

# **درجة رضا طلبة المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قصبة إربد عن الخدمات التعليمية التعلمية**

كاظم عادل أحمد الغول\*

# درجة رضا طلبة المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قصبة إربد عن الخدمات التعليمية

المناهج الدراسية، التعليم، المعلم، مدير المدرسة.

## 1. المقدمة

يشير معظم الخبراء والمختصون في المجال التربوي إلى الأهمية البالغة لتطوير أركان العملية التعليمية التعلمية، بماوابة التطورات العلمية والتكنولوجية في شتى مجالات العلوم والمعرفة والفلسفة، ناهيك عن الحقل التربوي ونظرياته واستراتيجياته. فعملية التربية والتعليم من أعقد العمليات البنائية لتعاملها مع الطبيعة البشرية المتصفة بالتغير السريع، وعدم الثبات والاستقرار، ويفروقها الفردية، وصولاً إلى صعوبة التحقق من كفاءة وجودة مخرجها النهائي وهو الطالب، المتشعب بمجموعة من الكفايات المعرفية والسلوكية والنفسية والتصورية والقيمية... الإيجابية، حيث إن مدخلات العملية التربوية متعددة ومتشعبة ومتشابكة بشكل كبير، ومن أبرزها للذكر لا الحصر: البيئة التعليمية من مباني، ومرافق مساندة، ووسائل تعليمية تعلمية، وأثاث وتجهيزات، وتكنولوجيا تعليم واتصال، إضافة إلى المورد البشري ممثلاً بالمعلمين الأكفاء، والقيادات الإدارية المؤهلة، علاوة على المناهج التربوية التي تحقق سياسة التربية والتعليم العليا، في تشكيل النشء معرفياً وسلوكياً ووجدانياً، وإكسابه العديد من القيم والاتجاهات الإيجابية، وغيرها من الأمور الأساسية في العملية التربوية مثل التقييم والتقويم المستمر، والبيئة الخارجية للمؤسسة التربوية، وأولياء الأمور ودورهم في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية، وتكامل المؤسسة التربوية مع المؤسسات والمنظمات الأهلية والحكومية، ودورها في التنمية المجتمعية المستدامة، للمساهمة الفاعلة في تحقيق مجتمع المعرفة المنشود.

الملخص\_ هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة رضا طلبة المدارس الثانوية عن الخدمات التعليمية التعلمية المقدمة لهم، وتحديد درجة رضاهم عن المرافق التعليمية المساندة، والهيئة التدريسية والإدارية، والمواد الدراسية والوسائل التعليمية. بلغت عينة الدراسة (513) طالب وطالبة من المرحلة الثانوية. وتبين من النتائج "الرضا إلى حد ما" من طلبة المرحلة الثانوية عن: مختبرات الحاسوب وعدد الأجهزة بها وسلامتها، ومستوى تجهيزات مختبر العلوم (أحياء، فيزياء، وكيمياء)، وتنوع ومناسبة الكتب في المكتبة المدرسية لمستوى الطلبة، ونشاط الإدارة المدرسية، وعدد المعلمين وتعاملهم وأسلوب تدريسهم وعدد ومحتويات الكتب المدرسية. في المقابل عبر الطلاب عن "عدم رضاهم" عن: مستوى تجهيزات المشغل المهني (النشاط)، ومستوى تجهيزات الرسم (غرفة الفن)، ومستوى تجهيزات غرفة الموسيقى. وحجم الكتب المدرسية (عدد الصفحات)، ووجود وتنوع الوسائل التعليمية المساندة (لوحات، مسجل...). كما أبدى الطلبة عدم رغبتهم بزيادة عدد المواد العلمية والأدبية على حد سواء. وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) بين متوسط استجابات طلبة المدارس الثانوية نحو: 1. المرافق التعليمية المساندة وفقاً لمتغير النوع، والصف، والمسار التعليمي؛ وذلك لصالح الإناث، وطلبة الصف الأول ثانوي، وطلبة المسار الأدبي. 2. الهيئة التدريسية والإدارية وفقاً لمتغير النوع، الصف، والمسار التعليمي؛ وذلك لصالح الإناث، وطلبة الصف الأول ثانوي، وطلبة المسار الأدبي. 3. المواد والوسائل التعليمية وفقاً لمتغير المسار التعليمي؛ وذلك لصالح طلبة المسار الأدبي. وتجدر الإشارة إلى عدم حصول أي عبارة من عبارات الاستبانة على متوسط استجابة بدرجة "راضٍ"، واقتصر متوسط درجات استجابات الرضا على "راضٍ إلى حد ما"، و"غير راضٍ".

الكلمات المفتاحية: المرافق التعليمية المساندة، الوسائل التعليمية،

يرتب المديرون والمديرات أدوارهم ووظائفهم المناطة بهم حسب الأهمية تجاه إدارة التعليم أولاً، ثم تجاه التلاميذ ثانياً، ثم تجاه العاملين، وأخيراً تجاه المجتمع [2]. أما المعلمون والمعلمات، فيرون أن أبرز دور ووظيفة للمديرين والمديرات تتمثل في إدارة التعليم، في حين يرى المديرون والمديرات أن أبرز دور ووظيفة لهم تكمن تجاه الطلاب أولاً [3]. ويمارس مديرو المدارس في المرحلة المتوسطة والثانوية البعد الإنساني في الإدارة معظم الوقت، خاصة فيما يتعلق بإظهار المعلمين بشكل جيد أمام المسؤولين، وتسوية الخلافات بين المعلمين، كما أن البعد الوظيفي لديهم يمارس في أغلب الأحيان، خاصة فيما يتعلق في اتباع التعليمات والأنظمة المعمول بها، إلا أن بعض المديرين يرفضون تبرير تصرفاتهم للعاملين معهم في بعض الأحيان [4].

ومع وجود عدد من المعوقات الإدارية والفنية والمادية والشخصية التي تحد من ممارسة مدير المدرسة لأدواره الإشرافية بدرجة عالية، ومنها: ضعف كفاية بعض مديري المدارس في القيام بأدوارهم الفنية كمشرفين تربويين مقيمين، ووجود بعض المعلمين غير المؤهلين تربوياً في المدارس، وازدحام الفصول، وضعف برامج التدريب الداخلي، وتساهل بعض المعلمين في أعمال الاختبارات المدرسية، والنقص في التجهيزات المتعلقة بالمرافق التعليمية بالمدارس، وعدم وجود حوافز مادية للمعلم للتميز، إضافة إلى أسلوب تطبيق المدير للوائح والجزاء الخاصة بالمعلمين، مما يجعل العلاقة بينهم سيئة وغير مرضية [5]. وتُضعف كثرة الأعمال الروتينية التي يؤديها مدير المدرسة يومياً، عملية التخطيط لتطوير البيئة التعليمية المدرسية، ومع عدم اتصاف مدير المدرسة بسمات القائد الذي يتصف بالإبداع والابتكار والتخطيط للمستقبل، فإنه يكتفي بأداء العمل اليومي، ولا يدرك أهمية تقنية التعليم في البيئة التعليمية، إضافة إلى عدم معرفة التقنية الحديثة وتطورها من قبل مديري المدارس. وعليه، تمت التوصية بالعمل على إعداد مواصفات البيئة التعليمية المدرسية، المناسبة لدمج التقنية، وتدريب مقرررات دمج تقنية

وتعد المناهج الدراسية بأهدافها السلوكية والمعرفية والوجدانية، ومعارفها العلمية والأدبية والمهنية، ونشاطاتها المنهجية والخارج منهجية، ووسائل التقييم والتقييم، من أبرز ركائز العملية التربوية، والتي تتكامل نظرياً وإجرائياً مع المدرس الكفاء المعد أكاديمياً وتربوياً بأحدث المعارف في تخصصه الدقيق، والقادر على تطبيق أحدث أساليب واستراتيجيات التربية والتعليم الحديثة، والقادر على استثمار مكونات البيئة التعليمية التعلمية من مباني، وملاعب، وساحات، ومختبرات، ومشاغل، ومكتبات، لتحقيق الأهداف التربوية العامة والخاصة على حد سواء، هذا كله بإشراف وتخطيط مشترك مع القيادة الإدارية للمؤسسة التربوية الساعية إلى تشكيل المستقبل، من خلال الاستثمار الأمثل لمدخلات العملية التربوية في خدمة الطالب.

فعملية التطوير التربوي المستدام، عملية بنائية أفقياً وعمودياً، قادرة على استيعاب وصهر المدخلات البشرية والمادية والنظرية والتكنولوجية المتغيرة والمستحدثة، وتوظيفها كفاءاً وكماً لمواكبة ثورة المعرفة والتقنية المتسارعة، القادرة على استثمار، ثم إثمار، فتنمير الثروة البشرية المعمول عليها في تشكيل مجتمع المعرفة المنشود.

## 2. الإطار النظري والدراسات السابقة

من أبرز التغيرات التي تضمنتها المناهج التكاملية المعدلة للتعليم الأساسي والثانوي لتطوير المناهج في ماليزيا، إضافة موضوعات دراسية جديدة بشكل تدريجي في المدارس وهي: الابتكار، وتقنية المعلومات، التربية الموسيقية، وإضافة مواد جديدة اختيارية في صفوف المرحلة الثانوية، بحيث تتميز المواد الجديدة بأنها عملية تطبيقية (مواد مهنية)، من حيث التدريس والتقييم، وتشمل: قطاعات البناء، والتصنيع، والاقتصاد المنزلي، وتكنولوجيا الزراعة، وتطبيقات الحاسوب. بالإضافة إلى توفير مقررات اختيارية في اللغات الأجنبية، مثل: الإسبانية، أو الفرنسية، أو العربية، أو اليابانية، أو الألمانية، بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية بدل اللغة الماليزية في تدريس مقررات الرياضيات، والعلوم، والتكنولوجيا [1].

الحديثة، وضرورة دمج التقنية التعليمية الحديثة في عمليات التدريس ومهاراته، مما يكون له الأثر في اكتساب التعلم والتفاعل والتواصل التقني واستيعابه بين عضو هيئة التدريس وطلابه [12].

ويبرز دور الاهتمام باستراتيجيات التدريس والتقييم الحديثة لتطوير التعليم، واستحداث رتب للمعلمين مرتبطة بالبرامج التدريبية، مع وضع شروط وضوابط لكل رتبة، مما يشجع المعلمين على اجتيازها وتطوير أنفسهم باستمرار [13]. وتساعد الوسائل التعليمية على توفير فرصة للخبرات الحسية بشكل أقرب ما تكون إلى الخبرات الواقعية، فتعمل على توفير خبرات واقعية حقيقية أو بديلة، وتقرب الواقع إلى أذهان الطلاب لتحسين مستوى التعليم، واستخدام وتوظيف مجموعة من الوسائل في الموقف التعليمي، بشكل متكامل يعمل على توفير تعلم أعمق وأكبر أثراً، ويبقى زمناً أطول [14]. وعليه تأتي ضرورة مراجعة المعايير الخاصة بصياغة المناهج الدراسية، والعمل على تطويرها بما يتماشى مع التطور التكنولوجي السريع، والتدفق المعرفي الكبير. وضرورة الاهتمام بالمعامل والتجهيزات المتعلقة بالحاسوب في البيئة المدرسية، وتحديثها باستمرار لمواكبة كل ما يستجد من مستحدثات تكنولوجية تفيد في العملية التعليمية [15].

وتظهر حاجة محتوى مادة التربية الإسلامية إلى إضافات خاصة تركز على القيم الدينية، وتطوير طرائق التدريس واتباع الحديث منها. إضافة إلى التأكيد على أسلوب الحوار في التدريس لترسيخ المعاني، ولتثبيت القيم، وتوفير الوسائل التعليمية الحديثة لكل المدارس الثانوية، وتسهيل أسباب تشغيلها [16]. وتبرز أهمية دعوة القائمين على تخطيط مناهج تعليم اللغة العربية في المرحلة الثانوية، إلى ضرورة تخطيط نشاطات التعلم في ضوء المهارات اللازمة لتنمية التدوق الأدبي لدى الطلاب، وإعادة النظر في بناء النشاطات، بحيث تنمو مهارة التدوق الأدبي نمواً متدرجاً ومتوازناً، وفق منهجية تراعي تحقيق أهداف تعليم الأدب في المرحلة الثانوية، وتضمن الكتاب

التعليم للطلاب في الجامعات، وكيفية استخدام أدوات التقنية المختلفة في تعزيز التعلم والتدريس [6]. وتبرز أهمية إشراك مدير المدرسة، للوكيل وللمعلمين وللإداريين معه في القيام بمهامه ومسؤولياته، فيركز هو على المهام والمسؤوليات الرئيسية في المدرسة، ولا يُغرق نفسه في خضم المهام والمسؤوليات الجزئية، ذات التفاصيل الدقيقة، التي يمكن أن يفوض غيره في إنجازها، على أن يقوم بالإشراف عليهم ومتابعتهم [7].

وفيما يخص المعلمين، تم التوصل إلى ضعف أداء الطلاب المعلمين بالمهارات التدريسية [8]. وتمت توصية المعلمين بالفهم العميق للأسس المعرفية التي بنيت عليها موضوعات المقررات وخريطة المنهج، والفهم العميق لطبيعة التلاميذ وخصائصهم العمرية والعقلية والاجتماعية والنفسية، ومراعاة الفروق الفردية بينهم، والتعرف على ميولهم ودوافعهم وقدراتهم، بالإضافة إلى تفعيل كافة أنواع التواصل الصفي، من تواصل المعلم مع طلابه، وتواصل الطلاب مع بعضهم، وتواصل الطلاب مع التكنولوجيا [9]. وعليه، تمت توصية المعلمين بالتحضير المسبق للدرس لمساعدتهم على الفهم والتوضيح للمادة، واتخاذ الطرق والأساليب المناسبة والبعيدة عن التعقيد، والعمل على ضبط وإدارة الصف، والعمل على القيام بالتغذية الراجعة للدرس للتحقق من نقاط الضعف لدى الطلبة، والعمل على إقامة علاقة ودية مع الطلبة تساعدهم على حب المادة التعليمية [10].

وبخصوص استراتيجيات ووسائل التدريس، جاءت الموافقة العالية لمعلمي ومعلمات المرحلة الثانوية على الدور الذي تؤديه استراتيجية التعلم التعاوني عند تطبيقها بصورة صحيحة على زيادة فاعلية الإدارة الصفية، التي تمكن المعلمين من تنفيذ الدروس بكل فاعلية ومرونة وتفاعل مع تلاميذهم [11]. في حين يتبع أعضاء هيئة التدريس نمط التعليم القديم، وهو أسلوب التدريس بالإلقاء، وعدم ممارسة استراتيجيات تدريسية حديثة، مما قد يكون له الأثر السلبي في عملية التعلم. وعليه، جاءت التوصية بأهمية العناية بأساليب التقويم وأدواته واتجاهاته

الطالب، كما أن التطبيق قد يخرج الطالب من غرفة المختبر إلى حيث الفعاليات والملاحظات، وبالتالي فإن دور الطالب يتحول إلى دور إيجابي قائم على الاستنتاج وتدوين النتائج والمشاهدات، فيعد المختبر وسيلة لإثارة التفكير لدى الطلاب وتحفيزهم لاكتشاف الحلول من جهة، وإثارة المشكلات الجديدة من جهة أخرى، فيعتبر دافعاً نحو الإبداع والابتكار، مما يجعل العملية التربوية مستمرة ومشوقة [21]. في حين أن الأنشطة المخبرية داخل أو خارج المدرسة تعتبر جزءاً من الوسائل التعليمية، حيث تعتبر من الوسائل التعليمية الناجحة لتدريب الطلبة على حل المشاكل، ونقل المفاهيم التي يدرسها الطالب من المجردة إلى الملموس، لذلك يفترض أن تكون التجارب والأنشطة المخبرية مناسبة لمستوى التطور المعرفي للطلاب، وذات صلة بواقعهم وبيئتهم [22].

وتبرز أهمية المختبر في تأثيره على نواتج التعلم لدى الطلبة، وتنمية التفكير الإبداعي والقدرة على حل المشكلات، وتنمية المهارات المخبرية المختلفة، والاتجاهات العلمية وإثارة حب الاستطلاع العلمي العملي، بالإضافة إلى تكوين المفاهيم العلمية وتطوير القدرات العقلية [23]. ويظهر الارتباط الوثيق بين المختبر والمحتوى المعرفي للمنهج، وبين تنفيذ الأنشطة العملية ذات الدور البارز في تحقيق أهداف التدريس [24]. وتجدر الإشارة هنا إلى أثر تكوين الاتجاهات والميول واكتساب المهارات والمعلومات للطلبة كفوائد مباشرة لاستخدام المختبر في التدريس، فهو يساعد على فهم طبيعة العلم وأهمية التجريب [25].

وتعد نظرة المعلمين لمظاهر طبيعة العلم المتعلقة بالأنشطة العلمية مزيج بين النظريتين التقليدية والبنائية، وأقرب إلى التقليدية منها إلى البنائية، ومع وجود اتجاهات إيجابية لدى المعلمين نحو استخدام الأنشطة العلمية، لكنها لم تصل إلى المستوى المقبول تربوياً وهو (80%) [26]. كما تشير النتائج إلى وجود نقص في الخبرة السابقة لدى الطلاب في التعامل مع الأجهزة والأدوات المخبرية، وعيبتهم بها، إضافة إلى قلة البرامج

نشاطات تعليمية تعنى بالعاطفة، والصور والأخيلة، والموسيقى بشكل مكثف، وتدرج نشاطات كل موضوع من موضوعات الكتاب وفق تسلسل منطقي يراعي تنمية عناصر العمل الأدبي جميعها بشكل متوازن، دون تركيز على عنصر بعينه [17].

أما محتوى مقرر كتاب الفيزياء بالصف الأول ثانوي فيزود الطلاب بمعلومات تساعدهم في حل بعض المشكلات التي تواجههم في الحياة، كما أن الكتاب يعد الطالب للدراسة الجامعية، ويحتوي على أسئلة تقويم كافية لكل باب، ويمكن إجراء جميع التجارب التي يحتويها الكتاب في المعمل [18]. أما مقرر الأحياء للصف الأول ثانوي فلم يحتوي على موضوعات التربية الصحية، مثل: الأدوية واستخداماتها، والإسعافات الأولية، والصحة النفسية، والصحة الجنسية، والأمراض والوقاية منها. في حين احتوى المقرر باختصار على موضوعات الصحة الشخصية والغذائية والعقلية، والمسكرات والمخدرات والتدخين. كما احتوى المقرر بتوسع على الصحة البيئية وأعضاء الجسم ووظائفها. وعليه، تمت التوصية بإعادة النظر في محتوى مقرر الأحياء للصف الأول الثانوي، ليتم تطويره من قبل خبراء المناهج فيما يتعلق بجوانب التربية الصحية [19].

أما فيما يخص تدريس الموسيقى، فهناك عدد من صعوبات تدريس مادة الموسيقى، ومنها: عدم وجود مدرس تربوية موسيقية مؤهل يقوم بتدريس المادة، ووجود عجز كبير في توفر المدرس الكفاء لتدريسها، وعدم تدريس مادة التربية الموسيقية عملياً. كما لم تحظ مادة التربية الموسيقية بما تحظى به باقي المواد الدراسية من أهمية، لأن الإدارة المدرسية تعطي أولوية للمواد ذات التأثير المباشر في عقل التلميذ. بالإضافة إلى عدم التزام مدرس التربية الموسيقية بتدريس المنهج المقرر، ووجود عجز في عدد الآلات الموسيقية بالمدرسة بالنسبة إلى عدد التلاميذ، علاوة على عدم وجود معمل خاص بالتربية الموسيقية [20].

وفيما يخص المختبرات التعليمية التعلمية واستخداماتها، فإن الفلسفة الحديثة للمختبر ترى وجوب تقديم الجانب العملي على النظري، وصولاً إلى المعارف النظرية التي استنتجها

العمل المعلمي المعتادة، وطريقة التدريس باستخدام مجموعات العمل المعلمي المحوسب، بهدف رفع كفاءة العمل المعلمي، حيث توفر الطريقة المعتادة الخبرات الحسية والواقعية، وتساعد الطريقة المحوسبة في قراءة النتائج بسرعة ودقة عالية، وتعرضها بطرق مختلفة [33].

ومع وجود اتجاهات إيجابية لدى معلمي العلوم والطلاب نحو مختبرات العلوم المحوسبة بشكل عام، تمت التوصية بعقد دورات تدريبية مكثفة للمعلمين لتطوير مهاراتهم في استخدام الحاسب الآلي بشكل عام، وتدريبهم على الاستخدام الأمثل لمختبرات العلوم المحوسبة [34]. كما تم التوصل إلى وجود أثر إيجابي لفاعلية طريقة التدريس باستخدام المختبرات المحوسبة ذات النهايات الطرفية في أداء المهارات العملية عند طلاب الصف الثاني الثانوي في مادة الفيزياء، مقارنة بطريقة التدريس باستخدام المختبرات الاعتيادية [35].

### 3. مشكلة الدراسة

لا تولي مناهج التعليم في المنطقة العربية أهمية كبيرة لتنمية شخصية الإنسان، بقدر ما تهتم بالحفظ والتلقين وتركز على المعارف التي يمكن قياسها في الامتحانات التقليدية، ولا تركز على المهارات الوجدانية والاجتماعية. فنظم التعليم بمستوياتها المختلفة قد تجاهلت المهارات الإبداعية ومهارات الحياة والفنون. وقد أضعفت الإمكانيات الإبداعية لأجيال متعاقبة في المنطقة العربية، ولم تكتسب هذه الأجيال خبرة المهارات والمعارف بالمعنى الواسع، ومهارات التفكير والمهارات اللغوية في التواصل والمهارات المعرفية العامة، وهي المهارات الداعمة للفاعلية المعرفية والإبداع والإنتاجية [36]. وبالرغم من الجهود الحثيثة التي بذلها الأردن لتأمين البيئة التعليمية المناسبة، من مرافق تعليمية ومناهج، وإعداد معلمين، وتزويد المدارس بالحاسوب وربطها بالإنترنت، والرقي بمؤهلات المعلمين وبمهاراتهم في استخدام الحاسوب، وغير ذلك من تحسين في مدخلات التعليم، بقيت نسبة تحقيق كفايات التعلم في حدود 64%، وبقي النجاح في امتحانات الشهادة الثانوية في حدود

التدريبية، وورش العمل والمشاعل التي يتلقاها فني المختبر، ونقص عدد الأجهزة والأدوات المخبرية والخزانات المخصصة لحفظها [27].

وتبرز أهمية إثراء برامج إعداد المعلمين في الجامعات بمساقات أكثر في مجال تكنولوجيا التعليم، خاصة في مجال إنتاج الوسائل والبرامج التعليمية، وعقد دورات تدريبية لمعلمي العلوم أثناء الخدمة تقوم على أساس الكفايات التكنولوجية التعليمية، خاصة في مجال إنتاج الوسائل والبرامج التعليمية [28]. ويأتي دور المعلمين على التركيز في تدريسهم على العمل المخبري، المتمثل بشكل أساسي في قيام الطلبة بإجراء التجارب المخبرية، والانتقال بهذا العمل من مجرد تجارب تتحقق من الحقائق والمبادئ العلمية، إلى تجارب استقصاء واكتشاف للتوصل إلى تلك الحقائق والمبادئ العلمية [29]. ويكسب تفعيل المختبرات المدرسية الطالبات مهارات التفكير العلمي بصورة وظيفية، وذلك من خلال إجراء التجارب العلمية المختلفة، كما يكسبن الاهتمامات والاتجاهات العلمية بصورة وظيفية، مثل حب الاستطلاع والمرونة والأمانة العلمية [30]. في حين يؤدي لجوء معظم المدرسين إلى الجانب النظري، وإعطائه الاهتمام الأكبر، واستحواذه على الدرجة التقويمية كاملة، دون إعطاء الجانب العملي أية تقدير، إلى إهمال الجانب العملي في الصفوف الثلاثة للمرحلة الثانوية. وذلك بسبب عدم توفر المواد والأدوات والأجهزة الكيميائية، وانتهاء صلاحية المواد المستخدمة، وقدم الأجهزة المستخدمة في إجراء التجارب للطلاب، وقلة تدريب المدرسين على إجراء التجارب [31].

ويأتي هنا دور الاهتمام بتدريب أعضاء هيئة التدريس ومشرفي المعامل على فنيات التعامل مع بيئات الواقع الافتراضي، والدمج بين التعليم الإلكتروني والتدريس المعتاد بالشكل الذي يحقق أهداف التدريس، والتعاون بين المؤسسات التعليمية ومؤسسات إنتاج برامج الواقع الافتراضي، بهدف إنتاج وتصميم معامل افتراضية عالية الجودة ومناسبة للمناهج الدراسية [32]. بالإضافة إلى التكامل بين طريقة التدريس بمجموعات

إلى قصور في بعض الخبرات المتخصصة بإعداد المناهج والمواد التعليمية، بما يتماشى مع متطلبات مجتمع المعرفة وغيرها. كما أشارت النتائج إلى أن التلاميذ يتسمون بالضعف في كل المهارات المستهدفة في الدراسة، وهي مهارة استخدام النقانة، ومهارة حل المشكلات، ومهارة التواصل الكتابي، ومهارة البحث عن المعلومات ومعالجتها، حيث لم يتعد متوسط أي منها الحد الأدنى المطلوب وهو (12.5) من أصل (25.0). أما إجابات التلاميذ حول مناخ العلاقات المدرسية، فقد أظهرت اتجاهاً إيجابياً في علاقة الطالب بالمدرسة والدراسة، وفُسرَت هذه النتيجة لحرص المدرسة بإدارتها ومعلميها على توفير البيئة الآمنة لطلبتها عموماً، وبالذات لتلاميذ الصف الثاني ثانوي بهدف تشجيعهم ورفع مستوى الدافعية لديهم ليتمكنوا من النجاح بالتوجيهي، وذكر المعلمون أن علاقتهم مع التلاميذ تتسم بالاحترام، وأن مدارسهم تخلو من العنف إلى درجة كبيرة [1].

ويظهر أن مدرسي اللغة العربية قد وجدوا في تدريس مناهجها صعوبات، أبرزها اتساع المنهج، وتكثيف التدريس وفق الفروق الفردية، ونقص التجهيزات والمواد اللازمة للتدريس، ونقص الخبرة في استخدام أساليب التدريس والتقييم الجديدة [1,38].

يلاحظ من خلال الاطلاع على التقارير الإقليمية والعالمية، والدراسات الحديثة، وجود بعض الإشكاليات في أركان العملية التعليمية التعليمية، ومن أبرزها المواد الدراسية والوسائل التعليمية، والمرافق التعليمية المساندة، وكفاءة الهيئة التدريسية والإدارية في قطاع التعليم العام، وعليه، تتمثل مشكلة الدراسة في سعيها للوصول إلى رأي أبرز أركان العملية التعليمية التعليمية، وهو الطالب، في المواد الدراسية والوسائل التعليمية، والمرافق التعليمية المساندة، والهيئة التدريسية والإدارية في المدارس الثانوية، وهذا ما يتفق مع توجه التوصية [39] التي تنص على أهمية إجراء دراسة تقيس درجة رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم (المناهج والوسائل التعليمية التعليمية وغيرها)، إضافة إلى قياس درجة رضا الطلاب عن

54%. علماً بأن نسبة الالتحاق الإجمالي بالتعليم الثانوي بلغت 82%. كما أن نوعية خريجي النظام التعليمي بمختلف مستوياته، لا تجعل أصحاب العمل يتقنون بأن الخريجين مؤهلون بالمهارات التقنية، والخصائص الشخصية المناسبة للتوظيف، بما في ذلك الالتزام بأخلاقيات العمل، ويشكل هذا الأمر التحدي الأكبر للنظام التعليمي الأردني بمختلف مستوياته وأنواعه [37]. وما يؤخذ على المناهج الأردنية، صعوبتها وكبر حجم المواد التعليمية، بسبب التكرار والتداخل بين موضوعات المباحث الاجتماعية واللغة العربية، وتفاوت رأي المدرسين في نتائج الدراسة الميدانية المعدة خصيصاً لتقرير المعرفة العربي 2010-2011، حول دور المناهج في إعداد النشء لمجتمع المعرفة، فقد أشار 27.0% فقط من المدرسين بأنهم "موافقون تماماً" على أن المناهج تساعد التلاميذ على مواجهة تحديات المستقبل، واكتساب المهارات الضرورية، في حين وافق على ذلك بشكل جزئي (موافق نوعاً ما) 59.0% منهم، ولم يوافق على ذلك 14.0% من المدرسين. لذلك لا بد من وقفة مراجعة لنتائج التعلم، تتضمن فهم واضعياً الصحيح لمتطلبات مجتمع المعرفة والقدرة على تضمينها بأسلوب علمي منهجي. كما أفاد غالبية المدرسين بصعوبة تقييم التلاميذ ومتابعتهم بسبب ازدحام الصفوف، وضيق الوقت، وزيادة نصاب المدرسين، وعدم توافر اللوازم الضرورية لعملية التقييم والمتابعة. كما تبين عدم تجذر الأساليب الحديثة في التقويم لدى المعلمين، حيث رأى معظم المدرسين (83.0%) أن المحك الرئيس في التقويم هو "حُسن السلوك داخل الفصل وخارجه"، ويعتبر ذلك من الممارسات التقليدية. وأقر أكثر من نصف المدرسين أن ممارساتهم مازالت تميل إلى الأساليب التقليدية في التدريس والتقييم، التي تركز على الحفظ والتلقين والقدرة على التذكر. وفي الوقت ذاته أكد أغلب المدرسين على ضرورة زيادة التركيز في المناهج والكتب المدرسية على تنمية القدرات الذهنية كمهارات حل المشكلات، والتفكير الناقد والإبداعي. في حين فُسرَت محدودية مخرجات جهود تحسين البيئة التعليمية الأردنية

الرشيد يعكس آمال وتطلعات ورغبات الفئة المستهدفة من ذلك القرار، وحيث إن القرار التعليمي والتربوي الرشيد يؤخذ لخدمة الطلبة بشكل رئيس، لذلك تتبثق أهمية هذه الدراسة في إظهار درجة رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم لصانع القرار التعليمي بشكل علمي ومنهجي من خلال النتائج والتوصيات.

#### د. مفاهيم الدراسة

يعرف الباحث مفاهيم الدراسة كما يلي:

الخدمات التعليمية التعليمية: تشمل المواد الدراسية والوسائل التعليمية، والهيئة التدريسية والإدارية، والمرافق التعليمية المساندة في المدارس الثانوية، بوزارة التربية والتعليم، في المملكة الأردنية الهاشمية.

المواد الدراسية: تشمل المناهج العلمية والأدبية لصفوف الأول والثاني الثانوي بوزارة التربية والتعليم، في المملكة الأردنية الهاشمية.

الوسائل التعليمية: تشمل جميع الأدوات والوسائل التعليمية المساندة للمناهج، والتي تساهم في إيصال المعارف العلمية والأدبية للطلاب، من خرائط، ولوحات، وصور، وتسجيلات مرئية ومسموعة... الخ، بوزارة التربية والتعليم، في المملكة الأردنية الهاشمية.

الهيئة التدريسية: تشمل جميع المعلمين المؤهلين أكاديمياً وتربوياً لتدريس طلبة المرحلة الثانوية، بوزارة التربية والتعليم، في المملكة الأردنية الهاشمية.

الهيئة الإدارية: تشمل مديري المدارس الثانوية ومساعديهم، المؤهلون أكاديمياً وتربوياً لإدارة وقيادة المدارس الثانوية، بوزارة التربية والتعليم، في المملكة الأردنية الهاشمية.

المرافق التعليمية المساندة: تشمل جميع الملاحق المكانية ومحتوياتها في المدارس الثانوية بوزارة التربية والتعليم، في المملكة الأردنية الهاشمية، والتي تستخدم لتحقيق التكامل إجرائياً مع المحتوى المعرفي للمناهج الدراسية، من مختبرات الحاسوب، ومختبرات الكيمياء، ومختبرات الفيزياء، ومختبرات الأحياء،

الهيئة التدريسية والإدارية في المدارس الثانوية في المملكة الأردنية الهاشمية.

#### أ. هدف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على درجة رضا طلبة المدارس الثانوية عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وتحديدًا التعرف على درجة رضاهم عن المرافق التعليمية المساندة، والهيئة التدريسية والإدارية، والمواد الدراسية والوسائل التعليمية.

#### ب. أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما درجة رضا طلبة المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قسبة إرد عن المرافق التعليمية المساندة؟
2. ما درجة رضا طلبة المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قسبة إرد عن الهيئة التدريسية والإدارية؟
3. ما درجة رضا طلبة المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قسبة إرد عن المواد والوسائل التعليمية؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) لمتوسطات استجابات طلبة المرحلة الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قسبة إرد عن درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم وفقاً لمتغير النوع (ذكر، وأُنثى)، والصف (الأول ثانوي، والثاني ثانوي)، والمسار التعليمي (علمي، وأدبي)؟

#### ج. أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة في محاولة رصدها لدرجة رضا محور العملية التعليمية التعليمية (طلبة المدارس الثانوية) عما يقدم لهم من خدمات تعليمية تعليمية، ورصدها لتصوراتهم عن الخدمات النموذج، من خلال إبراز مستوى رضاهم أو عدمه عما يقدم لهم في أرض الواقع التطبيقي، حيث ستقدم هذه التصورات لصانع القرار التعليمي والتربوي من خلال نتائج وتوصيات الدراسة، للعمل على تحقيقها، إذ إن معظم النظريات الإدارية والتعليمية تشير إلى أهمية الاعتماد على رغبات الفئة المستهدفة من الخدمة في عملية اتخاذ القرار الرشيد، وحيث إن القرار

للإناث، وبمجموع إجمالي (45) مدرسة ثانوية، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية من المدارس الثانوية ممثلة لطلبة المدارس الثانوية (الصف الأول ثانوي، والثاني ثانوي)، بواقع 10 مدارس ثانوية، نصفها للذكور والنصف الآخر للإناث، وتم توزيع 612 استبانة، استرد منها 547 استبانة، وبعد فحص الاستبانات تم استبعاد (34) استبانة غير مطابقة للمعايير العلمية للأخذ بها ضمن عينة الدراسة، حيث لم يُظهر بعض المستجيبين بياناته الأولية، إضافة إلى عدم الاستجابة على ما يزيد عن 35% من عبارات الاستبانة، علاوة على العشوائية الواضحة في الاستجابة في بعض الاستبانات. وعليه، تم إدخال وتحليل 513 استبانة. بما لا يقل عما نسبته 10% تقريباً من مجموع عدد أفراد مجتمع الدراسة.

ب. توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع:

بلغت نسبة الذكور في عينة الدراسة (48.1%)، في مقابل (51.9%) للإناث. كما بلغت نسبة طلبة الصف الأول ثانوي (59.5%)، مقابل (40.5%) لطلبة الصف الثاني ثانوي. وجاءت نسبة طلبة المسار العلمي (53.4%)، مقابل (46.6%) لطلبة المسار الأدبي، كما يتضح في الجدول رقم (1).

#### جدول 1

توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع، والصف، والمسار التعليمي

المتغير	التكرار	النسبة
النوع	ذكر	247
	أنثى	266
	المجموع	513
الصف	أول ثانوي	305
	الثاني الثانوي	208
المسار التعليمي	المجموع	513
	علمي	274
	أدبي	239
	المجموع	513

بموضوع الدراسة، حيث تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (20) فقرة، وتضمنت قسمين رئيسيين: القسم الأول: يتعلق بالمتغيرات المستقلة للدراسة والتي تتضمن المتغيرات المتعلقة

ومشاغل المهني (النشاط)، والمراسم (غرفة الفن)، وغرفة الموسيقى.

#### هـ. حدود الدراسة

التزمت الدراسة بالحدود التالية:

الحدود المكانية: المدارس الثانوية للذكور والإناث، بمديرية التربية والتعليم للواء قصبة إربد في محافظة إربد، التابعة لوزارة التربية والتعليم، في المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود الزمانية: تم جمع بيانات الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2013م - 2014م.

الحدود الموضوعية: تركز هذه الدراسة في جانبها الموضوعي على درجة رضا طلبة المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قصبة إربد عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.

#### 4. الطريقة والاجراءات

##### أ. مجتمع الدراسة وعينتها

تم استخدام المنهجية المستخدمة في [39] وهي: منهجية المسح الاجتماعي بالعينة، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قصبة إربد، التي بلغت (25) مدرسة ثانوية للذكور، و(20) مدرسة ثانوية

##### ج. أداة الدراسة

صممت استبانة الدراسة بعد الاطلاع على عدد كبير من الدراسات العربية والأجنبية والمراجع المتخصصة ذات العلاقة

- بالخصائص الشخصية لمفردات عينة الدراسة (النوع، والمسار التعليمي، والصف). والقسم الثاني: يتعلق بالمتغير التابع للدراسة وهو "درجة رضا طلبة المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قصبه إريد عن الخدمات التعليمية التعليمية المقدمة لهم". وتم التأكد من صدق الأداة من خلال عرضها على (13) محكماً، وتم الاستقرار على فقرات الاستبانة العشرين من أصل سبعة وعشرين فقرة قبل التأكد من صدق الأداة، واشتملت الاستبانة على ثلاثة محاور، وهي:
1. درجة رضا الطلاب عن المرافق التعليمية المساندة: (9) فقرات.
2. درجة رضا الطلاب عن هيئة التدريس والإدارية: (4) فقرات.
3. درجة رضا الطلاب عن المواد والوسائل التعليمية: (7) فقرات.
- ج. إجراءات الصدق والثبات:
1. إجراءات الثبات:
- تم التحقق من ثبات أداة الدراسة عن طريق استخراج معامل ألفا كرونباخ على عينة استطلاعية بلغت 31 طالب وطالبة، ويوضح الجدول رقم (2) معاملات ثبات أداة الدراسة.

## جدول 2

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة (العينة الاستطلاعية: ن = 31)

المحور	عدد البنود	معامل ثبات ألفا كرونباخ
رضا الطلاب عن المرافق التعليمية المساندة.	9	0.835
رضا الطلاب عن الهيئة التدريسية والإدارية.	4	0.770
رضا الطلاب عن المواد والوسائل التعليمية.	7	0.752
الثبات العام	20	0.785

يتضح من نتائج الجدول رقم (1) أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفعاً، حيث بلغ (0.785)، وتراوح معامل الثبات للمحاور بين (0.752 - 0.835)، وذلك يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

2. ثبات الاتساق الداخلي:

طبقت الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (31)

## جدول رقم 3

معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية للمحور المنتمبة إليه (العينة الاستطلاعية: ن = 31)

المحور	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
رضا الطلاب عن المرافق التعليمية المساندة.	1	**0.663	4	**0.639	7	**0.621
	2	**0.658	5	**0.677	8	**0.703
	3	**0.644	6	**0.679	9	**0.622
رضا الطلاب عن الهيئة التدريسية والإدارية.	1	**0.731	3	**0.807		
	2	**0.787	4	**0.757		
رضا الطلاب عن المواد والوسائل التعليمية.	1	**0.654	4	**0.551	7	**0.650
	2	**0.667	5	**0.544		
	3	**0.687	6	**0.672		

\*\* دالة عند مستوى 0.01 (والعليا) لطول الخلايا المستخدم في محاور الدراسة، حيث حسب المدى (2=1-3)، وقسم على عدد من خلايا المقياس للحصول كما تم استخدام مقياس التدرج الثلاثي لتحديد (الحدود الدنيا

على طول الخلية الصحيح، أي  $(0.67=3/2)$ ، وإضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهو الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، كما يتضح في الجدول رقم (4).

#### جدول 4

##### توزيع الفئات وفق التدرج المستخدم في أداة الدراسة

مدى المتوسطات	الوصف
3 - 2.67	راضٍ
2.67 - 1.67	راضٍ إلى حد ما
1.67 - 1	غير راضٍ

المساندة؟"

#### 5. النتائج ومناقشتها

أ. عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول:  
نص السؤال الأول على: "ما درجة رضا طلبة المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قصبة إربد عن المرافق التعليمية ولإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الرضا عن المرافق التعليمية المساندة، كما هو موضح في الجدول التالي:

#### جدول 5

##### رضا طلبة المدارس الثانوية عن المرافق التعليمية المساندة

م	العبرة	راضٍ	راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب متوسطات الرضا
1	مختبر الحاسوب	29.0%	30.0%	41.0%	1.88	0.829	3
2	عدد أجهزة الحاسوب (بمختبر الحاسوب)	27.2%	28.2%	44.6%	1.83	0.830	4
3	سلامة أجهزة الحاسوب من الأعطال (بمختبر الحاسوب)	22.6%	31.4%	46.0%	1.77	0.795	5
4	مستوى تجهيزات مختبر العلوم (أحياء، فيزياء، كيمياء)	20.4%	27.6%	52.0%	1.68	0.791	6
5	مستوى تجهيزات مشغل المهني (النشاط)	18.2%	26.8%	55.0%	1.63	0.773	7
6	مستوى تجهيزات المرسم (غرفة الفن)	17.0%	22.0%	61.0%	1.56	0.767	8
7	مستوى تجهيزات غرفة الموسيقى	15.2%	22.0%	62.8%	1.52	0.745	9
8	تنوع الكتب في المكتبة المدرسية	28.6%	32.8%	38.6%	1.90	0.814	2
9	مناسبة الكتب في المكتبة المدرسية لمستوى الطلبة	30.6%	34.8%	34.6%	1.96	0.807	1
	*المتوسط العام للبعد					1.75	

\* المتوسط من 3 درجات

وتُظهر نتائج الجدول رقم (5) "مناسبة الكتب في المكتبة المدرسية لمستوى الطلبة"، حيث جاءت في المرتبة الأولى بين الفقرات الخاصة بمستوى رضا طلبة المدارس الثانوية عن المرافق التعليمية المساندة، بمتوسط حسابي (1.96)، وانحراف معياري (0.807). وحلت عبارة: "تنوع الكتب في المكتبة المدرسية" بالمرتبة الثانية، بمتوسط حسابي (1.90) وانحراف معياري (0.814)، مما يدل على رضا طلبة المدارس الثانوية "إلى حد ما" عن المكتبة المدرسية، وتنوع الكتب فيها.

يتضح من نتائج الجدول رقم (5) أن طلاب المدارس الثانوية "راضون إلى حد ما" عن المرافق التعليمية المساندة، حيث بلغ المتوسط العام لرضاهم (1.75 من 3)، وفق توزيع الفئات على التدرج الثلاثي المستخدم في أداة الدراسة. وتظهر النتائج وجود تقارب في درجة الرضا عن المرافق التعليمية المساندة، حيث بلغ الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح، وتحديدًا أقل من (0.831).

معياري (0.767). أما رضاهم عن "مستوى تجهيزات مشغل المهني (النشاط)" فحل بالمرتبة السابعة بمتوسط حسابي (1.63)، وانحراف معياري (0.773). الأمر الذي يشير وبوضوح إلى عدم رضا طلبة المدارس الثانوية عن مستوى تجهيزات غرفة الموسيقى، والمرسم، والمشغل المهني، بشكل كبير. وربما يعزى ذلك لضعف التجهيزات والأدوات والآلات في هذه المرافق التعليمية المساندة، أو عدم وجود كل أو بعض هذه المرافق أساساً في تلك المدارس الثانوية، أو وجودها مع عدم تفعيلها بالشكل المناسب، إما لعدم قناعة الإدارة المدرسية والهيئة التدريسية بجدوى ونفع هذه المواد للطلبة كباقي المواد العلمية والأدبية، أو عدم وجود التأهيل الجيد لمدرسي هذه المواد (الموسيقى، والفن، والمهني) لأداء مهمة تدريسها بشكل فعال، أو عدم وجود معلمين متخصصين لهذه المواد في تلك المدارس من الأساس، ويتفق ذلك مع ما جاء في نتائج [20].

ونستنتج رضا طلبة المدارس الثانوية إلى حد ما عن المرافق التعليمية المساندة بشكل عام، تحديداً فيما يتعلق بمناسبة وتنوع الكتب في المكتبة المدرسية لمستوى الطلبة، وتوفر العدد الكافي من أجهزة الحاسوب في مختبر الحاسوب، وسلامتها من الأعطال.

ب. عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على: "ما درجة رضا طلبة المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قسبة إريد عن الهيئة التدريسية والإدارية؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الرضا عن الهيئة التدريسية والإدارية، كما هو موضح في الجدول التالي:

وربما يعزى هذا الرضا، إلى تخصيص جزء من الميزانية السنوية لكل مدرسة، لشراء عدد من الكتب والمجلات بشتى التخصصات والمعارف ذات العلاقة بالتربية والتعليم، والملائمة لخصائص الطلبة العمرية والثقافية والاجتماعية، الأمر الذي يجعل المكتبة المدرسية مواكبة لما يستجد ويستحدث في ميادين المعرفة بشكل عام. يتوافق ذلك مع ما جاء في [40] من متابعة تنفيذ إجراءات اقتناء الكتب والدوريات وتوفيرها لمكتبات المدارس وفق النظام المعمول به، إضافة إلى إعداد المواصفات التربوية الخاصة بالأثاث والمواد المكتبية ومواصفات قاعات المكتبات في الأبنية الجديدة التي تشيدها الوزارة. الأمر الذي انعكس إيجاباً على درجة رضا الطلبة "إلى حد ما" عن المكتبة المدرسية ومحتوياتها.

وجاء رضا طلبة المدارس الثانوية عن "مختبر الحاسوب" بالمرتبة الثالثة بين الفقرات الخاصة بمستوى رضاهم عن المرافق التعليمية المساندة بمتوسط حسابي (1.88)، وانحراف معياري (0.829). وحل رضاهم عن "عدد أجهزة الحاسوب (بمختبر الحاسوب)" بالمرتبة الرابعة، بمتوسط حسابي (1.83)، وانحراف معياري (0.830)، مما يدل على أن هناك "رضا إلى حد ما" من طلبة المدارس الثانوية عن مختبرات الحاسوب، وعدد أجهزة الحاسوب فيها.

وحل رضا طلبة المدارس الثانوية عن "مستوى تجهيزات غرفة الموسيقى" بالمرتبة التاسعة والأخيرة بين الفقرات الخاصة بمستوى رضا طلبة المدارس الثانوية عن المرافق التعليمية المساندة بمتوسط حسابي (1.52)، وانحراف معياري (0.745). وجاء رضاهم عن "مستوى تجهيزات المرسم (غرفة الفن)" بالمرتبة الثامنة وقبل الأخيرة بمتوسط حسابي (1.56)، وانحراف

جدول 6

رضا طلبة المدارس الثانوية عن الهيئة التدريسية والإدارية

م	العبرة	درجة الرضا	الانحراف	المتوسط	الترتيب
		راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ	الحسابي	حساب متوسطات الرضا
1	عدد المعلمين	36.4%	29.6%	2.02	1
2	تعامل المعلمين	21.8%	32.4%	1.76	4
3	أسلوب تدريس المعلمين	25.8%	34.4%	1.86	3
4	نشاط الإدارة المدرسية (المدير ومساعدته)	33.0%	29.8%	1.96	2
				1.90	

\*المتوسط العام للبعد

\* المتوسط من 3 درجات

الهيئة الإدارية جاهدة على تذليل اغلب العقبات والتحديات التي تواجههم، والحرص على اختيار أكفأ المدرسين لتدريس المرحلة الثانوية، وتقديم خدمات إضافية لطلبة المرحلة الثانوية؛ مثل دروس التقوية الإضافية المركزة في ساعات الصباح الباكر، قبل بدء اليوم الدراسي أو بعد انتهائه حسب الحاجة، وغيرها من النشاطات الداعمة لهم والمتوافقة مع أهدافهم الخاصة في تحقيق أعلى العلامات في اختبار الثانوية العامة، مما يشكل نسبة رضا جيدة عن الهيئة الإدارية بشكل عام.

وحل "أسلوب تدريس المعلمين"، بالمرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي (1.86) وانحراف معياري (0.799)، مما يشير إلى رضا الطلبة إلى حد ما، عن أسلوب تدريس المعلمين. وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء لدى الياسين والمسيليم [11]، التي تشير إلى الموافقة العالية لدى المدرسين بخصوص استخدامهم الاستراتيجيات الحديثة في التدريس، وتحديدًا في الدور الذي تلعبه استراتيجيات التعلم التعاوني من تنفيذ الدروس بكل فاعلية ومرونة وتفاعل مع الطلبة. وتتعارض هذه النتيجة مع بعض ما جاء لدى الجهيمي [12] بخصوص استخدام المدرسين نمط التعليم التقليدي، وعدم استخدام الاستراتيجيات الحديثة في التدريس، مما يؤثر سلبياً على عملية التعليم. وربما تعزى رضا الطلبة عن أسلوب تدريس معلمهم التقليدي، لعدم معرفة الطلاب أو تعرضهم لاستراتيجيات التدريس الحديثة، أو عدم قدرة وضعف معلمهم في تطبيق الاستراتيجيات الحديثة في التدريس داخل غرفة الصف، مما يفقد الطلبة ميزة المقارنة

يتضح من نتائج الجدول رقم (6) أن طلبة المدارس الثانوية "راضون إلى حد ما" عن أداء الهيئة التدريسية والإدارية في مدارسهم، وبلغ المتوسط العام لرضاهم (1.90 من 3). وتظهر النتائج، وجود تقارب في درجة رضا طلبة المدارس الثانوية عن أداء الهيئة التدريسية والإدارية، حيث بلغ الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح، وتحديدًا أقل من (0.841).

وتمثلت ملامح الرضا لطلبة المدارس الثانوية عن أداء الهيئة التدريسية والإدارية بدرجة "راضٍ إلى حد ما" عن "عدد المعلمين"، حيث حلت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.02)، وانحراف معياري (0.840). وجاء رضا الطلبة عن "نشاط الإدارة المدرسية (المدير ومساعدته)" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (1.96) وانحراف معياري (0.838). وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء لدى محمد [2]، وزكريا [3]، اللذان توصلا إلى أن أهم أدوار ووظائف الإدارة المدرسية تكمن في الاهتمام بالطلبة. وربما تعزى هذه النتيجة إلى وعي الإدارة المدرسية بطبيعة المرحلة العمرية لطلاب المرحلة الثانوية، ونضجهم في هذه المرحلة النهائية في سلم التعليم العام، وعليه يتصف السلوك الإداري المدرسي بالنشاط الكبير تجاه طلبة الثانوية العامة من خلال الحرص الشديد على مصلحتهم، والعمل الحثيث على تعزيزهم ونصحهم وإرشادهم وتوجيههم إلى الصواب، والذي يتوافق مع رغبة الطلبة في النجاح والتفوق في هذه المرحلة التعليمية الحاسمة في حياتهم، إضافة إلى عمل

الثانوية، والتواصل معهم بالطرق الناضجة والرشيدة، مثل: الحوار، والنقاش، وتهيئة الجو التربوي الأسري الإيجابي، الداعم والمعزز لشخصياتهم وتقديرهم لذواتهم، مما أثار إيجاباً على رضاهم عن أسلوب تعامل المعلمين معهم.

ونستنتج مما سبق أن طلبة المدارس الثانوية راضون إلى حد ما عن الهيئة التدريسية والإدارية بمتوسط حسابي (1.90).

ج. عرض نتائج السؤال الثالث:

نص السؤال الثالث على: "ما درجة رضا طلبة المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قسبة إريد عن المواد والوسائل التعليمية؟"

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الرضا عن المواد والوسائل التعليمية، كما هو موضح في الجدول التالي:

#### جدول 7

##### رضا طلبة المدارس الثانوية عن المواد والوسائل التعليمية

م	العبارة	درجة الرضا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب متوسطات الرضا
		راضٍ إلى حد ما	غير راضٍ			
1	عدد الكتب المدرسية (المواد)	29.2	28.4%	1.87	0.837	1
2	حجم الكتب المدرسية (عدد الصفحات)	17.8%	26.4%	1.62	0.770	3
3	محتويات الكتب (المادة المعرفية والعلمية)	23.8%	29.2%	1.77	0.810	2
4	أرغب بزيادة عدد المواد العلمية (رياضيات، فيزياء، أحياء...)	10.8%	17.0%	1.39	0.674	6
5	أرغب بزيادة عدد المواد الأدبية (اللغة العربية، اللغة الإنجليزية...)	10.4%	16.0%	1.37	0.664	7
6	وجود الوسائل التعليمية المساندة (لوحات، مسجل...)	16.0%	28.2%	1.60	0.749	5
7	تنوع الوسائل التعليمية المساندة (لوحات، مسجل...)	18.8%	24.4%	1.62	0.783	4

1.60

\*المتوسط العام للبعد

عن المواد الدراسية والوسائل التعليمية، حيث بلغ الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح، وتحديدًا أقل من (0.838). وتمثلت ملامح الرضا لطلبة المدارس الثانوية عن المواد الدراسية بدرجة "راضٍ إلى حد ما" عن "عدد الكتب المدرسية (المواد)"، حيث حلت بالمرتبة الأولى بين الفقرات الخاصة

العادلة بين الأسلوب التقليدي المفروض عليهم، والأساليب الحديثة للتدريس، وبما أنهم لم يتعرضوا إلا للوسائل التقليدية التي اعتادوا عليها طيلة فترة دراستهم في التعليم العام، فإنهم يجدونها جيدة، ويرضون عنها "إلى حد ما".

في حين جاء "تعامل المعلمين" بالمرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (1.76)، وانحراف معياري (0.787)، مما يدل على أن هناك "رضا إلى حد ما" من الطلاب عن تعامل معلمهم معهم. وتتفق هذه النتيجة مع بعض ما جاء في نتائج الدراسة الميدانية المعدة خصيصاً لتقرير المعرفة العربي 2010-2011م، التي ذكر بها المعلمون بأن علاقتهم مع الطلبة تمتاز بالاحترام، وخلو مدارسهم من العنف إلى درجة كبيرة. وربما تعزى هذه النتيجة إلى وعي الهيئة التدريسية بالخصائص النفسية والاجتماعية والنمائية لطلبة المرحلة

\* المتوسط من 3 درجات

يتضح من نتائج الجدول رقم (7) أن أفراد عينة الدراسة من طلبة المدارس الثانوية، "غير راضين" عن المواد والوسائل التعليمية، حيث بلغ متوسط رضاهم (1.60 من 3). وتظهر النتائج وجود تقارب في درجة عدم رضا طلبة المدارس الثانوية،

(1.39)، وانحراف معياري (0.674)، وعدم رضاهم أيضاً عن عبارة "أرغب بزيادة عدد المواد الأدبية (اللغة العربية، الإنجليزية...)" التي حلت بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي (1.37) وانحراف معياري (0.664)، وهذا يدل على عدم رضا طلاب المرحلة الثانوية عن زيادة عدد المواد العلمية والأدبية على حدٍ سواء. الأمر الذي يشير إلى كفاية عدد المواد الدراسية الأدبية والعلمية من وجهة نظر طلاب المدارس الثانوية.

وجاء عدم الرضا من قبل طلبة المدارس الثانوية على عبارة "تنوع الوسائل التعليمية المساندة (لوحات، مسجل...)" بالمرتبة الثالثة (مشترك) بمتوسط حسابي (1.62)، وانحراف معياري (0.783)، بالإضافة إلى عدم الرضا عن "وجود الوسائل التعليمية المساندة (لوحات، مسجل...)" بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (1.60)، وانحراف معياري (0.749)، مما يدل على عدم رضا طلاب المرحلة الثانوية عن "وجود" و"تنوع" الوسائل التعليمية المساندة في عملية التدريس، وربما يعزى ذلك في حال وجود الوسائل التعليمية المساندة في المدرسة، لعدم قناعة المعلمين بجدوى استخدامها في تدريس المرحلة الثانوية، مقارنة بالمرحل الدراسية الأخرى مثل التعليم الأساسي، وضعف التأهيل التربوي لدى بعض المعلمين، الذين لا يستطيعون توظيف الوسائل التعليمية المساندة بشكل صحيح في الموقف التربوي. وربما يعزى ذلك لعدم وجود الوسائل التعليمية فعلياً في بعض المدارس الثانوية، وتتفق هذه النتائج مع بعض ما جاء لدى بني دومي [28]، ومع آل نالة [5].

ونستنتج، مما سبق، أن طلبة المدارس الثانوية غير راضين عن المواد الدراسية والوسائل التعليمية بمتوسط حسابي (1.60).  
د. عرض نتائج السؤال الرابع:

نص السؤال الرابع على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) لمتوسطات استجابات طلبة المرحلة الثانوية في مديرية التربية والتعليم للواء قصبة إربد عن درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية التعليمية المقدمة لهم وفقاً لمتغير النوع (ذكر، وأنتى)، والصف (الأول ثانوي، والثاني

بمستوى رضاهم بمتوسط حسابي (1.87)، وانحراف معياري (0.837). وجاء رضا الطلبة عن "محتويات الكتب (المادة المعرفية والعلمية)" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (1.77) وانحراف معياري (0.810). وتتعارض هذه النتيجة مع بعض ما جاء لدى كل من طه [16]، وسليم [15]، والزهراني [17]، والعمرى [19]، وربما يعزى ذلك الاختلاف إلى محدودية اطلاع الطلبة، وعدم المعرفة التامة لديهم بالتطورات المتسارعة في الحقل المعرفية والعلمية، الأمر الذي يقيهم في دائرة "الرضا إلى حد" ما عن ما يقدم لهم من معارف ضمن المواد الدراسية. في حين أن نتائج الدراسات التي تعارضت مع نتيجة هذه الدراسة، جاءت بناء على تحليل علمي منهجي لعدد من المواد الدراسية، والتي استخلصت أهمية تطوير المناهج وتعزيزها بكثير من المعارف الحديثة والنشاطات والقيم. وعليه، فإن اختلاف النتيجة يعزى إلى اختلاف طبيعة المستجيب على الدراسات، وعلى اختلاف الخبرة العلمية والعملية، والانتساع المعرفي والعلمي لدى خبراء المناهج والمعلمين والخبراء في هذا المجال، مقارنة مع خبرات ومعارف طلاب المرحلة الثانوية. كما اتفقت النتيجة مع ما جاء لدى حسن [18]، وربما يعزى هذا الاتفاق إلى طبيعة المقرر الذي أجريت عليه دراسة حسن [18] والتي لا يعمم عليها في كل المواد الدراسية.

أما "حجم الكتب المدرسية (عدد الصفحات)" فحلت بالمرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي (1.62) وانحراف معياري (0.770)، ومما يدل على وجود "عدم رضا" من طلبة المدارس الثانوية عن حجم الكتب المدرسية (عدد الصفحات). وتتفق هذه النتيجة مع بعض ما جاء لدى عابنة [38]، وتقرير المعرفة العربي 2010-2011، التي تشير إلى أبرز مشاكل المناهج، والصعوبات التي تواجه المعلم، ومنها: اتساع المنهج، والتكرار والتداخل بين موضوعات بعض المقررات.

وجاء عدم الرضا من قبل طلبة المدارس الثانوية على عبارة "أرغب بزيادة عدد المواد العلمية (رياضيات، فيزياء، أحياء...)"، حيث حلت العبارة بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي

ثانوي)، والمسار التعليمي (علمي، وأدبي)؟".

وللإجابة على السؤال تم استخدام اختبار (ت) (Independent) أولاً: الفروق وفق متغير النوع:

(Sample T- Test)، وذلك كما يتضح من نتائج الجدول رقم

### جدول 8

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية التعليمية وفقاً لمتغير النوع

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النوع	رضا طلاب المرحلة الثانوية عن
0.010	2.587-	0.547	1.69	ذكر	المرافق التعليمية المساندة
		0.488	1.81	أنثى	
0.005	2.815-	0.658	1.82	ذكر	الهيئة التدريسية والإدارية
		0.586	1.98	أنثى	
0.979	0.027	0.539	1.61	ذكر	المواد والوسائل التعليمية
		0.414	1.60	أنثى	

المعلمين، وتعامل المعلمين، وطرق التدريس، ونشاط الإدارة

( $\alpha = 0,05$ )

المدرسية) أعلى من درجة رضا الطلاب الذكور.

يتضح من نتائج الجدول رقم (8) وجود فروق ذات دلالة

وربما تعزى النتائج السابقة إلى التزام الهيئة التدريسية

إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,010$ ) بين متوسطات

والإدارية في مدارس الإناث الثانوية، بالاستفادة من المرافق

استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة رضاهم عن المرافق

التعليمية المساندة بفعالية أكبر منها في مدارس الذكور، الأمر

التعليمية المساندة وفقاً لمتغير النوع، وذلك لصالح الإناث،

الذي يؤدي إلى ارتفاع درجة الرضا عن الهيئة التدريسية

بمتوسط رضا (1.81)، مقابل (1.69) للذكور، وتشير هذه

والإدارية في مدارس الإناث الثانوية.

النتيجة إلى أن المرافق التعليمية المساندة مثل (مختبرات

في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات

الحاسوب وسلامة أجهزتها، ومستوى تجهيزات مختبر

استجابات أفراد عينة الدراسة من طلبة المدارس الثانوية نحو

العلوم... إلخ) موجودة ومفعلة أكثر في مدارس الإناث، وبدرجة

درجة رضاهم عن المواد والوسائل التعليمية، حيث بلغت قيمة

أعلى منها في مدارس الذكور. ويتضح من نتائج الجدول (8)

(ت) (0.027) بمستوى دلالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha =$

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha =$

0,979) وتشير هذه النتيجة إلى عدم وجود فروق في عدم

0,005) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة

الرضا بين الذكور والإناث عن المواد والوسائل التعليمية، مثل:

رضاهم عن الهيئة التدريسية والإدارية وفقاً لمتغير النوع، وذلك

(عدد الكتب المدرسية، ومحتوياتها، وحجم الكتب، وتنوع الوسائل

لصالح الإناث، بمتوسط رضا (1.98)، مقابل (1.82) للذكور،

التعليمية المساندة... إلخ).

وتشير هذه النتيجة إلى أن درجة رضا الطالبات عن (عدد

ثانياً: الفروق وفق متغير الصف:

جدول 9

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية التعليمية وفقاً

لمتغير الصف

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الصف	رضا الطلاب عن
0.002	3.060	0.516	1.79	أول ثانوي	المرافق التعليمية المساندة
		0.518	1.65	ثاني ثانوي	
0.024	2.258	0.605	1.95	أول ثانوي	الهيئة التدريسية والإدارية
		0.661	1.81	ثاني ثانوي	
0.428	0.793	0.465	1.61	أول ثانوي	المواد والوسائل التعليمية
		0.508	1.58	ثاني ثانوي	

( $\alpha = 0,05$ )

المدرسية) أعلى من درجة رضا طلاب الصف الثاني ثانوي.

وقد تعزى النتائج السابقة إلى طبيعة الصف الثاني الثانوي، الذي يعد الصف الأخير في سلم التعليم العام، إذ يتم به التركيز الكبير من المعلمين على إنهاء المادة العلمية والمعرفية (المقررات الدراسية) بأسرع وقت ممكن، لإتاحة أكبر وقت زائد للطلبة للمراجعة والتهيئة والاستعداد لامتحانات الثانوية العامة، وقد تعزى هذه النتيجة أيضاً إلى عدم قناعة العديد من أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية بفاعلية استخدام المرافق التعليمية المساندة لطلبة الصف الثاني ثانوي تحديداً، مقارنة بطلبة الصف الأول ثانوي. الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع درجة الرضا عن الهيئة التدريسية والإدارية لدى طلبة الصف الأول ثانوي، مقارنة بطلبة الصف الثاني ثانوي.

في حين تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة رضاهم عن المواد والوسائل التعليمية وفقاً لمتغير الصف، حيث بلغت قيمة (ت) (0.793) بمستوى دلالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,428$ )، حيث لا توجد فروق في درجة رضا بين الطلاب بالصف الأول والثاني الثانوي عن المواد والوسائل التعليمية مثل (عدد الكتب المدرسية، ومحتوياتها، وحجم الكتب، وتنوع الوسائل التعليمية المساندة... إلخ).

يتضح من نتائج الجدول رقم (9) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,002$ ) بين إجابات أفراد عينة الدراسة من طلبة المدارس الثانوية، نحو درجة رضاهم عن المرافق التعليمية المساندة وفقاً لمتغير الصف، وذلك لصالح طلاب الصف الأول ثانوي، بمتوسط رضا (1.79)، مقابل متوسط رضا (1.65) لطلاب الصف الثاني ثانوي، وتشير النتيجة عن رضا طلبة الصف الأول ثانوي عن المرافق التعليمية المساندة مثل (مختبرات الحاسوب، وسلامة الأجهزة، ومستوى تجهيزات مختبر العلوم... إلخ)، مما يشير إلى توفرها واستخدامها لدى طلبة الصف الأول الثانوي، مقارنة بتوفرها واستخدامها لدى طلبة الصف الثاني الثانوي. كما يتضح من نتائج الجدول رقم (9) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,024$ ) بين إجابات أفراد عينة الدراسة من طلبة المدارس الثانوية، نحو درجة رضاهم عن الهيئة التدريسية والإدارية وفقاً لمتغير الصف، وذلك لصالح طلاب الصف الأول ثانوي، بمتوسط رضا (1.95)، مقابل متوسط رضا (1.81) لطلاب الصف الثاني ثانوي، وتشير هذه النتيجة إلى أن درجة رضا طلاب الصف الأول الثانوي عن (عدد المعلمين، وتعامل المعلمين، وطرق التدريس، ونشاط الإدارة

ثالثاً: الفروق وفق متغير المسار التعليمي:

### جدول 10

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية التعليمية وفقاً

#### لمتغير المسار التعليمي

مستوى الدلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المسار التعليمي	رضا الطلاب عن
0.00	4.762-	0.517	1.64	علمي	المرافق التعليمية المساندة
		0.504	1.86	أدبي	
0.00	3.702-	0.638	1.80	علمي	الهيئة التدريسية والإدارية
		0.601	2.01	أدبي	
0.00	5.596-	0.446	1.49	علمي	المواد والوسائل التعليمية
		0.487	1.72	أدبي	

والأخيلة التصورية، والأفق الثقافي العام، مقارنة بالمواد العلمية.

( $\alpha = 0,05$ )

### 6. التوصيات

1. تزويد المدارس الثانوية بالتجهيزات والأدوات الخاصة بالمشغل المهني (النشاط)، والأدوات الفنية، مثل: الألوان والأوراق واللوحات للمرسم (غرفة الفن)، والآلات والمعدات الموسيقية لغرفة الموسيقى، حيث أشارت متوسطات استجابات طلبة المدارس الثانوية إلى "عدم رضاهم" عن تجهيزات المشغل المهني، والمرسم، وغرفة الموسيقى، بشكل خاص.

2. تدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام أبرز أساليب واستراتيجيات التدريس والتقييم الحديثة، وحثهم على التفاعل معها، حيث أشارت متوسطات استجابات طلبة المدارس الثانوية إلى "رضاهم إلى حدٍ ما" عن أساليب تدريس المعلمين.

3. التأهيل التربوي المتخصص لأعضاء هيئة التدريس على نظريات واستراتيجيات وفنون التعامل مع الطلبة، والتعرف على خصائصهم النمائية، وفنون إدارة المشكلات والأزمات، حيث أشارت متوسطات استجابات طلبة المدارس الثانوية إلى "رضاهم إلى حدٍ ما" عن تعامل المعلمين معهم.

4. التأهيل القيادي والتربوي المستمر لمديري المدارس ومساعدتهم، من خلال التعرف على أبرز النظريات والاستراتيجيات القيادية في المجال التربوي، وآليات تطبيقها وتقييمها وتقويمها حسب الموقف التربوي، حيث أشارت متوسطات استجابات طلبة المدارس الثانوية إلى "رضاهم إلى حدٍ ما" عن نشاط الإدارة المدرسية.

يتضح من نتائج الجدول رقم (10) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,00$ ) بين إجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة رضاهم عن المرافق التعليمية المساندة وفقاً لمتغير المسار التعليمي، وذلك لصالح طلاب المسار الأدبي، بمتوسط رضا (1.86)، مقابل (1.64) لطلاب المسار العلمي، وتشير هذه النتيجة إلى أن المرافق التعليمية المساندة مثل (مختبرات الحاسوب، وسلامة الأجهزة، ومستوى تجهيزات مختبر العلوم...إلخ) مفعلة أكثر لطلاب المسار الأدبي، مقارنة بطلاب المسار العلمي.

كما يتضح من نتائج الجدول رقم (10) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,00$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة رضاهم عن الهيئة التدريسية والإدارية وفقاً لمتغير المسار التعليمي، وذلك لصالح طلاب المسار الأدبي، بمتوسط رضا (2.01)، مقابل (1.80) لطلاب المسار العلمي.

وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,00$ ) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة رضاهم عن المواد والوسائل التعليمية وفقاً لمتغير المسار التعليمي، وذلك لصالح طلاب المسار الأدبي بمتوسط رضا (1.72)، مقابل (1.49) لطلاب المسار العلمي.

وربما يعزى ذلك إلى طبيعة المواد الأدبية التي تتصف بالمرونة، والجماليات النثرية، والصور الشعرية والروائية،

5. إعادة النظر في حجم الكتب المدرسية، والعمل على اختزالها، وتركيز المعارف بها، وعدم التوسع بتفاصيل المعارف العلمية والأدبية، وترك المجال الإثرائي والتوسعي للمعلم المؤهل لذلك، حيث أشارت متوسطات استجابات طلبة المدارس الثانوية إلى "عدم رضاهم" عن حجم الكتب المدرسية (عدد الصفحات).
6. تأهيل عدد من الخبرات المتخصصة في تصميم المناهج الدراسية، وتأليف المقررات التعليمية، بما يتماشى مع متطلبات تحقيق مجتمع المعرفة. حيث أشارت متوسطات استجابات طلبة المدارس الثانوية إلى "عدم رضاهم" عن حجم الكتب المدرسية (عدد الصفحات).
7. تزويد المدارس الثانوية بالوسائل التعليمية المساندة المتنوعة، حيث أشارت متوسطات استجابات طلبة المدارس الثانوية إلى "عدم رضاهم" عن الوسائل التعليمية المساندة وتنوعها.
8. إجراء دراسة عن درجة رضا أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في المدارس الثانوية عن الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب.
- [4] اللحياني، عبد الله بن صلاح. (2011). النمط القيادي لمديري مدارس التعليم العام لبعض إدارات التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية كما يتصوره المعلمون: دراسة ميدانية. *مجلة القراءة والمعرفة*، مصر، العدد 116.
- [5] آل ناله، خالد بن سعد بن ظافر. (2010). *معوقات ممارسة مدير المدرسة لأدواره الإشرافية بمحافظة جدة*. رسالة ماجستير 2010. جامعة أم القرى.
- [6] العطيوي، صالح محمد عبدالله. (2008). تحديد أدوار مديري المدارس في دمج تقنية التعليم بالبيئة التعليمية من وجهة نظر مشرفي المناهج والمشرفين التربويين بالتعليم العام في المملكة العربية السعودية. *مجلة تكنولوجيا التعليم*، مجلد 18، عدد 2، 2008. مصر.
- [7] القاضي، سعيد إسماعيل. (1997). *قويم مستوى أداء مدير المدرسة لمهامه من خلال تبادل الزيارات بين مديري المدارس*. *مجلة كلية التربية بأسوان*. العدد 12. مصر.

## المراجع

### أ. المراجع العربية

- [1] مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي. (2011). *تقرير المعرفة العربي للعام 2010-2011 إعداد الأجيال الناشئة لمجتمع المعرفة*. شركة دار الغرير للطباعة والنشر، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
- [2] محمد، غسان إبراهيم علي. (2007). *وظائف وأدوار مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية: دراسة تحليلية تفويمية بمحافظة الحاصحيا*. رسالة ماجستير 2007. جامعة أم درمان الإسلامية.
- [3] زكريا، فائزة محمد أكبر. (2008). *وظائف و أدوار مديري ومديرات المدارس الثانوية بولاية النيل الأزرق: دراسة تحليلية*. رسالة ماجستير 2008. جامعة أم درمان الإسلامية.
- [8] الثويني، سليمان بن ناصر. (2015). *فاعلية التدريس المصغر في تنمية المهارات التدريسية لطلاب التربية الميدانية في جامعة حائل واتجاهاتهم نحوه*. *مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس*، العدد 57، 2015، السعودية.
- [9] عماره، جيهان السيد. (2011). *أدوار معلم اللغة العربية في تحقيق التواصل التربوي الفعال بينه وبين طلابه في عصر المعلومات*. *دراسات تربوية واجتماعية*، مجلد 17، عدد 2، 2011. مصر.
- [10] غوادرة، نضال. (2015). *رجة أداء طلبة التربية العملية بكليتي التربية والعلوم في جامعة الخليل من وجهة نظر الطلبة أنفسهم*. *مجلة المعهد الدولي للدراسة والبحث*. مجلد 1، عدد 4، 2015. جسر، بريطانيا.

- [11] الياسين، وفاء سالم والمسيليم، محمد يوسف. (2014). استراتيجية التعليم التعاوني وعلاقتها بفاعلية الإدارة الصفية: دراسة ميدانية. مجلة العلوم التربوية والنفسية. مجلد 15. العدد 1. 2014. البحرين.
- [12] الجهيمي، احمد بن عبد الرحمن. (2014). أهم مشكلات ممارسة أعضاء هيئة التدريس للمهارات التدريسية في التعليم الموازي بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا. مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية، جامعة الملك خالد، العدد 22. السعودية.
- [13] مستريحي، قطنة أحمد هزاع. (2014). اتجاهات معلمي اللغة العربية نحو استراتيجيات التدريس والتقييم الحديثة الموجودة في مناهج اللغة العربية المطورة للمرحلتين الابتدائية والمتوسطة في محافظة الخفجي. رسالة التربية وعلم النفس. العدد 47. 2014. السعودية.
- [14] فهمي، فهمي محمد رامز. (2015). دور الوسائل التعليمية في تنمية القدرات الفنية والإبداعية لدي طلبة المرحلة المتوسطة. مجلة كلية التربية الأساسية، العدد 89. 2015. كلية التربية الأساسية. الجامعة المستنصرية - العراق.
- [15] سليم، رانية يوسف صدقة. (2014). تحليل محتوى مقرر الحاسوب في التعليم وفقا لمعايير الثقافة الحاسوبية وتحديد درجة اكتساب طالبات الدبلوم التربوي بجامعة الملك عبد العزيز لها. مجلة العلوم التربوية، مجلد 22، عدد 2، 2014. مصر.
- [16] طه، آدم احمد عجب. (2014). فاعلية طريقة الحوار والمناقشة في تدريس مادة التربية الإسلامية الصف الثاني الثانوي بالسودان. رسالة دكتوراه 2014. جامعة أم درمان الإسلامية.
- [17] الزهراني، مرضي بن غرم الله. (2011). تقويم نشاطات التعلم في مقرر الدراسات الأدبية في التعليم الثانوي في ضوء مهارات التذوق الأدبي اللازمة للطلاب. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية. مجلد 3، عدد 2، 2011. السعودية.
- [18] حسن، إنعام الزين مختار محمد. (2009). تحليل وتقويم محتوى مقرر كتاب الفيزياء بالصف الأول الثانوي من خلال آراء المعلمين والمشرفين التربويين بمدينة أم درمان. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم درمان الإسلامية.
- [19] العمري، علي بن صالح وصل. (2009). التربية الصحية في مقرر الأحياء للصف الأول الثانوي من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى.
- [20] غريب، فاطمة أحمد إبراهيم. (2009). حلول مقترحة للتغلب على الصعوبات التي تواجه الطفل الليبي في التعليم الموسيقي بالمرحلة الأولى من التعليم الأساسي. المؤتمر العلمي العربي الرابع - الدولي الأول لكلية التربية النوعية (الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي - الواقع والمأمول). مجلد 2، 2009. مصر.
- [21] السامرائي، نبيهة صالح. (2005). أساسيات طرق تدريس العلوم واتجاهاته الحديثة. دار الأخوة للنشر، الأردن.
- [22] الجعفري، ممدوح عبدالرحيم وعبد الحميد، سلوى محمود. (2013). الدور التربوي في تنمية الموهوبين علمياً باستخدام المختبرات العلمية. المؤتمر الدولي الرابع، بعنوان: طفل اليوم أمل الغد، مجلد 1. كلية رياض الأطفال، جامعة الإسكندرية، مصر.
- [23] زيتون، عايش. (2004). أساليب تدريس العلوم واتجاهاته الحديثة. الطبعة الأولى. دار الأخوة للنشر. الأردن.

- [24] عطا الله، ميشيل كامل. (1432). طرق وأساليب تدريس العلوم. الطبعة الثانية. دار المسيرة للنشر. الأردن.
- [25] شاهين، جميل وحطاب، خولة. (2005). المختبر المدرسي: نوره في تدريس العلوم. دار الأسرة للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى. الأردن.
- [26] العياصرة، أحمد حسن. (2012). دور كل من المعلم والطالب في الأنشطة المخبرية كما يراها معلمو العلوم في المرحلة الأساسية بمحافظة جرش بالأردن. مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد 13، عدد 1. 2012. البحرين.
- [27] الشعلبي، علي هويشل. (2011). صعوبات العمل المخبري في سلطنة عمان من وجهة نظر فني المختبرات المدرسية. مجلة كلية التربية، مجلد 1، عدد 44، 2011. جامعة طنطا، مصر.
- [28] بني دومي، حسن علي. (2010). مدى امتلاك معلمي العلوم في محافظة الكرك للكفايات التكنولوجية التعليمية. مجلة العلوم التربوية، مجلد 37، عدد 1، الأردن.
- [29] العياصرة، أحمد حسن. (2010). دراسة مقارنة لوجهات نظر كل من طلبة الصف الأول الثانوي ومعلميهم بمحافظة جرش في الأردن حول أهداف العمل المخبري. المجلة التربوية، مجلد 24، عدد 95، الكويت.
- [30] سليمان، سميحة محمد سعيد. (2009). تفعيل المختبرات المدرسية في العملية التعليمية وأثره في إكساب عمليات العلم والمهارات العملية. رسالة الخليج العربي، مجلد 30، عدد 114، السعودية.
- [31] الرفاعي، أحمد سعيد عثمان. (2006). مدى استعانة المدرسين بالمختبرات المدرسية في تدريس الكيمياء للمرحلة الثانوية في مدارس أمانة العاصمة. مجلة البحوث والدراسات التربوية، مجلد 12، عدد 21، اليمن.
- [32] رضا، رجاء عبد السلام. (2010). فعالية استخدام المعمل الافتراضي الاستقصائي والتوضيحي في تدريس الكيمياء على تنمية التفكير العلمي لدى طالبات كلية التربية. مجلة التربية العلمية، مجلد 13، عدد 6، مصر.
- [33] الحجيلي، عبد العزيز معلث وغوني، منصور أحمد. (2010). فعالية استخدام المختبر المحوسب لتدريس الفيزياء في تنمية مهارات عمليات العلم لدى طلاب المرحلة الثانوية بالمدينة المنورة. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، مجلد 4، عدد 2، السعودية.
- [34] الشايع، فهد بن سليمان بن حجي. (2006). واقع استخدام مختبرات العلوم المحوسبة في المرحلة الثانوية واتجاهات معلمي العلوم والطلاب نحوها. مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، مجلد 19، عدد 1، السعودية.
- [35] الزهراني، عبدالرحمن عبدالمجيد علي. (2014). فاعلية المختبرات المحوسبة ذات النهايات الطرفية في أداء المهارات المعملية في مادة الفيزياء لطلاب المرحلة الثانوية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الباحة.
- [36] مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي. (2014). تقرير المعرفة العربي للعام 2014 الشباب وتوطين المعرفة - الملخصات - شركة دار الغرير للطباعة والنشر، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
- [37] مؤسسة الفكر العربي. (2013). التقرير العربي السادس للتنمية الثقافية: التكامل المفقود بين التعليم والبحث العلمي وسوق العمل والتنمية في الدول العربية. الطبعة الأولى، بيروت، لبنان.
- [38] عابنة، عماد. (2008). الدراسة التقييمية لبرامج التدريب: المناهج المطورة واستراتيجيات التقويم. إصدارات المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، عمان. (نقلًا من:

[40] الموقع الإلكتروني لوزارة التربية والتعليم الأردنية. (2015)، إدارة المناهج والكتب المدرسية، مديرية الكتب المدرسية، قسم المكتبات، أخذ بتاريخ 2015/05/07م.  
<http://www.moe.gov.jo/Departments/DepartmentMenuDetails.aspx?MenuID=479&DepartmentID=6>

تقرير المعرفة العربي للعام 2010-2011 إعداد الأجيال الناشئة لمجتمع المعرفة. (المرجع رقم [1]).

[39] الغول، كاظم عادل. (2013). درجة رضا الطلبة على مباني ومرافق المدارس الثانوية، مديرية التربية والتعليم للواء قصبه إربد نموذجاً، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر. العدد الثامن، ديسمبر 2013م.

# LEVEL OF SECONDARY SCHOOL STUDENTS' SATISFACTION REGARDING THE TEACHING-LEARNING SERVICES IN CENTRAL IRBIB EDUCATIONAL DIRECTORATE

**KAZIM ADEL AL-GHOUL**

**Assistant Professor in Educational Administration**

**National Research Center for Youth Issues**

**King Saud University, KSA**

**ABSTRACT** \_The study aimed at identifying the level of secondary school students' satisfaction regarding the teaching-learning services offered to them; especially the level of their satisfaction concerning the educational support facilities, teaching and administrative staff, textbooks, and audio-visual aids. The population of the study consisted of (513) male and female secondary stage students. The findings showed that they are "relatively satisfied" with: computer labs, the number of PCs in the labs, and their safety; the science (biology, physics, chemistry) lab equipment; the variety and convenience of the books in the school library in terms of students' level; administration hard-work, number of teachers, their way of treatment, their teaching methods, and the number and content of school textbooks. On the other hand, the students expressed their "dissatisfaction" regarding: the vocational (activities) lab equipment, art room equipment, music room equipment, size (number of pages) of textbooks, and the availability and variety of educational support audio-visual aids (boards, cassette players,...). They also expressed their unwillingness to increase the number of subjects (scientific and literary) as well. Moreover, the findings showed differences with statistical significance at the significance level ( $\alpha=0,05$ ) among the secondary school students' responses medium as follows: 1. Educational support facilities according to the genre variable, grade, and educational stream for the benefit of female students, first secondary school students, and literary stream students. 2. Administrative and teaching staff according to the genre variable, grade, educational stream for the benefit of female students, first secondary school students, and literary stream students. 3. Educational materials and audio-visual aids based on the educational stream for the benefit of the literary stream students. It was noted that none of the questionnaire statements received a medium level response as "satisfied". The medium level of responses related to satisfaction ranged between "relatively satisfied" and "dissatisfied".

**KEY WORDS:** Educational support facilities, audio-visual aids, school curricula, teaching, teacher, school principal.