الإرشاد الأكاديمي بمتوسط حسابي بلغ ٢,٦٩ وانحراف معياري ٠,٦٤ وهو دال احصائياً، وتعلل الباحثة ذلك أن هناك

المطروحة وقدمت بعض البرامج التي استفاد منها الطلبة في بداية كل عام أكاديمي.

وحصلت الفقرة " يتعامل المرشد الأكاديمي مع الطلبة بود واحترام" على الترتيب الثالث بمتوسط حسابي ٣,٣٦ على اعتبار المرشد الأكاديمي حلقة الوصل بين الطالب ومركز القبول والتسجيل من حيث التسجيل للمقررات الدراسية ومساعدة الطالب على تخطي الصعوبات التي تواجهه أثناء الدراسة ومنها الملاحظة الأكاديمية، لذلك يحرص المرشد الأكاديمي كل الحرص على أقامه التعاون والثقة المتبادلة والاحترام بينه وبين الطالب لأجل اكساب ود الطالب والرجوع إلى المرشد في أي وقت دون خوف أو تردد أو قلق من أي مقابلة يواجهها معه. وهذه النتيجة اختلفت مع نتيجة دراسة الصارمي وزايد (٢٠٠٦) التي أشارت عن عدم الرضا عن الإرشاد الأكاديمي في جامعة السلطان قابوس.

أما بالنسبة للفقرات الدنيا فقد احتلت الفقرة " يتوفر عدد كافٍ من أجهزة الكمبيوتر وخطوط الأنترنت في مركز مصادر التعلم" على الترتيب الثامن والثلاثون والذي يقع ضمن المراتب الأخيرة بمتوسط حسابي ١,٨٢؛ إذ يرجع السبب في ذلك أن توفير أجهزة حواسيب في مركز مصادر التعلم يرتبط بميزانية الكلية وهناك ميزانية سنوية محددة للمركز وعلى ضوءها تعتمد إدارة الكلية الميزانية المحددة لتوفير أجهزة الحواسيب. كما أن النظام المالي في الكلية نظام مركزي مرتبط مباشرة بوزارة التعليم العالي. كما يعزى ذلك إلى توافر الأجهزة مثل الحواسيب في كل القاعات التدريسية لتوظيفها في التدريس. وبالنسبة لخطوط الأنترنت قليلة في المركز ربما يعود إلى ضعف شبكة الأنترنت بشكل عام وزيادة أعداد الطلبة السنوي الملتحقين بالكلية مما يؤدي إلى الضغط على استخدام الشبكة.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة العلوية (٢٠١٢) التي أكدت على توافر الحواسيب والمواد التعليمية بدرجة متوسطة في الجامعات الخاصة.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وترتيب الفقرات من أعلى متوسط حسابي إلى أدنى متوسط حسابي من حيث أهميته وشدته، وكما هو موضح في جدول ٣.

يتضح من نتائج جدول ٣ أن هناك فقرات حصلت على مراتب عليا وأخرى وسطى، فضلاً عن فقرات احتلت مراتب دنيا من حيث متوسطاتها الحسابية، وقد ارتأت الباحثة أن تفسر بعض الفقرات العليا والدنيا لتوضح مدى أهميتها في إستبانة قياس درجة الرضا عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في كلية العلوم التطبيقية بصحار، بالنسبة للفقرات العليا تبين أن الفقرة تسيير عملية مراقبة الامتحانات وإدارتها في الكلية بكل حزم والتي كان تسلسلها ١٥ في الأداة حيث احتلت الترتيب الأول بأعلى متوسط حسابي ٣,٧٩ كون إدارة الكلية تحرص على تهيئة المناخ الملائم الذي يساعد الطلبة على تأدية الامتحانات بكل هدوء وارتياح. كما أن الكلية تعمم الإرشادات والقوانين الخاصة بالامتحانات وتوزعها على الطلبة وعلى أعضاء الهيئة التدريسية قبل البدء بعقد الامتحانات بفترة كافية، ويكون مركز القيول والتسجيل على استعداد لذلك من حيث تنظيم جدول الامتحان للطلبة وجدول مراقبة أعضاء الهيئة التدريسه للقاعات الامتحانية.

وحصلت الفقرة "تشرح العمادة أنظمة الكلية ولوائحها للطلبة الجدد وتعممها عليهم" على الترتيب الثاني بمتوسط حسابي ٣,٤٦ كون إدارة الكلية على قناعة تامه بأنها المسؤولة الأولى عن تعريف الطلبة بأنظمة الكلية ولوائحها للطلبة الجدد وتقوم بذلك في الاسبوع التعريفي للطلبة الجدد في بداية كل عام أكاديمي وذلك عن طريق المحاضرات ونشرات التوعية التي توضح فيها الأنظمة والتعليمات الخاصة بالدراسة، كما أن مركز القبول والتسجيل يقوم بتوزيع الكتيب الخاص بالنظام الأكاديمي لكليات العلوم التطبيقية. وهذه النتيجة اتفقت مع نتيجة دراسة العلوية ٢,١٢ التي وضحت فيها أن الجامعات الخاصة بالسلطنة ووجهت الطلبة الجدد على التعريف بالجامعة وبرامجها

عرض النتائج ذات الصلة بالسؤال الرابع، والذي  
ينص على ما يلي:

ما الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ بين تقديرات طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار في قياس درجة الرضا عن الخبرات الأكاديمية والإدارية تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، والتخصص، والمستوى الدراسي، و المعدل التراكمي.

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (T-test) لمجموعتين مستقلتين مستقلةتين في حساب دلالة الفروق وفقاً لمتغير النوع، والتخصص، والمستوى الدراسي). في حين تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova) في حساب دلالة الفروق في متغير المعدل التراكمي). فبالنسبة لمتغير النوع (ذكر، أنثى) أشارت نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين إلى عدم وجود فروق في استبانة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية وفق هذا المتغير، جدول ٥ يوضح ذلك.

كما جاءت الفقرة "توفر الكلية مواقف مناسبة لسيارات الطلبة" بالترتيب السابع والثلاثون بمتوسط حسابي ١,٨٤؛ وربما يرجع ذلك إلى المساحات المحددة للكلية لا تكفي لتوفير موقف خاص لكل طالب كما أن نسبة كبيرة من الطلبة لديهم سيارات وعدد المواقف لا يتناسب مع عدد الطلبة. واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة علاء الدين، ونصار (٢٠٠٨) التي بينت أن فقرة مساحات مواقف السيارات الخاصة بالطلبة كافية مثلت أدنى نسبة أهمية. وأخيراً حصلت على الترتيب السادس والثلاثون الفقرة "تساعد المقررات المطروحة ضمن برامج الكلية في إعداد الطالب للعمل المستقبلي" بمتوسط حسابي ١,٩٧؛ وتعلل الباحثة ذلك لثقل الدورات التدريبية التي تعطى للطلبة وأن معظم الدراسة هي دراسة نظرية باستثناء بعض المقررات يوجد بها تدريب وهي قلة وأن مركز التدريب والتوجيه الوظيفي لا يرقى إلى توقعات الطلبة وآمالهم أو ربما غير مفعّل بالشكل المطلوب والذي يمكن اعتباره الجهة المسؤولة عن متابعة الخريجين وتقديم المشورة لهم وتوجيههم للانخراط في الوظائف المناسبة لتخصصهم، إذ تتفق هذه النتيجة مع دراسة العلوية (٢٠١٢).

كما تم الإجابة على السؤال الثالث من خلال إيجاد قيم معاملات الارتباط بين الأبعاد التي تكونت منها أداة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية وكيفية ارتباطها معاً من ناحية، وبالمقياس ككل من ناحية أخرى باستخدام معاملات ارتباط بيرسون كما يبين في جدول ٤.

يلاحظ من جدول ٤ أن معاملات الارتباط بين الأبعاد تراوحت بين ٠,٤٤ و ٠,٦٠ وهي قيم مقبولة لغايات استخدام المقياس، إضافة إلى أنها ترتبط بالمقياس ارتباطاً أقوى من ارتباطها بعضها ببعض حيث تراوحت بين ٠,٧٩ و ٠,٨٢ كما يلاحظ أن قيم معاملات ارتباط الأبعاد بعضها ببعض وبالأداة ككل قيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ٠,٠٥

## جدول (٣)

فقرات استبانة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب اوساطها الحسابية

ت	تسلسل الفقرة في الأداة	مضمون الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	١٥	تسير عملية مراقبة الامتحانات وإدارتها في الكلية بكل حزم	٣,٧٩	١,١٤	١
٢	٣٣	تشرح العمادة أنظمة الكلية ولوائحها للطلبة الجدد وتعممها عليهم	٣,٤٦	١,١٣	٢
٣	٢٢	يتعامل المرشد الأكاديمي مع الطلبة بود واحترام	٣,٣٦	١,٢٠	٣
٤	٢٥	تقدم الكلية برنامجاً توجيهياً وإرشادياً للطلبة المسجلين	٣,٣٤	١,١٩	٤
٥	١	يعطي الأساتذة فكرة واضحة عن أهداف المقرر الذي يدرسه في الأسبوع الأول من الفصل الدراسي	٣,١٦	٠,٩٧	٥
٦	٥	يحدد الأساتذة المراجع والكتب المقررة المناسبة للمقرر الدراسي	٣,١١	١,١٥	٦
٧	٤٣	تحرص الكلية على إقامة ملتقيات طلابية بين كليات العلوم التطبيقية	٣,٠٨	١,١٨	٧
٨	١٣	يحدد أساتذة الكلية مواعيد الامتحانات بالإتفاق مع الطلبة	٣,٠٥	١,٣٩	٨
٩	٤١	تتمتع مرافق الكلية بالنظام والمظهر الجيد	٢,٩٦	١,١٩	٩
١٠	٣٥	تدعم عمادة الكلية الأنشطة الطلابية وتبرز مواهب الطلبة في الأنشطة	٢,٩٢	١,١٩	١٠
١١	١٢	يوجد دليل خاص لضوابط الامتحانات في الكلية	٢,٨٧	١,١٩	١١
١٢	٣٢	يوفر مركز التعلم المراجع العلمية المفيدة للمقررات الدراسية	٢,٨٦	١,١٩	١٢
١٣	٢٨	يتناسب عدد الطلبة مع المرشد الأكاديمي	٢,٨١	١,٠١	١٣
١٤	١٩	يُعطى الطلبة الفرصة للمناقشة في الإجابة عن أسئلة الاختبارات	٢,٦٩	١,٢٦	١٤
١٥	٢٧	يؤثر الإرشاد الأكاديمي في رفع المعدل التراكمي للطلاب ويخفضه	٢,٦٦	١,٥٨	١٥
١٦	٣١	تتعاون إدارة الكلية مع مركز القبول والتسجيل في تسجيل المواد التي يحتاجها الطالب	٢,٦٥	١,٢٣	١٦
١٧	٢٣	يخصص المرشد الأكاديمي وقتاً كافياً للإرشاد الأكاديمي	٢,٦٢	١,١٩	١٧
١٨	٢٦	تساعد التوجيهات المرشد الأكاديمي في تحديد الخطة الدراسية للطلاب	٢,٥٨	١,٢٣	١٨
١٩	٢١	يلتزم المرشد الأكاديمي بالساعات المكتبية التي يحددها لمراجعة طلبة	٢,٥٦	١,٣٣	١٩
٢٠	٢٤	يساعد المرشد الأكاديمي الطلبة في اختيار المقررات الدراسية المناسبة لكل فصل دراسي	٢,٥٣	١,٢٧	٢٠
٢١	٣٠	تسعى عمادة الكلية إلى إيجاد حلول للمشكلات التي تواجه الطلبة أثناء تسجيل المقررات	٢,٥١	١,٣٢	٢١
٢٢	١٤	يستخدم أساتذة الكلية أساليب تقييم متنوعة	٢,٥٠	٠,٩٢	٢٢
٢٣	١٧	ينسم الأساتذة بالموضوعية في طريقة تصحيح الاختبارات والواجبات	٢,٥٠	١,٠٥	٢٣
٢٤	٦	تساعد المقررات الدراسية في التخصص على مواكبة المستجدات العلمية في مجال التخصص	٢,٤٤	١,٠٥	٢٤
٢٥	٢٠	يساعد المرشد الأكاديمي الطلبة أثناء عمليات تسجيل المقررات	٢,٤٢	١,٣٠	٢٥
٢٦	١٨	يقدم الأساتذة التغذية الراجعة للطلبة بعد الانتهاء من تصحيح الامتحانات	٢,٤٢	١,٠٥	٢٦
٢٧	١١	تتلاءم أساليب التقييم في الكلية وطبيعة أساليب التدريس المستخدمة	٢,٣٧	٠,٩٤	٢٧
٢٨	٤٢	توفر الكلية فصولاً دراسية ذات تصميم مناسب للمحاضرات	٢,٣٤	١,١٥	٢٨
٢٩	٣٧	تقدم الكلية المكافآت الطلابية بصورة منتظمة	٢,٣٣	١,٢٢	٢٩
٣٠	٣٩	تشجع إدارة الكلية الطلبة لحضور ندوات أو مؤتمرات سواء داخل السلطنة أم خارجها	٢,٣٢	١,١٣	٣٠
٣١	٩	يتمتع أساتذة الكلية بالكفاءة والتميز في التدريس	٢,٣٢	١,١٨	٣١
٣٢	٣	يوظف أساتذة الكلية تقنيات تعليمية متنوعة في التدريس	٢,٢٧	١,٠٥	٣٢
٣٣	٣٨	تقيم الكلية حوارات نقاشية تعليمية بصورة منتظمة	٢,٢١	١,١١	٣٣
٣٤	٨	يطور الأساتذة المحاضرات التدريسية عن طريق التغذية الراجعة الواردة من الطلبة	٢,١٧	٠,٩٦	٣٤
٣٥	٢	يبتعد الأساتذة عن أساليب الحفظ والتلقين في التدريس	٢,١٥	١,٠٢	٣٥
٣٦	٣٦	توفر عمادة الكلية قنوات اتصال ليتمكن الطالب من خلالها التعبير عن شكوى أو مشكلة قد تواجهه	٢,١٤	١,١٧	٣٦
٣٧	١٦	يراعي اساتذة الكلية الفروق الفردية بين الطلبة في عملية أساليب التقييم المستخدمة	٢,٠٨	٠,٩٦	٣٧
٣٨	٧	تشجع أساليب التدريس المستخدمة على التعلم الذاتي	٢,٠٨	١,٢	٣٨
٣٩	٢٩	يتابع المرشد الأكاديمي مشكلات الطلبة الأكاديمية	٢,٠٢	١,١٨	٣٩
٤٠	٤	تساعد المقررات المطروحة ضمن برامج الكلية في إعداد الطالب للعمل المستقبلي	١,٩٧	٠,٩٣	٤٠
٤١	١٠	يقدم الأساتذة المادة العلمية بدقة وبصورة مشوقة وجذابة.	١,٨٤	٠,٨٨	٤١
٤٢	٤٠	توفر الكلية مواقف مناسبة لسيارات الطلبة	١,٨٤	١,٠٣	٤٢
٤٣	٣٤	يتوفر عدد كافٍ من أجهزة الكمبيوتر وخطوط الانترنت في مركز مصادر التعلم	١,٨٢	١,٠٣	٤٣



رضاهم. واختلفت مع دراسة أبوقديس (٢٠٠٢) ودراسة (Chen & Hughes, 2004).

وبالنسبة لمتغير التخصص (هندسة ، تقنية معلومات) أشارت نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استبانة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية وفق هذا المتغير، جدول ٦ يوضح ذلك.

وربما يعزى ذلك إلى أن الظروف التي يعيشها طلبة الهندسة هي نفسها التي يعيشها طلبة تقنية المعلومات من حيث توفر المختبرات والأجهزة والوسائل التعليمية المعينة على التعليم وتوفير الكادر التدريسي المناسب لهذين التخصصين. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العلوية (٢٠١٢) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير التخصص عدا مجال الدعم والإرشاد الأكاديمي ولصالح الكليات العلمية، ودراسة الحسينة (٢٠٠٩) وتختلف مع نتيجة دراسة سليمان (٢٠١٠) التي أشارت إلى تأثير دلالة إحصائية في متغير التخصص على جميع الأبعاد باستثناء إدارة الوقت.

جدول (٥)

نتائج اختبار (ت) لدلالة متغير النوع في استبانة قياس درجة الرضا عن الخبرات الأكاديمية والإدارية لدى طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار										
المتغير النوع	الذكور (ن = ٦٣)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأنثى (ن = ٩١)		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قيمة (ف) الإحصائية	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
				الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي					
قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية	١٠,١٠٢	١,٩٦	١٠,٥٠٥	٢,٣٥	١,١١	٢,٨٧	١٥٢	٠,٠٩٢		

جدول (٦)

نتائج اختبار (ت) لدلالة متغير التخصص في استبانة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية عن الخبرات الأكاديمية والإدارية								
التخصص	الهندسة		تقنية المعلومات		قيمة (ت)	قيمة (ف)	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري				
قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية	١٠,٥٢	٢,١٤	١٠,١٧	٢,٢٥	٠,٩٧	٠,٠٣٢	١٥٢	٠,٨٥

جدول ٧

نتائج اختبار (ت) لدلالة متغير المستوى الدراسي في استبانة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية

الدلالة الإحصائية	درجة الحرية	قيمة (ف) الإحصائية	قيمة (ت)	السنة الثالثة		السنة الثانية		المستوى الدراسي
				الانحراف المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الانحراف المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
٠,٤٣	١٥٢	٠,٦١٢	٢,٤٢	٢,٠٤	١٠,٧٧	٢,٢٩	٩,٩٢	قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية

جدول (٨)

نتائج تحليل التباين الاحادي لدلالة متغير المعدل التراكمي في استبانة قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية

الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغير المعدل التراكمي
		٣٢,٧٣٣	٣	٩٨,١٩٨	بين المجموعات	قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية
٠,٠٠٠	٧,٥٩٧	٤,٣٠٩	١٥٠	٦٤٦,٢٩١	ضمن المجموعات	
			١٥٣	٧٤٤,٤٩	المجموع	

لأن هناك ضوابط و لوائح يحددها مركز القبول والتسجيل في تسجيل الطلبة للمقررات الدراسية والتي ترتبط بمدى حصول الطالب على المعدل المرتفع وهو الشرط الأساسي في عدد ساعات التسجيل المعتمدة لكل فصل دراسي. أو ربما ينظر الطلبة في حالة حصولهم على المعدل التراكمي المرتفع تكون لديهم الفرصة أكثر ممكنه لاستكمال دراستهم العليا في المستقبل. كما تفسر الباحثة ذلك إلى أن التحاق الطلبة إلى هذه الكلية يعتمد على مبدأ المنافسة في حصول الطلبة على معدلات عالية في شهادة الدبلوم العام مما يؤثر على استمرارية جهودهم أثناء الدراسة الجامعية.

### التوصيات

- ١- قيام وزارة التعليم العالي، والمديرية العامة لكليات العلوم التطبيقية بوضع نظام معايير فعالة لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري للكليات وأن يكون قياس رضا الطلبة واحداً من هذه المعايير.
- ٢- ضرورة اهتمام كلية العلوم التطبيقية بصحار عينة الدراسة بتحقيق رضا الطلبة لأنه يعد تقييم شامل للخبرات الأكاديمية والإدارية وذلك من خلال الاهتمام بالمجالات التي ظهر فيها

أما ما يخص متغير المستوى الدراسي (السنة الثانية، والسنة الثالثة) فقد أشارت نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في قياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية ر وفق هذا المتغير جدول ٧ يوضح ذلك. وتفسر الباحثة ذلك إلى أن الكلية تقدم خدماتها الأكاديمية والإدارية للطلبة دون تفریق بين سنة وأخرى. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العمرات، والثوابية (٢٠١١) ودراسة علاء الدين ونصار (٢٠٠٨) ودراسة بوماه (Boamah, 2009).

أما بالنسبة لمتغير المعدل التراكمي (جيد جداً، وجيد، ومقبول، وأقل من مقبول) فقد أشارت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way Anove) إلى وجود فروق عند مستوى الدلالة الإحصائية ٠,٠٥ جدول ٨ يوضح ذلك: وللكشف عن الفروق بين متوسطات المعدل التراكمي على مقياس درجة رضا طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار عن خبراتهم الأكاديمية والإدارية تم استخدام اختبار شفیه وبينت نتائج وجود فروق داله احصائياً بين فئة جيد جداً وفئة مقبول ولصالح الطلبة ذو المعدل التراكمي جيد جداً. وتعلل الباحثة ذلك أن طلبة كلية العلوم التطبيقية بصحار حريصين كل الحرص على حصولهم على معدلات تراكمية عالية، وذلك

في كليات التربية في جامعات أردنية من وجهة نظر الطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

بوشيت، الجوهرة إبراهيم، والحمادي، فايذة، صالح (٢٠١٠) الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شئون الطلبة: واقعها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل، مجلة العلوم التربوية والنفسية- البحرين، (١١)، (٣)، سبتمبر، ٢٦٤-٢٨٦.

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

حسن، عبدالحميد سعيد، وإبراهيم، محمد عبدالله، والظفري، سعيد (٢٠١١) الرضا عن الخبرات الأكاديمية لدى خريجي قسم الأصول والإدارة التربوية في كلية التربية في جامعة السلطان قابوس، مجلة جامعة دمشق، (٢٧)، (٣+٤)، ٥١٣-٥٥٥.

الحسينه، سليم إبراهيم (٢٠٠٩) مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والإكاديمي لكلياتهم- دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، (٢٥)، (٢)، ٢٨٥-٣١١.

الربيعي، ليث (٢٠٠٨) عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة الأسواق الدولية- دراسة تحليلية لأتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، (١٦)، (١٦)، ٥٦-٥١.

رحمة، أنطوان (٢٠١٠) آراء طلبة جامعة دمشق في أساليب جودة تعامل إدارتي الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع طلبتها، وفي مدى استخدامها في جامعة دمشق، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، (٨)، (٣)، ١٣٥-١٧٤.

سليمان، شاهر خالد (٢٠١٠) قياس جودة الحياة لدى عينة من طلبة جامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية وتأثير بعض المتغيرات

الضعف وهي مجال التدريس، والخدمات الأكاديمية المساندة والإدارية.

٣- القيام بتحسين أساليب التدريس وطرق التعليم، وعقد دورات متخصصة في أساليب طرق التدريس الجامعي للأستاذ، واستخدام مصادر التعلم الحديثة في عمليتي التعلم والتعليم.

٤- العمل على تحسين شبكات الإنترنت وسرعة الاتصال لتدفق المعلومات في مراكز التعلم والذي من شأنه يساعد على السرعة في البحث.

٥- قيام مركز التوجيه والتدريب الوظيفي بالكلية بعقد برامج ودورات تدريبية مهنية للطالب تساعد على ربط الإطار النظري بالإطار المهني الفني والتخصصي.

٦- نظراً لما يتوفر لمقياس الرضا عن الخبرات الأكاديمية والإدارية بدرجة ثبات عالية ويتوفر له من دلالات الصدق فإن الباحثة توصي بتطبيقه على طلبة كليات العلوم التطبيقية الأخرى لمعرفة مستوى رضا الطلبة في تلك الكليات المماثلة لكليات العلوم التطبيقية بصحار.

## المراجع

## References

أبو فاره، يوسف (٢٠٠٦) إشراك الطلبة في تقييم جودة التعليم العالي، ورقة عمل للمؤتمر العربي الأول المنعقد بجامعة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة ٢٣-٢٦.

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)، ٥٣-٩٧.

إسماعيل، محمد صبحي (٢٠٠٠) أخلاقيات مهنة التعليم ومدى التزام أعضاء هيئة التدريس

- عليها، مجلة رسالة الخليج العربي-الرياض (١١٧)، ١١٧-
- الشيواوي، رقية محمد (٢٠٠٨) أنماط القيادة التربوية السائدة في مدارس التعليم الأساسي للصفوف (١٠-٥) بسلطنة عمان وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، البحرين، جامعة الخليج العربي.
- الصارمي، عبدالله، وزايد، كاشف (٢٠٠٦) مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، (٢١)، (٢٣)، ٥٩-٨٨.
- الطويل، هاني عبدالرحمن (٢٠٠٥) إبدال في إدارة النظم التربوية- الإدارة بالإيمان، عمان، دار وائل للنشر.
- العلوية، نعيمة حميد (٢٠١٢) درجة رضا الطلبة المتوقع تخرجهم عن تجربتهم الأكاديمية في الجامعات الخاصة بسلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة صحار، سلطنة عمان.
- عمار، حامد (١٩٩٦) دراسات في التربية والثقافة- الجامعة بين الرسالة والمؤسسة، القاهرة، مكتبة الدار العربية للكتاب.
- العمرات، محمد سالم، الثوبيه، أحمد محمود (٢٠١١) بناء أداة لقياس رضا الطلبة عن الدراسة في جامعة الطفيليه التقنية، مجلة العلوم التربوية والنفسية- البحرين، (١٢)، (٣)، سبتمبر ٨٠-١١١.
- الغافري، حمد حمود (٢٠٠٢) مشكلات طلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان، مسقط.
- محمد، آسيا عبدالقادر (٢٠٠١) الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بالتوافق النفسي والتحصيل الدراسي لدى طلبة الجامعات
- السودانية، دراسة ميزانية، جامعة أفريقيا العالمية، مجلة دراسات أفريقية، تم الاسترجاع بتاريخ ٢٤/٢/٢٠١٣ [www.iue.edu.sd/iua-magazin/african.145/003.doc](http://www.iue.edu.sd/iua-magazin/african.145/003.doc).
- محمد، مجيد مهدي (٢٠٠٤) الرضا الدراسي لطلاب كلية التربية في جامعة إب، مجلة اتحاد الجامعات العربية- عمان، (٤٤)، ٧٧-١٠٣.
- النبهان، موسي (١٩٩٥) دراسة تحليلية لواقع البيئة التربوية للمدارس الثانوية في جنوب الأردن، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (١١)، (١)، ٢٦٤-٣٣٣.
- النبهان، موسي (٢٠٠١) تطوير أداة لقياس درجة الرضا عن الدراسة في كلية العلوم التربوية في جامعة مؤتة، مجلة مركز البحوث التربوية-جامعة قطر، (٢٠)، ١٢٥-١٥٢.
- النبهان، موسي (٢٠٠١) تطوير أداة لقياس درجة الرضا عن الدراسة في كلية العلوم التربوية في جامعة مؤتة، مجلة مركز البحوث التربوية-جامعة قطر، (٢٠)، العدد (٢٠) ١٢٥-١٥٢.
- نصار، يحيى حياتي، وعلاء الدين، جهاد محمود (٢٠٠٨) درجة الأهمية والرضا عن الخبرات الجامعية الأكاديمية والإدارية لدى طلبة الجامعة الهاشمية، مجلة دراسات، العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، (٣٥)، ٦٥٥-٦٨٣.
- وزارة التعليم العالي، المديرية العامة لكليات العلوم التطبيقية، كلية العلوم التطبيقية بصحار، إحصائيات مركز القبول والتسجيل بكلية العلوم التطبيقية بصحار، سلطنة عمان.
- Boamah, J. (2009). the structure of student Satisfaction with college service: a latent class module, Alliant International university. *Journal of Case Student in Education*, 1-3.
- Chen, C, & Hughes, J. (2004). *Using ordinal regression model to analyze student*

*satisfaction questionnaires association for institutional research, 26, 1-10.*

- Clems, M., Gan, C., & Tzu-hun, K. (2007). University student satisfaction: an empirical analysis. *Journal of Marketing for Higher Education, 17* (2), 292-325
- Harvey, L. (2003). Student Feedback. *Quality in Higher education, 9*, 3-20.
- Kara, A., & Deshied, O. W. (2004). *Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation*, Pennsylvanin State University- York Campus.
- Kotler, P. (2001). *Marketing management analysis planning, implement and control*, India, Prntice Hall, inc.
- Zhange, L., Han, Z. & GAO, Q. (2008). Empirical study on the student satisfaction index in higher education. *International Journal of Business and Management, 3*, 46-51.