

مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

د. عبد الله بن محمد الوزرة

الأستاذ المساعد بقسم الإدارة والتخطيط التربوي

كلية العلوم الاجتماعية جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

• المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية حول البرامج الدراسية، وكفاءة الأساتذة، والبيئة الأكاديمية، والخدمات المساندة. واستخدم الباحث منهج البحث الوصفي المسحي. حيث تم استخدام استبانة كأداة لجمع البيانات من عينة التي بلغ حجمها (٥٠٠) طالباً يمثلون حوالي (١٣%) من حجم مجتمع الدراسة. وقد بلغ عدد أفراد العينة الذين استجابوا (٤٨٧) طالباً. وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج من أهمها: أن مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية عن (كفاءة أساتذة المقررات الدراسية) كان الأعلى حيث جاء بدرجة (موافق). بينما جاء مستوى رضاهم عن (الخدمات المساندة) والبرامج الدراسية) والبيئة الأكاديمية) بدرجة (موافق إلى حد ما). وبناءً على هذه النتيجة فإن مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بشكل عام جاء بدرجة (موافق إلى حد ما). وقد وافق أفراد عينة الدراسة على عدد من المقترحات التي تسهم في رفع مستوى رضا الطلاب في السنة التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مثل: ضرورة تواصل المسؤولين مع الطلبة عبر وسائل التواصل الإلكتروني، وتخفيض أسعار الوجبات المقدمة في المطاعم. وبناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، قدم الباحث عدداً من التوصيات تحسین مستوى رضا الطلاب في البرامج التحضيرية.

الكلمات المفتاحية: رضا الطلاب، البرامج التحضيرية، السنة التحضيرية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، التعليم العالي، التعليم الجامعي، الكليات.

Level of Students' Satisfaction at the Preparatory Programs at Imam Muhammad bin Saud Islamic University

Dr. Abdullah M. Alwazrah

Abstract:

This study aims to investigate the level of students' satisfaction at the preparatory programs at Imam Muhammad bin Saud Islamic University. The study measures the satisfaction level in regard of academic programs, faculty competency, academic environment, and logistic services. Using the descriptive survey research methodology, the researcher used a questionnaire to collect data from (500) students representing about (13%) of the study population. The number of respondents was (487) students. The study findings indicate that the level of students' satisfaction towards faculty competency was the highest with a degree of (agree). While their satisfaction level was of a degree of (agree to some extent) towards: academic programs, academic environment, and logistic services. The study findings also indicate that the study sample agrees to some suggestions that

may improve their satisfaction level, which include: Preparatory programs administration should use electronic means to communicate with students; and restaurants meal prices should be reduced. Based on these findings, the researcher suggests a number of recommendations.

Keywords: Student Satisfaction, Preparatory Programs, Preparatory Year, Imam Muhammad bin Saud Islamic University, Higher Education, colleges, Universities.

• المقدمة :

تلعب الموارد البشرية المؤهلة دوراً مهماً في عمليات التنمية، ويعد التعليم العالي أحد القوى الموجهة للنمو الاقتصادي، ولعل العلاقة بين التعليم العالي وتطور الأمم وتقدمها علاقة طردية، فكلما زاد الاهتمام بالتعليم العالي ومؤسساته وبرامجه في مجتمع ما كلما زاد تقدم ذلك المجتمع وتطوره وذلك لما للتعليم العالي من دور في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وما لذلك من تأثير في نمو قطاعات الإنتاج الأخرى.

ويشهد التعليم العالي في المملكة العربية السعودية تطوراً كبيراً استجابة لجملة من التحديات التي واجهت التعليم العالي والتي تمثلت في تطور تقنيات التعليم وزيادة الإقبال عليه والانفجار المعرفي، إضافة إلى بروز التكتلات الاقتصادية وظاهرة العولمة وظهور صناعات جديدة أدت إلى توجيه الاستثمار في مجالات المعرفة والبحث العلمي، إضافة لاعتماد المنافسة الاقتصادية في الأسواق العالمية على مدى قدرة المعرفة البشرية على الإنتاج (وزارة التعليم العالي، ١٤٣١هـ، ص١).

لذا أصبح التعليم العالي مطالباً أكثر من أي وقت مضى بالاستثمار في رأس المال البشري بأقصى طاقة ممكنة من خلال تطوير المهارات البشرية واستحداث تخصصات جديدة تناسب متطلبات العصر، مع الحرص على تخريج كوادر بشرية تمتلك المهارات اللازمة للتعامل مع المستجدات والمتغيرات التي يشهدها العصر (وزارة التعليم العالي، ١٤٣١هـ، ص١).

وفي سبيل تحقيق هذه الأهداف بدأت مؤسسات التعليم العالي في تطوير البرامج والتخصصات التي تقدمها واستحداث برامج وتخصصات جديدة، ومن أهم هذه البرامج، البرامج التحضيرية للطلاب المستجدين بقصد تهيئة الطلاب والطالبات للدراسة الجامعية، واعتبارها جزءاً لا يتجزأ من الدراسة الجامعي، بل ويترتب على نجاح الطالب فيها بتقدير معين استمراره في دراسة تلك التخصصات من عدمه (محمود، ١٤٣١هـ، ص٢).

وقد أدركت جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية باعتبارها جزءاً من منظومة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، أهمية الدور المناط بها فاعتمدت باعتماد البرامج التحضيرية في العام الدراسي ١٤٢٨/١٤٢٩ هـ، بإنشاء عمادة البرامج التحضيرية من أجل تجويد مخرجات الجامعة من خلال

التأسيس العلمي والمهاري للطلاب وتهيئتهم للحياة الجامعية حال التحاقهم بالجامعة، حيث يتم من خلالها إعداد الطلاب الجدد في التخصصات الدراسية العلمية والنظرية، وتهيئتهم لتسهيل التحاقهم بالتخصصات المناسبة لميولهم وقدراتهم (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ٢٠١٣).

ويعد رضا الطلاب عن الخدمات التي تحقق حاجاتهم وتسهم في تحسين تحصيلهم العلمي، أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، وذلك لأن جوهر العملية التعليمية هي مساعدة الطلاب على التحصيل العلمي، وغياب رضا الطلاب يعني تدني جودة الأداء للمؤسسة التعليمية. ومن هنا فإن قياس مستوى رضا الطلاب عن أداء المؤسسة يعد من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، وتساعد الإدارة على وضع استراتيجياتها وخطتها لرفع المستوى التعليمي (الحسني، ٢٠٠٩م، ص ٢٩٠).

ويؤكد كل من جيتمان وماك دانيال (Gitman & McDaniel, 2005, P35)، على أن قياس رضا المستفيدين يعتبر مؤشراً لمدي نجاح المؤسسة. كما أنه من أهم عوامل تميز المؤسسات، بل أنه وعلى نحو متزايد أصبح عنصراً أساسياً في إستراتيجية أعمالها.

إن شعور الطلاب تحديداً بالرضا عن قد يؤدي إلى زيادة الدافعية للإنجاز لديهم، وزيادة فعالية العملية التعليمية. إن قياس مستوى رضا الطلاب الدارسين في البرامج التحضيرية يمكن أن يفيد في تحديد نقاط القوة والضعف في هذه البرامج، والتأكد من فعاليتها في تلبية توقعات الطلبة لإعدادهم بشكل مناسب للدخول في البرامج المتخصصة. فشعور الطلاب بالرضا عن قد يؤدي إلى زيادة دافعيتهم نحو الإنجاز والتفوق.

• مشكلة الدراسة:

تسعى البرامج التحضيرية لإعداد الطالب الجامعي للالتحاق بالتخصص المناسب لقدرته ورغبته، وذلك من خلال تزويده بالمهارات والمعارف التي يحتاجه. وبالتحاق الطالب بالبرامج التحضيرية تبرز أمامه العديد من التحديات التي قد تتسبب في عدم تحقيقه لأهدافه وحاجاته بالطريقة المثلى، وبالتالي عدم تحقيق النجاح في البرنامج التحضيري، مما يؤثر سلباً على الطالب نفسه وكذلك على مخرجات المؤسسة التعليمية التي ينتمي إليها.

وتؤكد عدد من الدراسات وجود هذه التحديات. إذ أشارت دراسة السلولي وإبراهيم (٢٠١٠م) إلى تدني في اتجاهات الطلاب للدراسة في السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود، وذلك من خلال تدني الاتجاه نحو التعلم الذاتي. وقد أوصت الدراسة بإعادة النظر في برنامج التعلم الذاتي، وكذلك وإعادة النظر في متطلبات اجتياز مقرر الحاسب الآلي باعتباره المقرر الأدنى في اتجاهات الطلاب.

وأكدت دراسة العنقري (١٤٣٣هـ) على وجود مشكلات أكاديمية وإدارية عديدة تواجه طلاب السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود.

من جانب آخر تشير دراسة عبد الغفار (٢٠٠٣) إلى أن تحسن الشعور بالرضا يؤدي إلى ارتفاع مستوى الدافعية والإنجاز لدى الطلاب وتقبلهم لذواتهم ومن ثم يساعدهم على تحقيق أهدافهم وطموحاتهم، وتجنب روح اللامبالاة والسلبية والإحباط.

وحيث أكد اللقاء الرابع لوكلاء الجامعات السعودية للشؤون التعليمية والأكاديمية والمنعقد في جامعة الملك سعود بالقيام بدراسات لتحديد المشكلات التي تواجه السنة التحضيرية وإيجاد الحلول المناسبة لها في الجامعات التي تقدم السنة التحضيرية (جامعة الملك سعود، ١٤٣١هـ، ص ٤٥)، وهو الأمر الذي أكدت عليه كذلك دراسة (محمود، ١٤٣١هـ)، تأتي أهمية دراسة موضوع رضا الطلاب باعتباره أحد المؤشرات المهمة لتقويم المؤسسة التعليمية بما يحقق مفهوم الجودة في التعليم التي من أهدافها " تحسين رضا الطلاب، وزيادة ثقتهم، تحسين مركز الجامعة في سوق العمل عالمياً ومحلياً " (خليل، ٢٠٠٥، ص ٥٠).

لذا سعت هذه الدراسة للتعرف على مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من حيث (البرامج الدراسية - كفاءة أساتذة المقررات الدراسية - البيئة الأكاديمية - الخدمات المساندة).

• أسئلة الدراسة:

« ما مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من حيث (البرامج الدراسية . كفاءة أساتذة المقررات الدراسية . البيئة الأكاديمية . الخدمات المساندة) من وجهة نظرهم؟

« هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من حيث (البرامج الدراسية . كفاءة أساتذة المقررات الدراسية . البيئة الأكاديمية . الخدمات المساندة) تعزى لاختلاف المسار الدراسي؟

« ما المقترحات التي قد تسهم في رفع مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من حيث (البرامج الدراسية - كفاءة أساتذة المقررات الدراسية - البيئة الأكاديمية - الخدمات المساندة) من وجهة نظرهم؟

• أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

« تحديد مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من حيث (البرامج الدراسية . كفاءة أساتذة المقررات الدراسية . البيئة الأكاديمية . الخدمات المساندة) من وجهة نظرهم.

« التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية - إن وجدت - في مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تعزى لاختلاف المسار الدراسي؟

◀ التوصل للمقترحات التي قد تسهم في رفع مستوى رضا الطلاب في البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهم؟

• أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة مما يلي:

◀ تعتبر الدراسة أول دراسة (حسب علم الباحث) التي تتناول طلاب البرامج التحضيرية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

◀ أن موضوع الرضا لدى طلاب البرامج التحضيرية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية يرتبط بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم.

◀ أن قياس درجة رضا الطلاب عما تقدمه الجامعة من خدمات (البرامج الدراسية - كفاءة أساتذة المقررات الدراسية - البيئة الأكاديمية - الخدمات المساندة)، قد يساعد الجامعة على اتخاذ القرارات المناسبة لسد الفجوة الحاصلة بين حاجات الطلاب والواقع الفعلي.

• حدود الدراسة:

◀ الحد الموضوعي: مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من حيث (البرامج الدراسية - كفاءة أساتذة المقررات الدراسية - البيئة الأكاديمية - الخدمات المساندة) من وجهة نظرهم.

◀ الحد المكاني: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

◀ الحد الزمني: الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي ١٤٣٤/١٤٣٥ هـ.

• مصطلحات الدراسة:

• الرضا :

والرضا هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الشخص نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده. فالإشباع في مجال الأعمال والخدمات، كرضا المستهلك هو ما يحققه من منفعة من خلال استهلاكه لسلعة ما أو انتفاعه من خدمة ما. ويمكن أن يعرف رضا العميل بأنه درجة إدراكه لمدى فاعلية المنظمة، في تقديم المنتجات أو الخدمات التي تلبى توقعاته وحاجاته (الحسنه، ٢٠٠٩، ص ٢٨٧- ٢٨٨).

ويمكن تعريف الرضا إجرائياً بأنه: الشعور بالسعادة والارتياح لدى الطلاب، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الطالب ومقدار ما يحصل عليه.

• البرامج التحضيرية:

برنامج تقدمه الجامعات السعودية لتأهيل طالب محترف يتميز بأخلاقيات عالية، ويزود الطلاب بالمهارات التي يحتاجونها للنجاح في حياتهم الأكاديمية والمهنية مع التركيز على الإبداع وتطوير الذات (جامعة الملك سعود، ١٤٣٤هـ، ٤). ويمكن تعريفها كذلك بأنها برنامج يزود الطلاب بالعلوم والمهارات اللازمة لإكمال دراستهم الجامعية (العنقري، ٥١٤٣٣، ص ٨). ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: البرنامج الإعدادية التي تقدمها جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

للطلاب المتحقيين بها لمدة فصل دراسي أو فصلين دراسيين ولا بد من اجتيازها بنجاح لإكمال الدراسة الجامعية في بعض التخصصات الجامعية التي تقدمها الجامعة.

• الإطار النظري :

• **المبحث الأول: البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية**
(جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ٢٠١٤):

لتحقيق ما تصبو له الجامعة من إيجاد برامج تحضيرية لطلابها الجدد، فقد حددت الجامعة رؤية ورسالة وأهداف واضحة ومحددة للعمادة المسؤولة عن البرامج التحضيرية. وهي كما يلي:

• رؤية العمادة

أن تكون البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية متفوقة على المستوى المحلي في توفير خدمات تعليمية إبداعية متميزة ذات جودة تضاهي المعايير الإقليمية والدولية

• رسالة العمادة:

أن تعمل عمادة البرامج التحضيرية مع شراكات أهلية رائدة متخصصة في تقديم برنامج تعليمي متكامل يشجع على الوصول إلى مستويات علمية وأخلاقية عالية، ويسعى إلى إعداد طلاب مؤهلين يستطيعون التكيف مع التطورات العلمية والتقنية ويشاركون بفاعلية في التنمية الوطنية والإقليمية والعالمية. الماضي قدما بخطى ثابتة نحو استقلالية ذاتية لإدارة وتشغيل البرامج مستقبلا استناداً وبناءً على الخبرات المكتسبة.

• أهداف العمادة:

تسعى عمادة البرامج التحضيرية لتحقيق الأهداف الآتية:

- ◀ رفع مستوى الطلبة مما يمكنهم من مواصلة تعليمهم بيسر وتميز.
- ◀ تعزيز وصل مهارات الطلبة في اللغة الإنجليزية والعلوم الأساسية والحاسب الآلي.
- ◀ تحسين الكفاءة اللغوية للطلاب مع التركيز على النواحي العلمية والتقنية والإدارية؛ وذلك استعداداً لتخصصات الجامعة.
- ◀ تغيير نمطية التفكير الاعتمادي لدى الطالب إلى الاستقلالية والاعتماد على الذات والتفكير الإبداعي.
- ◀ تقويم أداء الطلبة لمعرفة القادر منهم على مواصلة الدراسة الجامعية، ومساعدتهم على اختيار التخصص العلمي المناسب لميولهم ومهاراتهم وقدراتهم.
- ◀ تجويد مخرجات الجامعة من خلال التأسيس العلمي والمهاري للطلاب والطالبات وتهيئتهم للحياة الجامعية حال التحاقهم بالجامعة.

• **المسارات الدراسية للبرامج التحضيرية:**

• **المسار الأول: مسار العلوم الشرعية واللغة العربية.**

ومدته فصل دراسي واحد. ويؤهل لتخصصات كلية الشريعة، وكلية أصول الدين، وقسم الدعوة، وكلية اللغة العربية. ولم تبدأ الدراسة بعد في هذا المسار وقت اعداد الدراسة.

• **المسار الثاني: مسار العلوم الإنسانية.**

ومدته فصل دراسي واحد. ويؤهل لتخصصات الجغرافيا، والتاريخ، وعلم النفس، وعلم الاجتماع، والخدمة الاجتماعية، والتربية الخاصة، والإعلام.

• **المسار الثالث: مسار العلوم الإدارية.**

ومدته فصل دراسي واحد. ويؤهل لتخصصات الاقتصاد، وإدارة الأعمال، والمحاسبة، والتمويل والاستثمار، والأعمال المصرفية، والتأمين وإدارة المخاطر.

• **المسار الرابع: مسار اللغات والترجمة.**

ومدته فصلين دراسيين. ويؤهل لتخصصات كلية اللغات والترجمة.

• **المسار الخامس: مسار العلوم التطبيقية.**

ومدته فصلين دراسيين. ويؤهل لتخصصات الهندسة المدنية، والهندسة المعمارية، والهندسة الكهربائية، والهندسة الميكانيكية، والهندسة الكيميائية، وعلوم الحاسب، ونظم المعلومات، ودراسة المعلومات، والرياضيات والإحصاء، والفيزياء، والكيمياء.

• **المسار السادس: مسار العلوم الصحية.**

ومدته فصلين دراسيين. ويؤهل لتخصص الطب البشري.

• **المبحث الثاني: الرضا:**

• **مفهوم الرضا:**

كغيره من المفاهيم النظرية، فإن هناك تفاوتاً في تحديد مفهوم الرضا. وحاول بعض الباحثين وضع مفهوم وإطار دقيق لحالة الرضا. فعرفه مصطفى (٢٠٠٨، ص ١١) بأنه: سلسلة المشاعر التي توصل الفرد إلى قناعة كاملة بجودة الخدمات المقدمة له في كافة عناصر ومراحل العملية التعليمية، وما يقدم له. وتبدأ بقبول الخدمة، ثم السعادة بالحصول عليها، فالاستمتاع ثم تحقق الثمرة وهي الحصول على المعرفة والمهارة وتحسين الاتجاهات".

أما أبو النجا (٢٠٠٨م، ص ٣٦) فيعرف أن رضا العميل بأنه مقارنة الأداء المدرك للمنتج بعد استخدامه بتوقعاته المسبقة عن أداء هذا المنتج، فإذا فشل الأداء الفعلي للمنتج في مقابل توقعات المستهلك، فإن هذا من شأنه أن يجعله في حالة من عدم الرضا عن هذا المنتج وعلى العكس.

وعرف كوتلر وكيللر (Kotler&Keller, 2012, p. 128) الرضا بأنه حالة السرور للشخص عندما تتطابق الخدمة أو المنتج مع توقعاته، أما في حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الشخص يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء. وعند

تجاوز الخدمة أو المتج لتوقعاته، فإنه يكون في حالة رضا أو سرور مرتفع جدا. ومن هنا يمكن القول أن رضا الطلاب بأنه: إحساس الطالب بالارتياح والسرور الناتج عن مقارنة الخدمات أو المنتجات التي تقدمها الجامعة مع توقعاته المسبقة عنها.

• أهمية قياس الرضا:

لقياس رضا الطلاب أهمية كبيرة حيث يمكن الاستفادة من النتائج للتعرف على مدى فعالية أداء المؤسسة التعليمية. فإذا كان رضا الطلاب مرتفعا فإن ذلك مؤشر على حسن أداء المؤسسة، كما أن ذلك يظهر اهتمام المؤسسة بتقديم خدمات متميزة لعميلها الأول وهو الطالب.

إن شعور الطلاب بالرضا يشجع على زيادة حماسهم للدراسة والانتظام فيها. كما يولد لديهم الشعور بالفخر بالانتماء للمؤسسة التعليمية، وبالتالي يزيد تمسكهم في الدراسة وعدم التسرب من الدراسة أو الانتقال إلى مؤسسة أخرى. بل إن ذلك قد يعطيهم نظرة إيجابية نحو الحياة بصورة عامة، على اعتبار أن الطلاب يمضون أوقاتا طويلة داخل بيئة المؤسسة التعليمية (شرشير، ٢٠٠٠، ص ٢١ - ٢٢).

من ناحية أخرى، فإن الملاحظ أن عدم الرضا قد يؤدي إلى التغيب عن الدراسة والانقطاع المتكرر والتأخر في الحضور. كما أن عدم الرضا قد يتسبب في ظهور الشكاوى ضد المؤسسة التعليمية وتزايد الامتعاض منها. بل قد يتطور الأمر لحدوث مشكلات داخل المؤسسة التعليمية، سواءا بين الطلاب والإدارة، أو بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. ومنها تأتي أهمية قياس رضا الطلاب للتأكد من تحققه والحفاظ عليه، أو العمل على رفعه في حال كان منخفضا.

• الأساليب التي تساعد في الحصول على رضا الطلاب:

أورد رضا (٢٠١٠، ص ٢٩) مجموعة من الأساليب التي يجب على المنظمة مراعاتها، ومنها:

« رسم خطط المؤسسة التعليمية بما يضمن مساهمة جميع إداراتها وأقسامها في تحقيق رضا الطالب، وحل مشاكله بسرعة حتى وإن كان مكلفا، من أجل إعادة الرضا له.

« إعداد الدراسات لتحديد احتياجات الطلاب والخدمات التي يرغبون في الحصول عليها، ودراسة توقعاتهم من أجل تحقيقها من خلال تطوير الخدمات المقدمة لهم.

« الحرص على تقديم خدمات متميزة تتجاوز على ما كان يتوقعه الطالب، وإعادة النظر في سياسة الموارد البشرية بامؤسسة بما يؤدي إلى تحسين مستوى رضا الطالب.

« على المؤسسة ألا تكتفي بالسعي لكسب رضا الطالب وإنما عليها قياسه بشكل دوري من كافة الجوانب.

وأضاف أبو عابد (٢٠١٠، ص١١٣) عدة أساليب يمكن أن تساعد المؤسسة التعليمية على تحقيق رضا الطالب، ومنها:

« أن تكون لدى المؤسسة قناعة بأهمية رضا الطالب، من خلال الاستجابة لمطالبه بسرعة وبالرد على الشكاوي وتقبل الاقتراحات.

« استطلاع رأي الطلاب حول جودة الخدمات المقدمة لهم وفق معايير عالمية وأخذ نتائجها بعين الاعتبار.

« أن اقتناع الإدارة العليا بضرورة الاهتمام برضا الطالب غير كافٍ، وإنما عليها أن تشعر جميع الإدارات والأقسام بالمنظمة على أهمية ذلك.

« ضرورة تحسين وتطوير الخدمات؛ باعتبارها تؤدي إلى تحسين الجودة والتي تعتبر استراتيجية من استراتيجيات تحقيق رضا الطالب.

• مبررات قياس رضا الطلاب:

يؤكد أبو عابد (٢٠١٠، ص ص ٢١٧ - ٢١٩) أن هناك عدة مبررات لقياس الرضا، منها:

« يساعد في التعرف على مدى النجاح في تطبيق في البرامج المنضدة وقدرتها على تحقيق الأهداف.

« اظهار جوانب القوة والضعف في البرامج لتقويمها، والتعرف على الفوائد المباشرة وغير المباشرة التي تعود على المؤسسة.

« التعرف على مدى مساهمة الطلاب في تطبيق الخبرات والمهارات المكتسبة من هذه البرامج، ومعرفة الصعوبات التي تواجه تنفيذ البرامج والعمل على تلافيها.

« التعرف على اتجاهات وميول الطلاب حيال العملية التعليمية.

« اضافة إلى ما سبق، يرى الباحث أن من مبررات قياس رضا الطلاب في البرامج التحضيرية ما يلي:

« يكشف لعامة البرامج التحضيرية عن مدى مناسبة أسلوب الإدارة المتبع يحقق رضا الطلاب أم لا.

« يساعد في الكشف عن الأخطاء وجوانب القصور من أج العمل على تلافيها.

« يساهم في تقويم أداء الشركات المشغلة ومزودي الخدمة في البرامج التحضيرية.

• الدراسات السابقة:

تم تصنيف الدراسات السابقة في ثلاثة محاور كما يلي:

« المحور الأول: الدراسات التي تناولت السنوات التحضيرية بالمملكة العربية السعودية.

« المحور الثاني: الدراسات العربية التي تناولت رضا الطلاب.

« المحور الثالث: الدراسات الأجنبية التي تناولت رضا الطلاب.

« المحور الأول: الدراسات التي تناولت السنوات التحضيرية بالمملكة العربية السعودية.

• دراسة النذير وخشان (٢٠٠٩) بعنوان "اتجاهات طلاب السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود نحو استعمال الموقع الإلكتروني (مات زون) McGraw-Hill أثناء تعلمهم مقرر الرياضيات Precalculus".

هدفت الدراسة الى التعرف على اتجاهات طلاب السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود نحو استعمال الموقع الإلكتروني (مات زون) McGraw-Hill أثناء تعلمهم مقرر الرياضيات Precalculus، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقام الباحثان باعداد مقياس اتجاه الطلاب نحو استعمال الموقع الإلكتروني، وبلغت عينة الدراسة (٣٦٠) طالبا. وتوصلت الدراسة إلى أن اتجاهات الطلاب نحو استعمال موقع (مات زون) في المجالات الثلاثة (مراجعة المادة العلمية . حل الواجبات المنزلية . التقويم الذاتي للتحصيل المعرفي في الرياضيات) جاءت متوسطة. وتراوحت اتجاهات الطلاب نحو استعمال الموقع بين العالية (١٠) فقرات والمتوسطة (١٩) فقرة.

• دراسة السلولي وإبراهيم (٢٠١٠) بعنوان "دراسة تحليلية لواقع اتجاهات الطلاب نحو الدراسة في عمادة السنة التحضيرية - جامعة الملك سعود".

هدفت الدراسة إلى الوقوف على واقع اتجاهات الطلاب نحو الدراسة في عمادة السنة التحضيرية جامعة الملك سعود، ودراسة العلاقة الارتباطية بين المعدل الفصلي لدرجات الطالب وأبعاد اتجاه الطالب نحو الدراسة بعمادة السنة التحضيرية جامعة الملك سعود، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وقام الباحثان باعداد مقياس اتجاه الطلاب نحو الدراسة بالسنة التحضيرية، وبلغت عينة الدراسة (٦٧٢) طالبا. وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها أن نوع الكلية التي سيلتحق بها الطالب متغير مؤثر في اتجاهات الطلاب نحو الادارة والمقررات جميعا، عدا مقرر الرياضيات والذي لم يوجد به فروق دالة بين الطلاب. كما أظهرت النتائج أن هناك فروقا دالة احصائيا لصالح طلاب الكليات الطبية والهندسية نحو الدراسة في عمادة السنة التحضيرية.

• دراسة المرشد وآخرون (٢٠١٢) بعنوان "مشكلات الانجاز الأكاديمي لدى طلاب السنة التحضيرية في جامعة الجوف من وجهة نظر الطالب والمدرس".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المشكلات وراء تدني مستوى الأداء الأكاديمي لطلاب السنة التحضيرية بجامعة الجوف، وتحديد المشكلات الأكاديمية التي تواجه طلاب السنة التحضيرية، ومدى تنوع تلك المشكلات في ضوء متغيرات الدراسة، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي، حيث قاموا بتصميم استبانة من ثلاثة محاور. وتكونت عينة الدراسة من (٤٧٥) طالبا وطالبة، و(٥٦) مدرسا ومدرسة. وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر المشكلات التي تواجه طلاب السنة التحضيرية في جامعة الجوف، وفقا لأراء الطلاب، تتمثل في عدم اهتمام الاستاذة بالمشكلات الدراسية للطلاب، بينما كانت أكثر المشكلات التي تواجه طلاب السنة التحضيرية بجامعة الجوف من وجهة نظر المدرسين تتمثل في عدم اهتمام الطلاب بالتحضير المسبق للمادة الدراسية.

• المحور الثاني: الدراسات العربية التي تناولت رضا الطلاب.

• دراسة المالكي (١٩٩٧) بعنوان "دراسة وتقييم رضا الطلاب عن مستوى أداء الخدمة التعليمية وعناصر العمل الإداري: بالتطبيق على الكلية التقنية بجدة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على رضا الطلاب عن مستوى أداء الخدمة التعليمية وعناصر العمل الإداري في الكلية التقنية بجدة، وذلك للتعرف على النواحي التي تسبب عدم رضا الطلاب وتحديد الجوانب الإيجابية والسلبية، والعمل على تعزيز الإيجابيات ومعالجة السلبيات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال استبانة رضا الطلاب عن مستوى أداء الخدمة التعليمية، وتم تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة التي بلغت (٥٠٠) طالباً. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: وضوح وسهولة إجراءات التسجيل بدرجة موافقة عالية، جودة الإجراءات المتبعة لأعاشة واسكان الطلاب، كما أشارت النتائج العامة للدراسة إلى رضا الطلاب عن مستوى أداء الخدمات التعليمية وعناصر العمل الإداري في الكلية التقنية بجدة.

• دراسة عبد الغفار (٢٠٠٣) بعنوان "الرضا التعليمي وعلاقته بالدافع للإنجاز لدى الطالبات المعلمات: الفئات - العاديات"

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الرضا التعليمي بالدافع للإنجاز ومستوى التحصيل لدى الطالبات الفئات والعاديات، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق في الرضا التعليمي والدافع للإنجاز باختلاف التخصصات النوعية والعلمية والأدبية، وكذلك باختلاف الصفوف الدراسية. وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (٨٢٨) طالبة بكلية التربية الأساسية بالكويت. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين معدل التحصيل وأبعاد الدافع للإنجاز وأبعاد الرضا التعليمي. كما توصلت إلى وجود فروق في الرضا التعليمي يعود لاختلاف التخصص، بينما لا توجد فروق تعود لاختلاف الصفوف الدراسية.

• دراسة حسن (٢٠٠٦) بعنوان "الرضا التعليمي لدى طلاب الإعلام التربوي (الصحافة المسرح) بكليات التربية النوعية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا التعليمي لدى طلاب قسم الإعلام التربوي في (٦) كليات للتربية النوعية تنتمي إلى (٦) جامعات بمصر. واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، حيث طبق الباحث مقياس الرضا التعليمي لطلاب قسم الإعلام التربوي والذي شمل (٨) أبعاد رئيسية هي: الرضا عن مكانة وتقدير المجتمع للكلية والتخصص، الرضا عن إدارة الكلية، الرضا عن أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم، الرضا عن العلاقة بالزملاء الطلاب، الرضا عن مدى إشباع المحتوى العلمي لحاجاتهم في التخصص، الرضا عن التدريب الميداني، الرضا عن أساليب التقويم، وتكونت عينة الدراسة من (٣١٠) فرداً منهم (١٢٠) ذكور و(١٩٠) إناث. وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا التعليمي وأبعاده بين الطلاب تبعاً لمتغير الجنس (الذكور-

الإناث) ، ووجود فروق دالة إحصائياً في الرضا التعليمي وأبعاده باختلاف متغير التخصص، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا التعليمي وأبعاده باختلاف متغير مكان إقامة الطلاب، كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الرضا التعليمي والرضا الكلي بين الطلاب باختلاف متغير موقع الكلية عدا بعد الرضا عن التدريب الميداني.

• **دراسة الصارمي وزايد (٢٠٠٦) بعنوان "مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه".**

هدفت إلى معرفة مدى رضا طلاب كلية التربية في جامعة قابوس عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم، وكذلك استطلاع توقعاتهم منها، وقد قام الباحثان بتطوير مقياس مزدوج لقياس الإشراف الأكاديمي وتطبيقه على عينة بلغت (٥٠١) طالبا وطالبة من كلية التربية. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن طلبة كلية التربية غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، وبينت النتائج أيضا أنه كلما زاد عدد مرات مقابلة المشرف كلما ازداد رضا الطلبة، وأن الطلبة الذين يتولى الأشراف عليهم أساتذة من داخل الكلية أكثر رضا مقارنة بأقرانهم الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من خارج الكلية، كما أظهرت النتائج أنه مع تقدم الطلبة في الدراسة فإنهم يصبحون أقل رضا عن خدمات الأشراف الأكاديمي، وأن الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة عمانيون أكثر رضا عن الإشراف الأكاديمي من الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة من جنسيات أخرى. وأخيرا فقد كشفت النتائج أن طلبة كلية التربية أكثر رضا عن أسلوب تعامل المشرفين مقارنة برضاهم عن المعلومات التي يمتلكها أولئك المشرفون.

• **دراسة الحجار والمبحوح (٢٠٠٨) بعنوان "رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة الخدمات في عمليات التسجيل والإرشاد الأكاديمي".**

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى رضا طلبة جامعة الأقصى في فلسطين عن جودة خدمات التسجيل والإرشاد الأكاديمي، وقد تم استخدام مقياس الرضا الذي أعده الباحثان خصيصا لهذه الدراسة. وتكونت عينة الدراسة من ١٠٢٣ طالبا وطالبة. وأظهرت النتائج أن المستوى العام لرضا الطلبة كان متوسطا لثلاثة مجالات: التواصل مع الموظفين، وآلية التسجيل، والبرنامج الدراسي، بينما جاء الرضا عن الإرشاد الأكاديمي ضعيفا.

• **دراسة التقي وآخرون (٢٠٠٨) بعنوان "انطباعات الطلبة وتوقعاتهم عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا عن جودة الخدمات التعليمية في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة، وتكونت عينة الدراسة من ٥٠٠ طالب وطالبة، وتم استخدام مقياس جودة الخدمة لباراسورمان. وقد عبر ٦٠٪ من أفراد العينة عن عدم رضاهم عن الخدمة المقدمة،

بينما عبر ٣٠٪ عن رضاهم عن الخدمة بدرجة مقبولة، وكان رأي ١٠٪ فقط أن الخدمة كانت أفضل مما هو متوقع. كما توصلت الدراسة إلى أن طلبة الجامعات الخاصة كانوا أكثر رضا عن خدمات جامعاتهم من طلبة الجامعات الحكومية. وأن الطلبة صغار السن أكثر رضا من كبار السن، والذكور أكثر رضا من الإناث.

• **دراسة آل عايش (٢٠٠٨) بعنوان "مدى رضا طلاب كلية المعلمين بمكة المكرمة عن البرنامج الدراسي بالكلية".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا طلاب كلية المعلمين بمكة المكرمة عن البرنامج الدراسي بالكلية، كما هدفت إلى التعرف على مكامن القوة والضعف في البرنامج الأكاديمي الذي تقدمه الكلية من حيث الإعداد الأكاديمي التخصصي، والإعداد المهني التربوي، والإعداد الثقافي، ومدى فاعلية طرق التدريس والأنشطة التربوية المصاحبة، والتقنية الأكاديمية المستخدمة في البرنامج. وتكون مجتمع الدراسة من طلاب التربية الميدانية الذين بلغ عددهم ١٥٠ فرداً. واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لدراسته. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى تحقق إشباع رضا الطلاب عن إعدادهم الأكاديمي (التخصصي) والمهني وكذلك الثقافي.

• **دراسة الحسينيه (٢٠٠٩) بعنوان "مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية".**

هدفت الدراسة إلى قياس مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، وتكونت عينة الدراسة من ٢٩٠ طالباً وطالبة في مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا، حيث استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وقد أظهرت النتائج أن مستوى الرضا في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية كتن الجيد، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى. وأظهرت النتائج أيضاً أنه لا توجد فروقات دالة احصائياً في مستوى الرضا تعود إلى متغيرات (الجنس، العمر، الحالة الدراسية، نوع الشهادة الثانوية، مكان الإقامة، سنوات الدراسة).

• **دراسة جليدان (٢٠١٠) بعنوان "دراسة وصفية للحاجات التعليمية وقياس مدى الرضا عنها لدى الطالبة الجامعية بالمدينة المنورة".**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الحاجات التعليمية للطالبة الجامعية بمنطقة المدينة المنورة، والتعرف على مدى رضا الطالبة الجامعية عن تحقق إشباع هذه الحاجات من وجهة نظرها. وتكونت عينة الدراسة من (٣٠٧) طالبة جامعية. واستخدمت الباحثة مقياس تم تصميمه لهذا الغرض. وقد أشارت النتائج إلى وجود ثلاثة عوامل ذات تأثير على درجة الرضا عند الطالبة والمرتبطة بتحقيق الحاجات المتضمنة في عبارات المقياس وهي: الحاجة إلى الأنشطة الجماعية، والشعور بالانتماء، والحاجة إلى تنمية الذات في ظل حرية فكرية وكذلك الحاجة إلى المساندة الحانية.

• دراسة صوالحة والعمرى (٢٠١٣)، بعنوان "دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية الحاجات الأكاديمية من وجهة نظر طلبة جامعة عمان الأهلية، ومدى رضاهم عن تحقيقها من وجهة نظرهم في أربعة مجالات هي: الهيئة التدريسية، والهيئة الإدارية، ومصادر التعلم، والحاجات الخاصة بالطلبة. وتكون مجتمع الدراسة من (٤٥٠٠) طالب وطالبة، فيما بلغت عينة الدراسة (٣٦٥) طالبا وطالبة وتكونت أداة الدراسة من الاستبانة. وأظهرت نتائج الدراسة أن تقدير الطلبة لأهمية الحاجات الأكاديمية في الجامعة عموما كان (متوسطا) كما أن تقدير الطلبة لأهمية الحاجات بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس (عاليا جدا) وبالنسبة للمجالات التي تتعلق بالهيئة الإدارية ومصادر التعلم وحاجات الطلبة الخاصة كان (متوسطا). بينما كان مستوى رضا الطلبة عن تحقق الحاجات في الجامعة بشكل عام (متوسطا)، في حين كان مستوى الرضا في المجالات التي تتعلق بالهيئة الإدارية وحاجات الطلبة الخاصة (منخفضا)، أما المجالات التي تتعلق ببعض هيئة التدريس، ومصادر التعلم فكان مستوى الرضا (متوسطا). وأوضحت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية لمتغير الجنسية في مجالي هيئة التدريس والهيئة الإدارية لصالح الطلبة غير الأردنيين، وعدم وجود فروق دالة إحصائية لمتغيرات الجنس في الكلية والمستوى التعليمي وكذلك عدم وجود فروق دالة إحصائية لمتغير الجنسية في مجالي مصادر التعلم وحاجات الطلبة الخاصة.

• المحور الثالث: الدراسات الأجنبية التي تناولت التي تناولت رضا الطلاب.

• دراسة جونسون وآخرون (Johnson et al, 2000) بعنوان:

"Comparative analysis of learner satisfaction and learning out comes in online and face-to-face learning environments."

هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة رضا المتعلمين ونواتج التعلم في بيئات التعلم المباشرة (وجهاً لوجه) وغير المباشرة (الإلكترونية). واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت عينة الدراسة من (٣٨) طالباً، منهم (١٩) طالبا يدرسون من خلال التعلم المباشر بمتوسط عمر (٣٦،٧٦) سنة، و(١٩) طالبا يدرسون بطريقة التعلم غير المباشر بمتوسط عمر (٣٣،٠٨) سنة. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق لصالح مجموعة التعلم المباشر فيما يتعلق بالمعلم ونوعية الدرس. كما كشفت النتائج أن هذه المجموعة لديها رضا عال مقارنة بمجموعة التعلم غير المباشر.

• دراسة الأنصاري (El Ansari, 2003) بعنوان:

"Satisfaction Trends in Undergraduate Physiotherapy Education"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بعض المتغيرات الشخصية (الجنس، والعمر، الفصل الدراسي) عند طلبة العلاج الطبيعي في درجة رضاهم عن خدمات كليتهم وأثر ذلك في أدائهم الدراسي. واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، حيث استخدم استبانة لجمع البيانات من عينة بلغت (٣٠٠) فردا من

طلاب الجامعات البريطانية. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا كان مرتفعاً، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروقاً دالة تعود لمتغيرات: الجنس والعمر، حيث كانت الإناث أكثر رضا من الذكور، كما أن درجة الرضا ترتفع بازدياد العمر.

• دراسة كارا وديشيلد (Kara & DeShield, 2004) بعنوان:

“Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation”.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا طلاب إدارة الأعمال في جامعة بنسلفانيا عن تلبية الجامعة لحاجاتهم التعليمية ورغباتهم. وتكونت عينة الدراسة من (١٣٤) طالباً ممن يريدون البقاء في الكلية أو الجامعة، واستخدم في هذه الدراسة مقياس الرضا عن الحاجات التعليمية الذي أعد لغرض الدراسة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع درجة رضا الطلاب حول تلبية الجامعة لحاجاتهم التعليمية ورغباتهم، كما أشارت نتائج الدراسة أيضاً إلى أن مؤسسات التعليم ذات التوجه نحو الاهتمام بالطلاب يكون لديها فرصة أكبر لإشباع حاجات طلابها ورغباتهم، ومن ثم الاحتفاظ بهم حتى تخرجهم.

• دراسة بايكال وآخرون (Baykal et al, 2005) بعنوان:

“Determining Student Satisfaction in a Nursing College”.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة رضا الطلاب في كلية التمريض بجامعة إسطنبول عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة. واستخدم الباحث في الدراسة مقياس الرضا الذي أعده لتحقيق أهدافها، وتكونت عينة الدراسة من (٣٢٠) من طلاب الكلية في السنوات الدراسية المختلفة. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة الرضا كانت عالية عند طلبة السنة الأولى، وانخفض عند طلبة السنة الثانية ليعود فيرتفع عند طلبة السنة الثالثة، ومن ثم ينخفض إلى أدنى حد عند طلبة السنة الرابعة، وأشارت نتائج الدراسة أن طلبة كلية التمريض في جامعة إسطنبول يرغبون في اختيار كلية أخرى لو أتاحت لهم الفرصة لذلك بسبب أخفاقها في تلبية رغباتهم وحاجاتهم.

• دراسة هول وآخرون (Hall et al, 2005) بعنوان:

“Effective teaching in Universities: Are students' basic needs being satisfied in large classes”.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تلبية الجامعات لاحتياجات الطلاب خاصة مع ازدياد أعداد الطلاب في الفصول، خاصة في المحاضرات التي بها أعداد كبيرة تصل إلى (٢٠٠) طالب يفتقدون إلى الاتصال المباشر مع الأستاذ. وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٦٦) طالباً ممن يدرسون مادة المدخل للتسويق في إحدى الجامعات التي لم يفصح الباحثون عنها. حيث ركزت الدراسة على تقييم إشباع الحاجات النفسية للطلاب في صفوف دراسية بأحجام مختلفة، تضمنت صفوف بحجم صغير، وأخرى متوسطة الحجم، وكذلك كبيرة الحجم. حيث استخدم الباحثون عدة طرق لجمع البيانات منها المقابلة،

ومجموعات النقاش، والاستبانة. وفيما أظهرت نتائج الدراسة أن درجة عالية لرضا المستفيدين من الخدمات الجامعية، إلا أنها لم تحقق رضا الطلاب فيما يتعلق بحاجاتهم النفسية. كما أظهرت النتائج أن هناك فروقا في درجة رضا الطلاب تعود لاختلاف المسار الدراسي وذلك لصالح الطلبة المتخصصين في التسويق على حساب أصحاب التخصصات الأخرى الذين يدرسون هذه المادة كمتطلب إجباري في الجامعة. كما كانت هناك فروق في درجة الرضا لصالح الطلبة المتفوقين دراسيا على حساب الأقل تفوقا.

• **دراسة الوديد وآخرون (Aluede et al, 2006) بعنوان:**

“Academic, career and personal needs of Nigerian university students”.

هدفت إلى تقييم احتياجات الطلبة الشخصية والأكاديمية والمهنية لطلاب المرحلة الجامعية بالجامعات النيجيرية. ولغت عينة الدراسة من ٩٢٠ طالبا وطالبة، منهم ٥٥٣ طالبا و٣٦٧ طالبة من طلبة جامعة أمبروز المعلى. واستخدم الباحث أداة معدلة لقياس احتياجات الطلاب لها دلالات صدق وثبات مناسبة لأغراض الدراسة وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن الطلبة بشكل عام بحاجة إلى تحسين مهارات الدراسة، وأن الطالبات أكثر حاجة إلى ترشيد الإنفاق والأمور المالية أكثر من الطلاب، كما أشارت النتائج إلى أن الطلاب الذين يقيمون داخل الحرم الجامعي أكثر حاجة إلى الرعاية والإرشاد والحفاظ على علاقات مستقرة ومهارات اتصال سليمة مقارنة بالطلبة الذين يقيمون خارج الحرم الجامعي.

• **دراسة ماك غي (Mcghie, 2009) بعنوان:**

“Teaching for a New Generation of Students: Understanding the Needs and Challenges of First-Year Students in the Learning Process”.

هدفت الدراسة إلى تحديد الاحتياجات والتحديات التي تواجه الجيل الجديد من طلاب السنة الأولى في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة كيب الغربية جنوب أفريقيا، كما هدفت للتعرف على دور أعضاء هيئة التدريس في دعمهم وتوجيههم لرفع مستواهم الأكاديمي. واستخدم الباحث استبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي بلغت (٧٠٨) من طلاب الكلية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن (٣٢%) من الطلاب تم تلبية احتياجاتهم في عملية التعلم، حيث استطاعوا إكمال كافة متطلبات المراحل والدورات الدراسية الخاصة بهم، في حين أن (٣٢%) كذلك من الطلاب من المحتمل ألا ينهوا جميع المتطلبات بنهاية السنة الدراسية. فيما أخفق (٣٦%) من الطلاب في إنهاء معظم المتطلبات.

• **التعليق على الدراسات السابقة:**

من خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن استخلاص الآتي :

الكثير من الدراسات أجريت في دول عربية مما يشير إلى أن هناك اهتماماً متزايداً في العالم العربي بهذا الميدان (رضا الطلاب) ومنها دراسة (المالكي، ١٩٩٧)، (عبد الغفار، ٢٠٠٣)، (حسن، ٢٠٠٦)، (الصارمي وزيد، ٢٠٠٦)، (الحجار والمبحوح، ٢٠٠٨)، (النتقي وآخرون، ٢٠٠٨)، (آل عايش، ٢٠٠٨)، (الحسنية، ٢٠٠٩)، (جليدان، ٢٠١٠)، (الصوالحة والعمري، ٢٠١٣).

هناك عدد من الدراسات الأجنبية التي اهتمت بدراسة رضا الطلاب ومنها دراسة جونسون وآخرون (Johnson et al, 2000)، الأنصاري (El Ansari, 2003)، كارا وديشيلد (Kara & DeShield, 2004)، بايكال وآخرون (Baykal et al, 2005)، هول وآخرون (Hall et al, 2005)، ألوديد وآخرون (Aluede et al, 2006)، ماك غي (Mcghie,2009).

وبالاطلاع على هذه الدراسات يتضح أنها تتناول موضوعات متعددة تتعلق برضا الطلاب. حيث تتناول مستوى الأداء الإداري والأكاديمي، ومستوى رضا الطلاب عن البرامج الدراسية، ومستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، ومستوى رضا الطلاب عن خدمات التسجيل والإرشاد الأكاديمي والإشراف الأكاديمي في المؤسسات الأكاديمية التي ينتمون إليها.

كما أن هناك عدد من الدراسات التي تتناول بالدراسة السنوات التحضيرية في المملكة العربية السعودية ومنها (السلولي وإبراهيم، ٢٠١٠)، (الندير وخشان، ٢٠٠٩)، (عبد العال، ٢٠١٠) وقد ركزت هذه الدراسات على واقع اتجاهات الطلاب نحو الدراسة بالسنوات التحضيرية، ومشكلات الانجاز الأكاديمي لدى طلاب السنوات التحضيرية.

استخدمت كل الدراسات السابقة المنهج الوصفي بوصفه أنسب مناهج البحث للدراسات التي تتطلب الحصول على معلومات وتحليلها في ضوء الواقع والدراسات السابقة، بالإضافة إلى أن أغلب الدراسات السابقة قام فيها الباحثون بتصميم أداة للدراسة (استبانة) لحصر لتجميع المعلومات الخاصة بدراساتهم.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أن الدراسة الحالية تتناول مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية

بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وعلى حد علم الباحث لا توجد دراسة تناولت هذا الموضوع على مستوى طلاب البرامج التحضيرية، بل إن الدراسات التي تمت في هذا الموضوع تم تطبيقها على الطلاب في الكليات النظرية والتطبيقية، مما يجعل هذه الدراسة على، حد علم الباحث، أول دراسة تتناول موضوع رضا طلاب البرامج التحضيرية.

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف على مجموعة من الجوانب منها المنهجية العلمية، والأدوات العلمية المستخدمة فيها، والأساليب الإحصائية، وطرق معالجة المعلومات، والمراجع الأولية في هذا المجال.

• إجراءات الدراسة:

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي المسحي، وذلك من خلال استجواب عينة كبيرة من أفراد مجتمع الدراسة "بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة جودتها" (العساف، ١٤١٦هـ، ص١٩١).

• مجتمع الدراسة:

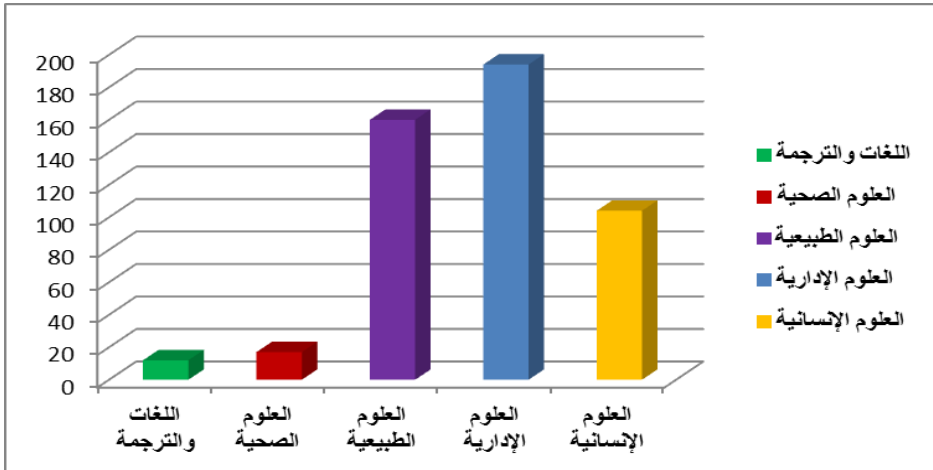
تكون مجتمع الدراسة من الطلاب الذكور في البرامج التحضيرية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية على المسارات المختلفة (العلوم الانسانية – العلوم الادارية – العلوم الطبيعية – العلوم الصحية – اللغات والترجمة). وبلغ اجمالي عدد أفراد ي مجتمع الدراسة (٣٩١٤) فردا.

• عينة الدراسة:

قام الباحث بالتطبيق على عينة من طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية على المسارات المختلفة (العلوم الانسانية – العلوم الادارية – العلوم الطبيعية – العلوم الصحية – اللغات والترجمة)، حيث تم اخيار عينة عشوائية قدرها (٥٠٠) طالبا يمثلون حوالي (١٣%) من حجم مجتمع الدراسة. وقد بلغ عدد أفراد العينة الذين استجابوا (٤٨٧) فردا. والجدول (١) يوضح توزيع افراد العينة على المسارات المختلفة:

جدول (١) يوضح التكرارات والنسب المئوية لتوزيع عينة الدراسة على المسارات المختلفة

النسب المئوية	التكرارات	المسارات	مستسل
٪٢١.٤	١٠٤	العلوم الإنسانية	١
٪٣٩.٨	١٩٤	العلوم الإدارية	٢
٪٣٢.٩	١٦٠	العلوم الطبيعية	٣
٪٣.٥	١٧	العلوم الصحية	٤
٪٢.٥	١٢	اللغات والترجمة	٥
٪١٠٠	٤٨٧	المجموع الكلي	



شكل رقم (١) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على المسارات المختلفة

• أداة الدراسة:

قام الباحث بتصميم أداة عبارة عن استبانة لقياس مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وذلك بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة وتكونت الأداة من جزئين كما يلي:

◀ الجزء الأول يحدد طبيعة المسارات المختلفة التي يدس فيها أفراد الدراسة وهي: (العلوم الإنسانية – العلوم الإدارية – العلوم الطبيعية – العلوم الصحية – اللغات والترجمة).

◀ الجزء الثاني يتناول محاور الدراسة التي تكونت من خمسة محاور تحتوي على (٥٨) فقرة كما يتضح من الجدول رقم (٢):

جدول (٢) يوضح عدد الفقرات في كل محور من محاور الاستبانة

عدد الفقرات	المحاور	مسلسل
٨	مستوى الرضا عن البرامج الدراسية المقدمة في البرامج التحضيرية	١
١٤	مستوى الرضا عن كفاءة أساتذة المقررات الدراسية في البرامج التحضيرية	٢
١١	مستوى الرضا عن البيئة الأكاديمية في البرامج التحضيرية	٣
١٠	مستوى الرضا عن الخدمات المساندة في البرامج التحضيرية	٤
١٥	المقترحات التي تزيد من مستوى الرضا عن البرامج التحضيرية	٥
٥٨	العدد الكلي للمفردات	

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على عبارات الاستبانة، حيث تم حساب المدى (٥ - ١ = ٤)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية أي (٤/٥ = ٠.٨٠)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي :

◀ من ١ إلى ١.٨٠ يمثل (غير موافق جداً) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

◀ من ١.٨١ إلى ٢.٦٠ يمثل (غير موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

◀ من ٢.٦١ إلى ٣.٤٠ يمثل (موافق إلى حد ما) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

◀ من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠ يمثل (موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

◀ من ٤.٢١ إلى ٥.٠٠ يمثل (موافق جداً) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

• صدق الأداة وثباتها:

• أولاً: الصدق الظاهري:

للتأكد من صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على مجموعة من المحكمين من أساتذة الجامعة والمتخصصين في الميدان ومن ذوي

الكفاءة ، لأخذ رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة الفقرات، وعددها، وشموليتها ومحتواها، وتم إعداد أداة الدراسة في صورتها النهائية في ضوء تعديلات المحكمين وملحوظاتهم.

• ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

قام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور وهذا يتضح من خلال استعراض نتائج الجدول رقم (٣):
جدول رقم (٣) يوضح قيم معاملات ارتباط بيرسون لكل فقرة وارتباطها بالمحور الذي تنتمي إليه

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس	
م	قيمة الثبات	م	قيمة الثبات	م	قيمة الثبات	م	قيمة الثبات	م	قيمة الثبات
١	** .580	١	** .671	١	** .645	١	** .711	١	** .659
٢	** .665	٢	** .714	٢	** .622	٢	** .685	٢	** .653
٣	** .610	٣	** .663	٣	** .609	٣	** .716	٣	** .665
٤	** .608	٤	** .791	٤	** .694	٤	** .694	٤	** .690
٥	** .588	٥	** .613	٥	** .694	٥	** .664	٥	** .691
٦	** .551	٦	** .730	٦	** .589	٦	** .609	٦	** .653
٧	** .553	٧	** .728	٧	** .408	٧	** .620	٧	** .762
٨	** .541	٨	** .681	٨	** .631	٨	** .601	٨	** .708
		٩	** .739	٩	** .621	٩	** .673	٩	** .718
		١٠	** .748	١٠	** .579	١٠	** .638	١٠	** .744
		١١	** .740	١١	** .585			١١	** .603
		١٢	** .727					١٢	** .687
		١٣	** .759					١٣	** .750
		١٤	** .653					١٤	** .701
								١٥	** .686

** دال عند مستوى دلالة ٠.٠١

يتضح من خلال استعراض نتائج الجدول رقم (٣) أن قيم معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٠١.

• ثالثاً: ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات الأداة، تم حساب معامل الفا - كرونباخ (Cronbach's Alpha (α) لحساب قيمة معامل ثبات الاستبانة ككل وحساب ثبات كل محور على حدة وهذا يتضح من خلال استعراض نتائج الجدول رقم (٤):

جدول رقم (٤) يوضح قيمة معامل ثبات الفا - كرونباخ لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل

مسلسل	المحاور	قيمة ثبات الفا-كرونباخ
١	مستوى الرضا عن البرامج الدراسية المقدمة في البرامج التحضيرية	٠.٧١٩
٢	مستوى الرضا عن كفاءة اساتذة المقررات الدراسية في البرامج التحضيرية	٠.٩٢٤
٣	مستوى الرضا عن البيئة الأكاديمية في البرامج التحضيرية	٠.٨٢١
٤	مستوى الرضا عن الخدمات المساندة في البرامج التحضيرية	٠.٨٥١
٥	المقترحات التي تزيد من مستوى الرضا عن البرامج التحضيرية	٠.٩٢١
	الثبات الكلي	٠.٩٣٨

يتضح من خلال استعراض الجدول (٤) ان قيم معاملات ثبات الفا - كرونباخ للمحاور الفرعية تراوحت بين ٠.٧١٩ و٠.٩٢٤ وبلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة ٠.٩٣٨ مما يشير الى ان الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات ممتاز.

• رابعاً : أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS) وتتمثل هذه الأساليب فيما يأتي:

« التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

« المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) " Weighted Mean " وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

« المتوسط الحسابي " Mean " وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

« تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

• الإجابة عن أسئلة الدراسة:

• إجابة السؤال الأول:

١- ما مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من حيث البرامج الدراسية - كفاءة أساتذة المقررات الدراسية - البيئة الأكاديمية - الخدمات المساندة) من وجهة نظرهم؟

للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لكل فقرة، وترتيب الفقرات داخل المحور ثم حساب المتوسط الحسابي الموزون للمحور والانحراف المعياري العام للمحور وهذا يتضح من خلال استعراض نتائج الجداول (٥) و(٦) و(٧) و(٨) التالية:

• أولاً : البرامج الدراسية

جدول (٥) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لكل فقرة وترتيب الفقرات لمحور البرامج الدراسية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات				تكرار نسب مئوية	الفقرات	م	
			غير موافق جدا	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق جدا				
٥	١.١٩٧	٣.١٣	٥٦ %١١.٥	٨٥ %١٧.٥	١٥٠ %٣٠.٨	١٢٩ %٢٦.٥	٦٧ %١٣.٨	ك %	١	تستطلع الجامعة رأيي كطالب حول المقررات الدراسية التي يقدمها البرنامج.
٤	٠.٩٧٢	٣.١٨	٢٨ %٥.٧	٦٨ %١٤	٢١٧ %٤٤.٦	١٣٣ %٢٧.٣	٤١ %٨.٤	ك %	٢	ترتبط المقررات الدراسية التي يقدمها البرنامج بميولها اهتماماتي.
١	٠.٩١٨	٣.٥٥	١٥ %٣.١	٣٧ %٧.٦	١٦١ %٣٣.١	٢١١ %٤٣.٣	٦٣ %١٢.٩	ك %	٣	تتيح المقررات الدراسية التي يقدمها البرنامج فرصة أكبر لمواصلة دراستي الجامعية.
٢	١.٠٦٠	٣.٤٥	٢٥ %٥.١	٥٩ %١٢.١	١٥٣ %٣١.٤	١٧١ %٣٥.١	٧٩ %١٦.٢	ك %	٤	تزيد المقررات الدراسية في البرنامج من ثقتي بنفسي.
٣	١.٢٧١	٣.٢٦	٥٩ %١٢.١	٧٦ %١٥.٦	١٢٤ %٢٥.٥	١٣٥ %٢٧.٧	٩٣ %١٩.١	ك %	٥	يتناسب كم المعلومات في كل مقرر دراسي مع عدد الساعات المخصصة له.
٦	١.٣١٥	٢.٩٣	٩٤ %١٩.٣	٨٧ %١٧.٩	١٣٣ %٢٧.٣	١٤ %٢.٤	٦٩ %١٤.٢	ك %	٦	يمكن الحصول على الكتب الخاصة بالمقررات الدراسية بسهولة.
٨	١.٣٠٥	٢.٣٧	١٧٩ %٣٦.٨	٨٥ %١٧.٥	١٢٥ %٢٥.٧	٥٨ %١١.٩	٤٠ %٨.٢	ك %	٧	تناسب موايد المحاضرات مع رغبتني.
٧	١.٣٣٤	٢.٧٩	١١٤ %٢٣.٤	٨٩ %١٧.٥	١٢٨ %٢٦.٥	٩٣ %١٩.١	٦٢ %١٢.٧	ك %	٨	تتوفر برامج للأشطة اللاصفية.

المتوسط الحسابي العام للمحور ٣.٠٨ " موافق الى حد ما " الانحراف المعياري العام للمحور ١.١٧٢

من خلال استعراض الجدول رقم (٥)، يلاحظ أن المتوسط العام لمحور البرامج الدراسية بلغت قيمته (٣.٠٨)، بدرجة استجابة (موافق الى حد ما)، وجاء الانحراف المعياري (١.١٧٢) مما يدل على قله تشتت في استجابات الطلاب على الفقرات الخاصة بالبرامج الدراسية.

وبالنسبة لترتيب الفقرات، فقد جاءت الفقرة رقم "٣" (تتيح المقررات الدراسية التي يقدمها البرنامج فرصة أكبر لمواصلة دراستي الجامعية) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٣.٥٥). يليها في الترتيب الفقرة رقم "٤" (تزيد المقررات الدراسية في البرنامج من ثقتي بنفسي) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٥). يليها

الفقرة رقم "٥" (يتناسب كم المعلومات في كل مقرر دراسي مع عدد الساعات المخصصة له) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٦). بينما جاءت الفقرة رقم "٨" (تتوفر برامج للأنشطة اللاصفية) في الترتيب قبل الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٢.٧٩). ثم جاءت الفقرة رقم "٧" (تتناسب مواعيد المحاضرات مع رغبتني) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٢.٣٧).

ويمكن أن تعزى هذه النتيجة الى أن البرامج التحضيرية ليس لها مبنى مخصص للدراسة والأنشطة، بل يتم التدريس في مباني الكليات المختلفة في الفترة المسائية، وقد ترتب على ذلك الحد من توفير أنشطة لا صفية، كما جعل وقت المحاضرات غير مناسب لكثير من الطلاب. وينفق ذلك مع ما توصلت اليه دراسة كارا وديشيلد (Kara & DeShield, 2004)، ودراسة ألوديد وآخرون (Aluede et al, 2006)، ودراسة جليدان (٢٠١٠). فيما تختلف نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه كل من دراسة السلولي وإبراهيم (٢٠١٠)، والنذير وخشان (٢٠١٠).

• ثانياً: كفاءة أساتذة المقررات الدراسية:

◀ من خلال استعراض الجدول (٦) يلاحظ أن المتوسط العام لمحور كفاءة أساتذة المقررات بلغت قيمته "٣.٥٦"، بدرجة استجابة (موافق)، وجاء الانحراف المعياري ١.١٠٤ مما يدل على قله التشتت في استجابات الطلاب على الفقرات الخاصة بكفاءة أساتذة المقررات الدراسية.

◀ وقد جاء ترتيب الفقرات كالتالي: الفقرة رقم "٥" (يلتزم الأستاذ بالوقت المخصص للمحاضرات) في الترتيب الاول بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٦). يليها في الترتيب الفقرة رقم "١" (يسعى الأستاذ إلى تحقيق أهداف المقرر الدراسي بكفاءة عالية) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٧٩). يليها الفقرة رقم "١٤" (يحافظ الأستاذ على علاقات إنسانية طيبة مع الطلاب) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٧٧). بينما جاءت الفقرة رقم "٧" (ينوع الأستاذ في أساليب التدريس حسب المادة المقدمة) في الترتيب قبل الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٣.٣٠). ثم جاءت الفقرة رقم "١٠" (يتقبل الأستاذ وجهة نظر الطلاب المخالفة له في الرأي) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٩).

◀ ويمكن أن يعزو الباحث ارتفاع درجة الموافقة على كفاءة الأساتذة إلى دقة المعايير التي تضعها جامعة الامام لا اختيار أعضاء هيئة التدريس فيها سواء التابعين للجامعة أو ما توفره الشركات المشغلة التي تقوم بتوفير أعضاء هيئة التدريس لمقررات البرامج التحضيرية، ولكون عمادة البرامج التحضيرية لا تترك مهمة اختيارهم للشركات المشغلة للبرامج التحضيرية، بل تشارك بشكل مباشر في اختيار هؤلاء الأساتذة. وكذلك وجود الاشراف والمتابعة المستمرة من قبل عمادة التحضيرية لأعضاء هيئة التدريس. وتتفق هذه النتائج مع النتائج التي توصلت اليها دراسة كل من آل عايش (٢٠٠٨)، الصارمي وزايد (٢٠٠٦)، وصوالحة والعمري (٢٠١٣)، وتختلف نتائج الدراسة

الحالية مع ما توصلت اليه نتائج دراسة عبد العال (٢٠١٠)، والحجار والمبحوح (٢٠٠٨).

جدول (٦) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة وترتيب الفقرات لمحور كفاءة اساتذة المقررات الدراسية

م	الفقرات	تكرار نسب مئوية	الاستجابات			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
			موافق جدا	موافق الى حد ما	غير موافق جدا			
١	يسعى الأستاذ إلى تحقيق أهداف المقرر الدراسي بكفاءة عالية.	١١٣ %٢٣.٣	٢٠٠ %٤١.١	١٤٠ %٢٨.٧	٢٠ %٥.١	٩ %١.٨	٣.٧٩	٢
٢	يقدم الأستاذ المعلومات في تسلسل منطقي.	١٢٣ %٢٥.٣	١٧٤ %٣٥.٧	١٤٠ %٢٨.٧	٣١ %٦.٤	١٩ %٣.٩	٣.٧٢	٥
٣	يظهر الأستاذ تمكنه من المادة التي يعرضها.	١٣٣ %٢٧.٣	١٦٥ %٣٣.٩	١٤١ %٢٩	٢٧ %٥.٥	٢١ %٤.٣	٣.٧٤	٤
٤	يتمتع الأستاذ بأسلوب يجذب اهتمامي كطالب.	٩٣ %١٩.١	١٢٩ %٢٦.٥	١٦١ %٣٣.١	٧٢ %١٤.٨	٣٢ %٦.٦	٣.٣٧	١١
٥	يلتزم الأستاذ بالوقت المخصص للمحاضرات.	١٧٨ %٣٦.٦	١٤٨ %٣٠.٤	١١١ %٢٢.٨	١٤ %٢.٩	٣٦ %٧.٤	٣.٨٦	١
٦	يطرح الأستاذ أسئلة مثيرة للتأمل والتفكير.	٩٢ %١٨.٩	١٢٠ %٢٤.٦	١٧٠ %٣٤.٩	٧١ %١٤.٦	٣٤ %٧	٣.٣٤	١٢
٧	ينوع الأستاذ في أساليب التدريس حسب المادة القيمة.	٩٦ %١٩.٧	١٢٢ %٢٥.١	١٤٥ %٢٩.٨	٧٨ %١٦	٤٦ %٩.٤	٣.٣٠	١٣
٨	يتحدث الأستاذ بلغة مفهومة لدى غالبية الطلاب.	١٣٢ %٢٧.١	١٦٦ %٣٤.١	١٢٨ %٢٦.٣	٣٦ %٧.٤	٢٥ %٥.١	٣.٧٠	٦
٩	يتمتع الأستاذ بقدرات قيادية عالية.	١٥٠ %٢١.٦	١٤٠ %٢٨.٧	١٨٣ %٣٧.٦	٤٤ %٩	١٥ %٣.١	٣.٥٧	٨
١٠	يتقبل الأستاذ وجهة نظر الطلاب المخالفة له في الرأي.	١٠٠ %٢٠.٥	١١٤ %٢٣.٤	١٥٦ %٣٢	٦٤ %١٣.١	٥٣ %١٠.٩	٣.٢٩	١٤
١١	يشجع الأستاذ طلاب البرامج التحضيرية على المشاركة الإيجابية.	١٢٧ %٢٦.١	١٣٥ %٢٧.٧	١٦٦ %٣٤.١	٣٧ %٧.٦	٢٢ %٤.٥	٣.٦٣	٧
١٢	يقيم الأستاذ أداء طلاب البرامج التحضيرية بشكل موضوعي.	٩٢ %١٨.٩	١٤١ %٢٩	١٧٢ %٣٥.٣	٥٧ %١١.٤	٢٥ %٥.١	٣.٤٥	٩
١٣	يشجع الأستاذ طلاب البرامج التحضيرية على التقويم الذاتي.	١٠٠ %٢٠.٥	١٢٤ %٢٥.٥	١٥٤ %٣١.٦	٨٢ %١٦.٨	٢٧ %٥.٥	٣.٣٩	١٠
١٤	يحافظ الأستاذ على علاقات إنسانية طيبة مع الطلاب.	١٥٣ %٣١.٤	١٤٥ %٢٩.٨	١٣٨ %٢٨.٣	٢٦ %٥.٣	٢٥ %٥.١	٣.٧٧	٣

المتوسط الحسابي العام للمحور ٣.٥٦ "موافق" الانحراف المعياري العام للمحور ١.١٤

• ثالثاً: البيئة الأكاديمية

جدول (٧) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لكل فقرة وترتيب الفقرات لمحور البيئة الأكاديمية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات				تكرار نسب مئوية	الفقرات	م
			غير موافق جداً	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق جداً			
٣	١.٤٧٥	٣.٠٨	١١٥ ٪٢٣.٦	٥٤ ٪١١.١	١٠٣ ٪٢١.١	١٠٤ ٪٢١.٤	١١١ ٪٢٢.٨	ك ٪	١
١	١.٣١١	٣.٦٥	٤٦ ٪٩.٤	٥٢ ٪١٠.٧	٩٨ ٪٢٠.١	١١٨ ٪٢٤.٢	١٧٣ ٪٣٥.٥	ك ٪	٢
٤	١.٤٥٣	٢.٩٣	١١٨ ٪٢٤.٢	٧٤ ٪١٥.٢	١١٦ ٪٢٣.٨	٧٨ ٪١٦	١٠١ ٪٢٠.٧	ك ٪	٣
٧	١.٣٦٠	٢.٦٩	١٣٩ ٪٢٨.٥	٧٠ ٪١٤.٤	١٤١ ٪٢٩	٧٦ ٪١٥.٦	٦١ ٪١٢.٥	ك ٪	٤
٥	١.٢٤٥	٢.٨٦	٩٢ ٪١٨.٩	٨٧ ٪١٧.٩	١٥٨ ٪٣٢.٤	٩٧ ٪١٩.٩	٥٣ ٪١٠.٩	ك ٪	٥
٦	١.٢٧٩	٢.٨٥	١٤ ٪٢.٤	٧٣ ٪١٥	١٥٧ ٪٣٢.٢	٩٨ ٪٢٠.١	٥٥ ٪١١.٣	ك ٪	٦
٢	١.٢٨٨	٣.٥٩	٤٠ ٪٨.٢	٥٨ ٪١١.٩	١٢٨ ٪٢٦.٣	٩٤ ٪١٩.٣	١٦٧ ٪٣٤.٣	ك ٪	٧
٨	١.٣٦٤	٢.٤١	١٧٧ ٪٣٦.٣	٩١ ٪١٨.٧	١١١ ٪٢٢.٨	٥٤ ٪١١.١	٥٤ ٪١١.١	ك ٪	٨
١١	١.٣٦٨	٢.١٥	٢٤٦ ٪٥٠.٥	٥٤ ٪١١.١	٩٩ ٪٢٠.٣	٤٣ ٪٨.٨	٤٥ ٪٩.٢	ك ٪	٩
٩	١.٣٢١	٢.٣٩	١٨٤ ٪٣٧.٨	٧٠ ٪١٤.٤	١٣١ ٪٢٦.٩	٦٢ ٪١٢.٧	٤٠ ٪٨.٢	ك ٪	١٠
١٠	١.٢٦٩	٢.٢٧	١٩٦ ٪٤٠.٢	٧٤ ٪١٥.٢	١٣٦ ٪٢٧.٩	٤٨ ٪٩.٩	٣٣ ٪٦.٨	ك ٪	١١

المتوسط الحسابي العام للمحور ٢.٨١ " موافق الى حد ما " الانحراف المعياري العام للمحور ١.٣٣٩

باستعراض الجدول رقم (٧) يتضح أن المتوسط العام لمحور البيئة الأكاديمية بلغت قيمته "٢.٨١"، بدرجة استجابة (موافق الى حد ما)، وجاء الانحراف المعياري ١.٣٣٩ مما يدل على قله التشتت في استجابات الطلاب على الفقرات الخاصة بالبيئة الأكاديمية.

أما ترتيب الفقرات، فقد جاءت الفقرة رقم "٢" (تتوفر في القاعات الدراسية إضاءة تتناسب مع مساحتها) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٣.٦٥). يليها في الترتيب الفقرة رقم "٧" (تتوفر دورات مياه نظيفة) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٥٩). يليها الفقرة رقم "١" (تتناسب مساحة القاعات الدراسية بالجامعة مع أعداد طلاب السنة التحضيرية) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٠٨). بينما جاءت الفقرة رقم "١١" (تتناسب أسعار الوجبات مع مستويات جميع الطلاب المادية) في

الترتيب قبل الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٢٠٧). ثم جاءت الفقرة رقم "٩" (تتوفر مواقف للسيارات كافية للطلاب) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٢٠١٥).

وبالنظر إلى عدم وجود مبنى خاص للبرامج التحضيرية، يمكن القول أن هذه النتيجة طبيعية، حيث لا يمكن لعمادة البرامج التحضيرية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية التحكم بشكل كاف بالبيئة التعليمية، مما يفسر كون نتيجة الاستجابة لهذا المحور جاءت بدرجة (موافق الى حد ما). وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت اليه نتائج دراسة التقي وآخرون (٢٠٠٨).

• رابعا: الخدمات المساندة

جدول (٨) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل

فقرة وترتيب الفقرات لمحور الخدمات المساندة

م	الفقرات	تكرار نسب مئوية	الاستجابات					الانحراف المعياري	الترتيب
			موافق جدا	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق جدا	غير موافق		
١	تتوفر خدمات التوجيه والإرشاد بشكل مناسب.	١١٧ %٢٤	١٥٤ %٣٦.٦	١٤٣ %٢٩.٤	٤٦ %٩.٤	٢٧ %٥.٥	٣.٥٩	١.١١٦	٤
٢	يتواجد المرشد الأكاديمي في ساعاته المكتبية.	١٥٣ %٣٦.٤	١٧٩ %٣٦.٨	١٠٨ %٢٢.٢	٢٢ %٤.٥	٢٥ %٥.١	٣.٨٤	١.٠٧٦	٢
٣	يسهل تواصل الطلاب مع المرشد الأكاديمي.	١٨٦ %٣٨.٢	١٤٣ %٢٩.٤	١١٤ %٢٣.٤	٣٠ %٦.٢	١٤ %٢.٩	٣.٩٣	١.٠٥٨	١
٤	يتم توعية الطلاب بحقوقهم وواجباتهم.	١٠١ %٢٠.٧	١٢٩ %٢٦.٥	١٧٠ %٣٤.٩	٥٠ %١٠.٣	٣٧ %٧.٦	٣.٤٢	١.١٥٠	٥
٥	يلم المرشد الأكاديمي باللوائح والأنظمة.	١٥١ %٣١	١٤٦ %٣٠	١٣٥ %٢٧.٧	٤٠ %٨.٢	١٥ %٣.١	٣.٧٧	١.٠٧٠	٣
٦	توجد مساعدات مادية للطلاب ذوي الدخل الخفص.	٦٩ %١٤.٢	٨١ %١٦.٦	١٥٦ %٣٢	٧١ %١٤.٦	١١٠ %٢٢.٦	٢.٨٥	١.٣٢٨	٩
٧	تتوفر في المكتبة المراجع والدوريات الحديثة اللازمة للدراسة.	١٠٩ %٢٢.٤	١٢٦ %٢٥.٩	١٤٧ %٣٠.٢	٥٢ %١٠.٧	٥٣ %١٠.٩	٣.٣٨	١.٢٤٦	٦
٨	يتم أخذ رأي الطلاب في الأمور المتعلقة بهم مثل (الجدول، ومواعيد الاختبارات).	٤٨ %٩.٩	٦٩ %١٤.٢	٧٦ %١٥.٦	٧٤ %١٥.٢	٢٢٠ %٤٥.٢	٢.٢٨	١.٤٠٩	١٠
٩	يمكن الوصول للمسؤولين من البرامج التحضيرية بسهولة.	٧١ %١٤.٦	٩٢ %١٨.٩	١٥٠ %٣٠.٩	٨٣ %١٧	٩١ %١٨.٧	٢.٩٣	١.٢٩٩	٧
١٠	يتواصل المسؤولون مع طلاب البرامج التحضيرية عبر وسائل التواصل الإلكتروني مثل تويتر وفيسبوك وغيرها.	٧٥ %١٥.٤	١٠٦ %٢١.٨	١٢٩ %٢٦.٥	٦١ %١٢.٥	١١٦ %٢٣.٨	٢.٩٢	١.٣٨١	٨

المتوسط الحسابي العام للمحور ٣.٢٩ "موافق الى حد ما" الانحراف المعياري العام للمحور ١.٢١٤

بالنظر إلى الجدول رقم (٨) يتضح أن المتوسط العام لمحور الخدمات المساندة بلغت قيمته "٣.٢٩" بدرجة استجابة (موافق الى حد ما)، وجاء الانحراف المعياري ١.٢١٤ مما يدل على قله التشتت في استجابات الطلاب على الفقرات الخاصة بالخدمات المساندة.

وبالنسبة لترتيب الفقرات، فجاءت الفقرة رقم "٣" (يسهل تواصل الطلاب مع المرشد الأكاديمي) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٣). يليها في الترتيب الفقرة رقم "٢" (يتواجد المرشد الأكاديمي في ساعاته المكتبية) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٤). يليها الفقرة رقم "٥" (يلم المرشد الأكاديمي باللوائح والأنظمة) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٧٧). بينما جاءت الفقرة رقم "٦" (توجد مساعدات مادية للطلاب ذوي الدخل المخفض) في الترتيب قبل الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٢.٨٥). ثم جاءت الفقرة رقم "٨" (يتم أخذ رأي الطلاب في الأمور المتعلقة بهم مثل الجداول، ومواعيد الاختبارات) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٢.٢٨).

وتشير هذه النتائج إلى أن الطلاب راضون عن الخدمات المساندة المتعلقة بالإرشاد الأكاديمي، ويعزو الباحث ذلك الى وجود وحدة للإرشاد الأكاديمي خاصة بطلاب البرامج التحضيرية تقدم عدة برامج مثل: برامج توجيهية للطلاب المستجدين، وبرامج إرشادية لمساعدة الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، وبرامج إرشادية للطلاب المتعثرين، وبرامج إرشادية لطلاب المنح الدراسية. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع النتائج التي توصلت لها دراسة كل من المرشد وآخرون (٢٠١٢)، ودراسة كارا وديشيلد (Kara & DeShield, 2004) التي أكدت رضا الطلاب على الخدمات التعليمية والخدمات الإرشادية في الكليات التي يدرسون فيها. وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من الحجار والمبحوح (٢٠٠٨)، والصارمي وزايد (٢٠٠٦) والتي أكدت عدم رضا الطلاب عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة اليهم.

• الترتيب العام لمستويات رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية:

جدول (٩) يوضح ترتيب مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من حيث (البرامج الدراسية - كفاءة أساتذة المقررات الدراسية - البيئة الأكاديمية - الخدمات المساندة) في ضوء المتوسط الحسابي الموزون

الترتيب	قيمة المتوسط الحسابي	مستويات الرضا
٣	٣.٠٨	البرامج الدراسية
١	٣.٥٦	كفاءة أساتذة المقررات الدراسية
٤	٢.٨١	البيئة الأكاديمية
٢	٣.٢٩	الخدمات المساندة
	٣.١٩	المتوسط العام للرضا

يتضح من الجدول رقم (٩) أن مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية عن (كفاءة أساتذة المقررات الدراسية) كان الأعلى بمتوسط حسابي بلغ "٣.٥٦"، أي بدرجة (موافق). بينما جاء مستوى رضاهم عن (الخدمات المساندة) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ "٣.٢٩"، أي بدرجة (موافق إلى حد ما). وجاء مستوى رضاهم عن (البرامج الدراسية) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ "٣.٠٨"، أي بدرجة (موافق إلى حد ما) أيضاً. وفي المرتبة الأخيرة، جاء مستوى الرضا عن (البيئة الأكاديمية) وذلك بمتوسط حسابي بلغ "٢.٨١"، أي بدرجة (موافق إلى حد ما) كذلك. وبناء على هذه النتيجة فإن مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بشكل عام جاء بدرجة (موافق إلى حد ما) وبمتوسط حسابي بلغ "٣.١٩". ويمكن تفسير حصول (كفاءة أساتذة المقررات الدراسية) على المرتبة الأولى إلى أن الأساتذة يهتمون باختيارهم بعناية من قبل الجامعة من خلال إجراء المقابلات الشخصية قبل توظيفهم للعمل في الشركات المزودة للخدمة. وفي نفس الوقت فإن حصول (البيئة الأكاديمية) على المرتبة الأخيرة قد يكون عائد إلى عدم وجود مبنى خاص بالبرامج التحضيرية، حيث يتم تدريس الطلاب في مباني الكليات الأخرى. مما يجعل التحكم في البيئة الأكاديمية مهمة صعبة. وعلى حد علم الباحث فإن الدراسة الحالية هي الدراسة الأولى التي تقيس درجة رضا الطلاب على جميع مكونات العملية التعليمية بالجامعة بخلاف الدراسات الأخرى التي تكتفي بمكون واحد أو مكونين على الأكثر من مكونات العملية التعليمية. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع النتائج التي توصلت إليها نتائج دراسة كل من كارا وديشيلد (Kara & DeShield, 2004)، ودراسة السلولي وإبراهيم (٢٠١٠). وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع النتائج التي توصلت إليها دراسة عبد العال (٢٠١٠)، ودراسة الحجار والمبحوح (٢٠٠٨).

إجابة السؤال الثاني:

• ٢- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من حيث (البرامج الدراسية - كفاءة أساتذة المقررات الدراسية - البيئة الأكاديمية - الخدمات المساندة) تعزى لاختلاف المسار الدراسي؟

للإجابة على هذا السؤال استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي ANOVA بالنسبة إلى محاور الدراسة الأربعة الخاصة برضا الطلاب عن البرامج التحضيرية (البرامج الدراسية - كفاءة أساتذة المقررات الدراسية - البيئة الأكاديمية - الخدمات المساندة) كل على حدة في ضوء متغير المسار الدراسي (العلوم الإنسانية - العلوم الإدارية - العلوم الطبيعية - العلوم الصحية - اللغات والترجمة)، كما يتضح من خلال الجدول رقم (١٠):

جدول (١٠) تحليل التباين أحادي الاتجاه لمستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية حسب المسار الدراسي

المتغير	مصدر التباين	مجموع التريعات	درجات الحرية	متوسط التريعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
البرامج الدراسية	بين المجموعات	٣٤٠٥٠٢	٤	٨٥٠١٢٦	٢٠٨٩٨	٠٠١
	داخل المجموعات	١٤١٥٩٠٦٧٩	٤٨٢	٢٩٠٣٧٧		
	الكلية	١٤٥٠٠٠١٨١				
كفاءة أساتذة المقررات الدراسية	بين المجموعات	١٩٧٠٠٨٦٧	٤	٤٩٢٠٧١٧	٤٠١٦٧	٠٠١
	داخل المجموعات	٥٦٩٨٨٠٦٨١	٤٨٢	١١٨٠٢٣٤		
	الكلية	٥٨٩٥٩٠٥٤٨				
البيئة الأكاديمية	بين المجموعات	١٥٥٥٠١٠٨	٤	٣٨٨٠٧٧٧	٥٠١٥٤	٠٠١
	داخل المجموعات	٣٦٣٥٨٠٧٦٩	٤٨٢	٧٥٠٤٣٣		
	الكلية	٣٧٩١٣٠٨٧٧				
الخدمات المساندة	بين المجموعات	٧٢٤٠١٨٧	٤	١٨١٠٤٧	٢٠٨٨٥	٠٠١
	داخل المجموعات	٣٠٢٥١٠٩٠٧	٤٨٢	٦٢٠٧٦٣		
	الكلية	٣٠٩٧٦٠٩٤				

يتضح من الجدول رقم (١٠) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠٠١ بين المسارات الدراسية (العلوم الانسانية - العلوم الادارية - العلوم الطبيعية - العلوم الصحية - اللغات والترجمة) في ابعاد الرضا (البرامج الدراسية - كفاءة أساتذة المقررات الدراسية - البيئة الأكاديمية - الخدمات المساندة) ولمعرفة اتجاه هذه الفروق استخدم الباحث اختبار شيفيه Scheffe وهذا يتضح من الجدول رقم (١١):

جدول رقم (١١) اختبار شيفيه لتحديد مصادر الفروق في مستوى الرضا بين المسارات الدراسية

محاو الرضا	العلوم الانسانية ن=١٠٤	العلوم الادارية ن=١٩٤	العلوم الطبيعية ن=١٦٠	العلوم الصحية ن=١٧	اللغات والترجمة ن=١٢	اتجاه الفروق بطريقة شيفيه			
						١٠٢	١٠٣	٢٠٣	١٠٤
البرامج الدراسية	٢٥٠٧٦٩	٢٤٠٩٠٧	٢٤٠١٢٥	٢١٠٨٢٣	٢٣٠٤١٦	◆	—	—	—
كفاءة أساتذة المقررات الدراسية	٥٣٠٧٣٠	٤٨٠٨٢٩	٤٩٠١٣٧	٤٧٠٩٤١	٤٧٠٥٨٣	◆	◆	—	—
البيئة الأكاديمية	٣٢٠١٧٣	٢٩٠٨١٦	٣٢٠٣٥٠	٢٤٠٣٥٢	٢٨٠٨٨٣	◆	—	—	—
الخدمات المساندة	٣٤٠٨٠٧	٣٢٠٢٤٧	٣١٠٦٧٥	٣٠٠٧٠٥	٣٢٠٥٠٠	—	◆	—	—

يتضح من خلال استعراض الجدول رقم (١١) لاختبار شيفيه، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠٠٠٥ بين المسارات المختلفة باختلاف محاور مستوى رضا الطلاب في البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وهي كما يلي:

- ◀ في محور البرامج الدراسية: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مسار العلوم الانسانية ومسار العلوم الادارية لصالح مسار العلوم الانسانية .
- ◀ في محور كفاءة أساتذة المقررات الدراسية: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مسار العلوم الانسانية ومسار العلوم الادارية لصالح مسار العلوم الانسانية. كما توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مسار العلوم الانسانية والعلوم الطبيعية لصالح مسار العلوم الانسانية أيضا .
- ◀ في محور البيئة الاكاديمية: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مسار العلوم الانسانية ومسار العلوم الصحية لصالح العلوم الانسانية.
- ◀ في محور الخدمات المساندة توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مسار العلوم الانسانية ومسار العلوم الطبيعية لصالح مسار العلوم الانسانية.

وقد تكون هذه النتيجة بسبب أن مسار الدراسة في العلوم الانسانية من المسارات التي تركز عليها جامعة الامام التركيز الأكبر باعتبار أن معظم الطلبة الملتحقين بالجامعة يدخلون في هذا المسار، مما جعله محل اهتمام من ادارة برامج السنة التحضيرية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع النتائج التي توصلت إليها دراسة عبد الغفار (٢٠٠٣) حيث أكدت على وجود فروق في الرضا التعليمي يعود لاختلاف التخصص، بينما لا توجد فروق تعود لاختلاف الصفوف الدراسية، ودراسة هول وآخرون (Hall et al, 2005) التي أظهرت أن هناك فروقا في درجة رضا الطلاب تعود لاختلاف المسار الدراسي، ودراسة حسن (٢٠٠٦) التي توصلت الى وجود فروق دالة إحصائياً في الرضا التعليمي وأبعاده باختلاف متغير التخصص.

- **إجابة السؤال الثالث: ما المقترحات التي قد تسهم في رفع مستوى رضا طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من حيث البرامج الدراسية - كفاءة أساتذة المقررات الدراسية - البيئة الأكاديمية - الخدمات المساندة، من وجهة نظرهم؟**
- للإجابة على هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لكل فقرة وترتيب الفقرات داخل المحور، ثم حساب المتوسط الحسابي الموزون للمحور والانحراف المعياري العام للمحور وهذا يتضح من خلال استعراض نتائج الجدول (١٢). بالنظر إلى الجدول (١٢) يتضح أن المتوسط الحسابي لمحور المقترحات بلغت قيمته "٣.٩١" بدرجة استجابة (موافق) مما يدل على اقتناع الطلاب بالمقترحات المتضمنة بالمحور. وجاء الانحراف المعياري ١.٢٤٧ مما يدل على قله التشتت في استجابات الطلاب على الفقرات. كما يتضح أن أهم المقترحات التي تسهم في رفع مستوى رضا الطلاب في السنة التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية كانت كما يلي: المقترح رقم "١٥" (ضرورة تواصل المسؤولين مع الطلبة عبر وسائل التواصل الإلكتروني) كمقترح اول بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٦). بينما جاء المقترح رقم "٩" (تخفيض أسعار الوجبات المقدمة في المطاعم) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٠). وجاء المقترح رقم "٨" (زيادة أعداد المطاعم وتنوعها) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٧).

جدول (١٢) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة وترتيب الفقرات لمحور المقترحات

م	الفقرات	تكرار نسب مئوية	الاستجابات			موافق	موافق جدا	الانحراف المعياري	الترتيب
			موافق	غير موافق	غير موافق جدا				
١	إيجاد آلية تسمح بالتعرف على شكاوي طلاب البرامجال التحضيرية.	ك %	٩٣ ٪١٩.١	٤٥ ٪٩.٢	١٥ ٪٢٦.٦	١٩٤ ٪٣٩.٨	١.٣٤٧	١٥	
٢	تضمين نتائج تقييم طلاب البرامجال التحضيرية للأستاذ في المعايير التي يمكن من خلالها الحكم على استمرار الأستاذ من عدمه.	ك %	١٣٢ ٪٢٧.١	٢٤ ٪٤.٩	١٤٦ ٪٣٠	١٥٢ ٪٣٦.٢	١.١٥٦	١٤	
٣	تفصيل صلية الإرشاد الأكاديمي للطلاب.	ك %	١٥٣ ٪٣٦.٤	١٦ ٪٣.٣	١٢٢ ٪٢٥.١	١٧٨ ٪٣٦.٦	١.٠٣٨	٧	
٤	توفير قنوات تواصل متعددة مع المرشد الأكاديمي.	ك %	١٣٠ ٪٢٦.٧	٣٦ ٪٥.٣	١١٩ ٪٢٤.٤	١٨١ ٪٣٧.٢	١.١٧٣	١٠	
٥	ضرورة إلمام المرشد الأكاديمي باللوائح والأنظمة.	ك %	١٤١ ٪٢٩	١٢ ٪٢.٥	١٥ ٪٣.١	٢٠٣ ٪٤١.٧	١.١٠١	٦	
٦	تكثيف برامج التوعية بالحقوق والواجبات للطلاب.	ك %	١٣٨ ٪٢٨.٣	٢٥ ٪٥.١	١١٠ ٪٢٢.٦	١٧٤ ٪٣٥.٧	١.٢١٧	١١	
٧	إشراك الطلاب باتخاذ القرارات المرتبطة بهم مثل (الجدول، ومواعيد الاختبارات).	ك %	٦٨ ٪١٤	١٨ ٪٣.٧	٧٥ ٪١٥.٤	٢٦٢ ٪٥٣.٨	١.٤٢١	٩	
٨	زيادة أعداد المعاصم وتوصيها.	ك %	٥٥ ٪١١.٣	٢٥ ٪٥.١	٦١ ٪١٢.٥	٢٩٦ ٪٦٠.٨	١.٣٦٤	٣	
٩	تحفيض أسعار الوجبات المقدمة في المعاصم.	ك %	٧٠ ٪١٤.٤	١٣ ٪٢.٧	٧١ ٪١٤.٦	٢٨٧ ٪٥٨.٩	١.٢٩٧	٢	
١٠	إقامة فعاليات وأنشطة تسهم في تنمية العلاقات الإنسانية بين الأساتذة والطلاب.	ك %	٧٨ ٪١٦	٣٣ ٪٦.٨	٩٩ ٪٢٠.٣	٢٣٩ ٪٤٩.١	١.٢٨٩	٨	
١١	توفير مواقف سيارات كافية للطالبات.	ك %	٦١ ٪١٢.٥	١٤ ٪٢.٩	٦٦ ٪١٣.٦	٢٨٩ ٪٥٩.٣	١.٣٧٧	٤	
١٢	الاهتمام بالأنشطة اللاصفية.	ك %	٩٥ ٪١٩.٥	١٩ ٪٣.٩	١٤١ ٪٢٩	١٩٢ ٪٣٩.٤	١.٢٣٨	١٢	
١٣	إعادة النظر في طرق تقويم الطلاب المعتمد.	ك %	١٥٥ ٪٣١.٦	٣٧ ٪٧.٦	١١٨ ٪٢٤.٢	١٨٨ ٪٣٨.٦	١.٢٢٢	١٣	
١٤	الحرص على عدم أداء الطالب أكثر من اختبار في اليوم الدراسي.	ك %	٨٠ ٪١٦.٤	١٨ ٪٣.٧	١٠٤ ٪٢١.٤	٢٥٤ ٪٥٢.٢	١.٢٠٧	٥	
١٥	ضرورة تواصل المسؤولين مع الطلبة عبر وسائل التواصل الإلكتروني.	ك %	٦٢ ٪١٢.٧	١٥ ٪٣.١	٨٥ ٪١٧.٥	٢٩٣ ٪٦٠.٢	١.٢١٠	١	

المتوسط الحسابي العام للمحور ٣.٩١ " موافق " الانحراف المعياري العام للمحور ١.٢٤٧

أما أقل المقترحات أهمية فكانت: المقترح رقم "١٣" (إعادة النظر في طرق تقييم الطلاب المتبعة) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٧٥)، يليه المقترح رقم "٢" (تضمين نتائج تقييم طلاب البرامج التحضيرية للأستاذ في المعايير التي يمكن من خلالها الحكم على استمرار الأستاذ من عدمه) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٧١). ثم جاء في المرتبة الأخيرة المقترح رقم "١" (إيجاد آلية تسمح بالتعرف على شكاوي طلاب البرامج التحضيرية) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٦٨).

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة كل من جليدان (٢٠١٠)، ودراسة الحجار والمبحوح (٢٠٠٨)، ودراسة السلولي وإبراهيم (٢٠١٠)، حيث أكدت هذه الدراسات على ضرورة إعادة النظر في تقييم الطلاب في المقررات لدراسية، وكذلك إعادة النظر في توزيع الساعات الدراسية على المقررات الدراسية.

• توصيات الدراسة:

◀ العمل على إيجاد وسائل سهلة للتواصل الإلكتروني بين الطلاب والمسؤولين في عمادة البرامج التحضيرية والجامعة بشكل عام، ليتمكن الطالب من إيصال صوته ببسر وسهولة.

◀ ضرورة العمل على إيجاد برنامج الكتروني (خاص بالارشاد الأكاديمي) يسمح باستقبال شكاوي واستفسارات الطلاب وتوجيهها إلى الجهة المختصة حسب طبيعة المشكلة، مما يسمح بسهولة التعامل مع استفسارات الطلاب.

◀ تحسين البيئة الأكاديمية التي يعايشها الطلاب بشكل مباشر مثل المطاعم والمواقف وغير ذلك مما يحتاجه الطالب.

◀ الاهتمام بالارشاد الأكاديمي للطلاب من حيث إعداد وتأهيل المرشدين الأكاديميين، وتوفير البرامج التدريبية اللازمة لهم، وتوفير قنوات تواصل متعددة مع المرشد الأكاديمي.

◀ إعادة النظر في طرق تقييم الطلاب المتبعة لتكون متنوعة بدلا من اعتمادها على طريقة واحدة فقط.

◀ إشراك الطلاب في صناعة القرارات المرتبطة بهم مثل (الجدول الدراسية، ومواعيد الاختبارات) وذلك من خلال إيجاد مجلس استشاري طلابي يساهم في صناعة القرارات المرتبطة بهم.

◀ إعادة النظر في طبيعة توزيع الساعات الدراسية للمقررات، والأخذ في الاعتبار حجم الجهد المبذول من الطالب في بعض المقررات مع انخفاض عدد الساعات المعتمدة لها بالمقارنة بمقررات أخرى.

◀ ضرورة إجراء دراسات حول مقارنة رضا الطلاب البرامج التحضيرية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية مع رضا طلاب البرامج التحضيرية بالجامعات السعودية الأخرى للوقوف على أوجه التشابه والاختلاف، للاستفادة منها في تطوير العمل بالبرامج التحضيرية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية.

• المراجع العربية:

- أبو النجا، محمد عبد العظيم (٢٠٠٨م). التسويق المتقدم، ط١، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
- أبو عابد، محمود أحمد (٢٠١٠). التدريب الفعال والمدرّب المحترف، ط١، أريد: دار الأمل للنشر.
- آل عايش، عبد الله حلفان (٢٠٠٨). مدى رضا طلاب كلية المعلمين بمكة المكرمة عن البرنامج الدراسي بالكلية. مجلة القراءة والمعرفة، مجلة محكمة - جامعة عين شمس - كلية التربية، من موقع <http://uqu.edu.sa/page/ar/16092>. تاريخ الدخول (٢٠١٣/١٢/٦).
- التقي، عبد المحسن عبد العزيز وآخرون (٢٠٠٨). انطباعات الطلبة وتوقعاتهم عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد ٣٦، العدد ٣.
- جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (٢٠١٣). http://www.imamu.edu.sa/support_deanery/preparatory_programs/d_ean_speech/Pages/deanship_speak.aspx. (تاريخ الدخول ٢٠١٣/١٢/١٤).
- جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (٢٠١٤). http://www.imamu.edu.sa/support_deanery/preparatory_programs/Pages/Mission.aspx. (تاريخ الدخول ٢٠١٤/١/٢).
- جامعة الملك سعود (١٤٣١هـ). توصيات اللقاء الدوري الرابع لوكلاء الجامعات السعودية للشؤون التعليمية والأكاديمية بعنوان: تقويم تجارب الجامعات السعودية للسنة التحضيرية والتحديات التي تواجه الجامعات في تطبيقها، الرياض: جامعة الملك سعود.
- جامعة الملك سعود (١٤٣٤هـ). الدليل التعريفي للسنة التحضيرية. الرياض: مطابع جامعة الملك سعود.
- جليدان، تغريد (٢٠١٠). دراسة وصفية للحاجات التعليمية وقياس مدى الرضا عنها لدى الطالبة الجامعية بالمدينة المنورة، بحث مقدم في ندوة التعليم الجامعي للفتاة: الأبعاد والتطلعات، المدينة المنورة: جامعة طيبة، من ٢٠١٠/١/٤ وحتى ٢٠١٠/١/٦.
- الحجار، رائد، والمبحوح، أحمد (٢٠٠٨). رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة الخدمات في عمليات التسجيل والإرشاد الأكاديمي، ورقة مقدمة في المؤتمر الثامن والعشرون للمنظمة العربية للمستقلين عن القبول والتسجيل في الجامعات العربية، القاهرة: الجامعة الأمريكية بالقاهرة، من ٢٠٠٨/٤/٧ وحتى ٢٠٠٨/٤/١٠.
- حسن، أحمد حسين محمد (٢٠٠٦). الرضا التعليمي لدى طلاب الإعلام التربوي (الصحافة المسرح) بكلية التربية النوعية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية. مؤتمر التعليم النوعي ودوره في التنمية البشرية في عصر العولمة، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، في الفترة من ١٢-١٣ أبريل.
- الحسني، سليم إبراهيم (٢٠٠٩م). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد الثاني، المجلد (٢٥)، ص ص ٢٨٥-٣١٢.
- خليل، أحمد سيد (٢٠٠٥). الجودة الشاملة في الجامعات العربية في ضوء الرؤى العالمية. المؤتمر التربوي الخامس بعنوان: جودة التعليم الجامعي، المجلد الأول، كلية التربية، جامعة البحرين، في الفترة من ١١ - ١٣ أبريل.
- رضا، هاشم حمدي (٢٠١٠). التدريب والتأهيل الإداري، ط١، الرياض: دار الرياء للنشر.
- السلولي، مسفر وإبراهيم، إبراهيم رفعت (٢٠١٠م) دراسة تحليلية لواقع اتجاه الطلاب الطلاب نحو الدراسة في عمادة السنة التحضيرية - جامعة الملك سعود. مجلة كلية التربية، بينها، العدد ٨٣، ص ص ١٦١ - ٢١٤.

- سليمان، سعاد والضامن، منذر (٢٠٠٧). الحاجات الإرشادية لطلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد ٨، العدد ٤، ص ص ١٦١-١٧٨.
- سماوي، فادي سعود (٢٠٠٦). تقييم دور جامعة البلقاء التطبيقية في تلبية حاجات الطلبة المتفوقين من وجهة نظر الطلبة المتفوقين في الجامعة /المركز. دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية.
- شرشير، صباح (٢٠٠٠). الرضا الوظيفي لدى مديري الدوائر في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية العاملين في محافظات شمال فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين: جامعة النجاح الوطنية.
- الصارمي، عبد الله، وزايد، كاشف (٢٠٠٦)، مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه. مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، السنة الحادية والعشرون، العدد ٢٣، ص ص ٥٩-٨٨.
- صوالحة، عونية عطا والعمرى، أسماء (٢٠١٣). دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد الحادي والعشرون، العدد الأول، يناير، ص ص ٤٠١-٤٤٧.
- عبد العال، أحمد (٢٠١٠). الكفاءة الداخلية بجامعة حائل في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم العالي، المجلد (٣)، العدد (٥)، ص ص ٤٦-٧٣.
- عبد الغفار، أنور فتحي (٢٠٠٣). الرضا التعليمي وعلاقته بالدافع للإنجاز لدى الطالبات المعلمات: الفائقات - العاديات، مجلة كلية التربية بالمنصورة، المجلد (٢) مايو، العدد (٥٢).
- العساف، صالح بن حمد (١٤١٦هـ). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الرياض: مكتبة العبيكان.
- العنقري، سلمان بن زيد (١٤٣٣هـ). المشكلات الأكاديمية والإدارية التي تواجه طلاب السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- الفوال، محمد خير أحمد (٢٠٠٧). آراء طلاب التعليم المفتوح (اختصاص رياض الأطفال) عن مستوى جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق. مجلة جامعة دمشق للبحوث التربوية، المجلد ٢٣، العدد الثاني، ص ص ٤٩-٩٤.
- المالكي، فؤاد (١٩٩٧). دراسة وتحليل رضا الطلاب عن مستوى أداء الخدمة التعليمية وعناصر العمل الإداري: بالتطبيق على الكلية التقنية بجدة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد (٢)، ص ص ١-٤٧.
- محمود، عبدالله (١٤٣١هـ). مشكلات طلاب وطالبات السنة التحضيرية في بعض الجامعات السعودية والإسلامية، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء الدوري الرابع لوكلاء الجامعات السعودية للشؤون التعليمية والأكاديمية، الرياض: جامعة الملك سعود، ١٤-١٥ ربيع ثاني.
- مركز ضمان الجودة بجامعة دمشق (٢٠٠٧). تقييم العمليات التربوية والإدارية وبيان الرسائل والخطة الاستراتيجية لجامعة دمشق. دمشق: جامعة دمشق.
- مصطفى، سعيد أحمد (٢٠٠٨م). رضا المتدربين عن جودة خدمات المؤسسات التدريبية، رسالة ماجستير، معهد الإنتاجية والجودة، الإسكندرية: الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.
- النذير، محمد، وخشان، خالد (٢٠٠٩). اتجاهات طلاب السنة التحضيرية بجامعة الملك سعود نحو استعمال الموقع الإلكتروني (ماث زون) McGraw-Hill أثناء تعلمهم مقرر الرياضيات

Precalculus، المؤتمر الدولي الأول للتعليم الالكتروني والتعليم عن بعد، المملكة العربية السعودية، ص ١-٤١.

- وزارة التعليم العالي (١٤٣١ هـ). *التعليم العالي بالأرقام، الطبعة (٢)، الرياض.*

• المراجع الأجنبية:

- Aluede, O., Imhonde, H. & Eguavoen, A. (2006). Academic, career and personal needs of Nigerian university students. *Journal of Instructional Psychology*, 33(1), 50.
- Baykal, Ulku et al (2005). Determining Student Satisfaction in a Nursing College, *Nurse Education Today*, 25(4), 255-262.
- El Ansari, Walid. (2003). Satisfaction Trends in Undergraduate Physiotherapy Education, *Physiotherapy*, 89(3), 171-185.
- Gitman, Lawrence J. & McDaniel, Carl D. (2005). *The Future of Business: The Essentials*. Mason, Ohio: South-Western.
- Hall, J., Binney, W., & Kennedy, W. (2005). Effective teaching in Universities: Are students' basic needs being satisfied in large classes. *International Journal of Learning*, 12(4), 309-318.
- Joby, John (2003). *Fundamentals of Customer-Focused Management: Competing Through Service*, Westport, Conn.: Praeger.
- Johnson, S. D., Aragon, S. R., Shaik, N., & Palma-Rivas N. (2000). Comparative analysis of learner satisfaction and learning outcomes in online and face-to-face learning environments, *Journal of Interactive Learning Research*, 11(1), 29-49.
- Kara, A. & DeShield, O. W. (2004). *Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation*, Pennsylvania State University-York Campus.
- Kotler, P., Keller, K. (2012). *Marketing Management*, 14th Edition, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- McGhie V. F. (2009) Teaching for a New Generation of Students: Understanding the Needs and Challenges of First-Year Students in the Learning Process. *The International Journal of Learning*, 16(9), 719-732.

