

## THE RELATIONSHIP OF STUDENTS' GENERAL SATISFACTION LEVEL WITH PSYCHOLOGICAL ADJUSTMENT AND ACADEMIC ACHIEVEMENT AND ITS IMPACT ON STUDENT PROBLEMS IN OMANI PUBLIC AND PRIVATE UNIVERSITIES

علاقة مستوى الرضا العام للطلبة بالتوافق النفسي والتحصيل الأكاديمي وانعكاس ذلك على مشكلات الطلبة في الجامعات العُمانية الحكومية والخاصة

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](mailto:naema88@moe.om)

### Abstract

This quantitative qualitative study aimed to measure the relationship between the level of general satisfaction and the psychological adjustment of students in Omani public and private universities. And measuring the relationship between the level of general satisfaction and academic achievement of students. And diagnosing the most important problems facing students in university life during the study period, from the students' point of view. The study adopted the descriptive analytical approach. The study population consisted of all students of the final year at Sultan Qaboos University, Sohar and Al-Buraimi private universities, the number of which was (5718). The study sample was randomly selected, stratified, according to the table of Christie and Morgan (1970) from all faculties in the three universities, with a total of (855). The sample of the interviews was (30) male and female students from the three universities. A questionnaire was prepared consisting of (69) items distributed in (7) axes. As for the interview questions, they contain (5) axes; Its results support the axes of the questionnaire. Statistical methods: descriptive analysis, Cronbach's alpha coefficient, one-way ANOVA, t-test, Scheffe test. Linear Correlation Coefficients (Pearson) Correlation Calculation. The findings of the study revealed that: There is a strong direct relationship between the level of general satisfaction and the psychological adjustment of the student, where the higher the level of satisfaction, the greater the psychological adjustment of the student. Psychological pressure affects the level of psychological compatibility of the student, and is reflected negatively on the level of ambition, motivation for achievement and thus academic achievement. There are statistically significant differences, in favor of students with a high GPA; That is, the greater the degree of students' satisfaction with academic and administrative experiences, a positive impact on the student's academic average, and it was found that academic achievement plays an effective role in reviewing curricula and educational programs. through open-ended questions at the end of the questionnaire; The most important problems facing the students were identified. As well as knowing students' opinions about the proposed measures to enhance educational services in universities. It turns out by analyzing the answers to individual interview questions; Its results confirmed the study's questionnaire and are largely consistent with it.

**Keywords:** student satisfaction, psychological adjustment, academic achievement, problems, services.

## المخلص

هدفت هذه الدراسة الكمية النوعية إلى قياس العلاقة بين مستوى الرضا العام والتوافق النفسي للطلبة في الجامعات العُمانية الحكومية والخاصة. وقياس العلاقة بين مستوى الرضا العام والتحصيل الأكاديمي للطلبة. وتشخيص أهم المشكلات التي تواجه الطلبة في الحياة الجامعية خلال مدة الدراسة، من وجهة نظر الطلبة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة السنة المنتهية في جامعة السلطان قابوس، وجامعتي صحار، والبريمي الخاصتين وعددهم (5718). تم اختيار عينة الدراسة عشوائية طبقية، وفق جدول جريستي ومورغان (1970) من جميع الكليات في الجامعات الثلاث، بلغ مجموعهم (855). وبلغت عينة المقابلات (30) طالب وطالبة من الجامعات الثلاثة. تم إعداد استبانة تكونت من (69) عبارة توزعت في (7) محاور. أما أسئلة المقابلات فتحتوي على (5) محاور؛ تدعم نتائجها محاور الاستبيان. 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 ما يأتي: توجد علاقة طردية قوية بين مستوى الرضا العام والتوافق النفسي للطلاب، حيث كلما ارتفع مستوى الرضا زاد التوافق النفسي للطلاب. فالضغط النفسي يؤثر على مستوى التوافق النفسي لدى الطالب، وينعكس سلباً على مستوى الطموح، والدافعية للإنجاز وبالتالي التحصيل الدراسي. وجود فروق ذات دلالة إحصائية، لصالح الطلبة ذوي المعدل التراكمي المرتفع؛ أي كلما زادت درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية أثر إيجابياً على المعدل الأكاديمي للطلاب، وتبين أن التحصيل الأكاديمي يؤدي دوراً فاعلاً في إعادة النظر في المناهج والبرامج التعليمية. من خلال الأسئلة المفتوحة في نهاية الاستبيان؛ تم تشخيص أهم المشكلات التي تواجه الطلبة؛ وكذلك معرفة آراء الطلبة حول الإجراءات المقترحة لتعزيز الخدمات التعليمية في الجامعات. اتضح من خلال تحليل إجابات أسئلة المقابلة الفردية؛ أن نتائجها جاءت مؤكدة لاستبانة الدراسة وتتوافق معها بشكل كبير. كلمات مفتاحية: رضا الطلبة، التوافق النفسي، التحصيل الأكاديمي، المشكلات، تعزيز الخدمات.

## المقدمة:

تعدّ مؤسسات التعليم العالي مؤشراً قوياً يعكس مقدار تطور المجتمع وقدراته، باعتبارها منبعاً للكفاءات والاحتياجات المجتمعية من الموارد البشرية القادرة على الإسهام في تطوير المجتمع وتنميته، من خلال مردودها الفكري والعلمي وإنتاجها العملي. مما يترتب عليه العناية بشخصية الطالب الجامعي، بشكل متكامل، ومن جميع أبعادها العقلية والجسدية والاجتماعية. هذا البناء الذي لا بد أن يعتمد على تزويد الطلبة بخبرات ومهارات هادفة، لكي يتمكنوا من اكتساب المعارف والقيم والاتجاهات، والمهارات المناسبة من خلال الاهتمام بالجانب الأكاديمي، والجانب الشخصي في بناء وإعداد الأجيال (شاهين، 2009).

وفي الوقت ذاته، تعتبر مؤسسات التعليم العالي قيمة حضارية، فهي الأداة والقوة التي تحرك الأحداث، وتعطي الدفعة التي تسير حركة التاريخ. لذلك فإن الجامعات والمعاهد العليا تعتبر عنوان الشعوب، فالتقدم العلمي والتكنولوجي نتاجها، والخبراء والفنيون صناعاتها، ومن ثم فالجامعات والمعاهد تعتبر المصانع التي تمد المجتمع بالقوى البشرية المحركة لكل قدراته، بل المبتكرة لكل مستحدثاته (حسن، 2012).

ويرى الريفي، (2009) أن الجامعة تتحمل مسؤولية توفير بيئة أكاديمية، وثقافية، واجتماعية، تهيئ الظروف لانطلاق بواعث نهضة حقيقية. وهنا تكمن أهمية الدور المنوط بإدارة الجامعة، التي تمسك بزمام الأمور، وتوجه الأساتذة والطلاب والإداريين الوجهة الصحيحة، وتبعث في نفوسهم الأمل والرغبة في العمل، وتشد همهم، وتحول طموحاتهم وأهدافهم إلى برامج وخطط ينجزونها على أرض الواقع، وتمدهم بالرعاية والعناية، وتوفر لهم إمكانيات النجاح. لذا وجب الاهتمام بالطلبة وتوفير المناخ المناسب لهم، إذ يشكل جو العمل والمناخ الذي يعيشه العاملون والطلبة في النظام التعليمي متغيراً فاعلاً في درجة ومستوى نجاح أداء هذا النظام، وفي شعورهم بالراحة والطمأنينة، والثقة، والرغبة في بذل أقصى جهودهم لإنجاز متطلبات أدوارهم (الطويل، 2005).

وبحسب كلابان (2001) Klapan، فإن هناك شبه اتفاق عام على أهمية التعرف على الحاجات التعليمية لدى طلبة المرحلة الجامعية، وأن تلك الحاجات التعليمية يجب أن تشكل القاعدة الأساسية التي ينطلق منها لكل نشاط أم عمل أم نظام تعليمي للمرحلة ما بعد الثانوية يخصص للمتعلمين بصفاتهم أشخاصاً منفردين وبصفتهم جزءاً من الكيان الاجتماعي للدولة وينبغي أن يتجه بهم التعليم العالي إلى أن يصبحوا أفراداً ذوي فائدة اجتماعية أو قيمة اجتماعية. كما أضافت أن منتهى إشباع الحاجات الاجتماعية هو الوصول إلى السعادة الذاتية لأفراده، وأن منتهى السعادة الفردية للإنسان هي إشباع حاجات المجتمع الذي يعيش فيه ويشكل جزءاً منه. لذا أصبح من الأهمية بمكان الاهتمام ببحوث التعليم العالي، ورفع مستوى جودته، بما يتوافق وحاجات الطلبة من ناحية ومتطلبات سوق العمل من ناحية أخرى.

ويرى إسماعيل، (2009) Ismail، أن على المؤسسة التعليمية أن توجه كل أنشطتها وبرامجها وسياساتها نحو رضا طلبتها. وأن تحقيق أعلى مستوى من جودة الخدمات التعليمية؛ يجب أن يبدأ بخطة فهم بينها وبين طلابها، وبالتالي تجد المؤسسة التعليمية نجاحها بزيادة أعداد الطلبة الملتحقين بها.

إن وزارة التعليم العالي في سلطنة عمان عاكفة على تكثيف جهودها الرامية إلى رفع مستوى وكفاءة مؤسسات التعليم العالي سواء الحكومي أم الخاص القائمة، والتأكيد على جودة أنظمتها التعليمية وكل ما يتعلق بشؤون برامجها ومرافقها وكذلك الطلاب الملتحقين بها.

#### مشكلة الدراسة:

تشير معظم الدراسات التي أجريت حول موضوع الرضا، منها دراسة الحسينة، (2009)، ودراسة الخوالدة

وآخرون، (2012) أنّ حالة عدم الرضا؛ ربما تكون السبب لكثير من المشكلات التي يعاني منها الطلبة، سواء تلك المتعلقة بانخفاض مستوى مخرجات التعليم الأكاديمي، أم مشكلات العنف، أم التسرب من الجامعة، أم المشكلات السلوكية (الحجار والمبحوح، 2008).

فعندما يلتحق الطالب بالدراسة في أية جامعة؛ فإنه يتوقع الكثير من الخدمات التي ستقدم، سواء خدمات أكاديمية مثل: المكتبة، مركز مصادر التعلم، وأساليب تدريس حديثة، وفرص البحث العلمي، والإرشاد النفسي والأكاديمي، والتوقيت المناسب للمحاضرات، وتناسب توزيع المساقات على الفصل الدراسي، ومدى مناسبة الساعات المعتمدة لتدريس المساقات. إضافة إلى خدمات مساندة للعملية التعليمية مثل: الإسكان، والخدمات الصحية، والأنشطة، وخدمات الترفيهية كالنوادي والملاعب، بالإضافة إلى المطاعم، ومقاهي الطلبة. إلا إن بعض الجامعات تنقصها الكثير من تلك الخدمات الواجب تقديمها للطلاب، وأحياناً لا تتواءم تلك الخدمات الجامعية مع توقعات الطلبة، مما يؤدي إلى عدم الشعور بالرضا عن الحياة الجامعية.

ومن خلال ملاحظات الباحثة أثناء دراستها الجامعية، سواء على مستوى البكالوريوس وكذلك الدراسات العليا، لمست عدم رضا لدى الكثير من الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الجامعات، سواء الخدمات الأكاديمية أم الخدمات المساندة مثل: طرح المساقات الدراسية، وصعوبة تسجيلها، وفقر المكتبة، وتحيز أعضاء هيئة التدريس لبعض الطلبة مما يؤثر على توزيع العلامات، وغموض في بعض الأنظمة والقوانين بالجامعة، ورتابة الوجبات الغذائية المقدمة للطلبة من مطاعم الجامعة، وعدم وجود أماكن للاستراحة، وهذه الملاحظات أكدت نتائج الدراسات الاستطلاعية التي أجرتها الباحثة.

ومما يؤكّد وجود هذه المشكلات؛ عديد من الدراسات العمالية التي أولت مشكلات الطلبة الجامعيين اهتماماً كبيراً لما لها من تأثير على المستوى الأكاديمي والاجتماعي، والنفسي، والثقافي للطلاب، مثل دراسة الغافري (2002)، ودراسة الهنائي (2012) بجامعة السلطان قابوس. ودراسة البلوشي (2003) حول المشكلات الإدارية لطلبة جامعة السلطان قابوس بسلطنة عُمان.

ولتأكيد وجود المشكلة، أجرت الباحثة دراسة استطلاعية على عينة قصدية في جامعتين حكومية وخاصة؛ للوقوف على درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية. باستخدام استبانة تكونت من (13) عبارات، طبقت على (60) طالبا وطالبة منهم: (30) في جامعة السلطان قابوس (حكومية)، و(30) من جامعة صحار (خاصة). وأظهرت نتائج الدراسة؛ أن مستوى الرضا كان منخفضاً بمتوسط قدره (2,20) لدى طلبة جامعة صحار وجامعة السلطان قابوس، في بعض الجوانب، وتحديدًا تلك المتعلقة بالعبارات: تتلاءم المخرجات المستهدفة مع نمط التعليم المستخدم؛ يستخدم عضو هيئة التدريس تقنيات تعليم حديثة في تدريسه؛ ويتوافر الدعم الفني لمساندة الطلبة المستخدمين لتقنيات المعلومات.

وبناءً على نتائج الدراسة الاستطلاعية، تبين للباحثة ضرورة استجلاء ذلك في دراسة موسعة للتعرف على

مستوى الرضا لدى طلبة الجامعات الخاصة والجامعات الحكومية عن الخدمات التي تقدمها تلك الجامعات، باعتبار أن معيار رضا الطلبة Satisfaction Student يعد من المؤشرات الصادقة لمدى تقدم الجامعة، وجودة الخدمات المقدمة فيها، بما يؤهلها لتكون في مصاف الجامعات العالمية.

#### أهداف الدراسة:

- أ. قياس العلاقة بين مستوى الرضا العام والتوافق النفسي للطلبة في الجامعات الحكومية والخاصة.
- ب. قياس العلاقة بين مستوى الرضا العام والتحصيل الأكاديمي للطلبة في الجامعات الحكومية والخاصة.
- ت. تشخيص أهم المشكلات التي تواجه الطلبة في الحياة الجامعية خلال مدة الدراسة، من وجهة نظر الطلبة.
- ث. معرفة الاجراءات المقترحة لتعزيز الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية والخاصة، من وجهة نظر طلبة الجامعات بسلطنة عمان.

#### الدراسات السابقة:

هدفت دراسة الخوالدة وآخرون، (2012)؛ قياس درجة رضا طلبة جامعة جرش الأردنية عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم وعلاقتها ببعض المتغيرات (الجنس والكلية والمستوى الدراسي)، حيث طبقت الدراسة على (540) طالبا وطالبة. استخدمت استبانة مكونة من خمسة مجالات المجال الأول: الخدمات المقدمة من دوائر الجامعة، والمجال الثاني: أداء موظفي الجامعة، والمجال الثالث: الخدمات اللامنهجية والأنشطة، والمجال الرابع: المكتبة والمواصلات، والمجال الخامس: الخدمات الأكاديمية، وجاءت النتائج أن جميع المجالات حصلت على درجة متوسطة إلى ضعيفة في درجة الرضا. وأوصت الدراسة بضرورة اجراء دراسات تقييميه لوحداث الخدمات الطلابية للوقوف على حاجات العاملين بها التدريبية لتأهيلهم في مجال الأعمال التي يقومون بها.

دراسة الزعبي، (2013)؛ هدفت قياس مستوى الرضا عن الاختصاص الدراسي لدى طلبة جامعة أم القرى وعلاقته بتوافقهم النفسي والاجتماعي وتحصيلهم الدراسي، وقد تكونت عينة الدراسة من (418) طالبا وطالبة وستخدم الباحث مقياسين أحدهما لقياس مستوى الرضا عن الاختصاص والآخر لقياس التوافق النفسي والاجتماعي. وأهم النتائج وجود علاقة دالة إحصائيا عند مستوى (0,01-0,05) بين الرضا عن الاختصاص وكلا من توافق النفسي والاجتماعي والتحصيل الدراسي.

دراسة القحطاني والهاجري، (2013)؛ هدفت دراسة درجة رضا طلبة جامعة الكويت عن كفايات المرشد الأكاديمي وعلاقته بقرار استمرارهم في الدراسة، حيث طبقت الدراسة على عينة (330) طالبا وطالبا، وأسفرت النتائج أن رضا طلبة جامعة الكويت عن واقع الإرشاد الأكاديمي منخفضة نسبيا، ولا توجد فروق دالة احصائيا لمتغير الجنس ونوع الكلية. وأوصت الدراسة بإعادة تعريف دور الإرشاد الأكاديمي والمرشد الأكاديمي، وإعادة صياغة اللوائح المنظمة لعمل المرشد ووضع برامج تنمية مهنية مستمرة، وإعداد ورش العمل والحلقات والدورات

## التدريبية.

دراسة الصوافي، (2009)؛ هدفت التعرف على مشكلات الشباب المستقبلية كما يدركها طلبة جامعة نزوى، وتكونت عينة الدراسة (210) طالبا وطالبة وأشارت نتائج البحث إلى وجود (30) مشكلة تراوح مداها بين أعلى متوسط (2,90) وأدنى متوسط (2,10)، وركزت الدراسة على (10) مشكلات والتي تمثل أكثر المشكلات شيوعا من وجهة نظر طلاب جامعة نزوى واحتلت مشكلة (زيادة حجم الباحثين عن العمل) بالمرتبة الأولى، كما كشفت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات المشكلات المستقبلية لصالح الإناث. ولاحظ الباحث إن المشكلات العشرة الأولى عند الطالبات جاءت متوافقة مع المشكلات العشرة الأولى عند الطلاب ما عدا مشكلة تدهور الأوضاع الاقتصادية والتي جاءت في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (2,58)، وذلك بسبب عدم وجود قاعدة صناعية أو زراعية.

دراسة شاهين، (2009)؛ التي هدفت إلى التعرف إلى مشكلات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة، تبعا لمتغيري الجنس والفئة العمرية، بغية تقويم حاجاتهم الإرشادية من أجل التخطيط لإيجاد خدمات إرشادية في الجامعة توفر الدعم والمساندة للطلبة، للتخفيف من حدة ما يواجهون من مشكلات في المجالات الدراسية والاجتماعية والنفسية. وطبق الأداة على عينة عشوائية حجمها (613) طالبا وطالبة، وأظهرت النتائج أن أبرز المشكلات التي يعاني منها الطلبة في جامعة القدس المفتوحة تتمثل في الأجواء المقلقة وغير مريحة للامتحانات وعدم توفير الأجواء والمناخ المناسب للدراسة، وعدم قيام المشرف الأكاديمي بما يسهل التعامل مع المقررات الدراسية ومتطلبات زيادة الدافعية لدى الطلبة، وانعكاس ذلك على تحصيلهم، إضافة إلى النقص في خدمات الإرشاد النفسي المساندة التي تسهم في زيادة مستوى التكيف لدى هؤلاء الطلبة.

## 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، وتوزيعها على عينة 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
<b>855</b>	<b>5718</b>	<b>2839</b>	<b>1333</b>	<b>1506</b>	<b>2855</b>	<b>1056</b>	<b>1823</b>	<b>المجموع الكلي</b>

#### 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%
	<b>المجموع</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

وقد احتوت الاستبانة في نهايتها على قسم مفتوح يحتوي سؤالين، هما:

أ. ما أهم المشكلات التي تواجه الطلبة في الحياة الجامعية خلال فترة الدراسة من وجهة نظر الطلبة؟

ب. ما الاجراءات المقترحة لتعزيز الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية والخاصة من وجهة نظر طلبة الجامعات بسلطنة عمان؟

#### صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق الاستبانة، تم عرضها على (18) محكما، من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال الإدارة التربوية والقياس والتقويم، في جامعة السلطان قابوس، والكلية التقنية بشناص، 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
	<b>الكلي</b>		<b>0,977</b>

## المقابلات:

في المنهج الكيفي لجمع البيانات النوعية، تم اعتماد اسلوب المقابلة الفردية شبه المفتوحة مع الطلبة؛ كأسلوب مساعد وداعم للأسلوب الكمي، بحيث توظف نتائج المقابلات لتعزيز النتائج المتحصلة بواسطة الاستبيان.

شملت عينة المقابلات الفردية (30) طالبا وطالبة، بمعدل (10) مفردات من كل جامعة من الجامعات الثلاثة؛ جامعة صحار والبريمي (جامعة خاصة)، وجامعة السلطان قابوس (حكومية). وقد شملت أسئلة المقابلات خمسة محاور، هي:

المحور الأول: ما أهم الخدمات الإدارية التي يجب أن تقدمها إدارة الجامعة لك من وجهة نظرك؟

المحور الثاني: هل توجد علاقة بين رضا الطلبة عن خبراتهم الإدارية والأكاديمية وبين توافقهم النفسي من وجهة نظرك؟ وضح إجابتك؟

المحور الثالث: هل توجد علاقة بين رضا الطلبة عن خبراتهم الإدارية والأكاديمية وبين تحصيلهم الأكاديمي من وجهة نظرك؟

المحور الرابع: ما أهم المشكلات التي واجهتك في الحياة الجامعية خلال فترة دراستك؟

المحور الخامس: ما أهم الاجراءات المقترحة لتعزيز الخدمات (الأكاديمية والإدارية) في جامعتك؟

## 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 اليه، 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)

ج. يتم تحليل أسئلة المقابلة، بحسب تحليل المضمون.

## نتائج الدراسة:

لتحديد درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة بسلطنة عمان؛

أجرت الباحثة التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان السبعة، واستخراج جداول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لعبارات محاور مستوى الرضا. وقد تم نشر تلك البيانات والجداول في مقال سابق؛ لذلك لن تعيد الباحثة عرض الجداول السبع الخاصة بتحليل تلك المحاور في هذا المقال. وستكتفي بعرض جدول ختامي يبين مجمل نتائج البيانات لجميع محاور الدراسة. يبين الجدول (4) تقديرات أفراد عينة الدراسة لجميع المحاور.

جدول (4): 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 للطلاب	3.32	0.90	متوسطة
4	7	التوافق النفسي للطلاب	3.30	0.77	متوسطة
5	1	الخدمات الادارية	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

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما العلاقة بين مستوى الرضا العام والتوافق النفسي للطلبة في الجامعات الحكومية والخاصة؟

لأجل الإجابة عن هذا السؤال، ولبيان أثر مستوى الرضا العام على التوافق النفسي للطلاب؛ تم حساب معامل الارتباط تبعاً لمعدل رضا الطلبة على جميع محاور الدراسة.

جدول (5): معامل الارتباط تبعاً لمعدل رضا الطلبة العام على التوافق النفسي للطلاب على محاور الدراسة

ت	المحور	مستوى المعنوية للرضا
1	الخدمات الإدارية	**0,625
2	التدريس	**0,660

**0,692	استراتيجية التعلم والتعليم	3
**0,573	مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال	4
**0,595	الأنشطة الطلابية	5
**0,772	المهارات والكفايات الشخصية للطلاب	6

\*\*مستوى دلالة الارتباط عند مستوى (0,01)

يلاحظ من الجدول السابق أنه توجد علاقة طردية كبيرة جداً، بين مستوى الرضا العام والتوافق النفسي للطلاب، حيث إنه كلما ارتفع مستوى الرضا زاد التوافق النفسي للطلاب، والعكس كلما انخفض مستوى الرضا العام للطلاب انخفضت نسبة التوافق النفسي للطلاب.

إذ يؤثر الضغط النفسي على مستوى التوافق النفسي لدى الطالب، مما يؤدي إلى اختلال الصحة النفسية، الأمر الذي ينعكس سلباً على مستوى الطموح، والدافعية للإنجاز وبالتالي التحصيل الدراسي (هداية، 2015). وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة عبدالله وآخرون، (2009)؛ Abdullah, et, al. التي توصلت إلى اختبار عمليات التوافق الجامعي في جامعة ماليزية، في أن التوافق مهم جداً لنجاح الطلبة في دراستهم الجامعية، وتتفق مع دراسة راشد وعلي، (2011)، ودراسة الزعبي، (2013) التي ذكرت وجود علاقة بين التوافق الدراسي والتوافق الشخصي لدى طلاب جامعة أم القرى.

وهناك دراسات، مثل دراسة عبد الرحمن، (2011) ودراسة عبدالله وآخرون، (2009) ودراسة الجمال، (2011) التي أوصت بضرورة زيادة الاهتمام بالطلاب الجامعيين، وتقديم كافة أنواع الدعم للتخفيف عما يتعرضون له من ضغوط، يمكن أن تؤثر على توافقهم النفسي والاجتماعي والدراسي.

**النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:** ما العلاقة بين مستوى الرضا العام والتحصيل الأكاديمي للطلبة في الجامعات الحكومية والخاصة؟

للإجابة عن هذا السؤال، وبيان أثر المعدل التراكمي (ضعيف، جيد، جيد جداً، امتياز) على درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية، وعلاقته بتوافقهم النفسي وتحصيلهم الأكاديمي في الجامعات الحكومية والخاصة بسلطنة عمان؛ فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لإجمالي الدراسة ومحاورها الخمسة ومن ثم تم إجراء اختبار (ت) للعينات الأربعة لكل من هذه المحاور كلا على حدة والجدول (6) يبين نتائج ذلك.

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على محاور درجة الرضا وفقاً للمعدل التراكمي

م	المعدل الأكاديمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	ضعيف	19	2,83	0,92
2	جيد	135	3,18	0,68
3	جيد جدا	169	3,34	0,71
4	امتياز	57	3,52	0,81
	المجموع	380	3,28	0,74

يوضح الجدول (6) أن أعلى متوسط حسابي بلغ (3,52) للمعدل التراكمي المرتفع ( امتياز)، يليه المعدل ( جيد جدا)، بمتوسط حسابي بلغ (3,34)، ثم المعدل التراكمي (جيد) بمتوسط حسابي بلغ (3,18)، وأخيرا المعدل الضعيف بمتوسط حسابي بلغ (2,83). ولبيان أثر المعدل التراكمي على درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والادارية وعلاقته بتوافقهم النفسي وتحصيلهم الأكاديمي في الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة بسلطنة عمان، تم حساب المتوسط الحسابي، وتم إجراء تحليل التباين الأحادي (one- way ANOVA) لتقديرات أفراد عينة الدراسة على محاور درجة رضا الطلبة الخبرات الأكاديمية والادارية وعلاقته بتوافقهم النفسي وتحصيلهم الأكاديمي في الجامعات الحكومية والخاصة وفقا لمتغير المعدل التراكمي بمستوياتها الأربعة (ضعيف، جيد، جيد جدا، امتياز) والجدول (7) يوضح ذلك.

الجدول (7): تحليل التباين الأحادي (one- way ANOVA) لتقديرات أفراد عينة الدراسة على محاور درجة رضا الطلبة وفقا لمتغير المعدل التراكمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	9,20	3	3,70		
داخل المجموعات	197,74	376	0,526	5,83	0,01
المجموع	206,94	379	-		

يتضح من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة احصائية، لصالح الطلبة ذوي المعدل التراكمي المرتفع؛ أي كلما زادت درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والادارية أثر ايجابيا على المعدل الأكاديمي للطلاب، إذ يشعر بالسعادة والارتياح وبالتالي ينعكس على المستوى الدراسي له بشكل كبير وملحوظ، والعكس إذا

انخفضت درجة الرضا أثر سلبا على المعدل التراكمي للطالب، حيث يشعر الطالب بعدم الراحة وعدم الرضا مما يؤثر على مستواه الدراسي وأداءه الجامعي.

جدول (8): معامل الارتباط للمحاور الدراسية تبعا للمعدل التراكمي للطلبة

المحور	مستوى المعنوية للمعدل التراكمي
الخدمات الإدارية	**0,222
التدريس	**0,195
استراتيجية التعلم والتعليم	**0,205
مصادر التعلم وتكنولوجيا الاتصال	*0,110
الأنشطة الطلابية	**0,135
المهارات والكفايات الشخصية للطالب	**0,189

\*\* مستوى دلالة الارتباط عند مستوى 0.01

\* مستوى الارتباط عند مستوى 0.05

يلاحظ من الجدول السابق (8) أنه توجد علاقة ارتباط قوية بين محاور الدراسة السبعة، عند مستوى دلالة الارتباط (0.01)، وعند مستوى دلالة الارتباط (0.05)، حيث بلغت درجة الارتباط نسبة (95% - 99%).

ويتبين أنّ التحصيل الأكاديمي يؤدي دورا فاعلا في إعادة النظر في المناهج والبرامج التعليمية، إذ يعكس الصورة الحقيقية لمدى فاعلية تلك البرامج في الجامعات، فعليه يعود تحديد المسار المستقبلي للطالب لتخرجه من الجامعة، لذا يعتبر التحصيل الأكاديمي متغير في غاية الأهمية لأثره الأكاديمي والنفسي في الطالب والأسرة والمجتمع (الشربيني، 2004، ص 3,4).

تتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد الرحمن، (2011) في أن وجود مستوى مرتفع من التوافق النفسي والاجتماعي؛ يؤثر على المستوى الدراسي لدى طلاب جامعة المدينة العالمية بماليزيا. وتتفق أيضا مع دراسة الجمال، (2011) التي تؤكد على العلاقة بين التوافق النفسي والتحصيل الأكاديمي والاتجاه نحو الدراسة الجامعية لدى طلبة جامعة تبوك بالسعودية؛ بعلاقة ارتباطية موجبة. وكذلك دراسة مصطفى، وآخرون، (2013) التي أجريت

على طلبة جامعة اليرموك، وأظهرت وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \leq \alpha$ )، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الحياة الضاغطة، وفي المجال الأكاديمي والمجال النفسي، تعزى للمستوى التحصيلي ولصالح الطلبة ذوي التحصيل الممتاز.

**النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:** ما أهم المشكلات التي تواجه الطلبة في الحياة الجامعية خلال مدة الدراسة من وجهة نظر الطلبة؟

تمت الإجابة عن هذا السؤال، استناداً لإجابة أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول المفتوح في نهاية الاستبيان، وتم رصد أهم المشكلات التي تواجه الطلبة في الحياة الجامعية، من وجهة نظرهم، وهي:

جدول (9): أهم المشكلات التي تواجه الطلبة في الحياة الجامعية خلال مدة الدراسة

ت	المشكلات التي تواجه الطلبة
1	عدم التوافق بين التدريب والدراسة الأكاديمية لبعض التخصصات.
2	عدم التزام بعض الأساتذة بالساعات المكتتية الخاصة بالطلبة.
3	الجامعات الخاصة تركز على الجانب المادي بالدرجة الأولى بغض النظر عن مستوى الطالب وقدراته.
4	دخول الطالب في تخصص لا يتناسب ورغباته وطموحاته المستقبلية.
5	نظام المنحى الأكاديمي في تقويم أداء الطالب بجامعة السلطان قابوس لا يتناسب مع المستوى الحقيقي للطالب.
6	المقررات الدراسية تعتمد على الجانب النظري أكثر من العملي في الدراسة.
7	قلة معرفة الطالب بالأنظمة واللوائح الخاصة بالجامعة ويقترح عمل كتيبات ارشادية وتوزيعها لطلبة السنة الأولى.
8	صعوبة التسجيل للمقررات الدراسية بداية كل فصل دراسي وسوء نظام التسجيل الإلكتروني وصعوبة الحصول على مقاعد في بعض المقررات الدراسية.
9	عدم العدالة والتحيز من قبل أعضاء هيئة التدريس لبعض الطلبة.
10	عدم وجود معايير واضحة لتقييم الطلبة في المقرر الواحد، ويقترح أن تكون علنية وتتميز بالشفافية والوضوح.
11	عدم وضوح المستقبل الوظيفي لبعض التخصصات في الجامعة.
12	عدم الأخذ بملاحظات الطلبة ومقترحاتهم الخاصة بالتخصص وبعض المشكلات الأكاديمية.
13	الشعور بالضغط النفسي.
14	عدم التركيز على الجانب التطويري في التخصصات ومواكبة المستجدات الحديثة.
15	عدم الأخذ برأي الطالب في عملية تقييم مخرجات التعلم وطرق التدريس ولا يعتبر رضا الطلبة عامل مهم في عملية التقويم.

**النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:** ما الاجراءات المقترحة لتعزيز الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية والخاصة من وجهة نظر طلبة الجامعات بسلطنة عمان؟

تمت الاجابة عن هذا السؤال، استنادا لإجابة أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني المفتوح في نهاية الاستبيان، وتم رصد أهم الاجراءات المقترحة لتعزيز الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية والخاصة من وجهة نظر طلبة الجامعات، كما يلي:

- تنوع وتطوير طرق التدريس بما يتناسب ومحتوى المقرر الدراسي.
- إعطاء الطالب مساحة من الحرية لإبداء رأيه ومقترحاته في جميع مجالات التعلم والتعليم.
- وجود برامج تعريفية للطلبة منذ دخوله الجامعة بخطة دراسية واضحة ومعلنة لجميع الطلبة الأمر الذي يشعر الطالب بالراحة النفسية والسعادة وعدم الخوف من القادم.
- زيادة التدريب الميداني للطلبة في بعض التخصصات.
- عمل كتيبات إرشادية للطلبة تجيب على جميع استفساراتهم وتساؤلاتهم.
- تمديد أوقات الاستعارة والاستفادة من مراكز التعلم بالجامعات.
- تغيير استراتيجية التعلم والتعليم لتتناسب والتخصصات العلمية.
- تعزيز التواصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وخلق علاقة إيجابية بينهم.
- مراقبة الجودة الأكاديمية ومتابعة البرامج المطروحة، وجعل رضا الطلبة من متطلبات الجودة.
- وضع صندوق لاقتراحات الطلبة أو أي آلية مناسبة.
- ابتكار نظام تسجيل الكتروني يقوم بالتسجيل التلقائي بما يتناسب ومستوى الطالب.
- قبول الطلبة في الجامعات الخاصة يجب أن يخضع لمعايير واضحة ومقننه ويراعى قدرات ورغبات الطلبة.
- استحداث قسم خاص يعني بمراجعة الاختبارات النهائية للطلبة؛ للوقوف على الأخطاء وتصويبها وإعطاء الطالب حقه بالعدالة والمساواة.
- تقليل الأعباء الإدارية لهيئة التدريس؛ ليتفرغوا بصورة أكبر للتدريس والاهتمام بالمادة العلمية.
- المرونة في القوانين والأنظمة في الجامعة ومساعدة الطالب في تخطي العثرات التي تواجهه.
- تنفيذ دورات للطلبة لمهارات المذاكرة واستراتيجياتها في السنة الاولى لهم.
- اشراك الطلبة في دورات البحث العلمي وإعدادهم ليكونوا باحثين في المستقبل.

جاءت نتائج الأسئلة المفتوحة موضحة لملاحظات أخرى لم تذكر سابقا، ومؤكدة على بعض النقاط التي تم ذكرها في أداة الدراسة حول درجة رضا الطلبة عن الخبرات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الحكومية

والخاصة بسلطنة عمان.

### تحليل أسئلة المقابلة:

تم تطبيق المقابلة على (30) طالبا وطالبة، من جامعة صحار والبريمي (جامعة خاصة)، وجامعة السلطان قابوس (حكومية)، وجاءت النتائج كالاتي:

#### الجدول (10) نتائج المقابلات مع طلبة الجامعات الثلاثة

<p><b>المحور الأول:</b> ما أهم الخدمات الإدارية التي يجب أن تقدمها إدارة الجامعة لك من وجهة نظرك؟</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>* معرفة كاملة بالحقوق والواجبات للطلاب.</li><li>* المشاركة في صنع القرارات التي تخص الطالب.</li><li>* وجود قنوات للتواصل بين إدارة الجامعة والطلبة.</li><li>* الاهتمام بمواهب الطلبة وتشجيعها.</li><li>* تقديم خدمات الإرشاد الوقائي والعلاجي للطلبة.</li><li>* بعثات دراسية للطلبة المجيدين لإكمال دراستهم العليا.</li></ul>
<p><b>المحور الثاني:</b> هل توجد علاقة بين رضا الطلبة عن خبراتهم الإدارية والأكاديمية وبين توافقهم النفسي من وجهة نظرك؟ وضح إجابتك؟</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* كلما ارتفع رضا الطلبة عن الخدمات الإدارية والأكاديمية زاد التوافق النفسي لدى الطالب.</li><li>* ارتفاع رضا الطلبة يؤدي إلى الشعور بالارتياح النفسي والسعادة.</li></ul>
<p><b>المحور الثالث:</b> هل توجد علاقة بين رضا الطلبة عن خبراتهم الإدارية والأكاديمية وبين تحصيلهم الأكاديمي من وجهة نظرك؟</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* كلما ارتفع رضا الطلبة عن الخدمات الإدارية والأكاديمية زاد التوافق النفسي وبالتالي ارتفع التحصيل الأكاديمي للطلاب.</li></ul>

**المحور الرابع:** ما أهم المشكلات التي واجهتك في الحياة الجامعية خلال فترة دراستك ؟

- \* الضغوطات الدراسية وكثرة الأعباء والواجبات التي يتم تكليفها للطالب.
- \* وجود فجوة بين الدراسة الجامعية وبين الحياة العملية في سوق العمل.
- \* الخطة الدراسية غير واضحة للطلبة ودمج بعض المقررات الدراسية القديمة مع الخطة المستحدثة.
- \* عدم إعطاء الطالب فرصة لإعادة المادة الدراسية التي أخفق فيها في بعض الجامعات.
- \* تطبيق أساليب وطرق تقليدية في التدريس تركز على الحوار والنقاش غالبا في التدريس ولا توجد أنشطة تطبيقية.

- \* ضعف التوافق بين التدريب والدراسة الأكاديمية لبعض التخصصات.
- \* بعض الجامعات الخاصة تركز على الجانب المادي بالدرجة الأولى بغض النظر عن مستوى الطالب وقدراته.
- \* يعاني الطلبة من الظلم بسبب نظام المنحى الأكاديمي في تقويم أداء الطالب بجامعة السلطان قابوس والذي لا يتناسب مع المستوى الحقيقي للطالب.
- \* بعض المقررات الدراسية يطغى عليها الجانب النظري أكثر من العملي في الدراسة.
- \* قلة معرفة الطالب بالأنظمة واللوائح الخاصة بالجامعة ويقترح عمل كتيبات ارشادية وتوزيعها لطلبة السنة الأولى.
- \* صعوبة التسجيل للمقررات الدراسية بداية كل فصل دراسي وسوء نظام التسجيل الإلكتروني وصعوبة الحصول على مقاعد في بعض المقررات الدراسية.
- \* قلة العدالة، والتحيز من قبل أعضاء هيئة التدريس لبعض الطلبة.
- \* عدم وجود معايير واضحة لتقييم الطلبة في المقرر الواحد، ويقترح أن تكون علنية وتتميز بالشفافية والوضوح.
- \* عدم الأخذ بملاحظات الطلبة ومقترحاتهم الخاصة بالتخصص وبعض المشكلات الأكاديمية.

**المحور الخامس:** ما أهم الاجراءات المقترحة لتعزيز الخدمات (الأكاديمية والإدارية) في جامعتك؟

- \* تطبيق طرق وأساليب حديثة في التدريس بما يتناسب ومحتوى المقرر الدراسي.
- \* إعطاء الطالب مساحة من الحرية لإبداء رأيه ومقترحاته في جميع مجالات التعلم والتعليم.

- \* وجود برنامج تعرفي فعال للطلبة في الأسبوع الأول من الدراسة الجامعية يتم فيه توضيح الخطة الدراسية والبرامج المقدمة للطلبة.
- \* تكثيف التدريب الميداني العملي للطلبة في بعض التخصصات.
- \* عمل كتيبات إرشادية للطلبة تجيب على جميع استفساراتهم وتساؤلاتهم.
- \* تمديد أوقات الاستعارة للفترة المسائية والاستفادة من مراكز التعلم بالجامعات.
- \* تغيير استراتيجية التعلم والتعليم لتناسب والتخصصات العلمية.
- \* وجود علاقة ايجابية بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- \* مراقبة الجودة الأكاديمية ومتابعة البرامج المطروحة وجعل رضا الطلبة من متطلبات تطبيق الجودة.
- \* وضع معايير واضحة ومقننة لقبول الطلبة في الجامعات الخاصة تتناسب وقدرات ورغبات الطلبة.
- \* إعطاء الطالب فرصة مراجعة درجاته، للتأكد من صحتها يشعر الطالب بالراحة النفسية.
- \* تقليل الأعباء الإدارية لعضو هيئة التدريس؛ ليتفرغ بصورة أكبر للتدريس والاهتمام بالمادة العلمية.
- \* المرونة في القوانين والأنظمة في الجامعة، ومساعدة الطالب في تخطي العثرات التي تواجهه.
- \* تدريب الطلبة كيفية القيام بالبحوث العلمية وإعدادهم ليكونوا باحثين في المستقبل.

### 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.
- الجمال، سمية أحمد (2011). السعادة النفسية وعلاقتها بالتحصيل الدراسي والاتجاه نحو الدراسة الجامعية لدى طلاب جامعة تبوك. السعودية.
- الحجار، رائد والمبحوح، أحمد (2008). رضا طلبة جامعة الأقصى من جودة الخدمات في عملية التسجيل والإرشاد الأكاديمي، فلسطين، جامعة الأقصى.
- 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.

- الخوالدة، عايدة والمجالي، غدير وعبد، يحيى (2012). دراسة منشورة. درجة رضا طلبة جامعة جرش عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم وعلاقتها ببعض المتغيرات. *مجلة بحوث التربية النوعية*. مصر. العدد 24.
- راشد، محمد يوسف، وعلي عيسى (2011). التوافق الدراسي والشخصي والاجتماعي بعد توحيد المسارات في مملكة البحرين. *دراسة ميدانية. مجلة جامعة دمشق*. المجلد 27. ص 701.
- الريفي، محمد اسحق (2009). مسؤولية الجامعة في تحقيق نهضة أمتنا، *مجلة التجديد العربي*.
- الزعيبي. أحمد محمد (2013). الرضا عن الاختصاص الدراسي عند طلاب جامعة أم القرى وعلاقته بتوافقهم النفسي والاجتماعي وتحصيلهم الدراسي. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس*. سوريا. مجلد (11). العدد(3).
- الزعيبي. أحمد محمد (2013). الرضا عن الاختصاص الدراسي عند طلاب جامعة أم القرى وعلاقته بتوافقهم النفسي والاجتماعي وتحصيلهم الدراسي. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس*. سوريا. مجلد (11). العدد(3).
- شاهين، محمد أحمد. (2009). مشكلات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة. *مجلة اتحاد الجامعات العربية*, 53, ص 193-594.
- الشربيني، زكريا، أحمد وبلقيته، نجيب محفوظ. (2004). *علاقة التحصيل في مادة العلوم والعادات والاتجاهات الدراسية لدى تلاميذ الصف السادس*. دراسة منشورة.
- الطويل، هاني عبد الرحمن. (2005). *إيدال في إدارة النظم التربوية الإدارة بالإيمان*. ط1. عمان: دار وائل.
- عبد الرحمن، جمال الدين محمد. (2011). التوافق النفسي والاجتماعي والدراسي في أوساط الطلاب. جامعة ماليزيا. دراسة منشورة.
- الغافري، حمد حمود. (2002). *مشكلات طلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقتها ببعض المتغيرات*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.
- القحطاني، عبد المحسن والهاجري، سالم سعد. (2013). درجة رضا طلبة جامعة الكويت عن كفايات المرشد الأكاديمي وعلاقته بقرار استمرارهم في الدراسة. *دراسة ميدانية في ضوء النموذج التكاملي*. *مجلة كلية التربية*. عين شمس. مصر. المجلد (2). العدد (37).
- 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 والشريفين، 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.
- هداية، بن صالح. (2015). الضغط النفسي وتأثيره على التوافق المدرسي لدى المراهق المتمدرس. دراسة ميدانية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الشهيد حمة لخضر. العدد 11. ص 87.
- 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

- Abdullah, M. C., Elias, H., Mahyuddin, R. & Uli, J. (2009): Adjustment among First Year Students in a Malaysian University. European Journal. of Social Science, 8(3), pp. 496-505.
- Boamah , J. (2009).The Structure of Student Satisfaction With college Services : a latent Class model Alliant International Unversity. Journal of Case Studies in education., 1-3.
- Ismail, N. (2009) . Mediating Effect of Information Satisfaction on College Choice , Oxford Business & Economics Conference, Uk,p. 1-19.
- Klapan, A., (2001). "Educational needs of the adults-The key question of andragogy". Paper presented at the international andragogical school in Bosnia and Herzegovina (Sarajevo, Bosnia, May 25-27.

## ARABIC REFERENCES IN ROMAN ALPHABET

- Albaluwshi, Ya.Ea. (2003), Almushkilat Al'iidariat Lil'anshitat Altulaabiat Bijamieat Alsultan Qabus. Dirasat Tahliliati. Risalat Majistir Ghayr Manshuratin, Jamieat Alsultan Qabus. Masqat. Saltanat Eaman.
- Aljamali, Si. 'A. (2011). Alsaeadat Alnafsiat Waealaqatuha Bialtahsil Aldirasii Walaitijah Nahw Aldirasat Aljamieiat Ladaa Tulaab Jamieat Tbk. Alsaediati.
- Alhijaar, Ra. Walmabhuha, 'A. (2008). Rida Talabat Jamieat Al'aqsa Min Jawdat Alkhadamat fi Eamaliat Altasjil Wal'iirshad Al'akadimi, Filastin, Jamieat Alaiqsa.
- Hasanu, Shi. (2012). Altaelim Aleali (Astithmar Aleuqul Bayn Alwaqie Walmamuli). Majalat Alwaey Alaslami. Aleadad (558).
- Alhusaynatu, Si. '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. Almujuhad 25. Aleadad Althaani. S 285-312.
- Alkhalidatu, Ea. Walmajali, Gh. Waeabduh, Y. (2012). Dirasat Manshurati. Darajat Rida Talabat Jamieat Jarsh Ean Tabieat Alkhadamat Almuqadamat Lahum Waealaqatiha Bibaed Almutaghayirati. Majalat Buhuth Altarbiat Alnaweiati. Masra. Aleadad 24.
- Rashid, Mi. Y. Waealay, Ea. (2011). Altawafuq Aldirasu Walshakhsu Walaijtimaeiu Baed Tawhid Almasarat Fi Mamlakat Albahrini. Dirasatan Maydaniatun. Majalat Jamieat Dimashqa. Almujuhad 27. S 701.
- Alriyfi, Mi. A. (2009). Maswuwliat Aljamieat fi Tahqiq Nahdat 'Amatina, Majalat Altajdid Alearabii.
- Alzuebi. 'A. Ma. (2013). Alrida Ean Alaikhtisas Aldirasii Eind Tulaab Jamieat 'Um Alquraa Waealaqatih Bitawafuqihim Alnafsi Walaijtimaeii Watahsilihim Aldirasi. Majalat Aitihad Aljamieat Alearabiat

Liltarbiat Waeilm Alnafsi. Suria. Mujalad (11). Aleudad(3).

- Shahin, Ma. 'A. (2009). Mushkilat Aldaarisin fi Jamieat Alquds Almaftuhati. Majalat Aitihad Aljamieat Alearabiati,53. Sa594-193.
- Alshirbini, Zi. 'A. Wabilfaqihi, Na. Ma. (2004). Ealaqat Altahsil fi Madat Aleulum Waleadat Walaitijahat Aldirasiat Ladaa Talamidh Alsafi Alsaadisi. Dirasat Manshura
- Altawila, Ha. Ea. (2005). 'libdal fi 'lidayat Alnuzum Altarbawiat Al'idarat Bial'iimani. ta.1 Eaman: Dar Wayil.
- Eabd Alrahman, Ji. Aldu. (2011). Altawafuq Alnafsiu Walajitmaeiu Waldirasiu fi 'Awasiit Altulaabi. Jamieat Malizya. Dirasat Manshurati.
- Alghafri, Ha. Ha. (2002). Mushkilat Talabat Jamieat Alsultan Qabws Waealaqatuha Bibaed Almutaghayirati. Risalat Majistir Ghayr Manshuratin, Jamieat Alsultan Qabus, Saltanat Eaman.
- Alqahtani, Ei. Al. Walhajri, Su. Si. (2013). Darajat Rida Talabat Jamieat Alkuayt Ean Kifayat Almurshid Al'akadimii Waealaqatih Biqarar Aistimrarihim fi Aldirasati. Dirasat Maydaniatan fi Daw' Alnamudhaj Altakamuli. Majalat Kuliyyat Altarbiati. Eayn Shams. Masr. Almujuhad (2). Aleudad (37).
- Muhamad, A. Ea. (2001). Al'iirshad Al'akadimiu Waealaqatuh Bialtawafuq Alnafsiu Waltahsil Aldirasii Ladaa Tulaab Aljamieat Alsuwdaniati, Dirasat Maydaniatun, Jamieat 'Afriqia Alealamiati. Majalat Dirasat 'Afriqiatin. Dirasat Manshura.
- Mustafaa, Mu. Ba. Walshirifayni, '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. Kh. (2014). Bahath 'Ijrayiyun Ean Altahsil Aldirasi. Multaqaa Albadr Alfikri. Dirasat Manshuratan. Saltanat Eaman.
- Hidayatu, Bi. Si. (2015). Aldaght Alnafsiu Watathiruh Ealaa Altawafuq Almadrasii Ladaa Almurahiq Almutamadirisii. Dirasat Maydaniata. Majalat Aldirasat Walbuhuth Alajitmaeiatii. Jamieat Alshahid Hamat Likhadr. Aleudad 11. S 87.
- Alhanayiy, Kha. (2012). Almushkilat Al'idariyat Likhadamat Wal'anshitat Altulaabiati Alati Tuqadimuha Eimadat Shuuwn Altulaab Bijamieat Alsultan Qabws Min Wijhat Nazar Aleamilin Fiha. Risalat Majistir. Jamieat Mutata. Eaman.