

الرضا عن الدراسة الجامعية من وجهة نظر طالبات كلية إربد الجامعية وعلاقته ببعض المتغيرات

د. أحمد حسن لبابنة
أستاذ مساعد في أصول التربية
جامعة البلقاء التطبيقية _ كلية إربد الجامعية

*د. ناصر إبراهيم الشرعه
أستاذ مساعد في أصول التربية

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الرضا عن الدراسة في كلية إربد الجامعية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الطالبات في ضوء متغيرات: السنة الدراسية والتقدير والقسم والبرنامج الدراسي، ولتحقيق أهداف الدراسة، طور استبيان مكون من (30) فقرة تم توزيعه على (550) طالبة أوضحت نتائج الدراسة أن درجة رضا طالبات البكالوريوس والدبلوم عن الدراسة في كلية إربد الجامعية متوسطة، كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة الرضا عند طالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية تعزى لمتغيرات السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والتقدير. أما متغير القسم فإن الفروق بين المتوسطات الحسابية لم تكن ذات دلالة إحصائية. أما بالنسبة لطالبات الدبلوم فقد أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة الرضا تعزى لمتغيرات السنة الدراسية، والقسم، والتقدير. بينما كانت هناك فروق لمتغير البرنامج الدراسي. كلمات مفتاحية: الرضا عن الدراسة، طلبة الجامعات، كلية إربد الجامعية.

Abstract :

The aim of this study is to investigate the degree of satisfaction on studying process at the Faculty of Al-Balqa Applied University/ Irbid University College, from the students point of view in the light of the following variables: academic level ,grade, department, and program. To achieve the objectives of the study a questionnaire of (30) was distributed to (500) students.

The study revealed that the degree of university studying satisfaction level of bachelors and diploma students was medium. The study indicated that there is significant difference at the level of ($\alpha \leq 0.05$) in the degree of satisfaction of undergraduate students attributed to academic level, program, and

grade. As for the diploma students, the results showed no statistically significant difference at ($\alpha \leq 0.05$) in the degree of satisfaction attributed to the academic level, department, and grade. While there have been differences due to program.

Keywords: Satisfaction, University students, Irbid University College.

المقدمة:

الاجتماعية والاقتصادية؛ لا بد له أن يأخذ على عاتقه إعداد البرامج والتخصصات التي تساعد على ذلك، إضافة إلى إعداد الطلبة الذين هم عماد التنمية بفرعها الاجتماعي والاقتصادي، كل هذا يتطلب من الجامعات مراجعة شاملة لسياساتها وبرامجها وأهدافها وهذا يتحقق من خلال التقييم، ومن وسائل التقييم؛ قياس رضا الطلبة عن الدراسة في تلك الجامعات. (البطش، الطويل، 1998).

إن معرفة الجامعات لجوانب الرضا عن الطلبة يدفعها إلى تعزيز وتدعيم هذه الجوانب، كما أن معرفتها لجوانب عدم الرضا يدفعها إلى تعديل وتصحيح تلك الجوانب، لأن الدراسات الخاصة بالرضا الوظيفي تشير إلى أنه كلما ارتفع الرضا عند الموظف ازداد الإنتاج (العمرى، 1992؛ أبو هنطش، 1989، 1987 Tanash). وهذا ينسحب على الرضا عند الطلبة، فكلما ارتفع الرضا عند الطلبة ازداد التحصيل والإبداع والتفوق.

ويُعد الرضا عن الدراسة لدى الطلبة أحد المؤشرات الجيدة الدالة على كفاءة وفعالية برامج الإعداد للطلاب الذين يتعرضون لها، كما أن العلاقة بين الرضا والأداء أو الانجاز علاقة وثيقة، بالرغم من اختلاف وجهات نظر الباحثين إلى هذه العلاقة، كما نظر البعض إلى العلاقة بين الرضا والأداء على أنها توافقية (النجار، راغب، 1992).

ولأهمية الموضوع فقد أجريت العديد من الدراسات حول قياس درجة الرضا عن الدراسة في الجامعات والكليات، ومنها تلك الدراسة التي قام بها

تنامت في السنوات الأخيرة أعداد الجامعات، وكثرت البرامج، وتشعبت التخصصات، وازداد أعداد الدارسين في تلك الجامعات، وكثرت الدراسات والأبحاث التي تبحث في دور الجامعات في تنمية الطلبة وإعدادهم، وخاصة أن رسالة الجامعات متشعبة الأهداف، وعلى الجامعات أن تعمل على تحقيق التوازن بين هذه الأهداف لدى خريجها وفي ظل التقدم العلمي والتكنولوجي، فإن معادلة الاستجابة المناسبة لفكرة العالم سريع التغير بدأت تفرض نفسها وتصبح أكثر ضرورة لحيوية هذه الجامعات وقابليتها للنمو، كما أن التغيرات المجتمعية في مشاريع التعليم العالي وفي نوع وصفات الطلبة هي من بين تلك المواضيع الواجب بحثها (Garland & Grace, 1994).

وبالرغم من اعتماد نسبة كبيرة من الجهود البحثية المتعلقة بتقييم المؤسسات التربوية على مستوى التحصيل الأكاديمي للتلاميذ، تبين أن التحصيل ليس المؤشر الوحيد والفاعل المناسب لذلك الغرض، كما أن ارتفاع أعداد الطلبة في جامعة معينة لا يعطينا مؤشراً كافياً على تقييم الجامعة ورضا الطلبة عنها؛ لأن أعداد الطلبة في الجامعات يخضع لأسس ومعايير خاصة لقبول الطلبة بها، فعملية القبول لا تتم بناء على رغبة الطلاب ولا على قوة برامج وتخصصات الجامعة، أي أن نسبة كبيرة جداً من الطلبة لا تختار الجامعة ولا التخصص (النبهان، 2001).

إن التعليم العالي الذي يهدف إلى تطوير كفاءته الداخلية والخارجية ليحقق أهداف التنمية

التربوي، رياض الأطفال) كان رضاهم الدراسي عالياً وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الرضا الدراسي بينهم تعزى لمتغيرات القسم والمستوى الدراسي والجنس.

وفي الولايات المتحدة الأمريكية، قاس كارا ودوشيلد (Kara. And Deshield, 2004) العلاقة بين رضا طلبة إدارة الأعمال في جامعة بنسلفانيا وبين نيتهم البقاء في الكلية أو الجامعة، وقد بينت البيانات التي تم جمعها بواسطة (143) استبانة أن هناك علاقة إيجابية بين المتغيرين، ويستنتج أن مؤسسات التعليم ذات التوجه نحو الاهتمام بالطلاب، يكون لديها فرصة أكبر لإشباع حاجات طلابها ورغبتهم، ومن الاحتفاظ بهم حتى تخرجهم.

وفي الكويت قام تقي وآخرون (2008) بدراسة انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة، ولهذا الغرض فقد استخدمت الدراسة النسخة المعدلة من (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة. بناء على المعلومات المستقاة لهذا الغرض من عينة حصرية قوامها (500) طالب وطالبة (نسبة الاستجابة خمسون بالمائة من ألف طالب وطالبة) في جامعة الكويت، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، وثلاث جامعات خاصة. وتوصلت الدراسة إلى أربعة وعشرين عنصراً من خلال استخدام التحليل العاملي، وقد صنفت عناصر التحليل العاملي إلى ستة أبعاد رئيسة، هي الأجهزة والمختبرات، الإداريون، الإرشاد والتوجيه، الهيئة التدريسية، الطلبة، والانطباعات العامة. الدراسة الحالية وجدت أن الطلبة في المؤسسات التعليمية الثلاث، كانت توقعاتهم متقاربة. ومن جانب آخر، فإن جودة الخدمة الملموسة، موجودة لدى الطلبة في الجامعات الخاصة أكثر مما لدى الطلبة في الكليات الحكومية.

(النبهان، 2001) حيث هدفت إلى تطوير أداة تتمتع بخصائص سيكومترية جيدة لقياس درجة رضا الطلبة في كلية العلوم التربوية، وأوضحت نتائج الدراسة أن درجة رضا الطلبة عن الدراسة في كلية العلوم التربوية متوسطة، كما أشارت النتائج إلى أن درجة رضاهم لا تختلف باختلاف الجنس أو المرحلة الدراسية.

كما قام (أبو قديس، 2002) بدراسة هدفت إلى معرفة درجة رضا طلبة الدفعة الأولى التي التحقت بالجامعة الهاشمية عن الخبرات والخدمات التي قدمتها الجامعة، وتكونت العينة من (477) طالبا وطالبة، وأظهرت النتائج أن عينة الدراسة كانت تميل إلى عدم الرضا عن الممارسات في المجالات المختلفة (الخبرة الجامعية، التخصص الجامعي، التفاعل خارج الأعمال والمشاريع الصفية) مما أدى إلى تدني تقديرهم لمستوى التفاعل معها، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تعزى لمتغير الجنس والكلية.

وفي بريطانيا قام الأنصاري (2003 Al-ansari)، بدراسة بعنوان أثر المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، مستوى الدرجات) عند طلبة المعالجة الفيزيائية، على درجة رضاهم وأثر ذلك على أدائهم الدراسي، وقد بينت البيانات التي تم جمعها بواسطة (300) استبانة وزعت على الجامعات البريطانية أن مستوى الرضا عال، وقد تبين وجود فروقات في مستوى الرضا تعود إلى متغيرات: الجنس ولصالح الإنث، والعمر ولصالح كبار السن، أما مستوى الدرجات فكان تأثيرها طفيفاً في مستوى الرضا.

وفي الدراسة التي قام بها (محمد، 2004) والتي هدفت إلى معرفة الرضا الدراسي لطلاب كلية التربية في جامعة إب في اليمن، وتكونت العينة من (420) طابا وطالبة، و أوضحت نتائج الدراسة أن جميع الطلاب من مختلف الأقسام (تعليم الكبار، الإرشاد

الأربع الجامعية ومن طلبة الدراسات العليا، وقد بينت النتائج أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة التي قاستها الدراسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء هيئة التدريس، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى. كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الشخصية.

وفي سلطنة عمان استهدف حسن وزميلاه (2011) التعرف إلى درجة رضا الطلبة الخريجين عن الدراسة في كلية التربية جامعة السلطان قابوس، بلغ عدد أفراد العينة (387) طالباً وطالبة، استخدمت الدراسة استبياناً لقياس درجة الرضا يتكون من (79) فقرة توزعت على خمسة أبعاد، وبعد تحليل النتائج خلصت الدراسة إلى أن الطلبة أبدوا متوسط استجابات رضا تزيد على المتوسط النظري في (64) فقرة من فقرات الاستبيان، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة الرضا تعزي إلى متغيري الجنس أو المؤهل الأكاديمي أو التفاعل بينهما، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الخبرات التي اكتسبها الطلبة حسب أبعاد الدراسة باختلاف متغير النوع أو المؤهل الأكاديمي.

وقد وقفت الدراسة الحالية على الدراسات السابقة ومتغيراتها، واستقادت من مراجعها العلمية، وأدواتها وأساليب معالجتها الإحصائية، وتفسير النتائج.

كذلك فإن استجابة الطلبة لجودة الخدمة كانت أكثر لدى الطلبة في الجامعات الخاصة. بشكل عام وجدت الدراسة أن جودة الخدمة في الجامعات الخاصة أفضل منها في جامعة الكويت والهيئة العامة للتعليم التطبيقي. المصطلحات الأساسية: جودة الخدمة، التعليم العالي، الانطباعات، التوقعات

أما دراسة أدبلا (Adela, 2009) فهدفت إلى معرفة مستوى رضا الطلبة الأوروبيين الخريجين عن التعليم العالي، حيث استخدمت الدراسة نماذج الاختيار الترتيبي؛ لكي تحدد العوامل الأكثر تأثيراً على الرضا الدراسي، مثل: العوامل الوسيطة (البيئية)، التخصص الدراسي، مدى الاستفادة من الدراسة، وخصائص أخرى فردية مرتبطة بالرضا الدراسي. أشارت نتائج الدراسة إلى أن الطلبة الذين كانوا أكثر رضا عن التخصص الدراسي قد سجلوا أعلى النتائج في تخصصاتهم من الطلبة غير الراضين عن التخصص. أما أهم العوامل الباعثة على عدم الرضا فكانت: ضعف فرص المشاركة في مشاريع الأبحاث، وضعف توفر المصادر الدراسية.

وهدف الدراسة التي قام بها

(Jing, Chuanyi, Soyeon, 2009) إلى قياس العلاقة مابين الرضا المالي للطلاب، والرضا المعيشي ككل (ومنها الرضا الدراسي) حيث أشارت النتائج إلى أن الرضا المالي للطلاب يساهم في تحقيق الرضا المعيشي ككل، كما وجدت الدراسة أن السلوكيات المالية الإيجابية لطلبة الكليات تسهم في تحقيق الرضا لدى الطلبة في مجالين رئيسيين وهما: الأداء الدراسي والرضا الدراسي.

وفي سوريا أجرى الحسينه (2009) دراسة حول مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، حيث استخدمت الدراسة طريقة الاستبانة لجمع المعلومات من (290) طالباً وطالبة في السنوات

أهمية الدراسة والحاجة إليها

تأتي أهمية هذه الدراسة التي يأمل الباحثون في أن تفيد نتائجها في التعرف إلى جوانب الرضا ليطمئن تعزيزها، والتعرف إلى جوانب عدم الرضا لمعالجتها من قبل القائمين على شؤون الكلية أكاديميا وإداريا. كما يؤمل من هذه الدراسة أن تثري الدراسات في مجال الرضا الدراسي، حيث لا زالت الأبحاث في هذا الموضوع محدودة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تكمن مشكلة الدراسة في التعرف إلى درجة الرضا عن الدراسة في كلية إربد الجامعية، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما درجة رضا طالبات مرحلة البكالوريوس عن الدراسة في كلية إربد الجامعية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية حول درجة رضاهن عن الدراسة تعزى لمتغيرات (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير)؟
- ما درجة رضا طالبات مرحلة الدبلوم عن الدراسة في كلية إربد الجامعية؟

• هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة الدبلوم في كلية إربد الجامعية حول درجة رضاهن عن الدراسة تعزى لمتغيرات (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير)؟

• هل يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين متوسطي تقديرات طالبات مرحلة الدبلوم وطالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية حول درجة

رضاهن عن الدراسة؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى :

- التعرف إلى درجة رضا الطالبات عن الدراسة في كلية إربد الجامعية.
- التعرف إلى أثر المتغيرات المستقلة في درجة رضا الطالبات عن الدراسة في كلية إربد الجامعية.

التعريفات الإجرائية

الرضا عن الدراسة: مجموعة العوامل النفسية والبيئية والعضوية والأكاديمية التي تدفع الطالبة للقول بأنها راضية عن الدراسة في الكلية.

كلية إربد الجامعية: كلية جامعية تابعة لجامعة البلقاء التطبيقية، تمنح درجتي الدبلوم المتوسط، والبكالوريوس، وهي كلية مؤنثة، وتضم العديد من التخصصات.

محددات الدراسة

يحدد البحث بمعرفة درجة الرضا عن الدراسة في كلية إربد الجامعية من وجهة نظر الطالبات للعام 2012 م. وبحسب الأداة التي أعدت للدراسة.

الطريقة والإجراءات

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع طالبات كلية إربد الجامعية للعام الدراسي 2012 م، والبالغ عددهن (3550) طالبة، منهن (1599) طالبة في مرحلة الدبلوم، و(1951) طالبة في مرحلة البكالوريوس، والجدول (1) يبين توزيع طالبات مجتمع الدراسة حسب متغيرات (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم).

جدول (1): توزيع طالبات مجتمع الدراسة وحسب متغير (المستوى الدراسي، والبرنامج الدراسي، والقسم)

المرحلة الدراسية					
بكالوريوس		دبلوم			
النسبة المئوية %	العدد	النسبة المئوية %	العدد	المستوى / الفئة	المتغير
14.4	280	49.9	798	الأولى	السنة الدراسية
25.4	495	50.1	801	الثانية	
35.8	699	0.0	0	الثالثة	
24.4	477	0.0	0	الرابعة	
80.5	1570	98.4	1574	عادي / تنافس	البرنامج الدراسي
19.5	381	1.6	25	موازي	
6.3	122	33.3	533	العلوم الإدارية	القسم
11.6	227	11.2	179	المكتبات	
46.8	914	17.0	272	العلوم التربوية	
2.7	52	38.5	615	العلوم التطبيقية	
32.6	636	0.0	0	العلوم الأساسية	
100	1951	100	1599	المجموع	

عينة الدراسة
تكونت عينة الدراسة من (492) طالبة ونسبة
مئوية (13.9%) من مجتمع الدراسة، مهنً (224)
طالبة من مرحلة الدبلوم، و(268) طالبة من مرحلة
البكالوريوس، وتم اختيارهن بالطريقة الطبقية،
والجدول (2) يبين توزيع طالبات عينة الدراسة
حسب متغير (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي،
والقسم، والتقدير).

جدول (2): توزيع طالبات عينة الدراسة حسب متغير (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم)***

المرحلة الدراسية					
بكالوريوس		دبلوم			
النسبة المئوية %	العدد	النسبة المئوية %	العدد	المستوى / الفئة	المتغير
14.6	39	50.4	113	الأولى	السنة الدراسية
25.7	69	49.6	111	الثانية	
36.6	98	0.0	0	الثالثة	
23.1	62	0.0	0	الرابعة	
83.2	223	97.3	218	عادي / تنافس	البرنامج الدراسي
16.8	45	2.7	6	موازي	
6.0	16	32.6	73	العلوم الإدارية	القسم
11.2	30	11.2	25	المكتبات	
48.9	131	17.4	39	العلوم التربوية	
2.2	6	38.8	87	العلوم التطبيقية	
31.7	85	0.0	0	العلوم الأساسية	
100.0	268	100.0	224	المجموع	

***لم يذكر الباحث متغير التقدير وذلك لأن درجات التقدير لطلبة الدبلوم تختلف عن درجات التقدير لطلبة البكالوريوس. إلا أنه سيتم ذكر
متغير التقدير في الجداول اللاحقة

أداة الدراسة

الاتساق الداخلي من خلال معامل كرونباخ ألفا للأداة ككل، كما وتم حساب معامل الارتباط المصحح (Corrected Item-Total Correlation) لكل فقرة من فقرات المقياس مع الأداة ككل بعد حذفها. حيث تم اعتماد معيارين للإبقاء على الفقرة في المقياس؛ وهما الأول: وجود دلالة إحصائية لارتباط الفقرة مع الأداة ككل بعد حذفها، والثاني: أن لا يقل معامل الارتباط المصحح عن (0.30). وبناء على ذلك لم نجد أي فقرة معامل ارتباطها مع البعد اقل من (0.30).

ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم تطبيقها على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة والبالغ عددهن (35) طالبة، وذلك باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Retest) بفارق أسبوعين بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني، على نفس الطالبات وباستخدام نفس الاستبانة. ومن ثم تم احتساب معامل الثبات على الأداة ككل باستخدام معامل ارتباط بيرسون والذي بلغ (0.87). كذلك تم حساب معامل ثبات الاتساق الداخلي على الأداة ككل حسب معادلة كرونباخ ألفا والذي بلغ (0.93)، وهي نسب مقبولة وعالية لتحقيق غايات الدراسة

المعيار الإحصائي

استخدم الباحث المعيار الإحصائي الآتي لتفسير تقديرات طالبات الدراسة:

1.00 – 1.49	بدرجة رضا متدنية جداً
1.50 – 2.49	بدرجة رضا متدنية
2.50 – 3.49	بدرجة رضا متوسطة
3.50 – 4.49	بدرجة رضا عالية
4.50 – 5.00	بدرجة رضا عالية جداً

قام الباحثان بتطوير استبانته كأداة لجمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة، للتعرف إلى درجة رضا طالبات كلية إربد الجامعية عن الدراسة بالاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة خاصة (النبهان، 2001) و (أبو قديس، 2002). وقد اشتملت أداة الدراسة على (30) فقرة، وأعطيت لكل فقرة من فقرات الاستبانة وزناً مدرجاً وفق سلم ليكرت الخماسي لتقدير درجة الموافقة على كل فقرة، حيث أعطيت الإجابة بدرجة عالية جداً (5) درجات، وبدرجة عالية (4) درجات، وبدرجة متوسطة (3) درجات، وبدرجة متدنية درجتين، وبدرجة متدنية جداً درجة واحدة فقط.

صدق الأداة:

صدق المقياس

تم التأكد من صدق المقياس من خلال، أولاً: التأكد من صدق محتواه، وذلك بعرضه على (13) محكما من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم التربوية في كلية إربد الجامعية، وجامعة اليرموك، للتأكد من أن فقرات المقياس مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله، ومدى وضوح الفقرات، ومدى سلامة الصياغة، ومدى الانتماء للبعد الذي تقيسه، وإنها كافية لقياس درجة الرضا عن الدراسة. وتكون المقياس في صورته الأولية من (37) فقرة، وبناء على الملاحظات التي أعطيت من قبل المحكمين تم إجراء التعديلات اللازمة من حذف ودمج وتعديل، وقد تم الاحتفاظ بالفقرات التي كانت نسبة اتفاق المحكمين عليها (85%). بحيث أصبح عدد فقرات الأداة بصورتها النهائية (30) فقرة.

وثانياً من خلال التأكد من صدق بنائه، حيث تم تطبيق أداة الدراسة على عينة مكونة من (35) طالبة من خارج عينة الدراسة، وتم حساب معامل ثبات

المعالجة الإحصائية

تم استخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

- التحليل الوصفي من خلال التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة ومجتمع الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن السؤالين الأول والثالث.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الرباعي واختبار شيفيه للمقارنات البعدية للإجابة عن السؤال الثاني.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الرباعي للإجابة عن السؤال الرابع.

• المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) (t-test) للإجابة عن السؤال الخامس.

نتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص على: ما درجة رضا طالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية عن الدراسة؟
للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية عن كل فقرة من فقرات أداة الدراسة وعلى الأداة ككل والمتعلقة بدرجة رضاهن عن الدراسة، والجدول (3) يبين ذلك.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس عن كل فقرة من فقرات أداة الدراسة وعلى الأداة ككل مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرة	الفقرة	الرتبة	المتوسط الحسابي ×	الانحراف المعياري	درجة التقدير
30	يلم مدرسو الكلية بالمواد التي يدرسونها.	1	3.76	1.36	عالية
24	يتقبل مدرسو الكلية مراجعات الطالبات لهم خارج أوقات المحاضرات.	2	3.60	0.84	عالية
21	يربط مدرسو الكلية المواد الدراسية بالحياة العامة.	3	3.38	1.10	متوسطة
16	أفتخر بوجود مدرسين على مستوى وفكر واسع.	4	3.37	1.40	متوسطة
25	يقدر مدرسو الكلية الزمن اللازم للامتحان بدقة وعناية كبيرة.	5	3.36	1.16	متوسطة
28	يتم تحديد موعد الامتحان بالتعاون مع الطالبات.	6	3.31	1.23	متوسطة
11	تنمي الدراسة في الكلية قدرتي على تحمل المسؤولية.	7	3.29	1.19	متوسطة
29	تسير عملية مراقبة الامتحان بحزم وعدالة.	8	3.29	1.19	متوسطة
20	يحسن مدرسو الكلية على توجيه الطالبات أكاديمياً.	9	3.16	0.99	متوسطة
18	يتمتع مدرسو الكلية بقدرة عالية على توصيل المعلومات والأفكار.	10	3.09	1.16	متوسطة
13	تنمي الدراسة في الكلية قدرتي على مواجهة مشكلات الحياة.	11	3.05	1.20	متوسطة
14	تنمي الدراسة في الكلية قدرتي على حل الخلافات ودياً.	12	3.04	1.16	متوسطة
6	تسمح الدراسة في الكلية بإقامة علاقات إنسانية للطلبة مع مدرسيهم.	13	3.03	0.97	متوسطة
19	يحسن مدرسو الكلية توجيه الطالبات سلوكياً.	14	3.03	1.18	متوسطة

15	تنمي الدراسة في الكلية قدرتي على العمل الجماعي.	15	2.92	1.25	متوسطة
9	يساعدني ما أدرسه في الكلية في تنمية التفكير العلمي.	16	2.90	0.98	متوسطة
10	تنمي الدراسة في الكلية مهاراتي في القدرة على القيادة.	17	2.90	1.15	متوسطة
12	تنمي الدراسة في الكلية قدرتي على مواجهة الأوضاع الطارئة.	18	2.80	1.18	متوسطة
23	يتعامل مدرسو الكلية مع الطالبات بطريقة عادلة.	19	2.75	1.19	متوسطة
27	يتقبل مدرسو الكلية مراجعة الطلبة لعلاماتهم بكل احترام.	20	2.72	1.35	متوسطة
26	تراعي الامتحانات الفروق الفردية بين الطالبات.	21	2.68	1.11	متوسطة
17	يهتم مدرسو الكلية بفهم أكبر لقضايا طالباتهم.	22	2.48	1.21	متدنية
22	يقدر مدرسو الكلية قدرات وإمكانات الطالبات.	23	2.38	1.07	متدنية
4	توفر الكلية أنواعاً متعددة من الأنشطة الثقافية.	24	2.15	0.89	متدنية
2	توفر الكلية جهوداً لحل مشكلات الطلبة الاقتصادية.	25	2.12	0.92	متدنية
3	توفر الكلية جهوداً لحل مشكلات الطلبة السلوكية.	26	2.09	0.94	متدنية
7	تتوفر في الكلية مستلزمات الخدمات الطلابية كافة (تصوير، طباعة، كتب جامعية....)	27	1.79	1.12	متدنية
8	يوفر مناخ الكلية للطالبات الشعور بالراحة النفسية.	28	1.78	1.00	متدنية
1	توفر الكلية جهوداً لحل المشكلات الاجتماعية.	29	1.69	0.76	متدنية
5	تتوفر في الكلية أنواع متعددة من الأنشطة الاجتماعية والترفيهية.	30	1.63	0.93	متدنية
	الأداة ككل		2.78	0.65	متوسطة

× الدرجة القصوى من (5)

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية حول درجة رضاهن عن الدراسة تعزى لمتغير (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير)؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية على الأداة ككل والمتعلقة بدرجة رضاهن عن الدراسة وحسب متغير (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير)، والجدول (4) يبين ذلك.

يتبين من الجدول (3) أن الفقرة (30) والتي تنص على " يلم مدرسو الكلية بالمواد التي يدرسونها " قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.76) وبانحراف معياري (1.36) وبدرجة تقدير عالية، وجاءت الفقرة (24) والتي تنص على " يتقبل مدرسو الكلية مراجعات الطالبات لهم خارج أوقات المحاضرات " بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.60) وبانحراف معياري (0.84) وبدرجة تقدير عالية، بينما احتلت الفقرة (5) والتي تنص على " تتوفر في الكلية أنواع متعددة من الأنشطة الاجتماعية والترفيهية " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.63) وبانحراف معياري (0.93) وبدرجة تقدير متدنية. أما المتوسط الحسابي لتقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس على الأداة ككل فكان (2.78) وبانحراف معياري (0.65) وبدرجة تقدير متوسطة.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية على الأداة ككل والمتعلقة بدرجة رضاهن عن الدراسة وحسب متغير السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير

المتغير	الفئة / المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السنة	الأولى	39	3.07	0.62
	الثانية	69	2.61	0.65
	الثالثة	98	2.91	0.65
	الرابعة	62	2.60	0.57
البرنامج	عادي / تنافس	223	2.88	0.63
	موازي	45	2.29	0.51
القسم	العلوم التربوية	131	2.77	0.64
	العلوم الإدارية	16	2.93	0.79
	العلوم الأساسية	85	2.77	0.63
	المكتبات	30	2.80	0.69
	العلوم التطبيقية	6	2.79	0.65
التقدير	4 3.65-	3	3.64	0.38
	3 - 3.64	89	2.84	0.71
	2.5 - 2.99	93	2.63	0.71
	2 - 2.49	41	2.94	0.46
	2 فما دون	42	2.79	0.43

يتبين من جدول (5) ما يلي:

• وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس على الأداة ككل وحسب متغير السنة الدراسية، ولمعرفة الدلالة الإحصائية لتلك الفروق تم حساب اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، والجدول (6) يبين ذلك.

جدول (5): نتائج تحليل التباين الرباعي لتقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس على الأداة ككل وحسب متغيرات (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
السنة الدراسية	8.197	3	2.732	8.116	0.000×
البرنامج الدراسي	12.927	1	12.927	38.398	0.000×
القسم	0.431	4	0.108	0.320	0.865
التقدير	3.817	4	0.954	2.835	0.025×
الخطأ	85.847	255	0.337		
الكلي	111.219	267			

× ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)

جدول (6): نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لمتوسطات تقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس على الأداة ككل وحسب متغير المستوى الدراسي

السنة الدراسية	المتوسط الحسابي	2.61	2.91	2.60
الأولى	3.07	$\times 0.44$	0.16	$\times 0.47$
الثانية	2.61		0.30	0.01
الثالثة	2.91			0.31
الرابعة	2.60			

• ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)

- يتبين من جدول (6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات السنة الدراسية (الأولى) من جهة وطالبات السنة الدراسية (الثانية، والرابعة) ولصالح طالبات السنة الدراسية (الأولى).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس على الأداة ككل وحسب متغير المستوى الدراسي، ولصالح طالبات البرنامج الدراسي (عادي / تنافس).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس على الأداة ككل وحسب متغير التقدير، ولمعرفة الدلالة الإحصائية لتلك الفروق تم حساب اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، والجدول (7) يبين ذلك.

جدول (7): نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لمتوسطات تقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس على الأداة ككل وحسب متغير التقدير

التقدير	المتوسط الحسابي	3.65 - 4	3 - 3.64	2.5 - 2.99	2 - 2.49	2 فما دون
3.65 - 4	3.64	$\times 0.80$	2.84	2.63	2.94	2.79
3.64 - 3	2.84			0.21	0.10	$\times 0.85$
2.99 - 2.5	2.63				0.31	0.05
2.49 - 2	2.94					0.16
2 فما دون	2.79					0.15

× ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)

- يتبين من جدول (7) وجود فروق بين متوسطات تقديرات طالبات ذوات التقدير (3.65 - 4) من جهة وذوات التقدير (3 - 3.64، و2.5 - 2.99، و2 - 2.49، و2 فما دون) ولصالح طالبات ذوات التقدير (3.65 - 4).

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

والذي ينص على: ما درجة رضا طالبات مرحلة الدبلوم في كلية إربد الجامعية عن الدراسة؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتقديرات طالبات مرحلة الدبلوم في كلية إربد الجامعية عن كل فقرة من فقرات أداة الدراسة وعلى الأداة ككل والمتعلقة بدرجة رضاهن عن الدراسة، والجدول (8) يبين ذلك.

يبين الجدول (8) أن الفقرة (27) التي تنص على " يتقبل مدرسو الكلية مراجعة الطالبات لعلاماتهن بكل احترام " قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (1.38) وبدرجة تقدير عالية، وجاءت الفقرة (5) والتي تنص على "أفتخر بوجود مدرسين على مستوى وفكر واسع " بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (1.31) وبدرجة تقدير عالية، بينما احتلت الفقرة (5) والتي تنص

على " يوفر مناخ الكلية للطالبات الشعور بالراحة النفسية " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.90) وانحراف معياري (1.13) وبدرجة تقدير متدنية. أما المتوسط الحسابي لتقديرات طالبات مرحلة الدبلوم على الأداة ككل فكان (2.86) وانحراف معياري (0.64) وبدرجة تقدير متوسطة.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي ينص على: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة الدبلوم في كلية إربد الجامعية حول درجة رضاهن عن الدراسة تعزى لمتغيرات (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير)؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات طالبات مرحلة الدبلوم في كلية إربد الجامعية على الأداة ككل والمتعلقة بدرجة رضاهن عن الدراسة وحسب متغيرات (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير)، والجدول (9) يبين ذلك.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات طالبات مرحلة الدبلوم عن كل فقرة من فقرات أداة الدراسة وعلى الأداة ككل مرتبة ترتيبياً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرة	الفقرة	الرتبة	المتوسط الحسابي ×	الانحراف المعياري	درجة التقدير
27	يتقبل مدرسو الكلية مراجعة الطالبات لعلاماتهن بكل احترام.	1	3.59	1.38	عالية
16	أفتخر بوجود مدرسين على مستوى وفكر واسع.	4	3.54	1.31	عالية
24	يتقبل مدرسو الكلية مراجعات الطالبات لهم خارج أوقات المحاضرات.	2	3.50	1.06	عالية
29	تسير عملية مراقبة الامتحان بحزم وعدالة.	8	3.33	1.26	متوسطة
21	يربط مدرسو الكلية المواد الدراسية بالحياة العامة.	3	3.26	1.11	متوسطة
11	تنمي الدراسة في الكلية قدرتي على تحمل المسؤولية.	7	3.16	1.18	متوسطة
18	يتمتع مدرسو الكلية بقدرة عالية على توصيل المعلومات والأفكار.	10	3.16	1.08	متوسطة
28	يتم تحديد موعد الامتحان بالتعاون مع الطالبات.	6	3.11	1.28	متوسطة
25	يقدر مدرسو الكلية الزمن اللازم للامتحان بدقة وعناية كبيرة.	5	3.09	1.19	متوسطة
30	يلم مدرسو الكلية بالمواد التي يدرسونها.	20	3.02	1.29	متوسطة
14	تنمي الدراسة في الكلية قدرتي على حل الخلافات ودياً.	12	3.01	1.06	متوسطة
15	تنمي الدراسة في الكلية قدرتي على العمل الجماعي.	15	3.01	1.22	متوسطة

13	تنمي الدراسة في الكلية قدرتي على مواجهة مشكلات الحياة.	11	3.00	1.21	متوسطة
20	يحسن مدرسو الكلية توجيه الطالبات أكاديمياً.	9	2.98	0.95	متوسطة
19	يحسن مدرسو الكلية توجيه الطالبات سلوكياً.	14	2.94	1.29	متوسطة
9	يساعدني ما ادرسه في الكلية في تنمية التفكير العلمي.	16	2.93	1.15	متوسطة
12	تنمي الدراسة في الكلية قدرتي على مواجهة الأوضاع الطارئة.	18	2.89	1.14	متوسطة
10	تنمي الدراسة في الكلية مهاراتي في القدرة على القيادة.	17	2.87	1.14	متوسطة
4	توفر الكلية انواعاً متعددة من الأنشطة الثقافية.	24	2.81	1.11	متوسطة
17	يهتم مدرسو الكلية بفهم أكبر لقضايا طالباتهم.	22	2.80	1.17	متوسطة
6	تسمح الدراسة في الكلية بإقامة علاقات إنسانية للطلبة مع مدرسيهم.	13	2.77	1.15	متوسطة
22	يقدر مدرسو الكلية قدرات وإمكانات الطالبات.	23	2.75	1.20	متوسطة
23	يتعامل مدرسو الكلية مع الطالبات بطريقة عادلة.	19	2.69	1.17	متوسطة
26	تراعي الامتحانات الفروق الفردية بين الطالبات.	21	2.64	1.18	متوسطة
2	توفر الكلية جهوداً لحل مشكلات الطلبة الاقتصادية.	25	2.42	0.99	متدنية
3	توفر الكلية جهوداً لحل مشكلات الطلبة السلوكية.	26	2.27	1.16	متدنية
7	تتوفر في الكلية مستلزمات الخدمات الطلابية كافة (تصوير، طباعة، كتب جامعية....)	27	2.24	1.27	متدنية
5	تتوفر في الكلية أنواع متعددة من الأنشطة الاجتماعية والترفيهية.	30	2.10	0.98	متدنية
1	توفر الكلية جهوداً لحل المشكلات الاجتماعية.	29	2.01	0.86	متدنية
8	يوفر مناخ الكلية للطالبات الشعور بالراحة النفسية.	28	1.90	1.13	متدنية
	الأداة ككل		2.78	0.65	متوسطة

× الدرجة القصوى من (5)

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات طالبات مرحلة الدبلوم في كلية إربد الجامعية على الأداة ككل والمتعلقة بدرجة رضاهن عن الدراسة على الأداة ككل وحسب متغيرات (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير)

المتغير	الفئة / المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السنة	الأولى	113	2.83	0.62
	الثانية	111	2.89	0.66
البرنامج	عادي / تنافس	218	2.88	0.64
	موازي	6	2.27	0.13
القسم	العلوم التربوية	39	2.84	0.80
	العلوم الإدارية	73	2.87	0.61
	المكتبات	25	2.66	0.70
	العلوم التطبيقية	87	2.92	0.57
التقدير	فما فوق 84	5	3.36	0.54
	83.9 – 76	29	2.94	0.62
	75.9 – 68	102	2.84	0.65
	67.9 – 60	75	2.82	0.63
	فما دون 59.9	13	2.92	0.72

البرنامج الدراسي، ولصالح طالبات البرنامج الدراسي(عادي/تنافس) .

خامساً: النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس والذي ينص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين متوسطي تقديرات طالبات مرحلة الدبلوم وطالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية حول درجة رضاهن عن الدراسة؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) (t-test) لتقديرات طالبات مرحلتي الدبلوم والبكالوريوس في كلية إربد الجامعية على الأداة ككل والمتعلقة بدرجة رضاهن عن الدراسة، والجدول (11) يبين ذلك..

جدول (10): نتائج تحليل التباين الرباعي لتقديرات طالبات مرحلة الدبلوم على الأداة ككل وحسب متغير(السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المستوى الدراسي	0.806	1	0.806	2.034	0.155
البرنامج الدراسي	2.606	1	2.606	6.580	$0.011 \times$
القسم	2.633	3	0.878	2.216	0.087
التقدير	2.585	4	0.646	1.632	0.167
الخطأ	84.758	214	0.396		
الكلية	93.388	223			

\times ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) (t-test) لتقديرات طالبات مرحلتي الدبلوم والبكالوريوس في كلية إربد الجامعية على الأداة ككل والمتعلقة بدرجة رضاهن عن الدراسة على الأداة ككل

المرحلة الدراسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الدبلوم	224	2.86	0.64	1.302	490	0.194
البكالوريوس	268	2.78	0.65			

الدبلوم وطالبات مرحلة البكالوريوس على الأداة ككل.

يتبين من جدول (9) وجود فروق ظاهرية في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة الدبلوم على الأداة ككل وحسب متغيرات(السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير). وبهدف التحقق من دلالة هذه الفروق الظاهرية، تم إجراء تحليل التباين الرباعي (Four Way ANOVA)، والجدول (10) يبين ذلك.

يتبين من جدول (10) ما يلي:

• عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة الدبلوم على الأداة ككل وحسب متغيرات السنة الدراسية، والقسم الأكاديمي، والتقدير، بينما كانت هناك فروق ذات دلالة على الأداة ككل وحسب متغير

يتبين من جدول (11) عدم وجود فرق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين متوسطي تقديرات طالبات مرحلة

خامساً: مناقشة النتائج

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص على: "ما درجة رضا طالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية عن الدراسة؟".

أظهرت نتائج السؤال الأول أن المتوسطات الحسابية لاستجابات طالبات مرحلة البكالوريوس تراوحت بين (1.63 - 3.76) وبدرجة رضا تراوحت بين (متدنية وعالية)، كما أوضحت النتائج أنه من أصل (30) فقرة هناك فقرتان فقط تعبران عن الرضا عن الدراسة في كلية إربد الجامعية بدرجة عالية، وبنسبه (6.6%)، و(19) فقرة جاءت بدرجة رضا (متوسطة) وبنسبة مئوية (53.3%)، و(9) فقرات جاءت بدرجة رضا (متدنية) وبنسبة مئوية (33%).

كما تشير نتائج الدراسة إلى أن درجة رضا طالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية متوسطة، وتعزى هذه النتيجة إلى حصول (19) فقرة من فقرات الأداة على درجة رضا متوسطة، وحصول فقرتين فقط على درجة رضا عالية، الأمر الذي ساهم في مجيء درجة الرضا ككل بدرجة متوسطة، وهذا يعني أن طالبات مرحلة البكالوريوس راضيات إلى حد ما عن بعض ما يقدم لهن في الكلية، ودليل ذلك أن الفقرات التي حصلت على درجة عالية ومتوسطة هي تلك الفقرات التي تهتم بسير العملية التدريسية، وبتقديم المواد بطريقة فعالة، وبعدالة إجراء وتقييم الامتحانات، واحترام قدرات وإمكانات الطالبات، وبتنمية التفكير الإبداعي والعمل الجماعي عند الطالبات. أما الفقرات التي حصلت على درجة رضا متدنية، فهي تلك الفقرات التي تعنى بالأنشطة الثقافية والترفيهية والاجتماعية والخدمات الطلابية. وهي لا تؤثر على سير العملية التدريسية وعلى نتائج الطالبات.

ويعزى حصول الفقرة (30) والتي تنص على "يلم مدرسو الكلية بالمواد التي يدرسونها" على درجة رضا عالية إلى أنه يتوفر في الكلية كادر تدريسي على مستوى رفيع من المعرفة والتأهيل والتدريب والكفاءة، كما أن القسم الأكاديمي يراعي عند توزيعه للمواد الدراسية على أعضاء هيئة التدريس التخصص الدقيق للعضو وإلى خبرته العملية، إضافة إلى الحرية التي تتمتع بها الطالبة الجامعية في اختيار مدرس المساق للمواد المطروحة.

أما مجيء الفقرة (24) التي تنص على "يتقبل مدرسو الكلية مراجعات الطالبات لهم خارج أوقات المحاضرات" في المرتبة الثانية وبدرجة رضا عالية، فإن مرد ذلك إلى أن مدرسي الكلية مطالبون بتخصيص ساعات مكتبية من أجل مراجعات الطالبات، كما أن المدرس يقضي وقت الفراغ ما بين محاضراته وداخل مكتبه، وهذا الأمر يساعد على مراجعة الطالبات له. بالإضافة إلى أنه من واجب المدرسين توجيه الطالبات وإرشادهن وتقديم العون والمساعدة وهذا يحصل داخل وخارج المحاضرات.

أما مجيء الفقرة (5) والتي تنص على "تتوفر في الكلية أنواع متعددة من الأنشطة الاجتماعية والترفيهية" في المرتبة الأخيرة وبدرجة رضا متدنية، فيمكن عزو ذلك إلى جملة أسباب منها: ضيق مساحة الكلية، وقلة المرافق المخصصة لممارسة مختلف أنواع الأنشطة، أو لعدم جدوى ممارسة تلك الأنشطة من وجهة نظر الطالبات، وقلة وقت الفراغ لديهن، والالتزام بمواعيد المحاضرات، وبما أن الكلية هي خاصة بالإناث فإن الإقبال على ممارسة الأنشطة يكون قليلاً وذلك بحكم التنشئة الاجتماعية والعادات والتقاليد.

وتتفق نتيجة السؤال الأول مع دراسة (النبهان، 2001)، ودراسة (الحسينه، 2009) حيث أشارت إلى درجة رضا متوسطة، وتختلف هذه

يطمحَنّ إليه قبل دخوله.

كما أظهرت نتائج السؤال الثاني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس على الأداة ككل تعزى لمتغير البرنامج الدراسي، ولصالح طالبات البرنامج الدراسي (عادي/ تنافس). وقد يرجع ذلك إلى أن طالبات البرنامج العادي راضيات عن الدراسة في الكلية، مقابل المبلغ الذي يدفعه، أي أن الخدمات والأنشطة المقدمة والمرافق متناسبة مع المبلغ المدفوع، في حين أن طالبات الموازي يجدن أن الخدمات والمرافق والأنشطة المقدمة لا تتناسب مع المبلغ المدفوع، كون أن جامعات أخرى تتقاضى مبلغاً من طلبة الموازي أقل مما تتقاضاه الكلية، ولكن تقدم مرافق وخدمات ونشاطات أفضل مما هو مقدم في الكلية. وقد يسأل البعض بما أن طالبات الموازي يخترن الجامعة التي يرغبن بالدراسة فيها فلماذا اخترن الدراسة في هذه الكلية رغم ضعف الخدمات المقدمة، وقد يكون سبب ذلك عدم رغبة بعض الأهل في تدريس بناتهم في جامعة مختلطة، وإلى جهل الأهل بخدمات الكلية، وإلى رغبة الأهل بحصول البنت على شهادة بغض النظر عن الخدمات المقدمة.

كما أظهرت نتائج هذا السؤال إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس على الأداة ككل تعزى لمتغير القسم، ويعزى ذلك إلى أن خدمات الكلية الإنسانية والأكاديمية والترفيهية واللامنهجية متساوية دون تفريق بين قسم وآخر.

كما أظهرت نتائج هذا السؤال إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات تقديرات طالبات ذوات التقدير (3.65 - 4) من جهة وذوات التقدير (3 -

النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Al-ansari.2003) ودراسة (محمّد، 2004) ودراسة (Kara. A. and Deshield.2004) وجميعها أشارت إلى درجة رضا عاليه، بينما أشارت بعض الدراسات إلى عدم رضا، مثل دراسة (ابوقديس، 2002) ودراسة (تقي وآخرون، 2008).

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية حول درجة رضاهن عن الدراسة تعزى لمتغيرات (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير)؟

أظهرت نتائج السؤال الثاني إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات تقديرات طالبات السنة الدراسية (الأولى) من جهة وطالبات السنة الدراسية (الثانية، والرابعة) ولصالح طالبات السنة الدراسية (الأولى). ويعزى ذلك إلى أن طالبات السنة الأولى أكثر رضا وانبهاراً من وجودهن في الكلية من باقي السنوات الدراسية الأخرى، لكونهن مبتهجات بقبولهن في الجامعة. ومنقولات من أجواء المدرسة إلى أجواء جديدة، إضافة إلى تخلصهن من ضغوط الدراسة في الثانوية العامة، وشعورهن بأنهن الآن أكثر نضجاً وأكثر حرية. إضافة إلى ارتفاع تقدير المجتمع لطلبة الجامعة، وإلى تحقيقهن لطموح دخول الجامعة. في حين أن طالبات السنوات الأخرى يشعرن أن التحاقهن بالجامعة أمر عادي، ومسألة الرضا أو عدمه لا تحتل موقعاً جوهرياً؛ كمسألة المعدل التراكمي والمستقبل العملي والوظيفي والتخرج. إضافة إلى أن وجود الطالبات في الكلية لمدة عام فأكثر يكون قد مكنهن من الاطلاع والتعرف إلى إمكانيات الكلية، والتي قد لا تتناسب مع ما كنّ

الأداة على درجة رضا متوسطة، وحصول (10%) فقط على درجة رضا عالية الأمر الذي ساهم في مجيء درجة الرضا ككل بدرجة متوسطة.

ويعود حصول الفقرة (27) درجة رضا عالية على موضوعية وعدالة مدرسي المواد في التصحيح وعلى الشفافية في أن تعرف كل طالبة العلامة التي حصلت عليها، وإن تقتنع بذلك. حيث يساعد كل ذلك في إبعاد الظن والشك عن المدرس. كما أن قانون الجامعة سمح للطلبة بالاطلاع على العلامات ومراجعة ورقة الامتحان، وطلب إعادة تصحيح الورقة مرة أخرى في حال الشك..

ومن وجهة نظرنا فإن حصول الفقرة (16) على درجة رضا عالية يفسر في أنه يقع على عاتق مدرسي الدبلوم مسؤولية كبيرة أكثر من مدرسي البكالوريوس؛ والسبب في ذلك هو أنه في حال إخفاق طالبات الدبلوم في الامتحان الشامل؛ فإن معظم اللوم يلقي على مدرسي المواد والعكس صحيح، لذا فإن مدرس الدبلوم مطالب بالتحضير والمتابعة وإنهاء الكتاب المقرر، وإلى إعطاء بعض الدروس الإضافية، وإلى إجراء بعض الاختبارات التجريبية الممهدة لامتحان الشامل.

كل هذا يدعم حصول الفقرة (24) على درجة رضا عالية، حيث أن المدرس مطالب بتقبل مراجعات الطالبات، والإجابة عن استفساراتهن، كما أنه يقع على عاتق طالبة الدبلوم مسؤولية كبيرة وهو الإلمام بكافة جوانب المواد التي تدرسها، وهذا يتطلب مراجعة الأساتذة، والاستفسار منهم عن الأمور الغامضة والمبهمة، إضافة إلى أن مدرسي الكلية مطالبين بتخصيص ساعات مكتبية محددة اليوم والوقت لمراجعات الطالبات.

أما حصول الفقرات (5، 1، 8) بالترتيب على درجة رضا متدنية، فإن ذلك يعود إلى أن هذه الفقرات ذات علاقة بالأدوار العامة للكلية، وبسبب عدم

3.64، و2.5 - 2.99، و2 - 2.49، و2 فما دون) ولصالح طالبات نوات التقدير (3.65 - 4). ويرجع ذلك إلى أن العلاقة بين درجة الرضا والتقدير علاقة موجبة، حيث تشير العديد من الدراسات إلى أنه كلما ارتفع الرضا ازداد الإنجاز والتقدير (العمرى، 1992؛ طناش، 1987؛ أبو هنطش، 1989) ويمكن رد ذلك أيضاً إلى أن الطالبات نوات التقدير المرتفع يبحثن عن جوانب القوة في الكلية التي تمكنهن من زيادة التحصيل (التركيز على المواد الدراسية، والتواصل مع الأساتذة) ودون الاهتمام بالمرافق أو الأنشطة أو الخدمات التي تقدمها الكلية.

واتفقت هذه الدراسة في نتائجها مع دراسة (النبهان، 2001). ودراسة (أبو قديس، 2002) ودراسة (تقي وآخرون، 2008) (Adela.2009). والتي أشارت إلى وجود فروق تعزى للمتغيرات المستقلة، وتختلف مع دراسة (محمد، 2004) ودراسة (الحسينه، 2009).

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي ينص على: "ما درجة رضا طالبات مرحلة الدبلوم في كلية إربد الجامعية عن الدراسة؟".

أظهرت نتائج السؤال الأول أن المتوسطات الحسابية لاستجابات طالبات مرحلة البكالوريوس تراوحت بين (1.90 - 3.59) وبدرجة رضا تراوحت بين (متدنية وعالية)، كما أوضحت النتائج أنه من أصل (30) فقرة هناك ثلاث فقرات فقط تعبر عن الرضا عن الدراسة في كلية إربد الجامعية بدرجة عالية، وبنسبة (10%)، و(21) فقرة جاءت بدرجة رضا (متوسطة)، وبنسبة مئوية (70%)، و(6) فقرات جاءت بدرجة رضا (متدنية) وبنسبة مئوية (20%).

كما تشير نتائج الدراسة إلى أن درجة رضا طالبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية متوسطة، وتعزى هذه النتيجة إلى حصول (70%) من فقرات

ولصالح طالبات البرنامج الدراسي(عادي/ تنافس). وتعتبر هذه النتيجة منطقية وتتفق مع نتيجة طالبات مرحلة البكالوريوس، ويدل على ذلك أن الفقرات التي لها علاقة بمرافق الكلية وخدماتها ونشاطاتها حصلت على درجة رضا متدنية، وهذا يعني شعور طالبات الدبلوم الموازي أن ما يدفع من مبلغ مادي لا يقابله خدمات كافية، بينما طالبات البرنامج العادي فالأغلب منهن لا تدفع شيئاً بسبب كون قبولهن (مكرمة جيش، أو منحة دراسية) وهذا لا يؤثر في اتجاهاتهن نحو خدمات الكلية.

كما أظهرت نتائج هذا السؤال إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة الدبلوم على الأداة ككل تعزى لمتغير القسم، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة طالبات مرحلة البكالوريوس ويعزى ذلك إلى أن خدمات الكلية الإنسانية والأكاديمية والترفيهية واللامنهجية متساوية دون تفريق بين قسم وآخر.

كما أظهرت نتائج هذا السؤال إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة الدبلوم على الأداة ككل تعزى لمتغير التقدير. ويرى الباحثان أنه وإن كانت هذه النتيجة مخالفة لنتيجة طالبات مرحلة البكالوريوس إلا أنها منطقية لأن طالبات مرحلة الدبلوم لا يركزن على الامتحانات الداخلية التي تجربها الكلية مما يؤثر على تقديرهن. بل التركيز على الامتحان الشامل الذي تجريه الجامعة في نهاية فترة الدراسة. لذا نجد أن تقدير طالبات الدبلوم في الامتحانات الداخلية للكلية تتراوح بين المتوسط فما دون، لذا فإن الرضا عن الدراسة في الكلية من عدمه لا يؤثر على تقدير الطالبة، وهذا يعني أن العلاقة بين الرضا عن الدراسة في الكلية والتقدير عند طالبات الدبلوم علاقة ضعيفة، ولا

وجود دوائر خاصة للإرشاد الطلابي سواء لعلاج مشاكل الطالبات الاجتماعية أو الشخصية. كما أن قدم مبنى الكلية وصغر مساحتها بالنسبة لعدد الطالبات، وعدم وجود أماكن ترفيهية وقلة الخدمات الطلابية يبعث على عدم الشعور بالراحة النفسية. وتتفق نتيجة السؤال الثالث مع دراسة (النبهان، 2001)، ودراسة (الحسينه، 2009) حيث أشارتا إلى درجة رضا متوسطة، وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Al-ans - ri، 2003) ودراسة (محمد، 2004) ودراسة (Kara، A. and Deshield، 2004) وجميعها أشارت إلى درجة رضا عاليه، بينما أشارت بعض الدراسات إلى عدم رضا، مثل دراسة (ابوقديس، 2002) ودراسة (تقي وآخرون، 2008).

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة الدبلوم في كلية إربد الجامعية حول درجة رضاهن عن الدراسة تعزى لمتغيرات (السنة الدراسية، والبرنامج الدراسي، والقسم، والتقدير)؟

أظهرت نتائج السؤال الثاني إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة الدبلوم على الأداة ككل تعزى لمتغير السنة الدراسية. ويعزى ذلك إلى أن مدة الدراسة لمرحلة الدبلوم هي عامان وهي مدة لا تكفي لوجود تفاوت في درجة الرضا وهذا يعني أن خبرة طالبات الدبلوم واحتكاكهن بالكلية قصيرة وغير كافية لإظهار الفروق. كما أظهرت نتائج السؤال الثاني إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) في متوسطات تقديرات طالبات مرحلة الدبلوم على الأداة ككل تعزى لمتغير البرنامج الدراسي،

الاجتماعية والثقافية والترفيهية، وبما يضيف جوا من الراحة النفسية للطلّابات.

• تفعيل الأقسام والجهات المختصة بالتوجيه والإرشاد الطّلابي، وإدخال موضوع مشكلات الطّالّبات الاجتماعيّة ضمن واجباتها.

• العمل على توفير مستلزمات الخدمات الطّلابية كافة (تصوير، طباعة، كتب جامعية....).

كما توصي الدراسة الباحثين بإجراء مزيد من الدراسات تتناول متغيرات أخرى، كالعلاقة مع إدارة الكلية، إجراءات القبول والتسجيل، المرافق التعليمية.... وغيرها.

المراجع

• أبو قديس، محمود (2002) درجة رضا طلبة الدفعة الأولى التي التحقت بالجامعة الهاشمية عن الخبرات والخدمات التي قدمتها لهم الجامعة. المجلة التربوية. الكويت. ع(63). مجلد(61)، ص 98-53.

• أبو هنطش، محمود أحمد (1989). الرضا الوظيفي لدى العاملين في كليات المجتمع في المملكة الأردنية الهاشمية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

• البطش، محمد. الطويل، هاني (1998) تقييم خريجي الجامعة الأردنية لإعدادهم الأكاديمي والعلمي والشخصي والاجتماعي والإعداد ككل، مجلة دراسات، العلوم التربوية، ع(2)، مجلد(25)، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، عمان. ص 331-305.

• تقي، عبد العزيز عبد المحسن، و أحمد، عادل عبدالله و صقر، جواد علي، والشطي، جمال (2008) انطباعات الطلبة عن الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة، مجلة العلوم الاجتماعية، مج(36)، ع(3)، 56-29.

• حسن، عبد الحميد و إبراهيم، محمد والظفري،

يمكن أن تعتبر علاقة سبب ونتيجة. أما طالّبات مرحلة البكالوريوس فإن التركيز على الامتحانات الداخلية للكلية مهم جداً؛ لعدم وجود امتحان شامل لهنّ، لذا فإن الرضا عن الدراسة مسألة مهمة ومؤثرة في تقدير الطالّبات.

واختلفت هذه الدراسة في نتائجها مع دراسة (النبهان، 2001). ودراسة (ابوقديس، 2002) ودراسة (تقي وآخرون، 2008) (Adela، 2009). والتي أشارت إلى وجود فروق تعزى للمتغيرات المستقلة، واتفقت مع دراسة (محمد، 2004) ودراسة (الحسينه، 2009).

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس ينص على: " هل توجد فروق ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين متوسطي تقديرات طالّبات مرحلة الدبلوم وطالّبات مرحلة البكالوريوس في كلية إربد الجامعية حول درجة رضاهنّ عن الدراسة؟

أظهرت نتائج السؤال الخامس عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين متوسطي تقديرات طالّبات مرحلة الدبلوم وطالّبات مرحلة البكالوريوس على الأداة ككل. ويعزى ذلك إلى التساوي في الخدمات التي تقدمها الكلية بصرف النظر عن المرحلة الدراسية، فلا تفريق في استخدام المرافق أو المختبرات أو المشاركة في النشاطات وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة (النبهان، 2001).

التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإنها توصي القائمين على شؤون الكلية من الهيئتين الإدارية والتدريسية بما يلي

• العمل على تأهيل البنية التحتية والمرافق والقاعات بما يساعد على إقامة النشاطات

Washington.

•Jing, X. & Chuanyi, T. & Soyeon, S. (2009) Financial Behavior and Life Satisfaction OF College Students, **Social Indicators Research**, Jan, Vol. 92 Issue 1, P53-68.

•Kara, A. and Deshield, O. w. (2004) **business student satisfaction, intention and retention in higher education: An empirical Investigation**, Pennsylvania state University - York Campus

•Tanash, S. (1987) **Jop satisfaction among Faculty members at Yarmouak at Univirsity at Jordan**, unpublished Doctoral Dissertation university of North Texas.

سعید (2011) درجة رضا الطلبة الخريجين عن الدراسة في كلية التربية جامعة السلطان قابوس، مجلة جامعة دمشق، 27(3+4) 513-555.

•الحسنية، ابراهيم سليم (2009) مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية مج(25) ع (2) 285-311.

•العمرى، خالد (1992). مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الإدارة وعلاقته ببعض خصائصه الشخصية والوظيفية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية 2(7) 13-37.

•محمد، مجيد مهدي (2004) الرضا الدراسي لطلاب كلية التربية في جامعة إب، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عمان، ع(44)، ص 77-103.

•النبهان، موسى (2001) تطوير أداة لقياس درجة الرضا عن الدراسة في كلية العلوم التربوية في جامعة مؤتة، مجلة مركز البحوث التربوية، قطر، ع(20) ص ص 125-152.

•النجار، نبيل الحسيني. راغب، مدحت (1992) إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية. الشركة العربية للنشر والتوزيع. القاهرة.

•Adela, G. (2009) European Graduates Level of satisfaction with Higher Education, **Higher Education**, Jan, Vol. 57 Issue 1, P1-21.

•Al-ansari, W, (2003) Satisfaction trends in undergraduate physiotherapy education, **physiotherapy**, 89(3), p171-185.

•Garland, P. H. & Grace, Thomas W.(1994) New Perspectives for Student Affairs Professionals: Evolving Realities, Responsibilities and Roles. **Eric** Clearinghouse on Higher Education,