

مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب من وجهة نظر طالبات جامعة الملك سعود

أ. فريال عبدالله الحقباني

كلية التربية - جامعة الملك سعود

المملكة العربية السعودية

الملخص

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب للطالبات في جامعة الملك سعود كما تراها طالبات الجامعة؛ والتعرف على درجة مستوى تلك الخدمات والمقترحات التي قد تساعد على تهيئة حياة جامعية فعالة للطالبات. اختيرت عينة عشوائية طبقية ممثلة بلغ مقدارها (١٢٠ طالبة) من طالبات البكالوريوس بكلية (التربية، والآداب، وإدارة الأعمال، والحقوق والعلوم السياسية واللغات والترجمة) بجامعة الملك سعود بمركز الدراسات الإنسانية بعليشة البالغ عددهن (١٢,٥١٧) في الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي (١٤٣٣-١٤٣٤هـ). واستخدم المنهج الوصفي وأداة الاستبانة لجمع البيانات بعد التأكد من صدقها وثباتها. وتم استخدام الإحصاء الوصفي لمعالجة البيانات، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن متوسط آراء أفراد عينة الدراسة من طالبات البكالوريوس بجامعة الملك سعود حول الخدمات الطلابية هو الإجابة بدرجة متوسطة، وحقت خدمة التهذيب والتأديب للسلوك أعلى متوسط حسابي في درجة الموافقة بدرجة متوسطة بلغت (٣,١٣)، أما الخدمة التي حصلت على أقل متوسط حسابي بلغت (٢,٠١) في درجة معرفة الخدمة بدرجة ضعيفة فهي الخدمات الصحية.

- أن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة مستوى الخدمات الطلابية في جامعة الملك سعود بلغت (٢,٥٤)، بدرجة متوسطة لمستوى الخدمات، وحصلت عبارة واحدة على تقدير إجابة كبيرة، وهي تعريف الطالبات بالقوانين واللوائح المنظمة للعقوبات. كما حققت عبارة الفحص الطبي الشامل للطالبات المستجندات أقل متوسط حسابي في الموافقة على مستوى الخدمة بدرجة ضعيفة. كما أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات التي تقدمها جامعة الملك سعود للطالبات هي (٣١) خدمة متفرعة من عشر أبعاد. وأن تقديرات أفراد عينة الدراسة عنها كان بدرجات متفاوتة ولم تظهر تقديراتهن عدم وجود خدمة معينة من (٣١) خدمة.

- تركّزت مقترحات عينة الدراسة من طالبات البكالوريوس بجامعة الملك سعود لتحسين الخدمات الطلابية في الاهتمام بتهيئة البيئة الجامعية بجميع مرافقها بما يخدم الطالبات؛ وتوفير وجبات صحية بكميات مناسبة وبأسعار مناسبة؛ والمشاركة في تقييم الخدمات الطلابية من قبل الطالبات باستمرار والعمل على تطويرها وفق معيار رضاها عنها وتقديم الرعاية الشاملة.

وفي ضوء تحليل الأدبيات، ونتائج الدراسة، تم التوصل إلى عدد من التوصيات والمقترحات.

مقدمة

تواجه المؤسسات التعليمية كثيراً من القضايا والتحديات، وخاصة فيما يتعلق بتحسين مخرجاتها. فالجامعات لم تعد منبعاً للأفكار، ومصدراً للتأطير العلمي والتأهيل المعرفي للطاقات البشرية فحسب، بل بات لزاماً عليها إضافة عامل الكفاءة والجودة في المخرجات. وتمثل الجامعات قمة الهرم التعليمي لدورها القيادي في تطوير المجتمع، وتحقيق أهدافه. كما يقع عليها مسؤولية تربية، وإعداد الشباب إعداداً سليماً فكرياً وانتماءً. ولقد ورد في سياسة التعليم في المملكة العربية السعودية أن من أهداف التعليم العالي "رفع مستوى المواطنين وإعداد ذوي الكفاءة والقدرات والمواهب منهم إعداداً علمياً وفكرياً، وتأهيلهم تأهيلاً عالياً ليسهموا في أداء الواجب الوطني الذي تتطلبه بلادهم، ومجتمعهم، وأمتهم" (وزارة التعليم العالي، ١٤٢٣هـ: ٧٣). وبالنظر إلى أهداف التعليم العالي التي تضمنتها مذكرات خطة التنمية التاسعة، يلاحظ التركيز على زيادة الكفاءة الداخلية والخارجية لتحقيق متطلبات التنمية؛ وتحسين جودة التعليم؛ وتحديد المهارات المطلوبة من خريج التعليم العالي لسوق العمل سواء أكان محلياً، أو إقليمياً، أو عالمياً، وتضمن ذلك في خطط تطوير التعليم العالي، والعمل على تطوير البرامج؛ وتحسين مستوى الأداء الوظيفي بعقد دورات تدريبية لأعضاء الجهاز الإداري والفني؛ وتطوير الخدمات والأنشطة الطلابية (وزارة التخطيط، خطة التنمية التاسعة، ١٤٢١هـ: ٣٨٢-٣٩٠).

وتقوم الجامعات بتحقيق أهداف التعليم العالي؛ لتهيئة الجو الملائم للتعليم والتحصيل الدراسي للطلبة؛ والالتزام بخدمة عملية تعلم الطلبة، سواء داخل

القاعات الدراسية، أو خارجها. وبينت نتائج دراسة كيوب (Keup, 2007) توقع الطلبة خدمات عالية الفاعلية خاصة فيما يتعلق ببرامج مهارات التعلم، وإدارة الوقت، وكيفية التغلب على المشكلات الأكاديمية، وكذلك خدمات الإسكان، والتغذية، والمواصلات التي تعتبر من أهم مجالات عمل عمادات شؤون الطلاب.

وكتب أحد رؤساء شؤون الطلاب في دراسة استقصائية وطنية (Helfgot and Culp, 2005: 2) إن شؤون الطلاب جزء حيوي من الكلية، ولن يتغير ذلك بمرور الزمن؛ وقد تتغير طريقة تقديم الخدمات، أو الخدمات باختلافها، ولكن سيظل هناك دور مهم تؤديه إدارة شؤون الطلاب لتحقيق أهداف الجامعات.

ولأهمية عمادات شؤون الطلاب في الإسهام بإعداد مخرجات متميزة، وكوادر علمية للنهوض بالعملية التعليمية؛ ولتكوين شخصية ناضجة قادرة على الأداء الجيد في جميع المواقف المهنية، والاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، والدينية، ستسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الخدمات الطلابية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر طالباتها لتقديم بعض اتجاهات تحسينها وتطويرها، وجعلها أكثر قدرة على تلبية مطالب الجامعة وطلبتها.

مشكلة الدراسة

يوجد في كل جامعة حكومية سعودية عمادات مستقلة، أو وكالة لشؤون الطلاب تقوم بالرعاية والإشراف على نشاطات الطلبة المتعددة لترسيخ المبادئ الإسلامية، وتهيئة أسباب الراحة والاستقرار النفسي تحت إشراف متخصصين. وتؤدي عمادة شؤون الطلاب دورها من واقع الخدمات التي تقدمها لطلابها في مجالات الإسكان، والتغذية، والتوجيه، والإرشاد، ورعاية طلاب المنح، بالإضافة إلى تقديم برامج ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، والأنشطة الاجتماعية، والثقافية، والعلمية، والفنية، والرياضية، وصقل المهارات الشخصية، وتنمية المهارات لتحقيق لهم الشخصية المتكاملة. وتعد الأنشطة والخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعات من خلال عمادات شؤون الطلاب من المكونات الرئيسة

في منظومة التعليم الجامعي لتحقيق رسالة الجامعة، وأهدافها؛ وذلك لما لها من تأثير على تكوين شخصية الطالب المتكاملة في تلك المرحلة من حياته؛ ولما لها من ارتباط بتحصيله الدراسي (وزارة التعليم العالي^٢، ١٤٣٣هـ: ٢٣١-٢٣٢).

ولكن واقع الحال يؤكد قصور البرامج، والأنشطة، والخدمات الطلابية المقدمة خاصة في ظل أعداد الطلبة المتزايدة التي تضمها الجامعات؛ وقلة الكوادر المتخصصة في عمادات شؤون الطلاب؛ حيث أظهرت نتائج دراسة (الداود، ٢٠٠٥) انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، ومستوى المناخ التنظيمي لمشرفي الإسكان في جامعتي الملك سعود، والإمام محمد بن سعود، وضعف اهتمام العمادة بظروف العمل الطبيعية، وضعف التحفيز، وأكدت على أهمية دراسة اتجاهات وميول مشرفي الإسكان للوصول إلى أداء أفضل ينعكس بدوره إيجاباً على أدائهم تجاه الطلبة. كما كشفت دراسة السميح (٢٠١٠) عن سلبية تعامل بعض موظفي عمادة شؤون الطلاب مع طلاب المنح الدراسية، وعدم عقد لقاءات دورية لهم مع العمادة.

ومن جهة أخرى أشارت نتائج دراسة (العمرى، ٢٠٠٨) إلى أن موافقة الطلبة على مستوى الأنشطة والخدمات التي تقدمها عمادات شؤون الطلاب في الجامعات السعودية جاءت بدرجة (غير موافق) في الأنشطة الطلابية ورعاية الطلبة الموهوبين، وخدمات التوجيه والإرشاد الطلابي؛ وأن موافقة المسؤولين والموظفين على مقترحات تطوير تلك العمادات جاءت بدرجة (موافق بشدة). وأوصت دراسة (بوشيت والحمادي، ٢٠١٠) بضرورة توفير خدمات طلابية متكاملة للطلقات، والاهتمام بالأنشطة الطلابية؛ إذ أظهرت نتائج الدراسة ضعف الخدمات ذات العلاقة بمساعدة الطالبات المستجدات، وتعريفهن على مجتمع الجامعة وخدماتها، والرعاية الصحية الطارئة في غير أوقات الدوام الرسمي، والبرامج العلاجية لإتقان المهارات الدراسية، والرحلات الترفيهية والثقافية للطالبات.

وبناء على نتائج وتوصيات الدراسات المشار إليها آنفاً، وما تتطلبه التغيرات المتسارعة في مجال الإدارة الجامعية، وخاصة عمادات شؤون الطلاب لمواجهة تحدياتها المعاصرة. بالإضافة إلى نقص التوجيه والإرشاد الأكاديمي

والمهني المطلوب من عمادات شؤون الطلاب في الجامعات السعودية ومعاونة بعضها من قلة تخصص شاغلي معظم الوظائف القيادية، حيث يشغل تلك الوظائف أكاديميون من أعضاء هيئة التدريس غير المتخصصين في الإدارة أو الأنشطة الطلابية (جامعة الملك سعود، ١٤٣٣هـ: ٩). تأتي الحاجة لهذه الدراسة للتعرف على مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب في جامعة الملك سعود. وبذلك تتحدد مشكلة الدراسة في الكشف عن الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب للطالبات في جامعة الملك سعود كما تراها طالبات جامعة الملك سعود، ومستوى تلك الخدمات، ومن ثم المقترحات التي قد تساعد على تهيئة حياة جامعية فعالة للطالبات.

أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- ١ - التعرف على الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب للطالبات في جامعة الملك سعود كما تراها طالبات جامعة الملك سعود.
- ٢ - التعرف على درجة مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب من وجهة نظر طالبات جامعة الملك سعود.
- ٣ - التعرف على المقترحات التي قد تساعد على تهيئة حياة جامعية فعالة للطالبات.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في الجانبين التاليين:

الأهمية النظرية: تكتسب الدراسة الحالية أهميتها النظرية من خلال ما يلي:

- ١ - أنها قد تتفق مع الاتجاهات التربوية الحديثة التي تُطالب بترسيخ مفهوم المشاركة التي تُعزز دور الطالب الجامعي في العملية التربوية والتعليمية

باختيار وتنفيذ الأنشطة الطلابية، والتعرف على مدى الرضا عما يُقدم من خدمات وأنشطة طلابية.

٢ - أنها قد تُعد إضافة جديدة للدراسات المتعلقة بمعرفة التحديات المعاصرة التي تواجه تطوير أداء عمادات شؤون الطلاب في ضوء المستجدات التي تشهدها مؤسسات التعليم العالي.

٣ - يؤمل أن تسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية في مجال شؤون الطلاب، خاصة في ضوء ما تم ملاحظته من ندرة الدراسات والمراجع العربية التي تناولت الموضوع، مقابل توافر مراجع أجنبية، واهتمام عالمي بالخدمات الطلابية خاصة.

الأهمية العملية: تكتسب الدراسة الحالية أهميتها العملية من خلال ما يلي:

١ - أنها تتناول واقع الخدمات الطلابية التي تعتبر محور الدراسة الجامعية ذات الصلة بتحقيق الشخصية المتكاملة.

٢ - من المتوقع أن تساعد الدراسة في الكشف عن جوانب القصور والخلل في مستوى الخدمات الطلابية؛ وبالتالي تقديم اقتراحات وتوصيات بناء على نتائجها للتطوير والتحسين.

٣ - من الممكن أن تقدم هذه الدراسة للقائمين على العملية التعليمية، وشؤون الطلاب معلومات يستفيد منها أصحاب اتخاذ القرار في رفع كفاءة خريجي الجامعات بتقديم الخدمات المتكاملة للطلبة.

أسئلة الدراسة

تجيب هذه الدراسة عن الأسئلة التالية :

١ - ما الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب للطلالبات في جامعة الملك سعود كما تراها طالباتها؟

٢ - ما درجة مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب من وجهة نظر طالبات جامعة الملك سعود؟

٣ - ما المقترحات التي قد تساعد على تهيئة حياة جامعية فعالة للطالبات؟

حدود الدراسة

اقتصرت حدود الدراسة على تعرّف درجة مستوى الخدمات الطلابية المقدمة لطالبات الكليات الإنسانية ومقترحات تحسينها في جامعة الملك سعود بمركز الدراسات الإنسانية للطالبات في عيشة، وذلك في الفصل الأول من العام الجامعي (١٤٣٣-١٤٣٤هـ).

مُصطلحات الدراسة

عمادة شؤون الطلاب: يُعرفها سميث (Smith, 2013: 23) بأنها: الأقسام والوحدات التي تستحدثها المؤسسة التعليمية وفقاً لاحتياجاتها لتساعد في نمو وتطوير الطلبة خارج الفصول الأكاديمية بما يلبي احتياجاتهم الحياتية.

يقصد بها إجرائياً في هذه الدراسة: إحدى العمادات الأساسية التي تشرف على مجموعة واسعة من البرامج والأنشطة، والخدمات المساندة للعملية التعليمية بالجامعات الحكومية السعودية؛ للإسهام في إعداد الطلبة تربوياً، واجتماعياً، وثقافياً، ورياضياً؛ ولتهيئة أسباب الراحة والاستقرار النفسي تحت إشراف متخصصين في مختلف المجالات.

الخدمات الطلابية: يُعرفها هالفوت (Helfgot, 2005: 7) بأنها: البرامج والخدمات، والنشاطات التي يقدمها قسم شؤون الطلاب للطلبة. وتتضمن في غالبها التوجيه، والقبول والتسجيل، والتقييم، والإرشاد، والتعريف، وتقديم المساعدة المالية، وبرامج الدعم الأكاديمي، والاستشارة المهنية، ونشاطات الطلبة الرياضية، والصحية.

ويُقصد بها إجرائياً في هذه الدراسة: الخدمات التي تقدمها عمادة

شؤون الطلاب لطلبة الجامعة في مجالات الإسكان، والتغذية الطلابية، والتوجيه الأكاديمي والمهني، والإرشاد النفسي، والمساعدات المالية، والخدمات الصحية، ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

أدبيات الدراسة: الاطار النظري والدراسات السابقة

أولاً - الإطار النظري:

يعتبر الطالب محور العملية التعليمية، والسبب الرئيس لوجود النظم والمؤسسات التعليمية بكافة أشكالها ومستوياتها. ففي مؤسسات التعليم العالي، لا يتلقى الطالب الخدمة التعليمية فحسب، وإنما يتلقى العديد من الخدمات وبرامج الرعاية المرافقة لها، ولا يمكن أن تتم الخدمة التعليمية بشكل فعال بدون تلك الخدمات والبرامج المرافقة. وتعد عمادة شؤون الطلاب هي الجهة المسؤولة في الجامعة عن تقديم الأنشطة والخدمات الطلابية. ومن أكثر المفاهيم شيوعاً وتقارباً في مجال رعاية طلبة التعليم العالي والعناية بهم، مفهوم شؤون الطلاب (Student Affairs) والخدمات الطلابية (Student Services). وفيما يلي مناقشة للمفهومين للتعرف على درجة التقارب بينهما في المبحث الأول، ومن ثم مجالات عمل شؤون الطلاب في المبحث الثاني، ثم عمادة شؤون الطلاب وخدماتها في المبحث الثالث.

المبحث الأول - شؤون الطلاب (Student Affairs):

تُعرف لف (1: Love, 2003) شؤون الطلاب بأنها الأقسام التي تُقدم الخدمات التالية: خدمات السكن، وخدمات المواصلات، والقبول، والتهيئة، والمساعدات المالية، وخدمات التنوع الطلابي، ومراكز الاستشارة، ومراكز الإرشاد، وتطوير القيادة، والأنشطة الطلابية، والاتحادات الطلابية، وخدمات التعلم، وخدمة المجتمع، والتخطيط المهني، والتهذيب والانضباط، ورابطة الخريجين، وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، وخدمات التطوير التعليمي وبرامج الدعم.

وتُعرفها قناديلي (٢٠٠٦: ١٤) بأنها جميع ما يتعلق بشؤون حياة الطالب الجامعي داخل الجامعة وخارج الفصول الدراسية من الأنشطة مما له الأثر المباشر وغير المباشر على نمو الفرد الجسدي والعقلي والنفسي والعاطفي.

وفي ضوء ما أشارت إليه التعاريف السابقة يمكن استنتاج أن شؤون الطلاب عبارة عن إدارة ذات أقسام متعددة في مؤسسات التعليم العالي هدفها تقديم الخدمات والرعاية الطلابية تحت إشراف متخصصين في مختلف المجالات لتحقيق أهداف المؤسسة وتلبية احتياجات الطلبة داخل وخارج الفصول الدراسية لتحقيق الشخصية المتكاملة.

خدمات الطلاب (Student Services):

الخدمة (Service) هي "منفعة يحصل عليها طالب الخدمة إما مجاناً أو نظير مبلغ من المال، وتكمن جودة الخدمة في سهولة الوصول إليها وملاءمتها والعدالة والكفاءة والفاعلية" (أبو النصر، ٢٠٠٩: ٤٦).

ويُعرف الدهشان (٢٠٠٣: ٧) الخدمات الطلابية بأنها "مجموعة الجهود أو المساعدات التي تقدمها مؤسسات التعليم المختلفة أو أفراد المجتمع، بقصد مساعدة الطلبة على حل مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية، وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، من خلال توفير المناخ الملائم داخل قاعات الدرس وخارجها لتحقيق النمو المتكامل للطلبة".

وتُعرفها بوبشيت والحمادي (٢٠١٠: ٢٧٢) بأنها "الخدمات التي تقدمها وتشرف عليها عمادة شؤون الطلاب كالسكن والتغذية والأنشطة الطلابية وخدمات التوجيه والإرشاد".

وفي ضوء ما سبق من التعاريف يمكن استنباط أن الخدمات الطلابية عبارة عن خدمات الرعاية والبرامج والأنشطة التي تقدمها المؤسسات التعليمية عبر إدارات أو عمادات أو أقسام شؤون الطلاب باختلاف مسمياتها تحدها

رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة التعليمية للعلاقة مع طلبتها بهدف إشباع حاجاتهم وحل مشاكلهم وتنمية شخصياتهم من جميع جوانبها.

ويلاحظ أن المفهومين (شؤون الطلاب والخدمات الطلابية) مترادفين إلى حد كبير، ويركزان على هدف واحد هو تحقيق الجوانب المتكاملة في إعداد الطالب وجعله متوافقاً مع مجتمع الجامعة وخارجها بالإضافة إلى كون الخدمات الطلابية أو شؤون الطلاب هي الداعم والمكمل للجانب التعليمي والأكاديمي. ويفرق الجهني (٢٠٠٩: ٢٤) بين المفهومين بأن الخدمات الطلابية أقرب للطلاب وما يحصل عليه من مساعدات في صورة تسهيلات مباشرة. أما مسمى "شؤون الطلاب" قد ينصرف إلى المهام التي يقوم بها كبار المسؤولين في الجامعة والتي قد لا تكون بالضرورة في صورة تعامل مباشر مع الطلبة، كقضايا الاستمرار في الدراسة أو التسرب والرسوب المتكرر؛ بينما مفهوم الخدمات الطلابية أقرب إلى الناحية التنفيذية والإجراءات التي يتعامل معها الطالب بشكل مباشر. وهو ما تتفق معه الباحثة.

أهمية عمادة شؤون الطلاب:

شهد التعليم الجامعي تغيرات جوهرية في جوانبه المختلفة، اضطرت معها مؤسساته إلى الاستجابة لتلك المتغيرات، وأصبح لشؤون الطلاب أهمية في مساعدة الجامعة على الاستجابة لتلك المتغيرات. ومن أبرز التغيرات التي جعلت لشؤون الطلاب دوراً مهماً في تحقيق أهداف الجامعة ما يلي:

- تضاؤل ثقة الناس في التعليم العالي لعجزه عن إعداد طلابه وتأهيلهم للحصول على الوظائف في ظل تزايد الإنفاق على الجامعة والشكوى من سوء استخدام الموارد المالية.
- التغيرات في خصائص الطلبة في ظل التغيرات في فلسفة وأهداف التعليم الجامعي وزيادة أعدادهم من الخلفيات الاجتماعية المختلفة انعكاساً لفلسفة التعليم العالي للجميع.

- زيادة النزعات المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس وانشغالهم بوظيفة البحث أكثر من الوظائف المتعلقة بريادة طلابهم والاهتمام بالمشكلات غير الأكاديمية (الدهشان وشرف، ٢٠٠١: ٣٢١).
- المحاسبية وزيادة المساءلة الاجتماعية للمؤسسات الجامعية في ظل تزايد المطالبة لتلك المؤسسات بتقويمها وتقديم دلائل على العائد منها مقابل ما يبذل من جهد ومال لتحقيق الأهداف التعليمية والسياسية والاجتماعية التي من بينها الاهتمام بالأقليات وبذوي الاحتياجات الخاصة، ومعالجة حالات سوء السلوك بين الطلبة والإداريين وأعضاء هيئة التدريس، وتحقيق تكافؤ الفرص التعليمية (ساندين وبار، 2006: 134). (Sandeem and Barr, 2006).
- الاعتبارات التربوية الحديثة التي أبرزت أهمية مجال شؤون الطلاب، ومنها (العمرى، ٢٠٠٨: ٤):
- * اعتبار الطالب محور العملية التدريسية التربوية، فنجاح الجامعة وفعاليتها يعتمدان على مدى اهتمامها به وإكسابه المعارف والمهارات والاتجاهات المرغوبة.
- * اعتبار الطالب كلاً متكاملًا وضرورة الحرص على بناء شخصيته المتوازنة من النواحي الفكرية والانفعالية والاجتماعية والروحية، وذلك من أهم أسس عمل شؤون الطلاب.
- * اهتمام الجامعات بقيم الديمقراطية ومشاركة الطلبة بحيث تجسد شؤون الطلاب ذلك بإشراك الطلبة في التخطيط لأنشطتهم وبرامجهم وتهيئة المناخ للاشتراك في اللجان والمجالس والأندية ذات العلاقة.

المبحث الثاني - مجالات عمل إدارة شؤون الطلاب:

أوجدت المؤسسات التعليمية عند تأسيسها بعض النظم لمساعدة الطلبة وتوفير بعض الظروف لتمكينهم من التحصيل الدراسي والنمو المتكامل. وقد أخذت تلك المؤسسات تطور خدماتها الاجتماعية لتشمل إلى جانب النواحي

التعليمية النواحي المادية والثقافية والصحية. وأنشأت لذلك أقسام وإدارات وعمادات خاصة زودت بالأخصائيين والموظفين لتتولى الإشراف على أنشطة شؤون الطلبة وأحوالهم المختلفة. وتُعد إدارة شؤون الطلاب بأنها إدارة خدمات مساندة، بمعنى أنها ترفد وتُسند عملية التعليم وتكملها، وهي بذلك تتم عمل الإدارة الأكاديمية (أبوخلف، ٢٠٠٣: ١٤٩). وفي الوقت الحاضر تعتبر إدارة الشؤون الطلابية محور الارتكاز في تفعيل أهداف الجامعة فيما يخص الجوانب غير الأكاديمية وبعض الجوانب الأكاديمية في إعداد الطلبة. كما يختلف الهيكل التنظيمي لتلك الإدارة من مؤسسة تعليمية إلى أخرى، بل قد يتغير في المؤسسة نفسها من حين لآخر. إلا أن الهياكل المقترحة عليها أن تلبي معظم المتطلبات الإدارية والفنية والتنظيمية لتلك الإدارة (قناديلي، ٢٠٠٦: ٢٥).

وعلى الرغم من تباين الهيكل التنظيمي لإدارة شؤون الطلاب ومجالات عملها ومسمياتها ما بين أقسام أو إدارات أو عمادات شؤون الطلاب في الجامعات، فإن أبرز هذه المجالات تتمثل في الخدمات الطلابية والأنشطة الطلابية يمكن توضيحها على النحو التالي:

أولاً - الخدمات الطلابية:

تُعد الخدمات الطلابية جزءاً من المهام الأساسية التي تقدمها الجامعات للطلبة، ويؤدي توفرها إلى تعزيز تجربة الطلبة في الجامعات بتعزيز رضاهم عن المناخ الجامعي من خلال استخدامهم لها، وتشجيع مبادئ العدالة والتنوع من خلال إثراء التجربة الطلابية على مستوى المجتمع المحلي (الراصد الدولي، ٢٠١١: ١٦). وتُقدم الخدمات الطلابية من قبل فريق عمل مكون من تخصصات مهنية عديدة منها: الخدمة الاجتماعية والتربية وعلم النفس والطب والإدارة، ويتصف بعدة خصائص منها: التأهيل المناسب، والتدريب المستمر، والمعارف والمهارات المناسبة لأداء الخدمة بكفاءة وفاعلية، والتواجد في المواعيد المحددة، والتعاون والتنسيق مع فريق العمل، والشعور بالمسؤولية واحترام قيم العمل وأخلاقيات المهنة لتقديم خدمات طلابية متميزة (أبو النصر، ٢٠٠٩: ٤٨-٥٢).

وتكمن أهمية الخدمات الطلابية فيما يلي (الدهشان، ٢٠٠٣: ٥؛ والعمرى، ٢٠٠٨: ٣٤؛ وبوبشيت والحمادي، ٢٠١٠: ٢٦٧):

- الخدمات الطلابية وسيلة لتحقيق النمو المتكامل للطلبة وتهيئة الظروف المناسبة لزيادة فاعلية عمليات التعليم والتعلم.
- الخدمات الطلابية ضرورية لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية وتقليل الفوارق الاقتصادية والاجتماعية بين الطلبة بما تقدمه من التسهيلات والإعانات.
- تُعين الخدمات الطلابية على التحصيل الدراسي وتحقيق الأهداف المطلوبة من المؤسسة التعليمية وذلك بتوفير الظروف المناسبة لعمليات التعليم والتعلم بما يساعد على تحسين مهارات التفكير وحل المشكلات.
- الخدمات الطلابية وسيلة لحل المشكلات الاجتماعية للطلبة وحمايتهم من الانحراف وذلك من خلال ما يتم تقديمه من إعانات مالية وقروض وخدمات التوجيه والإرشاد النفسي والأكاديمي فيما يتعلق بمشاكلهم الشخصية والمجتمعية. كما تنمي عملية التفاعل الاجتماعي والقدرة على تحمل المسؤولية.
- يُعد الاهتمام بجودة الخدمات الطلابية من الاتجاهات الحديثة في العصر الحالي حيث تركز فلسفة الجودة الشاملة على الاهتمام بالطالب باعتباره المحور الأساسي في فلسفتها من خلال تركيزها على رضاه عن الخدمات المقدمة له وتوقع رغباته المستقبلية.

تصنيف الخدمات الطلابية:

اختلفت التصنيفات للخدمات الطلابية فمنهم من يصنفها بناء على أوقات تقديمها، ومنهم من يصنفها حسب مجالاتها ونوعيتها سواء كانت خدمات ضرورية للطالب كإرشاد وتوجيه نفسي ومهني واجتماعي أو خدمات أساسية مادية أو صحية، أو خدمات جماعية تتمثل في الأنشطة بكافة أنواعها.

وتصنفها قناديلي (٢٠٠٦: ٣٠-٣٤) بناء على أوقات تقديم الخدمة للطلبة إلى ثلاث مراحل؛ هي:

المرحلة الأولى - الخدمات التي تقدم للطلبة قبل التحاقهم بالجامعة:

ويقصد بها الخدمات التي تقدم للطلبة للتعريف بالكلية أو الجامعة وما يتوافر بها من تخصصات ونظام الدراسة، وما تستطيع أن توفره مؤسسة التعليم العالي من خدمات مختلفة ليتمكن الطلبة في ضوء ذلك من تحديد مدى الاستفادة المستقبلية من تلك الخدمات لاتخاذ القرار المناسب والتخطيط له.

المرحلة الثانية - الخدمات المقدمة للطلبة منذ التقديم للجامعة وحتى التخرج منها:

- وتشمل الخدمات التي ينبغي تقديمها في هذه المرحلة جانبين هما:
- القبول: وهو مجموعة الإجراءات التي تمكن الطالب من الانتقال من المرحلة الثانوية إلى مابعدھا.
- خدمة المساعدة المالية للطلاب الجامعي. وتأخذ ثلاث صور هي:
- المنح والهبات: وهي مايقدم للطلاب دون المطالبة بالرد، وتكون في صورة مكافأة مالية أو جائزة تقديرية أو إعفاء من بعض الرسوم أو منحة للطلبة المحتاجين.
- القروض: وهي ما يلتزم الطالب برده دفعة واحدة أو على دفعات محددة.
- التوظيف والتشغيل الطلابي بإتاحة الفرصة للطلبة لممارسة العمل الميداني بما لديهم من معارف نظرية.
- المرحلة الثالثة - الخدمات المقدمة للطلبة بعد التخرج أو الانقطاع عن الجامعة:

- وهي الخدمات التي يحتاجها الخريج لما بعد المرحلة الجامعية، وتتعلق بالحياة الوظيفية والعملية والمهنية للطلبة وتتمثل في:
- خدمة التوجيه المهني والتوظيفي للطلبة المتخرجين من الجامعة أو الذين تضطروهم ظروف معينة لتترك الدراسة والبحث عن العمل.

- خدمة الحلقة المتصلة بين الجامعة وبين الخريجين: وذلك بهدف تزويد الخريج القديم بكل جديد في مجال اختصاصه وعمله. والعمل على استفادة الدارسين من المتخرجين بنقل خبرتهم الوظيفية لهم بعد مزاوله المهنة، وإعطاء الفرصة للأقسام العلمية بمراجعة برامجها ومناهجها في ضوء الاحتياجات الفعلية المهنية.

بينما قسم أبوخلف (٢٠٠٣: ١٥٠) الخدمات الطلابية إلى:

- خدمات أساسية: وتتعلق بمنح الطالب البطاقة الجامعية، وخدمات الطعام والسكن وتعريف ودمج الطالب في الحياة الجامعية الجديدة.
- خدمات مالية: وتتعلق بمساعدة الطالب الجامعي المحتاج بالمنح المالية أو القروض.
- خدمات صحية: وتتناول خدمات علاجية وأخرى تثقيفية.
- خدمات إرشادية: وتتناول التوجيه المهني والإرشاد النفسي.
- خدمات التوظيف: وتتمثل بتوفير عمل جزئي للطلاب في الحرم الجامعي، ومساعدته في التوظيف من خلال إقامة يوم التوظيف السنوي في الحرم الجامعي.

بينما قسم أغلب الباحثين مجالات الخدمات الطلابية على النحو التالي:

- ١ - خدمات القبول والتسجيل: وتتمثل هذه الخدمات فيما تقدمه الجامعة من جهود لتبصير الطلبة بطبيعة الدراسة بالكلية وأقسامها وأهدافها ومواردها، والإدارات المسؤولة عن تقديم الأنشطة والمساعدات الطلابية، وإرشادهم فيما يتعلق بالخطط والبرامج التعليمية، وتهيئة الفرص للاحتفاظ بالطلاب بعد قبوله بالكلية. ويتم تقديم هذه الخدمات في الغالب من خلال إصدار بعض المطبوعات أو الأدلة عن كل كلية توزع على الطلبة (خاصة طلبة المستوى الأول) في بداية العام الدراسي، إضافة إلى اللقاءات التي تتم مع الطلبة بمشاركة المسؤولين بالجامعة والمتخصصين في مجال شؤون الطلاب

(الدهشان، ٢٠٠٣: ٧). أما خدمات التسجيل فتتمثل في المهام التالية (قناديلي، ٢٠٠٦: ٣٩): إعداد التقويم الجامعي والجداول الدراسية، وأعمال التسجيل المختلفة ورصد النتائج العامة وإعلان النتيجة بالتنسيق مع كليات الجامعة وأقسامها وتزويد الطلبة بشهادات التعريف.

ويضيف الجهني (٢٠٠٦: ٣٧) إلى خدمات القبول والتسجيل مهام تقنية تتمثل في معلومات أثناء التسجيل عن طبيعة المساقات ومتطلباتها التقنية ونماذج للتسجيل على الإنترنت، ومرور إلى سجلات الطلبة من خلال تقنية ملائمة، وتوفير خدمة المساعدة للطلبة خلال عمليات القبول عن بُعد.

٢ - خدمات شؤون الدراسة والامتحانات: وتتعلق هذه الخدمات بإعداد جداول الدروس والمحاضرات وإعلانها قبل بدء العام الدراسي، مع توفير متطلبات الدراسة من قاعات ومعامل وأجهزة حديثة، وخامات لإجراء التجارب العملية، والإشراف على التدريب الميداني الذي يتم للطلبة أثناء العام الدراسي أو خلال الإجازة الصيفية، وتنظيم الرحلات العلمية لهم (الدهشان، ٢٠٠٣: ٨).

٣ - خدمات الإسكان الطلابي: الإسكان الطلابي هو المكان الذي تعده الجامعة لإقامة الطلبة إيماناً منها بتوفير المناخ المناسب الذي يعين الطلبة على التحصيل العلمي (قناديلي، ٢٠٠٦: ١٠٩). إضافة إلى ما يتاح بهذه المساكن من أنشطة رياضية واجتماعية وثقافية وفنية، وفرص للاحتكاك الاجتماعي والثقافي بين الطلبة وزملائهم، وبينهم والمشرفين بما يسهم في تعميق الصداقات بينهم (الدهشان، ٢٠٠٣: ٨).

٤ - خدمات التغذية الطلابية: تتعلق هذه الخدمات فيما توفره الجامعة للطلبة من وجبات غذائية مطهية أو جافة بمقابل رمزي، مع توفير القاعات لتناول تلك الوجبات، والإشراف الصحي والغذائي عليها، والتأكد من السلامة الصحية للقائمين على إعداد وتقديم تلك الوجبات (الدهشان، ٢٠٠٣: ٩).

٥ - الخدمات الطبية: تتضمن هذه الخدمات الفحص الطبي الشامل للطلاب المستجد عند إلتحاقه بالمؤسسة التعليمية، وتقديم المشورة الطبية له عند طلبها وعلاجه في حالة مرضه داخل مستشفيات الجامعة وإدارتها الطبية (الدهشان، ٢٠٠٣: ١٠). كما تتضمن الخدمات الطبية، استخراج البطاقة الطبية للطلبة التي يمكن بموجبها التردد على العيادة الطبية وصرف العلاج اللازم، والكشف الطبي الدوري على الحالات المرضية من الطلبة ومتابعتهم وتحويلهم إلى الأخصائيين بمستشفى الجامعة (أبو النصر، ٢٠٠٩: ٢٥٨).

٦ - الخدمات المكتبية: تتضمن هذه الخدمات توفير مكتبة بكل كلية إضافة إلى المكتبة المركزية بالجامعة التي تضم العديد من المراجع والمؤلفات العامة والدوريات المحلية والعالمية، والمكتبات المتخصصة الملحقه ببعض الأقسام العلمية. كما تتعلق هذه الخدمات بما توفره تلك المكتبات من خدمات للمترددين عليها، كقاعات للإطلاع الداخلي وتسهيل خدمات الإعارة الخارجية تحت شروط معينة، وما توفره كل مكتبة من مجموعة من الأخصائيين لتوجيه روادها نحو الاستفادة من كل ما يوجد بها من مراجع (الدهشان، ٢٠٠٣: ١٠؛ أبو النصر، ٢٠٠٣: ٢٥٨).

٧ - الخدمات المالية والعينية: تتمثل هذه الخدمات فيما توفره الجامعة من مساعدات مالية وعينية للطلبة غير القادرين وذوى الظروف الخاصة، وإعفاء بعض الطلبة من الرسوم الدراسية أو جزء منها ومنح مكافآت (منح دراسية) للطلبة المتفوقين، ومساعدة بعضهم في الحصول على قروض لتغطية بعض نفقات الدراسة أو حاجاتهم الشخصية والاجتماعية، إضافة إلى توفير فرص للعمل الجزئي (Part-time) كالعامل في المكتبة أو معامل الكلية لمساعدتهم مادياً أثناء الدراسة (الدهشان، ٢٠٠٣: ١١).

٨ - خدمات التهذيب والتأديب للسلوك الطلابي: تتمثل هذه الخدمات في تحقيق التأديب والانضباط كأحد الجوانب الهامة في النمو المتكامل لطلبة الجامعة والتي تصنف من ضمن مسؤوليات مجال شؤون الطلاب (Love, 2003: 1).

ويقصد بتلك الخدمات ما يوجه من تهذيب وتأديب تجاه مخالفة بعض أنظمة ولوائح الجامعة الدراسية منها وغير الدراسية داخل القاعات الدراسية وخارجها كالمسكن الطلابي وأماكن الأنشطة المختلفة. ويزيد من أهمية تلك الخدمات ما يشهده مجتمع الطلبة من سلوكيات تتعارض أو تخالف اللوائح والقوانين الجامعية، بل قد تمتد إلى مخالفة القيم والقوانين المجتمعية، وما توجبه التقاليد الجامعية من محاكمة الطالب داخل الجامعة وتوقيع العقاب المناسب الذي ينبغي أن يكون علاجياً وذا طبيعة تربوية يتناسب مع نظرية النمو وما توجبه من ممارسات تأديبية (الدهشان وشرف، ٢٠٠١: ٢٤٥).

٩ - خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة: يقصد بذوي الاحتياجات الخاصة الأفراد المنحرفون عن المتوسط إلى طرفي المنحنى انحرافاً ملحوظاً من النواحي الأربع: العقلية أو الجسمية أو الانفعالية أو الاجتماعية وتشمل الإعاقة العقلية، والإعاقة السمعية والإعاقة البصرية وصعوبات التعلم واضطرابات التوحد، والإعاقة الجسمية والصحية واضطرابات التواصل واضطرابات السلوك والموهبة إلى الدرجة التي يحتاجون فيها إلى برامج تربوية خاصة لمساعدتهم على تنمية قدراتهم وتحقيق ذواتهم ومساعدتهم على التكيف (عبدالله وآخرون، ٢٠١٠: ١٧). وتتمثل تلك الخدمات في تهيئة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة وإعدادهم نفسياً واجتماعياً لمساعدتهم على الاندماج في الحياة الجامعية من خلال الاهتمام بالأنشطة اللاصفية التي تبرز مواهبهم وتميهاً، ومن خلال تقديم خدمات الأجهزة ومعامل الحاسب الآلي للمكفوفين مثلاً للاستفادة من الإمكانيات التقنية (جامعة الملك سعود، ١٤٣٣هـ: ٥٩).

١٠ - خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي: يعد التوجيه والإرشاد من الخدمات الأساسية التي تقدم للأفراد في المؤسسات التعليمية. ويُعرف التوجيه التربوي بأنه مجموعة الخدمات التربوية والنفسية والمهنية المتخصصة والمنظمة والهادفة المباشرة وغير المباشرة التي تُقدم للطلبة لتمكينهم من استثمار طاقاتهم وتوجيهها حسب إمكانياتهم ونموهم نحو التعلم. بينما الإرشاد هو عملية مهنية متخصصة تتم وفق خطوات محددة بمكان وزمان يتم من خلالها

تقديم مساعدة للمسترشد تمكنه من فهم نفسه ومشكلاته وأساليب تعامله مع الظروف والمواقف والمشكلات التي يواجهها تحقيقاً لصحته النفسية (عبانة وآخرون، ٢٠١٤: ١٨٠-١٨٢). ويشير الجهني (٢٠٠٩: ٤٦) إلى وجود تداخل بين مفاهيم التوجيه والإرشاد والاستشارة والنصح في المجال التربوي، وكلها تؤدي إلى معنى واحد يتلخص في مساعدة الطالب بالرأي في مختلف جوانب حياته أثناء دراسته بالجامعة.

وتهدف خدمات التوجيه والإرشاد في المرحلة الجامعية بصفة عامة إلى التالي (العمرى، ٢٠٠٨: ٣٦؛ العنزي، ٢٠١٤: ٣٧-٣٩):

- تحقيق الصحة النفسية وذلك بتحقيق التوافق النفسي عن طريق حل مشكلات الطلبة وعلاجها.
- تحقيق الذات بتعرف الطالب على طاقاته وقدراته وخصائصه واختيار الأنشطة التي تناسب إمكاناته.
- تحقيق التوافق الشخصي بمساعدة الطالب على إشباع الدوافع والحاجات الداخلية الأولية والعضوية والسيولوجية.
- تحقيق التوافق الأكاديمي بمساعدة الطالب في اختيار التخصص والمواد الدراسية في ضوء قدراته وميوله.
- تحقيق التوافق المهني بمساعدة الطالب على الاختيار المناسب للمهنة والاستعداد علمياً وتدريباً لها.
- تحقيق التوافق الاجتماعي بالتزام الطالب بقيم ومعايير وأخلاقيات المجتمع والتفاعل الاجتماعي السليم مع الآخرين وتحمل المسؤولية الاجتماعية.

ومن أهم مجالات التوجيه والإرشاد الطلابي في مجال شؤون الطلاب مايلي:

- الإرشاد الأكاديمي: ويُعرف بأنه "تلك العملية المنظمة والمخططة التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس أو غيرهم من المهتمين بشؤون الطلاب لمساعدة

الطلبة على فهم أنفسهم والبيئة المحيطة بهم والتوافق مع الآخرين، وفهم أهدافهم الحياتية والتعليمية والمهنية واختيار التخصصات الدراسية التي تلائم ميولهم ورغباتهم وقدراتهم وإمكاناتهم" (مختار، ٢٠١٣: ١٩٨). وتتضمن خدمات الإرشاد الأكاديمي في مجال شؤون الطلاب: تعريف الطلبة بالكليات ومراكز التدريب بها وشروط القبول والالتحاق بها، وتقديم خدمات الكشف المبكر عن حالات سوء التوافق والعمل على الحد منها، وخدمات التكيف مع البيئة الجامعية خاصة الطلبة المستجدين، وكيفية المذاكرة السليمة وكيفية التعامل مع الآخرين والحوار والمناقشة، إضافة إلى توفير مراكز إرشادية لتقديم المشورة للطلبة في المجال الشخصي والأكاديمي (العمرى، ٢٠٠٨: ٣٨). ويقوم المرشد الأكاديمي بالعديد من الأدوار منها (عبدالعال وأحمد، ٢٠١٠: ٦٥٦-٦٥٨):

* تعريف الطلبة بأنظمة الجامعة وإجراءات التسجيل ومساعدتهم في الكشف عن ميولهم وقدراتهم لاختيار التخصص الذي يحقق طموحهم.

* متابعة حالات الطلبة التحصيلية وتقديم الخدمات الإرشادية لهم. والتعرف على الطلبة المتفوقين والموهوبين والمتأخرين دراسياً لاتخاذ الوسائل الكفيلة بتلبية احتياجاتهم مع ذوي الاختصاص.

* التعرف على الأحوال الأسرية للطلبة وخاصة الاقتصادية منها لمساعدتهم عن طريق صندوق الطلبة.

* توعية المجتمع الجامعي بأهداف التوجيه والإرشاد وخططه وبرامجه وخدماته.

نستنتج مما سبق أن الإرشاد الأكاديمي عبارة عن: عملية اتخاذ قرار يستطيع الطلبة من خلالها تحقيق أقصى مستوى لنموهم في ضوء قدراتهم واستعداداتهم، وعملية مستمرة تبدأ منذ القبول وحتى التخرج وتحديد مستقبلهم الوظيفي، وعملية متعددة الجوانب تتضمن إرشاد تعليمي ومهني ونفسي واجتماعي.

- الإرشاد المهني: يعتبر الإرشاد المهني من أقدم مجالات الإرشاد ويهدف

إلى مساعدة الفرد في اختيار مهنته بما يتلاءم مع استعداداته وقدراته وميوله والإعداد والتأهيل للمهنة بإكسابه المرونة والخبرات اللازمة لمواجهة التطورات، وتحقيق أفضل مستوى ممكن من التوافق المهني (عبدالعال وأحمد، ٢٠١٠: ٦٦٩).

وتتعلق الخدمات الإرشادية المهنية في مجال شؤون الطلاب بتوفير معلومات عن المهن التي يمكن أن يعمل فيها الطالب بعد تخرجه، ودعوة الخريجين للتحدث عن خبراتهم في العمل، مع تنظيم مقابلات وعقد ندوات لأصحاب الأعمال للقاء الطلبة والتحدث معهم عن طبيعة بعض المهن والمهارات المطلوبة لكل مهنة، إضافة إلى تقديم إرشادات للطلبة تتعلق بكيفية التصرف في مقابلات العمل، والتنسيق مع جهات العمل لعمل اختبارات شخصية لتحليل كفاءة العمل (الدهشان، ٢٠٠٣: ١٢؛ العمري، ٢٠٠٨: ٣٨).

- الإرشاد النفسي: ويهدف إلى مساعدة وتشجيع الفرد ليعرف نفسه ويفهم ذاته، ويدرس شخصيته جسمياً وعقلياً واجتماعياً وانفعالياً، ويحدد مشكلاته وحاجاته ويعرف الفرص المتاحة له، ليتمكن من تحديد اختياراته، واتخاذ قراراته وحل مشكلاته في ضوء معرفته النفسية (عبدالله وآخرون، ٢٠١٠: ١٥).

- الإرشاد الاجتماعي: ويستهدف التوافق الاجتماعي للفرد، ويظهر في الأمن النفسي والاجتماعي واعتماد الفرد على نفسه وشعوره بالانتماء وتحرره من الميل للانفرادية (الجهني، ٢٠٠٩: ٤٦).

وتُقدم خدمات الإرشاد النفسي والاجتماعي في مجال شؤون الطلاب من قبل أخصائيين نفسيين واجتماعيين من خلال العلاج النفسي للمدى القصير، وبحث المشكلات الأسرية والاجتماعية والتربوية، والعلاج البيئي والاجتماعي، والعلاج النفسي والتوجيه التربوي، والعلاج السلوكي والقياسات النفسية (جامعة الملك سعود، ١٤٣٣هـ: ٤٦).

ثانياً - الأنشطة الطلابية:

تُعرف دائرة المعارف الأمريكية الأنشطة الطلابية بأنها: البرامج التي تتفد بإشراف وتوجيه المؤسسة التعليمية، وتتناول كل ما يتصل بالحياة الدراسية وأنشطتها المختلفة ذات الارتباط بالمواد الدراسية، أو الجوانب الاجتماعية والبيئية، أو الأندية ذات الاهتمامات الخاصة بالنواحي العملية أو العلمية أو الرياضية أو المسرحية أو المطبوعات (أكبر وقسايمة، ٢٠١٠: ٢٤). وتتمثل أبرز خدمات الأنشطة الطلابية في توفير الملاعب والأجهزة والخامات اللازمة لممارسة الأنشطة الطلابية الاجتماعية والرياضية والثقافية والفنية والعلمية، وتنظيم مسابقات بين الطلبة في الأنشطة المختلفة، ودعوة رجال الفكر والسياسة لمناقشتهم في الأحداث الجارية المحلية والقومية والعالمية. وتوفير الفرص لتدريبهم على الممارسة الديموقراطية (انتخابات الاتحادات الطلابية). واتحاد الطلبة هو تنظيم طلابي يقود الأنشطة الطلابية بالجامعة وهو القناة الشرعية التي يمارس الطلبة من خلاله أنشطتهم المختلفة والأسر الطلابية والجوالة والخدمة العامة (الدهشان، ٢٠٠٣: ١٢؛ أبو النصر، ٢٠٠٩: ٢٥٣). وتبذل الجامعات من خلال إداراتها المختلفة جهوداً مكثفة لتفعيل مختلف الأنشطة الطلابية كجزء من مسؤولياتها تجاه الطلبة وذلك من خلال ما هيأته من إمكانات في مقارها لمزاولة الأنشطة التالية (العمرى والسعيد، ٢٠٠٨: ٤٧):

- ١ - النشاط الثقافي: ويهدف إلى تنمية فكر الطلبة وإكسابهم العلوم والمعارف التي تزيد من فهمهم وتوثق علاقتهم بتراث أمتهم من خلال المحاضرات والندوات والصحف والمجلات والمسابقات ذات الطابع الثقافي.
- ٢ - النشاط العلمي: ويهدف إلى تشجيع المبتكرات العلمية والأفكار الإبداعية، ورعاية الموهوبين والمتميزين من الطلبة وحثهم على التفكير العلمي المتميز.
- ٣ - النشاط الاجتماعي: ويقصد به تلك البرامج والأنشطة التي تهدف إلى إيجاد علاقات اجتماعية بين الطلبة تحقق الأهداف التربوية، وتوجد التوافق النفسي والاجتماعي بينهم ومع أساتذتهم وذلك من خلال الزيارات

الميدانية والمراكز الصيفية والرحلات الداخلية والخارجية وخدمة البيئة والمشاركة في أسابيع التوعية العامة، ومراكز النشاط الرمضاني.

٤ - النشاط الرياضي: وهو الإشراف على تنفيذ البرامج الرياضية التي تشمل الألعاب الجماعية والفردية مثل كرة القدم والسلة والطائرة واليد واختراق الضاحية وتنس الطاولة والدراجات والسباحة وألعاب القوى ولعبة الدفاع عن النفس. ويمارس النشاط الرياضي إما بشكل حر عام أو من خلال منافسات ومباريات منظمة وفق جدول زمنية تحث الطالب على المشاركة وتدفعه إلى مزيد من العطاء والمشاركة.

٥ - النشاط الكشفي: ويتولى وضع البرامج المتنوعة لنشاط الجوالة في الوحدات التعليمية تشمل النواحي التربوية والفكرية والثقافية والكشفية والجسمية من خلال الدورات والدراسات.

٦ - النشاط الفني: ويشمل البرامج والأنشطة ذات الطابع الفني مثل الفنون التشكيلية والمسرحية والتصوير والخط العربي والأعمال اليدوية. وتجري من خلالها عدد من المسابقات والمنافسات لتنمية مواهب الطلبة في المجال، وتقدير قيمة العمل الفني وغرس الميول المهنية واحترام العمل اليدوي.

٧ - المراكز الخاصة: وهي تلك الأنشطة والبرامج والخدمات التي تقدم لذوي الاحتياجات الخاصة ممن يتعذر عليهم المشاركة في البرامج العامة للنشاط.

ونستنتج مما سبق تعدد وتنوع الخدمات الطلابية التي تُقدم في مجال شؤون الطلاب، وانطلاقها من أسس علمية واضحة مستعينة بالعلوم النفسية والتربوية والاجتماعية باعتبار تلك الخدمات جزءاً متمماً للعملية التربوية وهدفاً من الأهداف التي تعمل الجامعات على تحقيقها وتطويرها لتحقيق النمو المتكامل للطلاب في جميع جوانبه (الاجتماعية والنفسية والصحية والعلمية والخلقية).

المبحث الثالث - عمادة شؤون الطلاب في جامعة الملك سعود :

- نشأة العمادة: أنشئت عمادة شؤون الطلاب بجامعة الملك سعود في (١٣٨٥هـ) كإدارة صغيرة لشؤون الطلاب، ثم تم تطويرها إلى عمادة في العام

الجامعي (١٣٩٢/١٣٩٣هـ)، كما صدرت أول لائحة لعمادة شؤون الطلاب في عام (١٣٩٤هـ) توضح أهدافها واختصاصاتها (جامعة الملك سعود، ١٤٣١هـ: ٢٢).

- رسالة وأهداف عمادة شؤون الطلاب في جامعة الملك سعود: تتلخص رسالة عمادة شؤون الطلاب بتقديم أنشطة وخدمات طلابية متميزة لتخريج كوادر ذات مهارات عالية وقادرة على المنافسة محلياً ودولياً من خلال توفير أنشطة لاصفية عالية الجودة وبنية أساسية وفق أفضل المواصفات العالمية. كما تسعى العمادة لتحقيق عدداً من الأهداف لخدمة طلبة الجامعة تتمثل في التالي (جامعة الملك سعود، ١٤٣٣هـ: ٣٥).

- ١ - الإسهام في إعداد طلبة الجامعة لتحقيق لهم الشخصية المتوازنة المتكاملة.
 - ٢ - تنمية طاقات الطلبة ومواهبهم وتوظيفها في العمل المثمر وتقوية انتمائهم لوطنهم.
 - ٣ - توفير الرعاية الثقافية والعلمية والاجتماعية الرياضية والصحية والنفسية للطلبة.
 - ٤ - التخطيط للأنشطة وتنفيذها من خلال لجان وأندية وشراكة طلابية متعاونة ومتكاملة.
- الأنشطة والخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة الملك سعود: تُقدم عمادة شؤون الطلاب الأنشطة والخدمات الطلابية للطلبة من خلال ثلاث إدارات وهي (جامعة الملك سعود، ١٤٣٣هـ: ٣٦-٦١: <http://sa.ksu.edu.sa>).

١ - إدارات النشاط اللاصفي وتشرف على الأنشطة الطلابية التالية:

- الأنشطة الثقافية والاجتماعية: وتشتمل على المسابقات والمحاضرات والندوات والأسابيع التوعوية والمعارض العلمية والرحلات الطويلة والقصيرة والزيارات. ويمكن للطلبة الاشتراك في برامج الأنشطة الثقافية والاجتماعية من خلال لجان النشاط الطلابي في الكلية أو بمراجعة إدارة الأنشطة الثقافية.

- الأنشطة الرياضية: تشرف العمادة على برامج النشاط الرياضي بأنواعه المختلفة للألعاب الجماعية للكرة بأنواعها، والألعاب الفردية وبطولات الجامعة المفتوحة، كما توجد مراكز التدريب على الألعاب الفردية والجماعية والكرة.
- الأنشطة التوعوية والمجتمعية: وتقدم من خلال برنامج التخصصات الصحية الذي يشمل طلبة الكليات الصحية. وهو برنامج نشاط طلابي تربوي يعمل على تربية الطلبة تربية مترنة عن طريق برامج وحملات في مجالات متعددة تحت إشراف قيادة متخصصة تعمل على تحقيق أهداف البرنامج. كما يقوم طلبة البرنامج بتنفيذ برامج توعوية صحية ذات أهداف مجتمعية تثقيفية وتوعوية.
- الأنشطة المسرحية: وتهدف إلى خلق نموذج للمسرح الجامعي الذي يجمع بين المتعة والتربية والتثقيف وتنمية الشخصية والمواهب المسرحية، وتنمية الحس الفني لدى الطلبة وربطهم وجدانياً بمشاكل المجتمع.
- نشاط الجوال: وتهدف إلى إكساب الشباب المزيد من التجارب والخبرات التي تحقق النجاح في الحياة والاندماج في المجتمع والعمل معه والإنتاج له.
- برنامج المشاركات الخارجية: حيث يشارك طلبة الجامعة في المشاركات الخارجية على المستوى الخليجي من خلال المشاركة في الأسبوع الثقافي والعلمي والزيارة الطلابية ومعسكرات الجوال المشتركة والدورة الرياضية والمهرجان المسرحي وأنشطة مشتركة خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة، وبالمشاركة الرياضية على المستوى العربي، وبالمشاركة في معسكرات الكشف العالمية على المستوى العالمي.
- برنامج الزيارات الخارجية: ويهدف إلى إكساب طلبة الجامعة خبرات ومعارف متنوعة من خلال زيارة بلدان خارجية تحقيقاً لرؤية الجامعة الخاصة بالتواصل والشراكة ومد الجسور مع الجامعات ومراكز البحث العالمية.
- الأنشطة الطلابية التطوعية: وتهدف إلى المشاركة في برامج تطوعية لخدمة المجتمع بخدمات العمل التطوعي والإسعاف والإرشاد الأسري والخدمات الاجتماعية على حسب تخصصات الطلبة.

- الشراكة الطلابية: وتهدف إلى خلق بيئة إيجابية تتيح لطلبة الجامعة الفرصة لاكتشاف قدراتهم من خلال الابتكار والتطوير والمساهمة في المشاريع والفعاليات التي تشارك فيها الجامعة. كما تهدف إلى تنمية الشعور بالولاء والانتماء للجامعة والوطن والإحساس بالمسؤولية وتشجيع وتحفيز المبادرات الطلابية وريادة الأعمال.

- التدريب الطلابي: ويهدف إلى تدريب الطلبة وتنمية مواهبهم بممارسة هواياتهم العلمية والفنية لإكسابهم مهارات جديدة تعينهم في حياتهم الدراسية والعملية من خلال مركز تنمية المهارات الطلابية.

- الأندية الطلابية: تشرف العمادة على أندية النشاط الطلابي التي تشتمل على أندية عامة وتخصصية ومشاركة. وتعد ملتقى لاكتشاف وتطوير وتنمية المهارات والمواهب، كما تعد مركز إشعاع عملياً وثقافياً واجتماعياً ورياضياً وفنياً؛ يتيح للطلبة التواصل مع رواد هذه الأنشطة داخل الجامعة وخارجها.

٢ - الإدارات الخدمية وتشرف على الخدمات الطلابية التالية:

- خدمة إسكان الطلاب والطالبات: حيث تشرف العمادة على سكن خاص للطلاب وآخر للطالبات. وتعتبر خدمة الإسكان من الخدمات الأساسية التي تقدمها الجامعة لطلبتها القادمين من خارج مدينة الرياض، ويهدف إلى تهيئة البيئة المناسبة لإقامة الطلبة للتفرغ للدراسة في جو صحي ونفسي واجتماعي سليم. بالإضافة إلى توفير الإمكانات والخدمات التي تتطلبها الحياة اليومية للطلاب الجامعي كالتغذية وخدمات الغسيل والنظافة والصيانة والسوق والمرافق العامة، وتأمين عيادة طبية طوال (٢٤) ساعة، وإتاحة الفرصة للتعارف من خلال ممارسة عمل جماعي يتمثل في النشاط غير الصفي داخل إطار السكن الجامعي.

- خدمات التغذية: تشرف عمادة شؤون الطلاب من خلال إدارة التغذية على تقديم وجبات غذائية للطلبة في المطاعم الجامعية بأسعار مخفضة. كما تم

إدخال خدمة المقاهي وكذلك إقامة مراكز للوجبات الصحية لتقديم وجبات للأشخاص الذين لديهم موانع صحية.

- خدمات المنشآت الطلابية: توجد بالجامعة منشآت وتجهيزات خاصة بمختلف الأنشطة الطلابية متوافرة ومتاحة للطلبة لممارسة أنشطتهم المختلفة. وقد أنشئت إدارة منشآت الأنشطة الطلابية كإدارة جديدة من إدارات الخدمات الطلابية لتنظيم الاستفادة من المنشآت ومتابعة صيانتها وتشغيلها وتطويرها.
- إدارة الخدمات المساندة والشؤون الإدارية: تشرف عمادات شؤون الطلاب على برنامج الخدمات العامة للطلبة في المجال الإداري وتشمل: الإشراف على مستودعات العمادة بما في ذلك مستودع الهدايا، ومتابعة مطبوعات العمادة، وتنفيذ الإعلانات الخاصة بالأنشطة الطلابية والشهادات والدروع، ومتابعة أعمال الصيانة، وتأمين وسائل المواصلات الخاصة بأنشطة الجامعة، وإصدار التعريف للطلبة، وشهادات تخفيض تذاكر الرحلات الجوية والسكك الحديدية، ومخاطبة الجهات الطبية في الجامعة وخارجها للتصديق على التقارير الطبية التي يحضرها الطلبة.

٣ - إدارات الرعاية الطلابية وتشمل التالي :

- خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي: ويقدم خدماته من خلال مركز التوجيه والإرشاد الذي يشرف على تنظيم خدمات الإرشاد لطلبة الجامعة في المجالات الأكاديمية والاجتماعية والنفسية والتوعوية والمهنية، كما يشرف المركز على عيادة مكافحة التدخين، وعيادة التبرع بالدم، وكذلك على وحدة التوجيه والإرشاد النفسي والاجتماعي الذي يهدف إلى تهيئة الظروف المناسبة لتحقيق النمو السوي للطلبة، وتقديم الخدمات العلاجية للتعامل مع الاضطرابات السلوكية والمشكلات التوافقية بالتعاون مع مستشفى الملك خالد الجامعي (ممثلة بعيادات الطب النفسي). كما تقدم الوحدة جلسات العلاج الجمعي، ودراسة الحالة النفسية والاجتماعية للطلبة، وحل المشاكل السلوكية والمادية وحالات التعثر الدراسي للطلبة.

- وحدة الحقوق الطلابية: وتهدف خدماتها إلى إيجاد مناخ داعم للحقوق الطلابية المبنية على أسس قانونية تضم لجنة دائمة ولجاناً فرعية في كل كلية ولجنة عليا للنظر في شكاوي الطلبة، بالإضافة إلى تبصير الطلبة بحقوقهم الجامعية وواجباتهم، وتقديم الاستشارات فيما يخص مشكلاتهم الأكاديمية وغير الأكاديمية.
- لجنة تأديب الطلبة: وتتمثل خدماتها في تطبيق النظام على الطلبة المخالفين للأنظمة واللوائح والتعليمات الجامعية مخالفة تقتضي التأديب.
- المجلس الاستشاري الطلابي: ويضم طلاباً ممثلين لكل كلية ويرأسه مدير الجامعة، ويهدف إلى التواصل بين الجامعة وطلبتها بما يساعد على حسن سير العملية الأكاديمية والتربوية والخدمية.
- خدمات صندوق الطلبة: ويقدم خدماته في مجال الرعاية ودعم ميزانية النشاط الطلابي وتقديم السلف والإعانات المالية للطلبة المحتاجين، والعديد من الخدمات الأخرى مثل دعم مراكز التدريب للطلبة، ودعم الكتاب الجامعي المخفض، ودعم الوجبات الغذائية للطلبة.
- خدمات رعاية الطلبة الوافدين وإدارة المنح: حيث تقدم خدماتها للطلبة الوافدين للدراسة من الدول الأخرى برعاية شؤونهم واستخراج البطاقات الرسمية وسفر وعودة وتسجيل وإنهاء دراسة وإسكان تلك الطلبة، بالإضافة إلى الإشراف على نادي الطلبة الوافدين الذي يوفر الأنشطة اللاصفية الخاصة بتلك الشريحة.
- مركز خدمات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة: وتُقدم من خلال (مركز جامعة الملك سعود لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة) الذي يهدف إلى تهيئة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة وإعدادهم نفسياً واجتماعياً لمساعدتهم على الاندماج في الحياة الجامعية، وتقديم الأنشطة المناسبة لظروفهم الاجتماعية والجسدية.

- الخدمات التوظيفية. وتقدم تلك الخدمة بالشراكة بين عمادة شؤون الطلاب وعمادة التعاملات الإلكترونية بهدف تسويق طلبة الجامعة للوظائف المختلفة. وذلك بتقديم الخدمة إلكترونياً من خلال توفير السيرة الذاتية لطالبي العمل من خريجي الجامعة أو على وشك التخرج لقطاعات العمل المختلفة. وتتيح الخدمة دخول الباحثين عن موظفين في تخصصات ومؤهلات معينة والاختيار والتنسيق معهم.

- الخدمات الإلكترونية: كما يتم تقديم بعض الخدمات إلكترونياً من خلال الموقع الإلكتروني لعمادة شؤون الطلاب بجامعة الملك سعود مثل:

* خدمات الاستشارات النفسية الإلكتروني: وتهدف تلك الخدمات إلى تطوير التواصل مع الطلبة الذين بحاجة للرعاية والتوجيه من قبل متخصصين في مجال الإرشاد والتوجيه النفسي. وتتم الخدمة عن طريق تلقي رسائل الطلبة بالبريد الإلكتروني والرد عليها من قبل الأخصائي بالبريد الإلكتروني.

* الخدمات الإعلامية: حيث يتم التغطية الإعلامية لأنشطة عمادة شؤون الطلاب من خلال مجلة شؤون الطلاب الإلكترونية (مجلة شهرية متخصصة تصدر عن عمادة شؤون الطلاب) (<http://sa.ksu.edu.sa/about>)

* خدمة السجل المهاري: التي يشرف عليها مركز تنمية المهارات الطلابية بالعمادة ويهدف إلى تزويد الطلبة بوثيقة رسمية توضح المهارات المهنية والشخصية المكتسبة لإبراز جهودهم في تأهيل أنفسهم في المجالات غير الأكاديمية لإثراء السيرة الذاتية وتحسين فرص توظيف خريجي الجامعة في القطاعات الأهلية والحكومية (العلي والسالم، ٢٠١٤: ٢٤).

وفي ضوء ماسبق يمكن القول أن عمادة شؤون الطلاب بجامعة الملك سعود تقدم أنشطتها المختلفة الثقافية والاجتماعية والرياضية والتوعوية والمجتمعية والمسرحية والتطوعية وأنشطة الجواله والأندية والشراكة الطلابية وبرامج المشاركات والزيارات الخارجية من خلال إدارات مختلفة للنشاط

الطلابي. بينما تُقدم خدمات الإسكان والتغذية ورعاية المنشآت الطلابية والخدمات المساندة من خلال إداراتها الخدمية. كما يتم تقديم الرعاية الطلابية من خلال إدارات للتوجيه والإرشاد بأنواعه وخدمات التوظيف والتأديب للطلبة ومركز خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة وطلبة المنح والحقوق الطلابية. بالإضافة إلى خدمات الاستشارات النفسية الإلكترونية والسجل المهاري من خلال الموقع الإلكتروني لعمادة شؤون الطلاب.

الدراسات السابقة

تم استعراض الدراسات السابقة من خلال هدف كل دراسة، وعيبتها، ومنهجها، وأدواتها، ونتائجها. ثم التعقيب على جميع الدراسات السابقة في ضوء الدراسة الحالية. وقد تم ترتيب الدراسات السابقة وفقاً لتدرجها التاريخي من الأقدم إلى الأحدث.

هدفت دراسة العمري (٢٠٠٨) إلى التعرف على واقع عمادات شؤون الطلاب في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك سعود، وجامعة الملك فهد للبترول والمعادن وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من حيث: الجوانب الإدارية (الهياكل التنظيمية، والكوادر البشرية) والأنشطة، والخدمات الطلابية (خدمات التوجيه والإرشاد ورعاية الطلاب الموهوبين ورعاية الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة) التي تقدمها للطلبة، والتعرف على تجارب بعض الجامعات العربية والأجنبية في مجال شؤون الطلاب في تلك الجوانب، ومعرفة رضا الطلاب عن مستوى الأنشطة والخدمات التي تقدمها لهم عمادات شؤون الطلاب ومقترحاتهم لتطويرها، والتعرف على الصعوبات التي تعوق عمادات شؤون الطلاب عن القيام بدورها، ومقترحات تطويرها من وجهة نظر عينة الدراسة من المسؤولين والموظفين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من: (٣٣) مسؤولاً، و(٢٨٠) موظفاً في عمادات شؤون الطلاب، و(٣٨٥) طالباً من الطلاب المنتظمين في المستوى الثامن في الجامعات الأربع. وأظهرت النتائج أن موافقة الطلاب على

الأنشطة والخدمات التي تقدمها لهم عمادات شؤون الطلاب كانت بدرجة (غير موافق) في جميع المحاور، وموافقتهم على مقترحات تطويرها كانت بدرجة (موافق). وجاءت موافقة المسؤولين والموظفين على الصعوبات التي تعوق عمادات شؤون الطلاب عن القيام بدورها بدرجة (موافق)، أما مقترحات تطوير عمادات شؤون الطلاب فقد جاءت بدرجة (موافق بشدة).

بينما هدفت دراسة الجهني (٢٠٠٩) إلى التعرف على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية واقتراح نموذج لإدارة الخدمات الطلابية للوفاء باحتياجات طلبة الجامعة من وجهة نظر مجموعة من خبراء الإدارة التربوية. وقد أجريت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي المسحي وأداة الاستبانة. وتكونت عينة الدراسة العشوائية الطبقية من الطلبة المسجلين في منتديات طلبة الجامعة العربية المفتوحة ومجتمع خبراء مكون من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية. وأسفرت النتائج عن توافر قيادات تربوية للخدمات الطلابية في المستويات الإدارية الثلاثة للجامعة تتمثل في عمادة للخدمات الطلابية في مركز الجامعة الرئيس، وإدارات للخدمات الطلابية في الفروع، ووحدات للخدمات الطلابية في مراكز التعلم المحلية، وأن الانترنت وتطبيقاته المختلفة هو الوسيلة الأنسب لتقديم كافة الخدمات الطلابية. ومشاركة الطلبة في تقويم الخدمات الطلابية وفق معيار رضاهم عنها وإعادة تصميمها عند انخفاض مستوى الرضا.

أما دراسة بوبشيت والحمادي (٢٠١٠) فقد هدفت إلى التعرف على واقع الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب في جامعة الملك فيصل، ومستوى تلك الخدمات كما تراها طالبات الجامعة، وكذلك معرفة الفروق بين استجاباتهن تبعاً لمتغير الكلية والمستوى الدراسي ونوع السكن. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأُعتمدت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (٤٢٠) طالبة، وأظهرت النتائج أن الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة الملك فيصل للطالبات هي (٢١) خدمة من بين ٤٥ خدمة بنسبة ٤٦٪ تقريباً، وأن مستوى الخدمات تراوح ما بين جيد جداً لنسبة (٩٪) من الخدمات،

وجيد لباقي الخدمات، وأوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد الدراسة في الخدمات الطلابية تعزى لمتغير نوع السكن لصالح الطالبات المقيمات في السكن الجامعي، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى الدراسي لصالح طالبات المستوى الدراسي الثاني.

بينما هدفت دراسة حمائل ونجم الدين (٢٠١١) إلى التعرف على مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات الأكاديمية والإدارية والنفسية التي قدمتها لهم الجامعة. واستخدم الباحثان المنهج الوصفي والاستنتاجي والاستبانة كأداة للدراسة. وتكون مجتمع الدراسة من (١٢٣) خريجاً وخريجة من مختلف التخصصات والبرامج الأكاديمية التي تطرحها الجامعة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: حصول جميع المجالات الخدماتية (الأكاديمية، والإدارية، والنفسية) مجتمعة على درجة موافقة (كبيرة جداً)، حيث حصل مجال الخدمات النفسية على المرتبة الأولى، والخدمات الإدارية على المرتبة الثانية، والخدمات الأكاديمية على المرتبة الثالثة.

كما هدفت دراسة الخوالدة والمجالي (٢٠١٢) إلى التعرف على درجة رضا طلبة الجامعة عن طبيعة الخدمات المقدمة، وهل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا لدى الطلبة تعزى لمتغير الجنس، أو الكلية، أو المستوى الدراسي. واعتمد الباحثان على المنهج المسحي الوصفي مستخدماً الاستبانة كأداة للدراسة طبقت على عينة بلغ عددها (٥٤٠) طالباً وطالبة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن درجة رضا طلبة الجامعة عن جميع المجالات (الخدمات الأكاديمية، والمكتبة والمواصلات، وأداء موظفي الجامعة، والخدمات المقدمة في دوائر الجامعة، والخدمات اللامنهجية والأنشطة) لم تحقق مستوى طموحهم، وقد حظي مجال الخدمات اللامنهجية والأنشطة بدرجة رضا متدنية لدى الطلبة دون غيرها من المجالات.

هدفت دراسة العاني والراسبية (٢٠١٣) إلى الكشف عن الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة في سبعة مجالات هي:

الخدمات الاجتماعية وخدمات التغذية وخدمات الإسكان الطلابي وخدمات الإرشاد والتوجيه الديني وخدمات النشاط الثقافي والفني وخدمات النشاط الرياضي وخدمات التدريب المستدام، والكشف عن درجة جودة أداء دوائر وأقسام عمادة شؤون الطلاب في الخدمات التي تقدمها للطلبة في حياتهم الجامعية ومستوى جودة كل مجال منها من وجهة نظر الطلاب ذكوراً وإناثاً. واستُخدم المنهج الوصفي في تلك الدراسة وأداة الاستبانة لجمع البيانات. وتألّفت عينة الدراسة من (٦١٠) طلاب وطالبة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أعلى متوسط حسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة لصالح مجال خدمات الإرشاد والتوجيه الديني حين أن أدنى متوسط حسابي سجل لمجال خدمات التغذية الطلابية. كما أظهرت نتائج تحليل التباين المتعدد بأن جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب للإناث جاءت بمستوى أعلى من الذكور في مجالات الخدمات الاجتماعية.

بينما هدفت دراسة كونغهام (Cunningham, 2006) إلى تأسيس قائمة ترتيبية لخدمات دعم الطلبة عن بُعد في عدد من كليات وجامعات ولاية تكساس العامة والخاصة بالولايات المتحدة الأمريكية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام استبانتين واحدة لأعضاء هيئة التدريس وأخرى للطلبة. حيث تكونت عينة الدراسة من (٣٠٢) عضو من أعضاء هيئة التدريس و(٢٩٩) من طلبة التعليم عن بُعد. وأسفرت النتيجة عن قائمة بتصنيف خدمات الدعم بحسب أهميتها بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس والطلبة. حيث حققت مجموعة المساعدة المالية الترتيب الأول عند الطلبة، والترتيب الخامس عند أعضاء هيئة التدريس، ومجموعة الخدمات التقنية حققت الترتيب الخامس عند الطلبة، والترتيب الثاني عند أعضاء هيئة التدريس.

بينما هدفت دراسة كارين (Caren, 2010) إلى معرفة مستوى تأثير خدمات الدعم الطلابية في تشجيع الطلبة على المشاركة في التعلم، وتأثيرها على تصورات الطلبة وخبراتهم الأكاديمية لمواجهة بعض المشكلات الطلابية (كنقص التهيئة للبيئة الجامعية، ونقص المهارات الطلابية، وانخفاض الدافعية

للتعلم، والمشاكل الشخصية) في ثلاث كليات تقنية في شمال كارولينا باستخدام نظرية (Alexander Astin's Theory) التي تؤكد ضرورة مشاركة الطلبة في التعلم. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي باستخدام أداة الاستبانة والطرق النوعية (من مقابلات، ولقطات فيديو، وتحليل وثائق، وملاحظات ميدانية، ومجموعات التركيز) على عينة مقدارها (١٧٥ طالباً). وأسفرت النتائج عن أن الخدمات الطلابية (خدمات الإرشاد والدعم الأكاديمي) ساعدت على تحقيق أهداف الطلبة وتحسن مستواهم الأكاديمي، والإثراء الثقافي، وارتفاع مستوى الرضا عن معدلاتهم التراكمية. وإمكانية أن تساعد تلك الدراسة على تحليل وتحديد أفضل الممارسات في برامج خدمات الدعم الطلابية في جامعة شمال ولاية ساوث كارولينا؛ لاستخدامها كمرجعية تقويمية للخدمات المقدمة.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال استعراض جميع الدراسات السابقة أنها تتشابه مع الدراسة الحالية في الموضوع العام الذي تناولته، وهو واقع الخدمات المقدمة للطلبة من خلال تقديرهم ودرجة رضاهم وتقييمهم من حيث الأهمية والمستوى لهذه الخدمات وسبل تطويرها وهو ما يتفق مع الدراسة الحالية. كما تشابه المنهج المستخدم مع منهج أغلب الدراسات السابقة، والمتمثل في المنهج الوصفي وأداة الدراسة وهي الاستبانة، كما تشابهت عينتها مع عينات الدراسات الأخرى في تناولها للطلبة، واتفقت مع دراسة (بوشيت والحمادي، ٢٠١٠) والمنحصرة في عينة الطالبات فقط. وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في دراسة واقع ومستوى الخدمات الطلابية ومقترحات تفعيلها من وجهة نظر الطالبات في جامعة الملك سعود.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة: استُخدم في الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على تحليل ما حصل عليه الباحث من معلومات تحليلياً كمياً أو تحليلياً كيفياً (العساف، ١٤٣١هـ: ١٩٢).

مجتمع الدراسة: تألف مجتمع الدراسة من جميع طالبات البكالوريوس بجامعة الملك سعود بفرع الدراسات الإنسانية بعليشة وعددهن (١٢,٥١٧) طالبة (عمادة القبول والتسجيل جامعة الملك سعود، ٢٠١٢).

عينة الدراسة: اشتملت عينة الدراسة على عينة عشوائية طبقية ممثلة بلغ مقدارها (١٢٠ طالبة) من طالبات البكالوريوس في الكليات الإنسانية التالية (التربية، والآداب، وإدارة الأعمال، والحقوق والعلوم السياسية واللغات والترجمة) بجامعة الملك سعود بفرع الدراسات الإنسانية بعليشة.

أداة الدراسة: تم إعداد استبانة تحقيقاً لأهداف الدراسة كأداة لجمع المعلومات من الميدان، بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة وذوي الاختصاص والإحصائيين، وتم تصميمها من محورين أساسيين لخدمة البحث، وتوفير البيانات الضرورية على النحو التالي:

المحور الأول - أبعاد الدراسة: اشتملت على عشر أبعاد توضح الخدمات الطلابية بـ (٣١) عبارة كما يلي:

- التهيئة للبيئة الجامعية (٤ عبارات)؛ وخدمات التوجيه والإرشاد الطلابي (٦ عبارات)؛ وخدمات الإرشاد الوظيفي (٣ عبارات)؛ وخدمة التهذيب والتأديب للسلوك (عبارتان)؛ وخدمة المساعدة المالية (٣ عبارات)؛ والخدمات الصحية (عبارتان)؛ وخدمات التغذية الطلابية (٤ عبارات)؛ وخدمات النشاط الطلابي (٣ عبارات)؛ والخدمات العامة (عبارتان) وتقويم الخدمات الطلابية (عبارتان).

المحور الثاني - أسئلة مفتوحة: اشتملت على سؤالين عن (أهم الخدمات الطلابية؛ ومقترحات تحسينها).

وبناءً على توجيهات المحكمين والمحلل الإحصائي تم تصميم المحور الأول من الأداة لقياس استجابات أفراد عينة الدراسة وفق تدرج ليكرت الرباعي (أوافق، أوافق إلى حد ما، لا أعرف، لا أوافق)، ولتسهيل تفسير النتائج والتعليق عليها تم استخدام الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على عبارات المحور

السابق حيث تم إعطاء وزن للبدايل على النحو التالي: (أوافق = ٤، أوافق إلى حد ما = ٣، لا أعرف = ٢، لا أوافق = ١)، ثم تم تصنيف تلك الإجابات إلى أربعة مستويات متساوية المدى من خلال المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة}) \div (\text{عدد بدائل الأداة} - 1) \\ \div (4,75) = (4)$$

وبالاعتماد على طول الفئة، أمكن تقسيم الفئات على النحو التالي:

جدول رقم (١)

توزيع الفئات وفق التدرج الرباعي المستخدم في أداة الدراسة

الفئات	الوصف	مدى المتوسطات
الفئة الأولى	درجة أوافق / كبيرة	٤,٠٠ - ٣,٢٦
الفئة الثانية	درجة أوافق إلى حد ما / متوسطة	٣,٢٥ - ٢,٥١
الفئة الثالثة	لا أعرف / ضعيفة	٢,٥٠ - ١,٧٦
الفئة الرابعة	لا أوافق / لا توجد	١,٧٥ - ١,٠٠

صدق أداة الدراسة:

تم حساب الصدق الظاهري للاستبانة من خلال عرضه في صورته الأولية على مُحكمين من ذوي الخبرة في كلٍ من شؤون الطلاب بجامعة الملك سعود وجامعة الأمير سلطان من أجل مراجعتها وإبداء ملاحظاتهم حول تعديل فقراتها بما يلائم الهدف من الدراسة. ثم قامت الباحثة باستبعاد بعض العبارات وتعديل صياغة بعضها، وتم اعتبار مُوافقة المُحكمين عليها هو الصدق الظاهري لها. كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداة من خلال حساب قيم مُعاملات ارتباط بيرسون (Pearson) على النحو التالي:

صدق الاتساق الداخلي للأداة:

١-١ - معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين عبارات الأداة، بالدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه:

جدول رقم (٢)

معاملات ارتباط عبارات الأداة بالدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه

(العينة الاستطلاعية: ن=٣٢)

البعد	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
التهيئة للبيئة الجامعية	١	٠,٦٤٠٧	٣	٠,٧٥٧٠
	٢	٠,٧٠٤١	٤	٠,٦٥٢٧
خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي	٥	٠,٨٢٤٢	٨	٠,٦٧١٢
	٦	٠,٧٢٤٨	٩	٠,٨٤٤١
	٧	٠,٧٧٨٠	١٠	٠,٧٣٦٢
خدمات الإرشاد الوظيفي	١١	٠,٨٢٤٦	١٣	٠,٨٣٦٨
	١٢	٠,٨٧٩٠		
خدمة التهذيب والتأديب للسلوك	١٤	٠,٨٨٨٢	١٥	٠,٩٣١٩
خدمة المساعدة المالية	١٦	٠,٨٥٤٩	١٨	٠,٨٨١٢
	١٧	٠,٨٢٣٠		
الخدمات الصحية	١٩	٠,٨٦٠٤	٢٠	٠,٨٣٩٥
خدمات التغذية الطلابية	٢١	٠,٨١٥١	٢٣	٠,٤٨٨٢
	٢٢	٠,٧٨٣١	٢٤	٠,٨٠٣٩
خدمات النشاط الطلابي	٢٥	٠,٨٤٢٨	٢٧	٠,٨٦٨٤
	٢٦	٠,٨٦٢٨		
الخدمات العامة	٢٨	٠,٨٣١٨	٢٩	٠,٨١٥٥
تقويم الخدمات الطلابية	٣٠	٠,٨٩٢٧	٣١	٠,٨٩٤٨

❖ دالة عند مستوى ٠,٠١

١-٢- معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين بنود الأداة، بالدرجة

الكلية للأداة:

جدول رقم (٣)

معاملات ارتباط عبارات الأداة بالدرجة الكلية للأداة

(العينة الاستطلاعية: ن=٣٢)

م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
١	٠,٥٦٤٠	٩	٠,٧٤١٠	١٧	٠,٥٧٠٢	٢٥	٠,٥٩٦٥
٢	٠,٥٧٩٦	١٠	٠,٦٢٩٢	١٨	٠,٥٦٧١	٢٦	٠,٦٦٣٦
٣	٠,٥١٧٣	١١	٠,٧٢٣٥	١٩	٠,٦٣٩٥	٢٧	٠,٦٩٩٠
٤	٠,٣٤٩٦	١٢	٠,٧٨٦٨	٢٠	٠,٥٨٤٣	٢٨	٠,٦٠٧٣
٥	٠,٥٩١٦	١٣	٠,٥٧٤٢	٢١	٠,٦٣٥٨	٢٩	٠,٤٥٨٤
٦	٠,٧٠٧٨	١٤	٠,٥٢٠٤	٢٢	٠,٤٩٥٤	٣٠	٠,٤٧٥٣
٧	٠,٦٣٣١	١٥	٠,٦٣٦٠	٢٣	٠,٣٥٣١	٣١	٠,٤٨٩٧
٨	٠,٥٩٠٦	١٦	٠,٧٣٢٨	٢٤	٠,٥٩٢٧		

❖ دالة عند مستوى ٠,٠٥ ❖ دالة عند مستوى ٠,٠١

١-٣- معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين أبعاد الأداة، بالدرجة

الكلية للأداة:

جدول رقم (٤)

معاملات ارتباط أبعاد الأداة بالدرجة الكلية للأداة

(العينة الاستطلاعية: ن=٣٢)

البعد	معامل الارتباط
التهيئة للبيئة الجامعية	٠,٧١١٨
خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي	٠,٨٤٨٧
خدمات الإرشاد الوظيفي	٠,٧٦٦٤
خدمة التهذيب والتأديب للسلوك	٠,٦٤١٠
خدمة المساعدة المالية	٠,٧٠٥١
الخدمات الصحية	٠,٧٢٠٦
خدمات التغذية الطلابية	٠,٧١٨١
خدمات النشاط الطلابي	٠,٧٦٠٤

تتابع / جدول رقم (٤)

معاملات ارتباط أبعاد الأداة بالدرجة الكلية للأداة

(العينة الاستطلاعية: ن=٣٢)

معامل الارتباط	البعد
٠,٦٤٨٧	الخدمات العامة
٠,٥٣٩٩	تقويم الخدمات الطلابية

❖ دالة عند مستوى ٠,٠١

يتضح من الجداول السابقة أن قيم مُعاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين درجة كل عبارة من عبارات

الأداة والدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه؛ والعلاقة بين أبعاد الأداة والدرجة الكلية للأداة دالة إحصائياً عند مُستوى الدلالة (٠,٠١)، ومعاملات ارتباط بنود الأداة بالدرجة الكلية للأداة دالة إحصائياً عند مُستوى الدلالة (٠,٠١) و (٠,٠٥) مما يُشير إلى صدق قياسها لما وُضعت من أجله.

ثبات أداة الدراسة: تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال حساب مُعاملات ثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لمحاورها على النحو التالي:

جدول رقم (٥)

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد أداة الدراسة

(العينة الاستطلاعية: ن=٣٢)

معامل ثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	البعد
٠,٦٤	٤	التهيئة للبيئة الجامعية
٠,٨٧	٦	خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي
٠,٨٤	٣	خدمات الإرشاد الوظيفي
٠,٨٥	٢	خدمة التهذيب والتأديب للسلوك
٠,٨٤	٣	خدمة المساعدة المالية
٠,٦٧	٢	الخدمات الصحية

تابع/ جدول رقم (٥)
معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد أداة الدراسة
(العينة الاستطلاعية: ن=٣٢)

المعامل ثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	البعد
٠,٧٤	٤	خدمات التغذية الطلابية
٠,٨٥	٣	خدمات النشاط الطلابي
٠,٦٢	٢	الخدمات العامة
٠,٨٣	٢	تقويم الخدمات الطلابية
٠,٩٥	٣١	الثبات الكلي للأداة

يتضح من الجدول السابق أن قيم مُعاملات الثبات لأبعاد الأداة ذات ثبات عالٍ. وبلغ معامل الثبات الكلي لعبارات وجود الخدمة (٠,٩٥) مما يشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات عالية.

أساليب المعالجة الإحصائية:

تمت معالجة بيانات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة كما يلي:

- ١ - معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي لأبعاد وعبارات الاستبانة.
- ٢ - معامل ثبات ألفا كرونباخ لحساب الثبات.
- ٣ - المتوسطات الحسابية والرتب وفقاً لإجابات عينة الدراسة عن الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة للطلّابات في جامعة الملك سعود كما تراها الطالبات. والتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب.
- ٤ - المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لأبعاد الدراسة.
- ٥ - التكرارات للإجابة عن الأسئلة المفتوحة في مجال الخدمات الطلابية.

نتائج الدراسة ومناقشتها

استهدفت الدراسة تحديد الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة للطالبات في جامعة الملك سعود كما تراها طالبات جامعة الملك سعود؛ ودرجة مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب من وجهة نظر طالبات جامعة الملك سعود؛ والمقترحات التي قد تساعد على تهيئة حياة جامعية فعالة للطالبات. ويمكن الإجابة على الهدف تبعاً لتسلسل أسئلة الدراسة التي كانت على النحو التالي:

السؤال الأول: ما الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة للطالبات في جامعة الملك سعود كما تراها طالبات جامعة الملك سعود؟

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية والرتب وفقاً لإجابات عينة الدراسة عن الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة للطالبات في جامعة الملك سعود كما تراها الطالبات

الأبعاد	المتوسط * الحسابي	الترتيب
خدمة التهذيب والتأديب للسلوك	٣,١٣	١
التهيئة للبيئة الجامعية	٢,٨١	٢
الخدمات العامة	٢,٧٨	٣
خدمات التغذية الطلابية	٢,٥٧	٤
خدمات النشاط الطلابي	٢,٥٠	٥
خدمة المساعدة المالية	٢,٤٩	٦
تقويم الخدمات الطلابية	٢,٤٧	٧
خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي	٢,٤٣	٨
خدمات الإرشاد الوظيفي	٢,٣٣	٩
الخدمات الصحية	٢,٠١	١٠
الدرجة الكلية	٢,٥٤	

❖ المتوسط الحسابي من ٤ درجات.

يتضح من بيانات الجدول رقم (٧) أن مدى المتوسطات الحسابية لأبعاد الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة للطلّابات في جامعة الملك سعود كما تراها الطالبات وعددها عشرة أبعاد تراوح بين (٣,١٢) و(٢,٠١)، أي أن إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الخدمات الطلابية الموجودة في جامعة الملك سعود كانت مُتوسطة أو ضعيفة، حيث حصلت أربعة أبعاد على تقدير إجابة مُتوسطة، وهي بالترتيب تنازلياً (خدمة التهذيب والتأديب للسلوك؛ والتهيئة للبيئة الجامعية؛ والخدمات العامة؛ وخدمات التغذية الطلابية). وتراوحت قيمة مُتوسطاتها الحسابية فيما بين (٣,١٣) كأعلى قيمة و(٢,٥٧) كأدنى قيمة. بينما حصلت ستة أبعاد على تقدير إجابة ضعيفة، وهي بالترتيب تنازلياً (خدمات النشاط الطلابي؛ وخدمة المساعدة المالية؛ وتقييم الخدمات الطلابية؛ وخدمات التوجيه والإرشاد الوظيفي؛ والخدمات الصحية). وتراوحت قيمة مُتوسطاتها الحسابية فيما بين (٢,٥٠) كأعلى قيمة و(٢,٠١) كأدنى قيمة. وتعزو الباحثة ذلك إلى عدم معرفة الطالبات بالخدمة إما لقصور التوعية بها أو لعدم شعور الطالبات بفعاليتها لعدم تلبية تلك الخدمات لاحتياجاتهن.

وبشكل عام فقد بلغت قيمة المتوسط العام لإجابات أفراد العينة عن الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب للطلّابات في جامعة الملك سعود كما تراها الطالبات (٢,٥٤)، وهذه القيمة تُؤكد أن متوسط آراء أفراد عينة الدراسة حول الخدمات الطلابية هو الإجابة بدرجة متوسطة، وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراستي (بوشيت والحمادي، ٢٠٠٨؛ والخوالدة، ٢٠١٢) ولا تتفق مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (العمرى، ٢٠٠٨؛ وحمائل، ٢٠١١).

وحققت خدمة التهذيب والتأديب للسلوك أعلى متوسط حسابي في درجة الموافقة بدرجة متوسطة. واتفقت هذه النتيجة مع بعض الدراسات (بوشيت والحمادي، ٢٠٠٨؛ والخوالدة، ٢٠١٢) حيث أكدت جميع هذه الدراسات على توافر خدمة التهذيب والتأديب للسلوك وذلك من خلال النشرات الورقية والإلكترونية والتوعية من خلال اللقاءات للتعريف ببندوها وتنفيذ تلك العقوبات على المخالفات

للأنظمة. وقد يكون ذلك بسبب أن من مهام وحدة الحقوق الطلابية التابعة لعمادة شؤون الطلاب بجامعة الملك سعود التوعية الطلابية بحقوق والتزامات الطلاب من خلال كتيب الحقوق الطلابية والمتضمن القواعد القانونية المنظمة للعمل وكذا وثيقة حقوق الطالب الجامعي في المجال الأكاديمي وغير الأكاديمي؛ والتزامات الطالب الجامعي في المجال الأكاديمي والمجال غير الأكاديمي وتوزيعه على الكليات المختلفة باللغات العربية والإنجليزية وطريقة برايل.

أما الخدمات الصحية فحصلت على أقل متوسط حسابي في درجة معرفة الخدمة بدرجة ضعيفة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (بوبشيت والحمادي، ٢٠٠٨؛ العاني والراسبي، ٢٠١٣) واختلفت مع دراسة (الدهشان، ٢٠٠٣؛ Cunningham, 2006) اللتين أكدتا على أولوية الخدمات الصحية. تعزو الباحثة ضعف المعرفة بالخدمة إلى عدم إعطاء أهمية كافية للخدمات الصحية وتوافرها على مدار (٢٤) ساعة خاصة في سكن الطالبات، بالرغم أن توفير الرعاية الصحية من أهداف عمادة شؤون الطلاب بالجامعة.

السؤال الثاني: ما درجة مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب من وجهة نظر طالبات جامعة الملك سعود؟

جدول رقم (٨)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول درجة مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة

م	العبارة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أعرف	لا أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١٤	تعريف الطالبات بالقوانين واللوائح المنظمة للعقوبات والجزاءات.	٥٠	٣٥	٣	٧	٣,٣٥	٠,٨٦	١
		٥٢,٦	٣٦,٨	٣,٢	٧,٤			
٢٩	تتوافر روضة أطفال داخلية للأمهات من الطالبات.	٥٥	١٧	٩	١٥	٣,١٧	١,١٣	٢
		٥٧,٣	١٧,٧	٩,٤	١٥,٦			

تابع/ جدول رقم (٨)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول درجة مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة

م	العبارة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أعرف	لا أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٤	تتوافر أدلة للطلّابات المستجندات لتعريفهن بلوائح الجامعة وخدماتها.	٤٢	٢٣	١٢	١٨	٢,٩٤	١,١٦	٣
		٤٤,٢	٢٤,٢	١٢,٦	١٨,٩			
٢	تتوافر خدمات استقبال المستجندات من خلال برنامج توجيهي إرشادي.	٣٨	٢٩	١١	١٧	٢,٩٣	١,١١	٤
		٤٠,٠	٣٠,٥	١١,٦	١٧,٩			
١٥	تتوافر المعلومات الإرشادية الموجهة للسلوك المقبول للطلّابات.	٣٥	٣٤	٩	١٧	٢,٩٢	١,٠٩	٥
		٣٦,٨	٣٥,٨	٩,٥	١٧,٩			
٢٣	تتوافر الاستراحات الصغيرة لتقديم القهوة والمشروبات المتنوعة.	٣٢	٤٢	١	٢٠	٢,٩١	١,٠٩	٦
		٣٣,٧	٤٤,٢	١,١	٢١,١			
٥	مساعدة ذوات الاحتياجات الخاصة على حل مشاكلهن.	٣٤	١٩	٣٧	٥	٢,٨٦	٠,٩٧	٧
		٣٥,٨	٢٠,٠	٣٨,٩	٥,٣			
٨	تتوافر مرشدة لتوجيه الطالّابات لحل المشكلات الأكاديمية.	٣٥	٢٧	١٦	١٧	٢,٨٤	١,١١	٨
		٣٦,٨	٢٨,٤	١٦,٨	١٧,٩			
١	التعريف بخدمات عمادة شؤون الطالّابات.	٢٩	٢٥	٢٤	١٦	٢,٧١	١,٠٨	٩
		٣٠,٩	٢٦,٦	٢٥,٥	١٧,٠			
٣	تتوافر لجان من الطالّابات لمساعدة الطالّابات المستجندات في التعريف بالجامعة.	٣١	٢١	١٧	٢٢	٢,٦٧	١,١٨	١٠
		٣٤,١	٢٣,١	١٨,٧	٢٤,٢			
٢٦	تتوافر الخدمات اللازمة لممارسة الأنشطة الطلابية.	٢٧	٣١	١٣	٢٥	٢,٦٣	١,١٥	١١
		٢٨,١	٣٢,٣	١٣,٥	٢٦,٠			

تابع/ جدول رقم (٨)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول درجة مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة

م	العبارة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أعرف	لا أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١٨	تقديم مساعدات مادية وعينية للطلاب ذوي الظروف الخاصة.	٢٤	٢٣	٣٥	١٤	٢,٥٩	١,٠٢	١٢
		٢٥,٠	٢٤,٠	٣٦,٥	١٤,٦			
٣٠	تشارك الطلاب في تقييم الخدمات الطلابية وفق معيار رضاهن عنها.	٢٧	٢٤	٢٤	٢١	٢,٥٩	١,١٢	١٢
		٢٨,١	٢٥,٠	٢٥,٠	٢١,٩			
١٧	تتوافر فرص للعمل في الجامعة لمساعدة الطالبات مادياً أثناء الدراسة.	٢٧	٢٢	٢٦	٢١	٢,٥٧	١,١٢	١٤
		٢٨,١	٢٢,٩	٢٧,١	٢١,٩			
٢١	تتوافر وجبات صحية للطالبات.	٢٧	٢٩	٧	٣٣	٢,٥٢	١,٢٣	١٥
		٢٨,١	٣٠,٢	٧,٣	٣٤,٤			
٢٢	تتوافر وجبات كافية وبأسعار مناسبة.	٢٩	٢٨	١	٣٧	٢,٥٢	١,٢٩	١٥
		٣٠,٥	٢٩,٥	١,١	٣٨,٩			
٢٥	تنظيم فعاليات تتعلق بتعريف الطالبات بالأحداث الجارية.	٢٧	٢٧	١١	٣١	٢,٥٢	١,٢١	١٥
		٢٨,١	٢٨,١	١١,٥	٣٢,٣			
١١	تتوافر معلومات عن المهن المناسبة للطالبات بعد تخرجهن.	٢٠	٣٢	١٥	٢٨	٢,٤٦	١,١٣	١٨
		٢١,١	٣٣,٧	١٥,٨	٢٩,٥			
١٣	تقديم إرشادات للطالبات بكيفية المقابلات الشخصية في العمل.	٢٤	٢٠	٢٠	٢٩	٢,٤٢	١,١٨	١٩
		٢٥,٨	٢١,٥	٢١,٥	٣١,٢			
٢٨	الإشراف على سكن مجاني للطالبات مهياً ومجهز بكل سبل الراحة.	٢٠	١٤	٤٥	١٧	٢,٣٩	١,٠١	٢٠
		٢٠,٨	١٤,٦	٤٦,٩	١٧,٧			

تابع/ جدول رقم (٨)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول درجة مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة

م	العبارة	أوافق	أوافق إلى حد ما	أعرف	لا أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٢٧	تنظيم أنشطة تتعلق بحقوق الطالبات وواجباتهن.	١٨	٢٨	٢١	٢٩	٢,٣٦	١,١١	٢١
		١٨,٨	٢٩,٢	٢١,٩	٣٠,٢			
٣١	يُعاد استطلاع الطالبات حول احتياجاتهن من الخدمات الطلابية عند انخفاض تقييمهن لها.	٢٠	٢٠	٣٠	٢٦	٢,٣٥	١,١٠	٢٢
		٢٠,٨	٢٠,٨	٣١,٣	٢٧,١			
٢٤	تتوافر برامج التوعية الصحية بتقديم المحاضرات والأفلام وغيرها.	٢٠	٢٦	١٧	٣٣	٢,٣٤	١,١٦	٢٣
		٢٠,٨	٢٧,١	١٧,٧	٣٤,٤			
١٦	شرح النظم واللوائح لعملية المساعدات المالية عن طريق صندوق الطلبة.	١٩	١٩	٢٩	٢٨	٢,٣١	١,١٠	٢٤
		٢٠,٠	٢٠,٠	٣٠,٥	٢٩,٥			
٧	تتوافر برامج لرعاية الطالبات المتفوقات.	١٥	٢٣	٢٨	٢٨	٢,٢٧	١,٠٦	٢٥
		١٦,٠	٢٤,٥	٢٩,٨	٢٩,٨			
٩	مساعدة الطالبة نفسياً في التغلب على المشكلات النفسية التي قد تواجهها.	١٨	٢١	٢٥	٣١	٢,٢٧	١,١٢	٢٥
		١٨,٩	٢٢,١	٢٦,٣	٣٢,٦			
١٠	مساعدة الطالبة اجتماعياً بتهيئة البيئة المناسبة لاكتساب مهارات التعامل مع الآخرين.	١٦	٢٨	١٥	٣٧	٢,٢٤	١,١٤	٢٧
		١٦,٧	٢٩,٢	١٥,٦	٣٨,٥			
١٢	مساعدة الطالبة في اختيار المهنة الملائمة لاستعداداتها وميولها.	١٥	١٩	٢٠	٣٩	٢,١١	١,١٣	٢٨
		١٦,١	٢٠,٤	٢١,٥	٤١,٩			
٦	تتوافر برامج الاختبارات الشخصية لمساعدة الطالبة على اختيار التخصص المناسب.	١٦	٢١	١٤	٤٤	٢,٠٩	١,١٧	٢٩
		١٦,٨	٢٢,١	١٤,٧	٤٦,٣			

تابع/ جدول رقم (٨)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول درجة مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالجامعة

م	العبارة		أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أعرف	لا أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٢٠	تقديم خدمة الطب الوقائي من خلال المحاضرات والتوعية المستمرة.	ت	١٣	٢٢	١٥	٤٦	٢,٠٢	١,١٢	٣٠
		%	١٣,٥	٢٢,٩	١٥,٦	٤٧,٩			
١٩	الفحص الطبي الشامل للطالبات المستجدات.	ت	٢١	٨	١٦	٥١	١,٩٩	١,٢٣	٣١
		%	٢١,٩	٨,٣	١٦,٧	٥٣,١			
المتوسط* العام							٢,٥٤		

❖ المتوسط الحسابي من ٤ درجات.

يتضح من بيانات الجدول رقم (٨) أن مدى المتوسطات الحسابية لعبارات مستوى الخدمات الطلابية في جامعة الملك سعود كما تراها الطالبات وعددها إحدى وثلاثون عبارة تراوح بين (٣,٣٥) و(١,٩٩)، أي أن إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الخدمات الطلابية كانت كبيرة أو متوسطة أو ضعيفة، حيث حصلت عبارة واحدة على تقدير إجابة كبيرة، وهي (تعريف الطالبات بالقوانين واللوائح المنظمة للعقوبات والجزاءات) أما العبارات التي حصلت على الترتيب (من ٢ إلى ١٥) وتراوح قيمة متوسطاتها الحسابية فيما بين (٣,١٧) كأعلى قيمة و(٢,٥٢) كأدنى قيمة، كما تراوحت قيمة انحرافاتها المعيارية فيما بين (١,١٣) و(١,٢١)، فتقع في فئة الموافقة بدرجة متوسطة، بينما حصلت (١٤) عبارة على تقدير إجابة منخفضة، وهي العبارات التي حصلت على الترتيب من (١٨) إلى (٣١) وتراوح قيمة متوسطاتها الحسابية فيما بين (٢,٤٦) كأعلى قيمة، و(١,٩٩) كأدنى قيمة، كما تراوحت قيمة انحرافاتها المعيارية فيما بين (١,١٣) و(١,٢٣)، وتقع جميع هذه العبارات في فئة الموافقة بدرجة ضعف

مستوى الخدمة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (بوشيت والحمادي، ٢٠٠٨)؛ واختلفت مع دراسة (العمرى، ٢٠٠٨).

وبشكل عام فقد بلغت قيمة المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول مستوى الخدمات الطلابية في جامعة الملك سعود (٢,٥٤)، وهذه القيمة تؤكد أن متوسط آراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى الخدمات الطلابية هو الإجابة بدرجة متوسطة لمستوى الخدمة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الدهشان، ٢٠٠٣).

وحققت عبارة "تعريف الطالبات بالقوانين واللوائح المنظمة للعقوبات" التابعة لبعد خدمة التهذيب والتأديب للسلوك أعلى متوسط حسابي في الموافقة على مستوى الخدمة بدرجة كبيرة. وتغزو الباحثة ذلك إلى فاعلية وحدة الحقوق الطلابية التابعة لعمادة شؤون الطلاب في التوعية الطلابية بالقوانين والالتزامات الجامعية.

- بينما حققت العبارتان التاليتان أعلى متوسط حسابي في درجة الموافقة على مستوى الخدمات بدرجة متوسطة: "تتوافر روضة أطفال داخلية للأمهات من الطالبات" التابعة لبعد الخدمات العامة. "تتوافر أدلة للطالبات المستجندات لتعريفهن بلوائح الجامعة وخدماتها" التابعة لبعد التهيئة للبيئة الجامعية. ولا تتفق هذه النتيجة مع دراسة (بوشيت والحمادي، ٢٠٠٨). واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Caren, 2010).

كما حققت العبارات التالية أقل متوسط حسابي في الموافقة على مستوى الخدمة بدرجة ضعيفة:

- تتوافر برامج الاختبارات التشخيصية لمساعدة الطالبة على اختيار التخصص المناسب. واتفقت هذه النتيجة مع دراستي (الدهشان، ٢٠٠٣؛ والخوالدة، ٢٠١٢). ولا تتفق تلك النتيجة مع دراسة (حمائل، ٢٠١١).
- تقديم خدمة الطب الوقائي من خلال المحاضرات والتوعية المستمرة.
- الفحص الطبي الشامل للطالبات المستجندات.

أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات التي تقدمها جامعة الملك سعود للطالبات هي (٣١) خدمة متفرعة من عشر أبعاد. وأن تقديرات أفراد عينة الدراسة عن الخدمات الطلابية كانت بدرجات متفاوتة ولم تظهر تقديراتهن عدم وجود خدمة معينة من (٣١) خدمة.

إجابة السؤال الثالث: ما المقترحات التي قد تساعد على تهيئة حياة جامعية فعالة للطالبات؟

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة المستجيبات لهذا السؤال المفتوح (٤٣) طالبة، وتم حصر الإجابات وترتيب المقترحات بشكل تنازلي وفق التكرارات المقابلة لكل مقترح تم تقديمه، والجدول رقم (٩) يوضح ذلك.

جدول رقم (٩)

ترتيب مقترحات أفراد عينة الدراسة تنازلياً وفق التكرارات المقابلة لكل مقترح

م	المقترح	التكرار	الرتبة
١	الاهتمام بتهيئة البيئة الجامعية بجميع مرافقها بما يخدم الطالبات	١١	١
٢	توفير وجبات صحية بكميات مناسبة وبأسعار مناسبة	١٠	٢
٣	المشاركة في توفير الخدمات الطلابية من قبل الطالبات باستمرار والعمل على تطويرها وفق رضاهن	٨	٣
٤	تنظيم لقاءات دورية بالمسؤولات عن الخدمات الطلابية والاستماع لأراء الطالبات	٧	٤
٥	توفير سيارات خاصة تنقل الطالبات من مبنى إلى آخر.	٥	٥
٦	تهيئة الطالبات للمهن الوظيفية بما يتناسب مع قدراتهن لما بعد المرحلة الجامعية	٥	٥
٧	توفير الرعاية الصحية والتأمين الصحي للطالبات	٤	٦
٨	تهيئة المستجندات للبيئة الجامعية من خلال برنامج توجيهي إرشادي	٤	٦
٩	توفير متخصصات في خدمات الإرشاد والتوجيه المباشر أو عبر وسائل التقنية	٤	٦
١٠	تهيئة البيئة المناسبة اجتماعياً لاكتساب مهارات التعامل مع الآخرين	٣	٧
١١	توفير فرص متعددة للعمل في الجامعة	٣	٧

تابع/ جدول رقم (٩)

ترتيب مقترحات أفراد عينة الدراسة تنازلياً وفق التكرارات المقابلة لكل مقترح

م	المقترح	التكرار	الرتبة
١٢	أن يساهم صندوق الطلاب في توفير احتياجات الطالبات مثل خدمات التصوير داخل الكليات.	٣	٧
١٣	تنظيم فعاليات تتعلق بتعريف الطالبات بالأحداث الجارية	٢	٨
١٤	تكثيف الإعلانات عن الفعاليات والدورات	٢	٨
١٥	توفير وسائل نقل في أوقات متعددة	٢	٨
١٦	توفير الأندية الرياضية المناسبة للطالبات بكامل تجهيزاتها	١	٩
١٧	إقامة المسابقات والمنافسات بين الكليات في مدى توفير الخدمات الطلابية	١	٩

يوضح الجدول رقم (٩) تكرارات مقترحات أفراد عينة الدراسة لتحسين الخدمات الطلابية وتطويرها، حيث قدمت المقترحات حلولاً لتنفيذ الخدمات الطلابية بما يتناسب مع معيار رضاها عنها.

توصيات الدراسة وآلية تنفيذها:

أسفرت نتائج الدراسة إلى أن أقل متوسط حسابي في درجة معرفة الخدمة هي الخدمات الصحية، كما حققت عبارة الفحص الطبي الشامل للطالبات المستجندات أقل متوسط حسابي في الموافقة على مستوى الخدمة بدرجة ضعيفة. وأظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات التي تقدمها جامعة الملك سعود للطالبات هي (٣١) خدمة متفرعة من عشر أبعاد. ولم تظهر تقديرات أفراد عينة الدراسة عدم وجود تلك الخدمات. وتركزت مقترحات عينة الدراسة لتحسين الخدمات الطلابية في الاهتمام بتهيئة البيئة الجامعية بجميع مرافقها بما يخدم الطالبات وتوفير وجبات صحية بكميات وبأسعار مناسبة وتقديم الرعاية الصحية الشاملة مع المشاركة المستمرة في تقييم الخدمات الطلابية من قبل الطالبات. وبالتالي توصي الباحثة بما يلي:

- توفير الخدمات الطلابية المتكاملة داخل أقسام الطالبات مع ضرورة التغطية الإعلامية المكثفة للتعريف بخدمات عمادة شؤون الطلاب من خلال النشرات والأدلة واللقاءات التعريفية ووسائل الإعلان التقنية.
- تنمية الوعي الصحي الوقائي والعلاجي للطلبة من خلال المحاضرات والقوافل الطبية والمهرجانات في المناسبات المختلفة والدورات التدريبية لخدمات الإسعافات الأولية.
- الاهتمام بتطوير البيئة الجامعية بجميع مرافقها بما يخدم الطالبات ومشاركتهن بالتعرف على مطالبهن واحتياجاتهن المتغيرة بحسب متطلبات العصر وتغير خصائصهن واحتياجاتهن من جيل لآخر.
- تقديم الخدمات الطلابية إلكترونياً بتوفير النماذج ومتطلبات الحصول على الخدمة دون الحضور للحرم الجامعي.

The Level of Student's Services Provided by Students Affairs Deanship in King Saud University to Female Students as Perceived by them

Feryal A. Al-Haqabani

Faculty of Education - King Saud University
K.S.A

Abstract

This study aims to explore the student services provided by deanship of Student Affairs to the female students in King Saud University as perceived by them; and to recognize the level degree of such services and suggestions that help preparing an effective university life in for female students.

A selected stratified random sample (n= 120 female students) was selected from senior female students at the colleges of (Education, Arts, Business Administration, Law & Political sciences, Languages and Translation) in Research Center for Humanities at King Saud University in Eliesha in the first semester of the University's academic year (1433-1434 A.H). The study has reached to the following results:

- The survey average of the study sample about student services come at a medium degree, and the service of discipline and polite behavior reached the highest arithmetic average in the answer with "agree" at (3.13), but the appraisal of the lowest arithmetic average was about health services (2.01).

- The response average of the members of the study sample about the level degree of student services at King Saud University reached (2.54) with medium degree of services level, and one phrase only has gained a high level which is the definition of laws and regulations governing penalties and sanctions by female students. Also, the definition of the phrase of comprehensive medical examination by junior students has gained the lowest arithmetic average. As the results of study have showed that the services are provided by King Saud University for female students are (31) services included ten dimensions.

- Assessments of student services by members of the study sample were variant and their assessments have not showed the absence of a specific service amongst (31) services.

- Suggestions by female students to improve student services have focused on providing the university environment with all facilities to serve the students; and to provide them with healthy meals in appropriate quantities and prices; and to participate continuously in the evaluation of student services by female students and to develop it to meet their satisfaction and to provide comprehensive health care.

Based on the results of study, recommendations and suggestions were cited.

المراجع

- ١ - أبو خلف، نادر (٢٠٠٣). دراسة مقارنة لإدارة شؤون الطلاب في الجامعة الانتظامية وجامعة التعليم المفتوح والتعليم عن بعد. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات. ٢، ١٦٢-١٣٥.
- ٢ - أبو النصر، مدحت (٢٠٠٩). إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية. القاهرة: دار الفجر للنشر.
- ٣ - أكبر، فيصل بن اسماعيل وقسايمية، محمد بن عبدالله (٢٠١٠). الأنشطة الطلابية والمنهاج التربوي في المنظور الحديث. جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- ٤ - بوبشيت، الجوهرة والحمادي، فايزة (٢٠١٠). الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب: واقعها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ١١ (٣)، ٢٨٦-٢٦٥.
- ٥ - جامعة الملك سعود (١٤٣١هـ). مرشد الطالب المستجد للأنظمة واللوائح والأنشطة والخدمات. الرياض: مطابع جامعة الملك سعود.
- ٦ - جامعة الملك سعود (١٤٣٣ هـ). مرشد الطالب المستجد للأنظمة واللوائح والأنشطة والخدمات. الرياض: مطابع جامعة الملك سعود.
- ٧ - الجهني، محمد فالح (٢٠٠٩). إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية (نموذج مقترح لتلبية احتياجات طلبة الجامعة العربية المؤسسة). رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط: مكة المكرمة.
- ٨ - حمائل، عبدالله ونجم الدين، علي (٢٠١١). مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا الأغوار للخدمات التي تقدمها

لهم الجامعة. المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، ٣(٥)، ٢٣١-٢٧٨.

٩ - الخوالدة، عايد أحمد والمجالي، غدير عبدالرحيم (٢٠١٢). درجة رضا طلبة جامعة جرش على طبيعة الخدمات المقدمة لهم وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، ٤، ٢٣١-٢٧٨.

١٠ - الداود، عبدالرحمن بن محمد (٢٠٠٥). الرضا الوظيفي لدى مشرفي إسكان الطلاب في جامعتي الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة الملك سعود وعلاقته بالمناخ التنظيمي. مجلة كلية المعلمين، ٥(١)، ٦٤-١٠٩.

١١ - الدهشان، جمال علي (ديسمبر، ٢٠٠٣). الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية دراسة تحليلية لآراء الطلبة. بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي العاشر (العربي الثاني) لمركز تطوير التعليم الجامعي بعنوان "جامعة المستقبل في الوطن العربي"، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة.

١٢ - الدهشان، جمال علي وشرف، صبحي شعبان (ابريل، ٢٠٠١). شؤون الطلاب بالجامعة واتجاهات تطويرها. ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي السادس لكلية التربية بعنوان "التربية والتنمية البشرية" كلية التربية، جامعة طنطا، مصر خلال الفترة من ٢٩-٣٠ / ٤ / ٢٠٠١م.

١٣ - الراصد الدولي (يوليو، ٢٠١١). توسيع قاعدة التمويل، وتوفير البنية التحتية، ودعم البحوث، عوامل ضرورية لتحقيق نظام جامعي عالمي المستوى. مجلة الراصد الدولي، العدد (٧). وزارة التعليم العالي، متاح على الرابط الإلكتروني <http://ohe.gov.sa> تم استرجاعه في ٢٩ شوال، ١٤٣٤هـ.

١٤ - السميح، عبد المحسن (٢٠١٠). الصعوبات التعليمية والإدارية لطلاب المنح الدراسية. دراسات في الإدارة الجامعية، الأردن: دار الحامد.

١٥ - العاني، وجيهة ثابت والراسية، زهرة ناصر (٢٠١٣). جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس. مجلة الدراسات التربوية والنفسية، سلطنة عمان، ٧(٣)، ٢٨٩-٣٠٤.

- ١٦ - عبابنة، صالح بن أحمد والزبون، محمد سليم والسرحان، خالد علي (٢٠١٤). إدارة الشؤون الطلابية في مدارس التعليم العام. عمان: دار المسيرة.
- ١٧ - عبدالعال، هناء أحمد محمود وأحمد، عزام عبدالنبي (٢٠١٠). تفعيل خدمات الإرشاد الأكاديمي بالتعليم الجامعي بمصر في ضوء الخبرة الأمريكية. المؤتمر العلمي السنوي الثامن عشر (اتجاهات معاصرة في تطوير التعليم في الوطن العربي) في مصر، المجلد الثاني. ٦٣٥-٦٧٦.
- ١٨ - عبدالله، هشام والرشيدي، خالد وحمودة، صفاء والنجار، حسين والراجفة، شاهر (٢٠١٠). الخدمات الإرشادية لذوي الاحتياجات الخاصة وأسرهم. جدة: خوارزم العلمية.
- ١٩ - العساف، صالح بن حمد (٢٠١٠). البحث في العلوم السلوكية. الرياض: دار الزهراء.
- ٢٠ - العمري، جمال فواز (٢٠١١). دراسة تقييمية لواقع الأنشطة الطلابية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم. مجلة كلية التربية بأسوان، ٢٥، ٨٠-١١٣.
- ٢١ - العمري، عائشة والسعيد، غزيل (٢٠٠٨). تقويم واقع الأنشطة الطلابية وتطويرها باستخدام وسائل وتقنيات التعليم بجامعة طيبة. متاح على الرابط الإلكتروني <http://taibahuevents.com/studies/aeshah.doc> تم استرجاعه في ١٠ رمضان، ١٤٣٤هـ.
- ٢٢ - العمري، ناعم بن أحمد (٢٠٠٨). عمادات شؤون الطلاب في الجامعات السعودية: دراسة لواقعها ونموذج مقترح لتطويرها في ضوء بعض التجارب العربية والأجنبية. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم التربية، الرياض.
- ٢٣ - العنزي، مرزوق (٢٠١٤). التوجيه والإرشاد النفسي والعلاج النفسي الديني من منظور إسلامي. الكويت: دار المسيلة للنشر والتوزيع.

- ٢٤ - القناديلي، جواهر بنت أحمد (٢٠٠٦). الخدمات الطلابية. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- ٢٥ - القناديلي، جواهر بنت أحمد (٢٠٠٩). دراسة تقويمية للمواءمة بين الكفاءة الخارجية للتعليم العالي للفتاة ومتطلبات سوق العمل في المملكة العربية السعودية. متاح على الرابط الإلكتروني <https://uqu.edu.sa> تم استرجاعه في ١٠ رمضان، ١٤٣٤هـ.
- ٢٦ - مختار، وحيد مصطفى (٢٠١٣). خصائص المرشد الأكاديمي وعلاقتها بدافع الإنجاز لدى طلاب الجامعات الليبية. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، السعودية، ٢(٤٣)، ١٩٣ - ٢١٨.
- ٢٧ - وزارة التعليم العالي ١ (١٤٣٣هـ). السجل الوطني للتعليم العالي. المجلد الأول. الرياض: وزارة التعليم العالي.
- ٢٨ - وزارة التعليم العالي ٢ (١٤٣٣هـ). السجل الوطني للتعليم العالي. المجلد الثاني. الرياض: وزارة التعليم العالي.
- ٢٩ - وزارة الاقتصاد والتخطيط بالمملكة العربية السعودية (١٤٣٠-١٤٣٥)، خطة التنمية التاسعة. متاح على الرابط الإلكتروني <http://www.mep.gov.sa> تم استرجاعه في ٧ شعبان، ١٤٣٤هـ.
- 30 - Caren, K. H. (2010). The role of Student Support Services in encouraging student involvement and its impact on student perceptions and academic experiences. Doctoral dissertation. Clemson University, United States. UMI No.3402531.
- 31 - Cunningham, Gary L. (2006). College and university faculty and student rating of distance learning support services. Doctoral dissertation. Texas A&M University - Corpus Christi and Texas A&M University - Kingsville, United States. UMI No. 3227512.
- 32 - Helfgot, S. (2005). Core Values and Major Issues in Student Affairs. in Practice: What Really Matters? In: S. Helfgot & M. Culp (Eds.), **Community College Student Affairs What Really Matters** (5-18). San Francisco: Jossey-Bass

- 33 - Helfgot, S. & Culp, M. (2005). **Community College Student Affairs What Really Matters**. San Francisco: Jossey-Bass.
- 34 - Love, P. (2003). Advising and consultation. In S. R. Komives, & D. B. Woodard (Eds.), **Student services: A handbook for the profession** (pp. 507-525). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- 35 - Sandeen, A. & Barr, M. (2006). **Critical Issues for Student Affairs: Challenges & Opportunities**. San Francisco: Jossey-Bass.
- 36 - Smith, M. (2013). Senior-level Student Affairs' administrators' self-reported leadership practices, behaviors, and strategies. Doctoral dissertation. University of Southern California, United States. UMI No.3564020..
- المواقع الإلكترونية: موقع عمادة شؤون الطلاب بجامعة الملك سعود <http://sa.ksu.edu.sa> تم استرجاعه في ١/٣/١٤٣٥هـ.