

مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه

فايز كمال شلدان*

الملخص_ هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم استبانة مكونة من (36) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات، وتكونت عينة الدراسة من (264) طالباً وطالبة من طلبة كلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة بطريقة عشوائية. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية في الجامعة الإسلامية بلغ وزنه النسبي (74.40%) بدرجة تقدير كبيرة، وحصل مجال "عضو هيئة التدريس" على المرتبة الأولى بوزن نسبي (74.73%) بدرجة تقدير، وحصل كل من مجالي "الإرشاد والتوجيه" و"البيئة التعليمية" على المرتبة الثانية مكرر بوزن نسبي (74.23%) وبدرجة تقدير كبيرة، ولا توجد فروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية في الجامعة الإسلامية تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المستوى الدراسي) وكذلك (المعدل التراكمي) باستثناء مجال عضو هيئة التدريس توجد فروق لصالح المعدل التراكمي 75% فأقل، كما اقترحت الدراسة مجموعة من المقترحات لتحسين مستوى الرضا الأكاديمي لدى الطلبة. واستناداً للنتائج السابقة يوصي الباحث بضرورة قيام الجامعة بلقاءات دورية للطلبة لمناقشة مشكلاتهم الأكاديمية والعمل على علاجها.

الكلمات المفتاحية: الرضا الأكاديمي، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، الطلبة.

مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه

1. المقدمة

أصبح التعليم أحد الوسائل الأساسية لتقدم المجتمعات ورقياً، حيث ساهم بشكل مباشر في ظهور الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم المعاصر، وعليه يعتمد النظام الاجتماعي العام بجميع فروعها، السياسية والاقتصادية والصحية وغيرها، ولذلك فإن مؤسسات التعليم العالي تبذل مجهوداً كبيراً في تقديم الخدمات ذات الجودة العالية لتلبية احتياجات الطلبة، وإشباع رغباتهم المختلفة، وتحقيقاً لأهدافها المنشودة.

وجميع مؤسسات التعليم العالي في فلسطين وخارجها تسعى إلى تطوير مدخلاتها وعملياتها بشكل مستمر، وذلك للعمل على تحسين أداء وظائفها، وربطها بمجتمعها، بغية الحصول على أفضل مخرجات في وقت أقصر، وكلفة أدنى، وتوفير بيئة جامعية مناسبة للطلبة، ترتقي بمستوى رضاهم الأكاديمي [1].

وتحتل كليات التربية في الجامعات الفلسطينية مكانة عظيمة لرعايتها لعدد كبير من الطلبة المعلمين الذين يحتاجون إلى تأهيل وإعداد جيد، يتناسب والتطورات المتلاحقة، وهو ما يدفعها إلى الاهتمام بتطوير كليات التربية وبرامجها، حتى تلي رغبات طلبتها وحاجاتهم، وتراعي ظروف سوق العمل محلياً وإقليمياً.

وقد سارت جهود تجويد إعداد المعلمين في كليات التربية، وسواهم من العاملين في القطاع التربوي في الجامعات العربية باتجاهين الأول: إعداد هذه الفئات في الجامعات، والتوسع في كليات التربية، وتعديل اختصاصاتها وبرامجها؛ حتى تتمكن من القيام بهذا الدور، وقد تحقق هذا الهدف إلى حد كبير، والثاني: تحقيق الجودة الشاملة في كليات التربية، وهذا الهدف لم يتحقق بعد، وعدم تحقيق هذا الهدف في كليات التربية العربية مؤشر على وجود عوائق عديدة، منها تضخم الكليات، وعدم كفاية التمويل، ومنها عدم توافر أعضاء هيئة التدريس المؤهلين لتنفيذ الجودة في أدائهم، وعدم وجود معايير جودة تلائم جميع البرامج القائمة في هذه الكليات، وجميع مدخلات هذه البرامج وعملياتها ومخرجاتها [2].

ويعد رضا الطلبة عن المصادر الداعمة التي تحقق حاجتهم، وتساهم في تطوير 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 حاجتهم يعد من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، ويساعد الإدارة على وضع استراتيجياتها، وخطتها لرفع المستوى التعليمي للطلبة [3].

وقد أوصت بعض الدراسات كدراسة الحسنية [4] بضرورة اعتماد قياس رضا الطلبة كأحد معايير نظام الجودة والاعتماد في مؤسسات

التعليم العالي، كما أوصت دراسة صوالحة والعمري [3] بمتابعة المسؤولين لتحسين كافة الخدمات التربوية والتعليمية، بما يحقق مستوى الرضا المطلوب لدى الطلبة، وأثبت دراسة Chienh Hsiung [5] وجود علاقة موجبة بين جودة الخدمات التعليمية، ورضا الطلبة في الجامعات، وأشارت دراسة حلس [6] إلى رضا طلبة كلية التجارة في الجامعة الإسلامية عن أعضاء هيئة التدريس وعن المكتبة ومحتوياتها من المراجع الورقية والإلكترونية، وأثبتت نتائج دراسة جليدان [7] وجود ثلاثة عوامل ذات تأثير على درجة الرضا عند الطلبة الجامعية بالمدينة المنورة، والمرتبطة بتحقيق: الحاجة إلى الأنشطة الجماعية، والشعور بالانتماء، والحاجة إلى تنمية الذات في ظل حرية فكرية، وكذلك الحاجة إلى المساندة الحانية، كما أظهرت نتائج دراسة الحجار والمبحوح [8] أن المستوى العام لرضا طلبة جامعة الأقصى بغزة كان متوسطاً، ودراسة الحدابي وقشوة [9] التي أكدت أن مستوى الرضا لدى طلبة كلية التربية بجامعة عمران كانت دون المستوى المطلوب، وأشارت دراسة Frick وآخرون [10] أن هناك علاقة وثيقة بين جودة البيئة التعليمية، ورضا الطلبة، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطلبة فائدة أكبر كلما كان رضاهم ولولاهم أكبر، في ضوء ما سبق فإن هذه الدراسة تهدف إلى تعرف مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه.

2. مشكلة الدراسة

يمثل رضا الطلبة عن الخدمات الأكاديمية والإدارية التي تقدمها الجامعات حجر الزاوية في الحالة التي تعزز المنافسة فيما بينها، ويمتلك الطلبة المقدر على تحديد مدى تقبلهم ورضاهم عن الخدمات الأكاديمية والإدارية التي تقدمها الجامعة لهم، كما أنهم يستطيعون الحكم على هذه الخدمات من حيث الجودة أو عدمها، وإمكانية تكيفها مع حاجاتهم النفسية والإنسانية والاجتماعية والأكاديمية وغيرها.

ومن خلال عمل الباحث في الجامعة الإسلامية، وفي عمادة شؤون الطلبة تحديداً؛ فقد لاحظ وجود بعض الخدمات دون المستوى المطلوب، كما أن بعض الطلبة يشكون من ضعف الخدمات المقدمة داخل الحرم الجامعي، والتي تمس مستوى رضا الطلبة الذي تسعى إدارة الجامعة إلى تحسينه، وهو ما دفع الباحث إلى تحديد مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية وسبل تحسينه في ضوء الأسئلة الآتية:

أ. أسئلة الدراسة

1. ما مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة من وجهة نظر الطلبة؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة تعزى لمغيرات الدراسة (الجنس، المستوى الدراسي، المعدل التراكمي)؟

3. الإطار النظري

إن الإقبال على التعليم العالي في جميع أنحاء العالم من خلال تزايد أعداد الطلبة؛ أدى إلى التوسع في عدد المؤسسات التعليمية وتنوعها، ما بين جامعات وكليات ومعاهد، أو تنوع برامجها التعليمية ما بين برامج علمية أو مهنية تطبيقية، وهذا التنوع في المؤسسات والبرامج أوجد حالة من التنافس الجاد بين تلك المؤسسات ظهر في الخدمات الأكاديمية والإدارية المقدمة للطلبة.

ويشكّل تحسين أداء المؤسسات بما فيها الجامعات اهتماماً عالمياً في جميع دول العالم، يضاف إلى ذلك أن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه التنموية الحيوية؛ ليس بالتركيز على فعالية هذه المؤسسات وكفاءتها فقط؛ وإنما بالتركيز على عدالتها، أو ابتكارها أيضاً، ومدى مناسبة برامجها وخدماتها لتوقعات المستفيدين منها، وطموحاتهم الواقعية لهذه الخدمات. إن التغيير السريع في المبادئ الاقتصادية والتقنية الاجتماعية والديمقراطية استدعى نشوء مطالب ملحّة على جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسات المختلفة. والتعليم العالي، مثله كأى نسق نظامي، ليس إلا انعكاس للسياق الاجتماعي والاقتصادي العام السائد في المجتمعات، وليس من المستغرب أن يعاني التعليم العالي العربي من مشكلات كبيرة؛ حيث تواجه مؤسساته تحديات وتهديدات بالغة الخطورة، نشأت عن المتغيرات التي غيرت شكل العالم، وأوجدت نظاماً عالمياً جديداً، يعتمد العلم والتطوير على التكنولوجيا المتسارع أساساً له، ويستند إلى تقنيات عالية التقدم والإبداع، الأمر الذي لا يدع مجالاً للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير، تضمن لمؤسسات التعليم العربية القدرة على تجاوز مشكلاتها [12].

ويرى الباحث أن تجاوز المشكلات التي تعاني منها مؤسسات التعليم العالي في مجال جودة الخدمات الأكاديمية يعتمد بشكل أساسي على ما توفره تلك المؤسسات لطلبتها من إمكانيات تساهم في تمكين الطلبة، ورفع حالة التنافس بين جميع المؤسسات المماثلة.

وبما أن الطالب يمثل حجر الأساس في تلك المؤسسات؛ فإن الأخيرة تسعى جاهدة لتلبية احتياجاته الإدارية والأكاديمية وإشباعها، وتقديم الخدمات التي تدفعه إلى الاهتمام بعملية التعلم، والمشاركة بأنشطتها، وأكد كل من قرينشيك وبوستيلي [13] 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، ومتابعة المستجدات على الصعيد والمعرفي.

ومن الأهداف التي تسعى أي مؤسسة إلى تحقيقها رضا المستفيد الذي يدفع ثمن السلعة أو الخدمة لإشباع حاجاته المادية أو الاجتماعية، فوجود المؤسسات بالأصل كان لخدمة المستفيدين، وتلبية حاجاتهم، فوجود المؤسسة يعتمد على وجود المستفيدين (لا وجود لجامعات دون طلبة) [4].

ويمثل قياس رضا الطلبة بالنسبة للمؤسسات التربوية أمراً استراتيجياً؛ لأنه يحدد لتلك المؤسسات نقاط القوة فتعمل على تعزيزها، ونقاط الضعف لتقويتها، مستفيدة من عملية التقييم التي

3. ما سبل تحسين مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة؟
ب. أهداف الدراسة
تهدف الدراسة إلى:

1- التعرف إلى مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة.

2- الكشف عن دلالات الفروق بين متوسطات تقديرات آراء الطلبة من كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة لمستوى الرضا الأكاديمي لديهم تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المستوى الدراسي، المعدل التراكمي).

3- اقتراح سبل لتحسين مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة.

ج. أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من:

1- تناولها لمستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة.

2- تقييم مستوى الخدمات الأكاديمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية لغاية تطويرها.

3- يمكن أن يستفيد من هذه الدراسة:

أ- طلبة الجامعات بإعطائهم رؤية واضحة عن مسيرتهم الأكاديمية.

ب- المسئولون في وحدات الجودة والشؤون الأكاديمية في الجامعات، لتحسين خدماتهم للطلبة.

ج- الجامعات الفلسطينية باعتبارها المؤسسات الراعية للطلبة، والتي تسعى إلى تميزها في الخدمات التي تقدمها لهم سواء خدمات أكاديمية أو إدارية.

4- تعد هذه الدراسة من الدراسات الأولى التي تناقش مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية وتقدير السبل المناسبة لتحسينه.

د. حدود الدراسة

يمكن توضيح حدود الدراسة من خلال حد الموضوع؛ حيث اقتصرت الدراسة على بيان مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية في الجامعة الإسلامية، والمتمثل في مجالات (التوجيه والإرشاد، البيئة التعليمية، عضو هيئة التدريس)، والحد البشري تم تقييمه بطلبة كلية التربية في الجامعة الإسلامية، بمحافظة غزة، كما أجريت الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي 2016/2015 م.

هـ. مصطلحات الدراسة

1- الرضا الأكاديمي: يعرفه كوتلر [11] أنه الأداء المدرك والمتوقع من قبل المستفيد، وفي حالة تطابق الأداء مع ما هو متوقع فإن المستفيد سيشعر بالسعادة والرضا، وفي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن المستفيد يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء.

2- مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية إجمالاً: ما يشعر به طلبة كلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة من الارتياح والقبول عن الأداء المتوقع من أعضاء هيئة التدريس، والبيئة التعليمية، والإرشاد والتوجيه الأكاديمي، حين يتسم بالجودة العالية، والذي تم قياسه من خلال أداة الدراسة التي أعدها الباحث لذلك.

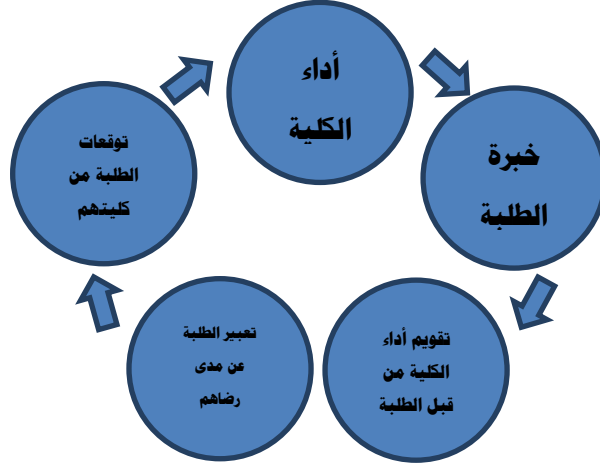
- أقل من المتوقع، فإن الجامعة في حالة خسارة، لأن الكلية لم تحقق أهدافها، ولا توقعات الطالب، وقد ينسحب الطالب من الدراسة، أو ينتقل إلى كلية أخرى، أو يبقى في الكلية يتعامل معها بشكل سلبي.

- يساوي ما يتوقعه الطالب، فالكلية في حالة استقرار وريح معتدل، نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطلبة، ويجب عليها المحافظة على هذا الرضا المقبول، وأن تطمح للوصول إلى الرضا المتفوق.

وهذا ما تسير عليه معظم الجامعات الأمريكية والأوروبية وبعض الجامعات العربية في حساب أرباحها وخسائرها غير المادية، وفق إطار العمل الموضح في الشكل (1):

تجرى نهاية كل فصل دراسي، والتي تشمل تقييم الطلبة لأداء أعضاء هيئة التدريس، وطرائق التدريس، ومحتوى المقررات الدراسية، ومدى استخدام المستحدثات التكنولوجية في عملية التدريس، وتشير دراسة الحسنية [4] إلى أن المعادلة الصحيحة لرضا الطلبة تسير وفق النهج الآتي: فإذا كان معدل الرضا:

- أعلى مما يتوقعه الطالب، وهي حالة نادرة، فإن الجامعة تكون في حالة ربح متفوق، لأن الكلية حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة، وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمي وحياته المهنية، ويتحدث عن الكلية بشكل إيجابي.



شكل 1

الإطار المنطقي لآلية عمل نظام رضا الطلبة الشكل من إعداد (هل وجونز، 2001، 196) نقلاً عن الحسنية [4]

(120) طالباً وطالبة من طلبة الماجستير بكلية التجارة، استخدم الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي في تحقيق أهداف الدراسة، كما استخدم الاستبانة كأداة للدراسة، ومن أهم النتائج التي أظهرها التحليل: رضا الطلبة عن أعضاء هيئة التدريس، وعن مكتبة الجامعة ومحتوياتها من المراجع والمجلات وقواعد البيانات الإلكترونية والعملية التعليمية، بشكل عام في المقابل كان رضا الطلبة أقل عن القاعات الدراسية، ومدى ملائمتها مع طبيعة الخدمة التعليمية المقدمة، والأنشطة الجامعية التي يتم تنظيمها للطلبة.

دراسة صوالحة والعمرى [3] وتهدف إلى معرفة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن الحاجات الأكاديمية من وجهة نظرهم، وفقاً لأربعة مجالات تتعلق: بالهيئة التدريسية، والإدارية، ومصادر التعلم، والحاجات الخاصة بالطلبة، وتكونت عينة الدراسة من (365) طالباً وطالبة، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدمت الباحثتان الاستبانة كأداة للدراسة، وكانت نتيجة الدراسة أن تقدير الطلبة لأهمية الحاجات الأكاديمية في الجامعة عموماً كان (متوسطاً) وأن 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، وأوضحت نتائج الدراسة: عدم وجود فروق دالة إحصائية لمتغيرات الجنس في الكلية والمستوى التعليمي.

يتضح أن إطار العمل المنطقي الموضح في الشكل (1) يعني أن تقدير الطلبة ورضاهم يمثل مقياس مهم للجامعات لتطوير خدماتها وتحسينها، وهذا ما يجعلها متابعة كليتها، وتقييم أدائها باستمرار، حتى تكون مؤهلة لاستقطاب أكبر عدد من الطلبة، لما تتركه من سمعة طيبة عن أدائها، والخدمات التي تقدمها لطلبتها، "والجامعة الإسلامية وغيرها من الجامعات الفلسطينية تحرص على وجود وحدة الجودة التي تشرف وتتابع الخدمات الأكاديمية والإدارية المتعلقة بالطلبة، ثم تقوم بإشراك طلبتها لتقييم مستوى رضاهم عن تلك الخدمات، وتقديم تغذية راجعة يتم من خلالها تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف، كما تعمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة، وقيادة عملية التحسين المستمر للأداء الجامعي المؤسسي والأكاديمي والإداري، وكسب ثقة المجتمع الفلسطيني في نوعية الخريجين وفقاً لمعايير أداء محددة وواضحة" [14].

4. الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الأدب التربوي، حصل الباحث على بعض الدراسات العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وقد سار الباحث في ترتيب الدراسات السابقة على أساس التدرج الزمني، من الأحدث إلى الأقدم، على النحو الآتي:

دراسة حلس [6] هدفت إلى معرفة أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا طلبة الماجستير بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث باختيار عينة احصائية قوامها

مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه

فايز شلدان

الخدمة التعليمية تعزى لمتغير الجنس، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية تعزى لمتغيري التخصص والمستوى.

دراسة شينه هيسونج وان [5] هدفت إلى تعرف العلاقة بين رضا طلبة الكلية بجامعة آسيا بجودة الخدمة وقد تكونت عينة الدراسة من (200) طالباً موزعين في عدة أقسام منها في قسم الصحة وإدارة الوقت وإدارة الأعمال، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة استبانة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا طلبة كلية التربية وجودة الخدمة.

دراسة فريك وواستون [10] هدفت إلى بيان كيفية تعامل الطلبة مع جودة التعليم والتدريب الأكاديمي التي يقيمونها في الجامعات، وأثر ذلك على ولائهم، وأجريت الدراسة بتطوير مسحاً إلكتروني يحتوي تقييماً لستة مقاييس هدفت جميعاً إلى بحث العلاقة بين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلبة وبين رضا الطلبة وولائهم، وأشارت النتائج أن هناك علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضا الطلبة، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطلبة فائدة أكبر كلما كان رضاهم وولائهم أكبر.

دراسة الحجار والمبحوح [8] هدفت إلى قياس مستوى رضا طلبة جامعة الأقصى في فلسطين عن جودة خدمات التسجيل والإرشاد الأكاديمي، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام مقياس الرضا المعد خصيصاً لهذه الدراسة من خلال الاستبانة، 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%).

التعقيب على الدراسات السابقة:

أوجه الاختلاف والتشابه:

من حيث منهج الدراسة: اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على استخدام المنهج الوصفي التحليلي مثل: دراسة حلس [6] ودراسة صوالحة والعمرى [3]، ودراسة القضاة وخليفات [15]، ودراسة الحسنية [4]، ودراسة جليدان [7] ودراسة الحجار والمبحوح [8] ودراسة الحدابي وقشوة [9] Chienh Hsiung Wan [5]، ودراسة Frick, Waston [10].

من حيث الأداة: اتفقت معظم الدراسات على استخدام الاستبانة كأداة للدراسة مثل: دراسة حلس [6] ودراسة صوالحة والعمرى [3]، ودراسة القضاة وخليفات [15]، ودراسة الحسنية [4] ودراسة جليدان [7] ودراسة الحجار والمبحوح [8] ودراسة الحدابي وقشوة [9] Chienh Hsiung Wan [5]، فيما استخدمت دراسة Frick, Waston [10] المسح الإلكتروني.

من حيث عينة الدراسة: اتفقت معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في اختيار العينة من طلبة الجامعات بمرحلة البكالوريوس مثل: دراسة صوالحة والعمرى [3]، ودراسة القضاة وخليفات [15]، ودراسة الحجار والمبحوح [8] ودراسة الحدابي وقشوة [9] Chienh Hsiung Wan [5]، ودراسة Frick, Waston [10]، في حين اختارت دراسة

دراسة القضاة وخليفات [15] هدفت إلى تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية، ولتحقيق ذلك تم إعداد استبانة وزعت على عينة من (449) طالباً وطالبة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2011-2012. وللإجابة عن أسئلة الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الثلاثي المتعدد، وأظهرت الدراسة درجة رضا متوسطة للطلبة على أداة الدراسة ومجالاتها، وكشفت النتائج عن فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية في جامعة مؤتة على مجال الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية، ولتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح الكليات الإنسانية عند ذوي المعدل التراكمي ممتاز وجيد جداً، ولصالح الكليات العلمية عند ذوي المعدل التراكمي مقبول. وظهرت فروق ذات دلالة إحصائية على الأداة ككل تعزى لتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح طلبة الكليات الإنسانية ممن معدلهم ممتاز، ولصالح طلبة الكليات العلمية ممن معدلهم جيد ومقبول. ولم تظهر الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

دراسة جليدان [7] وهدفت إلى تحديد الحاجات الأكاديمية للطلبة الجامعية بمنطقة المدينة، وتعرف مدى رضا الطلبة الجامعية عن تحقق إشباع هذه الحاجات من وجهة نظرها، وبناء 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 أشارت النتائج إلى ظهور ثلاثة عوامل ذات تأثير على درجة الرضا عند الطالبة والمرتبطة بتحقيق الحاجات المتضمنة في عبارات الاستبانة وهي: الحاجة إلى الأنشطة الجماعية، والشعور بالانتماء، والحاجة إلى تنمية الذات في ظل حرية فكرية، وكذلك الحاجة إلى المساندة الحانية.

دراسة الحسنية [4] وهدفت إلى قياس مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكتبتهم، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، 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).

دراسة الحدابي وقشوة [9] وهدفت الدراسة إلى تعرف مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة جامعة عمران من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (300) طالباً وطالبة، وقد أظهرت النتائج: إن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة - جامعة عمران دون المستوى ضعيفة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة

المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد (6)، العدد (6) - حزيران 2017

- كتابة المقدمة. [6] حلست من طلبة الدراسات العليا، وكذلك دراسة الحسنية [4] التي جمعت بين طلبة الدراسات العليا والبيكالوريوس، واقتصرت دراسة جليدان [7] عينتها على الطالبات فقط بخلاف بقية الدراسات التي شملت الطلاب والطالبات. أوجه الاستفادة من الدراسات: ساعدت الدراسات السابقة الدراسة الحالية في:
- اختيار نوع منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي.
- تحديد متغيرات الدراسة (الجنس، المعدل التراكمي، المستوى الدراسي).
- بناء أداة الدراسة وهي الاستبانة.
- التعرف على بعض الأساليب الإحصائية وصدق وثبات الأدوات.
- اختيار عينة البحث.
- الاستعانة بالمراجع الواردة في الدراسات السابقة مما يسهل على الباحث العثور عليها.
- أ. منهج الدراسة
- من أجل تحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي حاول من خلاله وصف الظاهرة: موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها [16].
- ب. مجتمع الدراسة
- تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة كلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة، للعام الدراسي (2015-2016)، والبالغ عددهم (3933) طالباً وطالبة، كما هو مبين في جدول رقم (1):

جدول 1

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى الدراسي والجنس*

المستوى الدراسي	الجنس	المجموع
	طالب	طالبة
الأول	62	507
الثاني	92	758
الثالث	88	778
الرابع	211	1437
المجموع	453	3480

- *حسب إحصائية عمادة القبول والتسجيل 2016
- ج. عينة الدراسة
- أ- عينة الدراسة الاستطلاعية: قام الباحث باختيار عينة عشوائية استطلاعية، قوامها (20) طالباً وطالبة، من المجتمع الأصلي، بهدف
- التحقق من صلاحية الأداة للتطبيق على أفراد العينة، وتم استثناء العينة الاستطلاعية من عينة الدراسة.
- ب- عينة الدراسة الفعلية: اشتملت على (264) طالباً وطالبة، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، ووزعت الاستبانة على أفراد المجتمع بنسبة (6.7%)، كما هي موزعة في الجدول (2):

جدول 2

عينة الدراسة، حسب الجنس، المعدل التراكمي، المستوى الدراسي

اسم المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	طالب	129	48.9
	طالبة	135	51.1
المعدل التراكمي	المجموع الكلي	264	100%
	75% فأقل	38	14.4
	أكثر من 75%	226	85.6
المستوى الدراسي	المجموع الكلي	264	100%
	ثاني فأدنى	88	33.3
	ثالث فأعلى	176	66.7
	المجموع الكلي	264	100%

- د. أداة الدراسة
- يبيّن جدول (2) أن ما نسبته (48.9%) من عينة الدراسة هم من الطلاب، بينما ما نسبته (51.1%) من الطالبات، وما نسبته (14.4%) من ذوي المعدلات (75% فأقل)، وما نسبته (85.6%) من ذوي المعدلات (أكثر من 75%)، وما نسبته (33.3%) من المستوى الدراسي الثاني فأقل، وما نسبته (66.7%) من المستوى الدراسي الثالث فأعلى.
- بعد الاطلاع على الأدب التربوي، وفي ضوء الدراسات السابقة، كدراسة حلست [6]، ودراسة الحسنية [4] صوالحة والعمرى [3]، واستطلاع آراء عينة من المتخصصين، عن طريق المقابلات الشخصية، قام الباحث بتصميم أداة الدراسة على النحو الآتي:

مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه فايز شلidan

- بلغ عدد فقرات الاستبانة بعد صياغتها النهائية (36) فقرة. موزعة على ثلاثة مجالات، حيث أعطي لكل فقرة وزن مدرج وفق مقياس ليكرت الخماسي.

صدق الاستبانة: تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان، بطريقتين:

1- صدق المحكمين: قام الباحث بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في المجال التربوي والإحصائي، تألفت من (11) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأقصى، ووزارة التربية والتعليم. واستناداً إلى التوجيهات التي

جدول 3

معامل الارتباط بين كل فقرة، ومجالها، ومستوى الدلالة للمجالات الثلاثة

م. الأول: التوجيه والإرشاد			م. الثاني: البيئة التعليمية			م. الثالث: عضو هيئة التدريس		
الفقرة	م. الارتباط	م. الدلالة	الفقرة	م. الارتباط	م. الدلالة	الفقرة	م. الارتباط	م. الدلالة
1	.26**	.000	1	.64**	.000	1	.56**	.000
2	.32**	.000	2	.68**	.000	2	.56**	.000
3	.22**	.000	3	.68**	.000	3	.60**	.000
4	.31**	.000	4	.54**	.000	4	.70**	.000
5	.36**	.000	5	.67**	.000	5	.73**	.000
6	.31**	.000	6	.63**	.000	6	.66**	.000
7	.33**	.000	7	.63**	.000	7	.67**	.000
8	.29**	.000	8	.61**	.000	8	.64**	.000
9	.29**	.000	9	.54**	.000	9	.61**	.000
10	.43**	.000	10	.65**	.000	10	.68**	.000
11	.39**	.000	11	.62**	.000	11	.68**	.000
12	.32**	.000	12	.61**	.000	12	.55**	.000

**دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 على صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

يتضح من الجدول رقم (3): أن جميع فقرات الاستبانة، لكل مجال من المجالات الثلاثة، مرتبطة ارتباطاً ذا دلالة إحصائية، وهذا يدل

جدول 4

معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمقياس

م	المجالات	عدد الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	التوجيه والإرشاد	12	.97**	.000
2	البيئة التعليمية	12	.97**	.000
3	عضو هيئة التدريس	12	.85**	.000

يتضح من الجدول رقم (4): أن جميع مجالات الاستبانة مرتبطة، ارتباطاً ذا دلالة إحصائية مع الدرجة الكلية للاستبانة.

حساب ثبات الاستبانة: تم التأكد منه من خلال: طريقة التجزئة النصفية: تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح

جدول 5

طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل	الدرجة الكلية
0.87	0.82	

يتضح من النتائج الموضحة في جدول (5) أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان مقبول ودال إحصائياً)، وبذلك تكون قد تم التأكد من ثبات استبانة الدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبانة،

جدول 6

معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معامل الفا	المجالات
.818	التوجيه والإرشاد
.857	البيئة التعليمية
.864	عضو هيئة التدريس
.924	الدرجة الكلية

مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4/5=0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول الآتي [17]:

- أضاف الباحث سؤالاً مفتوحاً لاستطلاع آراء الطلبة حول مقترحات لتحسين مستوى الرضا الأكاديمي لديهم في المجالات الثلاثة، والهدف منه الإجابة عن السؤال الثالث من أسئلة الدراسة، وبعد جمع الاستبانات قام الباحث بحصر الإجابات واستثناء غير الصالحة منها، ثم ترتيب الإجابات الأخرى في جدول لتحديد التكرارات. المحك المعتمد:

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة، فقد تم تحديد طول الخلايا في

جدول 7

المحك المعتمد في الدراسة

درجة الموافقة	الوزن النسبي المقابل له	طول الخلية
قليلة جدا	من 20% - 36%	من 1 - 1.80
قليلة	أكبر من 36% - 52%	أكبر من 1.80 - 2.60
متوسطة	أكبر من 52% - 68%	أكبر من 2.60 - 3.40
كبيرة	أكبر من 68% - 84%	أكبر من 3.40 - 4.20
كبيرة جدا	أكبر من 84% - 100%	أكبر من 4.20 - 5

والانحراف المعياري والأوزان النسبية للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقديرات أفراد عينة الدراسة عن الدرجة المتوسطة (المحايدة) وهي (3) وفقاً للمقياس المستخدم، وقد تم احتساب المتوسط الحسابي والوزن نسبي للمجالات وترتيبها موضح في جدول (8):

6. النتائج وتفسيرها

للإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة: ينص "ما مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلبة؟ وللإجابة عن السؤال، تم استخدام اختبار المتوسطات للمجالات

جدول 8

المتوسط الحسابي، والنسبي وقيمة الاختبار لكل مجال والترتيب التنازلي

م	المجال	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	الإرشاد والتوجيه	44.5417	7.00612	74.23	3
2	البيئة التعليمية	44.5417	7.00612	74.23	2
3	عضو هيئة التدريس	44.8409	6.83686	74.73	1
	الدرجة الكلية	133.9242	19.40508	74.40	

متوسطة، ودراسة الحدابي وقشوة [9] فكانت ضعيفة، وهذا الاختلاف قد يكون سببه هو اختلاف البيئة الجامعية التي أجريت فيها الدراسة. - كما يتضح من الجدول (8) أن مجال "عضو هيئة التدريس" حصل على المرتبة الأولى، بوزن نسبي (74.73%)، أي بدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام إدارة الجامعة بجودة أداء عضو هيئة التدريس، وإشراك الطلبة في تقييمه مما يشعرهم بأدائه المتميز، وعضو هيئة التدريس هو المحور الذي يتعامل مع البيئة التعليمية، من حيث توفيرها بالشكل المطلوب، وهو من يقوم بعملية التوجيه والإرشاد للطلبة أحياناً.

يتضح من الجدول رقم (8): أن الدرجة الكلية لمستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلبة، كان بدرجة تقدير كبيرة، وبوزن نسبي (74.40%)، ويعزو الباحث ذلك إلى حرص إدارة الجامعة على تقديم الخدمات الأكاديمية ذات الجودة العالية في ظل حالة التنافس بينها وبين الجامعات الأخرى، وشعور معظم الطلبة بجودة الخدمات الأكاديمية، وتلبية متطلباتهم الأساسية، كما أن المتابعة المستمرة لوحدة الجودة بالجامعة لتوفير المناخ الأكاديمي المناسب للطلبة لها دور كبير في ذلك.

تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة صوالحة وعمري [3] حيث كانت عالية، ودراسة الحسنية [4] كانت جيدة، ودراسة حلس [6] فكانت

تختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة صالحية وعمري (2013) حيث كانت متوسطة، ودراسة القضاة وخليفات [15]، ودراسة الحسنية [4] كانت ضعيفة، ودراسة الحجار والمبحوح [8] كانت

مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه فايز شلдан

التدريس بمهام إرشاد الطلبة، وتوجيههم في المجال الأكاديمي، وتحمل أعضاء هيئة التدريس في الكلية للمسؤولية الأكاديمية في توجيه الطلبة بغض النظر عن أمر التكليف.

وهذه النتيجة تختلف مع دراسة القضاة وخليفات [15] فكانت متوسطة، ودراسة الحجار والمبحوح [8] حيث كانت ضعيفة.

- ولتفسير النتائج المتعلقة بمستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلبة، قام الباحث بإعداد الجداول التالية الموضحة لمجالات الاستبانة:

المجال الأول: الإرشاد والتوجيه: تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب كما هو في جدول (9):

جدول 9

المتوسطات، والانحرافات المعيارية، للمجال الأول الإرشاد والتوجيه وترتيبها تنازلياً

م	الفقرة	المتوسط	ن. المعياري	و.النسبي	الترتيب
4	تعقد لقاءات دورية مع الطلبة للتعرف على مشكلاتهم الأكاديمية.	2.5758	1.11076	51.40	12
9	إرشاد الطلبة المحتاجين نحو المنح والقروض الجامعية للاستفادة منها.	3.0492	1.25216	60.80	11
5	توجد آلية معلنة ومطبقة للتعامل مع شكاوى وتظلمات الطلبة.	3.0758	1.00282	61.40	10
7	يملك المرشد الأكاديمي القدرة على التعامل مع الطلبة باهتمام شخصي.	3.1364	1.08409	62.60	9
8	الجدول الدراسي مناسبة لمواعيد الطلبة وتخلو من التعارضات.	3.1439	.99147	62.80	8
3	توجه الطلبة المحذرين أكاديمياً نحو تخصصات تناسب قدراتهم العقلية.	3.2803	.96568	65.60	7
6	يوجد مرشد أكاديمي لتوجيه الطلبة أكاديمياً.	3.3561	1.09359	67.12	6
11	يوجد لجنة أكاديمية لمناقشة القضايا الطلابية وتقديم الحلول المناسبة لها	3.4091	1.09929	68.00	5
1	تزداد الطلبة بدليل الطالب يجب على تساؤلهم بخصوص الجامعة.	3.6477	1.02114	72.80	4
10	يتوفر نشرات إرشادية حول أنظمة الجامعة تساعد في توجيه المستجدين وتعريفهم بمرافق الجامعة.	3.8826	.96194	77.60	3
2	اللوائح والقوانين الأكاديمية واضحة ومعروفة للطلبة.	3.9924	.91872	79.80	2
12	توفر الجامعة الخدمات الإلكترونية لتوجيه الطلبة بأقل جهد ووقت.	4.1098	.96283	82.00	1

الفقرة رقم (12) والتي نصت على: "تعقد لقاءات دورية مع الطلبة للتعرف على مشكلاتهم الأكاديمية" فاحتلت المرتبة الأخيرة، بوزن نسبي (51.40%) وبدرجة تقدير قليلة جداً، ويعزو الباحث ذلك إلى اكتفاء إدارة الجامعة باللقاء الأول مع الطلبة في بداية العام الدراسي من خلال الترحيب بالطلبة فقط، واعتماد إدارة الجامعة على المجالس الطلابية وعمادة شؤون الطلبة للقيام بهذا الدور.

الفقرة رقم (10)، والتي نصت على: "إرشاد الطلبة المحتاجين نحو المنح والقروض الجامعية للاستفادة منها" احتلت المرتبة قبل الأخيرة بوزن نسبي قدره (60.80%) بدرجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن معظم الموظفين ليس لديهم المعرفة التامة بالمنح والقروض الجامعية، لأنها من اختصاص عمادة شؤون الطلبة، والاقتصار على النشرات التعريفية أو بعض التصريحات للمسؤولين في الاحتفالات الجامعية.

المجال الثاني: البيئة التعليمية: تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب كما هو في جدول (10).

وكما يتضح من الجدول (8): أن مجال "البيئة التعليمية" حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (74.23%) أي بدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى شعور معظم الطلبة بملائمة البيئة التعليمية لاحتياجاتهم الأكاديمية، وصلاحياتها للعملية التعليمية، ومتابعة وحدة الجودة بالجامعة للبيئة التعليمية، والعمل على اصلاح أي خلل قد يحدث فيها.

وكما يتضح من الجدول (8): أن مجال "الإرشاد والتوجيه" حصل على المرتبة الثانية مكرر بوزن نسبي (74.23%) أي بدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى تكليف عمادة كلية التربية لبعض أعضاء هيئة

التدريس بمهام إرشاد الطلبة، وتوجيههم في المجال الأكاديمي، وتحمل أعضاء هيئة التدريس في الكلية للمسؤولية الأكاديمية في توجيه الطلبة بغض النظر عن أمر التكليف. وهذه النتيجة تختلف مع دراسة القضاة وخليفات [15] فكانت متوسطة، ودراسة الحجار والمبحوح [8] حيث كانت ضعيفة. ولتفسير النتائج المتعلقة بمستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلبة، قام الباحث بإعداد الجداول التالية الموضحة لمجالات الاستبانة: المجال الأول: الإرشاد والتوجيه: تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب كما هو في جدول (9):

يتضح من الجدول رقم (9) أن أعلى فقرتين في هذا المجال كانتا: الفقرة رقم (11)، والتي نصت على: "توفر الجامعة الخدمات الإلكترونية لتوجيه الطلبة بأقل جهد ووقت" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي (82.00%)، بدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام إدارة الجامعة بالتقليل من جهد الطلبة والموظفين ووقتهم باستخدام التقنيات الحديثة في مجال التسجيل والتدريس، وحرصها على التكيف مع متطلبات العصر في جميع عملياتها الإدارية والأكاديمية.

وجاءت الفقرة رقم (7)، والتي نصت على: "اللوائح والقوانين الأكاديمية واضحة ومعروفة للطلبة" احتلت المرتبة الثانية، بوزن نسبي (79.80%) بدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى حرص إدارة الجامعة على معرفة الطلبة باللوائح والقوانين الجامعية منذ بداية التسجيل في الجامعة من خلال الحقيبة الجامعية التي يتسلمها الطلبة والتي تحتوي على نشرات معدة لذلك، ووجود اللوائح والقوانين على الصفحة الإلكترونية للجامعة بالإضافة إلى الصفحة الإلكترونية للطلاب.

كما يتضح من الجدول (9) أن أدنى فقرتين في هذا المجال كانتا:

المتوسطات، والانحرافات المعيارية، للمجال الثاني: البيئة التعليمية وكذلك ترتيبها تنازلياً

م	الفقرة	المتوسط	ن. المعياري	و. النسبي	الترتيب
9	تناسب مواعيد الاختبارات مع رغبات الطلبة دون تعارض.	3.0417	.93626	60.80	12
6	أعداد الطلبة في الشعبة الواحدة تتناسب مع مساحة القاعة الدراسية.	3.1742	1.00943	63.40	11
2	يتوفر الأثاث الجيد والملائم للجلسة المريحة للطلبة.	3.4205	.97950	68.40	10
12	تتم المحاضرات في قاعات دراسية بعيدة عن الضوضاء والإزعاج	3.5833	.94761	71.60	9
1	يتوفر في القاعات الدراسية إضاءة وتهوية مناسبة.	3.5985	.92173	71.80	8
10	يقدم قسم القبول والتسجيل دليلاً واضحاً لجميع البرامج الجامعية.	3.7386	.98461	74.60	7
11	تتسم المعلومات التي يحتويها كتاب المساق بالجدية وذات فائدة.	3.7765	.94691	75.40	6
3	القاعات الدراسية مزودة بأدوات تساعد في التدريس الإلكتروني.	3.7803	.96568	75.60	5
7	يوجد مختبرات حاسوب تلي حاجات الطلبة من البحث والإطلاع.	3.8674	.98730	77.20	4
8	تتوفر الكتب والملازم الخاصة بالمادة الدراسية التي يقرأها المدرس.	3.9053	.95255	78.00	3
5	تتميز مرافق الجامعة بملائمتها لحاجات الطلبة والعملية التعليمية.	4.0909	.90587	81.80	2
4	يوجد في الجامعة مكتبة مزودة بالكتب والمراجع الحديثة.	4.5644	.64350	91.20	1

- الفقرة رقم (9)، والتي نصت على: " تتناسب مواعيد الاختبارات مع رغبات الطلبة دون تعارض" فاحتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (60.80%)، بدرجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن بعض الطلبة يقومون بتنظيم الجدول حسب رغباتهم فيلجؤون إلى تسجيل مساقات من مستويات مختلفة، فتتعارض الاختبارات، وأن الطلبة لا يحتملون تعارض اختبارين في يوم واحد، لتزاحم المذاكرة ومراجعة الدروس، ورغبتهم في الحصول على أعلى الدرجات.

- الفقرة رقم (6)، والتي نصت على: " أعداد الطلبة في الشعبة الواحدة تتناسب مع مساحة القاعة الدراسية" فاحتلت المرتبة قبل الأخيرة بوزن نسبي (63.40%) بدرجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الأزمة الاقتصادية التي تمر بها الجامعة اضطررت إلى زيادة أعداد الطلبة في الشعبة الواحدة، وأن مساقات متطلبات الجامعة تتكدس فيها الأعداد أكبر من مساقات التخصص.

المجال الثالث: عضو هيئة التدريس: تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب كما هو في جدول (11):

جدول 11

المتوسطات، والانحرافات المعيارية للمجال الثالث عضو هيئة التدريس، ترتيبها تنازلياً

م	الفقرة	المتوسط	ن. المعياري	و. النسبي	الترتيب
10	يتحكم في انفعالاته عندما يخطئ أحد الطلبة.	3.3750	.97082	67.40	12
9	يكلف الطلبة بمتطلبات المساق بما يتناسب مع أوقاتهم وقدراتهم.	3.4280	1.03665	68.40	11
7	يتقبل آراء الطلبة ويأخذ بنصحتهم.	3.4735	.91837	69.40	10
8	ينوع في أساليب التقويم مراعاة للفروق الفردية بين الطلبة.	3.5038	.96713	70.00	9
2	يلتزم بالساعات المكتبية المقررة لمساعدة الطلبة.	3.5644	.89550	71.20	8
6	يعطي كل طالب حقه في إطار العدل والمساواة بين الطلبة.	3.6136	.88199	72.20	7
11	يحرص على إكساب الطلبة المعلومات المتعلقة بالمادة العلمية.	3.9015	.88811	78.00	6
4	تمتكن من المادة التعليمية التي يدرسها للطلبة.	3.9735	.76723	78.40	5
3	يُتيح للطلبة المشاركة والتفاعل في المحاضرة.	3.9205	.91736	79.40	4
5	يستطيع الإجابة عن استفسارات الطلبة حول المادة العلمية.	4.0189	.82015	80.20	3
12	يقدم وصفاً للمساق الدراسي يتضمن المحتوى والأهداف والتقييم.	4.0152	.95116	80.30	2
1	يلتزم عضو هيئة التدريس بمواعيد الحضور والانصراف للمحاضرة.	4.0530	.72767	81.00	1

- الفقرة رقم (1) والتي نصت على: "يلتزم عضو هيئة التدريس بمواعيد

يتضح من الجدول رقم (11) أن أعلى فقرتين في هذا المجال كانتا:

طيبة مع الطلبة، وتجنب الاختلاف معهم.
- الفقرة رقم (9)، والتي نصت على: "يكلف الطلبة بمتطلبات المساق بما يتناسب مع أوقاتهم وقدراتهم" فاحتلت المرتبة قبل الأخيرة بوزن نسبي (68.40%) بدرجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس مكلفون بتوزيع درجات المساق على عدة أنشطة وتقييمات ما بين تقرير ونشاط واختبار نصفي واختبار نهائي، وقلة التنسيق بين مدرسي المساقات لتحديد التكاليفات على الطلبة تجنباً لتضارب الواجبات، وكثرتها.

الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة:

والذي ينص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المستوى الدراسي، المعدل التراكمي)؟

وللإجابة عن هذا السؤال تحقق الباحث من قياس الدلالة الإحصائية على مستوى المتغيرات (الجنس، المستوى الدراسي، المعدل التراكمي).
أولاً: قياس الدلالة الإحصائية لمتغير الدراسة الجنس (طالب- طالبة).
وللتحقق من ذلك، قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (12) يوضح ذلك:

جدول 12

المتوسطات والانحرافات البعدية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير الجنس

م	المجال	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف البعدي	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
1	الإرشاد والتوجيه	طالب	129	45.0078	6.88011	1.057	.292	غير دالة عند 0.01
		طالبة	135	44.0963	7.12141			
2	البيئة التعليمية	طالب	129	45.0078	6.88011	1.057	.292	غير دالة عند 0.01
		طالبة	135	44.0963	7.12141			
3	عضو هيئة التدريس	طالب	129	44.2946	6.54599	-1.271	.205	غير دالة عند 0.01
		طالبة	135	45.3630	7.08857			
	الدرجة الكلية	طالب	129	134.3101	18.66137	.315	.753	غير دالة عند 0.01
		طالبة	135	133.5556	20.15265			

كما أن البيئة التعليمية واحدة، وعضو هيئة التدريس هو نفسه يدرس عند الطالبات والطلاب، وعملية التوجيه والإرشاد تشمل الطرفين.
- تتفق مع نتائج دراسة القضاة وخليفات [15] ودراسة الحسنية [4]، ودراسة الحدابي وقشوة [9]، ودراسة chieh man [5] من حيث لا فروق للجنس.
ثانياً: قياس الدلالة الإحصائية لمتغير المستوى الدراسي (ثاني فأقل - ثالث فأعلى).
وللتحقق من ذلك، قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (13) يوضح ذلك:

جدول 13

المتوسطات، والانحرافات البعدية، وقيمة "ت"، تعزى لمتغير المستوى الدراسي

م	المجال	المستوى الدراسي	العدد	المتوسط	الانحراف البعدي	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
1	الإرشاد والتوجيه	ثاني فأقل	88	44.0909	7.47661	.133	.461	غير دالة عند 0.01
		ثالث فأعلى	176	44.7670	6.76945			

2	البيئة التعليمية	ثاني فأقل	88	44.0909	7.47661	.133	.461	غير دالة عند 0.01
		ثالث فأعلى	176	44.7670	6.76945			
3	عضو هيئة التدريس	ثاني فأقل	88	45.3409	7.36860	.471	.402	غير دالة عند 0.01
		ثالث فأعلى	176	44.5909	6.56247			
	الدرجة الكلية	ثاني فأقل	88	133.5227	20.88335	.228	.813	غير دالة عند 0.01
		ثالث فأعلى	176	134.1250	18.68097			

ويعزو الباحث ذلك إلى أن الخدمات الأكاديمية التي توفرها كلية التربية لطلبها تلي حاجاتهم بغض النظر عن مستواهم الدراسي. وهي تتفق مع نتائج دراسة الحسنية [4]، ودراسة الحدابي وقشوة [9]، ودراسة chienh man [5] من حيث لا توجد فروق في المستوى الدراسي. ثالثاً: قياس الدلالة الإحصائية لمتغير المعدل التراكمي (75% فأقل، أكثر من 75%). وللتحقق من ذلك، قام الباحث باستخدام اختبار "T. test"، والجدول (14) يوضح ذلك:

جدول 14

المتوسطات، والانحرافات البعدية، وقيمة "ت"، تعزى لمتغير المعدل التراكمي

م	المجال	المعدل التراكمي	العدد	المتوسط	الانحراف البعدي	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
1	الإرشاد والتوجيه	75% فأقل	38	46.0526	6.35417	1.440	.151	غير دالة عند 0.01
		أكثر من 75%	226	44.2876	7.09125			
2	البيئة التعليمية	75% فأقل	38	46.0526	6.35417	1.440	.151	غير دالة عند 0.01
		أكثر من 75%	226	44.2876	7.09125			
3	عضو هيئة التدريس	75% فأقل	38	47.0000	6.00000	2.118	.035	دالة عند 0.01
		أكثر من 75%	226	44.4779	6.91356			
	الدرجة الكلية	75% فأقل	38	139.1053	17.94555	1.786	.075	غير دالة عند 0.01
		أكثر من 75%	226	133.0531	19.54225			

بدوره يؤدي إلى ارتفاع في درجة تقييمهم ووجهة نظرهم لأعضاء هيئة التدريس.

إجابة السؤال الثالث: والذي ينص على "ما السبل المقترحة لتحسين مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية؟ قام الباحث بالإجابة عن هذا السؤال من خلال وضع سؤال مفتوح أسفل كل مجال من مجالات الدراسة الثلاثة، وقد اكتفى بعض الطلبة بالإجابة عن فقرات الاستبانة دون أسئلتها، وتراوحت إجابات الطلبة الذين استجابوا ما بين التشابه والتكرار والاختلاف، وقام الباحث بتصنيفها وترتيبها حسب مجالاتها ثم أجرى الباحث المعادلة الإحصائية التي تقتضي عدد التكرارات = 100 X الوزن النسبي، كما هو موضح في الجداول التالية، وقد تم استثناء الإجابات المتكررة: أولاً: في مجال التوجيه والإرشاد:

جدول 15

إجابات الطلبة والتكرارات والنسبة المئوية على المجال الأول "الإرشاد والتوجيه"

م	الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية%
1	مساعدة الطلبة في التسجيل للمسابقات الدراسية، وتوضيح مواعيد السحب والإضافة.	62	23.5
2	تعريف الطلبة بأنواع المنح والمساعدات والإعفاءات والبرامج المتوفرة في الجامعة.	43	16.3
3	متابعة الطلبة الحاصلين على مستويات متدنية في التحصيل الأكاديمي ومعرفة أسبابه وعلاجها.	38	14.4
4	تقديم المساعدة للطلبة الذين يعانون من مشاكل (أسرية، اجتماعية، اقتصادية، أكاديمية).	30	11.4

11.0	29	5	تقبل استفسارات الطلبة والاجابة عليها سواء كانت ارشادية، أكاديمية أو سلوكية.
9.1	24	6	ارشاد الطلبة الجدد قبل بداية العام الأكاديمي من حيث نبذة عن الجامعة ومرافقها.
6.1	16	7	تحديد موظف مخصص لعملية الإرشاد والتوجيه
5.3	14	8	تيسير اللوائح والقوانين الأكاديمية وواقعيتها.
3.8	10	9	توجيه وإرشاد الطلبة في جميع النواحي النفسية والاجتماعية والأكاديمية
3.0	8	10	توجيه الطلبة إلى اختيار التخصص المناسب.
1.1	3	11	توجيه الطلبة الموهوبين لتنمية إبداعاتهم ومواهبهم.

يتضح من الجدول (15) أن أعلى فقرتين في إجابات السؤال المفتوح على مجال (التوجيه والإرشاد) كانتا:
الفقرة الأولى: والتي تنص على (مساعدة الطلبة في التسجيل للمسابقات الدراسية، وتوضيح مواعيد السحب والإضافة) حيث تكررت (62) إجابة وبنسبة مئوية (23.5%)، ويعزو الباحث ذلك إلى حاجة بعض الطلبة وخاصة الجدد للتوجيه والإرشاد في عملية التسجيل، واختيار المسابقات قبل إغلاق الشعب، وأن مواعيد السحب والإضافة مدرجة في الصفحات الإلكترونية للطلبة، وغير معلنة، وقلّة من الطلبة من يتابعون صفحاتهم.

الفقرة الثانية: والتي تنص على (تعريف الطلبة بأنواع المنح والمساعدات والإعفاءات والبرامج المتوفرة في الجامعة) حيث تكررت (43) إجابة وبنسبة مئوية (16.3%)، ويعزو الباحث ذلك إلى الحاجة الملحة للطلبة في ظل الأوضاع الاقتصادية الصعبة التي يعيشها المجتمع الفلسطيني. - التعقيدات الروتينية، والإجراءات التي تسبق المنح والقروض تتطلب ضرورة إجراء تسهيلات في عملية التسجيل ودفع الرسوم. ثانياً: مجال البيئة التعليمية:

جدول 16

إجابات الطلبة والتكرارات والنسبة المئوية على المجال الثاني " البيئة التعليمية"

م	الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية%
1	تحديد إجازة للطلبة أثناء الاختبارات النصفية حتى يتمكنوا من المذاكرة.	58	22.0
2	الحد من الكثافة الطلابية في القاعات الدراسية (خاصة في متطلبات الجامعة).	53	20.1
3	تقسيم الرسوم الدراسية للطلبة.	50	18.9
4	عقد لقاءات دورية مع الطلبة للتعرف على مشكلاتهم الأكاديمية.	47	17.8
5	تجنب وضع اختبارين أو أكثر في يوم واحد.	43	16.3
6	عمل صيانة للأثاث أو استبداله بما هو أفضل.	39	14.8
7	متابعة أجهزة الحاسوب في القاعات الدراسية، وعمل صيانة دورية لها.	30	11.4
8	إضافة مكبرات صوت في القاعات ذات المساحات الواسعة.	18	6.8
9	النظافة المستمرة لوجه الطاولة الممتلئة بالكتابة والرسومات.	7	2.7

يتضح من الجدول (16) أن أعلى فقرتين في إجابات السؤال المفتوح على مجال (البيئة التعليمية) كانتا:
الفقرة الأولى: والتي تنص على (تحديد إجازة للطلبة أثناء الاختبارات النصفية حتى يتمكنوا من المذاكرة) حيث تكررت (58) إجابة وبنسبة مئوية (22.00%)، ويعزو الباحث ذلك إلى ضيق الوقت بالنسبة للطلبة، والجمع بين المحاضرات والاختبارات في أي واحد قد يثقل كاهلهم، وأن التفرغ للاختبارات يشجعهم على تحصيل أعلى الدرجات.

الفقرة الثانية: والتي تنص على (الحد من الكثافة الطلابية في القاعات الدراسية (خاصة في متطلبات الجامعة)) حيث تكررت (53) إجابة وبنسبة مئوية (20.1%)، ويعزو الباحث ذلك إلى الأوضاع الاقتصادية التي تمر بها الجامعة فرضت عليها زيادة أعداد الطلبة في القاعات الدراسية، وأن القاعات ذات الأعداد القليلة من الطلبة تتوفر فيها البيئة المناسبة للحوار والمشاركة والتفاعل.

ثالثاً: مجال عضو هيئة التدريس:

جدول 17. إجابات الطلبة والتكرارات والنسبة المئوية على المجال الثالث " عضو هيئة التدريس"

م	الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية%
1	تحديد الساعات المكتبية للمدرس وفقاً للفراغ الأكاديمي.	55	20.8
2	أن يقبل عذر الطالب المتأخر عن المحاضرة.	49	18.6
3	يستمع للطلبة ويتعرف على مشكلاتهم والعلاج المناسب لها.	47	17.8
4	مراعاة الفروق الفردية لدى الطلبة عند وضع الاختبارات.	42	15.9
5	التخفيف من الواجبات والتكليفات على الطلبة.	38	14.4
6	استخدام التكنولوجيا في التعليم.	35	13.3
7	تحديث الصفحة الشخصية الإلكترونية للمدرس.	31	11.7
8	تقديم تغذية راجعة عن الاختبار وتسليم أوراق الإجابة للطلبة.	23	8.7
9	السماح للطلبة بالمشاركة والحوار بشكل أفضل.	19	7.2
10	أن يهتم بتطوير أدائه العلمي.	10	3.8

يتضح من الجدول (17) أن أعلى فقرتين في إجابات السؤال المفتوح على مجال (عضو هيئة التدريس) كانتا:
الفقرة الأولى: والتي تنص على (تحديد الساعات المكتبية للمدرس وفقاً للفرغ الأكاديمي) حيث تكررت (55) إجابة وبنسبة مئوية (20.8%)، ويعزو الباحث ذلك إلى تجاهل بعض المدرسين للالتزام بالساعات المكتبية، بسبب انشغالهم بأعمال أخرى كاجتماعات القسم أو مناقشات الماجستير، أو وقت الصلاة، وحاجة الطلبة للمدرسين للاستفسار والتوجيه والإرشاد.
الفقرة الثانية: والتي تنص على (أن يقبل عذر الطالب المتأخر عن المحاضرة) حيث تكررت (49) إجابة وبنسبة مئوية (18.6%)، ويعزو الباحث ذلك إلى أسلوب بعض المدرسين الذي لا يسمح للطلبة بالدخول إلى المحاضرة بعد دخوله هو، مما يحرم بعض الطلبة من حضور المحاضرة، واحتواء جدول الطلبة على محاضرات متتالية بدون فاصل زمني يسمح للطلبة بالانتقال من قاعة إلى قاعة أخرى مما يضطرهم للتأخير.

أخيراً فقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية في الجامعة الإسلامية بلغ وزنه النسبي (74.40%) بدرجة تقدير كبيرة، وحصل مجال "عضو هيئة التدريس" على المرتبة الأولى بوزن نسبي (74.73%) بدرجة تقدير، وحصل كل من مجالي "الإرشاد والتوجيه" و"البيئة التعليمية" على المرتبة الثانية مكرر بوزن نسبي (74.23%) وبدرجة تقدير كبيرة، ولا توجد فروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية في الجامعة الإسلامية تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المستوى الدراسي) وكذلك (المعدل التراكمي) باستثناء مجال عضو هيئة التدريس توجد فروق لصالح المعدل التراكمي 75% فأقل، كما اقترحت الدراسة مجموعة من المقترحات لتحسين مستوى الرضا الأكاديمي لدى الطلبة.

8. التوصيات

- ضرورة قيام الجامعة بلقاءات دورية مع الطلبة لمناقشة مشكلاتهم الأكاديمية والعمل على علاجها.
- تفعيل دور وحدة الجودة بالجامعة لمتابعة تقييم الطلبة للوضع الأكاديمي.
- العمل على وضع أعداد مناسبة من الطلبة في الشعبة الواحدة.
- تحديد مواعيد اختبارات مناسبة للطلبة، وإجازة أثناء الاختبارات النصفية.
- تعريف الطلبة بالمنح والقروض من خلال نشرات تعريفية، أو اللوحات الإعلانية.
- التزام أعضاء هيئة التدريس بالساعات المكتبية لتسيير شئون الطلبة.
- تكليف مرشدين من ذوي الخبرة لإرشاد الطلبة وتوجيههم أثناء التسجيل أو السحب والإضافة أو غير ذلك.

المراجع

أ. المراجع العربية

- [1] شاهين، محمد (2011). مستوى جودة التعليم في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عمان، العدد (58) كانون أول، 58 – 114.

- [2] عودة، أحمد ورحمة، أنطوان وحمود، محمد الشيخ (2011). دليل معايير جودة كليات التربية في الجامعات العربية، منشورات الجمعية العلمية لكليات التربية في الجامعات العربية، كلية التربية، دمشق: جامعة دمشق.
- [3] صوالحة، عونبة، العمري، أسماء (2013). دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد (21)، ع(1)، 401 – 447.
- [4] الحسنية، سليم (2009). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكلية: دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (25) العدد (2) 285 – 312.
- [6] حلس، سالم (2015). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (23) العدد (1) 98 – 122.
- [7] جليدان، تغريد (2010). دراسة وصفية للحاجات الأكاديمية وقياس مدى الرضا عنها لدى الطلبة الجامعية بالمدينة المنورة، بحث منشور، ندوة التعليم العالي للفتاة، الأبعاد والتطلعات جامعة طيبة، المدينة المنورة، 66-91.
- [8] الحجار، رائد، والمبحوح، أحمد (2008). رضا طلبة جامعة الأقصي عن جودة الخدمات في عمليات التسجيل والإرشاد الأكاديمي، مؤتمر السابع والعشرين للمنظمة العربية للمستوليين عن القبول والتسجيل في الجامعات بالدول العربية، فلسطين، جامعة الأقصي، المنعقد في الشارقة.
- [9] الحدابي، داوود وقشوة، هدى (2009). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر الأقسام الأكاديمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (4)، المجلد (2) / 92 - 108.
- [12] بركات، زياد (2010). الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، المجلد الرابع، العدد الثاني / 11 - 44.
- [14] وحدة الجودة في الجامعة الإسلامية، موقع الجامعة الإسلامية <http://www.iugaza.edu.ps> تاريخ الدخول 15/7/2016.
- [15] القضاة، محمد، خليفات، عبد الفتاح (2013). درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، مجلة المنارة، المجلد (19)، العدد (1).
- [16] أبو حطب، فؤاد وصادق، أمال (2010). مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- [17] التيمي، فواز (2004). فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة أيزو (9001) في تطوير إدارة الوحدات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة دكتوراه غير

- [11] Kotler, P. , (2001). Marketing Management: Analysis Planning, Implement and Control. India, Prntice Hall, Inc
- [13] Grenchik, D., O'Connor, E. & Postelli, G., (1999).Effective motivation through meeting students needs. Master degree thesis. University of Saint Xavier.

منشورة، كلية التربية، جامعة عمان.

ب. المراجع الاجنبية

- [5] Chieh Hsiung Wan, (2009).A study of the relationship between student and Faculty satisfy action of service quality with in Asia university in Taiwan ,A dissertation submitted doctor education.
- [10] Frick, T; Chadha, R. & Waston, C. (2009). "Colleges student perceptions of teaching and learning quality", Educational Technology Research and Development, Vol. 1, No 58.

THE DEGREE OF ACADEMIC SATISFACTION AMONG THE STUDENTS OF FACULTY OF EDUCATION AT THE ISLAMIC UNIVERSITY IN GAZA AND WAYS TO IMPROVE IT

FAYEZ K. SHALADAN
Associate Professor of Education

***ABSTRACT_** The study aimed at identifying the degree of academic satisfaction among the students of faculty of education at the Islamic University in Gaza and ways to improve it and to achieve the objectives of the study, the researcher adopted the descriptive analytical method, and he used a questionnaire for this purpose contains (36) items distributed among three fields. The study sample consisted of (264) students (male and female). The study results showed that the academic satisfaction among the students of the Faculty of Education at the Islamic University level reached relative weight (74.40%) highly significant appreciation, he got the field of "faculty member" for first place with a relative weight (74.73%) degree of appreciation, and won each of the areas of "guidance and guidance "and" educational environment "at the second repeater relative weight (74.23%) and a large degree the least, and there are no differences between the study sample to the level of academic satisfaction among the students of the Faculty of Education at the Islamic University members of estimates due to the variables of the study (sex, school level) as well as (GPA) except for the area of a faculty member there differences in favor of the cumulative average of 75% or less, the study also suggested a set of proposals to improve the academic level of satisfaction among students. According to the previous results researcher recommends the need for the university with meetings periodically for students to discuss academic problems and work to remedy them.*

KEY WORDS: Academic Satisfaction, College of Education, Islamic University, students.