

مدى توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة في كليات محافظة الدوادمي بجامعة شقراء في ضوء رؤية المملكة 2030

د. لفا محمد هلال العتيبي

أستاذ المناهج وطرق التدريس العامة المشارك، كلية التربية بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة في كليات محافظة الدوادمي بجامعة شقراء في ضوء رؤية المملكة 2030، ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تم تطبيق أداة الدراسة (الاستبانة) التي اشتملت على (31) فقرة على عينة تكونت من (705) من طلاب وطالبات في (7) كليات. وقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة، كذلك تم استخدام اختبار «ت» لمجموعتين مستقلتين للمقارنة بين استجابات عينة الدراسة تبعاً لمتغير التخصص، والجنس، كذلك استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين استجابة العينات المستقلة تبعاً لمتغير مجالات الدراسة، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى توافر الخدمات الأكاديمية بدرجة متوسطة فأكثر، وكان أكثر المجالات توافراً هو مجال عضو هيئة التدريس، وأقل المجالات توافراً مجال الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمصادر المعلومات وتوفير الوسائل التعليمية المناسبة لطلاب المرحلة الجامعية، وتوفير البرامج والأنشطة الطلابية التي تلبي احتياجات طلاب الجامعة

الكلمات المفتاحية: الخدمات الأكاديمية، رؤية المملكة 2030، جامعة شقراء، كليات محافظة الدوادمي.

The degree of availability of the academic services needed to Colleges of Aldwadmi Governorate, Shaqra University in light of Kingdom of Saudi Arabia 2030 vision.

.Dr. Lafa Mohammed H Alotaibi - Faculty of Education - Shaqra University

Abstract:

The present study aimed to identify the degree of availability of the necessary academic services needed to the colleges in Aldwadmi Governorate, Shaqra University, Kingdom of Saudi Arabia. To achieve the study goals, the study tool (the questionnaire) which included (31) items, was applied to a sample consisting of (705 students, males & females) of 7 colleges. The arithmetic means and the standard deviations of the responses of the study sample in the questionnaire were extracted, the T-test was used with two independent groups to compare between the responses of the study sample according to the field of specification and gender variables, the one-way analysis of variance (ONE-WAY-ANOVA) was used to compare between the responses of the study sample to the study tool according to the field of specification variable. The findings of the present study showed that the academic services were available with a medium degree, and the most available domain was the staff members domain, and the least available domain was the teaching aids and information resources domain. In light of these findings, the study recommended that there is a necessity to pay more attention to the information resources and providing the appropriate teaching aids to the university students, and providing the programs .and activities needed for university students

Keywords: Academic Services, Saudi Arabia 2030 vision, Shaqra University ,Colleges of ,Aldwadmi

خلفية الدراسة:

لقد حظي التعليم بجميع مراحل التعليم العام والتعليم الجامعي على وجه الخصوص في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 بأهمية عالية؛ لأنه يتمحور حول التقدم والتطور في فكر وقدرات ومهارات الشباب الذين هم عماد وثروة المجتمع؛ حيث قدمت هذه الرؤية خطة تطويرية شاملة على حزمة من البرامج الموجهة لتطوير بيئة التعليم والتعلم، محفزة على التطوير والإبداع، يأتي في صدارتها الاهتمام بأداء أعضاء هيئة التدريس والمعلمين، والتركيز على تطوير أساليب وطرق التدريس وتوفير كل الإمكانيات الحديثة التي تسهم في تحسين بيئة التعليم والتعلم (اليامي، 2018).

حيث ورد في رؤية المملكة 2030 شعار (نتعلم لنعمل)، مؤكداً على الحرص على التعليم، ومواصلة الاستثمار فيه، وتعزيز جهود المملكة في مناسبة مخرجات المؤسسات التعليمية مع احتياجات سوق العمل، والتي لا يمكن أن تتأتى ما لم يكن هناك تعليم جيد يعمل على إعداد مخرجات متميزة؛ لذا ركزت الرؤية على تطوير التعليم الجامعي من خلال إعداد مناهج تعليمية حديثة متطورة تركز على المهارات الأساسية، إضافة إلى تنمية وتطوير المواهب، وبناء الشخصية، وتعزيز دور أعضاء هيئة التدريس، والرفع من مستوى تأهيلهم وكفاءتهم (الداود، 2017).

وتعد الجامعات من المؤسسات الأكاديمية المهمة التي تخدم المجتمع، وتهتم بقضاياها ومشكلاته، وتعمل على تخريج خريجين مؤهلين تأهيلاً شاملاً في كافة التخصصات والمجالات التي يحتاجها المجتمع، وقد نصت على ذلك رؤية المملكة 2030، وهذا لا يتحقق إلا عندما تقوم الجامعات بالدور المنوط بها تجاه طلبتها، من خلال تقديم الخدمات التعليمية والأكاديمية اللازمة التي، تهيئ لهم البيئة التعليمية المناسبة التي تساعدهم على التحصيل العلمي العالي، وقد أشارت كثير من البحوث والدراسات العلمية إلى أن من أهم الخدمات التعليمية والأكاديمية التي ينبغي للجامعات توفيرها ما يأتي: (الشمري 2015)، و(العجمي والتويجري، 2016)، و(الغامدي وحورية، 2017)، و(حسنين والشربيني، 2017).

1. توفير هيئة تدريسية عالية التأهيل الأكاديمي العلمي، قادرة على توصيل المعلومة للطلبة بأساليب وطرق تدريسية حديثة، تتوافق مع قدرات وإمكانيات الطلبة، وتجعل منهم محوراً للعملية التعليمية، وتتعامل مع الطلبة بطرق ودية ومرنة تمنحهم حرية التعبير والمشاركة مع الاهتمام بحفظ النظام، والحد من الفوضى داخل القاعات الدراسية، كما أنه ينبغي لعضو هيئة التدريس أن يكون قدوة للطلبة في المحافظة على وقت المحاضرة والحضور في الوقت المحدد والاهتمام بالساعات المكتبية والتواجد أثناءها.

2. يلزم الجامعة توفير نظام قبول وتسجيل عالي الجودة، يستطيع من خلاله الطلبة تسجيل مقرراتهم الدراسية في الوقت المحدد، وبشكل بسيط، ودون مشكلات تقنية أو تعارض في مواعيد الدراسة أو الاختبارات، مع الحرص على توافق محتوى المقررات الدراسية مع عدد الساعات المقررة لدراستها، كما ينبغي للجامعة وضع نظام اختبارات مناسبة يراعي أسس ومعايير الاختبارات الجيدة العادلة والشاملة والواضحة والموضوعية، والتي تراعي ظروف الطلبة، وتحدد مستوياتهم حسب قدراتهم وإمكاناتهم وكفائاتهم ومهاراتهم الحقيقية.

3. توفير مصادر التعلم والوسائل التعليمية الحديثة التي تمثل أحد الأركان الأساسية للمنهج، سواء كانت معامل أو مختبرات تعليمية أو أجهزة كمبيوتر ووسائل تقنية أخرى، تساعد وتسهم في توصيل المعلومة والبحث عنها بشكل أفضل وفي وقت أقصر، كما ينبغي للجامعة علاوة على ذلك، توفير مكتبة تشمل مصادر المعلومات المختلفة من مراجع وموسوعات ومجلات ودراسات علمية، وأن يكون هناك نظام للاستعارة مناسب يخدم جميع منسوبي الجامعة من طلبة وهيئة تدريس، مع توفير جميع الخدمات الإلكترونية اللازمة.

4. توفير إرشاد أكاديمي فعال يقدم الخدمات اللازمة للطلبة من خلال توجيههم للتسجيل وفق خططهم الدراسية، وتوضيح سبل

الحذف والإضافة وأوقاتها مع تواجد المرشدين الأكاديميين في مكاتبتهم بشكل عام، وفي أثناء فترة التسجيل بشكل خاص؛ لكي يستطيع الطلبة الاستعانة بهم فيما يواجههم من غموض في اللوائح الدراسية.

5. النشاط الطلابي الذي يساعد على بناء وتوازن شخصية الطلبة، ويشجعهم على تحمّل المسؤولية، ويساعدهم على إتمام دراستهم الجامعية بنجاح وتفوق، من خلال ما يقدم لهم من لقاءات وندوات ومحاضرات ورحلات علمية وأنشطة رياضية واجتماعية وثقافية متعددة وهادفة وفق خطة إستراتيجية واضحة، مع الحرص على تقديم هذه الأنشطة الطلابية في أوقات مناسبة للطلبة؛ ليتمكنوا من حضورها والاستفادة منها من غير التأثير على حضورهم محاضراتهم الدراسية، مع الأخذ في الحسبان اهتمامات الطلبة واحتياجاتهم؛ ليتشجعوا على تلك الأنشطة، مع إعطاء الجانب الترويحي والترفيهي جزءاً من هذه الفعاليات، مع تقديم بعض الحوافز المادية والمعنوية المناسبة.

هذا وقد وردت العديد من الدراسات العلمية التي تناولت الخدمات التي تقدمها الجامعات لطلابها؛ حيث هدفت دراسة نفذها الشعبي (2016) إلى التعرف على الخدمات التعليمية في الجامعات اليمنية سواء الحكومية أو الخاصة، وذلك من وجهة نظر الطلاب، وتكونت عينة الدراسة من (584) طالباً وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمات التعليمية تتوفر بشكل أفضل في الجامعات الخاصة من توفرها في الجامعات الحكومية. أما أبكر (2016) فقد هدفت دراسته إلى تقييم الخدمات التعليمية في جامعة نيالا السودانية من وجهة نظر الطلاب، وتكونت العينة من (476) طالباً وطالبة، وأشارت نتائج الدراسة إلى توفر الخدمات التعليمية بالجامعة بدرجة متوسطة. أما دراسة محمد (2015) فهدفت إلى تقييم مستوى الجودة في خدمات التعليم بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب، وتكونت عينة من (104) طالباً وطالبة، وأشارت نتائجها إلى توفر الخدمات بدرجة متوسطة. في حين هدفت دراسة برفعان ومهدي (2015) إلى معرفة مستوى الخدمات الجامعية بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلاب، وتكونت العينة من (155) طالباً وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى توفر خدمات القبول والتسجيل بدرجة عالية. أما خدمات الأنشطة الطلابية فقد كانت بدرجة ضعيفة، وبدرجة متوسطة للخدمات الجامعية الأخرى. أما دراسة بن جمعة (2015) فهدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب في جامعة الملك سعود، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (422) طالباً وطالبة، من كليات مختلفة بالجامعة، وكشفت نتائج الدراسة أن مستوى الخدمات المقدمة والرضا عنها في كلٍّ من محور الإسكان والتغذية وشؤون الطلاب متوسطاً، بينما كان مستوى الخدمات المقدمة والرضا عنها عالٍ في كلٍّ من المنشآت الطلابية والمكتبية ومصادر المعلومات وإدارة التعليم والقبول والتسجيل، أما خدمات النظام الإلكتروني فقد جاءت في المستوى العالي جداً، كما أوضحت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى للجنس (ذكور-إناث) حول الخدمات المقدمة ما عدا المكتبية ومصادر المعلومات؛ إذ كانت الفروق دالة إحصائياً لصالح الذكور. كما هدفت دراسة الشعبي والشهري (2014) إلى الكشف عن مستوى تقييم الخدمات التعليمية في جامعة الملك خالد بالملكة العربية السعودية من وجهة نظر الطلاب، وتكونت عينة الدراسة من (776) طالباً وطالبة، وأسفرت نتائج الدراسة عن توفر الخدمات بدرجة متوسطة. كذلك نفذت أكدير (2005) دراسة هدفت إلى تقييم الخدمة والبرامج التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، من وجهة نظر الطلاب، وقد تكونت العينة من طلاب عشر جامعات أمريكية، وقد توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات المقدمة كانت مرضية، ولها تأثير إيجابي مرتفع على حياة الطلاب في الجامعات، وأخيراً هدفت دراسة (Sahney, S and karunes (2004 إلى معرفة مستوى نظام التعليم الهندي من خلال قياس الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لمستوى الخدمات المقدمة لهم، وقد تكونت العينة من (364) طالباً وطالبة، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود فجوة سالبة في المجال الإداري في حين توجد فجوة موجبة في الخدمات التعليمية.

مشكلة الدراسة:

إن تلبية وتوفير الاحتياجات اللازمة للطلاب في الجامعات تُعد من أكبر اهتمامات المسؤولين فيها؛ حيث يعد توفيرها بدرجة عالية مؤشر كفاءة وجودة لهذه الجامعات، وقد سعت الجامعات الأمريكية والبريطانية والأسترالية إلى توفير كل ما يحتاجه الطلاب؛ إيماناً منها بأهمية ذلك (Matthen Ott, 2008).

وذكر ستيجنس (Stiggins (2001) أن الاهتمام بآراء الطلاب والطالبات في تقييم الخدمات المقدمة لهم ينعكس إيجاباً على مستوى تلك الخدمات؛ الأمر الذي يتوجب معه استطلاع آرائهم، ومعرفة وجهة نظرهم حول نوعية الخدمات الأكاديمية التي تقدم لهم أو يجب أن تقدم من قبل الجامعة، وتُعد جامعة شقراء من الجامعات الناشئة التي تسعى لتقديم خدمات أكاديمية متعددة لطلابها؛ نظراً لأهمية معرفة درجة توافر هذه الخدمات الأكاديمية، والتي يؤدي توافرها بدرجة عالية إلى سير العملية التعليمية في الجامعة بطريقة صحيحة وفعالة.

لذا تمثلت مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما مدى توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة في كليات محافظة الدوادمي بجامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مدى توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة في كليات محافظة الدوادمي في جامعة شقراء في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر طلاب وطالبات الجامعة؟
2. هل توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء تعزى لاختلاف نوع التخصص؟
3. هل توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء تعزى لاختلاف نوع العينة (الجنس)؟
4. هل توجد فروق دالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء تبعاً لنوع (مجالات) تلك الخدمات؟

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على مدى توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة في كليات محافظة الدوادمي بجامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية.
2. التعرف على مدى وجود أثر للتخصص (علمي، إنساني) على استجابات عينة الدراسة.
3. التعرف على مدى وجود أثر للجنس (طالب، طالبة) على استجابات عينة الدراسة.
4. التعرف على مدى وجود أثر لنوع المجال (عضو هيئة التدريس، تسجيل المقررات والاختبارات، الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات، الإرشاد الأكاديمي، النشاط الطلابي) على استجابات عينة الدراسة.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط التالية:

1. أهمية التعليم الجامعي؛ كونه الرافد الأول لتأمين سوق العمل بالكوادر البشرية المؤهلة علمياً ومهنيًا في كافة التخصصات.
2. أهمية توافر المقومات والخدمات الأكاديمية اللازمة لإكساب الخريجين الكفايات والقدرات والمهارات اللازمة؛ لتسهم في دفع مسيرة التنمية والعطاء في المملكة العربية السعودية.

3. تزويد إدارة الجامعة بنتائج هذه الدراسة؛ لعله يستفاد منها في تحسين وتطوير الخدمات الأكاديمية اللازمة لطلاب الجامعة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: الخدمات الأكاديمية اللازم تقديمها للطلاب والطالبات، وتتمثل في أعضاء هيئة التدريس، القبول والتسجيل ونظام الاختبارات، الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات، الإرشاد الأكاديمي، النشاط الطلابي.

الحدود المكانية: جميع كليات جامعة شقراء في محافظة الدوادمي بالمملكة العربية السعودية، وهي: كلية الطب، وكلية العلوم الطبية التطبيقية، وكلية الصيدلة، وكلية الهندسة، وكلية التربية، وكلية العلوم والدراسات الإنسانية، وكلية المجتمع.

الحدود الزمانية: تم تنفيذ هذه الدراسة في الفصل الثاني للعام الدراسي 1439/1438هـ.

مصطلحات الدراسة:

الخدمات الأكاديمية (التعريف الإجرائي): هي الخدمات أو المساعدات التي تقدمها جامعة شقراء لطلابها في كليات محافظة الدوادمي، وتتمثل في جوانب أعضاء هيئة التدريس، وتسجيل المقررات، وإجراء الاختبارات، واستخدام الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات، والنشاط الطلابي.

الطريقة والإجراءات:

منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي المسحي عن طريق الحصول على المعلومات وتحليلها من عينة الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب وطالبات كليات جامعة شقراء في محافظة الدوادمي البالغ عددهم 7385 طالبًا وطالبة، وفق إحصائية عمادة القبول والتسجيل للعام الجامعي 1439/1438هـ.

عينة الدراسة: تكونت العينة من (705) طالبًا وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. ويظهر جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص

جدول (1) توزيع عينة الدراسة وفق التخصص

التخصص	العدد	النسبة المئوية
علمي	594	84.3
أدبي	111	15.7
المجموع	705	100.0

ويظهر جدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

جدول (2) توزيع عينة الدراسة وفق الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
طالب	415	58.9
طالبة	290	41.1

100.0	705	المجموع
-------	-----	---------

أداة الدراسة:

للتحقق من أهداف الدراسة في التعرف على مدى توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة في كليات محافظة الدوادمي بجامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية؛ تم إعداد (أداة قياس) استبانة لتحديد مدى توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة؛ حيث تم مسح الأدب التربوي السابق المتعلق بالخدمات الأكاديمية والتعليمية التي تقدم للطلاب في مؤسسات التعليم العالي والإفادة منه في بناء أداة القياس، كما تم الرجوع إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، إضافة إلى آراء المحكمين والمختصين التربويين. وقد تكونت أداة الدراسة في صورتها الأولية من (35) فقرة، وبعد الأخذ بآراء المحكمين، تم تعديل وحذف بعض الفقرات؛ حيث أصبحت الأداة بصورتها النهائية مكونة من (31) فقرة، موزعة على خمسة مجالات: (مجال عضو هيئة التدريس، مجال تسجيل المقررات والاختبارات، مجال الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات، مجال الإرشاد الأكاديمي، مجال النشاط الطلابي).

صدق الأداة:

للتحقق من صدق محتوى الأداة؛ تم عرضها على (8) محكمين من أعضاء هيئة تدريس في كليات التربية؛ لتحديد مدى صلاحية فقراتها، ومدى مناسبتها، وقد تم التعديل في الصياغة لبعض فقرات الاستبانة، وكذلك حذف بعض الفقرات وفقاً لآراء المحكمين.

إجراءات توزيع أداة الدراسة:

وبعد أن أصبحت أداة الدراسة (لاستبانة) في صورتها النهائية، وتم التأكد من صدقها، تم توزيعها على عينة الدراسة، قام الباحث بالتوزيع بشكل مباشر؛ حيث تم التواصل مباشرة مع عمداء الكليات المعنية، والذين قاموا بتوجيه الأقسام بتوزيع الاستبانات على الطلاب والطالبات عينة الدراسة.

صدق الاتساق الداخلي:

1- معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين بنود الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور المتتمية إليه:

جدول (3) معاملات ارتباط بنود الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور المتتمية إليه (العينة الاستطلاعية: ن=42)

م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	المحور
1	**0.8336	4	**0.6356	7	**0.6905	عضو هيئة التدريس
2	**0.5551	5	**0.7638			
3	**0.6672	6	**0.7191			
8	**0.7745	11	**0.5640	14	**0.7429	تسجيل المقررات والاختبارات
9	**0.7844	12	**0.5438	15	**0.6040	
10	**0.6977	13	**0.7315	16	**0.6575	
17	**0.6665	20	**0.8478	23	**0.7977	الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات
18	**0.8862	21	**0.8371			
19	**0.8046	22	**0.8790			
24	**0.8501	26	**0.8908			الإرشاد الأكاديمي
25	**0.8546	27	**0.8791			

م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	المحور
28	**0.9055	30	**0.7140	النشاط الطلابي		
29	**0.8840	31	**0.8959			

** دالة عند مستوى 0.01. يلاحظ أن العلاقة بين جميع المحاور دالة عند مستوى 0.01

2- معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين بنود الاستبانة، بالدرجة الكلية للاستبانة:

جدول (4) معاملات ارتباط بنود الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة (العينة الاستطلاعية: ن=42)

م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
1	**0.5230	9	**0.4542	17	**0.5850	25	**0.7662
2	**0.4220	10	**0.4245	18	**0.7103	26	**0.5963
3	**0.5504	11	**0.5010	19	**0.6858	27	**0.7522
4	**0.5190	12	**0.5012	20	**0.6641	28	**0.6418
5	**0.6046	13	**0.5005	21	**0.6666	29	**0.6514
6	*0.3929	14	*0.3094	22	**0.7819	30	**0.6675
7	**0.5795	15	**0.5104	23	**0.6495	31	**0.6660
8	**0.4627	16	*0.3571	24	**0.5831		

* دالة عند مستوى 0.05

** دالة عند مستوى 0.01

يلاحظ أن جميع بنود الاستبانة دالة عند مستوى 0.01، ماعدا البنود رقم 14، 6، فهي دالة عند مستوى 0.05

3- معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين محاور الاستبانة، بالدرجة الكلية للاستبانة:

جدول (5) معاملات ارتباط محاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة (العينة الاستطلاعية: ن=42)

المحور	معامل الارتباط
عضو هيئة التدريس	**0.7422
تسجيل المقررات والاختبارات	**0.6531
الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات	**0.8294
الإرشاد الأكاديمي	**0.7726
النشاط الطلابي	**0.7674

** دالة عند مستوى 0.01

يلاحظ أن العلاقة بين محاور الدراسة دالة عند مستوى 0.01؛ مما يؤكد تحقق الصدق الداخلي لجميع بنود ومحاور الاستبانة.

ثانيًا: ثبات الأداة:

جدول (6) معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمخاور الدراسة (العينة الاستطلاعية: ن=42)

المحور	عدد البنود	معامل ثبات ألفا كرونباخ
عضو هيئة التدريس	7	0.82
تسجيل المقررات والاختبارات	9	0.85
الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات	7	0.92
الإرشاد الأكاديمي	4	0.89
النشاط الطلابي	4	0.88
الثبات الكلي للاستبانة	31	0.93

يتضح من جدول رقم (6) أن معامل ثبات الاستبانة 0.93 وهذا يعتبر كافياً لاعتماد نتائج الدراسة وإمكانية تعميمها.

متغيرات الدراسة:

تشتمل الدراسة على متغيرين وذلك على النحو التالي:

1. التخصص (علمي، أدبي)
2. الجنس (ذكر، أنثى)
3. مجالات الخدمات (عضو هيئة التدريس، تسجيل المقررات والاختبارات، الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات، الإرشاد الأكاديمي، النشاط الطلابي).

إجراءات تطبيق الدراسة:

1. تم تحديد أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة.
2. تم توزيع الاستبانات على أفراد عينة الدراسة، وقد تابع الباحث إجراءات تطبيق الأداة على عينة الدراسة.
3. تم تجميع الاستبانات المسترجعة؛ حيث بلغت نسبة المسترجع منها (91%).
4. تم تفريغ البيانات في ذاكرة الحاسب الآلي، وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)؛ وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة.

المعالجة الإحصائية وتفسير النتائج:

- للإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة:

- س1: ما مدى توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة في كليات محافظة الدوادمي بجامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية؟
تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة، لجميع أفراد عينة الدراسة.

- للإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة:

- س2: هل توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء تعزى لاختلاف نوع التخصص؟

تم استخدام اختبار «ت» T-test للمقارنة بين تقديرات عينة الدراسة نحو توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة وفقاً للتخصص.

– للإجابة عن السؤال الثالث من أسئلة الدراسة:

س3: هل توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء تعزى لاختلاف نوع العينة (الجنس)؟
تم استخدام اختبار «ت» T-test للمقارنة بين تقديرات عينة الدراسة نحو توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة وفقاً لنوع الجنس.

– للإجابة عن السؤال الرابع من أسئلة الدراسة:

س4: هل توجد فروق دالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول مدى توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء تبعاً لنوع (مجالات) تلك الخدمات؟
تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لمدى توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة وفقاً لنوع المجال.
عرض النتائج ومناقشتها:

لتسهيل تفسير النتائج؛ استخدم الباحث الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على بنود الأداة؛ حيث تم إعطاء وزن للبدائل: (كبيرة جداً = 5، كبيرة = 4، متوسطة = 3، قليلة = 2، قليلة جداً = 1)، ثم جرى تصنيف تلك الإجابات إلى خمسة مستويات متساوية المدى من خلال المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة}) \div \text{عدد بدائل الأداة} = (5 - 1) \div 5 = 08.0$$

وفقاً للجدول التالي:

جدول (7) توزيع الفئات وفق تدرج الاستبانة

الوصف (درجة الموافقة)	مدى المتوسطات
كبيرة جداً	5.00 – 4.21
كبيرة	4.20 – 3.41
متوسطة	3.40 – 2.61
قليلة	2.60 – 1.81
قليلة جداً	1.80 – 1.00

نتائج السؤال الأول:

للإجابة عن السؤال الأول، والذي ينص على «ما مدى توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة في كليات محافظة الدوادمي بجامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر طلاب وطالبات الجامعة؟»؛ فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات العينة على جميع المحاور وفقاً للتالي:

جدول (8) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لدى توافر الخدمات الأكاديمية اللازمة في كليات محافظة الدوادمي بجامعة شقراء بالمملكة العربية السعودية

المحاور	المتوسط* الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
عضو هيئة التدريس	3.88	0.67	1	كبيرة
تسجيل المقررات والاختبارات	3.32	0.70	3	متوسطة
الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات	3.13	0.99	5	متوسطة
الإرشاد الأكاديمي	3.59	1.05	2	كبيرة
النشاط الطلابي	3.29	1.05	4	متوسطة
الدرجة الكلية لدى توافر الخدمات الأكاديمية	3.44	0.57		كبيرة

* المتوسط من 5 درجات

يوضح جدول (8) أن درجة توافر الخدمات الأكاديمية كانت بدرجة (كبيرة)؛ حيث كان المتوسط الحسابي (3.44)، والانحراف المعياري (0.57). وكان أفضل المحاور تحققاً هو محور عضو هيئة التدريس بمتوسط حسابي قدره (3.88)، ويعزو الباحث ذلك؛ لاهتمام الجامعة بآلية تعيين أعضاء هيئة التدريس الوطنيين، وكذلك وضع ضوابط وشروط للتعاقد مع أعضاء هيئة التدريس من خارج المملكة. وكان أقل المحاور تحققاً هو محور الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات بمتوسط حسابي قدره (3.13)، ويعزو الباحث ذلك؛ لكون أغلب المباني الدراسية مباني مستأجرة، والمباني الحكومية حديثة لم يتم بعد الانتهاء من توفير جميع لوازم ومتطلبات المعامل ومصادر المعلومات اللازمة، ولوجود المكتبة المركزية على بعد 100 كلم من كليات محافظة الدوادمي. ثم قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على جميع محاور الدراسة وفقاً للتالي:

المحور الأول: عضو هيئة التدريس:

جدول (9) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول مدى توافر الخدمات الأكاديمية المتعلقة بعضو هيئة التدريس

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
6	عضو هيئة التدريس يلتزم بالحضور ولا يتغيب عن المحاضرات.	4.27	0.91	1	كبيرة جداً
7	عضو هيئة التدريس قادر على ضبط الطلبة والحد من الفوضى أثناء وقت المحاضرة.	4.11	1.02	2	كبيرة
1	عضو هيئة التدريس لديه القدرة على توصيل المادة العلمية.	3.94	1.00	3	كبيرة
4	عضو هيئة التدريس يتعامل بطريقة ودية ومرنة مع الطلبة.	3.87	1.15	4	كبيرة
5	عضو هيئة التدريس يلتزم بالتواجد بمكتبه في الساعات المكتبية.	3.74	1.09	5	كبيرة
2	عضو هيئة التدريس يعتمد على الطرق التقليدية في تدريسه.	3.69	1.03	6	كبيرة
3	عضو هيئة التدريس يستخدم الأساليب العلمية الحديثة في تدريسه.	3.58	1.14	7	كبيرة
	المتوسط* العام للمحور	3.88	0.67		كبيرة

يتضح من جدول (9) أن أفضل العبارات تحققاً كانت «عضو هيئة التدريس يلتزم بالحضور ولا يتغيب عن المحاضرات» بمتوسط حسابي قدره (4.27)، وبتقدير كبير جداً، وأقلها تحققاً كانت «عضو هيئة التدريس يستخدم الأساليب العلمية الحديثة في تدريسه» بمتوسط قدره (3.58)، وبدرجة كبيرة، وجميع العبارات المتعلقة بعضو هيئة التدريس تحققت بدرجة كبيرة؛ حيث بلغ المتوسط العام للمحور (3.88)، وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة محمد (2015) التي أوضحت أن مستوى جودة الخدمات في مجال عضو هيئة التدريس تتحقق بدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام جامعة شقراء باختيار أعضاء هيئة التدريس المؤهلين أكاديمياً وتربوياً، وكذلك معرفة أعضاء هيئة التدريس مسؤولياتهم، وحرصهم على الاستفادة من كل ما هو جديد في مجال تخصصاتهم.

المحور الثاني: تسجيل المقررات والاختبارات:

جدول (10) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول مدى توافر الخدمات الأكاديمية المتعلقة بتسجيل المقررات والاختبارات

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
12	الاختبارات تستخدم كمعيار أساسي في تقويم الطلبة.	3.71	1.26	1	كبيرة
15	أستاذ المقرر يضع الاختبارات بطريقة واضحة وشاملة المنهج.	3.63	1.23	2	كبيرة
11	نظام الساعات الدراسي الحالي يساعد على التحصيل الجيد.	3.50	1.23	3	كبيرة
14	جدول الاختبارات لا يراعي الظروف الدراسية للطلبة.	3.41	1.35	4	كبيرة
13	أعاني من مشكلة تزامن امتحان مقرر في نفس اليوم.	3.23	1.44	5	متوسطة
16	أسئلة الاختبار غير مناسبة مع الزمن المقرر للاختبار.	3.18	1.30	6	متوسطة
10	يوجد مواد لا تتوافق مع ساعاتها المقررة.	3.16	1.32	7	متوسطة
8	أواجه عدة مشاكل أثناء تسجيل المقررات.	3.13	1.39	8	متوسطة
9	يوجد تعارض في مواعيد المواد بالجدول الدراسي.	2.96	1.39	9	متوسطة
	المتوسط* العام للمحور	3.32	0.70		متوسطة

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

يتضح جدول (10) أن أفضل العبارات تحققاً في مجال تسجيل المقررات والاختبارات كانت «الاختبارات تستخدم كمعيار أساسي في تقويم الطلبة» بمتوسط حسابي قدره (3.71)، وبتقدير كبير، في حين كان أقل العبارات تحققاً عبارة «يوجد تعارض في مواعيد المواد بالجدول الدراسي» بمتوسط حسابي قدره (2.96)، وبدرجة متوسطة؛ في المستوى الأدنى، وجميع العبارات المتعلقة بتسجيل المقررات والاختبارات تحققت بدرجة متوسطة؛ حيث بلغ المتوسط العام للمحور (3.32)، وهذه النتيجة تتوافق مع ما توصلت إليه دراسة محمد (2015)، ودراسة الشعبي والشهري (2014)، ودراسة بن جمعة (2015)، والتي أوضحت كل منهم أن الخدمات التعليمية، ومن ضمنها تسجيل المقررات والاختبارات، تتحقق بدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث ذلك؛ لكون جامعة شقراء تلتزم بنظام الاختبارات المقرر من وزارة التعليم. ولمعالجة التعارضات التي يمكن أن تحدث في جدول الاختبارات أولاً بأول وبشكل فردي لكل طالب. وهذا مؤشر إيجابي.

المحور الثالث: الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات:

جدول (11) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول مدى توافر الخدمات الأكاديمية المتعلقة بالوسائل التعليمية

ومصادر المعلومات

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
19	أعضاء هيئة التدريس يحرصون على استخدام الوسائل التعليمية المختلفة.	3.41	1.26	1	كبيرة
17	التقنية الحديثة المساعدة على عملية التعلم متوفرة بالقاعات الدراسية.	3.41	1.38	1	كبيرة
23	الموظفين بمكتبة الكلية متعاونون مع الطلبة.	3.21	1.34	2	متوسطة
21	طرق الاستعارة منظمة ودقيقة بمكتبة الكلية.	3.07	1.29	3	متوسطة
20	مكتبة الكلية تحتوي على المراجع العلمية الحديثة في مجال التخصص.	3.04	1.36	4	متوسطة
18	تتوفر في الكلية المعامل والمختبرات المجهزة.	2.93	1.42	5	متوسطة
22	توجد بمكتبة الكلية خدمة إلكترونية للمراجع.	2.82	1.35	6	متوسطة
	المتوسط * العام للمحور	3.13	0.99		متوسطة

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

يتضح من جدول (11) أن أكثر العبارات تحققاً في مجال الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات هي «أعضاء هيئة التدريس يحرصون على استخدام الوسائل التعليمية المختلفة» بمتوسط حسابي قدره (3.41) بدرجة كبيرة، وهذا يعود لاهتمام الجامعة في اختيار أعضاء هيئة التدريس القادرين على استخدام الوسائل التعليمية المناسبة، وإرشاد الطلاب والطالبات لمصادر المعلومات الصحيحة. وهذا يؤكد نتيجة تفوق محور أعضاء هيئة التدريس على بقية المحاور، في حين جاءت أقل العبارات تحققاً «توجد بمكتبة الكلية خدمة إلكترونية للمراجع» بمتوسط حسابي قدره (2.82) بدرجة متوسطة وفي المستوى الأدنى، وجميع العبارات المتعلقة بالوسائل التعليمية ومصادر المعلومات تحققت بدرجة متوسطة؛ حيث بلغ المتوسط العام للمحور (3.13)، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة أبكر (2016)، ودراسة برفعان ومهدي (2016)، فقد كشفت كل منهما عن توفر الخدمات التعليمية، ومن ضمنها المكتبة ومصادر المعلومات، بدرجة متوسطة. ويعزو الباحث ذلك؛ لكون أغلب المباني مستأجرة، والمباني الحكومية حديثة لم يتم بعد الانتهاء من توفير جميع متطلبات مصادر المعلومات اللازمة، ومن ضمنها إيجاد المكتبة المناسبة لكل كلية، كما أن المكتبة المركزية تقع على بعد 100 كلم من مقر كليات الدوامي؛ مما يصعب الوصول إليها بسهولة.

المحور الرابع: الإرشاد الأكاديمي:

جدول (12) المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول مدى توافر الخدمات الأكاديمية المتعلقة بالإرشاد الأكاديمي

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
26	المُرشد الأكاديمي ملتزم بحضوره خلال فترة الحذف والإضافة في مكتب الإرشاد الأكاديمي.	3.67	1.16	1	كبيرة
25	المُرشد الأكاديمي يقوم بتوجيه الطلبة بتسجيل المقررات حسب الخطة الدراسية.	3.63	1.23	2	كبيرة
24	خدمات الإرشاد الأكاديمي في الجامعة تتم بشكل فعال.	3.54	1.28	3	كبيرة
27	المُرشد الأكاديمي يحرص على توضيح جوانب الغموض في اللوائح الدراسية للطلبة.	3.52	1.27	4	كبيرة
	المتوسط * العام للمحور	3.59	1.05		كبيرة

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

يتضح من جدول (12) أن أكثر العبارات تحققاً هي «المُرشد الأكاديمي ملتزم بحضوره خلال فترة الحذف والإضافة في مكتب الإرشاد الأكاديمي» بمتوسط حسابي قدره (3.67)، وبدرجة كبيرة ويعزو الباحث ذلك لوجود أعضاء هيئة تدريس لديهم الوعي

الكافي بأهمية الإرشاد الأكاديمي، في حين أن أقل العبارات تحققاً هي «المرشد الأكاديمي يحرص على توضيح جوانب الغموض في اللوائح الدراسية للطلبة بمتوسط حسابي قدره (3.52)، وبدرجة كبيرة، وجميع العبارات المتعلقة بالإرشاد الأكاديمي تحققت بدرجة كبيرة؛ حيث بلغ المتوسط العام للمحور (3.59)، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة أكدير (2005) Akdere التي أوضحت أن الخدمة والبرامج التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، ومن ضمنها الإرشاد الأكاديمي، من وجهة نظر عينة من طلاب عشر جامعات أمريكية، كان لها تأثير إيجابي مرتفع على حياة الطلاب في الجامعات.

ويعزو الباحث هذه النتيجة؛ لوجود أعضاء هيئة تدريس ممن لديهم الوعي الكافي بأهمية الإرشاد الأكاديمي، وكذلك اهتمام الإدارة العليا في جامعة شقراء بالإرشاد الأكاديمي من خلال الاجتماعات الدورية الخاصة بذلك، وتوفير اللوائح المنظمة للإرشاد الأكاديمي.

المحور الخامس: النشاط الطلابي:

جدول (13) المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة حول الخدمات الأكاديمية المتعلقة بالنشاط الطلابي مرتبة تنازلياً

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
30	الأنشطة الطلابية تقدم في فترات لا تتناسب مع أوقات المحاضرات والاختبارات.	3.33	1.25	1	متوسطة
28	الكلية تقدم أنشطة طلابية هادفة من دورات تدريبية ومحاضرات ومعارض وغيرها.	3.32	1.38	2	متوسطة
29	تحرص الكلية على تقديم شهادات كحوافر لحضور الأنشطة الطلابية المختلفة من دورات ومحاضرات.	3.26	1.34	3	متوسطة
31	الأنشطة الطلابية تلي اهتمامات وحاجات الطلبة.	3.25	1.36	4	متوسطة
	المتوسط * العام للمحور	3.29	1.05		متوسطة

* المتوسط الحسابي من 5 درجات

يتضح من جدول (13) أن أكثر العبارات تحققاً هي «الأنشطة الطلابية تقدم في فترات لا تتناسب مع أوقات المحاضرات والاختبارات» بمتوسط حسابي قدره (3.33)، وبدرجة متوسطة، في حين أقل العبارات تحققاً «الأنشطة الطلابية تلي اهتمامات وحاجات الطلبة» بمتوسط (3.25)، وبدرجة متوسطة، وجميع العبارات المتعلقة بمحور النشاط الطلابي تحققت بدرجة متوسطة. وهذه النتيجة تختلف مع ما توصلت إليه دراسة برفعان ومهدي (2015) التي أوضحت أن الأنشطة الطلابية تتحقق بدرجة ضعيفة، في حين تتفق نتيجة هذه الدراسة في هذا المحور (النشاط الطلابي) مع نتيجة كل من دراسة الشعيبي والشهراني (2014)، ودراسة بن جمعة (2015)، والتي أوضحت كل منهما أن الخدمات التعليمية في مجال شؤون الطلاب والنشاط الطلابي تتحقق بدرجة متوسطة. ويعزو الباحث انخفاض درجة هذا المحور، بالرغم من اهتمام إدارة الجامعة بالنشاط الطلابي وبناء خطة مركزية للنشاط الطلابي تنبثق منها خطط النشاط في الكليات؛ لكون خطة النشاط في الكليات تُنفذ في أوقات المحاضرات الرسمية؛ مما يتعذر معه حضور كثير من الطلاب، فتكون درايتهم عن النشاط في الكلية قليلة، كما أن عدم وجود ملاعب مخصصة للأنشطة الرياضية في كليات الجامعة في محافظة الدوادمي ساعد في عزوف الطلاب عن المشاركة في النشاط، خصوصاً أن الأنشطة الرياضية تستهوي

الطلاب، وتمثل جزءاً كبيراً من اهتماماتهم.

نتائج السؤال الثاني:

للإجابة عن السؤال الثاني الذي ينص على «هل توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء تعزى لاختلاف نوع التخصص؟»؛ فقد تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين مجموعتين مستقلتين للتعرف على الفروق في استجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة، تبعاً لاختلاف متغير نوع التخصص. والجدول التالي يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

جدول (14) اختبار (ت) لدلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء باختلاف نوع التخصص

المحور	نوع التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	التعليق
عضو هيئة التدريس	علمي	594	3.85	0.70	4.29	0.000	دالة عند مستوى 0.01
	أدبي	111	4.07	0.46			
تسجيل المقررات والاختبارات	علمي	594	3.35	0.72	2.55	0.011	دالة عند مستوى 0.01
	أدبي	111	3.17	0.63			
الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات	علمي	594	3.15	0.99	1.50	0.133	غير دالة
	أدبي	111	3.00	0.98			
الإرشاد الأكاديمي	علمي	594	3.57	1.06	1.32	0.189	غير دالة
	أدبي	111	3.71	1.02			
النشاط الطلابي	علمي	594	3.26	1.05	1.97	0.049	دالة عند مستوى 0.05
	أدبي	111	3.47	0.98			
الدرجة الكلية لمدى توافر الخدمات الأكاديمية	علمي	594	3.43	0.59	0.16	0.871	غير دالة
	أدبي	111	3.44	0.45			

يوضح جدول (14) أن قيمة (ت) دالة عند مستوى 0.05 فأقل في المحاور: (عضو هيئة التدريس، تسجيل المقررات والاختبارات، النشاط الطلابي)؛ مما يشير إلى وجود فروق دالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء في تلك المجالات، تعود لاختلاف نوع تخصص أفراد العينة، وكانت تلك الفروق لصالح أفراد العينة في تخصص أدبي في المحاور: (عضو هيئة التدريس، النشاط الطلابي)، في حين كانت الفروق لصالح أفراد العينة في تخصص علمي في محور: (تسجيل المقررات والاختبارات).

كما يتضح من جدول (14) أن قيم (ت) غير دالة في المحاور: (الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات، الإرشاد الأكاديمي)، وفي الدرجة الكلية لمدى توافر الخدمات الأكاديمية؛ مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء في تلك المجالات، تعود لاختلاف نوع تخصص أفراد العينة.

ويعزو الباحث اختلاف تقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً للتخصص ووجود فروق دالة إحصائية لصالح الطلاب والطالبات أصحاب التخصصات الأدبية في محوري (عضو هيئة التدريس، والنشاط الطلابي) إلى أن أصحاب التخصصات الأدبية أكثر ميلاً إلى ممارسة الأنشطة الطلابية من أصحاب التخصصات العلمية، كما أن غالبية أعضاء هيئة التدريس في الكليات الأدبية والإنسانية والمشرفين على الأنشطة الطلابية هم من أعضاء هيئة التدريس السعوديين.

كما يعزو الباحث وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أصحاب التخصصات العلمية في محور (تسجيل المقررات والاختبارات) إلى أن الطلاب والطالبات في التخصصات العلمية غالبًا ما يكونون أكثر اهتمامًا وحرصًا وتنظيمًا من أقرانهم في التخصصات الأدبية.

في حين يرى الباحث أن عدم وجود فروق دالة إحصائية تبعًا للتخصص في محوري (الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات، والإرشاد الأكاديمي) يعزى إلى أن الوسائل التعليمية والإرشاد الأكاديمي توفرها الجامعة على حدٍ سواء في جميع الكليات وفي جميع التخصصات.

نتائج السؤال الثالث:

للإجابة عن السؤال الثالث الذي ينص على «هل توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء تعزى لاختلاف نوع العينة (الجنس)؟»؛ تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين مجموعتين مستقلتين للتعرف على الفروق في استجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة، تبعًا لاختلاف متغير نوع العينة. والجدول التالي يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

جدول (15) اختبار (ت) لدلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء باختلاف نوع العينة

الخور	نوع العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	التعليق
عضو هيئة التدريس	طالب	415	3.91	0.66	1.03	0.304	غير دالة
	طالبة	290	3.85	0.69			
تسجيل المقررات والاختبارات	طالب	415	3.41	0.69	3.74	0.000	دالة عند مستوى 0.01
	طالبة	290	3.21	0.72			
الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات	طالب	415	3.22	0.94	2.81	0.005	دالة عند مستوى 0.01
	طالبة	290	3.00	1.05			
الإرشاد الأكاديمي	طالب	415	3.51	1.11	2.58	0.010	دالة عند مستوى 0.01
	طالبة	290	3.71	0.95			
النشاط الطلابي	طالب	415	3.22	1.07	2.13	0.033	دالة عند مستوى 0.05
	طالبة	290	3.39	1.00			
الدرجة الكلية لمدى توافر الخدمات الأكاديمية	طالب	415	3.47	0.58	1.61	0.107	غير دالة
	طالبة	290	3.39	0.56			

يتبين من جدول (15) أن قيم (ت) غير دالة في محور: (عضو هيئة التدريس)، وفي الدرجة الكلية لمدى توافر الخدمات الأكاديمية؛ مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء في تلك المجالات، تعود لاختلاف نوع أفراد العينة.

كما يتضح من جدول (15) أن قيم (ت) دالة عند مستوى 0.05 فأقل في المحاور: (تسجيل المقررات والاختبارات، الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات، الإرشاد الأكاديمي، النشاط الطلابي)؛ مما يشير إلى وجود فروق دالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء في تلك المجالات، تعود لاختلاف نوع أفراد العينة، وكانت

تلك الفروق لصالح عينة الطلاب في المحاور: (تسجيل المقررات والاختبارات، الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات)، في حين كانت الفروق لصالح عينة الطالبات في المحاور: (الإرشاد الأكاديمي، النشاط الطلابي).

ويعزو الباحث عدم وجود فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمحور (عضو هيئة التدريس)؛ إلى أن جميع أعضاء هيئة التدريس في الكليات العلمية والأدبية على مستوى عالٍ من التأهيل والكفاءة والحرص على قيامهم بمهامهم التدريسية والإرشادية على أكمل وجه.

في حين يعزو الباحث وجود فروق دالة إحصائية لصالح الطلاب في محوري (تسجيل المقررات والاختبارات، والوسائل التعليمية ومصادر المعلومات) إلى أن أعداد الطلاب أقل بكثير من أعداد الطالبات فلا يعانون من التسجيل أو استخدام الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات.

وفي حين يرى الباحث أن وجود فروق دالة إحصائية لصالح الطالبات في محوري (الإرشاد الأكاديمي، والنشاط الطلابي) تعزى إلى أن الطالبات أكثر حرصاً وتفاعلاً من الطلاب للاستفادة من الإرشاد الأكاديمي والمشاركة في النشاط الطلابي.

نتائج السؤال الرابع:

للإجابة عن السؤال الرابع الذي ينص على «هل توجد فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة توافر الخدمات الأكاديمية في جامعة شقراء تعزى لنوع (مجالات) تلك الخدمات؟»؛ قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه للقياسات المتكررة (Repeated Measurements) لدلالة الفروق بين أكثر من مجموعتين غير مستقلتين (متراپبتين)؛ للتعرف على الفروق بين درجات محاور الاستبانة: (عضو هيئة التدريس، تسجيل المقررات والاختبارات، الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات، الإرشاد الأكاديمي، النشاط الطلابي). والجدول التالية تبين النتائج التي تم التوصل إليها:

جدول (16) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي الاتجاه للقياسات المتكررة لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة على مجالات الخدمات الأكاديمية

البيان	القيمة
قيمة ولكس لمدا (Wilks' Lambda)	٠,٥٤٨
قيمة ف	١٤٤,٥٥٩
درجات الحرية الفرضية	٤
درجات حرية الباقي (الخطأ)	٧٠١
مستوى الدلالة	٠,٠٠٠
التعليق	دالة عند مستوى ٠,٠١

يتبين من جدول (16) أن قيمة (ف) دالة عند مستوى 0.01؛ مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة على المحاور الخمسة: (عضو هيئة التدريس، تسجيل المقررات والاختبارات، الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات، الإرشاد الأكاديمي، النشاط الطلابي). ولمعرفة الفروق لصالح أي من تلك المحاور؛ سيتم استخدام اختبار (ت) للعينات غير المستقلة (المتراپطة) للتعرف على الفروق بين كل محورين على حدة (جدول 17):

جدول (17) اختبار (ت) للكشف عن دلالة الفروق في بين مجالات الخدمات الأكاديمية

م	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	التعليق
1	عضو هيئة التدريس	3.88	0.67	15.66	0.000	دالة عند مستوى 0.01
	تسجيل المقررات والاختبارات	3.32	0.70			
2	عضو هيئة التدريس	3.88	0.67	21.26	0.000	دالة عند مستوى 0.01
	الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات	3.13	0.99			
3	عضو هيئة التدريس	3.88	0.67	8.27	0.000	دالة عند مستوى 0.01
	الإرشاد الأكاديمي	3.59	1.05			
4	عضو هيئة التدريس	3.88	0.67	16.25	0.000	دالة عند مستوى 0.01
	النشاط الطلابي	3.29	1.05			
5	تسجيل المقررات والاختبارات	3.32	0.70	4.68	0.000	دالة عند مستوى 0.01
	الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات	3.13	0.99			
6	تسجيل المقررات والاختبارات	3.32	0.70	5.85	0.000	دالة عند مستوى 0.01
	الإرشاد الأكاديمي	3.59	1.05			
7	تسجيل المقررات والاختبارات	3.32	0.70	0.79	0.432	غير دالة
	النشاط الطلابي	3.29	1.05			
8	الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات	3.13	0.99	11.97	0.000	دالة عند مستوى 0.01
	الإرشاد الأكاديمي	3.59	1.05			
9	الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات	3.13	0.99	4.44	0.000	دالة عند مستوى 0.01
	النشاط الطلابي	3.29	1.05			
10	الإرشاد الأكاديمي	3.59	1.05	7.82	0.000	دالة عند مستوى 0.01
	النشاط الطلابي	3.29	1.05			

يتبين من جدول (17) ما يأتي:

1. توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين محور (عضو هيئة التدريس)، وبين محور (تسجيل المقررات والاختبارات)، وذلك لصالح محور (عضو هيئة التدريس).
2. توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين محور (عضو هيئة التدريس)، وبين محور (الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات)، وذلك لصالح محور (عضو هيئة التدريس).
3. توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين محور (عضو هيئة التدريس)، وبين محور (الإرشاد الأكاديمي)، وذلك لصالح محور (عضو هيئة التدريس).
4. توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين محور (عضو هيئة التدريس)، وبين محور (النشاط الطلابي)، وذلك لصالح محور (عضو هيئة التدريس).
5. توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين محور (تسجيل المقررات والاختبارات)، وبين محور (الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات)، وذلك لصالح محور (تسجيل المقررات والاختبارات).

6. توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين محور (تسجيل المقررات والاختبارات)، وبين محور (الإرشاد الأكاديمي)، وذلك لصالح محور (الإرشاد الأكاديمي).
 7. لا توجد فروق دالة إحصائية بين محور (تسجيل المقررات والاختبارات)، وبين محور (النشاط الطلابي).
 8. توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين محور (الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات)، وبين محور (الإرشاد الأكاديمي)، وذلك لصالح محور (الإرشاد الأكاديمي).
 9. توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين محور (الوسائل التعليمية ومصادر المعلومات)، وبين محور (النشاط الطلابي)، وذلك لصالح محور (النشاط الطلابي).
 10. توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين محور (الإرشاد الأكاديمي)، وبين محور (النشاط الطلابي)، وذلك لصالح محور (الإرشاد الأكاديمي).
- ملخص النتائج:**

1. تتوافر الخدمات الأكاديمية اللازمة في جامعة شقراء بدرجة متوسطة فأكثر.
2. أكثر الخدمات الأكاديمية توافراً ما يتعلق بمجال عضو هيئة التدريس؛ حيث تتحقق بدرجة كبيرة فأكثر.
3. أقل الخدمات الأكاديمية توافراً ما يتعلق بمجال النشاط الطلابي.
4. يوجد اختلاف في تقديرات عينة الدراسة وفقاً للتخصص ونوع المجال.
5. لا يوجد اختلاف في تقديرات عينة الدراسة وفقاً للجنس.

التوصيات:

1. الاستمرار في دعم توفير أعضاء هيئة التدريس المتميزين في التخصصات الموجودة بالجامعة.
2. ضرورة الاهتمام بمصادر المعلومات وتوفير الوسائل التعليمية المناسبة لطلاب المرحلة الجامعية.
3. زيادة الاهتمام بالنشاط الطلابي، وإلحاق القائمين عليه بدورات تدريبية لرفع مستوى أدائهم بما ينعكس إيجاباً على مجالات النشاط المقدمة للطلاب والطالبات.
4. زيادة الاهتمام بتفعيل الإرشاد الأكاديمي بجميع أنواعه، وتكثيف الندوات واللقاءات التي توضح أهميته ودوره الفاعل في العملية الأكاديمية.

المقترحات:

- تقترح الدراسة إجراء المزيد من الدراسات العلمية فيما يتعلق بما تقدمه الجامعة من خدمات أخرى لطلابها سواء في المجال الأكاديمي أو الإداري مثل:
1. تقييم أعضاء هيئة التدريس للخدمات الأكاديمية التي تقدمها جامعة شقراء للطلبة.
 2. دراسة مقارنة للخدمات الأكاديمية التي تقدمها جامعة شقراء للطلبة مع الخدمات الأكاديمية التي تقدمها بعض الجامعات الأخرى.
 3. أثر الخدمات الأكاديمية على التحصيل العلمي لدى طلبة جامعة شقراء.

المراجع:

المراجع العربية:

- أبكر، عبد الجلال (2016). استخدام بعض الأساليب الإحصائية في تحديد جودة الخدمات التعليمية بجامعة نيالا السودانية من وجهة نظر الطلبة فيها. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، الجمهورية اليمنية، 9 (24)، 17-42.
- برفعان، أحمد؛ مهدي، عبد الله (2015). تقييم جودة الخدمات بجامعة الأندلس للعلوم والتقنية من وجهة نظر الطلبة. *مجلة العلوم الإنسانية*، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، صنعاء الجمهورية اليمنية، 16 (2)، 70-96.
- بن جمعة، نوف (2015). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب عنها في جامعة الملك سعود. *مجلة رسالة التربية وعلم النفس*، (51)، 1-23.
- حسنين، منى؛ والشرييني، غادة (2017). استراتيجية مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد وفق مقياس SEKQUAL في ضوء رؤية آفاق، *المجلة التربوية المتخصصة*، الأردن، 6 (10)، 144-146.
- الداود، عبد المحسن (2017). *مسؤولية الجامعات السعودية في تحقيق رؤية المملكة 2030*. مؤتمر دور الجامعات السعودية في تفعيل رؤية 2030 خلال الفترة 11-12 يناير 2017، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية.
- الشعبي، محمد (2016). مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية والخاصة في الجمهورية اليمنية، دراسة تقييمية لجامعتي ذمار والحكمة اليمنية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، الجمهورية اليمنية، 9 (23)، 75-100.
- الشعبي، محمد، الشهراني، سعيد، (2014). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب، *مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث*، جامعة ذمار، الجمهورية اليمنية، 8 (19)، 35-57.
- الشمري، عبادة (2015). دراسة تقييمية لبرنامج الارشاد الأكاديمي بجامعة حائل في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، *مجلة كلية التربية*، جامعة الأزهر، 164 (1)، 375-378.
- العجمي، نوف؛ والتويجري، فاطمة (2016). مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجاً. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 9 (25)، 142-144.
- الغامدي، علي؛ وحورية، علي (2017). واقع الخبرات والخدمات الأكاديمية التي تقدمها جامعة طيبة لطلبتها في ضوء مقياس جامعة كولورادو الأمريكية، *مجلة العلوم التربوية*، 3 (1)، 91-96.
- محمد، البشير (2015). تقييم جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الإدارية في جامعة نجران - المملكة العربية السعودية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، 8 (22)، 75-99.
- اليامي، هادية (2018). رؤية مستقبلية لتطوير التعليم في المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية المملكة 2030. *مجلة العلوم التربوية النفسية*، 2 (26).

المراجع الأجنبية:

- Akdere, Mesut (2005). An Evaluation of a Higher Education service organization: assessing student satisfaction and productivity, paper presented at the annual forum of the association for institutional research, san Diego, CA, may 29-JUN.1.
- Matthen Ott, (2008). an analysis of the impact of the service quality on satisfaction, value, and future intentions within campus recreation using performance-based measures. a published, Thesis, submitted the university of New Hampshire in partial fulfillment of the requirement of degree of master science, George Mason University.
- Sahney, S and karunes, S (2004). A SERQUAL and approach to total quality education: A student perspective International Journal of productivity and performance management 539(2) pp143-166.
- Stiggins, R. J. (2001). **Secondary teacher's classroom assessment and grading practices**. Educational Measurement: Issues and Practice, Vol. 20(1), 20-32.

