

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات

د. عونية عطا صوالحة و د. أسماء العمري

أستاذ مساعد في التربية

قسم علم النفس والتربية الخاصة قسم العلوم الإنسانية

جامعة عمان الأهلية - الأردن

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهمية الحاجات الأكاديمية من وجهة نظر طلبة جامعة عمان الأهلية، ومدى رضاهم عن تحقيقها من وجهة نظرهم وفقاً لأربعة مجالات تتعلق بالهيئة التدريسية، والإدارية، ومصادر التعلم، والحاجات الخاصة بالطلبة، وعلاقة مدى الرضا عن تحقق الحاجات بمتغيرات: الجنس، نوع الكلية، السنة الدراسية للطلاب، وجنسية الطالب. يتكون مجتمع الدراسة من طلبة الجامعة المسجلين في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2010/2011 والبالغ عددهم (4500) طالب وطالبة، وتم اختيار عينة الدراسة والبالغ عددها (365) طالباً وطالبة بطريقة عشوائية، طبقت عليها استبانة خاصة تكونت من (27) فقرة موزعة على (4) مجالات. وقد اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي الإحصائي. وكانت نتيجة الدراسة أن تقدير الطلبة لأهمية الحاجات الأكاديمية في الجامعة عموماً كان (متوسطاً) كما أن تقدير الطلبة لأهمية الحاجات بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس (عالياً جداً) وبالنسبة للمجالات التي تتعلق بالهيئة الإدارية ومصادر التعلم وحاجات الطلبة الخاصة كان (متوسطاً). كما أعطى الطلبة مستوى رضا (متوسطاً) عن تحقق الحاجات في الجامعة عموماً، في حين كان مستوى الرضا في المجالات التي تتعلق بالهيئة الإدارية وحاجات الطلبة الخاصة (منخفضاً)، أما المجالات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس، ومصادر التعلم فكان مستوى الرضا (متوسطاً). 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. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات والمقترحات منها:

1. أظهرت النتائج أن متوسط رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية، بشكل عام كان متوسطاً، لذا توصي الباحثتان صانعي القرار والجهات ذات العلاقة في جامعة عمان الأهلية للاستفادة من هذه النتيجة، ومتابعة المسؤولين لتحسين كافة الخدمات التربوية والتعليمية بما يحقق مستوى عالٍ من الرضا.
2. أظهرت النتائج أن متوسط رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية فيما يتعلق بعضو هيئة التدريس كان متوسطاً، بالرغم من درجة الأهمية لهذا المجال التي كانت عالية جداً، وهذا يحتم ضرورة إنشاء وتفعيل مركز الإرشاد والتطوير الوظيفي للتعرف على

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

طرق ووسائل تنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس لتلبية حاجات الطلبة المتعلقة بعضو هيئة التدريس

3. إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية للتعرف على الحاجات النفسية والاجتماعية لطلبة جامعة عمان الأهلية ومستوى الرضا عن تحقق تلك الحاجات ..

4. إجراء دراسة دورية تنبؤية مستقبلاً على طلبة جامعة عمان الأهلية، للتعرف على مدى ثبات أو تغيير نتائج الدراسة.

5. إجراء دراسات مماثلة في جامعات أخرى خاصة وحكومية، لمقارنة مستوى أهمية الحاجات ومقارنة مستوى الرضا عن تحقق تلك الحاجات

الكلمات الدالة: الحاجات الأكاديمية ، مستوى الرضا ، جامعة عمان الأهلية

Importance of Academic Needs and Students' Satisfaction of these Needs' Achievement in AL-Ahliyya Amman University: a Descriptive Study

Abstract: The study aimed at studying the importance of academic needs for Students in Al- Ahliyya Amman University and Students' Satisfaction of the achievement of these needs. The involved four parameters: faculty members, administration staff, learning resources and Students' specific needs. It also studied the relation between students' satisfaction level and variants of: gender, faculty type, academic year, and nationality. The population comprised university students enrolled in first semester, academic year 2010 / 2011, (4500) male and female students. A random sample of (365) students was chosen, and a 27- items questionnaire applied, covering (4) aspects. The study used the descriptive approach. The results were as follows:

Importance of academic needs ranked (average) in general; (average) for the administration staff, learning resources and Students specific needs; and (very high) for teaching members.

Level of satisfaction of students' needs achievement ranked (average) in general; (average) for both faculty members and learning resources; while ranking (low) for administration staff and Students specific needs.

The only variable that showed statistically significant difference was student nationality in favor of non-Jordanians, and this was only valid for teaching members and administration staff; whereas other variables showed no significant differences in aspects of learning resources and student specific needs.

In light of the results, the study offered some recommendations and proposals:

1. The results showed that the level of satisfaction of the Al-Ahliyyah Amman university students was (average) regarding the achievement of the academic needs in general. Therefore, the researchers recommended that decision makers and relevant authorities in Al-Ahliyyah Amman University make use of this result to improve all educational services to promote students' satisfaction level.
2. The results showed that the average level of students' satisfaction of academic needs achievement was (average) for faculty members compared

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

to students rating the same as (high). This requires establishing a counseling and career improvement Center to acquaint faculty members with methods of developing their skills so as to better satisfy students' needs.

3. Conducting a further study to identify students' psychological and social needs at Al-Ahliyyah Amman University, and their level of satisfaction of achievement.
4. Carrying out a periodical study about the students in Al-Ahliyyah Amman University to follow up the stability or change of the results of the study.
5. Conducting similar studies in other private and public universities to compare the importance of needs and the level needs' achievement satisfaction.

Keywords: Academic needs, Level of satisfaction, Al-Ahliyyah Amman University.

المقدمة:

إن التعرف على حاجات المتعلمين، وضرورة إشباعها، أمر في غاية الأهمية لإيجاد الدافع للتعلم، الذي يعد في غاية الأهمية لنجاح العملية التعليمية التعلمية. فكما ورد في دراسة (عودة و مرسى، 2000) نقلاً عن جليدان (2008) أن الإنسان لا يفكر ولا يتعلم العلم، ولا يقوم بأي سلوك إلا إذا كان مدفوعاً بحاجة ما تحركه إلى البحث والتقصي لتحقيق ما يشبع هذه الحاجة، مما دفع المهتمين من أنصار عملية التحفيز للتعليم بدراسة عوامل زيادة الدافعية لدى المتعلمين، فجاءت دراسة (قرينشيك و بوسيتلي (Grenchik, O'Connor, & Postelli 1999) لتؤكد ذلك حيث بينت نتائجها أن هناك عدة عوامل من شأنها أن تؤثر على الدافع إلى التعلم لدى الطلبة، وأحد هذه العوامل الأساسية هو إشباع حاجات المتعلمين الأساسية المتعلقة بكفاية أعضاء هيئة التدريس وقدرتهم على توفير كافة الوسائل لتسهيل العملية التعليمية وتوجيهها من جهة، ومتابعة المستجدات على الصعيد التقني والمعرفي من جهة أخرى. وأضاف الباحثان إلى أن الحاجات لدى المتعلمين أغلبها نفسية، اجتماعية، تعليمية، صحية، اقتصادية، وهي مرتبطة بهوية الطالب واتجاهاته ومشاعره، والإحساس بالتحكم الذاتي داخل البيئة الأكاديمية الجامعية. وأن هذه الحاجات متعلقة بجهات مختلفة كالهيات التدريسية والإدارية التي تتحمل مسؤولية تحقيق هذه الحاجات للمتعلمين.

كما ترى الباحثة كلابان (Klapan 2001) أن هناك شبه اتفاق عام على أهمية التعرف على الحاجات الأكاديمية لدى طلبة المرحلة الجامعية وضرورة إشباعها، إذ تعتبر هذه الحاجات القاعدة الأساسية لانطلاق أي نشاط أو عمل أو نظام تعليمي للمتعلمين بصفتهم أشخاصاً منفردين وبصفتهم جزءاً من المجتمع. لذلك كان لزاماً أن نتعرف على أهمية الحاجات الأكاديمية وقياس

مستوى رضا الطلبة الجامعيين عن تحققها في الواقع من وجهة نظرهم. (قرينشيك و أوكونور و بوستيلا ، Grenchik, O'Connor, & Postelli، 1999).

مشكلة الدراسة

تجلت مشكلة الدراسة في الكشف عن الحاجات الأكاديمية لطلبة جامعة عمان الأهلية وقياس مدى رضاهم عن تحقق هذه الحاجات من وجهة نظرهم .

إذ يعد رضا الطلبة عن المصادر الداعمة التي تحقق حاجاتهم وتساهم في تحسين تحصيلهم الأكاديمي أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، لأن جوهر العملية التعليمية هي مساعدة الطلبة على تحصيل المعارف والمهارات والنجاح فيها. وغياب رضا الطلبة يعني تدني جودة الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية وبالتالي تدني جودة التعليم ، وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء المؤسسة لتحقيق حاجاتهم يعد من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، ويساعد الإدارة على وضع استراتيجياتها وخطتها لرفع المستوى التعليمي. وقد تحددت مشكلة البحث في ملاحظة الباحثين تدني التحصيل الأكاديمي لدى طلبة الجامعة وازدياد نسبة الطلبة المتعثرين دراسياً وربما يفسر ذلك بعدم إشباع الحاجات التعليمية الأكاديمية ، كما أن ندرة وجود دراسات سابقة لمعرفة حاجات الطلبة وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء جامعاتهم لتلبية هذه الحاجات، وأثر بعض المتغيرات في مستوى الرضا، الأمر الذي دفع الباحثين لإجراء هذه الدراسة لتعرف حاجات الطلبة وقياس مدى رضاهم عن تحقق حاجاتهم التعليمية والأكاديمية من وجهة نظرهم وأثر بعض المتغيرات في مستوى الرضا وبالتحديد تسعى هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

أسئلة الدراسة:

1. ما مستوى أهمية الحاجات الأكاديمية بالنسبة لطلبة جامعة عمان الأهلية من وجهة نظرهم؟
2. ما مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية من وجهة نظرهم؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية عند طلبة جامعة عمان الأهلية تعزى لمتغير الجنس؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية عند طلبة جامعة عمان الأهلية تعزى لمتغير الكلية؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية عند طلبة جامعة عمان الأهلية تعزى لمتغير سنوات الدراسة؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية عند طلبة جامعة عمان الأهلية تعزى لمتغير الجنسية؟

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على الحاجات الأكاديمية لدى طلبة جامعة عمان الأهلية.
2. التعرف على مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية لطلبة جامعة عمان الأهلية.
3. التعرف على تأثير متغيرات (الجنس، نوع الكلية، عدد سنوات الدراسة، الجنسية) في تباين مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية لجميع أفراد عينة الدراسة من طلبة جامعة عمان الأهلية.

أهمية الدراسة:

تسعى الخدمات التعليمية والإدارية التي تقدمها الجامعة إلى تلبية حاجات الطالب الجامعي للحصول على المعرفة التي تعتبر النواة نحو تحقيق جودة عالية في العملية التعليمية التعليمية مما يساعد على وضع استراتيجيات وخطط تهدف إلى إحداث تحسين وتطوير حقيقي في البيئة الجامعية، وبناء عليه يمكن تلخيص أهمية البحث بالنقاط التالية:

1. يلقي المزيد من الضوء والاهتمام على موضوع الحاجات الأكاديمية لطلبة الجامعة ومستوى الرضا عن تحقق هذه الحاجات واثربعض المتغيرات عليه.
2. أنها تجرى على فئة هامة من المجتمع ألا وهي فئة طلبة الجامعة .
3. -الكشف عن الجهات المسؤولة لتلبية هذه الحاجات في جامعة عمان الأهلية من أجل تنظيم الخطط والإستراتيجيات التي تهدف إلى دعم وتطوير هذه الجهات كل في موقعه.
4. تسهم هذه الدراسة في توجيه المسؤولين وصانعي القرار في الجامعة لإعداد البرامج الإرشادية والتدريبية.
5. تقييم مستوى الخدمات المقدمة لطلبة جامعة عمان الأهلية لغايات تطويرها.
6. قياس درجة رضا الطلبة عما تقدمه الجامعة من خدمات تعليمية وإدارية، مما يفسح المجال أمامها لاتخاذ القرارات المناسبة لسد الفجوة الحاصلة بين إدراك الطلبة لجودة الخدمات وبين واقع الخدمات الحقيقي، فالمعلومات المقدمة من البحوث هي الدافع القوي للخيارات المستقبلية.
7. يعد هذا البحث الأول من نوعه في الجامعة، الذي يسأل فيه الطلبة بشكل صريح عن مدى رضاهم عن أداء جامعتهم، لذلك يتوقع أن يسهم في زيادة الوعي بأهمية رضا الطلبة عن جودة التعليم المقدم لهم.

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

8. إن الكثير من الجامعات الحكومية والخاصة تنتج اليوم بقوة نحو وضع برامج لقياس جودة التعليم العالي ورفع مستواه ويعد مستوى رضا الطلبة هو أحد هذه المقاييس مما يجعل من هذا البحث جهداً متواضعاً لدعم هذا الاتجاه.

تعريف المصطلحات

التعريف النظري للحاجات الأكاديمية:

جميع مكونات البيئة الجامعية وتشمل المكونات البشرية و المادية التي يشعر الطالب الجامعي بالحاجة إلى إشباعها لتحقيق الأهداف التعليمية وزيادة التحصيل العلمي مما يؤدي إلى تحقيق الراحة النفسية بالجامعة جليدان(2008).

التعريف الإجرائي للحاجات الأكاديمية:

تشمل الحاجات النفسية والاجتماعية والتعليمية لدى الطلبة الجامعيين والتي تتحقق بوجود هيئة تدريسية وإدارية مؤهلة، ضمن بيئة جامعية تحتوي على مصادر تعلم حديثة وفاعلة، بالإضافة إلى حاجات فردية خاصة بالطلبة. وتتضمن جميع الفقرات التي أجاب عنها الطلبة في الاستبانة المخصصة لذلك.

التعريف النظري لمفهوم رضا الطلبة:

الرضا: هو الشعور بالسعادة نتيجة إشباع حاجة أو رغبة.

وقد عرف كوتلر الرضا (Kotler,2001) بأنه الأداء المدرك والمتوقع من قبل الزبون، وفي حالة تطابق الأداء مع ما هو متوقع فإن الزبون سيشعر بالسعادة والرضا، وفي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الزبون يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء. يعد من الدلائل والمؤشرات الصادقة التي نتعرف من خلالها على مدى تقدم الجامعة، وجودة الخدمات المقدمة فيها، وتفوقها في مصاف الجامعات العالمية. (قرينشيك و أوكونور و بوستيلا (Grenchik, O'Connor, & Postelli ، 1999).

التعريف الإجرائي لمفهوم رضا الطلبة:

هو تقدير الطلبة لمدى تلبية الجامعة لحاجاتهم الأكاديمية من خلال إجاباتهم على فقرات مقياس الحاجات الأكاديمية من وجهة نظرهم.

محددات الدراسة

عند تعميم نتائج هذه الدراسة يجب أخذ المحددات الآتية بعين الاعتبار:

الحد البشري: تم تطبيق الدراسة على عينة من طلبة جامعة عمان الأهلية

الحد الزماني: تم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام 2010 / 2011

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

الحد المكاني: أجريت هذه الدراسة في إحدى الجامعات الخاصة في مدينة عمان وهي أول جامعة خاصة في الأردن (جامعة عمان الأهلية)

الحد الموضوعي: تطرقت الباحثتان في الدراسة إلى الحاجات الأكاديمية لطلبة جامعة عمان الأهلية ومستوى الرضا عن تحقق هذه الحاجات.

كذلك تتحدد الدراسة بالأداة المستخدمة فيها: استبيان تقدير الحاجات ومستوى الرضا عن تحقق هذه الحاجات.

الإطار النظري و الدراسات السابقة:

على الرغم من الشح الواضح في البحوث التي تدرس رضا الطلبة عن أداء جامعاتهم، وجدنا بعض البحوث التي تعالج الموضوع من زوايا مختلفة مثل الرضا عن الإرشاد الأكاديمي، أو آراء طلبة التعليم المفتوح في مستوى جودة البرامج التي يدرسون فيها وغيرها . لذا وللتعرف على دور هذه الدراسة وارتباطها ببعض الدراسات الأخرى لا بد أن نستعرض بعضاً من الدراسات والأبحاث السابقة الأكثر ارتباطاً بموضوع هذه الدراسة العربية منها والأجنبية.

أجرى الباحث الحسنية (2009) دراسة في حلب هدفت إلى قياس مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكتيبتهم ، وقد استخدمت الاستبانة كأداة للقياس على عينة مؤلفة من 290 طالباً وطالبة في مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا، وقد بينت النتائج أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى جميعها، كما بينت النتائج أنه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الدراسية، نوع الشهادة الثانوية، مكان الإقامة، سنوات الدراسة).

كما أجريت دراسة (Mcghie، 2009) هدفت إلى تحديد احتياجات طلاب السنة الأولى في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة كيب الغربية جنوب أفريقيا، والتحديات التي تواجههم ودور أعضاء هيئة التدريس في دعمهم وتوجيههم لرفع مستواهم الأكاديمي وتعزيز فرصهم في الحصول على وظائف مستقبلية. طبقت الدراسة على عدد من الطلبة بلغ 708 طالباً. أشارت نتائج الدراسة إلى أن 32% من الطلاب تم تلبية احتياجاتهم في عملية التعلم لأنهم استطاعوا إكمال كافة متطلبات المراحل والدورات الدراسية الخاصة بهم، في حين أن 32% من العينة على الأرجح لن تنهي جميع المتطلبات في نهاية السنة. كما فشل 36% من العينة ولم تنهي معظم

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

متطلباتها، يستنتج الباحث : أن لهذه النتائج أثارها الخطيرة بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس والتي تشير إلى أن هناك حاجة في غاية الأهمية لدعم هؤلاء الطلاب من أجل دفعهم لتحقيق كامل طاقاتهم واستخدام استراتيجيات التعلم التي تساعدهم على تطوير أنفسهم أكاديمياً. كما أن الطلبة في أمس الحاجة إلى تطوير مهاراتهم المعرفية كالتقييم والنقد والتفكير المجرد. مما يقلل من فشلهم في التكيف مع الحياة الجامعية ويمنحهم قدرة أكبر على تحقيق النجاح والتميز في العملية التعليمية.

وأجرى (Kitzrow M. A.2009) دراسة استعرض خلالها مجموعة من الأبحاث السابقة حول الاحتياجات النفسية والعقلية بالنسبة للطلبة وجمع نتائجها. واستخلص التحديات والتوصيات التي تواجه الجامعات في كيفية تلبية احتياجات الطلبة في ظل مجموعة مختلفة من العوامل والمتغيرات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية.

هدفت الدراسة إلى مساعدة الطلبة على تحقيق الشخصية الأكاديمية والمهنية المتوازنة من خلال قيام المؤسسات الأكاديمية ومراكز الإرشاد والصحة النفسية بدورها المطلوب. وأشارت نتائج الدراسة إلى دور الجامعات في توفير الدعم والتوعية للطلاب، والوقاية من مظاهر الانحراف والعنف التي بدأت تتراد في الحرم الجامعي مما يساعد على تحقيق الأهداف الأكاديمية والشخصية المتوازنة للطلاب الجامعي، وأشارت إلى أهمية توعية وتنقيف أعضاء هيئة التدريس والعاملين في الجامعات لوجود تصورات سلبية عند العديد منهم حول الصحة النفسية والعقلية. وذلك بتوفير مصادر تثقيفية ووسائل توعية مختلفة مثل المواقع الإلكترونية، المواد المكتوبة، استغلال وقت الفراغ لإلقاء محاضرات تثقيفية عامة للطلبة. فحسن رعاية الطلبة وتوظيف إستراتيجيات جديدة مبتكرة يحد من التوتر والقلق ويوفر الدعم اللازم لهم.

دراسة الحجار والمبحوح (2008) هدفت إلى قياس مستوى رضا طلبة جامعة الأقصى في فلسطين عن جودة خدمات التسجيل والإرشاد الأكاديمي، تم استخدام مقياس الرضا المعد خصيصاً لهذه الدراسة شملت الدراسة عينة مؤلفة من 1023 طالباً وطالبة وأظهرت النتائج أن المستوى العام لرضا الطلبة كان متوسطاً، بمعدل يتراوح حول 60% لثلاثة مجالات: التواصل مع الموظفين، وآلية التسجيل، والبرنامج الدراسي، وكان الرضا عن الإرشاد الأكاديمي ضعيفاً أقل من 60%.

دراسة عبد المحسن تقي وآخرين (2008) هدفت إلى تعريف مستوى الرضا عن جودة الخدمات التعليمية في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة، شملت عينة الدراسة 500 طالب وطالبة، واستخدمت مقياس جودة الخدمة لباراسورمان وقد عبر 60% من أفراد العينة عن عدم رضاهم عن الخدمة المقدمة و 30% كان رضاهم عن الخدمة مقبولاً و 10% فقط قالوا :

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

إن الخدمة كانت أفضل مما هو متوقع. وقد بينت الدراسة أن طلبة الجامعات الخاصة أكثر رضا عن خدمات جامعاتهم من طلبة الجامعات الحكومية. وأن الطلبة صغار السن أكثر رضا من كبار السن، والذكور أكثر رضا من الإناث.

أجرى آل عايش (2008) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى رضا طلاب كلية المعلمين بمكة المكرمة عن البرنامج الدراسي بالكلية، من جهة الإعداد الأكاديمي التخصصي و الإعداد المهني التربوي و الإعداد الثقافي و مدى فاعلية طرائق التدريس والأنشطة التربوية المصاحبة والتقنية الأكاديمية المستخدمة في البرنامج. وتكوّن مجتمع الدراسة من طلاب التربية الميدانية بكلية المعلمين بمكة المكرمة للعام الدراسي 1427-1428هـ. وبلغ العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة (150) عضواً. استخدم الباحث الاستبانة كأداة لدراسته؛ وذلك لمعرفة (مدى رضا طلاب التربية الميدانية في كلية المعلمين - جامعة أم القرى عن برنامج إعدادهم). وقد أشارت النتائج إلى تحقق إشباع رضا الطلاب عن إعدادهم الأكاديمي (التخصصي) والمهني وكذلك الثقافي.

كما أجرت الباحثة جليدان (2008) دراسة هدفت إلى تحديد الحاجات الأكاديمية للطلبة الجامعية بمنطقة المدينة وتعرف مدى رضا الطلبة الجامعية عن تحقق إشباع هذه الحاجات من وجهة نظرها و بناء مقياس مقنن يهدف إلى التعرف على الحاجات الأكاديمية. وقد تم تطبيق الأداة على عينة عشوائية مكونة من (307) طالبة جامعية من مختلف الكليات والتخصصات والمستويات بالجامعة. وقد تم تطبيق مقياس مقنن (م ح ت) بهدف قياس الحاجات الأكاديمية للطلبة الجامعية، كما يهدف إلى قياس مدى الرضا عن تحقق هذه الحاجات من وجهة نظرها وقد أشارت النتائج إلى ظهور ثلاثة عوامل ذات تأثير على درجة الرضا عند الطلبة 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.

أما دراسة محمد خير فوال (2007) التي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق الذي نُفذ على عينة مؤلفة من 348 من الطلبة فقد بينت بالإجمال أنهم أعطوا درجة) جيد (لمجال مستوى جودة طرائق التعليم والأساتذة والطلبة، ودرجة (مقبول) لمجال مستوى جودة الكتاب الجامعي والوسائط المساعدة، ودرجة (ضعيف) لمجال مستوى جودة أداء الإدارة ومستوى الرسوم والتكاليف، أما مستوى جودة التعليم في المركز عموماً فأعطي درجة (مقبول)، وفيما يتعلق بدراسة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية وآراء الطلبة في

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

مستوى الجودة، مالت الإناث في العينة إلى إعطاء مستوى جودة أعلى من الذكور، ولم يكن هناك تأثير واضح للمتغيرات مثل مستوى الدخل ونوع الشهادة. وفي دراسة الضامن وسليمان (2007) التي هدفت إلى الكشف عن الحاجات الإرشادية لطلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقتها بمتغيرات: الجنس والكلية والمرحلة الدراسية استخدم لذلك مقياس الحاجات الإرشادية حيث تكونت عينة الدراسة من (325) طالباً وطالبة، أشارت نتائج الدراسة إلى أن الحاجات الأكاديمية كانت في مقدمة الحاجات تلتها الحاجات النفسية ولم تشر الدراسة إلى أهمية الحاجات المهنية. كما أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الكليات الإنسانية ولصالح الإناث. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمرحلة الدراسية.

كما أجرى الباحث جواهر (Juwaheer ، 2007) في جامعة جزيرة موريس دراسة بعنوان " ما بعد قياس الجودة في التعليم العالي: الاستماع إلى صوت طلبة جامعة موريس " انطلقت الدراسة من فكرة ضرورة فهم حاجات الطلبة للتعليم سيساعد الإدارة على وضع خطط تضمن لها النجاح في المستقبل، استخدم الباحث استبانة جودة الخدمات SERVQUA وطبقه على 300 طالب يمثلون خمس كليات، وكما كان متوقعاً فإن جودة الخدمات الجامعية كانت أقل مما ينتظره الطلبة، وقد حصلت معظم الخدمات التي تقدمها الجامعة مثل خدمات التدريس، وأعضاء الهيئة التدريسية، والهيئة الإدارية، والمختبرات، ونظم الدعم مثل المكتبة والنقل والإطعام والرياضة..على تقديرات سلبية نقلاً عن الحسنية (2009)

والآن بعد انتشار التعليم الإلكتروني بدأت الدراسات تبحث في درجة رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني، فقد أجرى ليو (Liau, 2007) من جامعة الصين الطبية في تايوان، دراسة هدفت إلى قياس مدى رضا طلبة الجامعة عن التعليم الإلكتروني، اشتملت عينة الدراسة على (424) طالباً جامعياً واستخدمت استبانة أعدت لهذا الغرض، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر في رضا الطلبة عن التعليم الإلكتروني منها: أن إدراك الطالب لكفايته الذاتية يعد عاملاً حاسماً في التأثير على درجة رضاه عن التعليم الإلكتروني، وبالوقت نفسه فإن النشاط التفاعلي والوسائط المتعددة تزيد من درجات رضا الطالب.

كما أجرى الباحثان الصارمي وزايد (2006) دراسة في جامعة قابوس هدفت إلى تعرف مدى رضا طلاب كلية التربية عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم، وكذلك استطلاع توقعاتهم منها، ولهذه الغاية قام الباحثان بتطوير مقياس مزدوج لقياس الإشراف الأكاديمي وتطبيقه على عينة قوامها (501) طالباً وطالبة مسجلين بكلية التربية، وتم بالإضافة إلى المقياس توجيه

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

مجموعة من الأسئلة بغرض جمع بعض البيانات الديموغرافية. وقد كشفت نتائج الدراسة أن طلبة كلية التربية غير راضين بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، وبينت أيضاً أنه مع زيادة عدد مرات مقابلة المشرف بزداد 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 عُمانيون أكثر رضا عن الإشراف الأكاديمي من الطلبة الذين يشرف عليهم أساتذة من جنسيات أخرى. وأخيراً فقد كشفت النتائج أن طلبة كلية التربية أكثر رضاً عن أسلوب تعامل المشرفين مقارنة برضاهم عن المعلومات التي يمتلكها أولئك المشرفون.

وأجرى (سماوي، 2006) دراسة هدفت إلى معرفة مدى تحقيق جامعة البلقاء التطبيقية لحاجات الطلبة المتفوقين العقلية والمعرفية والجسمية الأدائية من وجهة نظر الطلبة المتفوقين في الجامعة، وفيما إذا وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لمدى تحقيق الجامعة لحاجات الطلبة تعزى لمتغيرات الجنس، ونوع التفوق، ومستوى السنة الدراسية. وكان عدد أفراد عينة الدراسة (200) طالب وطالبة. أشارت نتائج الدراسة أن جامعة البلقاء التطبيقية تلبي حاجات الطلبة المتفوقين وبدرجة كبيرة جداً، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس ومستوى السنة الدراسية، وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع التفوق.

كما أجرى مركز ضمان الجودة في جامعة دمشق (2006) استبياناً شمل 8300 طالب وطالبة بنسبة تمثيل لجميع كليات جامعة دمشق بلغت بالمتوسط 7% بهدف تقييم السياسات العامة للجامعة والواقع الحالي للعمليات التربوية والإدارية، وقد تضمنت الأسئلة سؤالاً عن مدى رضا الطلبة عن أداء كليات جامعة دمشق فقد بينت النتيجة أن درجة الرضا تراوحت بين 40% في كلية الميكانيك والكهرباء و 80% في كلية الشريعة، أما كلية الاقتصاد فكانت درجة الرضا 55%.

وأجرى الويدا وآخرون (Eguavoen A. H., Imhonde O., Aluede) (2006) دراسة لطلبة الجامعات النيجيرية هدفت إلى تقييم احتياجات الطلبة الشخصية والأكاديمية والمهنية لطلاب المرحلة الجامعية. تكونت عينة الدراسة من 920 طالباً وطالبة: 553 طالباً و 367 طالبة من طلبة جامعة أمبروز المعلى تم استخدام 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، كما أن الطالبات أكثر حاجة إلى الإرشاد في الإنفاق والأمور المالية من

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

الطلاب، والطلبة الذين يقيمون داخل الحرم الجامعي أكثر حاجة إلى الرعاية والإرشاد والحفاظ على علاقات مستقرة ومهارات اتصال سليمة مقارنة بالطلبة الذين يقيمون خارج الحرم الجامعي. وأشارت بيني (Binney، 2005) في دراسة أجرتها هدفت إلى تعرف عوامل صناعة التعليم الفعال في الجامعات، وإلى ضرورة توفير مجموعة من العوامل من أجل إشباع حاجات الطلبة وضمان جودة التعليم الجامعي. بينت نتائج الدراسة أهمية العوامل التالية: توفير الخبرة والجودة في أستاذ الجامعة، حاجة الطلاب إلى محاضرات تجذبهم وتجعلهم متفاعلين، وحاجة الطلاب إلى تواصل مباشر مع الأساتذة وليس كما يحدث في المحاضرات التي بها أعداد كبيرة تصل إلى 200 طالب يفتقدون إلى الاتصال المباشر مع الأستاذ، و الحاجة إلى دعم فردي من الأستاذ إذا تطلب الأمر، وضرورة تنوع وسائل التقييم لتشمل اختبارات الورقة والقلم، والانترنت، والكتاب المفتوح وغيرها، والحاجة للمحاضرات التي تحتوي على أعداد صغيرة من الطلبة لأن الطلاب يرهبون المحاضرات التي تحتوي على أعداد كبيرة من الطلاب خاصة لمن هم في السنة الجامعية الأولى حيث لا يزالون يفتقدون للاستقلالية والدافع الداخلي.

وأجرى باكال وآخرون (Baykal, et al، 2005) في جامعة إسطنبول في تركيا دراسة هدفت إلى قياس مدى رضا طلبة كلية التمريض عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة، استخدم الباحث في الدراسة مقياس الرضا الذي أعده لتحقيق أهدافها، كما اشتملت عينة الدراسة على (320) من طلبة الكلية في سنوات الدراسة المختلفة. وأشارت النتائج إلى أن متوسط الرضا كان عالياً 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، كما أعلن طلبة كلية التمريض في جامعة إسطنبول أنهم إذا أتاحت لهم فرصة الاختيار فسوف يختارون اختصاصاً آخر كترغبة أولى وذلك لأن الكلية أخفقت في تلبية رغباتهم وتلبية حاجاتهم.

وفي دراسة بانغ (Bang، 2004) التي هدفت إلى قياس جودة التعليم في الجامعات الأوروبية وخاصة متطلبات التعليم الإلكتروني والتعليم المفتوح، وقد عرض بانغ مشروع بولونيا الأوروبي بشأن مؤسسات التعليم العالي الأوروبي، وتضمن المشروع موضوع الجامعات المفتوحة والتعليم عن بعد، والذي يهدف في هذا المجال إلى إنشاء منطقة أوروبية للتعليم المفتوح قبل عام 2010، وناقش بانغ موضوع إضافة بعد إلكتروني (تقنيات المعلوماتية) إلى المشروع، والتعاون الأوروبي في مجال الاعتمادية وضبط الجودة في التعليم المفتوح، وقد رأى أنه يجب النظر إلى ضبط الجودة في أوروبا كمحرك لتشجيع اعتماد مصادقة الدرجات الجامعية والبرامج والمقررات على مستوى أوروبي لدعم تحرك القوى العاملة وتبادل الخبرات بين المؤسسات.

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

كما أجرى كارا ودوشيلد (Kara & DeShield, 2004)، في الولايات المتحدة دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى رضا طلبة إدارة الأعمال في جامعة بنسلفينيا عن تلبية الجامعة لحاجاتهم التعليمية ورغباتهم، تكونت عينة الدراسة من (134) 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 أن هناك مستوى عالٍ من الرضا حول تلبية الجامعة لحاجاتهم التعليمية ورغباتهم، كما بينت أن مؤسسات التعليم ذات التوجه نحو الاهتمام بالطالب يكون لديها فرصة أكبر لإشباع حاجات طلابها ورغباتهم، ومن ثم الاحتفاظ بهم حتى تخرجهم. إن الاهتمام بدرجة رضا الطلبة أصبح قضية عامة، لا تهم الطلبة وذويهم فحسب، بل تهم المجتمع، والجهات الممولة، لذلك أجرى مجلس التعليم العالي في إنكلترا (2004) استطلاعاً سنوياً يقيس فيه درجة رضا الطلبة، ويصنف الجامعات حسب هذا المعيار، فقد حصلت جامعة التعليم المفتوح على معدل 95% في حين حصلت جامعة لندن للفنون على 63 % .

في بريطانيا أجرى وليد الأنصاري (El Ansari, 2003) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر المتغيرات الشخصية عند طلبة المعالجة الفيزيائية (مثل الجنس، والعمر، الفصل الدراسي) في درجة رضاهم عن خدمات كليتهم وأثر ذلك في أدائهم الدراسي، وقد بينت البيانات التي جمعت بواسطة 300 استبانة وزعت على الجامعات البريطانية أن مستوى الرضا عالٍ، وقد وجد أنه لا توجد هناك فروقاً دالة في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الشخصية، وأن هناك فروقاً دالة تعود لمتغيرات: الجنس والعمر والدرجة، فقد كانت الإناث أكثر رضا من الذكور، كما أن درجة الرضا تزداد بازدياد العمر الزمني، أما مستوى العلامات فكان تأثيرها طفيفاً في مستوى الرضا. وفي الدراسة التي أجراها فلاك و شيلدون، (Filak & Sheldon ، 2003) على عينة من طلاب الجامعة المرشحين لأن يكونوا معلمين، وهدفت إلى التعرف على الحاجات الأكاديمية لهؤلاء الطلبة باستخدام مقياس الحاجات الأكاديمية، بينت نتائج الدراسة أن الحاجات الأكاديمية هي: (الحاجة إلى الاستقلال والحاجة إلى تحقيق الكفاية الذاتية، و الحاجة إلى الانتماء والترابط الاجتماعي) ووجدت أن هذه الحاجات الثلاثة المذكورة آنفاً تعد من الحاجات الضرورية للطلبة الجامعيين. وأن إشباعها قد انعكس بشكل إيجابي على تقييم الطلبة لجودة المادة التعليمية وجودة مستوى أستاذ المادة.

وأجرى ميا وكيبه وطرابلسية (2003) دراسة استطلاعية عن مدى التنسيق بين الجامعات السورية واحتياجات سوق العمل شملت الدراسة 50 فرداً من مديري شؤون العاملين وأرباب العمل في مدينة اللاذقية، وقد بينت النتائج غياب التنسيق والاتصال مع قطاعات الأعمال بنسبة 93 %

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

وعدم توافق ما تدرسه الجامعات من مواد مع ما تحتاجه وظائف سوق العمل بنسبة 77% . وتوصل الباحثون إلى نتيجة مفادها أن " انخفاض مستوى جودة خريجي الجامعات السورية عن المستوى الذي يتطلبه سوق العمل، لأسباب عديدة من أهمها عدم إدراك الجامعات السورية بالدقة اللازمة لاحتياجات سوق العمل كما و نوعاً، وانعدام الاتصال والتنسيق بين الطرفين.

وأجرت جهينا طراف دراسة (2003) هدفت إلى تعرف مشكلات الدراسات العليا في الجامعات السورية من وجهة نظر طلاب الماجستير والدكتوراه، بينت نتائج دراسة آراء 385 من طلبة الدراسات العليا في الجامعات الحكومية السورية الأربع من مختلف الاختصاصات أن الطلبة يعانون من خمس مشكلات رئيسية هي : ضعف في الموارد البشرية، وضعف في إدارة الدراسات العليا، وضعف في أداء الأستاذ المشرف، ونقص في وسائل البحث، ونقص في تمويله.

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

كما أجرت (البيطار، 1998، 1996) دراسة تتبعيه لمدى تحقيق الحاجات النفسية الاجتماعية لطلبة جامعة النجاح الوطنية هدفت إلى التعرف على مدى تحقيق جامعة النجاح لحاجاتهم النفسية الاجتماعية في المرحلة الجامعية الأولى (البكالوريوس). فاستخدمت المنهج التبعي للتعرف على أثر عدد من المتغيرات هي: مستوى الدراسة، الجنس، الكلية. وأجريت الدراسة على عينة عشوائية من طلبة الجامعة عام 1996 وهم في مستوى سنة ثانية، وفي المرة الثانية أجريت الدراسة عليهم وهم في مستوى سنة رابعة عام 1998. وأوضحت نتائجها بوجود دلالة إحصائية

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

في الفرق بين متوسطات تحقيق الحاجات النفسية الاجتماعية ككل بين السنتين الثانية والرابعة، ولم توجد فروق دالة إحصائية بين الجنسين ونوع الكلية. وأوصت هذه الدراسة بتطوير التخصصات الموجودة في الجامعة، وبالأهتمام بالإرشاد التربوي والمهني لطلبة الجامعة، وإجراء دراسات قبل طرح أي برنامج دراسي للتعرف على حاجة المجتمع وربطه بتنمية قدرات الطلبة وإمكانياتهم.

وأجرى عبد القوي (1994) دراسة على عينة مكونة من 320 طالباً وطالبة من طلاب جامعة عين شمس بنسبة 50% للذكور والإناث بهدف الكشف عن الحاجات النفسية الكامنة لديهم، وما إذا كانت هناك فروق في هذه الحاجات باختلاف الجنس وطبيعة الدراسة والمستوى الاجتماعي الاقتصادي ومتغير الريف والحضر. وتم استخدام اختبار تكملة الجملة للحاجات النفسية. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن أولى الحاجات النفسية الكامنة هي الحاجة للسيطرة ثم الحاجة للجنس فالحاجة للمعرفة فالحاجة للعدوان وذلك بالنسبة للعينة الكلية، بينما كانت الحاجات لدى الطلبة متمثلة في الحاجة للاستناد فالحاجة للسيطرة فالحاجة للعدوان فالجنس فالمعرفة. بينما كانت الحاجات لدى الطالبات على الترتيب الحاجة للاستناد فالحاجة للاستعراض فالسيطرة فالجنس فالخضوع. وقد تبين وجود فروق دالة بين المجموعتين على الحاجة للعدوان والحاجة للاستعراض. كذلك وجود فروق دالة بين طلاب الكليات النظرية والكليات العلمية على كل من الحاجة للعدوان والمعرفة والسيطرة، وأشارت النتائج إلى وجود فروق دالة في الحاجات باختلاف المستوى الاجتماعي الاقتصادي على حاجات العدوان والسيطرة والاستناد. أما على متغير الريف -الحضر فقد أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة في حاجات الخضوع والسيطرة والعدوان.

تعقيب على الدراسات السابقة

تعددت الدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع احتياجات طلبة الجامعة بشكل عام ويمكن تسجيل الملاحظات التالية:

1. اهتمت الدراسات السابقة بتحديد احتياجات الطلبة في جميع المراحل التعليمية سواء في الكليات الجامعية (عايش، 2008) أو مرحلة البكالوريوس (جليدان، 2008) أو مرحلة التعليم العالي (جواهر، 2007). أو التعليم الإلكتروني والتعليم المفتوح (بانغ، 2004) و(ليو، 2007)
2. تنوعت اهتمامات تلك الدراسات فقد تم تقدير الاحتياجات النفسية والاجتماعية (البيطار، 1998) النفسية والعقلية (كتررو، 2009) والشخصية والأكاديمية والمهنية (الويدا وأخرون، 2006) وحاجات الإرشاد

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

- الأكاديمي (الصارمي وزايد، 2006) و (الضامن وسليمان، 2007) وخدمات التسجيل والإرشاد الأكاديمي (الحجار والمبحوح، 2008)
3. أفادت الباحثتان من تلك الدراسات فائدة كبيرة في التعرف إلى مجموعة من الجوانب منها :
المنهجية العلمية، والأدوات العلمية المستخدمة فيها، والأساليب الإحصائية، وطرق معالجة المعلومات، والمراجع الأصلية في هذا المجال.
4. اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة كالدراسات التالية: كيتزرو (2009)، وجواهر (2007)، ومكفي (2003)، وفلاك وشيلدون (2003)، وربللي و كاسيل (2000) التي أشارت نتائج كل منها إلى أهمية خدمات الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية ومصادر التعلم كالمكتبة والمختبرات والمواقع الالكترونية والمحاضرات التنقيفية واستراتيجيات التعليم المبتكرة في جودة التعليم .
5. عالجت الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال الحاجات ومستوى الرضا عن تحقق هذه الحاجات مجموعة من المتغيرات مثل الجنس والكلية وسنوات الدراسة مكان الإقامة المعدل التراكمي.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة :

استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة موضوع البحث من خلال جمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة والمراجع والأبحاث والدراسات وتحليل هذه المعلومات والبيانات للوصول إلى النتائج

مجتمع الدراسة وعينتها :

تكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعة عمان الأهلية المسجلين في الفصل الثاني للعام الدراسي 2010-2011م البالغ عددهم (4500) طالبا وطالبة من (8) كليات علمية وأدبية.
كما تم اختيار عينة عشوائية لتكون شاملة لجميع الكليات والتخصصات الدراسية من مختلف المستويات الدراسية من الجنسين، حيث بلغ عدد أفراد العينة (400) طالبا وطالبة، تم إجراء التحليل الإحصائي ل (365) استبانة واستبعد (35) استبانة لعدم الالتزام بشروط الإجابة واكتمال المعلومات اللازمة.

والجدول (1) التالي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها.

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

جدول (1)

عينة الدراسة (مواصفات العينة وفقاً لمتغيرات: الجنس، الكلية، المستوى الدراسي، الجنسية)

المتغيرات	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	254	%69.6
	أنثى	111	%30.4
	المجموع	365	%100
الكلية	كلية علمية	176	%48.2
	كلية إنسانية	189	%51.8
	المجموع	365	%100
المستوى الدراسي	سنة أولى	134	%36.7
	سنة ثانية	81	%22.2
	سنة ثالثة	65	%17.8
	سنة رابعة	69	%18.9
	سنة خامسة	16	%4.4
	المجموع	365	%100
الجنسية	أردني	197	%54.0
	غير اردني	168	%46.0
	المجموع	365	%100

أداة الدراسة:

لتحديد الحاجات الأكاديمية التي تسعى الجامعات إلى تلبيتها لتحقيق جودة التعليم وتطوير المخرجات التعليمية، ولتحديد مستوى الرضا عن تحقق هذه الحاجات، قامت الباحثين بإعداد أداة الدراسة بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت الحاجات الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي.

وقد مرت عملية إعداد الأداة بالمراحل والإجراءات التالية:

1. قامت الباحثتان بإجراء دراسة استطلاعية من خلال استبانة مفتوحة تحتوي على سؤال واحد مفتوح يطلب من الطالب فيه أن يذكر الحاجات التي يشعر بضرورة تلبيتها وتحديد مصادر هذه الحاجات لبيان الجهة المسؤولة عن تلبيتها من وجهة نظرهم . وقد تم تطبيق الاستبانة على عينة عشوائية مغايرة لعينة الدراسة مكونة من (140) طالباً وطالبة من مختلف التخصصات ومختلف المستويات، وقد كانت إجابة الطلبة بالإجماع بأن جميع الحاجات تتعلق بأعضاء هيئة التدريس والإداريين ومصادر التعلم وهناك حاجات فردية متنوعة تم ذكرها من قبل بعض الطلبة.

2. تمت الاستفادة من إجابات الطلبة لتحديد المجالات وقبول العبارات التي تكررت بنسبة مرتفعة في إجابات الطلبة وصيغت جميع العبارات التي تعبر عن الحاجات بعبارات مناسبة لتكون ضمن فقرات مقياس الحاجات الأكاديمية .

3. كما تمت مراجعة الأدب التربوي والدراسات السابقة حول أهم الحاجات الأكاديمية ذات العلاقة بجودة المخرجات التعليمية ودعم طلبة الجامعة وتحقيق سبل النجاح في حالة تلبيتها.

4. وقد تم التنسيق بين إجابات الطلبة في الاستبانة المفتوحة وما تم الحصول عليه بمراجعة أدب الموضوع وخرجت الباحثتان بأداة للدراسة تتكون من قسمين :

القسم الأول: اشتمل على معلومات عامة تتعلق بالطالب وهي الجنس، ثم اسم الكلية، ثم عدد سنوات الدراسة التي أتمها بالجامعة، ثم الجنسية.

القسم الثاني: اشتمل على مقياس الدراسة والذي تكون من (27) فقرة موزعة على أربعة مجالات مسؤولة عن تلبية الحاجات الأكاديمية في الجامعة وهي:

1. مجال الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس ويحتوي على (6) فقرات وهي:

1،8،9،13،14،26.

2. مجال الحاجات التي تتعلق بالإداريين ومسؤوليتهم تجاه الطلبة وتحتوي على (8) فقرات وهي:

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

. 10،11،12،17،18،19،22،24

3. مجال الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم للطلبة وتحتوي على (7) فقرات وهي:

. 2،3،4،5،6،20،21

4. مجال الحاجات التي تتعلق بحاجات الطلبة الخاصة وتحتوي على (6) فقرات وهي:

. 7،15،16،،23،25،27

صدق الأداة :

للتحقق من مناسبة أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه قامت الباحثتان بعرضها على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس في مختلف كليات الجامعة حيث طلب منهم تحديد آرائهم حول أداة الدراسة من حيث شمولية المجالات لحاجات الطلبة ومدى مناسبة الفقرات للمجالات وصحة الصياغة اللغوية للفقرات وإضافة أو تعديل أو حذف أي فقرة من فقرات الدراسة أو المجالات يرى المحكمون أنها غير مناسبة. وبعد الأخذ بآراء المحكمين وملاحظاتهم تم اعتماد الفقرات التي اتفق المحكمون على ملاءمتها ، وبذلك أصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية تتكون من (27) فقرة موزعة على (4) مجالات.

كما تم التأكد من مدى الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون في كل مجال من مجالات الأداة والدرجة الكلية للأداة.

جدول (2)

قيم معاملات ارتباط بيرسون للمجالات الأربعة لمقياس الحاجات والدرجة الكلية للمقياس

رقم المجال	المجالات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة*
1	الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس	0.64	*000
2	الحاجات التي تتعلق بالإداريين	0.61	*000
3	الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم	0.67	*000
4	حاجات متنوعة خاصة بالطالب	0.48	*000

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (* = 0.01)

من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الدراسة والدرجة الكلية تراوحت ما بين (0.48 - 0.67)، وجميع هذه القيم دالة عند

د. عونية صوالحة و د. أسماء العمري

مستوى الدلالة (000 *) وهذا يشير إلى وجود ارتباط دال وقوي بين مجالات الدراسة والدرجة الكلية.

ثبات الأداة:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بطريقتين:

أولاً : طريقة إعادة الاختبار (Test-Retest) ، حيث وزعت أداة الدراسة على عينة استطلاعية بلغ عدد أفرادها (30) طالباً وطالبة من مجتمع الدراسة، ومن خارج عينتها، حيث أجابوا على فقرات الاستبانة، ثم أعيد توزيعها على العينة نفسها بعد أسبوعين من التوزيع الأول للإجابة عليها. وقد أظهر المقياس ثباتاً بلغت قيمته (0.85). وهي قيمة ثبات جيدة ، وقد تم احتساب معامل الثبات باستخدام معادلة بيرسون.

ثانياً: تم التحقق من الاتساق الداخلي لمجالات الاستبانة باستخدام معادلة كرونباخ (الفأ)، والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3)

قيم معاملات الثبات للمجالات الأربعة والأداة باستخدام معادلة كرونباخ - الفأ

رقم المجال	المجالات	معامل الثبات
1	الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس	0.79
2	الحاجات التي تتعلق بالإداريين	0.83
3	الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم	0.80
4	حاجات متنوعة خاصة بالطالب	0.78
	معامل الثبات الكلي	0.84

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق ثبات مجالات الدراسة والدرجة الكلية لمجالات استبانة الحاجات فتراوحت ما بين (0.78 - 0.84) وتعتبر معاملات الثبات المستخرجة لهذه الأداة مناسبة وتفي بأغراض الدراسة.

طريقة تصحيح الأداة :

جرى تفسير مستوى أهمية الحاجات الأكاديمية بالنسبة لطلبة جامعة عمان الأهلية كالتالي:

- متوسط حسابي (9.73 - 11.39) ويدل على مستوى عالٍ جداً لأهمية الحاجة.
- متوسط حسابي (11.40 - 13.06) ويدل على مستوى عالٍ لأهمية الحاجة.
- متوسط حسابي (13.07 - 14.73) ويدل على مستوى متوسط لأهمية الحاجة.

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

- متوسط حسابي (14.74 - 16.40) ويدل على مستوى منخفض لأهمية الحاجة.
- متوسط حسابي (16.41 - 18.06) ويدل على مستوى منخفض جداً لأهمية الحاجة و بالنسبة لتقدير مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق حاجاتهم الأكاديمية من وجهة نظرهم فقد جرى تفسيرها كالتالي:

- متوسط حسابي (أكثر من 4) ويدل على مستوى رضا عالٍ جداً .
 - متوسط حسابي (3،5 - 3،99) ويدل على مستوى رضا عالٍ .
 - متوسط حسابي (3 - 3،49) ويدل على مستوى رضا متوسط.
 - متوسط حسابي (2،5 - 2،99) ويدل على مستوى رضا منخفض.
 - متوسط حسابي أقل من (2،5) ويدل على مستوى رضا منخفض جداً.
- أما الأساس الذي تم الاعتماد عليه في توزيع هذه الفئات فهو الأساس الإحصائي القائم على توزيع المسافات بين فئات التدرج على مقياس ليكرت الخماسي .
- كانت استجابة الطلبة على الفقرات في المرحلة الأولى كالتالي:
- المطلوب أن يبين الطالب أهمية هذه الحاجات بالنسبة له بأن يرتب الفقرات التي تعبر عن الحاجات بحيث تأخذ الفقرة الأكثر أهمية الرقم (1) وهكذا تتدرج إلى أن تأخذ الفقرة الأقل أهمية من بين الفقرات الرقم (27).

وكانت استجابة الطلبة على الفقرات في المرحلة الثانية كالتالي:

المطلوب أن يضع الطالب علامة ضمن المدى (1—5) حيث تأخذ الفقرة ذات المستوى العالي من التحقق العلامة (5) بينما تأخذ الفقرة الأقل مستوى من التحقق العلامة (1). وقد سميت الاستبانة المخصصة لجمع المعلومات عن هذا الجانب بالنسبة لهذه الدراسة بمقياس رضا الطلبة عن مدى تلبية الجامعة لهذه الحاجات (مقياس الرضا لمدى تحقق هذه الحاجات) .

نتائج الدراسة:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وينص على:

1. ما مستوى أهمية الحاجات الأكاديمية بالنسبة لطلبة جامعة عمان الأهلية من وجهة نظرهم؟ للإجابة عن السؤال الأول تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة من طلبة جامعة عمان الأهلية على فقرات مجالات الحاجات التي احتوتها أداة الدراسة والنتائج في الجدول (4) التالي تبين مستوى أهمية الحاجات المتعلقة بالمجالات الأربعة.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية ومستوى أهمية الحاجات المتعلقة بالمجالات

مستوى الأهمية	الترتيب	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	المجالات									
				الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس									
				متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	الترتيب	النسبة المئوية	مستوى الأهمية	الفقرات				
عالي جداً	1	%41.78	11.28	10.09	8.25	2	%37.37	عال جداً	تزويد الأقسام بهيئة تدريسية متميزة في التخصصات				
				9.73	7.34	1	%36.04	عال جداً	وضوح الخطط الدراسية				
				11.52	7.80	4	%42.67	عال	تواجد أعضاء هيئة التدريس في مكائهم، في الساعات المكتبية والرد على تساؤلات الطلبة				
				13.08	7.53	5	%48.44	متوسط	وضوح المراجع المستخدمة في الخطط الدراسية للمادة وتوفرها				
				13.31	7.14	6	%49.3	متوسط	تواجد المرشد الأكاديمي باستمرار				
				10.13	7.05	3	%37.52	عال جداً	توفير العلاقة الايجابية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة				
				11.28			%41.78	عال جداً	المتوسط الكلي				
				الحاجات التي تتعلق بالإداريين									
				متوسط	2	%49.22	13.29	12.53	6.85	3	%46.41	عال	تواجد عميد شؤون الطلبة في

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

مكتبه في ساعات دوام الطلبة					
تواجد رئيس القسم في مكتبه في ساعات دوام الطلبة	متوسط	%51.48	7	7.22	13.90
تواجد عميد الكلية أو من ينوب عنه في مكتبه في ساعات دوام الطلبة	متوسط	%49.07	4	7.34	13.25
تزويد الطلبة بدليل الطالب يجيب على جميع تساؤلاتهم بخصوص الجامعة	عال جداً	%41.85	2	7.32	11.30
التزويد بنشرات إرشادية حول أنظمة الجامعة تساعد في توجيه المستجدين وتعريفهم بمرافق الجامعة	متوسط	%49.37	5	8.49	13.33
إصدار مجلة دورية لإبداعات الطلبة (مقالة، خاطرة، شعر)	منخفض جداً	%66.89	8	8.12	18.06
تشخيص الحالات الاجتماعية والاقتصادية لتقديم المنح والمساعدات المالية للطلبة المحتاجين	عالي جداً	%37.70	1	8.66	10.18
تقديم خدمات الإرشاد الوقائي	متوسط	%50.96	6	8.14	13.76

"التوعية والتنقيف"

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

				تنمية المهارات الفنية والأدبية والعلمية، كالرسم، الشعر، الموسيقى، الحرف، والإنجازات العلمية والدراسات	منخفض جداً	%63.07	7		17.03
				المتوسط الكلي	متوسط	%51.74			13.97
				حاجات متنوعة خاصة بالطالب					
				الفقرات	مستوى الأهمية	النسبة المئوية	الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة
				الاعتماد على الذات في الحصول على المعلومات	منخفض	%57.93	6	8.42	15.64
				إجراء مقابلات للطلبة للتعرف على احتياجاتهم من خلال استبانات خاصة بذلك	عالٍ	%46.78	2	7.29	12.63
				التواصل بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية من خلال لقاءات دورية	عالٍ جداً	%42.04	1	6.73	11.35
				توفير الإرشاد النفسي	منخفض	%55.04	5	8.92	14.86
				دراسة الظواهر السلوكية والتوجهات السلبية التي قد تظهر في أداء بعض الطلبة والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها	متوسط	%52.85	3	7.83	14.27
متوسط	3	%51.37	13.87						

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

توفير مركز الخدمات الصحية بما يلبي احتياجات الطالبة	متوسط	%53.70	4	8.46	14.50
المتوسط الكلي	متوسط	%51.37			13.87
متوسط			13,10	الكلي	

يتضح من الجدول (4) أن الدرجة الكلية لمستوى أهمية الحاجات الأكاديمية كانت متوسطة حيث كان متوسط الاستجابة عليه (13,10).

وفيما يتعلق بترتيب مجالات الحاجات الأكاديمية بحسب أهميتها من وجهة نظر الطالبة كانت كما يلي:

مجال الحاجات المتعلقة بعضو هيئة التدريس جاء ترتيبه الأول من حيث الأهمية وكان مستوى أهمية الحاجات عالياً جداً، بمتوسط حسابي (11.28) يليه مجال الحاجات التي تتعلق بالإداريين بمتوسط حسابي (13.29) فمجال الحاجات المتعلقة بالحاجات الخاصة للطالبة بمتوسط حسابي (13.87) ثم مجال الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم بمتوسط حسابي (13.97) وكان مستوى الأهمية لهذه المجالات الثلاثة متوسطاً

وكما تشير معطيات نتائج الجدول (4) فقد تمثلت أهم الحاجات الأكاديمية لطالبة جامعة عمان الأهلية المتعلقة بعضو هيئة التدريس وفق ترتيبها في الفقرات وضوح الخطط الدراسية، بمتوسط حسابي (9.73)، تزويد الأقسام بهيئة تدريسية متميزة في التخصصات بمتوسط حسابي (10.09)، توفير العلاقة الإيجابية بين أعضاء هيئة التدريس والطالبة بمتوسط حسابي (10.13)، حيث كان مستوى الأهمية عالياً جداً في هذه الفقرات (1،2،6) كما كان مستوى الأهمية متوسطاً في الفقرات (4،5) وهي: وضوح المراجع المستخدمة في الخطط الدراسية للمادة، بمتوسط حسابي (13.08)، أما تواجد المرشد الأكاديمي باستمرار بمتوسط حسابي (13.31).

وتعزو الباحثتان أهمية هذه الحاجات المتعلقة بعضو هيئة التدريس بالنسبة للطالبة بكونها حاجات أساسية في عملية التعلم حيث إن عضو هيئة التدريس يمثل عصب العملية التعليمية ومجالها الأساسي، فهو أحد أهم العناصر التي تعتمد عليه الجامعة في تحقيق أهدافها و مما لا شك فيه أن نجاح الجامعات في تقديم أفضل ما لديها من تخصصات، يعتمد بالدرجة الأولى على ما يتوفر لديها من عناصر جيدة من أعضاء الهيئة التدريسية التي يفترض فيها أن تبذل قصارى جهدها لإعداد القادة والمفكرين والباحثين في مختلف المجالات وذلك بتوفير جميع الوسائل

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

المساعدة وإيجاد مناخ تعليمي حيوي يجذب الطلبة ويزيد دافعيتهم ورغبتهم في البحث مما يسهل عملية التعلم بتوفير كافة الوسائل الممكنة.

أما بالنسبة لمجال الحاجات المتعلقة بالإداريين والذي جاء في المرتبة الثانية فالأمر يتعلق بأهمية دور الإداريين ومسئولياتهم في تلبية حاجات الطلبة المختلفة، ومن أهم الحاجات في هذا المجال وفقاً لترتيبها في الجدول (3) ما يلي: تشخيص الحالات الاجتماعية والاقتصادية لتقديم المنح والمساعدات المالية للطلبة المحتاجين بمتوسط حسابي (10.18)، تزويد الطلبة بدليل الطالب الذي يجيب على جميع تساؤلاتهم بخصوص الجامعة بمتوسط حسابي (11.30) حيث كان مستوى الأهمية عالياً جداً في هذه الفقرات (4،7)، وكان منخفضاً جداً في الفقرة (6) وهي: إصدار مجلة دورية لإبداعات الطلبة (مقالة، خاطرة، شعر... الخ بمتوسط حسابي (18.06).

الإداريون المسؤولون عن تلبية هذه الحاجات هم عميد شؤون الطلبة وعمداء الكليات ورؤساء الأقسام لما لهم من دور في مساعدة الطلبة على حل مشكلاتهم المختلفة على مستوى الجامعة فيما يتعلق بالتسجيل ومعادلة المواد والتحويل من تخصص إلى آخر وتسهيل معاملاتهم وتوجيههم وتزويدهم بنشاطات حيوية متنوعة ترفع مستوى دافعيتهم وانتمائهم إلى الجامعة و كذلك مساعدتهم على رفع مستوى حياتهم الاجتماعية والاقتصادية .

أما بالنسبة لمجال الحاجات المتعلقة بالحاجات المتنوعة الخاصة بالطلبة والذي جاء في المرتبة الثالثة فالأمر يتعلق بأهمية التواصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمسؤولين من إداريين ومراكز الخدمات المختلفة (صحية أو إرشادية أو خدمات تربية خاصة) وأهمية دورها في تلبية حاجات الطلبة المختلفة ، ومن أهم الحاجات في هذا المجال وفقاً للجدول (3) ما يلي: التواصل بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية من خلال لقاءات دورية بمتوسط حسابي (11.35)، حيث كان مستوى الأهمية عالٍ جداً في هذه الفقرة (3) ، كما كان مستوى الأهمية عالٍ في الفقرة (2) وهي إجراء مقابلات للطلبة للتعرف على احتياجاتهم من خلال استبانات خاصة بمتوسط حسابي (12.63)، وكان متوسطاً في الفقرات (5،6) وهي توفير الإرشاد النفسي بمتوسط حسابي (14.86) والاعتماد على الذات في الحصول على المعلومات فقد كان بمتوسط حسابي (15.64) وذلك من خلال دراسة ظروفهم ومساعدتهم في إيجاد الحلول لمشكلاتهم التي قد تكون صحية أو نفسية أو اجتماعية أو أكاديمية وتقديم الدعم النفسي والمساعدة الأكاديمية بتنظيمهم وتوجيههم .

أما بالنسبة لمجال الحاجات المتعلقة بمصادر التعلم والذي جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة فالأمر يتعلق بأهمية دور مصادر التعلم في تلبية حاجات الطلبة المختلفة، ومن أهم الحاجات في

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

هذا المجال وفقاً لترتيبها في الجدول (3) ما يلي: استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في التدريس والدراسة بمتوسط حسابي (10.10) حيث كان مستوى الأهمية عالٍ جداً في هذه الفقرة (2)، كما كان مستوى الأهمية عالياً في الفقرة (1) وهي توفير مختبرات علمية حديثة بمتوسط حسابي (12.51) ، وكان منخفضاً جداً في الفقرة (7) تنمية المهارات الفنية والأدبية والعلمية، كالرسم، والشعر، والموسيقى، والحرف، والإنجازات العلمية والدراسات بمتوسط حسابي (17.03).

وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للمجال، فقد كانت متوسطة حيث كان متوسط الاستجابة عليه (13.97).

تفسر الباحثتان كون هذا المجال جاء في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية بانتشار وسائل التكنولوجيا بشكل واسع وسهولة الحصول على المعلومات من الخارج عبر الانترنت، وكون الطلبة ينمون مهاراتهم الخاصة بوسائلهم الخاصة أو قد يعود السبب في ذلك إلى تركيز الطلبة على تحقيق أهدافهم الأكاديمية والسعي لزيادة تحصيلهم الأكاديمي، ومن جانب آخر فإن مستوى رضا طلبة الجامعة عن تحقيق الحاجات المتعلقة في هذا المجال جاءت أيضاً في المستوى المتوسط وكانت في الترتيب الثاني أي أن الجامعة تقوم بتلبية هذه الحاجات بما يشبع حاجات الطلبة لذلك اعتبرت هذه الحاجات متوفرة بالنسبة لديهم ولم يشعروا بفقدانها.

تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج كل من الدراسات التالية: كيتزرو (2009)، وجواهر (2007)، ومكفي (2003)، وفلاك وشيلدون (2003)، وريللي وكاسيل (2000) التي أشارت نتائج كل منها إلى أهمية خدمات الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية ومصادر التعلم كالمكتبة والمختبرات والمواقع الالكترونية والمحاضرات التثقيفية واستراتيجيات التعليم المبتكرة في جودة التعليم .

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني وينص على: " ما مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات من وجهة نظرهم" ؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية والترتيب لمستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية بشكل عام، ثم لكل مجال من مجالات الاستبانة.

ويبين الجدول (5) مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية بشكل عام.

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية والترتيب لمستوى رضا الطلبة
عن تحقق الحاجات الأكاديمية على مجالات الأداة والأداة الكلية

رقم المجال	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى الرضا
1	الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس	3.24	0.72	64.8%	1	متوسط
2	الحاجات التي تتعلق بالإداريين	2.92	0.63	58.5%	3	منخفض
3	الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم	3.05	0.66	60.9%	2	متوسط
4	حاجات متنوعة خاصة بالطلاب	2.81	0.61	56.2%	4	منخفض
	الكلية (الأداة)	3.00	0.62	60.0%		متوسط

يظهر الجدول (5) أن مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات التعليمية على الأداة الكلية كانت متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.00) وانحراف معياري (0.62) ونسبة مئوية (60.0%) وجاء مجال "الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس" في الترتيب الأول حيث حصل على متوسط حسابي (3.24) وانحراف معياري (0.72) ونسبة مئوية (64.8%) وبمستوى متوسط من الرضا، وجاء مجال "الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم" في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (3.05) وانحراف معياري (0.66) ونسبة مئوية (60.9%) وبمستوى متوسط من الرضا، كما وجاء مجال "الحاجات التي تتعلق بالإداريين" في الترتيب الثالث بمستوى منخفض من الرضا وبمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (0.63) ونسبة مئوية (58.59%). أما مجال "الحاجات المتنوعة الخاصة بالطلاب" فقد جاء في الترتيب الرابع والأخير بمتوسط حسابي (2.81) وانحراف معياري (0.61) ونسبة مئوية (56.2%) وبمستوى منخفض من الرضا.

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

أما بالنسبة لفقرات كل مجال من مجالات الأداة الأربعة فكانت النتائج على النحو الآتي:

1. الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس.

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية والترتيب ومستوى الرضا لكل فقرة من فقرات هذا المجال والجدول رقم (6) يبين ذلك.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية والترتيب لمستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية على فقرات مجال الحاجات المتعلقة بعضو هيئة التدريس

رقم الفقرة في الاداة	الحاجات المتعلقة بعضو هيئة التدريس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى الرضا
1	تزويد الأقسام بهيئة تدريسية متميزة في التخصصات	3.39	0.73	67.8%	2	متوسط
8	وضوح الخطط الدراسية	3.34	0.93	66.8%	3	متوسط
9	تواجد أعضاء هيئة التدريس في مكاتبهم، في الساعات المكتبية والرد على تساؤلات الطلبة	3.48	0.90	69.6%	1	متوسط
13	وضوح المراجع المستخدمة في الخطط الدراسية للمادة وتوفرها	3.27	0.8	65.4%	4	متوسط
14	تواجد المرشد الأكاديمي باستمرار	2.90	0.87	58.0%	6	منخفض
26	توفير العلاقة الايجابية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة	3.05	0.91	61.0%	5	متوسط

يتبين من النتائج في الجدول (6) أن مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية على فقرات مجال الحاجات المتعلقة بعضو هيئة التدريس كان ضمن المستوى المتوسط، باستثناء فقرة واحدة فقط جاءت ضمن مستوى الرضا المنخفض، وحلت الفقرة (9) "تواجد أعضاء هيئة التدريس في مكاتبهم في الساعات المكتبية والرد على تساؤلات الطلبة" في الترتيب الأول من حيث مستوى الرضا بمتوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (0.90) ونسبة مئوية (69.6%)، في حين

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

جاءت الفقرة (14) "تواجد المرشد الأكاديمي باستمرار" في الترتيب الأخير من حيث مستوى الرضا بمتوسط حسابي (2.90) وانحراف معياري (0.87) ونسبة مئوية (58.0%).

2. الحاجات التي تتعلق بالإداريين.

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية والترتيب ومستوى الرضا لكل فقرة من فقرات هذا المجال، والجدول (7) يبين ذلك .

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية والترتيب، لمستوى الرضا عن

تحقق الحاجات الأكاديمية على فقرات مجال الحاجات التي تتعلق بالإداريين

رقم الفقرة في الأداة	الحاجات التي تتعلق بالإداريين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى الرضا
10	تواجد عميد شؤون الطلبة في مكتبه في ساعات دوام الطلبة	3.55	0.81	71.0%	1	عالٍ
11	تواجد رئيس القسم في مكتبه في ساعات دوام الطلبة	3.52	0.84	70.4%	2	عالٍ
12	تواجد عميد الكلية أو من ينوب عنه في مكتبه في ساعات دوام الطلبة	3.47	0.86	69.4%	3	متوسط
17	تزويد الطلبة بدليل الطالب يجيب على جميع تساؤلاتهم بخصوص الجامعة	2.63	0.91	52.6%	5	منخفض
18	التزويد بنشرات إرشادية حول أنظمة الجامعة تساعد في توجيه المستجدين وتعريفهم بمرافق الجامعة	2.74	0.90	54.8%	4	منخفض
19	إصدار مجلة دورية لإبداعات الطلبة (مقالة، خاطرة، شعر، ... الخ)	2.44	0.87	48.8%	8	منخفض جداً

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

منخفض جدا	7	%49.2	0.95	2.46	تشخيص الحالات الاجتماعية والاقتصادية وتقديم المنح والمساعدات المالية للطلبة المحتاجين	22
منخفض	6	%51.6	0.88	2.58	تقديم خدمات الإرشاد الوقائي "التوعية والتثقيف" من خلال مناقشة الصعوبات والمواقف التي تواجه الطلبة، وكيفية التصدي لها وتجنب حدوثها	24

تشير النتائج في الجدول (7) إلى أن مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية على فقرات مجال الحاجات التي تتعلق بالإداريين تراوح بين المستوى العالي والمنخفض جداً، فقد كان هناك فقرتان ضمن مستوى الرضا العالي، وفقرة واحدة فقط ضمن مستوى الرضا المتوسط و (3) فقرات ضمن مستوى الرضا المنخفض و فقرتان ضمن مستوى الرضا المنخفض جداً، وجاءت الفقرة (10) "تواجد عميد شؤون الطلبة في مكتبه في ساعات دوام الطلبة" في الترتيب الأول من حيث مستوى الرضا بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (0.81) ونسبة مئوية (71.0%) في حين جاءت الفقرة (19) "إصدار مجلة دورية لإبداعات الطلبة (مقالة، خاطرة، شعر، الخ)" في الترتيب الأخير من حيث مستوى الرضا بمتوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (0.87) ونسبة مئوية (48.8%).

3. الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم.

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية والترتيب ومستوى الرضا لكل فقرة من فقرات هذا المجال، والجدول (8) يبين ذلك .

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية والترتيب، لمستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية على فقرات مجال الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم.

رقم الفقرة في الأداة	الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى الرضا
2	توفير مختبرات علمية حديثة	3.08	0.85	61.6%	5	متوسط
3	استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في التدريس والدراسة	3.12	0.86	62.4%	4	متوسط
4	تزويد المكتبة بمجموعة كافية من الكتب والدوريات في التخصصات المختلفة	3.39	0.77	67.8%	1	متوسط
5	ربط المكتبة بقواعد البيانات الكبرى في التخصصات المختلفة	3.17	0.73	63.4%	3	متوسط
6	تدريب الطلبة على أساليب البحث العلمي وإجراء البحوث في المواد المختلفة	3.29	0.87	65.8%	2	متوسط
20	عقد دورات تعليمية متنوعة	2.62	0.84	52.4%	7	منخفض
21	تنمية المهارات الفنية والأدبية والعلمية، كالرسم، الشعر، الموسيقى، الحرف، والإنجازات العلمية والدراسات	2.64	0.91	52.8%	6	منخفض

تشير النتائج في الجدول (8) أن مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية على فقرات مجال الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم تراوح بين المستوى المتوسط، والمستوى المنخفض، حيث جاءت (5) فقرات ضمن مستوى الرضا المتوسط وفقرتان ضمن مستوى الرضا المنخفض، وقد جاءت الفقرة (4) " تزويد المكتبة بمجموعة كافية من الكتب والدوريات في التخصصات المختلفة " في الترتيب الأول من حيث مستوى الرضا بمتوسط حسابي (3.39) وانحراف معياري (0.77) ونسبة مئوية (67.8%) في حين جاءت الفقرة (20) "عقد دورات تعليمية متنوعة" في الترتيب الأخير من حيث مستوى الرضا بمتوسط حسابي (2.62) وانحراف معياري (0.84) ونسبة مئوية (52.4%).

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

4. حاجات متنوعة خاصة بالطالب.

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية والترتيب ومستوى الرضا لكل فقرة من فقرات هذا المجال، والجدول (9) يبين ذلك .

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية والترتيب، لمستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية على فقرات مجال حاجات متنوعة خاصة بالطالب

رقم الفقرة في الأداة	حاجات متنوعة خاصة بالطالب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى الرضا
7	الاعتماد على الذات في الحصول على المعلومات	3.34	0.78	66.8%	1	متوسط
15	إجراء مقابلات للطلبة للتعرف على احتياجاتهم من خلال استبانات خاصة بذلك	2.81	0.84	56.2%	3	منخفض
16	التواصل بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية من خلال لقاءات دورية	2.70	0.91	54.0%	4	منخفض
23	توفير الإرشاد النفسي	2.36	0.90	47.2%	6	منخفض جداً
25	دراسة الظواهر السلوكية والتوجهات السلبية التي قد تظهر في أداء بعض الطلبة والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها	2.64	0.88	52.8%	5	منخفض
27	توفير مركز الخدمات الصحية بما يلبي احتياجات الطلبة	2.99	1.01	59.8%	2	منخفض

تشير النتائج في الجدول (9) أن مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية على فقرات هذا المجال تراوح بين المستوى المتوسط ، والمستوى المنخفض جداً، حيث جاءت فقرة واحدة فقط ضمن مستوى الرضا المتوسط و (4) فقرات ضمن مستوى الرضا المنخفض و فقرة واحدة فقط ضمن مستوى الرضا المنخفض جداً، وحلت الفقرة (7) " الاعتماد على الذات في الحصول

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

على المعلومات " في الترتيب الأول من حيث مستوى الرضا بمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (0.78) ونسبة مئوية (66.8%)، في حين جاءت الفقرة (23) "توفير الإرشاد النفسي" في الترتيب الأخير من حيث مستوى الرضا بمتوسط حسابي (2.36) وانحراف معياري (0.90) ونسبة مئوية (47.2%).

إن نظرة إجمالية متفحصة إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة تبين أن مستوى الرضا عن مدى تحقق الحاجات المتضمنة في المقياس بشكل عام كان متوسطاً ، كما أن مستوى الرضا عن مدى تحقق الحاجات المتضمنة في مجالات المقياس الثلاثة التي تتعلق بالهيئة التدريسية والهيئة الإدارية ومصادر التعلم كانت متوسطة أما مستوى الرضا عن مدى تحقق الحاجات المتضمنة في المجال الرابع من المقياس المتعلق بالحاجات الخاصة بالطالب فكانت منخفضة وربما تفسر هذه النتائج بعدم كفاية الخدمات الجامعية التي تلبي حاجاتهم التعليمية وأنها دون مستوى توقعاتهم العالية ، بمعنى أن هناك حاجة إلى زيادة الاهتمام بالحاجات التعليمية التي يعبر عنها الطلبة نظراً لأهميتها في تحقيق الجودة في التعليم الجامعي.

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج كل من دراسات، الحجاج والمبحوح (2008) و ضمان الجودة في جامعة دمشق (2006) التي بينت نتائجها أن المستوى العام لرضا الطلبة عن الخدمات التعليمية كان متوسطاً، كما تتفق مع نتيجة دراسة الحسنية (2009) التي بينت نتائجها أن المستوى العام لرضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الخدمات التعليمية للكلية كان متوسطاً في بعض المجالات ومنخفضاً في مجالات أخرى، ولا تتفق معها في مستوى الرضا العالي لمجال أعضاء الهيئة التدريسية.

ولا تتفق هذه النتيجة مع نتائج كل من دراسات العايش (2008) و سماوي (2006) وألكو باكال وأخرين (2005) التي بينت نتائجها أن المستوى العام لرضا طلبة الجامعة كان عالياً ، كما لا تتفق مع نتائج دراسة جواهر (2007) في جامعة موريس التي بينت نتائجها أن المستوى العام لرضا طلبة الجامعة كان منخفضاً جداً.

كما لا تتفق مع نتائج دراسة طراف (2003) في الجامعات السورية التي بينت نتائجها أن هناك نقص في جميع الخدمات الجامعية ، ولا تتفق مع نتائج دراسة الفوال (2007) في جامعة دمشق في مستوى الرضا العالي لمجال أعضاء الهيئة التدريسية ومستوى الرضا المنخفض جداً لمجال الهيئة الإدارية.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث الذي ينص على: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

تحقق الحاجات الأكاديمية تعزى لمتغير الجنس؟".

للكشف عن دلالة الفروق في مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية لديهم تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على الاستبانة التي تقيس مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية تبعاً لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)، كما تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent Samples T-test ، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (10).

جدول (10)

نتائج اختبار "ت" للكشف عن دلالة الفروق في مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن

تحقق الحاجات الأكاديمية تبعاً لمتغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الحاجات التي تتعلق ببعض هيئة التدريس	ذكر	254	3.26	0.79	0.717	363	0.474
	أنثى	111	3.18	0.90			
الحاجات التي تتعلق بالإداريين	ذكر	254	2.91	0.75	0.304	363	0.761
	أنثى	111	2.95	0.73			
الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم	ذكر	254	3.05	0.75	0.050	363	0.960
	أنثى	111	3.04	0.82			
حاجات متنوعة خاصة بالطالب	ذكر	254	2.77	0.78	0.973	363	0.331
	أنثى	111	2.88	0.75			
الكلية (الأداة)	ذكر	254	2.99	0.66	0.139	363	0.889
	أنثى	111	3.01	0.69			

تشير المتوسطات الحسابية في الجدول (10) إلى وجود فروق ظاهرية في تقديرات الطلبة لمستوى رضاهم عن تحقق الحاجات الأكاديمية، وقد تم إجراء اختبار "ت" للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات الطلبة تبعاً لمتغير الجنس حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات الطلبة إذ تراوحت قيم "ت" المحسوبة للمجالات والأداة الكلية ما بين (0.973) و (0.139) وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

الدلالة ($\alpha = 0.05$). بمعنى أن مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية لديهم (ذكوراً وإناثاً) متشابه بغض النظر عن جنسهم.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة العملية التعليمية التعلمية التي يخضع لها طلبة الجامعة والتي يتم من خلالها تقديم المعلومات والمعارف على اختلافها بشكل يكاد يكون متساوياً إلى حد ما لدى جميع الطلبة على اختلاف جنسهم، أي أن جميع الطلبة ذكوراً وإناثاً يحظون بنفس الاهتمام.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة سماوي (2006) التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق في مستوى الرضا عند طلبة الجامعات تعود إلى الجنس.

ولا تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسات كل من الحسنية (2009) وفوال (2007) والضامن وسليمان، (2007) والأنصاري (2003) التي أشارت نتائجها إلى وجود فروق في مستوى الرضا عند طلبة الجامعات تعود إلى الجنس، حيث كان مستوى الرضا عند الإناث أعلى منه عند الذكور كما لا تتفق مع دراسة نقي (2008) التي أشارت نتائجها أن مستوى الرضا عند الذكور أعلى منه عند الإناث.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع الذي ينص على: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية تعزى لمتغير الكلية؟"

للكشف عن دلالة الفروق في مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية لديهم تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على الاستبانة التي تقيس مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية تبعاً لمتغير الكلية (علمية، إنسانية) كما تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent Samples T-test ، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (11).

جدول (11)

نتائج اختبار "ت" للكشف عن دلالة الفروق في مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية تبعاً لمتغير الكلية

المجال	الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس	علمية	176	3.32	0.72	1.508	363	0.133
	إنسانية	189	3.16	0.89			
الحاجات التي تتعلق بالإداريين	علمية	176	2.92	0.71	0.117	363	0.907
	إنسانية	189	2.93	0.80			
الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم	علمية	176	3.10	0.77	0.978	363	0.329
	إنسانية	189	3.00	0.78			
حاجات متنوعة خاصة بالطالب	علمية	176	2.83	0.71	0.429	363	0.668
	إنسانية	189	2.79	0.82			
الكلية (الأداة)	علمية	176	3.03	0.62	0.748	363	0.455
	إنسانية	189	2.97	0.71			

تشير المتوسطات الحسابية في الجدول (11) إلى وجود فروق ظاهرية في تقديرات الطلبة لمستوى رضاهم عن تحقق الحاجات الأكاديمية، وقد تم إجراء اختبار "ت" للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات الطلبة تبعاً لمتغير الكلية حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات الطلبة، إذ تراوحت قيم "ت" المحسوبة للمجالات والأداة الكلية ما بين (1.508) و (0.117) وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). بمعنى أن مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية لديهم متشابهة بغض النظر عن نوع الكلية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة العملية التعليمية التعلمية التي يخضع لها طلبة الجامعة والتي يتم من خلالها تقديم المعلومات والمعارف على اختلافها بشكل يكاد يكون متساوياً

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

إلى حد ما لدى جميع الطلبة على اختلاف دراستهم. أي أن جميع الطلبة في الكليات الأدبية و العلمية يحظون بنفس الاهتمام.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسات كل من فوال (2007) التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق في مستوى الرضا عند الطلبة تعود إلى نوع الشهادة ودراسة طراف (2003) التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق في مستوى الرضا عند طلبة الجامعات تعود إلى التخصص الدراسي.

ولا تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة الحسنية (2009) التي بينت نتائجها أن حملة الثانوية العلمي أقل رضا من حملة الشهادات الأخرى، ولا تتفق مع دراسة الضامن وسليمان، (2007)، ودراسة ضمان الجودة في جامعة دمشق (2006) التي بينت نتائجها أن مستوى الرضا في الكليات الأدبية أعلى من الكليات العلمية .

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الخامس الذي ينص على: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية تعزى لمتغير المستوى الدراسي؟".

للإجابة عن هذا السؤال وبهدف اختبار دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات طلبة جامعة عمان الأهلية لمستوى رضاهم عن تحقق الحاجات الأكاديمية لديهم تبعاً لمتغير المستوى الدراسي(في السنة الأولى، والثانية، والثالثة، والرابعة، والخامسة) تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على الاستبانة التي تقيس مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية ، وكانت النتائج كما في الجدول (12).

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية

عن تحقق الحاجات الأكاديمية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي

سنة خامسة		سنة رابعة		سنة ثالثة		سنة ثانية		سنة اولى		المستوى الدراسي المجال
انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	
0.68	3.10	0.82	3.17	0.84	3.24	0.80	3.19	0.87	3.32	الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس
0.59	2.95	0.67	2.82	0.85	3.03	0.75	2.89	0.79	2.95	الحاجات التي تتعلق بالإداريين
0.55	2.96	0.81	2.88	0.87	3.08	0.70	3.13	0.78	3.07	الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم
0.73	2.66	0.80	2.71	0.82	2.91	0.78	2.78	0.76	2.84	حاجات متنوعة خاصة بالطالب
0.50	2.92	0.63	2.89	0.74	3.06	0.64	2.99	0.71	3.04	الكلي (الأداة)

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

يتضح من الجدول (12) وجود فروق (ظاهرة) بين المتوسطات الحسابية لتقديرات طلبة جامعة عمان الأهلية لمستوى رضاهم عن تحقق الحاجات الأكاديمية لديهم في ضوء متغير المستوى الدراسي، ولمعرفة مستوى الدلالة الإحصائية للفروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات الطلبة وفقاً لمتغير المستوى الدراسي (سنة أولى، سنة ثانية، سنة ثالثة، سنة رابعة، سنة خامسة) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (13).

جدول (13)

نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق في مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
الحاجات التي تتعلق ببعضو هيئة التدريس	بين المجموعات	1.615	4	0.404	0.382	0.821
	داخل المجموعات	380.315	360	1.056		
	المجموع	381.930	364			
الحاجات التي تتعلق بالإداريين	بين المجموعات	1.590	4	0.398	0.435	0.783
	داخل المجموعات	329.071	360	0.914		
	المجموع	330.661	364			
الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم	بين المجموعات	2.762	4	0.691	0.729	0.573
	داخل المجموعات	341.049	360	0.947		
	المجموع	343.812	364			
حاجات متنوعة خاصة بالطالب	بين المجموعات	1.876	4	0.469	0.491	0.743

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

		0.956	360	344.163	داخل المجموعات	
			364	346.039	المجموع	
		0.347	4	1.387	بين المجموعات	الكلية (الأداة)
0.767	0.458	0.757	360	272.584	داخل المجموعات	
			364	273.971	المجموع	

تشير النتائج في الجدول (13) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات طلبة جامعة عمان الأهلية لمستوى رضاهم عن تحقق الحاجات الأكاديمية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي، حيث تراوحت قيم "ف" المحسوبة للمجالات والأداة الكلية ما بين (0.729) و (0.382) وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). بمعنى أن مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية لديهم متشابه بغض النظر عن مستواهم الدراسي.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة العملية التعليمية التعلمية التي يخضع لها طلبة الجامعة والتي يتم من خلالها تقديم المعلومات والمعارف على اختلافها بشكل يكاد يكون متساوياً إلى حد ما لدى جميع الطلبة على اختلاف مستواهم الدراسي وعدد السنوات التي قضاوها بالجامعة. أي أن جميع الطلبة المستجدين أو القدامى يحظون بنفس الاهتمام.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسات كل من الحسنية (2009) الضامن وسليمان (2007)، وسماوي (2006) التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق في مستوى الرضا عند طلبة الجامعات تعود إلى متغير المرحلة الدراسية.

ولا تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسات كل من تقي (2008) التي أشارت نتائجها بأن مستوى الرضا للطلبة الأصغر أفضل من الطلبة الأكبر والصارمي وزايد (2006) التي أشارت نتائجها بأن مستوى الرضا لدى الطلبة يقل مع تقدم الطالب بسنوات الدراسة وكذلك دراسة اوبالكال وآخرين (2005) التي أشارت نتائجها بأن مستوى الرضا لدى الطلبة يتغير من سنة لأخرى ولا تتفق مع الأنصاري (2003) التي أشارت نتائجها إلى وجود فروق في مستوى

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

الرضا عند الطلبة تعود إلى سنوات الدراسة حيث كان مستوى الرضا عند المتقدمين في الدراسة أعلى منه عند المبتدئين.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال السادس الذي ينص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية تعزى لمتغير الجنسية"؟

للكشف عن دلالة الفروق في مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية لديهم تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على الاستبانة التي تقيس مستوى الرضا عن تحقق الحاجات الأكاديمية تبعاً لمتغير الجنسية (أردني، غير أردني) كما تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (14).

جدول (14)

نتائج اختبار "ت" للكشف عن دلالة الفروق في مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق

الحاجات الأكاديمية تبعاً لمتغير الجنسية

المجال	الجنسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس	أردني	197	3.13	1.06	2.246	363	*0.025
	غير أردني	168	3.37	0.97			
الحاجات التي تتعلق بالإداريين	أردني	197	2.82	0.94	2.139	363	*0.033
	غير أردني	168	3.04	0.96			
الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم	أردني	197	2.97	1.00	1.501	363	0.134
	غير أردني	168	3.13	0.93			
حاجات متنوعة خاصة بالطالب	أردني	197	2.76	0.95	1.091	363	0.276
	غير أردني	168	2.87	1.00			
الكلية (الأداة)	أردني	197	2.92	0.87	1.995	363	*0.047
	غير أردني	168	3.10	0.86			

*دالة إحصائية

تشير المتوسطات الحسابية في الجدول (14) إلى وجود فروق ظاهرية في تقديرات الطلبة لمستوى رضاهم عن تحقق الحاجات الأكاديمية، وقد تم إجراء اختبار "ت" للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقديرات الطلبة تبعاً لمتغير الجنسية حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات الطلبة على مجالي "الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس" و"الحاجات التي تتعلق بالإداريين" والأداة الكلية إذ بلغت قيم "ت" المحسوبة

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

لها على التوالي (2.246) (0.117) (1.995) وهذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). حيث كانت الدلالة لصالح الطلبة غير الأردنيين إذ حصلوا على متوسطات حسابية أعلى من المتوسطات الحسابية للطلبة الأردنيين، في حين تشير النتائج في الجدول نفسه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات الطلبة على مجالي "الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم" و "حاجات متنوعة خاصة بالطالب" حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة لهما غير دالة إحصائياً وهذه النتيجة تعني أن مستوى رضا الطلبة عن تحقق الحاجات الأكاديمية في مجالي "الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس" و "الحاجات التي تتعلق بالإداريين" والحاجات بشكل عام تزداد لدى الطلبة غير الأردنيين مقارنة بزملائهم الأردنيين، في حين أن مستوى رضا الطلبة عن تحقق الحاجات الأكاديمية في مجالي "الحاجات التي تتعلق بمصادر التعلم" و "حاجات متنوعة خاصة بالطالب" متشابه بغض النظر عن جنسية الطالب.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة العملية التعليمية التعلمية التي يخضع لها طلبة الجامعة والتي يتم من خلالها تقديم المعلومات والمعارف على اختلافها بشكل يكاد يكون متساوٍ إلى حد ما لدى جميع الطلبة على اختلاف جنسياتهم. أي أن جميع الطلبة الأردنيين وغير الأردنيين يحظون بنفس الاهتمام.

أما فيما يتعلق بمستوى رضا الطلبة غير الأردنيين عن تحقق الحاجات الأكاديمية في مجالي "الحاجات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس" و "الحاجات التي تتعلق بالأردنيين" وأن الحاجات بشكل عام تزداد لدى الطلبة غير الأردنيين مقارنة بزملائهم الأردنيين، يفسر ذلك بأن الطلبة غير الأردنيين مغتربين فهم بحاجة إلى دعم إضافي لافتقارهم إلى دعم الأسرة، كما أن اختلاف البيئة التعليمية التي نشأوا فيها خلال مرحلة الدراسة الثانوية تختلف عن البيئة التعليمية الحالية حيث كانت الجنسيات غير الأردنية في معظمها خليجية وفلسطينية، وكما هو معروف للجميع الاختلاف الواضح بين البيئة التعليمية في جامعاتنا الأردنية التي تدعو إلى الاستقلالية والاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية، وبين ما هو لديهم.

د. عونبة صوالحة و د. أسماء العمري

توصيات ومقترحات الدراسة :

أولاً التوصيات:

1. أظهرت النتائج أن متوسط رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية بشكل عام كان متوسطاً لذا توصي الباحثان صانعي القرار والجهات ذات العلاقة في جامعة عمان الأهلية للاستفادة من هذه النتيجة ومتابعة المسؤولين لتحسين كافة الخدمات التربوية والتعليمية بما يحقق مستوى الرضا المطلوب.
2. أظهرت النتائج أن متوسط رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية فيما يتعلق ببعض هيئة التدريس كان متوسطاً بالرغم من درجة الأهمية لهذا المجال التي كانت عالية جداً، وهذا يحتم ضرورة إنشاء وتفعيل مركز الإرشاد والتطوير الوظيفي للتعرف على طرق ووسائل تنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس لتلبية حاجات الطلبة المتعلقة ببعض هيئة التدريس
3. أظهرت النتائج أن متوسط رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية فيما يتعلق بالإداريين وبالحاجات الخاصة بالطلبة كان منخفضاً بالرغم من درجة الأهمية لهذين المجالين كانت متوسطة، لذا توصي الباحثان بضرورة الاهتمام ودراسة هذه الجوانب بشكل تفصيلي للوقوف على أسباب عدم تحقق الرضا ومعالجتها.
4. أظهرت النتائج أن متوسط رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن تحقق الحاجات الأكاديمية فيما يتعلق بمصادر التعلم كان منخفضاً بالرغم من درجة الأهمية لهذا المجال التي كانت متوسطة، وهذا يحتم ضرورة تفعيل مصادر التعلم لتلبية حاجات الطلبة
5. التوسع في دراسات شاملة للحاجات لتشمل الحاجات النفسية، والاجتماعية والانفعالية لطلبة جامعة عمان الأهلية.

ثانياً المقترحات

1. إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية لمعرفة الحاجات النفسية والاجتماعية لطلبة جامعة عمان الأهلية ومستوى الرضا عن تحقق تلك الحاجات ..
2. إجراء دراسة دورية تتابعية مستقبلاً على طلبة جامعة عمان الأهلية للتعرف على مدى ثبات أو تغير نتائج الدراسة.
3. إجراء دراسات مماثلة في جامعات أخرى خاصة وحكومية لمقارنة مستوى أهمية الحاجات ومقارنة مستوى الرضا عن تحقيق تلك الحاجات

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

المراجع العربية .

- آل عايش، عبد الله حلفان عبدالله، 2008- مدى رضا طلاب كلية المعلمين بمكة المكرمة عن البرنامج الدراسي بالكلية. مجلة القراءة والمعرفة، مجلة محكمة - جامعة عين شمس - كلية التربية.
- جليد، تغريد، 2008- دراسة وصفية للحاجات الأكاديمية وقياس مدى الرضا عنها لدى الطالبة الجامعية بالمدينة المنورة. جامعة طيبة .
- الحجار، رائد، و المبحوح، أحمد، 2008 - رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة الخدمات في عمليات التسجيل والإرشاد الأكاديمي. فلسطين، جامعة الأقصى.
- الحسنية، سليم إبراهيم، 2009- مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم. دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 25، العدد الثاني.
- سليمان، سعاد، الضامن، منذر، 2007 - الحاجات الإرشادية لطلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 8، العدد 4.
- سماوي، فادي سعود، 2006 - 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.
- الصارمي، عبد الله و زايد، كاشف، 2006 - 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 23 .
- طراف، جهينا ، 2003 - مشكلات الدراسات العليا في الجامعات السورية من وجهة نظر طلاب، الماجستير والدكتوراه: دراسة ميدانية. مجلة بحوث جامعة دمشق للعلوم التربوية، المجلد 19 العدد الأول.
- عبد القوي ، سامي، 1994 - الحاجات النفسية لدى طلاب الجامعة: دراسة نفسية مقارنة. مجلة علم النفس، العدد 32.
- عبد المحسن النقي، عبد العزيز وآخرون ، 2008- انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة. مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 36 العدد 3 .

د.عونية صوالحة و د. أسماء العمري

- الفوال، محمد خير أحمد، 2007 - آراء طلاب التعليم المفتوح (اختصاص رياض الأطفال) عن مستوى جودة التعليم في مركز التعليم المفتوح في جامعة دمشق. مجلة جامعة دمشق للبحوث التربوية، المجلد 23، العدد الثاني.
- ميا، علي و كبية، محمد و طرابلسية، شيراز، 2003 - إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي: دراسة تحليلية لقياس مدى التنسيق بين الجامعات السورية واحتياجات سوق العمل. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد 25، العدد 6.

المراجع الإنجليزية :

- Al Quds Open University, Ramallah – Palestine, 3 - 5 July 2004, web sit http://www.qou.edu/arabic/conference/pepars/session1/bang_files/frame
- Aluede O. & Imhonde H. & Eguavoen A ،2006 - **Academic, career and personal needs of Nigerian university students**. Journal of Instructional Psychology .
- Bang, J, 2004 - Quality Of Teaching in European Universities, Conference of : **Quality of Teaching in Palestinian University Education**.
- Baykal, Ulku et al ,2005- **Determining Student Satisfaction in a Nursing College**. Nurse Education Today, 25, (4), 255-262.
- Binny, W. , 2005 - **Effective teaching in universities**. International journal of learning، 12 .
- El Ansari, W. , 2003 - **Satisfaction Trends in Undergraduate Physiotherapy Education** ,Physiotherapy, 89,(3), 171-185.
- Filak, V., & Sheldon, K. , 2003 -**Student psychological need satisfaction and college teacher-course evaluation**. Educational psychology, 23, (3), 235-247.
- Florida Community College, Office of Institutional Accountability (2004): **Noel- Levitz Student Satisfaction Inventory Survey Report**: www.fccj.edu/campuses/mccs/instruction/liberal
- Grenchik, D., O'Connor, E. & Postelli, G. ,1999 - **Effective motivation through meeting students needs**. Master degree thesis، University of Saint Xavier.

دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية

- Kara,A. & DeShield, O. W. , 2004 - **Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation**. Pennsylvania State University-York Campus.
- Kitzrow M. A. , 2009 - **The Mental Health Needs of Today's College Students: Challenges and Recommendations**. NASPA Journal, 46, (4).
- Klapan, A , 2001- **Educational needs of the adults-The key question of andragogy**. Paper presented at the international andragogical school in Bosnia and Herzegovina ,Sarajevo, Bosnia.
- Kotler, P. , **Marketing Management: Analysis Planning, Implement and Control**. India, 2001, Prntice Hall, Inc
- Liaw, S. , 2007 - **Investigating Students, Perceived Satisfaction, Behavioral Intention, and Effectiveness of E-learning :A Case Study of the Blackboard System**. General Education Center, China, Medical University.
- McGhie V. F. , 2009 - **Teaching for a New Generation of Students: Understanding the Needs and Challenges of First-Year Students in the Learning Process**.University of the Western Cape, Cape Town,South Africa,
- Reilly, D. H., Cassel, R. N. ,2000 - **The Services of a Diplome in School Psychology are Essential for an Effective Student-Centered High School**. Education, 121, (2).