

مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران

محمد عبده محمد سليم^(*1)
محمد عمر السيد أمين¹
منى عباس سلمان أبو مرة¹

© 2020 University of Science and Technology, Sana'a, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2020 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمتألف والمجلة.

¹ عمادة السنة التحضيرية، جامعة نجران، المملكة العربية السعودية
* عنوان المراسلة: masalim@nu.edu.sa

مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران، استخدم المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبانة مكونة من (37) عبارة موزعة على أربعة محاور (المرشد الأكاديمي - جودة خدمات الدعم الأكاديمي للطلاب المتفوقين والمتعثرين - جودة خدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين - جودة خدمات الشكاوى والمقترحات). على عينة قوامها (300) طالب وطالبة بالسنة التحضيرية في جامعة نجران؛ وأشارت النتائج إلى أن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي جاءت بمستوى (متوسط)، وهو (2.24). وبوجود فروق دالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي عند ($\alpha = 0.05$) باختلاف المستوى الدراسي (الأول - الثاني) لصالح المستوى الثاني وبوجود فروق دالة إحصائية عند ($\alpha = 0.05$) في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي باختلاف حالة الطالب لصالح الطلاب غير المتعثرين كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي باختلاف الجنس. واستنتجت الدراسة أن خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي تحتاج إلى مزيد من الجهود لزيادة جودته ولاسيما الخدمات المتعلقة بجودة المرشد الأكاديمي في تقديم الدعم اللازم للطلاب، وكذلك خدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين، وخدمات الشكاوى والمقترحات. وأوصت الدراسة بضرورة تبني آليات واضحة للإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي يمكن من خلالها تقديم هذه الخدمات لكل فئات الطلاب وأيضا تقويم جودة هذه الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الإرشاد الأكاديمي، السنة التحضيرية، الجودة، جامعة نجران.

Quality of Academic Advising and Student Support Services from the Perspective of Preparatory Year Students at the University of Najran

Abstract:

This research aimed to measure the level of quality of academic advising and student support services from the perspective of students of Preparatory Year at the University of Najran. To achieve this, the descriptive analytical method was followed by administering a questionnaire consisting of (37 items) which were distributed over four dimensions (the academic advisor – the quality of the academic support for outstanding and struggling students – the quality of supporting talented and creative students – the quality of complaints and suggestions services). The sample consisted of (300) students selected from among the preparatory year at the University of Najran. The results indicated that the level of quality of academic advising services and student support services was (medium level) with a mean of (2.24). There were statistically significant differences at ($\alpha = 0.05$) in the level of quality of academic services and student support services according to the level (first-second) in favor of the second level. There were also differences in the level of academic advising and student support services according to student status at ($\alpha = 0.05$) in favor of struggling students. Results also indicated that there were no statistically significant differences in the students' assessment of the quality of services due to the gender variable. The study concluded that academic advising services need more efforts to improve the quality of services, especially in providing the necessary support to students, as well as the services for gifted and creative students, complaints and suggestions services. The study recommended the need to adopt clear mechanisms for academic advising and student support through which these services can be provided to all student categories and to evaluate the quality of these services.

Keywords: academic advising, preparatory year, quality, Najran University.

المقدمة:

يؤدي الإرشاد الأكاديمي دوراً مهماً في التعليم الجامعي ولاسيما مع الطلاب المستجدين وذلك لضعف إدراكهم لأدوارهم، وواجباتهم، وحقوقهم، ومن هنا يأتي الإرشاد الأكاديمي لتوعيتهم، ومساعدتهم في هذه البيئة التعليمية الجديدة ليعمل على تكيفهم معها.

كما أن غياب الإرشاد الأكاديمي في المرحلة الثانوية يعد من أهم المبررات للاهتمام بالإرشاد الأكاديمي في التعليم الجامعي، فمعظم الطلاب يتم استيعابهم في الجامعات بحسب محصلة درجاتهم، ولا يوجد تركيز على القدرات الخاصة بالطلاب، وتوجيههم في التخصصات المختلفة؛ لذا فإن وجود الإرشاد الأكاديمي يساعد في حل كثير من هذه الإشكالات (قرشي، 2013).

وتعد خدمات الإرشاد ركيزة أساسية في كثير من مؤسسات التعليم العالي العالمية، حيث يؤدي الإرشاد دوراً جوهرياً في حياة الطالب؛ حيث تهتم كثير من هذه المؤسسات في الوقت الحاضر بتقديم خدمات الإرشاد، وإيجاد المراكز أو الوحدات التي تقدم تلك الخدمات (البدوي، 2012).

فالإرشاد الأكاديمي يهدف إلى مساعدة الطلاب الجامعيين على معرفة قدراتهم، وميولهم، وطموحاتهم العلمية، واكتسابهم مهارات التوجيه الذاتي، وفهمهم لإمكانياتهم، مما يؤدي إلى وعي الطالب بذاته، ومساعدته على التكيف مع البيئة الجامعية، وتكوين اتجاهات إيجابية نحوها (رضوان، 2013).

فالإرشاد الأكاديمي هو نوع من أنواع الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة للطلبة عند التحاقهم بالجامعة، وأثناء دراستهم الجامعية؛ بغرض تقديم النصائح والإرشادات لتهيئة الطلبة الجامعيين للتكيف مع البيئة الجامعية، والتعرف عليها، وتوعية الطلبة بقدراتهم، وتمكينهم من تحقيق ذواتهم (شلدان وأرحيم، 2019).

فالإرشاد الأكاديمي عملية تسعى إلى دمج الطالب في المجتمع الجامعي الأكاديمي، بتوجيهه وإرشاده لاختيار التخصص المناسب، وتغيير التخصص في حالة عدم استطاعة الطالب المواصلة في تخصص معين، والمساعدة في حل مشكلاته الأكاديمية في بدايتها، والمساعدة أيضاً في حل الصعوبات التعليمية (قرشي، 2013).

ومن خلال الإرشاد الأكاديمي الفعال يتخطى الطالب العقبات التي قد تعترض مسيرته التعليمية، ولا يقتصر دور الإرشاد الأكاديمي على مساعدة الطالب في ضوء قدراته، وميوله في المحيط الدراسي، بل يتعدى ذلك إلى حل مشكلاته العامة وتغيير سلوكه إلى الأحسن، وهذا بدوره يقود إلى تحسين العملية التعليمية (محمد، 2016).

وقد أكدت الدراسات (Drake, 2011; Fricker, 2015; Latham, 2020; Mu & Fosnacht, 2019; Parady, 2016) على وجود علاقة وثيقة بين تقديم الإرشاد الأكاديمي واستمرار نجاح الطلاب ومواصلتهم دراستهم الجامعية؛ ولهذا يجب الاهتمام بدراسة كيفية تقديم المشورة الأكاديمية ووضع نهج منظم ومنسق لفعل ذلك، ويعتمد على أسس ومؤشرات لضمان جودته.

وترجع أهمية الإرشاد الأكاديمي إلى أنه يساعد الطلاب على زيادة فهمهم لخيارات الدراسة، ومتطلبات التخرج، وأن أهم الأدوار التي يقوم بها الإرشاد الأكاديمي هو تقديم المشورة والمساعدة في حل المشكلات الأكاديمية، التي تمكنهم من اتخاذ قرارات صحيحة في مسارهم التعليمي، وزيادة إدراكهم لأهدافهم الأكاديمية، وتقديم إرشادات لتنمية المهارات الأساسية، وتوجيههم في وضع خطط لمستقبلهم المهني (Chan et al., 2019; Cheung, Siu, & Shek, 2017).

كما أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلبة نحو الإرشاد الأكاديمي، وتوافقهم الدراسي (المحاميد وعريبات، 2005)، وهذا ما أشارت إلى دراسة Urquhart (2020) التي أثبتت نتائجها أن الإرشاد الأكاديمي مرتبط بشكل متزايد بنجاح الطلاب والاحتفاظ بهم، كما أشارت إلى وجود علاقة قوية بين الإرشاد الأكاديمي وتطوير هوية الطلبة، فهم ينظرون إلى مرشديهم على أنهم مصدر موثوق ووكلاء لرعايتهم وميسرين لتطويرهم.

ويسعى الإرشاد الأكاديمي إلى تحقيق بعض الأهداف، أهمها: مساعدة الطلاب على اكتشاف مواهبهم وقدراتهم وميولهم، وإرشاد الطلاب لما يناسبهم من تخصص بما يتفق مع قدراتهم ومساعدة الطلاب على التغلب على الصعوبات التي قد تعترض حياتهم العلمية والعملية (خماس، 2019)؛ وهذا يعني أن عملية الإرشاد الأكاديمي تعمل على تحقيق الهدف المتمثل في تربية الإنسان تربية متكاملة في شتى جوانبها، كما أنه يعمل على زيادة الكفاءة التعليمية (رمضان، 2004).

ويعتبر الإرشاد الأكاديمي عملية توجيهية تتضمن ثلاثة مجالات رئيسة هي: الإعلام، والتوجيه، والإرشاد؛ وهي بمثابة خدمات ضرورية لإعداد الطالب الجامعي إعداداً متكاملاً؛ نفسياً واجتماعياً وأكاديمياً لمواجهة صعوبات الحياة والتكيف معها بشكل عام، ومواكبة الحياة الجامعية والتكيف معها بشكل خاص لا سيما أن خدمات الإرشاد الأكاديمي أصبحت هدفاً بارزاً من أهداف التعليم العالي الرامية إلى بناء شخصيات متفاعلة مع مجتمع متغير ومتسارع (الأسود، 2018).

وباعتبار أن الإرشاد الأكاديمي جزء لا يتجزأ من البرنامج التعليمي؛ لذلك فإن الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي قد وضعت له عدداً من المؤشرات لضمان جودته، ولتشخيص جوانب القوة والضعف فيه (الشمري، 2015)؛ حيث يعد الإرشاد الأكاديمي القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها نظام التعلم الجامعي، ولو طبق الإرشاد الأكاديمي فسوف يساهم في تحسين الفائدة المرجوة من النظام التعليمي، ويدعم جودة مخرجات التعليم العالي (بادياب، أمين وقشقرى، 2006).

مما تجدر الإشارة إليه الإرشاد الأكاديمي في التعليم الجامعي له أهمية كبيرة، فمن خلاله يتم تقديم العون للطلاب في حياتهم الجامعية ويساهم في تكيفهم معها ودمجهم بها، والتغلب على المشكلات، والصعوبات التي تواجههم وتعرقل تقدمهم الدراسي، سواء كانت أكاديمية أو نفسية أو اجتماعية، والعمل على استمرار نجاحهم من خلال مجموعة من الخدمات الإرشادية، وتقديم الدعم الطلابي اللازم لكافة فئات الطلاب، والتعرف على قدراتهم وميولهم ومواهبهم مما يساهم في خلق بيئة تعليمية متكاملة وآمنة لهم.

ومن جانب آخر يعد المرشد الأكاديمي هو الجهة المختصة التي يجب على الطالب المنتظم للدراسة حسب نظام الساعات المعتمدة الحصول على موافقتها فيما يتعلق باختيار القرارات الدراسية، فالطالب لا بد أن يستعين برأي المرشد الأكاديمي (أحد أعضاء هيئة التدريس بالقسم العلمي الذي يتخصص فيه الطالب) لاختيار المواد التي يمكن دراستها بالتنسيق معه (بادياب وآخرون، 2006)؛ حيث أن المرشد الأكاديمي يعمل على إيجاد الحلول الممكنة للرفع من مستوى الطالب العلمي، وإرشاده للطريق الأوفق في تنمية المهارات الحياتية، وزيادة التحصيل، وتطويره أكاديمياً، ومهنيًا، واجتماعياً، وذاتياً، وتحديث سجل الطالب في كل فصل جديد (قرشي، 2013).

ولهذا فإن أهم متطلبات الإرشاد الأكاديمي زيادة عدد المرشدين الأكاديميين، وأخذ آراء الطلاب في الاعتبار عند طرح المقررات، وتعريفهم بقوانين الجامعة، وتحديد أوقات معينة، ومعلنة للطلاب تتعلق بعملية الإرشاد، والبعد عن موسمية الإرشاد وربطه ببداية العام الدراسي فقط، وعقد اجتماعات دورية في نهاية كل فصل بين وحدة الإرشاد والطلاب؛ من أجل التعرف على المشاكل التي تواجههم، والعمل على حلها (رضوان، 2013)؛ وهذا يعني ضرورة تحديد اختصاصات المرشد الأكاديمي، وتعيين مرشد المجموعة الطلابية بالقاعات الدراسية، وتنظيم ورش عمل لمناقشة مشكلات الطلاب الأكاديمية، وتنفيذ البرامج المخصصة للطلاب المتعثرين (عبدالله، 2015).

وقد حدد الشلمان (2016) مجموعة من الصفات التي يجب أن يتصف بها المرشدين الأكاديميين لتعزيز فعالية الإرشاد الأكاديمي، أهمها: التزامهم بمعايير الأمانة، والإيثارة، والعدالة، والمصادقية، والرحمة، وسلوكيات القدوة الحسنة، ومراعاة أخلاقيات الوسائل عند تحقيق الأهداف.

وقد أشارت دراسة مهدي (2008) إلى أنه كلما زادت عدد مرات لقاء الطلبة مع المرشد الأكاديمي زاد رضاهم عن الإرشاد الأكاديمي؛ وأن أسلوب تعامل المرشد الأكاديمي ومصادقته هو الأهم عند الطلاب من المعلومات

التي يقدمها لهم، أشارت دراسة Hart-Baldrige (2020) إلى أن أعظم الأدوار التي يقوم بها المرشدون الأكاديميون للطلاب تتمثل في ضمان استيفاء الطلاب لمتطلبات التخرج، والاستكشاف الوظيفي والمهني، وتعليم الطلاب التنقل في الأنظمة المختلفة، وتمكين الطلاب من التفكير النقدي في أهدافهم التعليمية والوظيفية، كما أوضحت تلك الدراسة أن أهم التحديات التي تواجه معلمهم كمرشدين أكاديميين تتمثل في زيادة أعباء العمل، ونقص خبراتهم في عمليات التسجيل الإلكتروني للطلاب والأهم من ذلك شعورهم بأن العمل الإرشادي يتم بمعزل عن العمل المؤسسي.

ومن هنا تبرز أهمية الدور الذي يقوم به المرشد الأكاديمي في المؤسسات التعليمية وإسهامه في نجاح منظومة الإرشاد الأكاديمي؛ حيث يقع على عاتقه تقديم المشورة والنصح لطلابه، وتذليل العقبات التي تواجههم في مسيرتهم التعليمية من خلال عقد اللقاءات الدورية مع طلابه، وتنفيذ برامج علاجية للطلاب المتعثرين وأخرى إثرائية للطلاب المتفوقين، وهذا يحتم أهمية تأهيل وتدريب المرشدين الأكاديميين وتزويدهم بالقواعد واللوائح الجامعية الخاصة بالطلاب، ويجب أيضاً اختيار المرشدين الأكاديميين من الذين يتصفون بعدد من المميزات والصفات، أهمها: الصدق والأمانة والقدوة الحسنة عند التعامل مع طلابهم.

ولا يتوقف دور الإرشاد الأكاديمي على تقديم النصح والإرشاد والتوجيه فقط، بل يتعداه إلى الاهتمام بالفئات المختلفة من الطلاب من متعثرين، ومتفوقين، وموهوبين، وتقديم خدمات مناسبة وموجه لكل فئة من هذه الفئات، فالخدمات الإرشادية للطلاب المتفوقين يجب أن تهدف إلى تقديم أنشطة إثرائية، ومساعدتهم على النمو السوي، والتكيف الإيجابي في المجالات الانفعالية، والمعرفية، والمهنية، وتقبل الذات، والقدرة على التكيف الاجتماعي، والمشاركة الفعالة مع الآخرين، (الربابعة، 2017)؛ حيث تتنوع المجالات والموضوعات التي تتناولها البرامج الإرشادية للطلبة الموهوبين والمتفوقين وخاصة في الجوانب المعرفية، والانفعالية والمهنية، حيث يحتاج الطلاب الموهوبين والمتفوقين إلى التعرف على مواهبهم وتقبلها، ومساعدتهم على تحقيق ذواتهم وإرشادهم إلى الاختيار المهني المناسب لهم (مقدم، 2017).

وفيما يتعلق بالطلاب المتعثرين فإن دور الإرشاد الأكاديمي يهدف إلى التعرف على أسباب تعثرهم، ونقاط الضعف لديهم، وتصيرهم بكيفية التغلب عليها، وكذلك لا بد من تقديم محاضرات إضافية وعلاجية، ومتابعة الخطة الدراسية، وإجراء تعديلاتها إذا لزم الأمر. أما بالنسبة للطلاب الموهوبين والمبدعين فخدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم لا بد أن تبدأ بالتعرف عليهم، وتحديد ميولهم والمجالات التي يمكن أن يبدعوا فيها، وتدعيمها من خلال إقامة الفعاليات المناسبة وتقديم الحوافز لهم.

وعلى الرغم من أهمية الإرشاد الأكاديمي للموهوبين والمتفوقين والمتعثرين على حد سواء فإن دراساتي العتيبي (2015)، والروسان والطريفي (2017) أشارتا إلى أن دور عضو هيئة التدريس بالجامعات السعودية في الإرشاد الأكاديمي ضعيف جداً في تشخيص حالات الطلاب الموهوبين، أو تصحيح أنشطة إثرائية مناسبة لهم، أو وضع خطط للنهوض بالطلاب الضعفاء معرفياً، كما أن الطلاب أنفسهم دورهم ضعيف في الاستفادة من خدمات الإرشاد الأكاديمي، وهذا يستدعي لكي ينجح الإرشاد الأكاديمي في تحقيق أهدافه يجب أن يخطط له بشكل جيد، وأن يوضع له قواعد، ومؤشرات جودة يمكن من خلالها إصدار الحكم على جودتها، وعلى أنه يسير في الاتجاه الصحيح لمساعدة الطلاب المتفوقين، والمتعثرين، والمبدعين على حد سواء، وتصحيح مساره إذا لزم الأمر نحو الأفضل، لذا فإن من أهم معايير جودة الإرشاد الأكاديمي: تعريف الطلاب باللوائح العلمية، والمساعدة في حل المشكلات الأكاديمية، ومساعدتهم في تغيير المسار أو التخصص، وحل مشكلات الطلاب الاجتماعية، والنفسية (قرشي، 2013).

ومن الملاحظ أن أهم المشكلات التي تواجه نجاح الإرشاد الأكاديمي في القيام بدوره المأمول منه هو عدم توفير مرشد متخصص للقيام بعملية الإرشاد الأكاديمي، وعدم وعي الطلاب بأهمية الإرشاد الأكاديمي بالنسبة لهم (مرسي، 2006)، بالإضافة إلى تغيير وقت المجموعات أثناء عملية الإرشاد الأكاديمي، وعدم تواجد أماكن مخصصة لإرشاد الطلاب، وعدم إلمام بعض المرشدين الأكاديميين بقضايا ومشكلات الطلاب الأكاديمية (رمضان، 2004).

وقد أشارت عدد من الدراسات (الجمعي، 2016؛ العمور وأبو حاتم، 2012؛ المطيري والمبيريك، 2014) إلى العديد من المعوقات في سبيل تحقيق الإرشاد الأكاديمي لأهدافه منها قلة وعي الطلاب بعملية الإرشاد الأكاديمي، وضعف هيئة التدريس بالإرشاد الأكاديمي بشكل عام، وقلة الاهتمام بتدريب الكوادر البشرية المسؤولة عن الإرشاد الأكاديمي، وقلة الدراسات المسحية لاستطلاع آراء الطلاب في جودة الإرشاد الأكاديمي، وهذا يعني أن منظومة الإرشاد الأكاديمي في الجامعات تعاني من عدد من المشكلات التي تعرقل عملها، أهمها عدم تأهيل المرشدين الأكاديميين، وعدم وعي الطلاب بأهمية الإرشاد الأكاديمي، وغيرها من المشكلات المتعلقة بمكان ووقت إجراء الجلسات الإرشادية.

والجدير بالذكر أن أهمية الإرشاد الأكاديمي تزداد أكثر في السنة التحضيرية، حيث يحتاج الطالب إلى الدعم والمساندة بشكل أكبر وتحديد حقوقه، وواجباته، ومعرفة طبيعة الحياة الجامعية، وتوضيح المفاهيم الجديدة المرتبطة بدراسته، مثل الساعات المعتمدة، والحذف، والإضافة، وأساليب التقويم الجديدة التي سوف يخضع لها الطالب، وكذلك التصورات الذهنية للطلاب عن الدراسة الجامعية، وتأكيد الصحيح منها، وتصحيح المفاهيم الخاطئة حول الحياة الجامعية، وهذا ما أشارت إليه الكثير من الدراسات (Donaldson, McKinney, Lee & Pino, 2016; Vasquez, Jones, Mundy & Isaacson, 2019؛ المهوس والجارودي، 2016) التي أكدت على أن الطلاب المستجدين يقدرّون دور المرشد الأكاديمي في حياتهم الأكاديمية، وأن الإرشاد الأكاديمي أسهم في استمرارهم في الدراسة؛ لأن أهم أدواره التعريف بأنظمة الجامعة، وخاصة نظام تقييم الطلاب، وحل المشكلات الجامعية التي تواجههم، وتقديم المشورة، والقدرة على التخطيط لدراساتهم، وبناء أهداف طويلة الأجل لدراساتهم، كما أشار الطلاب إلى أهمية الجلسات الفردية مع مرشديهم حيث أتيح لهم فرصة لطرح الأسئلة، والتركيز على الموضوعات التي تهتمهم مما يسهم في تنمية شخصيتهم.

ويعد رضا الطلاب من أهم مؤشرات نجاح منظومة الإرشاد الأكاديمي، وأن تقييم جودة هذه المنظومة من قبل الطلاب يعد من أهم المؤشرات للحكم على نجاح الجهود التي تبذل في سبيل إرشادهم، ونجاحهم أكاديمياً. وعلى الرغم من أهمية الإرشاد الأكاديمي فإن بعض الدراسات أكدت على ضعف رضا الطلاب عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة إليهم، وأن نسبة مرتفعة من الطلاب أشاروا إلى هذا الضعف، وسلبية دور الإرشاد الأكاديمي في حياتهم الأكاديمية، كما أشاروا لعدم قناعتهم بدور مراكز الإرشاد الطلابي، وعدم قيام المرشدين الأكاديميين بأدوارهم، ومهامهم تجاه طلابهم (السواط، 2015؛ العياشي، 2009؛ الشمري، 2015؛ المحروقية وكراذشة، 2018؛ المحاميد وعريبات، 2005).

وفيما يلي عرض لعدد من الدراسات السابقة التي اهتمت بتقويم الإرشاد الأكاديمي داخل الجامعات، أهمها: دراسة عبد الله (2020) التي هدفت إلى قياس جودة الإرشاد الأكاديمي في كلية العلوم والآداب بشرونة من وجهة نظر الطلبة، وتكونت عينة البحث من (285) طالباً وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الإرشاد الأكاديمي في كلية العلوم والآداب بشرونة عالية، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية في جودة الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلاب، والطالبات لصالح الطلاب وعدم وجود فروق بحسب التخصص.

كما هدفت دراسة الحارثي وحموري (2020) إلى تقويم برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في ضوء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وتكونت عينة البحث من 689 طالباً و35 عضو هيئة تدريس، وأشارت النتائج إلى تحقق معايير التقويم والاعتماد الأكاديمي الخاصة بالتوجيه والإرشاد بدرجة مقبولة من التحقق وجاءت أهم المعوقات لتحقيق تلك المعايير هي المعوقات المرتبطة بالطلاب، ثم المعوقات الإدارية.

وقد هدفت دراسة Chan et al. (2019) إلى تحليل بعض الدراسات التي تناولت الإرشاد الأكاديمي في المستوى الجامعي والآثار المترتبة على الطلاب من خلال العمليات الإرشادية، وتناول البحث تحليل 37 دراسة تجريبية أشارت نتائجها إلى أن المرشدين الأكاديميين لديهم آراء إيجابية حول خطط الإرشاد الأكاديمي، وأن أفضل الطرق لزيادة كفاءة الإرشاد الأكاديمي هو التدريب الكافي وإدارة الوقت بشكل أفضل، واستخدام أدوات الاتصال المختلفة مع الطلاب.

وهدفت دراسة شلدان وأرحيم (2019) إلى التعرف على واقع الإرشاد الأكاديمي لدى الطلبة المستجدين في الجامعات الفلسطينية وسبل تحسينها، وطبقت الدراسة على عينة قوامها 285 طالباً، وأشارت إلى أن واقع الإرشاد الأكاديمي جاء بوزن 75.80 %، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في واقع الإرشاد الأكاديمي تعزى إلى متغير الجنس باستثناء مجال الإرشاد الاجتماعي، فقد جاءت لصالح الطالبات، في حين توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص لصالح الطلبة في التخصصات الأدبية وبتغير المعدل التراكمي لصالح الطلبة ذوي المعدلات الأعلى باستثناء مجالي الإرشاد الدراسي والإرشاد المهني.

وهدفت دراسة Zoromba وEmad, Mohammed, El-Sheikh (2019) إلى تطوير الإجراءات لتحسين عملية الإرشاد الأكاديمي من خلال التحقيق في العقبات والحلول من منظور كل من المرشدين الأكاديميين والطلاب، واستخدم منهج البحث الوصفي التحليلي. وشملت العينة 51 مرشداً أكاديمياً و424 طالباً وطالبة مسجلين في كلية التمريض بجامعة المنصورة. وأشارت النتائج إلى أن العوائق المتعلقة بالمرشدين أعلى من العوائق الأخرى من وجهة نظر الطلاب. وأنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أداء المرشدين وعقبات الإرشاد الأكاديمي كما يوضحها الطلاب، وأشارت إلى أن تقديم دورات تدريبية وحوافز الإرشاد الأكاديمي يؤدي إلى تحسين الإرشاد الأكاديمي.

وهدفت دراسة المحروقية وكرداشة (2018) إلى كشف ومعاينة دور عملية الإرشاد الأكاديمي ومراكز الإرشاد الطلابي من وجهة نظر الطلبة في جامعة السلطان قابوس، وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (619) طالباً وطالبة من الواقفين تحت الملاحظة الأكاديمية، وقد خلصت الدراسة إلى أن نسبة مرتفعة من الطلبة أشاروا إلى ضعف وسلبية دور المرشد الأكاديمي في حياتهم الأكاديمية، كما أشاروا إلى عدم قناعتهم بدور مراكز الإرشاد الطلابي، وخلصت الدراسة إلى وجود فروقات إحصائية مهمة لدى متابعة المرشد الأكاديمي لحالات الطلبة تبعاً لمتغير الكلية لصالح طلبة كلية الحقوق، وكذلك أظهرت الدراسة بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لعدد الزيارات التي يقوم بها الطلبة لمراكز الإرشاد الطلابي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح الإناث. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بالعملية الإرشادية ومراكز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس.

وهدفت دراسة الروسان والطريفي (2017) إلى التعرف على مشكلات الإرشاد الأكاديمي في كلية التربية بالجبل من وجهة نظر المرشدين الأكاديمية والطالبات، وطبقت استبانة على 66 مرشداً أكاديمياً وطالبات الكلية والبالغ عددهم 2392 طالبة، وجاءت أهم المشكلات بسبب أنظمة الكلية والمرشدة الأكاديمية ومشكلات سببها الطالبات.

وهدفت دراسة العياشي (2016) إلى قياس مدى رضا الطالبات بكلية الإدارة والأعمال بجامعة الأميرة نورة عن الإرشاد الأكاديمي شملت عينة البحث 80 طالبة وأشارت النتائج إلى رضا الطالبات إلى حد ما عن الإرشاد الأكاديمي، وجاءت أهم الصعوبات التي واجهت الطالبات في عملية الإرشاد هي عدم وجود شرح كاف للخطة الدراسية ونظام الإرشاد الأكاديمي وعدم تعاون المرشدين الأكاديميات مع الطالبات وعدم دراية المرشدين بالأنظمة الجامعية وزيادة العبء التدريسي على المرشدين الأكاديميات.

وهدفت دراسة الإجمعي (2016) إلى التعرف على معوقات ممارسة الإرشاد الأكاديمي في كليات جامعة الطائف ومقترحات مواجهتها من وجهة نظر المرشدين الأكاديميين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، شملت عينة البحث (39) مرشداً أكاديمياً من المرشدين الأكاديميين في جامعة الطائف، وأسفرت النتائج عن وجود درجة معوقات ممارسة الإرشاد الأكاديمي في كليات جامعة الطائف من وجهة نظر المرشدين الأكاديميين بنسبة قليلة، وقد أوصت الباحثة بضرورة قياس فاعلية الإرشاد الأكاديمي بشكل دوري، واستطلاع آراء المرشدين الأكاديميين وآراء المسترشدين من الطلاب حول الخدمات المقدمة لهم؛ للتعرف على معوقات الإرشاد الأكاديمي، والعمل على مواجهتها، وعلاجها.

وهدفت دراسة المهوس والجارودي (2016) إلى التعرف على دور برامج الإرشاد الأكاديمي بعمادة السنة التحضيرية في تهيئة الطالبات المستجدات بجامعة الملك سعود والعقبات التي تعيق تنفيذ هذه البرامج، وتكونت عينة البحث من 59 طالبة، وأشارت النتائج إلى موافقة عينة البحث على دور برامج الإرشاد الأكاديمي بمتوسط حسابي 3.62، وأهم هذه الأدوار هي: معرفة الأنظمة الجامعية، وحل المشكلات الجامعية، وكانت أبرز العقبات قلة الوعي بعملية الإرشاد الأكاديمي وقلة الاهتمام بتدريب الكوادر البشرية المسؤولة عن الإرشاد الأكاديمي، وقلة الدراسات المسحية لاستطلاع آراء الطالبات للتعرف على أوضاع الإرشاد الأكاديمي بما يساعد على إحداث التطور.

وهدفت دراسة الشمري (2015) إلى تشخيص جوانب القوة والضعف في برنامج الإرشاد الأكاديمي بجامعة حائل في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب. وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس والطلاب بجامعة حائل، فبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس عينة الدراسة (76) عضواً، وبلغ عدد الطلاب عينة الدراسة (84) طالباً. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: انطباق المعايير على برنامج الإرشاد الأكاديمي بجامعة حائل إذا بلغ المتوسط العام (3.5) (منطبق)، واختلاف أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب في تحديد نقاط القوة والضعف لبرنامج الإرشاد الأكاديمي.

وهدفت دراسة العتيبي (2015) إلى التعرف على المستوى المأمول لأساليب الإرشاد الأكاديمي الحديثة من وجهة نظر طلبة كلية التربية بجامعة نجران خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2013-2014م، ولتحقيق ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة، وشملت عينة البحث (295) طالباً من الجنسين بقسمي التربية الخاصة والرياضيات، توصلت الدراسة إلى أن: المستوى المأمول للأساليب الحديثة للإرشاد الأكاديمي في كلية التربية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلبة بشكل عام كان بدرجة كبيرة جداً.

وهدفت دراسة السواط (2015) إلى التعرف على مستوى رضا طلاب جامعة الطائف عن خدمات الإرشاد الأكاديمي، وشملت عينة البحث 832 طالباً وطالبة، وكشفت النتائج عن أن مستوى رضا الطلاب عن خدمات الإرشاد الأكاديمي جاءت بدرجة متوسطة، وأوصت الدراسة بضرورة حصر المشكلات والصعوبات التي تواجه المرشدين الأكاديميين، وتعيقهم عن تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلابهم.

وهدفت دراسة المطيري والمبيريك (2014) على التعرف على المعوقات التي ترجع للطلبة وعضو هيئة التدريس والإدارة في ممارسة عضو هيئة التدريس للإرشاد الأكاديمي الإلكتروني من وجهة نظر الطالبات، وشملت عينة البحث 338 طالبة وقد أوضحت النتائج أن الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني في الجامعات لم يفعل بالشكل المطلوب، أوضحت النتائج إلى أن 60.5% من أسباب قصور الإرشاد الأكاديمي جاء بسبب قصور الطالبة في فهم عملية الإرشاد أو عدم اهتمام الطالبة بالإرشاد الأكاديمي بشكل كبير، وأما المعوقات التي ترجع لعضو هيئة التدريس في ممارسته للإرشاد الأكاديمي الإلكتروني فإن نسبة 58% تؤكد على ضعف عضو هيئة التدريس بالإرشاد الإلكتروني بشكل عام، وأما بالنسبة للمعوقات الإدارية في ممارسة عضو هيئة التدريس للإرشاد الأكاديمي الإلكتروني فإن نسبة 50.25% تعزى ذلك إلى كثرة التعليمات من إدارة الجامعة، وضعف التواصل بين الطالبات والمرشد وعدم وجود أوقات مناسبة للمرشد والطالبة للتواصل بشأن الإرشاد، أما بالنسبة إلى مواجهة معوقات الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني في جامعة الملك سعود فالطالبات يركزن على ضرورة الأخذ بآراء ومقترحات الطالبات في عملية الإرشاد الأكاديمي في الجامعة للتغلب على هذه المعوقات.

وهدفت دراسة الطراونة وقطيبيات (2011) إلى تقصي درجة رضا طلبة كلية الآداب في جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة عن الإرشاد الأكاديمي، وتكونت عينة الدراسة من 250 طالباً وطالبة، منهم 100 طالب و150 طالبة. أظهرت النتائج أن درجة رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي كانت قليلة. كما أظهرت النتائج أن درجة الرضا عن الإرشاد الأكاديمي كانت أكبر عند الطلبة الذكور، وأخيراً لم تظهر النتائج أثراً يعزى لتغيير تخصص الطلبة في درجة رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي.

وهدفت دراسة مهدي (2008) إلى التعرف مدى رضا طلبة جامعة قطر عن الإرشاد الأكاديمي، بلغ عدد عينة البحث 501 طالب وطالبة بكليات التربية والأدب والعلوم والإدارة والاقتصاد والشريعة والقانون بجامعة قطر، وأشارت النتائج إلى رضا الطلاب إلى حد ما عن الإرشاد الأكاديمي بصفة عامة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دلالة إحصائية بين درجات الذكور والإناث على مقياس الرضا عن الإرشاد الأكاديمي، وأشارت أيضا لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير السنة الدراسية لصالح السنة الثانية ومتغير جنسية المرشد الأكاديمي لصالح المرشد الأكاديمي القطري، كما أوضحت النتائج أن الطلبة الذين وقعوا تحت نظام الملاحظة الأكاديمية كانوا أقل رضا من أقرانهم ذوي الحالة الأكاديمية العادية.

وهدفت دراسة مرسى (2006) إلى إلقاء الضوء على بعض مشكلات الإرشاد الأكاديمي لطالبات كلية التربية بعبري بسلطنة عمان، وتحديد العوامل الكامنة وراء تلك المشكلات وتقديم بعض السبل المقترحة لعلاج هذه المشكلات، وطبقت أداة البحث المتمثلة في استبانة على 340 طالبة من طالبات كلية التربية، وأشارت النتائج إلى وجود بعض المشكلات بالإرشاد الأكاديمي، وكان أهمها ما تعلق بالإدارة، والخطة الدراسية والمقررات.

وهدفت دراسة المحاميد وعريبيات (2005) إلى التعرف على اتجاهات طلبة جامعة مؤتة نحو الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بتكيفهم الدراسي، تكونت عينة الدراسة من (357) طالبا وطالبة من طلبة جامعة مؤتة، وأشارت النتائج إلى وجود اتجاه سلبي نحو الإرشاد الأكاديمي، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الطلبة نحو الإرشاد الأكاديمي وتوافقهم الدراسي، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيري الجنس والكلية والتفاعل بينهما.

وهدفت دراسة رمضان (2004) إلى الوقوف على مشكلات الإرشاد الأكاديمي في كليات التربية بسلطنة عمان ومدى اختلاف تلك المشكلات باختلاف بعض المتغيرات، وتم تطبيق أداة البحث على 565 من طلاب كليات التربية، وتوصل البحث إلى 38 مشكلة تواجه الطلاب في عملية الإرشاد الأكاديمي، أهمها: ضيق المكان المخصص لإرشاد الطلاب والأوقات المخصصة للإرشاد.

كما هدفت دراسة العمور وأبو حاتم (2012) إلى الوقوف على واقع الإرشاد الأكاديمي في كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات بجامعة بوليتكنك فلسطين، وشملت عينة البحث 250 طالب من الكلية وخرجت هذه الدراسة بمجموعة من النتائج من أهمها أن عدم توفر نصائح وإرشادات في تدهور الأداء وانخفاض المعدل التراكمي للطلاب وعدم توفر القدر الكافي المناسب من المرشدين الأكاديميين في الكلية، وأن أدائهم غير كاف لاسيما في التركيز على شرح الخطة ومحتوياتها ومتابعة الطلاب من حيث التقدم بالخطة، وأن المرشد متمكن من نفسه، ولديه خلفية واسعة عن البرامج المطروحة، وأن وجود المرشد له إيجابيات، ويحمي من الوقوع في بعض المشكلات التي قد يتعرض لها الطالب.

من خلال عرض الدراسات السابقة يمكن ملاحظة أن الدراسة الحالية تتفق مع معظم الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استطلاع رأي عينة من الطلاب ماعدا دراسة Chan et al. (2019) التي استخدمت منهج التحليل البعدي (A systematic review) وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة المهوس والجارودي (2016)، ودراسة Vasquez et al. (2019)، ودراسة Donaldson et al. (2016) كونها اهتمت بالإرشاد الأكاديمي لدى الطلاب الجامعيين المستجدين، ويلاحظ أيضا تركيز الدراسات السابقة على المشكلات التي تواجه سير عملية الإرشاد الأكاديمي بينما الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي من كافة جوانبها (المرشد الأكاديمي - خدمات دعم المتفوقين والمتعثرين - خدمات دعم المهويين والمبدعين - خدمات الشكاوى والمقترحات) والمقدم للطلاب المستجدين بعمادة السنة التحضيرية وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إعداد أداة الدراسة وتحليل وتفسير النتائج، وإثراء الإطار النظري للدراسة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إدراكاً من أهمية الإرشاد الأكاديمي عموماً للطلاب، ولطلاب السنة التحضيرية على وجه الخصوص فإنه يجب تقويمه والوقوف على درجة جودته ليحقق الغرض المرجو منه، كما يجب أن يكون آراء الطلاب ومقترحاتهم هي نواة هذا التطوير، كما يجب قياس فاعلية الإرشاد الأكاديمي من خلال النتائج المرجوة منه مثل زيادة معدلات التخرج والتوجيه الصحيح للطلاب نحو التخصص المناسب وزيادة وعي الطلاب بقواعد الجامعة ولوائحها ومناهجها والقدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة ويمكن معرفة هذه النتائج من خلال البيانات التي يتم جمعها من الطلاب ومدى رضاهم عن البرامج الإرشادية المقدمة لهم (White, 2020).

وقد أكدت دراسة المهوس والجارودي (2016) على أن من أهم معوقات تنفيذ الإرشاد الأكاديمي للطلاب المستجدين تمثلت في ضعف استطلاع آراء الطلاب للتعرف على جودة الإرشاد الأكاديمي بما يساعد على إحداث التطوير، كما رصدت دراسة حسن (2018) العديد من ملاحظات الطلاب حول منظومة الإرشاد الأكاديمي وآليات عملها، وكان أهمها: عدم إدراك القائمين عليه للمعنى الحقيقي للإرشاد الأكاديمي وهذا ما أشارت إليه أيضاً دراسة العنزي (2020) التي أوصت بضرورة نشر ثقافة الإرشاد الأكاديمي في الكليات، وضرورة تقديم التغذية الراجعة للقائمين عليه لتحسين أدائه من خلال تقييم الطلاب، أما دراسة العتيبي (2014) فقد أشارت إلى أن طلاب جامعة نجران يأملون أن يعطي الإرشاد الأكاديمي بالجامعة الأهمية التي يستحقها من الجودة والتطوير.

وعلى هذا تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على هذا السؤال: ما مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما مستوى جودة المرشد الأكاديمي من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران؟
- 2- ما مستوى جودة خدمات دعم الطلاب المتفوقين والمتعثرين من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران؟
- 3- ما مستوى جودة خدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران؟
- 4- ما مستوى جودة خدمات الشكاوى والمقترحات من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران؟
- 5- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي في عمادة السنة التحضيرية بجامعة نجران باختلاف: (الجنس - المستوى الدراسي - حالة الطالب (متعثر - غير متعثر))؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الآتي:

- 1- التعرف على مستوى جودة المرشد الأكاديمي من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران.
- 2- التعرف على مستوى جودة خدمات دعم الطلاب المتفوقين والمتعثرين من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران.
- 3- التعرف على مستوى جودة خدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران.
- 4- التعرف على مستوى جودة خدمات الشكاوى والمقترحات من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران.
- 5- بيان دلالة الفروق في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي في عمادة السنة التحضيرية بجامعة نجران باختلاف: (الجنس - المستوى الدراسي - حالة الطالب (متعثر - غير متعثر)).

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في الآتي:

الأهمية النظرية:

وتتمثل في تقديم مؤشرات للقائمين على عملية الإرشاد الأكاديمي في جامعة نجران، يمكن من خلالها التحقق من جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي المقدمة للطلاب.

الأهمية العملية:

وتتمثل في:

- إسهام نتائج البحث في تحسين جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي بعمادات السنة التحضيرية.
- لفت نظر القائمين على الإدارة الجامعية بالاهتمام بأراء الطلاب في تحسين منظومة الإرشاد الأكاديمي بعمادات السنة التحضيرية بالجامعات السعودية.

حدود الدراسة:

وتتمثل في الآتي:

- ◀ الحدود البشرية: طلاب وطالبات السنة التحضيرية في جامعة نجران بالمستويين الأول والثاني.
- ◀ الحدود الزمنية: الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1439 / 1440هـ.
- ◀ الحدود الموضوعية: جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي في ضوء المؤشرات التي سوف يتم التوصل إليها في هذه الدراسة.
- ◀ الحدود المكانية: عمادة السنة التحضيرية بجامعة نجران.

مصطلحات الدراسة:

وتتناول الآتي:

□ الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي:

تعرفه الأسود (2018) بأنه خدمة مهنية تهدف إلى التعرف على المشكلات التي تعوق قدرة الطالب على التحصيل العلمي، والتفاعل مع متطلبات الحياة الجامعية، ويتم تقديم المساعدة والدعم عن طريق زيادة وعي الطلاب بمسؤولياتهم الأكاديمية، وتشجيعهم على بذل مزيد من الجهد في حل المشكلات الأكاديمية والشخصية التي تحول دون تحقيق أهدافهم التعليمية، ويتم ذلك عن طريق تزويد الطلاب بالمهارات الأكاديمية المتنوعة التي ترفع من تحصيلهم الدراسي، ومناقشة طموحاتهم العلمية.

وتعرف الدراسة الحالية الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي إجرائياً بأنه: مجمل الخدمات التي تقدمها عمادة السنة التحضيرية بجامعة نجران لطلابها المتعثرين، والمتفوقين، والمبدعين لكي تساعدهم على التكيف مع البيئة الجامعية واغتنام الفرص المتاحة لهم، وذلك من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات الأساسية التي ترفع من مستوى تحصيلهم العلمي، ومساعدتهم على التغلب على المشكلات والعقبات التي تواجههم في سبيل ذلك، مما يضمن تحقيق أفضل مخرجات تعليمية.

□ جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي:

يقصد بها في هذا البحث المعايير والأسس والمتطلبات الأساسية التي يجب توفرها في خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي بعمادة السنة التحضيرية، بحيث تلبى احتياجات طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران في هذه المرحلة من وجهة نظرهم.

□ الطالب المتعثر:

يقصد بالطالب المتعثر في هذه الدراسة بأنه طالب السنة التحضيرية بجامعة نجران الحاصل على معدل تراكمي أقل من 2.5، وتم وضعه تحت الملاحظة الأكاديمية من قبل المرشدين الأكاديميين.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وهو "الذي يهتم بتحديد الواقع وجمع الحقائق عنه وتحليل بعض جوانبه، بما يساهم في العمل على تطويره (أبو النصر، 2004) وقد تم جمع البيانات حول جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي بعمادة السنة التحضيرية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب والطالبات من خلال استبانة تم بناؤها لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يمثل طلاب عمادة السنة التحضيرية بجامعة نجران مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (1079) طالب وطالبة، ويوضح الجدول الآتي خصائص عينة الدراسة:

جدول (1): العينة وفق متغيرات الدراسة

البيان	النوع		المستوى		حالة الطالب	
	ذكور	إناث	الأول	الثاني	متعثر	غير متعثر
العدد	185	115	140	160	90	210
النسبة	% 61.67	% 38.33	% 46.67	% 53.33	% 30	% 70
المجموع	300					

من الجدول (1) يتضح أن عينة الدراسة شملت (300) من طلاب وطالبات السنة التحضيرية بجامعة نجران منهم (185) من الذكور و(115) من الإناث، وتصنيف عينة الدراسة وفق المستوى مثل المستوى الأول (140) طالبا وطالبة و(160) في المستوى الثاني، وتصنيف عينة الدراسة وفق حالة الطالب كان عدد المتعثرين (90) طالبا وطالبة وغير المتعثرين (210).

أداة الدراسة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم بناء استبانة هدفت إلى التعرف على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي بعمادة السنة التحضيرية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب من خلال الخطوات الآتية:

- 1- الاطلاع على معايير الجودة الموضوعية من قبل هيئة تقويم التعليم والأبحاث والأدبيات التي اهتمت بالإرشاد الأكاديمي.
- 2- تم التوصل إلى 37 عبارة موزعة على أربع محاور هي:
المحور الأول: المرشد الأكاديمي.
المحور الثاني: خدمات دعم الطلاب المتفوقين والمتعثرين.
المحور الثالث: خدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين.
المحور الرابع: خدمات الشكاوى والمقترحات.
- 3- تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي في تصميم الاستبانة: (كبير-متوسط-قليل)، حيث يستخدم المتوسط المرجح للحكم على استجابة عينة الدراسة كالاتي: (1-1.66) (قليل) و(1.67-2.33) (متوسط) و(2.34-3) (كبير).

4- تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين من المتخصصين في الإرشاد الأكاديمي وأعمال الجودة لتحديد صدق الاستبانة من خلال بيان مدى ارتباط العبارات بالمحور الذي تنتمي إليه، ومدى مناسبة الصياغة اللغوية للعبارات، وقد أجمع المحكمون على أن عبارات الاستبانة صالحة، وتقيس ما وضعت لقياسه مع تعديل صياغة بعض العبارات.

5- تم تعديل الصياغة اللغوية لبعض عبارات الاستبانة بعد عرضها على المحكمين.

6- تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من (30) طالباً وطالبة في عمادة السنة التحضيرية ومن غير العينة الأساسية للبحث وتم قياس الخصائص السيكومترية للاستبانة من صدق وثبات، كما يوضحها الجدولين (2، 3).

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة :

للتحقق من صدق الاستبانة تم حساب معامل ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستبانة، ويوضحها الجدول (2).

جدول (2): معامل ارتباط كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة

معامل الارتباط بالدرجة الكلية للاستبانة	المحور
0.92**	المحور الأول: المرشد الأكاديمي
0.79**	المحور الثاني: خدمات دعم الطلاب المتفوقين والمتعثرين
0.95**	المحور الثالث: خدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين
0.85**	المحور الرابع: خدمات الشكاوى والمقترحات

** دالة إحصائية عند (0.05).

ويشير الجدول (2) إلى أن معاملات الارتباط دالة إحصائية عند 0.05، مما يدل على الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

ثبات الاستبانة :

للتحقق من ثبات الاستبانة تم حساب معامل ألفا كرونباخ، كما هو موضح في الجدول (3).

جدول (3): معامل ألفا كرونباخ للاستبانة وكل محور بها

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور
0.94	10	المحور الأول: المرشد الأكاديمي
0.96	13	المحور الثاني: خدمات دعم الطلاب المتفوقين والمتعثرين
0.93	8	المحور الثالث: خدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين
0.93	6	المحور الرابع: خدمات الشكاوى والمقترحات
0.97	37	الاستبانة

يتضح من الجدول (3) أن معامل ألفا كرونباخ للاستبانة بلغ 0.97، وهو معامل ثبات مرتفع كما بلغ معامل ألفا كرونباخ للمحاور الأربعة في المدى من 0.93 إلى 0.96 وكلها معاملات ثبات مرتفعة تفي باحتياجات البحث، وتشير إلى ثبات الاستبانة حيث إن معاملات الثبات التي تبلغ 0.80 تعد معاملات ثبات عالية (علام، 2000).

7- تطبيق أداة البحث في صورتها النهائية على عينة البحث وتم توزيعها إلكترونياً باستخدام Google form ولمدة أسبوعين.

8- تجميع البيانات وتحليلها ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS الإصدار الخامس والعشرين.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

للإجابة عن السؤال الرئيسي الأول من أسئلة الدراسة والذي نص على: ما مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي بعمادة السنة التحضيرية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب؟ تم حساب المتوسط والانحراف المعياري لاستجابة عينة البحث على عبارات الاستبانة ومحاورها كما يلي وكانت النتائج على النحو الآتي: كما يوضحها الجدول (4).

جدول (4): متوسط والانحراف المعياري لمستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي بعمادة السنة التحضيرية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب

المحور	المتوسط	الانحراف	متوسط الاستجابة
المحور الأول: المرشد الأكاديمي	2.33	0.585	متوسط
المحور الثاني: خدمات دعم الطلاب المتفوقين والمتعثرين	2.41	0.511	كبير
المحور الثالث: خدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين	2.16	0.597	متوسط
المحور الرابع: خدمات الشكاوى والمقترحات	2.07	0.631	متوسط
الكلية	2.24	0.497	متوسط

يتضح من الجدول (4) أن مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران جاء متوسطاً بمستوى (2.24) وانحراف معياري (0.497)، ويتضح أيضاً أن أكثر المحاور جودة كانت المتعلقة بخدمات دعم الطلاب المتفوقين والمتعثرين بمستوى كبير، وبمتوسط (2.41) وانحراف معياري (0.511) ثم المحور الخاص بجودة المرشد الأكاديمي بمستوى جودة متوسط وهو: (2.33) وانحراف معياري (0.585) ثم المحور الخاص بخدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين بمستوى جودة متوسط وهو: (2.016) وانحراف معياري (0.579)، وأخيراً المحور الخاص بجودة خدمات الشكاوى والمقترحات بمتوسط (2.07) وانحراف معياري (0.631). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الحارثي وحموري (2020)، ودراسة شلidan وأرحيم (2019)، ودراسة العياشي (2016)، ودراسة السواط (2015)، وتختلف مع دراسة الطراونة وقطيشات (2011) ودراسة المحاميد وعريبيات (2005). ويمكن تفسير ذلك إلى تبني عمادة السنة التحضيرية بجامعة نجران آليات واضحة فيما يتعلق بدعم الطلاب المتفوقين والمتعثرين على حد سواء، كما أنها تحتاج إلى تطوير بعض الجوانب الأخرى ولاسيما الجوانب المتعلقة بخدمات الشكاوى والمقترحات ودعم الطلاب المبدعين والموهوبين وأدوار المرشدين الأكاديميين.

وللإجابة عن السؤال الفرعي الأول والذي ينص على: ما مستوى جودة المرشد الأكاديمي من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران؟ كانت النتائج على النحو الآتي وكما هو موضح في الجدول (5).

جدول (5): المتوسط والانحراف المعياري لاستجابة عينة البحث على عبارات المحور الأول جودة المرشد الأكاديمي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة
1	يساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل وحذف وإضافة المقررات الدراسية إلكترونياً.	2.14	0.838	متوسط
2	يعلن المرشد الأكاديمي عن الخدمات الإرشادية بصورة واضحة في العمادة.	2.43	0.693	كبير
3	يقدم لي المرشد الأكاديمي المساعدة والدعم عند حاجتي إليه.	2.48	0.682	كبير
4	يعقد المرشد الأكاديمي لقاءات وفعاليات لتوعية الطلاب بخدمات الإرشاد الأكاديمي في العمادة.	2.40	0.737	كبير
5	يوضح لي المرشد الأكاديمي الأنظمة واللوائح الجامعية.	2.46	0.680	كبير
6	يتواجد المرشد الأكاديمي خلال الساعات المكتبية المخصصة للإرشاد الأكاديمي.	2.42	0.730	كبير
7	يمنحني المرشد الأكاديمي وقتاً كافياً لمناقشة موضوعاتي وجميع مشكلاتي.	2.37	0.744	كبير

جدول (5): يتبع

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة
8	تربطني علاقة حسنة بالمرشد الأكاديمي.	2.33	.780	متوسط
9	يتابع المرشد الأكاديمي تقدمي الأكاديمي ويقدم لي النصح والتوجيه أثناء الفصل الدراسي.	2.12	.840	متوسط
10	وجدت تشجيعاً من المرشد الأكاديمي لتطوير أفكارى.	2.18	.829	متوسط
	متوسط المحور الأول: جودة المرشد الأكاديمي	2.33	.585	متوسط

من الجدول (5) يتضح أن المحور الأول والخاص بجودة المرشد الأكاديمي جاء في المرتبة الثانية بمتوسط (2.33) (متوسطة)، وجاءت أكثر المؤشرات جودة في هذا المحور في "استطاعة الطالب على الحصول على خدمة الإرشاد الأكاديمي عند حاجته إليه" (كبير) و"الإعلان عن الخدمات الإرشادية بصورة واضحة في العمادة" (متوسط) و"تواجد المرشد الأكاديمي خلال الساعات المكتتبية المخصصة للإرشاد الأكاديمي" (متوسط)، ويتضح ذلك مع دراسة المحروقية وكرادشة (2018) ودراسة العياشي (2016) بينما جاءت أقل المؤشرات جودة في "يتابع المرشد الأكاديمي تقدمي الأكاديمي ويقدم لي النصح والتوجيه أثناء الفصل الدراسي" بمتوسط (2.12) (متوسط)، و"ساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل وحذف وإضافة المقررات الدراسية إلكترونياً" بمتوسط (2.14) (متوسط) و"وجدت تشجيعاً من المرشد الأكاديمي لتطوير أفكارى". بمتوسط (2.18) (متوسط). بينما جاءت أقل الخدمات جودة في هذا المحور ما يتعلق بمتابع المرشد الأكاديمي تقدم الطلاب أكاديمياً وتقديم النصح والتوجيه أثناء الفصل الدراسي بمتوسط (2.12) (متوسط).

ويمكن تفسير ذلك أن القائمين على الإرشاد الأكاديمي من غير المتخصصين في المجالين النفسي والاجتماعي والذين يعدون المؤهلين بصورة أكبر في تقديم الإرشادات، والنصائح اللازمة للطلاب، وأيضا إلى ضعف إلمام المرشدين الأكاديميين من أعضاء هيئة التدريس بالأنظمة، واللوائح الجامعية المتعلقة بالطالب بالقدر الكافي مما يعيقهم من تقديم معلومات دقيقة ومفيدة للطلاب، وهذا ما أكدته أيضا دراسة السواط (2015)، ودراسة العمور وأبو حاتم (2012) ودراسة Chan et al. (2019)، ودراسة المهوس والجارودي (2016)

للإجابة عن السؤال الفرعي الثاني والذي ينص على: ما مستوى جودة خدمات دعم الطلاب المتفوقين والمتعثرين من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران؟ كانت النتائج على النحو الآتي وكما يوضحها الجدول (6).

جدول (6): المتوسط والانحراف المعياري لمستوى جودة خدمات دعم الطلاب المتفوقين والمتعثرين من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة
11	يتم إعلان نتائج في المقررات الدراسية على الموقع الإلكتروني للعمادة بعد انتهاء الاختبارات.	2.33	.724	متوسط
12	يناقشني أستاذ المقرر أثناء المحاضرات في أسئلة الاختبارات الفصلية بعد إعلان نتائج الاختبارات.	2.36	.720	كبير
13	يتيح لي أستاذ المقرر أثناء الساعات المكتتبية مراجعة ورقة الاختبار بعد إعلان النتائج.	2.49	.677	كبير
14	يتم نشر مواد إثرائية للطلاب المتفوقين على البلاك بورد.	2.58	.622	كبير
15	يشجع أستاذ المقرر الطلاب على المشاركة والتفاعل أثناء المحاضرات.	2.38	.700	كبير
16	يشجع أستاذ المقرر الطلاب على المشاركة في الأندية الطلابية.	2.38	.714	كبير

جدول (6): يتبع

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة
17	يتم نشر أسماء الطلاب المتفوقين على لوحة التميز في مبنى العمادة.	2.24	.773	متوسط
18	تكرم عمادة السنة التحضيرية الطلاب المتفوقين في دراستهم.	2.49	.696	كبير
19	يشجع أستاذ المقرر الطلاب ضعاف المستوى لتحسين مستواهم.	2.45	.699	كبير
20	يحرص أستاذ المقرر على متابعة وتسجيل غياب وحضور الطلاب في كل محاضرة.	2.31	.758	متوسط
21	يناقش أستاذ المقرر الطلاب أثناء المحاضرة لمعرفة أسباب انخفاض درجاتهم في الاختبار.	2.61	.621	كبير
22	يقدم أستاذ المقرر الدعم الأكاديمي أثناء الساعات المكتبية في الاختبارات والواجبات.	2.37	.704	كبير
23	يتم تقديم محاضرات إضافية داعمة بعد كل اختبار فصل.	2.38	.710	كبير
	متوسط المحور الثاني: جودة آليات الدعم الأكاديمي للطلاب المتفوقين والمتعثرين	2.41	.511	كبير

من الجدول (6) يتضح أن جودة المحور الثاني والخاص بمستوى جودة خدمات الدعم الأكاديمي للطلاب المتفوقين والمتعثرين جاء في المرتبة الأولى من حيث الجودة (كبير) بمتوسط (2.41) وجاءت أكثر المؤشرات جودة هي "مناقشة أستاذ المقرر الطلاب أثناء المحاضرة لمعرفة أسباب انخفاض درجاتهم في الاختبار" و"نشر مواد إثرائية للطلاب المتفوقين على البلاك بورد." و"تكريم الطلاب المتفوقين في دراستهم." بينما جاءت أقل المؤشرات جودة "يتم نشر أسماء الطلاب المتفوقين على لوحة التميز في مبنى العمادة." بمتوسط (2.24) (متوسط) و"يحرص أستاذ المقرر على متابعة وتسجيل غياب وحضور الطلاب في كل محاضرة" بمتوسط (2.31) (متوسط) و"يتم إعلان نتائج في المقررات الدراسية على الموقع الإلكتروني للعمادة بعد انتهاء الاختبارات" بمتوسط (2.33) (كبير). بينما جاءت أقل الخدمات جودة في هذا المحور ما يتعلق بنشر أسماء الطلبة المتفوقين على لوحة التميز بمتوسط (2.24) (متوسط).

هذا وجاءت جودة الدعم الأكاديمي للطلاب المتفوقين والمتعثرين في المرتبة الأولى بدرجة كبيرة وتختلف هذه النتيجة مع دراسة مهدي (2008)، ويمكن تفسير ذلك في تقديم محاضرات إضافية، وفصول افتراضية للطلاب المتعثرين، وبرامج إثرائية للطلاب المتفوقين مما يدعم تلك الخدمات للمتعثرين، والمتفوقين على حد سواء.

للإجابة عن السؤال الفرعي الثالث والذي ينص على: ما مستوى جودة خدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران؟ جاءت النتائج على النحو التالي في الجدول (7).

جدول (7): المتوسط والانحراف المعياري لمستوى جودة خدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة
24	توجد في عمادة السنة التحضيرية أندية طلابية متنوعة.	2.39	.730	كبير
25	تنظم عمادة السنة التحضيرية أنشطة طلابية مختلفة: رياضية وثقافية وفنية وغيرها.	2.18	.753	متوسط
26	تتاح لي المشاركة في الفعاليات واللقاءات التي تقدمها وحدة الأنشطة الطلابية في العمادة.	2.12	.734	متوسط
27	تشجع عمادة السنة التحضيرية الطلاب على المشاركة في المسابقات المختلفة.	2.20	.718	متوسط

جدول (7): يتبع

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة
28	توفر العمادة للطلاب الموهوبين والإمكانيات والأدوات التي يحتاجونها لتساعدهم على الإبداع والابتكار.	2.14	.747	متوسط
29	تقييم العمادة المعارض المختلفة الخاصة بالطلاب الموهوبين؛ لعرض ابتكاراتهم واختراعاتهم.	2.07	.757	متوسط
30	يتم نشر إنتاج الطلاب الموهوبين من خلال وسائل الإعلام المختلفة داخل العمادة وخارجها.	2.05	.746	متوسط
31	تتاح فرص للطلاب الموهوبين للقيادة والريادة في المناسبات والأنشطة المختلفة في العمادة.	2.10	.753	متوسط
متوسط المحور الثالث: جودة آليات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين:				
		2.16	.597	متوسط

من الجدول (7) يتضح أن المحور الثالث والخاص بجودة آليات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط (2.16) (متوسط) وجاءت أكثر المؤشرات جودة في هذا المحور في "تواجد أندية طلابية متنوعة وتنظيم عمادة السنة التحضيرية أنشطة طلابية مختلفة." و"توفير العمادة للطلاب الموهوبين الإمكانيات والأدوات التي يحتاجونها لتساعدهم على الإبداع والابتكار؛ بينما جاءت أقل العبارات جودة في عبارة: "يتم نشر إنتاج الطلاب الموهوبين من خلال وسائل الإعلام المختلفة داخل العمادة وخارجها" بمتوسط (2.05) (متوسط) و"تقييم العمادة المعارض المختلفة الخاصة بالطلاب الموهوبين؛ لعرض ابتكاراتهم واختراعاتهم." بمتوسط (2.07) (متوسط) و"تتاح فرص للطلاب الموهوبين للقيادة والريادة في المناسبات والأنشطة المختلفة في العمادة" بمتوسط (2.10) (متوسط). بينما جاءت أقل الخدمات جودة في هذا المحور ما يتعلق بنشر إنتاج الطلبة الموهوبين من خلال وسائل الإعلام المختلفة داخل العمادة وخارجها بمتوسط (2.05) (متوسط).

ويمكن تفسير ذلك بالتعاون بين وحدة الإرشاد الأكاديمي، ووحدة الأنشطة الطلابية في تقديم خدمات متنوعة تقابل احتياجات الموهوبين، والمبدعين ولكن هذه الجهود يجب أن تهتم أيضاً بإبراز أعمال هذه الفئة وتسهيل الضوء عليها حتى يشعرون بالرضا عن هذه الخدمات بصورة أكبر، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة العتيبي (2015).

للإجابة عن السؤال الفرعي الرابع والذي ينص على ما مستوى جودة الشكاوى والمقترحات من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران؟ وجاءت النتائج على النحو الآتي في الجدول (8).

جدول (8): المتوسط والانحراف المعياري لمستوى جودة خدمات الشكاوى والمقترحات من وجهة نظر طلاب السنة التحضيرية بجامعة نجران

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة
32	أجد سهولة في عرض مقترحاتي في عمادة السنة التحضيرية.	2.10	.729	متوسط
33	أستطيع عرض شكاوى على المختص دون عقبات.	2.13	.780	متوسط
34	يوجد بالعمادة صندوق لتجميع الشكاوى والمقترحات.	2.04	.771	متوسط
35	يتوفر بريد إلكتروني للشكاوى والمقترحات.	2.12	.768	متوسط
36	يتوفر نماذج مستخدمة في الشكاوى والمقترحات.	2.10	.754	متوسط
37	يتم إبلاغي بالرد على الشكاوى أو المقترح في الوقت المناسب	2.01	.745	متوسط
متوسط المحور الرابع: جودة آليات الشكاوى والمقترحات				
		2.07	.631	متوسط

من الجدول (8) يتضح أن محور الرابع والخاص بجودة خدمات الشكاوى والمقترحات جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط (2.07) (بدرجة متوسطة)، وجاءت أهم المؤشرات تحققاً في عبارة "توافر بريد إلكتروني للشكاوى والمقترحات" (متوسط) و"عرض شكاوى على المختص دون عقبات" (متوسط) و"توافر نماذج مستخدمة في الشكاوى والمقترحات" (متوسط). بينما جاءت أقل الخدمات جودة في عبارة "يتم إبلاغي بالرد على الشكاوى أو المقترح في الوقت المناسب" بمتوسط (2.01) (متوسط) و"يوجد بالمادة صندوق لتجميع الشكاوى والمقترحات" بمتوسط (2.05) (متوسط) و"أجد سهولة في عرض مقترحاتي في عمادة السنة التحضيرية" بمتوسط (2.10) (متوسط). بينما جاءت أقل الخدمات جودة في هذا المحور ما يتعلق بإبلاغ الطلاب بالرد على الشكاوى أو المقترحات في الوقت المناسب بمتوسط (2.01) (متوسط).

ويمكن تفسير ذلك بأنه تتوافر العديد من الطرق لتقديم الشكاوى والمقترحات الطلابية، ولكن يجب الاهتمام بالرد على الشكاوى أو المقترح في الوقت المناسب. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العياشي (2016) وتختلف مع دراسة الشمري (2015)؛ نظراً لاختلاف حدود البحث.

للإجابة عن السؤال الفرعي الخامس والذي نص على هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي في عمادة السنة التحضيرية باختلاف (الجنس - المستوى الدراسي - حالة الطالب (متعثر - غير متعثر))؟ وجاءت النتائج على النحو الآتي في الجدول (9).

جدول (9): اختبار ت لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق في جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في عمادة السنة التحضيرية باختلاف الجنس

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	القيمة الاحتمالية	الدلالة
الجنس	ذكور	115	85.46	0.68	0.497	غير دال
	إناث	185	86.96			

يتضح من الجدول (9) أن متوسط جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطالبات بلغ (86.96) بانحراف معياري (17.885)، بينما كان متوسط الذكور (85.46) بانحراف معياري (19.522)، وبلغت قيمة ت (0.68) عند قيمة احتمالية (0.497) أكبر من (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في عمادة السنة التحضيرية باختلاف الجنس: (ذكور - إناث)، ويمكن تفسير ذلك في أن آلية تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي تقدم بنفس الأسلوب، وبنفس الطريقة وفق قواعد متفق عليها بين الجنسين، وتتفق هذه النتائج مع دراسة مهدي (2008)، ودراسة Vasquez et al. (2019)، ودراسة شلدان وأرحيم (2019) ودراسة عبد الله (2020) وتختلف مع دراسة الطراونة وقطيحات (2011).

جدول (10): اختبار ت لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق في جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في عمادة السنة التحضيرية باختلاف المستوى الدراسي

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	القيمة الاحتمالية	الدلالة
المستوى	الأول	140	84.14	1.974	0.049	دال
	الثاني	160	88.36			

اتضح من الجدول (10) أن متوسط جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر طلاب المستوى الثاني بلغ (88.36) بانحراف معياري (18.748) ومن وجهة نظر طلاب المستوى الأول بمتوسط (84.14) وانحراف معياري (18.112)، وبلغت قيمة ت (1.974) عند قيمة احتمالية (0.049) أصغر من (0.05)، مما يشير إلى وجود فروق دالة إحصائية في جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في عمادة السنة التحضيرية باختلاف المستوى الدراسي لصالح المستوى الثاني. ويمكن تفسير ذلك كون طلاب المستوى الثاني أصبحوا

أكثر وعياً بخدمات الإرشاد الأكاديمي، وأهميته، وكيفية الاستفادة منه، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة El-Sheikh et al. (2019) وتختلف مع دراسة رمضان (2004).

جدول (11): اختبار ت لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق في جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في عمادة السنة التحضيرية باختلاف حالة الطالب

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	القيمة الاحتمالية	الدلالة
متعثر	90	80.02	18.398	3.51	0.001	دال
غير متعثر	210	89.04	16.537			

من الجدول (11) يتضح أن متوسط جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلاب غير المتعثرين بلغ (89.04) بانحراف معياري (16.537)، ومن وجهة نظر الطلاب المتعثرين بمتوسط (80.02) وانحراف معياري (80.022)، وبلغت قيمة ت (3.51) عند قيمة احتمالية (0.001) أصغر من (0.05)، مما يشير إلى وجود فروق دالة إحصائية في جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في عمادة السنة التحضيرية باختلاف حالة الطالب لصالح الطلاب غير المتعثرين وتتفق هذه النتيجة مع دراسة شلدان وأرحيم (2019)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة مهدي (2008)، ويمكن تفسير ذلك بأن الطلاب المتعثرين قد يكونون أكثر احتياجاً لخدمات إرشادية وتقديم يد العون أكثر من غيرهم من الطلاب، وهذا ما أكدته دراسة المحروقية وكرادشة (2018).

الاستنتاجات:

من خلال النتائج يمكن استنتاج الآتي:

- مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي بعمادة السنة التحضيرية جاءت بمستوى متوسطة، وخاصة الخدمات المتعلقة بجودة المرشد الأكاديمي في تقديم الدعم اللازم للطلاب، وكذلك خدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين وخدمات الشكاوى والمقترحات.
- أكثر ما يؤثر على مستوى جودة المرشد الأكاديمي ضعف متابعتهم لطلابهم بسبب كثرة الأعمال الأكاديمية والإدارية المكلفين بها، كما أنهم غير ملمين بالإمات الكافية بالأنظمة واللوائح الجامعية المتعلقة بالطلاب، كما أنهم من غير المتخصصين في المجالين: النفسي والاجتماعي.
- أن زيادة مستوى جودة خدمات دعم الطلاب المتفوقين والمتعثرين ترجع إلى بزيادة الاهتمام بإعداد مواد إثرائية وأخرى علاجية والاهتمام بتفعيل الساعات المكتبية وتقديم التغذية الراجعة والدعم المناسب من خلالها.
- إن زيادة مستوى جودة خدمات دعم الطلاب الموهوبين والمبدعين جاءت من خلال تكثيف التعاون بين وحدتي الإرشاد الأكاديمي والأنشطة الطلابية، وإتاحة أندية طلابية متنوعة لتقابل احتياجاتهم وميولهم، وتوفير المواد والأدوات اللازمة لهم، وإقامة المعارض المتخصصة التي تتيح إلقاء الضوء على أعمالهم.
- إن زيادة مستوى جودة آليات الشكاوى والمقترحات من خلال الاهتمام بتوفير آليات واضحة للرد على الشكاوى والمقترحات الطلابية في الوقت المناسب.
- للطلاب المتعثرين أكاديمياً هم في حاجة أكبر إلى الخدمات المتعلقة بالإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي من الطلاب غير المتعثرين لمساعدتهم على التغلب على المشكلات الأكاديمية التي تواجههم.
- الطلاب المستجدين هم في حاجة أكبر إلى توعيتهم بخدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي وكيفية الاستفادة منها، وإبراز أهميتها في حياتهم الجامعية.

التوصيات:

- ضرورة تبني المؤسسات خطة واضحة للإرشاد الأكاديمي وكذلك آليات واضحة لتنفيذ الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي لكافة الفئات (متعثرين - متفوقين - موهوبين).
- توعية المرشدين الأكاديميين بأدوارهم الإرشادية من خلال الدورات التدريبية وتزويدهم باللوائح الطلابية الجامعية وأن تكون ضمن خططهم في التنمية المهنية وخطط إدارات التدريب بالجامعات والكليات.
- تشكيل وحدة الإرشاد الأكاديمي من مرشد أكاديمي عام للعمادة يكون متفرغاً للعمل الإرشادي وعضوية متخصصين في المجال النفسي والاجتماعي بالإضافة إلى أعضاء هيئة التدريس.
- الاهتمام بإعداد مواد إثرائية للمتفوقين، وأخرى علاجية للمتعثريين، والاهتمام بتفعيل الساعات المكتبية وتقديم التغذية الراجعة والدعم المناسب من خلالها.
- الاهتمام أكثر بالخدمات المقدمة للموهوبين والمبدعين من خلال تكثيف التعاون بين وحدتي الإرشاد الأكاديمي والأنشطة الطلابية، وإتاحة أندية طلابية متنوعة لتقابل احتياجاتهم وميولهم، وإتاحة الفرص لهم لإظهار إبداعاتهم من خلال إشراكهم في الأنشطة المختلفة، وتوجيههم لذلك، وتوفير المواد والأدوات اللازمة لهم، وإقامة المعارض المتخصصة التي تتيح إلقاء الضوء على أعمالهم.
- توعية الطلاب بأهمية الإرشاد الأكاديمي وتعريفهم بآلياته المختلفة.
- تفعيل قنوات اتصال مباشرة مع الطلاب يتم من خلالها تلقي الشكاوى والمقترحات الطلابية والرد عليها في الوقت المناسب، وتعريف الطلاب بآليات تقديم الشكاوى والمقترحات.
- تطوير الخدمات الإرشادية للطلاب المتعثرين أكاديمياً لمساعدتهم في التغلب على المشكلات الأكاديمية التي تواجههم.
- عقد لقاءات التهيئة واللقاءات التعريفية وتوزيع النشرات التوضيحية للطلاب المستجدين، لتوعيتهم بخدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي وكيفية الاستفادة منها، وإبراز أهميتها في حياتهم الجامعية.

المراجع:

- أبو النصر، مدحت (2004). قواعد ومراحل البحث العلمي. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- الأسود، زهرة (2018). تصور مقترح لتنظيم الإرشاد الأكاديمي بالجامعة في ضوء التوجهات العالمية، مؤتمر التعليم في الوطن العربي، 25-26 أبريل، الجامعة الأردنية، عمان.
- بادياب، نورة، أمين، خديجة، وقشقرى، سارة (2006). ضبط قواعد الإرشاد الأكاديمي ضرورة لوجود التعليم الجامعي مشروع البرنامج الإرشادي الأكاديمي للتعليم الجامعي. المؤتمر العربي الأول حول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، 23-26 أبريل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.
- البدوي، عبد الرؤوف (2012). الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي: المفاهيم والأهداف وآليات التنفيذ. مجلة العلوم التربوية، (13)، 239-265.
- الجميعي، وفاء (2016). معوقات ممارسة الإرشاد الأكاديمي في كليات جامعة الطائف من وجهة نظر المرشدين الأكاديميين. مجلة كلية التربية بجامعة بنها، 27(105)، 193-229.
- الحارثي، هلال، وحموري، محمد (2020). تقويم برامج الإرشاد الطلابي في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في ضوء معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي. مجلة التربية بجامعة الأزهر، (185)، 839-877.
- حسن، سامية (2018). الإرشاد الأكاديمي بكليات جامعة جدة فرع الكامل شطر الطالبات من وجهة نظر المرشحات الأكاديميات والطالبات. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، (4)، 27-56.

- خماس، نبراس (2019). الإرشاد الأكاديمي ودوره في تنمية التعليم الجامعي: دراسة ميدانية. مجلة نسق، (24)، 261-293.
- الربابعة، نعمات (2017). الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة الموهوبين في المدارس الحكومية في محافظة عجلون. العلوم التربوية، 44 (2)، 95-109.
- رضوان، فوقية (2013). معوقات الإرشاد الأكاديمي لدى الطالب الجامعي. المؤتمر العلمي السادس حول التعليم وأفاق ما بعد ثورات الربيع العربي، 1-2 يوليو، الجمعية المصرية لأصول التربية بالتعاون وكلية التربية، بنها، مصر.
- رمضان، صلاح (2004). مشكلات الإرشاد الأكاديمي في كلية التربية بسلطنة عمان: دراسة ميدانية. مجلة كلية التربية بجامعة بنها، 14 (59)، 198-272.
- الروسان، هدى؛ الطريفي، غادة (2017). مشكلات الإرشاد الأكاديمي في كلية التربية للبنات بالجubil من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس: المرشحات الأكاديمية والطالبات. مجلة كلية التربية بأسبوط، 33 (6)، 365-400.
- السواط، وصل الله عبد الله حمدان (2015). مستوى الرضا عن خدمات الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بالاندماج النفسي والمعرفي لدى طلاب الجامعة في ضوء بعض المتغيرات. مجلة التربية بجامعة الأزهر، 165 (165)، 365-406.
- شلدان، فايز، وأرحيم، سامية (2019). واقع الإرشاد الأكاديمي لدى الطلبة المستجدين في الجامعات الفلسطينية: دراسة حالة الجامعة الإسلامية - غزة. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 12 (40)، 79-105.
- الشمري، عياده عبد الله خالد العياده (2015). دراسة تقييمية لبرنامج الإرشاد الأكاديمي بجامعة حائل في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. مجلة التربية بجامعة الأزهر، 34 (164)، 373-419.
- الشملان، خالد (2016). دور سلوكيات القيادة الأخلاقية في فعالية الإرشاد الأكاديمي: دراسة مقارنة. مجلة كلية التربية بنها، 27 (106)، 1-34.
- الطراونة، محمد، وقطيشات، نازك (2011). درجة رضا طلبة كلية الآداب في جامعة الزيتونة الخاصة عن الإرشاد الأكاديمي. مجلة اتحاد الجامعات العربية، 57 (57)، 221-224.
- عبدالله، طارق (2015). الإرشاد الأكاديمي لطلاب الدراسات العليا بين الواقع والمأمول. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 39 (39)، 225-239.
- عبدالله، محمد (2020). قياس مدى جودة الإرشاد الأكاديمي بكلية العلوم والآداب بشرورة من وجهة نظر الطلبة: دراسة تقييمية. مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية: سلسلة الآداب والعلوم التربوية والإنسانية والتطبيقية، 5 (12)، 36-63.
- العتيبي، منصور (2014). الأساليب الحديثة للإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلبة في كلية التربية بجامعة نجران. مجلة كلية التربية بأسبوط، 30 (3)، 151-171.
- العتيبي، منصور (2015). الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية في جامعة نجران في ضوء متطلبات مجتمع المعرفة من وجهة نظر الطلبة. المجلة السعودية للتعليم العالي، 14 (14)، 11-38.
- علام، رجاء (2000). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية. القاهرة: دار النشر للجامعات.
- العمور، أحمد، وأبو حاتم، عصام (2012). واقع الإرشاد الأكاديمي وأثره على التحصيل العلمي للطلبة في كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات في جامعة بوليتكنك فلسطين (مشروع تخرج). جامعة بوليتكنك، فلسطين.
- العنزي، سعود (2020). تقييم أداء المرشد الأكاديمي في كلية التربية والآداب بجامعة الحدود الشمالية في المملكة العربية السعودية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 28 (2)، 107-138.

- العباشي، وردة (2016). تقييم عملية الإرشاد الأكاديمي بكلية الإدارة والأعمال: آراء عينة من طالبات جامعة الأميرة نورة. بحوث المؤتمر العربي الدولي السادس: لضمان جودة التعليم العالي، 11-9 فبراير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.
- قرشي، أميرة (2013). الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بالجودة في التعليم الجامعي. مجلة الدراسات الإنسانية، 10، 200-215.
- الحاميد، شاكر، وعربيات، أحمد (2005). اتجاهات طلبة جامعة مؤتة نحو الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بتكفيهم الدراسي. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 6(4)، 151-169.
- المحروقية، رحمة، وكراشة، منير (2018). دور الإرشاد الأكاديمي ومراكز الإرشاد الطلابي من وجهة نظر الطلبة المنزدين أكاديميا في جامعة السلطان قابوس: دراسة ميدانية. مجلة دراسات العلوم التربوية، 45، 234-253.
- محمد، زينب (2016). تصور مقترح لتفعيل خدمات الإرشاد الأكاديمي بالجامعات المصرية في ضوء بعض الاتجاهات العالمية. مجلة البحث العلمي في التربية، 5(17)، 475-508.
- مرسي، وفاء (2006). الإرشاد الأكاديمي مشكلاته وسبل العلاج: دراسة حالة كلية التربية بعبري. مجلة كلية التربية بجامعة الإسكندرية، 16(1)، 112-179.
- المطيري، نادية، والمبيريك، هيفاء (2014). معوقات ممارسة عضو هيئة التدريس للإرشاد الإلكتروني في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطالبات. رسالة التربية، (45)، 97-119.
- مقدم، فاطمة (2017). إرشاد الطلبة الموهوبين. المجلة العربية للعلوم الاجتماعية، 18(57)، 1-22.
- مهدي، أحمد (2008). مدى رضا طلبة جامعة قطر وتوقعاتهم من الإرشاد الأكاديمي. المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، (54)، 87-112.
- المهوس، رنا، والجارودي، ماجدة (2016). دور برامج الإرشاد الأكاديمي بعمادة السنة التحضيرية في تهيئة الطالبات المستجدات بجامعة الملك سعود. المجلة الدولية التربوية المتخصصة، 5(6)، 1-22.
- Chan, Z. C., Chan, H. Y., Chow, H. C. J., Choy, S. N., Ng, K. Y., Wong, K. Y., & Yu, P. K. (2019). Academic advising in undergraduate education: A systematic review. *Nurse Education Today*, 75, 58-74.
- Cheung, R. Y., Siu, A. M., & Shek, D. T. (2017). Survey of needs and expectations for academic advising in a Hong Kong university. *NACADA Journal*, 37(2), 21-32.
- Donaldson, P., McKinney, L., Lee, M., & Pino, D. (2016). First-year community college students' perceptions of and attitudes toward intrusive academic advising. *NACADA Journal*, 36(1), 30-42.
- Drake, J. K. (2011). The role of academic advising in student retention and persistence. *About Campus*, 16(3), 8-12.
- El-Sheikh, O., Mohammed, B., Emad, H., & Zoromba, M. (2019). Developing corrective actions to improve academic advising process. *American Journal of Nursing*, 7(3), 286-292.
- Fricker, T. (2015). The relationship between academic advising and student success in Canadian Colleges: A review of the literature. *College Quarterly*, 18(4), 1-15.

- Hart-Baldrige, E. (2020). Faculty advisor perspectives of academic advising. *NACADA Journal*, 40(1), 10-22.
- Latham, L. H. (2020). *The effect of mandatory academic advising on Community College completion rates* (Doctoral dissertation). Wingate University, Wingate, North Carolina.
- Mu, L., & Fosnacht, K. (2019). Effective advising: How academic advising influences student learning outcomes in different institutional contexts. *The Review of Higher Education*, 42(4), 1283-1307.
- Pardy, L. (2016). *Academic advising in British Columbia*. British Columbia Council on Admissions and Transfer, British Columbia, Canada.
- Urquhart, K. (2020). *The connection of academic advising to college student identity development* (Doctoral dissertation). University of New England, Maine.
- Vasquez, S., Jones, D., Mundy, M. A., & Isaacson, C. (2019). Student Perceptions of the Value of Academic Advising at a Hispanic Serving Institution of Higher Education in South Texas. *Research in Higher Education Journal*, 36, 1-14.
- White, E. R. (2020). The professionalization of academic advising: A structured literature review: A professional advisor's response. *NACADA Journal*, 40(1), 5-9.