

جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس**وجيهة ثابت العاني* وزهرة بنت ناصر الراسبية**

جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان

قبل بتاريخ: ٢٠١٣/٨/١٥

عدّل بتاريخ: ٢٠١٣/٨/١٥

استلم بتاريخ: ٢٠١٣/٥/١٩

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس. وتألقت عينة الدراسة من ٦١٠ طالبا وطالبة؛ لجمع البيانات تم استخدام استبيان مكون من ٥٩ فقرة موزعة في سبعة مجالات هي: الخدمات الاجتماعية، وخدمات الإسكان الطلابي، وخدمات التغذية، وخدمات الإرشاد والتوجيه الديني، وخدمات النشاط الثقافي والفني، وخدمات النشاط الرياضي، وخدمات التدريب المستدام. وأظهرت نتائج الدراسة أن أعلى متوسط حسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة سجل لصالح مجال خدمات الإرشاد والتوجيه الديني ٣,٧٩، في حين أن أدنى متوسط حسابي سجل لصالح مجال خدمات التغذية الطلابية ٢,٨٢. كما أظهرت نتائج تحليل التباين المتعدد (MANOVA) بأن جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب للطلّاب جاءت بمستوى أعلى من المذكور في مجالات الخدمات الاجتماعية وخدمات الإسكان الطلابي ومجال التدريب المستدام للطلّاب. أما بالنسبة إلى النتائج المتعلقة بمتغير السنة الدراسية فقد كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية ٠,٠٥ سجلت في مجال الخدمات الاجتماعية لصالح طلبة السنة الثانية؛ كما أظهرت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية في مجالين هما: الخدمات الاجتماعية ٣,٣٧، والتدريب المستدام ٣,٢٧، ولصالح الكليات العلمية في مجال خدمات الإرشاد والتوجيه الديني ٣,٨٧. وبناء على نتائج الدراسة تم وضع العديد من التوصيات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الطلابية، عمادة شؤون الطلاب، الأنشطة الطلابية، جودة الخدمات.

The Quality of Student Services Provided by the Deanship of Student Affairs at Sultan Qaboos University

Wajeha T. Al-Ani* Zahra N. Al-Rasbiya
Sultan Qaboos University, Oman

This study aimed to investigate the quality of student services provided by the Deanship of Student Affairs at the Sultan Qaboos University. The study sample consisted of 610 students. Data were collected using a questionnaire consisting of 59 items distributed in seven areas which are: social services, housing services, and food services, and counseling and religious guidance services, cultural and artistic services, sports activities, and sustainable training services. The results showed that the highest mean of the responses is in the counseling and religious guidance 3.79, while the lowest mean is for the area of student food services 2.82. The Results of (MANOVA) showed that the quality of services provided by the Deanship of Student Affairs for students for female was a higher level compared with males in the areas of social services, housing services and sustainable training services. As for the results on the year variable, the result of the study revealed that there are statistically significant differences ($\alpha=0.05$) related to the field of social services in favor of the second year students. Also the results showed that there are statistically significant differences related to students' points of view in humanities colleges in the areas of social services 3.37, and sustainable training 3.27, while in the area of religious guidance services it is in favor of scientific colleges 3.87. Based on the results of this study, many recommendations and suggestions were developed.

Keywords: student services, dean of student affairs, student activities, quality services.

* wajeha@squ.edu.om

وتسعى عمادة شؤون الطلاب من خلال دورها المساند للعملية التعليمية بالجامعات إلى تقديم حزمة من الخدمات والأنشطة اللامنهجية للطلاب، التي تساهم في الكشف عن مواهبهم الكامنة وتخبر طاقاتهم وحسن استثمارها، ورعاية مبادراتهم الفكرية والثقافية والاجتماعية وإشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم، وكسب ثقتهم تحقيقاً للرؤية المشتركة والشاملة للعمل الأكاديمي بالجامعة (أبو النصر، ٢٠٠٩)؛ (Bresciani, 2008). حيث لا يمكن أن يتم ذلك من دون تقاسم المسؤولية المشتركة بين الجهة المعنية بشؤون الطلاب بالجامعة وبين بقية الكليات فيها (Kezar, 2003).

وبناءً على ذلك، فإن عمادة شؤون الطلاب حرص على إقامة الندوات والمحاضرات والألمسيات والمسابقات الثقافية والعلمية ولقاءات التعارف والرحلات الترفيهية، التي يتم من خلالها منح فرص كافية للطلاب في ممارسة دورهم الاجتماعي وفهم النسق القيمي والمعايير السلوكية المتضمنة في تلك الأنشطة والفعاليات، والتي تعبر عن القيم الجوهرية لرسالة الجامعة، تحت إشراف وتوجيه مجموعة من المشرفين والفنيين المتخصصين (البلوشي، ٢٠٠٣)؛ (العامري، ٢٠٠٣).

ويشير كيوه وآخرون (٢٠٠٦) إلى أن "موظفي شؤون الطلاب في الجامعات ليسوا معزولين عن العملية التعليمية بالجامعة، بل تقع عليهم أيضاً مسؤولية الممارسات التعليمية الفاعلة إلى جانب الأكاديميين، وذلك من خلال توفير البرامج والخدمات الضرورية والمساندة للطلاب والتي تعمل على تلبية احتياجاتهم الأكاديمية والجامعية خارج قاعات الدرس، وذلك من خلال تصميم برامج وأنشطة ذات جودة عالية ليتحقق الدور المكتمل للمناخ الدراسي، ولينعكس ذلك كله على منجزات الطلاب وأدائهم الأكاديمي" (ص٢٥٨).

ويمكن الإشارة هنا إلى تجربة جامعة ميامي في الولايات المتحدة الأمريكية؛ حيث إن هناك تعاوناً فاعلاً بين قسمي الشؤون الأكاديمية وشؤون الطلاب، التي تعكس الرؤية المشتركة بينهما حول ما يجب أن تكون عليه الحياة الجامعية للطلاب (Whitt, 2005). وكذلك تجربة كلية افرغرين التشكيلية التي تهدف رسالتها إلى جويد الخدمات الطلابية من خلال تفعيل سبل التعاون الذي يتخذ الشكل التكاملي بين موظفي شؤون الطلاب والأكاديميين، بما يقدمه قسم شؤون الطلاب من خدمات وتوجيه وإرشاد وتسهيلات، وتقديم النصح والإرشاد والمشورة من خلال الحلقات النقاشية المخصصة لهم (كيوه وآخرون، ٢٠٠٦).

وتسعى عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس إلى بناء الشخصية المتكاملة لطلاب الجامعة وتنميتها،

يشكل الطالب الجامعي المحور الرئيسي الذي تدور حوله الممارسات الأكاديمية والخدمية بكل أشكالها وأنواعها بالجامعة؛ حيث تعمل هذه الممارسات على تشكيل شخصية الطالب وتنمية قدراته، كما إن ما يقدم له من خدمات على مستوى الجامعة يعد جزءاً متمماً للعملية التربوية، وهدفاً من أهدافها التي تعمل الجامعات على تحقيقها وتطويرها. وتتعدد صور وأشكال اهتمام الجامعات بشؤون طلابها منذ تقدمهم للالتحاق بها، وفي أثناء وجودهم وحتى بعد خريجهم، ومن خلال مراجعة سريعة لتاريخ هذا الاهتمام والذي يرجع إلى عام ١٨٧٠م عندما استحدثت أول عمادة للاهتمام بشؤون الطلاب بجامعة هارفرد، بعد أن كانت تدار شؤونهم من قبل رئيس الجامعة، واستمرت حتى عام ١٨٩١م حيث تم إضافة خدمة إرشاد الطالب لتكون تحت رعاية العمادة (Cutler, 2002).

وتشير فناديلي (٢٠٠٦) إلى أن الخدمات الإرشادية التي تقدم للطلاب تتكون من ثلاث مراحل: حيث تتمثل المرحلة الأولى في الخدمات التي تقدم للطلاب قبل التحاقه بالجامعة، وهي غالباً ما تكون معلومات تعريفية، أما المرحلة الثانية فتتمثل في الخدمات التي تقدم للطلاب بعد التحاقه بالجامعة وحتى خروجه فيها، وهي غالباً ما تكون خدمات مساندة خاصة تلك التي تمارسها عمادة شؤون الطلاب، لتأتي بعدها المرحلة الأخيرة التي تتمثل في الخدمات التي تقدمها الجامعة للطلاب بعد خروجه فيها مثل خدمة التوجيه الوظيفي ومتابعة الخريجين والتواصل معهم.

وتبذل الجامعات قصارى جهدها من خلال عمادة شؤون الطلاب إلى تقديم أفضل الخدمات وأجودها من خلال برامج وأنشطة وفعاليات علمية أو اجتماعية أو ثقافية أو صحية أو دينية أو رياضية أو ترفيهية تتمحور أهدافها حول الطالب وتنمية ميوله وقدراته، ورعاية اهتماماته الشخصية، ومساعدته في عملية التكيف مع البيئة الجامعية، وفهم ذاته واكتشاف مواهبه (السيد، ٢٠٠٤)؛ (Hemphill & LaBanc, 2010). كما إن تعدد حاجات الطلاب الجامعيين وما يواجهونه من بعض المشكلات الاجتماعية والانفعالية والاقتصادية، وما يشغل فكرهم أيضاً في الإعداد لمهنة المستقبل وما يرتبط بها من اتخاذ قرارات صائبة وسليمة، كل ذلك يتطلب كذلك من عمادة شؤون الطلاب إيجاد برامج إرشادية وتوجيهية تساعد الطالب على مواجهة هذه المشكلات وتذليلها والتخلص منها (العمارة، ٢٠٠٧)؛ حيث تساهم الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب في إكساب الطالب مهارة صنع القرار وفهم القضايا التي تهم الجامعة، وتعمل على زيادة رضا الطلاب والسعي إلى متابعة الدراسة والتفوق حتى التخرج (العبدروس، ٢٠٠٧).

بالنشاط الطلابي والاتحادات الطلابية فإنها متوفرة ولكنها ليست بالدرجة الكافية. في حين أن أقل مستوى كان من نصيب الخدمات التي تقدمها الجامعة والمتعلقة بالإرشاد المهني والوظيفي للطلاب. كما أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الكليات النظرية والعملية ولصالح الكليات النظرية. إضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للنوع، ولكن السكن.

أما حول أهمية جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعات، فقد سعت دراسة (Hutto, & Fenwick, 2002) إلى الكشف عن الأسباب وراء تدني جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي للملونين في أمريكا، ومدى تأثير ذلك على تدهور مستواها مقارنة ببقية المؤسسات الأخرى. وتكونت عينة الدراسة من ١٠٠٠ طالب، وتم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، تضمنت ستة مجالات يعكس كل مجال منها نوع الخدمات التي تقدم للطلاب المتمثلة بالإشراف الأكاديمي، وخدمة القبول والتسجيل، وخدمة المساعدات المالية، وخدمة الإقامة والسكن، وخدمة الأنشطة اللامنهجية، وخدمة الإرشاد والتوجيه والدعم الأكاديمي. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائية بين إدراك طالب السنة الأولى لتوافر جودة الخدمات الطلابية.

أما فيما يتعلق بإمكانية تقييم برامج الأنشطة الطلابية فهذه الدراسة الخالد (٢٠٠٣م-١٤٢٣هـ) إلى تقييم برامج الأنشطة الرياضية لطلاب جامعة الملك سعود بالرياض، وذلك من وجهة نظر رواد النشاط الرياضي والإداريين والمشرفين بإدارة الأنشطة الرياضية بعمادة شؤون الطلاب، وأيضاً من وجهة نظر الطلاب الممارسين لتلك الأنشطة بكليات الجامعة المختلفة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود ارتفاع في شمولية محتوى برامج الأنشطة بحيث لا يرغب أفراد عينة الدراسة زيادة محتوى البرامج، كما أن هناك قصوراً واضحاً في الإمكانيات البشرية والمالية لبرامج الأنشطة من حيث التوفر والكفاءة، إضافة إلى وجود معوقات تحول دون مشاركة الطلاب بانتظام في برامج الأنشطة الرياضية.

وهدفت دراسة (Pearson & Collins, 2001) إلى الكشف عن مدى إدراك موظفي دائرة الخدمات لمستوى جودة الأنشطة التي تقدمها جماعة الشؤون الدينية لطلاب وعلاقة تلك الخدمات ومستوى إنجاز الطلاب الأكاديمي بجامعة نورث ويسترن في أمريكا. من خلال استخدام استبانة مكونة من ٤٨ فقرة، وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى موافقتهم على مستوى الخدمات

ورعاية مواهبهم وصقلها، وتنمية قدراتهم لتحصيل المعارف والخبرات والمهارات، بالإضافة إلى توفير سبل الراحة لهم، في الوقت الذي تعمل فيه على تشجيع الطلاب على العمل الاجتماعي التطوعي، ومتابعة مساهماتهم الفردية من أجل تنميتها وتطويرها بما يتوافق مع أهداف الجامعة، حيث يتم تحقيق ذلك من خلال مجموعة من الدوائر المختلفة في عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس، وهي: دائرة الإرشاد والتوجيه الديني، ودائرة النشاط الثقافي والرياضي، ودائرة الخدمات الاجتماعية - طلاب، ودائرة الخدمات الاجتماعية - طالبات، ودائرة الشؤون الإدارية (عمادة شؤون الطلاب، ٢٠٠٨).

ونظراً لأهمية موضوع الدراسة المتعلق بالخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعات، فقد حظي باهتمام من قبل العديد من مؤسسات التعليم العالي والباحثين على السواء، ومن خلال استعراض بعض الدراسات السابقة التي تتمحور حول جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعات؛ فقد هدفت دراسة بوبشيت والحمادي (٢٠١٠) إلى التعرف على واقع الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب في جامعة الملك فيصل، وكذلك مستوى هذه الخدمات من وجهة نظر الطالبات، وتكونت عينة الدراسة من (٤٢٠) طالبة من كلية التربية والعلوم والاقتصاد المنزلي، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الخدمات الطلابية تراوح ما بين جيد جداً (٩٠%) وجيد (٥٨%)، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول توافر الخدمات بين (٣,٥٥-٢,٥٥)، والمتمثلة بتوفير المكافآت المادية، والنشرات والصحف، وإقامة المحاضرات الثقافية في مختلف المجالات، وبرامج توجيهية إرشادية، وبرامج الأنشطة الدينية، وتوفير الفحوصات الطبية، وتوفير الإسكان المجاني للطالبات، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغيري الكلية والمستوى الدراسي في توفر الخدمات الطلابية، في حين ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير مكان السكن ولصالح الطالبات المقيمت في سكن الطالبات.

وتأكيداً على أهمية دراسة واقع الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعات، فقد جاءت دراسة الدهشان (٢٠٠٣) للكشف عن آراء طلاب جامعة المنوفية حول واقع ما تقدمه الجامعة من خدمات طلابية، واقتصرت عينة الدراسة على طلاب السنة الرابعة باعتبارهم أكثر دراية بتلك الخدمات واستفادة منها خلال فترة دراستهم وطبقت الاستبيانات كأداة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن الجامعة حرصت على توفير الخدمات الطلابية وخدمات شؤون إدارة الامتحانات بدرجة "عالية"، وأما الخدمات المتعلقة

المنشودة في الارتقاء بمستوى أدائها بين الجامعات الأخرى وعلى المستويين الإقليمي والعالمي.

تعريف المصطلحات:

الخدمات الطلابية: يعرفها أبو نصر (٢٠٠٩) على أنها "تلك البرامج والأنشطة التي تقدمها المؤسسات التعليمية لطلابها وذلك بهدف إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم" (ص. ٢٠٨).

أما القناديلي (٢٠٠٦) فتشير إلى مفهوم الخدمات الطلابية بأنها "تلك الأنشطة التي تساهم في إعداد الطلاب تربوياً، واجتماعياً، وثقافياً، ورياضياً، كما وتعمل على ترسيخ المبادئ والقيم الإسلامية في نفوس الطلاب، في الوقت الذي تعمل على توفير أسباب الراحة والاستقرار النفسي والاجتماعي، لمساعدتهم على التفوق العلمي والتحلي بأخلاق الدين الإسلامي الحنيف تحت إشراف متخصصين في مختلف المجالات" (ص. ٩٢).

عمادة شؤون الطلاب: هي "الجهة ذات العلاقة المباشرة بالطلاب والقائمة على رعايتهم ومباشرة نشاطاتهم بأنواعها المتعددة، حيث تقع على عاتقها مسؤولية إعدادهم تربوياً، واجتماعياً، وثقافياً، ورياضياً، وترسيخ المبادئ والقيم الإسلامية في نفوسهم، مع توفير لهم أسباب الراحة والاستقرار النفسي لتساعدهم على التفوق العلمي والتحلي بأخلاق ديننا الحنيف تحت إشراف متخصصين في مختلف المجالات" (عمادة شؤون الطلاب، ٢٠٠٨، ص. ٢).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تسعى جامعة السلطان قابوس من خلال خطتها الاستراتيجية ٢٠٠٩-٢٠١٣ إلى تقديم الرعاية الشخصية المتكاملة للطلاب وتنميتها ورفع مستوى الخدمات المقدمة لهم وذلك من خلال عمادة شؤون الطلاب التي تعد الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمات والتسهيلات للطلاب داخل المجتمع الجامعي ورعاية شؤونهم بما يحقق لهم التوازن والاستقرار النفسي والتكيف الاجتماعي داخل المجتمع الجامعي (جامعة السلطان قابوس، ٢٠٠٩)؛ إيماناً منها بأن العملية التربوية لا تقتصر على ما يتم داخل القاعات الدراسية، والمعامل العلمية فحسب، بل إنها تمتد لتشمل كافة الأنشطة التي يمارسها الطلاب خارج القاعات الدراسية، لما لها من أثر في تشكيل الاتجاهات لدى الطلاب وتنمية الوعي الوطني، واكتشاف المواهب وتشجيعها والإفادة منها لخدمة المجتمع، ومن أجل الوقوف على مستوى أداء تلك الخدمات والارتقاء بها بما يحقق الرؤية المستقبلية للجامعة، كان لابد من إجراء دراسة للكشف عن واقع تلك الخدمات بما يلبي حاجة الطالب ودعم مسيرة العمل الأكاديمي بالجامعة؛ ومن هنا جاءت الدراسة الحالية لتجيب عن السؤالين الآتيين:

التي تقدم تلك الجامعة بشكل عام جاءت بدرجة " المتوسط فما دون" . كما لم توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى نوع الفعاليات التي تقدمها مثل: البرنامج التعريفي، برنامج التواصل الطلابي، برنامج الإرشاد والخدمات التي تقدمها دائرة إسكان الطلاب.

وجاءت دراسة متولي (١٩٩٨) لتكشف عن درجة تقدير جودة الخدمات الفردية المقدمة لطلاب المدن الجامعية بجامعة حلوان، وطبقت الدراسة على عينة من طلاب المدن الجامعية بجامعة حلوان وطالباتها باستخدام مقياس تضمن الأبعاد الرئيسية التالية: المظهر المادي، والثقة والقدرة على التعامل مع مشكلات الطلاب، وسرعة الاستجابة، والأمان، والتفاني، والتعاطف، والرعاية، والاهتمام للطلاب، وأظهرت النتائج أن هناك تبايناً بين إدراك الطلاب لمدى توافر الإمكانيات اللازمة لجودة الخدمات وبين إدراك الأخصائية الاجتماعية لها، وتبايناً بين إدراك الطلاب وبين إدراك الأخصائية الاجتماعية لمدى توفير الثقة والقدرة والمساعدة في التعامل مع مشكلات الطلاب.

أما زيدان (١٩٩١) فقد هدفت دراسته إلى تعرف مدى تحقيق الجامعات المصرية للخدمات الطلابية بجامعة القاهرة، ومعرفة أنماط الخدمات الطلابية ومدى تحقيقها للهدف، وطبقت الدراسة على عينة من طلاب الجامعة بلغت ٤٦٣ طالباً وطالبة، باستخدام أدوات متعددة كالملاحظة بالمشاركة والمقابلات المفتوحة، ومقياس المستوى الاجتماعي واستطلاع آراء الطلاب، وأظهرت نتائج الدراسة قلة استفادة الطلاب من خدمات الإقامة والتغذية، وعدم تحقيق الجامعات لخدمات المساعدة المالية، إضافة إلى أن الخدمات الصحية التي تقدم للطلاب غير كافية، وأن الطلاب بحاجة إلى إرشاد وتوجيه أكاديمي مهني، وديني، واجتماعي على حدٍ سواء.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، فقد تبين أن هناك اهتماماً واضحاً من قبل عمادة شؤون الطلاب بالجامعات على المستوى العربي والغربي في تقديم أفضل الخدمات المساندة للطلاب: تلك الخدمات التي تعمل على تنمية ميول الطلاب واهتماماتهم الشخصية، والثقافية، والعلمية، والاجتماعية، وتسعى جامعة السلطان قابوس -كغيرها من الجامعات- من خلال رؤيتها ورسالتها إلى تحقيق التميز في جميع مجالاتها العلمية والبحثية والخدمية، وبما أن الطالب هو أحد المستفيدين الرئيسيين من تلك الخدمات، من هنا جاءت هذه الدراسة لتكشف عن مدى جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة، من أجل الوقوف على طبيعة تلك الخدمات وأنواعها ومستوياتها بما يلبي رسالة الجامعة وأهدافها

في ضوء أداة الدراسة المعدة لتحقيق هدفها والمتضمنة نوع الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس والمتمثلة بالخدمات الاجتماعية، وخدمات الإسكان، وخدمات التغذية، وخدمات الإرشاد والتوجيه الديني، وخدمات النشاط الثقافي والفني، وخدمات النشاط الرياضي، وخدمات التدريب المستدام للطلاب.

الطريقة والإجراءات

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من ١٢٣١٨ طالبا وطالبة في مستوى البكالوريوس. للعام الأكاديمي ٢٠٠٩/٢٠١٠م بعد أن تم استبعاد طلاب السنة الأولى كونهم طلاب السنة التأسيسية بالجامعة أي قبل دخولهم لدراسة التخصص في الكليات، حيث يتم في السنة التأسيسية تعريف الطلاب بطبيعة الخدمات دون مشاركتهم الفعلية بها والتي عادة ما تكون بعد التحاقهم بالتخصص في كلياتهم. وبالتالي فقد تم استبعادهم لمحدودية معرفتهم بطبيعة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة حيث أن الأنشطة التي تقوم بها العمادة لطلاب السنة الأولى تتركز في دعم وتسهيل عملية تسجيلهم بالجامعة وهي تعد خدمات محدودة مقارنة بالسنوات اللاحقة. ويتفق هذا الإجراء في اختيار العينة من حيث درابته بالخدمات مع ما قام به الدهشان (٢٠٠٣) في دراسته من استبعاد طلاب السنوات الثلاثة الأولى والاقتصار على طلاب السنة الرابعة باعتبارهم أكثر دراية بتلك الخدمات.

أما عينة الدراسة الحالية، فقد تم اختيارها بطريقة عشوائية وبنسبة ٥% من مجموع مجتمع الطلاب في كل كلية، حيث بلغ المجموع الكلي لعينة الدراسة ٦١٠ طالبا وطالبة منهم ٢٢٠ ذكور و٣٩٠ إناث، وكما هو موضح في جدول ١.

جدول ١
عينة الدراسة حسب متغيراتها

المتغيرات	الفئة	العدد	النسبة
النوع	ذكور	٢٢٠	٣٦,١%
	إناث	٣٩٠	٦٣,٩%
السنة الدراسية	الثانية	١٥٥	٢٥,٤%
	الثالثة	١٥٠	٢٤,٦%
	الرابعة	١٨٢	٢٩,٨%
	الخامسة فاعلى	١٢٣	٢٠,٢%
	كليات العلوم الإنسانية	٢٧٩	٤٥,٧%
الكليات	كليات العلوم الإنسانية	٣٣١	٥٤,٣%
	المجموع الكلي	٦١٠	١٠٠%

أداة الدراسة:

تتكون أداة الدراسة من جزأين: يتضمن الجزء الأول مقدمة حول الهدف من الدراسة ومعلومات عامة عن المستجيبين كمتغيرات مستقلة وهي: النوع، والسنة

١- ما جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب من خلال دوائرها المتعددة لطلاب جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر الطلاب؟

٢- هل توجد فروق دالة إحصائية في جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة تعزى إلى متغير النوع، والسنة الدراسية، ونوع الكلية؟

أهداف الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

١- الكشف عن درجة جودة أداء دوائر وأقسام عمادة شؤون الطلاب في الخدمات التي تقدمها للطلاب في حياتهم الجامعية.

٢- التعرف على مجالات الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة ومستوى جودة كل مجال منها من وجهة نظر الطلاب ذكورا وإناثا باعتبارهم المستفيدون الرئيسيون منها.

٣- الخروج بمقترحات تعمل على رفع مستوى درجة جودة الأداء لدى دوائر عمادة شؤون الطلاب وأقسامها.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة بما يأتي:

١- إطلاع المسؤولين في عمادة شؤون الطلاب على طبيعة العلاقة بينهم وبين الطلاب عبر الخدمات التي تقدمها العمادة لهم.

٢- تكشف عن مدى مساهمة طلاب الجامعة بالأنشطة والفعاليات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب.

٣- تبين دور عمادة شؤون الطلاب في رعاية الطلاب الموهوبين والمتفوقين والمجيدون وتنمية قدراتهم واحتضان مواهبهم.

٤- توضيح دور عمادة شؤون الطلاب في مساعدة الطلاب على التكيف مع الحياة الجامعية بما تقدمه من خدمات، وتسهيلات، وإرشادات داخل المجتمع الجامعي.

٥- تكشف عن دور عمادة شؤون الطلاب في رعاية طلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بما يلبي احتياجاتهم.

٦- تحديد نقاط القوة وتشخيص جوانب الضعف في أداء عمادة شؤون الطلاب للخدمات التي تقدمها لطلاب الجامعة.

محددات الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على عينة من طلاب جامعة السلطان قابوس وطالباتها لفصل الخريف للعام الأكاديمي ٢٠١٠/٢٠١١م، كما أن نتائج الدراسة تتحدد

حالة استخدام تحليل التباين الأحادي، أو اختبار "ت" عدة مرات على مستوى المتغير الواحد.

نتائج الدراسة ومناقشتها

لغرض نتائج الدراسة ومناقشتها، ولتحديد مستوى جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب فقد اعتمدت درجة القطع المتمثلة بقاعدة التقريب الحسابي لاستجابات الطلاب وكما يأتي:

درجة عالية جداً	٤,٥٠ - ٥,٠٠
درجة عالية	٣,٥٠ - ٤,٤٩
بدرجة متوسطة	٢,٥٠ - ٣,٤٩
بدرجة ضعيفة	١,٥٠ - ٢,٤٩
درجة ضعيفة جداً	١,٠٠ - ١,٤٩

نتائج السؤال الأول: ما جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب من خلال دوائرها المتعددة لطلاب جامعة السلطان قابوس؟

للإجابة عن السؤال الأول، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المجالات السبعة والمجموع الكلي للاستبانة، كما هو موضح في جدول ٢.

جدول ٢

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

الرتبة	ت	مجالات الدراسة	على مجالاتها والمجموع الكلي ومرتبته تنازلياً	
			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٤	الإرشاد والتوجيه الديني	٣,٧٩	٠,٦٩
٢	٦	خدمات النشاط الرياضي	٣,٥٤	٠,٦٨
٣	٥	النشاط الثقافي والفني	٣,٤٤	٠,٦٦
٤	١	الخدمات الاجتماعية	٣,٣١	٠,٥٩
٥	٢	خدمات الإسكان الطلابي	٣,١٩	٠,٧٦
٦	٧	التدريب المستدام للطلاب	٣,١٥	٠,٧٦
٧	٣	خدمات التغذية الطلابية	٢,٨٢	٠,٨٢
		المجموع الكلي	٣,٣٤	٠,٥٣

تشير نتائج جدول ٢ إلى أن أعلى متوسط حسابي سجله مجال خدمات الإرشاد والتوجيه الديني ٣,٧٩، ومجال خدمات النشاط الرياضي ٣,٥٤ وبدرجة "عالية": أما بقية المجالات الخمسة فقد سجلت المتوسطات الحسابية لاستجابات الطلاب عليها بدرجة "متوسطة" المتمثلة بخدمات النشاط الثقافي والفني ٣,٤٤، والخدمات الاجتماعية ٣,٣١، وخدمات الإسكان الطلابي ٣,١٩، وخدمات التدريب المستدام ٣,١٥، وخدمات التغذية الطلابية ٢,٨٢. أما المتوسط الحسابي الكلي لجميع المجالات فقد جاءت درجة جودتها بمستوى "متوسط" وبمتوسط حسابي قدره ٣,٣٤.

الدراسة، ونوع الكلية وعدد المشاركات في الأنشطة. كما يتضمن أيضاً جمع معلومات حول نوع الأنشطة التي شارك الطالب فيها خلال فترة دراسته بالجامعة وعددها. أما الجزء الثاني: فيتضمن عبارات عددها ٥٩ فقرة موزعة على سبعة مجالات، يعكس كل مجال نوع الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب لجميع طلاب الجامعة والتي تم التوصل إليها من خلال دليل الخدمات الطلابية الصادر عن عمادة شؤون الطلاب (٢٠٠٨)، ومراجعة الدراسات السابقة والمتمثلة بدراسة العيدروس (٢٠٠٧) ودراسة البلوشي (٢٠٠٣).

كما تم وضع مقياس ليكرت الخماسي (موافق بدرجة عالية جداً، موافق بدرجة عالية، موافق بدرجة متوسطة، موافق بدرجة قليلة، موافق بدرجة قليلة جداً). تعطى لها الدرجات: ١، ٢، ٣، ٤، ٥. على التوالي. أمام كل خدمة تقدمها العمادة للطلاب، ومن أجل التحقق من صدق الاستبانة المطورة، تم عرضها على مجموعة من الحكمين من الأساتذة المتخصصين في علم النفس، والإدارة التربوية، وأصول التربية، ومن شغل منصب عميد شؤون الطلاب بالجامعة، وقد تم الأخذ بجميع ملاحظاتهم.

كما تم حساب معامل ثبات الاستبيان باستخدام طريقة كرونباخ ألفا، وذلك بتطبيقه على عينة مؤلفة من ٤٠ طالباً وطالبة من خارج عينة الدراسة، وقد تراوحت معاملات الاتساق الداخلي للمجالات السبعة ما بين ٠,٨٥١-٠,٨٧٤، وللإستبانة ككل ٠,٩٥٩، وهي معاملات ثبات مرتفعة.

متغيرات الدراسة:

تتبع الدراسة المنهج الوصفي، وتتضمن المتغيرات الآتية:

- ١- متغير النوع (ذكر، أنثى).
- ٢- متغير السنة الدراسية (الثانية، والثالثة، والرابعة، والخامسة فاعلي).
- ٣- متغير الكلية (كليات إنسانية، وكليات علمية).

٤- متغير الدرجة المعبرة عن مستوى جودة الخدمات من وجهة نظر طلاب الجامعة التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب.

الوسائل الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة أدخلت البيانات كملف في برنامج SPSS، وتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن السؤال الأول، وتحليل التباين المتعدد (Multivariate) للإجابة عن السؤال الثاني؛ حيث أن هذا النوع من التحليل يتغلب على الخطأ من النمط الأول (Type I error) الذي يمكن أن يحصل في

جدول ٣

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة للفقرات التي حصلت على درجة "عالية" وفقاً لمجالاتها

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	م الفقرات	المجالات
٠.٩٧	٣,٦٣	٨	الخدمات الاجتماعية
٠.٩٥	٣,٥٣	٣	
٠.٩٣	٣,٥٣	٤	
١.٠٩	٣,٥١	٩	
١.٠٤	٣,٥٦	٢	خدمات التغذية
٠.٩٨	٣,٩٣	٢	خدمات الإرشاد والتوجيه
٠.٩٠	٣,٨٧	٢	الديني
٠.٩١	٣,٨٢	٢	
٠.٩٠	٣,٨١	٣	
٠.٩٢	٣,٨٠	٢	
٠.٩٤	٣,٧٩	٣	
١.٠٣	٣,٥٢	٣	
٠.٩٨	٣,٨٢	٣	خدمات النشاط الثقافي والفني
٠.٨٤	٣,٧٢	٣	
٠.٩٢	٣,٦٣	٣	
٠.٨٤	٣,٦٢	٣	
١.٠٠	٣,٦٢	٣	
٠.٩٥	٣,٨٩	٤	خدمات النشاط الرياضي
٠.٩٨	٣,٨٦	٤	
٠.٩٤	٣,٥٨	٤	
٠.٩٧	٣,٥٤	٤	

وبما أن أحد أهداف البحث هو الوقوف على جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة، فقد تبين من خلال عرض نتائج السؤال الأول أن هناك خدمات تقدمها العمادة بدرجة "عالية" من الجودة وأخرى بدرجة "متوسطة"، ولم تحصل أي فقرة من الفقرات على درجة "عالية جداً"، حيث بلغ عدد الفقرات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بمستوى "عالٍ" ٢١ فقرة من مجموع ٥٩ فقرة أي بنسبة ٣٥,٦%. أما الفقرات التي جاءت بمستوى "متوسط فما دون" فقد شكلت نسبة ٦٣,٤% (ملحق ١). وهذه النتيجة تشير إلى انخفاض مستوى تقدير الطلاب للخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب لهم، وبذلك فإن هذه النتيجة اتفقت مع نتائج دراسة (Mattox & Creamer, 1998) في أن تصورات الطلاب لجودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب في الكليات الجامعية في الولايات المتحدة الأمريكية بدرجة أعلى بقليل من المتوسط. أما فيما يتعلق بالخدمات التي تقدم للطلاب التي حصلت على متوسطات حسابية بدرجة "عالية" فهي موضحة في جدول ٣.

ويظهر من خلال عرض النتائج في جدول ٣ أن عمادة شؤون الطلاب بالجامعة تولي اهتماماً واضحاً بالخدمات الاجتماعية المتعلقة بطلاب فئة ذوي الاحتياجات الخاصة بمتوسط حسابي قدره ٣,٦٣، حيث توفر لهم جميع الخدمات والتسهيلات المتعلقة بنوع الإعاقه خاصة بعد أن تم استحداث قسم خاص لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في عمادة شؤون الطلاب بالجامعة في فصل خريف لعام ٢٠١٠م، كما تتميز الخدمات الاجتماعية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالتنوع لتلبي رغبات الطلاب بمتوسط حسابي قدره ٣,٥٣، كون تلك الخدمات تساعد في تحقيق الشخصية المتكاملة للطلاب بمتوسط حسابي قدره ٣,٥٢، وتقدم عمادة شؤون الطلاب المعونات المالية لطلاب الضمان الاجتماعي وذوي الدخل المحدود بدرجة "عالية" وبتوسط حسابي قدره ٣,٥١.

ومن خلال عرض النتائج المتعلقة بالخدمات الاجتماعية (الملحق ١)، يتبين أن عمادة شؤون الطلاب بالجامعة تولي اهتماماً واضحاً للطلاب اجتماعياً، وتعمل على مساعدتهم في حل مشكلاتهم من خلال منحهم فرصاً كافية في ممارسة دورهم الاجتماعي، الذي يتحقق من خلال تلك الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها، وجاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج دراسة البلوشي (٢٠٠٣) في أن عمادة شؤون الطلاب تراعي النسق القيمي الاجتماعي للطلاب، إضافة إلى مراعاتها للمعايير السلوكية للجوانب الاجتماعية للطلاب من خلال الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها.

إن الاهتمام بالأنشطة الدينية يساعد الطلاب بشكل فاعل في تنمية الجوانب الأخلاقية الفاضلة في نفوسهم وإعدادهم ليكونوا مواطنين صالحين قادرين على المساهمة في تطوير الحياة الاجتماعية التي أساسها مبادئ الإسلام الحنيف وقيمه الفاضلة.

كما كشفت نتائج الدراسة أن هناك خمس فقرات جاءت متوسطاتها الحسابية بدرجة "عالية" في مجال خدمات النشاط الثقافي والفني؛ وهي "تقييم العمادة أمسيات ثقافية للطلاب" بمتوسط حسابي قدره ٣,٨٢ و"تقييم العمادة مسابقات ثقافية في البحث والشعر والقصة" بمتوسط حسابي قدره ٣,٧٢، والفقرة "تقييم العمادة المعارض الفنية للطلاب بمتوسط حسابي قدره ٣,٦٣، والفقرة "تنظم العمادة الفعاليات الفنية للطلاب" بمتوسط حسابي قدره ٣,٦٢، وأخيراً الفقرة "تكريم العمادة الطلاب الجيدين في الأنشطة الثقافية والفنية" بمتوسط حسابي قدره ٣,٦٢. حيث تشير هذه النتائج إلى الجهود المبذولة من قبل القائمين على الأنشطة الثقافية والفنية في العمادة في تنمية وعي الطلاب وتشجيعهم للمشاركة في هذه الأنشطة التي تدعم الجانب غير الأكاديمي، ودوره في تنمية معارف الطلاب وقدراتهم الفنية واحتياجاتهم الثقافية، بما يؤهلهم للقيام بواجباتهم على أكمل وجه، فالتعليم الذي لا تصاحبه أنشطة وفعاليات ثقافية وفنية يعد تعليماً ناقصاً ومفتقداً إلى المكونات الثقافية والمهارية والفنية التي تلبي ميول الطلاب وتذوقهم الفني الذي يعمل على تأهيل الشخصية الإنسانية المتكاملة والقادرة على القيام بمتطلبات الحياة بكفاءة واقتدار (السيد، ٢٠٠٤).

كما يبرز دور عمادة شؤون الطلاب بوضوح في مجال خدمات النشاط الرياضي للطلاب الذي حصل على الرتبة الثانية (جدول ٢) من بين بقية المجالات؛ حيث سجل المتوسط الحسابي الكلي للمجال ٣,٥٢، وتشير نتائج هذا المجال إلى أن هناك أربع فقرات حصلت على متوسطات حسابية بدرجة "عالية"، حيث حصلت الفقرة "تنظم العمادة اليوم الرياضي الجامعي" على متوسط حسابي قدره ٣,٨٩، تليها الفقرة "تنظم العمادة أيام رياضية للكليات" بمتوسط حسابي قدره ٣,٨٦، والفقرة "تشجع العمادة فرق الجامعة الرياضية وتدعمها" بمتوسط حسابي قدره ٣,٥٨؛ والفقرة "تنظم العمادة المسابقات الرياضية الداخلية والخارجية لطلاب الجامعة" بمتوسط حسابي قدره ٣,٥٤. وجاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج دراسة زايد وآخرين (٢٠٠٤) في أن نسبة عالية تصل إلى ٩١% من طلاب جامعة السلطان قابوس لديهم اتجاهات إيجابية نحو ممارسة الأنشطة الرياضية ضمن معدلات متفاوتة.

أما بالنسبة للمجالين وهما: خدمات الإسكان الطلابي وخدمات التدريب المستخدم حيث لم تسجل أي منها

أما بالنسبة إلى خدمات التغذية فقد جاءت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة بدرجة "عالية" لفقرة واحدة فقط، والمتضمنة "يتم تقديم الوجبات الغذائية في مواعيد مناسبة" بمتوسط حسابي قدره ٣,٥٦، في حين جاءت المتوسطات الحسابية لبقية الفقرات بدرجة "متوسطة" (الملحق ١)؛ وكذلك في استجابات الطلاب على المجموع الكلي بمتوسط حسابي قدره ٢,٨٢ كما هو موضح في جدول ٢ حيث تشير هذه النتيجة إلى أن هناك انخفاضاً في مستوى تقدير الطلاب للخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب في مجال التغذية الطلابية، في الوقت الذي تعد هذه الخدمة ضرورية جداً؛ كون معظم طلاب الجامعة يتم تغذيتهم من مطاعم الجامعة سواء الذين توفر لهم سكن في مجمعات داخل الجامعة، أو الذين يسكنون خارج الحرم الجامعي. كما أن الصحة الغذائية للطلاب تعد من المطالب الأساسية التي تحتاج إلى المتابعة المستمرة والحثيثة لعمادة شؤون الطلاب، من حيث التأكد من المواصفات والمعايير الصحية للتغذية الطلابية؛ حيث إنهم لا يزالون في مرحلة الشباب وهم بحاجة إلى عناية خاصة في مجال التغذية وتوفير وجبات غذائية متكاملة لهم، فطلاب الجامعة يقضون معظم وقتهم داخل الحرم الجامعي ويتناولون وجبات الغذاء من المطاعم المتوافرة بالجامعة. وجاءت هذه النتيجة غير متفقة مع نتائج دراسة الدهشان (٢٠٠٣) في أن جامعة المنوفية في مصر تحرص على توفير خدمات التغذية بدرجة "عالية" من وجهة نظر طلابها.

كما كشفت نتائج الدراسة أن هناك اهتماماً واضحاً ورعاية شاملة توليها عمادة شؤون الطلاب في تقديم خدمة الإرشاد والتوجيه الديني للطلاب؛ حيث سجلت المتوسطات الحسابية لاستجابات الطلاب على جميع الفقرات بدرجة "عالية". تراوحت ما بين ٣,٩٣ للفقرة "تحسي العمادة المناسبات الدينية (الأعياد، السنة الهجرية، المولد النبوي الشريف)" والمتوسط الحسابي ٣,٥٢ للفقرة "تنظم العمادة المسابقات الدينية بين الطلاب والطالبات". لقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج دراسة العيدروس (٢٠٠٧) بأن عمادة شؤون الطلاب بجامعة أم القرى تعمل على تعميق قيم الدين الإسلامي الحنيف في نفوس الطالبات وترجمتها إلى أفعال ومواقف وسلوك. كما أن نتائج هذه الدراسة جاءت غير متفقة مع نتائج دراسة (Pearson & Collins, 2001) التي أظهرت نتائجها أن مستوى خدمات الشؤون الدينية التي تقدمها جامعة نورث ويسترن في أمريكا جاءت بدرجة أقل من المتوسط، وقد يعود هذا الاختلاف إلى طبيعة الثقافة ما بين المجتمع العماني والمجتمع الأمريكي في غرس الثقافة الدينية كمطلب اجتماعي في عمان وليس مطلباً فردياً أو شخصياً كما هو في الثقافة الأمريكية.

للإجابة عن السؤال الثاني، تم حساب المتوسطات الحسابية والاختلافات المعيارية لكل متغير وعلى جميع مجالات الدراسة (الملحق ٢). ولتحديد طبيعة الفروق إحصائياً تم استخدام تحليل التباين المتعدد (MANOVA) لاستجابات الطلاب على جميع مجالات الخدمات الطلابية لكل متغير على حده كما يلي:

متغير النوع:

أظهرت نتائج التحليل أن قيمة ويلكس لامبدا (Wilks' Lambda) بلغت ٠.٨٩٧، بمستوى دلالة (٠.٠٠٠)، وهي تشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لمتغير النوع، أما حجم الأثر الكلي فقد بلغ ٠.١٠٣، ويعد هذا الأثر صغيراً حسب معيار (Cohen, 1988). وجدول ٤ يتضمن خلاصة نتائج متغير النوع.

يتضح من جدول ٤ أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع في أربعة مجالات: حيث أن جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب للإناث جاءت بمستوى أعلى من الذكور في مجالات الخدمات الاجتماعية، وخدمات الإسكان الطلابي، ومجال النشاط الثقافي والفني، ومجال التدريب المستدام للطلاب، التي جاءت لصالح الإناث بمتوسطات حسابية بلغت (٣,٣٧ و ٣,٣١ و ٣,٤٨ و ٣,٢٤)، على التوالي (الملحق ٢). كما بلغ حجم الأثر لها ٠.٠١٩، ٠.٠٤٧، ٠.٠٠٧، ٠.٠٢٤ (على التوالي) ويعد هذا الأثر صغيراً حسب معيار (Cohen, 1988). وهذه النتيجة تعكس واقع جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة في مجالات الخدمات الاجتماعية والإسكان الطلابي ومجال النشاط الثقافي والفني، والتدريب المستدام لتبلي احتياجات الطالبات أكثر من الطلاب: خاصة وأن الجامعة توفر السكن فقط للطالبات داخل

استجابات الطلاب بدرجة "عالية". فقد كشفت نتائج الدراسة إن تقدير الطلاب لخدمات الإسكان جاءت بدرجة "متوسطة" على المجموع الكلي للمجال (جدول ٢). ومتوسط حسابي قدره ٣,١٩، وعلى جميع فقراته (الملحق ١) وهذه النتيجة تشير إلى أنه لا يزال هناك بعض المشكلات التي يعاني منها طلاب الجامعة خاصة الذكور كونه لا يتم توفير أماكن سكن لهم داخل الجامعة، وأن معظمهم يعاني من العثور على سكن مريح ومناسب خارج الجامعة.

أما بالنسبة إلى مجال التدريب المستدام المتضمن الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب التي تهدف إلى تحقيق التنمية الذاتية للطلاب فكرياً وعلمياً وثقافياً ومهارياً من خلال ما تقدمه العمادة من ورش تدريبية تلبي رغبات الطلاب وميولهم: فقد أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي الكلي للمجال بلغ ٣,١٥ أي بمستوى "متوسط"، (جدول ٢)، وعلى جميع فقراته (الملحق ١). وبذلك فإن هذه النتيجة تشير إلى أن جهود العمادة في مجال التدريب المستدام لا يزال محدوداً من وجهة نظر الطلاب، ولم يصل إلى مستوى الجودة: وقد يعود السبب إلى أن تدريب الطلاب لم يظهر له مكان في الهيكل التنظيمي للعمادة بل إن كل ما تقوم به العمادة من ورش تدريبية تتم عن طريق الدوائر الخدمية للرعاية الطلابية (عمادة شؤون الطلاب، ٢٠٠٨).

١ - نتائج السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ٠,٠٥ بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة والتي تعبر عن درجة جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة تعزى إلى متغيرات: النوع، والسنة الدراسية، ونوع الكلية؟

جدول ٤

نتائج تحليل التباين المتعدد لاستجابات أفراد عينة الدراسة على جميع مجالاتها وفقاً لمتغير النوع

مصدر التباين	مجالات الدراسة	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	الدلالة الإحصائية	حجم الأثر	
النوع	الخدمات الاجتماعية	٤,٠٢٢	١	٤,٠٢٢	١١,٧٤٤	٠,٠٠١	٠,٠١٩	
	خدمات الإسكان الطلابي	١٦,٨٣٩	١	١٦,٨٣٩	٣٠,٢٧٩	٠,٠٠٠	٠,٠٤٧	
	خدمات التغذية الطلابية	١,١١٤	١	١,١١٤	١,٦٤٤	٠,٢٠٠	٠,٠٠٣	
	الإرشاد والتوجيه الديني	٠,٩٨٢	١	٠,٩٨٢	٢,٠٥٢	٠,١٥٣	٠,٠٠٣	
	النشاط الثقافي والفني	١,٩٣٣	١	١,٩٣٣	٤,٤٦٤	٠,٠٣٥	٠,٠٠٧	
	خدمات النشاط الرياضي	٠,٦٥٧	١	٠,٦٥٧	١,٤٠٩	٠,٢٣٦	٠,٠٠٢	
	التدريب المستدام للطلاب	٨,١٧٧	١	٨,١٧٧	١٤,٦٥١	٠,٠٠٠	٠,٠٢٤	
	الخطأ	الخدمات الاجتماعية	٢٠٨,١٩٥	٦٠٨	٠,٣٤٢			
		خدمات الإسكان الطلابي	٣٣٨,١٣٥	٦٠٨	٠,٥٥٦			
		خدمات التغذية الطلابية	٤١٢,٠٨٣	٦٠٨	٠,٦٧٨			
الإرشاد والتوجيه الديني		٢٩٠,٩٩٣	٦٠٨	٠,٤٧٩				
النشاط الثقافي والفني		٢٦٣,٢٣٨	٦٠٨	٠,٤٣٣				
خدمات النشاط الرياضي		٢٨٣,٣٧٤	٦٠٨	٠,٤٦٦				
التدريب المستدام للطلاب		٣٣٩,٣٦٠	٦٠٨	٠,٥٥٨				

أظهرت نتائج التحليل أن قيمة ويلكس لامبدا (Wilks' Lambda) بلغت ٠,٩٢٤ بمستوى دلالة = ٠,٠٠١، وهي تشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لمتغير السنة الدراسية، أما حجم الأثر الكلي فقد بلغ ٠,٠٢٦، ويعد هذا الأثر صغيراً حسب معيار (Cohen, 1988)، وجدول ٥ يوضح ذلك.

يظهر عرض النتائج في جدول ٥ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة في مجالين هما: مجال الخدمات الاجتماعية ومجال خدمات الإسكان الطلابي؛ كما بلغ حجم الأثر للمجالين: ٠,٠٢٤، ٠,٠١٨ على التوالي ويعد هذا الأثر صغيراً حسب معيار (Cohen, 1988)، وأن الفروق التي سجلت في مجال الخدمات الاجتماعية جاءت لصالح طلاب السنة الثانية بمتوسط حسابي قدره ٣,٤٣ مقارنة بطلاب السنة الخامسة فأعلى بمتوسط حسابي قدره ٣,١٦، كما هو موضح في تحليل شافيه للمقارنات البعدية (الملحق ٣). ويمكن تفسير ذلك بأن الخدمات الاجتماعية التي توفرها العمادة تلبي احتياجات طلاب السنة الثانية وعادة تتمحور هذه الخدمات حول مساعدة الطلاب للتكيف مع مستجدات الحياة الأكاديمية بالجامعة.

أما بالنسبة إلى مجال الإسكان الطلابي، فقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية لصالح طلاب السنة الثالثة بمتوسط حسابي قدره ٣,٢٦ وأيضاً لصالح طلاب السنة الرابعة بمتوسط حسابي قدره ٣,٢٦، مقارنة بطلاب السنة الخامسة فأعلى بمتوسط حسابي قدره ٢,٩٩، ويمكن تفسير ذلك بأن رأي الطلاب في جودة الخدمات السكنية يتأثر بمستوى السنة الدراسية التي هم فيها؛ حيث يعود السبب إلى أن العمادة توفر السكن المفرد (غرفة مفردة) للطلبات في المجمعات السكنية خلال السنتين الثالثة والرابعة فأعلى، بما انعكس ذلك على تقييمهم للخدمات التي

الحرم الجامعي وباستمرار طوال فترة الدراسة دون الذكور ما عدا طلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث أن هذا يمنح فرصة أكبر للطلبات للاستفادة من الخدمات المتوفرة داخل الحرم الجامعي طوال اليوم الدراسي. مقارنة بالطلبة الذين تكون فرص استفادتهم من الخدمات أقل نظراً لوجود مكان سكنهم خارج الحرم الجامعي ومغادرة كثير منهم الجامعة بعد الانتهاء من المحاضرات مباشرة، وبالتالي فإن ذلك قد أثر على استجابات الطلاب في تقدير جودة الخدمات التي تقدم لهم وحسب تقديراتهم فهي لا زالت منخفضة مقارنة بجودة الخدمات التي تقدم للطلبات والتي يرجع أسبابها إلى الظروف الصعبة التي يعاني منها الطلاب، والمتعلقة بالجوانب الاجتماعية والسكن خارج الجامعة وما يترتب على ذلك من فقدان البيئة المحفزة للتعلم وقلّة فرص مشاركة الطلاب بالأنشطة والفعاليات وورش التدريب التي تعقد داخل الجامعة؛ حيث إن الطلاب ينتهي ارتباطهم بالجامعة بانتهاء محاضراتهم فيها بشكل عام كما تم توضيحه سابقاً، بما لا يمنحهم فرص كافية للاستفادة من كافة الخدمات التي توفرها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة.

وتختلف هذه النتيجة عن نتائج دراسة الدهشان (٢٠٠٣) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير النوع بين استجابات الطلاب للخدمات الطلابية التي تقدم لهم بجامعة المنوفية بمصر. وتختلف أيضاً عن نتائج دراسة العيدروس (٢٠٠٧) التي أشارت إلى أن معظم الطالبات في جامعة أم القرى لديهن العزوف عن المشاركة في الأنشطة الطلابية، نظراً إلى عدم توافر الإمكانيات اللازمة والمكان المناسب لممارسة الأنشطة بجامعة أم القرى في المملكة العربية السعودية.

متغير السنة الدراسية:

جدول ٥

نتائج تحليل التباين المتعدد لاستجابات أفراد عينة الدراسة على جميع مجالاتها وفقاً لمتغير السنة الدراسية.

مصدر التباين	مجالات الدراسة	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	الدلالة الإحصائية	حجم الأثر
السنة الدراسية	الخدمات الاجتماعية	٥,٠٥٧	٣	١,٦٨٦	٤,٩٣١	٠,٠٠٢	٠,٠٢٤
	خدمات الإسكان الطلابي	٦,٥٢٦	٣	٢,١٧٥	٣,٧٨٣	٠,٠١٠	٠,٠١٨
	خدمات التغذية الطلابية	١,٢٣٠	٣	٠,٤١٠	٠,٦٠٣	٠,٦١٣	٠,٠٠٣
	الإرشاد والتوجيه الديني	٠,٤٦	٣	٠,١٥	٠,٠٣٢	٠,٩٩٢	٠,٠٠٠
	النشاط الثقافي والفني	١,٥٤٤	٣	٠,٥١٥	١,١٨٣	٠,٣١٥	٠,٠٠٦
	خدمات النشاط الرياضي	١,٤٤٩	٣	٠,٤٨٣	١,٠٣٦	٠,٣٧٦	٠,٠٠٥
	التدريب المستدام للطلاب	٣,٦٢٤	٣	١,٢٠٨	٢,١٢٨	٠,٠٩٥	٠,٠١٠
الخطأ	الخدمات الاجتماعية	٢٠٧,١٦٠	٦٠٦	٠,٣٤٢			
	خدمات الإسكان الطلابي	٣٤٨,٤٤٨	٦٠٦	٠,٥٧٥			
	خدمات التغذية الطلابية	٤١١,٩٦٦	٦٠٦	٠,٦٨٠			
	الإرشاد والتوجيه الديني	٢٩١,٩٢٩	٦٠٦	٠,٤٨٢			
	النشاط الثقافي والفني	٢٦٣,٦٢٧	٦٠٦	٠,٤٣٥			
	خدمات النشاط الرياضي	٢٨٢,٥٨١	٦٠٦	٠,٤٦٦			
	التدريب المستدام للطلاب	٣٤٣,٩١٤	٦٠٦	٠,٥٦٨			

ويمكن تفسير ذلك إلى أن الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس لا زالت لا تراعي تخصص الطلاب واحتياجاتهم. خاصة أن هناك تخصصات علمية وإنسانية للطلاب التي تتطلب مراعاة لها عند تقديم تلك الخدمات. وتشير هذه النتائج إلى وجود تأثير لمتغير الكلية في تقدير الطلاب لجودة الخدمات الطلابية. وبذلك فإن هذه النتائج تتفق مع نتائج دراسة الدهشان (٢٠٠٣) التي أظهرت أيضاً وجود هذا التأثير لمتغير الكلية عندما أشارت إلى أن الخدمات الطلابية التي تقدم في جامعة المنوفية في مصر جاءت لصالح الكليات الإنسانية مقارنة بالكليات العلمية.

ومن خلال عرض النتائج بشكل عام، يمكن القول: إن هناك العديد من المتغيرات لها القدرة على الكشف عن جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب للطلاب الجامعة خاصة متغير الإنث؛ حيث إن معظم الإنث بجامعة السلطان قابوس يوفر لهن السكن داخل الجمعات في الحرم الجامعية، وتوفر لهن خدمات الإقامة وتسهيلات أخرى في ممارسة الأنشطة الثقافية والفنية. فقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج دراسة (Hutto & Fenwick, 2002) في أن التسهيلات المقدمة في السكن الطلابي والمقدمة من قبل عمادة شؤون الطلاب في كليات الملونين في أمريكا تعد أحد المؤشرات الإيجابية لجودة الخدمات التي تقدمها لهم. أما بالنسبة إلى متغير الكليات الإنسانية -جسب ما أظهرت نتائج الدراسة- فقد بينت نتائج الدراسة إلى أن طلاب الكليات الإنسانية جاءت تقديراتهم لمستوى جودة الخدمات الطلابية أعلى من طلاب الكليات العلمية في مجالين هما: مجال الخدمات الاجتماعية ومجال التدريب المستدام للطلاب. حيث أنه لا تزال الخدمات المقدمة من

توفرها العمادة والمتعلقة بالإسكان الطلابي. وقد يعود السبب أيضاً إلى أن طلاب السنة الخامسة يطمحون للحصول على خدمات إسكان أفضل تلبي احتياجاتهم المستجدة، مما أثر في انخفاض تقديراتهم لمستوى جودة الخدمات السكنية الطلابية بالجامعة. وهذه النتيجة تختلف عن نتائج دراسة بوبشيت والحمادي (٢٠١٠) في أن المستوى الدراسي للطلاب ليس له أثر لمستوى الخدمات التي تقدم لطلاب جامعة الملك فيصل بالملكة العربية السعودية.

متغير الكلية:

أظهرت نتائج التحليل أن قيمة ويلكس لامبدا (Wilks' Lambda) بلغت ٠,٩٣١ بمستوى دلالة ٠,٠٠١. وهي تشير إلى وجود أثر دال إحصائياً لمتغير الكلية، أما حجم الأثر الكلي فقد بلغ ٠,٠٦٩. ويعد هذا الأثر صغيراً حسب معيار (Cohen, 1988). كما هو موضح في جدول ٦. تشير نتائج تحليل التباين المتعدد في جدول ٦. أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الكلية في ثلاثة مجالات هي: مجال الخدمات الاجتماعية، ومجال الإرشاد والتوجيه الديني، ومجال التدريب المستدام وحجم أثر صغير حسب معيار (Cohen, 1988) بلغ ٠,٠٠٩، ٠,٠١٥، ٠,٠٠٢ على التوالي. وفي مجال الخدمات الاجتماعية سجلت الفروق لصالح الكليات الإنسانية بمتوسط حسابي قدره ٣,٣٧ مقارنة بالكليات العلمية ٣,٢٦. في حين أن مجال خدمات الإرشاد والتوجيه الديني جاءت النتائج لصالح الكليات العلمية بمتوسط حسابي قدره ٣,٨٧ مقارنة بالكليات الإنسانية بمتوسط حسابي قدره ٣,٧٠. أما في مجال التدريب المستدام للطلاب فقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الكليات الإنسانية بمتوسط حسابي قدره ٣,٢٧ مقارنة بالكليات العلمية ٣,٠٥.

جدول ٦

نتائج تحليل التباين المتعدد لاستجابات أفراد عينة الدراسة على جميع مجالاتها وفقاً لمتغير الكلية

مصدر التباين	مجالات الدراسة	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	الدلالة الإحصائية	حجم الأثر	
الكلية	الخدمات الاجتماعية	١,٨٦٩	١	١,٨٦٩	٥,٤٠٤	٠,٠٢٠	٠,٠٠٩	
	خدمات الإسكان الطلابي	٠,٨٦٠	١	٠,٨٦٠	١,٤٧٦	٠,٢٢٥	٠,٠٠٢	
	خدمات التغذية الطلابية	٢,٣١٣	١	٢,٣١٣	٣,٤٢٣	٠,٠٦٥	٠,٠٠٦	
	الإرشاد والتوجيه الديني	٤,٣٩٦	١	٤,٣٩٦	٩,٢٩٤	٠,٠٠٢	٠,٠١٥	
	النشاط الثقافي والفني	٠,٠٢٩	١	٠,٠٢٩	٠,٠٦٥	٠,٧٩٨	٠,٠٠٠	
	خدمات النشاط الرياضي	٠,٢٤٦	١	٠,٢٤٦	٠,٥٢٦	٠,٤٦٩	٠,٠٠١	
	التدريب المستدام للطلاب	٧,٤٨٦	١	٧,٤٨٦	١٣,٣٨٥	٠,٠٠٠	٠,٠٢٢	
	الخطأ	الخدمات الاجتماعية	٢١٠,٣٤٧	٦٠٨	٠,٣٤٦			
		خدمات الإسكان الطلابي	٣٥٤,١١٤	٦٠٨	٠,٥٨٢			
		خدمات التغذية الطلابية	٤١٠,٨٨٤	٦٠٨	٠,٦٧٦			
الإرشاد والتوجيه الديني		٢٨٧,٥٧٩	٦٠٨	٠,٤٧٣				
النشاط الثقافي والفني		٢٦٥,١٤٢	٦٠٨	٠,٤٣٦				
خدمات النشاط الرياضي		٢٨٣,٧٨٥	٦٠٨	٠,٤٦٧				
التدريب المستدام للطلاب		٣٤٠,٠٥١	٦٠٨	٠,٥٥٩				

٦. ضرورة إصدار دليل تعريفي وإرشادي شامل يتضمن وبشكل تفصيلي جميع الخدمات مع أرقام الهواتف للمرشدين في عمادة شؤون الطلاب على أن يوزع لجميع الطلاب عند الالتحاق بالجامعة.

٧. تفعيل خدمة التواصل الفعال باستحداث ما يسمى بالخط الساخن لاستقبال استفسارات الطلاب أو شكواهم بخصوص ما يرتبط بنوع الخدمات التي تقدم لهم.

٨. مراعاة الخدمات التي تقدم للطلاب بحسب مستوياتهم الدراسية؛ حيث لا يمكن أن تقدم الخدمات بنفس المستوى والمضمون لطلاب السنوات الأولى بالجامعة مع تلك التي تقدم في السنوات الأخيرة؛ نظراً لتباين احتياجاتهم واهتماماتهم وتوقعاتهم من الخدمات التي تقدم لهم خلال وجودهم بالجامعة.

المراجع

المراجع العربية:

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٩). إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية في المؤسسات التعليمية. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

البلوشي، يوسف بن عبد الله (٢٠٠٣). المشكلات الإدارية للأنشطة الطلابية بجامعة السلطان قابوس - دراسة خليلية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة السلطان قابوس.

بوشيت، الجوهرة إبراهيم؛ والحمادي، فايزة صالح (٢٠١٠). الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب وأقربها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ١١(٣)، ٢٦٣-٢٨٦.

جامعة السلطان قابوس (٢٠٠٩). الخطة الإستراتيجية لجامعة السلطان قابوس (٢٠٠٩-٢٠١٣). مطبعة جامعة السلطان قابوس.

الحالد، عبد العزيز خالد (١٤٢٣هـ ٢٠٠٣م). تقوم برامج الأنشطة الرياضية بجامعة الملك سعود بالرياض. (رسالة ماجستير غير منشورة). قسم التربية البدنية وعلوم الحركة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.

الدششان، جمال علي (٢٠٠٣). الخدمات الطلابية لجامعة المنوفية: دراسة خليلية لآراء الطلاب. المؤتمر السنوي العاشر (العربي الثاني) لمركز تطوير التعليم الجامعي بعنوان: جامعة المستقبل في الوطن العربي، كلية التربية - جامعة عين شمس، ديسمبر ٢٠٠٣، ص. ٢٦٥-٣٠٧.

قبل العمادة تلبية رغبات واحتياجات طلاب الكليات الإنسانية مقارنة بالكليات العلمية خاصة في مهارات التفكير الناقد وعقد ورش تدريبية في مجال الإبداع الفني، إضافة إلى ما تقدمه من محاضرات ودروس توعية في مجال الاجتماعي؛ حيث طلاب الكليات الإنسانية هم أفقر على تقدير جودة هذا النوع من الخدمات كونهم أكثر المشاركين فيها مقارنة بطلاب الكليات العلمية؛ حيث إن معظم مقرراتهم تتضمن الجانب العملي التي تتطلب إنجاز العديد من الواجبات في المعامل والمختبرات أو في الحقول التجريبية، التي حول دون منحهم الوقت الكافي لممارسة الأنشطة الاجتماعية والثقافية أو الانضمام مع زملائهم من الكليات الإنسانية في دورات تدريبية. وجاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج دراسة طناش (١٩٩٢) في أهمية مراعاة جدول الدراسي للطلاب الجامعة الأردنية في الإعداد للأنشطة الطلابية وتنظيمها. إضافة إلى أهمية توافر الأنشطة التي تلبية ميول الطلاب ورغباتهم بالجامعة، ونتائج دراسة الدهشان (٢٠٠٣) التي بينت أن طلاب الكليات الإنسانية لديهم القدرة على تقييم جودة مستوى الخدمات الطلابية مقارنة بطلاب الكليات العلمية بجامعة المنوفية بمصر.

التوصيات والمقترحات:

١. ضرورة مراقبة عملية سير النظام الغذائي للطلاب في مطاعم الجامعة من خلال تكثيف عملية الإشراف على التغذية خاصة داخل المجمعات السكنية للطالبات، ومطاعم الطلاب.

٢. ضرورة تضمين مهام العمادة جزءاً يتعلق برعاية مواهب الطلاب وتطوير إبداعاتهم، وخاصة في تقديم التسهيلات لهم في مجال البحث العلمي ومنحهم فرص للمشاركة في الأنشطة الرياضية والفنية والرحلات الترفيهية.

٣. التأكيد على أهمية وجود مشرفين متخصصين في مجال التدريب المستدام والإيماء الذاتي، لتنمية قدرات الطلاب وتوجيه اهتماماتهم بما يحقق أهداف العمادة في تنمية استعدادات الطلاب ومهارات التفكير الناقد لديهم بما يرفع من مستوى جودة الخدمات التي تقدم لهم للطلاب.

٤. مراعاة تلبية احتياجات الطلاب من الخدمات من قبل العمادة وفق التخصصات في الكليات، حيث يتطلب التنوع بالأنشطة بما يلبي احتياجات الكليات العلمية والإنسانية خاصة في مجال الخدمات الاجتماعية والتدريب المستدام.

٥. إعادة النظر في خدمات الإسكان الطلابي بالنسبة للذكور بما يحقق لهم الأمان النفسي والاجتماعي أسوة بالطالبات، حيث لا يزال الذكور يعانون من إيجاد سكن ملائم لهم خارج الحرم الجامعي.

المراجع الأجنبية:

- Bresciani, M. L. (2008). Global competencies in student affairs services professionals: A literature synthesis. *College Student Journal*, 42(3), 906-919.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*, (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Cutler, H. A. (2002). *Student affairs program in counselor education: past, present and future*. (ERIC NO: ED 467344).
- Hemphill, B. O., & LaBanc, B. H. (2010). *Enough is enough*. Sterling, Virginia, USA: Stylus Publishing LLC,
- Hutto, C. P.; & Fenwick, L. T. (2002). Staying in college: student services and freshman retention at historically black colleges and universities (HBCUs). *Report- Research*, (ERIC NO: ED 468397)
- Kezar, A. (2003). Student affairs administrators: Building collaborations with students and academic affairs for institutional improvement. *National Roundtable Series* (ERIC NO:ED 482218).
- Mattox, R. E.; & Creamer, D. G. (1998). Perceptions of the scope and quality of student services functions in two-year colleges. *Community College Review*, 25(4), 3-18. (ERIC NO:EJ 564351)
- Pearson, F. C.; & Collins, W. R. (2001). Senior student affairs officers' perceptions of campus-based student religious organization (CBSRO). *Paper presented at the annual meeting of the National Association of Student Personnel Administrators, 83rd, Seattle, WA, March, 17-21, 2001*, (ERIC NO:ED 455176).
- Whitt, E. J. (2005). *Promoting student success: what student affairs can do?* Occasional Paper no. 5, Bloomington, Indiana: Indiana University Center for Postsecondary Research.

زايد، كاشف؛ والجبالي، مصطفى؛ والشعيلي، علي (٢٠٠٤). اتجاهات طلاب جامعة السلطان قابوس نحو النشاط الرياضي وعلاقتها ببعض المتغيرات. **سلسلة الدراسات النفسية والتربوية، كلية التربية جامعة السلطان قابوس، (٨)، ٤٨-٧٣.**

زيدان، مراد صالح مراد (١٩٩١). مدى تحقيق الجامعات المصرية للخدمات الطلابية: دراسة حالة لجامعة القاهرة. **المؤتمر العلمي الأول بعنوان: دور التربية في تنمية المجتمعات المحلية، كلية التربية بالفيوم، ص ٥٢٦-٥١٧.**

السيد، سميرة احمد (٢٠٠٤). **الاسس الاجتماعية للتربية في ضوء متطلبات التنمية الشاملة والثورة المعلوماتية**. القاهرة: دار الفكر العربي.

طناش، سلامة (١٩٩٢). الأنشطة الطلابية في الجامعة الأردنية. **مجلة دراسات، ١٩ (٢)، ٣٨-٧٣.**

العامري، فاطمة سالم (٢٠٠٣). المشكلات الأكاديمية لدى طلاب جامعة الإمارات العربية المتحدة. **جامعة الإمارات العربية. مجلة كلية التربية، (٢٠) ١١٩-١٨٣.**

عمادة شؤون الطلاب (٢٠٠٨). **دليل عمادة شؤون الطلاب**. جامعة السلطان قابوس.

العمامرة، محمد حسن (٢٠٠٧). المشكلات التي تواجه الطلاب الجدد بجامعة الإسراء الخاصة بالأردن في ضوء بعض المتغيرات-جامعة قطر. **مجلة العلوم التربوية، (١١) ٥٣-٨١.**

العيدروس، عزيزة عبد الرحمن (٢٠٠٧). تفعيل برامج الأنشطة الطلابية بجامعة أم القرى (فرع طالبات) تصور مقترح. **مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، (١) ١٩٤-٢٢٥.**

القناديلي، جواهر احمد (٢٠٠٦). **الخدمات الطلابية**. إشراف علمي: عبد الرحمن توفيق. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك.

كيفة، جورج د؛ كيتزي، جيليان؛ اتش-توتش، جون؛ ويت إيزابيث، ج. (٢٠٠٦). **فخاح الطالب في الجامعة** ترجمة: معين الإمام. مراجعة: عبد المطلب يوسف جابر الرياض: مكتبة العبيكان.

متولي، ماجدة سعد (١٩٩٨). تقدير جودة الخدمات الفردية المقدمة لطلاب المدن الجامعية بجامعة حلوان. **المؤتمر الدولي الخامس لمركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، ديسمبر، ١٩٩٨، ص ٤١١-٤٤٣.**

ملحق ١

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة التي حصلت على مستوى "متوسط" على جميع مجالاتها

المجالات	رقم الفقرة	ال فقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخدمات الاجتماعية	٢	تتميز الأساليب التي تتبعها العمادة للترويج لأنشطتها بين الطلاب بالتجديد والحيوية.	٣,٤٥	٠,٩٣
	١٢	تشجع أنشطة العمادة على العمل بروح الفريق الواحد لتوطيد معاني التكافل والتعاون.	٣,٤٤	٠,٩٤
	١	تنفذ خدمات العمادة الاجتماعية وفق خطة واضحة.	٣,٤٢	٠,٩٢
	٦	تتابع العمادة بالتعاون مع عمادة القبول والتسجيل حالات الطلاب الذين يتجاوز غيابهم الحد المسموح به.	٣,٢٧	١,١٥
	١٣	تتعاون العمادة بفاعلية مع مؤسسات المجتمع المحلي التي تقدم خدمات للطلاب.	٣,٢٠	٠,٩٠
	٧	تتابع العمادة حالات الطلاب المتعثرين دراسياً.	٣,١٩	١,٠٩
	١١	تنسق العمادة مع مركز الإرشاد الطلابي لمعالجة المشكلات النفسية للطلاب.	٣,١٤	١,٠٠
	١٠	تتابع العمادة خدمة الرعاية الصحية (عيادة الطلاب) والعيادات داخل المجمعات السكنية.	٣,٠٥	١,٠٩
	٥	تقوم العمادة بتنفيذ رحلات وزيارات لمعالم السلطنة.	٢,٦٦	١,٠٨
	١٥	تضع العمادة لوائح وتعليمات لتنظيم حياة الطلاب في الإسكان الداخلي.	٣,٤٣	١,٠٤
خدمات الإسكان الطلابي	١٤	تعمل العمادة على تسهيل تسكين الطلاب في بداية العام الدراسي.	٣,٢٧	١,١٢
	١٦	تشرف العمادة على سير الحياة اليومية للطلاب بالإسكان الداخلي.	٣,١٩	١,٠٤
	١٩	توفر العمادة احتياجات الطلاب في الإسكان الداخلي.	٣,١٦	١,٠٦
	١٨	تتابع العمادة الطلاب غير الملتزمين باللوائح والتعليمات الخاصة بالإسكان الجامعي.	٣,١٠	١,٠٨
	١٧	تقدم العمادة المساعدة لمعالجة المشكلات الاجتماعية التي تعيق تكيف الطلاب في الحياة الجامعية.	٢,٩٦	١,٠٢
	٢٤	تعمل العمادة على تفعيل لجان التغذية الطلابية للمساهمة في التوعية الغذائية.	٢,٨٥	١,٠٧
	٢٢	تقوم العمادة بالإشراف على خدمات التغذية المقدمة للطلاب.	٢,٧١	١,٠٩
	٢٠	تعمل العمادة على مراقبة المواصفات والمقاييس الصحية للتغذية المقدمة للطلاب.	٢,٧٠	١,١٤
الخدمات الطلابية	٢٥	تتميز الوجبات الغذائية المقدمة للطلاب بالتنوع.	٢,٥٧	١,١٥
	٢١	تتميز خدمات التغذية الطلابية بالجودة والمتابعة المستمرة.	٢,٥١	١,١٦
	٤١	توفر العمادة قاعات مناسبة لممارسة الألعاب الترفيهية للطلاب (بلياردو، تنس، البولنج ... الخ).	٣,٤٣	١,١٢
	٤٢	تقيم العمادة مسابقات علمية بين الطلاب.	٣,٤٠	٠,٩٥
	٤٠	تنظم العمادة الرحلات الطلابية السنوية.	٣,٢٩	١,١١
	٣٧	ترعى العمادة مواهب الطلاب وتتميزها.	٣,٢٢	١,٠٧
	٣٦	تنظم العمادة زيارات للطلاب إلى الجامعات العربية والأجنبية.	٢,٦٧	١,٠٦
	٥١	تنظم العمادة احتفالات تكريم الطلاب المتفوقين في الأنشطة الرياضية.	٣,٤٨	٠,٩٣
خدمات النشاط الرياضي	٤٧	توفر العمادة أماكن التسلية والترفيه الرياضي لطلاب الجامعة.	٣,٤٧	١,٠٦
	٤٦	تقيم العمادة أنشطة رياضية ودية مع فرق رياضية من خارج الجامعة.	٣,٤٥	٠,٩٩
	٥٠	تجري العمادة الفحوصات والاختبارات اللازمة لطلاب التفوق الرياضي.	٣,٣٠	٠,٩٥
	٤٣	تقوم العمادة بنشر الوعي الرياضي بين الطلاب.	٣,٢٦	١,٠١
	٥٦	تنظم العمادة محاضرات علمية.	٣,٣٧	١,٠٠
	٥٧	تعقد العمادة دورات تدريبية تلبي احتياجات الطلاب في مهارات الحاسوب.	٣,٢٧	١,٠٨
	٥٥	تساهم الخدمات التي تقدمها العمادة إلى توفير بيئة محفزة للتعلم.	٣,٢٣	٠,٩٧
	٥٤	تقيم العمادة ورش تدريبية في مجال الإبداع الفني.	٣,١٦	٠,٩٩
التدريب المتقدم	٥٨	تعقد العمادة دورات تدريبية تلبي احتياجات الطلاب في مهارات اللغة.	٣,١٦	١,٠٨
	٥٩	تعقد العمادة دورات تدريبية تلبي احتياجات الطلاب في مهارات الاتصال.	٣,١٠	١,٠٧
	٥٢	تعمل العمادة على أن تكون الفترة الزمنية للدورات التدريبية الطلابية متناسبة مع جدولهم الدراسي.	٢,٩٦	١,٠٥
	٥٣	تعقد العمادة دورات تدريبية للطلاب في مهارات التفكير الناقد.	٢,٩٦	١,٠٢

ملحق ٢

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئة	مجالات الدراسة	المتغيرات			
٠,٦٢	٣,٢٠	٢٢٠	ذكور	الخدمات الاجتماعية	الخدمات الاجتماعية			
٠,٥٦	٣,٣٧	٣٩٠	إناث					
٠,٧٦	٢,٩٧	٢٢٠	ذكور	خدمات الإسكان الطلابي				
٠,٧٤	٣,٣١	٣٩٠	إناث					
٠,٨١	٢,٨٧	٢٢٠	ذكور	خدمات التغذية الطلابية				
٠,٨٣	٢,٧٨	٣٩٠	إناث					
٠,٧٢	٣,٧٤	٢٢٠	ذكور	الإرشاد والتوجيه الديني		الإرشاد والتوجيه الديني		
٠,٦٧	٣,٨٢	٣٩٠	إناث					
٠,٦٨	٣,٣٦	٢٢٠	ذكور	النشاط الثقافي والفني				
٠,٦٤	٣,٤٨	٣٩٠	إناث					
٠,٧٢	٣,٤٩	٢٢٠	ذكور	خدمات النشاط الرياضي				
٠,٦٦	٣,٥٦	٣٩٠	إناث					
٠,٧٦	٢,٩٩	٢٢٠	ذكور	التدريب المستدام للطلاب				
٠,٧٢	٣,٢٤	٣٩٠	إناث					
٠,٥٨	٣,٤٣	١٥٥	السنة الثانية	الخدمات الاجتماعية	السنة الدراسية			
٠,٦٠	٣,٣٣	١٥٠	السنة الثالثة					
٠,٥٩	٣,٢٩	١٨٢	السنة الرابعة					
٠,٥٧	٣,١٦	١٢٣	السنة الخامسة فأعلى					
٠,٧٨	٣,١٩	١٥٥	السنة الثانية				خدمات الإسكان الطلابي	
٠,٧٢	٣,٢٦	١٥٠	السنة الثالثة					
٠,٧٧	٣,٢٦	١٨٢	السنة الرابعة					
٠,٧٦	٢,٩٩	١٢٣	السنة الخامسة فأعلى					
٠,٨٧	٢,٨٨	١٥٥	السنة الثانية			خدمات التغذية الطلابية		
٠,٨٣	٢,٧٦	١٥٠	السنة الثالثة					
٠,٧٩	٢,٨٣	١٨٢	السنة الرابعة					
٠,٨٢	٢,٧٩	١٢٣	السنة الخامسة فأعلى					
٠,٦٩	٣,٧٩	١٥٥	السنة الثانية					الإرشاد والتوجيه الديني
٠,٦٩	٣,٨٠	١٥٠	السنة الثالثة					
٠,٦٩	٣,٧٨	١٨٢	السنة الرابعة					
٠,٧٠	٣,٨٠	١٢٣	السنة الخامسة فأعلى					
٠,٧١	٣,٤٧	١٥٥	السنة الثانية	النشاط الثقافي والفني				
٠,٦٦	٣,٥٠	١٥٠	السنة الثالثة					
٠,٦٣	٣,٣٨	١٨٢	السنة الرابعة					
٠,٦٣	٣,٤٢	١٢٣	السنة الخامسة فأعلى					
٠,٦٩	٣,٥٣	١٥٥	السنة الثانية		خدمات النشاط الرياضي			
٠,٦٨	٣,٦١	١٥٠	السنة الثالثة					
٠,٦٩	٣,٤٨	١٨٢	السنة الرابعة					
٠,٦٦	٣,٥٥	١٢٣	السنة الخامسة فأعلى					
٠,٧٢	٣,٢٧	١٥٥	السنة الثانية			التدريب المستدام للطلاب		
٠,٧٦	٣,١٦	١٥٠	السنة الثالثة					
٠,٧٧	٣,١٢	١٨٢	السنة الرابعة					
٠,٧٦	٣,٠٥	١٢٣	السنة الخامسة فأعلى					
٠,٦٢	٣,٣٧	٢٧٩	الكلية الإنسانية				الخدمات الاجتماعية	الكلية الإنسانية
٠,٥٦	٣,٢٦	٣٣١	الكلية العلمية					
٠,٨١	٣,٢٣	٢٧٩	الكلية الإنسانية	خدمات الإسكان الطلابي				
٠,٧٢	٣,١٥	٣٣١	الكلية العلمية					
٠,٨٦	٢,٨٨	٢٧٩	الكلية الإنسانية	خدمات التغذية الطلابية				
٠,٧٩	٢,٧٦	٣٣١	الكلية العلمية					
٠,٧٠	٣,٧٠	٢٧٩	الكلية الإنسانية	الإرشاد والتوجيه الديني				
٠,٦٧	٣,٨٧	٣٣١	الكلية العلمية					

المتغيرات	مجالات الدراسة	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النشاط الثقافي والفني	الكليات الإنسانية	٢٧٩	٣,٤٥	٠,٦٩
		الكليات العلمية	٣٣١	٣,٤٣	٠,٦٣
	خدمات النشاط الرياضي	الكليات الإنسانية	٢٧٩	٣,٥١	٠,٧١
		الكليات العلمية	٣٣١	٣,٥٥	٠,٦٦
	التدريب المستدام للطلاب	الكليات الإنسانية	٢٧٩	٣,٢٧	٠,٧٣
		الكليات العلمية	٣٣١	٣,٠٥	٠,٧٦

ملحق ٣

جدول المقارنات البعدية لشفيه (Scheffe) لمتغير السنة الدراسية في بعض المجالات

مجال الدراسة	المتغير	المستوى	المتوسط الحسابي	مستوى الفروق	مستوى الدلالة
	أ	ب		أ-ب	
			السنة الدراسية		
الخدمات الاجتماعية	السنة الثانية	السنة الخامسة فأعلى	٠,٢٦٨	٠,٠٠٣	لصالح السنة الثانية
	السنة الثالثة	السنة الخامسة فأعلى	٠,٢٦٦	٠,٠٤١	لصالح السنة الثالثة
الإسكان الطلابي	السنة الرابعة	السنة الخامسة فأكثر	٠,٢٧٢	٠,٠٢٤	لصالح السنة الرابعة