



مجلة كلية التربية

علمية محكمة ربع سنوية

(السنة الحادية عشر - العدد الخامس والثلاثون - يوليه ٢٠٢٣)

<https://foej.journals.ekb.eg>

j_foea@aru.edu.eg





قائمة هيئة تحرير مجلة كلية التربية جامعة العريش

م	الاسم	الدرجة والتخصص	الصفة
أولاً - الهيئة الإدارية للتحرير (مجلس الإدارة)			
١	أ.د. السيد كامل الشربيني	أستاذ الصحة النفسية	عميد الكلية - رئيس مجلس الإدارة
٢	أ.د. محمود علي السيد	أستاذ. علم النفس التربوي	وكيل الكلية للدراسات العليا - نائب رئيس مجلس الإدارة
٣	أ.د. زكريا محمد هيبه	أستاذ تربية الطفل بقسم أصول التربية	وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب - عضو مجلس الإدارة
٤	أ.د. إبراهيم محمد عبد الله	أستاذ تربويات الرياضيات بقسم المناهج وطرق التدريس	وكيل الكلية لشؤون خدمة المجتمع - عضو مجلس الإدارة
٥	أ.د. أحمد عبد العظيم سالم	أستاذ أصول التربية	أستاذ أصول التربية والتخطيط التربوي - عضو مجلس الإدارة
ثانياً - الهيئة الفنية (الفريق التنفيذي) للتحرير			
٦	أ.د. محمد رجب فضل الله	أستاذ المناهج وطرق التدريس	رئيس التحرير (رئيس الفريق التنفيذي)
٧	د. كمال طاهر موسى	أستاذ مساعد (مشارك) - مناهج وطرق التدريس	عضو هيئة تحرير - مسؤول الطباعة والنشر والتدقيق اللغوي
٨	د. محمد علام طلبه	أستاذ مساعد (مشارك) - مناهج وطرق التدريس	عضو هيئة تحرير - مسؤول متابعة أعمال التحكيم والنشر
٩	د. ضياء أبو عاصي فيصل	مدرس (أستاذ مساعد) - بقسم	عضو هيئة تحرير - مسؤول متابعة الأمور المالية



	الصحة النفسية		
١٠	د. نانسي عمر جعفر	مدرس (أستاذ مساعد) - مناهج وطرق التدريس	عضو هيئة تحرير - مسؤول الاتصال والعلاقات الخارجية

ثالثاً- الهيئة الفنية (المعاونة) للفريق التنفيذي للتحرير

١١	م.م. أحمد محمد حسن سالم	مدرس مساعد تكنولوجيا تعليم	عضو هيئة تحرير - إدارة الموقع الالكتروني للمجلة
١٢	م.م. ناصر أحمد عابدين مهران	مدرس مساعد بقسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية	عضو هيئة تحرير - مساعد لمسؤول متابعة أعمال التحكيم والنشر - تجهيز العدد للنشر
١٣	أ. أسماء محمد الشاعر	أخصائي علاقات علمية وثقافية - باحثة دكتوراه	عضو هيئة تحرير - إداري ومسؤول التواصل مع الباحثين
١٤	أ. أحمد مسعد العسال	أخصائي تعليم - باحث دكتوراه	عضو هيئة تحرير - إدارة الموقع الالكتروني للمجلة
١٥	أ.محمود إبراهيم محمد	مدير إدارة الشؤون المالية	عضو هيئة تحرير - المسؤول المالي

رابعاً - أعضاء هيئة التحرير من الخارج

١٦	أ.د عبد الرازق مختار محمود	أستاذ المناهج وطرق التدريس	كلية التربية - جامعة أسيوط
١٧	أ.د مایسة فاضل أبو مسلم أحمد	أستاذ علم النفس التربوي	المركز القومي للامتحانات والتقويم التربوي



قائمة الهيئة الاستشارية الدولية لـ مجلة كلية التربية جامعة العريش

م	الاسم	التخصص	مكان العمل وأهم المهام الأكاديمية والإدارية
١	أ.د إبراهيم احمد غنيم ضيف	أستاذ المناهج وطرق تدريس التعليم الصناعي	نائب رئيس جامعة قناة السويس، وزير التربية والتعليم الأسبق - المستشار السابق للتخطيط الاستراتيجي وجودة التعليم لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية التابعة لجامعة الدول العربية.
٢	أ.د إمام مصطفى سيد محمد	أستاذ علم النفس التربوي	- رئيس قسم علم النفس التربوي، ووكيل كلية التربية بأسسيوط (سابقاً) - مدير مركز اكتشاف الاطفال الموهوبين بجامعة أسسيوط - - المستشار العلمي للمركز الوطني لأبحاث الموهبة والابداع بجامعة الملك فيصل - المملكة العربية السعودية.
٣	أ.د بيومي محمد ضحاوي	أستاذ الإدارة التعليمية والتربية المقارنة	وكيل شئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة " سابقاً" - مقرر اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين في الإدارة التعليمية والتربية المقارنة - المجلس الأعلى للجامعات. مراجع معتمد لدى الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.
٤	أ.د حسن سيد حسن شحاته	أستاذ المناهج وطرق تدريس اللغة العربية	رئيس قسم المناهج وطرق التدريس سابقاً - مقرر اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة تخصص المناهج وطرق التدريس وتكنولوجيا التعليم
٥	أ.د رضا السيد محمود حجازي	أستاذ باحث في المناهج وطرق تدريس العلوم	نائب مدير الأكاديمية المهنية للمعلمين - وكيل أول وزارة التربية والتعليم- رئيس قطاع التعليم. نائب وزير التربية والتعليم لشؤون المعلمين " حالياً "
٦	أ.د رضا مسعد ابو عصر	أستاذ المناهج وطرق تدريس	وكيل أول وزارة التربية والتعليم " سابقاً " - أمين اللجنة العلمية لترقيات الأساتذة والأساتذة المساعدين للمناهج وطرق

		الرياضيات	التدريس-رئيس الجمعية المصرية لتربويات الرياضيات " حالياً"
٧	أ.د رمضان محمد رمضان	أستاذ علم النفوس التربوي	جامعة بنها مصر
٨	أ.د سعيد عبد الله رفاعي لافي	أستاذ المناهج وطرق تدريس اللغة العربية	جامعة العريش مصر
٩	أ.د سعيد عبده نافع	أستاذ المناهج وطرق تدريس الاجتماعيات	جامعة الإسكندرية - مصر
١٠	أ.د عبد التواب عبد اللاه دسوقي	أستاذ اجتماعيات التربية	جامعة أسيوط مصر
١١	أ.د عبد اللطيف حسين حيدر	أستاذ مناهج وطرق تدريس العلوم	جامعة صنعاء اليمن
١٢	أ.د عنتر صليحي عبد اللاه طليبة	أستاذ مناهج وطرق تدريس اللغة الإنجليزية	جامعة جنوب الوادي - مصر
١٣	أ.د عوشة احمد المهيري	أستاذ التربية الخاصة	جامعة الامارات

		الإمارات	لشؤون الطلبة.
١٤	أ.د الغريب زاهر إسماعيل	أستاذ تكنولوجيا التعليم	جامعة المنصورة مصر
١٥	أ.د ماهر اسماعيل صبري	أستاذ مناهج وطرق تدريس العلوم	جامعة بنها مصر
١٦	أ.د محمد ابراهيم الدسوقي	أستاذ تكنولوجيا التعليم	جامعة حلوان مصر
١٧	أ.د محمد عبد الظاهر الطيب	أستاذ علم النفوس الكلينيكي والعلاج نقسي	جامعة طنطا مصر
١٨	أ.د محمد الشيخ حمود	أستاذ الصحة النفسية	جامعة دمشق - سوريا
١٩	أ.د مصطفى بن أحمد الحكيم	أستاذ الأصول الدينية للتربية التربية الأسرية	وزارة التربية الوطنية - المغرب
٢٠	أ.د مهني محمد	أستاذ	جامعة



	ابراهيم غنايم	التخطيط التربوي واقتصاديات التعليم	المنصورة - مصر	مركز تطوير التعليم الجامعي بجامعة المنصورة - مقرر اللجنة العلمية لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين في أصول التربية والتخطيط التربوي
٢١	أ.د ناصر أحمد الخوالده	أستاذ مناهج وطرق تدريس التربية الاسلامية	الجامعة الأردنية - الأردن	عميد كلية الدراسات الإنسانية التربوية بعمان - نائب ثم رئيس جامعة العلوم الإسلامية العالمية " سابقاً " - خريج جامعة نبراسكا - بريطانيا.
٢٢	أ.د نياف بن رشيد الجابري	أستاذ اقتصاديات التعليم وسياسته	جامعة طيبة - السعودية	عميد كلية التربية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة " سابقاً " - المشرف العام على البحوث والبيانات بهيئة تقويم التعليم والتدريب بالملكة - وكيل وزارة التعليم بالسعودية " سابقاً ".
٢٣	أ.د يوسف الحسيني الإمام	أستاذ تربويات الرياضيات	جامعة طنطا مصر	الوكيل السابق للدراسات العليا والبحوث بجامعة طنطا - عضو فريق الاعتماد الأكاديمي لكلية التربية بجامعة الإمارات " سابقاً " -



قواعد النشر بمجلة كلية التربية بالعريش

١. تنشر المجلة البحوث والدراسات التي تتوفر فيها الأصالة والمنهجية السليمة على ألا يكون البحث المقدم للنشر قد سبق وأن نشر، أو تم تقديمه للمراجعة والنشر لدى أي جهة أخرى في نفس وقت تقديمه للمجلة.

٢. تُقبل الأبحاث المقدمة للنشر بإحدى اللغتين: العربية أو الإنجليزية.

٣. تقدم الأبحاث - عبر موقع المجلة ببنك المعرفة المصري

<https://foej.journals.ekb.eg>

الالكترونياً مكتوبة بخط (Simplified Arabic)، وحجم الخط ١٤، وهوامش حجم الواحد

منها ٢.٥ سم، مع مراعاة أن تتسق الفقرة بالتساوي ما بين الهامش الأيسر والأيمن

(Justify). وترسل إلكترونياً على شكل ملف (Microsoft Word).

٤. يتم فور وصول البحث مراجعة مدى مطابقتها من حيث الشكل لبنط وحجم الخط ، والتنسيق

، والحجم وفقاً لقالب النشر المعتمد للمجلة ، علماً بأنه يتم تقدير الحجم وفقاً لهذا القالب ،

ومن ثم تقدير رسوم تحكيمه ونشره.

٥. يجب ألا يزيد عدد صفحات البحث بما في ذلك الأشكال والرسوم والمراجع والجداول

والملاحق عن (٢٥) صفحة وفقاً لقالب المجلة. (الزيادة برسوم إضافية). ويتم تقدير عدد

الصفحات بمعرفة هيئة التحرير قبل البدء في إجراءات التحكيم

٦. يقدم الباحث ملخصاً لبحثه في صفحة واحدة، تتضمن الفقرة الأولى ملخصاً باللغة العربية،

والفقرة الثانية ملخصاً باللغة الإنجليزية، وبما لا يزيد عن ٢٠٠ كلمة لكل منها.

٧. يكتب عنوان البحث واسم المؤلف والمؤسسة التي يعمل بها على صفحة منفصلة ثم يكتب

عنوان البحث مرة أخرى على الصفحة الأولى من البحث ، والالتزام في ذلك بضوابط رفع

البحث على الموقع.

٨. يجب عدم استخدام اسم الباحث في متن البحث أو قائمة المراجع ويتم استبدال الاسم بكلمة

"الباحث"، ويتم أيضاً التخلص من أية إشارات أخرى تدل على هوية المؤلف.

٩. البحوث التي تقدم للنشر لا تعاد لأصحابها سواء قبل البحث للنشر، أو لم يُقبل. وتحتفظ

هيئة التحرير بحقوقها في تحديد أولويات نشر البحوث.



١٠. لن ينظر في البحوث التي لا تتفق مع شروط النشر في المجلة، أو تلك التي لا تشتمل على ملخص البحث في أي من اللغتين ، وعلى الكلمات المفتاحية له.
١١. يقوم كل باحث بنسخ وتوقيع وإرفاق إقرار الموافقة على اتفاقية النشر. وإرساله مع إيصال السداد ، أو صورة الحوالة البريدية أو البنكية عبر إيميل المجلة J_foea@Aru.edu.eg قبل البدء في إجراءات التحكيم
١٢. يتم نشر البحوث أو رفض نشرها في المجلة بناءً على تقارير المحكمين، ولا يسترد المبلغ في حالة رفض نشر البحث من قبل المحكمين.
١٣. يُمنح كل باحث إفادة بقبول بحثه للنشر بعد إتمام كافة التصويبات والتعديلات المطلوبة.
١٤. في حالة قبول البحث يتم رفعه على موقع المجلة على بنك المعرفة المصري ضمن العدد المحدد له من قبل هيئة التحرير ، ويُرسَل للباحث نسخة بي دي أف من العدد ، وكذلك نسخة بي دي أف من البحث (مستلة) .
١٥. يمكن - في حالة الحاجة - توفير نسخة ورقية من العدد ، ومن المستلات مقابل رسوم تكلفة الطباعة ، ورسوم البريد في حالة إرسالها بريدياً داخل مصر أو خارجها.
١٦. يجدر بالباحثين (بعد إرسال بحوثهم ، وحتى يتم النشر) المتابعة المستمرة لكل من:
-موقع المجلة المربوط ببنك المعرفة المصري

<https://foej.journals.ekb.eg>

-وبريده الالكتروني الشخصي لمتابعة خط سير البحث عبر رسائل تصله تباعاً من إيميل

المجلة الرسمي على موقع الجامعة J_foea@Aru.edu.eg

١٧. جميع إجراءات تلقي البحث، وتحكيمه، وتعديله، وقبوله للنشر، ونشره ؛ تتم عبر موقع المجلة ، وإيميلها الرسمي، ولا يُعتمد بأي تواصل بأية وسيلة أخرى غير هاتين الوسيلتين الالكترونييتين.



محتويات العدد (الخامس والثلاثون) الجزء الأول

السنة السابعة		هيئة التحرير	
الرقم	عنوان البحث	الباحث	الصفحات
بحوث العدد			
١	التفكير الجمعي وتدريب الرياضيات إعداد أ. د / إبراهيم محمد عبدالله حسن أستاذ تعليم الرياضيات كلية التربية - جامعة العريش		
٢	الكفايات المهنية لأعضاء هيئة التدريس لمواكبة متطلبات الثورة الصناعية الرابعة من وجهة نظر طلابهم إعداد د. محمد إبراهيم عبده السيد أستاذ مساعد أصول التربية كلية التربية - جامعة الأزهر بتفهننا الأشراف د. محمود مصطفى محمد إبراهيم أستاذ مساعد أصول التربية كلية التربية - جامعة بالدقهلية		
٣	جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم إعداد د. ضيف الله بن عواض الزايدي أستاذ الإدارة التربوية المشارك بجامعة طيبة		

٤	رؤية مستقبلية لتطوير البحث التربوي في اجتماعيات التربية بالجامعات المصرية إعداد د. عصام عطية عبدالفتاح عمر أستاذ مساعد أصول التربية كلية التربية - جامعة العريش
٥	إثراء مقرر البرمجة للصف الثامن في ضوء مهارات التفكير الحاسوبي إعداد د. منير سليمان حسن أستاذ تكنولوجيا التعليم المساعد كلية التربية - الجامعة الإسلامية بغزة د. إيمان جبر مخيرز مدرس الحاسوب بوكالة الغوث الدولية قطاع غزة
٦	فاعلية إستراتيجية التعارض المعرفي في تدريس الجغرافيا على تنمية المفاهيم الاقتصادية والوعي الاستهلاكي لدى طلاب المرحلة الثانوية إعداد الباحثة/ رحاب عبد الله الشهيد محمد أ.د. خميس محمد خميس أستاذ المناهج وطرق تدريس الجغرافيا كلية التربية - جامعة السادات د. رحاب فتحي حسن مدرس المناهج وطرق تدريس كلية التربية - جامعة العريش



دور الإعلام التربوي الجديد في نشر الوعي والثقافة البيئية دراسة ميدانية علي عينة من طلبة المرحلة الإعدادية بمدارس شمال سيناء إعداد الباحثة/ ريهام عبد الحكيم عطوة صالح د. خالد أحمد مسعد أستاذ الاعلام المساعد والصحة كلية الإعلام - جامعة سيناء د. أحمد عبد الرحمن الشطوري أستاذ العلوم الحيوية والصحة الرياضية المساعد كلية التربية الرياضية - جامعة العريش	٧
التلوث الثقافي لدى الشباب في المجتمع السيناوي ودور التربية في مواجهته إعداد الباحث/ مصطفى محمد أحمد الحجري أ.د. رفعت عمر عزوز أستاذ أصول التربية كلية التربية- جامعة العريش د. عصام عطية عبد الفتاح أستاذ أصول التربية المساعد كلية التربية - جامعة العريش	٨





تقديم

... ونستلهم من العيد المبارك مبادئ وقيماً وممارسات...

بقلم: هيئة التحرير

هذا عدد جديد من أعداد مجلة كلية التربية بجامعة العريش. السنة ١١ العدد ٣٥ - يوليه ٢٠٢٣ م.

يصدر هذا العدد في أيام مباركة في شهر من الأشهر الحرم. شهر ذي الحجة من العام ١٤٤٤ هـ.

في أيام عيد الأضحى المبارك.

ويجدر بهيئة تحرير المجلة في الكلمة الافتتاحية لهذا العدد أن تستلهم من مبادئ وقيم هذه المناسبة ما يوجه عملها في إصدار هذه المجلة، وما يرتقي بمكانتها، وما يعين أعضائها على المزيد من العطاء.

في مقدمة هذا العدد نشير إلى معاني كثيرة يمكن أن تمثل قيماً حاكمة لهيئة تحرير المجلة، وتعبّر عن الإيمان والتقوى والتضحية؛ فيصبح هذا العدد بما يتضمنه من مقالات وبحوث ودراسات فرصة للتقرب إلى الله؛ بنشر العلم النافع، ونافذة يحتفل من خلالها الباحثون بنشر إنتاجاتهم.

ونشير إلى هذه القيم الحاكمة في عدد ذي الحجة حيث:

قيمة التضحية؛ التي ذكرنا بها عيد الأضحى المبارك، وهو ما يشجعنا على التضحية بما نملك من مال في سبيل الله ومساعدة الفقراء والمحتاجين، وبما نملك من علم؛ ليكون نافعاً لغيرنا.



وقيمة الإخلاص في العمل والتقوى، وتوجيه الأعمال إلى الله وحده ثم لخدمة مجتمعاتنا الجامعية، وبلداننا ووطننا.

وقيمة إظهار التسامح والتعاون ، وتعزيز العلاقات الاجتماعية بينهم.

وقيمة الوحدة، وتعزيز الروابط الاجتماعية.

وقيمة الأمل والتفاؤل والاعتقاد بأن الله سيوفقنا في جميع مجالات الحياة.

بشكل عام؛ فإن صدور العدد الحالي في هذه الأيام المباركة فرصة لإظهار قيم دعم البحث العلمي، وتعزيز الروابط بين الباحثين.

وفي إطار استلهام القيم والمبادئ - في هذه الأيام المباركة- يجدر بأسرة المجلة ، وأصحاب البحوث المنشورة أن يجتمعوا في هذا العدد؛ لتبادل التهاني والتبريكات، وللتعبير عن فرحتهم بصدور العدد في موعده.

إن موقع المجلة يتيح للباحثين تبادل بحوثهم ودراساتهم؛ بما يعزز العلاقات العلمية بينهم كما يتبادل المحققون بالعيد الهدايا التي تعزز العلاقات الاجتماعية والتآلف بينهم.

وإذا كان الباحثون يسعون لنشر بحوثهم عبر هذه النافذة العلمية، ويقدمونها عبر هذا الوعاء التربوي (مجلة كلية التربية بجامعة العريش)؛ فإنهم يقدمونها - بلا مقابل - لمن يحتاجها، وذلك بالموقع المجاني للمجلة (عبر بنك المعرفة المصري).

إنه تطبيق عملي لمقولة إن العلم رحبٌ بين أهله

في هذا العدد الحالي (العدد ٣٥) (١٥) مقالاً، وبحثاً علمياً، ودراسة في مجالات التربية المختلفة باللغتين : العربية والإنجليزية ، وذلك في الموضوعات التالية:



- ✓ التفكير الجمعي وتدريس الرياضيات.
 - ✓ التمكين الإداري للمعلمين في ضوء التحول الرقمي.
 - ✓ التعارض المعرفي ودوره في تنمية المفاهيم الاقتصادية.
 - ✓ التعلم (تنافسي/تشاركي) وتنمية مهارات برمجة مواقع الويب.
 - ✓ الإعلام التربوي الجديد ودوره في نشر الوعي والثقافة البيئية.
 - ✓ جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا.
 - ✓ رؤية مستقبلية لتطوير البحث التربوي في اجتماعيات التربية بالجامعات المصرية.
 - ✓ الكفايات المهنية لأعضاء هيئة التدريس لمواكبة متطلبات الثورة الصناعية الرابعة.
 - ✓ إستراتيجية عباءة الخبير للتدريس للطلاب الموهوبين منخفضي التحصيل.
 - ✓ التلوث الثقافي لدى الشباب ودور التربية في مواجهته.
 - ✓ إثراء مقرر البرمجة في ضوء مهارات التفكير الحاسوبي.
 - ✓ استراتيجيات التعلم النشط ودورها في لتنمية بعض مهارات الأداء القرآني.
 - ✓ رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي الحكومي.
 - ✓ التعلم القصصي ودوره في تنمية التفكير الأخلاقي.
- نأمل - كما نسعى دائماً - أن يحظى هذا العدد برضا القراء الأعزاء،
وأن يجدون فيه ما يفيدهم ، وما يفتح أمامهم المزيد من قضايا وموضوعات في
مجالات البحث التربوي المختلفة.

والله الموفق

هيئة التحرير



جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم
د. ضيف الله بن عواض الزايدي

البحث الثالث

**جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة
لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة
التربوية بجامعة طيبة من وجهة
نظرهم**

إعداد

**د. ضيف الله بن عواض الزايدي
أستاذ الإدارة التربوية المشارك بجامعة
طيبة**



جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم
د. ضيف الله بن عواض الزايد



جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم
د. ضيف الله بن عواض الزايدي

جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم

الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم

إعداد

د. ضيف الله بن عواض الزايدي

أستاذ الإدارة التربوية المشارك بجامعة طيبة

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. وتكونت عينة الدراسة من (١٢٦) من طلبة الدراسات العليا بمرحلة الماجستير والدكتوراة بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة. واستخدمت الدراسة الاستبانة أداة لجمع البيانات من المشاركين. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا جاءت بدرجة متوسطة في جميع محاور الدراسة، عدا محور الإشراف الأكاديمي والذي جاء بدرجة عالية. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير النوع، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير البرنامج الأكاديمي.

الكلمات المفتاحية: الجودة، الخدمات الأكاديمية، الطلبة، الدراسات العليا



The Quality of Academic Services Provided to Postgraduate Students at the Department of Educational Administration at Taibah University from their Point of View

Abstract

The study aimed at exploring the quality of academic services provided to postgraduate students in the Department of Educational Administration at Taibah University from their point of view. The study used the descriptive survey method. The sample of the study consisted of (١٢٦) graduate students at the master's and doctoral levels in the Department of Educational Administration at Taibah University. The questionnaire was used as a tool for collecting the data from the participants. The study yielded several findings, the most important of which are: The quality of academic services provided to postgraduate students came with a medium degree in all aspects of the study, except the dimension of academic supervision, which came with a high degree. The study also found that there were statistically significant differences according to the variable of gender. In addition, there were no statistically significant differences according to the variable of academic program.

Key words: Quality, Academic Services, Students, Postgraduate Studies



المقدمة

للتعليم العالي بجميع مراحله دور مهم في المساهمة في خدمة المجتمع ودفع عجلة التنمية والاقتصاد من خلال تنمية معارف ومهارات واتجاهات الطلبة وتأهيلهم للالتحاق بسوق العمل والمنافسة محلياً وإقليمياً وعالمياً. ويشهد التعليم العالي اهتماماً كبيراً وتطوراً متسارعاً في كل دول العالم لتلبية حاجات الفرد والمجتمع وخصائص العصر العلمية والتقنية، حيث يسهم التعليم العالي في تطور المجتمعات وتنميتها عن طريق إعداد الكوادر البشرية في كافة التخصصات التي يحتاجها المجتمع، كما يسهم التعليم الجامعي في إعداد القيادات في مجالات التعليم المختلفة التربوية والعلمية والمهنية، كما تعتبر جودة التعليم العالي من أهم وسائل تحسين نوعية التعليم ومستوى أدائه (Alminhawi, Husayn & Mahmud, ٢٠٢١). لذا حرصت المملكة العربية السعودية من خلال رؤيتها الطموحة على تطوير مؤسسات التعليم العالي واستهدفت أن تصبح ٥ جامعات سعودية على الأقل من أفضل ٢٠٠ جامعة في العالم بحلول العام ٢٠٣٠ (Saudi Vision, ٢٠٣٠).

وتُعد برامج الدراسات العليا بالجامعات من أهم البرامج في إعداد الباحثين والمتخصصين في كافة المجالات العلمية وتزويدهم بمستوى عالٍ من المعارف والمهارات اللازمة للتنمية الاقتصادية والمجتمعية. ففي ظل التوجهات العالمية الحديثة أصبح ينظر إلى الدراسات العليا كنشاط استثماري يسهم في التنمية الشاملة والارتقاء بمستوى المعرفة والإبداع العلمي والثقافي للمجتمع، وأصبحت الجامعات تولي اهتماماً كبيراً لتطوير الدراسات العليا وتحسين جودة الخدمات الأكاديمية والإدارية المقدمة لطلبتها (Hikal & Mahmud, ٢٠٢٠). حيث تساعد الخدمات الأكاديمية المقدمة للطلبة مثل خدمات المكتبة والإرشاد الأكاديمي والإشراف الأكاديمي والدورات التدريبية في تحقيق أهداف برامج الدراسات العليا، وتُعد كذلك من أهم معايير الاعتماد البرامجي (Education & Training Evaluation Commission, ٢٠٢٢). كما يؤكد هيكل ومحمود (Hikal & Mahmud, ٢٠٢٠) بأن تجويد التعليم العالي



حظي بأهمية كبيرة نظراً لارتباطه بالتنمية البشرية وإعداد الكوادر المتخصصة لتلبية احتياجات سوق العمل، الأمر الذي يسهم في حل المشكلات التي تَورق المجتمع. وتؤكد العديد من الدراسات على أهمية الخدمات المقدمة لطلبة الدراسات العليا ودورها في تحقيق أهداف البرامج. حيث هدفت دراسة عبد الحي (Abdulhayi, ٢٠١٧) إلى قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية بالدراسات العليا بكلية التربية بجامعة المنصورة والعوامل المؤثرة فيها. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بشكل عام جاء بدرجة جيد جداً وفقاً لمقياس جودة الخدمة التعليمية. وحقق بُعد السمعة أعلى مستوى بدرجة جيد جداً، ثم جاء بُعد الجوانب الأكاديمية في المرتبة الثانية بمستوى جودة جيد، وحصل بُعد الجوانب غير الأكاديمية على أقل مستوى بين الأبعاد الثلاثة بدرجة جيد. وتمثلت العوامل المؤثرة في جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في العوامل المتعلقة بالمؤسسة من حيث العوامل البشرية والمادية، تلتها العوامل التنظيمية بالمؤسسة وعوامل البيئة الخارجية والتي لم تُظهر تأثيراً قوياً على جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا. وهدفت دراسة هيكل ومحمود (Hikal & Mahmud, ٢٠٢٠) إلى بناء تصور مقترح لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية للدراسات العليا التربوية بالجامعات المصرية. وتوصلت الدراسة إلى وجود فجوة بين توقعات الطلبة لجودة الخدمات في الدراسات العليا التربوية في البُعد ككل ولصالح الخدمة المتوقعة، وأن مستوى جودة الخدمة غير مرضي لمعظم الطلاب. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد العينة نحو جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا تبعاً لمتغير التخصص والجنس. كما توصلت الدراسة إلى بناء تصور مقترح لتطوير جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا.

أما دراسة المنهاوي وحسين ومحمود (Alminhaw, Husayn & Mahmud, ٢٠٢١) فهدفت إلى قياس مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة برنامج ماجستير إدارة الجودة بمعهد الإنتاجية والجودة بمصر. وتوصلت الدراسة إلى أن الطلبة يتلقون خدمات دون مستوى توقعاتهم مما يشير إلى وجود فجوة بين مستوى



جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة مقارنة مع توقعاتهم. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة من حيث النوع والمؤهل الدراسي وعدد المواد الدراسية.

أما دراسة عز الدين والعرموطي (Eizualdiyn & Alearmutiu, ٢٠١٦) فهدفت إلى التعرف على درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية المقدمة لهم في جامعة أبو ظبي فرع العين. وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين مستوى الخدمة التعليمية ورضا الطلبة نحوها. ووجود علاقة ارتباطية قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحوها.

وهدف دراسة الشرجبي ودرعان والسروري (Alsharjabi, Diran & Alsururi, ٢٠١٧) إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في كلية العلوم المالية والمصرفية بصنعاء من وجهة نظر الطلبة الدارسين فيها. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة جاء بدرجة عالية. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس والعمر والتخصص والبرنامج الأكاديمي.

أما دراسة العبدلة وعاشور (Aleibadila & Ashur, ٢٠٠٧) فهدفت إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة وذلك بتطبيق نظرية الفجوة في تقديم الخدمة التعليمية من حيث الفرق بين ما يتوقعه الطلبة وما يتلقونه فعلاً. وتوصلت الدراسة إلى أن الجامعة استطاعت تحقيق ما نسبته ٨٣٪ من توقعات الطلبة مما يعني أن هنالك مجالات ضرورية لتحسين الأداء. وتوصلت دراسة أحمد (Ahmad, ٢٠٢٢) حول واقع الخدمات التي تقدمها مكتبة جامعة المنيا بمصر إلى اهتمام إدارة الجامعة بالخدمات التي تقدمها المكتبة لطلبة الدراسات العليا. حيث جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة نحو واقع البنية التحتية للمكتبة من حيث موقعها وتصميمها وأثاثها وسهولة وصول الباحث للمصادر المطلوبة وتوفير آلات التصوير



والصيانة الدورية بدرجة عالية. كما جاءت الخدمات الإلكترونية التي توفرها المكتبة وكذلك خدمات توفير المراجع والمصادر العلمية بدرجة عالية.

وفي دراسة قام بها (Abdelhafez, ٢٠٠٧) وهدفت إلى التعرف على معرفة واتجاهات طلبة الدراسات العليا بجامعة اكسيتر ببريطانيا نحو الإشراف الأكاديمي الجيد. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين معرفة طلبة الدراسات العليا بالجامعة واتجاهاتهم نحو الإشراف الأكاديمي الجيد. كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معرفة الطلبة واتجاهاتهم نحو الإشراف الأكاديمي الجيد تبعاً لمتغير النوع والسنة الدراسية.

وهدف دراسة (Ali, Watson & Dhingra, ٢٠١٦) إلى التعرف على اتجاهات طلبة الدراسات العليا والمشرفين نحو الإشراف الأكاديمي ببريطانيا، وتوصلت الدراسة إلى أن الطلبة والمشرفون يعتقدون بأهمية الإشراف الأكاديمي الفعال، وأن المشرف الأكاديمي يجب أن يكون لديه اهتمامات في مجال بحث الطالب ويجب عليه تقديم التغذية الراجعة المناسبة للطلبة وكذلك الوقت الكافي لمناقشتهم حول موضوع البحث، كما توصلت الدراسة إلى ضرورة دعم المشرف للطلبة وتشجيعهم للعمل بالاعتماد على أنفسهم والاستفادة من جميع الفرص التي تتيحها الجامعة لتطوير بحوثهم.

أما دراسة (Vianden & Barlow, ٢٠١٥) حول العلاقة بين جودة الإرشاد الأكاديمي والولاء المؤسسي لدى الطلبة في الولايات المتحدة، فتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين رضا الطلبة عن جودة الإرشاد الأكاديمي وولائهم المؤسسي مما كان له أثر في رغبة الطلبة في مواصلة دراساتهم العليا بالجامعة مستقبلاً.

وقام (Ismail, Roslan, Ismail & Salleh, ٢٠٢١) بدراسة حول العلاقة بين رضا الطلبة وخدمات الإرشاد الأكاديمي في ماليزيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي ورضا الطلبة، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الطلبة تبعاً لمتغير سنوات الدراسة وعدد اللقاءات بين الطالب ومرشده الأكاديمي.

مشكلة الدراسة



لبرامج الدراسات العليا دور كبير في رفع سمعة الجامعة وتصنيفها عالمياً وذلك من خلال الإنتاج البحثي لطلبة الدراسات العليا المتمثل في رسائل الماجستير والدكتوراة وما ينتج عنها من أوراق بحثية تنشر في المجلات والمؤتمرات العلمية المتخصصة مما يساهم في تطوير حركة البحث العلمي بالجامعة. وبالرغم من أهمية جودة الخدمات الأكاديمية التي يجب تقديمها لطلبة الدراسات العليا ودورها في تحقيق أهداف البرامج الأكاديمية في الجامعات، إلا أن هنالك بعض التحديات التي تواجه بعض مؤسسات التعليم العالي في تقديم خدمات أكاديمية ذات جودة عالية لطلبة الدراسات العليا والتي من الممكن أن تؤثر على أداء الطلبة ورضاهم Aleibadilat & (Hikal & Mahmud, ٢٠٢٠; Abdulhayi, ٢٠١٧; Ashur, ٢٠٠٧). لذا تأتي الدراسة الحالية لتسلط الضوء على جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم. وتتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم؟ ويتفرع عنه مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يلي:

- ما واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا فيما يتعلق بالمكتبة الجامعية؟
- ما واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا فيما يتعلق بالإشراف الأكاديمي؟
- ما واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا فيما يتعلق بالإرشاد الأكاديمي؟
- ما واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا فيما يتعلق بالدورات التدريبية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة نحو جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا وفقاً لمتغيرات النوع، البرنامج الأكاديمي؟



أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على:

- واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا فيما يتعلق بالمكتبة الجامعية.
- واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا فيما يتعلق بالإشراف الأكاديمي.
- واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا فيما يتعلق بالإرشاد الأكاديمي.
- واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا فيما يتعلق بالدورات التدريبية.
- الفروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة نحو جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا وفقاً لمتغيرات النوع، البرنامج الأكاديمي؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة وقيمتها العلمية من الناحية النظرية والتطبيقية فيما يلي:

الأهمية النظرية

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة في تركيزها على جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة المتمثلة في خدمات المكتبة والإشراف الأكاديمي والإرشاد الأكاديمي والدورات التدريبية وإبراز أهميتها في دعم طلبة الدراسات العليا. كما تكمن الأهمية النظرية للدراسة الحالية في إثرائها للإطار النظري حول موضوع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا.

الأهمية التطبيقية

وتتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في أن توصياتها قد تساعد متخذي القرار بمؤسسات التعليم العالي في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا من



حيث خدمات المكتبة الجامعية والإشراف الأكاديمي والإرشاد الأكاديمي والدورات التدريبية مما سينعكس على دعم طلبة الدراسات العليا خلال مسيرتهم التعليمية وتحقيق أهداف برامج الدراسات العليا بالجامعات. كما أن نتائج الدراسة الحالية وتوصياتها ومقترحاتها من المتوقع أن تُفسح المجال للباحثين لإجراء المزيد من الدراسات الميدانية والنظرية حول جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة في جانبها الموضوعي على جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم.

الحدود الزمانية:

طبقت الدراسة على طلبة الدراسات العليا لمرحلة الماجستير في الفصل الدراسي الأول ١٤٤٣هـ بعد تخرجهم في البرنامج، وعلى طلبة الدكتوراة في الفصل الدراسي الأول ١٤٤٤هـ والهدف من ذلك التأكد من أن جميع الطلبة استفادوا من خدمات الإشراف الأكاديمي بما يمكنهم من إصدار حكم على جودة الخدمة بالإضافة للخدمات الأكاديمية الأخرى المتمثلة في خدمات المكتبة والإرشاد الأكاديمي والدورات التدريبية.

الحدود المكانية:

طبقت الدراسة على طلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بكلية التربية بجامعة طيبة.

مصطلحات الدراسة

تتمثل مصطلحات الدراسة الحالية فيما يلي:

الجودة:



هي مجموعة من العمليات الديناميكية المرتبطة بالخدمات والإجراءات والمستفيدين والمنتجات وبيئة العمل والتي تهدف إلى تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم (Kardoyo, Pitaloka, Rozman & Hapsoro, ٢٠٢٠).

جودة الخدمات الأكاديمية:

يُعرّفها عز الدين والعرموطي (Eizualdiyn & Alearmutiu, ٢٠١٦) بأنها العمل على توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمي، والمتمثلة في كفاءة الأستاذ الجامعي وأساليب وتقنيات التدريس والمكتبة وخدمات الطالب والبيئة الجامعية مع مراعاة جودة تلك الخدمات بما يحقق الاستفادة منها.

وتُعرّف إجرائياً بأنها الاحتياجات الأكاديمية التي يحتاجها طلبة الدراسات العليا والمتمثلة في خدمات المكتبة والإشراف الأكاديمي والإرشاد الأكاديمي والدورات التدريبية والتي تساعد الطلبة في تطوير معارفهم ومهاراتهم لتحقيق أهداف برامج الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بكلية التربية بجامعة طيبة.

الدراسات العليا:

تُعرّف إجرائياً بأنه مجموعة البرامج التي تقدمها الجامعة بمرحلة الماجستير والدكتوراة في قسم الإدارة التربوية بكلية التربية بجامعة طيبة.

منهجية الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي والذي يركز على وصف ظاهرة معينة وجمع المعلومات عنها ثم القيام بتحليل خصائص تلك الظاهرة وتفسيرها والعوامل المؤثرة فيها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها (Kammash, ٢٠١٦).

مجتمع وعينة الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع طلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بكلية التربية بجامعة طيبة والبالغ عددهم ١٧١ طالباً وطالبة، منهم ١١٨ طالباً وطالبة في مرحلة الماجستير و٥٣ طالباً وطالبة في مرحلة الدكتوراة. وتم اختيار عينة عشوائية طبقية



ممثلة لمجتمع الدراسة تكونت من ١٢٦ طالب وطالبة وفقاً لمعادلة مورجن وكرجسي (Krejcie & Morgan, ١٩٧٠). ويوضح الجدول (١) البيانات الوصفية لعينة الدراسة.

جدول رقم (١)

التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة تبعاً للنوع والبرنامج الأكاديمي

م	المتغير	توصيف المتغير	التكرار	النسبة %
١	نوع	ذكر	٦١	٤٨.٤٠%
٢		أنثى	٦٥	٥١.٦٠%
		الإجمالي	١٢٦	١٠٠.٠٠%
١	البرنامج الأكاديمي	ماجستير	٧٣	٥٧.٩٠%
٢		دكتوراه	٥٣	٤٢.١٠%
		الإجمالي	١٢٦	١٠٠.٠٠%

يوضح الجدول (١) حساب التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة المستقلة والمتمثلة في (النوع - البرنامج الأكاديمي)، وجاءت أكبر نسبة مئوية في متغير النوع للإناث بنسبة مقدارها (٥٧.٦٠%) وأقلها في الذكور بنسبة (٤٢.٤٠%)، أم متغير البرنامج الأكاديمي فقد جاءت أكبر نسبة مئوية في برنامج الماجستير بنسبة (٥٧.٩٠%) وأقل نسبة مئوية في برنامج الدكتوراه بنسبة قدرها (٤٢.١٠%).

أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة أداة لجمع بيانات الدراسة، وللإجابة عن عبارات الاستبانة، وحساب درجة استجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم، تم استخدام التدرج الخماسي حسب مقياس ليكرت Likert، ويوضح الجدول (٢) مستويات استجابة أفراد العينة:

جدول رقم (٢)



مستويات استجابات وتقديرات أفراد العينة حسب مقياس ليكرت

فئات المقياس	القيمة الوزنية	المتوسط الحسابي	درجة الاستجابة
موافق بشدة	٥	من ٤.٢٠ وأكثر	عالية جداً
موافق	٤	من ٣.٤٠ إلى أقل من ٤.٢٠	عالية
موافق إلى حد ما	٣	من ٢.٦٠ إلى أقل من ٣.٤٠	متوسطة
غير موافق	٢	من ١.٨٠ إلى أقل من ٢.٦٠	منخفضة
غير موافق بشدة	١	من ١.٠٠ إلى أقل من ١.٨٠	منخفضة جداً

صدق وثبات أداة الدراسة

للتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة والقيادة التربوية بجامعة طيبة بهدف تحكيمها من حيث الصياغة اللغوية ووضوح العبارات وانتماء كل عبارة لمحورها، وفي ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض الفقرات من حيث الصياغة وحذف بعض الفقرات وتقديم الاستبانة بصورتها النهائية. كما تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بحساب معامل ارتباط بيرسون. وللتأكد من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل ألفا كرونباخ. ويوضح الجدول (٣) نتائج الصدق والثبات لأداة الدراسة.

جدول رقم (٣)

الصدق والثبات لاستبانة جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم

م	الصدق		ثبات ألفا	م	الصدق		ثبات ألفا	م	الصدق		ثبات ألفا	م
	ارتباط	دلالة			ارتباط	دلالة			ارتباط	دلالة		
المحور الأول: المكتبة الجامعية												
١	٠.٦٥٥	**	٠.٧٣٨	١	٠.٩٣٢	**	٠.٧٥١	٤	٠.٩٠٨	**	٠.٧٨٨	١
٢	٠.٧٦٢	**	٠.٧٣١	٢	٠.٨٨٠	**	٠.٧٥٤	٥	٠.٩٤٧	**	٠.٧٨١	٢
٣	٠.٦٢٦	**	٠.٧٣٨	٣	٠.٨٦١	**	٠.٧٦٥	إجمالي	٠.٨٣٥	**	٠.٩٣٧	٣
المحور الرابع: الدورات التدريبية												
٤	٠.٤٧٨	**	٠.٧٤٩	٤	٠.٨٥٨	**	٠.٧٦٢					
٥	٠.٧٣١	**	٠.٧٣٧	٥	٠.٥١٤	**	٠.٧٨٨	١	٠.٨٥٠	**	٠.٧٧٩	٤
٦	٠.٦٠٠	**	٠.٧٤٢	٦	٠.٨٢١	**	٠.٧٦٦	٢	٠.٩٣٦	**	٠.٧٧٠	٥
٧	٠.٥٧٢	**	٠.٧٤٤	٧	٠.٧٥١	**	٠.٧٧٧	٣	٠.٨٨٦	**	٠.٧٧٤	٦
٨	٠.٦٧١	**	٠.٧٤٠	٨	٠.٨٦٨	**	٠.٧٥٤	٤	٠.٨٨٦	**	٠.٧٧٧	٧
٩	٠.٧١١	**	٠.٧٤٢	إجمالي	٠.٧٦٧	**	٠.٩٢٨	٥	٠.٨٩٩	**	٠.٧٧٦	٨
المحور الثالث: الارشاد الأكاديمي												
١٠	٠.٦١٤	**	٠.٧٤٢	ي								



١١	٠.٧٦٦	**٠.٠٠٠	٠.٧٣٥	١	٠.٧٢٣	**٠.٠٠٠	٠.٨١١	٧	٠.٨٥٠	**٠.٠٠٠	٩
إجمالي	٠.٧٧٨	**٠.٠٠٠	٠.٨٦٢	٢	٠.٩٤٥	**٠.٠٠٠	٠.٧٧٨	إجمالي	٠.٨٢٢	**٠.٠٠٠	٠.٩٣٧
لي											٠.٩٤٩

إجمالي الاستبانة ككل

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.01 \geq \alpha$)

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)

يوضح الجدول (٣) وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائية بين استبانة جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم، ومحاورها وعباراتها عند مستوى دلالة (٠.٠٥)، وهذا يدل على صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، أما معامل الثبات لألفا كرونباخ للاستبانة ككل فقد بلغ ٠.٩٤٩ وهي قيمة عالية مما يدل على ثبات الاستبانة ومحاورها وعباراتها. وبهذه النتائج تكون الاستبانة قابلة للتطبيق على عينة الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية.
- معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
- معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات أداة الدراسة.
- اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغيرات النوع والبرنامج الأكاديمي.

عرض نتائج ومناقشة الدراسة

يتناول هذا الجزء عرض ومناقشة نتائج الدراسة وذلك من خلال الإجابة عن أسئلتها كما يلي:

إجابة السؤال الرئيس والذي ينص على: ما واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة

لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم؟



للإجابة عن سؤال الدراسة الرئيس تم حساب المتوسط الحسابي العام لكل محور من محاور الدراسة وكذلك الانحراف المعياري والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة. ويوضح جدول (٤) نتائج الإجابة عن سؤال الدراسة الرئيس.

جدول رقم (٤)

ترتيب محاور استبانة جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم

م	محاور الاستبانة	عدد العبارات	متوسط حسابي	انحراف معياري	نسبة مئوية %	ترتيب	درجة موافقة
١	المحور الأول: المكتبة الجامعية	١١	٣.٢٦٦	٠.٨٣٦	٦٥.٣٢٠ %	٢	متوسطة
٢	المحور الثاني: الإشراف الأكاديمي	٨	٣.٧٢٣	١.١٢٥	٧٤.٤٦٠ %	١	عالية
٣	المحور الثالث: الإرشاد الأكاديمي	٥	٣.١٤١	١.٣٠٤	٦٢.٨٢٠ %	٤	متوسطة
٤	المحور الرابع: الدورات التدريبية	٧	٣.١٤٥	١.١٣١	٦٢.٩٠٠ %	٣	متوسطة
	متوسط إجمالي الاستبانة ككل	٣١	٣.٣٣٦	٠.٨٨٤	٦٦.٧٢٠ %		متوسطة

يوضح الجدول (٤) ترتيب محاور الدراسة من حيث عدد العبارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية والترتيب ودرجة الموافقة، وقد جاء ترتيب المحاور كالتالي:

- جاء في الترتيب الأول المحور الثاني: الإشراف الأكاديمي بنسبة مئوية بلغت (٧٤.٤٦٠ %) ومتوسط حسابي (٣.٧٢٣) ودرجة موافقة عالية.
- جاء في الترتيب الثاني المحور الأول: المكتبة الجامعية بنسبة مئوية بلغت (٦٥.٣٢٠ %) ومتوسط حسابي (٣.٢٦٦) ودرجة موافقة متوسطة.
- جاء في الترتيب الثالث المحور الرابع: الدورات التدريبية بنسبة مئوية بلغت (٦٦.٩٠٠ %) ومتوسط حسابي (٣.١٤٥) ودرجة موافقة متوسطة.
- جاء في الترتيب الرابع والأخير المحور الثالث: الإرشاد الأكاديمي بنسبة مئوية بلغت (٦٢.٨٢٠ %) ومتوسط حسابي (٣.١٤١) ودرجة



موافقة متوسطة.

أما متوسط إجمالي استبانة جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم فقد جاءت بنسبة (٦٦.٧٢٠٪) ومتوسط حسابي (٣.٣٣٦) وبدرجة موافقة متوسطة. وقد يعود السبب في ذلك إلى أن الجامعة تُصنف من قبل وزارة التعليم على أنها جامعة ناشئة وبنيتها التحتية في طور الاكتمال وتعمل على تطوير مواردها المادية والبشرية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد الحي (٢٠١٧, Abdulhayi) ودراسة هيكل ومحمود (Hikal & Mahmud, ٢٠٢٠) ودراسة المنهاوي وحسين ومحمود (Alminhaw, Husayn, ٢٠٢٠) ودراسة العبدالله وعاشور (Aleibadila & Ashur, ٢٠٠٧) والتي تؤكد جميعها أن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا جاءت بدرجة متوسطة. كما تجدر الإشارة إلى أن محور جودة خدمات الإشراف الأكاديمي جاء في المرتبة الأولى وبدرجة عالية وقد يعود السبب في ذلك إلى استثمار الجامعة في أعضاء هيئة التدريس فيها من حيث ابتعاثهم إلى أعرق الجامعات العالمية والمحلية بالإضافة إلى التعاقد مع أعضاء هيئة تدريس دوليين من الأساتذة والأساتذة المشاركين ذوي الخبرة الأكاديمية والبحثية، كما أن غالبية أعضاء هيئة التدريس في قسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة يحملون رتبة أستاذ وأستاذ مشارك مما صقل خبرتهم البحثية وانعكس بدوره على تقديم خدمة ذات جودة لطلبتهم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Abdelhafez (٢٠٠٧) والتي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين معرفة واتجاهات الطلبة بجامعة اكسيتر ببريطانيا نحو الإشراف الأكاديمي.

إجابة السؤال الفرعي الأول ونصه: ما واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم فيما يتعلق بالمكتبة الجامعية؟



للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة. ويوضح جدول (٥) نتائج الإجابة عن سؤال الدراسة الأول.

جدول رقم (٥)

البيانات الوصفية للمحور الأول: المكتبة الجامعية

م	العبارات	متوسط حسابي	انحراف معياري	نسبة %	ترتيب	درجة الموافقة
١	أوقات الدوام في المكتبة مناسبة	٣.٥١٦	١.١٠٨	٪٧٠.٣٢	٣	عالية
٢	تتوفر المراجع العلمية الحديثة	٣.٠٣٢	١.١٣١	٪٦٠.٦٤	١٠	متوسطة
٣	تتوفر المجلات العلمية التربوية الحديثة إلكترونياً	٣.٤٩٢	١.١٤٤	٪٦٩.٨٤	٤	عالية
٤	يوجد نظام استعارة إلكتروني	٣.٢٣٨	١.٠٩١	٪٦٤.٧٦	٦	متوسطة
٥	يوجد أماكن مريحة ومناسبة للقراءة	٣.٥٣٢	١.١٢٢	٪٧٠.٦٤	٢	عالية
٦	تتوفر خدمات التصوير	٣.٢٤٦	١.١٣٦	٪٦٤.٩٢	٥	متوسطة
٧	تتوفر خدمات الطباعة	٣.١١١	١.١٩٥	٪٦٢.٢٢	٩	متوسطة
٨	تتوفر العدد المناسب من أجهزة الكمبيوتر	٣.١٩١	١.١٧٨	٪٦٣.٨٢	٧	متوسطة
٩	خدمة الانترنت قوية	٣.٥٤٨	١.٠٨٥	٪٧٠.٩٦	١	عالية
١٠	يوجد غرف مجهزة للمناقشة الجماعية	٣.١٢٧	١.١٣٨	٪٦٢.٥٤	٨	متوسطة
١١	توفر خدمة طلب المراجع من مكتبات أخرى	٢.٨٨٩	١.١٦١	٪٥٧.٧٨	١١	متوسطة
متوسطة	متوسط إجمالي المحور الأول	٣.٢٦٦				
	انحراف معياري	٠.٨٣٦				
	نسبة مئوية %	٪ ٦٥.٣٢٠				



يوضح الجدول (٥) البيانات الوصفية وذلك من حيث التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والترتيب لاستجابات عينة الدراسة للمحور الأول: المكتبة الجامعية.

وقد جاءت نتائج المتوسط الحسابي للمحور الأول بقيمة (٣.٢٦٦) وانحراف معياري قدره (٠.٨٣٦)، ونسبة مئوية بلغت (٦٥.٣٢٠٪) أي بدرجة موافقة متوسطة. وقد يعود السبب في ذلك إلى أن الجامعة في طور استكمال بنيتها التحتية كونها جامعة ناشئة وفقاً لتصنيف وزارة التعليم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد الحي (٢٠١٧، Abdulhayi) ودراسة هيكل ومحمود (٢٠٢٠، Hikal & Mahmud). ومن خلال استعراض نتائج العبارات للمحور الأول جاء ترتيب الاستجابات كالتالي:

الموافقة بدرجة عالية: جاءت في عدد (٤) عبارات فقط حيث جاء في الترتيب الأول العبارة التاسعة ونصها " خدمة الانترنت قوية " بنسبة مئوية قدرها (٧٠.٩٦٪)، ثم جاءت العبارة الخامسة في الترتيب الثاني ونصها " يوجد أماكن مريحة ومناسبة للقراءة " بنسبة مئوية قدرها (٧٠.٦٤٪)، ثم جاءت العبارة الأولى في الترتيب الثالث ونصها " أوقات الدوام في المكتبة مناسبة " بنسبة مئوية قدرها (٧٠.٣٢٪)، وجاءت العبارة الثالثة في الترتيب الرابع ونصها " تتوفر المجالات العلمية التربوية الحديثة إلكترونياً " بنسبة مئوية قدرها (٦٩.٨٤٪)، وتتفق هذه النتائج مع دراسة أحمد (٢٠٢٢، Ahmad) والتي توصلت إلى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة لطلبة الدراسات العليا بجامعة المنيا.

أما الموافقة بدرجة متوسطة فجاءت في باقي العبارات وعددهم (٧) عبارات، حيث جاءت العبارة السادسة في الترتيب الخامس ونصها " تتوفر خدمات التصوير " بنسبة مئوية قدرها (٦٤.٩٢٪)، وجاءت العبارة الرابعة في الترتيب السادس ونصها " يوجد نظام استعارة إلكتروني " بنسبة مئوية قدرها (٦٤.٧٦٪)، ثم جاءت العبارة الثامنة في الترتيب السابع ونصها " تتوفر العدد المناسب من أجهزة الكمبيوتر " بنسبة مئوية قدرها (٦٣.٨٢٪)، وجاءت العبارة العاشرة في الترتيب الثامن ونصها " يوجد



غرف مجهزة للمناقشة الجماعية " بنسبة مئوية قدرها (٦٢.٥٤%)، وجاءت العبارة السابعة في الترتيب التاسع ونصها " تتوفر خدمات الطباعة " بنسبة مئوية قدرها (٦٢.٢٢%)، وجاءت العبارة الثانية في الترتيب العاشر ونصها " تتوفر المراجع العلمية الحديثة " بنسبة مئوية قدرها (٦٠.٦٤%)، ثم جاءت العبارة الحادية عشر في الترتيب الحادي عشر والأخير ونصها " توفر خدمة طلب المراجع من مكتبات أخرى " بنسبة مئوية قدرها (٥٧.٧٨%). وتتفق هذه النتائج مع دراسة العبادلة وعاشور (٢٠٠٧، Aleibadila & Ashur) ودراسة هيكل ومحمود (Hikal & Mahmud, ٢٠٢٠).

ومن خلال الإجابة عن السؤال المفتوح حول جودة الخدمات الأكاديمية فيما يتعلق بالمكتبة الجامعية، جاءت استجابات أفراد العينة حسب الآتي:

- نستخدم المكتبة الإلكترونية والتي توفر قواعد بيانات مختلفة ومتنوعة.
- من المهم إضافة أجهزة مكتبية حديثة وأماكن للقراءة.
- المكتبة لا تسمح بتحميل الكتب إلكترونياً فقط جزء بسيط.
- الاستعارة محدودة لمجموعة خمس كتب بحد أقصى ومن الممكن زيادة العدد لتحقيق أقصى قدر من الفائدة.
- خدمات التصوير تحتاج إلى تحديث من خلال تجربتي آلة التصوير موجودة ولكن يتعذر التصوير أحياناً لوجود خلل في آلة التصوير.
- تزويد المكتبة بالمراجع العلمية الحديثة.
- من المهم إضافة خدمة طلب استعارة مراجع ورسائل من مكاتب أخرى.
- استفدت كثير من المكتبة الإلكترونية، ومن المهم وجود دورات عن طرق البحث في المكتبة للوصول لأقدر أكبر من المعلومات.



إجابة السؤال الفرعي الثاني ونصه: ما واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة

الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم فيما يتعلق

بالإشراف الأكاديمي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة. ويوضح جدول (٦) نتائج الإجابة عن سؤال الدراسة الثاني.

جدول رقم (٦)

البيانات الوصفية للمحور الثاني: الإشراف الأكاديمي

م	العبارات	متوسط حسابي	انحراف معياري	نسبة %	ترتيب	درجة الموافقة
١	عدد اللقاءات مع المشرف الأكاديمي كافية	٣.٥٢٤	١.٣٠١	٪٧٠.٤٨	٦	عالية
٢	أحصل على تغذية راجعة كافية حول دراستي	٣.٧٠٦	١.٣٨٠	٪٧٤.١٢	٥	عالية
٣	يشجعني المشرف على تطوير مهاراتي البحثية	٣.٨١٨	١.٢٦٧	٪٧٦.٣٦	٣	عالية
٤	يوجهني المشرف لحضور الدورات التدريبية المفيدة لدراستي	٣.٤٣٧	١.٣٥٣	٪٦٨.٧٤	٧	عالية
٥	يعاملني المشرف بكل احترام	٤.٢٠٦	١.١٦٢	٪٨٤.١٢	١	عالية جداً
٦	يرشدني المشرف إلى المراجع العلمية المفيدة	٣.٧٤٦	١.٣١٤	٪٧٤.٩٢	٤	عالية
٧	يحرص المشرف على أن أكمل دراستي البحثية في الوقت المحدد	٣.٩٧٩	١.١٦٣	٪٧٩.٥٨	٢	عالية
٨	يوجهني المشرف للمشاركة في المؤتمرات وورش العمل ذات العلاقة بدراستي	٣.٣٧٣	١.٣٦٤	٪٦٧.٤٦	٨	متوسطة



عالية	٣.٧٢٣	متوسط إجمالي المحور الثاني
	١.١٢٥	انحراف معياري
	% ٧٤.٤٦٠	نسبة مئوية %

يوضح الجدول (٦) البيانات الوصفية وذلك من حيث التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والترتيب لاستجابات عينة الدراسة للمحور الثاني: الإشراف الأكاديمي.

وقد جاءت نتائج المتوسط الحسابي للمحور الثاني بقيمة (٣.٧٢٣) وانحراف معياري قدره (١.١٢٥)، ونسبة مئوية بلغت (% ٧٤.٤٦٠) أي بدرجة موافقة عالية. وقد يعود السبب في ذلك إلى خبرة أعضاء هيئة التدريس المشرفين على طلبة الدراسات العليا بالقسم في الإشراف الأكاديمي وكذلك وجود بعض الممارسات التي تدعم جودة الإشراف الأكاديمي مثل تنظيم القسم للقاء العلمي لطلبة الدراسات العليا والذي يركز على تطوير مهارات الطلبة في معايير الكتابة والخطط الأكاديمية وتقديم تغذية راجعة رصينة حول ذلك. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Abdelhafez (٢٠٠٧) ودراسة (٢٠١٦) Ali, Watson and Dhingra والتي تؤكد جميعها على أهمية الإشراف الأكاديمي ودور المشرف والعلاقة بين اتجاهات الطلبة والإشراف الأكاديمي. ومن خلال استعراض نتائج عبارات المحور الثاني جاء ترتيب الاستجابات كالتالي:

الموافقة بدرجة عالية جداً: جاءت في عدد (١) عبارة فقط حيث جاء في الترتيب الأول العبارة الخامسة ونصها " يعاملني المشرف بكل احترام " بنسبة مئوية قدرها (% ٨٤.١٢) وقد يعود السبب في ذلك إلى إدراك المشرف الأكاديمي بأهمية احترام وتحفيز الطلبة في إنجازهم وتقديمهم العلمي.

أما الموافقة بدرجة عالية: فجاءت في عدد (٦) عبارات، حيث جاءت العبارة السابعة في الترتيب الثاني ونصها " يحرص المشرف على أن أكمل دراستي البحثية في الوقت المحدد " بنسبة مئوية قدرها (% ٧٩.٥٨)، ثم جاء في الترتيب الثالث العبارة الثالثة ونصها " يشجعني المشرف على تطوير مهاراتي البحثية " بنسبة مئوية قدرها



(٧٦.٣٦٪)، ثم في الترتيب الرابع العبارة السادس ونصها " يرشدني المشرف إلى المراجع العلمية المفيدة " بنسبة مئوية بلغت (٧٤.٩٢٪)، ثم في الترتيب الخامس العبارة الثاني ونصها " أحصل على تغذية راجعة كافية حول دراستي " بنسبة مئوية قدرها (٧٤.١٢٪)، ثم جاء في الترتيب السادس العبارة الأولى ونصها " عدد اللقاءات مع المشرف الأكاديمي كافية " بنسبة مئوية قدرها (٧٠.٤٨٪)، ثم جاءت في الترتيب السابع العبارة الرابعة ونصها " يوجهني المشرف لحضور الدورات التدريبية المفيدة لدراستي " بنسبة مئوية قدرها (٦٨.٧٤٪).

أما الموافقة بدرجة متوسطة: فجاءت في عبارة واحدة فقط، حيث جاءت العبارة الثامنة في الترتيب الثامن والأخير ونصها " يوجهني المشرف للمشاركة في المؤتمرات وورش العمل ذات العلاقة بدراستي " بنسبة مئوية قدرها (٦٧.٤٦٪). ومن خلال الإجابة عن السؤال المفتوح حول جودة الخدمات الأكاديمية فيما يتعلق بالإشراف الأكاديمي، جاءت استجابات أفراد العينة حسب الآتي:

- تعامل المشرف رائع ويساهم في مساعدة الطالب في تيسير كافة الصعوبات التي قد تعترض طريقه بإضافة للتواصل الإيجابي المستمر.
- الإشراف الأكاديمي مميز بشكل عام بوجود نخبة من الأكاديميين المتميزين.
- يُفضل أن يكون المشرف الأكاديمي هو المشرف على الطالب في البحث، بحيث يبدأ معه من بداية البرنامج ويكون على اطلاع بتوجهات الطالب وقدراته ويستمر معه الى المناقشة
- منحني مشرفي الوقت الكافي والمناسب لجمع مصادر المعلومات والمراجع الورقية والالكترونية.
- ضيق وقت المشرف الأكاديمي وتعدد مسؤولياته تُعد من الصعوبات التي تواجه الطالب.
- كانت جودة الإشراف جداً مثالية وممتازة ولم يقصر معي مشرفي



الأكاديمي.

- زيادة اللقاءات بين المشرف والطلبة وإتاحة الفرصة للطلاب لاختيار المشرف.

إجابة السؤال الفرعي الثالث ونصه: ما واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم فيما يتعلق بالإرشاد الأكاديمي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة. ويوضح جدول (٧) نتائج الإجابة عن سؤال الدراسة الثالث.

جدول رقم (٧)

البيانات الوصفية للمحور الثالث: الإرشاد الأكاديمي

م	المعوقات	متوسط حسابي	انحراف معياري	نسبة %	ترتيب	درجة الموافقة
١	يعقد القسم لقاءات تعريفية بخدمات الإرشاد الأكاديمي	٣.١٤٣	١.٤٥٧	٦٢.٨٦%	٣	متوسطة
٢	يعقد مرشدي الأكاديمي لقاءات دورية معي للتعرف على المشكلات التي تواجهني	٢.٩٣٧	١.٤٦٨	٥٨.٧٤%	٥	متوسطة
٣	يعمل مرشدي الأكاديمي على حل المشكلات التي تواجهني	٣.١٩٨	١.٤٥٣	٦٣.٩٦%	٢	متوسطة
٤	توجد عدة قنوات للتواصل مع المرشد الأكاديمي	٣.٣٨١	١.٤١٣	٦٧.٦٢%	١	متوسطة
٥	يحرص مرشدي الأكاديمي على توفير قاعدة بيانات عن الطلبة للرجوع لها عند الحاجة	٣.٠٤٨	١.٤٤١	٦٠.٩٦%	٤	متوسطة



متوسطة	٣.١٤١	متوسط إجمالي المحور الثالث
	١.٣٠٤	انحراف معياري
	% ٦٢.٤٦٠	نسبة مئوية %

يوضح الجدول (٧) البيانات الوصفية وذلك من حيث التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والترتيب لاستجابات عينة الدراسة للمحور الثالث: الإرشاد الأكاديمي.

وقد جاءت نتائج المتوسط الحسابي للمحور الثالث بقيمة (٣.١٤١) وانحراف معياري قدره (١.٣٠٤)، ونسبة مئوية بلغت (% ٦٢.٤٦٠) أي بدرجة موافقة متوسطة. وقد يعود السبب في ذلك إلى كثرة الطلبة المسجلين في برامج الدراسات العليا بالقسم مقارنة بعدد المرشدين الأكاديميين لاسيما أن بعض أعضاء هيئة التدريس معارين لجهات خارج الجامعة والبعض الآخر مكلف بمهام إدارية في الجامعة مما قد يؤثر على تقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي بجودة عالية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد الحي (Abdulhayi, ٢٠١٧) ودراسة هيكل ومحمود (Hikal & Mahmud, ٢٠٢٠) ودراسة المنهاوي وحسين ومحمود (Alminhawwi, Husayn & Mahmud, ٢٠٢١).

ومن خلال استعراض نتائج عبارات المحور الثالث جاءت ترتيب الاستجابات كالتالي:

الموافقة بدرجة متوسطة: جاءت جميع عبارات المحور الثالث في الموافقة بدرجة متوسطة لعدد (٥) عبارات، حيث جاء في الترتيب الأول العبارة الرابعة ونصها " توجد عدة قنوات للتواصل مع المرشد الأكاديمي " بنسبة مئوية قدرها (% ٦٧.٦٢)، ثم جاءت العبارة الثالثة في الترتيب الثاني ونصها " يعمل مرشدي الأكاديمي على حل المشكلات التي تواجهني " بنسبة مئوية قدرها (% ٦٣.٩٦)، ثم جاء في الترتيب الثالث العبارة الأولى ونصها " يعقد القسم لقاءات تعريفية بخدمات الارشاد الأكاديمي " بنسبة مئوية قدرها (% ٦٢.٨٦)، ثم في الترتيب الرابع العبارة



الخامسة ونصها " يحرص مرشدي الأكاديمي على توفير قاعدة بيانات عن الطلبة للرجوع لها عند الحاجة " بنسبة مئوية بلغت (٦٠.٩٦٪)، ثم في الترتيب الخامس والأخير العبارة الثاني ونصها " يعقد مرشدي الأكاديمي لقاءات دورية معي للتعرف على المشكلات التي تواجهني " بنسبة مئوية قدرها (٥٨.٧٤٪).

ومن خلال الإجابة عن السؤال المفتوح حول جودة الخدمات الأكاديمية فيما يتعلق بالإرشاد الأكاديمي، جاءت استجابات أفراد العينة حسب الآتي:

- المرشد الأكاديمي متواجد وعلى تواصل مستمر.
- عقد دورات للتعريف بوظيفة الإرشاد الأكاديمي منذ التحاق الطالب بالبرنامج.
- إتاحة الفرصة للتواصل مع المرشد الأكاديمي بشكل مستمر.
- المرشد الأكاديمي يعد ضرورة للطلاب وخاصة من يدرسون في غير مدنهم وقد كان فعالاً في القسم.
- الإرشاد الأكاديمي يحتاج إلى دعم أكثر.
- انشغال المرشد الأكاديمي وعدم تفرغه يعيق عملية الإرشاد.
- عقد لقاءات دورية لحل المشكلات التي تواجه الطلبة وخاصة المستجدين.

إجابة السؤال الفرعي الرابع ونصه: ما واقع جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم فيما يتعلق بالدورات التدريبية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة. ويوضح جدول (٨) نتائج الإجابة عن سؤال الدراسة الرابع.



جدول رقم (٨)

البيانات الوصفية للمحور الرابع: الدورات التدريبية

م	المعوقات	متوسط حسابي	انحراف معياري	نسبة %	ترتيب	درجة الموافقة
١	تنظم عمادة التطوير الجامعي دورات تدريبية كافية لطلبة الدراسات العليا	٣.٠٨٧	١.٢٥٩	%٦١.٧٤	٤	متوسطة
٢	تتسم الدورات التدريبية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بالتنوع	٢.٩٩٢	١.٢٤٣	%٥٩.٨٤	٧	متوسطة
٣	أوقات الدورات التدريبية المقدمة مناسبة	٣.٠٧٩	١.١٦٩	%٦١.٥٨	٥	متوسطة
٤	القاعة التدريبية مجهزة بالأدوات اللازمة لنجاح الدورة	٣.١٦٧	١.٢٥١	%٦٣.٣٤	٣	متوسطة
٥	يوظف المدربون تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد عند عرض محتوى الدورة التدريبية	٣.٤٤٤	١.٢٦٢	%٦٨.٨٨	١	عالية
٦	يُعطى الطلبة الفرصة لتقييم محتوى الدورة التدريبية	٣.١٨٣	١.٢٩٢	%٦٣.٦٦	٢	متوسطة
٧	يتم تنظيم لقاءات علمية لتطوير المهارات البحثية لطلبة الدراسات العليا	٣.٠٦٤	١.٢٤٤	%٦١.٢٨	٦	متوسطة
متوسطة	متوسط إجمالي المحور الرابع		٣.١٤٥			
	انحراف معياري		١.١٣١			
	نسبة مئوية %		% ٦٢.٩٠٠			



يوضح الجدول (٨) البيانات الوصفية وذلك من حيث التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والترتيب لاستجابات عينة الدراسة للمحور الرابع: الدورات التدريبية.

وقد جاءت نتائج المتوسط الحسابي للمحور الثالث بقيمة (٣.١٤٥) وانحراف معياري قدره (١.١٣١)، ونسبة مئوية بلغت (٦٢.٩٠٠٪) أي بدرجة موافقة متوسطة. وقد يعود السبب في ذلك إلى المهام الكبيرة المطلوب من طلبة الدراسات العليا إنجازها حيث إن غالبيتهم معلمون وقادة مدارس في التعليم العام ولديهم مهام تدريسية وإدارية في الفترة الصباحية ومهام دراسية ومتطلبات بحثية في الفترة المسائية في برامج الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية وبالتالي لم يتمكنوا من حضور كافة البرامج التدريبية التي تقدمها عمادة التطوير الجامعي والكلية والقسم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد الحي (٢٠١٧، Abdulhayi) ودراسة هيكل ومحمود (Hikal & Mahmud, ٢٠٢٠). ومن خلال استعراض نتائج عبارات المحور الرابع جاءت ترتيب الاستجابات كالتالي:

الموافقة بدرجة عالية: جاءت في عدد (١) عبارة فقط، حيث جاء في الترتيب الأول العبارة الخامسة ونصها " يوظف المدربون تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد عند عرض محتوى الدورة التدريبية " بنسبة مئوية قدرها (٦٨.٨٨٪) وقد يعود السبب إلى أن معظم الدورات التدريبية تتم عن بعد مما يترتب عليه ضرورة إلمام المدرب بالمهارات التقنية وكذلك وعي أعضاء هيئة التدريس بضرورة توظيف تكنولوجيا المعلومات في تقديم الدورات التدريبية.

أما الموافقة بدرجة متوسطة: فجاءت جميع عبارات المحور الثالث في الموافقة بدرجة متوسطة لعدد (٦) عبارات، حيث جاء في الترتيب الثاني العبارة السادسة ونصها " يُعطى الطلبة الفرصة لتقييم محتوى الدورة التدريبية " بنسبة مئوية قدرها (٦٣.٦٦٪)، ثم جاء في الترتيب الثالث العبارة الرابعة ونصها " القاعة التدريبية مجهزة بالأدوات اللازمة لنجاح الدورة " بنسبة مئوية قدرها (٦٣.٣٤٪)، ثم في الترتيب الرابع العبارة الأولى ونصها " تنظم عمادة التطوير الجامعي دورات تدريبية



كافية لطلبة الدراسات العليا " بنسبة مئوية بلغت (٦١.٧٤%)، ثم في الترتيب الخامس العبارة الثالثة ونصها "أوقات الدورات التدريبية المقدمة مناسبة " بنسبة مئوية قدرها (٦١.٥٨%)، ثم جاء في الترتيب السادس العبارة السابعة ونصها " يتم تنظيم لقاءات علمية لتطوير المهارات البحثية لطلبة الدراسات العليا" بنسبة مئوية قدرها (٦١.٢٨%)، ثم في الترتيب السابع والأخير العبارة الثانی ونصها " تتسم الدورات التدريبية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بالتنوع " بنسبة مئوية قدرها (٥٩.٨٤%).

ومن خلال الإجابة عن السؤال المفتوح فيما يتعلق بالدورات التدريبية، جاءت استجابات أفراد العينة حسب الآتي:

- إعداد وتصميم الدورات التدريبية وفقاً لاحتياجات طلبة الدراسات العليا الفعلية.
- البنية التحتية الالكترونية في الجامعة ومنصاتها الالكترونية تعمل بكفاءة والذي نتمناه كمستفيدين أن تكون الدورات جميعها الكترونية لاختصار الوقت والجهد.
- نطمح إلى عقد المزيد من الدورات والبرامج والنقاشات العلمية الثرية.
- التركيز على الدورات التدريبية وفق احتياج الطلاب خاصة فيما يتعلق بمهارات الكتابة الأكاديمية وتحليل البيانات.
- حققت الدورات التدريبية فائدة عظيمة لي وفتحت مجالات متنوعة للقراءة والتواصل مع أعضاء وعضوات يتصفون بالفعالية والثراء المعرفي.
- الدورات التدريبية جيدة ولكنها قليلة.
- تكثيف الدورات التدريبية في مجال البحث العلمي والبحوث النوعية بالذات.
- أوقات الدورات التدريبية يجب أن تكون متناسبة مع أوقات دوام الطلبة.

إجابة السؤال الفرعي الخامس ونصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة نحو جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة وفقاً لمتغيرات النوع، البرنامج الأكاديمي؟



أولاً: الفروق وفقاً لمتغير النوع

للإجابة عن سؤال الدراسة الخامس تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة. ويوضح الجدول (٩) نتائج اختبار (ت) تبعاً لمتغير النوع.

جدول رقم (٩)

دلالة فروق اختبار "ت" T-Test بين عينة دراسة جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم تبعاً للنوع

م	محاور الاستبانة	ذكور ن = ٦١		إناث ن = ٦٥		قيمة "ت"	الدلالة
		متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		
١	المحور الأول: المكتبة الجامعية	٣.٢٧٦	٠.٧٤٦	٣.٢٥٦	٠.٩١٦	٠.١٣٢	٠.٨٩٥
٢	المحور الثاني: الإشراف الأكاديمي	٣.٩٢٦	٠.٩٤٤	٣.٥٣٣	١.٢٤٩	١.٩٨٦	* ٠.٠٠٤٩
	المحور الثالث: الإرشاد الأكاديمي	٣.٤٧٢	١.٢٠٩	٢.٨٣١	١.٣٢٣	٢.٨٣٥	** ٠.٠٠٠٥
	المحور الرابع: الدورات التدريبية	٣.٢٢٥	١.١٠١	٣.٠٧٠	١.١٦٢	٠.٧٦٥	٠.٤٤٦
	متوسط إجمالي الاستبانة ككل	٣.٤٦٤	٠.٧٧٠	٣.٢١٧	٠.٩٧١	١.٥٧٥	٠.١١٥

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.01)$.

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يوضح الجدول (٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير النوع في محور الإشراف الأكاديمي ولصالح الذكور، وقد يعود السبب في ذلك إلى أن طلاب الدكتوراة لديهم مرونة أكبر في مقابلة المشرفين حضورياً مما أوجد التقارب في وجهات النظر بينهم. كما يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) تبعاً لمتغير النوع في محور الإرشاد الأكاديمي ولصالح الإناث وقد يعود السبب في ذلك إلى أن غالبية عضوات هيئة التدريس غير مكلفات بأعمال إدارية أو إعاره خارج الجامعة مما ساعدهن على القيام بمهام الإرشاد الأكاديمي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في باقي المحاور، مما يشير إلى اتفاق أفراد العينة من طلبة الدراسات



العليا على تلك النتائج. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة هيكل ومحمود (Hikal & Mahmud, ٢٠٢٠).

ثانياً: الفروق وفقاً لمتغير البرنامج الأكاديمي

للإجابة عن سؤال الدراسة الخامس تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة. ويوضح الجدول (١٠) نتائج اختبار (ت) تبعاً لمتغير البرنامج الأكاديمي.

جدول رقم (١٠)

دلالة فروق اختبار "ت" T-Test بين عينة دراسة جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم تبعاً للبرنامج الأكاديمي

م	محاور الاستبانة	ماجستير ن = ٧٣		دكتوراه ن = ٥٣		قيمة "ت"	الدلالة
		متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		
١	المحور الأول: المكتبة الجامعية	٣.٢٧٥	٠.٨٧٢	٣.٢٥٢	٠.٧٩٢	٠.١٥٢	٠.٨٧٩
٢	المحور الثاني: الاشراف الأكاديمي	٣.٥٧٠	١.٢٣٤	٣.٩٣٤	٠.٩٢٥	١.٨٠٨-	٠.٠٧٣
	المحور الثالث: الارشاد الأكاديمي	٣.٠٧٩	١.٢٦٥	٣.٢٢٦	١.٣٦٤	٠.٦٢٣-	٠.٥٣٥
	المحور الرابع: الدورات التدريبية	٣.٠٥٣١	١.١٥٩	٣.٢٧٢	١.٠٩٠	١.٠٧٦-	٠.٢٨٤
	متوسط إجمالي الاستبانة ككل	٣.٢٧٠	٠.٩٤١	٣.٤٢٩	٠.٧٩٩	٠.٩٩٦-	٠.٣٢١

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.01)$.

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يوضح الجدول (١٠) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير البرنامج الأكاديمي نحو جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة طيبة من وجهة نظرهم، من حيث جميع المحاور وإجمالي الاستبانة، مما يشير إلى اتفاقهم على تلك النتائج. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشرجبي ودرعان والسروري (Alsharjabi, Diran & Alsururiu, ٢٠١٧).



التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة، يمكن تقديم بعض التوصيات لمتخذي القرار بجامعة طيبة كما يلي:

- تفعيل خدمات المكتبة الجامعية بشكل أفضل من خلال توفير المراجع العلمية الحديثة وتطوير نظام الاستعارة الإلكتروني وخدمة طلب المراجع من مكتبات أخرى وخدمات التصوير والطباعة وتوفير العدد الكافي من أجهزة الكمبيوتر بما يساعد الطلبة على البحث وإنجاز المهام الأكاديمية المكلفين بها. ويمكن أن يتم ذلك من خلال تفعل الشراكة الاستثمارية مع القطاع الخاص لتطوير البنية التحتية للمكتبة وتجهيزها بأحدث التقنيات لما لها من دور مهم في دعم الباحثين وتطوير البحث العلمي.
- تفعيل الإرشاد الأكاديمي من خلال عقد اللقاءات التعريفية والإرشادية مع الطلبة وتوفير قاعدة بيانات دقيقة عنهم وفتح قنوات التواصل الفعال معهم للتعرف على المشكلات والتحديات التي تواجههم وتقديم الدعم اللازم لهم بما يساعدهم على التقدم العلمي في مسيرتهم الأكاديمية، والتنسيق المستمر مع مركز الإرشاد الجامعي لتقديم الدعم النفسي عند الحاجة. والتأكيد على أهمية إرشاد الطلبة أكاديمياً ونفسياً ومهنياً وذلك بهدف رفع قدرتهم التنافسية في سوق العمل. كما أنه من المهم عقد الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس لتطوير مهاراتهم الإرشادية بما ينعكس على أداء مهامهم الإرشادية بفاعلية.
- تقديم الدورات التدريبية المتخصصة لطلبة الدراسات العليا بهدف تطوير معارفهم ومهاراتهم العامة والبحثية بما ينعكس على تقدمهم العلمي والبحثي، وذلك من خلال تنظيم الملتقيات العلمية وورش العمل في الأوقات المناسبة للطلبة، والتنسيق مع أعضاء هيئة التدريس والمدرسين المتخصصين لتقديم تلك الدورات، والاستفادة من التغذية الراجعة التي يقدمها الطلبة في التطوير والتحسين مستقبلاً.
- التأكيد على دور المشرف الأكاديمي في دعم طلبة الدراسات العليا وتحفيزهم



ومساعدتهم في التغلب على التحديات الأكاديمية التي تواجههم خلال مسيرتهم البحثية وتقديم التغذية الراجعة الرصينة حول أدائهم البحثي وتوجيههم للاطلاع على المراجع العلمية والتوجهات الحديثة في مجال تخصصهم وحضور المؤتمرات وورش العمل ذات العلاقة والمشاركة بأوراق بحثية، وتشجيعهم على النشر العلمي لتطوير معارفهم ومهاراتهم البحثية.

المقترحات

تقترح الدراسة إجراء الدراسات المستقبلية التالية:

- إجراء دراسة مقارنة حول جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بجامعة طيبة وجامعات عالمية متقدمة بهدف الاستفادة من خبراتهم في تطوير الخدمات الأكاديمية بالجامعة.
- إجراء دراسة مماثلة حول جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا بالجامعات السعودية.



References

Alminhawi, A; Husayn, A & Mahmud, S (٢٠٢١) Measuring the level of service quality in postgraduate programs. **Arab Journal for Scientific Publication**, ٢ (٣١), ٨٧٠-٩٠٨.

Education & Training Evaluation Commission (٢٠٢٢) Retrieved on ١٦/١٢/٢٠٢٢ from www.etec.gov.sa

Heikal, A & Mahmoud, W (٢٠٢٠) A suggested proposal for developing the quality of academic services for educational postgraduate studies in Egyptian universities. **Journal of the future of Arab education**. ٢٧ (١٢٥), ٣٠٥-٤٣٠.

Abdulhai, A (٢٠١٧) The quality of educational services in postgraduate studies at the Faculty of Education, Mansoura University. **University Performance Development Journal**. ٥ (٣), ١١٦-١٥٦.

Eizualdiyn, M & Alearmutiu, A (٢٠١٦) The Degree of Student Satisfaction with Educational Services: A Case Study on Abu Dhabi University - Al Ain Branch, **Studies Journal, Educational Sciences**, ٤٣ (٣), ١١٩٧-١٢١٢.

Alsharjabi, A, Diran, K & Alsururiu, H (٢٠١٧) The level of educational service quality from the point of view of postgraduate students at the Arab Academy - College of Banking and Financial Sciences - Sana'a. **Arab Journal of Quality Assurance of University Education**. ١٠ (٣١), ٢٢-٤٣.

Aleibadila, T & Ashur, Y (٢٠٠٧) Measuring the quality of educational services in postgraduate studies: the case of the MBA program at the Islamic University in Gaza. **Al-Aqsa University Journal**. ١١ (١), ٩٨-١٢٨.



Ahmad, B (٢٠٢٢) A field study of the reality of the services provided by the Minia University Library. **Journal of Research in Education and Psychology**. ٣٧ (٤), ٦١١-٦٤٠.

Abdelhafez, A (٢٠٠٧) **Postgraduate research students' knowledge and attitudes towards good supervisory practice at the University of Exeter**. www.eric.ed.gov/fulltext/ED498263.pdf

Ali, P, Watson, R & Dhingra, K (٢٠١٦) Postgraduate research students' and their supervisors' attitudes towards supervision. **International Journal of Doctoral Studies**. ١١ (١١), ٢٢٧-٢٤١.

Vianden, J & Barlow, P (٢٠١٥) Strengthen the bond: relationships between academic advising quality and undergraduate student loyalty. **NACADA Journal**. ٣٥ (٢), ١٥-٢٧.

Ismail, A; Roslan, L; Ismail, H & Salleh, N (٢٠٢١) Students' satisfaction towards academic advising service. **Asian Journal of University Education**, ١٧ (٣), ٢٩١-٢٩٨.

Kammash, Y (٢٠١٦) **Scientific Research: Its Methods, Divisions, and Statistical Methods: A Guide to Preparing Master's and PhD Theses**. Amman: Dijla Publishing House.

Krejcie, R. & Morgan, D (١٩٧٠) Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurement**, ٣٠, ٦٠٧-٦١٠.

Kardoyo, K; Pitaloka, L; Rozman, R & Hapsoro, B (٢٠٢٠) Analyzing Universities Service Quality Student Satisfaction, Academic and Non- Academic Analyses. **International Journal of Higher Education**. ٩ (١), ١٢٦-١٣٢.