توظيف التعلم الشبكي في دراسة مشكلات طلاب جامعتي السلطان قابوس والكويت من وجهة نظرهم: دراسة عبر ثقافية

إعـــداد

أد. عادل محمد العدل
أستاذ علم النفس التربوي
بجامعتي الزقازيق والسلطان قابوس

د. طلال شعبان عامر
أستاذ مشارك تكنولوجيا التعليم
جامعة السلطان قابوس

الناشر

المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية بالقاهرة

جمهورية مصر العربية

يوليو ٢٠٢٠م

توظيف التعلم الشبكي في دراسة مشكلات طلاب جامعتي السلطان قابوس والكويت من وجهة نظرهم: دراسة عبر ثقافية

أد. عادل محمد العدل د. طلال شعبان عامر

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى توظيف التعلم الشبكي في التعرف على المشكلات التي يواجهها طلبة جامعتي السلطان قابوس والكويت خلال تعلمهم الشبكي، والتعرف على ترتيب هذه المشكلات وعلاقتها ببعض المتغيرات (نوع الطالب، والتخصص)، ومقارنة هذه المشكلات بين جامعتي السلطان قابوس وجامعة الكويت. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. بلغت العينة (٥١١) طالبا، حيث بلغ عدد طلاب جامعة السلطان قابوس٤٢٢(١٨١ طالبا، ٢٤١ طالبة)، وبلغ عدد طلاب جامعة الكويت ٨٩ (٤٢ طالبا، ٤٧ طالبة) وبلغ متوسط عمر العينة ٢٠,٦٧ عاما، والانحراف المعياري ٣،٣٩. قام الباحثان ببناء وتطوير استبيان يتكون من ٦٠ عبارة في خمس محاور (مشكلات تتعلق بالمحاضرين، مشكلات تتعلق بالنقليات، مشكلات تتعلق بنظام الدراسة، مشكلات تتعلق بخدمات تقدم داخل الجامعة، مشكلات تتعلق بذات الطالب)، انتهت النتائج إلى أن مستويات المشكلات التي يعانيها طلبة الجامعة مرتفعة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق بالخدمات التي تقدم داخل الجامعة وأقلها للمشكلات التي تتعلق بالمحاضرين، وعدم وجود فروق بين الطلاب والطالبات في الدرجة الكلية لاستبيان المشكلات التي يواجهها الطالب الجامعي وجميع الأبعاد ماعدا بعد المشكلات التي تتعلق بخدمات تقدم داخل الجامعة حيث جاءت دالة لصالح الطالبات، وعدم وجود فروق بين طلبة الكليات العملية وطلبة الكليات النظرية، ووجود فروق بين طلبة جامعة السلطان قابوس وطلبة جامعة الكويت في الدرجة الكلية للاستبيان وجميع الأبعاد لصالح طلبة جامعة السلطان قابوس ماعدا بعدي مشكلات تتعلق بالمحاضرين والمشكلات التي تتعلق بذات الطالب لاتوجد فروق فيهما بين الجامعتين.

الكلمات المفتاحية: التعلم الشبكي . مشكلات طلبة الجامعة . جامعة الكويت . جامعة السلطان قابوس.

Employment of Network Learning in Studying Students problems of the Sultan Qaboos and Kuwait Universities in their View: A Cross Cultural Study

Prof. Adel M. ElAdl
Prof. Edu. Psychology
Zagazig & Sultan Qaboos universities

Dr. Talal S. Amer
Associate Prof. Edu. Technology
Sultan Qaboos university

Abstract

The current research aims to employment of network learning in identify the problems faced by the Sultan Qaboos and Kuwait student's universities through their networking learning, identify the order of these problems and their relationship to some variables (type of student, specialization), and compare these problems between of Sultan Qaboos and Kuwait 'universities, the study used the descriptive method. The sample was 511 students, Sultan Qaboos University was 422 (181 males, 241females). Kuwait University was 89 (42 males, 47 females). The average age of the sample was 20.67 years and the standard deviation was 3.39. The researchers developed a questionnaire consisting of 60 items in five dimensions (lecturers' problems, transportation problems, study system problems, services university problems, self-student problems). The results showed that the levels of problems experienced by university students are high, and the highest levels of services university problems and the least lecturers problems, There are no differences between male and female students in the questionnaire total score and all dimensions except of the services university problems in favor of female students, there are no differences between practical colleges students and theoretical colleges students, and There are differences between Sultan Qaboos University and Kuwait University students in the questionnaire total score and all dimensions in favor of Sultan Qaboos University students except lecturers problems and self-student problems there are no differences between the two universities.

Keywords: Network learning, University students' problems, Kuwait university, Sultan Qaboos university.

توظيف التعلم الشبكي في دراسة مشكلات طلاب جامعتي السلطان قابوس والكويت من وجهة نظرهم: دراسة عبر ثقافية

أد. عادل محمد العدل
أستاذ علم النفس التربوي
بجامعتي الزقازيق والسلطان قابوس

د. طلال شعبان عامر
أستاذ مشارك تكنولوجيا التعليم
جامعة السلطان قابوس

مقدمة:

تقوم مؤسسات التعليم الجامعي بدور فعال في تنمية الثروة البشرية، ويمثل التعليم الجامعي قمة السلم التعليمي فهو يتعامل مع صفوة شباب المجتمع من الفئة العمرية ١٨-٢٤ عاماً، ويعول عليه إعداد العنصر البشري الذي هو المحور الأساسي للتنمية، وذلك من خلال إعداد الكوادر البشرية المؤهلة لتلبية احتياجات سوق العمل وتقليل البطالة، وإحلال الأيدي الوطنية مكان الوافدة. وقد حظي التعليم الجامعي باهتمام كبير نظراً لدوره في الاستجابة لمطالب المجتمع وخطط التنمية القومية، خاصة بعد أن شهدت السنوات الأولى من الألفية الثالثة الكثير من المتغيرات في مجالات المعرفة والاهتمام بجودة أداء المؤسسات التعليمية والخريجين. (بوبشيت، ٢٠٠٨).

فالسعي إلى تحقيق درجة عالية من الرضا لدى الطلبة يساعد الجامعات على معرفة الجوانب التي تتميز بها والجوانب التي لابد من تحسينها، مما يؤدي إلى رفع مستوى كفايتها، وذلك من خلال معرفة توقعاتهم من الجامعة ورغباتهم، وما يعتبر ذا قيمة من وجهة نظرهم. فعملية تكيف الطلبة واندماجهم كما يرى سيدمان (Seidman, 1989) تعد من العوامل الأساسية في استمرار الطلبة بالدراسة، لذا على الجامعة تخطيط أنشطتها لتفاعل الطلبة اجتماعياً وأكاديمياً؛ إذ كلما كانت قيم الطلبة وتوجهاتهم متناغمة مع قيم وأهداف وتوجهات الجامعة، ازداد رضاهم عنها

ورغبتهم في الاستمرار بها، وهذا يتطلب إيجاد برامج ومساقات دراسية مناسبة وتفعيل عملية التسجيل والإرشاد. ويتفق مع هذا كاري وكاميبيانو وديفوري (Carey, Cambiano & Devore, 2002) معتبرين أن رضا الطلبة عن البيئة الجامعية يؤدي إلى اندماجهم وتكيفهم مع ثقافة الجامعة.

وأوضح هوم (Hom, 2002) مفهوم الرضا بأنه الحالة التي يشعر بها الفرد عن النتائج التي استجابت لتوقعاته، وأن الرضا أو عدم الرضا لا يعكس مجرد تقديم الخدمة، إنما يتأثر بتوقعات الفرد المسبقة عن نوعيتها أو جودتها، كما أن الرضا قد يكون بشكل إجمالي عن الخدمات التي تقدمها الجامعة أو بعض عناصرها.

وتعد دراسة المشكلات التي تواجه طلبة الجامعة وما يترتب عليها من أداء أكاديمي أحد الموضوعات الرئيسة المرتبطة بالكفاءة الداخلية للجامعة وبجودتها واعتمادها الأكاديمي، ولعل من أمثلة الاهتمام بهذا الأمر وربطه بمستوى الجودة وبالاعتماد الأكاديمي التقرير السنوي بعنوان Student Engagement (NSSE) National Survey of الذي يطرح على طلبة الجامعة أسئلة تتعلق بتجاربهم الجامعية مثل: كيف يمضون أوقاتهم؟ ماذا يستفيدون من دراستهم؟ ما تقييمهم لنوعية العلاقات التفاعلية التي تجمعهم مع أعضاء الهيئة التدريسية والأصدقاء؟، وغير ذلك من المؤشرات الهامة، ويتناول التقرير في ربيع كل عام دراسي عينات عشوائية من طلبة السنتين الأولى والأخيرة من كليات وجامعات السنوات الأربع الحكومية والخاصة (كيوه وآخرون، ٢٠٠٦: ٥١٦).

وفي هذا المجال تشير سيزليني (Szeleny, 2001) أن دمج الطلبة في البيئة الجامعية يتطلب برامج تعريفية تساعدهم على معرفة الخدمات المتوفرة، وبناء

علاقات إنسانية مع زملائهم وأعضاء الهيئة التدريسية، والعناية باحتياجات الطالب ومشاكله اليومية في الحرم الجامعي، بالإضافة إلى الاهتمام بالتنوع الثقافي والتأكيد على تقدير الثقافات الأخرى واحترامها، والتدريس الفعال والتواصل الفردي مع الطلبة.

والموودل هو نظام حديث مفتوح المصدر لميكنة الأنشطة التعليمية، ويعتبر من أحدث أنظمة إدارة المقررات CMS ، وأحد أنظمة إدارة التعليم LMS ، وأحد أنظمة إدارة المحتويات التعليمية LCMS والموديل باعتباره أحد النظم مفتوحة المصدر والمجانية المتاحة لكل مؤسسة وهيئة تعليمية بل وفرد في كافة أنحاء العالم والذى وصل مستخدميه إلى أكثر من منظمة تعليمية حول العالم في توصيل ونشر وإدارة المقرارات التعليمية إما كنظام مستقل لتدريس المقرارات أو كنظام مكمل لنظام تدريس المقرارات وجهاً لوجه، وذلك يعنى بانه يحق للجميع تحميله، وتركيبه، واستعماله، وتعديله ، وتوزيعه مجانا وهو متوفر على الشبكة، كما أنه سهل التركيب والاستخدام بل والتطوير، ويتضمن وحدات نشاط مثل المنتديات، مصادر، مجلات، واختبارات، ومهام، وغيرها.

وقد هدفت دراسة ماهون وآخرين (Mahon et al., 1999) إلى الوقوف على درجة المساندة الاجتماعية في مواجهة الكثير من المشكلات النفسية والسلوكية التي يواجهها طلاب جامعة " روتجرز " بولاية نيوجرسي الأمريكية، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن إحساس طلاب الجامعة بانخفاض درجة المساندة الاجتماعية ، تؤدي إلى الكثير من المشكلات النفسية والسلوكية، من أهمها: انخفاض مستوى التوافق النفسي والاجتماعي مع الحياة الجامعية، وعدم الانتظام في الدراسة.

وهدفت دراسة دي قارسيا (Digression, 2002) إلى تحليل العوامل المؤثرة على الأداء الأكاديمي لطلاب الجامعات الارجنتينية، وذلك بالتطبيق على عينة من الجامعات الحكومية. وأهم ما توصلت إليه الدراسة أن النظام الداخلي

للجامعات بما فيها من مقررات تدريس، ومناهج تعليمية، ونظم امتحانات وغيرها من العوامل الداخلية للجامعات تعتبر من العوامل التي تؤثر على مستوى الأداء الأكاديمي للطالب، كما أوضحت الدراسة أن الخصائص التي يتمتع بها الطالب وعضو هيئة التدريس من حيث مدى اهتمام كل منهم بالعملية التعليمية، واستثمار الوقت وتنظيمه تعتبر أيضاً من العوامل التي تؤثر على الأداء الأكاديمي للطالب.

وهدفت دراسة البكر (٢٠٠٢) إلى الكشف عن الصعوبات التي تواجه الطالبات المستجدات في جامعة الملك سعود بالرياض، ومعرفة العلاقة بين درجة انتشار هذه الصعوبات وعدد من المتغيرات، كنوع الكلية، والحالة الاجتماعية، ومحل الإقامة، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة رضا الطالبات عن تعليمهن الجامعي وعلاقة هذا الرضا بالصعوبات التي تواجههن، وقد كشفت نتائج الدراسة عن أن أبرز خمس صعوبات إدارية واجهتهن هي حسب ترتيب العينة لها: قلة المساحات الخارجية المغطاة للحماية من الشمس، التزاحم عند بوابات الخروج، التباعد بين المباني، عدم وجود مراكز خدمات إرشادية أو ثقافية أو ترفيهية تتناسب وأعداد الطالبات، كما أن مساحة الكافتيريا لاتتناسب مع أعداد الطالبات، وفيما يتعلق بترتيب الطالبات لأبرز خمس صعوبات للتسجيل فكانت على النحو التالي: جهل الطالبة بمعرفة من هو المسئول عن حل مشكلات التسجيل، جهل الطالبة بالأمور الأكاديمية من حيث نسب الغياب والحرمان وأنظمة دخول الامتحان، الازدحام والتكدس في أوقات توزيع إشعارات التسجيل، إشعارات التسجيل لاتضم أرقام المباني والقاعات، والرموز غير مفهومة.

وأجرى جريفث وآخرون (Griffith, Houston, Wilson, Moyers & Hart, 2004) دراسة مسحية هدفت إلى تقصي اتجاهات الطلبة نحو الأمن الجامعي في جامعة تكساس الغربية شملت ٥٧٧ طالباً ٨٧% من طلبة البكالوريوس

و١٣% من طلبة الدراسات العليا وقد أبدى الطلبة رضاهم عن رجال الأمن الجامعي والتعامل بعدالة، كما أن ٨٥% منهم أشاروا بأن الحرم الجامعي أكثر أماناً من الجامعات الأخرى، و٨٦% يعتقدون بأن رجال الأمن الجامعي لديهم الاهتمام بالمجتمع الجامعي، و٨٨% يشعرون بالارتياح في الاتصال مع الأمن الجامعي.

أما فلكرسن (Fulkerson, 2005) فقد قامت بدراسة مقارنة على عينة بلغت ١٠٨٢ من الطلبة البيض والسود والهنود الحمر والآسيويين والأسبان الأمريكيين، واستخدمت 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.

وهدفت دراسة أبوحمادة (٢٠٠٦) إلى معرفة أهم العوامل المؤثرة على مستوى الأداء الأكاديمي للطلاب في جامعة القصيم واقتراح آليات لتحسين مستوى هذا الأداء، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاستبانه كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها؛ انخفاض مستوى الأداء الأكاديمي للطلاب في جامعة القصيم، واختلافه باختلاف نوع الكلية، وانتهت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأداء الأكاديمي للطلاب كمتغير تابع وكل عامل من العوامل الخاصة بإدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والطالب والأسرة والعملية التعليمية كمتغيرات مستقلة، ووجود ارتباط بين مستوى الأداء الأكاديمي للطالب كمتغير تابع وكل عامل من العوامل الخاصة بإدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس.

وأجرى كاى (Kay, 2006) دراسة لتقييم استخدام منتدى تعليمي على شبكة الانترنت، ضمن المقرر الدراسي " برمجة الحاسب " ، حيث قام الطلاب بالمشاركة في المنتدى بطرح أسئلة وإجابات عنها لكل درس من دروس المقرر بعد انتهاء حصته التقليدية، واقتصر دور المعلم على المراقبة دون تدخل إلا في حالة الأسئلة التي لايتمكن الطلاب من الإجابة عنها، ثم يقوم الطلاب بملء استبيان بعد انتهاء كل درس. كما تم تخصيص نسبة ١٠ %من درجة المقرر على المشاركة في المنتدى (عدد مرات الزيارة وعدد المشاركات). وأشارت نتائج الدراسة إلى فعالية المنتدى لكل من المعلم والمتعلم، وقدرته على تحسين قدرة الطلاب على التعلم، كما كونت المناقشات داخل المنتدى قاعدة معرفة يمكن الاستفادة منها فيما بعد.

وقام عبد الكريم (٢٠٠٦)، بدراسة تقويمية لواقع الخدمات الإرشادية الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عُمان على عينة قوامها (٢٤٠) 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.

وهدفت دراسة القطب ومعوض (٢٠٠٧) إلى الوقوف على مشكلات طلاب جامعة طيبة في ضوء معطيات القرن الحادي والعشرين وأثرها على تحصيلهم العلمي، وعلاقة تلك المشكلات ببعض المتغيرات: كالمستوى الدراسي، والمستقبل الوظيفي والبيئة الجامعية، وتكوين العلاقات مع الآخرين. كما هدفت الدراسة إلى وضع تصور لعلاج تلك المشكلات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانه كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك

البحث التربوي

مجموعة من المشكلات الشخصية والمشكلات الأكاديمية، ومشكلات الخدمات والمرافق الجامعية، والمشكلات الأسرية تواجه طلاب الجامعة وتؤثر على مستوى تحصيلهم العلمي ومستواهم الدراسي، واتجاهاتهم نحو البيئة الجامعية، بدرجة مرتفعة.

كما استهدفت دراسة جيلر ودرندل وروز (Guiller, Durndell & Ross, 2007) تنمية التفكير الناقد للطلاب من خلال التفاعل والنقاش في منتدى الانترنت، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي لاستخدام النقاش عبر منتديات شبكة الانترنت في تنمية التفكير الناقد لدى الطلاب، كما أنها تساعد في تنمية المهارات المختلفة لديهم.

وهدفت دراسة العناني (٢٠٠٨) إلى التعرف على المشكلات التي تواجه طلبة كلية الأميرة عالية الجامعية، والتعرف على الفروق في المشكلات التي تعزي للجنس، والمؤهل العلمي والتخصص وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن ترتيب المشكلات جاء كالتالي: المشكلات القيمية، الإرشادية، الدراسية النفسية، الاقتصادية، كما أنه لا توجد فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى شعور الطلبة بالمشكلات تعزى للجنس أو المؤهل العلمي أو التخصص الدراسي.

أما دراسة حسن وإبراهيم والظفري (٢٠١١) فقد استهدفت تعرف درجة رضا الطلبة الخريجين عن الدراسة في كلية التربية في جامعة السلطان قابوس، وبلغ أفراد العينة (٣٨٧) طالباً وطالبة، وخلصت الدراسة إلى أن الطلبة أبدوا متوسط استجابات رضا تزيد على المتوسط النظري في (٦٤) فقرة من فقرات الاستبانة المكونة من (٧٩) فقرة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس أو المؤهل العلمي.

وقام عباسي ومالك وقادري وعماد الله (Abbasi; Malik; Chaudhry & Imdadullah, 2011) بدراسة بهدف قياس مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التي

تقدمها الجامعات الباكستانية . ومقارنة مستوى الرضا بين الجنسين وطبقت الدراسة على (٤٠١) طالب وطالبة 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 رضا طلبة الجامعات عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الباكستانية.

وحاول (Silva, V & Siqueira, S., 2016) توظيف بيئات التعلم عبر الإنترنت بين الطلاب لدراسة العديد من المشاكل التي تعوق تنفيذ أنشطتهم، مثل تقييم الطالب، ومعرفة الطريقة الصحيحة لتوجيه وإرشاد كل طالب، وتعزيز المناقشات، ومعرفة الوقت المناسب للتفاعل أو السماح للطلاب ببناء المعرفة باستخدام السيناريوهات التي يتم فيها التعليم والتعلم في منصات الشبكات الاجتماعية عبر الإنترنت، ومن أجل دعم المعارف حول تفاعلات الطلاب، وخلصت الدراسة إلى أهمية استخدام تحليلات نصية تلقائية من المشاركات الاجتماعية على أساس معايير التعاطف والتفاعل، والتماسك والقوة، فضلا عن مقاييس لتحليل معلومات الشبكات الاجتماعية لمعرفة التفاعلات والاتصالات الشبكية بين الأعضاء.

كما هدف دراسة (Khanthaphum, U. ; Tesaputa, K., & Weangsamoot, V., 2016) دراسة أثر الشبكة العنكبوتية في **تطوير** جودة المتعلمين في المدارس الابتدائية التايلاندية، وتطوير **موودل** Moodle للشبكة التعاونية لدراسة جودة المتعلمين، في المدرسة الابتدائية. وقد تم دراسة الحالة الراهنة والمرغوبة للشبكة التعاونية في تنمية مهارات المتعلمين، والجودة في المدارس الابتدائية التايلاندية، وكانت العينات هي مدراء المدارس الابتدائية البالغ مجموعهم

١١١٣ فردا، أدوات الدراسة كان الاستبيان والمقابلات وكانت **الأساليب الإحصائية** المستخدمة هي المتوسط والانحراف المعياري. وكانت نتائج الدراسة: دراسة الحالات الراهنة للشبكة العنكبوتية في تطوير نوعية المتعلمين جاءت في مستوى متوسط، كما أن موديول الشبكة التعاونية يؤثر في تطوير نوعية المتعلمين في بنية علاقات واعية، وإدراك المشاكل المشتركة والتحليل والتخطيط، والتشغيل كما هو مقرر، وتحديد التقنيات والتقييم وأن استخدام موديول قد زاد من التحصيل الدراسي لدى الطلاب.

وهدفت دراسة زانج (Zhang, 2016) إجراء تقييم بديل لدراسة مسارات التعلم وقد اعتمدت أساليب ماوراء التحليل والمهام المعرفية القائم على قواعد مصفوفة معينة. واستنادا إلى نتائج التحليل، وقد تم دراسة ٩ متغيرات بنظام المحاكاة، وأشارت النتائج إلى أن التقييم بنموذج التحليل المقترح أسهم بشكل فعال في تسجيل مسارات تعلم فعالة للطلبة، وتقييم تعلم الطلبة بشكل فعال وتشخيصي.

وهدفت دراسة كافشينكو ودافيدوف وبلشينكو (Kravchenko, Davidovitch & Belichenko, 2017) تطوير البرمجيات واستخدام إمكانيات جديدة لتكنولوجيات المعلومات. وتجمع البيانات والاستخدام الفعال لمصادر المعلومات المصممة للدراسة العلمية والمنهجية وأظهر الدراسة أن أحد أهم المشاكل، التي تواجه معالجة المعرفة أو أنظمة البناء، هو بناء المعرفة. وتأكد زيادة الكفاءة في عملية التعلم الجامعي على أساس التطبيقات المستخدمة والمعرفة البنائية المنطقية، ووجد أن التعلم الرقمي يفيد في جوانب متعددة التخصصات مثل؛ تعليم الرياضيات والإحصاءات.

وتهدف دراسة إيجل وهكس وبارنيس (Eagle, Hicks & Barnes, 2018) إلى تطوير حل المشكلات باستخدام أنظمة التدريس الذكي والوسائل التعليمية بمساعدة الحاسوب وتجميع كميات كبيرة من البيانات والمعلومات، وقد قام

الباحثون بتطوير التفاعلات بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس باستخدام الشبكات المعقدة من أجل استخلاص تلميحات من خلال تطوير شبكات التفاعل باستخدام عينة صغيرة من بيانات الطالب في عدد قليل من ١٠ إلى٣٠ طالبا وهو مؤشر جيد لنمو مساحة الشبكة الكاملة، فضلا عن استخدام مجموعة فرعية من الشبكة والتي يمكن استخدامها للحصول على المعلومات، وخلصت إلى أن هذه الطرق توفر للباحثين مقاييس لتقييم أداءات مختلفة، عن الاسكان والمشكلات الطلابية، وأوصت باستخدام التطبيق العام لشبكات التفاعل على مجموعات من البيانات الجديدة.

وباستعراض الدراسات السابقة يتضح 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 المشكلات التي يواجهها الطلاب من الخدمات التي تقدمها الجامعة لهم.

مشكلة الدراسة:

انطلاقا من الواقع العملي الذي يعيشه الباحثان كأعضاء هيئة تدريس بجامعة السلطان قابوس، وملاحظتهما لشكوى الطلبة من بعض المشكلات الإدارية أو الأكاديمية أو الاجتماعية، والتي لها أثر على مستوى أداء الطالب الأكاديمي وتوافقه الدراسي مع الجامعة؛ فضلا عما رصدته نتائج الدراسة الاستطلاعية التي أجريت على عينة من طلبة جامعة السلطان قابوس، والتي توصلت إلى أن هناك بعض المشكلات التي تواجه الطلبة. وأن هذه المشكلات قد تؤثر على مستوى الأداء الأكاديمي للطلبة سواء من حيث الرسوب أو الإنذار أو الحرمان أو عدد السنوات التي يقضيها بعض الطلبة حتى يتم تخرجهم، ويمكن قياس الرضا عن

الخدمات الجامعية كما تشير التويجري (٢٠٠٨) من خلال قياس درجة الاختلاف او مايسميه البعض بالفجوة بين فهم المستفيدين من الخدمة وتوقعاتهم لها.

ولأن الأخذ بنتائج التقييم للخدمات الجامعية كما يرى (Terenzini, 1995) واعتبارها مرتكزاً لتحسين وتطوير البرامج والخدمات والمرافق الاجتماعية، يعد أساساً لنجاح الجامعات في تحقيق أهدافها، وتشكيل سياساتها وممارساتها، وبالتالي قد يؤدي إلى تطوير البرامج الجامعية كافة.

إن ذلك يتطلب إجراء دراسة ميدانية لتحديد تلك المشكلات من وجهه نظر الطلبة بجامعة السلطان قابوس والتعرف على أسبابها وتحديد الآليات الملائمة لحلها، مع المقارنة مع جامعة إقليمية أخرى وهي جامعة الكويت. ومن ثم فإن هذه الدراسة محاولة لتحديد أهم تلك المشكلات التعليمية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية لطلبة جامعتي السلطان قابوس والكويت.

وقد تحددت مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

١- ما مستوى مشكلات الطالب الجامعي بجامعتي السلطان قابوس والكويت، كما يظهرها التعلم الشبكي؟؛ ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

أ- ما مستوى المشكلات المتعلقة بالمحاضرين (أعضاء هيئة التدريس) من وجهة نظر الطالب الجامعي؟

ب-ما مستوى المشكلات المتعلقة بالنقليات من وجهة نظر الطالب الجامعي؟

ج- ما مستوى المشكلات المتعلقة بنظام الدراسة من وجهة نظر الطالب الجامعي؟

د- ما مستوى المشكلات المتعلقة بالخدمات التي تقدم داخل الجامعة من وجهة نظر الطالب الجامعي؟

هـ- ما مستوى المشكلات المتعلقة بذات الطالب الجامعي من وجهة نظره؟

٢- هل يوجد فرق في تحديد مشكلات الطالب الجامعي من وجهة نظره يُعزى إلى النوع (طلاب . طالبات)؟

٣- هل يوجد فرق في تحديد مشكلات الطالب الجامعي من وجهة نظره يُعزى إلى طبيعة الدراسة بالكلية التي يدرس بها(عملية . إنسانية)؟

٤- هل يوجد فرق في تحديد مشكلات الطالب الجامعي من وجهة نظره يُعزى إلى الجامعة التي يدرس بها(الكويت . السلطان قابوس)؟

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى ما يلي:

١. الوقوف على واقع المشكلات الجامعية التي يواجهها طلبة جامعتي السلطان قابوس والكويت.

٢. التعرف على ترتيب المشكلات الجامعية لطلبة جامعتي السلطان قابوس والكويت.

٣. دراسة المشكلات التي يواجهها طلبة الجامعة وفق متغيري نوع الطالب، والتخصص.

٤. التعرف على المشكلات الجامعية لطلبة جامعة السلطان قابوس مقارنة بطلبة جامعة الكويت.

أهمية الدراسة: تتضح أهمية الدراسة الحالية من خلال ما يلي:

- تناولت الدراسة أحد الموضوعات المهمة وهو موضوع التعليم الجامعي بصفة عامة وتعليم طالب الجامعة في جامعتي السلطان قابوس والكويت بصفة خاصة.
- سعت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى أداء الخدمة، وتحديد سبل رفع وتحسين هذا الأداء لطلبة جامعتي السلطان قابوس والكويت.

- تحديد أهم المشكلات الأكاديمية وغير الأكاديمية التي تواجه الطلبة بكليات الجامعتين أثناء فترة الدراسة، ومدى تنوع تلك المشكلات في ضوء متغيرات الدراسة.
- توجيه أنظار القائمين على التعليم الجامعي بطبيعة المشكلات القائمة ومسبباتها المرتبطة وبيئة النظام الجامعي التعليمية.

مصطلحات الدراسة :

التعلم الشبكي : يقصد به في الدراسة الحالية تقديم المادة العلمية للطالب بشكل كامل عن طريق شبكة الانترنت.

مشكلات طلبة الجامعة : هي الصعوبات أو المعوقات التي يدركها طلبة الجامعة، وتحول دون تقدمهم أو نموهم بصورة طبيعية أو صحيحة.

جامعة السلطان قابوس : هي جامعة عمانية حكومية تمنح شهادات بكالوريوس وماجستير ودكتوراه للطلبة الملتحقين بها، استقبلت الدفعة الأولى من طلابها عام ١٩٨٦، وتضم ٩ كليات.

جامعة الكويت : مؤسسة حكومية في الكويت تمنح شهادات بكالوريوس وماجستير ودكتوراه للطلبة الملتحقين بها، تأسست في أكتوبر ١٩٦٦ وتضم ١٦ كلية.

الإطار النظري :

تعد الجامعة نظاما معقدا يقوم على عمليات متشابكة ومعقدة، والطالب هو المدخل والمخرج الرئيس. ويتوقع المجتمع وأولياء الأمور ورجال الأعمال والصناعة أن يتشكل بما يجعل منه مواطناً يساهم في جوانب الحياة المختلفة بطريقة بناءة. وأشار الداود (٢٠٠٨) أن على المؤسسة الجامعية بكافة مستوياتها الإدارية والأكاديمية خدمة الطالب، على الرغم مما تعانيه من تدني الكفاءة الداخلية المتمثلة في ازدياد أعداد الطلبة بما يفوق طاقتها الاستيعابية، والتحاق الطلبة بتخصصات لا

تتناسب مع ميولهم وقدراتهم وصعوبة تكيفهم مع الحياة الجامعية وتدني متابعتهم وإرشادهم أكاديمياً .

بيئات التعلّم الإلكتروني:

أولاً: التعلم الشبكي المباشر: تلغي هذه البيئة مفهوم المدرسة كاملاً وتقدم المادة التعليمية بشكل مباشر بواسطة الشبكة، بحيث أن الطالب يعتمد بشكل كلي على الإنترنت والوسائل التكنولوجية للوصول للمعلومة وتلغي العلاقة المباشرة بين الأستاذ والطالب. لكن هذه البيئة يمكن أن تؤثر سلباً على التعلم، وذلك لأهمية الأستاذ والتفاعل المباشر بينه وبين الطالب.

ثانياً: التعلم الشبكي المتمازج: والذي يعتبر أكثر البيئات التعليمية الإلكترونية كفاءة إذ يمتزج فيه التعلم الإلكتروني مع التعليم التقليدي بشكل متكامل ويطوره بحيث يتفاعل فيه الأستاذ والطالب بطريقة ممتعة لكون الطالب ليس مستمعاً فحسب بل هو جزء رئيسي في المحاضرة، وتطبيقاً على ذلك لنأخذ مثلا قراءة الطالب للدرس قبل الحضور إلى المحاضرة على أقراص قام الأستاذ بتحضيرها تحتوي على المادة بأشكال متنوعة كاستخدام الوسائط المتعددة. وبهذا يكون الطالب قد أخذ تصورا عن الدرس وعند قيام الأستاذ بالشرح يناقش الطالب بما لديه من أفكار، كون المادة لا تطرح للمرة الأولى على ذهن الطالب فقد أخذ مرحلة أولية في التصور والتفكير وأصبح قادرا على تطوير تفكيره والتعمق أكثر بالدرس.

تعمل هذه البيئة على خلق روح الإبداع وتحفز على التفكير وتحمل المسؤولية للمتعلمين، كما أن تنوع الوسائل التكنولوجية وكيفية استخدامها والاستفادة منها وكيفية طرحها من قبل الأستاذ تتيح للطالب حرية اختيار الطريقة التعليمية؛ إذ أن تلقي المعلومة لدى البعض عن طريق مشاهدة الصور ومشاهد الفيديو تساعد على الفهم بصورة أسرع مقارنة بالاستماع والقراءة.

ثالثاً: التعلم الشبكي المساند: وفيه يتم استخدام الشبكة من قبل الطلبة للحصول على مصادر المعلومات المختلفة.

تقنيات التعليم الإلكتروني: يشهد هذا العصر تطورات مستمرة في الوسائل التكنولوجية التي يمكن استخدامها في العملية التعليمية والتي تندرج تحت ثلاث تقنيات رئيسية وهي:

أولاً: التكنولوجيا المعتمدة على الصوت: والتي تنقسم إلى نوعين، الأول تفاعلي مثل المؤتمرات السمعية والراديو قصير الموجات، أما الثانية فهي أدوات صوتية ساكنة مثل الأشرطة السمعية.

ثانياً: تكنولوجيا المرئيات (الفيديو): يتنوع استخدام الفيديو في التعليم ويعد من أهم الوسائل للتفاعل المباشر وغير المباشر، ويتضمن الأشكال الثابتة مثل الشرائح، والأشكال المتحركة كالأفلام وشرائط الفيديو، بالإضافة إلى الأشكال المنتجة في الوقت الحقيقي التي تجمع مع المؤتمرات السمعية عن طريق الفيديو المستخدم في اتجاه واحد أو اتجاهين مع مصاحبة الصوت.

ثالثاً: الحاسوب وشبكاته: وهو أهم العناصر الأساسية في عملية التعليم الإلكتروني، فهو يستخدم في عملية التعلم بثلاثة أشكال وهي:

أ- التعلم المبني على الحاسوب والتي تتمثل بالتفاعل بين الحاسوب والمتعلم فقط.

ب- التعلم بمساعدة الحاسوب يكون فيه الحاسوب مصدراً للمعرفة ووسيلة للتعلم مثل استرجاع المعلومات أو مراجعة الأسئلة والأجوبة.

ج- التعلم بإدارة الحاسوب حيث يعمل الحاسوب على توجيه وإرشاد المتعلم.

هذا وتحتاج بيئة التعليم الإلكتروني إلى ما يلي:

١. تعاون المؤسسات والجامعات مع المدارس وبناء قيادة شابة ودعم إداري لإعداد **الطلاب** من قبل مختصين لاستخدام التكنولوجيا بمهارة والاستفادة منها بأكبر قدر ممكن.

٢. التقييم المستمر لفاعلية التكنولوجيا المستخدمة والمنهج المطروح ومواكبته للتطور المستمر.

٣. تجهيز الفصول الدراسية والمنشآت بمتطلبات دمج التقنية، من حيث الشبكة الداخلية وشبكة الإنترنت ومختبرات حاسوب عديدة.

٤. أن تقوم الجامعة ببناء شبكة اتصالات ذات كفاءة عالية وتوفير كافة الخدمات اللوجستية للطلبة.

نظام إدارة المقررات Moodle

يعد نظام Moodle من أهم نظم تقديم المقررات والأكثر شيوعا واستخداما، ويساعد هذا النظام في تطوير البيئة التعليمية في مجال التعليم الإلكتروني.

نظام Moodle

ويمثل نظام موودل Moodle أحد انظمة التعلم مفتوحة المصدر Open Source Software، إما كنظام مستقل لتدريس المقررات أو كنظام مكمل لنظام تدريس المقررات وجها لوجه، ويوزع تحت رخصة GNU العامة. ويعني ذلك أنه يحق لأي شخص أو جهة بأن يقوم بتحميله وتركيبه واستعماله وتعديله وتوزيعه مجانا، وهو متوفر على الشبكة (http://moodle.org)، وهو سهل التركيب والاستعمال، بل والتطوير. كما يعتبر الموودل:

- أحد انظمة إدارة المقررات (CMS – Course Management System).
- أحد انظمة إدارة التعليم (LMS – Learning Management System).
- أحد أنظمة إدارة محتويات التعليم (LCMS – Learning Content Management System).
- أحد منصات التعليم الإلكتروني (E-Learning Platform).

الفلسفة التعليمية للموودل:

لقد ظهر نظام Moodle على يد "مارتين ديوجماس Martin Dougiamas " بجامعة برز باستراليا. وقد بدأ تفكيره في هذا النظام حينما وجد أن كل النظم الخاصة بإدارة المحتوي ذات تكاليف باهظة، ويقوم بعملها مهندسون لايمتلكون خبرات تعليمية، ولهذا رأي أنه من الضروري توظيف خبراته التعليمية والتقنية في إنشاء نظام لإدارة المحتوي مفتوح المصدر، بحيث يكون الكود المستخدم فى عمل النظام متاح للجميع (Open Source).

وقد تبنى Martin النظرية البنائية الاجتماعية كنظرية أساسية خلف الموودل وشكلت هذه الخطوة ثورة في حد ذاتها، وذلك لان معظم نظم إدارة المحتوى كانت ترتكز في بنائها على مجموعة من الأدوات غير التربوية.

والموودل لا يتطلب من المعلم استخدام النظرية البنائية الاجتماعية في بناء مقرره بل يدعمه ويسانده بالطرق الجاهزة، ومن أمثلة ذلك، أنه يُمَكن المعلم من إضافة:

- خمسة أنواع من مواد المقرر الساكنة التي يمكن للطالب قراءتها، ولكنه لا يمكنه التفاعل معها، مثل: صفحة النص، أو صفحة الويب، أو وصلات(Links) لأي شئ على الويب (تشمل مواد على موقع الموودل الخاص بالمعلم)، أو عرض في أحد مجلدات المقرر، أو ملصق لعرض أي نص أو صورة.
- ستة أنماط من مواد المقرر التفاعلية، هذه المواد يمكن للطالب التفاعل معها بالإجابة عن أسئلة معينة، أو إدخال نص أو رفع ملف معين، مثل: الاختيار (سؤال فردى)، أو مذكرة (مذكرة على الخط)، أو درس (نشاط تفريعي أو شرطي)، أو اختبارات (على الخط)، أو استبيان (نتيجته معلنة للطالب والمعلم). (بوابة مكتب التربية العربي لدول الخليج، ٢٠١٠).

وأما عن الأنشطة في نظام Moodle، فهي عبارة عن مجموعات من المهام الدراسية التي تحتاج إلى تفاعل المتعلمين فيما بينهم، أي أن دور المعلم يقتصر على الإرشاد والتوجيه، وعلى كل متعلم أن يقوم بالمهام الموكلة إليه. ومن أمثلة تلك الأنشطة:

- الدردشة (محادثة حية بين المتعلمين).

- المنتدى (ويمكن للمعلم اختيار عدد اللوحات الإخبارية التي يشترك فيها لكل مقرر).
- المسرد (يساعد المتعلمين في الحصول على المصطلحات الخاصة بالمقرر أو النظام القائم من خلال الدراسة عنها).
- الويكي (الويكى يمكن أن تدرج في المقرر ويمكن أن تستخدم لعمل المقرر تعاونياً بين المتعلمين وتحت توجيه المعلم).
- ورشة عمل (وورش العمل أداة قوية لتنمية التعاون بين المتعلمين).

وهذه الأدوات الساكنة والتفاعلية التي تمكن المتعلمين من التعاون والتشارك فيما بينهم وبين معلميهم لبناء وتعلم المحتوى أقوى دليل على هيمنة النظرية البنائية الاجتماعية على فلسفة بناء نظام الموودل. (Branzburg, 2005; Saba, 2005)

وتمثل المنتديات إحدى أدوات التواصل عبر شبكة الانترنت، لتبادل الأفكار والآراء وإجراء الحوارات والمناقشات من خلال الاتصال الكتابي مع إمكانية إضافة الصور التوضيحية والفيديو، حيث يقوم أحد أعضاء المنتدى بطرح موضوع ما أو سؤال معين ثم يقوم باقي الأعضاء ذوي الاهتمامات المشتركة بإبداء آرائهم حول الموضوع المطروح ، والرد على السؤال

ويطلق على المنتديات بعض المصطلحات التي تعطى نفس المعنى، مثل منتديات الويب Web Forums، ولوحات المناقشة Discussion Boards، ومنتديات المناقشة Discussion Forums. ويتم إدارة المنتدى بواسطة بعض الأفراد المشرفين عليه لضمان عدم خروج الأعضاء عن قواعد المنتدى، وفيما يتعلق بمنتدى مقرر مهارات الدراسة، تم إدارة المنتدى بواسطة أحد الباحثين نظرا لكونه

يدرس المقرر المطروح من قسمه، حيث قام بوضع مجموعة من الضوابط التي تضمن اقتصار المشكلات المطروحة على تلك التي تتعلق بالحياة الجامعية.

الخدمات الجامعية:

كل ما تقدمه الجامعة للطلبة من خدمات تمثلت في هذه الدراسة بالإرشاد والتسجيل، والخدمات المكتبية، والخدمات الطلابية، والعملية التدريسية، وغيرها.

الرضا: هو حسب كوتلر (Kotler, 2001: 36) 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 والرِضا، أما في الحالة التي يتجاوز فيها الأداء ما هو متوقع من قبل الطالب، فإنه يتحول من الرِضا إلى الولاء للمنظمة، وسيرتبط ارتباطاً وثيقاً بها.

رضا الطلبة: هي الحالة التي يشعر بها الطالب تجاه الخدمة التي تقدمها الجامعة، ولغرض الدراسة هي الدرجة الكلية التي تقيسها فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض.

إن مشكلات الطالب الجامعي في بعض الجامعات العربية يمكن حصرها كما يشير (بوبشيت، ٢٠٠٨: ٢٣٧). في القبول والتسجيل، وضعف كفاءة بعض أعضاء هيئة التدريس، وتدنى اهتمام بعض الطلاب، والمنهج والمواد المقررة، ونظام الدراسة والامتحانات، والخدمات الصحية، وخدمات النقل، والإسكان، والترفيه والنشاط. باستقراء ما سبق من تلخيص لأهم المشكلات التي تواجه طلبة الجامعة كما وردت في الأدبيات التربوية يتضح أن أهم المشكلات الأكاديمية التي تواجه طلاب وطالبات الجامعة في المجتمعات العربية والعالمية يمكن تلخيصها في المحاور التالية (الأستاذ الجامعي، القاعات الدراسية والمعامل، المقرر الدراسي) وفيما يلي عرض لكل محور من هذه المحاور المختلفة:

المحور الأول: الأستاذ الجامعي ويتضمن مشكلات تتعلق بإدارة المحاضرة وأخرى تتعلق بالمقررات وطرق التدريس. حيث توصلت الدراسات السابقة إلى أهم المشكلات الفرعية المتعلقة بعضو هيئة التدريس هي:

أ. مشكلات تتعلق بإدارة المحاضرة والساعات المكتبية وتمثلت في تبديل مواعيد المحاضرات، وعدم الحزم مع الطلاب والطالبات، وعدم العدالة في بعض الأحيان، وعدم التزام البعض بمواعيد بداية ونهاية المحاضرات، والتغيب في كثير من الأحيان بدون ظروف قاهرة، وعدم تزويد الطلبة بدرجاتهم في الواجبات والاختبارات، وعدم مراعاة الفروق الفردية بينهم.

ب. مشكلات تتعلق بالتعامل مع المقررات الدراسية والاختبارات وتمثلت في عدم تزويد الطلبة بخطط دراسية واضحة للمقرر في بداية الفصل الدراسي، واستخدام طرق تدريس تقليدية، وضعف تمكن بعض الأساتذة من المادة العلمية في التخصص.

المحور الثاني: القاعات الدراسية والمعامل، ويمكن تلخيص أهم مشكلات القاعات الدراسية والمعامل فيما يلي: عدم توافر الوسائل الإيضاحية والأجهزة المعينة على التدريس. وعدم توافر المعامل والمختبرات المجهزة بالجامعة. وتشتت القاعات الدراسية بين عدة مبان متباعدة.

المحور الثالث: المقرر الدراسي: وتلخصت أهم المشكلات الفرعية للمقرر الدراسي فيما يلي: عدم توافر المراجع المرتبطة بالمقررات الدراسية. ووجود حشو بالمقررات الدراسية لا فائدة منه في الحياة. وتكرار الموضوعات بين المقررات الدراسية المختلفة. وتدريس المقررات العملية بأسلوب نظري. وزيادة المقررات العامة عن مقررات التخصص. واعتماد المقررات الدراسية على الحفظ والاستظهار.

المحور الرابع: المكتبة الجامعية، وتلخصت أهم المشكلات الفرعية للمكتبة الجامعية فيما يلي:

عدم احتواء المكتبة الجامعية على مراجع حديثة في مجال التخصص. وعدم تعاون بعض الموظفين مع الطلاب في المكتبة الجامعية. وعدم مناسبة أوقات العمل في المكتبة الجامعية للطلبة. وعدم وجود خدمة إلكترونية للمراجع. وعدم وجود طرق استعارة منتظمة ودقيقة بالمكتبة الجامعية. وعدم توافر المقاعد المناسبة داخل المكتبة. وعدم توافر خدمات النسخ والتصوير داخل المكتبة.

المحور الخامس: الجدول الدراسي، وتتلخص أهم المشكلات الفرعية للجداول الدراسية فيما يلي: المحاضرات متتالية بدون استراحة. ووجود تعارضات في مواعيد المواد بالجداول الدراسية. ووجود فراغات طويلة بين المحاضرات. وتحديد زمن بعض المحاضرات بـ ٥٠ دقيقة وهي مدة لا تكفي.

ووجود محاضرات بعد اليوم التدريبي.

المحور السادس: الاختبارات، وتتلخص أهم المشكلات الفرعية للاختبارات فيما يلي: كثرة الاختبارات في الفصل الدراسي الواحد. وتقيس الاختبارات الحفظ والاستظهار. ويشمل جدول الاختبارات النهائية أكثر من مقرر في اليوم الواحد. واستخدام الاختبارات كمعيار وحيد في تقويم الطلبة. وعدم تنوع أسئلة الاختبارات.

المحور السابع: الإرشاد الأكاديمي، وتتلخص أهم المشكلات الفرعية للإرشاد الأكاديمي فيما يلي: عدم قيام المرشد الأكاديمي بتوجيه الطلاب لتسجيل المقررات حسب الخطة الدراسية. وعدم مواظبة المرشد الأكاديمي على الحضور بانتظام خلال فترة الحذف والإضافة في الإرشاد الأكاديمي. وعدم حرص المرشد الأكاديمي على شرح جوانب الغموض فيما يتعلق باللوائح الدراسية للطلبة.

المحور الثامن: التدريب الميداني: وتتلخص أهم المشكلات الفرعية للتدريب الميداني فيما يلي:
قصر مدة التدريب الميداني. وعدم ترحيب المدربين بالمتدربين في موقع التدريب. وتقديم مهارات من قبل جهة التدريب تختلف عن تخصص الطلبة. وكثرة عدد الطلبة في مكان التدريب. وعدم توفير الجامعة لوسائل مواصلات لنقل الطلبة لمكان التدريب.

وفي الدراسة الحالية تم دراسة المحاور التالية؛ مشكلات تتعلق بالمحاضرين، مشكلات تتعلق بالنقليات، مشكلات تتعلق بنظام الدراسة، مشكلات تتعلق بخدمات تقدم داخل الجامعة، ومشكلات تتعلق بذات الطالب، إضافة إلى بعض المحاور التي سيرد ذكرها عند الحديث عن الأداة والنتائج.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، لأنه من أنسب المناهج لطبيعة الدراسة الحالية وأهدافها، ولا يقف عند حد الوصف، بل يتعداه إلى مرحلة تفسير المعلومات وتحليلها واستخلاص دلالات ذات مغزى تفيد في الوقوف على المشكلات التعليمية لطلاب الجامعة في الأدبيات التربوية، ورصد الأسباب الكامنة وراء هذه المشكلات، وكذلك المقارنة بين طلاب جامعتي السلطان قابوس والكويت، ومن ثم اقتراح آليات قائمة على أسس علمية من منظور تربوي قد تفيد في التغلب على تلك المشكلات.

عينة الدراسة:

أولاً: العينة الاستطلاعية: اختيرت العينة الاستطلاعية بهدف التحقق من الخصائص السيكومترية لاستبيان مشكلات الطالب الجامعي، كما يظهرها التعلم

الشبكي، وبلغت عينة الدراسة الاستطلاعية (١٢٨) طالباً وطالبة، من طلاب كليات جامعة السلطان قابوس.

ثانياً: العينة الأساسية: حيث بلغت (٥١١) طالبا من طلاب جامعتي السلطان قابوس والكويت، حيث بلغ عدد طلاب جامعة السلطان قابوس ٤٢٢ (١٨١ طالبا، ٢٤١ طالبة)، (٢٤٤ كليات انسانية، ١٧٨ كليات عملية) من إجمالي ١٣٧٧٧، وبلغ عدد طلاب جامعة الكويت٨٩ (٤٢ طالبا، ٤٧ طالبة)، (٥١ كليات انسانية، ٣٨ كليات عملية)، من إجمالي ٣٦٧٠٤ طالبا وطالبة، وبلغ متوسط عمر العينة ٢٠,٦٧ عاما، والانحراف المعياري ٣،٣٩.

أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة ميدانية والتي تعد إحدى أدوات المنهج الوصفي، كأحد وسائل الحصول على المعلومات من الطلاب أنفسهم وهو أداة مهمة للتعرف على الإجابات اللفظية التي تعبر عن آراء مجموعة من الأفراد في موضوع الاستبيان، وتتيح لهم فرصة التعبير عن آرائهم بحرية، حيث قام أحد الباحثين بتصميم منتدى يقوم فيه الطلاب بعرض مشكلاتهم الجامعية، ويسمح هذا المنتدى للطلاب بالمناقشة في تحديد هذه المشكلات، وعلى ذلك تم حصر أكثر المشكلات تكرارا من وجهة نظر الطلبة، ووضعها في خمس محاور لتكون الصورة المبدئية للاستبيان، ثم تم تحكيم الاستبيان كما سيعرض في صدق المحكمين، والتعديل وفق آرائهم، وقد جاءت ملامح الصورة النهائية للاستبيان كما يلي:

يتكون الاستبيان من ٦٠ عبارة يجاب عنها وفق التدريج؛ أوافق . محايد . غير موافق، وتصحح وفق ليكرت؛ ٣، ٢، ١، وبالتالي يكون تصنيف متوسطات الإجابات أقل من (1.67) منخفض، وبين (1.67–2.33) متوسط، وأعلى من (2.33) مرتفع، مقسمة إلى خمسة محاور هي:

أولا: مشكلات تتعلق بالمحاضرين، ويتضمن ١٤ عبارة.
ثانيا: مشكلات تتعلق بالنقليات، ويتضمن ٨ عبارات.
ثالثا: مشكلات تتعلق بنظام الدراسة، ويتضمن ١٣ عبارة.
رابعا: مشكلات تتعلق بخدمات تقدم داخل الجامعة، ويتضمن ١٤ عبارة.
خامسا: مشكلات تتعلق بذات الطالب، ويتضمن ١١ عبارة.

صدق الأداة: تم عرض أداة الدراسة على عشرة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التربية، حيث قاموا بمراجعة فقرات الأداة وإبداء الرأي حول مدى وضوحها وانتمائها وقياس ما صممت لقياسه، وفي ضوء مقترحاتهم تم تعديل بعض الفقرات وحذف الفقرات التي أجمع ٨٠% من المحكمين على تعديلها أو حذفها.

ثبات الأداة: للتأكد من ثبات الأداة قام الباحثان باستخدام طريقة إعادة الاختبار (test– retest) على عينة بلغ عددها ٤٠ طالباً وطالبة، وقد تراوحت قيم الثبات لمجالات الأداة وللأداة ككل بين ٨٢%– ٨٩%، فيما بلغت قيمة الثبات للأداة ككل ٩٤%. وهي نسب مقبولة لأغراض الدراسة الحالية.

نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها:

أولاً: إجابة السؤال الأول: ينص السؤال الأول على: ما مستوى مشكلات الطالب الجامعي بجامعتي السلطان قابوس والكويت؛ كما يظهرها التعلم الشبكي؟؛ وللإجابة على هذا السؤال تم إجراء التحليل الوصفي للبيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة للمحاور الخمسة، وكانت النتائج كما هو موضحة بالجدول (١).

جدول (١) نتائج التحليل الوصفي للمشكلات التي يواجهها الطالب

م	نوع المشكلات	عدد المفردات	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسط الحسابي	المستوى	الترتيب
١	مشكلات تتعلق بالمحاضرين	14	1	3	2.404	مرتفع	4
٢	مشكلات تتعلق بالنقليات	8	1	3	2.452	مرتفع	3
٣	مشكلات تتعلق بنظام الدراسة	13	1	3	2.583	مرتفع	2
٤	مشكلات تتعلق بخدمات تقدم داخل الجامعة	14	1	3	2.608	مرتفع	1
٥	مشكلات تتعلق بذات الطالب	11	1	3	2.249	مرتفع	5
	الدرجة الكلية	٦٠	١	٣	2.472	مرتفع	

يلاحظ من الجدول السابق أن مستويات المشكلات التي يعانيها طلبة الجامعة مرتفعة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق بالخدمات التي تقدم داخل

الجامعة وأقلها للمشكلات التي تتعلق بالمحاضرين، ويمكن تناول التحليل الوصفي لعبارات كل محور على النحو التالي:

جدول (٢) نتائج التحليل الوصفي للمشكلات التي تتعلق بالمحاضرين

العبارة	الوسط الحسابي	المستوى	الترتيب
عدم وفاء بعض المحاضرين بتحسين درجات التحصيل	2.6399	مرتفع	4
اعتبار الطالب متأخرا أو متغيبا عن المحاضرة لمجرد تأخره	2.2387	متوسط	12
عدم تفهم بعض الأساتذة لظروف بعض الطلاب	2.6947	مرتفع	3
المجاملات الزائفة من بعض المحاضرين	2.3327	متوسط	9
أسلوب تعامل بعض الأساتذة مع الطلاب غير مناسب	2.6145	مرتفع	5
أشعر بدفء وحميمية العلاقة التي تربطني بأساتذتي	1.8043	متوسط	14
عدم سماح بعض الأساتذة للطلب بالحوار والمناقشة أثناء المحاضرة	1.8063	متوسط	13
تمييز بعض الأساتذة للإناث عن الذكور في التقدير	2.2759	متوسط	10
شخصية بعض أعضاء هيئة التدريس في المحاضرة عكس شخصيته خارج المحاضرة	2.2583	متوسط	11
اهتمام بعض الأساتذة بالأداء الشكلي للمحاضرة دون النظر بعين الاعتبار لفهم الطالب للمادة المقدمة	2.3953	مرتفع	٨
كثرة المهام الأكاديمية التي يُكلف بها الطالب من قبل بعض الأساتذة	2.7260	مرتفع	2
تكوين بعض الأساتذة فكرة سلبية عن الطالب المتأخر عن موعد المحاضرة	2.5284	مرتفع	7
افتقاد بعض الأساتذة لمهارات التواصل والتعامل الإيجابي مع الطلاب	2.6086	مرتفع	6
تشدد بعض الأساتذة في وضع الاختبارات ووسائل التقويم	2.7319	مرتفع	1

يلاحظ من الجدول السابق أن مستويات المشكلات التي يعانيها طلبة الجامعة في محور المحاضرين بين مرتفعة ومتوسطة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق بتشدد بعض الأساتذة في وضع الاختبارات ووسائل التقويم وأقلها للمشكلات التي تتعلق بالشعور بدفء وأبوة العلاقة التي تربطهم بأساتذتهم.

جدول (٣) نتائج التحليل الوصفي للمشكلات التي تتعلق بالنقليات

العبارة	الوسط الحسابي	المستوى	الترتيب
عدم توافر حافلات (باصات) لنقل الطلبة من وإلى الجامعة	2.3053	متوسط	7
أعانى من التأخر عن المحاضرات بسبب مشاكل النقل	2.3581	مرتفع	4
أضطر إلى التوجه إلى بوابة الجامعة دراستا عن وسيلة انتقال إلى السكن	2.2505	متوسط	8
يتسبب ضيق المواقف داخل الجامعة في تحميل الطالب غرامة إيقاف سيارته في الممنوع	2.6673	مرتفع	١
قلة عدد الباصات التي تنقل الطالبات من المجمعات السكنية إلى الكليات والعكس	2.3523	مرتفع	6
تأخر بعض الطالبات في الوصول إلى قاعة المحاضرات بسبب مرور الباص الواحد على عدة مجمعات سكنية	2.3533	مرتفع	5
يعانى معظم الطلاب من مشكلة الانتقال من الكليات أو المجمعات السكنية والمركز الثقافي للجامعة	2.6536	مرتفع	2
عدم تنفيذ المسئولين لوعودهم الخاصة بالنقليات	2.4442	مرتفع	3

يلاحظ من الجدول السابق أن مستويات المشكلات التي يعانيها طلاب الجامعة في محور النقليات بين مرتفعة ومتوسطة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق بضيق المواقف داخل الجامعة في تحميل الطالب غرامة إيقاف سيارته في الممنوع وأقلها للمشكلات التي تتعلق بالتوجه إلى بوابة الجامعة دراستا عن وسيلة انتقال إلى السكن.

جدول (٤)

نتائج التحليل الوصفي للمشكلات التي تتعلق بنظام الدراسة

العبارة	الوسط الحسابي	المستوى	الترتيب
استمرار المحاضرات من الثامنة صباحا وحتى وقت متأخر	2.6614	مرتفع	5
طول وقت المحاضرة؛ حيث يصل إلى ما يقرب من ساعتين	2.6223	مرتفع	7
ترك الصلاة أو تناول الطعام لضيق الفاصل الزمني بين كل محاضرتين	2.8278	مرتفع	2
معاناة الكثير من الطلاب من أداء اختبارين فى نفس اليوم	2.9491	مرتفع	1
غلق المعامل في الساعة السابعة مساء	2.5382	مرتفع	9
عدم مرونة فني بعض المعامل فيما يتعلق بتوفيق أو توصيل خدمة اللاسلكي (Wireless) لأجهزة الكمبيوتر الخاصة بالطلاب	2.4618	مرتفع	10
تحمل الطالب لعبء كبير نتيجة للاختبارات التي تتم عقب الأجازات مباشرة	2.7006	مرتفع	4
استخدام المنحنى الاعتدالى في توزيع الدرجات يوقع الظلم على شريحة من الطلاب	2.6360	مرتفع	6
قيام القسم بنقل الطالب من مجموعة إلى أخرى على غير رغبة منه	2.2564	متوسط	12
عدم وجود توازن بين الجانبين النظري والعملي في بعض المقررات	2.6204	مرتفع	8
أعانى من تكرار مشكلة التسجيل مع بداية كل فصل دراسي	2.7182	متوسط	3
عدم وجود مذكرات أو كتب دراسية لبعض المقررات الدراسية	2.4384	مرتفع	11
أرى أن البرنامج التأسيسي يشكل عبئا على طالب الفرقة الأولى خاصة	2.1468	متوسط	13

يلاحظ من الجدول السابق أن مستويات المشكلات التي يعانيها طلبة الجامعة في محور نظام الدراسة بين مرتفعة ومتوسطة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق بمعاناة الكثير من الطلبة من أداء اختبارين فى نفس اليوم وأقلها للمشكلات التي تتعلق بكون البرنامج التأسيسي يشكل عبئا على طالب الفرقة الأولى خاصة

جدول (٥)

نتائج التحليل الوصفي للمشكلات التي تتعلق بخدمات تقدم داخل الجامعة

العبارة	الوسط الحسابي	المستوى	الترتيب
اقتصار خدمات الطباعة على ثلاثة مراكز	2.6145	مرتفع	9
قلة عدد أجهزة الكمبيوتر بمراكز الطباعة مقارنة بعدد المترددين	2.7945	مرتفع	2
قلة عدد العاملين بمراكز الطباعة	2.7084	مرتفع	7
المعاملة غير المناسبة مع الطلاب من قبل بعض العاملين بمراكز الطباعة	2.3014	متوسط	13
ضيق مساحة مراكز الطباعة مقارنة بعدد المترددين	2.8180	مرتفع	1
قلة عدد الطابعات بمراكز الطباعة مقارنة بعدد المترددين	2.7847	مرتفع	4
صعوبة التعامل مع كثير من مصادر المعلومات في قواعد البيانات	2.3523	مرتفع	12
عدم نشر الوعي بين الطلاب بخصوص أوعية ومصادر المعلومات التي توفرها الجامعة	2.4560	مرتفع	11
عدم تمكن الطالبات من فتح "المومدل" في السكن	2.1722	متوسط	14
المعاناة من الازدحام المروري داخل الجامعة	2.6986	مرتفع	8
ارتفاع أسعار المأكولات والمشروبات والأدوات الكتابية مع تدنى الراتب	2.7906	مرتفع	3
لاتوجد وجبات غذائية متنوعة	2.5382	مرتفع	10
أحيانا يُقدم للطلاب وجبات غذائية غير جيدة الإعداد	2.7162	مرتفع	6
تعطل الكثير من الأجهزة في معامل الحاسوب	2.7671	مرتفع	5

يلاحظ من الجدول السابق أن مستويات المشكلات التي يعانيها طلبة الجامعة في محور خدمات تقدم داخل الجامعة بين مرتفعة ومتوسطة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق بضيق مساحة مراكز الطباعة مقارنة بعدد المترددين وأقلها للمشكلات التي تتعلق بعدم تمكن الطالبات من فتح "المومدل" في السكن.

جدول (٦)

نتائج التحليل الوصفي للمشكلات التي تتعلق بذات الطالب

العبارة	الوسط الحسابي	المستوى	الترتيب
عدم تناسب الموضوعات الدراسية ونوعيتها مع إمكاناتي	2.1546	متوسط	8
أتحمل الكثير من ضغوط الالتزامات العائلية	2.0509	متوسط	9
قيام بعض الطلاب بسرقة الأجهزة المحمولة ووسائط التخزين (الفلاشات).	2.3836	مرتفع	5
عدم الاتساق بين طبيعة دراستي ومستوى طموحي	2.1859	متوسط	7
الدراسة باللغة الإنجليزية يمكن أن يؤثر على انتمائنا	1.8650	متوسط	11
الكثير من الطلاب يسيئون استخدام الإيميل الجامعي	2.3464	مرتفع	6
كثيرا ما تصلني إيميلات مزعجة من أُناس مجهولين	1.8787	متوسط	10
لا أتمكن من تنظيم وقتي بما يناسب متطلبات الدراسة	2.3933	مرتفع	4
يضايقني عدم الأخذ برأي الطلاب في الأمور المرتبطة بحياتهم الجامعية	2.6634	مرتفع	1
لا تشكل الضغوط والالتزامات العائلية والاجتماعية خارج الجامعة عبئا إضافيا على كاهلي	2.5656	مرتفع	2
تميز بعض الطلاب في نتائج الاختبارات نتيجة لتبنيهم أساليب الغش	2.4464	مرتفع	3

يلاحظ من الجدول السابق أن مستويات المشكلات التي يعانيها طلبة الجامعة في محور ذات الطالب بين مرتفعة ومتوسطة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق بعدم الأخذ برأي الطلبة في الأمور المرتبطة بحياتهم الجامعية وأقلها للمشكلات التي تتعلق بأن الدراسة باللغة الإنجليزية يمكن أن يؤثر على انتمائهم.

مناقشة نتائج السؤال الأول:

كشفت نتائج الدراسة كما يظهر الجدول (١) أن مستويات المشكلات التي يعانيها طلبة الجامعة مرتفعة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق بالخدمات التي تقدم داخل الجامعة وأقلها للمشكلات التي تتعلق بالمحاضرين وذات الطالب، وقد يرجع ذلك إلى أن الجامعة تستقطب أعضاء هيئة التدريس ذوي الكفاءات العالية، وثقة الطالب في قياداته وانتماءه إلى وطنه، أما عن ترتيب المشكلات التي يواجهها الطلبة فجاءت على النحو التالي: مشكلات تتعلق بخدمات تقدم داخل الجامعة، مشكلات تتعلق بنظام الدراسة، مشكلات تتعلق بالنقليات، مشكلات تتعلق بالمحاضرين، ومشكلات تتعلق بذات الطالب.

كما يظهر من الجداول (٢ إلى ٦) أن جميع العبارات، جاءت بدرجة مرتفعة أو متوسطة، وأن مستويات المشكلات التي يعانيها طلبة الجامعة في محور المحاضرين بين مرتفعة ومتوسطة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق بتشدد بعض الأساتذة في وضع الاختبارات ووسائل التقويم وأقلها للمشكلات التي تتعلق بالشعور بدفء وأبوة العلاقة التي تربطهم بأساتذتهم، ومستويات المشكلات

التي يعانيها طلبة الجامعة في محور النقليات بين مرتفعة ومتوسطة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق بضيق المواقف داخل الجامعة والتي تتسبب في تحميل الطالب غرامة إيقاف سيارته في الممنوع، وأقلها للمشكلات التي تتعلق بالتوجه إلى بوابة الجامعة دراسةا عن وسيلة انتقال إلى السكن، ومستويات المشكلات التي يعانيها طلبة الجامعة في محور نظام الدراسة بين مرتفعة ومتوسطة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق معاناة الكثير من الطلبة من أداء اختبارين فى نفس اليوم وأقلها للمشكلات التي تتعلق بأن البرنامج التأسيسي يشكل عبئا على طالب الفرقة الأولى خاصة، وأن مستويات المشكلات التي يعانيها طلبة الجامعة في محور خدمات تقدم داخل الجامعة بين مرتفعة ومتوسطة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق بضيق مساحة مراكز الطباعة مقارنة بعدد المترددين وأقلها للمشكلات التي تتعلق بعدم تمكن الطالبات من فتح "المووِدل" في السكن ،وأن مستويات المشكلات التي يعانيها طلبة الجامعة في محور ذات الطالب بين مرتفعة ومتوسطة، وجاء أعلى المستويات للمشكلات التي تتعلق بعدم الأخذ برأي الطلبة في الأمور المرتبطة بحياتهم الجامعية وأقلها للمشكلات التي تتعلق بأن الدراسة باللغة الإنجليزية يمكن أن يؤثر على انتمائهم، وهذا يظهر أن رضا طلبة الجامعة في كل من السلطان قابوس والكويت عن الخدمات الجامعية التي تقدمها الجامعة ليس بالدرجة الجيدة، كما أنها ليس بالضعيفة الملموس ضعفها، أي أن قليلاً من الجهد المخطط والمتابع من قبل إدارة الجامعة، يمكن أن ينهض بهذا الواقع ويدفع به نحو الأفضل.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت له دراسة ماهون وآخرين (Mahon et al., 1999) ، دراسة دي قارسيا (DiGresia, 2002)، دراسة البكر (٢٠٠٢)، والتي أظهرت أن الطلبة أبدوا عدم رضاهم عن جميع المجالات التي أظهرت مستوى متدنياً لرضا الطلاب، غير أنها تعارضت هذه النتائج مع ماتوصلت له دراسة

جريفث وآخرين (Griffith, et al, 2004)، ودراسة أبوحمادة (٢٠٠٦) ، ودراسة القطب ومعوض (٢٠٠٧) ، ودراسة عباسي ومالك وأخرين (Abbasi et al., 2011)

ثانياً: إجابة السؤال الثاني: ينص السؤال الثاني على: هل يوجد فرق في تحديد مشكلات الطالب الجامعي من وجهة نظره يُعزى إلى النوع (طلاب . طالبات)؟، وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لدرجات أبعاد استبيان المشكلات التي يواجهها الطالب الجامعي والدرجة الكلية وفقا لنوع الطالب (طلاب . طالبات)

المقياس الإحصائي	طلاب		طالبات		قيمة ت	مستوى الدلالة
المقياس	متوسط	انحراف معياري	متوسط	انحراف معياري		
مشكلات تتعلق بالمحاضرين	33.7982	4.29431	33.5451	3.96035	0.690	غير دالة
مشكلات تتعلق بالنقليات	19.8834	3.11706	19.4062	3.32841	1.652	غير دالة
مشكلات تتعلق بنظام الدراسة	33.3857	3.90359	33.7257	3.25851	1.073	غير دالة
مشكلات تتعلق بخدمات تقدم داخل الجامعة	35.9731	4.13611	36.9306	3.22912	2.939	0.05
مشكلات تتعلق بذات الطالب	22.8296	3.87968	22.2222	3.52580	1.848	غير دالة
الدرجة الكلية	145.87	12.43455	145.83	11.62010	0.038	غير دالة

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق بين الطلاب والطالبات في الدرجة الكلية لاستبيان المشكلات التي يواجهها الطالب الجامعي وجميع الأبعاد ماعدا بعد

المشكلات التي تتعلق بخدمات تقدم داخل الجامعة حيث جاءت دالة لصالح الطالبات.

مناقشة نتائج السؤال الثاني:

قد تعزى هذه النتيجة إلى أن الجامعة تقدم خدماتها لجميع الطلبة بطريقة واحدة، وأن أفراد العينة لم يشعروا بتفاوت في هذه الخدمات وفق نوع الطالب، ويرجع ذلك إلى التطور الحادث بإتاحة جميع الفرص إلى جميع الطلبة بشكل متساو بصرف النظر عن نوع الطالب، وأن الهموم والمشكلات التي يعانيها الطلاب تشاركهم فيها الطالبات، كما يمكن إرجاع هذا إلى أن المشكلات الجامعية بصورتها الحالية لا تتفاوت باختلاف نوع الطالب، فأفراد عينة الدراسة غير راضين بطريقة متشابهة ، فأعضاء الهيئة التدريسية –مثلاً– يتعاملون مع الطلبة بصورة متشابهة بصرف النظر عن نوعهم أو مستوى تحصيلهم، وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة القطب ومعوض (٢٠٠٧) والتي أظهرت فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الطلاب والطالبات من حيث الخدمات لصالح الذكور، بينما اتفقت مع نتائج دراسة العناني (٢٠٠٨)، ودراسة حسن وإبراهيم والظفري (٢٠١١) ، ودراسة عباسي ومالك وقادري وعماد الله (Abbasi; Malik; Chaudhry & Imdadullah, 2011) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب والطالبات.

ثالثاً: إجابة السؤال الثالث: ينص السؤال الثالث على: هل يوجد فرق في تحديد مشكلات الطالب الجامعي من وجهة نظره يُعزى إلى الكلية التي التي يدرس بها (علمية ٢١٦ طالبا، إنسانية ٢٩٥ طالبا)؟، وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لدرجات أبعاد استبيان المشكلات التي يواجهها الطالب الجامعي والدرجة الكلية وفقا لنوع الكلية (عملية . انسانية)

المقياس الإحصائي المقياس	عملية		انسانية		قيمة ت	مستوى الدلالة
	متوسط	انحراف معياي	متوسط	انحراف معياي		
مشكلات تتعلق بالمحاضرين	33.5131	3.72994	33.8115	4.48653	0.820	غير دالة
مشكلات تتعلق بالنقليات	19.8165	3.16703	19.3934	3.31739	1.474	غير دالة
مشكلات تتعلق بنظام الدراسة	33.6742	3.70463	33.4713	3.38770	0.644	غير دالة
مشكلات تتعلق بخدمات تقدم داخل الجامعة	36.5768	3.45496	36.4426	3.91693	0.411	غير دالة
مشكلات تتعلق بذات الطالب	22.6667	3.67850	22.2910	3.70648	1.149	غير دالة
الدرجة الكلية	146.25	11.37496	145.41	12.59875	0.790	غير دالة

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق بين طلبة الكليات العملية وطلبة الكليات النظرية في المشكلات التي يواجهها الطالب الجامعي.

مناقشة نتائج السؤال الثالث:

قد ترجع هذه النتائج إلى أن طلبة الكليات العلمية يتعرضون إلى ذات المشكلات التي يتعرض إليها نظرائهم من الكليات الإنسانية، حيث أن طلبة الكليات العلمية يحتاجون إلى مختبرات ومراجع علمية متطورة وحديثة تلبي حاجاتهم التعليمية، وذلك إذا تعلق الأمر بدرجة الرضا التي تقاس من خلال الجوانب الدراسية، ويمكن إرجاع هذا إلى أن عملية التدريس بصورتها الحالية لاتتفاوت باختلاف الكليات، فأفراد عينة الدراسة يتعاملون بطرق متشابهة اختفت معها الفروق، ولم تظهر المتغيرات فروقاً في هذا المجال، فأعضاء الهيئة التدريسية كذلك يتعاملون مع الطلبة بصورة متشابهة بصرف النظر عن نوع كلياتهم أو مستوى تحصيلهم. تتفق هذه النتيجة مع

نتائج دراسة عبد الكريم (٢٠٠٦)، والتي أظهرت أثراً ذا دلالة لمتغير التخصص في المشكلات التي يعانيها الطلاب، بينما لاتتفق مع نتائج دراسة العناني (٢٠٠٨)، ودراسة حسن وإبراهيم والظفري (٢٠١١)، ودراسة عباسي ومالك وقادري وعماد الله (Abbasi, Malik, Chaudhry & Imdadullah, 2011) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المشكلات التي يعانيها الطلبة وفقا للتخصصات العلمية أو الأدبية.

رابعاً: إجابة السؤال الرابع: ينص السؤال الرابع على: هل يوجد فرق في تحديد مشكلات الطالب الجامعي من وجهة نظره يُعزى إلى الجامعة التي يدرس بها (السلطان قابوس . الكويت)؟، وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لدرجات أبعاد استبيان المشكلات التي يواجهها الطالب الجامعي والدرجة الكلية وفقا لنوع الجامعة (السلطان قابوس . الكويت)

المقياس الإحصائي المقياس	السلطان قابوس		الكويت		قيمة ت	مستوى الدلالة
	متوسط	انحراف معياري	متوسط	انحراف معياري		
مشكلات تتعلق بالمحاضرين	33.5938	3.92050	33.9663	4.92547	0.776	غير دالة
مشكلات تتعلق بالنقليات	20.1093	2.98368	17.2247	3.36342	8.099	0.01
مشكلات تتعلق بنظام الدراسة	33.7530	3.43245	32.7191	4.00565	2.504	0.05
مشكلات تتعلق بخدمات تقدم داخل الجامعة	36.9454	3.21964	34.4944	4.88998	5.892	0.01
مشكلات تتعلق بذات الطالب	22.4513	3.49566	22.6292	4.54118	0.412	غير دالة
الدرجة الكلية	146.85	11.20723	141.03	14.22662	4.232	0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين طلبة جامعة السلطان قابوس وطلبة جامعة الكويت في الدرجة الكلية لاستبيان المشكلات التي يواجهها الطالب الجامعي وجميع الأبعاد لصالح طلبة جامعة السلطان قابوس ماعدا بعدي **مشكلات تتعلق بالمحاضرين** والمشكلات التي **تتعلق بذات الطالب** لاتوجد فروق فيهما بين الجامعتين.

مناقشة نتائج السؤال الرابع:

قد يرجع عدم وجود الفروق في المشكلات التي يواجهها الطلبة في جامعتي السلطان قابوس والكويت وهي أبعاد مشكلات تتعلق بذات الطالب، ومشكلات تتعلق بالمحاضرين، إلى تشابه الحياة الجامعية في الجامعتين ، فالطالب في الجامعتين هو طالب خليجي يقدم له نفس الدعم والعناية والتشابه إلى حد ما في الثقافة، مما قد يولد لديهم تجربة جامعية تتشابه في معطياتها ومكوناتها، وربما هذا ما جعل الفروق تختفي بين أفراد عينة الدراسة ، أما وجود فروق في المشكلات التي يواجهها الطلبة في جامعتي السلطان قابوس والكويت في بعض الأبعاد وهي أبعاد مشكلات تتعلق بالنقليات، ومشكلات تتعلق بخدمات تقدم داخل الجامعة، ومشكلات تتعلق بنظام الدراسة، إضافة إلى الدرجة الكلية، فالطلبة في جامعتين مختلفين من حيث مباني الجامعة وفي أعداد الطلبة، وتقارب المسافات في جامعة الكويت عنها في السلطان قابوس وفقاً لمتغيراتها. وتتلاقى هذه النتيجة جزئيا مع نتائج دراسة فلكرسن (Fulkerson, 2005)، ودراسة (Khanthaphum, U.; Tesaputa, K., & Weangsamoot, V., 2016) ودراسة (Eagle, M.; Hicks, D. & Barnes, T., 2017)، والتي وجدت تباينا في بعض المشكلات التي يواجهها الطلاب وفقا لنوع الثقافة.

التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يوصي الباحثان بما يلي:

١. الاهتمام بالعمل على توفير الخدمات، وتعزيز المرافق والنشاطات التي تمس حياة الطلبة الجامعية، وتؤدي إلى رفع رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية، مثل توفير المرافق سواء الخدماتية، أم الترفيهية للطلبة.

٢. ضرورة وضع إستراتيجية شاملة لمنع حدوث المشكلات التي تواجه الطلبة بالجامعة، وإيجاد الحلول المناسبة لها.

٣. ضرورة تخطيط وتنظيم عمليات الإرشاد الأكاديمي لضمان توجيه الطلبة وحل مشكلاتهم المختلفة ومساعدتهم في اختيار التخصص المناسب وتعريفهم بالطرق العلمية للمذاكرة وتعريفهم بأنظمة ولوائح الكلية، وتقديم خدمات الإرشاد.

٤. تنظيم لقاءات جماعية بين عمداء الكليات وأعضاء هيئة التدريس والطلبة فيها وذلك لإعطاء الطلبة فرصة للمناقشة وإبداء الرأي في أمور دراستهم.

٥. عقد لقاءات دورية مع الطلبة المستجدين للتعريف بأهداف الكلية وأنظمتها ولوائحها، والتعرف على احتياجاتهم والصعوبات التي يواجهونها، وتزويدهم بالمعلومات والمهارات اللازمة التي تمكنهم من التكيف مع الحياة الجامعية.

٦. تطوير عملية الإرشاد الأكاديمي خاصة بعد اعتماد نظام التسجيل الالكتروني، إذ لا بد من إيجاد بديل عن عملية الإرشاد الأكاديمي التقليدي الذي أصبح لا وجود له مع مع هذا النظام.

٧. الحرص على مبدأ العدالة في مشاركة الطلبة في الأنشطة وتمثيلهم في المسابقات الجامعية.

٨. تفعيل أنظمة وتعليمات الجامعة التي تحتم على الموظف الإداري التعامل بعدالة واحترام مع الطلبة.

المراجع:

أبو حمادة، عبد الموجود عبد الله (٢٠٠٦). "العوامل المؤثرة على مستوى الأداء الأكاديمي لطلاب التعليم الجامعي (دراسة تطبيقية على طلاب جامعة القصيم)"، المجلة العلمية للإدارة، ١، ٨٧-١١٢.

البكر، فوزية بكر (١٤٢٤هـ-٢٠٠٢). الصعوبات التي تواجه الطالبات المستجدات في الكليات الأدبية بجامعة الملك سعود وعلاقتها بدرجة رضاهن عن التعليم الجامعي، مجلة جامعة الملك سعود، ١٤(٢)، ٣٢.٥٧.

التويجري، هيلة منديل (٢٠٠٨)."إدارة الجودة الشاملة في التعليم، تطور المفهوم من جودة العمليات إلى صورة الخدمة"، الندوة الدولية حول التعليم العالي في العالم الإسلامي: التحديات والآفاق، كوالابلور- ماليزيا، ٢٤-٢٥ مارس.

الداود، إبراهيم داود (٢٠٠٨). الإدارة الجامعية في الجامعات السعودية وتحديات التطوير: دراسة تحليلية تقويمية. الندوة الدولية حول التعليم العالي في العالم الإسلامي: التحديات والآفاق، كوالالمبور- ماليزيا، ، ٢٤-٢٥ مارس.

الشربيني، فوزي والطناوي (٢٠١١). *التعلم الذاتي بالموديولات التعليمية*. القاهرة: مركز الكتاب.

العامري، فاطمة سالم (٢٠٠٣). المشكلات الأكاديمية لدى طلاب جامعة الإمارات العربية المتحدة، مجلة كلية التربية جامعة الإمارات، ٢٠(١٨)، ١١٩ -١٧٨.

العناني، حنان عبد الحميد (٢٠٠٨). "المشكلات التي تواجه طلبة كلية الأميرة عالية الجامعية وعلاقتها ببعض المتغيرات"، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية بالقاهرة، العدد الأول، الجزء الأول.

إليزابيث ج. وآخرون (٢٠٠٦): ترجمة كيوه، جورج د.؛ وكنزي، جيليان؛ وتوتش، جون أتش؛ وويت، الإمام، معين: نجاح الطالب في الجامعة تهيئة الظروف المهمة، الرياض، العبيكان.

بسيوني، عبد الحميد. (٢٠٠٧). التعليم الإلكتروني والتعليم الجوال. القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.

بوبشيت،الجوهرة إبراهيم (٢٠٠٨)المشكلات الأكاديمية التي تواجه طالبات كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك فيصل من وجهة نظرهن، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، ٢٠(١) ،٧٧- ٢٤١.

حسن، عبد الحميد وإبراهيم، محمد والظفري، سعيد (٢٠١١). الرضا عن الخبرات الأكاديمية لدى خريجي قسم الأصول والإدارة التربوية في كلية التربية في جامعة السلطان قابوس، مجلة جامعة دمشق، ٢٧(٣)، ٥١٣– ٥٥٥.

سليمان، شاهر خالد، والصمادي، محمد عبد الله (٢٠٠٨). "المشكلات الأكاديمية لدى طلاب كليات الأستاذين في المملكة العربية السعودية في ضوء متغيري التخصص والمستوى الدراسي، مجلة رسالة الخليج، ١٠٩، ١٠٣–١٤٩.

عبد الحميد، إبراهيم شوقي (٢٠٠٢). مشكلات طلبة جامعة الأمارات العربية المتحدة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الأمارات العربية المتحدة، ١، ٦٧. ٩١.

عبد الكريم، مجدي (٢٠٠٦). واقع الخدمات الإرشادية الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان، مؤتمر الإرشاد الأكاديمي، جامعة الرستاق، سلطنة عمان.

Abbasi, M , Malik, A. , Chaudhry, I & Imdadullah. M. (2011). "A Study on student satisfaction in Pakistani universities: The case of Bahauddin Zakariya university", Pakistan**, Asian Social Science**, 7(7), 209-219

Abouchedid, k. & Eid, G. (2004). E-learning challenges in the Arab world: Revelations from acase study profile. Quality assurance in education. **An International Perspective**, 12, 15-28.

Carey, K. , Cambiano, R. & De vore, J. (2002). **Student to faculty satisfaction of a Midwestern**. University in the United States .

DiGresia, L. P. & Ripani, L. (2002). "Student performance at public universities in Argentina. **Center for Latin American Economics Research,** 18(2), 37-46.

Eagle, M.; Hicks, D.& Barnes, T. (2018). Interaction network estimation: Predicting problem-solving diversity in interactive environments. **Proceedings of the 8th International Conference on Educational Data Mining**, North Carolina State University.

Fulkerson, A. (2005)."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- Junel, Ohio-USA.

Griffith, J. & Houston, H. & Wilson, E & Moyers, C. & Hart Ch. (2006). Satisfaction with campus police series. **College Student Journal,** 38(1), 150-159.

Guiller, J., Durndell, A., & Ross, A., (2007). Peer Interaction and Critical Thinking: Face-to-Face or Online Discussion. **Journal Articles; Reports - Research,** 18(2), 187-200.

Harmon, L. I. (1999). **Student satisfaction among traditional and nontraditional students enrolled in a private four – year institution in Delaware,** Dissertations available from ProQuest. University of Pennsylvania.

Hom, W. C. (2002). Applying customer satisfaction theory to community college planning of counseling services", **Journal of Educational Research,** 6(2), 221 - 229.

Jagatic, K. & Keashly, L. (2000). "Negative interactions with faculty: Graduate student experience", **Onflict Management in Higher Education,** 1(3), 156-162

Jaggia S. & Kelly-Hawke A. (1999). "An analysis of factors that influence student performance: A fresh approach to an old debate", **Contemporary Economic Policy,**17(6).97- 103.

Jones, p. K. (2000): The effect of computer programming interaction on the development of generalized problem solving skills in high school mathematics. **Practice Journal**, 46(3).57- 63

Kay, Robin H. (2006). Developing a comprehensive metric for assessing discussion board effectiveness. **British Journal of Educational Technology,** 37(5), 761–783.

Khanthaphum, U.; Tesaputa, K & Weangsamoot, V. (2016). An effect of the co-operative network model for students' quality in primary schools. **International Education Studies**, *9*(9), 242 – 249.

Kravchenko, Y.; Davidovitch, N. & Belichenko, M. (2017). Digital learning characteristics and principles of information resources knowledge structuring. **European Journal of Educational Research,** 6(3), 261 - 267.

Low, L. (2000). Are college students satisfied. A national analysis of changing expectations, **Education Research Information Center** *ERIC* February.

Office of Institutional Accountability (2004*). NOEL-LEVITZ Satisfaction inventory report.* Florida Community College of Jacksonvill, U.S.A,

Office of Institutional Research and Lanning *(*2003*).* **Student satisfaction at Roman university,** Newberys – USA.

Pitler, H., Hubbel l, E.R., Kuhn, M., & Malenoski, K. (2007). **Using technology with classroom instruction that works**. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.

Sears, M.E., & Evmenova, A.S. (2007). Premises, principles, and processes for integrating technology into instruction teaching. **Exceptional Children,** 40(1), 6–14.

Silva, V. & Siqueira, S. (2016). Analysing students' interactions through social presence and social network metrics. *International Conferences ITS, ICEduTech and STE 2016 Federal University* of the State of Rio de Janeiro – UNIRIO.

Szeleny, K. (2001). Minority student retention and academic achievement in community college. **ERIC Digest,** http://www.eric digests. Org69/2001-4/minority.html.

Terenzini, T. (1995). Academic and out-of class influences on students intellectual orientations. **Review of Higher Education** , 19*(1), 23-44.*

Zhang, Z. (2016). Assessment of matrix multiplication learning with a rule-based analytical model–a bayesian network representation, **International Education Studies***; 9*(12), 182 – 193.