

## الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس

د. سعاد بنت محمد سليمان  
قسم علم النفس - كلية التربية  
جامعة السلطان قابوس

## الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس

د. سعاد بنت محمد سليمان

قسم علم النفس - كلية التربية

جامعة السلطان قابوس

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مدى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لطلاب جامعة السلطان قابوس، وذلك في ضوء متغيرات الجنس والكلية ومستوى السنة الدراسية ومعدل التحصيل. تكونت عينة الدراسة من (٧٦٧) طالبا وطالبة، طبق عليهم مقياس مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي المطور (بعد تطويره)، والذي تكون من (٢٩) فقرة تقيس ثلاثة مجالات فرعية هي العلاقة بين المشرف الأكاديمي والطالب، ومهارات المشرف الأكاديمي، والاستفادة من خدمات الإشراف الأكاديمي. وللإجابة عن فروض الدراسة استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي.

أظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلاب العام عن خدمات الإشراف الأكاديمي يقع في المدى المتدني. كما أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي جاءت لصالح الطلاب الذكور، كما هي لصالح الطلاب في كلية الآداب والعلوم الاجتماعية وكلية العلوم وكلية الطب، وكذلك لصالح الطلاب الذين تقديرهم مقبول فما دون. وأخيرا لم تظهر النتائج أثرا يعزى للسنة الدراسية في متوسط الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

الكلمات المفتاحية: الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي، جامعة السلطان قابوس.

## Satisfaction on Academic Supervision Services Among Sultan Qaboos University Students

**Dr. Suad M. A. Sulaiman**

Dept of Psychology- College of Education  
Sultan Qaboos University

### Abstract

This study aimed at discovering the level of satisfaction on academic supervision services among Sultan Qaboos University students in light of sex, college, studying year level and achievement variables. The sample of the study consists of (767) students. The questionnaire of satisfaction level on academic supervision services was developed, which consists of (29) items covering three subscales are: the relationship between academic advisor and student, academic advisors skills, and the utilization of academic advising services. To answer the hypotheses of this study, descriptive statistics, t-test, and one way Analysis of Variance were computed.

Results showed that general student's satisfaction level on academic supervision services was in the low range; the results also revealed that satisfaction level on academic supervision services came in favor of male students, and also for students in college of arts and social science, college of science, and college of medicine. The results also revealed an effect for achievement on satisfaction level of academic supervision services in favors of students who has average cumulative grade point average and below. Finally, results didn't reveal an effect for the academic year level on the means of satisfaction level on academic supervision services.

**Key words:** satisfaction an academic supervision services, Sultan Qaboos University.

## الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس

د. سعاد بنت محمد سليمان

قسم علم النفس - كلية التربية

جامعة السلطان قابوس

### المقدمة

تتعدد الجهات والأقسام التي تسعى جاهدة لتقديم العون والمساعدة للطلاب في مؤسسات التعليم العالي، حيث تتضافر الجهود في النهاية لخلق جو تعليمي مشرق، وتطوير خطة تربوية تحقق أهداف الحياة. إن أحد هذه الخدمات هي الإشراف الأكاديمي. كان يهدف الإشراف الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي سابقاً إلى تعليم الطلاب المبادئ الأخلاقية ومساعدتهم على النمو العقلي والأخلاقي، أما الآن فإن الفكرة قد تغيرت وبشكل تدريجي، فقد أصبح الإشراف الأكاديمي أكثر من مجرد تنظيم جدول الطالب الدراسي والخطة التي ينبغي أن يسجلها في السنوات القادمة، بل تعدى ذلك إلى مساعدة الطالب وتوجيهه في تقييم قدراته وحل مشكلاته الأكاديمية (Gordon & Habley, 2000).

وقد كتب الكثير عن تطور الإشراف الأكاديمي وسبل وطرق تفعيله ليخرج بأفضل صورة، وقد أوصى جوردون (Gordon, 1995) بأن تصبح خدمة الإشراف الأكاديمي خدمة مركزية ضمن هيكل تنظيمي وإدارة مستقلة بحيث يستجيب هذا البرنامج إلى حاجات الطلاب الفردية والجمعية. ومن المجالات المهمة في الإشراف الأكاديمي لدى مؤسسات التعليم العالي هو الإرشاد المهني أو التخطيط للحياة المهنية، فقد أشارت نتائج العديد من الدراسات إلى أن ٢٠٪ إلى ٥٠٪ من الطلاب لم يتخذوا قراراً مسبقاً في التخصص الذي هم يدرسونه الآن. لقد كان الإشراف الأكاديمي خلال العقد الماضي في الجامعات عبارة عن تكامل ما بين الإشراف الأكاديمي والتخطيط للحياة المهنية، حيث استحدثت دوائر سميت بدائرة الإرشاد المهني والأكاديمي والتي من شأنها أن تقدم للطلاب خدمات القياس والتنظيم الفردي، وأن تزودهم بفرص العمل وأن ترشدهم بالمساقات ذات العلاقة بتلك الفرص وباهتماماتهم وقدراتهم.

وتبرز أهمية الإشراف الأكاديمي ليس فقط في الاختيار الذكي للمواد المناسبة، لا بل إنه يتعدى ذلك ليشجع الطلاب على اكتشاف خبرات وقدرات الطالب التي لم يتوصل إليها بعد. وأن بإمكان المشرف الأكاديمي أن يساعد الطالب على تطوير نظرة جديدة عن عالمه

بشكل عام، وعن نفسه بشكل خاص، وهذا يتطلب بالضرورة الزيادة المنتظمة للطلاب مع المشرف، مع عدم إغفال أن يتصل الطالب مع باقي أعضاء الهيئة التدريسية. لهذا فإن الإرشاد المهني الفعال يتطلب القيام بالعديد من المهام ذات العلاقة بالإرشاد، ومن أبرزها إجراء الاختبارات النفسية، وأن يتعرف الطالب على قدراته ومهاراته وميوله، واهتماماته، وفي كثير من الحالات فإن الأمر يتطلب تحويل الطالب إلى مركز القياس النفسي أو مركز الإرشاد النفسي. إن فهم الطالب لنفسه والوعي بسوق العمل وبقدراته واستعداداته، والمهنة المختلفة، هما منهجان متكاملان وغير منفصلين عن الخطة الأكاديمية للطلاب (Winston & Miller, 1984).

وتتبنى معظم جامعات العالم من ضمن برامجها برنامج الإشراف الأكاديمي، حيث يلتقي الأساتذة وبشكل فردي مع مجموعة من الطلاب تقوم عمادة الكلية بتعيين مشرفاً أكاديمياً لهم. حيث يلتقي بهم المشرف الأكاديمي وبشكل منتظم أثناء مراحل الدراسة (Framer, 1994).

ويعد الإشراف الأكاديمي المشكلة الأعظم من بين المشكلات التي يواجهها الطلاب في معظم الجامعات العالمية، فما زال أعضاء هيئة التدريس يقاومون الأدوار الموكولة إليهم والواجبات التي يجب أن يقوموا بها. مما يجعل بعض الطلاب يفقدون بعض المهارات الشخصية. وبالتالي فهم غير قادرين على إدارة برنامجهم الدراسي، الأمر الذي يترتب عليه سوء اختيار المواد الدراسية.

وتبين نتائج إحدى الدراسات، أن أكثر المشكلات التي تعترض الإشراف الأكاديمي الفعال هي تلك المتعلقة بحجم المكافأة وقيمتها ومدى احتسابها ضمن عدد الساعات المعتمدة التي يدرسها الأستاذ، إضافة إلى عدم وضوح متطلبات ومنهجية الإشراف الأكاديمي، ناهيك عن الخلافات المعرفية والمتعلقة بمدى فعالية دور المشرف الأكاديمي في تقديم النصيحة والإرشاد المهني والميول المهنية، هذا على الرغم من أن المجال مفتوح أمام المشرفين الأكاديميين لتحويل الطلاب الذين يعانون من مشكلات شخصية أو نفسية إلى مركز الإرشاد الطلابي (Saving & Keim, 1998).

وتشير نتائج دراسة أخرى إلى إن معظم الطلاب يحضرون إلى المشرف الأكاديمي بهدف الموافقة على نموذج تسجيل المواد الدراسية، وعند مراجعة أهداف الطالب وخطة المهنية، يجد المشرف الأكاديمي أن الطالب لا يمتلك تلك الرؤية للتخطيط الأكاديمي، وأن الطالب لا يسعه أن يستمع إلى إرشادات ونصائح المشرف الأكاديمي، فقط كل ما يحتاجه هو موافقة المشرف على برنامجه للتسجيل؛ مما يدفع بالمشرف في معظم الأحيان إلى التقليل من التوجيه والنصح للطلاب (Gordon, 1995).

والسؤال المطروح هو لماذا يظهر المشرفون فعالية أقل مع مثل هؤلاء الطلاب؟ إن هناك

بعض الخصائص والصفات الشخصية التي تجعل من الصعب التعامل مع هؤلاء الطلاب، وهذه الخصائص تشمل النمط السلبي للشخصية، إضافة إلى المكتسبات الثقافية الخاطئة، ونقص التهيئة للتعامل مع المواقف التي تعد خليطاً من العوامل الانفعالية والعقلية (Althen & Stott, 1983).

ويجب على المشرف الأكاديمي أن يقوم بدور الموجه والمرشد، فهو جزء من العملية الإرشادية للطلاب؛ لذا فالمشرف بحاجة إلى تعلم جزء من المهارات الإرشادية، وأن يكون مطلعاً على مناهج ونظريات الإرشاد وأن يكون مدركاً للحالات التي يتوجب عليه أن يحولها إلى المرشد النفسي.

توفر جامعة السلطان قابوس الخدمات الإرشادية الضرورية للطلاب لمساعدتهم على تحقيق النمو الشامل أثناء فترة دراستهم الجامعية عن طريق تقديم نوعين من الخدمات الإرشادية التي يحتاج إليها الطالب في ظل نظام المقررات والساعات المعتمدة، وهما خدمات الإشراف الأكاديمي والخدمات الإرشادية من خلال مركز الإرشاد الطلابي (جامعة السلطان قابوس، ٢٠٠٠). حدد النظام الأكاديمي في جامعة السلطان قابوس دور المشرف الأكاديمي ضمن المهام التالية (جامعة السلطان قابوس، ٢٠٠٥):

- ١- مساعدة الطالب على اكتشاف طاقاته وقدراته.
- ٢- الموافقة على اختيار الطالب مقررات كل فصل دراسي بما يتفق وخطته الدراسية والنظام الأكاديمي.
- ٣- معاونة الطالب على إيجاد البدائل التي تمكنه من الحصول على الشهادة الجامعية في حالة تعرق مساره الدراسي لأي سبب من الأسباب وذلك حسب الخطة الدراسية والنظام الأكاديمي.
- ٤- تقديم النصح للطلاب حول الأمور الأخرى التي تتعلق بدراسته.

وبالمقابل فإن على الطالب أن يقوم بالواجبات والمهام الموكولة إليه والمتمثلة في تقبل واكتساب المعلومة التي هو بحاجة إليها. فهو المسئول أولاً عن تنظيم جدولته الدراسي، وأن ينهي بنجاح متطلبات التخرج. هذا بالإضافة إلى البحث عن مصادر المعلومات عن الحياة المهنية. وتبرز أهمية الإشراف الأكاديمي باعتباره جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية التعليمية المتمثلة في التعاون ما بين التربية الخاصة والتعليم العام، حيث مراعاة الطلاب الذين يعانون من إعاقات ولديهم احتياجات خاصة، كذلك هو الحال بالنسبة للطلاب الذين يفتقدون المهارات الدراسية والذين هم بحاجة إلى تعديل سلوك، وبحاجة إلى تعلم مهارات التفكير المجرد (Reiff, 1997).

ولقد أصبح من السهل على معظم الطلاب أن يستخدموا أجهزة الحاسب الآلي، وأن يتعاملوا مباشرة مع الحاسوب؛ وذلك بهدف الحصول على خدمات التوجيه والإشراف

الأكاديمي. وأمثلة ذلك توظيف مهارة استخدام الحاسوب للحصول على المساعدة المهنية والاختيار المهني؛ أو للتدرب على المهارات الدراسية، كما يستطيع الطلاب أن يستفيدوا من أجهزة الحاسوب في تلقي خدمات مباشرة وأخرى غير مباشرة (Sampson, 1982).

وقد شرعت العديد من الجامعات في استخدام وتوظيف الكمبيوتر لرفع مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي. بحيث يسير الإشراف الأكاديمي في خط انسيابي ويساعد المشرفين على تحقيق الأهداف المرجوة (Wehrs, 1992). كما باشرت العديد من الجامعات في العالم باستحداث موقع على شبكة الانترنت ليقدم خدمة الإشراف الأكاديمي لطلبتها، ومن هذه الجامعات جامعة ولاية بنسلفانيا، حيث يوفر هذا الموقع للطلاب فرصة تسجيل المواد الدراسية وخدمة السحب والإضافة واستخراج كشف العلامات. هذا بالإضافة إلى معرفة المتطلبات التي ما زال على الطالب أن يسجلها وقد أصبحت خدمة الإشراف الأكاديمي لا تحصل بالطريقة التقليدية (وجها لوجه) مع المشرف الأكاديمي المعين للطلاب من قبل إدارة الكلية (Pennsylvania State University, 1996).

وقد ذكر كل من وينستون وميلر (Winston & Miller, 1984) في كتابهما "تطوير الإشراف الأكاديمي" مبادئ محددة وخطوات مهمة للخروج بنموذج إشراف مثالي، حيث توصلا إلى توصية مفادها يجب أن يناط الإشراف الأكاديمي بالأشخاص من المتطوعين لتقديم خدمة الإشراف الأكاديمي، كما يجب أن يتلقى هؤلاء الأشخاص مهارات تدريبية تدريجية بحيث يتم تقييمها والوقوف على مدى فعاليتها بشكل تدريجي أيضاً، ثم تعزز بمهارات أكثر كفاءة. هذا بالإضافة إلى تعريف الإشراف الأكاديمي بأنه دور مسئول ومحدد المهام والواجبات.

ومن الأساليب الأخرى في رفع مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي الاعتماد على خبرة الطلاب القدامى في الإشراف الأكاديمي لتقديم المساعدة إلى الطلاب الجدد. بحيث تتم عملية الإشراف أو النصيحة في مواقف غير رسمية، وذلك أثناء الجلوس بالكافتيريا، أو عبر البريد الإلكتروني، أو الأماكن الأخرى. إن تدريب مثل هؤلاء الطلاب على الإشراف يتطلب إتقان بعض المهارات الاجتماعية، وأن يكونوا ملمين جيداً بالخطوة الأكاديمية، فهم مشرفون وأصدقاء في الوقت نفسه.

ويعد الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي المفتاح والمدخل الرئيس لنجاح الطالب في الحياة الجامعية المؤثر بدوره في توافق الطالب داخل الجامعة ويشعره بالراحة والاطمئنان النفسي. علاوة على ذلك فإن تفاعل الطالب مع المشرف الأكاديمي سوف يعزز من مستوى رضا الطالب عن عمادة الكلية التي ينتمي إليها والتعليمات والأنظمة التي تبناها الكلية، ومن جهة أخرى فإن الإشراف الأكاديمي الفعال سوف يساهم في تحقيق رضا داخلي لدى الطالب عن خياره المهني والأكاديمي والتخصص العلمي الذي يدرسه الآن (Astin, 1993).

وأشارت دراسات كثيرة إلى أن هناك مشكلات كثيرة تعترض عملية الإشراف الأكاديمي في الجامعات، كما أظهرت نتائج دراسات أخرى بأن مستوى الرضا عال جداً خاصة إذا ما تم استحداث وحدة مستقلة للإشراف الأكاديمي مرتبطة بمركز التوجيه الوظيفي. فقد وجد كراوفورد (Crawford, 1991)، أن ٧٣٪ من الطلاب الذين شملهم البحث يشعرون بالرضا عن علاقاتهم بالمشرف الأكاديمي.

كما أشار العديد من الباحثين إلى أهمية الإشراف الأكاديمي لتحسين مستوى تحصيل الطالب، فقد أجرى وايلدر (Wilder, 1992) دراسة بعنوان الإشراف الأكاديمي والمهني: برنامج وتوصيات عملية. فقد ذكر أربع عشرة خطوة لتحسين برنامج الإشراف الأكاديمي في الجامعة كان من ضمنها أهمية الإشراف الأكاديمي بهدف تحسين مستوى التوافق الجامعي والرضا الوظيفي.

وقد أظهرت نتائج دراسة دنكر وبيل كاسترو (Dunker & Belcastro, 1994) عدم وجود فروق جوهرية بين الطلاب المتفرغين للدراسة والطلاب غير المتفرغين للدراسة على مستوى الرضا من خدمة الإشراف الأكاديمي. وفي كلتا الحالتين فإن الطالب الذي يجتمع لمرات أكثر مع المشرف الأكاديمي يظهر رضا عن المشرف الأكاديمي بدرجة أعلى من الطالب الذي يجتمع لعدد مرات أقل.

وفي دراسة بعنوان أثر عرق للمشرف الأكاديمي ومستوى الدعم على إدراك الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي قام هيلتون وآخرون (Hilton, Russel & Salmi, 1995) بدراسة طريقة التحليل العاملي (2X2) (دعم عال مقابل دعم متدن X شرف أمريكي قوقازي مقابل أمريكي أفريقي) وقد اشتملت المتغيرات التابعة على درجة القلق ودرجة الرضا وإدراك العلاقة بالمشرف الأكاديمي. أشارت النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة لمستوى دعم المشرف الأكاديمي على الرضا من خدمات الإشراف الأكاديمي، وخفض مستوى القلق، ولم يظهر هناك أثر ذو دلالة لعرق المشرف الأكاديمي.

كما قام بليكر (Belcheir, 1998) بدراسة عنوانها رضا الطلاب والإشراف الأكاديمي على عينة مكونة من (٨٩٠) طالبا من طلاب جامعة ولاية بويس بالولايات المتحدة (Boise) حيث أظهرت النتائج أن حوالي ٣٠٪ من عينة الدراسة أشاروا إلى عدم وجود مشرف أكاديمي لهم، وأن اثنين من كل ثلاثة يعتقدون بأهمية الإشراف في تلبية حاجاتهم وأن واحداً من كل ثلاثة لا يعتقد بذلك. كما أشارت النتائج إلى أن ٦٠٪ من الطلاب التقوا بالمشرف لمدة (١٥) دقيقة، وهذا الوقت كان كافياً لهم. وكان الطلاب الذين تلقوا إشرافاً من مركز الأشراف الأكاديمي أكثر رضا من الذين تلقوا إشرافاً من المدرسين المعيّنين لهم في الكلية.

كما أشارت دراسة جروس (Gross, 1998). التي أجريت على طلاب جامعة ولاية غرب تنسي (Tennessee) وذلك على عينة مكونة من (٤٦٣) طالبا من طلاب السنة الثانية



إلى عدم رضا الطلاب عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

وأجرى بليكر (Belcheir, 1999) دراسة عنوانها رضا الطلاب والإشراف الأكاديمي، قارنت رضا الطلاب مع مجالات متنوعة من الإشراف الأكاديمي من شأنها أن تؤثر في مستوى رضا الطلاب، وتبين أن الطلاب الذين تلقوا خدمات الإشراف الأكاديمي من قبل مركز الإشراف أظهروا رضا أعلى من الطلاب الذين تلقوا خدمات الإشراف الأكاديمي من قبل المشرفين الأكاديميين في الكلية، كما يفضل الطلاب مركز الإشراف لأنه مستعد ومتحضر دائماً لتقديم الخدمة، وبسبب العلاقة غير الرسمية التي تجمع الطالب بالمشرف وقيم الطلاب مشرفيهم بناء على خمسة أبعاد رئيسة هي: ١- التشجيع الذي يقدمه المشرف لهم أثناء الاجتماع ٢- التهيو والاستعداد لتقديم الخدمة ٣- احترام رأي الطالب ٤- التقيد بالوقت ٥- احترام اهتمامات الطالب وقدراته ومستواه المعرفي.

كما أظهرت نتائج دراسة مورس ومك نيلز (Morris & McNeilis, 2000) أنه كلما زاد عدد الجلسات الإشرافية للطلاب زاد مستوى الرضا عن الخدمات الإشرافية. وقد جاءت هذه النتيجة متناسقة أيضاً مع ما كتب في هذا المجال عندما أصدر جوردن وهابلي أول كتاب لهما بعنوان الإشراف الأكاديمي والتخطيط لمهنة الحياة (Gordon & Habley, 2000) وقد أشارا إلى شح المعلومات التي تبحث في هذا المجال، وقد ركزا على أهمية التكامل ما بين الإشراف الأكاديمي والتخطيط لمهنة الحياة باعتبار أن الإشراف الأكاديمي يتناول جزءاً من خطة الطالب لمهنة المستقبل.

وفي الدراسة التي أجراها لو وتوني (Lowe & Toney, 2001) على (٢٠٠) طالب والمشرفين الأكاديميين في (١١) كلية بهدف مسح المتغيرات والاهتمامات ذات العلاقة بالإشراف الأكاديمي. تبين أن هناك تبايناً كبيراً في مستوى خدمة الإشراف الأكاديمي بين الكليات وبين الطلاب أنفسهم، حيث أوصت الدراسة بتدريب المشرفين الأكاديميين، وتعريف وتحديد مسؤوليات الإشراف الأكاديمي وإثراء مادة الإشراف الأكاديمي، ووضع معايير محاسبية وتقييمية.

وأجرى دامينجر (Damminger, 2001) دراسة بعنوان رضا الطلاب ونوعية الإشراف الأكاديمي حيث هدفت إلى قياس مستوى رضا الطلاب عن نوعية الإشراف الأكاديمي، وقد صممت الدراسة من نوع الدراسات الوصفية والنوعية جمعت البيانات بطريقة المقابلة النوعية من قبل أربعة طلاب وأربعة مؤلفين كتبوا في هذا المجال. كما تم استخدام مقياس الرضا عن خدمة الإشراف الأكاديمي. أظهرت النتائج أن ٦٣٪ من الطلاب الذين شملهم مقياس الرضا راضون بدرجة عالية جداً عن الخدمة، وأن ٢٩٪ راضون بدرجة عالية وأن ٨٪ راضون.

وفي دراسة نوعية قامت بها إبس (Epps, 2002) كان عنوانها الحياة العملية للمشرف

الأكاديمي المهني حيث جمعت البيانات بطريقة المقابلة الاثنووقرافية وبالتسجيل الصوتي، وقد أوصت الدراسة إلى إجراء المزيد من الدراسات التي تسعى إلى استكشاف ومعرفة دور المشرف الأكاديمي واتجاهاته ومسؤولياته، والبحث بشكل موسع عن العلاقات التي تربط بين الطلاب والمشرف الأكاديمي، وذلك من وجهة نظر الطلاب أنفسهم، وإتاحة الفرصة للمشرف الأكاديمي بأن يدافع عن نفسه كمشرف أكاديمي متمكن.

وهدف إلرود (Elrod, 2002) في دراسته إلى استكشاف درجة رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة من قبل الجامعة، استخدام فيها مقياس الرضا لجمع المعلومات، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مختلف مجالات الخدمة الجامعية بما فيها خدمة الإشراف الأكاديمي والإرشاد النفسي، وخدمة تسجيل المواد والانسحاب والإضافة، ولم تظهر النتائج أثرًا لكل من الجنس والكلية والمستوى الدراسي على مستوى الرضا من الخدمات المقدمة.

وفي دراسة بعنوان وجهات نظر الطلاب بشأن مستوى الرضا عن علاقاتهم مع المشرف الأكاديمي قام بها سكلوشر وآخرون (Schlosser, et al, 2003) على عينة مكونة من (١٦) طالب دكتوراه حيث تم مقابلتهم لمعرفة مستوى الرضا عن علاقاتهم مع المشرف، تبين أن (١٠) منهم يشعرون بالرضا وأن (٦) يشعرون بعدم الرضا عن علاقاتهم مع المشرف. وقد اختلف الطلاب الذين يشعرون بالرضا والذين لا يشعرون بالرضا من خلال عدة أبعاد هي: (١) قدرة ومهارة الطالب في اختيار المشرف (٢) عدد مرات الاجتماع والالتقاء بالمشرف (٣) الفوائد والعوائد التي يحصل عليها جراء مقابلة المشرف (٤) مدى الاتفاق والتعامل مع المشكلات التي تواجهه مع المشرف. ويشير الطلاب الذين يشعرون بالرضا عن خدمات المشرف بأنهم يصبحون أكثر رضا يوما بعد يوم فيما يشعر الطلاب الذين هم غير راضين عن خدمات المشرف بعكس ذلك.

وقام كل من الضامن وسليمان (٢٠٠٤) بدراسة عن دور الإشراف الأكاديمي في تنمية الطلبة، حيث ركزت الورقة البحثية على أهمية تقديم المساعدة للطلاب من الزاوية النمائية التي يعمرون بها، كما تطرقت الورقة إلى نظريات النمو في هذه المرحلة العمرية، وأوصت الدراسة بضرورة تدريب المشرفين الأكاديميين وزيادة وعيهم بعملية النمو الطلابي، والاستفادة من نماذج الإشراف الأخرى كفتح مركز للإشراف الأكاديمي.

وأجرى كاظم والغبوصي (٢٠٠٤) دراسة بعنوان مشكلات الإشراف الأكاديمي بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر الأساتذة والطلاب، وذلك على عينة مكونة من (١٠٥) أستاذًا و(٣٠٠) طالب. أظهرت النتائج أن معاناة الأساتذة من مشكلات الإشراف الأكاديمي بنسبة ٨٦٪ أما معاناة الطلاب فهي بنسبة ١٠٠٪.

وقام الغزالي (٢٠٠٤) بدراسة بعنوان الإشراف الأكاديمي في جامعة السلطان قابوس في ظل نظام الساعات المعتمدة، توصلت إلى حاجة عملية الإشراف في الجامعة إلى التطوير،

كربط أجهزة التسجيل في العمادة بمكاتب شؤون الطلاب، ومن ثم بمكاتب المشرفين الأكاديميين. وإنشاء مركز للإشراف الأكاديمي بالجامعة.

وفي دراسة قام بها أفانتس (Avants, 2004) عن رضا الطلاب عن خدمات الإشراف الأكاديمي وذلك على عينة مكونة من (١٢٠٠) طالب، حيث تم مسح البيانات عن طريق الهاتف وبالاختيار العشوائي، وتم أخذ متغيرات الجنس والتخصص والمستوى الدراسي، أظهرت النتائج أن أكثر من ٨٠٪ من الطلاب يشعرون بالرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي، وقد أظهر الإشراف الأكاديمي من خلال برنامج الإشراف المحوسب رضا أعلى من سواه في الطرق التقليدية.

وأخيراً أجرت الظاهري والظاهري (٢٠٠٤) دراسة بعنوان برنامج الزميل المساعد: برنامج التقوية لطلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، حيث يمكن هذا البرنامج الطلاب المتعثرين من مواصلة الدراسة واجتياز المسابقات بنجاح، وقد أوصت الدراسة أعضاء هيئة التدريس بحث الطلاب الذين يواجهون مشكلات في بعض المسابقات على مراجعة مركز الإرشاد الجامعي للاستفادة من البرنامج.

### مشكلة الدراسة

تقدم جامعة السلطان قابوس خدمات مساندة لتهيئة النجاح الأكاديمي لطلابها منها خدمة الإشراف الأكاديمي والإرشاد النفسي الطلابي، ويعد الإشراف الأكاديمي جزءاً أساسياً في نظام الساعات المعتمدة وهو مهمة يضطلع بها عضو هيئة التدريس بجامعة السلطان قابوس. ولقد أشارت الدراسة الاستطلاعية للباحثة على مساعدي عمداء الكليات للدراسة الجامعية إلى أن نوعية خدمات الإشراف الأكاديمي تختلف من كلية إلى كلية في جامعة السلطان قابوس ولكن، بشكل عام تواجه خدمات الإشراف الأكاديمي عدة صعوبات تختلف درجتها من كلية إلى أخرى حسب ظروف الكليات منها: تسجيل المواد الدراسية عبر شبكة الانترنت مما قلل من أهمية المشرف الأكاديمي، وعدم التزام الطلاب بتسجيل المواد وفق الخطة الدراسية لأسباب عدة منها عدم استعانتهم بمشرفهم الأكاديمي أو عدم قراءتهم للكتيبات التوجيهية كدليل الطالب، وانشغال أعضاء هيئة التدريس بأعمال خارج المكتب في الوقت الذي قد يحتاج فيه الطالب إليهم، وسرعة تغيير عضو هيئة التدريس في الكلية، وكلما تعدد مشرف الطالب الواحد فإن ذلك يؤثر على الطالب ويصعب على إدارة الكلية المتابعة، افتقاد بعض المشرفين الأكاديميين إلى معرفة القضايا الأكاديمية المتعلقة بالمسابقات والخطط الدراسية والتسجيل وغيرها من الأمور المهمة للطلاب.

إن جامعة السلطان قابوس -شأنها شأن أي جامعة أخرى- تسعى دائماً إلى تفعيل دور الإشراف الأكاديمي، لما لهذه الخدمة من أهمية بالغة على تحصيل الطالب وتوافقه وشعوره

بالرضا والإنجاز، وبالمقابل فإن الإشراف الأكاديمي الضعيف أو الخاطئ سيعزز من احتمالية الفشل والوقوع في الملاحظة الأكاديمية، وعدم الرغبة في المتابعة، أو الاستفادة من الخدمات المساندة التي توفرها الجامعة لطلابها، فيغير الطلاب تخصصاتهم أو كليتهم وفي أحيان أخرى ينسحبون من الجامعة طوعاً أو إكراهاً مما يسبب في هدر القوى البشرية والمادية. ويهتم الإشراف الأكاديمي الفعال، بالوضع الأكاديمي التحصيلي وسير خطة الطالب التعليمية والمهنية، ويهتم بالوضع الشخصي والنفسي والاجتماعي للطالب، ويسهم في تحويل الطالب إلى الجهات ذات العلاقة في تقديم الخدمات المساندة المناسبة لهم في حين الحاجة إليها مثل مركز الإرشاد الطلابي، وعمادة شؤون الطلاب، وعيادة الطلاب وغير ذلك. ويعد الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي مؤشراً مهماً على نوعية وفعالية خدمات الإشراف الأكاديمي، وهذا ما ستحاول الدراسة التوصل إليه.

### أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي لدى طلاب جامعة السلطان قابوس، طلبة وطالبات من كليات الجامعة السبع المقيدين في السنوات الدراسية المختلفة وذوى مستوى تحصيلي متنوع.

### فروض الدراسة

الفرض الأول: هناك رضا لدى طلاب جامعة السلطان قابوس طلبة وطالبات على مقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

الفرض الثاني: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة والطالبات على مقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي بين الطلاب في كلية الطب، وكلية الهندسة، وكلية الزراعة والعلوم البحرية، وكلية العلوم، وكلية التجارة والاقتصاد، وكلية التربية، وكلية الآداب والعلوم الاجتماعية.

الفرض الرابع: هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي بين الطلاب في السنة الدراسية الأولى، والسنة الدراسية الثانية، والسنة الدراسية الثالثة، والسنة الدراسية الرابعة فما فوق.

الفرض الخامس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي بين الطلاب ذوى التحصيل الجيد جداً، والطلاب ذوى التحصيل الجيد، والطلاب ذوى التحصيل المقبول فما دون.

## أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية الهدف الذي تسعى الجامعات إلى تحقيقه وهو بناء شخصية الطالب من جميع جوانبها المعرفية والنفسية والأخلاقية والاجتماعية والثقافية ضمن إعداداته لمساره المهني سعياً منها في إعداد القوى البشرية لخدمة نفسها ووطنها. لذا أضحى مستقبل الطالب الأكاديمي والمهني أمراً مهماً جداً، ولا بد أن تضع جميع الجامعات خدمة الإشراف الأكاديمي على أولوية مهام الهيئة التدريسية، وذلك للوقوف على صحة وسلامة خطة الطالب الأكاديمية، والإشراف عليه واستثمار قدراته وإمكاناته وطاقاته إلى أقصى مداها ومساعدته للتوافق مع الحياة الجامعية والاستفادة من كل ما تخرجه كالتنشيطات والمهام والخبرات المتنوعة والثرية، وذلك لتحقيق الأهداف المنشودة التي وضعتها الجامعة في سياساتها التعليمية. ونظراً لقلّة الدراسات التي تناولت مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي فقد جاءت أهمية هذه الدراسة لتسليط الضوء على المتغيرات كالجنس والكلية والسنة الدراسية والمعدل التحصيلي على الرضا من خدمات الإشراف الأكاديمي. ومن ناحية أخرى فإن استكشاف ما سبق سوف يزود المعنيين ومتخذي القرار في جامعة السلطان قابوس بمعلومات عن درجة رضا الطلاب من خدمات الإشراف الأكاديمي مما يساهم في وضع الحلول والتوصيات المناسبة لتفعيل خدمة الإشراف الأكاديمي.

## مصطلحات الدراسة

عرفت المصطلحات التالية لأغراض هذه الدراسة:

**الإشراف الأكاديمي Academic Advising**: هناك سبع نماذج لعمليات الإشراف الأكاديمي (Tuttle, 2000; Kuthmann, 2004). النموذج الشائع والتقليدي للإشراف الأكاديمي في الجامعات هو نموذج عضو هيئة التدريس (Tuttle, 2000)، وبهذا يعرف الإشراف الأكاديمي بالعملية التعاونية المهنية لبناء علاقة قوية بين الطالب الجامعي وعضو هيئة التدريس المعين للطالب من قبل عمادة الكلية ليقوم بمهام يتم من خلالها تعريف الطالب بالخطة الدراسية ومتطلباتها، وود ذلك يساعده على اتخاذ القرارات المهنية المناسبة، واستثمار إمكانياته وقدراته لأقصى مداها، ويساعده في التغلب على معوقات الدراسة والتوافق مع الحياة الجامعية والاستفادة من خبراتها المتنوعة لتحقيق النمو والنجاح. ويختلف الإشراف الأكاديمي عن الإرشاد النفسي الفردي والجمعي (Counseling) سواء كان إرشاداً أكاديمياً أو شخصياً أو اجتماعياً أو أسرياً والذي يقدم من قبل المرشدين النفسيين Counselors المتخصصين في مجال الإرشاد النفسي.

**المشرف الأكاديمي Academic Advisor**: عضو هيئة التدريس المعين للطالب والذي يقدم خدمات الإشراف الأكاديمي في الكلية المقيّد بها الطالب.

**خدمات الإشراف الأكاديمي:** المهام التي يقوم بها المشرف الأكاديمي كإعداد الخطة الدراسية للطلاب وتعديلها وفق احتياجاته الشخصية، والتخطيط لتسجيل المواد، وسبل استكمال وإبقاء متطلبات النجاح، والتوجيه للاستفادة من مصادر الخدمات المختلفة، والاهتمام بالمشكلات الأكاديمية، ومساعدة الطالب للتوافق مع الحياة.

**الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي:** الرضا عن العلاقة مع المشرف الأكاديمي ومن مهارات المشرف الأكاديمي، والاستفادة من خدمات الإشراف الأكاديمي، وعُرفت إجرائياً من خلال مجموع الدرجات التي يحصل عليها الطالب/ الطالبة على مقياس الرضا عن الإشراف الأكاديمي.

**السنة الدراسية:** عرفت بالمستويات الأربعة هي: السنة الدراسية الأولى، و الثانية، و السنة الدراسية الثالثة، و السنة الدراسية الرابعة.

**المعدل التحصيلي:** عرف بثلاث مستويات هي جيد جداً فما فوق، جيد، مقبول فما دون.

#### محددات الدراسة

أجرى البحث في إطار المحددات التالية:

١- اقتصرَت هذه الدراسة على تطبيق أداة واحدة لجمع البيانات هي مقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي والذي طور من قبل الباحثة اعتماداً على عينة من طلبة جامعة السلطان قابوس. وبناء على ذلك فإن نتائج هذه الدراسة تتحدد بخصائص المقياس وقدرته على قياس ما صمم لقياسه.

٢- تتحدد نتائج هذه الدراسة بطريقة اختيار العينة ومدى تمثيلها لمجتمع الدراسة الأصل، وكذلك بمدى صدق تقييمات أفراد العينة، كما يعبرون عن ذلك لفظياً على مقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

٣- تحدد نتائج هذه الدراسة بصدق المعدل التحصيلي الذي استخدم بوصفه متغيراً في هذه الدراسة، والذي اعتمد على اختبارات صممت من قبل عضو هيئة التدريس في الجامعة وليس على اختبارات مقننة.

#### منهجية الدراسة وإجراءاتها:

##### مجتمع الدراسة وعينتها

تألف مجتمع الدراسة من جميع الطلاب والطالبات ضمن مستوى البكالوريوس المسجلين في جامعة السلطان قابوس للعام الجامعي ٢٠٠٥/٢٠٠٦. وقد بلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة (١١٨٦٩) طالبا وطالبة منهم (٥٩٣٣) طالبا و (٥٩٣٦) طالبة، حسب إحصائية عمادة القبول والتسجيل. ويبين الجدول رقم (١) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغيرات

## الجدول رقم (١)

## توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغيرات الكلية والجنس والسنة الدراسية

الكلية	الجنس	السنة الدراسية	٢	٣	٤	المجموع
الآداب والعلوم الاجتماعية	ذكور	١٢٢	١٤٥	١٤٧	٣٤٨	٧٦٢
	إناث	٢٤٢	٢٩٥	٣٩٠	٥٢٥	١٤٥٢
العلوم	ذكور	١٢٢	١٦٢	١٣٥	٢٨٦	٧١٦
	إناث	١٨٥	١٨٠	١٤٦	٣٣٩	٨٥٠
التربية	ذكور	٣٠٥	٣١٤	٢٢٣	٢٣٩	١٠٩١
	إناث	٤٠٧	٤٧٤	٣٨٧	٤٢٨	١٦٩٦
الزراعة والعلوم البحرية	ذكور	١٧٥	١٢٥	٧٥	١٧٧	٥٥٢
	إناث	١٤٩	١١١	٤٩	١١٤	٤٢٣
الهندسة	ذكور	٣١١	٢٩٣	٢٨٦	٤٩١	١٣٨١
	إناث	٨١	٨١	٨٢	٨٩	٣٣٣
التجارة والاقتصاد	ذكور	١٦٣	١٦٢	١٨١	٤٧١	٩٧٧
	إناث	١٧١	١٥٣	٨٩	٣١٣	٧٢٦
الطب	ذكور	٩١	٩٢	٧١	٢٠٠	٤٥٤
	إناث	٨٦	٨٧	٩٨	١٨٥	٤٥٦
المجموع		٢٧٢٠	٢٦٧٥	٢٣٦٩	٤٢٠٥	١١٨٦٩

أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد تألفت من (٧٦٧) طالبا وطالبة (٣٥٩ طالبا و ٤٠٨ طالبة)، وقد تم اختيار هذه العينة بشكل عشوائي من جميع كليات الجامعة، حيث عدت السنة الأولى هي السنة الفعلية التي يختار فيها الطالب المواد من الكلية والتخصص وليست السنة التأسيسية في اللغة (وذلك بهدف معرفة مستواه التحصيلي أو معدله التراكمي). وقد اختيرت الأعداد من كل كلية في العينة العشوائية بما يتناسب والعدد الكلي للطلاب والطالبات في تلك الكلية. ويبين الجدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الكلية والجنس والسنة الدراسية والتحصيل وذلك للعام الدراسي ٢٠٠٤/٢٠٠٥.

## أداة الدراسة

استخدم في هذه الدراسة مقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي والذي طوره الباحثة، وذلك بالاطلاع على مقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي المتوفرة ومنها مقياس دامينجر (Damminger, 2001). ثم حددت الباحثة مجالات المقياس وقامت بصياغة الفقرات المناسبة لكل مجال، وقد تم بناء استبانة تتكون من جزئين:

الجزء الأول : يتضمن معلومات ديموغرافية طلب فيها من المستجيب تحديد الجنس والكلية، والمستوى الدراسي، والمعدل التراكمي.

الجزء الثاني: تضمن فقرات ومجالات مقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي. حيث اشتمل على (٢٩) فقرة كانت موزعة على المجالات الثلاثة التالية:

مجال العلاقة بين المشرف والطالب وقد اشتمل على فقرات تبحث في سهولة التحدث مع المشرف واستخدام أساليب التشجيع والمعاملة الطيبة المبنية على الاحترام والثقة. ويشمل الفقرات رقم (١٥، ٢٢، ٢٧، ١٩، ٢٨، ٢٥، ١٣، ٢١، ٨، ٥).

– مجال مهارات المشرف الأكاديمي وقد اشتمل على فقرات تبحث في قدرة المشرف على استكشاف ميول الطالب بالإضافة إلى توظيف مهارات الاتصال والتواصل والتقبل والمحافظة على المواعيد ويشمل الفقرات رقم (١٧، ٩، ٢٣، ٢٩، ١١، ١، ١٦، ٦، ٢).

– مجال الاستفادة من خدمات الإشراف الأكاديمي ويركز هذا المجال على جوانب مثل التخطيط لتسجيل المواد وإعداد الخطة الدراسية وكذلك سبل استكمال وإبقاء متطلبات النجاح، وكذلك مصادر الخدمات المختلفة والاهتمام بالمشكلات الأكاديمية إضافة إلى مساعدة الطالب على التوافق مع الحياة الجامعية. ويشمل الفقرات رقم (١٢، ١٠، ٢٤، ٢٦، ٧، ٣، ١٨، ٤، ١٤، ٢٠).

### طريقة التصحيح

كانت الإجابة على فقرات المقياس وفق تدرج خماسي حسب مقياس ليكرت (Likert). (أبدأ = ١، نادراً = ٢، أحياناً = ٣، غالباً = ٤، دائماً = ٥) علماً بأن جميع فقرات المقياس إيجابية لأنها تقيس درجة ومستوى الرضا (بعد إيجابي). وبهذا يكون الحد الأعلى لمجموع درجات الفرد على الأداة الكلية هو ١٤٥ درجة، والحد الأدنى ٢٩ درجة.

ولابد من الإشارة إلى أن مجموع الدرجات على المقياس الكلي تم تقسيمها على عدد الفقرات حيث عدت الدرجات بين ٥٣,٠٧ فما دون تشير إلى مستوى رضا متدن جداً والدرجة بين ٥٣,٠٨ – ٧٧,١٤ تشير إلى مستوى رضا متدن، كما أن الدرجة بين ٧٧,١٥ – ١٠١,٢١ تشير إلى مستوى رضا متوسط، أما الدرجة بين ١٠١,٢٢ – ١٢٦,١٥ فتشير إلى مستوى رضا مرتفع/ عال، وأخيراً تشير الدرجة من ١٢٦,١٦ فما فوق إلى درجة رضا عالية جداً.

### صدق الأداة

تم التوصل إلى صدق المحتوى لهذا المقياس. وذلك بعرضه على عشرة محكمين من حملة الدكتوراه في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس ومركز الإرشاد الطلابي وكلية العلوم



التربوية في جامعة اليرموك. وطلب منهم إبداء رأيهم في مدى ملائمة الفقرات من حيث انتمائها لكل مجال وملائمة المجال للمقياس الكلي، حيث طلب منهم تقييم كل فقرة على مقياس Likert الرباعي (مهم جداً، مهم، مهم قليلاً، وغير مهم). وطلب منهم إبداء رأيهم في مدى ملائمة الفقرات، من حيث انتمائها للمقياس، ولكل مجال، ووضوح الفقرة، حيث تم إضافة (١٢) فقرة جديدة وحذف (٧) فقرات. وتضمن المقياس النهائي على فقرات حصلت على الأقل على نسبة ٨٩,٥ ٪ من قبل المحكمين، إذ أصبح عدد الفقرات على المقياس الكلي (٢٩) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات. كما تم التحقق من إنتماء الفقرات إلى مجالاتها عن طريق حساب معامل الاتساق الداخلي ومعاملات ارتباط كل فقرة بمجموع بقية الفقرات في مجالها لحذف الفقرات التي كانت معاملاتها ارتباطها مع بقية الفقرات سالبة أو ضعيفة.

ولتحديد درجة الاتساق الداخلي للمقياس ككل تم استخراج دلالة التجانس الداخلي للمقياس (صدق البناء) باستخدام قياس ارتباط كل فقرة بفقرات المقياس الكلي (Item-total Correlation) إذ بلغ معامل الاتساق الداخلي للدرجة الكلية (٠,٨٨). ويدل على اتساق داخلي عالٍ يكفي لأغراض هذه الدراسة، ويوضح أن المقياس يقيس بعداً عاماً واحداً وهو درجة الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

### شبات الأداة

لاستخراج دلالة الثبات للمقياس تم تطبيق الأداة على عينة تكونت من (٢٥) طالبا و(٢٢) طالبة من مجتمع الدراسة، وذلك بطريقة إعادة الاختبار (Test-Retest) في فترتين زمنيتين يفصلهما أسبوعان، وكانت معاملات الثبات والاستقرار على الأداة الكلية تساوي (٠,٨٦). وتم إيجاد معامل الثبات للمقياس باستخدام معادلة كرونباخ الفا (Cronbach Alpha) إذ بلغ معامل الاتساق الداخلي للدرجة الكلية (٠,٨٨) وهذا يشير إلى ثبات يكفي لأغراض هذه الدراسة.

### إجراءات التطبيق

بعد تحديد مجتمع الدراسة وطريقة الاختيار العيني العشوائي تم تطبيق مقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي بشكل جمعي داخل الفصول الدراسية لمادة المهارات الدراسية، حيث تعد هذه المادة من ضمن متطلبات الجامعة الاختيارية وتحتوي طلاباً من مختلف الكليات، كما تم تطبيق المقياس على الطلاب الذين يحضرون المحاضرات الأسبوعية التي ينظمها مركز الإرشاد الطلابي تحت عنوان محاضرات التوجيه النمائي، وهي كذلك تشمل طلاباً من مختلف كليات الجامعة ومن مختلف المستويات ذكورا وإناثا، حيث تعقد

هذه المحاضرات في مدرجات الجامعة. وذلك خلال الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي ٢٠٠٥/٢٠٠٦.

وقد استغرقت عملية التطبيق من ١٥-٢٠ دقيقة، هذا وقد تضمن المقياس تعليمات توضح الهدف من الدراسة وتعليمات السرية إضافة إلى البيانات الأساسية عن الطالب.

### المعالجات الإحصائية

وللإجابة عن أسئلة الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي، وذلك من خلال استخدام الرزم الإحصائية (SPSS).

### عرض النتائج ومناقشتها

#### أولاً: عرض نتائج الفرض الأول ومناقشتها

للإجابة عن الفرض الأول في هذه الدراسة الذي نص على ((هناك رضا لدى طلاب جامعة السلطان قابوس طلبة وطالبات على مقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي)) تم حساب المتوسطات لمقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي ويوضح الجدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة والمتوسطات الحسابية لمقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

#### الجدول رقم (٢)

متوسط درجات الرضا عن الإشراف الأكاديمي لأفراد عينة الدراسة (ن=٧٦٧)  
موزعين وفقاً لمغيرات الجنس والكلية والسنة الدراسية والمعدل التحصيلي

المتغير	المستوى	العدد (ن)	المتوسط الحسابي لدرجات الرضا عن الإشراف
الجنس	ذكور	٣٥٩	٧٥,٨٧
	إناث	٤٠٨	٦٤,٧٨
الكلية	الآداب والعلوم الاجتماعية	٦٨	٨١,٩٥
	التربية	٢٠٣	٦٦,٧٠
	التجارة والاقتصاد	١١١	٦٣,٤٣
	العلوم	١٣٣	٧٤,٤٥
	الزراعة والعلوم البحرية	٩٩	٦٢,٨٣
	الهندسة	١٠٢	٧٢,٣١
	الطب	٥١	٧٨,٣٩
	أولى	٤٤	٦٩,٩٠
السنة الدراسية	ثانية	٢٥٨	٦٨,٤١
	ثالثة	٢٦٤	٧٢,٥٠
	رابعة فما فوق	٢٠١	٦٨,٦٨
التحصيل	جيد جداً فما فوق	٢١٧	٦٦,٥٧
	جيد	٣٣٦	٧٠,١١
	مقبول فما دون	٢١٤	٧٣,٢١

x قيمة متوسط العينة الكلية على مقياس الرضا هي: ٦٩,٩٧

يتضح من الجدول رقم (٢) أن متوسط درجات العينة الكلية للطلاب (ن=٧٦٧) على مقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي هي (٦٩،٩٧) وهي ضمن المدى (٥٣،٠٨-٧٧،١٤) والذي يشير إلى مستوى رضا متدن عن خدمات الإشراف الأكاديمي، كما أظهرت النتائج من الجدول نفسه أن طلاب كلية الطب و كلية الآداب والعلوم الاجتماعية قد عبروا عن مستوى رضا متوسط عن خدمات الإشراف الأكاديمي. حيث جاءت درجاتهم ضمن المدى لحدود المستوى المتوسط هي: (٧٧،١٥-١٠١،٢١). أما باقي المستويات الأخرى فقد كان مستوى رضاهم عن خدمات الإشراف الأكاديمي ضمن المدى (٥٣،٠٨-٧٧،١٤) وهو المدى الذي يشير إلى مستوى رضا متدني عن خدمات الإشراف الأكاديمي. وتشير هذه النتيجة إلى أن الطلاب الذين يعيشون تحت ضغط وعبء دراسي مثل طلاب كلية الطب يرغبون في الذهاب إلى المشرف الأكاديمي مما يعني رضاهم عن خدمات الإشراف الأكاديمي ووفق الدراسة الاستطلاعية على مساعدي عمداء الكليات للدراسة الجامعية فإن كلية الطب تقيم ورش عمل لأعضاء هيئة التدريس عن الإشراف الأكاديمي وتحث الطلاب على الاستفادة من خدمات الإشراف الأكاديمي بصفة مستمرة، وعلى النقيض من ذلك فإن طلاب كلية الآداب يشعرون أيضا برضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي كتعبير عكسي عن يسر المتطلبات الدراسية وإمكانية الإيفاء بمتطلبات الدراسة فجاءة السلطان قابوس تقبل سنويا أعلى المعدلات من خريجي التعليم العام أي حوالي ما نسبته بين ٧٪- ١٠٪ من خرجي التعليم العام. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة كاظم والغنبوسي (٢٠٠٤) وكذلك دراسة سكلوسر وآخرين (Schlosser, et al, 2003).

### ثانياً: عرض نتائج الفرض الثاني مناقشتها

أما فيما يتعلق بالإجابة عن الفرض الثاني الذي نص على «هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة والطالبات على مقياس الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي» فقد تم إجراء اختبار T-test للكشف عن دلالة الفروق بين الذكور والإناث في متوسط مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي، ويوضح الجدول رقم (٣) نتائج اختبار ت لأثر الجنس في مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

### الجدول رقم (٣)

#### نتائج اختبار ت لدلالة الفروق في متوسط الرضا عن الإشراف الأكاديمي وفقاً للمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الذكور	٣٥٩	٧٥،٨٧	٢٧	٥،٧٥٥	٧٦٥	×٠،٠٠٠
الإناث	٤٠٨	٦٤،٧٨	٢٥،٤٠			

× ذو دلالة عند مستوى ٠،٠٥ × دال بمستوى ٠،٠٠١

يتبين من الجدول رقم (٣) أنه يوجد فروق جوهرية / دالة بين الذكور والإناث في متوسط مستوى الرضا عن الإشراف الأكاديمي، وهذه الفروق هي لصالح الذكور حيث بلغ المتوسط الحسابي لهم ٧٥،٨٧ فيما كان للإناث ٦٤،٧٨، مما يعني أن الذكور أكثر رضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي. ويمكن تفسير هذه النتيجة أن يكون معظم المشرفين الأكاديميين من الذكور الأمر الذي يعزز من إقدام الطلاب للحصول على خدمة الإشراف من الشخص من نفس الجنس فيما تحجم الطالبات عن ذلك بسبب اختلاف الجنس، مما يؤثر على مستوى رضاهم عن خدمات الإشراف الأكاديمي. كما أن إحصائيات عمادة القبول والتسجيل للعام الأكاديمي ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦ تشير إلى أن الطلبة (٦٣٧) الواقعين تحت الملاحظة الأكاديمية أكثر من الطالبات (١٨٥) مما يشير أن الطلبة يسعون أكثر من الطالبات للاستفادة من خدمات الإشراف الأكاديمي للخروج من الملاحظة الأكاديمية وتجنب الانسحاب الإجباري، مما يعكس رضاهم عن خدمات الإشراف الأكاديمي. وتعارض هذه النتيجة مع نتائج دراسة إلرود (Elrod, 2002) التي لم تظهر نتائج دراسته أثرا للجنس على مستوى الرضا من الخدمات المقدمة ومنها خدمة الإشراف الأكاديمي.

### ثالثاً: عرض نتائج الفرض الثالث ومناقشتها

وللإجابة عن الفرض الثالث، تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير الكلية على متوسط مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي، ويوضح الجدول رقم (٤) تحليل التباين الأحادي لمتغير الكلية على متوسط مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

#### الجدول رقم (٤)

#### تحليل التباين الأحادي لمتغير الكلية على مستويات الرضا عن الإشراف الأكاديمي

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٢٨٤٤٨،١٩	٦	٤٧٤١،٣٦	٦،٧٠	×٠،٠٠٠
داخل المجموعات	٥٣٧٨٢٧،٢٨	٧٦٠	٧٠٧،٦٦		
الكلية	٥٦٦٢٧٥،٥٧	٧٦٦			

× ذو دلالة عند مستوى = ٠،٠٥

يتضح من الجدول رقم (٤) أن هناك أثراً للكلية التي ينتمي إليها الطالب في متوسط مستوى الرضا عن الإشراف الأكاديمي حيث بلغت قيمة ف (٦،٧٠) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة = ٠،٠٥ ولمعرفة الفروق بين مستويات الكلية التي ينتمي إليها الطالب، تم استخدام اختبار توكي Tukey، حيث يوضح الجدول رقم (٥) المقارنات البعدية بين مستويات الكلية التي ينتمي إليها الطالب في مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

## الجدول رقم (٥)

نتائج اختبار توكي Tukey للكشف عن جوهرية الفرق بين متوسطات مستوى الرضا عن الإشراف الأكاديمي وفقا لمتغير الكلية

الكلية A	الكلية B	الفرق في المتوسط
الآداب والعلوم الاجتماعية	التربية	× ١٥,١٥
الآداب والعلوم الاجتماعية	التجارة والاقتصاد	× ١٨,٥٢
الآداب والعلوم الاجتماعية	الزراعة والعلوم البحرية	× ١٩,٢١
العلوم	التجارة والاقتصاد	× ١١,٠٢
العلوم	الزراعة والعلوم البحرية	× ١١,٦٢
الطب	التجارة والاقتصاد	× ١٤,٩٥
الطب	الزراعة والعلوم البحرية	× ١٥,٥٥

× ذو دلالة عند مستوى الفا = ٠,٠٥

يتضح من الجدول رقم (٥) أن هناك فروقا بين كل من طلاب كلية الآداب والعلوم الاجتماعية وطلاب كلية التربية و كلية التجارة والاقتصاد وكلية الزراعة والعلوم البحرية وذلك لصالح طلاب كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، حيث كان الفرق في المتوسط الحسابي لكلية الآداب والعلوم الاجتماعية والمتوسط الحسابي لكليات التربية وكلية التجارة والاقتصاد وكلية الزراعة والعلوم البحرية وعلى التوالي، ١٩,٢١، ١٨,٥٢، ١٥,١٥. بمعنى أن طلبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية أكثر رضا عن مستوى الخدمات مقارنة بطلاب كليات التربية وكلية التجارة والاقتصاد وكلية الزراعة والعلوم الاجتماعية. كما يتضح من الجدول نفسه أن هناك فروقا بين كل من طلاب كلية العلوم وطلاب كل من كليتي التجارة والاقتصاد، والزراعة والعلوم البحرية، وذلك لصالح طلاب كلية العلوم حيث بلغ الفرق في المتوسط الحسابي لكلية العلوم مع المتوسط الحسابي لكليتي التجارة والاقتصاد، والزراعة والعلوم البحرية ١١,٠٢، ١١,٦٢. بمعنى أن طلاب كلية العلوم أكثر رضا عن مستوى خدمات الإشراف الأكاديمي مقارنة بطلاب كليتي التجارة والاقتصاد، والزراعة والعلوم البحرية.

وأخيرا يظهر الجدول رقم (٥) أن هناك فروقا بين طلاب كلية الطب وكل من طلاب كليتي التجارة والاقتصاد، والزراعة والعلوم البحرية وذلك لصالح طلاب كلية الطب، حيث بلغ الفرق في المتوسط الحسابي لكلية الطب مع المتوسط الحسابي لكليتي التجارة والاقتصاد، والزراعة والعلوم البحرية ١٤,٩٥، ١٥,٥٥. بمعنى أن طلاب كلية الطب أكثر رضا عن مستوى خدمات الإشراف الأكاديمي مقارنة بطلاب كليتي التجارة والاقتصاد، والزراعة والعلوم البحرية.

وتشير هذه النتائج إلى أن طلاب كلية الآداب والعلوم الاجتماعية وكلية العلوم وكلية الطب قد أظهروا مستوى مرتفعا وعاليا مقارنة بغيرهم من طلاب الكليات الأخرى في

الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي، وقد يكون السبب وراء هذه النتيجة أن طلاب كلية العلوم وكلية الطب بحاجة ماسة إلى خدمات الإشراف الأكاديمي لأنهم يعانون من الضغوط النفسية خاصة الأكاديمية أكثر من طلاب الكليات الأخرى (Sulaiman & Al-Damen, 2004) ويستفيدون بشكل مثمر من تلك الخدمات، وبالتالي يسعون للحصول على الخدمة ويشعرون بالرضا. كما أن عدد الطلاب في كلية الطب وكلية العلوم محدود بحكم الاختصاص مما يتيح المجال أكثر لأعضاء هيئة التدريس على متابعة الطلاب عن كثب، وبخاصة الطلاب الواقعون تحت الملاحظة الأكاديمية. أما طلاب كلية الآداب والعلوم الاجتماعية فليس هناك حاجة ماسة على اعتبار أن دراستهم قد لا تحتاج جهداً مماثلاً كما في كلية العلوم والطب، وبالتالي يشعرون أيضاً بالرضا. كما أن أغلب الطلاب الواقعين تحت الملاحظة الأكاديمية الرابعة فما فوق يختلفون كليات الجامعة وخاصة الكليات العلمية والتي يواجه طلابها صعوبة في دراسة المقررات العلمية باللغة الإنجليزية يتم تحويلهم إلى كلية الآداب والعلوم الاجتماعية حيث الدراسة في معظم تخصصاتها باللغة العربية. ووفق إحصائيات عمادة القبول والتسجيل للعام الدراسي ٢٠٠٥/٢٠٠٦ فإن ٧,٨٧٪ من مجموع الطلاب المقيدون كانوا واقعين تحت الملاحظة الأكاديمية. وتتعارض هذه النتيجة مع نتائج دراسة إلرود (Elrod, 2002) التي لم تظهر نتائج دراسته أثراً للكليات على مستوى الرضا من الخدمات المقدمة منها خدمة الإشراف الأكاديمي.

#### رابعاً: عرض نتائج الفرض الرابع ومناقشتها

وللإجابة على الفرض الرابع الذي نص على هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي بين الطلاب في السنة الدراسية الأولى، والسنة الدراسية الثانية، والسنة الدراسية الثالثة، والسنة الدراسية الرابعة فما فوق» تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي لإيجاد أثر التحصيل في متوسط مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي. ويوضح الجدول رقم (٦) أثر التحصيل على متوسط مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.

#### الجدول رقم (٦)

#### أثر المعدل التحصيلي على متوسط مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الأوساط	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٤٧٧٢,٨٣	٢	٢٣٨٦,٤١	٢,٢٤	× ٠,٠٢٩
داخل المجموعات	٥٦١٥٠٢,٧٤	٧٦٤	٧٣٤,٩٥		
الكلية	٥٦٦٢٧٥,٥٧	٧٦٦			

× ذو دلالة عند مستوى = ٠,٠٥

يتبين من الجدول رقم (٦) أن هناك أثراً للمعدل التحصيلي في متوسط مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي حيث بلغت قيمة  $F_{3,24}$  وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة  $= 0.05$ ، ولمعرفة دلالة الفروق بين مستويات متغير التحصيل الثلاثة (مقبول فما دون، جيد، جيد جداً فما فوق) تم استخدام اختبار توكي Tukey. حيث يوضح الجدول رقم (٧) نتائج اختبار توكي Tukey للمقارنات البعدية بين مستويات متغير التحصيل الثلاثة (مقبول فما دون، جيد، جيد جداً فما فوق).

#### الجدول رقم (٧)

#### نتائج اختبار توكي Tukey للمقارنات البعدية بين مستويات متغير التحصيل

التقدير أ	التقدير ب	الفرق بين أ و ب
مقبول فما دون	جيد جداً فما فوق	$\times 6.64$

$\times$  ذو دلالة عند مستوى  $= 0.05$

يتضح من الجدول رقم (٧) أن هناك فروقا بين الطلاب الذين تقديرهم مقبول فما دون مع الطلاب الذين تقديرهم جيد جداً فما فوق في متوسط مستوى رضاهم عن خدمات الإشراف الأكاديمي، وهذا الفرق لصالح الطلاب الذين تقديرهم مقبول فما دون، حيث كان الفرق بين الوسطين  $(6.64)$ ، بمعنى أن الطلاب الذين تقديرهم مقبول فما دون لديهم رضا أكثر من الطلاب الذين تقديرهم جيد جداً فما فوق، وقد يكون السبب هو أن انخفاض معدل الطالب التراكمي قد يدفع به للجوء إلى مختلف المصادر، ومنها المشرف الأكاديمي للحصول على الخدمة من أجل رفع معدله التراكمي والتفادي في الوقوع تحت الملاحظة الأكاديمية خوفاً من مطالبته الانسحاب من الجامعة. وتعارض هذه النتيجة مع نتائج دراسة إلرود (Elrod, 2002) التي لم تظهر أثراً للمستوى الدراسي على مستوى الرضا من الخدمات المقدمة منها خدمة الإشراف الأكاديمي.

#### خامساً: عرض نتائج الفرض الخامس ومناقشتها

أما فيما يتعلق بالفرض الخامس الذي نص على «توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي بين الطلاب ذوي التحصيل الجيد جداً، والطلاب ذوي التحصيل الجيد، والطلاب ذوي التحصيل المقبول فما دون» فقد تم إجراء تحليل التباين الأحادي لإيجاد أثر السنة الدراسية في متوسط مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي. ويوضح الجدول رقم (٨) أثر مستوى السنة الدراسية على الفروق في متوسطات درجات الرضا عن الإشراف الأكاديمي.

## الجدول رقم (٨)

## أثر مستوى السنة الدراسية في متوسطات درجات الرضا عن الإشراف الأكاديمي

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الأوساط	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٢٨٣٧.٤٨	٥	٧٦٧.٤٩	١.٠٨	٠.٣٤
داخل المجموعات	٥٦٢٤٣٨.٠٩	٧٦١	٧٣٩.٠٧		
الكلية	٥٦٦٢٧٥.٥٧	٧٦٦			

يتضح من الجدول رقم (٨) أنه لا يوجد أثر لمستوى السنة الدراسية على مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي حيث بلغت قيمة ف (١,٠٨) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة = ٠,٠٥. بمعنى أن رضا الطلاب من مستوى خدمات الإشراف الأكاديمي لا يتغير عبر السنوات الدراسية، وقد تكون هذه النتيجة نابعة من أن جميع الطلاب بما فيهم المستجدون في الجامعة يحصلون على الدعم الاجتماعي خلال السنة الدراسية الأولى من مصادر مختلفة في الجامعة بالإضافة إلى المشرف الأكاديمي؛ لتحقيق التوافق مع الحياة الجامعية بعد نهاية السنة الدراسية الأولى. بالإضافة إلى الاعتقاد السائد بين طلبة جامعة السلطان قابوس أن عملية الإشراف الأكاديمي مقتصرة على تسجيل أو إضافة أو حذف أو نقل المقررات الدراسية (سليمان والمنيزل، ١٩٩٩).

## التوصيات

- ١- اعتماداً على النتائج السابقة الذكر يوصي الباحثان بما يلي:
- ٢- تفعيل دور خدمات الإشراف الأكاديمي، وخصوصاً في الكليات التي أظهرت مستوى متدنياً من الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.
- ٣- الاستفادة من أنظمة الإشراف الأكاديمي المحوسبة والتي تستخدم في بعض الجامعات العالمية لرفع مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي.
- ٤- تخفيف العبء التدريسي عن المدرسين الذين يقومون بمهام الإشراف الأكاديمي.
- ٥- استحداث مركز متخصص في تقديم خدمات الإشراف الأكاديمي.

## المراجع

- ١- جامعة السلطان قابوس (٢٠٠٠). دليل الطالب: كلية التربية (ط ١). مسقط: مطبعة جامعة السلطان قابوس.
- ٢- جامعة السلطان قابوس (٢٠٠٥). النظام الأكاديمي للدراسات الجامعية (ط ٣). مسقط: مطبعة جامعة السلطان قابوس.



الغزالي، شيخة (٢٠٠٤). الإشراف الأكاديمي في جامعة السلطان قابوس في ظل نظام الساعات المعتمدة. ندوة الإشراف الأكاديمي: العوائق والطموحات. جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

الضامن، منذر و سليمان، سعاد (٢٠٠٤). دور الإرشاد الأكاديمي في تنمية الطلاب. ندوة الإشراف الأكاديمي: العوائق والطموحات. جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

الظاهري، أسماء؛ والظاهري فاطمة (٢٠٠٤). برنامج الزميل المساعد: برنامج تقوية لطلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة. ندوة الإشراف الأكاديمي: العوائق والطموحات. جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

كاظم، علي؛ والغنوصي، سالم (٢٠٠٤). مشكلات الإشراف الأكاديمي بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر الأساتذة والطلاب. ندوة الإشراف الأكاديمي: العوائق والطموحات. جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

سليمان، سعاد؛ والمنيزل، عبد الله (١٩٩٩). درجة التوافق لدى طلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقتها بكل من متغيرات الجنس والفصل الدراسي والمعدل التحصيلي والموقع السكني. دراسات، العلوم التربوية، ٢٦(١)، ٣١-١.

Althen, G. & Stott, F.(1983). Advising and counseling students who have unrealistic academic objectives, **The Personnel and Guidance Journal**, 61(10), 608-6.

Astin, A.W. (1993). **What matters in college? Four critical years revisited**. San Francisco: Jossey-Bass

Avants, L.T. (2004). Student satisfaction with academic advising organizational models in a multiversity. **Dissertation Abstracts. AAT. 3152376**, P.4123.

Belcheir, M. (1999). **Student satisfaction and academic advising**. (ERIC Database, ED 433772).

Belcheir, M. (1998). **Student satisfaction with academic advising**. (ERIC Database. ED423806).

Crawford, A E. (1991). **Academic advising**. (ERIC database ED404888).

Damminger, J. (2001). **Student satisfaction with quality of academic advising offered by integrated department of academic advising and career life planning**. (ERIC Database. ED450436).

Dunker, R & Belcastro, F. (1994). **A survey of full-time and part time students Satisfaction with faculty academic advising**. (ERIC database. ED 377907).

Elrod, M.R. (2002). **A comparison of Institutional Factors and Student Satisfaction: Retention Implications in a Hispanic- serving community college**. (The ERIC Database. ED474544).

- Epps, S.B. (2002). The work life of the professional academic advisor: A qualitative study. **Dissertation Abstracts**. AAT3042417. DAI-A63/02.
- Framer, L.S. (1994). Reap what you sow: PR benefits of advising students. **Book Report**, 13(1) 13-15.
- Gordon, V.N. (1995). **The undecided college student**. Springfield: Charles C Thomas.
- Gordon, V.N. & Habley, W.R. (2000). Academic advising: **A comprehensive hand book**. San Francisco: Jossey Bass.
- Gross, R. (1998). A survey of sophomore students impressions of academic advising services. **Journal of Educational Opportunity**, 17(1), 23-49.
- Hilton, D.B., Russell, R.K. & Salmi, S.W. (1995). The effects of supervision race and level of support on perceptions of supervision. **Journal of Counseling and Development**, 73(5), 559-564.
- Kuthman, M. S. (2004). Mission impossible? Advising and institutional culture. **NACADA Journal**, 24, 99 - 110.
- Lowe, A. & Toney, M (2001). Academic advising: views of the givers and takers. **Journal of College Student Retention**, 2(2), 93-108.
- Morris, T & McNeilis, K. (2000). **Relationship building and relation control in the academic advising Session**. (ERIC Database. ED450436).
- Pennsylvania State University (1996). Penn State exploit internet for advising. **The Journal**, 24(4) 20-22.
- Reiff, H. B. (1997). Academic advising: An approach from learning disabilities research. **Journal of Counseling of Development**, 775 (6), 433-441.
- Sampson, J.P. (1982). A Computer- assisted library index for career materials. **Journals of college Student Personal**, 23, 539-540.
- Saving, K.A. & Keim M.C. (1998). Student and advisor perceptions of academic advising in two midwestern college of business. **College Student Journal**, 32(1), 511-522.
- Schlosser, L.Z, Knox, S., Moskovitz, A.R. & Hill, C.E. (2003). A qualitative examination of graduate advising relationships: The advisee Perspective. **Journal of Counseling Psychology**, 50(2), 178-189.
- Sulaiman, S. M & Al- Damen, M. (2004). The relationship between student's stresses and census variables at Sultan Qaboos University in the Sultanat of Oman. **Egyptian Journal of Psychology Studies**, 14(44), 214-269.
- Tuttle, K. N. (2000) Academic advising. **New Directions for Higher Education**, 111, 15-25.
- Wehrs, W. (1992). Using an expert system to support academic advising. **Journal of Research on Computing in Education**, 24(4), P.545-563.
- Wilder, J. P. (1992). Academic and career advising: Institutional commitment and program recommendations. **Journal of Education**, 59, 167-111.
- Winston, R. B. & Miller, S. C. (1984). **Developmental Academic Advising**. San Francisco; Jossey- Bass.