

درجة رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي

بسام محمد أبو حشيش
كلية التربية / جامعة الأقصى بغزة
bassam142002@yahoo.com

عبد الكريم فرج الله
كلية التربية / جامعة الأقصى بغزة
am.farajallah@alqsa.edu.ps

Received: 27 January 2015
Revised: 27 July 2015, Accepted: 23 August. 2015
Published online: 1 (October) 2016



درجة رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي

عبد الكريم فرج الله

كلية التربية - جامعة الأقصى - غزة - فلسطين

بسام محمد أبو حشيش

كلية التربية - جامعة الأقصى - غزة - فلسطين

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد درجة رضا طلبة جامعة الأقصى عن خدمات الإرشاد الأكاديمي في الجامعة كمؤشر لجودتها، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة للحصول على المعلومات وهي مكونة من (٣٠) فقرة تمثل خدمات الإرشاد الأكاديمي. وقد طبق الباحثان الاستبيان على عينة من الطلبة مكونة من (٢٠٤١) طالب وطالبة. وقد كانت أبرز نتائج الدراسة هي أن درجة رضا الطلبة على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى، جاءت متوسطة، حيث بلغت نسبتها (٥٠,٦١٪)، وأن المتوسط الحسابي لها هو (٣,٠٧). كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين متوسط درجات درجة رضا الطلبة على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى تبعاً لمتغير الجنس (ذكر، أنثى). عدا عن ذلك كشفت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لفقرات الاستبانة ككل تبعاً لمتغير الكلية، وكانت هذه الفروق لصالح كلية الآداب والإعلام والإدارة والتمويل مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية لفقرات الاستبانة ككل تبعاً لمتغير المستوى الدراسي، وكانت هذه الفروق لصالح المستوى الأول. وفي ضوء النتائج عرضت الدراسة جملة من الإجراءات العملية لتحسين خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى.

الكلمات المفتاحية: رضا الطلبة - جامعة الأقصى - جودة الخدمات - الإرشاد الأكاديمي.



Degree of satisfaction of Al-Aqsa University Students With Quality of Academic Advising

Bassam Abu Hasheesh

Al-Aqsa University - Gaza - Palestine

Abdulkarim Farajallah

Al-Aqsa University - Gaza - Palestine

Abstract

The present study aimed to determine the degree of satisfaction Aqsa University Students for Academic Advising Tools Projects at the university as an indicator of quality, the study was descriptive analytical approach adopted, and the questionnaire was used as a tool to get the information is made up of (30) items represent academic counseling services. The researchers applied the questionnaire to a sample of students consisting of (2041) students. The most significant results of the study is that the degree of satisfaction on the quality of students' academic counseling services at Al-Aqsa University, came medium, which accounted (61.5%), and that it is the arithmetic average (3.07). As the study pointed to the lack of differences between the average scores degree Student satisfaction on the quality of academic guidance services at Al-Aqsa University, depending on the variable Gender (Male, Female). Apart from this study revealed the existence of significant statistical differences for the paragraphs of the questionnaire as a whole depending on the variable college, these differences were in favor of the College of Arts, Media and management and financing with no significant statistical differences for the paragraphs of the questionnaire as a whole according to the variable of academic level, these differences were in favor of the first level. In light of the findings the study offered a number of practical measures to improve the academic guidance services at Al-Aqsa University.

Keywords: Satisfaction- Al-Aqsa University – Quality- Academic Advising.

درجة رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي

عبد الكريم فرج الله

كلية التربية - جامعة الأقصى - غزة - فلسطين

بسام محمد أبو حشيش

كلية التربية - جامعة الأقصى - غزة - فلسطين

المقدمة:

وتوضيح الأبعاد المختلفة لهذه الصورة للطلاب (الكواري، ٢٠٠٤، ٤). كما يعتقد البعض أن الإرشاد الأكاديمي من أهم السبل التي تيسر تطبيق نظام الساعات المعتمدة بنجاح، وسبل الدراسة على نهجه وفلسفته، تحت رعاية الأساتذة في الأقسام العلمية المختلفة، فالتوجيه وشرح أساسيات هذا النظام، مسألتيان على درجة بالغة الأهمية للأخذ بيد الطالب منذ التحاقه بالجامعة واختيار التخصص الذي يناسب قدراته وميوله، وحتى تخرجه منها» (عمر، ٢٠٠٤، ٢).

ويعرف الإرشاد الأكاديمي بأنه «تقديم المعونة للطلاب الجامعي في اختيار نوع التخصص ومتطلبات التخرج وتقديم المساعدة والنصح له للتكيف مع البيئة الجامعية، والتغلب على صعوبات التي تعترضه، واتخاذ القرارات المناسبة التي تتصل بحاجاته الدراسية والشخصية بشكل عام، وجعله يتخذ القرار المناسب بشأن الحلول اللازمة لل صعوبات التي يعاني منها. ويمكن أن يقوم بهذه المهمة المرشد الأكاديمي أو عضو هيئة التدريس أحياناً» (البدوي والتوم، ٢٠١٢، ٢٥٢).

وتتطوي فلسفة الإرشاد الأكاديمي على أسس اجتماعية واقتصادية وثقافية وإنسانية ومعرفية وتتطلع إلى تحقيق بعض الخصائص المرتبطة بالمرونة والقدرة على التكيف والاختيار ومواجهة

يشهد العالم تطورات اجتماعية واقتصادية وثقافية منذ أواخر القرن العشرين وحتى الآن، واستجابة لهذه التطورات أخذت الجامعات بتطبيق أنظمة عديدة في الدراسة، إذ أشار (عباس، ٢٠٠١، ١٧٦-١٧٨) إلى أن هناك أربعة أنظمة للدراسة في جامعات العالم المعاصر، تتمثل في نظام العام الدراسي الكامل، ونظام المراحل الدراسية ونظام الفصول، ثم نظام الساعات المعتمدة. وفي السياق ذاته ذكر (ضحوي، ١٩٩٦، ١٩-٢٠) أن نظام الساعات المعتمدة يتميز بخصائص جيدة أهمها، «مراعاة الفروق بين الطلبة من حيث القدرات والرغبات، ويتمثل ذلك في العبء الدراسي الذي يختلف من طالب لآخر كما ونوعاً وفقاً لقدراته وظروفه الشخصية والاجتماعية إذ أنه يتيح للطلاب متابعة دراسته على أساس دوام جزئي أو على فترات متقطعة تتخللها فترات عمل».

وبهذا المعنى فإن نظام الساعات المعتمدة يفرض واجبات على طريفي العملية التعليمية (المؤسسة التعليمية والطالب) والتي تتجلى في مجمل النظم واللوائح الإدارية والفنية والأكاديمية التي تنظم نشاط العملية التعليمية بمخرجاتها، ويفرد الإرشاد الأكاديمي بالدور الحيوي الذي يعمل على نقل الصورة العامة للحياة الجامعية

الساعات المعتمدة فقد اهتم الباحثون بدراسته ومعرفة مدى مساهمته في تحقيق الأهداف المرجوة ودرجة رضا الطلبة عن خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدم لهم.

وفي سياق هذا الاهتمام أجرى القحطاني والهاجري (٢٠١٣) دراسة هدفت إلى تحديد درجة رضا طلبة جامعة الكويت عن واقع كفايات المرشد التربوي وعن توقعاتهم لما ينبغي أن يكون عليه الإرشاد الأكاديمي. وقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة والتي تم تطبيقها على عينة قوامها (٣٣٠) طالباً وطالبة بواقع (١٦٥) طالباً (١٦٥) طالبة. وقد توصلت الدراسة إلى ان الطلبة غير راضين اجمالاً عن واقع الإرشاد الأكاديمي لهذا جاءت توقعاتهم مرتفعة بحيث أنها عكست الصورة الأخرى لما ينبغي أن يكون عليه الواقع الحالي.

كما أجرى صوالحة والعمري (٢٠١٣) دراسة هدفت إلى معرفة أهمية الحاجات الأكاديمية من وجهة نظر طلبة جامعة عمان الأهلية، ومدى رضاهم عن تحقيقها من وجهة نظرهم وفقاً لأربعة مجالات تتعلق، بالهيئة التدريسية، والإدارية، ومصادر التعلم، والحاجات الخاصة بالطلبة، وتكون مجتمع الدراسة من طلبة الجامعة المسجلين في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠١٠/٢٠١١ والبالغ عددهم (٤٥٠٠) طالب وطالبة، وتم اختيار عينة الدراسة والبالغ عددها (٣٦٥) طالباً وطالبة بطريقة عشوائية، طبقت عليها استبانة خاصة تكونت من (٢٧) فقرة موزعة على (٤) مجالات. وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي. وكانت نتيجة الدراسة أن تقدير الطلبة لأهمية الحاجات الأكاديمية في الجامعة

الحاجات الفردية، والتي تتمحور في ضمان نجاح النظام وتحقيق افضل المخرجات العلمية للطلاب من خلال مساعدة الطالب على اختيار افضل البدائل في كل فصل دراسي وفق الخطة الدراسية وبحسب وضعة الأكاديمي وتقدمه الدراسي بحيث يوفق الطالب بين احتياجاته الدراسية والبيئية وظروفه الشخصية» (الكواري، ٢٠٠٤، ٦).

وقد تم تطبيق نظام الساعات المعتمدة في الجامعات الفلسطينية، بما فيها جامعة الأقصى، والتي تقسم بموجبه السنة الدراسية إلى فصلين دراسيين مدة كل منهما من ١٥-١٦ أسبوعاً بالإضافة إلى فصل صيفي ومدته من ٨-٩ أسابيع، بما في ذلك فترة الامتحانات في كل فصل. والساعة المعتمدة وحدة علمية يستحقها الطالب في حالة نجاحه في المساق «المادة» التي يدرسها، وهي حصيلة ساعة دراسية أسبوعية نظرية أو ساعتين مختبر أو تطبيق ولمدة فصل دراسي (١٦) أسبوعاً.

وعلى الرغم من أن نظام الساعات المعتمدة، مناسباً للتطبيق في جامعة الأقصى في ظل التغيرات التربوية والتعليمية العصرية والمتنامية، حيث يساعد على زيادة عائد العملية التعليمية وتحقق الأهداف التي أنشئت تلك الجامعة من أجلها. إلا أنه يفقد أهميته ومزاياه في ظل الأعداد المتزايدة للطلاب والنقص في الغرف الدراسية، وكذلك النقص في المرافق والإمكانات المادية الأخرى.

ونظراً لأهمية الإرشاد الأكاديمي ودوره في تقوية العلاقة بين الطلبة والبيئة الجامعية، ودعم المرشد الأكاديمي ومن ثم تطوير مخرجات العملية التعليمية لا سيما في الجامعات التي تتبنى نظام

الإجابة على أسئلة الدراسة هي بمثابة الاطار النظري لها.

وقامت دراسة كل من سعادة وعاليه وخليفة (٢٠٠٨) بتقصي الاخطاء الناجمة عن الطلبة والجدول الدراسي في عملية الإرشاد الأكاديمي بجامعة الاسراء الخاصة الاردنية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الاستبانة التي وزعت على عينة قوامها (٨٦٤) طالباً وطالبة من كليات الجامعة، وقد توصلت الدراسة إلى ان أكثر اخطاء الطلبة خلال عملية التسجيل هي استخدام أساليب الواسطة، وتسجيل مساقات بحاجة إلى متطلبات سابقة، وقلة اطلاعهم على دليل الطالب لإجراء التسجيل. بينما اشارت الدراسة إلى ان أكثر اخطاء وضع الجدول الدراسي هي، اغلاق الشعب في وقت مبكر وتعارض مواعيد المواد المطروحة وتغيير اسماء مدرسي المساقات بعد التسجيل.

كما هدفت دراسة الزبون (٢٠٠٨) إلى التعرف إلى مشكلات الإرشاد الاكاديمي من وجهة نظر طلبة جامعة جرش الاهلية وقد بلغت عينة الدراسة (٤٩٧) طالباً وطالبة، حيث طبق عليهم استبانة المشكلات التي تحتوي على ٤٠ فقرة موزعة على اربعة مجالات (المرشد الاكاديمي - العلاقة بين الطالب والمرشد - الخطة والجدول الدراسي- واخيراً اجراءات التسجيل) وكانت نتائج الدراسة قد اشارت إلى ان درجة احساس الطلبة بجميع المجالات التي تتعلق بالإرشاد الاكاديمي عالية جداً ما يعني انهم يعانون مشكلات كبيرة في المجالات السابقة.

أما دراسة الحجار والمبجوح (٢٠٠٨) فقد هدفت إلى قياس مستوى رضا طلبة جامعة الأقصى

عموماً كان (متوسطاً). كما أن تقدير الطلبة لأهمية الحاجات بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس (عالياً جداً).

وقام الدليم (٢٠١٢) بدراسة هدفت إلى الكشف عن معدل الاستفادة من خدمات الإرشاد في خمس جامعات سعودية، ومن اجل ذلك فقد طور الباحث استبانة من خمسة وعشرين بنداً موزعة على ثلاثة ابعاد وهي، الأكاديمي، والمهني، والنفسي، أما عينة الدراسة فقد بلغت (٣٥٠) من طلبة الجامعات (٢١٣ طالباً و١٣٧ طالبة)، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة بين الطلاب الذكور والاناث في معدل استفادتهم من الخدمات الإرشادية. وأجرى البدوي والتوم (٢٠١٢) ورقة بحثية تناولت موضوع الإرشاد الاكاديمي وتعرضت إلى نشأته وتطوره التاريخي، كما شرحت المصطلحات الخاصة بالإرشاد بشكل عام وأنواعه، فضلاً عن تناولها بالشرح لأساليب الإرشاد واهدافه وتعريفاته ومهامه، وآلية تنفيذه، ثم قدمت الورقة مقترحاً عملياً لكيفية تطبيق الإرشاد الأكاديمي في الجامعة.

وهدف دراسة شنودة (٢٠١٠) التعرف إلى واقع اهتمام المرشدين الاكاديميين بتطوير عملية الإرشاد الاكاديمي، ومدى إيمانهم لتطبيق هذه العملية في ظل نظام الساعات المعتمدة، وقد استخدم الباحث عدد من المناهج في هذه الدراسة وهم، المنهج الفينومينولوجي والمنهج المورفولوجي والمنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمد الباحث على أداتين هما، المقابلة الشخصية والاستبانة. وقد كان هدف المقابلة غير المقننة هو توفير بيانات أساسية يتم على ضوئها بناء الاستبانة. فيما بلغت عينة الدراسة (٣٠) مرشداً أكاديمياً. قد كانت

مشكلة الدراسة :

تسعى جامعة الأقصى، مثلها مثل باقي الجامعات الفلسطينية، إلى تطوير خدماتها التعليمية سعياً نحو تحقيق الجودة والتميز، ومما لا شك فيه أن تبنيها لنظام الساعات المعتمدة يسير بهذا الاتجاه. على الرغم من ذلك فإن نظام الساعات المعتمدة يفقد قيمته في ظل غياب الإرشاد الأكاديمي بوصفه أمر لا يمكن الاستغناء عنه. وما يؤكد ذلك معاشية الباحثين لمشكلات الطلبة في جامعة الأقصى لاسيما في خدمات الإرشاد الأكاديمي لا سيما في ظل تبني الجامعة فلسفة الجودة الشاملة في التعليم، مما شكل دافعاً قوياً لإجراء هذه الدراسة بهدف تحديد درجة رضا الطلبة عن خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى كمؤشر على جودة هذه الخدمات، ومن ثم محاولة لتقديم اقتراحات لتطوير هذه الخدمات. عليه أمكن تحديد أسئلة الدراسة على النحو التالي:

ما درجة رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي؟

هل يوجد اختلاف في درجة رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) تبعاً للمتغيرات الآتية: الجنس، والكلية، والمستوى الدراسي؟

ما الإجراءات المقترحة لتطوير خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى؟

أهداف الدراسة :

سعت الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية، تحديد درجة رضا الطلبة عن خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى كمؤشر على جودة هذه الخدمات.

في فلسطين عن جودة خدمات التسجيل والإرشاد الأكاديمي، وقد شملت الدراسة عينة مكونة من (١٠٢٢) طالباً وطالبة، وطبق عليهم استبانة مكونة من عدة محاور. وأظهرت النتائج أن المستوى العام لرضا الطلبة كان متوسطاً، بمعدل يتراوح حول ٦٠٪ لثلاثة محاور، التواصل مع الموظفين، وآلية التسجيل، والبرنامج الدراسي، وكان الرضا عن الإرشاد الأكاديمي ضعيفاً أقل من ٦٠٪.

وفي السياق ذاته أجرى كارا ودوشيلد (Kara & DeShield, 2004) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى رضا طلبة إدارة الأعمال في جامعة بنسلفينيا عن تلبية الجامعة لحاجاتهم التعليمية ورغباتهم، تكونت عينة الدراسة من (١٣٤) طالباً ممن يريدون البقاء في الكلية أو الجامعة، واستخدم في هذه الدراسة مقياس الرضا عن الحاجات التعليمية الذي أعد لغرض الدراسة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك مستوى عالٍ من الرضا حول تلبية الجامعة لحاجاتهم التعليمية ورغباتهم.

في ضوء العرض السابق للدراسات السابقة يتبين أهمية موضوع الإرشاد الأكاديمي في الجامعات عموماً نظراً للاحتياجات الكبيرة التي يرغب في اشباعها الطلبة، لا سيما في ظل استخدام الجامعات لنظام الساعات المعتمد. إلا أن الملفت للنظر أن معظم الدراسات التي تم عرضها أظهرت نتائجها عن عدم رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي الأمر الذي يحفز الباحثين على القيام بمزيد من الدراسات في هذا المجال وهذا ما قامت به الدراسة الحالية. فعلى الرغم من تشابهها بالعديد من الدراسات إلا أنها دراسة لاستكمال الجهد المبذول في الدراسات السابقة.

الدراسية والتغلب على الصعوبات التي تعترض مساره الدراسي (أحمد، ٢٠٠٢، ١٥). كما يعرف بأنه عملية منظمة تستهدف مساعدة الطلاب على مواجهة صعوباتهم ومشكلاتهم ومساعدتهم على التكيف مع زملائهم وبيئتهم الأكاديمية وفقاً للقيم المجتمعية وتمييزهم معرفياً ومهنياً، والعمل على زيادة دافعيتهم للتعلم، وإكسابهم المعارف والاتجاهات والخبرات الإيجابية والثقة بالنفس». (المنسي، ٢٠٠٤، ١١٩) وفي ضوء التعريفين السابقين تمكن الباحثان من تحديد مفهوم خدمات الإرشاد الأكاديمي اجرائياً بأنها «مجموعة من الخدمات والتسهيلات التي يقدمها المرشد الأكاديمي للطلاب ليووجهه في عملية التسجيل وتحديد المساقات المناسبة والتي تتلاءم من خطته... إلخ.

حدود الدراسة:

تلتزم الدراسة الحالية بالمحددات التالية، الحد الموضوعي، وهو رضا طلبة جامعة الأقصى عن خدمات الإرشاد الأكاديمي. الحد المكاني، جامعة الأقصى في محافظات غزة. الحد الزمني، الفصل الأول من العام الدراسي ٢٠١٤/٢٠١٥. الحد البشري، تقتصر الدراسة على طلبة الجامعة من الجنسين.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

تحديد منهج الدراسة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، وبيان العلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها.

كشف الاختلاف بين استجابات الطلبة في درجة رضاهم عن خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى وفقاً لمتغيرات الجنس، التخصص، والمستوى الدراسي.

اقتراح اجراءات لتطوير خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى حتى تتحقق جودة هذه الخدمات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها:

قد تشكل حافزاً للجامعة لتحسين خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة للطلاب.

قد تسهم في تذليل العقبات أمام المرشدين الأكاديميين وتزيد من قدرتهم على أداء دورهم بفعالية.

قد تزيد رغبة الطلبة في التوعية بخدمات الإرشاد الأكاديمي، وبالتالي يزداد إقبالهم عليه ومن ثم يعتمدون عليه

مصطلحات الدراسة:

رضا الطلبة، عرف كوتلر (Kotler) الرضا بأنه الأداء المدرك والمتوقع من قبل الزبون (المسترشد)، ففي حالة تطابق الأداء مع ما هو متوقع فإن الزبون (المسترشد) سيشعر بالسعادة والرضا. (Kotler, 2001, 26) وعليه فقد تم تعريف رضا الطلبة اجرائياً في هذه الدراسة بأنه شعور الطلبة بالسعادة عن خدمات الإرشاد الأكاديمي التي تقدم لهم في الجامعة ويتم التعرف على هذه السعادة من خلال الدرجة العالية لإجابات الطلبة على فقرات الاستبانة.

الإرشاد الأكاديمي، يعرف بأنه العملية التي يقوم من خلالها مرشد لديه الخبرات والمعلومات بتقديم النصح والإرشاد لمساعدة الطالب الجامعي على اتخاذ القرارات التي تتصل بالخطوة

عينة الدراسة، اختار الباحثان عينة عشوائية طبقية قدرها (٢٠٤١) طالب وطالبة من طلبة جامعة الأقصى، للوصول إلى إجابات لتساؤلات وفروض الدراسة، والجدول رقم (١) يوضح توزيع أفراد العينة وذلك على النحو التالي:

مجتمع الدراسة، يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة الأقصى، والبالغ عددهم (٢٠٣٨٧) طالب وطالبة في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي (٢٠١٤ - ٢٠١٥م)، بحسب إحصائيات دائرة القبول والتسجيل بجامعة الأقصى.

جدول (١)

توزيع أفراد عينة الدراسة

الجنس	ذكر	أنثى	الكلي
العدد	٥٦٣	١٤٧٨	٢٠٤١
النسبة المئوية	٢٧,٦	٧٢,٤	١٠٠
الكلية	آداب	إعلام	إدارة وتمويل
العدد	٢٠١	٧٧	٢٤٣
النسبة المئوية	٩,٨	٣,٨	١١,٩
المستوى الدراسي	الأول	الثالث	الرابع
العدد	٨٥٣	٤٢٤	٢٥٣
النسبة المئوية	٤١,٨	٢٠,٨	١٧,٣

الاستبانة في صورة إجرائية، بالعودة إلى وحدة الإرشاد الأكاديمي في الجامعة والاستفادة من الأدب التربوي حول الموضوع، حيث بلغت عدد العبارات في صورتها الأولية (٣٥) فقرة.

تدرج القياس وتصحيحه، صيغت استجابات الطلبة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وهو الموافقة على درجة التحسين بدرجة (كبيرة جداً) ولها خمس درجات، كبيرة ولها أربع درجات، متوسطة ولها ثلاث درجات، بدرجة قليلة ولها درجتان، قليلة جداً ولها درجة واحدة).

صدق الاستبانة، تم التأكد من صدق الاستبانة عن طريق، صدق المحكمين، تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في التربية بالجامعات الفلسطينية وعددهم (٧)

أداة الدراسة، لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في درجة رضا الطلبة (المستفيدين) كمؤشر على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى؛ استخدمت الدراسة استبانته، وتكونت في صيغتها النهائية من (٣٠) فقرة، وللوصول إلى استبانة درجة رضا الطلبة (المستفيدين) كمؤشر على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى بشكلها النهائي، أتبع في بناء الاستبانة الخطوات التالية:

تحديد الهدف من الاستبانة، تهدف الاستبانة إلى الكشف عن درجة رضا الطلبة (المستفيدين) كمؤشر على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى.

صياغة عبارات الاستبانة، تم صياغة عبارات

للاسترشاد بأرائهم في مدى مناسبة فقرات الاستبانة للهدف منها، وكذلك للتأكد من صحة الصياغة اللغوية ووضوحها، وقد كانت معظم اقتراحاتهم تعديلات لغوية، فيما تم حذف خمس فقرات لوجود تشابه بينها حيث احتسبت تكرار، وانتهت في صورتها النهائية بـ (٣٠) فقرة .

صدق الاتساق الداخلي، تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية للاستبانة، وذلك من خلال تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية قوامها (٥٠) طالباً وطالبة من خارج عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (٢)

معاملات ارتباط كل بعد من الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة

م	معامل ارتباط بيرسون	قيمة sig	مستوى الدلالة	م	معامل ارتباط بيرسون	قيمة sig	مستوى الدلالة
١	٠,٨٥	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	١٦	٠,٩١	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
٢	٠,٧٦	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	١٧	٠,٩٠	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
٣	٠,٩٣	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	١٨	٠,٩١	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
٤	٠,٨٦	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	١٩	٠,٩٢	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
٥	٠,٨٤	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	٢٠	٠,٨٨	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
٦	٠,٩١	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	٢١	٠,٩٨	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
٧	٠,٧٠	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	٢٢	٠,٩٤	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
٨	٠,٨١	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	٢٣	٠,٩٣	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
٩	٠,٧٨	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	٢٤	٠,٩٧	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
١٠	٠,٨٦	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	٢٥	٠,٨٨	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
١١	٠,٨٠	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	٢٦	٠,٦٧	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
١٢	٠,٩٢	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	٢٧	٠,٩٥	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
١٣	٠,٩١	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	٢٨	٠,٨٩	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
١٤	٠,٧٢	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	٢٩	٠,٩١	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١
١٥	٠,٩١	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١	٣٠	٠,٩٠	٠,٠٠	دالة عند ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق أن معاملات ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبانة، والدرجة الكلية للاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق. ثبات الاستبانة، تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية

للاستبانة جميعها كانت مرتفعة، مما يدل على أن

المعالجات الإحصائية :

استعان الباحثان بالبرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لإجراء التحليلات والإحصاءات اللازمة لبيانات الاستبانة، معتمداً سلم التقدير الخماسي، وهو الموافقة على درجة التحسين بدرجة (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً)، حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والوزن النسبي، والترتيب لكل فقرة من فقرات الاستبانة، وكذلك استخدام اختبار (T-test) لدراسة الفروق بين متغيرات الدراسة، واستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (one way anova) لدراسة الفروق بين متوسطات ثلاث عينات فأكثر، هذا بالإضافة إلى أنه قد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي في إعداد أداة الدراسة، وقد تبنت الدراسة المعيار الذي ذكره (عبد الفتاح، ٢٠٠٨، ٥٣٩) للحكم على الاتجاه عند استخدام مقياس ليكارت الخماسي، والجدول التالي رقم (٣) يوضح ذلك:

جدول رقم (٣)

مقياس ليكارت الخماسي

درجة التحسين	الوزن النسبي		المتوسط الحسابي	
	إلى	من	إلى	من
صغيرة جداً	٣٥,٩%	٢٠%	١,٧٩	١
صغيرة	٥١,٩%	٣٦%	٢,٥٩	١,٨٠
متوسطة	٦٨,٩%	٥٢%	٣,٣٩	٢,٦٠
كبيرة	٨٣,٩%	٦٨%	٤,١٩	٣,٤٠
كبيرة جداً	١٠٠%	٨٤%	٥	٤,٢٠

الأكاديمي في جامعة الأقصى ؟

وللإجابة عن السؤال الأول فقد تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات الاستبانة، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي،

قوامها (٥٠) طالباً وطالبة من خارج عينة الدراسة ومن ثم استخدم الطرق التالية:

طريقة التجزئة النصفية، تم حساب معامل الارتباط بين نتائج الفقرات الفردية، والفقرات الزوجية، وبلغ معامل ارتباط بيرسون بين نصفي الاستبانة الكلي كان (٠,٩٧)، ثم تم تعديله بمعادلة سبيرمان براون فبلغ معامل الارتباط (٠,٩٩) وهو دال إحصائياً عند ($\alpha=0.01$)، مما يدل على أن الاستبانة يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ Alpha، تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، بين نتائج كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، حيث بلغ معامل الثبات المحسوب بهذه الطريقة للمقياس ككل (٠,٩٨٩)، وهي قيمة مقبولة ومناسبة لثبات الأداة.

نتائج الدراسة :

تم التوصل إلى النتائج التالية بحسب أسئلة الدراسة وفروضها وكانت كما يلي،
أولاً، عرض نتيجة السؤال الأول، وينص السؤال الأول على ما يلي، ما درجة رضا الطلبة (المستفيدين) كمؤشر على جودة خدمات الإرشاد

جدول (٤)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات الاستبانة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التوافر	الترتيب
١	ارتاح لإغلاق بعض الشعب بعد إدراجها في الجدول.	١,٥٤	٠,٧٨	٣٠,٩	صغيرة جداً	٣٠
٢	يعجبني اخفاء أسماء المحاضرين في المساقات المطروحة.	٢,٥٥	٠,٩٩	٥٠,٩	صغيرة	٢٥
٣	يهمني عدم تضارب المساقات في الجدول الدراسي.	٣,١١	١,٢٥	٦٢,٢	متوسطة	١٦
٤	تنوع المساقات المطروحة في بعض الفصول الدراسية.	٣,٥٥	٠,٨٩	٧٠,٩	كبيرة	٨
٥	يتم مراعاة توقيت طرح المساقات في الجدول.	٢,٠٠	١,٣٥	٤٠,٠	صغيرة	٢٩
٦	اشعر بالراحة لاتساع مكان دائرة القبول والتسجيل .	٣,٠٠	١,٢١	٦٠,٠	متوسطة	١٩
٧	اشعر بالراحة لعملية التنظيم في دائرة القبول والتسجيل.	٣,٣٤	١,٢٤	٦٦,٨	متوسطة	١٢
٨	أعتقد أن المساقات المطروحة تفي باحتياجات الطلبة.	٣,١٤	١,١٤	٦٢,٨	متوسطة	١٥
٩	اتلقى مساعدة على معالجة مشكلات التأجيل بسهولة.	٢,٠٤	١,٤٩	٤٠,٨	صغيرة	٢٨
١٠	يتم متابعة سجلي الدراسي حينما يكون معدلي متدني.	٢,٦٤	١,٢٣	٥٢,٧	متوسطة	٢٤
١١	أتفهم جيداً أهمية ودور الإرشاد الأكاديمي.	٣,٨٢	١,١١	٧٦,٣	كبيرة	٤
١٢	اشعر بالسعادة من تفهم المرشد الأكاديمي لاحتياجاتي.	٣,٤٥	١,٠٨	٦٨,٩	كبيرة	١٠
١٣	سعيد لدرجة إلمام المرشد بالمساقات التي تطرح.	٣,٠٤	١,٠٣	٦٠,٨	متوسطة	١٨
١٤	يحتني المرشد على الالتزام بتسجيل المساقات في موعدها.	٢,٨٢	١,١١	٥٦,٤	متوسطة	٢٢
١٥	ينصحنني المرشد بإعادة المساقات التي رسبت فيها.	٣,٧٠	١,٣١	٧٣,٩	كبيرة	٦
١٦	يعرفني المرشد على نفسه منذ لحظة الانتساب إلى الجامعة.	٣,٦٤	٠,٦٤	٧٢,٧	كبيرة	٧
١٧	يعرفني المرشد الأكاديمي بعملية السحب والإضافة.	٣,١٨	١,١٩	٦٣,٦	كبيرة	١٤
١٨	يسهل لي المرشد صعوبة تعدد الخطط الدراسية وتداخلها.	٢,٧٣	٠,٩٦	٥٤,٦	متوسطة	٢٣
١٩	يساعدني المرشد على وضع برنامج زمني للتخرج.	٢,١٨	١,١٩	٤٣,٦	صغيرة	٢٦
٢٠	يحتني المرشد على الالتزام بالخطة الدراسية.	٣,٠٩	١,٠٠	٦١,٨	متوسطة	١٧
٢١	يطلعني المرشد على القرارات المتعلقة بالإنذار الأكاديمي.	٢,٩١	١,٥٦	٥٨,١	متوسطة	٢٠
٢٢	أهتم بتوجيهات المرشد وألتزم بنصحه وأعتمد عليه كلياً.	٣,٢٧	٠,٧٥	٦٥,٥	متوسطة	١٣
٢٣	يعرفني المرشد بنظام الساعات المعتمدة في الجامعة.	٣,٣٦	١,٧٢	٦٧,٢	متوسطة	١١
٢٤	تابعت ارشادي الأكاديمي منذ بداية اليوم الدراسي الأول.	٣,٤٥	١,٠٨	٦٩,١	كبيرة	٩
٢٥	ساعدني المرشد في تسجيل الساعات الدراسية المتوافقة مع قدراتي والمتفقة مع النظام الجامعي	٣,٧٣	٠,٧٥	٧٤,٥	كبيرة	٥
٢٦	يتواجد المرشد الأكاديمي خلال الساعات المكتتبية له.	٣,٩١	٠,٩٠	٧٨,٢	كبيرة	٣
٢٧	علاقتي جيدة بالمرشد الأكاديمي.	٤,٠٠	٠,٩٥	٨٠,٠	كبيرة	٢
٢٨	كان المرشد الأكاديمي ملتزم لتوجيهي أو لحل مشكلتي.	٤,٠٩	٠,٧٩	٨١,٨	كبيرة	١
٢٩	يتابع المرشد مدى تقدمي أثناء الفصل الدراسي.	٢,٨٤	١,٣٥	٥٦,٩	متوسطة	٢١
٣٠	يشجعني المرشد على تطوير أفكارتي و توجهاتي.	٢,٠٩	١,٣١	٤١,٩	صغيرة	٢٧
	المقياس ككل	٣,٠٧	٠,٢٨	٦١,٥	متوسطة	

كما يمكن ملاحظة أن أدنى ثلاث فقرات هي (١، ٥، ٩) حيث حصلت الفقرة رقم (١)، والتي تنص على «ارتاح لإغلاق بعض الشعب بعد إدراجها في الجدول» على المرتبة الأخيرة، بوزن نسبي قدره (٩، ٣٠٪) ومتوسط حسابي قدره (١، ٥٤) في حين حصلت الفقرة رقم (٥) على المرتبة (٢٩) أي قبل الأخيرة وهي تنص على «يتم مراعاة توقيت طرح المسابقات في الجدول. بوزن نسبي (٤٠٪) ومتوسط حسابي (٢). أما الفقرة رقم (٩) فقد حصلت على المرتبة (٢٨) بوزن نسبي (٤٠، ٨) ومتوسط حسابي (٢، ٠٤) وهي تنص على «اتلقى مساعدة على معالجة مشكلات التأجيل بسهولة».

ثانياً: عرض نتيجة السؤال الثاني، ينص السؤال الثاني على ما يلي، ما مدى الاختلاف في درجة رضا الطلبة على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى تبعاً للمتغيرات التالية، (الجنس، والكلية، والمستوى الدراسي)؟

وقد كانت النتائج على النحو التالي:

فتبعاً لمتغير الجنس، حيث تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين، فكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (٥)

نتائج اختبار (T-test) لدلالة الفروق في درجة رضا الطلبة (المستفيدين) كمؤشر على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة «ت»	قيمة Sig	مستوى الدلالة
ذكر	٥٦٣	٣،٠٨	٠،٢٨	٠،٥٥	٠،٥٩	غير دالة
أنثى	١٤٧٨	٣،٠٧	٠،٢٨			

تبدأ حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى (α=0.01) ودرجة الحرية (٢٠٢٩) عند قيمة جدوليه (٢، ٥٧).

يتضح من الجدول السابق رقم (٤) أن درجة رضا الطلبة (المستفيدين) كمؤشر على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى، جاءت متوسطة، حيث بلغت نسبتها (٦١، ٥٪)، وأن المتوسط الحسابي لها هو (٣، ٠٧)، وهذه النتيجة بالفعل تعكس حجم المشكلات التي يعاني منها الطلبة في جامعة الأقصى. كما يمكن ملاحظة أن أعلى ثلاث فقرات والتي جاءت بدرجة كبيرة تراوحت متوسطاتها الحسابية (٣، ٩١ - ٤، ٠٩)، ونسبها المئوية (٧٨، ٢٪ - ٨١، ٨٪)، هي على الترتيب فقرات رقم (٢٨، ٢٧، ٢٦) حيث جاءت الفقرة (٢٨) والتي تنص على «كان المرشد الأكاديمي ملتزم لتوجيهي أو لحل مشكلتي، في المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٨١، ٨٪)، ومتوسط حسابي قدره (٤، ٠٩)، ثم تليها الفقرة (٢٧)، والتي تنص على «علاقتي جيدة بالمرشد الأكاديمي. و حصلت على المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٨٠٪) ومتوسط حسابي قدره (٤). كما حصلت على المرتبة الثالثة الفقرة رقم (٢٦) والتي تنص على " يتواجد المرشد الأكاديمي خلال الساعات المكتبية له»، بوزن نسبي (٨٠، ٠٪) ومتوسط حسابي (٣، ٩١).

تبدأ حدود الدلالة الإحصائية عند مستوى (α=0.05) ودرجة الحرية (٢٠٢٩) عند قيمة جدوليه (١، ٩٦).

لمتغير الجنس (ذكر، أنثى). وتعزى هذه النتيجة إلى التوافق بين آراء الطلبة بغض النظر عن جنسهم حول درجة رضا الطلبة على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى.

تبعاً لمتغير الكلية (تربية، آداب، إعلام، إدارة وتمويل)، ولاختبار هذا المتغير تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، فكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

يتضح من الجدول السابق أن قيم (ت) المحسوبة تساوي (0,55)، وهي أصغر من قيمة (ت) الجدولية والتي تساوي (1,96)، عند درجة حرية (2039) ومستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$)، وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط درجات درجة رضا الطلبة (المستفيدين) كمؤشر على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى تبعاً

جدول (٦)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة رضا الطلبة (المستفيدين) كمؤشر على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى تبعاً لمتغير الكلية

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	قيمة sig	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٤,٦٩	٣	١,٥٦	٢٠,٨٠	٠,٠٠	دالة إحصائية
داخل المجموعات	١٥٣,٠٢	٢٠٣٧	٠,٠٨			
المجموع	١٥٧,٧١	٢٠٤٠				

قيمة «ف» الجدولية عند درجات حرية (٣، ٢٠٣٧) وعند مستوى دلالة (0,05) = ٢,٠٤

إحصائية عند مستوى (0,05) بين متوسط درجات رضا الطلبة (المستفيدين) كمؤشر على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى تبعاً لمتغير الكلية (تربية، آداب، إعلام، إدارة وتمويل)، ولمعرفة اتجاه الفروق في الدرجة الكلية للمقياس تم استخدام اختبار شيفيه، فكانت كما في الجدول الآتي:

قيمة «ف» الجدولية عند درجات حرية (٣)، وعند مستوى دلالة (0,01) = ٤,٧١
يبين الجدول رقم (٦) أن قيمة (ف) قد بلغت للأداة ككل (٢٠,٨٠)، وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية والتي تساوي (٤,٧١)، عند درجة حرية (٣، ٢٠٣٧)، ومستوى دلالة إحصائية (= 0,01)، وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة

جدول (٧)

نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف على اتجاه الفروق ودلالاتها في فقرات الاستبانة ككل لمتغير الكلية

الكلية	تربية	آداب	إعلام	إدارة وتمويل
تربية	-			
آداب	*٠,١٠	-		
إعلام	*٠,٢٠	*٠,١٠	-	
إدارة وتمويل	*٠,١٩	*٠,٠٩	٠,٠١-	-

تحديات وزادت من المشكلات التي يعاني منها الطلبة. فالكليات الكبيرة من حيث عدد الطلبة ونوع التخصصات الفرعية وتداخلها يجعل من الحاجة إلى الإرشاد الأكاديمي أمر لا غنى عنه من أجل تذليل العقبات وتجاوز هذه التحديات.

تبعاً لمتغير المستوى الدراسي (الأول، الثاني، الثالث، الرابع)، ولاختبار هذا المتغير تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One way AVOVA)، فكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول (٨)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة رضا الطلبة على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى تبعاً لمتغير المستوى الدراسي

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	قيمة sig	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٧٨,٣٧	٣	٢٦,١٢			
داخل المجموعات	٧٩,٣٣	٢٠٣٧	٠,٠٤	٦٧٠,٧٨	٠,٠٠	دالة إحصائية
المجموع	١٥٧,٧١	٢٠٤٠				

وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسط درجات درجة رضا الطلبة (المستفيدين) كمؤشر على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى تبعاً لمتغير المستوى الدراسي (الأول، الثاني، الثالث، الرابع)، ولمعرفة اتجاه الفروق في الدرجة الكلية للمقياس تم استخدام اختبار شيفيه، فكانت كما في الجدول الآتي:

يتضح من الجدول رقم (٧) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لفقرات الاستبانة ككل تبعاً لمتغير الكلية، وكانت هذه الفروق كما يلي، بين كلية (الأداب، والتربية) لصالح كلية الآداب، وبين كلية (الإعلام، والتربية) لصالح كلية الإعلام، وبين كلية (الإدارة وتمويل، والتربية) لصالح كلية الإدارة وتمويل، وتعزى هذه النتيجة من وجهة نظر الباحثين إلى طبيعة عدد الطلبة المنتسبين إلى الكليات فكلما زادت حجم الكلية كلما واجه الطلبة

قيمة «ف» الجدولية عند درجات حرية (٣, ٢٠٣٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٣,٠٤
قيمة «ف» الجدولية عند درجات حرية (٣, ٢٠٣٧) وعند مستوى دلالة (٠,٠١) = ٤,٧١
يبين الجدول رقم (٨) أن قيمة (ف) قد بلغت للأداة ككل (٦٧٠,٧٨)، وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية والتي تساوي (٤,٧١)، عند درجة حرية (٣, ٢٠٣٧)، ومستوى دلالة إحصائية (٠,٠١)،

جدول (٩)

نتائج اختبار شيفيه Scheffe Test للتعرف على اتجاه الفروق ودلالاتها في فقرات الاستبانة ككل لمتغير المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	الأول	الثاني	الثالث	الرابع
الأول	-			
الثاني	*٠,١٨-	-		
الثالث	*٠,٣١-	*٠,١٢-	-	
الرابع	*٠,٥١-	*٠,٣٣-	*٠,٢١-	-

إلكتروني متطور بحيث لا يسمح بموجبه تسجيل أي مساق خارج سياق ما هو محدد في الخطة الخاصة بالطالب.

حث الطلبة على التسجيل المبكر وإزالة كل العقبات أمامهم وتحديد القضايا المالية والاسراع في تنزيل الدرجات حتى يتمكن الطلبة من معرفة علاماتهم وبالتالي يتمكنوا من تسجيل مساقات جديدة.

إنشاء قسم خاص بالإرشاد الأكاديمي أو مركز إرشاد يكون على صلة بعمادة التسجيل والقبول والشئون الأكاديمية، ويزود هذا المركز بعاملين على كفاءة بهذا العمل.

تزويد الطلبة بعدد من المطبوعات والمطويات والتعليمات مثل اللوائح والأنظمة الجامعية والتقويم الأكاديمي و التعريف بمركز الإرشاد الأكاديمي وغيرها من المطبوعات المناسبة.

تنظيم محاضرات وورش عمل تتناول الإرشاد الأكاديمي وأهميته بالنسبة للطلبة.

ملخص نتائج الدراسة وتوصياتها

نتائج الدراسة :

يمكن تلخيص نتائج الدراسة فيما يأتي:

أن درجة رضا الطلبة على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى، جاءت متوسطة، حيث بلغت نسبتها (٦١,٥%)، وأن المتوسط الحسابي لها هو (٣,٠٧).

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ بين متوسط درجات درجة رضا الطلبة على جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى تبعاً لمتغير الجنس (ذكر، أنثى).

يتضح من الجدول رقم (٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية لفقرات الاستبانة ككل تبعاً لمتغير المستوى الدراسي، وكانت هذه الفروق كما يلي، بين المستوى (الأول، والثاني) لصالح المستوى الأول، وبين المستوى (الأول، و الثالث) لصالح المستوى الأول، وبين المستوى (الأول، والرابع) لصالح المستوى الأول، وكذلك وجود فروق بين المستوى (الثاني، والثالث) لصالح المستوى الثاني، وبين المستوى (الثاني، والرابع) لصالح المستوى الثالث. وفيما يبدو ان هذه النتيجة قريبة للمنطق والعقل، حيث أن الطلبة الجدد في المستوى الأول لم يعانون من الاشكالات المتعلقة بالتسجيل والجدول والشعب وذلك بسبب محدودية الخيارات أمامهم فالجامعة هي التي تفرض المساقات على طلبة المستوى الأول ومن ثم يسمح للطلبة في المستويات الأخرى الاختيار وفقاً للخطط الدراسية. ومن هنا فإن الباحثين يعتقدان أن هذه الإشكالات تظهر جلياً ويبدأ الطلبة بالمعاناة منها كلما تقدم في الدراسة وأنجز العديد من المساقات الخاصة المحددة بالخطة الدراسية الخاصة به.

ثالثاً، عرض نتيجة السؤال الثالث والذي ينص «ما الاجراءات المقترحة لتطوير خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى حتى تتحقق جودة هذه الخدمات؟»

على ضوء نتائج الدراسة وكذلك اقتراحات أفراد العينة تقترح الدراسة الحالية مجموعة من الاجراءات التي من شأنها أن تطور وتحسن من خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة الأقصى وهي على النحو التالي:

حوسبة الخطط الدراسية وربطها ببرنامج

بالجامعة الأمريكية، لبنان.

الدليم، فهد بن عبدالله. (١٤٣٣هـ). واقع الاستفادة من خدمات الإرشاد في الجامعات السعودية، المجلة السعودية للتعليم العالي، العدد (٦)، ٤٢-٧٢.

الزبون، سليم عودة. (٢٠٠٨). مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر الطلبة، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد (٢٢) (الجزء الثاني)، ٢٢٣ - ٢٥٢.

القحطاني، عيد المحسن والهاجري، سالم سعد (٢٠١٣)، درجة رضا طلبة جامعة الكويت عن كفايات المرشد الأكاديمي وعلاقته بقرار استمرارهم في الدراسة، دراسة ميدانية في ضوء النموذج التكاملي، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد (٣٧) (الجزء الثاني)، ١٢ - ٤٩.

الكواري، حنان عبد الله. (٢٠٠٤). الإرشاد الأكاديمي في جامعة البحرين رؤية مستقبلية، ورقة عمل في المؤتمر الخامس والعشرين للمنظمة العربية للمسؤولين عن القبول والتسجيل في الجامعات بالدول العربية، البحرين، جامعة البحرين، أبريل، ٢٠٠٤.

المنسي، حسن عمر. (٢٠٠٤). مشكلات الطلاب متدني التحصيل الدراسي من وجهة نظرهم في كلية المعلمين بمحافظة الرس بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، العدد (١) المجلد (١٧)، ١١٧-١٥٧.

سعادة، جودت احمد، عاليه، محمد كمال، خليفة،

وجود فروق ذات دلالة إحصائية لفقرات الاستبانة ككل تبعاً لمتغير الكلية، وكانت هذه الفروق لصالح كلية الآداب والإعلام والإدارة والتمويل.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية لفقرات الاستبانة ككل تبعاً لمتغير المستوى الدراسي، وكانت هذه الفروق كما يلي، بين المستوى (الأول، والثاني) لصالح المستوى الأول، وبين المستوى (الأول، و الثالث) لصالح المستوى الأول، وبين المستوى (الأول، والرابع) لصالح المستوى الأول، وكذلك وجود فروق بين المستوى (الثاني، والثالث) لصالح المستوى الثاني، وبين المستوى (الثاني، والرابع) لصالح المستوى الثاني، وبين المستوى (الرابع، والثالث) لصالح المستوى الثالث.

المراجع:

المراجع العربية:

أحمد، ناطق شهاب (٢٠٠٢) مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، عمان.

البدوي، عبد الرؤوف احمد عباس والتوم، صديق عطا المنان (٢٠١٢)، الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي، المفاهيم والاهداف وآليات التنفيذ، ورقة عمل، جامعة ام درمان الاسلامية، مجلة العلوم التربوية، العدد (١٣)، ١٤٣٣-٢٤٠، ٢٠١٢-٢٦٥.

الحجار، رائد، والمبحوح، أحمد. (٢٠٠٨). رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة الخدمات في عمليات التسجيل والإرشاد الأكاديمي، بحث مقدم للمؤتمر الثامن والعشرون المنعقد

عبد الفتاح، عز. (٢٠٠٨). مقدمة في الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي باستخدام SPSS، مطبعة خوارزم العلمية، جدة.

عباس، عايدة فؤاد. (٢٠٠١). إعداد المعلم بكليات التربية في اليمن في ضوء الاتجاهات المعاصرة، مجلة التربية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، العدد الخامس، المجلد الرابع، مارس ٢٠٠١، ١٨٦-١٨٧.

عمر، السيد أحمد مصطفى، (٢٠٠٤)، مشكلات الإرشاد الأكاديمي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من طالبات جامعة الشارقة، كلية الاتصال.

المراجع الأجنبية:

- Kara, A. & DeShield, O. W. (2004). Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education, An Empirical Investigation. Pennsylvania State University-York Campus.
- Kotler, P. (2001). Marketing Management, Analysis Planning, Implement and Control. India, Prntice Hall, Inc

غازي جمال. (٢٠٠٨). الاخطاء الناجمة عن الطلبة والجدول الدراسي في عملية الإرشاد الاكاديمي وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية والنفسية المجلد (٩) العدد (٢) يونيو ٢٠٠٨، ٦٧ - ٩٢.

شنودة، اميل فهمي حنا. (٢٠١٠). مشاركة اعضاء هيئة التدريس بكليات التربية في الإرشاد والاكاديمي "دراسة عينية" الجمعية المصرية للتربية المقارنة، المؤتمر الثامن عشر بعنوان "تطوير التعليم في العالم العربي"، كلية التربية، جامعة بني سويف ٢٦٧ - ٢٩٧.

صوالحة، عونية عطا والعمري، اسماء. (٢٠١٣). دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد (٢١)، العدد الأول، ٤٠١-٤٤٧.

ضحوي، ببيومي. (١٩٩٦). نظام الساعات المعتمدة بكليات التربية في سلطنة عمان، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد الثالث، المجلد الأول، يناير، ١٩-٢٠.