

تقييم الجودة المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية باستخدام نموذج تقييم الأداء الفعلي SERVPERF: كلية التربية، جامعة قناة السويس نموذجاً

د/ أميرة خيرى على أحمد سالم

أستاذ مساعد بقسم أصول التربية

كلية التربية، جامعة قناة السويس

الملخص:

هدف البحث إلى التوصل إلى آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الإرشادية بكليات التربية بناء على نتائج تطبيق نموذج الأداء الفعلي SERVPERF، وذلك من خلال الوقوف على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة بكلية التربية جامعة قناة السويس باعتبارها نموذجاً لكليات التربية في مصر، وذلك بتحليل الموائيق واللوائح والتشريعات المتعلقة بخدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية من ناحية، وبتطبيق أداة الدراسة الميدانية من ناحية أخرى. ولتحقيق ذلك فقد استخدم البحث أسلوب دراسة الحالة، مع توظيف الاستبانة كأداة للبحث، وقد تم تصميمها لتتضمن أبعاد نموذج الأداء الفعلي SERVPERF. وبتحليل استجابات عينة من الطلاب باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة. تم الخروج بمجموعة من النتائج ذات الصلة بواقع خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس، ومن أهمها: أن مستوى جودة الخدمات الإرشادية المقدمة فعلياً من كلية التربية جامعة قناة السويس لطلابها يغلب على أبعادها أن تكون ما بين متوسطة أو ضعيفة، مما يدل على أن هناك حاجة إلى تحسين الخدمة الإرشادية المقدمة فعلياً، كما يتبين أيضاً أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة إرشادية. وفي ضوء تلك النتائج تم تقديم عدداً من الآليات المقترحة والتي تم اقتراحها بما يوافق طبيعة كل بُعد من أبعاد نموذج تقييم الأداء الفعلي SERVPERF، وهي بعد الجوانب الملموسة، وبعد الاعتمادية أو المصادقية، وبعد سرعة الاستجابة، وبعد الأمان، وبعد التعاطف والاهتمام بخدمات الإرشاد الأكاديمي.

الكلمات المفتاحية: تقييم الجودة المدركة، خدمات الإرشاد الأكاديمي، كليات التربية، تقييم الأداء الفعلي SERVPERF

Assessment of the Perceived quality of Academic Advising Services in Faculties of Education using a Model SERVPERF: Faculty of Education, Suez Canal University as a Model

Abstract:

The aim of the research is to come up with proposed mechanisms to achieve the quality of counseling services in the faculties of education based on the results of applying the actual performance model SERVPERF, by standing on the level of quality of academic advising services provided at the Faculty of Education, Suez Canal University as a model for the faculties of education in Egypt, by analyzing charters, regulations and legislation related Academic advising services in Faculties of education on the one hand, and the application of the field study tool on the other hand. To achieve this, the research used a Case study approach, with the use of the questionnaire as a research tool, and it was designed to include the dimensions of the actual performance model SERVPERF, and to analyze the responses of the sample of students using a set of appropriate statistical methods. A set of results related to the reality of academic advising services at the Faculty of Education, Suez Canal University, were concluded, the most important of which are: There is a need to improve the counseling service actually provided, and it also appears that there is a gap between students' expectations for the services and what they receive of the counseling service. In light of these results, a number of proposed mechanisms were presented, which were proposed in accordance with the nature of each dimension of the SERVPERF actual performance evaluation model, namely the tangible aspects dimension, the reliability or credibility dimension, the speed of response dimension, the safety dimension, and the sympathy dimension and interest in academic advising services.

Keywords: Perceived Quality Assessment, Academic Advising Services, Faculties of Education, Actual performance Assessment (SERVPERF).

القسم الأول: الإطار العام للبحث

مقدمة:

تتنوع الخدمات التي تقدمها كليات التربية داخل مجتمعاتها، ما بين خدمات تعليمية وثقافية واجتماعية وذلك من خلال صفة من المتخصصين التربويين. ولكي يتسنى لهذه الكليات تحقيق أهدافها باستمرار لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة، كان لابد من قياس جودة الخدمات من أجل فهم أفضل العوامل والنواتج الأساسية لجودة الخدمة، والتوصل في النهاية إلى طرق لتحسين الجودة لتحقيق ميزة تنافسية وتحقيق رضا المستفيدين الداخليين والخارجيين.

وتعد خدمات الإرشاد الأكاديمي جزءاً أصيلاً من المنظومة التعليمية بكليات الجامعة وفي مقدمتها كليات التربية؛ فمع انتقال الطالب من المدرسة إلى الجامعة يصبح أمام بيئة تعليمية جديدة ومختلفة تفرض عليه اتخاذ قرارات مهمة في مسيرته الدراسية؛ مما يتطلب توافر خدمات إرشادية للطلاب لتلبية احتياجاتهم ومساعدتهم على التكيف مع البيئة الجامعية، وخاصة مع تطبيق نظام الساعات المعتمدة والذي يضع الطلاب أمام عدد كبير من البدائل المطالبون بممارستها في سوق العمل بعد التخرج؛ مما يستلزم تقديم خدمات إرشادية متنوعة، تظهر فيما يقوم به أعضاء هيئة التدريس من توجيه للطلاب ومساعدتهم في اختيار التخصص المناسب، وتسجيل المواد الأكثر ملائمة لقدراتهم وميولهم، وتحسين تحصيلهم العلمي، ومساعدتهم في التغلب على مشكلاتهم الأكاديمية والشخصية، والاستفادة من الخبرات المتوفرة في الجامعة خاصة مع اختلاف طبيعة نظام التعليم الجامعي عن التعليم قبل الجامعي. (العتيبي، ٢٠١٤، ٢٤٩)

ومن ثم يمكن القول بأن خدمات الإرشاد الأكاديمي تقوم على أساس أن الطلاب يختلفون في حاجاتهم وقدراتهم وميولهم ورغباتهم؛ فهو يقوم على مبدأ مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب، ومراعاة المرشد الأكاديمي لهذه الاختلافات خلال تعامله معهم، وتوجيههم لتنمية شخصياتهم، وتطويرها وتشجيعهم على التميز والتفوق، وتلبية احتياجاتهم المختلفة، ومساعدتهم على حل مشكلاتهم بالطرق العلمية الملائمة لكل منهم، وتزويد الطالب بالمعلومات والمهارات والاتجاهات التي تساعد في حياته العلمية والمهنية. (محمد، ٢٠١٥: ١٣٢-١٣٣)

ويتوقف قياس جودة الخدمات الجامعية، ومن ضمنها خدمات الإرشاد الأكاديمي، على مدى تقديم الخدمة بالشكل الذي يتفق وتوقعات المستفيد الفعلي من هذه الخدمة. ويعتمد مقياس الأداء الفعلي SERVPERF الذي طوره كل من كارونين وتيلور Cronin & Taylor على خمسة أبعاد أساسية لقياس وتقييم جودة الخدمات وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية أو المصدقية في التعامل، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف والاهتمام بالمستفيدين. (Cronin & Taylor, 1992: 55-56)، ولذلك بدأ الاهتمام يزداد بخدمات الإرشاد الأكاديمي في التعليم الجامعي، ويرجع ذلك إلى عدد من العوامل من أهمها: النظرة إلى الإرشاد الأكاديمي باعتباره نشاطاً مكملاً للأنشطة التعليمية الأخرى كالتدريس والبحث العلمي، وازدياد الاهتمام بالطالب باعتباره فرداً له حاجاته واهتماماته وظروفه التي تتباين مع غيره من الطلاب، وتقليل ما يواجهونه من عقبات ومشكلات، وازدياد عدد الطلاب المقبلين على التعليم الجامعي، والتركيز على الربط بين الإعداد الأكاديمي بالجامعة ومتطلبات سوق العمل. (صدقي، ٢٠١٥: ١٢٩)

ونظراً لكون جامعة قناة السويس من الجامعات الإقليمية المتميزة في برامجها وبخاصة تلك المتوجهة نحو مجتمعها والتي تخدم إقليم القناة. فقد انعكس توجه الجامعة نحو تقديم الدعم الفني لكلياتها وبخاصة ما يتعلق بالخدمات التعليمية المقدمة لطلابها ومنها خدمات الدعم الطلابي والإرشاد الأكاديمي. ولذلك فقد أسست الجامعة مركز الدعم الأكاديمي للطلاب عام ٢٠١٦م، بموجب قرار مجلس الجامعة رقم (٣٥٥) بتاريخ ٢٣/٤/٢٠١٦م، حيث تؤكد رؤية المركز على: تهيئة بيئة جامعية داعمة ومحفزة للتفوق والتميز الطلابي لتأهيل طالب جامعي متكامل، ويدعم ذلك رسالة المركز والتي تؤكد على: تقديم الدعم والرعاية المناسبة للطلاب المتفوقين والموهوبين، بالإضافة إلى الارتقاء بمستوى الطلاب المتعثرين وذوي الاحتياجات الخاصة. كما يعمل المركز على المساهمة في توفير مناخاً علمياً مميّزاً بكليات الجامعة، وذلك من خلال تحقيق جملة الأهداف التالية: (جامعة قناة السويس، ٢٠١٦: ٣-٤)

- دعم ورعاية متميزة للطلاب المتفوقين والموهوبين، وتعزيز قدراتهم وإبداعاتهم مادياً ومعنوياً.
- توجيه الطلاب المتعثرين دراسياً، ومتابعتهم باستمرار لرفع مستواهم العلمي.
- مساعدة الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة على التحصيل العلمي والتكيف الاجتماعي.

- استثمار الخبرات التربوية لأعضاء هيئة التدريس في تحقيق التفاعل الإيجابي علمياً واجتماعياً بينهم وبين الطلاب.
- تذليل العقبات التي تعوق التحصيل العلمي للطلاب خلال دراستهم الأكاديمية.
- تقديم منظومة متكاملة للبيئة الأكاديمية؛ لممارسة الحياة الجامعية المثالية في إطار من التعاون بين جميع العاملين بالجامعة.

ومن أجل تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس والتي تعد من أقدم كليات الجامعة حيث تأسست عام ١٩٧٦م، وانطلقت الدراسة فيها في العام التالي لتأسيسها. تم استحداث وحدة للدعم الأكاديمي بالكلية منذ عام ٢٠١٧م، بحيث تتولى هذه الوحدة تقديم خدمات الدعم الطلابي من خلال عدد من الأنشطة على مستوى الكلية، مثل ما يلي: (جامعة قناة السويس، ٢٠١٩: ٨٤)

- تنظيم لقاء تعريفى للطلاب الجدد (طلاب الفرقة الأولى) لتعريفهم بأهداف الكلية ورسالتها وبرامجها التعليمية، وأقسامها العلمية، وقواعد الانضباط الجامعي.
- توزيع الطلاب في الشعب الدراسية المختلفة على عدد من أعضاء هيئة التدريس لمتابعتهم ومعرفة المشكلات الدراسية التي تواجههم حالة وجودها.
- النظر في حاجات الطلاب ومشكلاتهم التي ترفع من قبل أعضاء هيئة التدريس.
- تنظيم مؤتمر للبحوث الطلابية في كل عام دراسي، في موضوعات تحددها إدارة الكلية.

ومن خلال العرض السابق يتضح أن خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة قناة السويس وبخاصة في كلية التربية تركزت على مساعدة الطالب وتوجيهه في تقييم قدراته وحل مشكلاته الأكاديمية، بالإضافة إلى ملاحظة مدى النضج الذي طرأ عليه بما يسهم في تحقيق أهداف العملية التعليمية بالكلية، وياكب التحديات المتلاحقة على الساحة الجامعية والتربوية محلياً وعالمياً.

مشكلة البحث وأسئلته:

يمثل الإرشاد الأكاديمي أحد المتطلبات الهامة التي توفرها الجامعات بكلياتها المختلفة لطلابها، حيث يؤدي دوراً فعالاً في تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية لكافة الطلاب، من خلال مساعدتهم على اتخاذ القرارات المتعلقة بمستقبلهم المهني، واختيار التخصص الذي

يتفق مع إمكاناتهم وقدراتهم، وتخطي المشكلات الأكاديمية والتربوية التي تواجههم خلال دراستهم الجامعية، حتى تخرجهم.

ومع التحديات المختلفة التي تواجهها الجامعات في الآونة الأخيرة، وبخاصة زيادة الإقبال على التعليم الجامعي بما يفوق طاقتها الاستيعابية؛ حيث يلتحق بعض الطلاب بتخصصات لا تتناسب مع حاجات سوق العمل، والتحاق البعض الآخر بتخصصات لا تتلاءم مع قدراتهم، بالإضافة إلى عدم معرفة البعض بالأنظمة واللوائح الجامعية وخطط الدراسة، مما يؤثر في مخرجات التعليم الجامعي من حيث الكم والنوع واحتياجات سوق العمل والتنمية المجتمعية الشاملة. (سليمان، ٢٠١٧، ٤٢٩)

هذا وتتعدد المبررات التي تؤكد على ضرورة تقييم خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلاب كليات التربية، ومن ثم العمل على تفعيلها، ومن أهم تلك المبررات: استمرار نظام القبول المركزي المعتمد على معيار الدرجات في الثانوية العامة دون اعتبار لرغبات وقدرات الطلاب؛ وذلك بسبب نقص الإرشاد والتوجيه التربوي والمهني في المرحلة الثانوية، وافتقار اختبارات القبول في كليات التربية قبل بداية الدراسة لقياس القدرات العقلية للطلاب وتحديد ميولهم واتجاهاتهم، للتأكد من توافر المتطلبات الأساسية اللازمة للقبول. (فؤاد، وإبراهيم، ٢٠١٩: ٣٢٦)

ومن ناحية أخرى فقد بات تطبيق نظام الساعات المعتمدة في كليات التربية ضرورة ملحة لمسايرة الاتجاهات العالمية المعاصرة في نظم إعداد المعلم، مما يستلزم تقديم خدمات للإرشاد الأكاديمي باعتبارها من ركائز نظام الساعات المعتمدة، وتزداد قيمة هذه الخدمات وبخاصة مع زيادة أعداد الطلاب المقبولين بالتعليم العالي، مع عدم معرفة معظمهم بالأنظمة واللوائح الجامعية وخطط الدراسة؛ مما يوجب تواجد مرشد أكاديمي لتوجيه الطلاب خاصة في العام الدراسي الأول. (محمدي، ٢٠١٥: ١٧٨)

ولا يمكن استبعاد كلية التربية جامعة قناة السويس من دائرة التأثير بالتحديات أو المشكلات السابقة، إذ لازلت الكلية تعمل بلائحة النظام الفصلي منذ عام ٢٠٠٦م، وحتى الفترة الراهنة، وبذلك فلم يتم تطبيق نظام الساعات المعتمدة، ولم يتم تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بمفهومها العلمي الواسع والمتضمن؛ توجيه الطلاب في الجوانب التعليمية والاجتماعية والنفسية والمهنية، ومساعدة الطلاب المتفوقين، وتقديم العون للطلاب

المتعثرين... وغير ذلك من الخدمات الواجب تقديمها للطلاب المعلمين منذ التحاقهم بالكلية، وحتى التخرج فيها.

وباستقراء ما سبق، تتضح الحاجة إلى خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلاب التعليم الجامعي بعامه، وطلاب كليات التربية بخاصة، مع توافر الجودة في تلك الخدمات وإدراكها من قبل المستفيدين وهم الطلاب وهو ما يستدعي البحث عن مقاييس ملائمة لذلك. وبالرغم من الاهتمام الواضح على الصعيد الأكاديمي العالمي للتعليم الجامعي وقبل الجامعي فيما يتعلق بأهمية قياس وتقييم جدوى الخدمات المدركة من قبل المستفيدين، إلا أنه من الملاحظ أن ذلك لم يلق اهتماماً بالقدر الكافي في البيئة العربية والمصرية على السواء، وبخاصة قياس جودة الخدمات التعليمية، ومن بينها خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلاب جامعة قناة السويس ولا سيما للطلاب المعلمين بكلية التربية.

ولذلك يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

كيف يمكن تقييم الجودة المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس باستخدام نموذج تقييم الأداء الفعلي SERVPERF؟

- ١- ما الأسس النظرية لتقييم الجودة المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية؟
- ٢- ما ملامح خبرات بعض الجامعات العالمية في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلابها؟
- ٣- ما الأبعاد الأساسية لنموذج الأداء الفعلي SERVPERF في تقييم الجودة المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية؟
- ٤- ما واقع خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية في مصر على ضوء المواثيق والتشريعات واللوائح؟
- ٥- ما مستوى الجودة الفعلية المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF ميدانياً؟
- ٦- ما الآليات المقترحة لتفعيل جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس بناءً على نتائج نموذج SERVPERF لتقييم الأداء الفعلي؟

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التوصل إلى آليات مقترحة لتفعيل جودة الخدمات الإرشادية بكليات التربية بناءً على نتائج تطبيق نموذج الأداء الفعلي SERVPERF، وذلك من خلال الوقوف

على مستوى جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة بكلية التربية جامعة قناة السويس، باعتبارها نموذجاً لكليات التربية في مصر.

أهمية البحث:

تظهر أهمية البحث فيما يلي:

- ١- أهمية خدمات الإرشاد الأكاديمي وتوافر الجودة فيها داخل كليات التربية باعتبارها تمكن الطالب المعلم من مواجهة المشكلات المهنية التي تواجهه، الأمر الذي يتوقف عليه نجاح المؤسسة التعليمية التي يعمل فيها بعد تخرجه.
- ٢- أن مفهوم جودة الخدمة المدركة يختلف باختلاف نوع الخدمة التعليمية المقدمة، لذلك كان من المهم التوجه بالنظر لتوظيف أحد النماذج ذات الموثوقية العالية في تقييم جودة الخدمات وهو نموذج SERVPERF، الذي يتميز بسهولة الاستخدام والبساطة وكذلك بزيادة درجة واقعيته ومصداقيته.
- ٣- تقديم صورة واضحة للمسؤولين عن التعليم الجامعي عن واقع الخدمات الإرشادية بكليات التربية، من خلال نتائج تطبيق نموذج تقييم الأداء الفعلي SERVPERF.
- ٤- إفادة متخذي القرار في كليات التربية بعدد من الآليات المقترحة لتفعيل خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية بعد تقييم إدراكات المستفيدين وهم الطلاب في هذا الشأن.

منهج البحث وأداته:

يعتمد البحث الحالي على أسلوب دراسة الحالة، لكونه يساعد في دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً، من خلال جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها، ومحاولة استخلاص تعميمات ذات مغزى تؤدي إلى تقدم المعرفة. (جابر، وكاظم، ١٩٩٦: ١٢٢)، وقد تم توظيف هذا الأسلوب لتقييم الجودة الفعلية المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس باستخدام أحد نماذج التقييم المعاصرة، وهو نموذج الأداء الفعلي SERVPERF؛ ولذلك فقد تمثلت أداة البحث في تطبيق استبانة تتضمن أبعاد هذا النموذج، وتحليل استجابات العينة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة.

حدود البحث:

تمثلت حدود البحث فيما يلي:

١- الحدود الموضوعية:

اقتصرت البحث في حدود موضوعه على تناوله للأبعاد الخمسة لجودة الخدمات الجامعية وفقاً لنموذج SERVPERF للأداء الفعلي، وهي: (العناصر الملموسة، المصادقية في التعامل، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف والاهتمام بالمستفيدين)؛ مع تطبيق تلك الأبعاد على خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية، وذلك لأنها تمثل الأبعاد الأساسية لأي مؤسسة تسعى لتحقيق الجودة في خدماتها ومن ضمنها خدمات الإرشاد الأكاديمي.

٢- الحدود المكانية:

اقتصرت البحث في حدوده المكانية على كلية التربية جامعة قناة السويس كنموذج لكليات التربية، والتي لها أهمية كبيرة في المجتمع الجامعي والتربوي بصفة عامة، علاوة على كون كلية التربية جامعة قناة السويس من أقدم الكليات التي أنشئت بالجامعة فقد تم العمل بها باعتبارها من الكليات الأولى بإقليم القناة، وذلك بعد تأسيس الجامعة بعام واحد وهو ١٩٧٦م.

٣- الحدود البشرية:

اقتصرت البحث في حدوده البشرية، وبالتحديد في تطبيق أداة الدراسة الميدانية على عينة ممثلة من الطلاب لكل فرقة من الفرق الدراسية الأربعة بكلية التربية جامعة قناة السويس؛ وذلك للتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة بالكلية من وجهة نظرهم باعتبارهم المستفيدين الأساسيين من خدمات الإرشاد الأكاديمي بالكلية.

مصطلحات البحث:

تتمثل مصطلحات البحث فيما يلي:

١- خدمات الإرشاد الأكاديمي: Academic advising services

تتعدد تعريفات جودة الخدمات الجامعية بصفة عامة، وقد يرجع ذلك إلى الخصائص الفريدة للخدمة بشكل عام والخدمة الجامعية بشكل خاص، ومن أهم التعريفات لجودة الخدمات بشكل عام أنها تعبر عن موقف المستفيدين من الحكم العام حول تفوق الخدمة، استناداً إلى تقييم المستفيدين، وليس على العنصر المادي فقط. (علي، ٢٠١٩: ٩١)، وهي العملية المنظمة التي ترضي توقعات المستفيدين. (Puthal & et al., 2018: 1081)، كما أنها عملية مستمرة يكون فيها المستفيد هو المحدد الرئيس لها، كما يجب أن تعالج أربعة عناصر من أجل تجاوز توقعات المستفيدين هم: الضمان، الاستجابة، التعاطف، الاتصالات. (إسماعيل، ٢٠١٩: ١٨١)

أما بالنسبة لجودة الخدمات الجامعية فتشير إليها دراسة (زاهر، ٢٠٢٠: ٢٤١) بأنها: مجموعة المنافع والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها كليات الجامعة للطالب المقبول فيها من لحظة دخوله إلى الكلية وتخصصه في أحد أقسامها إلى لحظة تخرجه وحصوله على الدرجة الجامعية الأولى، وتتضمن هذه الخدمات ما يتلقاه الطالب من المحاضرات في قاعات التدريس ومن تأهيل وتدريب في مختبرات الحاسوب وغيرها.

بينما تشير دراسة (Mohamed, 2016:18) لخدمات الإرشاد الأكاديمي على أنها كافة العمليات التي تساعد في توضيح الأهداف المهنية للطلاب، مع وضع خطط تعليمية لتحقيق هذه الأهداف، وتقع المسؤولية فيها على عاتق كل من الطالب والمرشد الأكاديمي معا، ويقوم المرشد بمهمة الميسر لعملية الاتصال، وكمنسق لخبرات التعلم من خلال مراجعة عملية التخطيط الأكاديمي، وكوسيط بين الطالب والإدارات الموجودة بال الحرم الجامعي.

وتشير دراسة (عبد الحميد، ٢٠١٩: ١٥) إلى خدمات الإرشاد الأكاديمي بأنها: تلك الخدمات الإرشادية والتوجيهية التي تقدم لطلاب التعليم الجامعي من قبل أعضاء هيئة التدريس أو المتخصصين بمكاتب التوجيه المختصة داخل الكلية، والتي تقدم في مجالات عملهم المهنية والاجتماعية والتربوية، وذلك بغرض التغلب على كل ما يواجه الطلاب من مشكلات تعوقهم عن تحقيق تقدمهم الدراسي؛ مثل التأخر الدراسي، واختيار المقررات الدراسية، والتعرف على نظام الجامعة، ومتطلبات التخرج، وإعداد الخطة الدراسية.

وتعرف دراسة كل من (فؤاد، وإبراهيم، ٢٠١٩: ٣٢٧) خدمات الإرشاد الأكاديمي على أنها: كافة الإجراءات اللازمة لتوجيه الطلاب وتقديم المشورة العلمية لهم، وذلك عن طريق أحد أعضاء هيئة التدريس، والذي يقوم بتوجيههم ومساعدتهم على اكتشاف قدراتهم وميولهم والعمل على تنميتها وتطويرها، واطلاعهم على خطط الدراسة الجامعية ليتمكنوا من اتخاذ قرارات مصيرية تحقق أهدافهم الأكاديمية، بالإضافة إلى مساعدتهم في تخطي الصعوبات المختلفة التي تعوق تقدمهم الدراسي والعمل على رفع مكانتهم العلمية.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف خدمات الإرشاد الأكاديمي إجرائياً بأنها: جملة الخدمات الأكاديمية والاجتماعية والتربوية والمهنية التي تقدمها كليات التربية، لمساعدة وتوجيه طلابها لكي يفهموا ذاتهم ويكتشفوا قدراتهم، ويتمكنوا من التغلب على الصعوبات والمشكلات التي تواجههم أثناء دراستهم؛ لتحقيق أهداف كليات التربية وتقليل الفاقد الكمي

والكيفي في العملية التعليمية من ناحية، وتحقيق الرضا للطلاب من خلال توافر معايير الجودة في برامج إعداد المعلم المقدمة لهم من ناحية أخرى.

٢- نموذج الأداء الفعلي SERVPERF

يتكون نموذج الأداء الفعلي SERVPERF من مقطعين هما: أداء Performance، والخدمات Services، وهو نموذج يركز على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا النموذج إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، والتعاطف. (Cronin & Taylor, 1992: 55)

ومن ثم يمكن أن يُعرف نموذج الأداء الفعلي إجرائياً بأنه: نموذج يستخدم لقياس وتقييم جودة الخدمات بالمؤسسات الخدمية المختلفة التي من بينها الجامعات، ويعتمد على قياس الأداء الفعلي لخدمات الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر المستفيدين (الطلاب) في خمسة أبعاد هي: العناصر الملموسة والاعتمادية أو المصدقية في التعامل وسرعة الاستجابة والأمان والتعاطف والاهتمام بالطلاب.

الدراسات السابقة:

لقد تم رصد وتحليل عدد من الدراسات والبحوث العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيري البحث، ويتم عرض بعض هذه الدراسات مرتبة زمنياً من الأقدم إلى الأحدث وفقاً للمحورين التاليين:

المحور الأول: دراسات وبحوث متعلقة بخدمات الإرشاد الأكاديمي:

تناولت عديد من الدراسات خدمات الإرشاد الأكاديمي بالمؤسسات الجامعية، ومن هذه الدراسات، دراسة برون، وزلفغرين (Braun & Zolfagharian, 2016: 1001-1015)، بعنوان: "مشاركة الطالب في الإرشاد الأكاديمي: الميل، ونمط السلوك، والأسباب ومدى الرضا". والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين مشاركة الطالب في تجربته الجامعية ومدى رضاه عن ذلك، والتعرف على دور المرشد الأكاديمي في تحقيق رضا الطالب وثبات مستواه الأكاديمي والتخرج في الوقت المناسب بجامعة تكساس بالولايات المتحدة الأمريكية، ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ولقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: إن رضا الطالب عن الإرشاد الأكاديمي يزيد من معدلات التخرج في الوقت المحدد، وضرورة مشاركة الطالب في خبراته الدراسية الجامعية، ويجب مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب

وتحديد احتياجاتهم عند تقديم الإرشاد الأكاديمي، ومن أهم توصياتها: ضرورة تحديد نظام الإرشاد الأكاديمي من حيث: من يقوم بالإرشاد (أعضاء هيئة التدريس - المرشدين المتخصصين - الأقران)، وأين يتم الإرشاد (مركز الاستشارات الجامعية)، وتقسيم المسؤوليات الإرشادية بين الطالب والمرشد الذي يساعده في اختيار المقررات الملائمة لقدراته ومواجهه الصعوبات الدراسية، ووجود سجل أكاديمي محدث لكل طالب، وضرورة استخدام التقنيات الحديثة لتوفير الوقت والجهد في عملية الإرشاد الأكاديمي، واختيار المرشد الكفء المؤهل للقيام بمتطلبات الإرشاد الأكاديمي.

وفى ذات السياق هدفت دراسة (محمود، ٢٠١٦: ٢١٥-٣١٠)، بعنوان: "تطوير الإرشاد الأكاديمي بالتعليم المفتوح بجامعة جنوب الوادي في ضوء بعض التجارب العربية: دراسة ميدانية". إلى التعرف على أهداف وأهمية الإرشاد الأكاديمي، وتجربة الإرشاد الأكاديمي في بعض الجامعات العربية، ثم التوصل إلى تصور مقترح لتطوير الإرشاد الأكاديمي بالتعليم المفتوح بجامعة جنوب الوادي في ضوء تجارب بعض الدول العربية، ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ولقد توصلت الدراسة إلى وضع تصور مقترح يتضمن عدة توصيات من أهمها: إن تطبيق الإرشاد الأكاديمي يحسن نتائج الطلاب النهائية، وضرورة تواصل المرشد الأكاديمي مع الطلاب لحل مشاكلهم الأكاديمية والشخصية، وإقامة ندوات ودورات لأعضاء هيئة التدريس حول أهمية الإرشاد الأكاديمي، وإعداد النشرات الدورية التي توضح طرق تنفيذ عملية الإرشاد الأكاديمي، وتفعيل دور اللوحات الإعلانية في تقديم التعليمات الخاصة بالإرشاد الأكاديمي، وتفعيل وسائل الاتصال الإلكترونية لتقديمه مثل البريد الإلكتروني، ونشر ثقافة الإرشاد الأكاديمي بين الطلاب وتعريفهم بأهميته من خلال المؤتمرات، وضرورة اقتناع القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس بأهمية عملية الإرشاد الأكاديمي.

ولقد سعت دراسة (عمر، ٢٠١٧: ١٣-٧٧)، بعنوان: "دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني في البيئة الجامعية: دراسة نظرية". إلى التعرف على واقع الإرشاد الإلكتروني الراهن في بعض الجامعات السعودية، ونشأته وتطوره، وعرض أبرز مميزات منصات الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني، والتعرف على ملامح الإرشاد الأكاديمي في ظل تطور تقنية المعلومات وانتشار مواقع التواصل الاجتماعي، وكيفية استخدامها في الإرشاد الأكاديمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ولقد توصلت الدراسة إلى عدة

توصيات من أهمها: ربط موقع المرشد الأكاديمي الإلكتروني بموقع الطالب للاطلاع على جدولته الدراسي ومستوى تحصيله، وإدراج مادة للإرشاد الأكاديمي ضمن الخطة الدراسية، ونشر لوائح ونظم الإرشاد الأكاديمي لرفع الوعي المجتمعي بأهميته، وحث المرشدين للطلاب على إنشاء صفحات بمواقع التواصل الاجتماعي والاستفادة منها في الإرشاد الأكاديمي، وإعادة النظر في العبء التدريسي لعضو هيئة التدريس وإضافة الإرشاد الأكاديمي من ضمن نصابه التدريسي، وضرورة تقييم مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل الطلاب في نهاية كل فصل دراسي وذلك بالتنسيق مع لجنة القياس والتقويم بالجامعة.

ولقد هدفت دراسة قطوى (Etway, 2017:1-12)، بعنوان: " معوقات الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر المرشدين الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس وطلاب الكلية". إلى تقصي معوقات الإرشاد الأكاديمي من منظور المرشدين الأكاديميين وطلاب كلية التمريض بجامعة القاهرة، وذلك انطلاقاً من كون الإرشاد الأكاديمي هو عملية تفاعلية مستمرة يشارك فيها الطالب والمرشد الأكاديمي والمؤسسة الجامعية. ولقد طبقت الدراسة ثلاث أدوات لجمع البيانات عن العوامل المؤثرة في جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في جميع أقسام كلية التمريض جامعة القاهرة. ولقد أوضحت نتائج الدراسة أن هناك تحديات عديدة تواجه خدمات الإرشاد الأكاديمي في كلية التمريض، ويظهر ذلك في تغيير التركيبة السكانية للطلاب، والتقدم التكنولوجي، وتقلص الموارد، وتراجع ثقة الجمهور في المخرج التعليمي للكلية، إلى جانب وجود عوائق في النظام الإداري المتعلق بهذه الخدمات، ولقد أوصت الدراسة بأن تقوم إدارة الكلية بما يلي: مراجعة عبء العمل على أعضاء هيئة التدريس، وتحديد نسبة المرشد الأكاديمي/ الطلاب، وتخطيط وتنفيذ برنامج توجيهي للطلاب المسجلين حديثاً لتقديم المعلومات اللازمة وتقديم كتاب الإرشاد الأكاديمي اليدوي للطلاب.

ولقد هدفت دراسة فيوسى (Fussy, 2018: 81-98)، بعنوان: "حالة الإرشاد الأكاديمي بالجامعات التنزانية"، إلى بحث حالة الإرشاد الأكاديمي في جامعات تنزانيا، حيث أدت الحاجة إلى تعزيز مشاركة الطلاب واستبقائهم ونجاحهم الأكاديمي إلى إجبار الجامعات على تقديم خدمات استشارية لطلابها، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن برنامج الإرشاد الأكاديمي يُنظر إليه عموماً على أنه مهم في تعزيز التكامل الأكاديمي والاجتماعي للطلاب في الحياة الجامعية، وأنه من اللازم تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي في صورة نموذج مشترك من قبل أطراف متعددة في المؤسسات الجامعية، مع مراعاة أن تقدم هذه الخدمات اعتماداً

على النهج التوجيهي، مما يستلزم توفير التدريب والحوافز للمرشدين الذين يتحملون مسؤوليات متعددة تجاه طلابهم، وان عدم توفر ذلك في الجامعات التتزانة أدى إلى تقديم هذا النوع من الخدمات التعليمية الجامعية بطريقة عشوائية. ولقد أوصت الدراسة بضرورة توجه صانعي سياسات التعليم العالي من أجل تحسين تقديم الخدمات الاستشارية للطلاب لتحقيق أعلى معدلات الاحتفاظ بهم والمشاركة في تقدمهم حتى التخرج.

كما هدفت دراسة (عبد الحميد، ٢٠١٩: ١١-١٢٧)، بعنوان: "خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بعد لطلاب الدراسات العليا بقسم المكتبات والمعلومات جامعة حلوان". إلى التعرف على دور أجهزة الحاسب الآلي وتطبيقات الهواتف الذكية في دعم الإرشاد الأكاديمي، وتحديد المتطلبات الفنية والمهنية التي يحتاج إليها قسم المكتبات والمعلومات بجامعة حلوان لاستخدام هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة، ثم تقديم تصور مقترح لاستخدام تلك الوسائل في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بعد داخل أقسام المكتبات والمعلومات على مستوى جمهورية مصر العربية، ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ولقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: ضرورة نشر الوعي باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف المحمولة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي، وتوفير الدعم المادي والفني للكليات من أجل تطبيق هذه التقنيات الحديثة، وتوفير وحدة إرشاد أكاديمي لكل كلية داخل الجامعة للإشراف عليه، وإتاحة خدمات الإرشاد الأكاديمي في أي وقت وأي مكان وفقاً للشروط المتفق عليها من قبل المرشد الأكاديمي والطلاب، ولقد توصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها: تقديم دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس عن الإرشاد الأكاديمي، ومراعاة التوازن بين الخدمات المقدمة عن طريق الإرشاد الأكاديمي التقليدي والإرشاد الأكاديمي عن بعد، وتشجيع الطلاب على استخدام تلك الخدمات الحديثة من خلال الإعلان عنها.

كما هدفت دراسة الشويبات (Alshuaybat, 2021:98-117)، بعنوان: "العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن الخدمات الاستشارية الأكاديمية في الأردن: دراسة حالة لكلية الشوبك". إلى التحقق من تصور الطلاب وإدراكهم لخدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم. ولتحقيق ذلك فقد وظفت الدراسة المسح الوصفي باستخدام عينة مركبة غير احتمالية مكونة من ١٠٠ فرد مختارة من الطلاب تمثل نسبة ٧٩٪ من المجتمع الأصل للدراسة. حيث تكونت العينة من ٣٣٪ ذكور و ٦٧٪ إناث. كانت نسب طلاب السنة الأولى والثانية والثالثة والرابعة

٤٣٪ و ٣٥٪ و ١٤٪ و ٨٪ على التوالي. ثم تم استخدام الإجراءات الإحصائية المناسبة بناءً على أسئلة البحث. ولقد أظهرت النتائج درجة عالية من رضا الطلاب عن خدمات الإرشاد الأكاديمي في الكلية، باستثناء الخدمات الاستشارية المقدمة إلى مستويات رضا متوسطة، وبلغ متوسط النتائج الإجمالية (٣.٥٣). ولقد أوصت الدراسة بضرورة تدريب المرشدين الأكاديميين لمنحهم المهارات والمعرفة اللازمة لمساعدة الطلاب بشكل أفضل، مع ضرورة عقد ندوات تعليمية موجهة للطلاب الجدد لتعريفهم بمرافق الجامعة والخطة الدراسية ومستشارهم الأكاديمي والجامعة.

كما هدفت دراسة أوكلوا وزميلها (Okolo & et al., 2022:100-112)، بعنوان: تصميم وتطوير نظام للإرشاد الأكاديمي قائم على شبكة الإنترنت لطلاب كلية التربية بولاية إينوجو". إلى تقديم مخططاً لتصميم وتنفيذ خدمات الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني المحوسب كتطبيق على شبكة الإنترنت لطلاب كلية التربية بولاية إينوجو بنيجيريا، وذلك انطلاقاً من أهمية الإرشاد الأكاديمي للطلاب ودوره في تطوير تعلمهم ولكن الإشكالية تكمن في أنه بصورته التقليدية يتطلب جهداً طويلاً. ومن ثم توصل الباحثون إلى إمكانية تنفيذ نظام إرشاد أكاديمي قائم على الويب من أجل حل المشكلات بين الطلاب والمرشدين الأكاديميين. حيث اختتمت الدراسة بتقديم نموذجاً يمكن أعضاء هيئة التدريس كمرشدين أكاديميين من متابعة شكاوى الطلاب واقتراحاتهم، وتطوير وتنفيذ نظام الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني المستند إلى الويب، وباستخدام قواعد بيانات دقيقة عن الطلاب ومستويات تقدمهم يمكن تقديم التقارير وإعدادها، واقتراح الإجابات المحتملة لأسئلة الطلاب طوال فترة دراستهم.

ومن خلال عرض وتحليل الدراسات السابقة المتعلقة بخدمات الإرشاد الأكاديمي بالجامعات، لوحظ اتفاق عدد من الدراسات السابقة في نتائجها، حيث انققت دراسة (عمر، ٢٠١٧: ١٣-٧٧)، ودراسة (عبد الحميد، ٢٠١٩)، وكذلك دراسة (Okolo & et al., 2022)، في أهمية توظيف التكنولوجيا والإنترنت في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بالمؤسسات الجامعية، مع البحث في سبل توظيف شبكة الويب في تقييم مشكلات الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. وفي ضوء ذلك فقد أوصت هذه الدراسات بضرورة توافر قواعد بيانات الكترونية وإتاحة خدمات تقديم الشكاوى والاستفسارات عن بعد، علاوة على ضرورة توفير آلية لمتابعة أداء المرشدين من قبل الجامعة.

بينما اتفقت دراسة (Braun & Zolfagharian, 2016)، مع دراسة (Etway, 2017)، ودراسة (Fussy, 2018)، وكذلك دراسة (Alshuaybat, 2021) في ضرورة تطوير الإرشاد الأكاديمي والخدمات المتعلقة به من خلال الكشف عن المعوقات والتحديات التي تواجه المرشدين والطلاب والمؤسسات الجامعية أثناء تطبيق هذا النظام وخدماته المتنوعة، مع الكشف عن التحديات والمعوقات التي قد تحول دون تحقيق هذا النظام بخدماته المتعددة لأهدافه. وفي ضوء ذلك فقد أوصت هذه الدراسات بضرورة عقد لقاءات دورية بين الطلاب والمرشد الأكاديمي، وتطبيق معيار المرشد الكفاء عند اختيار عضو هيئة التدريس للقيام بعملية الإرشاد الأكاديمي.

المحور الثاني: دراسات وبحوث متعلقة بتقييم جودة الخدمات التعليمية بالجامعات:

تم رصد عديد من الدراسات التي تناولت الخدمات التعليمية بالجامعات، بينما وجد أن القليل منها يركز على تقييم هذه الخدمات باستخدام مقاييس متخصصة من أجل السعي نحو تطويرها، ومن هذه الدراسات، دراسة (الأشول، وشاوش، ٢٠١٨: ٨٨٠-٩٢٥)، بعنوان: "قياس جودة الخدمات التعليمية في برامج الدراسات العليا بالجامعات اليمنية الخاصة باستخدام مقياس SERVPERF"، والتي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية من منظور طلاب الماجستير في الجامعات اليمنية الخاصة، وفقاً لمقياس الأداء الفعلي (SERVPERF)، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي وصممت استبانة تحوي خمسة أبعاد، هي: (الملموسية، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة). وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى جودة الخدمة التعليمية ككل وفقاً لمقياس الأداء الفعلي جاء بدرجة متوسطة إلا أنه يظل نسبياً منخفضاً. وجاء ترتيب أبعاد جودة الخدمة التعليمية تنازلياً كالتالي: (الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، الاستجابة) كما أظهر البحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية المدركة تعزى لمتغيري الجنس والمؤهل الدراسي، ووجود فروق ذو دلالة إحصائية في جودة الخدمة التعليمية المدركة تعزى لمتغير الجامعة وكانت بين جامعة سبأ والأكاديمية اليمنية ولصالح جامعة سبأ، وظهر التباين في جميع الأبعاد ماعدا بُعد الاعتمادية، وكذلك بين جامعة المستقبل والأكاديمية اليمنية ولصالح جامعة المستقبل لبعدي الأمان وسرعة الاستجابة، ولقد بينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات التعليمية تتأثر بمستوى أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

وهدفت دراسة (إسماعيل، ٢٠١٩: ١٧٨-٢٠٠)، بعنوان: "متطلبات جودة الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة". إلى التعرف على متطلبات جودة الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة. وعرض البحث إطاراً مفاهيمياً تضمن جودة الخدمات التعليمية. وتناول البحث ثلاثة محاور، عرض الأول جودة الخدمات التعليمية، واشتمل على مفهوم جودة الخدمات التعليمية، وأبعاد جودة الخدمات التعليمية، وخصائص الخدمات التعليمية. وتناول الثاني مشكلات الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة، ومنها افتقار القاعات الدراسية والمعامل للتجهيزات اللازمة لكل تخصص، ولا توافر المناهج والمقررات الدراسية متطلبات واحتياجات سوق العمل فهي تقليدية وقديمة. واستعرض الثالث التصور المقترح لتوفير متطلبات جودة الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة، واشتمل على مسلمات التصور المقترح، وأهداف التصور المقترح، ومنطلقات التصور المقترح، ومتطلبات التصور المقترح، وآليات تفعيل تلك المتطلبات.

بينما قد سعت دراسة (الشدي، ٢٠٢٠: ١٠٣-١٤٢)، بعنوان: "جودة الخدمات التعليمية وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية لكلية التربية بالمزاحمية"، إلى الكشف عن مستوى جودة وتنافسية الخدمات التعليمية لطالبات كلية التربية بالمزاحمية من وجهة نظرهن، والكشف عن ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو مستوى جودة الخدمات التعليمية وتنافسيتها تبعاً لمتغيري التخصص، والمستوى الدراسي، وتحديد إذا ما كان هناك علاقة ارتباطية بين جودة الخدمات التعليمية والتنافسية من وجهة نظر الطالبات، وقد استخدم المنهج الوصفي الارتباطي، والاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع طالبات كلية التربية بالمزاحمية البالغ عددهن (٨٨٥) طالبة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة وتنافسية الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية جاءت بدرجة متوسطة، وأن هناك فروقاً حول مستوى جودة الخدمات التعليمية لصالح طالبات تخصص الطفولة المبكرة وطالبات المستوى الثاني، وأن هناك فروقاً حول مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية لصالح طالبات تخصص الطفولة المبكرة وطالبات المستوى الثالث والرابع، وأن هناك علاقة ارتباطية طردية بين جودة وتنافسية الخدمات التعليمية المقدمة لطالبات كلية التربية بالمزاحمية، أي أن زيادة مستوى الخدمات التعليمية يساهم في زيادة مستوى التنافسية في الخدمات التعليمية المقدمة للطالبات.

كما سعت دراسة سهيل وحسن (Sohail & Hasan, 2021: 54-66)، بعنوان: "تصورات الطلاب لجودة الخدمة في الجامعات السعودية: نموذج SERVPERF"، إلى فحص تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب، ولقد حددت الدراسة المقاييس التي تم التحقق من صحتها مسبقاً لجودة الخدمة ورضا الطلاب. باستخدام مقياس SERVPERF، ولقد تم جمع البيانات من ٢٧٩ طالباً يدرسون في الجامعات الحكومية والخاصة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، ولقد تم تقييم ملاءمة النموذج للمقياس للتأكد من أن البيانات تؤدي إلى نتائج دقيقة، ولقد أسفرت الدراسة عن نتائج من أهمها ما يلي: أن أربعة من الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، وهي الملموسة والموثوقية والاستجابة والضمان كان لها تأثير كبير على رضا الطلاب، بينما لم يتم العثور على التعاطف للمساهمة في إرضاء الطلاب. وفي هذا الإطار تؤكد الدراسة على أن النتائج التي تم التوصل إليها من الدراسة تعمل على توسيع وتعميق الفهم لكيفية تعزيز أبعاد جودة الخدمة لرضا الطلاب، مما قد يفيد صانعي القرار في مؤسسات التعليم العالي الذين يسعون جاهدين لتعزيز رضا الطلاب وزيادة جودة برامج التعليم العالي، لا سيما في المملكة العربية السعودية ومنطقة الخليج بشكل عام.

ولقد ركزت دراسة (وجيه، والحمداني، ٢٠٢٢: ٢٧٥-٢٩٢)، بعنوان: "تشخيص واقع جودة الخدمة التعليمية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الموصل"، على تشخيص واقع جودة الخدمة التعليمية في جامعة الموصل، ويهدف إلى تحديد أهم الأبعاد والأكثر انسجاماً وتأثيراً في جودة الخدمة التعليمية في جامعة الموصل، ولتحقيق هدف البحث فقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي عبر جمع البيانات بواسطة الاستبانة وهي الأداة الرئيسة للبحث، وقد تمثل مجتمع البحث في القيادات الإدارية، وسحبت منهم عينة قوامها (١٥٧) فرداً، ولتحقيق هدف البحث وزعت استبانة على عينة مكونة من (١٥٧) مجيباً من القيادات الإدارية في جامعة الموصل، ولقد كشفت نتائج التحليل أن إجابات أفراد عينة البحث حول فقرات استبانة جاءت بالاتفاق وبنسبة مقبولة على مستوى جودة الخدمة المقدمة بالجامعة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن المعدل العام لإدراك العينة بخصوص أبعاد جودة الخدمة التعليمية كان جيداً ومع الاتجاه الإيجابي مما يشير إلى أن أفراد العينة يبذلون عناية متزايدة بجودة الخدمة التعليمية للمؤسسة موضع التطبيق، وفي ضوء النتائج السابقة فقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على مواكبة التطورات التقنية الحديثة في مجال الخدمة التعليمية وتوفير الآليات المساعدة للتكيف معها.

ولقد هدفت دراسة ها وزملائها (Ha, 2023:27-37)، بعنوان: "هل يتمتع نموذج SERVPERF بالموثوقية والصلاحية في تنظيم التعليم العالي: نتائج من جامعة فينتام". إلى تقييم صحة وموثوقية نموذج SERVPERF المستخدم في تقييم جودة خدمات التدريب في جامعة هانوي للصحة العامة، وبخاصة في البيئة العالمية شديدة التنافسية في الوقت الراهن، والتي تلزم الجامعات بضرورة فهم توقعات المستفيدين من متلقى الخدمة، ولذلك تبحث هذه الدراسة في كيفية إدراك الطلاب الجامعيين لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة بهم، ولتحقيق هذا الهدف لقد استخدم فريق البحث مقياس SERVPERF، وطبقوه على ٣٥٠ طالباً تم تدريبهم فعلياً، ولقد أوصت الدراسة بأنه يجب على الجامعة استخدام SERVPERF لتقييم جودة خدمات التدريب سنوياً بحيث يمكن إجراء التعديلات المناسبة لتحسين جودة التدريب، وبالتالي تعزيز رضا الطلاب وثقتهم في جودة الخدمة.

ومن خلال تحليل الدراسات السابقة المتعلقة بتقييم جودة الخدمات التعليمية بالجامعات، لوحظ اتفاق عدد من الدراسات السابقة في نتائجها، حيث اتفقت دراسة (الأشول، وشاوش، ٢٠١٨)، مع دراسة (Sohail& Hasan,2021)، وكذلك مع دراسة (Ha, 2023) في توظيف نموذج الأداء الفعلي SERVPERF لتقييم جودة الخدمات التعليمية بالجامعات، حيث توصلت هذه الدراسات إلى أن نموذج الأداء الفعلي يعد من أيسر وأدق نماذج تقييم الأداء الفعلي للخدمات، وأنه بأبعاده المختلفة يمكن من دراسة الجوانب غير الأكاديمية، والجوانب الأكاديمية في نفس السياق، وأنه يشمل قضايا مهمة متعلقة بجودة الخدمات المقدمة، مثل: سهولة الوصول، والاتصال، وتوافر عوامل الأمان والمرونة. وفي ضوء تلك النتائج أوصت هذه الدراسات بضرورة تقييم جودة الخدمات بمراعاة خصوصية الخدمات التعليمية الجامعية، مع ضرورة استخدام الأدوات والمقاييس اللازمة لذلك.

بينما اتفقت دراسة (إسماعيل، ٢٠١٩)، مع دراسة (الشدي، ٢٠٢٠)، كذلك مع دراسة (وجيه، والحمداني، ٢٠٢٢) في نتائج أهمها ما يلي: وجود علاقة ارتباط بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب المستفيدين من تلك الخدمات، وفي ظل البيئة شديدة التنافسية تحتاج الجامعات إلى فهم توقعات المستفيدين من خدماتها مما يستلزم تقييم إدراك الطلاب الجامعيين لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي المنسبين إليها. وفي ضوء تلك النتائج فقد أوصت هذه الدراسات بضرورة تحسين مستويات الخدمات التعليمية المقدمة بالجامعات، بعد رصد وجهات نظر المستفيدين بشكل مباشر من هذه الخدمات.

ومن خلال عرض وتحليل الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري البحث، يمكن استنتاج أوجه الاتفاق بين خدمات الإرشاد الأكاديمي، تقييم الخدمات التعليمية بالمؤسسات الجامعية، في أنها تؤكد على ما يلي:

- أن هناك ضرورة لنشر ثقافة الإرشاد الأكاديمي للطلاب، من خلال تقديم ورش عمل للطلاب الجدد لتعريفهم بطبيعة الكلية الملتحقين بها ونظام الدراسة فيها، وعمل أدلة توضيحية عن الخدمات الإرشادية التي يتم تقديمها في المؤسسات الجامعية المختلفة.
- أن يتم وضع البرامج الإرشادية وفقاً لاحتياجات الطلاب، وتقديم دعم ورعاية للطلاب المتفوقين، وتشجيع دور الإعلام والعلاقات العامة بالجامعات للتوعية بأهمية برامج الإرشاد الأكاديمي، مع عقد دورات لأعضاء هيئة التدريس بهدف نشر ثقافة الإرشاد، وتوفير الميزانية اللازمة لتنفيذ البرامج الإرشادية، والاستفادة من الخبرات الأجنبية الناجحة في مجال الإرشاد الأكاديمي.
- أن هناك نماذج متنوعة لقياس جودة الخدمة منها نموذج الأداء الفعلي SERVPERF، وهو أحد أهم النماذج التي تساعد في تقييم جودة الخدمات نظراً لبساطته وتطابقه مع واقع المؤسسات الخدمية وقابليته للتطبيق بها، علاوة على مرونة هذا النموذج وإمكانية ملائحته بحسب البيئة التي يطبق فيها النموذج.

خطوات البحث:

يسير البحث وفقاً لعدد من الخطوات والتي تظهر في الأقسام التالية:

- ١- القسم الأول: تحديد الإطار العام للبحث ويتضمن: المقدمة، والمشكلة، وحدود البحث، وأهدافه، وأهميته، والدراسات السابقة، ومصطلحات البحث، وأدواته، ومنهج البحث وخطواته.
- ٢- القسم الثاني: تحليل الأدبيات التربوية المعاصرة لتقديم إطاراً نظرياً حول تقييم الجودة المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية، باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF، ويتكون هذا القسم من المحاور الثلاثة التالية:
 - المحور الأول: خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية: الماهية والأهداف، والعناصر الرئيسية لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي.
 - المحور الثاني: ملامح خبرات بعض الجامعات العالمية في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلابها.

- المحور الثالث: الأبعاد الأساسية لنموذج الأداء الفعلي SERVPERF في تقييم الجودة المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية.
- ٣- القسم الثالث: تحليل واقع خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية في مصر على ضوء المواثيق واللوائح الجامعية.
- ٤- القسم الرابع: تطبيق إجراءات الدراسة الميدانية لتحديد مستوى الجودة الفعلية المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF ميدانياً، وذلك بعد استخراج موافقة لجنة أخلاقيات البحث العلمي على التطبيق (ملحق ١).
- ٥- القسم الخامس: تقديم إجراءات مقترحة لتفعيل جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس على ضوء نتائج نموذج SERVPERF لتقييم الأداء الفعلي.

القسم الثاني للبحث:

الأسس النظرية لتقييم الجودة المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية، باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF

تؤدي الجودة في المنظمات الخدمية بصفة عامة دوراً مهماً في تصميم الخدمة وتسويقها؛ حيث إنها ذات أهمية لكلا من مقدمي الخدمات والمستفيدين. كما تؤكد التوجهات المعاصرة على ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية كونها أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية، والشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة بالمزيد من المستفيدين والإنتاجية العالية، ومن ثم زيادة قدرتها على البقاء والنمو والاستمرارية، فتحقيق الميزة التنافسية لا يكمن في تقديم خدمات عديدة بل في تحقيق مستويات عالية من الجودة في تلك الخدمات.

المحور الأول: خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية: الماهية والأهداف، والعناصر الرئيسة لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي:

تعد خدمات الإرشاد الأكاديمي من الخدمات المهمة التي تقدمها مؤسسات التعليم الجامعي، حيث يحقق الإرشاد الأكاديمي الأهداف التي تسعى مؤسسات التعليم العالي من خلال برامج الجودة إلى تحقيقها ومن ثم الحصول على الاعتماد الأكاديمي، بتحقيق جودة

المخرج التعليمي؛ وذلك عن طريق عمليات التقييم المستمر للطالب منذ دخوله وأثناء وجوده وعند تخرجه، وبعد دخوله إلى سوق العمل.

أولاً: مفهوم الخدمة الجامعية:

على الرغم من كثرة التعريفات لمفهوم الخدمة عامة، إلا أن هناك اختلافًا واضحًا بين الباحثين والمختصين حول الاتفاق على تعريف واحد شامل لمفهوم الخدمة، وهذه حالة طبيعية شأن كل العلوم الإنسانية، وذلك بسبب الخصائص التي تتفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية، فمفهوم الخدمة غير واضح قياساً لمفاهيم التصنيع المتخصصة، فالخدمة نشاط أو عملية تخلق منفعة أو مخرجا غير ملموس يقدمه طرف منتج له لطرف آخر مستهلك له، وهي جملة التصرفات أو الأنشطة المقدمة من طرف إلى طرف آخر، سواء ارتبط تقديم الخدمة بمنتج مادي ملموس أم لم يرتبط. (شاهين، وفريد، ٢٠١٥: ٢٤٩)

ويشار إلى جودة الخدمة على أنها: مجموعة إجراءات أو معاملات تقع بين صاحب العمل (مقدم الخدمة) وبين متلقى الخدمة (العميل) وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل. فجودة الخدمة هي نشاط يؤدي لإشباع حاجة معينة للعميل، سواء قدمت مقابل مبلغ معين مثل خدمات البنوك أو قدمت مجاناً مثل خدمات الجامعات، وقد لا يشترط في إنتاج الخدمة استخدام الآلات في كل الحالات كما هو الحال في إنتاج السلع. (مزهري، ٢٠١٧: ٣٤٢)

وجودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد، فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته. ولذلك تعرف الجودة في مجال الخدمات بأنها كيان غير مادي محسوس له خصائص تحتاج لإجراءات مرحلية، ومهارات بشرية وفنية في أداء الخدمة، ومهارات سلوكية في التعامل مع المستفيدين، وإقامة مناخ مؤثر نفسياً، ومستوى مهني يعطي صورة ذهنية للمنظمة الخدمية وخدماتها. (علي، ٢٠١٩: ٨٧)

كما يمكن النظر إلى جودة الخدمة على أنها حصيلة أو مجموع المميزات والخصائص لخدمة ما، والتي تعنى بالوصول إلى الحاجات المتضمنة والمشار إليها والتي تحقق درجة الرضا للمستفيدين عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم، فهي عبارة عن تقديم

نوعية عالية من الخدمة وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين". (شاهين، وفريد، ٢٠١٥: ٢٥١)

ويتضح مما سبق أن الخدمة تتميز بأنها عملية يتم تحديدها من إدراكات المستفيدين من خلال الحكم العام حول تفوق الخدمة، استناداً إلى تقييم المستفيدين. وأن هناك شبه اتفاق بين الباحثين في أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل، أي أن متلقى الخدمة هو الذي يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق المقارنة بين ما حصل عليه من خدمة، وما كان يتوقعه من تلك الخدمة.

وينطبق المعنى السابق على جودة الخدمات التعليمية فتعرف بأنها: مجموعة من الصفات والخصائص للخدمة التعليمية المقدمة من قبل المؤسسات التعليمية، والتي تتضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحددة للمستفيد. فجودة الخدمة على مستوى التعليم الجامعي، تعرف بأنها: مجموعة المنافع والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها كليات الجامعة للطلاب المقبول فيها من لحظة دخوله إلى الكلية وتخصه في أحد أقسامها إلى لحظة تخرجه وحصوله على الدرجة الجامعية الأولى، وتتضمن هذه الخدمات ما يتلقاه الطالب من المحاضرات في قاعات التدريس ومن تأهيل وتدريب في مختبرات الحاسوب وغيرها. (بشاي، ٢٠١٧: ٤٣٣)

كما يشار إلى جودة الخدمات بالجامعات وبخاصة في كليات التربية على أنها: توفير وتقديم الخدمات التعليمية بصورة تكفل إعداد وتكوين خريج قادر على دخول سوق العمل بنجاح، وملم بأساسيات اختصاصه، مقارنة بالجامعات العالمية المتميزة، وهذا يتطلب وضع أهداف لتحقيق هذا المستوى من الجودة وإجراءات عمليات قياس وتقويم مستمرة لضمان مستوى الجودة المستهدف في المدخلات والعمليات والمخرجات. (Puthal& et al. ,2018: 1082)

والجدير بالذكر أن جودة الخدمة في التعليم الجامعي تحمل تصورات مختلفة نتيجة اختلاف عملاء التعليم الجامعي، الممثلين في الطلاب، وأرياب العمل، المؤسسات المستفيدة من الخريج....، ويعد الطلاب هم المستفيدين الأساسيين من الخدمات الجامعية؛ كونهم المتلقين المباشرين للخدمات المقدمة، ومن ثم أصبحت جودة الخدمة حسب مفهوم الطالب ذات أهمية بالغة للجامعات وإدارتها. ولذلك فقد ميز البعض بين نوعين أساسيين لجودة الخدمات الجامعية، وهما: الجودة المدركة والجودة المتوقعة، فبالنسبة للجودة المدركة فقسمت

إلى نوعين هما: الجودة الفنية (Technical Quality) وتقدر بمستوى ما يتم تقديمه للمستفيدين فعلياً، وتتصل بالحاجات الأساسية التي يسعى لإشباعها، والجودة الوظيفية (Functional Quality) وتقدر بمستوى جودة الأساليب التي يتم بها تقديم الخدمة. أما بالنسبة للجودة المتوقعة، فإنها تنقسم إلى نوعين، هما: الجودة المتوقع حدوثها: وتمثل التوقع العملي للخدمة اعتماداً على تقييم العميل لجهة تقديم الخدمة، والجودة كما يجب أن تكون: وتمثل فيما ينبغي أن يكون في مثل هذا النوع من الخدمات. (الكاسبية، ٢٠١٩: ٢٠٠)

كما أن هناك من ينظر إلى جودة الخدمة على إنها تشمل بعدين هما: البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، ويتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمات، أما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة، فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع المستفيدين، وهي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المدركة أو المتوقعة، أي التي يتوقعها المستفيدين أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها" وهي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيدين لهذه الخدمة. (مزهر، ٢٠١٧: ٣٤٢)

وعلاوة على ما سبق، ينظر البعض إلى جودة الخدمة من وجهتي نظر، إحداها داخلية والأخرى خارجية. فبينما تركز وجهة النظر الخارجية على جودة الخدمة كما يدركها المستفيدين، بينما وجهة النظر الداخلية تركز على جودة الخدمة كما تراها إدارة المؤسسة، وهو ما يعرف بالجودة القياسية، وتعتمد جودة الخدمة بشكل كبير على التفاعل بين مقدم الخدمة وبين العميل أو ما يعرف بعوامل الجذب، فجودة الخدمة لا تعتمد فقط على الخدمة المقدمة (الجودة الفنية)، ولكن أيضاً على أسلوب تقديمها (الجودة الوظيفية) فإذا كان البعد الأول لجودة الخدمة يعبر عن مجموعة المنافع المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها، فإن البعد الثاني يمثل مجموعة الخصائص والسمات التي يتصف بها المضمون المنفعي المباشر للخدمة، والتي تعبر عن مستوى جودة الخدمة، ويرقى بها إلى مستوى توقعات العميل وإدراكاته. (بشاي، ٢٠١٧: ٤٧٨)

ومما سبق يمكن القول بأن جودة الخدمات بكليات التربية هي كل الخدمات الجامعية التي تُقدم للمستفيدين وهم الطلاب في الأساس، وتؤدي إلى تحقيق الرضا لهم، وأن مفهوم جودة الخدمات الجامعية له عدة تعريفات تركز على رضا المستفيد والمحافظة عليه وزيادة الإنتاجية، والتحسين المستمر. كما أن هناك عدة تصنيفات لأنواع جودة الخدمات عامة، التصنيف الأول يقسمها إلى نوعين: الجودة المدركة والجودة المتوقعة، وتنقسم الجودة المدركة إلى جودة فنية وجودة وظيفية، بينما التصنيف الثاني للجودة يقسمها إلى نوعين: إجرائي وشخصي، أما التصنيف الثالث فيقسمها إلى جودة داخلية، وجودة خارجية.

ثانياً: ماهية خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية:

لقد شهدت فترة الستينات والسبعينات من القرن العشرين تزايداً ملحوظاً في طلب الإرشاد الأكاديمي نظراً لانتشار الجامعات وزيادة عدد الكليات، فأصبحت خدمات الإرشاد الأكاديمي ضرورة كبرى في إطار برامج مساعدة الطلاب لتحقيق خططهم التعليمية المتضمنة لأهدافهم وطموحاتهم الشخصية، ثم تم إنشاء الرابطة القومية للإرشاد الأكاديمي بالولايات المتحدة الأمريكية (National Academic Advising Association (NACADA في عام ١٩٧٧م، وقد تم إصدار مجلة علمية عن الرابطة عام ١٩٨١م، وقد تزامن ذلك مع زيادة الإقبال على التعليم الجامعي، وزيادة مطالب الطلاب بتحسين خدمات الإرشاد الأكاديمي، ومن ثم قامت العديد من الجامعات بإنشاء مراكز للإرشاد الأكاديمي لتلبية حاجات المتنوعة والمتجددة. (Mohamed, 2016: 22)

وقد بدأ الاهتمام بالإرشاد الأكاديمي في الوطن العربي في أوائل النصف الثاني من القرن العشرين، حيث كثفت الجهود لإنشاء مراكز للإرشاد والتوجيه التربوي والنفسي والأكاديمي في كل من مصر ولبنان وتونس والجزائر، ففي البداية كان الإرشاد عبارة عن عمل إداري يقوم فيه المرشد الأكاديمي بالموافقة على المقررات التي سوف يدرسها الطالب. وقد قامت عديد من الجامعات باستحداث موقع على شبكة الإنترنت ليقدم خدمة الإرشاد الأكاديمي للطلاب سواء تسجيل مقررات أو حذف أو إضافة أو استخراج بيان بالدرجات كأحد أساليب تيسير الخدمات، خاصة مع زيادة الطلب على التعليم الجامعي، ونقص عدد المرشدين الأكاديميين، وبالتالي تم الاستعانة بالإرشاد الأكاديمي الإلكتروني باعتباره أحد بدائل الطريقة التقليدية للإرشاد وجهاً لوجه، حيث يتميز بالإتاحة باستمرار، وتوفير الوقت والمال، ويناسب بعض الطلاب من ذوي الظروف الخاصة. (المحسوب، ٢٠١١: ٣٢)

وتتطلب خدمات الإرشاد الأكاديمي بالمؤسسات الجامعية وفي مقدمتها كليات التربية من أن كل طالب يتميز بقدرات ذاتية ينفرد بها دون غيره تظهر في مراحل النمو المختلفة، ويهتم الإرشاد الأكاديمي باكتشاف رغبات الطلاب وتحديد أهدافهم ومساعدتهم في مواجهة مشكلاتهم، بهدف أن ينمو الطالب نمواً متكاملاً أكاديمياً ونفسياً واجتماعياً ومهنياً، وإعداد الطالب لتلبية احتياجات سوق العمل، خاصة وأن الطلاب في المرحلة الجامعية قد وصلوا إلى مرحلة الاستقلال الذاتي، ويستطيعون اتخاذ القرارات الأكاديمية والشخصية والمهنية التي تتعلق بحياتهم. كما ينطوي الإرشاد الأكاديمي على أسس اجتماعية واقتصادية وثقافية تتطلع إلى تحقيق بعض الخصائص مثل: المرونة والقدرة على التكيف والاختيار ومواجهة الحاجات الفردية، والتي تتمحور حول ضمان نجاح العملية التعليمية وتحقيق أفضل المخرجات التعليمية من خلال مساعده الطالب على اختيار أفضل البدائل وفق الخطة الدراسية، وبحسب وضعه الأكاديمي، وتقديمه الدراسي بحيث يوفق الطالب بين احتياجاته الدراسية والبيئية وظروفه الشخصية. (العتيبي، ٢٠١٤، ٢٥٥)

وتتعدد وتتوسع الاحتياجات الإرشادية للطلاب، ويتم تحقيقها من خلال الخدمات الإرشادية التي تقدم لهم بالجامعات وبكليات التربية، ويقدمها لهم المرشدون الأكاديميون، للوصول إلى التوافق مع الذات ومع البيئة المحيطة ومع المجتمع ككل، ويمكن إجمال الخدمات الإرشادية المقدمة في مقابل احتياجات الطلاب في المرحلة الجامعية فيما يلي:

١- **الخدمات الإرشادية الأكاديمية:** وتعد جوهر العملية الإرشادية، لما لها من دور متميز في توجيه الطالب الوجهة الصحيحة نحو دراسته، وذلك من خلال توسيع مدارك الطالب حول اختيار التخصص الملائم وكيفية التحويل من تخصص لآخر، وشروط الالتحاق بالتخصصات المختلفة، والتعرف على كيفية الاستفادة من المقررات الدراسية وقواعد الامتحانات وشروط النجاح، ومعرفة طرق الاستذكار الجيدة وكيفية مواجهة المشكلات الدراسية والتخلص من الاتجاهات السلبية تجاه بعض المقررات الدراسية لتحقيق التفوق الدراسي.

٢- **الخدمات الإرشادية المهنية:** تهدف هذه الخدمات إلى مساعدة الطالب على تقدير استعداداته ومعرفة نواحي القوة والضعف من خلال تحديد الخبرات المهنية، ومساعدته على اختيار التخصص الذي يتناسب مع قدراته واستعداداته، ومن أمثلة هذه الاحتياجات: الحاجة إلى التدريب والتطبيق والتعامل مع متطلبات سوق العمل، والمتطلبات المعرفية والمهارية

والشخصية التي يحتاجها الطالب للعمل في الوظائف المختلفة. (محمد، ٢٠١٥: ١٣٤-١٣٦)

٣- **الخدمات الإرشادية الاجتماعية:** تهدف هذه الخدمات إلى مساعدة الطالب على التكيف مع البيئة المحيطة، وغرس روح التعاون لديه ومساعدته في إقامة علاقات إيجابية مع الآخرين في البيئة التعليمية سواء بين الطلاب وبعضهم أو مع أعضاء هيئة التدريس، وتسهم هذه الخدمات في تلبية الاحتياجات الاجتماعية التالية: الحاجة إلى تقبل الآخرين، والحاجة إلى الاستقلال والاعتماد على الذات في اتخاذ القرارات.

٤- **الخدمات الإرشادية النفسية:** وهي الخدمات التي تلبى احتياجات ذات طبيعة نفسية هدفها حماية الذات وتنمية قدراتها وميولها وإثبات كفاءتها واستقلالها، وتسهم هذه الخدمات في تلبية بعض الاحتياجات النفسية، مثل: الحاجة إلى الشعور بالأمان والإنجاز والتفوق، ومواجهة المشكلات بطريقة صحيحة، واكتشاف الميول والقدرات، وكيفية مواجهة الضغوط النفسية واكتساب مهارة احترام الآخرين. (Kadar, 2022:173)

وتتفق الخدمات الإرشادية المتنوعة في مساعدة الطلاب للتعرف على المشكلات التي تعوق قدراتهم على التحصيل العلمي والتفاعل مع متطلبات المرحلة، وتحديد احتياجات كل طالب وتوجيهه لاختيار التخصص المناسب لقدراته وميوله، بالإضافة إلى حل مشكلاته العامة، وتغيير سلوكه للأفضل، بهدف تحسين العملية التعليمية. ولذلك يمكن تحديد أهم ما تتميز به الخدمات الجامعية عامة وخدمات الإرشاد الأكاديمي خاصة، ويظهر ذلك في الخصائص التالية: (سليمان، ٢٠١٧، ٤٣٣-٤٣٤)

أ- **سيادة الجانب الإنساني:** وهذا يعني أن الاتصال بين الطالب (المستفيد) وعضو هيئة التدريس (مقدم الخدمة) يعد جزءاً من مدخلات النظام.

ب- **الجانب غير الملموس للخدمة:** أي أن الخدمات الإرشادية غير ملموسة، أي لا يمكن الإحساس بها، كما أن الخدمة تتميز بأن لها مؤثرات سيكولوجية تتمثل في ملامح متعددة، مثل طبيعة وأسلوب تعامل مقدمي الخدمة، ومستوى تجهيزات مكان تقديم الخدمة والجو المحيط به، المدة المستغرقة في تقديم الخدمة... إلى غير ذلك.

ج- **التلازم بين مقدم الخدمة والمستفيد:** من الصعب فصل الخدمة عن شخصية مقدمها، وهذا على خلاف المنتجات الملموسة، مما يعني أن عملية تقديم الخدمة الإرشادية تتطلب وجود المستفيد ومقدمها في آن واحد.

د- **عدم تماثل مستويات الأداء في الخدمة:** وهذا يعنى عدم القدرة على توحيد أسلوب الخدمة الإرشادية المقدمة، أي أن الخدمات الإرشادية لا تتسم بالانتمية حتى وإن كانت مخرجات لنفس النظام الخدمي، ولذلك تصعب عملية تقدير درجات الإشباع من قبل المستفيدين، إذ تتأثر عملية تقديمها بدرجة التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد، ومكان ووقت تقديمها، وكذلك كفاءة وسلوك مقدم الخدمة، والبيئة الثقافية للمجتمع الذي تقدم فيه الخدمة.

ه- **عدم القدرة على تخزين الخدمة:** فكلما ازدادت درجة العناصر غير الملموسة في الخدمة الإرشادية انخفضت فرصة الاحتفاظ بنفس مستوى الخدمة المقدمة.

وباستقراء خصائص الخدمات الإرشادية بكليات التربية، يتضح أنها موجهة على اختلاف أنواعها إلى مساعدة الطالب على اختيار التخصص المناسب والنجاح فيه، ولذلك فهي تتضمن مجموعة من الخدمات الطلابية التي توفرها المؤسسات التعليمية سواء كانت إرشاد نفسي، تربوي، مهني، وهدفه تحقيق التوافق الذاتي والاجتماعي للطالب.

ثالثاً: أهداف خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية:

تتبع أهداف خدمات الإرشاد الأكاديمي من منطلق حرية الطالب في اختيار عضو هيئة التدريس وعدد المقررات التي يدرسها، مما يبرز دور المرشد الأكاديمي في مساعدة الطالب في كافة نواحي الحياة، وبذلك يتحدد الهدف الأساسي للإرشاد الأكاديمي في تيسير أساليب الحياة الأكاديمية والاجتماعية للطالب خلال دراسته بما يمكنه من تحقيق أقصى فعالية أكاديمية ممكنة. ولذلك يري البعض أن هدف الإرشاد الأكاديمي هو مساعدة الطالب على اتخاذ قرارات مهنية عملية، واكتشاف مهاراته وإمكاناته، والتعرف على المهن المختلفة ومتطلباتها، ودور المرشد الأكاديمي هو مساعدة الطلاب في التوفيق بين قدراتهم والمهن التي تناسبهم ويوجههم نحو الخطة الدراسية المناسبة، وتوجيه الطلاب لإدراك الفرص التعليمية المتاحة أمامهم، واستغلالها إلى أقصى درجة ممكنة، والاستفادة القصوى من المصادر المتوفرة بجامعاتهم لتلبية حاجاتهم التعليمية وتطلعاتهم المستقبلية. (العتيبي، ٢٠١٤، ٢٥٦)

بينما هناك من يرى أن الإرشاد الأكاديمي يتسع ليشمل الرعاية المتكاملة للطلاب، مما يجعله هدفاً متوافقاً مع رغبات الطلاب أنفسهم وتوقعاتهم نحو تقديم هذه الخدمة، حيث يهدف إلى مساعدة الطالب في كافة الأمور المتصلة بالنجاح وطرق التوافق مع الكلية، واستخدام الكتب والمراجع والمكتبة، كما يأخذ المرشد بعين الاعتبار رغبات واهتمامات طلابه حيث

يساعدتهم في إيجاد الحلول لبعض المشكلات الاجتماعية والشخصية التي تواجههم وتقديم الإرشاد المناسب وفق حاجاتهم وقدراتهم. (Braun & Zolfagharian, 2016: 1004) وبذلك تمثل خدمات الإرشاد الأكاديمي محوراً رئيساً في العملية التعليمية وضرورة ملحة لتحقيق متطلبات جودة التعليم العالي، إذ تمثل ضرورة للتوفيق بين أهداف التعليم الجامعي واحتياجات الطلاب، ويتولى القيام بذلك أعضاء هيئة التدريس بهدف معاونة الطلاب في التغلب على المشكلات التي تحول دون تحقيق أهدافهم التعليمية لإعداد طالب متميز متمكن من الخبرات الميدانية ومتفهم لمتطلبات سوق العمل. ويمكن تحديد أهداف خدمات الإرشاد الأكاديمي، فيما انفقت عليه دراسة كل من (صدقي، ٢٠١٥: ١٢٩)، ودراسة (عمر، ٢٠١٧: ٣٧)، ودراسة (Hester, 2018:35-36) فيما يلي:

- ١- توضيح رؤية ورسالة الكلية للطلاب وسياستها وإجراءاتها وبرامجها وأهدافها.
 - ٢- مساعدة الطالب على تحديد أهدافه، واتخاذ قرارات مصيرية متعلقة بمستقبله الأكاديمي والمهني من خلال الاستفادة من جميع الفرص التعليمية والبرامج الدراسية المتنوعة المتاحة.
 - ٣- توضيح لوائح وأنظمة الدراسة الجامعية، وموارد وخدمات الجامعة التي يمكن الاستفادة منها.
 - ٤- تزويد الطلاب بالمهارات الأكاديمية والشخصية التي تؤهلهم لاكتشاف قدراتهم وميولهم وتوجيههم للتخصصات الدراسية المنفقة معها، مما يجعل للإرشاد الأكاديمي دور إيجابي في العملية التعليمية.
 - ٥- تزويد الطالب بالدعم اللازم لتحقيق أهدافه الأكاديمية والمهنية، وبالخبرات والمهارات الإيجابية التي تجعله قادر على تخطيط مستقبله الأكاديمي والمهني، وذلك بمساعده مرشده الأكاديمي.
 - ٦- تحديد المشكلات الشخصية والأكاديمية التي تعيق تقدم الطالب الأكاديمي، وتحول دون قدرته على التحصيل العلمي وتحقيق أهدافه التعليمية، ووضع حلول مناسبة لها.
 - ٧- متابعة تقدم وتقييم الطالب أكاديمياً وشخصياً طوال فترة دراسته الجامعية، وخاصة المتعثرين دراسياً بهدف تحسين مستواهم الدراسي.
- وبناءً على ما سبق، يتضح أن خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية عبارة عن إجراءات تهدف إلى مساعدة الطالب على فهم ذاته، ومعرفة قدراته وإمكانياته، ومن ثم اتخاذ

قرارات تتعلق باختيار التخصص الدراسي المناسب لميوله واستعداداته، ليحقق أهدافه المهنية وتكيفه الدراسي، بالإضافة إلى مساعدته على رسم خطته الدراسية ومواجهة مشكلاته والعمل على حلها، من خلال التوجيه المستمر من المرشد الأكاديمي المعد للقيام بدوره على أكمل وجه، بما يحقق المستهدف من الإرشاد الأكاديمي والاستفادة من العملية التعليمية على نحو أفضل.

رابعاً: العناصر الرئيسية لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية:

تعد خدمات الإرشاد الأكاديمي بموجب المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير منذ عام ١٩٨٧م، إحدى المستلزمات للحصول على شهادة الجودة ISO بكل مراحلها، فأصبحت خدمات الإرشاد الأكاديمي معياراً مهماً من معايير الاعتماد الأكاديمي للمؤسسات التعليمية الجامعية؛ حيث ترتبط جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي بجودة المخرج، وهو الطالب، الذي يتوقف تميزه على ما يقدم له من خدمات إرشادية تساعده منذ دخوله إلى الجامعة، ويبدأ باختيار التخصص الذي يتناسب مع قدراته، ويوجهه المرشد الأكاديمي للاهتمام بالعمليات التي ترفع من مستواه العلمي والتحصيلي، ويعينه على حل مشكلاته النفسية والاجتماعية والتعليمية، وبعد تخرجه من الجامعة يقوم المرشد بمتابعته بعد تزويده بحصيلة علمية جيدة وقدرات مهنية تتناسب مع سوق العمل. (Braun & Zolfagharian, 2016: 1004)

وتتضمن أهم عناصر تقديم الخدمات الإرشادية فيما يلي:

١- الطالب الجامعي (المسترشد):

يعد الإرشاد الأكاديمي بمثابة عملية مستمرة تبدأ منذ قبول الطالب بالكلية وتستمر معه حتى تخرجه؛ لذا ترتبط نوعية خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة للطلاب باحتياجاتهم الإرشادية التي تختلف من طالب إلى آخر، ولنفس الطالب من مرحلة إلى أخرى، ويمكن تقسيم احتياجات الطالب الجامعي إلى احتياجات إرشادية عامة ومرحلية، وذلك كما يلي: (عبد العليم، ٢٠١٦: ١٠٦-١٠٧)

أ- احتياجات إرشادية عامة: وهي احتياجات متكررة كل فصل دراسي، مثل: تنظيم جداول المحاضرات في بداية الفصل الدراسي، والانتظام في الدراسة والتحضير للمحاضرات والمراجعة المستمرة، والتهيئة والاستعداد لامتحانات، وتتضمن كذلك تنمية اتجاهات إيجابية للطالب نحو قيم مجتمعه والالتزام بالأعراف المجتمعية، ومساعدة الطالب على التخطيط السليم لشغل أوقات فراغه بما يفيد مجتمعه.

ب- احتياجات إرشادية مرحلية: وهي الاحتياجات التي يحتاجها الطالب لفترة مؤقتة، وتزول الحاجة إليها بمجرد تخطيه لمرحلة معينة كفترة الالتحاق الأولى بالجامعة وفترة التخرج منها، حيث إن الطلاب يواجهون عند التحاقهم بالمرحلة الجامعية عدداً من المشكلات التربوية والاجتماعية والنفسية، والتي تزيد بسبب انتقالهم إلى بيئة تعليمية جديدة منها ما يرتبط بالنظام واللوائح، ومنها ما يتعلق بالعلاقات مع الزملاء والأساتذة بالكلية، ومنها ما يتعلق بمهارات التعامل مع الأجهزة والمعامل، ... الخ.

وبذلك يمكن القول أن تقديم الخدمات الإرشادية قد أصبح من أهم المتطلبات التي تقدم للطلاب الجامعي وخاصة الطلاب الجدد، لمساعدتهم على تحقيق التوافق الدراسي والنفسي والاجتماعي والمهني، واستخدام قدرات الطالب واستغلالها إلى أقصى حد ممكن لكي يحيا حياة متوازنة في جميع جوانب شخصيته العقلية والنفسية والاجتماعية، ومساعدته على إشباع حاجاته المختلفة.

٢- المرشد الأكاديمي:

يؤدي المرشد الأكاديمي الدور المحوري في عملية الإرشاد الأكاديمي من خلال علاقة داعمة وبناءة تنشأ بين المرشد والطالب، وتتطور وتنمو من خلال تقديم النصح والإرشاد للتكيف مع البيئة الجامعية، وتوعيته بقدراته وتمكينه من تحقيق ذاته، لكن لن يتحقق هذا إلا من خلال مرشد كفاء لديه الخبرات والمعلومات والمهارات المناسبة، التي تدعم الثقة بينه وبين الطالب، ولديه القدرة على متابعة الطالب وتوجيهه في كافة أمورهِ بما يتناسب مع إمكانياته وقدراته، في ضوء علاقة أساسها الاحترام والتقدير.

ويسعى المرشد الأكاديمي بكل الوسائل والأساليب لتحقيق الأهداف الخاصة بالإرشاد الأكاديمي، وما يرتبط بذلك من إجراءات سواء على المستوى الإداري أم التنظيمي أم الأكاديمي، وذلك في ضوء كل من لوائح وقوانين الكلية، فضلاً عن وعيه وإلمامه بآليات وإجراءات الإرشاد الأكاديمي، متعاوناً بذلك مع إدارة الكلية والعاملين بها، والجدير بالذكر أن المرشد الأكاديمي له مسميات مختلفة باختلاف المؤسسات التي يتبعها، ومن هذه المسميات المشرف الأكاديمي **Academic Supervisor**، أو مرشد الطلاب **Student Advisor**، أو المشرف من هيئة التدريس **Staff Tutor**، أو المستشار **Counselor**، ويمكن تعريف مصطلح المرشد الأكاديمي **Academic Advisor**، بأنه الشخص المسئول عن إدارة وتنظيم وتوجيه وتنسيق عملية التعليم والتعلم، حيث يعمل على مساعدة الدارسين والإجابة

على استفساراتهم وحل مشاكلهم، مع الأخذ في الاعتبار ظروفهم الحياتية والمهنية، كما يوظف الوسائط التعليمية في اللقاءات الأسبوعية. (Mohamed, 2016: 22)

وتتعدد مهام المرشد الأكاديمي، لتشمل ما يلي: (ربيع، ٢٠١٦: ٤٨٩)

أ- اجتماع المرشد الأكاديمي بالطلاب الجدد، الذين حصل على قائمة بأسمائهم من مكتب الإرشاد الأكاديمي، فيتعارف عليهم ويعرفهم بنفسه وبأدواره التي يقوم بها نحوهم طوال فترة دراستهم.

ب- الإعلان عن وسائل التواصل معه، مثل: البريد الإلكتروني، أو الهاتف أو الموقع الخاص بالإرشاد الأكاديمي على موقع الجامعة، وتحديد ساعات مكتبية ليتمكن الطلاب من التواصل معه.

ج- تزويد الطالب بكافة البيانات والمعلومات الأساسية المتعلقة بسياسات وإجراءات ومتطلبات الجامعة والكلية المنتمي إليها ومجال تخصصه.

د- إعداد ملف أكاديمي خاص لكل طالب يحتوي على نسخة من جدول التسجيل، وكشف لمتابعة الطالب دراسياً، وأوراق الحذف والإضافة، والسجل التراكمي للطالب، وكافة المقررات الدراسية المطلوب دراستها خلال سنوات دراسته بنظام الساعات المعتمدة.

هـ- مساعدة الطالب على اتخاذ القرارات المرتبطة بمصيره الدراسي والمهني والتخطيط لمستقبله العلمي، ومساعدته على مواجهة المتغيرات والتحديات المجتمعية.

و- مساعدة الطالب على اختيار التخصص المناسب بما يتوافق مع قدراته وميوله ورغباته، وتسجيل المقررات الدراسية الملائمة له، وتنظيم وقت الدراسة وفقاً لظروفه الخاصة.

ز- مساعدة الطالب على تطوير نفسه أكاديمياً ومهنياً واجتماعياً وذاتياً مما يجعله مواطناً صالحاً، يسهم في خدمة مجتمعه بفاعلية.

ح- الإجابة عن أسئلة الطالب وتقديم الخدمات الإرشادية اللازمة له، خاصة فيما يتعلق بالجدول الدراسي ومراعاة الحذف والإضافة وما دونها من عمليات خاصة بنظام الساعات المعتمدة.

ط- تقديم المشورة والنصح للطالب لكافة المشكلات التي يواجهها سواء نفسية، اجتماعية، أكاديمية، واقتراح حلول مناسبة لها حتى يستطيع استكمال دراسته دون صعوبات تعرقل مسيرته التعليمية.

ي- توفير جو من الألفة والمودة في إطار التقاليد الجامعية بين المرشد الأكاديمي وطلابه، بما يساعد على تطوير شخصية الطالب وتحسين قدراته وتوافقه النفسي. وتتعدد معايير اختيار المرشد الأكاديمي، لتشمل معيارين رئيسيين، أشارت لهما دراسة (المحسوب، ٢٠١١: ٣٥)، كما يلي:

• **المعيار الأول:** ضرورة امتلاك المرشد الأكاديمي لمجموعة من المؤهلات اللازمة لممارسة وظيفة الإرشاد الأكاديمي، والتي تتمثل في المؤشرات التالية: أن يكون على الأقل حاصلاً على درجة الماجستير في مجال ذات صلة بالتعامل مع الطلاب، مثل: التعليم العالي، وإدارة التعليم العالي في شئون الطلاب، والإرشاد الأكاديمي، علاوة على حضور الدورات التدريبية وورش العمل المتنوعة والمتعلقة بمجال الإرشاد الأكاديمي.

• **المعيار الثاني:** ضرورة امتلاك المرشد الأكاديمي لمجموعة من المهارات اللازمة لممارسة وظيفة الإرشاد الأكاديمي، والتي تتمثل في مجموعة مؤشرات كما يلي: أن يتعامل بصورة جيدة مع جميع الطلاب على اختلاف خلفياتهم الثقافية، علاوة على أن تكون لديه مهارة التنسيق والتخطيط والتنظيم، وتوجيه السلوك والتفكير الناقد. كما عليه أن يجيد التعامل مع وسائل التواصل المختلفة ومنها الحاسب الآلي، واستخدام استراتيجيات مبتكرة لتقديم الإرشاد الأكاديمي للطلاب، وأن يلتزم بالسرية التامة ومراعاة المعايير الأخلاقية المختلفة، خاصة خلال حل المشكلات التي تواجه الطلاب الشخصية والدراسية.

بينما أضافت دراسة (Kadar, 2022:174) على المعيارين السابقين، شرطين أساسيين لنجاح المرشد الأكاديمي في مهامه، وهما كما يلي:

• **الشرط الأول: امتلاك الخبرة:** لا بد أن يمتلك عضو هيئة التدريس خبرة لا تقل عن عامين في العمل مع الطلاب في مجال الإرشاد الأكاديمي، ويمكن أن يتم التدريب في المجالات الآتية: التقييم، وتقديم الإرشاد، وخدمات الدعم خاصة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، وإجراءات التسجيل، والقبول، والمنح الدراسية.

• **الشرط الثاني: تطوير مهاراته:** فيجب أن يلتزم المرشد الأكاديمي مهنيًا، ويطور مهاراته باستمرار من خلال الاشتراك بالبرامج التدريبية وورش العمل، وأن يكون على تواصل مستمر مع زملائه من المرشدين الأكاديميين، ويكون لديه رؤية لعملية التطوير المستمر للإرشاد الأكاديمي.

وباستقراء ما سبق، فإن عضو هيئة التدريس يمثل جوهر العملية الإرشادية، حيث تتعدى مسؤوليته وضع الأهداف، واختيار المقررات، والتغلب على المعوقات الدراسية التي تواجه الطلاب، وتوجيههم لتحمل المسؤولية والمشاركة في اتخاذ قراراتهم المصيرية، وتكمن مهمته الأساسية في تعريف الطالب بقدراته وإمكاناته مما يجعله قادرًا على إعداد خطته الدراسية بنفسه، ومساعدته في حل مشكلاته الدراسية مما يقلل من حالات الإخفاق ويزيد انتماء الطالب للمؤسسة التعليمية، حيث يمثل المرشد الأكاديمي قدوة للطلاب في غرس القيم والنقائيد الأكاديمية الجامعية مما يسهم في بناء شخصية الطالب الصحيحة.

٣- برامج الإرشاد الأكاديمي:

يتضمن تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي تحديد نوعية برامج الإرشاد الأكاديمي التي تقدمها وحدة الإرشاد الأكاديمي بالكليات، والتي تتنوع حسب مواردها واحتياجات كل كلية، حيث تضع الوحدة خطة تنفيذية للخطة العامة للإرشاد الأكاديمي بالجامعة وتباشر تنفيذها، وفي هذا الشأن فقد اتفقت دراسة (ريبع، ٢٠١٦: ٤٩٣)، مع دراسة (Damminger, 2021:5)، حول أهم البرامج الإرشادية المقدمة بالجامعات، فيما يلي:

أ- برامج إرشادية للطلاب المستجدين: مخصصة لتعريف الطلاب الجدد بنظام الدراسة والاختبارات، وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم، وتحقيق التكيف اللازم مع البيئة الجامعية.

ب- برامج إرشادية للطلاب القدامى: مخصصة للطلاب في السنوات الدراسية المختلفة هدفها مساعدتهم في تحسين مستواهم الدراسي من خلال متابعتهم في مختلف نواحي حياتهم.

ج- برامج إرشادية للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة: هدفها مساعدتهم على تحقيق أعلى درجات التحصيل الأكاديمي وفقاً لما تسمح به قدراتهم، ودراسة مشكلاتهم والعمل على حلها.

د- برامج إرشادية للطلاب المتعثرين: هدفها التوصل إلى حلول لمشكلاتهم، وتحقيق النجاح المنشود.

هـ- برامج إرشادية للطلاب المتفوقين: لتشجيعهم على الاستمرار في التفوق، وتحفيزاً لغيرهم من الطلاب.

و- برامج إرشادية لطلاب المنح الدراسية: لتوجيههم إلى ما يساعدهم على مواصلة دراستهم، ومعاونتهم على التغلب على ما قد يصادفهم من مشكلات خاصة في حالة اغترابهم.

وفي ضوء ما سبق، يتضح أن تقديم برامج الإرشاد الأكاديمي تختلف باختلاف المرحلة الدراسية التي يمر بها الطالب، وكذلك تتنوع حسب احتياجاته الشخصية ومراعاة الفروق الفردية بين الطلاب، حيث يحصل كل طالب على ما يناسبه من برامج إرشادية تحت إشراف المرشد الأكاديمي الخاص به، وفي ضوء الخطة الموضوعية من وحدة الإرشاد الأكاديمي داخل كليته، والتي يتم تقويمها كل فترة للتأكد من تحقيقها لأهداف الوحدة، ومن ثم تحقيق أهداف الطالب الشخصية والدراسية والتعليمية.

خامساً: أساليب تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية:

تطبق عديد من الأساليب في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بالجامعات بعامة وبكليات التربية بخاصة، ويعد الأسلوب الذي يقدم به الخدمات الإرشادية للطلاب من الأمور الأساسية في عملية الإرشاد الأكاديمي؛ حيث يتوقف عليه الكثير من النتائج التي يتطلع إليها كل من المرشد والمسترشد، وتشير الأدبيات إلى عدة أساليب في هذا المجال تتنوع تبعاً لبيئة الجامعة، وطبقاً للإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة داخل كل كلية، ومنها ما يلي:

١- الإرشاد الفردي Individual Advising:

يعتبر الإرشاد الفردي نقطة ارتكاز لأنشطة أخرى في العملية الإرشادية؛ حيث يقصد به إرشاد شخص واحد وجهاً لوجه من خلال إتباع فلسفة إرشادية معينة، ويقوم المرشد بحكم خبراته بتقديم المشورة والمساعدة للطالب الذي يأتي منفرداً لطلب حل مشكلة ما، من خلال مساعدته على فهم نفسه واستغلال إمكانياته وقدراته بطريقة مفيدة لنفسه ومجتمعه، وتتم عملية الإرشاد الفردي من خلال المقابلة الإرشادية، والجلسة الإرشادية، ويتم إجراء الإرشاد الفردي من خلال عدة خطوات ومنها: (عبد العليم، ٢٠١٦: ١٠٨)

أ- تكوين علاقة إرشادية تشعر الطالب بالاطمئنان، والتحدث بما يدور في ذهنه في جو من السرية.

ب- أن يقوم المرشد بتصميم برنامج للجلسات الإرشادية يتضمن خطط مستقبلية يستفيد منها الطالب.

ج- جمع المعلومات الصحيحة عن الطالب والتخطيط لحل المشكلة والبدء في تنفيذ الحل، على أن يقوم بذلك الطالب بمساعدة المرشد.

د- انتهاء العلاقة الإرشادية بين المرشد والمسترشد، وتقييم مدى نجاح عملية الإرشاد الفردي.

٢- الإرشاد الجماعي Group Advising:

يتم الإرشاد الجماعي بين مرشد وعدد من الطلاب الذين يعانون مشكلات مختلفة وحاجات متشابهة، فيتم التعامل مع مشكلات التكيف والتوافق، والمشكلات اليومية، إذ تتم مشاركة الجميع في الحلول المقترحة، ويفضل أن تكون مجموعة الطلاب متجانسة، وأن يكون العدد مناسباً يسمح بتبادل الرأي وطرح الأسئلة، ويكون دور المرشد النصيح والتوجيه، وتتكون عملية الإرشاد الجماعي مما يلي: (Hester, 2018:36)

أ- الجماعة الإرشادية: ويقصد بها مجموعة من الأفراد انضموا معاً لتحقيق هدف مشترك، ولكل منهم دور في الجماعة يؤديه مع تداخل هذه الأدوار بعضها مع بعض.

ب- القوى الإرشادية في المجموعة: يعتبر التفاعل الاجتماعي بين أفراد المجموعة من حيث المشاركة في الأنشطة المختلفة وتحقيق أهداف العملية الإرشادية، والخبرة الاجتماعية الخاصة بكل أفراد المجموعة من أهم القوى الإرشادية التي تحدث في عملية الإرشاد الجماعي.

٣- الإرشاد المباشر Direct Advising:

يعتبر أسلوب الإرشاد المباشر من أسهل أساليب الإرشاد الأكاديمي؛ حيث يعتمد على تقديم المرشد المعلومات المختلفة والمتصلة بمشكلة الطالب البسيطة الواضحة ويساعده في حلها حتى يستطيع تحقيق التكيف مع البيئة الجامعية، ويقوم بإعداد نشرات خاصة تتضمن معلومات عن المشكلة المراد حلها، وتسير خطوات الإرشاد المباشر ضمن الخطوات التالية: (صدقي، ٢٠١٥: ١٥١)

أ- التشخيص أو إجراء اختبارات أو مقاييس معينة، لتحديد أسباب المشكلة وكافة جوانبها.

ب- التحليل وجمع المعلومات والبيانات اللازمة، للوصول إلى تحديد واضح لجوانب مشكلة الطالب.

ج- التنظيم أو الترتيب، وتلخيص ما تم جمعه من معلومات تتصل بالمشكلة، بأسلوب يسهل على الطالب فهمه بحيث يكشف عن نواحي القوة والضعف فيها.

د- الإرشاد الفردي والمقصود به إعطاء الحلول وكيفية التفاعل مع حلول للمشكلة.

هـ- المتابعة ومعرفة مدى نجاح عملية الإرشاد، والاستفادة من الأخطاء لتداركها مستقبلاً.

٤- الإرشاد غير المباشر **Indirect Advising**:

يعتمد هذا الأسلوب في الإرشاد على الطالب، حيث يتم إعطائه فرصة كافية للتعبير عن نفسه، والمساهمة في إيجاد حل مناسب لمشكلته؛ حيث يعتمد على إدراك الطالب لنفسه وللعالم المحيط به، ويركز أكثر على الطالب كفرد أكثر من اهتمامه بالمشكلات الخاصة به، ويسمح له بالتحدث بحرية عن شعوره، ويفيد أيضاً في حالات الإرشاد الجماعي لحل مشكلات أسرية. (Hester, 2018:37)

٥- الإرشاد الإلكتروني **Computer Assisted Advising**:

يعد الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني من الأنواع الحديثة التي أثبتت فاعليتها في الجامعات، حيث يتم دمج التكنولوجيا وتطبيقاتها في عملية الإرشاد الأكاديمي باستخدام بعض البرامج والتطبيقات التي تسمح بالتسجيل الإلكتروني وإعداد ملفات إلكترونية تسهل متابعة حالة الطالب طوال دراسته الجامعية، كما تسمح بتطبيقات أخرى بالتواصل المباشر بين المرشد الأكاديمي وطلابه في أوقات مرنة لكل منهما. (عمر، ٢٠١٧: ٤٧)

٦- الإرشاد الأكاديمي بواسطة المراكز المتخصصة **Academic Advising Centers**:

هي مراكز تمثل أقسام إدارية تقدم خدمة للطلاب في مجالات محددة، أنشئت لتزويدهم بالمعلومات ومساعدتهم في عملية اتخاذ القرارات المبنية على احتياجاتهم الذاتية، وتساعد كل طالب على حل مشكلته، واتخاذ قرارات تبعاً لاحتياجاته وقدراته الذاتية، وتتنوع المراكز من حيث وظائفها والخدمات التي تقدمها، ومن أهم أسباب إنشائها هو قلة أعداد أعضاء هيئة التدريس مقارنة بالطلاب، ويعمل بهذه المراكز مرشدون متخصصون بدوام يومي كامل كما يعمل بها أعضاء هيئة تدريس متفرغين ومدربين على تقديم هذه الخدمات للطلاب، وتقدم

الخدمات للطلاب المستجدين، وذوي الاحتياجات الخاصة، والطلاب المحولين من كليات وجامعات أخرى، والطلاب الراغبين في تغيير تخصصاتهم. (Damminger, 2021:7)

ويتضح مما سبق، أنه يمكن تقسيم أساليب الإرشاد الأكاديمي بأكثر من صورة، فتنبعاً لطريقة تقديمه: قد يقدم بشكل فردي أو جماعي أو تقليدي أو إلكتروني، وتبعاً لمن يقدمه: عضو هيئة التدريس أو مراكز متخصصة، وتبعاً للهدف منه: قد يكون علاجي أو وقائي أو تطويري، حيث أن كافة الأساليب المتبعة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي، تعد متداخلة ومتكاملة فيما بينها، ويتم استخدام الأسلوب الأنسب طبقاً لطبيعة المشكلات التي يتعرض لها الطالب، كما يمكن الاعتماد على أكثر من طريقة في الإرشاد، بهدف مساعدة الطالب في التغلب على مشكلاته، وتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي.

سادساً: مراحل تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية:

تعتبر عملية الإرشاد الأكاديمي عملية مستمرة منذ قبول تسجيل الطالب للمقررات الدراسية وحتى استكمال متطلبات تخرجه، إلا إن حاجة الطالب تزداد بصفة خاصة إلى الإرشاد الأكاديمي في فترات محددة مثل فترة التقدم للالتحاق بالكلية لأول مرة، وعند البدء بالتسجيل الفعلي للمقررات الدراسية المختلفة، وفي فترة التجريب التي تلي التسجيل مباشرة، وأخيراً خلال كل فصل من الفصول الدراسية التي يسجل فيها ذلك الطالب، وتتعدد جوانب تقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي ومنها ما يتعلق بالجانب المهني، والجانب الشخصي والجانب الأكاديمي، ويمكن تحديد مراحل تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي، كما يلي (Troxel, & et al., 2021: 27)

١- المرحلة الأولى: تقديم الإرشاد الأكاديمي قبل اختيار التخصص الدراسي:

وتعد هذه المرحلة من أهم مراحل الإرشاد الأكاديمي، وذلك لأهميتها في مساعدة الطلاب في تحديد أهدافهم الأكاديمية وخاصة بالنسبة للطلاب المستجدين، وعادة ما يحتاج الطالب في هذه المرحلة إلى كلاً من التوجيه المهني والشخصي، بالإضافة إلى الإرشاد الأكاديمي، حيث يحتاج الطالب إلى من يساعده على فهم قدراته وميوله، في ضوء متطلبات التخصصات الدراسية المتاحة، وكذلك التعرف على متطلبات سوق العمل لكي يختار ما يناسب إمكاناته وظروفه من مجالات الدراسة المتاحة.

٢- المرحلة الثانية: تقديم الإرشاد الأكاديمي أثناء التخصص:

بعد تحديد الطالب لتخصصه الدراسي الراغب في دراسته فإن عليه تحديد متطلبات خطته الدراسية وذلك بمساعدة مرشده الأكاديمي، وتحديد العبء الدراسي من حيث المتطلبات العامة ومتطلبات التخصص اللازمة للحصول على درجته الجامعية المطلوبة، بشكل متكامل وبعيداً عن الاختيار العشوائي للمقررات، فضلاً عن قيام المرشد الأكاديمي في هذه المرحلة من الإرشاد بمراجعة ومراقبة تقدم الطلاب تجاه خططهم الدراسية.

٣- المرحلة الثالثة: تقديم الإرشاد الأكاديمي خلال الفصل الدراسي:

لا يقتصر دور المرشد الأكاديمي على إعطاء الطلاب المعلومات اللازمة لإنجاز خططهم الدراسية، والتقدم تجاه الأهداف التي تسعى الجامعة لتحقيقها، حيث يحتاج الطالب إلى فهم النظام الدراسي، ولوائح وقوانين الجامعة، وهنا يأتي دور المرشد الأكاديمي للقيام بدوره في مساعده الطلاب وخاصة المتعثرين دراسياً في إحراز التقدم المنشود تجاه خططهم الدراسية، وكذلك يساعد في إعداد الطالب لسوق العمل وتعريفه بفرص العمل المتاحة، وكيفية الحصول على الوظيفة، وفرص التدريب المستمر.

ولقد حددت دراسة (محمود، ٢٠١٦: ٢٦٢) الخطوات الإجرائية التي يمر بها الطالب خلال عملية الإرشاد الأكاديمي، كما يلي:

- أ- يسجل الطالب مقرراته الدراسية في ضوء توجيهات المرشد الأكاديمي.
- ب- يسجل المرشد الأكاديمي أي إنذارات أو مشكلات تواجه الطالب خلال مسيرته الجامعية.
- ج- يسجل المرشد الأكاديمي أي أنشطة شارك فيها الطالب، أو جوائز حصل عليها.
- د- يسجل المرشد أسباب الاعتذار أو التحويل إن وجدت، ورغبة الطالب في التدريب الصيفي.
- هـ- يحتفظ المرشد الأكاديمي بسجل يتضمن ملخص لقاءاته مع الطالب وملاحظاته عليها.
- و- يتم إضافة أي تعديلات على الخطة الدراسية للطلاب إن وجدت، وتزويد المرشد الأكاديمي بنسخة من الدرجات النهائية للطلاب لوضعها في سجل الطالب.
- ز- يقوم المرشد الأكاديمي بتسجيل مدى انتظام الطالب بمقابله واستجابته لتوجيهات المرشد.

ح- يتمكن المرشد الأكاديمي من مراجعة كشف درجات الطالب بأعمال السنة، ويدرس موقفه التعليمي، ويحدد الآليات التي تساعد الطالب في مسيرته الدراسية، ويوجهه إن احتاج إلى حذف مقرر أو التحويل من مسار إلى آخر يناسب قدراته وميوله. ويتحليل المحور الأول من محاور الإطار النظري للبحث، والمتعلق بخدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية، من حيث الماهية والأهداف، والعناصر الرئيسة لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي، يمكن التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات، أهمها:

- تقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي باعتبارها جزء لا يتجزأ من العملية التعليمية، وبخاصة في ظل نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- تعد خدمات الإرشاد الأكاديمي إحدى الدعام الأساسية التي يقوم عليها نظام الساعات المعتمدة، وتضمن نجاح تطبيقه، فهي جزء من فلسفته ولها دور كبير في تحقيق أهدافه.
- ينظر لخدمات الإرشاد الأكاديمي على أنها أنشطة توجيهية مستمرة تهدف لمساعدة الطالب على التكيف مع البيئة الجامعية، واكتشاف قدراته والتغلب على مشكلاته، حتى يحقق النجاح في مسيرته الدراسية.
- تبدأ خدمات الإرشاد الأكاديمي كعملية مخططة منذ قبول الطالب بالكلية وتستمر معه طوال فترة دراسته حتى تخرجه وتحديد مستقبله الوظيفي وتخطي جميع العقبات التي تعيق تقدمه الدراسي.
- تختلف أنماط تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي ومنها المراكز الإرشادية المتخصصة التي تهدف لتلبية احتياجات الطلاب المختلفة، والتغلب على المشكلات التي تواجههم أكاديمياً واجتماعياً وتربوياً، وما يتعلق بمستقبلهم المهني.
- يتوقف نجاح خدمات الإرشاد الأكاديمي على مدى نجاح العلاقة الإرشادية بين المرشد والطالب، مما يتطلب امتلاك المرشد الأكاديمي لمجموعة من المهارات اللازمة لممارسة الإرشاد الأكاديمي.
- ضرورة تحليل ودراسة خدمات الإرشاد الأكاديمي مع وضع معايير تنظمها وتضبط جودتها داخل المؤسسات التعليمية الجامعية وذلك في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة.

المحور الثاني: ملامح خبرات بعض الجامعات العالمية في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلابها:

تسهم خدمات الإرشاد الأكاديمي في اتخاذ القرارات المتعلقة بالخطة الدراسية للطلاب والتي تؤدي في النهاية إلى تحقيق الأهداف الجامعية المنشودة، حيث يحتاج الطلاب وبخاصة طلاب الفرقة الأولى إلى الإرشاد الأكاديمي من حيث توضيح شروط التسجيل ونظام الدراسة واستكمال المتطلبات العامة الأساسية للكلية، حيث يحتاج الطلاب في هذه المرحلة إلى اكتساب المهارات والمعارف الضرورية للنجاح في برامجهم الدراسية التخصصية. وفيما يلي عرض لخبرات بعض الجامعات العالمية ذات الريادة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي وذلك من حيث أهداف الإرشاد الأكاديمي بكل جامعة، والأساليب والإجراءات المتبعة لتقديم الخدمات المتعلقة به.

أولاً: جامعة أكسفورد البريطانية Oxford University:

تمتاز مؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة البريطانية بسمعة أكاديمية عالية؛ حيث تمتلك المقومات الأساسية للعملية التعليمية مما جعلها أكثر كفاءة وقدرة على تحقيق أكبر عائد منها، وذلك لأنها جمعت بين عراقة النشأة وبين حداثة الطرق والأساليب مما أسهم بشكل كبير في ارتفاع مستوى هذه المؤسسات، ومع ذلك لم تتوقف عمليات التطوير والإصلاح لهذه المؤسسات مما أكسبها سمعة علمية عالمية بين جامعات العالم. ولقد استمرت بريطانيا في تطوير التعليم الجامعي ومؤسساته المختلفة من خلال البرامج الدراسية المتنوعة وبخاصة بعد اعتمادها في نظامها الدراسي على نظام الساعات المعتمدة، ولاسيما مع تطبيق إعلان بولونيا Bologna Declaration، والذي دعت إليه كلا من فرنسا وإيطاليا وألمانيا وبريطانيا في عام ١٩٩٩م ويطبق في أكثر من ١٠٠٠ مؤسسة تعليم عالي في دول الاتحاد الأوروبي، والذي يؤكد على ضرورة تنافس التعليم الجامعي والعالي، وأن يكون على قدر كبير من المرونة والفعالية، ولا سيما فيما يتعلق بانخفاض تكلفته وزيادة إيراداته، ولذلك فلقد اعتمدت إنجلترا في تنظيم برامجها الدراسية على نظام الساعات المعتمدة، وجعلت منه وسيلة لدعم حراك طلابها. (ضحوي، ٢٠٢٣: ١٢٨)

وتعد جامعة أكسفورد من أقدم جامعات العالم، وتقع في مدينة أكسفورد بإنجلترا، وتضم مجموعة من الكليات المتنوعة في جميع التخصصات ومنها كلية التربية، وتتمثل رسالة

الجامعة في: " تقديم تعليم عالي الجودة، وتشجيع البحوث العلمية خاصة المرتبطة بحل مشكلات المجتمع من خلال التعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي للمساهمة في تلبية احتياجاته، والتطلع إلى آليات إضافية للتمويل، سواء عن طريق دعم الخريجين أو المنح والهبات من المتبرعين، ومن ثم استقطاب أفضل الطلاب من مختلف دول العالم للدراسة بها من أجل تعزيز التبادل الثقافي، والسعي نحو إعطاء جميع الطلاب الفرصة للإفادة من التعليم الجامعي". (University of Oxford, 24/6/2023)

وتقوم الجامعة بتقديم العديد من الخدمات لتحقيق هذه الرسالة من خلال عدة مصادر ومنها قسم الإدارة الأكاديمية Academic Administration Division، والذي يوفر إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات والمصادر المتوفرة عن كل المجالات الرئيسية المتعلقة بالطلاب، وتوفير مجموعة كبيرة من الخدمات، بهدف نجاح الطالب في حياته الأكاديمية والشخصية منذ قبوله بالجامعة وحتى تخرجه والتحاقه بسوق العمل، ومن هذه الخدمات خدمة الإرشاد الأكاديمي، ويقوم هذا القسم بمساعدة أعضاء هيئة التدريس والموظفين لضمان جودة الأداء الأكاديمي وتنفيذ السياسات التعليمية للجامعة. (University of Oxford, 13/5/2023)

١- أهداف خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة أكسفورد:

تعتبر جامعة أكسفورد اندماج الطلاب بداخلها من أهم أولوياتها، وذلك من خلال إتاحة الفرصة لهم للالتقاء بمجتمع متنوع من أعضاء هيئة التدريس والطلاب مما يسهم في تبادل خبراتهم، وتقديم لهم العديد من خدمات الإرشاد طوال فترة دراستهم بالجامعة، وذلك من خلال عدة مصادر ومنها اتحاد الطلاب، والزملاء الأقران، وأعضاء هيئة التدريس، وذلك من خلال شبكة دعم الكلية College Support Network، ويتم تدريبهم على مهارات وأساليب الإرشاد الأكاديمي لتقديم خدمة فعالة للطلاب. (University of Oxford, 11/4/2023)

ويهدف الإرشاد الأكاديمي إلى مساعدة الطالب على تطوير قدراته واكتشاف إمكاناته، واتخاذ قرارات مصيرية تؤثر على خطته الدراسية، وعلاج مشكلاته الشخصية التي تحول دون الحصول على خبرة جامعية جيدة؛ وذلك من خلال الجلسات الإرشادية الفردية والجماعية وورش العمل ومصادر المساعدة الذاتية، مع توفير خدمة لمساعدة الطلاب بعضهم لبعض عن طريق أكثر من وسيلة ومنها الخط الساخن Oxford Nightline وهو خط استماع يقدم معلومات وخدمات دعم للطلاب ويتم الإشراف عليه من قبل الطلاب أنفسهم، وتوفر الجامعة

خدمة إرشاد الطلاب Student Advice Service ويتم إدارتها من قبل اتحاد طلاب جامعة أكسفورد، فهي عبارة عن خدمة إرشاد وتقديم معلومات وإعلام مستقلة متاحة لكافة الطلاب، وتقدم دعم للطلاب ممن يواجهون صعوبات معينة في مواقف محددة. (University of Oxford, 27/5/2023)

ويتم تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي للطلاب من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة، بهدف مساعدة الطالب على حل المشاكل الشخصية والدراسية والتي يمكن أن تؤثر على مسيرته الدراسية، ومن ثم تحقيق التكامل الشخصي والأكاديمي له، ومن أهم خدمات الدعم التي تقدمها جامعة أكسفورد للطلاب ما يلي: (University of Oxford, 24/4/2023)

أ- تقدم خدمة القبول من خلال مكتب القبول الجامعي The Graduate Admissions Office، بهدف إرشاد الطلاب واجتذاب أفضلهم للدراسة في جامعة أكسفورد أثناء عملية القبول والتسجيل.

ب- دعم الطلاب من خلال مجموعة كبيرة من الخدمات مثل توفير مصادر متنوعة للمعلومات والمختبرات والمكتبات، وتوفير المنح الدراسية، من خلال الإرشاد المهني Career Advice.

ج- توجيه الطلاب والخريجين ومساعدتهم على اتخاذ قرارات سليمة حول حياتهم المهنية، عن طريق خدمة توظيف الخريجين Careers Service ومن خلال فريق من المرشدين المهنيين ذوي الخبرة بهدف إرشاد الطلاب وإعدادهم مهنيًا لمجالات العمل المختلفة.

ولتحديد موعد مع المرشد الأكاديمي يمكن التواصل معه شخصياً أو عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني، ثم يتم إرسال نموذج إرشادي لاستكمالها بعد الحصول على معلومات عن الخدمة وما يتوقعه الطالب منها، ويتضمن النموذج جزأين، الأول يتعلق بتلخيص المشكلة وبعض المعلومات الأساسية عن الطالب، والجزء الثاني اختياري ويتضمن أسئلة حول التجارب الحياتية الهامة للطالب. (University of Oxford, 3/3/2023)

٢ - أساليب تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة أكسفورد:

يتم تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي للطلاب طوال فترة دراستهم منذ بداية التحاقهم بالجامعة وحتى تخرجهم، خاصة في العام الجامعي الأول والتي تعتبر أساسية في هذه المرحلة للطلاب الجدد بهدف مساعدتهم على التكيف مع البيئة الجامعية، واكتساب بعض

المهارات التي تمكنهم من الانتهاء من دراستهم وفق الخطة الدراسية الموضوعية، ومنها مهارة إدارة الوقت، ومهارات الدراسة، وكيفية اجتياز الاختبارات، ويمكن الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالدراسة مثل مصادر التعلم، والاختبارات ونتائجها، والإجراءات التأديبية واللوائح الجامعية عن طريق كتيب إرشاد الطالب (University of Study Guidance. Oxford, 5/3/2023)

وتوفر الجامعة مرشداً أكاديمياً لكل طالب من خلال الكليات المختلفة، بالإضافة إلى المرشدين الزملاء الأقران، ويتم اختيارهم بعناية وتدريبهم على الاضطلاع بهذا الدور، ويعتبر المرشد الزميل من أفضل فئات المرشدين وذلك لأنه يؤدي دوراً أساسياً في دعم وتشجيع زملائه بشكل يومي طوال فترة دراستهم، فهم من طلاب المرحلة الجامعية الأولى والدراسات العليا ممن تقدموا بطلب للقيام بهذا الدور، وتم اختيارهم من قبل فريق دعم الأقران Peer Support Panel في كلياتهم أو أقسامهم، وكل كلية لديها برنامج دعم الأقران عبارة عن فريق يضم من ٦ إلى ١٢ زميل مدرب، ويتم تدريب الطلاب الجدد كل عام، وهناك حوالي ٣٥٠ زميل قرين متواجد داخل الجامعة في أي وقت، ويمكن الحصول على المعلومات الكافية عن المرشدين من الزملاء الأقران عن طريق الموقع الإلكتروني لجامعة أكسفورد. (University of Oxford, 1/5/2023)

ويتم تدريب المرشدين من الزملاء الأقران باستمرار لتمكينهم من الاستماع بفاعلية والتواصل مع زملائهم مع الحفاظ على السرية واحترام الخصوصية، والتعرف على متى وكيف يمكن إحالة الطالب إلى خدمات الدعم المهني عند حاجتهم لذلك، ويتم الإشراف عليهم باستمرار كل أسبوعين من خلال خدمة الإرشاد الجامعي لتعزيز تدريبهم وتطوير مهاراتهم وضمان الالتزام بقواعد ممارسة الإرشاد الأكاديمي. ويعتبر دعم الطلاب بعضهم البعض واحد من أهم المصادر التي تهدف للمساعدة في تحديد احتياجات كل طالب، ومساعدته في بناء شبكة الدعم الخاصة به والتي تدعم فكرة الإرشاد من أكثر من مصدر حتى تتسم الموضوعية، وقد يسعى أولياء أمور الطلاب إلى الاتصال بخدمة الإرشاد بهدف مساعدة أبنائهم في تخطي الصعوبات التي تواجههم في الجامعة وتأثيرها على خططهم الدراسية، ويمكن لهم التواصل مع شبكة الإرشاد الخاصة بالطالب والتي تضم أعضاء هيئة تدريس، والزملاء الأقران وغيرهم، بهدف دعم الطالب وتشجيعه على البقاء في الجامعة والاستفادة من كل المصادر المتاحة له،

واختيار الوسائل المساعدة المناسبة له، ولا يكشف عن أي معلومات سرية خاصة بالطالب إلا بعد موافقته. (University of Oxford, 18/3/2023)

ويقوم اتحاد طلاب الجامعة بتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي، من خلال وحدة تدير خدمة الإرشاد لتوفير مساحة للتحدث للطالب عن أموره الشخصية والأكاديمية، والمشكلات التي تواجهه وتقديم حلول لها ومعلومات تتعلق بالقضايا التي تهتمه، وتختلف أساليب تقديم الإرشاد الأكاديمي سواء ورش عمل لمساعدة الطالب في بناء مهاراته للاستجابة لمتطلبات الجامعة، أو دعم الأقران الذي يوفر الدعم والتشجيع للطلاب بعضهم لبعض، بالإضافة إلى بعض أساليب الإرشاد الأخرى، وذلك كما يلي: (University of Oxford, 22/5/2023)

أ- الإرشاد الجماعي Group Advising:

يعتبر الإرشاد الجماعي من أهم أشكال الدعم التي توفرها الجامعة، فطبيعة الجلسات المفتوحة شكل من أشكال الدعم لحل المشاكل المشتركة بين الطلاب، وتعتبر أكثر فاعلية من الإرشاد الفردي لبعض الطلاب، فهي توفر للطالب فرصة التواصل مع الآخرين والاستفادة من خبرات بعضهم البعض ومن ثم تحديد احتياجاته واكتشاف ذاته، ويتم إنشاء المجموعة بحيث تكون متنوعة من الأفراد، الذين يلتزمون بالسرية التامة داخل إطار المجموعة، مع ضرورة الالتزام بالحضور بانتظام، وتجتمع المجموعة أسبوعياً خلال الفصل الدراسي، وتستمر الجلسة لمدة ساعة ونصف، وتستمر هذه المجموعات لمدة سنتين أو ثلاثة طوال فترة الدراسة، ويمكن الرجوع إلى المرشد الخاص في حال رغبة الطالب الانضمام إلى أي مجموعة أخرى لاكتشاف إمكاناته.

ب- الإرشاد الفردي Individual Counseling:

يعتبر الإرشاد الفردي مناسب لبعض الطلاب للعمل بشكل فردي مع المرشد بطريقة هادفة وموجزة، فيحتاج إلى إخبار مرشده بشأن الصعوبات الدراسية أو الشخصية التي تواجهه أثناء دراسته، ويساعده المرشد في حل هذه المشكلات مما يجعل الطالب قادر على رؤية المشكلة بطريقة أخرى ويمكن السيطرة عليها، وتبدأ عملية الإرشاد بجلسة واحدة مع المرشد الأكاديمي لتحسين تجربته الجامعية، وبعض المشاكل قد تحتاج إلى أكثر من جلسة، وبالتالي ضرورة أن يكون الإرشاد فعال ومركز وبصورة مستمرة. ويساعد المرشد الأكاديمي الطالب على تحديد أي وسيلة مناسبة أكثر للإرشاد سواء ورش عمل، أو مصادر المساعدة الذاتية وذلك حسب ظروفه واستعداداته، ويتم تقديم الخدمة من خلال تدريب المرشد تدريباً مهنياً

يتضمن التعامل مع الطلاب من مختلف الخلفيات، والعمل وفق الإطار الأخلاقي للممارسات الجيدة للإرشاد الأكاديمي، بهدف معالجة المشكلات الشخصية والأكاديمية للطالب والتي تؤثر على دراسته، وتساعده في تحقيق أهدافه الأكاديمية والشخصية وخاصة الصعوبات التي لها علاقة بالدراسة. (University of Oxford, 4/6/2023)

ج- الإرشاد الإلكتروني **Online Counseling**:

ويمكن للطلاب ممن لا يستطيعون الاستفادة من خدمة الإرشاد وجها لوجه، سواء بسبب عدم تواجدهم داخل الحرم الجامعي أو لأي سبب آخر، الحصول على خدمة الإرشاد عبر شبكة الإنترنت، وذلك باستخدام تطبيق Skype الذي يوفر الصوت المتزامن والاتصالات البصرية، ويقوم الطالب بالتعاون مع مرشده بترتيب بعض الجلسات عبر شبكة الإنترنت، وتسير بنفس أسلوب الإرشاد وجها لوجه ويوجهه إلى مجموعة دعم عبر شبكة الإنترنت، ومصادر مختلفة تساعده في استكمال عملية الإرشاد. (University of Oxford, 12/4/2023)

وبناءً على ما سبق، فإن جامعة أكسفورد تستقطب أفضل الطلاب من مختلف دول العالم، وذلك من خلال تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات ومنها خدمة الإرشاد الأكاديمي، من خلال توفير عدة مصادر مثل اتحاد الطلاب، ودعم الزملاء الأقران، ويمكن تقديم الإرشاد من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة، وتقدم الجامعة أيضاً خدمات توظيف الخريجين عن طريق فريق من المرشدين المهنيين ذوي الخبرة بهدف إعداد الطلاب لمجالات العمل المختلفة، وتوفر الجامعة جلسات إرشادية جماعية وفردية حسب احتياجات كل طالب، بالإضافة إلى ورش العمل والمصادر الداعمة المختلفة سواء لطلاب المرحلة الجامعية أو الدراسات العليا بهدف تحقيق أهدافهم الشخصية والأكاديمية والتغلب على صعوبات الدراسة.

ثانياً: جامعة كامبريدج البريطانية **Cambridge University**:

تعتبر جامعة كامبريدج أكبر مؤسسة للتعليم العالي في أوروبا؛ نظراً للإقبال الكبير من الطلاب عليها من داخل المملكة المتحدة أو من خارجها، وتتمثل رسالة الجامعة في المساهمة في المجتمع من خلال السعي إلى التعليم والبحث العلمي على أعلى مستوى من التميز، وتوفير حرية التعبير والبعد عن التمييز، وتعتمد على نظام الساعات المعتمدة من خلال توفير مجموعة واسعة من المجالات الدراسية التي تعزز قدرة الطالب على التعلم، وفرص مشاركة الطلاب في الأنشطة المختلفة، حيث تشتهر جامعة كامبريدج بتميزها في

التدريس والبحث وجودة خريجها ويتم اعتماد سمعتها من قبل وكالة ضمان الجودة، والتي تؤكد على جودة فرص التعليم المقدمة ومصادرها المتعددة. (University of Cambridge, 4/4/20223)

وتقدم جامعة كامبريدج خدمات تعليمية ذات جودة عالية على مستوى العالم؛ فهي تقدم خدمات متنوعة لمواجهة احتياجات طلابها، ومن أهمها خدمات الإرشاد الأكاديمي، وتوفر فرص الحصول على المعارف المختلفة والمعلومات اللازمة التي تخدمهم في مجال دراستهم، سواء كانوا طلاباً في المرحلة الجامعية الأولى أو الدراسات العليا، لذلك فإن جامعة كامبريدج تولى اهتماماً كبيراً بتلك الخدمات حفاظاً على ترتيبها بين الجامعات المختلفة، وجذباً لعدد أكبر من الطلاب الوافدين إليها من الدول الأخرى.

١ - أهداف الإرشاد الأكاديمي في جامعة كامبريدج:

تسعى الجامعة من خلال خدمات الإرشاد الأكاديمي إلى تلبية احتياجات الطالب، وتقديم الدعم الكامل له في كافة أموره الشخصية والأكاديمية، والاستماع له والرد عليه بموضوعية ودون إصدار أحكام مسبقة، ومساعدته على حل جميع مشكلاته، بالإضافة إلى حل الصعوبات المؤثرة على دراسته. وكل ذلك من خلال توفير مرشداً مهنيًا Professional Counselor مدرباً باحترافية عالية على ممارسة عملية الإرشاد الأكاديمي، ويتم عمل تقييم شامل لعملية الإرشاد في نهاية كل فصل دراسي باستخدام استبيان لمعرفة آراء الطلاب الحالية وتوقعاتهم المستقبلية من عملية الإرشاد ودور المرشد الأكاديمي في هذه العملية. وتتمثل أهم أهداف الإرشاد الأكاديمي، فيما يلي: (University of Cambridge, 26/3/2023)

- أ- تقديم الدعم التعليمي، والمتضمن شرح الترتيبات الخاصة بسداد الرسوم الدراسية، وتعريف الطلاب الجدد بأعضاء هيئة التدريس بالكلية.
- ب- تقديم معلومات عن كيفية تنظيم المقررات، والمتطلبات الأكاديمية المتعلقة بمجال الدراسة، ولمن يمكن الرجوع إليه في حالة مواجهة صعوبات دراسية.
- ج- تقديم معلومات عن توقعات الطالب بما في ذلك التقييمات وإنهاء دراسته في الوقت المحدد.

ولعل الأهداف السابقة، قد بنيت على نظام القبول المرن بالتعليم الجامعي في المملكة المتحدة البريطانية والذي يقوم على النظام المختلط، الذي يراعي قدرات الطالب كما يتمتع

بحرية اختيار الجامعة التي يرغب في الانتساب إليها، حيث يحق له أن يختار على الأقل واحدة من بين ست جامعات، ومن ثم تقوم الجامعة باختيار طلابها من بين المتقدمين إليها، مراعاة المواد اللازمة للالتحاق بالجامعة وفقاً لما تتطلبه كل كلية، ومنها اللغة الإنجليزية، والرياضيات، والعلوم واللغة الأجنبية. وفي حالة قبول الطالب للالتحاق بإحدى الجامعات، تبدأ مرحلة التسجيل واختيار كل طالب للبرنامج الدراسي المناسب له بعد تحديد التخصص الذي يرغب فيه، وذلك عن طريق المقابلات الشخصية التي تتم مع الطلاب. (ضحاوي، ٢٠١٨: ٩٢)

٢- أساليب تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي في جامعة كامبريدج:

توفر جامعة كامبريدج خدمات إرشادية تساعد الطلاب في مختلف مراحلهم الدراسية، كما توفر الجامعة قدراً كبيراً من الرعاية الاجتماعية Welfare System لطلابها، حيث يقوم الطلاب بدعم بعضهم البعض في جميع الكليات بتطبيق برنامج الإرشاد بالأقران Peer 2 Peer والذي يديره الطلاب والذي يتم من خلال تقديم خدمات استشارية مستقلة مجانية، عن طريق اتحاد طلاب الجامعة The University Student's Union، بتوفير المعلومات والدعم عن طريق الهاتف والبريد الإلكتروني أو شخصياً في مكتب اتحاد الطلاب؛ باعتبار أن كل طالب في الجامعة عضو في اتحاد الطلاب. (University of Cambridge, 31/3/2023) كما تقوم عديد من الكليات بالاستعانة بطلاب السنوات النهائية، بهدف مساعدة الطلاب الجدد على الاستقرار في الجامعة من خلال توفير الوسائل التي تساعدهم في الدراسة والتعرف على إجراءات ولوائح الجامعة، بهدف تنظيم الدراسة والمقررات ومراقبة تقدم الطالب الأكاديمي، وذلك عن طريق الالتقاء بالطلاب في بداية ونهاية كل فصل دراسي بشأن رصد تقدمهم الدراسي، وتقديم شرح حول أهمية المكتبات الجامعية ومصادر تكنولوجيا المعلومات. (University of Cambridge, 28/3/2023)

والجدير بالذكر أن خدمات الإرشاد الأكاديمي تقدم كخدمات مجانية ومتاحة لجميع طلاب الجامعة، ويمكن تقديمه بصورة إرشاد فردي كاستشارة ذاتية موجهة تستخدم عندما يكون الطالب في حاجة لها، وتكون موجزة تتم خلال ست جلسات أو أقل وتستغرق الجلسة الواحدة ٥٠ دقيقة، أو إرشاد جماعي ويستخدم لحل المشكلات الشخصية والأكاديمية على المدى الطويل وذلك في مجموعات كبيرة من الطلاب، ويختار الطالب المجموعة التي تناسبه، ويختار المرشد الراغب في دعمه دراسياً من خلال مجموعة متنوعة من ورش عمل على مدار

العام، بالإضافة إلى وجود مجموعات مركزة مخصصة للراغبين في الحصول على مساعدة بخصوص مشكلة محددة، وتقدم المساعدة للتغلب على الصعوبات التي تواجه الطالب من خلال بيئة داعمة للتعليم. (University of Cambridge, 2/4/2023)

هذا وتتعدد فئات المرشدين الذين يقومون بمساعدة الطلاب على تحقيق أهدافهم وتخطي الصعوبات التي تواجههم أثناء الدراسة، وذلك كما يلي: (University of Cambridge, 25/4/2023)

- أ- عضو هيئة التدريس Tutor: حيث يتم تعيين عضو هيئة تدريس خاص لكل مجموعة من الطلاب في المرحلة الجامعية أو الدراسات العليا، ويركز على اهتمامات الطالب المختلفة، ويقوم بتزويده بالدعم غير الأكاديمي في المسائل الشخصية والمالية.
- ب- فريق دعم الكلية College Staff: توفر كل كلية مجموعة متنوعة من الأشخاص يمكن للطلاب اللجوء إليهم للحصول على الدعم الشخصي ومنهم المرشد الأكاديمي، ويقدم فريق العمل ورش العمل أسبوعياً لمدة ٩٠ دقيقة، وتتكون المجموعة ما بين ٨ إلى ١٢ عضو، ويجب على الطالب الالتزام بحضور الاجتماعات بانتظام وفي مواعيد محددة، أو تقديم إشعار مسبق إذا لم يتمكن من الحضور.
- ج- المرشد القائم في الكلية The College-Based Adviser: حيث يتم تقديم الإرشاد داخل الكلية كجزء من خدمة الإرشاد على مستوى الجامعة، وتوفر الكلية المرشد الأكاديمي القائم بداخلها، ويتم اللقاء في يوم محدد كل أسبوع طوال الفصل الدراسي، بمراعاة نظام قيم يحكم عملهم خلال عملية الإرشاد الأكاديمي، ومن هذه القيم ما يلي الإصغاء الفعال Active Listening، عدم إصدار الأحكام Non-Judgmental، الاستجابة Responsive، السرية Confidentiality.

وتقدم الجامعة خدمة توظيف الخريجين، فهي تتمتع بوحدة من أعلى نسب الخريجين الذين يلتحقون بسوق العمل بعد التخرج، ويمكن للطلاب الاستفادة من هذه الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني المخصص لذلك والذي يوفر فرص عمل عديدة متنوعة في جميع مجالات التخصص، سواء في سوق العمل، أو المجال الأكاديمي، أو مراكز الأبحاث، ويمكن مساعده الطالب في كتابة سيرته الذاتية، وكيفية النجاح في مقابلات العمل، واختيار الوظيفة المناسبة وذلك بمساعدته مرشده الأكاديمي. (University of Cambridge, 22/4/2023)

وبناءً عليه، تقدم جامعة كامبريدج خدمات تعليمية ذات جودة عالية على مستوى العالم، لمواجهة احتياجات طلابها ومن أهمها الإرشاد الأكاديمي، وخاصة الطلاب الدوليين، وطلاب الدراسات العليا، مع توفير مصادر عديدة لدعمهم طوال فترة الدراسة، بالإضافة إلى خدمة توظيف الخريجين لمساعدتهم في اختيار الوظيفة المناسبة لمؤهلاتهم، عن طريق مجموعة متنوعة من المرشدين المؤهلين من ذوي الخبرة، ودعم وتشجيع الطلاب بعضهم لبعض، ويقدم الخريجين الدعم لزملائهم من الطلاب الجدد ومساعدتهم على التكيف مع متطلبات الجامعة، والتأكيد على ضرورة التنمية المهنية للمرشدين ليقوموا بأدوارهم بفاعلية.

ثالثاً: خبرة جامعة ملبورن الاسترالية **Melbourne University**:

أولت استراليا اهتماماً كبيراً بطلاب التعليم العالي من الناحية الأكاديمية والاجتماعية، ولقد ظهر ذلك في الحرص على تقديم خدمات متنوعة بالجامعات تساعد الطلاب على تحقيق أهدافهم ومن أهمها خدمات الإرشاد الأكاديمي، وفي هذا السياق تعد جامعة ملبورن ثاني أقدم جامعة في استراليا وتقع في ولاية فيكتوريا Victoria، وتتحدث رسالة الجامعة في المساهمة المتميزة في تنمية المجتمع، وتحسين وضعها التنافسي بين الجامعات الاسترالية من جهة وبين جامعات العالم من جهة أخرى، وذلك من خلال الاعتماد على ثلاث دعائم رئيسية متكاملة وهي التميز في التعليم والتعلم، وإجراء البحوث العلمية، والاهتمام بقضايا المجتمع، وإعداد خريجين يكون لهم تأثير في مجتمعهم المحلي والعالم كله، حيث تقدم الجامعة التعليم الذي يحفز طلابها، ودعم الطلاب من جميع الثقافات والخلفيات، للمشاركة بنجاح في الحياة التعليمية والاجتماعية بالجامعة، بهدف تحقيق رضا الطلاب ونتائج الدراسات العليا مقارنة بأفضل الجامعات في العالم. (أحمد، ٢٠١٧: ٩٦)

١ - أهداف الإرشاد الأكاديمي في جامعة ملبورن:

تهتم الجامعة بتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بجودة عالية لجميع الطلاب، بحيث يسهم ذلك في مساعدة الجامعة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والمساهمة في تخطيط وتنفيذ وتقييم السياسات والبرامج، من خلال التشاور المستمر مع المرشدين الأكاديميين. حيث تهدف هذه الخدمات الإرشادية التي تقدمها الجامعة لطلابها إلى ما يلي: (The University of Melbourne, 29/4/2023)

أ- أن يحدد الطالب احتياجاته الدراسية ويتعرف على متطلبات الدراسة عن طريق دليل الطالب.

ب- اختيار مجموعة مقررات اختيارية لمساعدته في اختيار تخصصه الدراسي من خلال دليل الطالب.

ج- الاستفادة من الفرص المختلفة سواء الدراسة في الخارج، أو التدريب الداخلي، أو فرص التطوع.

د- توضيح مسارات متنوعة للدراسات العليا بالنسبة للطلاب ممن يرغبون في مواصلة الدراسة، مثل الحصول على درجة الماجستير، أو شهادة الدراسات العليا، أو دبلوم متخصص في أي مجال.

وترتكز خدمات الإرشاد الأكاديمي على مجموعة من القيم الأساسية التي يتم تأكيدها من قبل فريق العمل، وتتمثل هذه القيم في احترام التنوع الثقافي والاجتماعي للطلاب، وتوفير أعلى مستوى من المهارة والكفاءة في المرشدين الأكاديميين والتطوير المهني المستمر لهم، وضرورة ارتباط الطالب بمحيطه الخارجي ومجتمعه؛ مما يسهم في تحقيق الطالب لأهدافه الشخصية والأكاديمية، والمساهمة في تطور مستوى الجامعة ككل. The University of (Melbourne, 26/4/2023)

٢- أساليب تقديم الإرشاد الأكاديمي في جامعة ملبورن:

تبدأ مراحل الإرشاد الأكاديمي بالجامعة من خلال مساعدة الطالب على التخطيط لخطته الدراسية واكتشاف خياراته المتاحة، ويتضمن ذلك فهم متطلبات الدراسة، واختيار مجال التخصص المناسب، ومراجعة خطته في كل فصل دراسي لضمان استمرار تقدمه نحو التخرج، وتحقيق أهدافه من خلال خدمة الإرشاد الأكاديمي بالجامعة، وتقديم الكليات برامج توجيهية ومخططات لإرشاد الطالب بهدف التأقلم مع الحياة الجامعية، وكذلك توجيه الطلاب الريفيين الأقل اقتصادياً واجتماعياً من خلال برنامج يسهل عملية انتقالهم من المدرسة إلى الجامعة، وتنظيم خططهم الدراسية، وتقديم خدمات لتطوير مهارات الطالب الأكاديمية، وحضور ورش عمل بهدف تحسين مهارات البحث والكتابة، والإعداد للاختبارات، ومهارات العرض الشفوي وغيرها (The University of Melbourne, 15/5/2023). ويحقق الطالب بدقة لمساره الدراسي ويخطط لأقصى استفادة من الخيارات الإرشادية المتاحة التي توفرها الجامعة، ومنها ما يلي: (The University of Melbourne, 27/4/2023)

أ- تنظيم جلسة تعريفية في بداية العام الدراسي لتعريف الطلاب الجدد بالخدمات المتاحة بالجامعة، وتوفير عرض توضيحي على موقع الجامعة لكيفية الاستفادة من هذه الخدمات خلال دراستهم.

ب- تقديم دورات تدريبية على كيفية استخدام البرامج المختلفة الداعمة للبحث العلمي مثل برامج التوثيق المختلفة، وكيفية البحث في المكتبات العالمية.

ج- توفير مصادر متخصصة في الدعم الأكاديمي للباحثين على شبكة الإنترنت مثل الكتب الإلكترونية والمجلات، والدورات التدريبية عبر شبكة الإنترنت.

د- توفير بيانات افتراضية، يستطيع من خلالها الطلاب التواصل لمناقشة القضايا المشتركة، والتواصل مع مشرفيهم وأساتذة متخصصون في مجالهم.

ويتم ترتيب لقاءات بين الطالب ومرشده الأكاديمي لمساعدته أكاديمياً، ويمكن تقديم خدمات الدعم الأكاديمي بشكل فردي لكل طالب من خلال زملاء الدراسة أو المرشدين الذين يتمتعون بالخبرة والمهنية للعمل مع مجموعة متنوعة من الطلاب؛ بهدف مساعدتهم وتقديم الإرشاد والمعلومات اللازمة حول الخدمات المقدمة في الجامعة ومن ثم التأقلم مع البيئة الجامعية، بالإضافة إلى توفير مساحة آمنة للاستماع للطلاب، باعتبار المرشد شخص محايد يمكنه تقييم حالة الطالب وتقديم منظور مختلف لمشكلاته المختلفة، ويتم إجراء استطلاع رأي للطلاب بعد نهاية كل ورشة عمل من خلال صفحة الإرشاد الأكاديمي على موقع الجامعة الإلكتروني بهدف تقييم ورشة العمل ومقترحات التحسين المستقبلية. (The University of Melbourne, 29/4/2023)

وتوفر الجامعة مرشداً أكاديمياً متخصصاً لمساعدة الطالب على تحسين مهاراته الأكاديمية، وجميع الطلاب المسجلين في الجامعة لهم حق الاستفادة من هذه الخدمة، ويمكنهم حجز ميعاد مع المرشد الأكاديمي قبل أسبوعين، ويقوم المرشد بمساعدة الطالب في تطوير مهاراته في الكتابة الأكاديمية، وتحسين اللغة الإنجليزية، ومهارات الدراسة، وتحديد احتياجات وقدرات كل طالب التي تحتاج إلى تحسين وتوجيهه إلى المصادر الملائمة لذلك، والاستماع إلى شكوى الطالب وتجاربه في الجلسات الفردية، وهي عبارة عن جلسات تستمر ٢٥ دقيقة لمدة ٤ جلسات كل فصل دراسي، بالإضافة إلى ورش العمل والمحاضرات لتطوير مهارات الطلاب سواء في المرحلة الجامعية أو الدراسات العليا (The University of Melbourne, 17/6/2023)، بالإضافة إلى ذلك، توفر الجامعة خدمة الدعم

المستمر Ongoing Support في حالة تأثر خطة الطالب الدراسية بالظروف الطارئة، مثل: الحالة الصحية أو ظروف غير متوقعة تتطلب دعم مستمر من الجامعة أثناء فترة الدراسة، وتتوافر الخدمة بصورة مجانية ويمكن اللجوء للإرشاد وتعديل خطة الطالب الدراسية، حيث إن للطالب دور كبير في تحديد احتياجاته، وإبلاغ المرشد الأكاديمي بها، ومن ثم يكون قادراً على تلبية متطلبات الدراسة حتى بعد إجراء تعديلات عليها. (The University of Melbourne, 3/5/2023)

كما تحرص كليات الجامعة على مساعدة الطلاب على التخطيط لمهارات التوظيف للالتحاق بسوق العمل أو استكمال دراساته العليا، من خلال برنامج للطلاب سواء طلاب المرحلة الجامعية الأولى أو الدراسات العليا، ويقوم المرشد بالعمل مع الطالب من خلال لقاءات تستمر لمدة نصف ساعة مخصصة للحديث عن احتياجات الطالب وكيفية التغلب على الصعوبات التي تواجهه، وذلك عن طريق التأكد من تواصل الطالب مع الأشخاص الملائمين لمساعدته في تحقيق النجاح الدراسي، وتطوير خبرات ومهارات الطالب العملية من أجل الحصول على فرصة عمل مناسبة لإمكاناته، مع وضع خطة زمنية لمساعدته الطالب على تحقيق أهدافه قصيرة الأجل في الدراسة، وطويلة الأجل للالتحاق بسوق العمل: The (University of Melbourne, 13/5/2023)

ويلاحظ مما سبق، إن جامعة ملبورن تقدم مجموعة واسعة من خدمات دعم الطلاب ومن أهمها خدمات الإرشاد الأكاديمي وذلك منذ بداية قبوله بالجامعة واختيار المقررات ومساعدته على تطوير مهاراته، بالإضافة إلى تقديم برامج مهنية مخصصة لتقليل الفجوة بين الدراسة والعمل من خلال سلسلة من ورش العمل لإعداد الطلاب لتلبية متطلبات سوق العمل، ويساعد الإرشاد في اكتشاف إمكانات الطالب وتحسين مهاراته، ومن ثم تحقيق الجامعة لأهدافها الاستراتيجية، بالإضافة إلى اهتمام الجامعة بتنمية المرشدين مهنيًا سواء الجدد أو القدامى، وتقدم للطلاب الدارسين بالخارج خدمات لمساعدتهم على التكيف مع بيئة الحياة الجامعية الجديدة.

رابعاً: جامعة كوينزلاند الاسترالية University of Queensland:

تعد جامعة كوينزلاند واحدة من أكبر الجامعات الاسترالية التي تقدم تعليماً عال الجودة وتدعم المجتمع المحلي بخريجائها المتميزين، ويقبل على الدراسة بها عدد كبير من الطلاب سواء للدراسة التقليدية أو التعليم المفتوح، وتقع الجامعة في بريسان Brisbane عاصمة

كوينزلاند في استراليا، وتتضح رسالة جامعة كوينزلاند في السعي للتميز من خلال خلق المعرفة والحفاظ عليها ونقلها وتطبيقها، من خلال أفراد بارزين لقيادة المعرفة من أجل عالم أفضل، ويلتزم أعضاء هيئة التدريس بها بنقل خبراتهم ونتائج التعلم لطلابهم، حيث تسعى الجامعة لتحقيق النجاح الشخصي والمهني للطلاب والخريجين. وتوفر الجامعة خدمة إرشاد مجانية داخل الحرم الجامعي لجميع الطلاب، من خلال مركز الإرشاد Counseling Centre، بهدف دعم الطالب في البيئة الجامعية من خلال مجموعة من البرامج الجماعية، والندوات، وبرامج دعم الأقران، ويمكن للطلاب حضور مجموعة جلسات فردية في كل فصل دراسي، مخصصة لمناقشة كل ما يهم الطالب مثل المسائل التي تؤثر على أدائه الأكاديمي، وعلاقاته الشخصية، وكيفية التوازن بين الأنشطة والدراسة، ويتم تقديم برامج جماعية بانتظام في كل فصل دراسي من قبل مركز الإرشاد، ويمكن تقديم خطابات دعم لمساعدة الطالب في القضايا المؤثرة على دراسته. (The University of Queensland, 7/5/2023)

١ - أهداف خدمات الإرشاد الأكاديمي بجامعة كوينزلاند:

تعد جامعة كوينزلاند واحدة من أكبر الجامعات الاسترالية، التي تعتمد على تحقيق الطلاب للنجاح الشخصي والمهني، من خلال تقديم خدمات طلابية متعددة وخاصة الإرشاد الأكاديمي، حيث يقوم المرشد بمساعدة طلابه في التخطيط لدراساتهم، والعمل على حل المشكلات التي تواجههم، واتخاذ القرارات المناسبة التي تخص مستقبلهم المهني، ولذلك يتم تقسيم الطلاب إلى مجموعات صغيرة بحيث لا يزيد عدد الطلاب لكل مرشد أكاديمي عن عشرة، وذلك لتحقيق الجودة في تقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي، ولتحقيق نواتج التعلم المستهدفة على نحو أفضل، حيث يتم عقد اجتماع بين الطلاب الجدد والمرشدين الأكاديميين، خلال الأسبوع الأول أو الثاني من الدراسة بهدف استقبالهم والترحيب بهم، والتعارف بينهم وبين زملائهم، وتعريفهم بنظام الجامعة وكيفية التأقلم مع البيئة الجامعية، حيث يتم توزيعهم حسب تخصص أعضاء هيئة التدريس ثم تعريفهم على مرشديهم الأكاديميين. وكل ذلك يهدف إلى: (The University of Queensland, 4/5/2023)

- أ- ربط الطلاب بمجموعة متنوعة من مصادر الجامعة، لمساعدتهم في دراستهم.
- ب- مساعدة الطالب على اكتشاف اهتماماته ومن ثم اختيار التخصص المناسب.
- ج- البدء في الإعداد لحياة الطالب المهنية المرتبطة ببرنامجه الدراسي.

د- تطوير مهارات الطالب العملية، والتخطيط لحياته المهنية في المستقبل.
هـ- تعزيز فرص التوظيف أثناء دراسته وبعد التخرج.
وبناءً على الأهداف السابقة، فإن جامعة كوينزلاند تسعى لتقديم خدمات طلابية متعددة من خلال مركز توظيف الطلاب The Student Employability Centre والذي يوفر فرص دعم للطلاب، ليتمكنوا من تحقيق تطلعاتهم الفردية والتأثير بشكل إيجابي على المجتمع الذي يعيشون فيه، وتوفير المرونة في اختيار البرنامج الدراسي، حيث تتوفر للطلاب فرصة الاختيار ما بين مجموعة واسعة من الأنشطة خلال دراستهم، مثل الدراسة بالخارج والمشاركة في المؤتمرات وإجراء البحوث العلمية، حيث تعمل الجامعة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال تطوير الخدمات المقدمة للطلاب وخاصة الإرشاد الأكاديمي. (The University of Queensland, 4/5/2023)

٢- أساليب تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بجامعة كوينزلاند:

توفر الجامعة خدمات الدعم والإرشاد لمساعدة الطلاب على التعامل مع المسائل الشخصية والأكاديمية المؤثرة على دراستهم، وتطوير مهاراتهم الدراسية عن طريق المركز الأكاديمي والمهني للتعليم Academic Skills & Learning Centre من خلال أعضاء هيئة تدريس ممن يدرسون للطلاب في عامهم الجامعي الأول، ويمكنهم مساعدة الطلاب من خلال ما يلي: (The University of Queensland, 4/5/2023)

- أ- إقامة ورش عمل: هدفها تدريب الطلاب على مهارات معينة مثل كيفية كتابة المقال والتقارير، والعروض الشفوية، واجتياز الاختبارات، وكيفية توثيق المراجع.
- ب- مصادر المساعدة الذاتية: توفر الجامعة مجموعة كبيرة من مصادر المساعدة المفيدة والنشرات حول طريقة الكتابة والتقييم وكيفية التكيف مع البيئة الجامعية.
- ج- أسبوع التوجيه: وهو أسبوع مخصص لتوجيه الطلاب الجدد من خلال ورش عمل تتضمن مجموعة كبيرة من المجالات ومنها كيفية إدارة الوقت، واستخدام مصادر الجامعة المتنوعة.

ويلتقي الطلاب الجدد مع مرشدهم الأكاديمي مرتين كل فصل دراسي لمدة زمنية تتراوح ما بين ١٥ إلى ٢٠ دقيقة، المرة الأولى: خلال الأسبوع الثالث أو الرابع من الدراسة، والثانية: خلال الأسبوع العاشر أو الحادي عشر، وذلك خلال ساعات مكتبية يحددها الطالب مع مرشده الأكاديمي، كما يتاح التواصل بينهم من خلال البريد الإلكتروني في أي وقت، وتتعدد

الأساليب الإرشادية حسب شخصية الطالب نفسه، وإذا كان أسلوب الطالب يختلف بشكل كبير عن أسلوب مرشده، فيجب توضيح نوع الدعم الذي يرغب في الحصول عليه، وتختلف العلاقة بين الطالب والمرشد الأكاديمي حسب المرحلة الدراسية للطالب. (The University of Queensland, 6/5/2023)

كما تدعم الجامعة طلابها المغتربين بهدف التغلب على تحديات الدراسة في بلد آخر، حيث يمكن للطالب التواصل مع مرشد طلابي Student Adviser حيث يقدم فريق المرشدين الدعم والمساعدة لهم طوال فترة دراستهم باستراليا، وتقديم معلومات عامة عن النظم واللوائح الجامعية، وكيفية التعايش والانتقال إلى استراليا وتشمل مشكلة السكن والمسائل المالية والصحية وتعليم اللغة الإنجليزية. وتقدم جامعة كوينزلاند خدمة الإرشاد الأكاديمي لجميع الطلاب في ضوء سياسة من الخصوصية والسرعة إذا احتاج الطالب إلى ترتيب مواعيد للأزمات المفاجئة التي يتعرض لها، وذلك من خلال عدة أساليب إرشادية مثل ما يلي: (The University of Queensland, 7/5/2023)

• الإرشاد الفردي One-on-One Counseling: حيث يحصل كل طالب على ست جلسات إرشادية مجانية كل عام ، وفي حالة احتياج الطالب إلى مزيد من الجلسات، يتم مناقشة ذلك مع مرشده وإحالته إلى جلسات نقاش، ويقدم المرشدون آراء واستشارات من خلال وجهات نظر متعددة بهدف مساعدة الطالب على اختيار استراتيجيات مناسبة له، ويجب أن يطلع كل من الطالب والمرشد على سياسات الإرشاد الأكاديمي قبل تحديد مواعيد للاجتماعات.

• الإرشاد الإلكتروني Online Counseling: حيث يتم توفير الإرشاد الإلكتروني في حالة عدم قدرة الطالب على الوصول إلى الإرشاد الفردي وجهاً لوجه، ويرجع اختيار الطالب لهذا النوع من الإرشاد حسب احتياجاته ونوع المشكلات التي تواجهه ولكنه ليس مناسب للجميع؛ لأنه لا يقدم استجابة فورية، ويتم ملء نموذج لتقديم بعض البيانات الشخصية ويحتوى على معلومات قد تساعد في تحديد الطريقة الأنسب للإرشاد، وتعتمد هذه الخدمة على استخدام البريد الإلكتروني.

وعليه تتحمل الجامعة مسؤولية دعم وإرشاد الطلاب من خلال مجموعة سياسات وإجراءات عن عملية الإرشاد وما يجب مراعاته في الاجتماع مع المرشدين حتى تكون علاقة مهنية فعالة؛ حيث يجب تحديد أدوار ومسئوليات كل من المرشد والطالب، ويمكن وضع

آليات واضحة لكلا منهم بهدف نجاح عملية الإرشاد، وذلك عن طريق استخدام الاستبيان لتحديد عناصر مختلفة حول توقعات الإرشاد، فيقوم كل من الطالب والمرشد بملء الاستبيان بشكل منفصل، ثم مناقشة أي اختلافات في إجاباتهم، ويمكن كذلك صياغة مذكرة تفاهم مع المرشد ويتم تحديثها كل فترة مع تغير الاحتياجات الإرشادية للطالب. كما يتم إجراء مناقشة غير رسمية حول مسؤوليات وتوقعات الإرشاد، ثم إرسال بريد إلكتروني للمرشد إذا كان هناك تساؤلات حول التوقعات في المستقبل، أضيف إلى ذلك أن الجامعة تقدم خدمات الإرشاد الأكاديمي من خلال فريق متخصص لتقلل خبرات الطالب ومهاراته وتطويره الوظيفي، عن طريق مجموعة من الخدمات التي تركز على تمكين الطلاب والخريجين الجدد من التعلم والنمو فكرياً واجتماعياً ومهنياً أثناء وبعد دراستهم في الجامعة، ويعمل فريق دعم الوظائف على تسهيل التطوير الوظيفي للطلاب، وضمان اكتساب المهارات اللازمة للانتقال بنجاح إلى وظائفهم المستقبلية، وذلك من خلال تنظيم ورش عمل عن كيفية التعامل مع أصحاب العمل، والإرشاد المهني، وإقامة معارض مهنية، وتقديم استشارات مهنية، ... وغيرها. (The University of Queensland, 2/5/2023)

وبتحليل خبرات الجامعات السابقة في تطبيق خدمات الإرشاد الأكاديمي، يمكن الاستفادة منها في كليات التربية على وجه الخصوص، وذلك كما يلي:

- تقديم خدمات الدعم والإرشاد الأكاديمي لاجتذاب واختيار أفضل الطلاب من مختلف دول العالم، وتوفير المعلومات والدعم الذي يحتاجه الطالب الدولي وإعداد دليل يوضح ذلك.
- توفير خدمات الإرشاد للطلاب منذ بداية التحاقهم بالجامعة، وحتى توفير وظيفة ملائمة تتناسب مع تخصصاتهم ومتطلبات سوق العمل، وتنظيم جلسات تعريفية للطلاب الجدد في بداية العام الدراسي لتعريفهم بالخدمات المتاحة بالجامعة.
- توفير خدمات عبر المواقع الإلكترونية للجامعات، بهدف تقليل الفجوة بين الدراسة والعمل من خلال ورش عمل مصممة لذلك، وإعداد الطالب للحياة بعد التخرج، وإيجاد فرصة عمل مناسبة.
- توفير خدمات متنوعة لدعم الطلاب المغتربين فيما يتعلق بدراساتهم وحياتهم في الحرم الجامعي، وبرامج توجيه للمساعدة على انتقال الطالب من مرحلة ما قبل التعليم الجامعي إلى الجامعة.

- مساعدة الطالب على اكتشاف إمكاناته الأكاديمية وقدراته العلمية، وإدارة احتياجاته الدراسية والشخصية، من خلال تلبية الجامعة لهذه الاحتياجات، ومن ثم تحقيق أهدافها الاستراتيجية.
- توفير مصادر متنوعة مثل الموقع الإلكتروني، والجلسات الفردية وموارد المساعدة الذاتية وورش العمل التوجيهية، التي تتضمن موضوعات مختلفة تهم الطالب من جميع الاتجاهات سواء اختيار المقررات، والاختبارات، ومهارات البحث، وإدارة الوقت بهدف تحقيق النجاح الدراسي في الجامعة.
- يعتبر إرشاد الزملاء الأقران خدمة أساسية لدعم وإرشاد الطلاب، والتواصل مع زملائهم وتشجيعهم على التحدث عن القضايا والمشكلات التي تواجههم في الجامعة.

المحور الثالث: الأبعاد الأساسية لنموذج الأداء الفعلي SERVPERF في تقييم الجودة المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية:

نظراً لأهمية تقييم جودة الخدمة الجامعية، من خلال قياس مدى تطابق توقعات المستفيدين مع جودة الخدمات المتوفرة، فقد طرحت مقاييس ونماذج لقياس جودة الخدمات سعياً وراء تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتعتمد بشكل أساسي على تقييم مدى رضا المستفيد؛ حيث تربط بين إدراكات المستفيدين لاستلام الخدمة وتوقع جودة الخدمة، وبذلك يعد هذا التقييم بمثابة تغذية راجعة من المستفيدين تفيد في تحديد ما إذا كانت صورة الخدمة بحاجة إلى تحسين أم لا. (الأشول، وشاوش، ٢٠١٨: ٨٨٥)

وفي هذا الإطار فقد أشارت دراسة (الكساسبة، ٢٠١٩: ٢٠٣) على ضرورة تركيز إدارة مؤسسات التعليم الجامعي على آراء وتصورات الطلاب فيما يتعلق بالجودة التعليمية، ولذلك فإن تقييم جودة الخدمة في مؤسسات التعليم الجامعي يتم من خلال وجهة نظر الطلاب بهدف تحسين الجودة، فهناك حاجة إلى تنفيذ مستويات الجودة الأكثر فعالية في مؤسسات التعليم الجامعي بسبب غياب عملية ضمان الجودة، وندرة وجود منهج النقد الذاتي والتقديري للجودة، وهكذا فإن إدارة الجودة وتعزيزها يظل بحاجة إلى تحسين في معظم مؤسسات التعليم الجامعي. مع ضرورة الأخذ في الاعتبار لكلا من البعد الوظيفي المتعلق بالعمليات، والبعد النوعي المتعلق بالنتائج.

أولاً: أبعاد تقييم الجودة المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية وفقاً لنموذج الأداء الفعلي لجودة الخدمة SERVPERF :

لقد نالت جودة الخدمة وتقييمها انتباه مجموعة من الباحثين منذ سبعينيات القرن العشرين، فمع عدم قياس النتائج يصبح من الصعب تحديد النجاح من الفشل، ومن ثم يصعب التعلم من الخطأ ومعالجته أو الاستفادة من النجاح، ومكافأته، لذا فإن وجود نظام محكم للقياس هو الخطوة الأولى، لتطوير جودة الخدمات، وأن استخدام التكنولوجيا الحديثة والأساليب الإحصائية يدعم كفاءة الخدمات الجامعية المقدمة وقد تركزت الجهود على محاولة إيجاد المنهجية المناسبة لقياس جودة الخدمات، ومن أشهر النماذج في قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات نموذج الفجوات: The Gaps Model، والذي تنسب أولى المحاولات لقياس جودة الخدمات إلى باراشورمان وزملائه (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988: 14-16)، حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير نموذج الفجوات Deficiencies Model والمعروف باسم SERVQUAL of Quality Gaps والمشهور اختصاراً بـ (SERVQUAL) ويعنى جودة الخدمة، ومكون من كلمتان الخدمة Service، والجودة Quality، لقياس ما يعرف بالفجوات بين الخدمات المتوقعة من المستفيدين والخدمات التي يدركها المستفيدين فعلياً، ويعد SERVQUAL أحد المقاييس الشائعة وتعود أسسه النظرية لنموذج الفجوات، ويعرف جودة الخدمة من حيث الفرق بين توقعات العميل وتصورات الأداء على مقياس مكون من (٢٢) وحدة. (عيد، والفضلي، ٢٠٢١: ٤٦٥)

ويعد نموذج الأداء الفعلي مقياساً معدلاً من نموذج الفجوات SERVQUAL؛ حيث يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء والتوقعات، وذكر أن جودة الخدمة تتحدد من "الأداء" بدلاً من "طرح الأداء من التوقعات"، ومن ثم وضعت أداة قياس بديلة، وهي SERVPERF، التي تهتم بالأداء فقط في قياس جودة الخدمات. ويستند هذا النموذج إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، اعتماداً على الأبعاد الخمسة للجودة وهي: العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف، حيث يرى كل من فنج بونج وسو مان (Fangpong & Southam 2022: 415) أن نموذج SERVPERF قادراً على إعطاء تفسير أفضل للنتائج والفرق بين المجموعات، وهذا ما يفسر الاستخدام الكبير له في قياس جودة الخدمات التعليمية، هذا ليس فقط لكونها كفاء في التقييم الحقيقي لجودة الخدمة

المدركة، ولكن أيضاً لكونها فعالة في تقليل عدد العناصر إلى ٥٠% مقارنة بـ SERVQUAL، كونها أقل انحيازاً ولديها صدق وثبات أكبر.

و وفقاً لنموذج الأداء الفعلي لجودة الخدمة SERVPERF الذي طوره كارونين وتايلور، والذي يعتمد عليه البحث الحالي، فإن هذا النموذج يتبنى الأبعاد الخمسة التالية لجودة الخدمة، وهي بعد تطبيقها على خدمات الإرشاد الأكاديمي بالجامعات كالتالي: (Cronin & Taylor, 1992: 55-56)

- ١- **الجوانب الملموسة Tangibles**: وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي وتشمل المرافق المادية والأماكن، وفي هذا البعد يتم قياس المقومات والتسهيلات المادية المتاحة في المؤسسة (الجامعة)، وتتضمن أربعة أبعاد تقيس التجهيزات من الأجهزة والمعدات والأثاث والإضاءة ومظهر العاملين.
- ٢- **الاعتمادية Reliability**: وتعنى القدرة على أداء خدمات الإرشاد الأكاديمي الموعودة بثقة ودقة، وفي هذا البعد يتم فيه قياس مقدرة العاملين على تأدية الخدمة بدقة في الموعد المقرر وجودة ترضي طالب الخدمة من حيث الوقت المحدد ونوعية الخدمة المقدمة له.
- ٣- **سرعة الاستجابة Responsiveness**: وتعنى الاستجابة لطلب المستفيدين في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي السريعة عند اللزوم، وفي هذا البعد يتم قياس الجاهزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الفورية لطالبيها، ويتم التركيز هنا على المقدرة الفعلية لدى العاملين على تقديم الخدمة فعلا في سرور ورحابة ودون تذمر من تقديم تلك الخدمات.
- ٤- **الأمان أو الضمان Assurance**: ويعنى القدرة على بث الثقة والطمأنينة في نفوس المستفيدين، ويتم التركيز في هذا البعد على قياس مقدرة مقدمي خدمات الإرشاد الأكاديمي على بث الطمأنينة في نفوس المستفيدين حين طلب الخدمة والحصول عليها، والمأممهم بالمعرفة وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم، والإجابة عن أسئلة المستفيدين.
- ٥- **التعاطف Empathy**: ويقصد به الرعاية، والاهتمام الفردي الذي تبديه المؤسسة تجاه المستفيدين من خلال مقدمي خدمات الإرشاد الأكاديمي فيها، وقدرتهم على إظهار اللباقة والاحترام لمتلقي الخدمة، وفي هذا البعد يتم التركيز أيضا على قياس ملائمة الجو العام داخل المؤسسة لاحتياجات المستفيدين بالنسبة لساعات العمل.

ولكون نموذج الأداء الفعلي لجودة الخدمة SERVPERF ذا أبعاد محددة وشاملة لمختلف أبعاد الجودة، ولكونه أيضاً أداة علمية وإحصائية، فإن نتائجه تكون محددة وواضحة ودقيقة. كما أن الكثير من الباحثين -المختصين في مجال الجودة- يؤكدون استخدام هذا النموذج كأداة لقياس جودة الخدمات، ولهذا السبب شاع استخدام هذه الأداة في الدول الصناعية الكبرى، وخصوصاً اليابان والولايات المتحدة وبريطانيا، فضلاً عن كونه يتميز بعد الانتهاء من تطبيقه، أو جمع المعلومات بواسطته باحتوائه على خطوط عريضة للباحثين الراغبين في تطوير الخدمة في القطاعات الخدمية، خاصة وأنه سهل الإجابة بالإضافة إلى عدم الإفصاح عن هوية العميل وسهولته وشموليته في محتواه، كما يساعد في جمع المعلومات الحقيقية التي تعبر عن الظواهر وتحديد المشكلة أو تحديد الأوضاع الحالية من خلال معرفة أسباب الفجوات والعمل على تلافيها من الممارسات المتعلقة بتقديم الخدمة. (Sohail & Hasan, 2021: 56)

ثانياً: مبررات استخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF في تقييم الجودة المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية:

هناك ثلاثة جوانب توضح طبيعة جودة الخدمة الجامعية، مما ينعكس على قياسها وتقييمها، وهي: (الشدي، ٢٠٢٠: ١١٣)

- إن تقييم جودة الخدمة بصفة عامة أكثر صعوبة على المستفيد من تقييمه لجودة السلعة.
- إن إدراك جودة الخدمة تنتج من المقارنة بين توقعات العميل عن الخدمة مع الأداء الفعلي للخدمة.
- إن تقييم مستوى الجودة لا يبنى فقط على الناتج النهائي من الخدمة، بل أن التقييم يشمل كذلك مراحل تقديم الخدمة.

وعلى ذلك تظهر الصعوبة في قياس وتقييم الخدمات بشكل عام وخدمات الإرشاد الأكاديمي على وجه الخصوص، وذلك لأنها في مضمونها غير ملموسة؛ حيث يصعب على الطالب معرفة طبيعة الخدمة قبل تقديمها، كما أن العنصر البشري يؤدي دوراً كبيراً في إنتاج الخدمة، وتعتمد جودة الخدمة أيضاً على درجة مشاركة المستفيد في عملية إنتاج الخدمة، فمشاركة العميل تعتبر مهمة لنجاح الخدمة، وتزداد صعوبة قياس الجودة في بعض المؤسسات الخدمية مثل الجامعات؛ لصعوبة تحديد مكونات المدخلات والمخرجات في مثل

هذه المؤسسات، كذلك تأثر الجودة المدركة للخدمات بالبيئة المحيطة، لأن أداء مقدمي الخدمة يسهم بدرجة كبيرة في تحديد جودة الخدمة باعتبار أن معظم الخدمات كثيفة العمل. (عيد، والفضلي، ٢٠٢١: ٤٦٧)

ومن الأهمية الإشارة إلى وجود مجموعة من الدواعي والمبررات التي تدفع المؤسسات عامة والجامعية خاصة إلى الاهتمام بجودة الخدمات الجامعية، وخدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية على وجه الخصوص، ومن أهم تلك الدواعي والمبررات، ما اتفقت عليه دراسة (عبد العال، وعبد النبي، ٢٠١٠: ٦٤٣)، ودراسة (علي، ٢٠١٦: ٣٣٤)، ودراسة (عبد الحميد، ٢٠١٩: ٣٥-٣٦)

١- حاجة الجامعات إلى التمكن من اللحاق بالركب المتسارع للاحتياجات والمتطلبات التي نشأت في عصر المعلومات من حيث إنتاج المعارف ونشرها على السواء، من أجل تلبية احتياجات سوق العمل بمخرجات يمكنها مسايرة التغيرات المحلية والعالمية، أي الحصول على منتج أو خريج بمواصفات عالية.

٢- الحاجة إلى إصلاح وتطوير منظومة التعليم الجامعي، وبخاصة في كليات التربية، ولاسيما مع تغير المتطلبات المجتمعية والعالمية وتنوعها بصورة متسارعة مما استلزم بالضرورة من الجامعات اعتماد نظم للتطوير، وتحسين الأداء تستطيع الوفاء بهذه المتطلبات والاحتياجات المجتمعية والعالمية، ومن أحدث هذه النظم والمداخل الجودة والاعتماد.

٣- الحاجة إلى نوعية جديدة من المعلمين القادرين على المنافسة على الصعيدين المحلي والعالمي، وبخاصة مع تغيير الأسلوب الذي تؤدي به كليات التربية بالجامعات عملها، في ظل عصر تكنولوجيا المعلومات، وظهور صناعات جديدة كصناعة المعلومات والمعرفة مما فرض ضرورة استحداث نظم للتطوير والتغيير تتناسب مع كل هذه المتغيرات.

٤- يمنح تطبيق نظام الجودة كليات التربية الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي، فحين تظهر قدرة الكليات على تقديم برامج دراسية متميزة، وحين يهبط مستوى برامج الكليات وتنفذ كفاءتها المتميزة المتمثلة في ضعف مستوى الخريج يصبح من الضروري إحداث التغيير المطلوب للنهوض بالمستوى وتحقيق ارتفاع جودة مستوى الخريج.

يتضح مما سبق أن هناك عدة مبررات لتوجه كليات التربية إلى تبني مفهوم الجودة والعمل على تحقيقها، منها ما يرتبط بما تواجهه الجامعات من تحديات وفرص على الصعيد الخارجي ومنه ما يرتبط بطبيعتها كنظام تعليمي يسعى إلى التحسين المستمر، فضلاً عن أن هذه المبررات انعكست بالتالي على كليات التربية التي تؤدي دوراً مهماً في المجتمعات كافة، والمجتمع المصري خاصة، مما جعل كليات التربية تتجه بشكل كبير نحو تطوير أدائها والوصول إلى الجودة، وبالإضافة إلى ما سبق هناك أيضاً مبررات لاستخدام نموذج SERVPERF لتقييم جودة الخدمات الإرشادية نظراً لسهولة تطبيقه وشموليته، ومرونته؛ حيث إنه قابل للتعديل وفق طبيعة المجتمع والهدف من البحث.

القسم الثالث للبحث:

واقع خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية في مصر على ضوء الموثيق واللوائح الجامعية:

إن المدقق في واقع خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة بالجامعات المصرية يجد أنها تقدم بصور مختلفة، إلا إن هذا الاختلاف مرتبط بشكل أساسي بنظام الساعات المعتمدة على الرغم من أنه غير مطبق في جميع الجامعات، ولكن بعض الكليات تطبقه في جميع برامجها الدراسية، والبعض الآخر يقتصر على تطبيقه في مرحلة الدراسات العليا فقط أو البكالوريوس فقط، ونظراً للتباين في تطبيق نظام الساعات المعتمدة، لقد تباينت مظاهر الأخذ بالإرشاد الأكاديمي، واختلفت من كلية لأخرى داخل الجامعة الواحدة، فبعضها يوفر وحدة متخصصة للإرشاد الأكاديمي داخلها أو مكتب للإرشاد أو الدعم الطلابي، وبعضها يشكل لجنة متخصصة لتقديمه، لكن المشترك بين هذه الأنماط هو قيام عضو هيئة التدريس بالعمل كمرشد أكاديمي.

ويمكن تناول واقع خدمات الإرشاد الأكاديمي بكليات التربية في مصر على ضوء الموثيق واللوائح الجامعية، من خلال ما يلي:

- عرض وتحليل أدوار المراكز المسؤولة عن تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي على مستوى الجامعة.
- عرض وتحليل أدوار الوحدات المسؤولة عن تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي على مستوى كليات التربية.

• التحديات والمشكلات المؤثرة على تحقيق الجودة في خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة بكليات التربية بالجامعات المصرية.

وفيما يلي بيان لذلك على النحو التالي:

أولاً: أدوار المراكز المسؤولة عن تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي على مستوى الجامعة:

في ضوء التوجه الاستراتيجي للجامعات نحو تقديم خدمة تعليمية متميزة للطلاب وفق الأساليب الحديثة في مجال التعليم الجامعي، تم إنشاء مراكز الدعم الأكاديمي بما يؤدي إلى رعاية الطلاب المتفوقين، والارتقاء بمستوى الطلاب المتعثرين وذوي الاحتياجات الخاصة، وتقديم الدعم الأكاديمي الذي يحتاجه الطلاب عموماً خلال دراستهم الأكاديمية. وتتشكل هذه المراكز من: (نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب رئيساً، وخمسة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، يتم اختيارهم بقرار من مجلس الجامعة ويكون أحدهم مدير المركز، ومدير الإدارة الطبية، ومدير الإدارة العامة للتعليم والطلاب، ومدير الإدارة العامة لرعاية الشباب). (جامعة القاهرة، ٢٠١٧: ١٩)

ويتم تنفيذ مهام مركز الدعم الأكاديمي بالجامعة من خلال عدة آليات من أهمها: المحاضرات العامة والندوات، والمقابلات الإرشادية، وورش العمل، ودراسة الحالات الفردية، بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني للمركز على مواقع التواصل الاجتماعي، وتتولى عدة لجان منبثقة عن المركز تنفيذ هذه الإجراءات بحسب تخصص كل لجنة، لتتكامل مهام تلك اللجان لتحقيق أهداف المركز ككل، وتمثل هذه اللجان فيما يلي:

١- لجنة الدعم الأكاديمي للطلاب:

تتولى هذه اللجنة القيام بعدة أدوار من أهمها: تفعيل ومتابعة الإرشاد الأكاديمي بكليات، وتقديم المشورة الأكاديمية لجميع الطلاب، والعمل على حل مشاكلهم من خلال الإرشاد الأكاديمي، مع تعريف الطلاب وتشجيعهم على التفاعل والتعامل مع وحدة الدعم الطلابي بكلياتهم والاستفادة التي توفرها في مجال الدعم الأكاديمي.

٢- لجنة دعم الطلاب المتعثرين:

تتولى هذه اللجنة القيام بعدة أدوار كلها تتعلق بتوفير المساعدات والخدمات التربوية المناسبة للطلاب المتعثرين والمتأخرين دراسياً، عن طريق التنسيق بين الطلاب وأعضاء هيئة

التدريس، لتحديد الطلاب المتعثرين في دراستهم في كل مادة للمرشد الأكاديمي لتحديد موعد لمقابلتهم، وعمل تقارير عنهم بمتابعتهم ومدى استجاباتهم لتوجيهات المرشد الأكاديمي، ومتابعة نسبة الحضور والغياب للطلاب وإعداد حصر للمتغيبين في المحاضرات النظرية والدروس العملية، ويتم مقابلتهم لمناقشتهم في معرفة أسباب الغياب ومحاولة التغلب عليها، علاوة على قياس رضا الطلاب عن خدمات الدعم، وتتبع نسبة النجاح وتقارير الريادة العلمية. (جامعة الإسكندرية، ٢٠٢٣/٣/١٢)

٣- لجنة دعم الطلاب المتفوقين والموهوبين:

تتركز مهام هذه اللجنة في دعم الطلاب المتفوقين من خلال توفير دورات مجانية لتنمية مهاراتهم، مع دعم مشاركة المتميزين في المجالات الرياضية والثقافية والفنية في المنتخبات التي تمثل الجامعة.

٤- لجنة دعم الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة:

تؤدي هذه اللجنة أدوار متنوعة فيما يتعلق بالطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تعمل على توفير بيئة وموارد تعليمية تساعدهم على النجاح، بالإضافة إلى توفير خدمات خاصة لمساندتهم في الحياة الاجتماعية الأكاديمية وتشمل: تخصيص أماكن خاصة في قاعات المحاضرات، والمعامل مع توفير جميع الأدوات المطلوبة بشكل فردي، مع المرونة في تغيير مواعيد المحاضرات والامتحانات الدورية النظرية والعملية بما يتفق مع ظروفهم. (جامعة القاهرة، ٢٠١٧: ١٩)

٥- لجنة المؤتمر الطلابي:

تهتم هذه اللجنة بالإعداد والتنظيم لمؤتمر طلابي سنوي ينعقد لمناقشة أبحاث الطلاب والمساهمة الإبداعية والفنية لهم؛ حيث يهدف المؤتمر إلى تعريف الطلاب بالاتجاهات البحثية الحديثة والحث على المشاركة في المؤتمرات، بالإضافة إلى تنظيم معرض للمشروعات والابتكارات العلمية كما تعرض فيه مشروعات التخرج في التخصصات العلمية المختلفة وذلك في كل عام دراسي. (جامعة قناة السويس، ٢٠١٦: ٦)

ثانياً: أدوار الوحدات المسئولة عن تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي على مستوى كليات التربية:

ينشأ بكل كلية وحدة للدعم الأكاديمي للطلاب، ويتم تشكيلها على النحو التالي: (وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب رئيساً، وخمسة من أعضاء هيئة التدريس بالكلية يختارهم مجلس الكلية، ويكون أحدهم مديراً لوحدة الدعم الطلابي بالكلية، والمدير التنفيذي لوحدة الجودة، ومدير شئون التعليم والطلاب بالكلية، ومدير رعاية الشباب بالكلية). وتسعى هذه الوحدات إلى تقديم المشورة والمساعدة العلمية والتوجيه الاجتماعي لجميع الطلاب لتنمية شخصياتهم واهتماماتهم المهنية، وتطوير قدراتهم، وتشجيعهم على التفوق، والتعامل مع الصعوبات المختلفة التي قد تعوق تقدمهم العلمي، وطرق التغلب على المشكلات الأكاديمية والشخصية بهدف رفع مكاناتهم العلمية ومن ثم تحقيق النجاح، وذلك عن طريق تحقيق عدة أهداف من أهمها: (جامعة قناة السويس، ٢٠١٩: ٨٥)

- توفير الدعم اللازم للطلاب أثناء مسيرتهم الأكاديمية بما يحقق لهم سهولة إنجاز دراستهم وفق الخطة الدراسية الموضوعية.
- توجيه الطلاب المتعثرين دراسياً وإرشادهم والاهتمام بهم ومتابعتهم، لرفع مستواهم العلمي ومساعدتهم في التغلب على ما يواجهونه من عقبات.
- الإشراف على تطبيق إجراءات وتعليمات الدعم الطلابي في الكلية ومتابعة تنفيذها.
- إعلام الطلاب بالخدمات الطلابية المتكاملة التي تقدمها الكلية والجامعة، والتي تشمل الرعاية الاجتماعية والنفسية والإرشادية.

ويبدأ تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بترشيح الأقسام للمرشدين الأكاديميين الراغبين في ذلك، حيث يتم توزيع الطلاب عليهم طبقاً للنظام الذي يقرره مجلس الكلية، حيث يسلم لكل مرشد قائمة بأسماء الطلاب المقرر إرشادهم، على أن يقوم المرشدون الأكاديميون بتحديد أوقات اللقاء مع الطلاب، ومناقشة المشكلات التي تواجههم من خلال اللقاءات الدورية. (جامعة سوهاج، ٢٠٢١: ٧٧)، وفي هذا السياق تقوم وحدات الدعم الأكاديمي بكلية التربية بعدة مهام منها ما يتعلق بالمسائل الإدارية، وأخرى تتعلق بالمرشد الأكاديمي، بالإضافة لما يخص الطالب الجامعي (المسترشد)، وذلك كما يلي:

١- مهام تتعلق بالمسائل الإدارية:

تتمثل تلك المهام في وضع خطة للإرشاد الأكاديمي بالكلية، تتضمن الإعلان عن اللوائح والقواعد والتعليمات، والإجراءات المنظمة للدراسة والامتحانات، وتوفير الأعداد المطلوبة من المرشدين الأكاديميين بما يتناسب مع أعداد الطلاب الملتحقين بالكلية طبقاً

للوائح والقوانين، علاوة على إعداد الاستمارات والنماذج الخاصة بالإرشاد الأكاديمي (استمارة بيانات المرشد - استمارة بيانات الطالب - نموذج أداء المرشد). وكذلك تلقي التقارير الدورية من المرشدين الأكاديميين عن موقف الطلاب المتعثرين، ومن ثم رفعها للجنة شئون التعليم والطلاب لاتخاذ القرار وفق اللوائح المنظمة، بالإضافة إلى إعداد تقريراً سنوياً تفصيلياً في نهاية كل فصل دراسي عن نشاط وإنجازات الوحدة وتنظيم برامج الدعم الأكاديمي وغير الأكاديمي للطلاب المتفوقين والمتعثرين. (جامعة عين شمس، ٢٠٢٠: ٢٧)

٢- مهام تتعلق بالمرشد الأكاديمي:

تتمثل مهام وحدة الدعم الأكاديمي فيما يتعلق بدور المرشد الأكاديمي في وضع خطة لتوزيع الطلاب على المرشدين الأكاديميين، وتزويد المرشدين الأكاديميين بالمعلومات اللازمة التي تعينهم على أداء دورهم على أكمل وجه، مع الإشراف على تطوير أداء المرشدين وتدريبهم المستمر، وعقد دورات لتنمية قدراتهم الإرشادية، وتنظيم لقاءات دورية بين المرشدين لتبادل الخبرات. وكذلك التنسيق بين المرشدين لدعم التواصل بينهم داخل وخارج الكلية، وتوجيه المرشدين ومساعدتهم للتغلب على العقبات التي قد تعترض عملهم. (جامعة قناة السويس، ٢٠١٩: ٨٧)

٣- مهام تتعلق بالطالب الجامعي:

تؤدي وحدة الدعم الأكاديمي مهام متنوعة متعلقة بتوعية الطالب حول دور وحدة الدعم والإرشاد الأكاديمي وأهميتها، وكيفية الاستفادة من خدماتها وذلك عن طريق اللقاءات والنشرات وموقع الكلية على الإنترنت، مع تعريف الطالب بأهداف الكلية ورسالتها، وأقسامها العلمية، ونظام الدراسة والاختبارات، ومجالات عمل خريجها، وأوجه الرعاية والخدمات التي توفرها لاختيار التخصص المناسب الذي يلائم قدرات كل طالب وإمكاناته. كذلك تنظيم برامج إرشادية وتوجيهية للتعريف بنظام الدراسة للطلاب المستجدين، ودعم الطلاب المتفوقين والموهوبين علمياً، واتخاذ ما يلزم للارتقاء بمستوى الطلاب المتعثرين وإيجاد حلول لمشكلاتهم الأكاديمية. مع وضع آلية لتلقي شكاوي الطلاب والرد عليها واقتراح الحلول المناسبة لها، والإعداد للمؤتمر الطلابي السنوي للبحوث من خلال التنسيق مع الجهات المختلفة. (جامعة بنها، ٢٠٢٠: ٣٥)

ثالثاً: التحديات والمشكلات المؤثرة في تحقيق الجودة في خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة بكليات التربية بالجامعات المصرية:

يعد الإرشاد الأكاديمي عاملاً أساسياً في إحداث تغييرات جذرية في أساليب التعليم والتقييم واستخدام التكنولوجيا في التعليم الجامعي؛ حيث أنه عملية تقدم فيها الرعاية الشاملة والمستمرة للطلاب وتوجيههم أكاديمياً أثناء الدراسة، والتغلب على المشكلات الأكاديمية والتربوية التي تواجههم، فهو عبارة عن خدمة أكاديمية هدفها تحقيق الأهداف التربوية، وتقليل الفاقد الكمي والكيفي في العملية التعليمية، ويمكن تحديد التحديات التي تواجه خدمات الإرشاد الأكاديمي والتوسع في تطبيقه بالجامعات ومن ضمنها كليات التربية، فيما يلي:

١- زيادة الإقبال على التعليم الجامعي بما يفوق طاقات الجامعات المصرية، وما يسببه ذلك من خلل في مدخلات ومخرجات التعليم العالي بصفة عامة؛ وهنا يبرز دور الإرشاد الأكاديمي في توجيه الطلاب نحو التخصصات حسب رغباتهم وفي ضوء احتياجات سوق العمل المتغيرة.

٢- ضعف العلاقة بين التخصصات المتاحة للطلاب والفرص في سوق العمل؛ بسبب اعتماد الطالب على نفسه في اختيار المقررات الدراسية، ومن ثم عدم قدرته على استيعاب المتغيرات المحلية والعالمية. (سليمان، ٢٠١٧: ٤٨٢)

٣- قلة تفهم أعضاء هيئة التدريس لأهمية عملية الإرشاد الأكاديمي، كمعيار لجودة مخرجات التعليم الجامعي ورفع كفاءة المؤسسة التعليمية.

٤- قلة تفرغ عضو هيئة التدريس وعدم تخصيص وقت كافي لممارسة الإرشاد الأكاديمي، مما يؤثر على متابعة الطلاب، ويؤدي إلى ضعف التواصل والتفاعل بينهم وعدم تفهمه لاحتياجات الطلاب.

٥- الحاجة إلى وضوح فلسفة الإرشاد الأكاديمي وأهدافه وإجراءاته بالنسبة للطالب؛ مما ينعكس على اتجاهات الطلاب نحو عملية الإرشاد المتعلقة بمسيرتهم الدراسية. (عبد العليم، ٢٠١٦: ١١٠)

٦- ضرورة الإعلان عن أوقات محددة لعملية الإرشاد الأكاديمي، وتعديل الجدول الدراسي بعد تحديدها، ومن ثم متابعة الكلية لشكاوي الطلاب المتعلقة بالجانب الأكاديمي.

٧- ضعف استخدام التكنولوجيا وتطبيقاتها في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي، مما يزيد من صعوبة متابعة الطالب بشكل دوري مستمر.

٨- تفنقر عملية الإرشاد الأكاديمي بالجامعات المصرية إلى المتابعة والتقويم، وغياب محاسبة المرشدين الأكاديميين في حالة تقصيرهم في أداء دورهم. (محمدي، ٢٠١٥:

(١٨١)

وعلى الرغم من الجهود المبذولة بالجامعات المصرية في مجال تطبيق الإرشاد الأكاديمي، باعتباره أحد المداخل الهامة لمعالجة بعض مشكلات التعليم الجامعي، إلا أنه هناك بعض المشكلات التي تؤثر على مستويات الجودة في تقديم هذه الخدمة، ويمكن تحديد هذه المشكلات فيما يلي:

أ- غياب الفلسفة والاستراتيجية الواضحة التي يمكن أن تشكل إطاراً مرجعياً، تنطلق منه خدمات الإرشاد الأكاديمي بالجامعات المصرية.

ب- قصور التشريعات والقوانين واللوائح المتعلقة بخدمات الإرشاد الأكاديمي؛ مما يؤدي إلى غياب التنسيق بين الجهات المختصة بها سواء شئون الطلاب أو وحدات الدعم الأكاديمي بالكليات، أو المستويات الإدارية العليا بالجامعة. (علي، ٢٠١٦: ٣٣٩)

ج- اختلاف طرق تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي من كلية لأخرى داخل الجامعة الواحدة، حسب طبيعة نظام الدراسة بها؛ فبعضها يضم وحدات والبعض يكتفي بلجنة للإرشاد الأكاديمي تنظم هذه العملية.

د- قلة كفاءة وفاعلية القائمين على نظام الإرشاد الأكاديمي، بالإضافة إلى ضعف الإمكانيات المادية للجامعة من حيث توفر نظام للمعلومات يساعد في عملية الإرشاد الأكاديمي.

هـ- صعوبة تكيف الطالب مع البيئة الجامعية بسبب نقص الوعي لديه عن أهمية الإرشاد الأكاديمي، والجهات المسؤولة عن تقديم هذه الخدمة سواء مرشد متخصص أو مركز الدعم الطلابي بالجامعة. (محمدي، ٢٠١٥: ١٨١)

وفى إطار ما سبق تشير إحدى الدراسات المطبقة على إحدى الجامعات المصرية إلى أن الإرشاد الأكاديمي يقدم في معظم الجامعات المصرية بشكل تقليدي، ويفتقر إلى مضمونه وفلسفته حيث تواجهه بعض التحديات ومن أهمها: عدم وجود أنظمة رسمية للإرشاد الأكاديمي في معظم الجامعات الحكومية، وعدم فاعلية الإرشاد الأكاديمي في بعض

المؤسسات الأكاديمية إما لعدم كفاءة وفاعلية القائمين عليها، أو لزيادة العبء التدريسي والبحثي على أعضاء هيئة التدريس، أو لعدم وعي الطلاب بأهمية الإرشاد الأكاديمي وعزوفهم عنه، والاستعانة بزملائهم في اختيار التخصصات والمقررات وغير ذلك من القضايا الأكاديمية التي تؤثر على خطة الطالب الدراسية، وتؤثر سلباً على كفاءة العملية التعليمية، بالإضافة إلى ما يتعلق بالبنية التحتية للجامعة، مثل: ضعف نظم المعلومات والتي تمثل العمود الفقري لأي نظام إرشاد أكاديمي فعال. (محمد، ٢٠١٥: ١٣٤)

ويتضح مما سبق، وجود عديد من التحديات والمشكلات التي تواجه تطبيق خدمات الإرشاد الأكاديمي على النحو المناسب والموافق لمعايير الجودة، مما يؤثر على تمكن القيادات الجامعية من دعم برامجهم، ومن ثم تقديم خدماته بصورة غير فعالة، حيث تواجهه عديد من التحديات والمشكلات التي يرجع بعضها للمرشد الأكاديمي؛ حيث تغيب ثقافته عن كثير من أعضاء هيئة التدريس الذي يعتبرونه عبئاً إضافياً بجانب التدريس والبحث العلمي، مما يجعلهم يعزفون عن المشاركة في خدماته، والافتقار إلى تشكيل هياكل تنظيمية وإدارية متخصصة للإرشاد الأكاديمي، وتحفيز المتميزين في مجاله.

القسم الرابع للبحث:

مستوى الجودة الفعلية المدركة لخدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة

قناة السويس باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF ميدانياً:

يتضمن هذا القسم من البحث إجراءات الدراسة الميدانية لتقييم جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس باستخدام نموذج الأداء الفعلي SERVPERF، وفق المحاور التالية:

أولاً: أهداف الدراسة الميدانية:

هدفت الدراسة الميدانية إلى تقييم جودة الخدمات الإرشادية التي تقدمها كلية التربية جامعة قناة السويس باستخدام نموذج SERVPERF من وجهة نظر الطلاب (المستفيدين)، وفقاً لأبعاد هذا النموذج وعددها خمسة أبعاد كما يلي:

ثانياً: إعداد أداة الدراسة الميدانية:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة والمراجع العلمية المرتبطة بالبحث قامت الباحثة بإعادة صياغة بعض العبارات بنموذج SERVPERF وإضافة بعض العبارات بصورة تتناسب مع مجتمع الدراسة وعينته وهدف الدراسة، وهكذا تضمنت الاستبانة خمسة أبعاد؛ البعد الأول (الجوانب المادية الملموسة) ويضم (٨) عبارات، والبعد الثاني (الاعتمادية أو المصدقية في التعامل) ويضم (٩) عبارات، والبعد الثالث (سرعة الاستجابة) وضم (٨) عبارات، والبعد الرابع (الأمان) ويحتوى على (٦) عبارات، والبعد الخامس (التعاطف والاهتمام بالطلاب) تضمن (٨) عبارات؛ لتقييم جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي التي تقدمها كلية التربية جامعة قناة السويس، وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي بغرض قياس درجة إدراك الطلاب لجودة الخدمة بالكلية، وكذلك مدى توقعهم لها.

ولاختبار صدق الأداة وثباتها قامت الباحثة بعرض الاستبانة على عدد (١٠) من السادة المحكمين، وقد أبدوا بعض الملاحظات على بعض العبارات، وتم الأخذ بالملاحظات وإخراج الاستبانة في صورتها النهائية، وللتحقق من ثبات الاستبانة قامت الباحثة بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية تكونت من (٥٠) طالب بكلية التربية جامعة قناة السويس، وتم حساب معامل الفا كرونباخ للثبات، وقد حازت عبارات الاستبانة على معاملات ثبات مرتفعة إلى حد كبير سواء بالنسبة لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات الإرشادية؛ حيث كان معامل ثبات الفا لبعد الجوانب المادية الملموسة (٠.٧٢٨)، والاعتمادية أو المصدقية في التعامل (٠.٨٥٥)، سرعة الاستجابة (٠.٨٧٧)، والأمان (٠.٨٦٣)، والتعاطف والاهتمام بالطلاب (٠.٩٥٢)، كما كان معامل الثبات للاستبانة ككل أيضاً مرتفع (٠.٨٦٥)، مما يشير إلى تجانس عبارات الاستبانة، ومن ثم ثباتها وصلاحيته للتطبيق.

ثالثاً: مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من طلاب مرحلة البكالوريوس بكلية التربية بجامعة قناة السويس البالغ عددهم (٤٢٣٣) طالباً خلال عام ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية من الكلية، بمراعاة تمثيل الفرق الأربعة (الأولى، الثانية، الثالثة، الرابعة) لتقدير مدى اختلاف درجة إدراك الطلاب لجودة خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس طبقاً لاختلاف الفرقة الدراسية التي هم بها، مع مراعاة حداثة الطلاب بالفرقة الأولى مما يجعلهم لا يدركون بشكل جيد كيف تكون مصداقية الكلية وكيف ينبغي على الكلية أن تتميز بسرعة الاستجابة لطلابها، بينما طلاب الفرق التالية قد تكونت لديهم فكرة جيدة إلى حد

ما عن طبيعة الكلية، مما يجعلهم أكثر إدراكاً لطبيعة الخدمة والحكم على جودتها. ويوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة وتحديد لها من المجتمع الأصل لها، وذلك كما يلي:

جدول (١): تحديد عينة الدراسة من المجتمع الأصل

عينة الدراسة المشتقة	العدد الإجمالي للشعب الدراسية	الفرقة الدراسية
١٨٠	١١٥١	الأولى
١٤٤	١٠١٥	الثانية
١٣٤	١٠٦١	الثالثة
١٦٤	١١٥٢	الرابعة
٦٢٢	٤٣٧٩	الإجمالي

ولقد تمت توزيع الاستبانة على طلاب الفرق الأربعة، ولقد وصل عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (٦٢٢) استبانة بنسبة (١٤) % تقريباً من المجتمع الأصلي، وهي نسبة مقبولة.

رابعاً: المعالجة الإحصائية:

تحقيقاً لأهداف البحث وتمشياً مع إجراءاته استعانت الباحثة ببرنامج (SPSS) في الوصول إلى نتائج الدراسة، وتم الاعتماد للحكم على درجة استجابة العينة وفقاً لمقياس ليكرت، بناء على ما يوضحه الجدول التالي:

جدول (٢): مستوى استجابات عينة الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي

درجة حساب الاستجابة	مستوى الاستجابات
من ٢.٣٤ إلى ٣	عالية
من ١.٦٧ لأقل من ٢.٣٤	متوسطة
من ١ لأقل من ١.٦٧	ضعيفة

خامساً: نتائج الدراسة الميدانية:

بعد إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات، تم رصد النتائج وفقاً لأبعاد الاستبانة في صورة جداول إحصائية وتفسيرها على النحو التالي:

١- بُعد العناصر الملموسة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي:

يعبر هذا البُعد عن جملة التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية، والتي تشمل أماكن تقديم الخدمات الإرشادية بالإضافة إلى تجهيزاتها وأدواتها، وكل ما يقدم بشكل عيني من تسهيلات مادية أو معدات أو تقنيات في سبيل تحقيق الجودة في الخدمات الإرشادية المقدمة بالكلية.

وفيما يتعلق باستجابات عينة الدراسة لبُعد العناصر الملموسة، فقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٣): مستوى الجودة الفعلية المدركة لبُعد العناصر الملموسة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس

ترتيب العبارات	درجة التحقق	الوزن النسبي	مستوى التحقق			العبارات
			ضعيفة	متوسط	عالية	
			ك %	ك %	ك %	
١	عالية	٢.٨ ٠	١٣	٩٧	٥١٢	تتوفر بالكلية وحدة للإرشاد الأكاديمي لتقديم الخدمات المتخصصة للطلاب
			٢.١	١٥.٦	٨٢.٣	
٢	متوسط	٢.٠ ٤	١٠.٩	٣٧٧	١٣٦	تتوافر بالكلية الوسائل والمعينات اللازمة لأداء خدمات الإرشاد الأكاديمي
			١٧.٥	٦٠.٦	٢١.٩	
٨	ضعيفة	١.٢ ٠	٥١٨	٧٨	٢٦	تمتلك الكلية موقعاً إلكترونياً على شبكة الإنترنت، لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي
			٨٣.٣	١٢.٥	٤.٢	
٦	متوسط	١.٨ ٦	١٢٣	٤٥٧	٤٢	تقدم إدارة الكلية برامج إرشاد أكاديمي مخططة ومستمرة وهادفة تبدأ منذ التحاق الطلاب بها
			١٩.٧	٧٣.٥	٦.٨	
٤	متوسط	١.٩ ٨	٩٧	٤٣٧	٨٨	يتوافر بالكلية هيئة تدريسية ذات كفاءة عالية في أداء خدمات الإرشاد الأكاديمي
			١٥.٦	٧٠.٣	١٤.١	
٧	ضعيفة	١.٤ ٩	٣٥٤	٢٣١	٣٧	تقدم إدارة الكلية مطبوعات تعريفية عن خدماتها الإرشادية والتوعوية للطلاب
			٥٧	٣٧.١	٥.٩	
٥	متوسط	١.٩ ٠	١٩٨	٢٨٧	١٣٧	توفر الكلية أنشطة اجتماعية وترفيهية مناسبة، تسهم في دعم خدمات الإرشاد الأكاديمي
			٣١.٧	٤٦.١	٢٢.٢	

٣	متوسط	٢٠٠	١٥٩	٢٩٨	١٦٥	تتوفر بالكلية قاعات دراسية مناسبة تدعم ما يقدم من برامج إرشادية وتوعوية للطلاب	٨
		١٠٠	٢٥.٦	٤٧.٩	٢٦.٥		
		١.٩٠	الوزن النسبي العام				

يتضح من الجدول السابق أن مستوى جودة العناصر الملموسة الفعلية المدركة بخدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس جاءت ككل بدرجة متوسطة؛ حيث كان الوزن النسبي لها (١.٩٠) بدرجة متوسطة، مما يدل على أن مستوى الجودة في العناصر الملموسة مازال يحتاج إلى الاهتمام والرعاية به، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الميزانية المخصصة للجامعات بشكل عام وكليات التربية بشكل خاص، ومن ثم يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للطلاب. وقد جاءت أعلى العبارات تحققاً في هذا البعد، عبارة: "تتوفر بالكلية وحدة للإرشاد الأكاديمي لتقديم الخدمات المتخصصة للطلاب"، واحتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي (٢.٨٠) أي بدرجة عالية. بينما كانت أقل العبارات تحققاً، عبارة: "تمتلك الكلية موقعاً إلكترونياً على شبكة الإنترنت، لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي" واحتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي ضعيف (١.٢٠) وقد يرجع ذلك إلى ضعف البنية التحتية لكلية التربية، وقلة الاهتمام بتوفير إنترنت للطلاب، مما يساعدهم على البحث السريع عن المعلومات، ويدلل ذلك على ضعف استخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية التي من أهم وسائلها في هذا العصر تكنولوجيا الويب والإنترنت. وفي هذا الشأن توصى دراسة (عبد الحميد، ٢٠١٩: ١١٩)، بضرورة نشر الوعي باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف المحمولة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي، وإتاحة خدمات الإرشاد الأكاديمي في أي وقت وأي مكان وفقاً للشروط المنفق عليها من قبل المرشد الأكاديمي والطالب.

٢- بُعد الاعتمادية أو المصدقية في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي:

يعبر هذا البعد عن مدى القدرة على أداء خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية بثقة ودقة، ويمكن قياس تلك القدرة بتقييم مدى تمكن العاملين من تأدية الخدمات الإرشادية بدقة في الموعد المحدد وبجودة ترضي الطالب كمستفيد من هذه الخدمات. وفيما يتعلق باستجابات العينة لبُعد الاعتمادية أو المصدقية في التعامل، فقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٤): مستوى الجودة الفعلية المدركة لبُعد الاعتمادية في تقديم خدمات

الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس

ترتيب العبارات	درجة التحقق	الوزن النسبي	مستوى التحقق			العبارات	م
			ضعيفة	متوسط	عالية		
			ك %	ك %	ك %		
٢	متوسطة	١.٩٢	١٦١	٣٤٨	١١٣	يتميز أعضاء هيئة التدريس المشاركون في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بأنهم على دراية واسعة بنظام العمل بالكلية	١
			٢٥.٩	٥٥.٩	١٨.٢		
	ضعيفة	١.٤٦	٣٤٧	٢٦٢	١٣	تقدم إدارة الكلية برامج إرشاد أكاديمي شاملة لتهيئة وتوجيه الطلاب الجدد	٢
			٥٥.٨	٤٢.١	٢.١		
٣	متوسطة	١.٨٥	٢٢٢	٢٦٨	١٣٢	توجد مرونة في إجراءات تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي داخل الكلية	٣
			٣٥.٧	٤٣.١	٢١.٢		
٤	متوسطة	١.٨٤	١٧١	٣٧٤	٧٧	يحرص أعضاء هيئة التدريس المشاركون في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي على تزويد الطلاب بالإرشادات اللازمة لإتمام قبولهم بالكلية	٤
			٢٧.٥	٦٠.١	١٢.٤		
٥	متوسطة	١.٨٤	٢٠.٩	٢٩٨	١١٥	تلتزم إدارة الكلية بتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي في الموعد المحدد	٥
			٣٣.٦	٤٧.٩	١٨.٥		
٦	ضعيفة	١.٤٧	٣٥٢	٢٤٢	٢٨	تعد إدارة الكلية ندوات وورش عمل للطلاب حول طبيعة خدمات الإرشاد الأكاديمي	٦
			٥٦.٦	٣٨.٩	٤.٥		
٨	ضعيفة	١.٢٦	٤٩٣	٩١	٣٨	يمكن الطالب من اختيار المقررات الدراسية الملائمة له في ضوء توجيهات المرشد الأكاديمي	٧
			٧٩.٣	١٤.٦	٦.١		
٧	ضعيفة	١.٣٦	٤٣٨	١٣٩	٤٥	يقوم الطالب باختيار البرنامج الدراسي المناسب له وفقاً لخيارات الوظيفة المستقبلية	٨
			٧٠.٣	٢٢.٣	٧.٤		
١	متوسطة	١.٩٥	١٨٢	٢٨٤	١٥٦	تحدد إدارة الكلية مرشداً أكاديمياً لكل مجموعة من الطلاب وفقاً لتخصصاتهم المختلفة	٩
			٢٩.٢	٤٥.٧	٢٥.١		
١.٦٦			الوزن النسبي العام				

يتبين من الجدول السابق أن المستوى الفعلي المدرك لجودة الاعتمادية أو المصدقية في خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلاب كلية التربية جامعة قناة السويس كانت ضعيفة؛ حيث

كان الوزن النسبي لها (١.٦٦) بدرجة ضعيفة، مما يدل على أن مستوى جودة الاعتمادية يحتاج إلى تطوير وتحسين، وقد يرجع ذلك إلى ضعف الاهتمام بالطلاب واعتباره متلقى لتوجهات ومنفذ للسياسات التي تتخذها الكلية وليس مشارك فيها، وبالتالي ينعكس ذلك على جودة الخدمة المقدمة للطلاب لأنها لا تتوفر فيها المصداقية والشفافية بدرجة عالية. وقد كانت أعلى العبارات تحققاً في هذا البُعد، عبارة: " تحدد إدارة الكلية مرشداً أكاديمياً لكل مجموعة من الطلاب وفقاً لتخصصاتهم المختلفة"، بوزن نسبي (١.٩٥) أي بدرجة متوسطة تليها عبارة: " يتميز أعضاء هيئة التدريس المشاركون في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بأنهم على دراية واسعة بنظام العمل بالكلية"، بوزن نسبي (١.٩٢)، وقد يرجع ذلك إلى أن أغلبية من يعملون بالكلية أصحاب خبرة طويلة في العمل بالكلية، كما أن هناك جهود من قبل الأقسام بالكلية في عمل كتيبات لإرشاد الطلاب الجدد وكذلك الكلية من خلال لقاء تعريفى مع عميد الكلية والوكلاء ورؤساء الأقسام وغيرهم. وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة سهيل وحسن (Sohail & Hasan, 2021: 62)، حيث توصلت إلى أن هناك حاجة إلى توسيع وتعميق الفهم لكيفية تعزيز أبعاد جودة الخدمة لرضا الطلاب، مما قد يفيد صانعي القرار في مؤسسات التعليم العالي الذين يسعون جاهدين لتعزيز رضا الطلاب وزيادة جودة برامج التعليم العالي، لا سيما في المملكة العربية السعودية ومنطقة الخليج بشكل عام. بينما كانت أقل العبارات تحققاً، عبارة: " يتمكن الطالب من اختيار المقررات الدراسية الملائمة له في ضوء توجيهات المرشد الأكاديمي" بوزن نسبي ضعيف يبلغ (١.٢٦) وقد يرجع ذلك إلى التقيد باللوائح الدراسية لكلا من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وكذلك اعتماد كثير من أعضاء هيئة التدريس للطرق التقليدية في التدريس.

٣- بُعد سرعة الاستجابة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي:

يعبر هذا البُعد عن الاستجابة السريعة لطلب المستفيدين وهم الطلاب لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية، ويتم قياس هذه السرعة بتقييم الجاهزية لدى العاملين لتقديم الخدمات الإرشادية بصورة فورية لطالبيها ويتقبل ورحابة ودون تأجيل. وفيما يتعلق باستجابات العينة لبُعد سرعة الاستجابة، فقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٥): مستوى الجودة الفعلية المدركة لبُعد سرعة الاستجابة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس

ترتيب العبارات	درجة التحقق	الوزن النسبي	مستوى التحقق			العبارات	م
			ضعيفة	متوسط	عالية		
			ك	ك	ك		
%	%	%					
٤	متوسطة	١.٧٨	٢٦٢	٢٣٤	١٢٦	يتوافر بالكلية المتخصصين من نوى الخبرة والكفاءة التي تمكنهم من الرد الفوري على استفسارات الطلاب	١
			٤٢.١	٣٧.٦	٢٠.٣		
٥	ضعيفة	١.٦٣	٢٩٨	٢٥٢	٧٢	تحرص إدارة الكلية على حل مشكلات الطلاب دون تأخير	٢
			٤٧.٩	٤٠.٥	١١.٦		
٦	ضعيفة	١.٥٣	٣٣٦	٢٤١	٤٥	تُعلم إدارة الكلية جميع الطلاب بموعد الحصول على الخدمات الإرشادية والانتهاج منها	٣
			٥٣.٩	٣٨.٧	٧.٤		
٤	متوسطة	١.٧١	٢٨٨	٢٢٦	١٠٨	تتوافر بإدارة الكلية الكفاءة في التعامل مع المتغيرات الطارئة والأزمات	٤
			٤٦.٣	٣٦.٣	١٧.٤		
٨	ضعيفة	١.٣٦	٤٠.٩	١٩٦	١٧	تُلبى إدارة الكلية احتياجات جميع الطلاب في جميع الجوانب بسرعة ودقة	٥
			٦٥.٨	٣١.٥	٢.٧		
٢	متوسطة	١.٨٥	٢٥٧	١٩٧	١٦٨	تنظم إدارة الكلية لقاء تعريفى للطلاب الجدد عن إمكاناتها المتعددة ومرافقها المتنوعة والتي تسهم في إفادة الطلاب أثناء دراستهم بالكلية	٦
			٤١.٣	٣١.٧	٢٧		
٧	ضعيفة	١.٣٨	٤١٨	١٦٩	٣٥	توفر إدارة الكلية عديد من الأنشطة والبرامج الإرشادية التي تناسب الفئات المختلفة من الطلاب (المتعثرين- المتفوقين)	٧
			٦٧.٢	٢٧.٢	٥.٦		
١	متوسطة	١.٨٨	١٧٥	٣٤٥	١٠٢	يشارك الطلاب في تقييم العملية التعليمية ونتائج الامتحانات ضمن منظومة إلكترونية تضعها الكلية	٨
			٢٨.١	٥٥.٥	١٦.٤		
١.٦٤			الوزن النسبي العام				

يتضح من الجدول السابق أن المستوى الفعلي المدرك لجودة سرعة الاستجابة في خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلاب كلية التربية جامعة قناة السويس ككل كانت ضعيفة؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (١.٦٤) بدرجة ضعيفة، مما يدل على أن مستوى جودة سرعة الاستجابة يحتاج إلى التحسين، وربما يرجع ذلك إلى ضعف الإمكانيات المادية وقلة الكوادر

البشرية، مما يؤثر على سرعة الاستجابة لطلبات الطلاب. وقد جاءت أعلى العبارات تحققاً في هذا البعد في عبارة " يشارك الطلاب في تقييم العملية التعليمية ونتائج الامتحانات ضمن منظومة الكترونية تضعها الكلية "، بمتوسط حسابي (١.٨٨) أي بدرجة متوسطة، وقد يفسر ذلك في ضوء أن هناك قوانين ولوائح تسيّر الكلية في ضوءها ومن ثم هناك مساواة إلى حد ما في التعامل مع الطلاب في مسألة تقييم العملية الدراسية ونظم الامتحانات والنتائج بخاصة باستخدام التطبيقات الحديثة مثل، تطبيق نظام الفارابي لتقييم العملية التعليمية وابن هيثم لشئون التعليم والطلاب وإظهار النتائج، بينما كانت أقل العبارات تحققاً، عبارة: " تُلبي إدارة الكلية احتياجات جميع الطلاب في جميع الجوانب بسرعة ودقة" بمتوسط حسابي (١.٣٦)، وقد يرجع ذلك إلى زيادة أعداد الطلاب بالنسبة للهيئة الإدارية، فضلاً عن ضعف استخدام التكنولوجيا الإدارية، مما يؤثر على سرعة الاستجابة ودقتها. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصلت دراسة (الأشول، وشاوش، ٢٠١٨: ٩٢١)، والتي أكدت على أن مستوى جودة الخدمة التعليمية ككل وفقاً لمقياس الأداء الفعلي جاء بدرجة متوسطة إلا أنه يظل نسبياً منخفضاً؛ حيث جاء ترتيب أبعاد جودة الخدمة التعليمية تنازلياً كالتالي: (الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، الاستجابة).

٤- بُعد الأمان في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي:

يعبر هذا البُعد عن القدرة على بث الثقة في نفوس طلاب كلية التربية فيما يتعلق بخدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة لهم، ويتم قياس ذلك بتقييم مدى تمكن مقدمي خدمات الإرشاد الأكاديمي من بث الطمأنينة في نفوس الطلاب حين تقديم الخدمات الإرشادية أو عند الإجابة عن أية استفسارات أو أسئلة مطروحة عليهم من قبل الطلاب.

وفيما يتعلق باستجابات العينة لبعد الأمان، فقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول

التالي:

جدول (٦): مستوى الجودة الفعلية المدركة لبعُد الأمان في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس

ترتيب العبارات	درجة التحقق	الوزن النسبي	مستوى التحقق			م
			ضعيفة	متوسطة	عالية	
			ك %	ك %	ك %	
١	متوسطة	٢.٢٥	٦٨	٣٢٩	٢٢٥	يحافظ أعضاء هيئة التدريس القائمون على تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي على سرية وخصوصية بيانات الطلاب
			١٠.٩	٥٢.٩	٣٦.٢	
٢	متوسطة	٢.١٥	١٢١	٢٨٥	٢١٦	يتصف أعضاء هيئة التدريس القائمون على تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي بالكلية بحسن معاملة الطلاب
			١٩.٥	٤٥.٨	٣٤.٧	
٣	متوسطة	٢.٢٠	٦٥	٣٦٣	١٩٤	أشعر كطالب بالاعتزاز بالانتماء للكلية، لما يقدم من خدمات مساندة وخدمات إرشادية
			١٠.٤	٥٨.٤	٣١.٢	
٤	متوسطة	٢.٠١	٩٢	٤٢٦	١٠٤	يمكن أعضاء هيئة التدريس القائمون على تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي من المعرفة الكافية للإجابة عن الأسئلة المختلفة للطلاب
			١٤.٨	٦٨.٥	١٦.٧	
٥	متوسطة	١.٧٧	٢١٢	٣٣٧	٧٣	أتمكن كطالب من التعبير عن رأي دون خوف، في ظل توافر الثقة في أعضاء هيئة التدريس القائمون على تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي
			٣٤.١	٥٤.٢	١١.٧	
٦	ضعيفة	١.٦٢	٢٩٣	٢٦٧	٦٢	تعلن إدارة الكلية عن الميثاق الأخلاقي المعتمد فيها والخاص بتنظيم التعاملات بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب داخلها
			٤٦.٨	٤٣.١	١٠.١	
الوزن النسبي العام			٢.٠٠			

يتضح من الجدول السابق أن المستوى الفعلي المدرك لجودة الأمان في خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلاب كلية التربية جامعة قناة السويس ككل كانت متوسطة؛ حيث كان الوزن النسبي لها (٢.٠٠) بدرجة متوسطة، مما يدل على أن مستوى جودة الأمان يحتاج إلى التحسين، وقد جاءت أعلى العبارات تحققاً في هذا البعد، عبارة: " يحافظ أعضاء هيئة التدريس القائمون على تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي على سرية وخصوصية بيانات الطلاب"، بوزن نسبي (٢.٢٥) أي بدرجة متوسطة، وهذا يتفق مع ما أكدت عليه دراسة

(محمود، ٢٠١٦: ٣٠١)، من ضرورة تواصل المرشد الأكاديمي مع الطلاب لحل مشاكلهم الأكاديمية والشخصية بمراعاة الأمانة والسرية في كافة تعاملاته، مع إقامة ندوات ودورات لأعضاء هيئة التدريس حول أهمية الإرشاد الأكاديمي، وإعداد النشرات الدورية التي توضح طرق تنفيذ عملية الإرشاد الأكاديمي، بينما كانت أقل العبارات تحققاً، عبارة: " تعلن إدارة الكلية عن الميثاق الأخلاقي المعتمد فيها والخاص بتنظيم التعاملات بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب داخلها " بمتوسط حسابي (١.٦٣)، وقد يرجع ذلك إلى أن العاملين يعملون مع عدد كبير من الطلاب، مما يجعلهم يشعرون بالإجهاد والتعب، وبالتالي ينعكس ذلك على تعاملهم مع الطلاب، فضلاً عن أن هناك غياب للميثاق الأخلاقي والقيمي الذي يحكم التعاملات المختلفة داخل الكلية.

٥- بُعد التعاطف في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي:

يعبر هذا البُعد عن الرعاية والاهتمام الذي تبديه كلية التربية تجاه طلابها من خلال مقدمي خدمات الإرشاد الأكاديمي فيها، ويتم قياس ذلك بتقييم مدى قدرتهم على إظهار اللباقة والاحترام لمتلقي الخدمات الإرشادية من الطلاب.

وفيما يتعلق باستجابات العينة لبُعد التعاطف، فقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٧): مستوى الجودة الفعلية المدركة لبُعد التعاطف في تقديم خدمات

الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس

م	مستوى التحقق			العبارة
	عالية	متوسط	ضعيفة	
	ك	ك	ك	
	%	%	%	
١	٩٢	٣٥٨	١٧٢	تضع إدارة الكلية مصلحة الطلاب الأكاديمية والتعليمية في مقدمة اهتماماتها
	١٤.٨	٥٧.٦	٢٧.٦	
٢	٢٣٢	١٩٧	١٩٣	تحرص إدارة الكلية على أخذ رغبات وميول الطلاب في الاعتبار عند تحديد الشعب الدراسية والمسارات المهنية
	٣٧.٣	٣١.٧	٣١	
٣	٩٤	٣٢١	٢٠٧	تحرص إدارة الكلية على تشجيع الطلاب المتفوقين مادياً ومعنوياً
	١٥.١	٥١.٦	٣٣.٣	

٢	متوسطة	٢.٠٤	٩٦	٤٠١	١٢٥	ترفض إدارة الكلية المحسوبية في التعامل مع مشكلات الطلاب باختلاف خلفياتهم الثقافية والاجتماعية	٤
			١٥.٤	٦٤.٥	٢٠.١		
١	متوسطة	٢.١٣	٦٥	٤١٠	١٤٧	يرحب أعضاء هيئة التدريس بمساعدة الطلاب رغم كثرة مشاغلهم التدريسية والبحثية	٥
			١٠.٥	٦٥.٩	٢٣.٦		
٤	متوسطة	١.٩٧	١٢٠	٣٩٦	١٠٦	تهتم إدارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات والامتحانات بما يلائم مصلحة الطالب وظروفهم	٦
			١٩.٣	٦٣.٧	١٧		
٥	متوسط	١.٨٨	١٥٦	٣٨١	٨٥	تحرص إدارة الكلية على المتابعة المستمرة لل صعوبات التي تواجه الطلاب وإيجاد حلول لها	٧
			٢٥	٦١.٣	١٣.٧		
٨	ضعيفة	١.٦٦	٢٨٦	٢٥٨	٧٨	تقوم إدارة الكلية بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإرشادية المقدمة لهم	٨
			٤٦	٤١.٥	١٢.٥		
١.٩٢			الوزن النسبي العام				

يتبين من الجدول السابق أن المستوى الفعلي المدرك لجودة التعاطف في خدمات الإرشاد الأكاديمي لطلاب كلية التربية جامعة قناة السويس ككل كانت متوسطة؛ حيث كان المتوسط الحسابي لها (١.٩٢) بدرجة متوسطة، مما يدل على أن مستوى جودة التعاطف يحتاج إلى التحسين، وقد جاءت أعلى العبارات تحققاً في هذا البعد، عبارة: "يرحب أعضاء هيئة التدريس بمساعدة الطلاب رغم كثرة مشاغلهم التدريسية والبحثية"، بوزن نسبي (٢.١٣) أي بدرجة متوسطة، بينما كانت أقل العبارات تحققاً عبارة: "تقوم إدارة الكلية بقياس رضا الطلاب عن الخدمات الإرشادية المقدمة لهم" بوزن نسبي (١.٦٦)، وقد يرجع ذلك إلى الانتقال إلى آليات مناسبة لقياس وتقييم خدمات الإرشاد الأكاديمي المقدمة للطلاب. وفي ذات السياق فقد أوضحت دراسة (وجيه، والحمداني، ٢٠٢٢: ٢٨٧)، أهمية العمل على مواكبة التطورات التقنية الحديثة في مجال الخدمة التعليمية وتوفير الآليات المساعدة للتكيف معها، وأن ذلك لا يمكن أن يتم دون تقييم دقيق للخدمات التعليمية المقدمة للطلاب باستخدام مقاييس أداء مناسبة لطبيعة الخدمات التعليمية وعلى درجة عالية من الموثوقية والمرونة في التطبيق لضمان تقييم هذه الخدمات بشكل صحيح.

سادساً: ملخص نتائج الدراسة الميدانية:

يتضح من نتائج الجداول السابقة والمعبرة عن أبعاد نموذج الأداء الفعلي SERVPERF أن مستوى جودة الخدمات الإرشادية المقدمة فعلياً من كلية التربية جامعة قناة السويس لطلابها يغلب على أبعادها أن تكون ما بين متوسطة أو ضعيفة، مما يدل على أن هناك حاجة إلى تحسين الخدمة الإرشادية المقدمة فعلياً، كما يتبين أيضاً أن أكثر الأبعاد تحققاً من أبعاد جودة الخدمات الإرشاد الأكاديمي بالكلية هو بُعد الأمان، أما أقل الأبعاد تحققاً هو بُعد سرعة الاستجابة. كما أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة إرشادية، وربما يعزو ذلك إلى أن هناك ضعف في الإمكانيات المادية، إلى جانب حاجة بعض أعضاء هيئة التدريس والعاملين إلى التدريب للتمكن من تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي على النحو الأمثل، فمازلت كلية التربية لم تحصل على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بمصر.

كما يتضح من تحليل أبعاد نموذج الأداء الفعلي SERVPERF لتقييم جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي، وجود أوجه قصور مرتبطة بواقع تطبيق نظام الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس كنموذج لكليات التربية بالجامعات المصرية، ومنها ما يلي:

- ١- الافتقار إلى التخطيط الجيد قبل تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي؛ من حيث وضع الاستراتيجيات التي تحدد الخطوات والمراحل المختلفة لتطبيق هذا النظام.
- ٢- ضعف ارتباط خدمات الإرشاد الأكاديمي باحتياجات الطالب من حيث تحمل مسؤولية قراراته، واستثمار الفرص التعليمية المتاحة له، ومن ثم صعوبة قياس مردودها عليه في نهاية مرحلة الدراسة.
- ٣- ضعف مواجهة خدمات الإرشاد الأكاديمي للمتغيرات التي تطرأ على احتياجات الطلاب؛ من حيث استيعاب التطورات المعرفية التي تستجد في مختلف المجالات، وانعكاس ذلك على البرامج الدراسية ومن ثم متطلبات سوق العمل.
- ٤- الحاجة إلى الاستعانة بأعضاء هيئة التدريس ممن لديهم خبرة في مجال الإرشاد الأكاديمي، والاستفادة من مقترحاتهم لتطبيق النظام بصورة أفضل.
- ٥- محدودية تقديم ندوات وورش عمل للطلاب حول طبيعة خدمات الإرشاد الأكاديمي؛ على الرغم من ضرورة انعقادها بصفة دورية مستمرة، مع توزيع الكتيبات التي

- توضح ماهية الخدمات، وما يحققه من فوائد للطلاب كما يتيح لهم عرض مشاكلهم ومساعدتهم على حلها.
- ٦- حاجة الكلية إلى إنشاء موقعاً إلكترونياً خاص بخدمات الإرشاد الأكاديمي؛ بحيث يحتوي على كل ما يحتاج الطالب معرفته عن هذه الخدمة.
- ٧- نقص وعي الطالب بكيفية اختيار البرنامج الدراسي المناسب، والمقررات الدراسية الملائمة له والإعلام عن كل المستجدات.
- ٨- الافتقار إلى وجود آليات فعالة ومعايير محددة للمتابعة والتقييم المستمر لخدمات الإرشاد الأكاديمي، وعدم تنوع أساليب التقييم حتى يمكن تحديد جوانب القصور وتلافي تكرارها مستقبلاً.

القسم الخامس للبحث:

آليات مقترحة لتفعيل جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس على ضوء نتائج نموذج SERVPERF لتقييم الأداء الفعلي

في ضوء ما أسفر عنه الإطار النظري للدراسة، وما توصلت إليه الدراسة الميدانية من نتائج، فيمكن تقديم بعض الآليات المقترحة لتحقيق جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية، جامعة قناة السويس طبقاً لنموذج SERVPERF لتقييم الأداء الفعلي، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: بُعد الجوانب الملموسة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي:

يمكن اقتراح مجموعة من الآليات لتحقيق الجودة في خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس، وفقاً لهذا البعد كما يلي:

- ١- توفير الجامعة لميزانية خاصة لمراكز ووحدات الإرشاد الأكاديمي، ومرونة اللوائح المالية لتوفير متطلباتها المختلفة، وذلك حتى لا تتعارض مع إجراءات تطبيق النظام بما يحقق أهدافه وفعاليته.
- ٢- إنشاء قاعدة بيانات كاملة ومفصلة عن المرشدين الأكاديميين والطلاب والخدمات المقدمة، وإنشاء موقع إلكتروني خاص بمركز أو وحدة الإرشاد الأكاديمي.

- ٣- إصدار أدلة وكتيبات ونشرات للطلاب والقائمين بعملية الإرشاد، ويتم فيها توضيح أنواع الخدمات الإرشادية المقدمة وطرق الوصول إليها، وأهمية الإرشاد الأكاديمي في مسيرة الطالب الدراسية.
- ٤- توفير الوقت الكافي لتخطيط وتنفيذ البرامج الإرشادية، والتفاعل والترابط بين أجزاء نظام الإرشاد الأكاديمي، ومدى نجاح كل جزء في ممارسة وظيفته، وتفاعلها مع بعضها لكي يحقق أهدافه ومن ثم رفع كفاءة العملية التعليمية وكفاءة هذا النظام.
- ٥- توفير الإمكانيات البشرية من أعضاء هيئة التدريس والفنيين والإداريين والمتخصصين في مجال الإرشاد الأكاديمي.
- ٦- إقامة ندوات تثقيفية لتوعية الطلاب وأولياء الأمور حول أهمية الإرشاد الأكاديمي، وذلك ضمن البرنامج التعريفي للطلاب الجدد، ونشر ثقافة الإرشاد الأكاديمي لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب.
- ٧- توفير البيئة المناسبة التي تهيئ لأعضاء هيئة التدريس الاستمرار في ممارسة مهامهم الإرشادية.
- ٨- تخفيض الأعباء التدريسية والإدارية الموكلة لعضو هيئة التدريس، ليتمكن من القيام بمهامه كمرشد أكاديمي وببذل أقصى جهده، وبالتالي تحقيق أقصى استفادة للطلاب.
- ٩- زيادة ساعات الإرشاد في جداول أعضاء هيئة التدريس واعتبارها جزء من نصابهم، وتحديد ساعة من ساعات الإرشاد أسبوعياً وتضمينها في جدول الطالب والمرشد.
- ١٠- توفير مكتب خاص بالإرشاد الأكاديمي يتوافر فيه السجلات والوثائق والملفات التفصيلية لكافة الطلاب، بحيث يستطيع المرشد التعامل معها بسهولة ويسر، وتتبع مسيرة الطالب ومساعدته على حل مشكلاته الدراسية.
- ١١- توفير سجل تراكمي يدون فيه كافة البيانات والمعلومات الخاصة بالطالب، ليتمكن المرشد من إتمام عملية الإرشاد الأكاديمي، والاستفادة منها في توجيه وإرشاد الطالب.
- ١٢- تحديد ساعات مكتبية للتواصل مع الطلاب وأماكن اللقاءات، بالإضافة إلى الإعلان عن وسائل التواصل معه سواء عن طريق اللقاءات المباشرة أو وسائل الاتصال المختلفة مثل: البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الموقع الخاص بالإرشاد الأكاديمي، ليتمكن الطالب من التواصل معه ببسر وسهولة.

١٣- تدبير التمويل الذاتي من الوحدات ذات الطابع الخاص بكل جامعة، وتخصيص جزء للإرشاد الأكاديمي من المصروفات الدراسية لكل طالب.

١٤- توفير الإمكانيات المادية، والتعاون مع كليات الجامعة مثل الهندسة والحاسبات والمعلومات وقسم تكنولوجيا التعليم بكليات التربية، لتصميم برامج ومنصات وتطبيقات الكترونية متخصصة للإرشاد الأكاديمي الإلكتروني.

ثانياً: بُعد الاعتمادية أو المصدقية في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي

يمكن اقتراح مجموعة من الآليات لتحقيق الجودة في خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس، وفقاً لهذا البعد كما يلي:

١- حسن اختيار وإعداد القائمين بعملية الإرشاد الأكاديمي، ثم عقد دورات تدريبية مستمرة لهم، والتعاون بين جميع أعضاء الفريق.

٢- توفير جهاز إداري كفاء مدرب جيداً على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتسيير عمليات الإرشاد الأكاديمي.

٣- عقد ندوات وورش عمل للطلاب لتوضيح أهمية الخدمات التي يقدمها الإرشاد الأكاديمي لهم، وأهميتها في مساعدتهم على تحقيق التفوق والتقدم في الدراسة الجامعية، ودور الإرشاد الأكاديمي في حل المشكلات التي يتعرض لها الطالب، سواء كانت مشكلات أكاديمية أو نفسية أو اجتماعية.

٤- وضع مجموعة من السياسات والإجراءات لضمان سهولة تقديم الخدمات للطلاب، بما يلبي رغباتهم واحتياجاتهم، ويساعد على حل مشاكلهم وتنمية قدراتهم.

٥- عمل توصيف شامل وواضح ومحدد للمهام والأدوار الخاصة بالمرشدين الأكاديميين، وكذلك جميع الأفراد العاملين في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي.

٦- تبادل الخبرات مع الجامعات والكليات الأخرى، والاستفادة من تجارب الجامعات الرائدة في مجال الإرشاد الأكاديمي، وذلك من خلال الزيارات المتبادلة والاستشارات، والاستفسار عن المشكلات التي واجهتهم وكيفية حلها للاستفادة منها.

٧- وضع خطة سنوية واضحة ومعلنة للإرشاد الأكاديمي، وحث المعنيين على الالتزام بها وتنفيذها، مع ضرورة مراجعتها وتقديمها بنهاية العام الجامعي.

٨- عقد ورش عمل وندوات وبرامج تدريبية لتوعية أعضاء هيئة التدريس لتنمية مهاراتهم في مجال الإرشاد الأكاديمي، وتعريفهم بأنواع الإرشاد الأكاديمي وأساليب تقديمه، وخصائصه ومميزاته.

٩- استخدام أساليب إدارية تعتمد على التقويم الذاتي، وتصميم بعض الأدوات التي تساعد على تقييم الخدمات المقدمة، بما يعود في النهاية على تحسين هذه الخدمات وتفعيلها.

ثالثاً: بُعد سرعة الاستجابة في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي:

يمكن اقتراح مجموعة من الآليات لتحقيق الجودة في خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس، وفقاً لهذا البعد كما يلي:

١- أن تُلبى إدارة الكلية احتياجات جميع الطلاب بسرعة ودقة؛ وأن تُعلم إدارة الكلية جميع الطلاب بموعد الحصول على الخدمات والانتهاؤ منها ويساعد توافر النظم الالكترونية على تحقيق ذلك بشكل كبير

٢- إعداد ملف كامل عن كل طالب لدى المرشد الأكاديمي حتى تسهل متابعة حالة الطالب في أي وقت، يحتوي على معلومات مفصلة وخاصة به وحفظها في سرية تامة، وتحديث الحالة الدراسية لكل طالب في كل فصل دراسي.

٣- إقامة علاقات طيبة بين المرشد الأكاديمي وإدارة الكلية، حيث أن المتابعة والتنسيق والتعاون بينهم، وتبادل الرأي والمناقشة حول مشكلات الإرشاد الأكاديمي، قد يسهم بشكل فعال في تخطي هذه المشكلات والعمل على حلها.

٤- توافر مهارات ممارسة الإرشاد الأكاديمي، لدى أعضاء هيئة التدريس، مثل: التنسيق والتخطيط والتنظيم، ومهارة التعامل مع الحاسب الآلي وتطبيقاته، والتواصل بطرق مختلفة مع الآخرين، والتفكير الناقد والإبداع، ومهارة توجيه السلوك، والقدرة على العمل الجماعي، ومهارة احترام الاختلافات بين الطلاب فيما يتعلق بخلفياتهم الثقافية، والسرية التامة والمعايير الأخلاقية، والقدرة على حل المشكلات.

٥- توافر مؤهلات أساسية لممارسة الإرشاد الأكاديمي، مثل: الحصول على مؤهل عالي مناسب، وحضور الدورات التدريبية وورش العمل المتعلقة بالإرشاد الأكاديمي.

٦- امتلاك الخبرة العملية بحيث لا تقل عن عامين دراسيين في العمل مع الطلاب الجامعيين في مجال الإرشاد الأكاديمي.

٧- أن يكون المرشد الأكاديمي ملتزم مهنيًا، وقادر على تطوير مهاراته باستمرار من خلال الاشتراك بالبرامج التدريبية وورش العمل، وأن يكون على تواصل بشكل مستمر مع زملائه من المرشدين الأكاديميين، ويكون له رؤية لعملية التطوير المستمر للإرشاد الأكاديمي.

٨- إقامة الدورات التدريبية قبل وأثناء الخدمة لأعضاء هيئة التدريس، لتعريفهم بنظام الإرشاد الأكاديمي وأهميته وأهدافه وفلسفته وفتياته وآليات تنفيذه، ودورهم كمرشدين أكاديميين، وتعريفهم بالمهارات التي يجب أن تتوافر فيهم، ومسئولياتهم تجاه طلابهم.

٩- توجيه انتباه القائمين على برامج تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات الجامعية، إلى تضمين برنامج خاص بالمرشد الأكاديمي وتطويره باستمرار، حتى يتمكن من تطوير أدائه بشكل أفضل.

١٠- تحديد الاحتياجات التدريبية للمرشدين الأكاديميين، والتعرف على جوانب القصور لديهم في مجال الإرشاد، ثم عقد دورات وورش عمل تساعد على تلافي جوانب القصور.

١١- الالتزام بتفعيل الساعات المكتبية التي يحددها كل عضو هيئة تدريس في جدولته الدراسي، بحيث تخصص ساعتين على الأقل أسبوعياً لمهام الإرشاد الأكاديمي وتحسب ضمن ساعات الجودة.

١٢- عقد مسابقة سنوية لأفضل المرشدين الأكاديميين، وتكريم المتميزين منهم بجوائز رمزية ونشر أسمائهم على المواقع الإلكترونية للكلية ووحدة الإرشاد الأكاديمي، وترشيحهم للبعثات والمؤتمرات الدولية في مجال الإرشاد الأكاديمي.

رابعاً: بُعد الأمان في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي:

يمكن اقتراح مجموعة من الآليات لتحقيق الجودة في خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس، وفقاً لهذا البعد كما يلي:

١- أن يحافظ أعضاء هيئة التدريس والعاملون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب، ويمكن أن يوضع قانون يجرم أي مخالفة بإفشاء أسرار العمل.

٢- أن تعني الأقسام العلمية بكليات الجامعة بالمؤتمرات والندوات وورش العمل والحلقات النقاشية، التي تدور حول قضايا الإرشاد وكل ما هو جديد بالخدمات الإرشادية.

- ٣- وضع الخطط الزمنية لتقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي للطلاب، بحيث يتضح فيها أماكن تقديم الخدمات الإرشادية لكل طالب والمرشد المخصص له والتوقيت، وكذلك يظهر فيها كيفية حصول الطالب على الخدمات الإرشادية من المركز أو الوحدة.
- ٤- تعيين مرشد أكاديمي لكل مجموعة من الطلاب، بحيث يكون قادراً على تقديم الخدمات الإرشادية لكل طالب وفق ظروفه ومشكلاته، وبما يسمح بتوفير الوقت الكافي لكل طالب.
- ٥- عقد لقاءات دورية للمرشدين الأكاديميين للتعرف على الطلاب ومحاولة الكشف عن المشكلات التي تواجههم، ووضع الخطط المناسبة لحل مشكلاتهم وتلبية احتياجاتهم، بالإضافة إلى حصر الطلاب المتعثرين والمتفوقين لتقديم برامج إرشادية خاصة بهم.
- ٦- عمل برنامج ترحيبي خاص بالطلاب الجدد في بداية كل فصل دراسي تحت إشراف وحدة الإرشاد الأكاديمي، لاطلاعهم على أهمية الإرشاد الأكاديمي، والتخصصات المتنوعة داخل كليتهم.
- ٧- إقامة يوم للإرشاد الجماعي بحضور عميد الكلية وأعضاء الوحدة بالكلية، لمناقشة احتياجات الطلاب ومشاكلهم وطرق حلها.
- ٨- تأكيد حرية الطالب في اختيار تخصصه الدراسي وتعويده تحمل مسؤولية قراراته، ويتم ذلك من خلال طرح العديد من التخصصات الدراسية وتترك له فرصة الاختيار، وذلك في جو من الإرشاد والتوجيه الذي يقدمه المرشد الأكاديمي لطلابه.
- ٩- إقامة ندوات ومؤتمرات ومحاضرات مفتوحة ولقاءات دورية ومنتديات فكرية؛ وذلك لتعميق العلاقة بين الطلاب وبعضهم وبين أساتذتهم وإكسابهم القدرة على العمل التعاوني، وتنمية الاتجاهات الإيجابية لديهم والقدرة على التعبير عن آرائهم ومشكلاتهم وتعميق الولاء والانتماء للجامعة.
- ١٠- الاهتمام ببعد المشاركة المجتمعية عن طريق ربط الجامعة بالمجتمع ودعوة رجال الفكر والدين والساسة والمتخصصين لإثراء المناخ الثقافي بالجامعة، والاستفادة من خبرات هؤلاء في إرشاد طلابهم وتوجيههم وحل مشكلاتهم من خلال لقاءات مفتوحة وندوات تعقدتها الجامعة.
- ١١- أن تقوم الجامعة بعقد مؤتمر سنوي ودعوة الخبراء في مجال الإرشاد الأكاديمي من الجامعات الأخرى لإلقاء محاضرات عن مهام المرشد الأكاديمي وأدواره.

- ١٢- وضع ميثاق أخلاقي لعملية الإرشاد الأكاديمي والإعلان عنه، يتضمن أهمية التزام عضو هيئة التدريس بمهامه الإرشادية كجزء لا يتجزأ من مهامه الوظيفية من تدريس وبحث علمي وخدمة مجتمع، مع التزامه بأخلاقيات المرشد الأكاديمي من المعاملة الطيبة لطلابه، وتقديم كل سبل المساعدة التي تجعل منهم مواطنين صالحين لأنفسهم ووطنهم.
- ١٣- أن تخضع إجراءات الإرشاد الأكاديمي للتقييم من قبل الطلاب في نهاية كل فصل دراسي حتى يتم تقييم مستوى الخدمات الإرشادية، من خلال تعبئه الطلاب لاستبيانات للتعرف على آرائهم حول نظام الإرشاد الأكاديمي ومقترحاتهم لتطويره.

خامساً: بُعد التعاطف والاهتمام في تقديم خدمات الإرشاد الأكاديمي:

يمكن اقتراح مجموعة من الآليات لتحقيق الجودة في خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس، وفقاً لهذا البعد كما يلي:

- ١- أن تحرص الكلية على تحديد الاحتياجات الطلابية بصفة دورية، من خلال الاستبيانات والمقابلات معهم فضلاً عن الملاحظة المستمرة .
- ٢- أن تحرص الكلية على أخذ رغبات وظروف الطلاب في الاعتبار عند تحديد مواعيد الامتحانات، من خلال عمل الجداول مع بداية الدراسة بحيث يكون هناك متسع لأخذ الآراء حولها.
- ٣- إقامة مزيد من التوعية والندوات لأعضاء هيئة التدريس والإداريين بالكليات لمتابعة الصعوبات التي تواجه الطلاب وإيجاد حلول لها.
- ٤- أن تتوافر العدالة على كافة المستويات، وذلك من خلال اتباع القوانين واللوائح دون محاباة أو تمييز بين الطلاب وغيرهم.
- ٥- توفير مرشدين أكاديميين متخصصين للطلاب؛ بحيث يتابع الطلاب ويكتب تقرير عنهم وخصوصاً الطلاب المنخفضين المستوى (المتعثرين) أو الذين لديهم مشكلات، وذلك من خلال تفعيل دور وحدة الإرشاد الأكاديمي والريادة العلمية.
- ٦- قياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم من خلال استبيانات تطبق عليهم ثم تحليل نتائجها لاتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.
- ٧- إصدار القرارات والتشريعات لكيفية العمل في وحدات ومراكز الإرشاد الأكاديمي، ومعايير انتقاء المرشد الأكاديمي وأدواره ومهامه في عملية الإرشاد الأكاديمي.

٨- إسناد قيادة المراكز الإرشادية إلى قيادات واعية بأهمية دور هذه المراكز في تقديم الخدمات للطلاب وتوجيههم وإرشادهم، ويكونوا على درجة عالية من الخبرة في هذا المجال.

٩- المتابعة والتقييم المستمر لأنشطة مراكز ووحدات الإرشاد الأكاديمي وما تقدمه من خدمات للطلاب.

١٠- توافر المعايير والمؤشرات الواضحة اللازمة لتقييم أداء كليات الجامعة في مجال الإرشاد الأكاديمي، ومدى رضا الطالب عن هذا الأداء.

١١- تفعيل نظام المحاسبية لأي فرد داخل منظومة الإرشاد الأكاديمي يتقاسم عن وظيفته سواء من الإداريين أو من أعضاء هيئة التدريس أو الطلاب.

سادساً: متطلبات تنفيذ الآليات المقترحة:

يمكن تحديد أهم متطلبات تنفيذ الآليات المتعلقة بجودة خدمات الإرشاد الأكاديمي بكلية التربية جامعة قناة السويس، وفقاً لأبعاد نموذج تقييم الأداء الفعلي، فيما يلي:

١- وضع استراتيجية مستقبلية للإرشاد الأكاديمي بالجامعة، عن طريق صياغة رؤية ورسالة وأهداف محددة تتم من خلال لجنة توضح أسس تطبيقه وممارساته داخل كل كلية.

٢- صياغة رؤية ورسالة كل كلية بوضوح بحيث تعكس دورها في مجال الإرشاد الأكاديمي، بما يتفق مع احتياجات طلابها، وتكون قابلة للتطبيق مما يسهم في تحسين جودة البرامج الإرشادية المقدمة.

٣- وضع خطة سنوية واضحة ومعلنة، تحتوى على قواعد منظمة وآليات محددة لنظام الإرشاد الأكاديمي، وحث المعنيين الالتزام بها وتنفيذها، مع ضرورة مراجعتها بنهاية العام الجامعي.

٤- توافر خطط لإعداد الكوادر اللازمة للإرشاد الأكاديمي، وتوعية القائمين عليه بأسس وفلسفة هذا النظام والواجبات المنوط بهم.

٥- توفير الإمكانيات البشرية والمادية اللازمة التي تساعد على تفعيل خدمات الإرشاد الأكاديمي، وكيفية تنفيذه ومتابعته والإشراف على خدماته المقدمة، والعمل على التنسيق بين مراكزه ووحداته على مستوى الكليات والجامعة.

- ٦- نشر ثقافة الإرشاد الأكاديمي، وذلك من خلال الندوات والمؤتمرات والنشرات والدورات التدريبية، التي تتناول الموضوعات المتعلقة بعملية الإرشاد الأكاديمي من حيث أهدافه ووسائله والمسئوليات الواجب التقيد بها، وتوزيعها على المرشدين الأكاديميين.
- ٧- توعية المجتمع الجامعي من القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس والطلاب بأهمية وأهداف ومهام عملية الإرشاد الأكاديمي، ومن ثم إصدار القوانين والتشريعات التي تلزم بتطبيق الإرشاد الأكاديمي وعدم تغييرها خلال العام الدراسي الواحد.
- ٨- تكثيف الجانب الإعلامي الداخلي والخارجي للإرشاد الأكاديمي من خلال نشر لوائح ونظم ومعلومات؛ لرفع الوعي المجتمعي وتعزيز المعرفة بأهمية الإرشاد الأكاديمي.
- ٩- وضع دليل للإرشاد الأكاديمي من أهل الخبرة في هذا الميدان، على أن يتم توزيعه على الأعضاء من أجل الاسترشاد والالتزام به خلال تقديم خدمة الإرشاد الأكاديمي.
- ١٠- عقد لقاءات دورية بين قيادات الكلية والطلاب، لتوضيح ما تم عرضه من مشكلات من قبل المرشدين، وكيف استجابت الكلية لهذه المشكلات العامة؛ وذلك لتأكيد ثقة الطلاب في الإرشاد، وتحسين اتجاههم نحوه.
- ١١- تزويد الطالب بالدعم اللازم لتحقيق أهدافه الأكاديمية والمهنية، والخبرات والمهارات مما يجعله يخطط لمستقبله الأكاديمي والمهني، ومن ثم متابعة تقدمه طوال فترة دراسته.
- ١٢- تلبية احتياجات الطالب الإرشادية المختلفة سواء الأكاديمية أو الاجتماعية أو المهنية، ومساعدته على مواجهة المشكلات الأكاديمية والشخصية التي تحول دون تحقيق أهدافه التعليمية، وتكيفه مع البيئة الجامعية.
- ١٣- إعداد طالب قادر على تحديد أهدافه، واتخاذ قرارات مصيرية متعلقة بمستقبله الأكاديمي والمهني، من خلال تزويده بالمهارات الأكاديمية والخبرات الميدانية في ضوء متطلبات سوق العمل.
- ١٤- تقويم وقياس فاعلية خدمات الإرشاد الأكاديمي بالجامعة بشكل دوري عن طريق استطلاع آراء الطلاب؛ بهدف تطويرها حسب احتياجات الطلاب ووفق المتغيرات والمستجدات المحلية والعالمية.

المراجع

- ١- أحمد، محمود عمر (٢٠١٧). الدعم الأكاديمي لطلاب الدراسات العليا بالجامعات الاسترالية: دراسة اثنوجرافية لجامعة فيكتوريا بملبورن. مجلة كلية التربية: جامعة عين شمس. ١(٤١): ١٦٤-٥١.
- ٢- إسماعيل، زينب حمدان محمود (٢٠١٩). متطلبات جودة الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة. مجلة كلية التربية بالمنصورة: جامعة المنصورة، ٣(١٠٥). ١٧٨-٢٠٠.
- ٣- الأشول، محمد عبد الله أحمد، وشاوش، زايد ناجي ناصر (٢٠١٨). قياس جودة الخدمات التعليمية في برامج الدراسات العليا بالجامعات اليمينية الخاصة باستخدام مقياس SERVPERF. مجلة دار السلام: اليمن، (١). ٨٨٠-٩٢٥.
- ٤- بشاي، وفاء زكي بدروس (٢٠١٧). سيناريوهات مقترحة لمستقبل تسويق الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية في ضوء نماذج بعض الجامعات الأجنبية. المجلة التربوية: كلية التربية جامعة سوهاج. (٤٧). ٤١١-٤٩٦.
- ٥- جابر، جابر عبد الحميد، وكاظم، أحمد خيرى كاظم (١٩٩٦). مناهج البحث في التربية وعلم النفس. القاهرة: دار النهضة المصرية.
- ٦- جامعة الإسكندرية (٢٠٢٣/٣/١٢). الإرشاد الأكاديمي بالكليات. https://alexu.edu.eg/index.php?option=com_content&view=article&id=2637
- ٧- جامعة القاهرة (٢٠١٧). دليل الإرشاد الأكاديمي. مكتب الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي. القاهرة.
- ٨- جامعة بنها (٢٠٢٠). اللائحة الداخلية لكلية التربية ببنها. جامعة بنها.
- ٩- جامعة سوهاج (٢٠٢١). لائحة مرحلة البكالوريوس لكلية التربية. جامعة سوهاج.
- ١٠- جامعة عين شمس (٢٠٢٠). اللائحة الداخلية للدرجة الجامعية الأولى بكلية التربية. جامعة عين شمس. القاهرة.
- ١١- جامعة قناة السويس (٢٠١٦). اللائحة الداخلية لمركز الدعم الأكاديمي للطلاب بالجامعة. مطبعة الجامعة. إدارة جامعة قناة السويس.
- ١٢- جامعة قناة السويس (٢٠١٩). دليل الطالب لمرحلة البكالوريوس والليسانس. وحدة ضمان الجودة بكلية التربية. جامعة قناة السويس.
- ١٣- ربيع، علاء محمد (٢٠١٦). مستقبل دور المرشد الأكاديمي بالجامعات العربية- جامعة القصيم نموذجاً. مجلة كلية التربية: جامعة أسوان، (٣١). ٤٧٦-٥١٨.
- ١٤- سليمان، هناء إبراهيم (٢٠١٧). تصور مقترح لتطوير نظام الدراسة والامتحان بشهادة الثانوية العامة في مصر على ضوء سياسات القبول بالتعليم العالي. مجلة دراسات في التعليم الجامعي: جامعة عين شمس، (٣٦). ٤١٢-٥٠٢.
- ١٥- شاهين، سمر محمد أحمد، وفريد، أسامة محمود (٢٠١٥). إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية: دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة. كلية التجارة جامعة عين شمس، (٤). ٢٩٥-٢٤١.

- ١٦- الشدي، ندى إبراهيم (٢٠٢٠). جودة الخدمات التعليمية وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية لكلية التربية بالمزاحمية. مجلة شؤون اجتماعية: جمعية الاجتماعيين في الشارقة. الإمارات العربية المتحدة، ٣٧(١٤٧). ١٠٣-١٤٢.
- ١٧- صدقي، طارق محرم (٢٠١٥). الإرشاد الأكاديمي لطلاب الدراسات العليا بين الواقع والمأمول: دراسة وصفية مطبقة على طلاب الماجستير والدكتوراه وأعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان، ٣٩(١٥). ٩٨-١٨٧.
- ١٨- ضحاوي، بيومي محمد (٢٠١٨). التربية المقارنة ونظم التعليم في بلدان العالم المتقدم. القاهرة: دار الفكر العربي.
- ١٩- ضحاوي، بيومي محمد (٢٠٢٣). التربية الدولية المعاصرة. القاهرة: دار الفكر العربي.
- ٢٠- عبد الحميد، لمياء مختار (٢٠١٩). خدمات الإرشاد الأكاديمي عن بعد لطلاب الدراسات العليا بقسم المكتبات والمعلومات جامعة حلوان. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، ٦(٢). ١١-١٢٧.
- ٢١- عبد العال، هناء أحمد وعبد النبي، عزام (٢٠١٠). تفعيل خدمات الإرشاد الأكاديمي بالتعليم الجامعي بمصر في ضوء الخبرة الأمريكية. المؤتمر العلمي السنوي الثامن عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بعنوان (اتجاهات معاصرة في تطوير التعليم في الوطن العربي). كلية التربية، جامعة بني سويف، في الفترة من ٦-٧ فبراير.
- ٢٢- عبد العليم، فاطمة محمود (٢٠١٦). رؤية مستقبلية لتفعيل دور المرشد الأكاديمي في تدعيم الأمن الفكري للشباب الجامعي من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية. مجلة الخدمة الاجتماعية: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، (٥٥). ٩١-١٥٧.
- ٢٣- العنبي، منصور نايف (٢٠١٤). الأساليب الحديثة للإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلاب في كلية التربية بجامعة نجران. مجلة كلية التربية: جامعة أسيوط، ٣٠(٣). ٢١٨-٢٨٧.
- ٢٤- علي، رشا محمد (٢٠١٩). تقييم جودة الخدمات التعليمية بمدينة الفيوم. مجلة كلية الآداب. جامعة الفيوم، (٢٠). ٧١-١٣٥.
- ٢٥- عمر، حنان درويش (٢٠١٧). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الإرشاد الأكاديمي الإلكتروني في البيئة الجامعية: دراسة نظرية. مجلة البحث العلمي في التربية: كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس، ٨(١٨). ١٣-٧٧.
- ٢٦- عيد، أيمن عادل عبدالفتاح، والفضلي، طلال صالح رومي عواد (٢٠٢١). تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الفجوة بين إدراك الطلاب لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبين توقعاتهم للخدمات الممتازة: دراسة تطبيقية على المؤسسات التعليمية الكويتية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية. جامعة مدينة السادات. مصر، ٩(١). ٤٣٥-٤٨٨.

- ٢٧- فؤاد، ننسي أحمد وإبراهيم، آمال محمد(٢٠١٩). متطلبات الإرشاد الأكاديمي لطلاب كلية التربية الجدد بجامعة جنوب الوادي في ضوء حاجاتهم الإرشادية: دراسة ميدانية. مجلة كلية التربية: جامعة أسيوط، ٣٥(٧). ٣١١-٣٨٩.
- ٢٨- الكساسبة، عماد علي سلامة(٢٠١٩). أثر جودة الخدمات التعليمية علي رضا الطلاب في جامعة مؤتة. مجلة علوم الإنسان والمجتمع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر، ٨(٢). ١٩١-٢٥٣.
- ٢٩- المحبوب، عبد الرحمن بن إبراهيم(٢٠١١). خصائص المرشد الأكاديمي كما يدركها طلاب كلية التربية بجامعة الملك فيصل. المجلة العلمية بجامعة الملك فيصل للعلوم الإنسانية والإدارية: جامعة فيصل، (١). ٤-٨٧.
- ٣٠- محمد، إيمان حمدي(٢٠١٥). تصور مقترح لمهام المرشد الأكاديمي في ضوء الحاجات الإرشادية لطلاب الجامعة - دراسة ميدانية بجامعة المنوفية. مجلة كلية التربية: جامعة عين شمس، ٣٩(٢). ١٠٧-١٦٦.
- ٣١- محمدي، أيسم سعد(٢٠١٥). مشكلات تطبيق نظام الساعات المعتمدة في الدراسات العليا التربوية - بحث ميداني. مجلة العلوم التربوية: معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة، ٢٣(١). ١٦٢-٢٣٥.
- ٣٢- محمود، محمد جابر(٢٠١٦). تطوير الإرشاد الأكاديمي بالتعليم المفتوح بجامعة جنوب الوادي في ضوء بعض التجارب العربية - دراسة ميدانية. مجلة كلية التربية بأسيوط: جامعة أسيوط، ٣٢(٤). ٢١٥-٣١٠.
- ٣٣- مزهر، رمزي عطية محمد(٢٠١٧). دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق جودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية مقارنة بين الجامعات العربية والأجنبية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية: كلية التجارة جامعة قناة السويس. (٨). ٣٠٢-٣٥٤.
- ٣٤- وجيه، مؤمن محمد، الحمداني، رعد عدنان رؤوف(٢٠٢٢). تشخيص واقع جودة الخدمة التعليمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الموصل. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية: كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت بالعراق. ١٨(٥٩). ٢٧٥-٢٩٢.
- 35- Alshuaybat, Walaa Ahmad Mohammad (2021). Factors Affecting Students' Satisfaction with Academic Advisory Services in Jordan: A Case Study of Al Shoubak College. Eurasian Journal of Educational Research, (95).98-117.
- 36- Braun, Jacob & Zolfagharian, Mohammadali (2016). Student Participation in Academic Advising: Propensity, Behavior, Attribution and Satisfaction. New York :Res High Educ.1001-1015.
- 37- Cronin, J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, (56).41-68.

- 38- Damminger, J. K.(2021). Student satisfaction with quality academic advising offered by integrated department of academic advising and career life planning. Rowan University Research Report, ERIC, ED 453764.
- 39- Etway, Eman Abd ElAlim(2017). Academic Advising Obstacles from Perspective Academic Advisors Staff and College Students'. International Journal of Nursing Didactics, 7(3). 1-12.
- 40- Fangpong K & Southam, A (2022) The perceived service quality in higher education: An empirical study using the SERVPERF dimensions. Brief Research Report, Australia . 410-421.
- 41- Fussy, Daniel Sidney(2018). The status of academic advising in Tanzanian universities. Journal of Educational Policy, 1(5). 81-98.
- 42- Ha, Bui Thi Thu & et al. (2023). Does the SERVPERF instrument have reliability and validity in a higher education setting: The results from a university in Vietnam. Journal of Health and Development Studies, 6(2).27-37.
- 43- Hester, E. J. (2018). Student Evaluation of Advising: Moving beyond the mean, Journal of College Teaching, 56(1).19-44.
- 44- Kadar, Riva S. (2022). A Counseling Liaison Model of Academic Advising . Journal of College Counseling, (4)2.151-178.
- 45- Mohamed, Abdallah(2016). Interactive Decision Support for Academic Advising, Journal of Quality Assurance in Education, 24(3).1-37.
- 46- Okolo, Lawrence Animanjo, Isieke, Kalu Onuoha & Ugwu, Daniel N. (2022). Design and Development of a Web Based Student Academic Advising System for Enugu State College of Education. Journal of Educational Research and Policy Studies, 2(2).100-112.
- 47- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988) 'SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality', Journal of Retailing, 64(1).1-22.
- 48- Puthal, M. & et al. (2018). A Model for Service Quality in Indian Technical Education. International Journal of Mechanical Engineering and Technology, 9(6).1066-1089.

- 49- Sohail, Sadiq & Hasan, Mehedi.(2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. Learning and Teaching in Higher Education,17(1).54-66.
- 50- The University of Melbourne, About us, Our Vision, Available at: <https://about.unimelb.edu.au/vision>, Access Date: 22/4/2023.
- 51- The University of Melbourne, Research, Graduate Research, Support, Service Finder, Available at: <https://services.unimelb.edu.au/finder>, Access Date: 27/4/2023.
- 52- The University of Melbourne, Students, Counseling and Psychological Services, About us, Mission, Aims, Vision & Values, Available at: <https://services.unimelb.edu.au/counsel/about/mission>, Access Date: 29/4/2023.
- 53- The University of Melbourne, Students, Manage my admin, Plan Your Subjects and Course, Available at: <https://students.unimelb.edu.au/admin/course-planning>, Access Date: 29/4/2023.
- 54- The University of Melbourne, Students, Skills & Experiences, Advisers & Support, Academic Skills, Teaching, Available at: <https://services.unimelb.edu.au/academicskills/teaching>, Access Date: 3/5/2023.
- 55- The University of Melbourne, Students, Student Equity and Disability Support, Current Students, Ongoing Support, Available at: <https://services.unimelb.edu.au/student-equity/current-students/ongoing-support>, Access Date: 13/5/2023.
- 56- The University of Melbourne, Students, Student Equity and Disability Support, Resources, General Student Services, Available at: <https://services.unimelb.edu.au/student-equity/resources/student-services>, Access Date: 17/6/2023.
- 57- The University of Melbourne, Study at Melbourne, Future Students, The University, Student Support, Available at: <https://futureStudents.unimelb.edu.au/explore/student-support>, Access Date: 26/4/2023.

- 58- The University of Melbourne, Study at Melbourne, Future Students, The University Student Support, Student Connect, Available at: <https://studentconnect.unimelb.edu.au>, Access Date: 15/5/2023.
- 59- The University of Queensland, About UQ, University Profile, Available at: <https://www.uq.edu.au/about/university-profile>, Access Date: 4/5/2023.
- 60- The University of Queensland, Future Student, Student Services, Wellbeing, Counseling Services, Available at: <https://www.uq.edu.au/student-services/counseling-services>, Access Date: 7/5/2023.
- 61- The University of Queensland, Future Student, Student Services, Wellbeing Counseling, UQ Online Counseling Registration, Available at: <https://www.uq.edu.au/student-services/counseling/online-counseling-registration>, Access Date: 2/5/2023.
- 62- The University of Queensland, Future Students, Life, Campus Life, Student Services, International Student Support, Available at: <https://www.uq.edu.au/student-services/international-students>, Access Date: 6/5/2023.
- 63- Troxel, W. G. & et al. (2021). Transformations in academic advising as a profession. *New Directions for Higher Education*, 1(33).
- 64- University of Cambridge, About The University, The University's mission and core values, Available at: <https://www.cam.ac.uk/about-the-university/how-the-university-and-colleges-work/the-universities-mission-and-core-values>, Access Date: 18/3/2023.
- 65- University of Cambridge, For Cambridge Students, Welfare and Wellbeing, University Counseling Service, General Information Overview, Available at: <https://www.counseling.cam.ac.uk/general>, Access Date: 4/4/2023.
- 66- University of Cambridge, Home, Welfare and Wellbeing, Peer 2 peer, Cambridge peer 2 peer, Available at: ptp.soc.srcf.net, Access Date: 2/4/2023.
- 67- University of Cambridge, Study at Cambridge, International Students, Arriving, Support an arrival, Available at: <https://www.internationalstudents.cam.ac.uk/arriving/support-arrival>, Access Date: 26/3/2023.

- 68- University of Cambridge, Study at Cambridge, Undergraduate Study, Why Cambridge, Support, Available at: <https://www.undergraduate.study.cam.ac.uk/why-cambridge/support>, Access Date: 31/3/2023.
- 69- University of Cambridge, Study at Cambridge, Undergraduate Study, Why Cambridge, Support, College Welfare, Available at: <https://www.undergraduate.study.cam.ac.uk/why-cambridge/support/college-welfare>, Access Date: 28/3/2023.
- 70- University of Cambridge, Study at Cambridge, Undergraduate Study, Why Cambridge, Careers, Available at: <https://www.undergraduate.study.cam.ac.uk/why.cambridge/careers>, Access Date: 25/4/2023.
- 71- University of Oxford, Academic Administration Division, About the ADD, Available at: <https://www.admin.ox.ac.uk/add/about/>, Access Date: 26/4/2023.
- 72- University of Oxford, Academic Administration Division, Careers Service, Available at: <https://www.admin.ox.ac.uk/aad/careers/>, Access Date: 27/5/2023.
- 73- University of Oxford, Admissions, Undergraduate, Why Oxford, Support and Wellbeing, Available at: <https://www.ox.ac.uk/admissions/undergraduate/why-oxford/support-and-wellbeing?wssl=1>, Access Date: 13/5/2023.
- 74- University of Oxford, Admissions, Undergraduate, Why Oxford?, Support and Wellbeing, Health and Welfare, Available at: <https://www.ox.ac.uk/admissions/undergraduate/why-oxford/support-and-wellbeing/health-and-welfare?wssl=1>, Access Date: 11/4/2023.
- 75- University of Oxford, Oxford Students, Health and Welfare, Counseling, Making an appointment, Available at: <https://www.ox.ac.uk/students/welfare/counselling/appointment?wssl=1>, Access Date: 24/4/2023.
- 76- University of Oxford, Oxford Students, Health and Welfare, Counseling, Self-help Strategies, Academic Life, Available at:

- <https://www.ox.ac.uk/students/welfare/counseling/self-help/academic-life?WSSL=1>, Access Date: 3/3/2023.
- 77- University of Oxford, Oxford Students, Health and Welfare, Counseling, Peer Support Program, Available at: <https://www.ox.ac.uk/students/welfare/counselling/peersupport?wssl=1>, Access Date: 5/3/2023.
- 78- University of Oxford, Oxford Students, Health and Welfare, Counseling, Students Supporting Students, Available at: <https://www.ox.ac.uk/students/welfare/counseling/students?wssl=1>, Access Date: 1/5/2023.
- 79- University of Oxford, Oxford Students, Health and Welfare, Counseling, Advice for Parents, Available at: <https://www.ox.ac.uk/students/welfare/counseling/parents?wssl=1>, Access Date: 18/3/2023.
- 80- University of Oxford, Oxford Students, Health and Welfare, Counseling, Individual Counseling, Available at: <https://www.ox.ac.uk/students/welfare/counseling/individual?wssl=1>, Access Date: 4/6/2023.
- 81- University of Oxford, Oxford Students, Health and Welfare, Counseling, Individual Counseling, Online Counseling for Oxford Students, Available at: <https://www.ox.ac.uk/sites/files/oxford/field-document/online%20counseling%20information.pdf>, Access Date: 12/4/2023.
- 82- University of Oxford, Oxford Students, Health and Welfare, Student-Led Support, Available at: <https://www.ox.ac.uk/students/welfare/peer?wssl=1>, Access Date: 22/5/2023.