

Degree of Secondary Students' Satisfaction with Educational Services Presented to them in North Aghwar Educational Directorate

Muneera Al-shurman¹, Mohammad AL-fursan², Amal Malkawi¹

¹ Department of Educational Administration and Foundations, Faculty of Education, Yarmouk University, Jordan.

² Ministry of Education, Jordan.

Received: 20/2/2018

Revised: 22/3/2019

Accepted: 28/4/2019

Published: 1/3/2020

Citation: Al-shurman, M., Al-fursan, M., & Malkawi, A. (2020). Degree of Educational Satisfaction with Educational Services Presented to Secondary Students in North Aghwar Educational Directorate. *Dirasat: Educational Sciences*, 47(1), 84-93. Retrieved from <https://dsr.ju.edu.jo/djournals/index.php/Edu/article/view/1708>

Abstract

The study aims to identify the degree of satisfaction with educational services that are offered to secondary students in North Aghwar educational directorate, and to reveal the differences in this degree of satisfaction according to the variables of student gender, academic stream, and academic achievement. The descriptive survey method was used, and a questionnaire was designed for this purpose, containing (48) items divided into (4) domains, which was applied to a random sample of (416) male and female students of the second-year secondary (scientific and literary). The questionnaire data was analyzed to obtain the results using the statistical package (SPSS). The results showed that the degree of satisfaction was moderate in all domains. The findings also showed that there were no statistical differences at the significance level (0.05) in the responses of the study sample about the degree of their satisfaction with the educational services provided to them due to gender, academic stream, and academic achievement. The study concludes that it is necessary to pay attention to the provision of educational services for students, and to provide everything that would increase the level of their satisfaction, and increase the technical equipment in libraries; to enable students to search for knowledge, the school administration's cooperation with the concerned authorities, such as hospitals or the Ministry of Social Development, the dissemination of a culture of volunteer work among students, the computerization of school libraries, and attention to library and computer services.

Keywords: Satisfaction, educational services, students, secondary schools.

درجة رضا طلبة المرحلة الثانوية عن الخدمات التربوية المقدمة لهم في مدارس مديرية تربية لواء الأغوار الشمالية

منيرة محمود الشمران¹، محمد نواف الفرسان²، آمال رضا ملكاوي¹

¹ كلية العلوم التربوية، جامعة اليرموك

² وزارة التربية والتعليم، الأردن

ملخص

الأهداف: هدفت الدراسة إلى تعرف درجة الرضا لدى طلبة المرحلة الثانوية في مديرية تربية الأغوار الشمالية عن الخدمات التربوية المقدمة لهم، والكشف عن الفروق في درجة الرضا لدى الطلبة تبعاً لمتغيرات جنس الطالب، والفرع الأكاديمي، والتحصيل الدراسي.

المنهجية: لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتم تصميم استبانته لهذا الغرض تحتوي على (48) فقرة موزعة على (4) مجالات، جرى تطبيقها على عينة مكونة من (416) طالباً وطالبة من طلبة الصف الثاني الثانوي (العلمي والأدبي) في مدارس مديرية تربية لواء الأغوار الشمالية، اختبروا بالطريقة العشوائية. وتم تحليل بيانات الاستبانة للحصول على النتائج باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS).

النتائج: توصلت الدراسة إلى أن درجة الرضا لدى طلبة الصف الثاني الثانوي عن الخدمات التربوية كانت متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة رضاهم عن الخدمات التربوية المقدمة لهم تُعزى إلى متغيرات جنس الطالب، والفرع الأكاديمي، والتحصيل الدراسي له.

الخلاصة: خلصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بتوفير الخدمات التربوية للطلبة في المدارس، وتوفير كل ما من شأنه زيادة مستوى الرضا لدى الطلبة، وزيادة التجهيزات التقنية في المكتبات؛ لتمكين الطلبة من البحث عن المعرفة، وتعاون إدارة المدرسة مع الجهات المعنية، مثل المستشفيات أو وزارة التنمية الاجتماعية، ونشر ثقافة العمل التطوعي لدى الطلبة، وحوسبة المكتبات المدرسية، والاهتمام بالخدمات المكتبية والحاسوبية.

الكلمات الدالة: رضا الطلبة، المدارس الثانوية، الخدمات التربوية، مديرية تربية لواء الأغوار الشمالية.



© 2020 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

المقدمة

لم تعد المؤسسات التعليمية مجرد مكان لتلقي المعرفة حسب، بل هي مكان يقضي فيه الطلبة وقتاً طويلاً، يكتسبون من خلاله القيم والسلوكيات والمبادئ، إضافة إلى المعرفة التي تؤهلهم للحياة وهو راضون ومتكيفون مع جميع الظروف، ومن ثمَّ يسهم ذلك في تكوين شخصياتهم وصقلها، ويكون الرضا مكماً للعملية التعليمية والتربوية.

وقد ظهرت الحاجة إلى أن تراجع المؤسسات التعليمية إجراءاتها في التعامل مع مواردها؛ نظراً إلى النمو الكبير الذي يشهده قطاع التربية والتعليم وبجميع مستوياته وأنظمتها وأنواعه، وتزايد أعداد الطلبة بشكل مستمر (أبو خلف، 2003).

وتعتبر المرحلة الثانوية المرحلة الأهم والأخطر في حياة الطالب المدرسية؛ لأنها تعد الحلقة الأخيرة في النظام التربوي المدرسي، وبناءً على أداء الطالب وتحصيله يتقرر مصيره فيما بعد المدرسة، وبالتالي دخوله إلى مؤسسات التعليم العالي.

وبما أن المؤسسات التربوية تعمل اليوم على بذل جميع الجهود ذات المواصفات العالية لتتضمن مع متطلبات العصر الحالية، فإنها تعمل على إشباع احتياجات الطلبة؛ إذ يعد الطلبة أهم مدخلات النظام التربوي ومن هذا المنطلق يعد رضاهم من الدعائم الأساسية التي تعمل على تحسين مستوى تحصيلهم، وبالتالي تحقيق أهداف المدرسة، كما أن قياس مدى رضا الطلبة من أداء المؤسسة التي ينتمون إليها يعد أحد مؤشرات جودة التعليم، يساعد الإدارة على تطوير الخطط ووضع الاستراتيجيات لرفع مستوى الطلبة (صوالحة والعمرى، 2013).

فالطالب هو الأساس في المؤسسات التربوية، لذلك تعمل المؤسسات على الاهتمام بالطلبة من أجل إثارة دافعهم نحو التعلم، وذلك من خلال إشباع حاجاتهم الأساسية الضرورية لعملية التعلم والتعليم، وتوفير جميع التسهيلات والوسائل اللازمة لذلك (et.al.1999، Grenchick). وبالتالي يتحقق رضا الطلبة عن العملية التربوية؛ إذ يعد رضاهم أمراً في غاية الأهمية لأي مؤسسة تريد أن تهتم بموضوع التغذية الراجعة، وتحديد نقاط القوة والفرص، والعمل على دعمها وتعزيزها، وتحديد جوانب الضعف والتهديدات، والعمل على تقويتها (الحسنية، 2009). وفي هذا المجال بين هاورث وكونراد (1997، Haworth&Conrad) أن الطلبة يكونون على درجة عالية من الرضا عندما يتلقون تعليمهم على أيدي مدرسين ملتزمين، يصبحون أيضاً متميزين وملتزمين كما هم مدرستهم، ويحققون تطوراً في مهنتهم المستقبلية. ويرى كلٌّ من (1993، Astin، 1993، Tino) أن جوهر لعملية التدريس يكمن في تحقيق رضا الطلبة عنها، فضلاً عن أن تواصل المعلم مع الطالب هو الذي يحدد نجاح الطالب على المدى البعيد.

وقد أكدت العديد من الدراسات دور المناخ الأكاديمي والاجتماعي في الصف وأثره الإيجابي في مستوى الرضا عن المدرسة، مثل دراسة مايكل وجوشام في هولندا 2002. إذ أظهرت النتائج أن الرضا المدرسي هو جانب رئيسي من جوانب جودة حياة الطلبة؛ إذ يحق للطلبة الشعور بالرضا عن خدمات مدرستهم. وعلى المدرسة رعايتهم ودعمهم، وكل هذا يؤثر في الصحة النفسية للطلبة وعلى مشاركته في المدرسة، وبالتالي يقل غياب الطالب عن المدرسة ويقل التسرب، وينخفض مستوى المشكلات السلوكية، وبالتالي زيادة التحصيل الدراسي. ويجب أن تساهم المدرسة في زيادة التكيف الإيجابي للطلبة عندما تعمل كبيئات صحية ونفسية، وعلى المدرسة أن توفر جميع وسائل الرضا التي تتيح للطلبة الارتياح لمدرستهم، وبناء قدراتهم وتعزيز تكيفهم وتعديل سلوكياتهم. (Jean، 2003). et. Al.

ومن هذا المنطلق جاءت فكرة إجراء هذا البحث.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تعد المدرسة هي المؤسسة التربوية التي تهتم بالطلبة، ورضا الطلبة هو المعيار الأساسي للحكم على نجاح وتميز المدرسة؛ إذ من خلال رضاهم تستطيع المدرسة معرفة الجوانب التي تتميز فيها وتقويتها، ومواطن الخلل للعمل على تلafiها وحلها. ومن خلال خبرة الباحثين في مجال التدريس تشكل لديهم تصوراً بأنه على المهتمين في العملية التربوية من متابعة الطلبة والكشف عن درجة رضاهم، والبحث عن جميع السبل التي تعمل على تحقيق درجة من الرضا لديهم. ولكن، مع تدمير بعض الطلبة في الميدان التربوي، من خلالهم ومن خلال أولياء أمورهم، ومن خلال نداءات معلمهم، لم يجد الباحثون دراسات علمية تربوية تناولت قضاياهم للكشف عن درجة رضاهم، ولهذا تأتي هذه الدراسة لتقضي درجة رضا طلبة المرحلة الثانوية في مدارس مديرية تربية لواء الأغوار الشمالية، عن الخدمات التربوية المقدمة لهم، وتحديدًا فان الدراسة سعت إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما درجة رضا طلبة المرحلة الثانوية عن الخدمات المقدمة لهم في مدارس مديرية تربية لواء الأغوار الشمالية من وجهة نظرهم؟
2. هل توجد فروق في استجابات طلبة المرحلة الثانوية في رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، والفرع، والمعدل)؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى تعرّف درجة الرضا التربوي لدى طلبة المدارس الثانوية في مديرية تربية لواء الأغوار الشمالية، من أجل معرفة جوانب التمييز والتركيز عليها ودعمها، والكشف عن مواطن الضعف، لوضع توصيات من أجل زيادة مستوى رضا الطلبة، كما هدفت إلى تعرّف الفروق في

درجة الرضا التربوي لدى الطلبة تعزى لمتغيرات الدراسة.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من:

- تناولها لموضوع تربوي مهم وهو رضا الطلبة عن الخدمات التربوية المقدمة لهم في المدرسة، وبالتالي تقييم مستوى هذه الخدمات لهدف التحسين.
- يؤمل أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة القائمون على العملية التربوية في المدارس من: معلمين، ومديري مدارس، ومشرفين تربويين، وأولياء أمور، ومسؤولين في مديريات التربية ومركز الوزارة عن تقديم الخدمات في المدارس، كما يمكن أن يستفيد من نتائجها الباحثون والمهتمون وطلبة الدراسات العليا.

التعريفات الإصلاحيّة والإجرائية

وردت في هذه الدراسة مجموعة من التعريفات، منها:

الرضا: هو الحالة التي يشعر فيها الطالب، فإن تطابق أداء الطالب مع الأداء المتوقع منه فإنه سوف يشعر بالسعادة، وإن كان عكس ذلك فسيشعر الطالب بالاستياء (Kotler, 2001). وعرف ليرنر (Lerner, 2003, 12) درجة الرضا بأنها حالة الشعور بالارتياح والقناعة؛ لتحقيق حاجات نفسية وشخصية ورغبات مختلفة، ويعرف رضا الطلبة إجرائياً بأنه الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه الخدمات التي تقدمها المدرسة، ولغايات هذه الدراسة تتحدد درجة الرضا بأنها الدرجة الكلية التي تقسمها فقرات الأداة التي أعدت لهذا الغرض.

الخدمات التربوية: كل ما تقدمه المدرسة للطلّاب من خدمات مادية ومعنوية وتدريبية وإنسانية، وذلك في مجال الأنشطة والخدمات الحاسوبية والمكتبية والعملية التدريسية والرعاية الصحية.

حدود الدراسة ومحدداتها

اقتصرت الدراسة على طلبة الصف الثاني الثانوي في الفرع العلمي والأدبي في المدارس الثانوية التابعة لمديرية تربية لواء الأغوار الشمالية، وذلك خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2016/2017. كما تتحدد نتائج الدراسة في استجابات أفراد عينة البحث على الأداة التي وزعت عليهم.

الدراسات السابقة

ركز الباحثون على دراسة موضوع الرضا لدى الطلبة الجامعات، لذا لم نجد دراسات تناولت رضا طلبة المدارس عن الخدمات المقدمة لهم، وسوف يتم عرض بعض هذه الدراسات:

قامت آل مشرف (2000) بدراسة لمشكلات طلبة جامعة صنعاء، وذلك على عينة قوامها (257) طالبا وطالبة في مستوى السنة الأولى والسنة الرابعة من التخصصات النظرية والعملية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر مشكلات الطلبة كانت في المجال الإرشادي ثم المجال الدراسي، ثم القيمي والنفسي والمعرفي والانفعالي، ثم المجتمع الأسري، وأخيرا المجال الصحي، وقد كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصصات العلمية، كما أظهرت أن الذكور يعانون من المشكلات أكثر من الإناث.

وأجرى أبو قديس (2002) دراسة للكشف عن درجة رضا طلبة الجامعة الهاشمية عن خدمات الجامعة، اشتملت عينتها على (286) طالبا وطالبة من كليات العلوم والآداب والاقتصاد والتربية، وبينت نتائجها أن رضا الطلبة عن خدمات الجامعة كان بمستوى عالٍ؛ وذلك لأن الجامعة كانت تقدم لهم النصح والإرشاد وتحثهم على الأخلاق والقيم والتعامل، كما خلصت الدراسة إلى أن درجة الرضا عند الذكور كانت أعلى منها عند الإناث.

وقامت العامري (2003) بدراسة هدفت إلى الكشف عن المشكلات التي يعاني منها طلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، واشتملت عينتها على (624) طالبا وطالبة، وذلك في مستوى السنة الأولى والسنة الثانية، وقد بينت الدراسة أن أكثر المشكلات التي يعاني منها الطلبة هي علاقة المدرس مع الطالب؛ إذ يتشدد المدرسون في تعاملهم مع الطلبة، وكثرة الواجبات والامتحانات وصعوبتها، واعتماد المواد الدراسية على الحفظ.

أما في فلوريدا، فقد قام مركزاً للمساءلة بإجراء دراسة في عام (2004) للكشف عن رضا طلبة كلية المجتمع، وذلك على عينة مؤلفة من (1087) طالبا وطالبة، وأظهرت النتائج أن الطلبة راضون عن عملية التسجيل، ثم عن عملية التدريس، ثم الخدمات الأكاديمية كالمكتبة والمختبرات، وقد أشار الطلبة بمستوى الخدمات العالية التي قدمتها لهم الكلية والمتعلقة برعايتهم والخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة.

وأجرى الصارمي وزايد (2006) دراسة أكدا فيها أن طلبة كلية التربية في جامعة السلطان قابوس غير راضين عنها، وتم تطبيق الدراسة على عينة قوامها (58) طالبا وطالبة مسجلين في كلية التربية، وبينت الدراسة أنه كلما زاد تواصل الطلبة مع أساتذتهم ومشرفهم كانوا راضين بدرجة أكبر عن العملية التربوية في الكلية.

أما دراسة المصري ومري (2007) فقد هدفت إلى تعرّف احتياجات طلبة جامعة الإسراء الخاصة، وتكونت عينتها من (191) طالبا وطالبة، وأشارت

نتائجها إلى أن اتجاهات طلبة جامعة الإسراء الخاصة نحو أساليب التقويم كان إيجابيا، وأظهرت الدراسة فروقا ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير مستوى التحصيل، بينما لم تظهر فروقا لمتغيرات الجنس والتخصص.

وأجرى القضاة وخليفات (2013) دراسة هدفت إلى الكشف عن درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، ولتحقيق ذلك تم إعداد استبانة وزعت على عينة من (449) طالبا وطالبة، وأظهرت نتائج الدراسة درجة رضا متوسطة للطلبة، كما كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الكليات الإنسانية، ولصالح ذوي المعدل ممتاز وجيد جدا، ولم تظهر الدراسة وجود فروقا تعزى لمتغير الجنس.

وهدف دراسة أبو حسونة (2014، Abu Hassouneh) إلى الكشف عن مستوى رضا المعلمين في الأردن، وقد تألفت عينة من (100) معلم ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية العنقودية، وأظهرت نتائجها أن رضا المعلمين والمعلمات في وزارة التربية والتعليم في الأردن كان مرتفعا، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تعزى لمتغيرات (الجنس والخبرة والتخصص والمؤهل العلمي).

وأجرى تاجينا وآخرون (2014، etal، Tajnia) دراسة في إيران هدفت إلى الكشف عن مستوى الرضا للمعلمين وعلاقته ببعض المتغيرات، قد تكونت عينة من (285) معلما ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وأظهرت نتائجها أن رضا المعلمين كان متوسطا، كما وأظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للمعلمين ومتغيرات الدراسة (العمر، والمؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخدمة)، بينما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الإناث.

وباستعراض الدراسات السابقة نجد أن التعامل مع قضايا الطلبة ومشكلاتهم قد لاقى اهتماما واسعا من الباحثين، ونلاحظ أن هذه الدراسات قد بحثت في رضا الطلبة في الجامعات، وفي حين لم نجد دراسات بحثت في رضا الطلبة في المدارس، علما أن رضا الطلبة في المدارس لا يقل أهمية عن رضا الطلبة في الجامعات، ومع ذلك فقد تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في تطوير أداة الدراسة، والاستفادة من مجالاتها في تحديد متغيراتها وأساليبها الإحصائية.

منهجية الدراسة والإجراءات

يشتمل هذا الجزء على منهجية الدراسة المستخدمة، والمجتمع والعينة، وأداة الدراسة ودلالات صدقها وثباتها، والمعالجة الإحصائية المناسبة.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي؛ وذلك لمناسبته موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع من جميع طلبة الصف الثاني الثانوي (العلمي والأدبي) في مدارس مديرية تربية لواء الأغوار الشمالية، وذلك خلال الفصل الثاني من العام الدراسي (2016-2017)، وبلغ عددهم (571) طالبا وطالبة.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (76%) من أفراد مجتمع الدراسة؛ أي ما يعادل (416) طالبا وطالبة، والجدول (1) يبين توزيع أفراد عينة البحث وفق متغيراتها.

الجدول (1) توزّع أفراد عينة الدراسة وفق متغيراتها

المتغير الجنس	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
	ذكر	171	41
	أنثى	245	59
	المجموع	416	100
الفرع	العلمي	141	34
	الأدبي	275	66
	المجموع	416	100
المعدل	ممتاز	46	11
	جيد جدا	112	27
	اقل من جيد	285	44
	المجموع	416	100

أداة الدراسة

بعد الاطلاع على الأدب التربوي، وفي ضوء الدراسات السابقة مثل دراسة الجرجاوي وآغا (2011)، ودراسة القضاة وخليفات (2013)، طوّرت أداة الدراسة، التي تكوّنت في صورتها الأولية من (50) فقرة موزعة على (4) مجالات.

صدق الأداة

بغرض التأكد من صدق الأداة تم عرضها على تسعة محكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، ومتخصصين في وزارة التربية والتعليم؛ حيث قاموا بمراجعة الأداة وإبداء الرأي حول مدى سلامتها اللغوية وصياغتها ومناسبة الفقرات للمجالات، وفي ضوء تعديلاتهم، تم تعديل الفقرات التي أجمع عليها (80%) من المحكمين، وبذا تكوّنت الأداة من (48) فقرة وبصورتها النهائية.

ثبات الأداة

للتأكد من ثبات الأداة تم استخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار على عينة قوامها (25) طالبا وطالبة، وقد تراوحت قيم الثبات بين (85%-) (89%)، فيما بلغت قيمة الثبات للأداة ككل (92%)، وهي نسب مقبولة لأغراض تحقيق هدف الدراسة. والجدول (2) يبين ذلك.

الجدول (2) قيم ثبات أداة الدراسة

الرقم	المجال	قيم الثبات
1	العملية التدريسية	85%
2	الخدمات المكتبية والحاسوبية	88%
3	الخدمات الطلابية	86%
4	الخدمات الصحية	89%
	الأداة ككل	92%

المعالجة الإحصائية

استُخدمت المعالجات الإحصائية المناسبة للإجابة عن تساؤلات الدراسة، فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات الدراسة وفقراتها وذلك للإجابة عن السؤال الأول، أما السؤال الثاني فقد تمت الإجابة عنه من خلال استخدام تحليل التباين الثلاث

نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً: للإجابة عن السؤال الأول، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الدراسة، والجدول (3) يشير إلى ذلك.

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المجالات.

الرتبة	رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	العملية التدريسية	3.55	0.86	متوسطة
2	2	الرعاية الصحية	3.32	0.78	متوسطة
3	4	الأنشطة	2.80	0.99	متوسطة
4	3	الخدمات المكتبية والحاسوبية	2.48	0.84	متوسطة
		الرضا عن الخدمات التربوية ككل	2.99	0.75	متوسطة

يبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة البحث على مجالات مقياس الرضا عن الخدمات التربوية قد تراوحت بين (2.48- 3.55) وبدرجة رضا متوسطة لجميع الأبعاد. وقد جاء بالمرتبة الأولى مجال (العملية التدريسية) بوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (0.86)، في حين احتل المرتبة الأخيرة مجال (الخدمات المكتبية والحاسوبية) وبوسط حسابي بلغ (2.48) وانحراف معياري (0.84)، ويمكن عزو ذلك إلى أنه ليس لدى طلبة الصف الثاني الثانوي في مدارس تربية الأغوار الشمالية رضا كافٍ عن الخدمات التربوية المقدمة لهم؛ إذ جاءت الدرجة متوسطة، وهذه الدرجة ليست بالدرجة ذات المؤشر الجيد. لذلك على الجهات المعنية أن تفعل من الخدمات التي ينبغي أن تقدمها للمدارس الثانوية، وأن تدفع بواقع المدارس

قدماً نحو الأفضل، وتتفق هذه النتيجة، مع نتيجة دراسة القضية وخلفيات (2013).

وفي ما يأتي عرض لنتائج كل مجالات الدراسة.

❖ المجال الأول: العملية التدريسية

لقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة، والجدول (4) يوضح ذلك.

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مجال العملية التدريسية مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	12	ينوع المعلم في طرق التدريس	3.88	0.90	مرتفعة
2	13	يستخدم المعلم وسائل تعليمية في التدريس	3.79	0.91	مرتفعة
3	3	يحترمني المعلم	3.57	0.92	متوسطة
4	1	يلم المعلم بمادته الدراسية	3.50	1.05	متوسطة
5	2	لدى المعلم الاستعداد لمساعدتي داخل الحصّة وخارجها	3.43	1.03	متوسطة
6	4	يوازن المعلم بين المادة وبين الواقع ويربطها بالحياة	3.39	1.06	متوسطة
7	7	تتفق المواد الدراسية مع متطلبات الحياة وتواكبها	3.37	0.94	متوسطة
8	6	يبدع المعلم في تدريسه لمادته	3.34	0.99	متوسطة
9	5	يشجعي المعلم على التفكير	3.31	0.90	متوسطة
10	9	أشعر بالأمن النفسي داخل المدرسة	3.29	0.89	متوسطة
11	11	أشعر بالأمن الجسدي داخل المدرسة	3.28	0.91	متوسطة
12	10	أشعر بالأمن الفكري داخل المدرسة	3.20	0.88	متوسطة
13	8	ملاءمة الغرف الصفية للعملية التدريسية	3.16	0.95	متوسطة
		المجال ككل	3.55	0.86	متوسطة

يبين الجدول (4) أن الفقرة رقم (12) قد حصلت على أعلى رتبة ومتوسط حسابي بلغ (3.88) وانحراف معياري (0.90) وبدرجة رضا كبيرة، بينما جاءت فقرة (8) ملاءمة الغرف الصفية للعملية التدريسية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.16) وانحراف معياري (0.95)، وبدرجة رضا متوسطة.

ويمكن تفسير ذلك، من خلال قدرة المعلمين الذين يدرسون المرحلة الثانوية على التوزيع في طرق التدريس، إيماناً منهم بأن هذا التنوع يبعد عن الطلبة الرتابة والملل، ويثير دافعيتهم نحو التعلم، ويعزز تعلم الطلبة ويشجعهم على الفهم والبحث والتطبيق والاستقصاء، ومن ثمّ يكون المعلم قادراً على ضبط الفروق الفردية بين الطلبة، وهذا التنوع يجعل المعلم مقبولاً أكثر لدى الطلبة.

أما الفقرة التي ظهرت وبأقل ترتيب، التي تبين ملائمة الغرف الصفية للعملية المدرسية، فإنه يمكن عزو ذلك إلى اقتناع الطلبة بأن غرفهم الصفية غير مناسبة وغير مهيأة للعملية التعليمية، سواء من حيث البنية التحتية، مثل النوافذ، والستائر، ووسائل التكييف، وكلنا يعلم أن بيئة منطقة الأغوار الشمالية -أخفض بقعة- تكون فيها درجات الحرارة عالية جداً في أغلب الفصول، ومن ثمّ تحتاج الغرف الصفية إلى تهوية جيدة وإلى نظام تكييف، لتمكين الطلبة من الاستفادة من العملية التدريسية، كما أن التسهيلات الموجودة في الغرف لصفية يبدو وأنها غير مناسبة، مثل السبورة، والمقاعد، والإضاءة المناسبة وغيرها.

❖ المجال الثاني: الرعاية الصحية

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال الرعاية الصحية قد تراوحت بين (2.80-3.45) وبدرجة رضا متوسطة؛ حيث جاءت فقرة (2) بالمرتبة الأولى، التي نصّها: (تركز المدرسة على التربية الصحية الوقائية) وبمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (0.90)، بينما جاءت فقرة (15) بأقل مرتبة، التي نصّها: (تقديم المساعدة الصحية للطلبة المحتاجين، مثل: نظارات، سماعات، أو مقاعد خاصة).

ويمكن عزو نتيجة الفقرة التي حصلت على أعلى مرتبة من خلال اهتمام مديرية التربية وإدارات المدرسية بموضوع التربية الصحية الوقائية، وذلك

منعاً لحدوث مشكلات صحية لدى الطلبة، خوفاً على أحوال الطلبة الصحية، من خلال إكساب الطلبة مفاهيم جديدة نحو الصحة والمرض، وتزويدهم بطرق وأساليب تساعد في الحفاظ على صحتهم من خلال اللياقة البدنية، النظافة العامة، وإجراءات الأمن والسلامة، الغذاء الصحي المتوازن وغيرها، وقد يكون ذلك من خلال إكسابهم العادات الصحية الوقائية المناسبة وإعلامهم فيها، سواء بالإذاعة المدرسية أو إقامة الندوات الصحية وإعطاء المحاضرات المتعلقة بذلك.

أما الفقرة التي حصلت على أقل ترتيب فيمكن تفسيرها بأن المدرسة هي الجهة المسؤولة عن صحة الطلبة، ولكن ليس باستطاعتها تأمين هذه العلاجات أو الاحتياجات، ولكن المدرسة يمكن أن تنسق مع الجهات الصحية والاجتماعية لترتيب تقديم المساعدة الصحية والطبية للطلبة المحتاجين لها.

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الرعاية الصحية مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	2	تركيز المدرسة على التربية الصحية الوقائية	3.45	0.90	متوسطة
2	5	التركيز على الجانب الصحي في الإذاعة المدرسية	3.43	0.91	متوسطة
3	1	غرس القيم الصحية في نفوس الطلبة	3.40	0.89	متوسطة
4	8	إقامة الندوات الصحية، ودعوة بعض مسؤولي الصحة والأطباء لإلقاء المحاضرات التوعوية والتثقيفية	3.38	0.88	متوسطة
5	6	متابعة ومراقبة مرافق المدرسة من حيث النظافة والسلامة العامة، والإضاءة المناسبة، والهواء المتجدد، ومواد التنظيف والتعقيم وغيرها	3.33	0.90	متوسطة
6	10	متابعة ومراقبة نظافة وتوافر مياه الشرب الصحية، ومدى صلاحية خزانات المياه	3.32	1.00	متوسطة
7	13	تفحص الأغذية التي تباع في المقصف، لمعرفة مدى توافر الشروط الصحية فيها	3.31	0.02	متوسطة
8	14	تعليم الطلبة بعض المهارات الصحية كالإسعافات الأولية وتدريبهم عليها.	3.29	1.04	متوسطة
9	4	عمل لوحات إرشادية عن الصحة داخل المدرسة	3.27	1.00	متوسطة
10	9	القيام بزيارات للمؤسسات الصحية في المجتمع، لتعريف الخدمات الصحية التي تقدمها	3.24	0.98	متوسطة
11	3	تركيز المدرسة على التربية الصحية العلاجية	3.20	0.90	متوسطة
12	7	إعداد المعارض الصحية داخل المدرسة وخارجها	3.19	0.95	متوسطة
13	11	حث الطلبة على التبرع بالدم	3.16	0.93	متوسطة
14	12	إقامة المسابقات الصحية والتي تتضمن أبحاث ونشرات ولافتات وغيرها	3.15	0.86	متوسطة
15	15	تقديم المساعدة الصحية للطلبة المحتاجين، مثل: نظارات، سماعات أو مقاعد خاصة	2.80	0.96	متوسطة
المجال ككل			3.32	0.78	متوسطة

❖ المجال الثالث: الأنشطة

يتبين من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة على فقرات مجال (الأنشطة) تراوحت بين (1.60-3.15)؛ حيث جاءت فقرة (2) بالمرتبة الأولى، وكان نصها (تشجيع الطلبة على المشاركة في الأنشطة) وبدرجة رضا متوسطة، بينما حصلت فقرة (1) على المرتبة الأخيرة، وكان نصها (تشجيع الطلبة على العمل التطوعي).

ويمكن عزو حصول فقره (2) على المرتبة الأولى بأن المدرسة تشجع الطلبة على المشاركة في الأنشطة، لتطبيق مبدأ العدالة في توزيع الأنشطة، ولإشراكهم في العملية التربوية، ولإعداد الطلبة للمشاركة في الحياة المدرسية الاجتماعية، ولإعدادهم لمعايير المواطنة الصالحة، ولتعريفهم بواجباتهم ومسؤولياتهم في العملية التعليمية، وذلك لتكوين شخصياتهم بشكل متوازن، واستثمار طاقاتهم، أما الفقرة التي حصلت على أقل ترتيب فيمكن عزو نتيجتها إلى ثقة المدرسة بأن طالب الثانوية العامة هو طالب يتفرغ للعلم والدراسة والنشاط، أما العمل التطوعي فقد تعتبره بعض المدارس هدراً لوقت طلبة الثانوية، الذي يجب أن يكرسون وقتهم للدراسة؛ ليكون جاهزين لتقديم الامتحانات الوزارية، ظناً من الإدارة أن العمل التطوعي قد يُلهي الطالب عن دراسته، علماً أنه ينمي شخصية الطالب ويحفزه على العطاء والنشاط والعمل الدؤوب.

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مجال الأنشطة مرتبة تنازليا

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	2	تشجيع الطلبة على المشاركة في الأنشطة	3.15	1.05	متوسطة
2	3	العدالة في توزيع الأنشطة على الصفوف	3.08	1.21	متوسطة
3	6	إقامة الاحتفالات في المدرسة بجميع المناسبات	3.07	1.13	متوسطة
4	4	إقامة ندوات تثقيفية داخل المدرسة	3.05	1.25	متوسطة
5	7	تساعدنا الأنشطة في التعبير عن الرأي	3.04	1.08	متوسطة
6	8	تساعدنا الأنشطة في بناء الشخصية	2.91	1.27	متوسطة
7	9	تساعدنا الأنشطة في التمكن من المواد الدراسية	2.77	1.21	متوسطة
8	10	يسمح لنا بتمثيل المدرسة خارج أسوارها ضمن نشاطات تربية	2.13	1.01	منخفضة
9	5	عمل زيارات ميدانية لمؤسسات المجتمع المحلي	1.80	0.90	منخفضة
10	1	تشجيع الطلبة على العمل التطوعي	1.60	0.94	منخفضة
المجل ككل			2.80	0.99	متوسطة

❖ المجال الرابع: الخدمات المكتبية والحاسوبية

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على مجال الخدمات المكتبية والحاسوبية مرتبة تنازليا

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الرضا
1	6	يتوفر لدى المدرسة مختبر حاسوب	3.70	1.80	مرتفعة
2	2	لدى أمين المكتبة الاستعداد الكافي لمساعدتنا	3.20	1.75	متوسطة
3	1	المدة الممنوحة لاستعارة الكتب	2.91	1.00	متوسطة
4	3	تتوفر لدى مكتبة المدرسة الكتب والمراجع المناسبة	2.82	0.91	متوسطة
5	5	تدريب الطلبة على كيفية استخدام المكتبة	2.77	0.95	متوسطة
6	9	تثقيف الطلبة بأخلاقيات التعامل مع التكنولوجيا	2.09	0.85	منخفضة
7	8	تدريب الطلبة على التعامل مع برمجيات الحاسوب المختلفة	1.65	0.90	منخفضة
8	7	إجراء صيانة دورية لأجهزة الحاسوب	1.39	0.98	منخفضة
9	10	استخدام الحاسوب في التدريس	1.34	1.01	منخفضة
10	4	أجهزة الحاسوب في المكتبة كافية للبحث عن المعرفة	1.20	1.03	منخفضة
المجل ككل			2.48	1.84	متوسطة

يتبين من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتعديلات أفراد العينة على فقرات مجال (الخدمات المكتبية والحاسوبية) قد تراوحت بين (1.20-3.70) وقد جاءت فقرة (6) بالمرتبة الأولى، وكان نصها (يتوفر لدى المدرسة مختبر حاسوب) وبمتوسط حسابي (3.70) ودرجة رضا مرتفعة، بينما حصلت فقرة (4) على أقل مرتبة، وكان نصها (أجهزة الحاسوب في المكتبة كافية للبحث عن المعرفة) وبمتوسط حسابي (1.20) وبدرجة رضا منخفضة.

ويمكن تفسير ذلك من خلال توفير وزارة التربية والتعليم مختبر حاسوب في جميع المدارس الثانوية؛ إذ يبين ذلك الاهتمام بجانب التقنية والتقدم، فالحاسوب يعد من الركائز التي تولد الإبداع التقني، وذلك للاستفادة من التقدم العلمي والمعرفي الهائل الذي يشهده العالم، ومن هنا كان لا بد من أن يكون لدى كل مدرسة مختبر حاسوب.

أما مكتبات المدارس الثانوية فيبدو أنها ما زالت تعاني من الأنظمة التقليدية، فطلبة الثانوية في لواء الأغوار دائما يطالبون بحوسبة المكتبات، وذلك من خلال توفير أجهزة حاسوب في المكتبة، وربطها بشبكة الإنترنت، ليتسكنوا من البحث عن المعرفة بطريقة أسهل وأفضل.

وللإجابة عن السؤال الثاني، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة، وذلك تبعا لمتغيرات الدراسة، كما تم استخراج تحليل التباين الثلاثي.

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة تبعا لمتغيرات الدراسة

المتغير	المستوى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجنس	ذكر	2.79	0.78
	أنثى	3.01	0.65
الفرع	علمي	3.05	0.69
	أدبي	2.80	0.74
المعدل	ممتاز وجيد جدا	2.81	0.67
	جيد	2.75	0.83
	أقل من جيد	3.04	0.63

يتضح من الجدول (8) وجود تباين ظاهرياً في المتوسطات الحسابية لدرجة رضا الطلبة عن الخدمات التربوية في مدارسهم تبعا لمتغيرات الدراسة، وللكشف عن الدلالة الإحصائية لهذه الفروق بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي كما هو في الجدول (9).

الجدول (9) نتائج تحليل التباين الثلاثي لدرجة رضا الطلبة وذلك تبعا لمتغيرات الدراسة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الجنس	0.234	1	0.234	1.57	0.211
الفرع	2.221	1	2.121	2.63	0.085
المعدل	0.215	2	0.215	2.41	0.128
الخطأ	3.563	411	0.43		
المجموع	6.233	416			

يظهر الجدول (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى لجميع متغيرات الدراسة (الجنس، والفرع، والمعدل)، وقد يعزو الباحثون هذه النتيجة إلى حرص مديرية التربية والتعليم، وحرص إدارة المدرسة أيضاً على تقديم الخدمات التربوية للطلبة بشكل عادل ومتساو بغض النظر عن أنها مدرسة ذكور أو إناث، وبغض النظر عن فرع الدراسة، أو طبيعة الطلبة أنفسهم وقدراتهم التحصيلية، فهم يعيشون في نفس البيئة، ويخضعون لنفس الظروف والمؤثرات، بغض النظر عن متغيراتهم.

التوصيات:

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، فإننا نوصي بما يأتي:
- الاهتمام بتوفير الخدمات التربوية للطلبة في المدارس، وتوفير كل ما من شأنه زيادة مستوى الرضا لدى الطلبة.
- زيادة التجهيزات التقنية في المكتبات؛ لتمكين الطلبة من البحث عن المعرفة.
- تعاون إدارة المدرسة مع الجهات المعنية، مثل المستشفيات أو وزارة التنمية الاجتماعية.
- نشر ثقافة العمل التطوعي لدى الطلبة.
- تعزيز تشجيع الطلبة على المشاركة في الأنشطة الصفية.
- حوسبة المكتبات المدرسية، والاهتمام بالخدمات المكتبية والحاسوبية.
- العمل على توفير غرف صفية للطلبة ملائمة للعملية التدريسية، وخاصة أنظمة التكييف؛ نظراً لارتفاع درجة الحرارة في مدارس لواء الأغوار في فصل الصيف.
- إجراء الدراسات أخرى مماثلة يؤخذ فيها رأي المعلمين أو أولياء أمور الطلبة.

المصادر والمراجع

أبو خلف. ن. (2003). دراسة مقارنة لإدارة شؤون الطلاب في الجامعات النظامية وجامعة التعليم المفتوح والتعلم عن بعد. مجلة جامعة القدس/المفتوحة

- للأبحاث والدراسات، 2، 161-135.
- أبو قديس، م. (2002). درجة رضا طلبة الدفعة الأولى التي التحقت بالجامعة الهاشمية عن الخبرات والخدمات التي قدمتها لهم الجامعة. *المجلة التربوية، جامعة الكويت*، 16(63)، 97-53.
- آل مشرف، ف. (2000). مشكلات طلبة جامعة صنعاء وحاجاتهم الإرشادية (دراسة استطلاعية). *المجلة التربوية، جامعة الكويت*، 14(54)، 208-169.
- الجرجاوي، ز. وأغا، م. (2011). واقع تطبيق التربية الصحية في مدارس التعليم الحكومي بمدينة غزة. *مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية*، 13 (B)، 1252-1205.
- الحسنية، س. (2009). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكتبتهم، دراسة مسحية. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، 25(2)، 312-285.
- الصارمي، ع. وزايد، ك. (2006). مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه. *مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة*؛ 21، (23)، 88-59.
- صوالحة، ع. والعمري، أ. (2013). دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 21(1)، 447-401.
- القضاة، م. وخليفات، ع. (2013). درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم. *مجلة المنارة، جامعة آل البيت*، 19(1)، 294-257.
- المصري م. ومري، ت. (2007). اتجاهات طلبة جامعة الإسراء الخاصة نحو أساليب التقويم المختلفة. *مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين*، 1(8)، 110-91.

References

- Abu Hassounah, N. (2014). *Jordanian Teachers Job satisfaction and its Relation and control*. India, Prentice Hall, Inc.
- Astin, A. (1993). *What matters in college? Four critical years Attrition*. (2nded). Chicago: University of Chicago Press.
- Jean, B., Laurad, D., Aupperlee, J., & Patil. S. (2003). The Development Context of school satisfaction: schools Psychologically Healthy Environment. *School Psychology Quarterly*, 111(2). 206- 221.
- Kotler, P. (2001). *Marketing Management: Analysis Planning Implement* Lerner, J. (2003). *Learning disabilities: Theories, diagnosis, and teaching*
- Maykel, V., & Jocham. T. (2002). School Satisfaction of elementary school children: The Role of Performance. Peer Relations, Ethnicity and Gender. *Social Indicators Research*. 59. 203- 228.
- Office of Institutional Accountability, (2004). *NOE-LEVITZ satisfaction Inventory* Pharmacology. Life science, 3(2), 57-62
- Report. Florida community college of Jacksonville, U.S.A. *Revisited*. San Francisco: Jossey-Bass. *Strategies*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Tino, V. (1993). Leaving college: Rethinking the causes and cures of student With some Variable. *International Journal of Research in Education and Psychology*, (2), 165-183.