

مدى رضا الطلبة عن البرامج الدراسية

المقدمة لهم في كلية التربية / الجامعة العراقية

م.م. انغام اسماعيل ذياب كلية التربية - الجامعة العراقية

م.م. طيبة سرمد محمد / شعبة الارشاد والتوجيه التربوي- الجامعة العراقية

السيد: محمد محمود حميد كلية التربية - الجامعة العراقية

مستخلص:

هدف البحث إلى تقصي مدى رضا الطلبة عن البرامج الدراسية في كلية التربية الجامعية المقدمة لهم، والكشف عن دلالة الفروق في درجة رضا افراد البحث عن البرامج الدراسية تبعاً لمتغيرات الجنس والتخصص (علمي وانساني) ونوع الدراسة (دبلوم عالي، ماجستير): وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي وتم تصميم استبانة وتقنيها ثم تطبيقها على عينة البحث من طلبة وطالبات الدبلوم والماجستير على عينة بلغت (101) طالب وطالبة. تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. وأظهرت نتائج البحث رضا طلبة الدراسات العليا عن البرامج الدراسية المقدمة لهم في كلية التربية، وكشفت النتائج عن فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن البرامج الدراسية بين الذكور والاناث وكذلك بين التخصص العلمي والانساني وكذلك بين لدبلوم العالي والماجستير. وقدم الباحثان بعض التوصيات والمقترحات. الكلمات المفتاحية: الجامعة العراقية، طلبة الجامعة، رضا الطلبة. البرامج الدراسية.

The extent of students' satisfaction with the study programs offered to them at the College of Education, Iraqi University

Abstract :

The research aimed to investigate the extent of students' satisfaction with the academic programs at the University College of Education offered to them, and to reveal the significance of the differences in the degree of satisfaction of individuals searching for the academic programs according to the variables of gender, specialization (scientific and humanities), and type of study (higher diploma, master's): The researchers used Descriptive approach: A questionnaire was designed, codified, and then applied to the research sample of male and female diploma and master's students, on a sample of (101) male and female students. Arithmetic means and standard deviations were calculated. The results of the research showed the satisfaction of graduate students with the study programs offered to them in the College of Education. The results revealed statistically significant differences in the degree of student satisfaction with the study programs between males and females, as well as between the scientific and humanities specializations, as well as between the higher diploma and the master's degree. The researchers presented some recommendations and suggestions.

مشكلة البحث :

تتعدد الجهات والاقسام التي تسعى جاهدة لتقديم الخدمات للطلبة في التعليم الجامعي، اذ تتضافر الجهود في النهاية لخلق جو تعليمي مشرق وتطوير خطة تربوية تحقق اهداف الحياة وانطلاقاً من الاطر التربوية الحديثة توفر الجامعة أنشطة مختلفة هدفها تطوير وصقل شخصية الطالب ورعاية سلوك الطلبة من خلال برامج مدروسة لتنمية روح المسؤولية والانتماء لديهم وتهيئة مناخ جامعي مناسب له وإتاحة الفرصة لأكبر عدد ممكن من الطلبة لتحقيق رغباتهم وهواياتهم بأنواعها المختلفة وتوفير عوامل السلامة والصحة العامة للطلبة، وذلك من خلال توفير عيادة طبية مجهزة بشكل دائم طوال فترة دوام الطلبة، تهتم ببرامج التوعية الصحية وإجراء الفحوصات الطبية الدورية وتشرف على جوانب الصحة العامة في الجامعة، وتوفير بنية متكاملة لخدمة الطلبة مثل كافيتريا الطلبة التي تقدم خدمات غذائية صحية متميزة وتوفير المكتبة التقليدية والالكترونية بمحتواها الغني بمصادر التعلم ومواقعها الجاذبة للدراسة والتسهيلات في الوصول الى المعلومة وإتاحة الفرصة امام الطلبة للبحث العلمي (العمرات والثوابية، 2011: 86).

كل هذه الخدمات لم تحقق غاياتها ما لم تحصل على درجة رضا مقبولة من جانب الطلبة، ويتحقق الرضا عن الخدمات بشكل عام عندما يحدث توافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلاً من نواتج وما يرغب فيه الفرد من هذه النواتج فكلما حصل الفرد على نواتج ذات قيمة، كلما شعر بالرضا، ويمكن ان يتحدد الرضا بعدد من العوامل منها

التباعد، فالرضا يتحقق من التقارب بين النواتج التي يرغب الفرد في تحقيقها وتلك التي يحصل عليها فعلاً في مجال عمله أو دراسته، وشعور الفرد بالعدالة عند حصوله على ما يعتقد انه يستحقه، والموقف الشخصي المسبق للفرد يمكن ان يؤثر على مستوى شعوره بالرضا بالرغم من المتغيرات الايجابية في البيئة (حسن، 2002).

ومن خلال خبرة الباحثين في العمل الأكاديمي، تولدت لديهما القناعة بوجود قصور في متابعة وتقصي رضا الطلبة، وعلى الرغم من شكوى الطلبة من الإحساس بالاغتراب داخل الحرم الجامعي وتدني الخدمات الأكاديمية والمساندة، لم تسع الجامعات العراقية إلى تقصي رضا الطلبة بشكل فعلي وعلمي. واكتفت بالتواصل الشفوي الفردي أو لقاءات المسؤولين مع الطلبة أحياناً أو من خلال عملية تقييم أعضاء الهيئة التدريسية. ولهذا تأتي هذه الدراسة لتقصي درجة رضا طلبة الجامعة العراقية عن الخدمات الجامعية؛ وتحديداً فإن الدراسة تسعى للإجابة عن السؤال الآتي:

(ما مدى رضا طلبة الدبلوم العالي والماجستير في كلية التربية الجامعة العراقية عن البرامج الدراسية المقدمة لهم) ؟

أهمية البحث :

تعد مرحلة التعليم الجامعي من اهم المراحل التعليمية التي يمر بها الطلبة اذ تصقل فيها شخصياتهم وتتكون فيها ذواتهم ويكملون فيها عملية تنشئتهم وتعليمهم النظامي بما يؤهلهم للالتحاق بسوق العمل وتسخير الطاقات الكامنة بداخلهم لخدمة اوطانهم ومجتمعاتهم، ولذلك تسعى الدول الى انشاء العديد من الجامعات وتوفير تعليم جامعي متميز لطلبتها يحقق لهم اقصى درجات

والإرشاد الأكاديمي والاجتماعي والنفسي له وقت الحاجة أو تتيح له الفرصة لممارسة هواياته المختلفة وصقل شخصيته واستغلال وقت الفراغ أفضل استغلال وتوفير الرعاية الصحية له . وتتمثل أهمية الخدمات الطلابية على النحو الآتي :

• الخدمات الطلابية وسيلة لتحقيق النمو المتكامل للطلبة، فهي تساهم في تهيئة الظروف المناسبة لزيادة فاعلية عمليات التعلم والتعليم، وتوفير فرص واسعة وكثيرة للمواقف والعلاقات الاجتماعية المرغوبة .

• الخدمات الطلابية تقلل من الفوارق الاقتصادية والاجتماعية بين الطلبة بما يساهم في تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية ويجعله واقعاً ملموساً .

• الخدمات الطلابية تعين على التحصيل الدراسي وتحقيق الاهداف المتوخاة من المؤسسة التعليمية، وذلك من خلال توفير الظروف المناسبة لعمليات التعليم والتعلم .

• الخدمات الطلابية وسيلة لحل المشكلات الاجتماعية للطلبة وحمايتهم من الانحراف، وذلك من خلال ما يقدم للطلبة من اعانات مالية وقروض، فضلاً عن خدمات الإقامة والتغذية وغيرها (الدهشان، 2003 : 5-6).

وقد اكدت العديد من الدراسات أهمية تقييم الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة وضرورة ان تتصف بالجودة والتميز لتحقيق العملية التعليمية اهدافها وأهمية التعرف على انسب الطرق الملائمة التي يمكن من خلالها تقديم تلك الخدمات مثل دراسة جالانت وزاو (Gallant & Zhao, 2011) ودراسة بيرلسون (Burlison, 2010) .

التعلم والمعرفة داخل الجامعة، ولا يتوقف الاهتمام عند هذا القدر فقط بل تسعى الجامعة ايضاً الى توفير الرعاية المتكاملة للطلبة في مختلف المجالات سواء داخل قاعات الدراسة أو خارجها، بل وتمتد هذه الرعاية في كثير من الاحيان خارج اسوار الحرم الجامعي من خلال توفير الظروف التي تيسر لهم حياتهم التربوية والمعيشية، والتصدي للمشكلات التي تواجههم وتقلل من شعورهم بالاغتراب، ولذلك تحرص كل جامعة على توفير العديد من الخدمات لطلبتها من بينها الاسكان الجامعي، والتغذية، والمكتبات، وخدمات الرعاية الصحية الوقائية والعلاجية، فضلاً عن المساعدات المادية والعينية لمن لا تمكنهم ظروفهم الاسرية من الاستمرار في الدراسة (الدهشان، 2003 : 1).

فالبرامج الطلابية هي كل ما يمكن ان تقدمه الجامعة لطلبتها من اجراءات وتسهيلات ووسائل ومساعدات تدعمهم معنوياً وأكاديمياً ومهنياً اثناء الدراسة وبعدها .

وتعد البرامج الدراسية عنصراً مكماً للمهمة الشاملة للتعليم الجامعي تستهدف تحقيق واحد أو أكثر من الاغراض الآتية :

- التزويد بالخدمات التنظيمية الاساسية .
- تعليم مهارات الحياة .
- توفير روابط بين الطلبة يمكن للطلبة من خلالها ان يوحّدوا خبراتهم ومعارفهم ويتبادلونها (الجهني، 2009 : 24).
- وللخدمات الطلابية أهمية كبيرة في دعم العملية التعليمية للطلّاب ومساعدته في زيادة تحصيله وتعميق استفادته الأكاديمية، كما تؤدي الخدمات الطلابية دوراً مهماً في التنمية المتكاملة لشخصية الطالب الجامعي وتطوير مهاراته وتقديم النصّح

كما أوصت العديد من الدراسات مثل دراسة (الجهني، 2009) ودراسة (العمرات والثوابية، 2011) بضرورة مشاركة الطلبة في تقويم الخدمات الطلابية بمختلف محاورها وإبداء آرائهم فيما يتعلق بمستوى تلك الخدمات والاستفادة بتلك الآراء في تطوير الخدمات التي تقدمها الجامعة للطلبة وكذلك الحرص على تعميم الخدمات الطلابية على جميع الطلبة .

تأتي أهمية البحث الحالي على النحو الآتي:

- محاولتها تقصي درجة رضا الطلبة عن البرامج الجامعية التي تقدمها الجامعة العراقية .
- يؤمل أن تساعد القيادات الجامعية في استخدام نتائج البحث، بما يحقق درجة عالية من الرضا لدى الطلبة.

- من المتوقع أن تفيد نتائج البحث عمادات شؤون الطلبة ودوائر الجامعة ومراكزها، كمراكز الإرشاد ودائرة القبول والتسجيل والمكتبة .
- يؤمل أن تساعد الباحثين لدراسة رضا الطلبة في مختلف مؤسسات التعليم العالي.

أهداف البحث :

التعرف على درجة رضا طلبة الدبلوم والماجستير كلية التربية الجامعة العراقية عن البرامج الدراسية التي تقدمها لهم الجامعة، كما يسعى البحث الى الكشف عن وجود فروق في استجابات الطلبة بشأن رضاهم عن البرامج الدراسية التي تقدمها لهم الجامعة ترجع الى متغيرات الجنس والتخصص (علمي، انساني) ونوع الدراسة (دبلوم عالي، ماجستير) .

حدود البحث :

• اقتصر هذا البحث على طلبة الدبلوم العالي والماجستير ذكور وإناث وللتخصصات العلمية

والانسانية .

• خريجي وطلبة الدراسات العليا من العام 2015 الى عام 2023 .

تحديد المصطلحات

الرضا Satisfaction: عرفه كوتلر (Kotler, 2001) : دالة على الأداء المدرك والمتوقع من قبل الطالب، ففي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن الطالب يكون في حالة عدم السرور أو الاستياء، وفي حالة تطابق الأداء مع المتوقع فإن الطالب سيشعر بالسعادة والرضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء ما هو متوقع من قبل الطالب، فإنه يتحول من الرضا إلى الولاء للمنظمة، وسيرتبط ارتباطاً وثيقاً بها (Kotler, 2001,36).

رضا الطلبة Students` Satisfaction

سيف (Saif, 2014) : شعور الشخص بالسعادة عندما تتحقق احتياجاته (Saif, 2014: 175) التعريف الاجرائي : هي الدرجة الكلية التي تقيسها فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض .

الاطار النظري

النظرية المستخدمة

- **نظرية التبادل الاجتماعي**

Social Exchange Theory

يعتمد الباحثان على نظرية التبادل التي تركز على دراسة سلوك الافراد داخل المؤسسات ودراسة الدوافع أفضلًا عن تأكيدها على ان البناء الاجتماعي يُعد نتاجاً للتبادل الاجتماعي بين الافراد .

ظهرت هذه النظرية في بريطانيا وفرنسا والولايات المتحدة الامريكية منذ منتصف القرن العشرين إذ تُعد من احدث نظريات علم الاجتماع والانثروبولوجي، وقد تأسست على ايدي العديد

المدخلات والمخرجات، ويفترض ذلك المنظور ان الافراد يشكلون ويدعمون علاقاتهم (الدليمي وسلطان، 2014: 59).

ومن خلال ما سبق، يظهر للباحثين مدى توافق ما ورد من اسئلة في البحث وما جاءت به هذه النظرية، اذ يمكن توظيف افتراضات النظرية لخدمة أهداف البحث .

دراسات سابقة:

تناول الباحثان القضايا والمشكلات التي تواجه الطلبة في الجامعات، وفيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات:

أجرت بلشير (Belcheir, 1998) دراسة هدفت تقصي مدى رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي في جامعة بوينز الحكومية في أميركا على عينة من 24 شعبة والتي شكلت 890 طالباً، وقد شملت أداة الدراسة ثلاثة مجالات وهي الجهة التي تقوم بالإرشاد والنقاط التي يتم مناقشتها أثناء عملية الإرشاد، وانطباع الطالب عن المرشد، ومدى رضاه عن عملية الإرشاد. وقد أظهرت الدراسة أن رضا الطلبة جاء بدرجة عالية عندما يتم الإرشاد من قبل مركز الإرشاد بالمقارنة مع أعضاء اللجنة التدريسية، كما كانت انطباعات الطلبة عن المرشد بأنه مشجع ومبادر وإنساني يحترم الطالب.

كما قامت هارمون (Harmon, 1999) بدراسة الرضا لدى طلبة البكالوريوس والذين هم دون سن 25 عاماً بالمقارنة مع منهم أكبر سناً في جامعة ويلمينغتون (Wilmington) في ولاية دلاوير Delaware في الولايات المتحدة على عينة قوامها (609) طالب دون سن 25 عاماً و(1129) أكبر سناً، وقد خلصت الدراسة أن المجموعتين أشارتا أن العوامل الأكثر أهمية والتي تؤدي إلى

من العلماء وهم (تي. ثيبوت، الفرنسي T.Thiabut) و (أج كيللي، الانكليزي H.Kelley) و (جورج هومانز G.Homans). و بيتر بلاو (Peter Blau الأمريكيين). إذ يبدأ التبادل الاجتماعي عند (هومنز) من تفاعل الافراد التقابلي وجهاً لوجه عاكساً لوجه النفسية والاقتصادية والاجتماعية لتكون قاعدة لعملية التبادل ذات اهداف وغايات اجتماعية كالسمعة والاعتبار والاحترام والتقدير والنفوذ الاجتماعي، فيما ينظر (امبرسون) الى ان العلاقة التبادلية تتحول عبر الزمن من حالة عدم توازن الى حالة توازن (الغريب، 2016: 29). ان نظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange Theory وتطلق عليها احيانا بعض المصادر بنظرية الربح والخسارة Psy-chic Profit Theory في علم النفس الاجتماعي لتفسير كيف يتطور التفاعل الاجتماعي في الجماعات الصغيرة الى الايجابية فيظهر التعاون والتناسك او الى السلبية فيظهر الصراع والتفكك واتفقوا في ذلك مع علماء التعلم على ان اثابة السلوك تدعّمه وتقويه وعدم اثابته تضعفه وتطفئه لكنه اشترط في الثواب ان يكون ذا قيمة نفسية عند الشخص المثاب حتى يشعر بالربح النفسي ولا يشعر بالخسارة النفسية التي يتعرض لها عندما يعاقب او يحصل على ثواب بسيط من التفاعل مع الآخرين. وافترض هومانز ان الشخص يستمر في التفاعل الاجتماعي اذا كانت الاثابة مساوية او تفوق في قيمتها النفسية قيمة السلوك الذي بذله في الحصول عليها اي عندما يكون رابحاً نفسياً، ويتوقف عن التفاعل او يتفاعل تفاعلاً سلبياً اذا عوقب او حصل على ثواب اقل من التكلفة اي عندما يكون خاسراً نفسياً (مرسي، 1995: 97). كما ان عملية التبادل التي تتم بين الافراد والتنظيمات تحقق نوعاً من التوازن بين

والصحية والاقتصادية. وكانت أكثر المشكلات التي يواجهها الطلبة الواسطة في دوائر الجامعة، وعدم عدالة المدرسين مع الطلبة والتركيز على الجانب النظري في التدريس وعدم التنوع في أساليب التدريس وعدم توفر الأماكن الترفيهية، وتبين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي من حيث الخدمات لصالح الذكور، أما من النواحي النفسية فقد كانت الإناث أكثر تأثراً بها من الذكور، أما من حيث متغير الكلية فقد أظهر طلبة كلية التربية شعوراً بالمعاناة أكبر من طلبة كلية العلوم.

أما لال (1999) فقد قام بدراسة رضا طلبة الدراسات العليا في ثلاثة من كليات التربية في ثلاث جامعات سعودية على عينة بلغت 90 طالباً وطالبة، وقد خلصت الدراسة أن مستوى الرضا كان متوسطاً ولم يكن هناك أثر لمتغير الجنس أو للتخصص الأكاديمي على درجة الرضا.

وقامت آل مشرف (2000) بدراسة مشكلات طلبة جامعة صنعاء وحاجاتهم الإرشادية على عينة مكونة من 257 طالباً وطالبة في السنة الأولى والرابعة من التخصصات النظرية والعلمية. وبينت النتائج أن مشكلات الطلبة كانت على التوالي: مجال الإرشاد ثم المجال الدراسي والقيمي والنفسي المعرفي والانفعالي والمجتمع والأسري وأخيراً الصحي. وقد كشفت الدراسة عن فروق تعزى لمتغير التخصص، حيث اتضح أن طلبة التخصصات العلمية يعانون أكثر من طلبة التخصصات النظرية في مجال الإرشاد، أما من حيث الجنس فقد اتضح أن الذكور يعانون من المشكلات في المجال القيمي والإرشادي أكثر من الإناث، أما متغير المستوى الدراسي، فقد أظهر طلبة السنة الرابعة معاناة في

الرضا هي البرامج الأكاديمية ونوعية التدريس وتوفير أعضاء الهيئة التدريسية الأكفاء ومحتوى المساق الدراسي والاهتمام بالطلاب والسلامة والأمن في الحرم الجامعي، وصيانة الحرم الجامعي ومساعدة الإداريين والاهتمام من قبل أعضاء الهيئة التدريسية وأعداد الطلبة في الشعبة الصفية. واتفقت المجموعتان على عدم الرضا عن مواقف السيارات والخدمات المكتبية وتوافر أجهزة الحاسوب، ولقد أبدى الطلبة دون 25 سنة اهتماماً من حيث الشعور بالانتفاء والمساعدات المالية والبرامج الرياضية والأنشطة ومعرفة ما يدور في الحرم الجامعي ووجود قنوات اتصال للتعبير عن شكواهم.

وجاءت دراسة التوايه وخليفات والشريفة (1999)، بهدف دراسة المشكلات التي يواجهها طلبة كلية العلوم والآداب (جامعة الحسين حالياً) على عينة تكونت من 229 طالباً وطالبة، وقد أظهرت الدراسة أن أهم المشكلات حسب مجالاتها كانت المجال الصحي فالمجال الاقتصادي، فالإداري ثم الأكاديمي، وأخيراً الاجتماعي والنفسي. ولم تظهر أية فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في المجال الاقتصادي والصحي والإداري والأكاديمي. ولم يكن هناك فرق يعزى لمتغير التخصص أو الدخل. إلا أنه ظهرت فروق تبعاً لمتغير السنة الدراسية حيث واجه طلبة السنة الأولى مشاكل أكثر من طلبة السنة الثانية.

أما وريكات (1999) في دراسته حول مشكلات طلبة جامعة مؤتة وحاجاتهم الإرشادية على عينة بلغت 935 طالباً وطالبة في مرحلة البكالوريوس، فقد خلص إلى أن مشكلاتهم كانت متواترة كالتالي: المجال الأكاديمي ثم الخدمات والإدارة ثم المشكلات النفسية ويليها الاجتماعية

(Cary et al, 2002) للكشف عن الرضا من وجهة نظر الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة ميد ويسترن في الولايات المتحدة على عينة قوامها (692) طالباً وطالبة؛ منهم (397) طالبة، و(295) طالباً، و(174) عضو هيئة تدريس؛ (66) من الذكور، و(155) من الإناث، وقد بينت النتائج أن مستوى رضا الطلبة عن مجال الاهتمام بالأفراد أقل من مستوى أعضاء الهيئة التدريسية، وظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية من حيث الاستجابة للتنوع الثقافي، حيث أبدى الطلبة حيادهم حول مستوى الرضا فيما أبدى أعضاء الهيئة التدريسية مستوى متوسطاً من الرضا.

وفي دراسة حول رضا الطلبة قام بها مركز الأبحاث في جامعة Rowan في ولاية نيوجرسي بالولايات المتحدة (Office of Institutional Research and planning, 2003) على عينة عشوائية مؤلفة من 111 شعبة، وقد تم استخدام أداة رضا الطلبة (SSI) Student Satisfaction Inventory تضمنت فعالية التدريس، والخدمات الجامعية، والإرشاد الأكاديمي، والمناخ الجامعي، وفعالية التحليل، والأنشطة الطلابية، والاستقطاب والمساعدات المالية، والسلامة، والأمن الجامعي، والتركيز على الطالب كمحور للعملية التربوية، وقد كان مجال السلامة والأمن ثم الإرشاد الأكاديمي يليها فعالية التدريس أهم المجالات بالنسبة للطلبة، ولقد أبدى الطلبة رضاهم عن جميع المجالات باستثناء السلامة والأمن ثم إجراءات التسجيل. وقامت العامري (2003) بدراسة هدفت إلى تقصي المشكلات الأكاديمية لدى طلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة واشتملت عينة الدراسة

الإرشاد أكثر من طلبة السنة الأولى.

أما لو (Low, 2000) فقامت بدراسة حول رضا الطلبة للفترة الواقعة بين 1995/1994 - 1997/1998 م مستخدمة أداة رضا الطلبة لتقييم توقعاتهم من الخبرة الجامعية على عينة قوامها 423003 طالباً من 745 كلية وجامعة، وقد أظهرت الدراسة أن كليات المجتمع كان أداؤها أفضل من الكليات والجامعات التي تمنح درجة البكالوريوس وقد أبدى الطلبة اهتماماً حول تدني نوعية الإرشاد الأكاديمي ومدى استجابة الجامعات إلى احتياجات الطلبة من الأقليات والسلامة والأمن الجامعي. وفي دراسة قام بها جاقتيك وكيشلي (Jagatic and Keashly, 2000) حول التفاعل السلبي بين أعضاء الهيئة التدريسية وطلبة الدراسات العليا، على عينة من 163 طالباً، وقد خلصت الدراسة أن الطلبة قد أبدوا تدمراً من الإهمال وعدم الكياسة في التعامل والتمييز العرقي والتحرش الجنسي.

وأجرى أبو قديس (2002) دراسة لتقصي درجة رضا طلبة الدفعة الأولى بالجامعة الهاشمية عن الخدمات التي قدمتها الجامعة، والخبرات التي اكتسبوها، وقد شملت عينة الدراسة 286 طالباً وطالبة من كلية العلوم والآداب، والاقتصاد والعلوم الإدارية وكلية العلوم التربوية، وقد خلصت الدراسة أن الطلبة اظهروا درجة عالية من الرضا عن الخبرة الجامعية بشكل عام، من حيث بناء علاقات مع الآخرين وإدارة الوقت والحديث أمام الآخرين وتعلم مواضيع أخلاقية وروحية والتعامل مع أفراد من خلفيات متنوعة، وكانت درجة الرضا لدى الذكور أعلى منها عند الإناث، في مجال الخبرات الجامعية العامة.

وفي دراسة قام بها كاري وكامبيانو ودفور

عن رجال الأمن الجامعي والتعامل بعدالة، كما أن 85٪ منهم أشاروا بأن الحرم الجامعي أكثر أماناً من الجامعات الأخرى، و86٪ يعتقدون بأن رجال الأمن الجامعي لديهم الاهتمام بالمجتمع الجامعي، و88٪ يشعرون بالارتياح في الاتصال مع الأمن الجامعي.

أما فلكرسن (Fulkerson, 2005) فقد قامت بدراسة مقارنة على عينة بلغت 1082 من الطلبة البيض والسود والهنود الحمر والآسيويين والأسبان الأمريكيين، واستخدم مقياس شمل ستة مجالات هي: العدالة باتجاه الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، والمساقات الدراسية، والأنشطة الجامعية، والمناخ الجامعي، والرضا بشكل عام. وخلصت الدراسة أن الطلبة البيض أبدوا مستوى من الرضا أعلى من الأقليات من حيث التنوع الثقافي، والعدالة، والمناخ الجامعي، والأنشطة الطلابية وتنوع المساقات والتدريس، أما الأقليات فأبدوا مستوى أعلى من الرضا من حيث مساعدة الإداريين والخدمات، والتغذية الراجعة من الامتحانات، وتزويدهم بالمعلومات، وفعالية التدريس ثم المناخ الجامعي. وقام عبد الكريم (2006)، بدراسة تقييمية لواقع الخدمات الإرشادية الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عُمان على عينة قوامها (240) طالبة شملت التخصصات العلمية والأدبية. وقد خلصت الدراسة أن رضا طالبات التخصصات العلمية أعلى من الطالبات في التخصصات الإنسانية، كما أظهرت الدراسة قصوراً في تقديم الخدمات الإرشادية، من حيث الصحة النفسية والمساعدة في حل المشكلات الانفعالية، والحد من مستوى الخوف، والقلق والمساعدة في حل المشكلات الشخصية، والملل الناتج عن الدراسة

قوامها 624 طالباً و(1891) طالبة من المستوى الدراسي الأول والثاني ومتغير الإقامة. وقد بينت النتائج أن أكثر المشكلات الأكاديمية التي يعاني منها الطلبة والطالبات تبعاً هي: تشدد بعض أعضاء هيئة التدريس في العلاقة، ووجود أكثر من امتحان في نفس اليوم، وصعوبة الامتحانات، واعتماد بعض المساقات على الحفظ، وكثرة البحوث والتقارير والواجبات. أما من حيث المستوى الدراسي فكانت المشكلات متشابهة من حيث الاعتماد على الآخرين في إعداد البحوث، وعدم وجود فصول تقوية لذوي التحصيل المتدني، وعدم استخدام الوسائل التعليمية.

وفي دراسة قام بها مكتب المساءلة المؤسسية في كلية فلوريدا للمجتمع (Office of Institutional Research and planning, 2003) شملت عينة من الطلبة الملتحقين بالمواد الأولية قوامها 1087 طالباً وطالبة وقد بينت نتائج الدراسة رضا الطلبة عن فعالية عملية التسجيل ثم التدريس ثم الخدمات الأكاديمية مثل المكتبة ومختبرات الحاسوب، وأكد الطلبة على التحسين في برامج رعاية الطلبة والخدمات المتعلقة بذوي الحاجات الخاصة والبرنامج التعريفي حين الالتحاق بالجامعة. ولم يكن هناك فروق بين الطلبة في المجالات الثلاثة، أو الطلبة حسب متغير العمر، أو الخلفية الثقافية (الطلبة البيض مع الأقليات الأخرى).

وأجرى جريفث وآخرون (Griffith & Hous- ton & Wilson & Moyers and Hart, 2004) دراسة مسحية هدفت إلى تقصي اتجاهات الطلبة نحو الأمن الجامعي في جامعة تكساس الغربية شملت 577 طالباً. 87٪ من طلبة البكالوريوس و13٪ من طلبة الدراسات العليا وقد أبدى الطلبة رضاهم

تقديرهم مقبول فما دون، فيما لم تظهر النتائج أثراً يعزى للسنة الدراسية.

أما دراسة حسن وإبراهيم والظفيري (2011) فقد استهدفت التعرف إلى درجة رضا الطلبة الخريجين عن الدراسة في كلية التربية في جامعة السلطان قابوس، وبلغ أفراد العينة (387) طالباً وطالبة، وخلصت الدراسة إلى أن الطلبة أبدوا متوسط استجابات رضا تزيد على المتوسط النظري في (64) فقرة من فقرات الاستبانة المكونة من (79) فقرة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس أو المؤهل العلمي.

وبهدف قياس مستوى رضا الطلاب مع الخدمات التي تقدمها الجامعات الباكستانية. ومقارنة مستوى الرضا بين الجنسين قام عباسي ومالك وقادري وعماد الله (Abbasi & Malik & Chaudhry and Imdadullah , 2011) بدراسة على (401) طالب من طلبة جامعة بهاء الدين زكريا، وأظهرت النتائج رضا عن الخدمات التي تقدمها الجامعة في ثلاثة مجالات فقط من أصل عشرة مجالات. ولم تظهر فروق بين المشاركين من الذكور أو الإناث. وبالعموم تشير النتائج إلى عدم الرضا من طلاب الجامعات في الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الباكستانية.

وباستعراض الدراسات السابقة نجد أن القضايا والمشكلات التي تواجه الطلبة في الجامعات لاقت اهتماماً من الباحثين والدارسين، وهذا يعود لأهمية الموضوع؛ إذ أن معرفة العوامل التي تزيد من رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الجامعة تساعد على رفع كفاءتها، وتلتقي الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في محاولتها الكشف عن درجة رضا طلبة

ووجود فجوة بين الطالبات والمدرسين.

وجاءت دراسة حرب (2007) بهدف التعرف على تصورات (800) طالب من طلبة جامعة النجاح للممارسات الديمقراطية لأعضاء هيئة التدريس فيها، وتوصلت الدراسة إلى أن تصورات عينة الدراسة للممارسات الديمقراطية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح جاءت بدرجة متوسطة، وأن الفروق في تصورات الطلبة وفق متغير الجنس جاءت لصالح الطلبة الذكور، ولمتغير التقدير لصالح التقديرين (جيد جداً، وممتاز).

أما دراسة المصري ومرعي (2007) فهدفت إلى التعرف اتجاهات طلبة جامعة الإسراء الخاصة نحو أساليب التقويم المختلفة، والفروق في هذا المتغير باختلاف التخصص والجنس، ومستوى التحصيل، وتكونت عينة الدراسة من (191) طالب وطالبة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن اتجاهات طلبة جامعة الإسراء الخاصة نحو أساليب التقويم المختلفة كان إيجابياً، كما أظهرت النتائج فروقاً في الاتجاهات وفقاً لمتغير مستوى التحصيل (جيد وأعلى) بينما لم تظهر فروقاً وفقاً لمتغيرات الجنس والتخصص.

وقامت سليمان (2008) بدراسة هفت إلى استكشاف مدر الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لطلاب جامعة السلطان قابوس، في ضوء متغيرات الجنس والكلية ومستوى السنة الدراسية ومعدل التحصيل، وتكونت عينة الدراسة من (767) طالباً وطالبة، وأظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلاب عن خدمات الإشراف الأكاديمي يقع في المدى المتدني، وأن مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي جاءت لصالح الذكور ولصالح طلبة كليات الآداب والعلوم الاجتماعية والطب، وكذلك لصالح الطلبة الذين

الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات وعلى النحو الآتي:

أولاً : منهجية البحث:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي إذ إن المنهج الوصفي يمكن استخدامه في دراسة السمات والقدرات والمهارات والميول والاتجاهات وتعتمد دراسة الظاهرة على ما توجد عليه في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً (ملحم 2002:32).

ثانياً : إجراءات البحث:

1. مجتمع البحث:

يقصد بمجتمع البحث المجموعة الكلية من العينات التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة التي يدرسها (عودة وملكوي، 1992:159) ويتكون مجتمع البحث الحالي من طلبة الدراسات العليا (الدبلوم العالي، الماجستير) في كلية التربية / الجامعة العراقية والبالغ عددهم (316) طالباً وطالبة، والجدول (1) يبين توزيع مجتمع البحث .

جدول (1) مجتمع البحث

المجموع	العدد		القسم	ت
	اناث	ذكور		
57	27	30	علوم القرآن والتربية الإسلامية	1
80	40	40	التاريخ	3
109	56	53	العلوم التربوية والنفسية	4
70	38	32	علوم الحياة	5
316			المجموع	

حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية ومن كلا الجنسين (ذكور- اناث) وكذلك من كلا التخصصين (العلمي - الانساني)، وكذلك من مختلف الدراسات العليا (الدبلوم العالي، الماجستير)

الجامعة العراقية عن الخدمات التي تقدمها الجامعة لهم، وهذا ما يميزها عن سواها؛ إذ تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة والتي تم استعراضها في مجمل المتغيرات المدروسة مثل: مجتمع الدراسة والذي يمثل طلبة الدبلوم العالي الماجستير في الجامعة العراقية، والجنس والتخصص الأكاديمي. هذا بالرغم من تلاقي الدراسة الحالية مع دراسة وريكات (1999) في مجتمع الدراسة، إلا أن الدراسة الحالية درست الرضا من مجالات عدة كان من ضمنها مجال النوع والتخصص. واستفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة بتحديد متغيراتها وبناء الإطار النظري وتطوير أدواتها.

منهج وإجراءات البحث :

يتضمن في هذا الفصل عرضاً لمنهج البحث والإجراءات التي اتبعتها الباحثان لتحديد المجتمع وتعيين عينة ممثلة منه والأداة المعدة لذلك، وكيفية استخراج خصائصها القياسية، فضلاً عن الوسائل

عينة البحث :

تألفت عينة البحث الحالي من طلبة الدراسات العليا (الدبلوم العالي، الماجستير) في كلية التربية الجامعة العراقية الموجودة ضمن محافظة بغداد،

ب . صدق البناء :

ان الصدق التجريبي للفقرات امر ضروري للكشف عن دقة الفقرات في قياس ما وضعت لقياسه (Ebel,1972,410) . وقد تحقق الباحث من صدق الفقرات من خلال ارتباط درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس المتتمة لها . ولاستخراج علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للاختبار استخرج معامل الارتباط سبيرمان والجدول (2) يوضح ذلك :

جدول (2)

قيم معاملات ارتباط درجة الفقرة بالدرجة الكلية للاختبار

ت	قيم معامل سبيرمان	الدالة
1	0.688	دال
2	0.610	دال
3	0.623	دال
4	0.507	دال
5	0.628	دال
6	0.543	دال
7	0.636	دال
8	0.541	دال
9	0.643	دال

3- ثبات المقياس: يقصد بثبات المقياس هو الاتساق والاستقرار في النتائج الاختبار عند تطبيقه (الانصاري، 2000: 114)، وهذا يعني انه كلما اعيد الاختبار فننا نحصل على النتائج نفسها. (الفائدي، 1994: 153)، ولغرض الحصول على الثبات فقد استخرج بالطريقة الآتية:

حيث بلغ حجم العينة الكلي (100) طالب وطالبة موزعين حسب الاقسام المختلفة
ثالثاً: اداة البحث:

من اجل تحقيق اهداف البحث الحالي اعتمد الباحثان على اداة لقياس متغير البحث (الرضا عن البرامج الدراسية) المقدم لطلاب الدراسات العليا في كلية التربية؛ وفيما يأتي عرض لخطوات التي اتبعها الباحثان في تبني المقياس وجعله صالحاً لمتغيرات البحث الحالي:

1- مقياس الرضا عن البرامج الدراسية : لغرض قياس متغير البحث (الرضا عن البرامج الدراسية) المقدم لطلاب كلية التربية تبني الباحثان مقياس مقياس الرضا عن البرامج الدراسية المعد من شعبة ضمان الجودة وتقييم الاداء في كلية التربية المكون من (9) فقرات، ولكل فقرة خمسة بدائل هي (ممتاز، جيد جداً، جيد، متوسط ، لا يوجد) واعطيت الاوزان (1-2-3-4-5)، وتم حساب الدرجة الكلية لكل طالب على اساس مجموع اوزان الاجابات واقل درجة (9) واكبر درجة (45) والمتوسط الفرضي (27) .

2- صدق المقياس: تم استخراج الصدق بطريقتين :
أ. الصدق الظاهري :

ليبان صلاحية كل فقرة في المقياس عرض المقياس بصيغته مع التعريف الذي تبناه الباحثان على مجموعة من الخبراء المتخصصين بعلم النفس وبعد ان ابدى الخبراء ملاحظاتهم على فقرات المقياس وبعد ذلك تم تثبيت المقياس بصورته النهائية مكون من (8) فقرات، وتم تحليل هذه الاجابات مستخدمة النسبة المئوية إذ قبلت الفقرات التي حصلت على نسبة اتفاق (80%) فأكثر .

طريقة معامل الفا-كرونباخ للاتساق الداخلي:
وهذه الطريقة تعتمد على اتساق اداء الفروق من
فقرة الى اخرى وكذلك ارتباط كل فقرة مع المقياس
كله (الكناني، 1995: 162)، وقد تمتع المقياس
بدرجة (0.88) لمعامل الفا-كرونباخ، وهذا يدل
على ان المقياس ثابت.

رابعاً: الوسائل الإحصائية :

استعان الباحثان بالحقيبة الإحصائية للعلوم
الانسانية والاجتماعية (SPSS) اصدار (29) لمعالجة
بيانات بحثهما، وعلى النحو الآتي:

1. معامل ارتباط بيرسون: لحساب الثبات
بطريقة التجزئة النصفية. (علام، 2000: 279).
2. معامل ارتباط سيرمان- براون لاستخراج
الصدق ولتصحيح الثبات.
3. الاختبار التائي لعينة واحدة: وذلك لإيجاد
الفروق بين المتوسط الحسابي للعينة والمتوسط
الحسابي الفرضي للمقياس. (عودة وملكوي،
1992: 182).
4. الاختبار التائي لعيتين مستقلتين: لاختبار
دلالة الفروق بين درجات عيتين مستقلتين. (عودة
وملكوي، 1992: 182).

عرض النتائج وتفسيرها :

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي توصل
اليها البحث الحالي وتفسيرها، فضلاً عن ذكر اهم
الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات :

أولاً: نتائج البحث :

الهدف الاول: معرفة مدى رضا الطلبة عن البرامج
الدراسية المقدمة لهم في كلية التربية الجامعة العراقية :
وقد أظهرت نتائج البحث بعد تطبيق الاستبانة
على عينة البحث أن متوسط درجات الطلبة من
كلا الجنسين والمشمولين بالبحث هو (28.08)
درجة وبانحراف معياري مقداره (6.02) درجة
وعند مقارنة هذا المتوسط بالمتوسط الفرضي
للمقياس* والبالغ (27).⁽¹⁾ يلاحظ أنه اكبر من
المتوسط الفرضي للمقياس وعند اختبار الفرق بين
المتوسطين باستعمال معادلة الاختبار التائي لعينة
واحدة (45.14) تبين أنه ذو دلالة معنوية عند
مستوى (0.05) وبدرجة حرية (100). وذلك على
النحو الموضح في الجدول (3).

(1) * استخرج المتوسط الفرضي للمقياس من خلال جمع
بدائل المقياس الخمسة وقسمتها على عددها ، ثم ضرب
النتائج في عدد الفقرات .

جدول (3) الاختبار التائي لعينة واحدة

مستوى الدلالة	القيمة التائية t		درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	متوسط العينة	العينة
	الجدولية	المحسوبة					
0.05	1.99	45.14	100	27	6.02	28.08	101

بانحراف معياري قدره (5.449)، في حين بلغ متوسط درجات الإناث في المقياس (28.37) درجة بانحراف معياري قدره (6.334)، وباستعمال الاختبار التائي لعيتين مستقلتين وجد انه دالة عند مستوى (0.05) و درجة حرية (200) إذ بلغت القيمة التائية المحسوبة (2.220) والجدول (4) يوضح ذلك:

جدول (4) نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق في المقياس

مستوى الدلالة 0.05	القيمة التائية		الانحراف المعياري	متوسط الدرجات	العدد	الجنس
	الجدولية	المحسوبة				
دالة	1.99	2.220	5.449	25.76	51	ذكور
			6.334	28.37	50	اناث

درجات الذكور في الاستبانة (25.22) درجة بانحراف معياري قدره (5.261)، في حين بلغ متوسط درجات الإناث في المقياس (28.16) درجة بانحراف معياري قدره (6.216)، وباستعمال الاختبار التائي لعيتين مستقلتين وجد انه دالة عند مستوى (0.05) و درجة حرية (99) إذ بلغت القيمة التائية المحسوبة (2.418) والجدول (5) يوضح ذلك:

جدول (5) نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق في المقياس

مستوى الدلالة 0.05	القيمة التائية		الانحراف المعياري	متوسط الدرجات	العدد	الجنس
	الجدولية	المحسوبة				
دالة	1.99	2.418	5.261	25.22	37	علمي
			6.216	28.16	64	انساني

الهدف الثاني: دلالة الفروق بين الذكور والاناث في مدى رضا الطلبة عن البرامج الدراسية المقدمة لهم في كلية التربية الجامعة العراقية :

أشارت نتائج المعالجة الإحصائية للبيانات إلى وجود فرق دال إحصائياً بين الذكور والإناث في الرضا عن البرامج الدراسية، حيث بلغ متوسط درجات الذكور في الاستبانة (25.76) درجة

مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستبانة بين الطلبة (ذكور ، إناث) ولصالح الاناث .

الهدف الثالث : دلالة الفروق بين التخصص (العلمي، الانساني) في مدى رضا الطلبة عن البرامج الدراسية المقدمة لهم في كلية التربية الجامعة العراقية : أشارت نتائج المعالجة الإحصائية للبيانات إلى وجود فرق دال إحصائياً بين الذكور والإناث في الرضا عن البرامج الدراسية ، حيث بلغ متوسط

مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستبانة بين الطلبة في التخصص (العلمي ، الانساني) ولصالح التخصص الانساني .

الهدف الرابع: دلالة الفروق بين دراسة (الدبلوم العالي ، الماجستير) في مدى رضا الطلبة عن البرامج الدراسية المقدمة لهم في كلية التربية الجامعة العراقية : أشارت نتائج المعالجة الإحصائية للبيانات إلى وجود فرق دال إحصائياً بين الذكور والإناث في الرضا

عن البرامج الدراسية، حيث بلغ متوسط درجات الذكور في الاستبانة (29.47) درجة بانحراف معياري قدره (7.299) ، في حين بلغ متوسط درجات الإناث في المقياس (25.97) درجة بانحراف معياري قدره (5.067)، وباستعمال الاختبار التائي لعيتين مستقلتين وجد انه دالة عند مستوى (0.05) و درجة حرية (99) إذ بلغت القيمة التائية المحسوبة (2.805) والجدول (6) يوضح ذلك:

جدول (6) نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق في المقياس

الجنس	العدد	متوسط الدرجات	الانحراف المعياري	القيمة التائية		مستوى الدلالة 0.05
				المحسوبة	الجدولية	
الدبلوم العالي	32	29.47	7.299	2.805	1.99	دالة
الماجستير	69	25.97	5.067			

ثالثاً: التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة اوصى الباحثان بما يأتي :

1. الاستمرار في تطوير البرامج الدراسية الدراسية بما يتلائم مع التطور الحاصل في اغلب الدول المتقدمة .

2. الاهتمام باستعمال الوسائل التعليمية التي تساعد على فهم البرامج والمناهج الدراسية بشكل افضل.

رابعاً: المقترحات

يقترح الباحثان المقترحات التالية :

1- إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية على البرامج الدراسية في الكليات الأخرى في الجامعة العراقية.

2- اجراء دراسة على تقييم طرائق التدريس المتبعة في كلية التربية من وجهة نظر الطلبة .

مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستبانة بين الطلبة في نوع الدراسة (الدبلوم العالي، الماجستير) ولصالح الدبلوم العالي .

ثانياً: الاستنتاجات:

1. ان عينة البحث راضية وبشكل كبير عن البرامج الدراسية في كلية التربية .

2. وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث في رضا الطلبة عن البرامج الدراسية ولصالح الذكور .

3. وجود فروق ذات دلالة احصائية بين التخصص العلمي والانساني في رضا الطلبة عن البرامج الدراسية ولصالح الانساني .

4. وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الماجستير والدبلوم العالي في رضا الطلبة عن البرامج الدراسية ولصالح الدبلوم العالي .

513 - 555.

7. الخصاونة، ابراهيم وسلطان، محمد (2017).

مدى رضا طلبة الماجستير في الاعلام عن برامج دراستهم / دراسة حالة عن كليات الاعلام في الاردن، اليرموك الشرق الاوسط البترا، مجلة الباحث الاعلامي، العدد (44-45).

8. الداود، إبراهيم داود، «الإدارة الجامعية في الجامعات السعودية وتحديات التطوير: دراسة تحليلية تقويمية». الندوة الدولية حول التعليم العالي في العالم الإسلامي: التحديات والآفاق، كوالالمبور- ماليزيا، 2008، 24-25 مارس.

9. سليمان، سعاد بنت محمد، «الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس»، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، 2008، 2(9)، 14 - 38.

10. العامري، فاطمة سالم، «المشكلات الأكاديمية لدى طلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة» مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات، 2003، 200(18)، 181-119.

11. عبد الكريم، مجدي، «واقع الخدمات الإرشادية الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان»، مؤتمر الإرشاد الأكاديمي، جامعة الرستاق، سلطنة عمان، 2006.

12. الغريب، عبد العزيز علي (2016). نظريات

علم الاجتماع، دار الزهراء، الرياض

13. لال، زكريا يحيى، «الرضا عن الدراسة في برامج الدراسات العليا من وجهة نظر الطلاب والطالبات في بعض الجامعات السعودية»، مجلة اتحاد الجامعات العربية، 1999، العدد

المصادر

1. أبو قديس، محمود، «درجة رضا طلبة الدفعة الأولى التي التحقت بالجامعة الهاشمية عن الخبرات والخدمات التي قدمتها لهم الجامعة»، المجلة التربوية، جامعة الكويت، 2002، 16 (63)، 53 - 97.

2. آل مشرف، فريدة عبد الوهاب، «مشكلات طلبة جامعة صنعاء وحاجاتهم الإرشادية، (دراسة استطلاعية)» المجلة التربوية، جامعة الكويت، 2000، 14(54)، 169 - 208.

3. التوايهة، عبادة؛ وخليفات، عبد الفتاح؛ ووريكات رياض؛ الشريدة، محمد، «مشكلات طلبة كلية العلوم والآداب في جامعة مؤتة/ فرع معان وعلاقتها ببعض المتغيرات (دراسة مسحية)»، مجلة دراسات (العلوم الإنسانية)، 1999، 26(2)، 237-223.

4. التويجري، هيلة منديل، «إدارة الجودة الشاملة في التعليم، تطور المفهوم من جودة العمليات إلى صورة الخدمة»، الندوة الدولية حول التعليم العالي في العالم الإسلامي: التحديات والآفاق، كوالالمبور- ماليزيا، 2008، 24-25 مارس.

5. حرب، رولا عبد الرحيم، «تصورات طلبة جامعة النجاح للممارسات الديمقراطية لأعضاء هيئة التدريس فيها» (رسالة ماجستير) جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2007.

6. حسن، عبد الحميد وإبراهيم، محمد والظفري، سعيد، «الرضا عن الخبرات الأكاديمية لدى خريجي قسم الأصول والإدارة التربوية في كلية التربية في جامعة السلطان قابوس»، مجلة جامعة دمشق، سوريا، 2011، 27(3 و4)،

- States ,2002, www.ecu.edu.au/conferences/herdsa/main/papers/pdf.
5. Fulkerson, Ann, "Compassion of student satisfaction Among white students and students of color of an Urban Metropolitan public University", Presented of the Association for Institutional Research forum, May 29- June1, 2005. Ohio-USA.
 6. Griffith, J & Houston, H & Wilson, E & Moyers, C and Hart Ch, Satisfaction with Campus Police Series. College Student Journal, 2004,38(1),150, <http://www.Firdarticles.com/p/articles/mi-mofcr/is-1-38/ai n6037209> – 11/2/2006
 7. Harmon, Lavern I, "Student Satisfaction among traditional and nontraditional students enrolled in a private four – year institution in Delaware, Dissertations available from ProQuest. University of Pennsylvania,1999, <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9923571-14/9/2006>.
 8. Hom, Willard C, "Applying Customer satisfaction Theory to Community College planning of Counseling services", iJournal, 2002, n2. <http://www.ijournal.us/issue-02-willardhom-ol.htm>,
 9. http://www.campus-adr.org/cmher/ReportArticles/Edition1_3/Jagatic1_3.html
 10. Jagatic, K and Keashly, L, "Negative Interactions with Faculty: Graduate student Experience", onflict Management In Higher Education, 2000, 1(3).
 11. Kotler, P, "Marketing Management: Analysis Planning, Implement and (35)، 25-5.
 14. مرسي، كمال ابراهيم (1995): العلاقة الزوجية والصحة النفسية في الاسلام وعلم النفس، ط2، دار العلم للنشر والتوزيع، الكويت.
 15. المصري، محمد ومرعي، توفيق، اتجاهات طلبة جامعة الإسراء الخاصة نحو أساليب التقويم المختلفة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، 2007، 1(8)، 91 – 110.
 16. ندوة الإرشاد الأكاديمي والتربوي في مؤسسات التعليم العالي واقع وتطلعات المنعقدة في 30 مارس 2006، 102-67.
 17. وريكات، رياض، «مشكلات كلية جامعة مؤتة الجناح المدني وحاجاتهم الإرشادية»، مجلة دراسات، الجامعة الأردنية، 1999، 2(26)، 419-397.
 1. Abbasi, M & Malik, A & Chaudhry, I and Imdadullah. M, "A Study on Student Satisfaction in Pakistani Universities: The Case of Bahauddin Zakariya University", Pakistan, Asian Social Science, 2011, 7(7), 209-219
 2. Bash. S. Kinston, "National USA Survey of Student Recruitment and Satisfaction" 2003, www.Nationalstudent-outlook.com.
 3. Belcheir, J. Marcia, Student Satisfaction with academic Advising office of Institutional Ass Boise State University,1998, <http://www.boiestate.edu/ias-sess/repart,1998>
 4. Carey, K & Cambiano, R & De vore, J., Student to Faculty Satisfaction of a Midwestern University in the united

- Control”, India, Prntice Hall, Inc, 2001.
12. Low, Lana, “Are College Students Satisfied. A national Analysis of Changing Expectations”, Education Research Information center ERIC February, 2000, ED 451816.
 13. Office of Institutional Accountability, NOEL-LEVITZ Satisfaction Inventory Report. Florida Community College of Jacksonville, eU.S.A, 2004.
 14. Office of Institutional Research and lanning, Student Satisfaction at Roman University, Newberys – USA, 2003, <http://www.roawn.edu/open/irp/res-briefs/RBSSI03.pdf>.
 15. Saif , N. I., (2014). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Student . International Journal of Humanities and Social Science, p. 172-181.
 16. Seidman, A, Recruitment begins with retention: Retention begins with recruitment, Center for the Study of College Student Retention, 1989, <http://www.cscsr.Org/art.cle-recruitment.begins.htm> 2/24/2006.
 17. Szeleny, Katalin, “Minority Student Retention and Academic Achievement in Community College”. ERIC Digest, 2001, <http://www.eric digests.Org294/2001-4/minority.html>.
 18. Terenzini, T, Academic and Out-of Class Influences on Students Intellectual Orientations, Review of higher Education ,1995, 19, (1), 23-44.

