



التوجيه والإرشاد الأكاديمي في جامعة الكويت - دراسة ميدانية

د. نبيلة يوسف عبدالله الكندري*

ملخص:

تهدف الدراسة إلى تعرف آراء طلبة جامعة الكويت حول مدى فاعلية موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد في أداء مهامهم، وذلك بشأن تعاملهم مع الطلبة ومدى خبرتهم في مجال الإرشاد الأكاديمي. كما تهدف إلى معرفة إذا ما كان للنوع، والكليات، والسنوات الدراسية، والمعدل العام أي أثر على إجابات أفراد العينة بشأن فاعلية أداء هؤلاء الموظفين.

تشمل عينة الدراسة (٣٣٠) طالباً وطالبة من كليات الجامعة، حيث تم توزيع استبانة مكونة من (٢٠) بنداً، خصص منها (٨) بنود لمجال التعامل مع الطالب، و (١٢) بنداً لمجال الخبرة في الإرشاد الأكاديمي. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن النتائج التالية:

- ١ - وجود رضا طلابي بدرجة منخفضة عن أداء الموظفين في مكاتب التوجيه والإرشاد.
- ٢ - وجود فروق ذات دلالة لإجابات أفراد العينة وفقاً للنوع والسنوات الدراسية.
- ٣ - عدم وجود فروق ذات دلالة لإجابات أفراد العينة وفقاً للكليات والمعدل العام.

مقدمة:

تحرص جامعة الكويت على الاهتمام بتقديم خدمات وأنشطة عديدة ومتنوعة لطلابها. ومنذ بداية نشأتها في عام ١٩٦٦م، قامت الجامعة بإنشاء إدارات ومراكز تهدف إلى تقديم العديد من الخدمات والمساعدات لتنمية شخصية

* دكتوراه في الإدارة والتعليم العالي، جامعة جورج واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية، عام ١٩٩٩م، مدرس بقسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية التربية، جامعة الكويت.

الطالب في مختلف المجالات. ويعد الاهتمام بالتحصيل العلمي الركيزة الأساسية التي ترمي إليها إدارة الجامعة حرصاً منها على رفع كفاءة الطالب الأكاديمية، وتزويد المجتمع بمخرجات ذات كفاءة تسهم بشكل فعال في تنميته في مختلف المجالات. وقد نصّ أحد بنود سياسة جامعة الكويت على الاهتمام بتنمية شخصية الطالب، وإمداده - بصورة مستمرة - بالنصح والإرشاد والرعاية الصحية والخلقية (جامعة الكويت، ١٩٩٦م).

ولتحقيق ذلك، أنشئت مكاتب التوجيه والإرشاد في جميع كليات الجامعة، واهتمت بتزويد الطالب بالإرشاد الأكاديمي، وذلك حرصاً على حمايته من التعثر الدراسي، ومساعدته في التغلب على العديد من المشكلات أو الصعوبات الأكاديمية التي قد يواجهها في أثناء دراسته الجامعية. ولتحقيق أهداف تلك المكاتب على أكمل وجه، زودت بالعديد من الموظفين للاهتمام بالشؤون الأكاديمية للطالب، والعمل على تذليل العقبات التي من شأنها أن تعوقه عن مواصلة مسيرته. وبما أن الكثير من الطلبة يستعينون بتلك المكاتب للاستفادة من خدماتها، فمن الأهمية تعرف وجهة نظرهم بخصوص تلك المكاتب؛ لذا تهدف هذه الدراسة إلى تعرف آراء الطلبة في كليات جامعة الكويت حول مدى فاعلية موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد في أداء مهامهم المكرسة لخدمة الطلبة.

الإطار النظري:

أولاً - أهداف الإرشاد الأكاديمي:

أوضح (White, 2000) أهداف الإرشاد الأكاديمي على النحو الآتي:

١ - تطوير الخطط التربوية: هذا الهدف يضع الأساس لمحاولات الإرشاد الذي يسعى لخدمة الطلبة بمساعدة المرشد؛ حتى يتمكن الطلبة من توجيه الخبرات التربوية بما يتناسب مع احتياجاتهم، ويتفق مع أهداف المؤسسة.

٢ - الإعداد للعمل والحياة العامة: ينتقل الطلبة بعد الدراسة الجامعية إلى خبرات أخرى؛ فدور الإرشاد هو مساعدة الطلبة على تقويم قدراتهم

والهدف من التحاقهم بالتعليم العالي، وكذلك العمل على الربط بين التربية وعالم العمل.

٣ - اختيار المقررات الدراسية والخبرات التربوية: للمرشد الأكاديمي دور مهم في مساعدة الطلبة في اختيار المقررات الدراسية بما يتناسب وتخصص الطالب، وكذلك مساعدته للاستفادة من الخبرات التربوية الموجودة في المؤسسة.

٤ - تفسير المتطلبات الأكاديمية للمؤسسة: يكمن دور المرشد في تعريف الطالب بالتخصصات، والتخصصات المساندة، والدرجات العلمية، والخبرات التربوية المتنوعة والمتاحة في المؤسسة.

٥ - مساعدة الطالب على تطوير مهارة اتخاذ القرار: قد يتبادر إلى ذهن الطالب في أثناء دراسته العديد من الأسئلة، منها: هل أريد تغيير التخصص؟ إذا فعلت ذلك كم يستغرق الوقت لإنهاء متطلبات التخصص الجديد؟ وغيرها من الأسئلة. فالإرشاد الفعال هو الذي يسهم في تنمية مهارة الطالب في الإجابة عن تلك الأسئلة واتخاذ القرار المناسب.

ثانياً - الإرشاد الأكاديمي خلال السنوات الدراسية:

إن الطالب بحاجة مستمرة للإرشاد الأكاديمي طيلة سنوات دراسته في الجامعة، فقد أوضح (Kramer, 2000) حاجات الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي خلال السنوات الدراسية بالجامعة على النحو التالي:

١ - السنة الأولى: تعد هذه السنة الدراسية من السنوات ذات الأهمية في حياة الطالب المقبل على الدراسة في المرحلة الجامعية، حيث يكون لدى الطالب المستجد الكثير من الأفكار والتوقعات الجيدة عن الجامعة والمرشدين. وبناء على تلك الأفكار يكون الطالب قد خطط لطموحاته ورغباته التي يسعى إلى تحقيقها من أجل مواصلة دراسته الجامعية، كما يوجد طلبة آخرون قبلوا في الجامعة لكنهم في حقيقة الأمر يفتقرون إلى كثير من المعلومات والخبرات؛

فدور المرشد يكمن هنا في تبصير هؤلاء الطلبة بكيفية تحقيق طموحاتهم، إضافة إلى تزويدهم بالمعلومات اللازمة لتحقيق أهدافهم.

٢ - **السنة الثانية:** قد يواجه بعض الطلبة الدارسين في السنة الثانية من المرحلة الجامعية كثيراً من التغيرات في المجال الأكاديمي، ومن المؤشرات التي توضح هذه التغيرات هو حديثهم عن تغيير التخصص أو ترك الدراسة لمزاولة العمل، أو طرح أسئلة تتعلق بالتحويل إلى مؤسسة أخرى، إضافة إلى وجود الكثير من المشكلات الشخصية. وهنا يركز دور المرشد في مساعدة الطلاب في التغلب على هذه المصاعب، وذلك بعقد مقابلات معهم لتعرّف التطور في المجال الأكاديمي، وتشجيعهم نحو تعزيز قدراتهم لتحقيق النجاح الأكاديمي.

٣ - **السنة الثالثة:** يتوقع من الطلبة في هذه السنة أنهم قد رسخوا دراستهم الأكاديمية، واكتسبوا المهارات الدراسية الضرورية لتحقيق أقصى ما يمكن تحقيقه من الإنجاز الأكاديمي؛ فدور المرشد هنا هو التركيز على توفير بيئة مناسبة؛ لكي يتمكن الطالب من تقويم تطوره الأكاديمي، وتعرف إنجازاته العلمية، وتكوين علاقات مع الموظفين في المؤسسة.

٤ - **السنة الرابعة:** هي السنة التي يصل فيها الطالب إلى إنهاء دراسته الأكاديمية، والكثير من الطلبة الذين حققوا الرضا بشأن خبراتهم التربوية هم الذين نجحوا أكاديمياً ويفكرون في اختيار الوظيفة نتيجة لحصولهم على التوجيه الصحيح والمعلومات الملائمة فيما يتعلق بالجانب الأكاديمي، وذلك منذ بداية السنة الأولى من دراستهم الجامعية. ودور المرشد في هذه السنة الانتقالية - التي ينتقل فيها الطالب نحو الوظيفة أو مواصلة دراسته العليا - هو عقد حلقة نقاشية عن التخطيط الأكاديمي والمهني، وذلك بتعريف الطالب كيفية البحث عن الوظيفة أو كيفية التقديم للدراسات العليا. ومن الأهمية أيضاً أن يعرف طلبة السنة الرابعة إذا كانوا مطلوبات التخرج وجوانب النقص في هذا الأمر.

ثالثاً - الحاجة إلى الإرشاد الأكاديمي:

هناك فئات عديدة من الطلبة بحاجة إلى الإرشاد الأكاديمي؛ فقد أوضح (Steele & McDonald, 2000) هذه الفئات على النحو التالي:

١ - الطلبة الذين لم يقرروا تخصصاتهم أو الوظيفة التي يودون ممارستها مستقبلاً.

٢ - الطلبة الذين يرغبون في تغيير تخصصاتهم لأسباب عديدة، منها:

أ - قلة المعلومات: فقد تكون لديهم معلومات محدودة عن التخصصات أو الوظائف المتاحة، أو ربما يختار بعضهم تخصصاً معيناً دون أن يكون لديه إلمام كاف بهذا التخصص.

ب - التأثير الخارجي: يختار بعض الطلبة تخصصاتهم لتعرضهم لضغوط من قبل الوالدين، أو الأصدقاء، أو أفراد الأسرة.

ج - أسباب تطويرية: قد يلجأ بعض الطلبة إلى تغيير تخصصاتهم نظراً لتطور قدراتهم وتحقيقهم للاستقلالية.

د - الصعوبة الأكاديمية: قد يلجأ بعض الطلبة إلى تغيير تخصصاتهم نظراً لصعوبتها، ومن ثم يصبحون غير قادرين على مواصلة الدراسة في هذه التخصصات.

٣ - الطلبة المحولون هم الذين ينتقلون من مؤسسة أكاديمية إلى أخرى، سواء ذات السنتين أم السنوات الأربع. هؤلاء الطلبة بحاجة ماسة للإرشاد الأكاديمي من أجل مساعدتهم على اختيار التخصص الملائم، بما يتناسب وميولهم وقدراتهم. فقد أوضحت (El-Khawwas, 1996) أن الطلبة المحولين قد تكون لديهم معلومات محدودة قبل التحويل أو بعده، فهم بحاجة إلى الإرشاد لمساعدتهم على تحقيق الانسجام بين دراستهم السابقة ومتطلبات المؤسسة الجديدة.

وقد أضاف (Steele & McDonald, 2000) أن دور المرشد يكمن في تعرف قدرات هؤلاء الطلبة وميولهم نحو الدراسة من أجل توجيههم إلى اختيار

التخصص المناسب؛ وكذلك أن يكون لديه وعي بالمناهج والتخصصات المتاحة في المؤسسة. كما يجب أن تتوافر لديه القدرات اللازمة للإجابة عن استفسارات الطلبة ومساعدتهم على الاختيار في جميع المواقف والظروف المتاحة.

رابعاً - الصفات الواجب توافرها في المرشدين:

هناك العديد من الصفات الواجب توافرها في المرشدين الذين يقومون بخدمة الطلبة. فمن الأهمية أن يتحلى موظفو الشؤون الطلابية بالأخلاقيات الجيدة عند تعاملهم مع الطلبة. ومن تلك الأخلاقيات: الإخلاص في العمل، واحترام خصوصية الطالب، والعدالة في التعامل، وعدم الإضرار بالآخرين جسدياً أو نفسياً (American College Personnel Association, 1993).

كما وضعت الجمعية الأمريكية للإرشاد الأكاديمي (National Academic Advising Association, 1994) وثيقة تتضمن العديد من القيم الواجب توافرها في المرشدين، وهي:

- ١ - احترام الطالب ومساعدته على اتخاذ القرار، والمحافظة على سرية معلوماته، وتزويده بمعلومات واضحة.
 - ٢ - احترام الزملاء والتعامل بموضوعية، وعدم الخوض في الجدل حتى لو وجه إليهم انتقاد من قبل الزميل أو الطالب، إضافة إلى توضيح أهمية الاهتمام بالإرشاد الأكاديمي للمسؤولين في الجامعة.
 - ٣ - استخدام النظريات ذات العلاقة بتطور الطلبة عند تقديم الخدمات، والعمل على توجيههم من خلال برنامجهم الأكاديمي، وتشجيعهم في بذل المزيد من الجهد لتطوير أدائهم والاهتمام بالتعلم.
 - ٤ - تعرف ثقافة المؤسسة، ورسالتها، وأهدافها، وتفسيرها للأفراد الذين بدورهم سوف يستجيبون لبرامج المؤسسة وخدماتها.
 - ٥ - الحصول على التعليم والتدريب الذي يساهم في تطوير مهاراتهم وتنميتها، والحصول على الدعم من داخل المؤسسة أو خارجها.
- إضافة إلى ذلك، أكد (Winston, 1996) أيضاً ضرورة أن يكون لدى

المرشدين تفهم واضح لرسالة المؤسسة وفلسفتها، والقدرة على مساعدة الطلبة لتكوين معنى لخبراتهم التربوية، وأن يكون لديهم إلمام ومعلومات كافية عن قوانين الجامعة ولوائحها؛ حيث يرى الطلبة أن الأسوأ من عدم معرفة المرشد بالأمور هو تزويد الطالب بمعلومات خاطئة. كما أكد (Nutt, 2000) أهمية أن يكون لدى المرشد معلومات واضحة عن البرامج الأكاديمية والمناهج الموجودة في الجامعة؛ لأن الطلبة يتوقعون بأن يسهم المرشدون في إعطائهم التوجيه الصحيح.

ومن الضروري أيضاً، أن يكون لدى المرشد مهارة الاتصال بصورة فاعلة؛ بحيث يكون قادراً على الاستماع إلى حديث الطالب الراغب في الاستفسار، وأن يركز انتباهه على ما يقوله الطالب. إضافة إلى ذلك، يجب أن يتمتع المرشد بمهارة طرح الأسئلة فيما يتعلق بموضوع الطالب من أجل جمع الحقائق وإشعار الطالب بمدى الاهتمام بموضوعه (Nutt, 2000).

الدراسات السابقة:

يوجد عدد من الدراسات التي توضح آراء الطلبة فيما يتعلق بالإرشاد الأكاديمي، وأهمية الحاجة إلى مرشدين لتوجيههم في الكثير من الأمور الأكاديمية، منها: دراسة لتوضيح دور إدارة الكليات والأقسام العلمية في عملية الإرشاد الطلابي، أجراها (Fielstein & Lammers, 1992) لتوضيح العلاقة بين الرضا الطلابي ومساندة الإداريين لخدمات الإرشاد. وقد طبقت على عينة تكونت من ٩٠ طالباً في السنتين الثانية والرابعة من ثلاث كليات، هي: كلية الزراعة واقتصاديات المنزل، وكلية العلوم والآداب، وكلية التجارة، وذلك في إحدى جامعات الجنوب الغربي من الولايات المتحدة الأمريكية. وقد كان مستوى الرضا لدى طلبة كلية الزراعة واقتصاديات المنزل وكلية العلوم والآداب أعلى من طلبة كلية التجارة. وقد تم إجراء مقابلة مع العمداء المساعدين في تلك الكليات؛ لتعرف أسباب التفاوت في مستوى الرضا نحو الإرشاد لدى طلبة تلك الكليات. وأكدت نتائج الدراسة أن خدمات الإرشاد تحظى باهتمام وتأييد من قبل الإداريين

والأقسام العلمية، وذلك في كلية الزراعة واقتصاديات المنزل وكلية الآداب والعلوم، في حين إن خدمات الإرشاد في كلية التجارة لم تحظ باهتمام من قبل القائمين عليها.

كما توجد دراسة تقييمية عن وظائف الإرشاد الأكاديمي، أجراها (القرني، ١٩٩١م) لتقويم وظائف المرشد الأكاديمية في كلية التربية بجامعة الملك سعود بالرياض. أوضح من خلالها عينة الطلاب البالغ عددها ٣١٩ طالباً أهم المشكلات الإرشادية التي تواجههم. وقد كشفت نتائج الدراسة أن ٩٠,١٪ من الطلاب يرون أن تسجيل المقررات الدراسية يتم وفق إمكانية الشعب المفتوحة وليس وفق اقتراح المرشد الأكاديمي، وأن ٧٣,٧٪ أوضحوا أنهم لا يستعينون بالمرشد إلا للتوقيع على نموذج التسجيل. إضافة إلى ذلك، أوضح ٥٩,٦٪ من الطلاب أن المرشد الأكاديمي لا يوجد في مكتبه في الأوقات التي تناسبهم. كما أن ٤٤٪ يرون أن الهدف من الإرشاد الأكاديمي غير واضح، وأن ١٩,٦٪ يرون أن العلاقة بين الطالب والمرشد غير جيدة، وأن ٩,٨٪ يشعرون بالخلل من مقابلة المرشد الأكاديمي.

كما أجريت دراسة قام بها (أحمد والرواي، ١٩٩٥م) لتعرف فاعلية نظام الإرشاد الأكاديمي في جامعة الإمارات العربية المتحدة. وقد أوضحت نتائج الدراسة بعض الآراء الطلابية عن فاعلية هذا النظام، وتمثلت بتوضيح بعض جوانب القوة والضعف فيه. أما بالنسبة لجوانب القوة فتتمثل في التالي: يساعد النظام الكثير من الطلبة وخصوصاً المستجدين، ويسهم النظام في حل الكثير من المشكلات الطلابية، ويتميز بسهولة الإجراءات حيث إن المرشدين على استعداد للتوقيع على أي شيء حتى ولو كان غير صحيح.

كما أوضح الطلبة بعض جوانب الضعف في نظام الإرشاد الأكاديمي، منها: صعوبة مقابلة المرشد وصعوبة التعامل معه؛ حيث يتميز بالعصبية وعدم التفاهم مع الطالب، وعدم إلمام المرشد بمستويات طلابه حتى يتمكن من إرشادهم، ويقتصر دور المرشدين على التوقيع على بطاقات التسجيل، إضافة

إلى أنهم يفرقون في التعامل بين الطلبة، ويفتقر كثير منهم إلى الإلمام بالمعلومات التي يسأل عنها الطلبة.

كما أجريت دراسة قام بها (Crawford, 1996) لاستطلاع آراء الطلبة حول خدمة الإرشاد الأكاديمي في جامعة نبراسكا أوماها في الولايات المتحدة الأمريكية. ووزعت استبانة الدراسة على عينة تكونت من ٦٣٨ طالباً وطالبة من الذين شاركوا في عملية التسجيل المبكر للفصل الدراسي الأول ١٩٩١م. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن ٧٣٪ من الطلبة أبدوا رضاهم عن نظام الإرشاد والمعلومات التي يحصلون عليها من المرشدين، وأكدت الدراسة أهمية إعداد برنامج تنويري لتبصير الطلبة بأدوارهم ومسؤولياتهم والمرشدين بخطوات الإرشاد الأكاديمي.

كما أجريت دراسة أخرى قام بها (Gallagher & Allen, 2000)، كان الهدف منها تعرف العلاقة بين توقعات الطلبة المستجدين وبين خبراتهم عن الإرشاد الأكاديمي في نهاية السنة الدراسية الأولى، وكذلك تعرف مدى إسهام برنامج الإرشاد التطويري للطلبة المستجدين في زيادة مستوى الرضا الطلابي نحو الإرشاد الأكاديمي والمؤسسة. وطبقت الدراسة على عينة تكونت من ١٤٠ طالباً مستجداً، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من الطلبة المقبولين في الفصل الدراسي الأول خريف ١٩٩٧م في إحدى جامعات ولاية فيلادلفيا. وتم تقسيم الطلبة إلى مجموعتين: مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة، وقد تم إعداد اختبار أولي لقياس توقعات الطلبة، ومن ثم تم إجراء اختبار ثانٍ لقياس خبرات الطلبة بنهاية السنة الدراسية.

وتطوع سبعة مرشدين من أعضاء هيئة التدريس لمقابلة هؤلاء الطلبة والإسهام في زيادة قدراتهم للمشاركة في برنامج الإرشاد التطويري. وقد توصلت الدراسة إلى أن طلبة المجموعة التجريبية الذين شاركوا في برنامج الإرشاد التطويري، لديهم خبرات أفضل عن الإرشاد الأكاديمي من المجموعة الضابطة. كما أوضحت النتائج أن خبرات هؤلاء الطلبة لم تتناسب وتوقعاتهم عن

الإرشاد الأكاديمي؛ فقد كانت متوسطات توقعاتهم أعلى من متوسطات خبراتهم، حيث بلغ المتوسط الحسابي لتوقعات مستوى الرضا الطلابي عن الإرشاد ٣,٦٩، بينما بلغ المتوسط الحسابي لخبراتهم عن الإرشاد ٣,١١. وكذلك بلغ المتوسط الحسابي لتوقعات الطلبة بأن تكون لديهم خبرات إيجابية مع الإرشاد ٧,٢٥، بينما بلغ المتوسط الحسابي لخبراتهم الإيجابية عن الإرشاد ٦,١٩.

ومن ناحية أخرى، اهتم بعض الباحثين (Noldon, Kim, & Sedlacek, 2000) بتعرف خبرات طلبة السنة الرابعة حول الجوانب الأكاديمية والخدمات في إحدى الجامعات الواقعة في القسم الغربي من الولايات المتحدة الأمريكية. وأجري استطلاع لآراء بعض الطلبة البالغ عددهم ٧٧ طالباً و ٧٨ طالبة عن طريق إجراء مقابلة لهم عبر الهاتف لتعرف خبراتهم الجيدة والسيئة في الجامعة، وقد أشار هؤلاء الطلبة إلى أن هناك العديد من الخبرات الجيدة التي مروا بها في أثناء دراستهم الجامعية، فبالنسبة لخبراتهم الجيدة المتعلقة بالجانب الأكاديمي، تضمنت التالي: التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس، وإنجاز الهدف، وبعض البرامج الأكاديمية، والإرشاد الأكاديمي.

أما الخبرات السيئة التي أوضحها الطلبة بالنسبة للجانب الأكاديمي، فقد تضمنت التالي: أعضاء هيئة التدريس، والإرشاد الأكاديمي، والمقررات الدراسية، ومساعدتي المدرسين. كما أشار الطلبة إلى بعض سلبيات الإرشاد الأكاديمي، منها: الحصول على معلومات غير صحيحة من العميد، والتوجيه غير الصحيح، والاكتشاف المتأخر بأن المقرر هو متطلب مسبق.

وفي دراسة عن أهمية دور المرشدين في عملية التحويل قام بها (Rodrigues et al., 1995) لتعرف أوجه الاختلاف بين الطلبة السود المقبولين بالجامعة وبين الطلبة السود المحولين للجامعة من الناحية الديمغرافية، والأكاديمية، والاجتماعية في إحدى الجامعات الحكومية، التي يغلب عليها الطلبة البيض، وتكونت عينة الدراسة من الطلبة المحولين للجامعة البالغ عددهم ١٠٨ طلاب، إضافة إلى ٦٤ طالباً من المقبولين في الجامعة نفسها. أوضحت نتائج

الدراسة وجود اختلاف بين هؤلاء الطلبة فيما يتعلق بالجانب الأكاديمي؛ فالطلبة المحولون بحاجة إلى مرشدين للاستماع لشؤونهم الأكاديمية، حيث إن ٩١ طالباً من المحولين أجابوا بـ "نعم" بالنسبة لبند الحاجة إلى مرشدين، في حين أجاب ٦٠ طالباً من المقبولين في الجامعة بـ "نعم" بالنسبة للبند نفسه.

وفي دراسة مماثلة عن أهمية دور المرشدين في عمليات التحويل، قام (Davies & Casey, 1998) باستطلاع آراء الطلبة عن خطوات التحويل وتعرف جوانب الضعف والقوة لهذه الخطوات في ١٥ كلية من كليات المجتمع في ولاية كولورادو الأمريكية. اقتضت عينة الدراسة على ٦٠ طالباً من الطلبة المحولين إلى الجامعة، وذلك في فصل الخريف ١٩٩٦م. وقد تم جمع المعلومات عن طريق تشكيل ٨ مجموعات من هؤلاء الطلبة لتعرف وجهة نظرهم، وانفعالاتهم، وخبراتهم بشأن عملية التحويل التي مروا بها.

وتم اللقاء مع جميع المجموعات خلال أسبوعين، وكانت مدة اللقاء ساعتين. أوضح الطلبة خلال اللقاء مدى أهمية الإرشاد في عملية التحويل؛ فذكر بعضهم أن المرشدين وأعضاء هيئة التدريس - سواء في كليات المجتمع أم الجامعة - أدوا دوراً مهماً في نجاح تحويلهم من الكليات إلى الجامعة. فأشار أحد الطلبة إلى أن المرشد جلس معه، وأوضح له المواد التي سيتم تحويلها، والخطوات التي يجب اتباعها لإنجاح التحويل. وأضاف الطالب أن مساعد رئيس القسم قد ساعده في اختيار المواد الدراسية. وبشكل عام، يؤكد الطلبة أهمية دور المرشد في توجيههم عند عملية التحويل، وأهمية إمامهم بالمعلومات المتعلقة بخطوات التحويل لمساعدة الطلبة بشكل فعال.

أما الطلبة الذين واجهوا بعض الصعوبات في أثناء التحويل، فقد أوضحوا أن ذلك يعود إلى عدم وجود مرشد ملم بجميع المعلومات المتعلقة بالتحويل لمساعدتهم. ومن ناحية أخرى، فقد اتفق هؤلاء الطلبة بالنسبة لتوقعاتهم تجاه المرشدين الأكاديميين؛ فهم يتوقعون أن يكون المرشد الأكاديمي على دراية

بالبرامج، والسياسات، والإجراءات الأكاديمية؛ ويساعد في إعداد الجدول الدراسي، وموجوداً دائماً لخدمة الطلبة.

ومن ناحية أخرى، فإن للإرشاد الأكاديمي أهمية واضحة في تشجيع الطلبة على مواصلة الدراسة، وهذا ما أكدته نتائج دراسة (Turner & Berry, 2000) التي أجريت في الفترة بين العام الجامعي (١٩٩٢/٩١-١٩٩٦/٩٥م) في Western State University؛ إذ أكدت أن الإرشاد قد أسهم في تطوير الجانب الأكاديمي بالنسبة للطلبة الذين يستفيدون من هذه الخدمة، إضافة إلى إسهامه في تشجيع هؤلاء الطلبة على مواصلة الدراسة.

كما قام (Phillips, 2001) أيضاً بإجراء دراسة لتعرف الأسباب التي تدفع الطلبة نحو مواصلة الدراسة أو الانسحاب الكلي من إحدى الكليات الحكومية ذات السنتين، التي تتبع نظام القبول المفتوح للطلبة، وتقع في ولاية تكساس الأمريكية. وقد شملت عينة الدراسة ١٩٨ طالباً وطالبة من المسجلين في برنامج القراءة التطويري، حيث إن الالتحاق في هذا البرنامج يحدد تبعاً لمستوى أداء الطالب في القراءة في امتحان (TASP) الذي تنظمه الولاية. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن من أهم العوامل التي تشجع الطلبة على مواصلة الدراسة اهتمام عضو هيئة التدريس بالطالب. حيث إن اهتمام عضو هيئة التدريس بالجانب الأكاديمي والفكري للطالب يشجعه على الاهتمام بالدراسة وتحقيق أهدافه الأكاديمية.

كما أن هناك دراسة مماثلة أجراها (Valeri-Gold, et al., 2001) في المجال نفسه في إحدى الجامعات الأمريكية على عينة تكونت من ٩ طلاب و ١٤ طالبة. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن هناك أسباباً عديدة تشجع الطلبة على الاستمرار في الدراسة، مثل: تشجيع الوالدين، والتحمس الذاتي، وكفاءة التدريس، وخطوات التسجيل، والإرشاد الأكاديمي.

وقد أوضح ٤٢٪ من الطلبة أن خدمة الإرشاد الأكاديمي ممتازة، و ٢٦٪ أوضحوا أنها جيدة. وأكدت الدراسة أهمية إنشاء مراكز للإرشاد الأكاديمي في

كليات الجامعة، تضم عدداً من المرشدين الأكاديميين لخدمة الطلبة. كما أكدت الدراسة أهمية تنظيم برامج تدريبية تتعلق بالإرشاد الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس، والعاملين، والمرشدين؛ للتأكد من معرفتهم بالبرامج والمقررات الجديدة.

تعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق للدراسات ذات العلاقة، أن نتائجها قد أكدت حاجة الطلبة إلى مرشدين لتوجيههم وتقديم المساعدات لهم. واتضح أيضاً أن للمرشدين دوراً كبيراً في تذليل الصعوبات التي تواجههم، حيث يترتب على عدم وجود المرشدين الأكفاء والملمين بالمعلومات المتعلقة بالشؤون الأكاديمية، عدم استفادة الطلبة منهم ومواجهتهم للكثير من الصعاب. إضافة إلى ذلك، أشارت هذه الدراسات إلى أهمية دور أعضاء هيئة التدريس وإداريي الكليات والأقسام العلمية في توجيه الطلبة، فضلاً عما للإرشاد الأكاديمي من أهمية واضحة في تشجيع الطلبة على مواصلة الدراسة.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، في أنها تهدف إلى تعرف وجهة نظر طلبة جامعة الكويت حول فاعلية موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد، بينما ناقشت الدراسات السابقة وجهة نظر طلبة الجامعات الأمريكية فيما يتعلق بالإرشاد الأكاديمي. وتعد هذه الدراسة إضافة جديدة للدراسات السابقة وبخاصة في مجال كيفية تعامل الموظفين مع الطلبة ومدى توافر الخبرة لديهم في مجال الإرشاد الأكاديمي.

مشكلة الدراسة:

تضم جميع كليات جامعة الكويت مكاتب للتوجيه والإرشاد، هدفها تقديم الخدمات الأكاديمية للطلبة، وذلك لتوجيههم ولتذليل الصعوبات التي قد تواجههم في تحصيلهم الدراسي. ونظراً لحرص جامعة الكويت على الارتقاء بمستوى خدماتها؛ يكون من الضروري تعرف رأي طلبة الجامعة حول فاعلية أداء موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد، وبخاصة ما يتعلق بالإرشاد الأكاديمي، نظراً لأهمية

دورهم الفعال في خدمة الطلبة، وباعتبارهم الأفراد الذين يحرص الكثير من الطلبة على اللجوء إليهم للاستفسار عن الأمور الأكاديمية.

أسئلة الدراسة:

- ١ - كيف يتعامل موظفو مكاتب التوجيه والإرشاد مع الطلبة؟
- ٢ - هل يتمتع موظفو مكاتب التوجيه والإرشاد بالخبرة في مجال الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلبة؟
- ٣ - هل توجد فروق دالة بين إجابات الطلبة على بنود الاستبانة ذات العلاقة بالتعامل مع الطلبة والخبرة في مجال الإرشاد الأكاديمي، تبعاً لمتغيرات النوع، والكليات، والسنوات الدراسية، والمعدل العام؟

أهداف الدراسة:

- ١ - تعرف أساليب تعامل موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد مع الطلبة.
- ٢ - تعرف مدى توافر الخبرة في مجال الإرشاد الأكاديمي لدى موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد من وجهة نظر الطلبة.
- ٣ - تعرف تأثير كل من النوع، والكليات، والسنوات الدراسية، والمعدل العام للطلبة في مدى فاعلية موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد في أداء مهامهم المكرسة لخدمة الطلبة.

أهمية الدراسة:

نظراً لأهمية دور مكاتب التوجيه والإرشاد في خدمة الطلبة - وبخاصة في المجال الأكاديمي - فمن الضروري إجراء دراسة لتقويم واقع عملها في كليات الجامعة؛ حيث إن نتائج الدراسة قد تساعد مشرفي تلك المكاتب على تطوير خدماتها، إضافة إلى ذلك، من المتوقع أن تعينهم على الارتقاء بمستوى موظفيها والعمل على تطوير قدراتهم ومهاراتهم، ومن ثم تمكينهم من خدمة الطلبة بفاعلية متميزة تساعدهم على تجنب الكثير من المشكلات الأكاديمية، التي قد تؤثر على مواصلة دراستهم الجامعية.

حدود الدراسة:

تجرى الدراسة في إطار الحدود التالية:

- ١ - اقتصرَت الدراسة على تعرف آراء الطلبة حول فاعلية أداء موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد في كليات جامعة الكويت.
- ٢ - أجريت الدراسة في العام الجامعي (٢٠٠٢/٢٠٠٣م).

مصطلحات الدراسة:

- ١ - الإرشاد الأكاديمي: هو العملية التي يزود الطالب من خلالها بالمعلومات ذات العلاقة بالجوانب الأكاديمية التي تتصل بالتحصيل الدراسي في أثناء دراسته الجامعية، والعمل على توجيهه ومساعدته على مواصلة دراسته الجامعية، وتوفير بيئة تربوية مناسبة لتنمية خبراته ومهاراته وقدراته الأكاديمية والتربوية.
- ٢ - مكتب التوجيه والإرشاد: يقصد به الجهة المختصة لمتابعة الشؤون الطلابية والاهتمام بها وتقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي للطلبة.

منهج الدراسة:

استخدم المنهج الوصفي التحليلي في تحقيق أهداف الدراسة، حيث تهتم الدراسة بتعرف وجهة نظر الطلبة حول فعالية موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد في أداء مهامهم في خدمة الطلبة، بالإضافة إلى تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة.

إجراءات الدراسة:

مجتمع الدراسة:

تألف مجتمع الدراسة الأصلي من جميع طلبة كليات جامعة الكويت المسجلين في العام الجامعي (٢٠٠٢/٢٠٠٣م)، وقد بلغ عددهم ١٦,٢٩٩ طالباً وطالبة، موزعين على جميع الكليات والسنوات الدراسية.

عينة الدراسة:

اختيرت عينة عشوائية تكونت من ٣٣٠ طالباً وطالبة من الدارسين في كليات جامعة الكويت في العام الجامعي (٢٠٠٢/٢٠٠٣م). وقد تم اختيارهم في أثناء وجودهم في مرافق كليات الجامعة المختلفة. وتوضح الجداول ذات الأرقام (١)، (٢)، (٣)، (٤) توزع أفراد العينة وفقاً للنوع، والكليات، والسنوات الدراسية، والمعدل العام.

جدول رقم (١) توزع أفراد العينة وفقاً للنوع

المجموع	الإناث	الذكور	
٣٣٠	١٩٤	١٣٦	العدد
١٠٠	٥٨,٨	٤١,٢	النسبة المئوية

جدول رقم (٢) توزع أفراد العينة وفقاً للكليات

المجموع	الطب المساعد، الطب الأسنان، الصيدلة	العلوم الإدارية	الآداب العلوم الاجتماعية الحقوق	التربية، الشريعة	العلوم الهندسة	
٣٣٠	٣٠	٥٤	٧١	٨٢	٩٣	العدد
١٠٠	٩,١	١٦,٤	٢١,٥	٢٤,٨	٢٨,٢	النسبة المئوية

جدول رقم (٣) توزع أفراد العينة وفقاً للسنوات الدراسية

المجموع	السنة السادسة	السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	
٣٢٧	٨	١٠	٥٠	٨٦	١٠٥	٦٨	العدد
٩٩,١	٢,٤	٣,٠	١٥,٢	٢٦,١	٣١,٨	٢٠,٦	النسبة المئوية

جدول رقم (٤) توزيع أفراد العينة وفقاً للمعدل العام

المجموع	-٣,٥١ ٤,٠٠	-٣,٠١ ٣,٥٠	-٢,٥١ ٣,٠٠	-٢,٠٠ ٢,٥٠	أقل من نقطتين	
العدد	٣١٢	٢٦	٥٤	٧٦	١٠٤	٥٢
النسبة المئوية	٩٤,٥	٧,٩	١٦,٤	٢٣,٠	٣١,٥	١٥,٨

أداة الدراسة:

صممت استبانة تتكون من (٢٠) بنداً لقياس آراء الطلبة حول فاعلية موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد بكليات جامعة الكويت في خدمة الطلبة. وقد قسمت البنود إلى مجالين على النحو التالي:

١ - المجال الأول: التعامل مع الطلبة، وتتكون من (٨) بنود، وهي: (٣، ٥، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨).

٢ - المجال الثاني: الخبرة في الإرشاد الأكاديمي، وتتكون من (١٢) بنداً، وهي: (١، ٢، ٤، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٩، ٢٠).

صدق الأداة:

عرضت الأداة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين للتأكد من الصدق الظاهري لها، وجرى تعديلها في ضوء آراء المحكمين.

ثبات الأداة:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الأداة، وأظهرت النتيجة درجة ثبات مقدارها (٠,٨٣٥) لمجال التعامل مع الطالب، و (٠,٩١٠) لمجال الخبرة في الإرشاد الأكاديمي، و (٠,٩٣٧) للأداة، وهي عالية جداً تؤكد ثبات الأداة.

التحليل الإحصائي للدراسة:

١ - عند توزيع الاستبانة استخدمت درجات المقياس الخماسي، وهي:

- موافق بشدة، موافق، لا أدري، غير موافق، وغير موافق بشدة. وعند التحليل تم ضمها إلى ثلاث درجات، وهي: موافق، لا أدري، وغير موافق.
- ٢ - استخدمت النسب المئوية لتعرف وجهة نظر أفراد العينة حول فعالية أداء موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد في كليات جامعة الكويت.
- ٣ - استخدم اختبار (ت) لتعرف الفروق الواقعة بين إجابات أفراد العينة وفقاً للنوع.
- ٤ - استخدم تحليل التباين الأحادي One-Way Analysis of Variance (Anova) لتعرف الفروق الواقعة بين إجابات أفراد العينة وفقاً للكليات، والسنوات الدراسية، والمعدل العام.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

السؤال الأول: كيف يتعامل موظفو مكاتب التوجيه والإرشاد مع الطلبة؟

جدول رقم (٥)

النسب المئوية لإجابات أفراد العينة
حول تعامل الموظفين مع الطلبة

الرقم	البنود	موافق %	لا أدري %	غير موافق %
٣	على استعداد تام لمساعدة الطالب.	٥٩,٤	١٢,٧	٢٧,٩
٥	يراعون الفروق الفردية عند التعامل مع الطالب.	٣٢,٥	٣٥,٦	٣١,٩
١٣	يشعر الطالب بالارتياح عند زيارة المكتب.	٢٣,٧	٢٣,٩	٥٢,٤
١٤	يحترمون وجهة نظر الطالب.	٤٠	٢٧,٣	٣٢,٧
١٥	يتسمون بالشدة عند التعامل مع الطالب.	٤٦	٢٤,٧	٢٩,٣
١٦	يراعون العلاقات الإنسانية مع الطالب.	٤٥,٤	٢٨,٢	٢٦,٤
١٧	يتسمون بالديمقراطية عند التعامل مع الطالب.	٣٦,٢	٢٩,٥	٣٤,٣
١٨	يتسمون بالموضوعية عند التعامل مع الطالب.	٣٦,٧	٢٧,٧	٣٥,٦

يتضح من جدول رقم (٥) ما يلي:

- ١ - فيما يتعلق باستعداد موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد لمساعدة الطالب: وافق ٥٩,٤ ٪ من أفراد العينة على أن الموظفين على استعداد لخدمتهم. وهذه النسبة توضح استعداد الموظفين لمساعدة الطلبة عند قدومهم للمكتب، سواء للاستفسار أم للحصول على التوجيه. في الوقت نفسه تعد هذه النسبة متوسطة. وهذه النتيجة تتفق مع (White, 2000) الذي أوضح أن من أهداف الإرشاد الأكاديمي خدمة الطالب.
- ٢ - فيما يتعلق بمراعاة الفروق الفردية في تعاملهم مع الطلبة: وافق ٣٢,٥ ٪ من أفراد العينة على قيام الموظفين بمراعاة الفروق الفردية السائدة في المجتمع الطلابي، وهذه النسبة منخفضة، مما يدل على قلة اهتمام الموظفين بمراعاة هذا الجانب الذي بدوره قد ينعكس سلباً على الطلبة. كما أجاب ٣٥,٦ ٪ من عينة الدراسة بـ "لا أدري" مما يفسر بأن هؤلاء الطلبة ربما لم يستعينوا بموظفي مكاتب التوجيه والإرشاد في العملية الإرشادية، أو أنهم لم يلاحظوا ذلك في أثناء تعاملهم معهم.
- ٣ - فيما يتعلق بشعور الطالب بالارتياح عند زيارة المكتب: وافق ٢٣,٧ ٪ من أفراد العينة على شعورهم بالارتياح عند زيارتهم للمكتب عند الحاجة للتوجيه. في حين لم يوافق ٥٢,٤ ٪ على هذا البند، مما يفسر قلة الرضا الطلابي عن تعامل الموظفين معهم. ونظراً لأهمية دور مكاتب التوجيه والإرشاد في مجال الإرشاد الأكاديمي، فإن من الضروري الاهتمام بتوفير موظفين يمتازون بالكفاءة، ويحترمون الطالب الذي يستفيد من خدماتهم، وهو ما يشجع الطلبة على زيارة تلك المكاتب بصفة مستمرة.
- ٤ - فيما يتعلق باحترام موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد لوجهة نظر الطالب: قرر ٤٠ ٪ من أفراد العينة أن الموظفين يحترمون وجهة نظرهم، فأحياناً ما يكون للطالب رأي مغاير للإرشاد الذي يقدم له من قبل المرشد، وذلك بشأن اتخاذ قرار معين في موضوع ما، كتحديد التخصص أو تغييره؛ لذا فمن

الضروري على المرشد المختص احترام رأي الطالب أو قراره. وهذه النتيجة لا تتفق مع (National Academic Advising Association, 1994)، التي أوضحت القيم التي يجب أن يتحلى بها المرشد الأكاديمي، وهي احترام الطالب ومساعدته على اتخاذ القرار. كما قرر ٢٧,٣٪ من أفراد العينة أنهم لا يعلمون بمدى احترام الموظفين لوجهة نظر الطلبة، مما يدل على أنهم ربما لم يواجهوا أية صعوبات أكاديمية أو مواقف حتمت عليهم الأخذ بآراء هؤلاء الموظفين. كما يوجد عدد من الطلبة الذين يمتلكون المهارات والقدرات التي تمكنهم من صنع القرارات ذات العلاقة بالجوانب الأكاديمية، منها: اختيار المقررات الدراسية، واختيار التخصص العلمي، والمحافظة على المعدل العام. ومن ثم هم ليسوا بحاجة للاستعانة بهؤلاء الموظفين.

٥ - فيما يتعلق بالشدة في التعامل مع الطالب: أكد ٤٦٪ من أفراد العينة شدة الموظفين، وقد يتسم بعض الموظفين بالعصبية عند التعامل مع الطالب، أو يستخدم الأسلوب الجارح عند توجيه الطالب. فمن الضروري التعامل مع الطلبة بلحوقام. وهذه النتيجة لا تتفق مع (American College Personnel Association, 1993)، التي أوضحت أن من أخلاقيات موظفي شؤون الطلبة عدم الإضرار بالآخرين جسدياً أو نفسياً، حيث إن النقد الجارح قد يؤثر سلباً على نفسية الطالب. في حين إن هذه النتيجة تتفق مع ما أوضحه الطلبة في دراسة (أحمد والرواي، ١٩٩٥م)، التي ذكر فيها الطلبة أن المرشدين يتسمون بالعصبية وعدم التفاهم معهم.

٦ - فيما يتعلق بمراعاة العلاقات الإنسانية مع الطالب: وافق ٤٥,٤٪ من أفراد العينة على مراعاة الموظفين للعلاقات الإنسانية عند تعاملهم مع الطالب، التي تنطوي على احترام شخصية الطالب وتقديره. في حين أوضح ٢٨,٢٪ من الطلبة عدم درايتهم بمدى تعامل هؤلاء الموظفين بصورة إنسانية مع الطلبة. وهذا ربما يعود لأنهم لم يستعينوا بخدمات هؤلاء الموظفين.

٧ - فيما يتعلق باتسام موظفي مكاتب التوجيه بالديموقراطية: وافق ٣٦,٢٪ من أفراد العينة على أنهم يهتمون بالفرد، وإتاحة الفرصة للحوار

والمناقشة المنطقية في الموضوعات التي تهم الطالب. وهذه النسبة منخفضة، مما يدل على قلة تعامل الموظفين بصورة ديمقراطية مع الطلبة. وهذه النتيجة لا تتفق مع (Nutt, 2000)، الذي أكد أهمية أن يكون لدى المرشد الأكاديمي مهارة الاتصال؛ بحيث يكون قادراً على الاستماع إلى حديث الراغب في الاستفسار.

٨ - فيما يتعلق بالموضوعية عند التعامل مع الطالب: وافق ٣٦,٧٪ من أفراد العينة على أن الموظفين يعاملون الطلبة بموضوعية. ومن المعروف أن الطلبة يختلفون من حيث النوع، والعمر، والجنسية، والمذهب، والانتماء القبلي، والمستوى الثقافي، والمستوى الأكاديمي، والمستوى الاجتماعي؛ لذا فمن الضروري التعامل مع هذه الفئات الطلابية بعدالة ومساواة؛ حيث إن التعامل الذي يتسم بالعدالة سوف يعزز الروح المعنوية في المجتمع الطلابي، وينبذ الفروق السائدة بين الطلبة، ومن ثم يشجعهم على الاستفادة من خدمة التوجيه والإرشاد في كليات الجامعة. وهذه النتيجة لا تتفق مع (American College Personnel Association, 1993) التي أوضحت أنه يجب على موظفي شؤون الطلبة معاملة الطلبة بعدالة ومساواة. في حين إنها تتفق مع دراسة (أحمد والرواي، ١٩٩٥م)، التي أوضحت فيها الطلبة أن المرشدين يفرقون في التعامل مع الطلبة.

وبشكل عام، يتضح وجود رضا طلابي بدرجة منخفضة عن أداء موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد فيما يتعلق بكيفية تعاملهم مع الطالب، حيث أوضح بعض الطلبة أن الموظفين يتسمون بالشدة، وقلة مراعاتهم للعلاقات الإنسانية عند التعامل، إضافة إلى شعور بعض الطلبة بعدم الارتياح عند زيارتهم للمكتب، ومن الأهمية أن يتم تزويد تلك المكاتب بموظفين يحسنون التعامل مع الطالب، ويحترمون شخصيته؛ وذلك لمساعدته على مواجهة التحديات التي قد تعترضه في دراسته الجامعية. كما يتضح أيضاً وجود فئة قليلة من الطلبة الذين لا يدركون كيفية تعامل هؤلاء الموظفين مع الطلبة، مما يفسر بأنهم قد لا

يستعينون بالخدمات الإرشادية التي تقدمها تلك المكاتب، ولا يتعاملون مع موظفيها. ومن الضرورة أن يوضح للطلبة أهمية زيارة مكاتب التوجيه والإرشاد للاستفادة من خدماتها لما لها من دور مهم في الإرشاد الأكاديمي.

السؤال الثاني - هل يتمتع موظفو مكاتب التوجيه بالخبرة في مجال الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلبة؟

جدول رقم (٦)

النسبة المئوية لإجابات أفراد العينة حول خبرة الموظفين في مجال الإرشاد الأكاديمي

الرقم	البنود	موافق %	لا أدرى %	غير موافق %
١	موجودون بالمكتب بشكل مستمر.	٥٩,٧	١٤,٥	٢٥,٨
٢	على دراية وعلم بالقوانين واللوائح الأكاديمية.	٥٦	٢٠,٤	٢٣,٧
٤	لديهم دراية كافية بالتخصصات العلمية بالجامعة.	٥٣,٣	٢٢,٤	٢٤,٣
٦	قادرين على توجيه الطالب في اختيار التخصص العلمي بما يتناسب وميوله ومستواه الأكاديمي.	٣٠,٣	٢٣,٦	٤٦,١
٧	قادرين على توجيه النصح والإرشاد في حالة احتياج الطالب لذلك.	٤٨,٥	١٨,٢	٣٣,٣
٨	قادرين على توجيه الطالب بالعدول عن الانسحاب من المقررات الدراسية.	٣٢,٢	٣٢,٤	٣٥,٤
٩	قادرين على توجيه الطالب في حالة انخفاض المعدل العام أو التخصص.	٣٣,٦	٣٧	٢٩,٤
١٠	قادرين على توجيه الطالب عند التحويل بين الكليات.	٤١,٢	٣١,٨	٢٧
١١	قادرين على توجيه الطالب عند التحويل للتخصصات المختلفة.	٣٩,٧	٣٥,٥	٢٤,٩
١٢	على اتصال دائم مع الطلبة المتعثرين دراسياً.	١٩,٧	٤٧	٣٣,٤
١٩	قادرين على الإجابة عن استفسارات الطالب.	٥٥,١	١٤,٢	٣٠,٦
٢٠	على علم ودراية بالمقررات الدراسية بالأقسام العلمية.	٤٨,٧	٢٢,١	٢٩,١

يتضح من الجدول رقم (٦) ما يلي:

- ١ - فيما يتعلق بوجود الموظفين في المكتب بشكل مستمر: وافق ٥٩,٧٪ من أفراد العينة على وجود الموظفين في مكاتبهم بشكل مستمر، فوجودهم المستمر أمر غاية في الأهمية، وذلك حتى يتم مساعدة الطلبة الراغبين في الاستفسار أو الذين تواجههم مشكلات أكاديمية. وهذه النتيجة لا تتفق مع دراسة القرني (١٩٩١م)، التي أوضح فيها ٥٩,٦٪ من الطلاب عدم وجود المرشدين في مكاتبهم في الأوقات المناسبة لهم. كما أجاب ١٤,٥٪ من أفراد العينة بـ "لا أدري" مما يفسر بأن هؤلاء الطلبة قد لا يتوجهون إلى مكاتب التوجيه والإرشاد في كلياتهم بصورة مستمرة.
- ٢ - فيما يتعلق بدرايتهم وعلمهم بالقوانين واللوائح الأكاديمية: وافق ٥٦٪ من أفراد العينة على أن الموظفين على دراية بالقوانين واللوائح الأكاديمية للجامعة، منها: لائحة نظام المقررات، ولائحة التحويل؛ حيث إن معرفة الموظفين بتلك اللوائح سوف تساعد بصورة فاعلة على توجيه الطلبة في حالة تقدمهم بأي استفسار، إضافة إلى تزويدهم بمعلومات صحيحة. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه (Winston, 1996) الذي أكد أهمية أن يكون لدى المرشد معلومات كافية عن لوائح الجامعة وقوانينها. كما أوضح ٢٠,٤٪ من الطلبة عدم درايتهم بمدى علم الموظفين باللوائح والقوانين الأكاديمية، وهذا قد يفسر بأن هؤلاء الطلبة ربما لم يسألوا الموظفين عن تلك اللوائح والقوانين؛ لعلمهم بذلك أو لاستعانتهم بأفراد آخرين كزملائهم أو أعضاء هيئة التدريس.
- ٣ - وفيما يتعلق بدرايتهم بالتخصصات العلمية بالجامعة: وافق ٥٣,٣٪ من أفراد العينة على أن الموظفين على معرفة بالتخصصات العلمية. فالمام الموظف بالتخصصات العلمية التي تطرحها كليات الجامعة أمر غاية في الأهمية؛ وذلك للمساعدة في توجيه الطالب لاختيار التخصص الذي يرغب فيه، وإتاحة الفرصة أمامه لتعرف الإمكانيات المتاحة في الجامعة

لاختيار التخصصات الرئيسية والمساندة. وهذه النتيجة تتفق مع (Nutt, 2000) الذي أشار إلى أهمية أن يكون لدى المرشد معلومات واضحة عن البرامج الأكاديمية والتخصصات الموجودة في الجامعة. كما أجاب ٢٢,٤٪ من الطلبة بـ "لا أدري" مما يفسر بأن هؤلاء الطلبة لم يبادروا بسؤال الموظفين عن التخصصات العلمية المتوفرة بالجامعة. وذلك قد يعود لمعرفتهم بتلك التخصصات ومدى مناسبتها لميولهم وقدراتهم.

٤ - وفيما يتعلق بتوجيه الطالب إلى اختيار التخصص العلمي بما يتناسب وميوله ومستواه الأكاديمي: وافق ٣٠,٣٪ من أفراد العينة على هذا البند. وهذه النتيجة لا تتفق مع ما أشار إليه (Steele & McDonald, 2000) الذي أكد أهمية دور المرشد في مساعدة الطالب على اختيار التخصص. وهذه النسبة المنخفضة، تعكس قلة خبرة الموظفين في توجيه الطلبة لاختيار التخصص المناسب، كما أن عدم توافر التوجيه الصحيح في هذا الأمر سوف يترتب عليه فشل الطالب في اختيار التخصص الذي يتناسب مع ميوله ومستواه، ومن ثم يؤثر على تحصيله الدراسي. فعلى المسؤولين في مكاتب التوجيه والإرشاد إدراك مدى أهمية توفير متخصصين قادرين على توجيه الطالب إلى اختيار التخصص المناسب، ومن ثم تزويد المجتمع بكوادر بشرية على مستوى عال من الكفاءة في مختلف التخصصات.

٥ - فيما يتعلق بقدرتهم على توجيه النصح والإرشاد في حالة احتياج الطالب لذلك: وافق ٤٨,٥٪ من أفراد العينة على هذا البند. فمن المهم الأساسية لمكتب التوجيه والإرشاد هو الاهتمام بتقديم النصح والإرشاد، ومن الضروري أن يكون لدى الموظفين الاستعداد الكافي لإرشاد الطالب أكاديمياً، وتربوياً، ومهنياً.

٦ - فيما يتعلق بقدرتهم على توجيه الطالب بالعدول عن الانسحاب من المقررات: وافق ٣٢,٢٪ من أفراد العينة على هذا البند؛ إذ يلجأ الكثير من الطلبة للانسحاب من المقررات الدراسية في أثناء فترة السحب المقررة من قبل الإدارة الجامعية. ومن الأسباب التي تدفع الطلبة للانسحاب: صعوبة المقرر الدراسي، أو الحصول على درجات متدنية في الامتحانات الفصلية، أو تسجيل الطالب لوحدات دراسية فوق العبء الاعتيادي، أو شعور الطالب بصعوبة الانتقال بين الكليات لحضور المحاضرات نظراً لبعد المسافة. فهذه النسبة المنخفضة توضح ضعف دور الموظفين في توجيه الطلبة نحو عدم الانسحاب من المقررات، فهم يزودون الطالب باستمرار الانسحاب دون السؤال عن الأسباب التي تدفعهم إلى ذلك؛ حيث إن بعض الطلبة قد يلجؤون للانسحاب دون وعي بآثار مثل هذا القرار. ووجود التوجيه الفعال سوف يقلل من عملية انسحاب الطلبة.

٧ - فيما يتعلق بقدرتهم على توجيه الطالب في حالة انخفاض المعدل العام أو التخصص: وافق ٣٣,٦٪ من أفراد العينة على هذا البند. مما يدل على قلة دور الموظفين في تقديم النصح والإرشاد في حالة انخفاض معدل الطالب، حيث يواجه الكثير من الطلبة بعض الصعوبات الأكاديمية في أثناء دراستهم للمقررات الدراسية، وبشكل خاص طلبة السنة الأولى الذين يشعرون بتغير في نمط الدراسة عن المرحلة الثانوية. وهذا الأمر من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض المعدل الدراسي، كما أن عدم وجود التوجيه الصحيح في هذه الفترة يؤدي تدريجياً إلى انخفاض المعدل، ومن ثم حصول الطالب على الإنذارات المتلاحقة التي يؤدي تراكمها تلقائياً إلى فصل الطالب من الجامعة وعدم إكمال مسيرته الدراسية. كما أجاب ٣٧٪ من الطلبة بـ "لا أدري"، وهذا ربما قد يعود لأنهم لم تنخفض معدلاتهم عن المستوى المطلوب في الجامعة، أو ربما لأنهم ليسوا على علم ودراسة بقيام الموظفين بهذا الدور. لذا فإنه من الأهمية على موظفي مكاتب

التوجيه والإرشاد توجيه الطلبة عند انخفاض معدلاتهم حرصاً على الارتقاء بمستواهم الأكاديمي.

٨ - فيما يتعلق بقدرتهم على توجيه الطالب عند التحويل بين الكليات: وافق ٤١,٢ ٪ من أفراد العينة على هذا البند. وهذه النتيجة لا تتفق مع دراسة (Davies & Casey, 1998) التي أوضحت أن وجود المرشدين أسهم بدور واضح في نجاح عملية تحويل الطلبة ومساعدتهم في اختيار المقررات الدراسية.

٩ - فيما يتعلق بقدرتهم على توجيه الطالب عند التحويل للتخصصات المختلفة: وافق ٣٩,٧ ٪ على هذا البند. وهذه النتيجة لا تتفق مع (El-Khawas, 1996) التي أكدت أهمية مساعدة الطلبة المحولين لقلّة خبرتهم في هذا المجال. وتدل النتيجة في البندين (٨) و(٩) على قلة دور الموظفين في توجيه الطلبة بصورة فعالة عند رغبتهم في التحويل، سواء للكليات أم التخصصات المختلفة في الجامعة؛ لذا فمن الضروري تفعيل دور الموظفين من أجل توجيه الطلبة الراغبين في التحويل؛ لكي يتمكنوا من اختيار الكلية أو التخصص الذي يتناسب مع ميول الطالب ومستواه الأكاديمي.

١٠ - فيما يتعلق باتصالهم مع الطلبة المتعثرين دراسياً: وافق ١٩,٧ ٪ من أفراد العينة على هذا البند، في حين أجاب ٤٧ ٪ بـ "لا أدري"، مما يفسر أن هؤلاء الطلبة ربما يكونون من ذوي المعدلات الجيدة أو ربما يدل على ضعف تواصلهم مع مكاتب التوجيه والإرشاد، ومن ثم هم غير قادرين على توضيح رأيهم في هذا الدور. فلا بد للقائمين بالإشراف على تلك المكاتب تعزيز الاتصال بين الطلبة المتعثرين وتلك المكاتب؛ وذلك لتمكينهم من الاستفادة من خدماتها بصورة جيدة بوصفهم محور العملية التربوية.

١١ - فيما يتعلق بقدرتهم على الإجابة عن استفسارات الطلبة: وافق ٥٥,١ ٪

من أفراد العينة على أن الموظفين يجيبون عن استفساراتهم. وهذه النتيجة تتفق مع (Kramer, 2000) الذي أكد أهمية دور المرشد في مساعدة الطالب وتزويده بالمعلومات اللازمة، في حين لا تتفق هذه النتيجة مع دراسة (أحمد والرواي، ١٩٩٥)، التي أوضح فيها الطلبة أن المرشدين غير ملمين بالمعلومات التي يستفسرون عنها.

١٢- فيما يتعلق بدرايتهم بالمقررات الدراسية بالأقسام العلمية: وافق ٤٨,٧٪ من أفراد العينة على هذا البند، حيث إن معرفتهم بتلك المقررات سوف يسهم بشكل واضح في مساعدة الطالب على اختيار المقررات الدراسية عند التسجيل بما يتناسب مع تخصصه، إضافة إلى مساعدته في عدم التسجيل في مقررات دراسية ليست من ضمن صحيفة التخرج الخاصة بتخصص الطالب. وأيضاً مساعدته في تسجيل المقررات الدراسية التي تسهم في إثراء معارفه وتنمية مهاراته. وهذه النتيجة لا تتفق مع ما أشار إليه (White, 2000)، الذي أوضح أن من أهداف الإرشاد الأكاديمي مساعدة الطالب على اختيار المقررات الدراسية التي تتناسب مع تخصصه.

بشكل عام، يتضح وجود رضا طلابي بدرجة منخفضة عن فاعلية مكاتب التوجيه والإرشاد فيما يتعلق بخبرة الموظفين في مجال الإرشاد الأكاديمي؛ حيث أوضح بعض الطلبة أن الموظفين غير قادرين على توجيههم عند اختيار التخصص، أو عند الانسحاب من المقررات، أو عند انخفاض المعدل العام. فمن الأهمية توفير موظفين لديهم خبرة كافية في مجال الإرشاد الأكاديمي لمساعدة الطلبة والإجابة عن استفساراتهم في كثير من الأمور الأكاديمية.

السؤال الثالث - هل توجد فروق دالة بين إجابات الطلبة عن بنود الاستبانة ذات العلاقة بالتعامل مع الطلبة والخبرة في مجال الإرشاد الأكاديمي تبعاً لمتغيرات النوع، والكليات العلمية، والسنوات الدراسية، والمعدل العام؟

١- تأثير متغير النوع:

جدول رقم (٧)
اختبار (ت) لإجابات أفراد العينة وفقاً للنوع

المجال	النوع	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
التعامل مع الطالب	ذكر	٢٦,٣٥٢٩	٥,٥١٩٧٠	٥,١٣٢	٠,٠٠٠
	أنثى	٢٢,٧٧٢٥	٦,٦٥٢١٥		
الخبرة في الإرشاد الأكاديمي	ذكر	٣٩,٤٩٦٣	٧,٧٩٩٦١	٥,٠٦٩	٠,٠٠٠
	أنثى	٣٤,٦٨٥٦	٨,٩٠٠٦٧		

يتضح من الجدول رقم (٧) ما يلي:

أ - توجد فروق ذات دلالة عند مستوى ٠,٠٥ بين إجابات أفراد العينة على بنود الاستبانة ذات العلاقة بمجال التعامل مع الطالب وفقاً للنوع. وبملاحظة المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة الخاصة بهذا المجال، يتضح أن الطلاب يرون أن الموظفين يعاملونهم بصورة أفضل من معاملة الموظفين للطالبات، حيث بلغ متوسط إجاباتهم في هذا المجال (٢٦,٣)، بينما بلغ متوسط إجابات الطالبات في هذا المجال (٢٢,٧). وقد يكون السبب في هذه النتيجة أن الطالبات أكثر تردداً على مكاتب التوجيه والإرشاد، ومن ثم هن أكثر تعاملًا مع الموظفين ومعرفة بكيفية تعاملهم. إضافة إلى أن طبيعة بعض الطالبات أكثر حساسية وتأثراً عند التعامل مع الآخرين، وقد لا يتقبلن إلا التعامل الذي يتناسب مع أعمارهن في المرحلة الجامعية؛ وبخاصة أن بعضهن يدركن أنهن أصبحن أكثر نضجاً ووعياً وبحاجة إلى معاملة تناسب شخصياتهن. كما قد يعود إلى أن الموظفين ربما أكثر شدة في التعامل مع الطالبات وقد يتسمون بالمرونة نوعاً ما مع الطلاب.

ب - توجد فروق ذات دلالة عند مستوى ٠,٠٥ بين إجابات أفراد العينة على بنود الاستبانة ذات العلاقة بمجال الخبرة في الإرشاد الأكاديمي.

وبملاحظة المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة الخاصة بهذا المجال، يتضح أن الطلاب يرون أن الموظفين لديهم خبرة أكثر في مجال الإرشاد الأكاديمي، من الطالبات، حيث بلغ متوسط إجاباتهم في هذا المجال (٣٩,٤)، بينما بلغ متوسط إجابات الطالبات في هذا المجال (٣٤,٦). ولعل السبب في هذه النتيجة أن الموظفين ربما قاموا بتزويد الطلاب باللوائح والقوانين ذات العلاقة بالمجالات الأكاديمية التي استفسروا عنها بصورة واضحة، ومن ثم حققوا رضا أكثر من الطالبات في هذا المجال.

٢- تأثير متغير الكليات:

جدول رقم (٨)

تحليل التباين لإجابات أفراد العينة وفقاً للكليات

المتغير	المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة مستوى دلالة
الكليات	التعامل مع الطالب	بين المجموعات	٣٦٩,٨٥٣	٤	٩٢,٤٦٣	٠,٠٦٢ ٢,٢٦٣ ٤٠,٨٦٣ ٣٢٠ ١٣٠٧٦,٣١٩ ١٣٤٤٦,١٧٢ ٣٢٤ ٥١٦,٥٩٧ ٢٤٧٦٧,٢٧٥ ٢٥٢٨٣,٨٧٢ ٣٢٨
		داخل المجموعات	١٣٠٧٦,٣١٩	٣٢٠	٤٠,٨٦٣	
		المجموع	١٣٤٤٦,١٧٢	٣٢٤		
	الخبرة في الإرشاد الأكاديمي	بين المجموعات	٥١٦,٥٩٧	٤	١٢٩,١٤٩	
		داخل المجموعات	٢٤٧٦٧,٢٧٥	٣٢٤	٧٦,٤٤٢	٠,١٥٢ ١,٦٩٠ ٧٦,٤٤٢ ٣٢٤ ٢٥٢٨٣,٨٧٢ ٣٢٨
		المجموع	٢٥٢٨٣,٨٧٢	٣٢٨		

يتضح من الجدول رقم (٨) ما يلي:

أ - لا توجد فروق ذات دلالة عند مستوى ٠,٠٥ بين إجابات أفراد العينة عن بنود الاستبانة في مجالي الأداة: التعامل مع الطالب والخبرة في مجال الإرشاد الأكاديمي وفقاً للكليات. وهذا يعني أن متغير الانتماء إلى الكليات لم يؤثر في مواقف أفراد العينة وآرائهم حول موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد في كليات الجامعة. وهذا يدل على تشابه أداء مستوى موظفي

مكاتب التوجيه والإرشاد في كليات الجامعة؛ لذا فإنه من الأهمية أن يتم الارتقاء بمستوى أداء هؤلاء الموظفين من أجل تزويد الطلبة بخدمات إرشادية أكاديمية متميزة تسهم في زيادة الاهتمام بالجانب الأكاديمي للطلبة.

٣- تأثير متغير السنوات الدراسية:

جدول رقم (٩) تحليل التباين لإجابات أفراد العينة وفقاً للسنوات الدراسية

المتغير	المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
السنوات الدراسية	التعامل مع الطالب	بين المجموعات	٥٠٩,٢٠٤	٥	١٠١,٨٤١		
		داخل المجموعات	١٢٦٤٨,٧٤٦	٣١٦	٤٠,٠٢٨	٢,٥٤٤	٠,٠٢٨
		المجموع	١٣١٥٧,٩٥٠	٣٢١			
الإرشاد الأكاديمي	الخبرة في الإرشاد	بين المجموعات	٩٢٣,٥٣٤	٥	١٨٤,٧٠٧		
		داخل المجموعات	٢٣٩٢٣,١٩٠	٣٢٠	٧٤,٧٦٠	٢,٤٧١	٠,٠٢٢
		المجموع	٢٤٨٤٦,٧٢٤	٣٢٥			

جدول رقم (١٠) متوسطات إجابات أفراد العينة وفقاً للسنوات الدراسية

السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	السنة الخامسة	السنة السادسة
٢٤,٩١٠٤	٢٣,٠٣٨١	٢٥,٤٣٥٣	٢٤,٨٣٣٣	٢٤,٣٣٣٣	١٩,٣٧٥٠
٣٧,٤٢٦٥	٣٥,٣٣٣٣	٣٨,٢٣٢٦	٣٦,٢٨٥٧	٣٩,٠٠٠٠	٢٩,٣٧٥٠

يتضح من الجدول رقم (٩) ما يلي:

أ - توجد فروق ذات دلالة عند مستوى ٠,٠٥ بين إجابات أفراد العينة عن بنود الاستبانة ذات العلاقة بمجال التعامل مع الطالب وفقاً للسنوات الدراسية، وبالرجوع إلى الجدول رقم (١٠) الذي يوضح المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة الخاصة بهذا المجال، يتبين أن الطلبة في السنة الثالثة يرون أن تعامل الموظفين مع الطلبة أفضل من طلبة السنوات الأخرى، حيث بلغ متوسط إجاباتهم (٢٥,٤). وهذا يدل على أن طلبة السنة الثالثة أكثر تقبلاً لتعامل الموظفين معهم من طلبة السنوات الأخرى. وهذا ربما يعود لأنهن أكثر قدرة على تنظيم انفعالاتهم عند التعامل مع هؤلاء الموظفين.

ب - توجد فروق ذات دلالة عند مستوى ٠,٠٥ بين إجابات أفراد العينة عن بنود الاستبانة ذات العلاقة بمجال الخبرة في الإرشاد الأكاديمي وفقاً للسنوات الدراسية، وبالرجوع إلى الجدول رقم (١٠) الذي يوضح المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة الخاصة بهذا المجال، يتبين أن الطلبة في السنة الخامسة يرون أن الموظفين لديهم خبرة في مجال الإرشاد الأكاديمي أفضل من طلبة السنوات الأخرى، حيث بلغ متوسط إجاباتهم (٣٩,٠). وهذا يدل على أن طلبة السنة الخامسة أكثر رضا عن خبرة الموظفين في مجال الإرشاد والتوجيه من طلبة السنوات الأخرى، ولعل ذلك يعود إلى أنهم تلقوا توجيهاً وإرشاداً جيداً من الموظفين في المجالات الأكاديمية التي استفسروا عنها.

٤ - تأثير متغير المعدل العام:

جدول رقم (١١)
تحليل التباين لإجابات أفراد العينة
وفقاً للمعدل العام

المتغير	المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المعدل العام	التعامل مع الطالب	بين المجموعات	١٣٣,٤٦٤	٤	٣٣,٣٦٦		
		داخل المجموعات	١٢٦٩٩,١٢٣	٣٠٢	٤٢,٠٥٠	٠,٧٩٣	٠,٥٣٠
		المجموع	١٢٨٣٢,٥٨٦	٣٠٦			
المعدل العام	الخبرة في الإرشاد الأكاديمي	بين المجموعات	٢٦٨,٠٢٨	٤	٦٧,٠٠٧		
		داخل المجموعات	٢٣٩٤٦,٤٦٨	٣٠٦	٧٨,٢٥٦	٠,٨٥٦	٠,٤٩١
		المجموع	٢٤٢١٤,٤٩٥	٣١٠			

يتضح من الجدول رقم (١١) ما يلي:

أ - لا توجد فروق ذات دلالة عند مستوى ٠,٠٥ بين إجابات أفراد العينة عن بنود الاستبانة في مجالي الأداة: التعامل مع الطالب، والخبرة في الإرشاد الأكاديمي وفقاً للمعدل العام. وهذا يعني أن متغير المعدل العام لم يؤثر في مواقف أفراد العينة وآرائهم حول موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد في كليات الجامعة. وهذا يدل على تشابه آراء الطلبة من مختلف المعدلات حول أداء الموظفين، وهو ما يوضح أن الموظفين يتعاملون بشكل متساوٍ مع هؤلاء الطلبة. كما أن خبرتهم في الإرشاد الأكاديمي أيضاً تشابهت من وجهة نظر الطلبة. وهذه النتيجة تؤكد ضرورة الاهتمام بالطلبة من ذوي المعدلات المنخفضة لحمايتهم من التعثر الدراسي أو التسرب من الجامعة.

الخلاصة:

أوضحت الدراسة وجود رضا طلابي بدرجة منخفضة عن فاعلية مكاتب التوجيه والإرشاد في أدائها لمهامها في خدمة الطلبة. وفيما يتعلق بتعامل الموظفين مع الطلبة، اتضح أنهم يتسمون بقلّة الديمقراطية عند التعامل مع الطالب، فضلاً عن عدم شعور بعض الطلبة بالارتياح عند زيارة المكتب. أما بالنسبة لخبرة الموظفين في مجال الإرشاد الأكاديمي، فقد اتضح أيضاً قلّة خبرتهم في هذا المجال، وبشكل خاص ما يتعلق بدورهم في توجيه الطلبة عند التحويل، أو عند انخفاض المعدل، أو اختيار التخصص العلمي.

كما أوضحت الدراسة، أن رضا الطلاب أكثر من رضا الطالبات بشأن فاعلية موظفي مكاتب التوجيه والإرشاد. وقد تعادل مستوى الرضا الطلابي بشأن فاعلية هؤلاء الموظفين لدى طلبة كليات الجامعة إضافة إلى الطلبة من ذوي المعدلات المختلفة. من ناحية أخرى، اختلف مستوى الرضا الطلابي لدى طلبة السنوات الدراسية؛ حيث حقق طلبة السنة الثالثة أعلى مستوى رضا طلابي، وذلك فيما يتعلق بتعامل الموظفين مع الطلبة، بينما حقق طلبة السنة الخامسة أعلى مستوى رضا طلابي وذلك فيما يتعلق بخبرة الموظفين في مجال الإرشاد الأكاديمي.

التوصيات:

- ١ - توضيح أهمية الإرشاد الأكاديمي في تحقيق أهداف جامعة الكويت.
- ٢ - وضع آلية توضح أدوار مكاتب التوجيه والإرشاد ومسؤولياتها بصورة دقيقة وواضحة، وتعريفها للموظفين والإداريين القائمين بالإشراف على تلك المكاتب؛ حتى يقوموا بأدوارهم على أكمل وجه، إضافة إلى تعريفها للطلبة حتى يمكن الاستفادة من خدماتها.
- ٣ - ضرورة تعيين الموظفين والإداريين القائمين بالإشراف على تلك المكاتب من ذوي الاختصاص في مجال إدارة الشؤون الطلابية، أو في مجال الإرشاد حتى يتم خدمة الطلبة بصورة فاعلة.

- ٤ - استخدام الوسائل التكنولوجية يسهم في زيادة فعالية استخدام الخدمات الطلابية (Baier, 1993)؛ لذا فإنه من الضرورة الاهتمام بتطوير صفحة خاصة لتلك المكاتب على شبكة الإنترنت لمساعدة الطلبة في الحصول على الإرشاد والمعلومات اللازمة.
- ٥ - عقد دورات تدريبية لموظفي مكاتب التوجيه والإرشاد وإداريها؛ لتطوير قدراتهم ومهاراتهم في مجال الإرشاد الأكاديمي.
- ٦ - توثيق الصلة والتعاون بين الجامعة ومدارس المرحلة الثانوية، وذلك لإرشاد الطلبة المتوقع قبولهم في الجامعة بشأن قوانين الجامعة ولوائحها في المجالات المتعددة، وذلك لحمايتهم من التعرض للمشكلات الأكاديمية، التي تعوق مواصلتهم لدراساتهم الجامعية.
- ٧ - عقد اللقاءات التنويرية بصورة متتابعة خلال العام الجامعي لتبصير الطلبة الدارسين في مختلف السنوات الدراسية وتوجيههم في الكثير من الموضوعات ذات العلاقة بالشؤون الأكاديمية.
- ٨ - تفعيل دور الجمعيات الطلابية بكليات الجامعة في مجال الإرشاد الأكاديمي للطلبة.

المراجع

أولاً - المراجع العربية:

- ١ - أحمد، شكري سيد، والرواي، محمد خلفان، (١٩٩٥م)، الإرشاد الأكاديمي بجامعة الإمارات: رؤية الطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس لهم ومقترحاتهم لتطويره، مجلة مستقبل التربية العربية، ١ (٣)، ٨٧-١٣٦.
- ٢ - القرني، علي بن سعد، (١٤١١هـ/١٩٩١م)، وظائف الإرشاد الأكاديمي ومشكلاته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب في كلية التربية بجامعة الملك سعود، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية، ٣ (٢)، ٤٠١-٦٦٨.

ثانياً - المراجع الأجنبية:

- American College Personnel Association. (1993), Statement of ethical principles and standards. Journal of College Student Development 34, (1), 89-92.
- Crawford, A. E. (1996), Academic advising at UNO. Report of the 1991 student survey. (Eric Document Reproduction Service No. 404888).
- Davies, T. G., & Casey, K. L. (1998), Student perception's of the transfer process: Strength, weaknesses, and recommendations for improvement. Journal of Applied Research in the Community College, 5, (2), 101-110.
- Gallagher, D. J, & Allen, A. (2000), First-year initiatives and results of a year-long advising pilot study: A proposed advising model. Journal of The First-Year Experience, 12, (2), 107-128.
- El-Kawas, E. (1996), Student diversity on today's campuses. In S. Komives, D. Woodard, JR., & Associates, Student services: A handbook for the profession (3rd ed., pp. 64-82). San Francisco: Jossey-Bass.
- Fielstein, L. L., & Lammers, W. J. (1992), The relationship of student satisfaction with advising to administrative support for advising services. NACADA Journal 12, (1), 15-22.

- Kramer, G.L. (2000), Advising students at different educational levels. In V. Gordon, W. Habley, & Associates, *Academic advising: A comprehensive handbook* (pp. 84-104). San Francisco: Jossey-Bass.
- National Academic Advising Association. (1994), *Statement of core values*. Manhattan, Kans: National Academic Advising.
- Nolden, D. F., Kim, S. H., & Sedlacek, W. E. (2000), The best and the worst: College senior' experiences with academics and services. *Journal of The First-Year Experience* 12, (2), 89-106.
- Nutt, C. (2000), One-to-one advising. In V. Gordon, W. Habley, & Associates, *Academic advising: A comprehensive handbook* (pp. 220- 227). San Francisco: Jossey-Bass.
- Phillips, L. (2001), Developmental reading students and the college experience. *RTDE*, 17, (2), 15-25.
- Rodrigues, J. C., Kaye, D., Stice, N., Reedy, K., Frazier, J., & Brice, B. (1995), Intragroup differences between black native and transfer students at a predominantly white university: Implications for advising. *NACADA Journal*, 15, 1, 31-35.
- Steele, G. E., & McDonald, M. L. (2000), Advising students in transition. In V. Gordon, W. Habley, & Associates, *Academic advising: A comprehensive handbook* (pp. 144-161). San Francisco: Jossey-Bass.
- Turner, A. L., & Berry, T. R. (2001), Counseling center contributions to student retention and graduation: A longitudinal assessment. *Journal of College Student Development* 41, (6), 627-636.
- Valeri-Gold, M., Kearse, W., & Deming, M. P. (2001), Examining college development learners' reasons for persisting in college: A longitudinal retention study. *RTDE* 17, (2), 27-40.
- White, E. R. (2000), Developing mission, goals, and objectives for the advising program. In V. Gordon, W. Habley, & Associates, *Academic advising: A comprehensive handbook* (pp. 180-191). San Francisco: Jossey-Bass.
- Winston JR, R. B. (1996), Counseling and advising. In S. Komives, D. Woodard, JR., & Associates, *Student services: A handbook for the profession* (3rd. pp. 335-360). San Francisco: Jossey-Bass.