

MEASURING STUDENTS' LEVEL OF SATISFACTION WITH ACADEMIC AND ADMINISTRATIVE EXPERIENCES IN THE LIGHT OF SOME VARIABLES: A COMPARATIVE STUDY IN OMANI PUBLIC AND PRIVATE UNIVERSITIES

قياس مستوى رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في ضوء بعض المتغيرات: دراسة مقارنة بين الجامعات العُمانية الحكومية والخاصة

د. نعيمة بنت حميد بن سالم العلوي

Naeema Bint Humaid Bin Salim Al-alawi
Dr., Ministry of Education in the Sultanate of Oman, naema88@moe.om

Abstract

The study aimed to measure the level of students' satisfaction with academic and administrative experiences in public and private universities in the Sultanate of Oman. Finding statistically significant differences between the study sample members regarding the degree of students' satisfaction according to the variables of gender and specialization, and according to the variable of public and private universities. The study adopted the descriptive analytical approach. The study population consisted of all students of the final year at Sultan Qaboos University, Sohar Universities, and Al Buraimi Private Universities, numbering (5718). The study sample was selected in a stratified random manner, according to the schedule of Christie and Morgan (1970) from all faculties in the three universities, with a total of (855). A questionnaire was prepared consisting of (69) statements distributed in (7) axes. Statistical methods: descriptive analysis, Cronbach's alpha coefficient, one-way ANOVA, t-test, Scheffe test. Linear Correlation Coefficients (Pearson) Correlation Calculation. The study findings revealed that: The degree of satisfaction with the axis of learning resources and communication technology was high, while the rest of the six axes, the degree of satisfaction was medium. There are no statistically significant differences according to the gender variable in all aspects of the study, except for the first axis, administrative services; the differences were in favor of the female students. As for the impact of the university on the students' degree of satisfaction; Al-Buraimi University came first, followed by Sultan Qaboos University, and then Sohar University.

Keywords: student satisfaction, academic and administrative experiences, public and private universities.

الملخص

هدفت الدراسة قياس مستوى رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة بسلطنة عمان. وإيجاد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد عينة الدراسة حول درجة رضا الطلبة حسب متغيري النوع الاجتماعي والتخصص، وحسب متغير الجامعة الحكومية والخاصة. اعتمدت الدراسة المنهج

الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة السنة المنتهية في جامعة السلطان قابوس، وجامعتنا صحار، والبريمي الخاصة وعددهم (5718). تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية طبقية، وفق جدول جريستي ومورغان (1970) من جميع الكليات في الجامعات الثلاث، بلغ مجموعهم (855). تم إعداد استبانة تكونت من (69) عبارة توزعت في (7) محاور. الأساليب الإحصائية: التحليل الوصفي، معامل ألفا كرونباخ، التباين الأحادي one-way ANOVA، اختبار ت (t-test)، اختبار شيفيه. معاملات الارتباط الخطي (بيرسون) حساب الترابط. بينت نتائج الدراسة: كانت درجة الرضا عن محور مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال عالية، أما بقية المحاور الست فكانت درجة الرضا متوسطة. عدم وجود فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير النوع، في جميع محاور الدراسة عدا المحور الأول الخدمات الإدارية؛ جاءت الفروق لصالح الطالبات. أما أثر الجامعة على درجة رضا الطلبة؛ فقد جاءت أولاً جامعة البريمي، تليها جامعة السلطان قابوس، ثم جامعة صحار. كلمات مفتاحية: رضا الطلبة، الخبرات الأكاديمية، الإدارية، الجامعات الحكومية، والخاصة.

المقدمة:

يمثل التعليم الجامعي جزءاً مهماً من التعليم العالي، باعتبار أن هذا النوع من التعليم يقوم بمجموعة من الأدوار المهمة التي يمكن تلخيصها في مجالات رئيسية ثلاث هي: نقل المعارف للطلبة وإكسابهم للمهارات والاتجاهات المرغوبة فيها عن طريق التدريس أولاً، ثم إنتاج المعرفة الأصلية التي تفيد التخصصات المختلفة ثانياً، ثم خدمة المجتمع المحلي عن طريق تطبيق الأفكار والمعارف فيما يؤدي إلى تطوير ذلك المجتمع وحل مشكلاته ثالثاً (سعادة وآخرون، 2007).

وتضطلع الجامعة بدور اجتماعي لا يقل عن دورها التربوي، يجعلها من أهم المؤسسات الاجتماعية، التي تحتضن الشباب وتصلق شخصياتهم، بشكل يمكنها من التعامل مع أمور الحياة ومحاكمتها بطرق موضوعية وعملية (حسن، 2012). وتسهم الجامعات في ترقية الأفكار وتقديم العلوم، وترشد البلاد بالمختصين والفنيين والخبراء في مختلف المجالات في أصول المعرفة، وطرائق البحث العلمي المتقدمة، لبناء المجتمع وصنع مستقبل الوطن وخدمة الإنسانية. وبذلك تعتبر الجامعات مصدر الاستثمار وتنمية الثروة البشرية التي تعد من أهم ثروات المجتمع وأغلاها (شحاتة، 2003). فللتعليم الجامعي أثر كبير في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لكونه تعليم بمواصفات تجعله عاملاً أساسياً من عوامل التنمية.

وبجانب مسؤولياتها الأكاديمية، تواجه الجامعات لا سيما في الدول النامية، مسؤوليات متعددة تتعلق بدورها المتصل بالتقدم العلمي والتطور التكنولوجي السريع (راشد، 2007). ويرى الريفى، (2009) أن الجامعة تتحمل مسؤولية توفير بيئة أكاديمية، وثقافية، واجتماعية؛ لكي تهيئ ظروف انطلاق بواعث نهضة حقيقية. وهنا تكمن

أهمية الدور المنوط برئاسة الجامعة، التي تمسك بزمام الأمور، وتوجه الأساتذة والطلاب والإداريين الوجهة الصحيحة، وتبعث في نفوسهم الأمل والرغبة في العمل، وتشد همهم، فتحوّل طموحاتهم وأهدافهم إلى برامج وخطط ينجزونها على أرض الواقع، وتمدهم بالرعاية والعناية، وتوفر لهم إمكانيات النجاح.

وتعد الدراسات الجامعية إحدى قنوات الإعداد التي تهيي الشباب لقيادة المجتمعات، وتحمل مسؤوليته في دفع عجلة التنمية والتقدم لتلك المجتمعات. ولكي تقوم الجامعة بتأدية رسالتها على أكمل وجه، فإنها تحرص خلال إعداد برامجها، على جعل البرامج متناسبة مع حاجات المجتمع. وفي الوقت ذاته تحرص على قبول نخبة من الطلبة ذوي مستويات معينة كمدخلات لها، لكي تتمكن من تزويد المجتمع بمخرجات نوعية تلبي احتياجات سوق العمل (الغافري، 2002).

مشكلة الدراسة:

تشير الدراسات التي أجريت حول موضوع درجة رضا الطلبة، إلى أنه أصبح قضية عامة لا تهم الطلبة وذوهم فحسب، بل تهم المجتمع بأكمله والجهات الممولة لبعض الجامعات. فقد أجرى مجلس التعليم العالي في إنجلترا استطلاعاً سنوياً يقيس درجة رضا الطلبة، ويصنف الجامعات حسب هذا المعيار الذي يعد أهم المعايير. وقد بينت بعض الدراسات بأن هناك علاقة إيجابية بين متغير الرضا والبقاء في الجامعة، إذ تم التوصل إلى استنتاج أن الجامعات ذات الاهتمام بالطلبة، تُوفر فرصاً أكبر لإشباع الحاجات والرغبات، وترفع درجة ولائه للجامعة والبقاء فيها (Kara, & DeShield, 2004).

ويعتبر رضا الطلبة أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، لأن أساس العملية التعليمية التعليمية هي تقديم المعارف، والمهارات، والمعلومات للطلاب ومساعدته في توفير السبل والوسائل للحصول عليها، وغياب رضا الطلبة؛ يعني تدني مستوى الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية وبالتالي تدني جودة التعليم الجامعي. فهناك علاقة بين التعليم الجامعي الجيد ولتحصيل الأكاديمي وزيادة الدافعية للتعليم. ويعتبر قياس درجة رضا الطلبة عن أداء المؤسسة التعليمية؛ من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، إذ تساعد الإدارة على وضع الاستراتيجيات والخطط الفاعلة لرفع مستوى التعليم. لذا تستخدم العديد من مؤسسات التعليم العالي رضا الطلبة، لتوفير فهم أفضل لمستوى الخدمات في البيئات الجامعية ولتحسين أوضاع تلك البيئات. وقد أكد تقرير منظمة اليونسكو (2005)، على ضرورة تحسين نوعية التعليم جرّاء تزايد الضغوطات على الحكومات، وأولياء الأمور، وسوق العمل لتحسين عمل المؤسسات وبرامجها. ولا يقتصر الاهتمام بجودة التعليم على الدول النامية فقط إنما تعداه ليشمل الدول المتقدمة (الموقع الرسمي لليونسكو).

تشير بعض الدراسات العربية التي عنيت بموضوع الرضا، منها دراسة الحسينة، (2009)؛ الصارمي وزايد، (2006) إنّ حالة عدم الرضا ربما تكون سبباً لكثير من المشكلات التي يعاني منها الطلبة، سواء المتعلقة منها بانخفاض مستوى التحصيل، أو مشكلات العنف، أو التسرب من الجامعة، إضافة للمشكلات السلوكية (عبد

الحميد،، 2003).

لذلك يتوجب على المؤسسات الجامعية توفير الخدمات المناسبة للطلبة، عند الدراسة في أية جامعة؛ إذ يتوقع الكالِب كثيرا من الخدمات التي تقدم له، سواء خدمات أكاديمية مثل (مكتبة مناسبة، ومركز مصادر تعلم، وأساليب تدريس حديثة، ونشاطات البحث العلمي، والإرشاد النفسي والأكاديمي، وتوقيت مناسب للمحاضرات، وتتاسب توزيع المساقات على الفصل الدراسي، ومناسبة الساعات المعتمدة لتدريس المساقات). إضافة لخدمات مساندة للعملية الأكاديمية مثل (الإسكان، والتغذية، والخدمات الصحية، والسلامة، والأنشطة، إضافة للخدمات الترفيهية كالنوادي، والملاعب، وأحواض السباحة، وصالات للهوايات المتنوعة، والمسارح، بالإضافة إلى وجود مطاعم ومقاهي للطلبة. إلا أنّ بعض الجامعات تفتقر لتلك الخدمات الواجب تقديمها للطلاب، وقد لا تواءم الخدمات المقدمة توقعات الطلبة؛ مما يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا عن الجامعة والحياة الجامعية.

ومن خلال ملاحظات الباحثة أثناء التحاقها بالجامعة سواء على مستوى البكالوريوس أم الماجستير، لمست عدم رضا لدى الكثير من الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الجامعة سواء الخدمات الأكاديمية أم الخدمات المساندة مثل: طرح المساقات الدراسية، وصعوبة تسجيلها، و فقر المكتبة، وتحيز أعضاء هيئة التدريس لبعض الطلبة مما يؤثر على توزيع العلامات، وغموض في بعض الأنظمة والقوانين بالجامعة، وعدم تنوع الوجبات الغذائية المقدمة للطلبة من المطاعم بالجامعة، وعدم وجود أماكن للاستراحة بين المحاضرات وهذه الملاحظات تؤكد نتائج الدراسات الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة.

ومما يؤكد على وجود هذه المشكلة أن هناك العديد من الدراسات العمانية، أولت مشكلات الطلبة الجامعيين اهتماما كبيرا لما لها من تأثير على المستوى الأكاديمي والاجتماعي، والنفسي، والثقافي للطلاب، سواء على المستوى المحلي مثل دراسة الغافري (2002)، التي هدفت إلى تقصي مشكلات طلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقتها ببعض المتغيرات، وأوصت هذه الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول مشكلات الطلبة في مجالات الدراسة وخاصة المجال الأكاديمي، ودراسة البلوشي (2003)، التي هدفت أيضا إلى تقصي لمشكلات الشباب المستقبلية لطلبة جامعة نزوى بسلطنة عمان، وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود بعض المشكلات التي يعاني منها الطلبة الجامعيين والتي تؤثر على تحصيلهم الأكاديمي وعلى توافقهـم الدراسي والنفسي، والاجتماعي، ودراسة الهنائي (2012)، التي هدفت إلى دراسة المشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها، وأظهرت نتائج الدراسة أن أكثر المشكلات حدة تتعلق بمجال الاتصال الفعال ونظم المعلومات، وأوصت الدراسة إلى ضرورة وجود لائحة مالية وإدارية فيما يخص الخدمات والأنشطة الطلابية يسترشد بها العاملون في عمادة شؤون الطلاب.

للتأكيد على وجود المشكلة تم إجراء دراسة استطلاعية للوقوف على درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة على عينة قصدية لجمع المعلومات، وتم بناء استبانة تكونت من

(13) فقرات على مقياس خماسي، طبقت على (60) طالبا و(30) طالبة من جامعة صحار (خاصة)، و(30) من جامعة السلطان قابوس (حكومية). ومن خلال نتائج الدراسة ظهر أن هناك عدم رضا لدى بعض طلبة الجامعات الخاصة وجامعة السلطان قابوس في بعض الجوانب؛ وتحديدًا فقرة (تتلاءم المخرجات المستهدفة مع نمط التعليم المستخدم، يستخدم عضو هيئة التدريس تقنيات التعليم الحديثة في تدريسه، ويتوافر الدعم الفني لمساعدة الطلبة المستخدمين لتقنيات المعلومات)، حيث تراوح المتوسط الحسابي لهذه الفقرات على (2,20) مما يعني مستوى الرضا واطئ.

أهداف الدراسة:

- أ. قياس مستوى رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة بسلطنة عمان.
- ب. إيجاد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد عينة الدراسة حول درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في تلك الجامعات تعزى لمتغيري النوع الاجتماعي والتخصص.
- ت. إيجاد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد عينة الدراسة حول درجة الرضا في الجامعات الحكومية والخاصة تعزى لمتغير الجامعة.

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة مصطفى وآخرون، (2013) الكشف عن مستوى أحداث الحياة الضاغطة ومستوى الشعور بالرضا عن الحياة والعلاقة بينهم، لدى عينة من طلبة جامعة اليرموك، تكونت عينة الدراسة (350) طالبا وطالبة، أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى أحداث الحياة الضاغطة كان مرتفعا وإن مستوى الشعور بالرضا عن الحياة كان منخفضا، ولم تكن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية في المستوى بين مستوى أحداث الحياة الضاغطة وبين مستوى الشعور بالرضا عن الحياة، وقد وجدت علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومستوى دلالة أحداث الحياة الضاغطة ككل، وبين مجالات مقياس الرضا عن الحياة باستثناء مجال الرضا عن الحياة الجامعية. وظهرت النتائج أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الحياة الضاغطة، وفي المجال الأكاديمي والمجال النفسي، تعزى للمستوى التحصيلي ولصالح الطلبة ذوي التحصيل الممتاز.

قام صوالحة والعمرى، (2013) بدراسة هدفت معرفة أهمية الحاجات الأكاديمية من وجهة نظر طلبة جامعة عمان الأهلية، ومدى رضاهم عن تحقيقها من وجهة نظرهم، وتكونت عينة الدراسة من (365) طالبا وطالبة. كانت النتيجة أن تقدير الطلبة لأهمية الحاجات الأكاديمية في الجامعة عموما كان بدرجة (وسط). وجاء تقدير الطلبة لأهمية الحاجات بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس (عالٍ جدا)، في حين كان مستوى الرضا في المجالات التي تتعلق بالهيئة الإدارية وحاجات الطلبة الخاصة (منخفضة). أوصت الدراسة بأهمية تحسين كافة الخدمات التربوية والتعليمية بما يحقق مستوى عالٍ من الرضا، وضرورة إنشاء وتفعيل مركز الإرشاد والتطوير الوظيفي

للتعرف على طرق ووسائل تنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس، وتلبية حاجات الطلبة المتعلقة بعضو هيئة التدريس.

وقام عز الدين والعرومطي، (2016) بدراسة هدفت إلى التعرف على درجة رضا الطلبة في جامعة أبوظبي، فرع العين، نحو الخدمات التعليمية، حيث طبقت استبانة على (750) طالبا في مرحلة البكالوريوس، وأظهرت نتائج الدراسة؛ وجود علاقة ارتباط قوية، بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها، حين بلغت قيمة ارتباط بيرسون (0,605)، كذلك وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية، حيث بلغت قيمة الارتباط (0,449)، وبمعنوية بلغت (0,00) وهو دال إحصائيا على مستوى (0,01).

وهدفت دراسة العجمي والتويجري، (2016) إلى تطوير مقياس لقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب يعتمد على مقياس (HEDPERE) من جانب، ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية، واستخدم المنهج الوصفي المسحي لرصد رؤية الطلاب لجودة الخدمات (الأكاديمية والإدارية والمرافق والتجهيزات ودرجة السمعة والصيت) كذلك درجة الرضا العام. أسفرت النتائج أن المتوسط العام لدرجة الموافقة على عبارات المحاور جميعا جاءت لدرجة وسط في قسم (الرياضيات والفيزياء) بكلية العلوم الطبيعية، عدا محور الخدمات التعليمية جاءت لدرجة متوسطة بنسبة (58%)، في حين أن (17.6%) جاءت بدرجة ضعيفة.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعني برصد الظاهرة، كما هي في الواقع من خلال الاطلاع على الأدب النظري (المراجع والكتب) المتعلق بموضوع الدراسة، واستخدام المنهج الميداني من خلال بناء استبانة ومقابلات فردية، وتوزيعهما على عينه الدراسة وجمع البيانات عنها في الميدان، ثم تصنيفها وتحليلها واستخراج النتائج منها.

مجتمع الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة جميع طلبة السنة المنتهية في جامعة السلطان قابوس وجامعتا (صحار، والبريمي) الخاصة في عام 2017. وأخذت الإحصائيات من عمادات شؤون الطلاب في تلك الجامعات. تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية طبقية، وفق جدول جريستي ومورغان (1970) من جميع الكليات في الجامعات الثلاث، بحيث تم التوازن بين الدراسات الإنسانية والعلمية. الجدول الآتي بين التفاصيل:

جدول (1): توزيع مجتمع الدراسة لطلبة الجامعات حسب النوع الاجتماعي والتخصص والجامعة

حجم العينة	المجموع	تخصص دراسات علمية			تخصص دراسات انسانية			اسم الجامعة
		المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	
353	4268	2299	1233	1066	1969	876	1093	جامعة السلطان قابوس
260	794	332	50	282	438	132	330	جامعة البريمي
242	656	208	50	158	448	48	400	جامعة صحار
855	5718	2839	1333	1506	2855	1056	1823	المجموع الكلي

مقياس الدراسة:

تم إعداد وبناء استبانة أولية، بعد مراجعة الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع رضا الطلبة، والدراسات التي تناولت مشكلات الطلبة الجامعيين لارتباطها بموضوع رضا الطلبة الجامعيين. وتمت الاستفادة من المقاييس المستخدمة في تلك الدراسات وتحديداً: دراسة محمد، (2001)، الغافري، (2002)، المعمرية، (2014)، ودراسة بوماه (Boamah, 2009). وتم تطوير مقياس الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وقد تكون من (69) عبارة توزعت في سبعة محاور. الجدول الآتي بين تفاصيل عبارات الاستبيان ومحاوره:

الجدول(2): المحاور الرئيسة لمقياس الدراسة وعدد العبارات

ت	المحاور الرئيسة	عدد العبارات	النسبة المئوية
1	الخدمات الإدارية	10	14%
2	التدريس	11	16%
3	استراتيجية التعلم والتعليم	10	14%
4	مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال	10	14%
5	الأنشطة الطلابية	10	14%
6	المهارات والكفايات الشخصية للطلاب	9	13%
7	التوافق النفسي للطلاب	9	13%
	المجموع	69	100%

صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق الاستبانة، تم عرضها على (18) محكماً، من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال

الإدارة التربوية والقياس والتقويم، في جامعة السلطان قابوس، والكلية التقنية بشناس، وجامعة صحار، ووزارة التربية والتعليم، ومجلس التعليم، ودائرة التخطيط والدراسات بمديرية الصحة شمال الباطنة. وتم الأخذ بملاحظاتهم من حيث: مدى انتماء عبارات الاستبانة للأبعاد التي أدرجت تحتها، ومدى وضوح وسلامة الصياغة اللغوية للعبارات، إضافة إلى الإسهام بالمقترحات الأخرى التي ستساهم في تحسين الاستبانة. وبناء على ملاحظات المحكمين تم تعديل المفردات التي اقترحوها أو إعادة صياغتها. وبناء على تعديلات المحكمين واقتراحاتهم تم أصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية، حيث حازت على إجماع 84%، التي تؤشر تمتعها بصدق عالٍ.

ثبات أداة الدراسة:

بعد التأكد من صدق الأداة، تم التطبيق المزدوج على عينة مكونة من (30) طالبا وطالبة من كل جامعة، وتم حساب معامل ارتباط ألفا لكل عبارة ولكل محور، وللاستبيان ككل. وقد تبين أنّ معاملات الفا لمحاور أداة الدراسة تراوحت بين (0,80 - 0,93)، وأن معامل ألفا الكلي للأداة قد بلغ (0,977)، وهي قيمة تدل على ثبات ممتاز لأداة الدراسة، ويبرر استخدامها لتحقيق أهداف الدراسة. الجدول (3) الآتي يوضح معاملات كرونباخ ألفا (Crunbach Alpha) للمحاور السبعة للأداة:

جدول (3): معاملات الاتساق الداخلي لمحاور أداة الدراسة

ت	المحاور الرئيسية	عدد العبارات	معامل ألفا
1	الخدمات الإدارية	10	0,876
2	التدريس	11	0,912
3	استراتيجية التعلم والتعليم	10	0,922
4	مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال	10	0,905
5	الأنشطة الطلابية	10	0,939
6	المهارات والكفايات الشخصية للطلاب	9	0,915
7	التوافق النفسي للطلاب	9	0,802
	الكلي		0,977

الأساليب الإحصائية:

لتقنين أدوات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية، باستخدام برنامج SPSS وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة واستخراج النتائج.

أ. لحساب صدق وثبات المقاييس تم استخدام: الاتساق الداخلي: حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس ودرجة البعد التي تنتمي إليه، ومعامل ألفا كرونباخ.

ب. حساب المقارنات تم استخدام: استخدام التباين الأحادي one-way ANOVA، واختبار ت (t-test)،

واختبار شيفيه.

ت. التحليل الوصفي لاستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

ث. لحساب الترابط تم استخدام معاملات الارتباط الخطي (بيرسون)

نتائج الدراسة ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول، الذي نص على: ما درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة بسلطنة عمان؟

لتحديد درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة بسلطنة عمان؛ استخدمت الباحثة التحليل الوصفي لاستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية (الرتبة) لتقديرات أفراد عينة الدراسة، لكل محور من محاور الدراسة. فيما يأتي استعراض لمحاور الدراسة السبعة، ثم يليها جدول يضم مجمل المحاور كافة.

المحور الأول: الخدمات الإدارية:

جدول (4): تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور الخدمات الإدارية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	6	تُوجد نشرات إرشادية حول أنظمة الجامعة تساعد في توجيه المستجدين وتعريفهم بأنظمتها.	3.56	1.13	عالية
2	1	توجد وثيقة رسمية مكتوبة ومعلنة لدى إدارة الجامعة بالحقوق القانونية لمصالح الأطراف المعنية (طلبة، هيئة تدريس).	3.48	1.09	عالية
3	7	تُصدر إدارة الجامعة مجلة دورية لإبداعات الطلبة: مقالة، شعر، خاطرة، الرسم، الرياضة.. إلخ	3.45	1.19	عالية
4	4	تعتمد إدارة الجامعة آليات للطلبة للمشاركة في إبداء آرائهم لتطوير خدمات الجامعة (مواقع إلكترونية، شبكات التواصل الاجتماعي، مجلس طلابي، صندوق الاقتراحات).	3.34	1.21	متوسطة
5	9	تُقدّم إدارة الجامعة خدمات الارشاد الوقائي (التوعية والتثقيف) من خلال مناقشة الصعوبات التي تواجه الطلبة	3.29	1.10	متوسطة

			والبحث عن حلول لها.		
متوسطة	1.27	3.15	تُشَخَّص إدارة الجامعة الحالات الاجتماعية والاقتصادية للطلبة لتقديم المنح والمساعدات المالية للمحتاجين منهم.	8	6
متوسطة	1.29	3.10	تمنح إدارة الجامعة بعثات دراسية لطلبتها المجيدين سواء داخل الجامعة أم خارجها.	10	7
متوسطة	1.20	3.25	تُصدر إدارة الجامعة دليلاً للطلبة يجب على تساؤلاتهم المتعلقة بالجامعة.	5	8
متوسطة	1.22	2.88	تُنظَّم إدارة الجامعة اللقاءات بصورة دورية مع الطلبة والهيئة التدريسية.	2	9
متوسطة	1.19	2.86	تُشرك إدارة الجامعة طلبتها في صنع القرارات الإدارية الخاصة ببرامجها وفعاليتها.	3	10
متوسطة	0.822	3.24	معدل المحور		

يبين الجدول (4) أنّ استجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمحور الخدمات الإدارية قد تراوحت بين (2,86 - 3,56)، وأن جميع الفقرات كانت درجة الرضا متوسطة، عدا فقرة رقم (6) كانت درجة الرضا عالية، وبالتالي فإن المتوسط الحسابي لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمحور الخدمات الإدارية قد بلغ (3,24) وكان التقدير الكلي للمحور يقع في درجة المتوسط.

المحور الثاني: التدريس

جدول (5): تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور التدريس

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	11	وضوح الخطط الدراسية لجميع الطلبة.	3.40	1.24	عالية
2	14	توفر المراجع المستخدمة في الخطط الدراسية للمقرر.	3.37	1.15	متوسطة
3	16	يُرحب عضو هيئة التدريس بالمناقشة ويتقبل وجهات نظر الطلبة.	3.28	1.11	متوسطة
4	13	تواجد أعضاء هيئة التدريس بمكاتبهم في الساعات المكتبية للرد على تساؤلات الطلبة.	3.26	1.18	متوسطة

متوسطة	1.08	3.23	يستخدم عضو هيئة التدريس تقنيات التعليم الحديثة في تدريسه.	19	5
متوسطة	1.12	3.22	تسود العلاقة الإيجابية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.	15	6
متوسطة	1.10	3.14	يُوجّه عضو هيئة التدريس أسئلة تقييمية لمعرفة مدى فهمهم لموضوع الدرس.	21	7
متوسطة	1.17	3.13	تُساير المقررات الدراسية مع المتغيرات والمستجدات على الساحة العلمية في مجال التخصص .	12	8
متوسطة	1.20	3.11	يوجّه عضو هيئة التدريس طلبته إلى الأنشطة التي من شأنها رفع مستواهم العلمي والثقافي.	17	9
متوسطة	1.27	2.91	يتعامل عضو هيئة التدريس بمعايير ثابتة مع جميع طلبته ولا يفرق بينهم.	20	10
متوسطة	1.22	2.85	يُنوع عضو هيئة التدريس في أساليب تدريسه لتحفيز الطلبة بما يتلاءم معهم.	18	11
متوسطة	0.86	3.18	معدل المحور		

يبين الجدول (5) أنّ متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمحور التدريس، قد تراوحت بين (2,85 - 3,40)، وأن جميع الفقرات كانت درجة الرضا متوسطة، عدا فقرة رقم (11) كانت عالية، وبالتالي فإنّ معدل المتوسط الحسابي لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمحور التدريس قد بلغ (3,18) وكان التقدير الكلي للمحور يقع في درجة المتوسط.

المحور الثالث: استراتيجية التعلم والتعليم

جدول (6): تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور استراتيجية التعلم والتعليم

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	22	توجد رؤية واضحة ومعلنة للتعلم والتعليم في الجامعة.	3.39	1.12	متوسطة
2	25	تحتوي المقررات الدراسية على مجالات لتنمية التعلم الذاتي والبحث والاستقصاء.	3.28	1.18	متوسطة
3	28	توجد برامج للطلبة معتمدة للتدريب الميداني لجميع	3.19	1.23	متوسطة

			التخصصات بالجامعة.		
متوسطة	1.11	3.09	تتنوع طرائق التدريس لمواكبة مستجدات التعلّم الحديثة.	26	4
متوسطة	1.15	3.00	صممت إدارة الجامعة برامج تعليمية تتناسب ومتطلبات سوق العمل.	29	5
متوسطة	1.14	3.00	تتوافق أساليب تقييم الطلبة مع محتوى المقررات الدراسية.	30	6
متوسطة	1.08	3.04	تتلاءم المخرجات المستهدفة مع نمط التعليم المستخدم.	27	7
متوسطة	1.21	3.01	تتناسب التغذية الراجعة للطلبة ونتائج التقييم لتحسين مستواهم الأكاديمي.	31	8
متوسطة	1.12	2.88	تُراجع الاستراتيجية دوريا في ضوء نتائج التقييم.	24	9
متوسطة	1.18	2.65	يُشارك الطلبة في إعداد استراتيجية التعلم والتعليم.	23	10
متوسطة	0.89	3.06	معدل المحور		

يبين الجدول (6) أن متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمحور الثالث (استراتيجية التعلم والتعليم) قد تراوحت بين (2,65-3,39)، وأن جميع الفقرات كانت درجة الرضا متوسطة، وبالتالي فإن المتوسط الحسابي لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمحور (استراتيجية التعلم والتعليم) قد بلغ (3,06) وكان التقدير الكلي للمحور يقع في درجة المتوسط.

المحور الرابع: مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال:

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية (الرتبة) لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	34	تُوجد بمركز المصادر مجموعة كافية من الكتب العلمية والدوريات الإلكترونية الحديثة في التخصصات المختلفة.	3.87	1.12	عالية
2	32	توجد بالجامعة مختبرات علمية مجهزة وكافية.	3.85	1.10	عالية
3	35	تربط الجامعة مركز المصادر بقواعد البيانات الكبرى في	3.74	1.10	عالية

			التخصصات المختلفة.		
عالية	1.15	3.58	توجد قواعد للسلوك تتعلق بالاستخدام غير المناسب للمواد الموجودة على شبكة المعلومات.	39	4
عالية	1.10	3.56	يتوافر الدعم الفني لمساعدة الطلبة المستخدمين لتقنيات المعلومات.	38	5
عالية	1.12	3.56	ينظم مركز مصادر التعلم بالجامعة مؤتمرات وندوات متخصصة بالتعاون مع المراكز المحلية والعالمية.	33	6
عالية	1.16	3.52	تُقدّم مراكز مصادر التعلم خدمات الصيانة الأساسية للأجهزة التعليمية فور عطلها.	40	7
عالية	1.14	3.49	تدريب الطلبة على أساليب البحث العلمي وإجراء البحوث في المواد المختلفة.	36	8
متوسطة	1.08	3.31	يُنفذ المركز دورات تعليمية مختلفة ومتخصصة للطلبة.	37	9
متوسطة	1.32	3.10	تعمل مراكز التعلم على تحسين شبكات الإنترنت وسرعة الاتصال لتدقيق المعلومات.	41	10
عالية	0.84	3.56	معدل المحور		

يبين الجدول (7) أنّ متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمحور الرابع (مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال) قد تراوحت بين (3,87-03,10)، وأن جميع الفقرات كانت درجة الرضا بين المتوسطة والعالية، وبالتالي فإن معدل المتوسط الحسابي لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمحور (مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال) قد بلغ (3,56) وكان معدل المحور يقع في درجة رضا عالية.

المحور الخامس: الأنشطة الطلابية

جدول (8): تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور الأنشطة الطلابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	47	تُعزّز إدارة الجامعة طلبتها الموهوبين والمجيدون في الأنشطة المختلفة وتبرزهم.	3.52	1.17	عالية
2	45	تُشجّع إدارة الجامعة طلبتها على المشاركة في المحافل المحلية والدولية.	3.47	1.11	عالية

عالية	1.19	3.43	تدرب إدارة الجامعة طلبتها على ممارسة الأنشطة الاجتماعية (مكافحة الأمية، الإدمان، نشر الوعي الصحي...) لخدمة المجتمع.	46	3
عالية	1.23	3.43	تتوافر قاعات مناسبة ومهيأة لممارسة الأنشطة المختلفة.	42	4
متوسطة	1.22	3.35	توفر إدارة الجامعة برامج واضحة لتشجيع الطلبة على ممارسة الأنشطة المختلفة.	43	5
متوسطة	1.24	3.32	تقدم إدارة الجامعة حوافز لتقدير وتشجيع المجيدين في الأنشطة الطلابية (مادي، معنوي، علمي)	44	6
متوسطة	1.21	3.23	تحرص إدارة الجامعة على إقامة الملتقيات الطلابية بين طلبة الجامعات.	49	7
متوسطة	1.24	3.22	توفر إدارة الجامعة نشاطات طلابية تلبي الاحتياجات الترفيهية للطلبة.	50	8
متوسطة	1.24	3.14	تتعاون إدارة الجامعة مع بعض مؤسسات المجتمع لرفدها بالمُجيدين من طلبتها.	51	9
متوسطة	1.29	3.11	تُنظّم إدارة الجامعة رحلات علمية تتناسب وتخصصات الطلبة.	48	10
متوسطة	0.98	3.33	معدل المحور		

يبين الجدول (8) أنّ متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمحور الخامس (الأنشطة الطلابية) قد تراوحت بين (3,11-3,52)، وأن جميع الفقرات كانت درجة الرضا بين المتوسطة والعالية، وبالتالي فإنّ المتوسط الحسابي لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمحور (الأنشطة الطلابية) قد بلغ (3,33) وكان التقدير الكلي للمحور يقع في درجة المتوسط.

المحور السادس: المهارات والكفايات الشخصية للطلاب

الجدول (9): تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور المهارات والكفايات الشخصية للطلاب

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	55	تتّمي الجامعة مهارات التعلّم الذاتي والاعتماد على النفس.	3.64	1.15	عالية
2	57	يُعتبر التعليم الجامعي محطة أساسية لبناء مشروع الحياة لدى الطلبة.	3.63	1.09	عالية

متوسطة	1.19	3.48	تُقدّم إدارة الجامعة خدمات الإرشاد الديني والنفسي والأكاديمي للمساعدة للطلبة المُتَعَرِّين دراسياً.	59	3
متوسطة	1.21	3.23	يُعتبر التدريب العملي/التطبيقي كافياً ومناسباً للدخول في سوق العمل مباشرة.	58	5
متوسطة	1.15	3.27	تساعد المقررات الدراسية على تنمية مهارة التفكير الناقد للطلبة.	60	4
متوسطة	1.16	3.22	تتناسب المقررات الدراسية في التخصص مع متطلبات الوظيفة المستقبلية.	56	6
متوسطة	1.16	3.22	تُساهم الجامعة في بناء شخصية الطلبة المتكاملة المعرفية والمهارية والنفسية وصقلها.	54	7
متوسطة	1.15	3.09	تُساعد المقررات الدراسية على التهيئة المناسبة للحياة العملية بشكل جيد.	53	8
متوسطة	1.18	3.03	تُوازن الدراسة الجامعية بين الجانب النظري والتطبيق العملي.	52	9
متوسطة	0.90	3.32	معدل المحور		

يبين الجدول (9) أنّ متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمحور السادس (المهارات والكفايات الشخصية للطالب) قد تراوحت بين (3,03-3,64)، وأنّ جميع الفقرات كانت درجة الرضا متوسطة، عدا الفقرة رقم (55,57) وبالتالي فإن المتوسط الحسابي لاستجابة أفراد عينة الدراسة للمحور قد بلغ (3,32) وكان التقدير الكلي للمحور يقع في درجة المتوسط.

المحور السابع: التوافق النفسي للطالب

الجدول (10): تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور التوافق النفسي للطالب

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	64	أشعر بأن علاقتي حسنة وناجحة مع زملائي.	3.80	1.11	عالية
2	65	أشعر بالانتماء والولاء إلى هذه الجامعة.	3.56	1.22	عالية
3	67	ينتابني التفكير في ترك الدراسة الجامعية.	2.55	1.46	متوسطة
4	66	أشعر بالفلق النفسي بعد التخرج للانحاق بالوظيفة	3.39	1.26	متوسطة

			المناسبة.		
متوسطة	1.18	3.36	تتسجم خبرتي الجامعية مع توقعاتي وآمالي المستقبلية.	69	5
متوسطة	1.13	3.35	تُثَمِّي الجامعة العلاقات الاجتماعية بين أفرادها.	63	6
متوسطة	1.17	3.31	أشعر بالرضا التام عن خبرتي الأكاديمية داخل الحرم الجامعي.	68	7
متوسطة	1.27	3.26	تُوفِّر الجامعة بيئة نفسية آمنة للطلبة تسودها العلاقات السليمة والعدالة الاجتماعية.	61	8
متوسطة	1.21	3.08	تُساعد الجامعة على تحقيق الحاجات النفسية والتوافق النفسي للطلبة.	62	9
متوسطة	0.77	3.30	معدل المحور		

يبين الجدول (10) أن متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمحور السابع (التوافق النفسي للطلبة) قد تراوحت بين (2,55-3,56)، وأن جميع الفقرات كانت درجة الرضا متوسطة، عدا الفقرة رقم (64,65) وبالتالي فإن المتوسط الحسابي لاستجابة أفراد عينة الدراسة لهذا المحور قد بلغ (3,30) وكان التقدير الكلي للمحور يقع في درجة المتوسط.

عرض نتائج البيانات لجميع محاور الدراسة:

لتحديد درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة بسلطنة عمان؛ تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية (الرتبة) لتقديرات أفراد عينة الدراسة لجميع محاور الدراسة. يبين الجدول (11) تقديرات أفراد عينة الدراسة لجميع المحاور.

جدول (11): تقديرات أفراد عينة الدراسة لمحاور درجة رضا الطلبة في الجامعات الحكومية والخاصة

الرتبة	رقم المحور	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	4	مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال	3.56	0.84	عالية
2	5	الأنشطة الطلابية	3.33	0.98	متوسطة
3	6	المهارات والكفايات الشخصية للطلبة	3.32	0.90	متوسطة
4	7	التوافق النفسي للطلبة	3.30	0.77	متوسطة
5	1	الخدمات الإدارية	3.24	0.82	متوسطة
6	2	التدريس	3.18	0.86	متوسطة
7	3	استراتيجية التعلم والتعليم	3.06	0.89	متوسطة
		المتوسط الحسابي العام	3.48	0.74	متوسطة

يُتضح من الجدول (11) أنّ معدل المتوسطات الحسابية للمحاور السبعة المتعلقة بدرجة رضا الطلبة بلغ (3,48) أي بتقدير متوسط، حيث تراوحت التقديرات لجميع المحاور بين (3,06-3,56) فكانت درجة الرضا متوسطة في جميع محاور الدراسة، عدا محور مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال فكان بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,56)، ويأتي بعده مباشرة محور الأنشطة الطلابية بمتوسط بلغ (3,33)، ومحور المهارات والكفايات الشخصية للطلّاب بمتوسط حسابي بلغ (3,32)، وجاء محور التوافق النفسي للطلّاب بمتوسط حسابي بلغ (3,30)، ثم محور الخدمات الإدارية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,24) وبليته محور التدريس بمتوسط حسابي بلغ (3,18) وجاء في المرتبة الأخيرة محور استراتيجية التعلم والتعليم بمتوسط حسابي بلغ (3,06).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

للإجابة على السؤال الثاني الذي نصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة حول درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة تعزى إلى النوع الاجتماعي والتخصص؟

أولاً: متغير النوع الاجتماعي: لتطبيق اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لتقديرات أفراد عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي؛ فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة السبعة، والجدول (12) يوضح ذلك.

جدول (12): نتائج اختبار (ت) للفروق بين تقديرات عينة الدراسة وفقاً للنوع الاجتماعي

المجال	النوع الاجتماعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	الدلالة
الخدمات الإدارية	ذكور	3.10	.86	-2.45	0.015	دال
	إناث	3.31	.78			
التدريس	ذكور	3.15	.89	-0.36	0.721	غير دال
	إناث	3.18	.83			
استراتيجية التعلم والتعليم	ذكور	3.01	.95	-0.72	0.474	غير دال
	إناث	3.08	.85			

غير دال	0.923	-0.10	.85	3.55	ذكور	مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال
			.83	3.56	إناث	
غير دال	0.619	0.50	.96	3.35	ذكور	الأنشطة الطلابية
			.98	3.30	إناث	
غير دال	0.786	-0.27	.90	3.30	ذكور	المهارات والكفايات الشخصية للطلاب
			.89	3.32	إناث	
غير دال	0.691	-0.40	.78	3.28	ذكور	التوافق النفسي للطلاب
			.75	3.31	إناث	
غير دال	0.550		.75	3.25	ذكور	المجموع
			.73	3.30	إناث	

بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات أداء الطلبة في جميع محاور الدراسة عدا في المحور الأول (الخدمات الادارية)، وجاءت الفروق لصالح الإناث، حيث أن قيمة (ت) كانت دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). أما الفروق بين متوسطات الطلبة الذكور والإناث، فكانت فروق طفيفة ليست ذات دلالة إحصائية.

ثانياً: متغير التخصص:

لبيان أثر التخصص (إنساني/ علمي) على رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والادارية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات العينة، في المحاور السبعة، من خلال اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لهذه المحاور. الجدول (17) يبين نتائج ذلك.

الجدول (13): اختبار (ت) لتقديرات عينة الدراسة لمحاور الدراسة وفقاً لمتغير التخصص

المحاور	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	الدلالة
الخدمات الادارية	إنسانية	192	3.28	.78	1.082	.280	غير دال
	علمية	188	3.19	.85	1.081	.280	غير دال
التدريس	إنسانية	192	3.24	.80	1.598	.111	غير دال

غير دال	.111	1.596	.90	3.10	188	علمية	
غير دال	.345	.946	.83	3.10	192	إنسانية	استراتيجية التعلم والتعليم
غير دال	.345	.945	.93	3.01	188	علمية	
غير دال	.536	.619	.75	3.58	192	إنسانية	مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال
غير دال	.537	.618	.91	3.53	188	علمية	
غير دال	.884	.146	.89	3.33	192	إنسانية	الأنشطة الطلابية
غير دال	.884	.146	1.05	3.31	188	علمية	
غير دال	.530	.629	.87	3.34	192	إنسانية	المهارات والكفايات الشخصية للطلاب
غير دال	.530	.629	.92	3.28	188	علمية	
غير دال	.327	.982	.75	3.34	192	إنسانية	التوافق النفسي للطلاب
غير دال	.327	.982	.77	3.26	188	علمية	
غير دال	.327	.982	.68	3.32	192	إنسانية	المجموع
غير دال	.327	.981	.78	3.24	188	علمية	

يُتضح من الجدول أعلاه عدم وجود فروق دالة إحصائية لجميع محاور الدراسة السبعة، ترجع إلى التخصص (دراسات إنسانية، دراسات علمية)، في جميع الكليات، في الجامعات الخاصة أم الحكومية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: الذي نصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة حول درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة تعزى إلى الجامعة؟

للإجابة عن هذا السؤال، وبيان أثر الجامعة على درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية، تم حساب المتوسط الحسابي لكل جامعة، ومن ثم تم إجراء تحليل التباين الأحادي (one-way ANOVA) لتقديرات أفراد عينة الدراسة في كل جامعة على محاور درجة الرضا. الجدول (12) يوضح ذلك:

الجدول (14): تحليل التباين الأحادي (one-way ANOVA) لتقديرات العينة الدراسة على محاور رضا

الطلبة وفقا لمتغير الجامعة حكومية/ الخاصة

مستوى الدلالة	ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.0	3.84	2.56	2.00	5.11	بين المجموعات	الخدمات الإدارية
		0.67	377.00	251.05	داخل المجموعات	
			379.00	256.17	المجموع	
0.00	7.41	5.27	2.00	10.54	بين المجموعات	التدريس
		0.71	377.00	268.07	داخل المجموعات	
			379.00	278.61	المجموع	
0.01	4.90	3.78	2.00	7.57	بين المجموعات	استراتيجية التعلم والتعليم
		0.77	377.00	291.06	داخل المجموعات	
			379.00	298.63	المجموع	
0.00	12.15	8.10	2.00	16.20	بين المجموعات	مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال
		0.67	377.00	251.27	داخل المجموعات	
				379.00	267.47	المجموع
0.00	8.61	7.96	2.00	15.92	بين المجموعات	الأنشطة الطلابية
		0.92	377.00	348.48	داخل المجموعات	
			379.00	364.40	المجموع	
0.02	3.86	3.09	2.00	6.17	بين المجموعات	المهارات والكفايات الشخصية للطالب
		0.80	377.00	301.42	داخل المجموعات	
			379.00	307.59	المجموع	
0.02	4.12	2.38	2.00	4.77	بين المجموعات	التوافق النفسي للطالب
		0.58	377.00	218.20	داخل المجموعات	
			379.00	222.97	المجموع	

*مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يتضح من الجدول (14) وجود فروق دالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية، في الجامعات الحكومية والخاصة تعزى لمتغير الجامعة عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في جميع المحاور السبعة. ومن أجل الكشف عن مصدر التباين تم استخدام اختبار شيفيه، حيث يبين جدول (15) ذلك.

جدول (15): نتائج اختبار شيفيه حول الفروق بين متوسطات الجامعات على مقياس درجة الرضا في الجامعات الحكومية والخاصة

المحور	الجامعة	قابوس	صحار	البريمي
الخدمات الإدارية	قابوس		*0.26	
	صحار	*-0.26		
	البريمي			
التدريس	قابوس			*-0.42
	صحار			
	البريمي	*0.42		
استراتيجية التعلم والتعليم	قابوس			*-0.36
	صحار			
	البريمي	*0.36		
مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال	قابوس		*0.46	*0.36
	صحار	*-0.46		
	البريمي	*-0.36		
الأنشطة الطلابية	قابوس		*0.51	
	صحار	*-0.51		
	البريمي			
المهارات والكفايات الشخصية للطلاب	قابوس			
	صحار			*-0.38
	البريمي		*0.38	
التوافق النفسي	قابوس			
	صحار			*-0.09
	البريمي		*0.09	

* مستوى الارتباط عند مستوى ($\alpha = 0.05$)

بيّن الجدول (15) وجود فروق ذات دلالة احصائية لجميع محاور الدراسة السبعة كما يلي: المحور الأول (الخدمات الادارية): توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح جامعة السلطان قابوس، بعدها جامعة البريمي ثم صحار. والمحور الثاني (التدريس): توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح جامعة البريمي، بعدها جامعة السلطان قابوس، ثم جامعة صحار. أما المحور الثالث (استراتيجية التعلم والتعليم): توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح جامعة البريمي، بعدها جامعة السلطان قابوس، ثم جامعة صحار. المحور الرابع (مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال): توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح جامعة السلطان قابوس، بعدها جامعة

البريمي، ثم صحار. المحور الخامس (الأنشطة الطلابية): توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح جامعة السلطان قابوس، بعدها جامعة البريمي ثم صحار. والمحور السادس (المهارات والكفايات الشخصية للطالب): توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح جامعة البريمي، بعدها جامعة السلطان قابوس، ثم صحار، وأخيرا المحور السابع (التوافق النفسي للطالب): توجد فروق ذات دلالة احصائية لصالح جامعة البريمي، بعدها جامعة السلطان قابوس، ثم جامعة صحار. وبصفة عامة توجد فروق دالة احصائيا لصالح جامعة السلطان في محاور (الخدمات الإدارية، مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال، الأنشطة الطلابية)، أما بقية المحاور (التدريس، الكفايات والمهارات الشخصية للطالب، التوافق النفسي للطالب) توجد فروق لصالح جامعة البريمي.

ومن أجل عقد المقارنة بين الجامعة الحكومية (جامعة السلطان قابوس)، والجامعات الخاصة في السلطنة (جامعة صحار، وجامعة البريمي)، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة السبعة للجامعات الثلاث والجدول رقم (16) يوضح ذلك.

جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مقياس رضا الطلبة بين جامعة السلطان وصحار والبريمي لمحاور الدراسة

المحور	جامعة السلطان قابوس		جامعة صحار		جامعة البريمي	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخدمات الإدارية	3.29	0.82	3.03	0.84	3.34	0.78
التدريس	3.05	0.86	3.21	0.83	3.48	0.82
استراتيجيات التعلم والتعليم	2.97	0.89	3.04	0.90	3.33	0.83
مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال	3.74	0.78	3.28	0.87	3.37	0.85
الأنشطة الطلابية	3.47	0.95	2.96	0.99	3.32	0.95
الكفايات والمهارات الشخصية للطالب	3.34	0.90	3.11	0.98	3.49	0.79
التوافق النفسي للطالب	3.28	0.76	3.17	0.82	3.50	0.70
المتوسط العام	3.30	0.72	3.11	0.76	3.40	0.73

يوضح الجدول (16) متوسطات رضا الطلبة بين جامعة السلطان وصحار والبريمي لمحاوَر الدراسة. حيث بلغ أعلى معدل حسابي (3,40)، في جامعة البريمي، يليه في جامعة السلطان قابوس بمتوسط حسابي بلغ (3,30)، ثم جامعة صحار بمتوسط حسابي بلغ (3,11). وقد بلغ أعلى متوسط حسابي في محوري مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال بمتوسط قدره (3,74)، والأنشطة الطلابية بمتوسط حسابي بلغ (3,47) في جامعة السلطان قابوس، بينما بلغ أعلى متوسط حسابي في محاور التدريس بمتوسط حسابي بلغ (3,48)، والكفايات والمهارات الشخصية للطلّاب بمتوسط حسابي بلغ (3,49)، والتوافق النفسي للطلّاب بمتوسط حسابي بلغ (3,50) في جامعة البريمي.

أظهرت النتائج وجود اختلافات في المتوسطات الحسابية، بسبب اختلاف الجامعة، حيث جاءت جامعة البريمي أولاً، تليها جامعة السلطان قابوس ثم جامعة صحار. وربما يعزى ذلك إلى قلة أعداد الطلبة في جامعة البريمي بجميع التخصصات، مقارنة بأعداد الطلبة بجامعة السلطان قابوس، واهتمام الجامعة بتقديم خدمات ذات جودة عالية وتركيزها على الطّالِب كونه العنصر الرئيس في عملية التعليم، الأمر الذي أدى من ارتفاع نسبة رضا الطلبة في غالبية المحاور.

التوصيات:

أ. يشكل قياس رضا الطّالِب أحد أركان الجودة والاعتمادية، سواء في مستوى المعايير المحلية أو الدولية، وعليه فإنه ينبغي على المديرية العامة للجامعات والكليات الخاصة، ومجلس التعليم العالي أن تضع معايير فعالة لمتابعة الأداء الأكاديمي والإداري الذاتي والخارجي وتقييمه للجامعات بالسلطنة، وأن يكون قياس رضا الطلبة أحد هذه المعايير.

ب. الاهتمام بحاجات الطلبة وتوقعاتهم والأخذ بأرائهم ومقترحاتهم، لتحسين مستوى الأداء الأكاديمي للطلّاب في الجامعات الحكومية والخاصة، من خلال توزيع استبانات خاصة لذلك، ومن ثمّ يستفاد منها لتحسين الخدمات المقدمة لهم.

قائمة المراجع:

البلوشي، يوسف عبدالله (2003)، المشكلات الإدارية للأنشطة الطلابية بجامعة السلطان قابوس. دراسة تحليلية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس. مسقط. سلطنة عمان.

حسن، شيرين. (2012). التعليم العالي (استثمار العقول بين الواقع والمأمول). مجلة الوعي الاسلامي. العدد (558).

الحسينة، سليم إبراهيم (2009)، مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم (دراسة مسحية). مجلة جامعة دمشق للعلوم والاقتصاد والقانونية. المجلد 25. العدد

الثاني. ص 285-312.

راشد، علي. (2007). *الجامعة والتدريس الجامعي*. بيروت: دار ومكتبة الهلال.

الرفي، محمد اسحق. (2009). *مسؤولية الجامعة في تحقيق نهضة أمتنا، مجلة التجديد العربي*.

سعادة، خليفة، وعالية. (2007). *دراسة ميدانية لمشكلات التسجيل والإرشاد الأكاديمي الجامعي، مجلة العلوم التربوية، 34(2)*.

شحاتة، حسن. (2003). *نحو تطوير التعليم في الوطن العربي بين الواقع والمستقبل*. مصر: الدار المصرية اللبنانية.

الصارمي، عبدالله وزايد، كاشف. (2006)، *مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه، مجلة كلية التربية، جامعة الامارات العربية المتحدة، الحادي والعشرون، العدد 23 59-88*

صوالحة عويبة عطا والعمري، أسماء. (2013). *دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية. المجلد 21، العدد 1.*

عبد الحميد، إبراهيم شوقي. (2003). *مشكلات طلبة جامعة الإمارات: مشكلات الإعداد المهني. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 19 (1) ص 7737-*

العجمي، نوف عبد العالي والتويجري. فاطمة عبد العزيز. (2016). *مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجاً. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد (9). العدد(25).*

الغافري، حمد حمود. (2002). *مشكلات طلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقتها ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.*

محمد، آسيا عبد القادر. (2001). *الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بالتوافق النفسي والتحصيل الدراسي لدى طلاب الجامعات السودانية، دراسة ميدانية، جامعة أفريقيا العالمية. مجلة دراسات أفريقية. دراسة منشورة.*

مصطفى، منار بني والشرفين، أحمد وطشطوش، رامي. (2013)، *أحداث الحياة الضاغطة والشعور بالرضا عن الحياة والعلاقة بينهما لدى طلبة جامعة اليرموك في الأردن. دراسة منشورة. جامعة اليرموك. الأردن.*

المعمرية، منيرة خميس. (2014). *بحث إجرائي عن التحصيل الدراسي. ملتقى البدر الفكري. دراسة منشورة.*

سلطنة عمان.

الهنائي، خالصة. (2012). المشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها. رسالة ماجستير. جامعة مؤتة. عمان.

REFERENCE LIST

Kara, A & DeShields Jr, O.W .(2004). Business students satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation. Pennsylvania State University- york Campus ,3, 1-15.

Boamah , J .(2009).The Structure of Student Satisfaction With college Services : a latent Class model Alliant International University. Journal of Case Studies in education, 1-3.

ARABIC REFERENCES IN ROMAN ALPHABET

Albaluwshi, Ya.Ea. (2003), Almushkilat Al'iidariyat Lil'anshitat Altulaabiat Bijamieat Alsultan Qabus. Dirasat Tahliliati. Risalat Majistir Ghayr Manshuratin, Jamieat Alsultan Qabus. Masqat. Saltanat Eaman.

Hasanu, Shi. (2012). Altaelim Aleali (Astithmar Aleuqul Bayn Alwaqie Walmamuli). Majalat Alwaey Alaslami. Aleadad (558).

Alhusaynati, S.'li. (2009), Madaa Rida Talbat Kuliyyat Alaiqtisad Fi Jamieat Halab Ean Mustawaa Al'ada' Al'iidarii Wal'akadimii Likulyatihim (Dirasat Mashiatin). Majalat Jamieat Dimashq Lileulum Walaiqtisad Walqanuniati. Almujalad 25. Aleadad Althaani. S 285-312.

Rashidi, Ea. (2007). Aljamieat Waltadris Aljamiei. Bayrut: Dar Wamaktabat Alhilar.

Alriyfi, Ma.A. (2009). Maswuwiyat Aljamieat Fi Tahqiq Nahdat 'Amatina, Majalat Altajdid Alearabii.

Saeadatu, Kha.Ea. (2007). Dirasat Maydaniyat Limushkilat Altasjil Wal'iirshad Al'akadimii Aljamieayi, Majalat Aleulum Altarbawati, 34(2).

Shahatati, Ha. (2003). Nahw Tatwir Altaelim Fi Alwatan Alearabii Bayn Alwaqie Walmustaqbal .Masir: Aldaar Almisriat Allubnaniati.

Alsaarimi, Ea. Wazayidi, K. (2006), Madaa Rida Talbat Kuliyyat Altarbiat Bijamieat Alsultan Qabws Ean Al'iishraf Al'akadimii Watabieat Tawaqueatihim Minhu, Majalat Kuliyyat Altarbiati, Jamieat Alamarat Alearabiat Almutahidati, Alhadi Waleishruna, Aleadadi2388-59

Sawalihat Ea.Ea. Waleumari, 'A. (2013). Dirasat Wasfiat Li'ahamiyat Alhajat Al'akadimiat Fi Jamieat Eaman Al'ahliat Wamustawaa Rida Altalabat Ean Madaa Tahaquq Hadhih Alhajati. Majalat Aljamieat Al'iislati Lildirasat Altarbawati. Almujalad 21, Aleudadu1.

Eabd Alhamidi, 'li.Shi. (2003). Mushkilat Talabat Jamieat Al'iimarati: Mushkilat Al'iiedad Almihni. Majalat Aleulum Al'iislati Waliajtimaeiati, 19 (1). S 37-.77.

Aleajami, Na.Ea. Waltuwijri. Fa.E. (2016). Mustawaa Jawdat Alkhadamat Altaelimiat Fi Aljamieat Alsaediati Fi Daw' Miqyas Mutawiri. Jamieat Al'iimam Muhamad Bin Sueud Al'iislati 'Unmudhaja. Almajalat Alearabiat Lidaman Jawdat Altaelim Aljamieii. Almujalad (9). Aleudadi(25).

Alghafiri, Hu.Ha. (2002). Mushkilat Talabat Jamieat Alsultan Qabws Waealaqatuha Bibaed Almutaghayirati. Risalat Majistir Ghayr Manshuratin, Jamieat Alsultan Qabus, Saltanat Eaman.

Muhamad, A.E. (2001). Al'iirshad Al'akadimiu Waealaqatuh Bialtawafuq Alnafsii Waltahsil Aldirasii Ladaa Tulaab Aljamieat Alsuwdaniati, Dirasat Maydaniyatun, Jamieat 'Afriqia Alealamiati. Majalat Dirasat 'Afriqati. Dirasat Manshura.

Mustafaa, Mu.Ba. Walsharifayni, 'A. Watushtush, Ra. (2013), 'Ahdath Alhayaat Aldaaghitat Walshueur Bialrida Ean Alhayaat Waealaqat Baynahuma Ladaa Talbat Jamieat Alyarmuk Fi Al'urduni. Dirasat Manshurati. Jamieat Alyarmuk. Al'urdun.

Almaemariati, Ma.Kha. (2014). Bahath 'Ijrayiyun Ean Altahsil Aldirasi. Multaqaa Albadr Alfikri. Dirasat Manshuratan. Saltanat Eaman.

Alhanayiy, Kha. (2012). Almushkilat Al'iidariyat Lilkhadamat Wal'anshitat Altulaabiat Alati Tuqadimuha Eimadat Shuuwn Altulaab Bijamieat Alsultan Qabws Min Wijhat Nazar Aleamilin Fiha. Risalat Majistir. Jamieat Mutata. Eaman.