



مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية في التعليم العالي

من وجهة نظر الطلاب

The level quality of the academic and professional services in higher education from the Point of view of Students

أحمد زقاوة*

جامعة أحمد زبانة - غليزان (الجزائر).

البريد الإلكتروني: a_zegaoua@yahoo.fr

تاريخ النشر

2022/06/01

تاريخ القبول

2022/04/05

تاريخ الإيداع

2021/12/26

المخلص:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية في التعليم العالي من وجهة نظر الطلاب على ضوء متغير الجنس والمستوى الدراسي. ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المستند على تصميم أداة الاستبانة، وطبقت على عينة من طلبة الجامعة (150 طالب وطالبة)، وأشارت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الموجهة للطلبة جاء متوسطا على مجال الخدمات الأكاديمية والخدمات المهنية والدرجة الكلية. كما أشارت أيضا إلى عدم وجود فروق دالة تعزى إلى الجنس والمستوى الدراسي. وقد سمحت لنا نتائج الدراسة بوضع مقترحات عملية تمثلت في برنامج موضوعاتي للإرشاد الأكاديمي والمرافقة يستعين بها المختص في تصميم مخطط عمله السنوي.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الأكاديمية؛ الخدمات المهنية؛ التعليم العالي؛ الإرشاد الأكاديمي.

Abstract:

The study aims at revealing the level quality of the academic and professional services for students at the light of gender and academic level. The researcher used the descriptive analytical method based on the design of the questionnaire. The sample of the study was of 150 students from Relizane University. The results showed that the level quality of services was rated as average at the total score and at the two fields of the instrument, there were no significant differences attributed to gender, the academic level. The results of the study allowed us to develop practical proposals represented in a

* المؤلف المرسل

thematic program for academic advising and accompanying to be used by the specialist in designing his annual work plan.

Keywords: *academic services; professional services; higher education; Academic advising.*

مقدمة:

يعد الإرشاد الأكاديمي من الركائز الأساسية في العملية التعليمية، والذي يهدف أساساً إلى تبصير الطالب بمساره الدراسي وبكل ما يخص نشاطاته التعليمية داخل الجامعة وما يتعلق بمستقبله المهني بعد التخرج. ولذلك يعتبر الإرشاد الجامعي أحد المدخلات المهمة في النظام التعليمي لكونه يؤثر ويتأثر بكل عناصر العملية التعليمية. وقد ظهرت الحاجة إلى الإرشاد الأكاديمي مع تزايد عدد الطلاب الملتحقين بالجامعة وتقلبات سوق العمل وما يتطلبه من معلومات حول شروط التوظيف وخصائص المهن. كما أن التكفل بمتابعة الطلاب الجدد ومرافقتهم من أجل تسهيل اندماجهم في الوسط الجامعي ومساعدتهم للتكيف مع المحيط التعليمي الجديد، هو من المهام الرئيسية للإرشاد الأكاديمي. ومن خلال خبرة الباحث في الوسط الجامعي وما أنتجته النقاشات حول موضوع الإرشاد والمرافقة أمكن تحديد مجموعة من الصفات والملامح العامة التي تغطي على سلوك الطالب الجديد في الجامعة:

- تأثير التصورات والتمثلات التي يحملها الطالب حول الحياة الجامعية (طريقة التدريس، نظام التقويم، علاقة أستاذ- طالب، مفهومه للحرية التي تعكسها طبيعته مواظبته على المحاضرات والتطبيقات إلى مختلف النشاطات داخل الجامعة).

- جهل قواعد ونظام الحياة الجامعية.

- ليس لديه المعرفة الكافية عن التكوين المتوفر.

- يصطدم بنظام تقويم وتدریس جديدين مختلف كلياً عن التعليم الثانوي.

- تغير العلاقات السوسيو مترية بينه وبين الأستاذ.

هذه الحالة ترتبت عنها النتائج التالية:

- إخفاق وفشل دراسي خصوصا في السنوات الأولى والثانية.
 - الانقطاع عن الدراسة.
 - الإقبال على إعادة التوجيه بعد أسابيع من بداية الدراسة لشعوره بعدم القدرة على متابعة دراساته.
 - الشعور بافتقاد الفائدة والقيمة من التعليم الجامعي، الأمر الذي يدفعه إلى العمل والتفكير في نشاط مهني أو تجاري مربح.
- وتأسيسا على ما سبق، ونظرا لمركزية الإرشاد الأكاديمي وأهميته في ضمان جودة التعليم العالي، وقدرته على تمكين الطلاب من الولوج إلى سوق العمل بنجاح وتبصر، وتحقيق مشاريعهم المهنية المستقبلية بنجاح، جاءت فكرة هذه الدراسة لتقيس مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية من وجهة نظر الطلاب، باعتبارهم الفئة المستهدفة والمستفيدة من هذه الخدمات.
- إشكالية الدراسة:**

تتبع مشكلة الدراسة الحالية من الواقع الذي تفرضه التغيرات الاجتماعية والسوسيو- مهنية، ومن التدفق الإعلامي الواسع الذي يعرفه المجتمع، وهو ما فرض على الجامعة مواكبة هذا التغيير ومحاولة إتاحة الفرص أمام الطلاب للاندماج مع محيطهم الاجتماعي والاقتصادي ومعرفة شروط الاندماج وسيرورة عالم الشغل. وهذا ما مثل تحديا قويا أمام إدارة الجامعة لإرساء أسس الإرشاد الأكاديمي وتفعيل الخدمات الأكاديمية والمهنية الموجهة للطلاب. غير أن واقع التعليم العالي اليوم يشير إلى أن الطلاب يكابدون مشاكل عديدة منذ دخولهم للجامعة، فقد بينت في هذا الصدد دراسات عديدة أن طلاب السنة الأولى جامعي يغلب على سلوكهم التردد والحيرة وهو ما يجعل نظرتهم إلى الدراسة الجامعية أكثر ضبابية وليست جزءا من خططهم البعيدة المدى كما يذهب إلى ذلك هابلي (Habley). وفي استطلاع أجراه مجموعة من الباحثين شمل (300) طالب مستجد من

جامعة الملك فهد للبترول والمعادن بعد مرور فصلين دراسيين لمعرفة انطباعاتهم عن الحياة الجامعية عند التحاقهم بها، ومدى تأقلمهم معها، حيث اتضح أن (65%) منهم قد انتابهم شعور بالغربة، و(80%) كانوا يخافون من الإخفاق الدراسي، و(50%) راودتهم فكرة عدم الاستمرار في الجامعة، وان (74%) كان اختيار التخصص مقلقا لهم، و(67%) يعتقدون أن المغريات في المحيط خارج الجامعة يؤثر عليهم سلبا، و66% يتأثرون برغبات زملائهم، كما أن (93%) قد تأقلم وتكيف مع الحياة الجامعية بعد مضي الفترة الكافية لذلك (جابر وآخرون، 2006).

كما يظهر من مراجعة بعض الدراسات السابقة أن هناك تأثيرا إيجابيا للإرشاد الأكاديمي في تذليل الصعاب وحل المشكلات (عشوي والضوي، 2014)، ووجدت علاقة موجبة مع تقدير الذات (عايش وعشوي، 2014) والتوافق الدراسي (عبد الفتاح محمد، 1995). وتطوير الطلاب وتقديمهم ورضاهم عن الكلية (Pargett, 2011)، كما وجدت للإرشاد علاقة إيجابية بدرجات الطلاب والتعلم الذاتي (Mu & Fosnacht, 2016).

ومع هذا الاهتمام الواسع للإرشاد الأكاديمي ودوره في حياة الطالب، إلا أن الواقع الجامعي في الجزائر وفي الكثير من الجامعات العربية يظهر لنا مشكلات عديدة يواجهها الإرشاد تصل في بعض الجامعات إلى غيابه تماما أو نقص فعاليته وكفايته العملية لدى الطالب، وهو ما انعكس سلبا على وضعية تدرس الطالب وساهم في ارتفاع معدل التسرب (انقطاع عن الدراسة، الغياب المتكرر عن المحاضرات، الإقبال عن إعادة التوجيه بعد أسابيع من بداية الدراسة... الخ). وقد تبين أن (74.9%) من الطلبة لم يتلقوا أي معلومات عن سير نظام الجامعة و(82.2%) منهم لم يتلق الإعلام الكافي عن المستقبل المهني للتخصصات المتوفرة لديهم (بودوح، 2012). وعلى المستوى العربي فقد وجدت دراسة أجريت في جامعة الملك فهد أن (65%) من الطلاب انتابهم شعور بالغربة، و(80%) كانوا يخافون من الإخفاق الدراسي، و(50%) راودتهم فكرة عدم

الاستمرار في الجامعة، بينما (74%) كان اختيار التخصص مقلقا لهم (جابر وآخرون، 2006). وأشارت دراسة أخرى أن الطلاب يملكون توقعات كبيرة تجاه دور المرشدين الأكاديميين، ولكن تتراجع تصوراتهم وتوقعاتهم بعد ستة أشهر من الدراسة (Thuy Van & al, 2019). كما أن الطلاب يغيرون تخصصاتهم في السنة الثانية وتحديدا في الفصل الثاني (Jaradat & Mustafa, 2017).

وانطلاقا من الحاجة الماسة للبحث في هذا المجال، وشعورا من الباحث بأن الخدمات الإرشادية لازالت بحاجة إلى المزيد من البحث على مستوى جودتها وكفايتها، فإن هذه الدراسة تهدف إلى قياس جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية الموجهة للطلاب بجامعة غليزان. وعليه فإن مشكلة الدراسة تتحدد في السؤال الآتي: ما مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية المتمثلة في المرافقة البيداغوجية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الطلاب؟

أسئلة الدراسة:

1. ما مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية الموجهة للطلاب ؟
2. هل توجد فروق دالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية الموجهة للطلاب تعزى إلى الجنس؟
3. هل توجد فروق دالة إحصائية في تقييم جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية الموجهة للطلاب تعزى إلى المستوى الدراسي؟
4. ما هي الصعوبات التي تعيق الممارسة الإرشادية داخل الجامعة؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- تحديد مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية المقدمة لطلاب الجامعة.

- معرفة الفروق في مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية تبعاً لمتغير الجنس والمستوى الدراسي.

- الوقوف على أهم الصعوبات والمشكلات التي تعيق تقديم الخدمات الإرشادية للطلاب.

- تصميم وبناء برنامج للإرشاد الأكاديمي والمرافقة البيداغوجية في التعليم العالي.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة من خلال:

- موضوعها الذي يعد من القضايا والتحديات التي تواجه التعليم العالي في العديد من

الجامعات العربية ومنها الجزائر. فقد حاولت الدراسة إلقاء الضوء على مستوى جودة

الخدمات الأكاديمية والمهنية الموجهة للطلاب على ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية.

- النتائج التي سوف نتوصل إليها، إذ تشكل قاعدة معلومات للاستفادة منها في المستقبل.

كما تسهم في تعزيز الممارسة الإرشادية والبحث عن أنجع السبل لمرافقة الطلاب طيلة

مسارهم الدراسي.

- يؤمل أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة المختصون في الإرشاد الأكاديمي والقائمين على

العملية الإرشادية في الجامعة من أجل تحسين تدرّس الطلاب وتحقيق النجاح والتوافق

لديهم.

حدود الدراسة:

- تتحدد نتائج الدراسة الحالية باستجابات طلاب جامعة الشهيد أحمد زبانه بالجزائر دون

غيرهم من طلاب باقي الجامعات، على موضوع مستوى جودة الخدمات الأكاديمية

والمهنية المقدمة للطلاب.

- تتحدد نتائج الدراسة الحالية بالفترة الزمنية التي تم تطبيق أدوات الدراسة خلالها وهي

السداسي الأول من العام الدراسي 2019/2020.

مصطلحات الدراسة: تتبنى الدراسة تعريف المصطلحات الآتية:

مستوى الجودة: الدرجة التي يتم الحصول عليها حول مستوى جودة الخدمات الموجهة للطلاب في جامعة أحمد زبانة ويتم التعرف عليها من خلال استبانة معدة من طرف الباحث.

الخدمات الأكاديمية والخدمات المهنية: هي محور عملية الإرشاد الأكاديمي والتي يقابلها في نظام ل.م.د (L.M.D) مفهوم المرافقة أو الوصاية Tutorat وهي تنطوي على تلبية حاجات الطلاب الدراسية والمهنية، وتتجلى في معرفة الذات والمحيط والتحسين المستمر في تقديم المشورة الأكاديمية والمهنية، وضمان توفير المعلومات الصحيحة والكافية خلال المسار الدراسي للطالب. وهي محددة أكاديميا في: نظام التسجيل، نظام المتابعة والتقييم، طبيعة المساقات المقررة، طرق التدريس والبحث والتوثيق، اكتساب مهارات التعلم والنجاح. ومحددة مهنيا في: التدريب العملي والميداني، اكتساب مهارة بناء المشروع المهني، الاطلاع على المهن المتوفرة في سوق العمل والشروط التي تتطلبها. وإجرائيا هي الدرجة التي يحصل عليها المستجيب من خلال الأداة المستخدمة والمعدة من طرف الباحث، المكونة (31) فقرة.

إطار مفاهيمي للإرشاد الأكاديمي والمرافقة البيداغوجية:

أولاً: مفهوم الإرشاد الأكاديمي: من خلال مراجعة أدبيات الموضوع تبين وجود زخم كبير من التعاريف للإرشاد الأكاديمي، حيث يتناوله البعض باعتباره مدخل للعملية التعليمية، في حين اعتبره آخرون من مخرجات التعليم العالي. وهو في النهاية جملة الخدمات التي تقدم للطلاب خلال مسارهم الدراسي. ورغم تعدد احتياجات الطلاب واهتماماتهم الجامعية إلا أنه يمكن نحصر هذه الخدمات في مجالين هما: الخدمات الأكاديمية والخدمات المهنية. وعلى هذا الأساس بنى الباحثون مفهومهم للإرشاد ومضمونه التربوي والعلمي.

ويعرفه شلدان وأرحيم (2019) بأنه نوع من أنواع الخدمات الطلابية التي يقدمها الجامعة للطلبة عند التحاقهم بالجامعة، وأثناء دراستهم الجامعية، بغرض تقديم النصائح والإرشادات لتهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الجامعية. ويذهب قنطاني والمعادات (2009) الى أن الإرشاد الأكاديمي يسعى الى تقديم النصح ومساعدة الطلبة ليتمكنوا من إكمال مرحلتهم الدراسية بنجاح عن طريق تحقيق أهدافهم الشخصية. بينما يرى آخرون أن الإرشاد الأكاديمي هو عملية ديناميكية تتضمن حصول الطالب على المساعدة لتوضيح ومتابعة أهدافه الحياتية والمهنية كما تشمل عملية صنع قراراته، (Rhonda & al, 2019). وتحدد ثوي فان وزملائها (Thuy Van & al, 2019) عملية الإرشاد الأكاديمي كعملية تفاعل بين الطالب والمرشد، تقوم على دعم نمو الطلاب ونجاحهم، وإعلامهم بالمتطلبات الأكاديمية، مساعدتهم على العثور على الموارد الأكاديمية والمعرفية وفهم السياسة التعليمية للجامعة.

ومع انطلاق الجامعة الجزائرية في الإصلاحات الجذرية لنظامها البيداغوجي والتسييري، وإعادة النظر في أهدافها وجعلها تستجيب لاحتياجات المحيط الاجتماعي والاقتصادي، بدأ الاهتمام يتزايد بتغطية احتياجات الطلاب وانشغالاتهم اليومية خلال مسارهم الدراسي. وفي هذا الخضم أرست الوزارة مفهوم المرافقة Accompagnement أو الوصاية Tutorat كمرادف لعملية الإرشاد الأكاديمي ومتابعة مسار الطلاب.

ثانيا: مفهوم المرافقة البيداغوجية:

تطور مفهوم المرافقة خلال التسعينيات من القرن الماضي في الدول الانقلاوسكسونية، وطرح هذا المفهوم ليبدل على مدلول: كأفضل موجه (un bon vecteur) ضد الفشل الدراسي (Boissière, 2010). ومن هذا التاريخ تطور المفهوم ليعني مساعدة الطالب والسير معه في الاتجاه نحو هدف محدد، وبذلك اصبح الشخص المسؤول عن هذه المهمة يحمل صفة المرافق، الدليل، الوصي، المرجع... الخ (Blanchar, 2009). ويعرفها

المرسوم التنفيذي بأنها "أنشطة أسندت إلى هيئة التدريس تكفل للطلاب الرعاية النفسية والاجتماعية والمهنية والعلمية من خلال إمداده بالمعلومات الدقيقة عن التخصص والمتطلبات الأكاديمية والإجراءات والمصادر المتاحة التي تساعد وفق احتياجاته الأكاديمية في اختيار التخصص ومتابعة البرامج الدراسية لتحقيق مشروعه العلمي والمهني، (المرسوم التنفيذي رقم 03-09، الجريدة الرسمية، 2009).

ومن هذا المنظور يمكن تحديد مفهوم المرافقة / الوصاية / الإشراف / الإرشاد في النظام الجامعي من خلال المعاني التالية:

- فضاء للحوار والنقاش لتسهيل العبور من مرحلة التعليم الثانوي إلى مرحلة التعليم الجامعي الذي من خلاله تعطى الأجوبة المناسبة والمحددة حول مواضيع مختلفة.

- لحظة تنظيم تعلمات الطالب ومساره الدراسي من أجل تكوين الذات المدرسية (Soi scolaire).

- عملية تتبنى بيداغوجية القرب، وتعتمد على التأطير ومرافقة الطالب أو مجموعة صغيرة من الطلبة.

- آلية تيسير عمليات التواصل والتعلم والاندماج.

- استقبال الطلبة (السنة الأولى) بعد الأوقات البيداغوجية الرسمية المسطرة من طرف الإدارة لغرض تقديم مساعدات تعليمية.

- التكفل المستمر والدائم بتسهيل الحصول على المعلومات والحلول المطلوبة في حينها التي تخص المحيط الجامعي من بداية التكوين إلى نهايته وتسهيل الاندماج في الحياة المهنية بعد حصول الطالب على الشهادة المرجوة .

أهداف المرافقة البيداغوجية:

- تسهيل انتقال وعبور الطلاب الجدد من الثانوية إلى الجامعة.

- مساعدة الطالب على التوجيه وإعادة التوجيه متى دعت الضرورة.

- المساعدة على الاندماج في المحيط الجديد.
 - المساعدة على تنظيم العمل الشخصي.
 - المساعدة على التحكم في طرق عمل محددة.
 - تقديم مقاربة أولية فيما يخص التوجيه.
 - مساعدة الطالب على التحرير والتعبير.
 - تحفيز الطالب على الانفتاح على المحيط الخارجي والعمل الجماعي.
 - مساعدته على اكتساب وسائل التعلم الذاتي (البحث البيبليوغرافي والتوثيقي)
 - مساعدته على إعداد وبناء مشروعه المهني.
 - تساهم المرافقة في تخفيض نسبة التكرار والانقطاع المبكر عن الدراسة.
 - تقديم النصيحة البيداغوجية.
- وتضيف أيوش (Ayouche, 2012) أن المرافقة تهدف الى توجيه الطالب نحو المصادر وتدعم روح التنظيم، وهو ما يسمح للطالب باكتساب حسن التصرف (اكتساب ثقافة النجاح).

دعائم المرافقة البيداغوجية:

تتطلب المرافقة الاهتمام ومراعاة مجموعة من الأسس والدعائم، وهي ترتبط بحياة الطالب الفردية أو الجماعية سواء داخل الحرم الجامعي (المدرج، قاعات التدريس، المخبر، الزيارات والخرجات البيداغوجية) أو خارج الجامعة في محيطه الاجتماعي والاقتصادي ويتعلق ذلك حسب القرار الوزاري المؤرخ في 16 جوان 2010 والمرسوم التنفيذي رقم 03-09 المؤرخ في 3 جانفي 2009 بـ:

جانب إعلامي وإداري Information et Administration: يتطلب استقبال وتوجيه الطالب الجديد وتسهيل إدماجه في الجامعة من خلال الوساطة التي يقوم بها المشرف أو

المرشد لنسج علاقة بين الطالب والمصالح الإدارية من شأنها تسهيل وإيجاد الحلول المناسبة.

جانب منهجي: Methodologique: يتطلب تلقين الطالب لمناهج العمل الجامعي بصفة فردية أو جماعية تجعله يكتسب مهارات منهجية في أي عمل يقوم بإنجازه.

جانب تقني Technique: يتطلب توجيه الطالب الى اكتساب قدرات وكفاءة في استعمال الأدوات والدعائم البيداغوجية ووسائل التكنولوجيا الحديثة كاستعمال الإعلام الآلي والداتاشوا Dataschow، الانترنت ومختلف البرامج (Word, Exel, PowerPoint).

جانب نفسي Psychologique: يتطلب مراعاة الحالة النفسية للطلاب من خلال تحفيزه وحثه على متابعة مساره التكويني مهما اعترضته من مشاكل غير بيداغوجية قد تؤدي إلى زعزعة من الناحية النفسية. كما يهتم هذا الجانب بغرس الثقة في النفس وتنمية القدرات الذاتية.

جانب مهني Professionnel: يتطلب مساعدة الطالب على إعداد مشروعه المهني من بداية التكوين إلى غاية حصوله على الشهادة المرغوب فيها حتى يسهل اندماجه في الحياة المهنية وعالم الشغل.

مستويات المرافقة البيداغوجية:

إن طلبة الطور الأول خصوصا هم من يحتاجون إلى الإشراف والمرافقة. وبالنسبة لهذا الطور يمكننا تمييز بين ثلاثة مستويات من الإشراف:

المستوى الأول: الاستقبال، الإعلام والتوجيه: Accueil, Information et Orientation:

هي أهم مرحلة للطالب الجديد المتحصل على البكالوريا، نظرا للملامح التي ذكرناها سابقا والتي تمثل حاجزا نفسيا امام مساره الدراسي. وعليه، يقوم المرافق Tuteur في هذا المستوى بتأطير الطالب الجديد من خلال الإجابة عن تساؤلاته الطبيعية ومساعدته في توفير المعلومات والتوجيهات المناسبة والصحيحة.

المستوى الثاني: المرافقة البيداغوجية والأعمال الشخصية: Accompagnement

Pédagogique et Travaux Personnels

في هذه المرحلة يعين مرافق من بين الأساتذة الدائمين بمساعدة طلبة الماستر والدكتوراه لكل فوج من طلبة الليسانس. وتتحدد المهام في هذه المرحلة كالتالي:

- 1- مساعدة الطالب على إدماجه في الحياة الجامعية (تعريفه بالفضاءات الجديدة: المكتبات، المختبرات، مساحات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.. الخ).
- 2- مساعدتهم في مسارهم البيداغوجي من خلال التكفل بأي قصور.
- 3- مساعدتهم في استعمال تقنيات البحث عن المراجع.
- 4- مساعدتهم في حل مشكلاتهم قدر الإمكان.
- 5- دعمهم في اكتساب أساليب العمل اللازمة.

المستوى الثالث: المرافقة البيداغوجية والإدماج المهني: Accompagnement

Pédagogique et Insertion Professionnelle

في هذه المرحلة يتعين على المرافق مساعدة الطالب على بناء مشروعه المهني من خلال الأنشطة التالية:

- 1- إجراء التدريبات على مستوى المؤسسات الاقتصادية.
- 2- الزيارات الميدانية.
- 3- الانفتاح على المحيط الاقتصادي والاجتماعي عبر معرفة الشركة والمنشأة (إنشاء، إدارة، تسيير) بمساهمة الشركاء المعنيين (دار المقاوله، غرف التجارة، البنوك، رجال القانون، وكالات التشغيل...).
- 3- منابر مهن (Forum) عبر تنظيم لقاءات مع المهنيين للتعرف على عالم الشغل.

الدراسات السابقة:

قام زقاوة والموسوس (2020) بدراسة هدفت إلى الكشف عن درجة حاجة الطلاب الى المرافقة البيداغوجية على ضوء متغير: الجنس، المستوى الدراسي، المعهد.

ولتحقيق الهدف صمم الباحثان أداة استبيان مكونة من (46) فقرة موزعة على أربعة مجالات: النفسي، المنهجي، البيداغوجي والمهني. وطبقت على عينة بلغت (191) طالب وطالبة. أظهرت النتائج ما يلي: جاء المجال البيداغوجي في الرتبة الأولى، ثم يليه المجال المهني، ثم المجال النفسي والمنهجي في نفس الرتبة. لم تظهر النتيجة أي فروق دالة تعزى الى الجنس والمستوى الدراسي، بينما كانت هناك فروق جزئية في متغير المعهد في المجال البيداغوجي والمهني لصالح العلوم الاجتماعية.

كما هدفت دراسة شلطان وأرحيم (2019) الى التعرف على واقع الإرشاد الأكاديمي لدى الطلبة المسجلين في الجامعات الفلسطينية، استخدم الباحثان الاستبانة والمقابلة في جمع المعلومات، كانت عينة الدراسة 285 طالبا. أظهرت النتائج أن واقع الارشاد الاكاديمي وصل الى درجة كبيرة بوزن نسبي 75.80(%)، ولا توجد فروق دالة تعزى الى الجنس، ووجدت فروق دالة في متغير التخصص والمعدل التراكمي.

وهدف دراسة صلاح الدين والبرطمانى (2018) الى إيجاد آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات المترجم من طرف الباحثان، وطبق على عينة من (101) من الاكاديميين والموظفين. وقد توصل خلالها إلى أن مستوى جودة الخدمات المقدمة فعليا والخدمات المتوقعة من المركز ذات مستوى عال، مع عدم وجود فروق دالة تعزى الى النوع والوظيفة والعمر. وهدفت دراسة نور الهدى حسن (2018) الى التعرف على مفهوم الارشاد الاكاديمي من وجهة نظر الطالبات والمرشيدات الاكاديميات بجامعة جدة. استخدمت الاستبانة لجمع المعلومات وطبقت على عينة مكونة من 16 مرشدة و193 من طالبات الكلية. وأوضحت النتائج عن ضعف المام الطالبات والمرشيدات الاكاديميات بمعنى وهدف الارشاد الاكاديمي. كما أوضحت وجود العديد من المعوقات.

وأجرى كل من الروسان والطريفي (2017) دراسة هدفت الى التعرف على مشكلات الارشاد الاكاديمي في كلية التربية للبنات بالجيل من وجهة نظر المرشحات الاكاديميات والطالبات والبالغ عددهن 66 مرشدة. استخدمت خلالها الاستبانة كاداة لجمع المعلومات. وأشارت النتائج الى وجود مشكلات بدرجة متوسطة، كما وجدت فروق دالة تعزى لأثر الفئة المستجيبة لصالح هيئة التدريس، ووجود فروق دالة تعزى لأثر القسم لصالح الكليات الأدبية. وأجرى سيف وآخرون (2014) دراسة هدفت الى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية، استخدمت الاستبانة وطبقت على عينة قوامها(776) طالب وطالبة. وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات ورضا الطلبة عنها كان متوسطا. ووجدت فروقا دالة تعزى إلى الجنس.

في حين قام عشوي والضوي (2014) بدراسة هدفت إلى معرفة اتجاه طلاب الجامعة العربية المفتوحة نحو الإرشاد الأكاديمي. استخدم الباحثان مقياس عبد الفتاح محمد وطبق على(490) طالب وطالبة. أوضحت النتائج أن طلاب السنة الأولى لديهم اتجاه أكثر إيجابية نحو الإرشاد الأكاديمي، ولم تكن هناك فروق تذكر تبعا للجنس والتخصص.

أما دراسة عايش وعشوي (2014) فقد هدفت إلى معرفة اتجاه الطلاب نحو الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بتقدير الذات، بلغت عينة الدراسة (100) طالب وطالبة من جامعة الشلف بالجزائر و(150) طالب وطالبة من الجامعة المفتوحة بالكويت. استخدم الباحثان استبانة الاتجاه نحو الإرشاد الأكاديمي ليويسف عبد الفتاح ومقياس تقدير الذات لروزنبارغ. أسفرت النتائج إلى وجود علاقة دالة بين الاتجاه نحو الإرشاد الاكاديمي وتقدير الذات. كما وجدت فروق دالة في الاتجاه نحو الإرشاد الاكاديمي وكان لصالح طلبة الجامعة المفتوحة بالكويت، وفروق دالة في مستوى تقدير الذات وكان لصالح نفس المجموعة.

بينما أجرى ميولا وآخرون (Muola & al, 2011) دراسة هدفت الى معرفة أثر الإرشاد الأكاديمي على الأهداف التعليمية والوظيفية للطلاب بكلية لايبكيا بجامعة إجيرتون Egerton بكينيا، على ضوء متغير سنة الدراسة والجنس. تم استخدام استبيان لجمع البيانات. شارك في الدراسة عينة عشوائية من (187) من طلاب السنة الأولى والثانية والثالثة. وأسفرت النتائج عن عدم وجود علاقة معنوية ($r=0.099$) بين الإرشاد الأكاديمي والأداء الأكاديمي، وتبين أن طلاب السنة الأولى (21%) والثانية (27%) هم أكثر عرضة لطلب المشورة الأكاديمية من طلاب السنة الثالثة (4%). ولم تكن هناك فروقا دالة تعزى الى الجنس.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أن جميعها أكدت على أهمية الإرشاد الأكاديمي ودوره في تحسين مستوى الطالب ورفع درجة الرضا عن الدراسة وتحقيق التوافق. كما توصلت الدراسات إلى ضرورة تفعيل الإرشاد بشكل منظم ومخطط طيلة السنة الدراسية. استخدمت كل الدراسات الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. ويلاحظ أن بعض الدراسات ركزت على دراسة الاتجاهات (عشوي والضوي، 2014)، وأخرى بحثت مشكلات الإرشاد الأكاديمي (الروسان والطريفي، 2017، سعادة وآخرون، 2007). وكان التباين واضح بين الدراسات في مستوى جودة الخدمات التعليمية والإرشادية، وكذلك اختلاف في أثر المتغيرات الديمغرافية (الجنس، التخصص، السنة الدراسية). إلا أن الدراسة الحالية حاولت وضع بعدين رئيسيين في جودة الخدمات وهما: الخدمات الأكاديمية والخدمات المهنية. كما شملت عينة الدراسة الحالية على طلبة من مستوى ليسانس وماستر، وعلى إثر النتائج المتوصل إليها يحاول الباحث وضع برنامج موضوعاتي للإرشاد الأكاديمي.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف الظاهرة وتحليلها، وتفسيرها بناء على البيانات التي تم جمعها.
عينة الدراسة:

اختيرت عينة طبقية من طلبة العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة أحمد زبانة (الجزائر) للعام الدراسي (2020/2019)، والبالغ عددها (150). وقد روعي في اختيارها تمثيلها لمتغير الجنس (ذكر - أنثى) ومتغير المستوى الأكاديمي (ليسانس - ماستر). كما هو موضح في الجدول (1)

جدول رقم: 01 خصائص عينة الدراسة حسب الجنس والمستوى الأكاديمي

المعهد	ذكور	إناث	المجموع	%
ليسانس	35	48	58	38.66
ماستر	26	41	42	28
المجموع	61	89	150	

أداة الدراسة:

استخدم الباحث أداة بحث رئيسية وهي استبانة مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية الموجهة للطلاب، وقد استفاد الباحث في إعداد الاستبانة من الأدب التربوي الخاص بمفهوم الارشاد الأكاديمي ومهامه، وأهداف المرافقة البيداغوجية في الجامعة (سيف وآخرون، 2014، زقاوة والموسوس، 2020، المرسوم التنفيذي الوزاري رقم 03-09 الجريدة الرسمية 2009). كما استفاد الباحث في مجال صياغة فقرات الاستبانة وتصميمها من استطلاع آراء بعض الأساتذة المختصين، إضافة إلى سؤال مفتوح للطلاب.

صدق أداة الدراسة:

أ- **صدق المحكمين:** تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها بصورتها الأولية على خمسة أساتذة محكمين ، وذلك للوقوف على آرائهم واقتراحاتهم في بناء

ومضمون الأداة، واجمع (75%) من المحكمين على أن فقرات الأداة تقيس ما وضعت من أجله. وقام الباحث بتعديل وتصويب بعض الفقرات من حيث الصياغة اللغوية وتوضيح بعض المعاني.

ب- **الاتساق الداخلي:** تم التحقق من تمتع الأداة من الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمجال وكانت معاملات الارتباط معظمها دالة عند مستوى (0.05). تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمجال والدرجة الكلية للأداة مثلما هو موضح في الجدول (2) و(3).

الجدول رقم 02 معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبانة

الابعاد والفقرات	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
الخدمات الأكاديمية	1	0.23*	7	0.49**	13	0.19*	19	0.20*
	2	0.33**	8	-0.17	14	0.32**	20	0.19*
	3	0.11	9	0.13	15	0.39**	21	0.13
	4	0.20*	10	0.42**	16	0.51**	22	0.10
	5	0.41**	11	0.00	17	0.47**		
	6	0.43**	12	-0.18	18	0.32**		
الخدمات المهنية	23	0.32**	29	0.55**	35	0.26**	41	0.36**
	24	0.34**	30	0.36**	36	-0.04	42	0.09
	25	0.20*	31	0.25*	37	0.31**	43	0.44**
	26	0.10	32	0.53**	38	0.08	44	0.07
	27	0.51**	33	0.49**	39	0.13		
	28	0.59**	34	0.34**	40	0.25*		

*دالة عند مستوى 0.05 ** دالة عند مستوى 0.01

يلاحظ في المجال الأول وجود ثمانية فقرات (8) غير دالة، وبالتالي يتم حذفها من الاستبانة. أما باقي الفقرات فهي دالة عند مستوى (0.01 و 0.05). أما في المجال الثاني فيلاحظ وجود خمس فقرات (5) غير دالة، بينما كانت باقي الفقرات دالة عند مستوى (0.01) وبعضها عند مستوى (0.05) وعليه تصبح الاستبانة في صورتها

النهائية مكونة من (31) فقرة (مجال الخدمات الأكاديمية: (15) ومجال الخدمات المهنية: (16)).

الجدول رقم 03 معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للبعد والدرجة الكلية للأداة

معامل الارتباط	مجال الاتساق
0.62	الخدمات الأكاديمية
0.64	الخدمات المهنية
0.76	الدرجة الكلية للاستبانة

يلاحظ أن جميع المعاملات دالة عند مستوى 0.01 مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للأداة.

ثبات أداة الدراسة: تم التحقق من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ، وتصحيحه باستخدام معادلة سبيرمان-براون، وقد بلغت قيم الثبات بعد التصحيح في مجال الخدمات الأكاديمية (0.62)، ومجال الخدمات المهنية (0.64)، ولأداة ككل (0.76). وهذه القيم كلها تشير إلى الوثوق في صلاحية الأداة للاستخدام.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدم الباحث في معالجة بيانات الدراسة الأساليب الإحصائية المناسبة:

- 1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- 2- اختبار ت (t. test) لدراسة الفروق من حيث الجنس والمستوى الدراسي.
- 3- وللحكم على مستوى جودة الخدمات تم الاعتماد على التصنيف التالي:
مستوى متدني (1-1.66)، مستوى متوسط (1.67- 2.33)، مستوى كبير (2.34- 3)

عرض نتائج الدراسة:

عرض نتائج السؤال الأول: وينص السؤال على ما يلي " ما مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية الموجهة للطلاب؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على الأداة ككل ومجالاتها، وتحديد مستوى الجودة والرتبة.

الجدول رقم 04 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ومستوى الجودة

المجال	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الجودة
الخدمات الأكاديمية	150	1.89	0.80	2	متوسط
الخدمات المهنية	150	1.94	0.86	1	متوسط
الدرجة الكلية	150	1.91	0.83		متوسط

يبين الجدول (4) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية بلغ (1.91). وجاء مجال الخدمات المهنية في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (1.94) وبمستوى جودة متوسط، في حين بلغ متوسط مجال الخدمات الأكاديمية (1.89) بمستوى جودة متوسط. تتماشى هذه النتيجة مع دراسة كل من (شلدان وأرحيم، 2019، صلاح الدين والبرطمانى، 2018، السعافين، 2015)، سيف وآخرون، (2014). وتتعارض مع دراسة (نور الهدى حسن، 2018، عايش وعشوي، 2014)، سلمان، 2013، الحدابي وقشوة، 2009) وقد توصلت هذه الدراسات الى أن مستوى جودة الارشاد الاكاديمي كان ضعيفا. ولمعرفة مستوى جودة الخدمات لكل فقرات الأداة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

مجالات الخدمات الأكاديمية:

الجدول رقم 05 المتوسطات والانحرافات ومستوى الجودة في مجال الخدمات الأكاديمية

الرتبة	مستوى الجودة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
4	متوسط	0.76	2.06	أفهم جيدا دور ومعنى الخدمة الإرشادية	1
14	متدني	0.70	1.42	تتوفر الجامعة على مكاتب للمرشدين مفتوحة في كل وقت	2
15	متدني	0.60	1.39	توفر الجامعة حصص لمرافقة الطلبة قصد معرفة انشغالاتهم	3
11	متوسط	0.86	1.74	يساعدني المرشد الأكاديمي في معرفة النظام التربوي والبيداغوجي	4
3	متوسط	0.82	2.12	تسمح لي الخدمات الإرشادية المقدمة بتنمية مهارة التقويم الذاتي	5
13	متدني	0.86	1.57	توجد في الجامعة دورات تدريبية للأساتذة لتمكينهم من العمل الإرشادي	6
11	متوسط	0.76	1.74	لا تتوفر الجامعة أصلا على خدمات إرشادية أكاديمية	7
6	متوسط	0.89	1.98	التوجيه الإلكتروني للطلبة له العديد من المزايا ويحقق رغبات الطلاب	8
6	متوسط	0.75	1.98	يساهم المرشد في فتح قنوات التواصل مع الطلاب	9
6	متوسط	0.90	1.98	يساهم المرشد في بناء الثقة بالنفس وتعزيز الطاقة الذاتية للطلاب	10
2	متوسط	0.84	2.23	يشعرني المرشد بمسؤولياتي تجاه دراستي وتصرفاتي داخل الجامعة	11
10	متوسط	0.81	1.90	تقدم الجامعة توضيحات ومعلومات حول كل ما يتعلق بتخرج الطالب	12
4	متوسط	0.76	2.06	يوفر لي الإرشاد الأكاديمي معلومات كافية حول طرق التقويم المعتمدة في الجامعة	13
1	متوسط	0.91	2.30	اخترت تخصصي عن دراية وقناعة	14
6	متوسط	0.90	1.98	لا يوجد اهتمام كبير ومتواصل بانشغالات الطلاب واهتماماتهم	15

يتضح من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.39-2.30)، حيث جاءت الفقرات (2-3-6) بمستوى جودة متدني، تنص الفقرة الثانية على "تتوفر الجامعة على مكاتب للمرشدين مفتوحة في كل وقت" والفقرة الثالثة تنص على "توفر الجامعة حصص لمرافقة الطلبة قصد معرفة انشغالاتهم" والفقرة السادسة تنص على "توجد في الجامعة دورات تدريبية للأساتذة لتمكينهم من العمل الإرشادي". وجاءت باقي الفقرات بمستوى جودة متوسطة. ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى ضعف فعالية الإرشاد الموجه

للطلاب على مستوى الخدمات الأكاديمية، خصوصا ما تعلق بوجود مكاتب خاصة بالإرشاد الأكاديمي في الجامعة، ومرافقة الطلاب في حل مشكلاتهم والإجابة عن انشغالاتهم المستمرة، بالإضافة إلى ضعف كفاءة القائمين على الإرشاد واحتياجاتهم للمهارات اللازمة لأداء مهامهم. تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة ومع منطق الواقع الجامعي الذي يعايشه الطالب، ففي دراسة سابقة أشارت إلى وجود حاجة ماسة إلى المرافقة البيداغوجية بدرجة كبيرة جدا، حيث تركزت أولويات الطلاب في الإعلام المستمر حول المسار الدراسي، اختيار التخصصات، معرفة آليات الانتقال والتقويم والمتابعة (زقاوة والموسوس، 2020). كما أن نقص هذه الحاجات وشعور الطالب بالضبابية وعدم الوضوح وفقدان المعلومة الصحيحة يدخله في حالة من القلق والارتباك في اتخاذ القرارات، وربما سيكون سببا في تراجع تحصيله الدراسي والإقبال على طلب إعادة التوجيه. ووفقا لدراسة سابقة على عينة موسعة تبين أنه عندما يتلقى الطلاب مشورة أكاديمية كافية في السنة الأولى من الدراسة، وتستمر هذه المشورة بشكل مطرد حتى السنة اللاحقة، فإن احتمال تغيير الطلاب لتخصصاتهم يتناقص بشكل كبير (Jaradat & Mustafa, 2017).

مجالات الخدمات المهنية:

الجدول رقم 06 المتوسطات والانحرافات ومستوى الجودة في مجال الخدمات المهنية

الرقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة	الرتبة
16	تساهم الجامعة في ربط الطالب بمهنة المستقبل	2.30	0.68	متوسط	1
17	لا تعطي الجامعة أهمية للتدريب الميداني للطلاب	2.10	0.86	متوسط	2
18	تلقبت داخل الجامعة الكثير من المعلومات حول مستقبل تخصصي الدراسي	2.10	0.89	متوسط	2
19	تعرفت خلال دراستي على ميادين ومجالات العمل التابعة لتخصصي	2.06	0.93	متوسط	5
20	لدي معلومات كافية عن المهنة التي أتطلع إليها في المستقبل	2.06	0.93	متوسط	5
21	تدربت على العديد من المهارات الميدانية المطلوبة في سوق العمل	2.01	0.89	متوسط	7
22	تنظم الجامعة ندوات وورشات عمل حول فرص العمل المتاحة في عالم الشغل	1.96	0.83	متوسط	10
23	لا توجد علاقة بين المواد المقررة والمهارات المطلوبة في سوق العمل	1.90	0.87	متوسط	11
24	اناقش مع المرشد قرارات تخص مستقبلي المهني	1.89	0.85	متوسط	12
25	توفر لنا الجامعة دليل إرشادي للمنافذ الجامعية	1.66	0.84	متدني	15
26	توفر الجامعة فرصا للقاء مهنيين وأرباب عمل لنقل تجاربهم	1.67	0.85	متوسط	14
27	توفر الجامعة مطويات ونشرات تعريفية للتخصص	1.66	0.84	متدني	15
28	لدي اطلاع ومعلومات عن وكالات التشغيل المحلية والوطنية	1.68	0.86	متوسط	13
29	أملك القدرة على مباشرة خطوات البحث عن العمل بعد التخرج	2.10	0.97	متوسط	2
30	أتحكم جيدا في عناصر وخطوات بناء مشروع مهني	1.98	0.85	متوسط	8
31	لدي معرفة كافية حول كتابة السيرة الذاتية وكيفية إجراء مقابلة مهنية	1.97	0.84	متوسط	9

يظهر الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين (1.66-2.53)، حيث جاءت الفقرتان (25-27) بمستوى جودة متدني، وتنص الفقرة 25 على "توفر لنا الجامعة دليل إرشادي للمنافذ الجامعية" وتنص الفقرة 27 على "توفر الجامعة مطويات ونشرات تعريفية بالتخصص". في حين جاءت باقي الفقرات بمستوى متوسط من الجودة. فما يلاحظ في هذا المجال هو غياب أو نقص الإعلام المهني الكافي من مطويات ونشرات تعريفية وأدلة إرشادية للمنافذ الجامعية ومستقبل التخصصات في سوق العمل. إن واقع المتخرجين يؤكد بشكل كبير اتجاهات الطلاب، حيث الكثير من التخصصات هي غير

مطلوبة في سوق العمل، وبعضها غير متطابق حرفيا مع شروط التوظيف لدى مصالحي التوظيف العمومي. وهذا ما تذهب إليه بعض الدراسات من وجود فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمات فعلية (Khodayari, 2011). وتشير دراسة أجريت على عينة من (829) طالب بجامعة هونغ كونغ أن تقديم المشورة بشأن طرق تحسين المهارات الأساسية والكفاءات المتعلقة بالمهنة هي من الوظائف الأساسية للارشاد في الجامعة. (Rhonda & al, 2017).

عرض نتائج السؤال الثاني: وينص على "هل توجد فروق دالة في تقييم مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية الموجهة للطلاب تعزى إلى الجنس؟ وللإجابة عن السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة واستعمال اختبار "ت".

جدول رقم 07 اختبار "ت" لدلالة الفروق بين الذكور والإناث

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	درجة الحرية	الإناث		الذكور		
			ع	م	ع	م	
0.71	0.18	148	4.74	41.75	4.92	41.96	الخدمات الأكاديمية
0.26	0.58	148	6.40	44.33	6.80	45.24	الخدمات المهنية
0.30	0.47	148	9.63	86.08	10.33	87.20	الأداة ككل

يتضح من الجدول (7) عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير النوع في كلا المجالين وكذلك على الدرجة الكلية للأداة. وقد يعزى ذلك إلى أن الخدمات الإرشادية الموجهة للطلاب ذكورا وإناثا تقدم دون تفرقة في مضمونها وأبعادها. كما يمكن تفسير النتيجة على ضوء التوجهات الحديثة للمجتمع والدولة المدعمة لتمكين المرأة من تقلد المناصب العليا وتحقيق الذات من خلال إنشاء المؤسسات وإدارة المشاريع. (زقاوة، 2019، 2019). وتشير الأرقام الصادرة عن الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (ANGEM) أنه تم تمويل أكثر من (476) ألف مشروع لفائدة النساء وهو ما يعادل (62-63) %، كما عرفت المقابلة النسوية نموا متزايدا في الفترة الأخيرة، حيث أحصت الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب (ANSEJ) أن عدد المؤسسات النسوية المنشأة تركزت

في قطاع المهن بنسبة (43.19%) والحرف بنسبة 22.09% والصناعة كانت بنسبة (21.72%). تتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة (زقاوة، 2020، شلدان وأرحيم، 2018)، السعافين، 2015، سعادة وآخرون 2007، الحدابي وقشوة، 2009، (Muola & al, 2011). في حين تختلف مع دراسة (أبو شمالة، 2017، سلمان، 2013) والتي أشارت الى وجود فروق لمستوى الجودة تعزى الى الجنس.

عرض نتائج السؤال الثالث: وينص على هل توجد فروق دالة في تقييم مستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية الموجهة للطلاب تعزى الى المستوى الدراسي؟ وللإجابة عن السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة واستعمال اختبار "ت".

جدول رقم 08 اختبار "ت" لدلالة الفروق بين مستوى الليسانس والماستر

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	درجة الحرية	ماستر		ليسانس		
			ع	م	ع	م	
0.27	0.46	148	4.46	41.55	5.04	42	الخدمات الأكاديمية
0.59	0.18	148	6.96	44.83	6.18	44.57	الخدمات المهنية
0.97	0.09	148	10.36	96.38	9.53	86.57	الأداة ككل

أوضحت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية الموجهة للطلاب تبعاً لمتغير المستوى الدراسي (ليسانس - ماستر)، وهي تتفق مع نتيجة دراسة (زقاوة، 2020، عشوي والضوي، 2014، سلمان، 2013، قادري وبنابي، 2012). وهذه النتيجة تعكس حاجة الطلاب في مستوى الليسانس أو الماستر إلى المشورة الأكاديمية والمهنية والدعم الإعلامي والمرافقة المستمرة من أجل تجاوز الصعوبات وحل مشكلاتهم الدراسية الآنية والمستقبلية. كما أن الإرشاد الأكاديمي لا يتوقف عند مستوى دراسي معين، وإنما يتغير نوعه وطبيعته وحجمه تبعاً لاحتياجات الطالب واستفساراته المتنوعة.

عرض نتائج السؤال الرابع: وينص على ما يلي: ما هي الصعوبات التي تعيق الممارسة الإرشادية داخل الجامعة؟ تم تحليل إجابات الطلاب عن السؤال المفتوح المتعلق بالصعوبات التي تواجه الإرشاد الأكاديمي وحصرها في:

1. عدم تخصيص أوقات للممارسة الإرشادية
2. عدم توفر الإمكانيات والوسائل التكنولوجية الحديثة
3. نقص في تكوين وتدريب المختصين والمرشدين والأساتذة في مجال أساليب الإرشاد الأكاديمي.
4. صعوبة في اكتشاف قدرات الطلاب والتعرف على ميولهم واتجاهاتهم المستقبلية.
5. غياب المناقشات حول القضايا المهنية مع الطلاب
6. نقص الوعي بأهمية العملية الإرشادية لدى الطلاب
7. نقص وعدم توفر الخدمات والنشاطات الإعلامية
8. عدم الاهتمام بالخرجات الميدانية والاكتفاء فقط بالجانب النظري
9. لا يوجد حصر لاحتياجات الطلاب النفسية، المعرفية، الاجتماعية والمهنية.
10. عدم وجود مكاتب خاصة لاستقبال الطلاب وإرشادهم داخل الجامعة
11. نقص الاهتمام بالطلبة المقبلين على التخرج لمساعدتهم على الاندماج المهني والتعرف على عالم الشغل.
12. الاعتماد الكلي على التسجيل والتوجيه الالكتروني.
13. لا توجد سياسة لمتابعة وضعية الخريجين والاستفادة من تجاربهم ومعرفة مشكلات اندماجهم.

ما يلاحظ من تحليل إجابات الطلاب على السؤال المفتوح هو أن الإرشاد الأكاديمي مرتبط بثلاثة محاور أساسية: الطالب، المرشد أو الأستاذ، المناخ الجامعي وشروط العمل. وفي الواقع هذه الثلاثة تعد مدخلات أساسية للعملية الإرشادية، والإخلال بواحدة منها

سوف يخل بالممارسة الإرشادية ويفقدها فعاليتها. وتظهر المشكلات المصرحة من طرف الطلاب، أن نقص تدفق المعلومات كان حاضرا بقوة، إضافة إلى غياب مناقشة القضايا المهنية داخل الجامعة مع المدرسين والمرشدين، والاكتفاء فقط بتلقيين محتوى المادة المقررة، وتتماشى هذه النتيجة مع دراسات عديدة تناولت مشكلات الإرشاد الأكاديمي نذكر منها: (الروسان والطريفي، 2017، أو شاور، 2018، نور الهدى حسن، 2018، المعايطه، 2014، Demir &Ahmet, 2001)، والجدير بالذكر أن مشكلات الإرشاد الأكاديمي تختلف لدى الطلاب باختلاف سنة الدراسة، وتخصصاتهم، كما تختلف من جامعة إلى أخرى، لذلك تتعدد المشكلات وتتنوع حسب هذه المتغيرات، وشرع إدارة الجامعة في وضع سياسة للتكفل بهذه المشكلات من خلال بيداغوجية القرب من الطالب ومرافقته، سيجسر الفجوة بين توقعات الطلاب وما يتلقونه من إرشاد أكاديمي داخل الجامعة.

تضمنيات وتوصيات تربوية:

من خلال النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة الخاصة بمستوى جودة الخدمات الأكاديمية والمهنية الموجهة للطلاب في التعليم العالي، أمكن تحديد بعض المساهمات التي يمكن إبرازها في شكل توصيات:

- ينبغي النظر إلى الإرشاد الأكاديمي على أنه من القضايا الهامة والمؤثرة على مخرجات العملية التعليمية والجامعة بصفة عامة.
- العمل على دعم وإبراز أهمية الإرشاد الأكاديمي والمرافقة كعملية تربوية ونفسية وإعلامية في الجامعة.
- رصد مختلف اهتمامات وانشغالات الطلاب الحالية والمستقبلية في كل الجوانب.
- مناقشة القضايا المهنية مع الطلاب واعتبارها من الحاجات الأساسية التي يجب أن نعطيها حقا من الاهتمام.

- تفعيل نظام تقديم المشورة الأكاديمية من خلال فتح مكاتب وخلايا استماع للطلاب.
- استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام في الإرشاد الأكاديمي.
- ساهمت الدراسة في وضع مؤشرات أولية قابلة للإثراء مستقبلا لبناء برنامج موضوعاتي للإرشاد الأكاديمي والمرافقة البيداغوجية يستعين بها المرشد والأستاذ المرافق في تصميم مخطط عمله السنوي.

المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- أبو شاور، ازدهار عبد الفتاح (2018). مشكلات الغرشاد الأكاديمي التي تواجه طلبة كلية العلوم التربوية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، مجلة العلوم التربوية، (26)4، أكتوبر، ص. 1-25.
- أبو شمالة، فرج إبراهيم وأبو شمالة، إبراهيم فرج (2017). مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني: (الاستدامة وتعزيز البيئة الإبداعية للقطاع التقني)، كلية فلسطين التقنية بدير البلح 6-7 ديسمبر.
- بودوح، محمد وفاضلي أحمد (2012) واقع تطبيق تطبيق نظام الـ: ل م د من وجهة نظر الطلبة: دراسة وصفية لعينة من طلبة كلية العلوم الاجتماعية والآداب بجامعة البليدة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة بسكرة، العدد3 سبتمبر، 139-156.
- جابر، عبد المطلب يوسف وآخرون (2006) مهارات الدراسة الجامعية، منشورات جامعة الملك فهد للبترول والمعادن.
- الحدابي، داود عبد المالك وقشوة، هدى عبد الله (2009). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بجدة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، (2)4، ص. 92-108
- الروسان، هدى محمد عساف والطريفي، غادة النور (2017). مشكلات الإرشاد الأكاديمي في كلية التربية للبنات بالجبيل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس "المرشحات الأكاديميات و الطالبات، مجلة كلية التربية- أسيوط، (33)6، ص. 365-402
- زقاوة، أحمد والموسى، يعقوب (2020). درجة حاجة الطلاب الى المرافقة البيداغوجية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية (9)1، ص. 213-227.

- زقاوة، أحمد (2019). محددات التوجه المقاولاتي لدى الشباب، مجلة العلوم الإنسانية- جامعة ام البواقي، (6) 2 ديسمبر.
- زقاوة، أحمد (2019). مهارات إعداد المشروع الشخصي للحياة لدى المرأة الجزائرية (دراسة ميدانية لدى عينة من الطالبات المتمدرسات)، بحث مقدم الى الندوة الدولية العربية الأوروبية " المرأة في قلب التنمية، جامعة الشهيد أحمد زبانه، 29-30 أكتوبر
- سعادة، جودة أحمد وخليفة، غازي جمال وعالية، محمد كمال (2007). دراسة ميدانية لمشكلات التسجيل والإرشاد الأكاديمي الجامعي، دراسات العلوم التربوية، (34) 2، ص. 319-340.
- السعافين، فاطمة محمود (2015). استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية- غزة
- سلمان، محمد إبراهيم (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الانسانية)، (17)، ص. 1-50
- سيف، ناصر إبراهيم والسرطاوي، خالد سفيان والأقرع، سارة شاكر (2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، (7) 15، ص 162-186
- شلدان، فايز كمال وأرحيم، سامية سمير (2019). واقع الإرشاد الأكاديمي لدى الطلبة المبتدئين في الجامعات الفلسطينية: دراسة حالة الجامعة الإسلامية- غزة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، (12) 40، ص. 79-105
- صلاح الدين، نسرين صالح والبرطمانى، مريم بنت سعيد (2018). جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، (12) 1، يناير، ص. 16-39
- عايش، صباح وعشوي، مصطفى (2014) تجاه الطلاب نحو الإرشاد الأكاديمي وعلاقته بتقدير الذات، بحث مقدم الى الندوة الاقليمية: تطوير الارشاد الاكاديمي في الجامعات والمؤسسات التعليمية، الجامعة العربية المفتوحة فرع سلطنة عمان، 22-23 أبريل
- عبد الفتاح محمد، يوسف (1995). اتجاهات بعض طلاب جامعة الامارات نحو الارشاد الأكاديمي وعلاقتها بتوافقهم الدراسي، مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر، (8) 4 يوليو، ص. 93-119
- عشوي، مصطفى والضيوي، إيهاب عبد الرحيم (2014). تطوير الارشاد الاكاديمي في الجامعة العربية المفتوحة، بحث مقدم الى الندوة الاقليمية: تطوير الارشاد الاكاديمي في الجامعات والمؤسسات التعليمية، الجامعة العربية المفتوحة فرع سلطنة عمان، 22-23 أبريل.

قادري، حليلة وبن نابي، نصيرة (2017). اشكالية جودة التكوين في نظام ل.م.د من خلال تطبيق المرافقة البيداغوجية للطلاب الجامعي، مجلة علوم الانسان والمجتمع، جامعة بسكرة، العدد23، ص357-386.

قنطاني، محمد والعادات، سعد (2009). إرشاد الأطفال الموهوبين (دليل المعلم العربي)، عمان دار جرير للنشر والتوزيع.

المعاينة، عبد العزيز عطا الله (2014). مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة نزوى سلطنة عمان، بحث مقدم الى الندوة الاقليمية: تطوير الارشاد الاكاديمي في الجامعات والمؤسسات التعليمية، الجامعة العربية المفتوحة فرع سلطنة عمان، 22-23 أبريل.

نور الهدى حسن، سامية المفتاح (2018). الإرشاد الأكاديمي بكليات جامعة جدة فرع الكامل شطر الطالبات، من وجهة نظر المرشحات الأكاديميات والطالبات، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، العدد 4، يوليو ص. 27-56.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Ayouché, H (2012). Le tutorat transmission et application du savoir (Cas de l'université Algérienne), Communication n° 279 – Atelier 12 : accompagnement des étudiants.
- Blanchar, C (2009). L'accompagnement personnalisé, E&D Academie de Rouen, consulté le 10/2/2013
- Boissière, S (2010). Accompagnement et/ou encadrement dans le tutorat Comment les tuteurs interprètent le nouveau référentiel de formation infirmière dans leur pratique ? Master Professionnel 1ère année, Mention Professionnelle Ingénierie de la formation, , Université François Rabelais-Tours.
- Demir, A , OK, A (2001). Improving academic advising: a case study. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 2, P. 57-64
- Jaradat, M.S ; Mustaf, M (2017). Academic Advising and Maintaining Major: Is There a Relation?, Social Sciences. 2017, 6, 151; doi:10.3390/socsci6040151 www.mdpi.com/journal/socsci
- Khodayari, F & Khodayari, B. (2011) Service Quality in Higher Education Case study: Measuring service quality of Islamic Azad University, Interdisciplinary Journal of Research in Business , (1)9, pp.38- 46 September, October.
- Mu, L & Fosnacht, K (2016). Effective Advising: How Academic Advising Influences Student Learning Outcomes in Different Institutional Contexts, Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association, Washington, DC, April 8
- Muola, JM; Maithya, R; Mwinzi, AM (2011).The Effect of Academic Advising on Academic Performance of University Students in Kenyan, African Research Review V. 5 (5), Serial No. 22, October, (p. 332-345) DOI: [10.4314/afrev.v5i5.26](https://doi.org/10.4314/afrev.v5i5.26)
- Rhonda Y. S. Cheung , Andrew M. H. Siu ; Daniel T. L. Shek (2017). Survey of Needs and Expectations for Academic Advising in a Hong Kong University, NACADA Journal Volume 37(2), P 21-32 DOI: [10.12930/NACADA-15-047](https://doi.org/10.12930/NACADA-15-047)

- Pargett, Kelly K., "(2011) "The Effects of Academic Advising on College Student Development in Higher Education" . Educational Administration: Theses, Dissertations, and Student Research. 81. <https://digitalcommons.unl.edu/cehsedaddiss/81>
- Thuy Van, R; Said, H ; Mohamad Nor, F (2019). Perceptions and Expectations of Students towards the Role of Academic Advisors in Malaysian Public Universities, International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE) ISSN: 2277-3878, V-8 Issue-2S9, S