

المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب

International Journal of Educational Sciences and Arts - IJESA



مجلة علمية دولية محكمة

Vol. (1), No. (1) Dec 2022

ديسمبر 2022 الإصدار (1)، العدد (1)

تصدرها دار النشر

رؤية للبحوث العلمية والنشر

Vision for Scientific Research and Publishing, London, UK

المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب

International Journal of Educational Sciences and Arts (IJESA)

مجلة علمية دولية محكمة

موقع المجلة: [/https://ijesa.vsrp.co.uk](https://ijesa.vsrp.co.uk)
البريد الإلكتروني: ijesa@vsrp.co.uk
رقم التليفون (واتس): +442039115546

تصدرها دار النشر رؤية للبحوث العلمية والنشر، لندن، المملكة المتحدة

Vision for Scientific Research and Publishing, London, UK

71-75 Shelton Street, Covent Garden, London, WC2H 9JQ

جميع حقوق النشر محفوظة لدار النشر رؤية للبحوث العلمية والنشر

تقديم

عزيزي الباحث

يسعدنا في دار النشر رؤية للبحوث العلمية والنشر أن نقدم لكم المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب IJESA وهي مجلة علمية دولية محكمة متخصصة، تهدف إلى أن تكون عوناً للباحثين العرب لتساعدهم على نشر إنتاجهم العلمي من الأبحاث، والدراسات العلمية. وتهتم المجلة بنشر الأبحاث العلمية التي يتوافر فيها الأصالة والحداثة والمنهجية العلمية والتي تشكل إضافة علمية في جميع التخصصات والعلوم باللغتين العربية والإنجليزية. وتخضع البحوث المنشورة في المجلة لعملية تحكيم على يد نخبة من الأساتذة الأكاديميين المتخصصين من العديد من دول العالم.

تنشر المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب IJESA الإنتاج العلمي في العديد من المجالات والتخصصات العلمية لإتاحة الفرصة أمام الباحثين وطلاب الدراسات العليا لنشر بحوثهم وأوراقهم العلمية. ومن أهم هذه التخصصات على سبيل المثال (وليس الحصر):

- طرق ومناهج تدريس Teaching methods and curricula
- التعليم في مرحلة الابتدائي Education at the primary stage
- التعليم في مرحلة الإعدادي (المتوسط) Education at the preparatory stage
- التعليم في مرحلة الثانوي Education at the secondary
- رياض الأطفال Kindergarten
- تعليم أطفال ذو الفئات الخاصة Education of children with special needs
- التربية البدنية (التربية الرياضية) Physical Education
- تكنولوجيا التعليم Educational Technology

- جودة التعليم Quality of Education
- إدارة مدرسية School management
- التربية الفنية Art Education
- إدارة دور الأيتام Management of orphanages
- التعليم الإلكتروني E-learning
- المكتبات والمعلومات Libraries and information
- إدارة المعرفة وعلم المعلومات Knowledge management and information science
- علم النفس Psychology
- علم الاجتماع Sociology
- الفلسفة Philosophy
- صحافة Press
- إعلام Media
- التاريخ History
- الجغرافيا Geography
- السياحة Tourism
- الآثار Archaeology
- اللغة العربية Arabic language
- اللغة الإنجليزية English language
- العلاقات الدولية International Relations
- العلوم السياسية Political Science

كما تشجع المجلة الدولية للبحوث العلمية IJSR نشر الإنتاج العلمي في العلوم والموضوعات المتداخلة ذات الفائدة العلمية أو التطبيقية الواضحة. وهذه النوعية من الأبحاث تشمل موضوعين أو أكثر من الموضوعات المذكورة سابقاً.

نظراً لأهمية الوقت لجميع الباحثين، تتعاون المجلة الدولية للبحوث العلمية IJSR مع مجموعة من المحررين المتميزين والمراجعين النظراء الذين لديهم الخبرة الكافية والمهارات الفنية والأدوات لتسريع عملية المراجعة والنشر قدر الإمكان. وغالباً ما تستغرق هذه العملية فترة زمنية من أسبوع إلى 3 أسابيع على الأكثر.

رئيس التحرير

قائمة الأبحاث المنشورة بالعدد

الصفحة	تخصص البحث	اسم الباحث الجامعة، الدولة	عنوان البحث	م
36-7	المكتبات والمعلومات	نجدو ضيف الله المعطاني جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية	إطار مقترح لتقييم جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز: دراسة تطبيقية	1
51-37	إدارة تربوية	د/ محمد عبد الله موسى جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية د/ سامي عزت جلال جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية	ممارسات الإرشاد الأكاديمي في الجامعات السعودية من وجهة نظر الطلاب: دراسة حالة	2

"إطار مقترح لتقييم جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك
عبد العزيز: دراسة تطبيقية"

**"A Proposed Approach for Evaluating the Quality of Digital
Information Services in the Central Library of King Abdulaziz
University: an Applied Study"**

إعداد

دكتورة/ نجود ضيف الله المعطاني

دكتوراه علم المعلومات وإدارة المعرفة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبد العزيز، المملكة
العربية السعودية

almataami@hotmail.com

ملخص البحث:

تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في إثارة الاهتمام بدراسة موضوع قياس جودة الخدمات المكتبية الجامعية،
للإسهام في معرفة مدى الالتزام لدى المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، في تطبيق معايير ومؤشرات
تجويد أداء المكتبات لتحديد مستوى الأداء وما رافقه من أوجه قصور من وجهة نظر الطلبة والعاملين في
الجامعة الأم. وعليه فإن الدراسة الحالية تتمثل في الإجابة على السؤال الرئيس: ما واقع قياس جودة خدمات
المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر العاملين ومجتمع المستفيدين من طلبة، وأعضاء
هيئة تدريس، وهيئة إدارية، وسبل التطوير والتحسين؟

وعليه فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة، وتستمد الدراسة أهميتها
مما تقدمه من نتائج وحقائق حول واقع خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية، وإبراز بعض

ملاحظ الضعف والقوة والعمليات المتبعة فيما يخص قياس أداء خدمة المكتبات الجامعية قيد الدراسة في ضوء معايير ومقاييس معتمدة، لرغبة الباحثة الصادقة في أن تكون طريقاً يهتدى به في مكتبات جامعتنا. وانتهت الدراسة بقائمة من المصادر والمراجع ومجموعة من النتائج والتوصيات والاقتراحات المنبثقة من معرفة، وتشخيص واقع الحال فيما يتعلق بموضوع الدراسة، بهدف وضع تصور أفضل لتطوير الأداء في المستقبل وتشخيص أوجه القصور ونقاط الخلل والقوة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة في المكتبات، المكتبات الجامعية، الخدمة المكتبية، البيئة الإلكترونية، المكتبة الرقمية.

Abstract:

The problem of current study is to raise interest in studying the issue of measuring the quality of university library services, to contribute to knowing the extent of commitment of the central library at King Abdulaziz University, in applying standards and indicators for improving the performance of libraries to determine the level of performance and the accompanying shortcomings from the point of view of students and workers at the university. the mom. Accordingly, the current study consists in answering the main question: What is the reality of measuring the quality of the services of the central library at King Abdulaziz University from the perspective of workers and the beneficiary community of students, faculty members, and administrative staff, and ways of development and improvement?

Accordingly, the researcher used the analytical descriptive approach due to its suitability to the subject of the study, and the study derives its importance from the results and facts it presents about the reality of digital information services in university libraries, highlighting some features of weakness, strength, and the processes used in relation to measuring the performance of the university library

service under study in the light of approved standards and measures. For the researcher's sincere desire to be a guiding path in the libraries of our university.

The study ended with a list of sources and references and a set of results, recommendations and suggestions emanating from knowledge, and a diagnosis of the reality of the situation in relation to the subject of the study, with the aim of developing a better vision for the development of future performance and diagnosing shortcomings, imbalances and strengths.

Keywords: Total quality of the library, University library, Library service, Electronic environment, Digital library.

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر ثورة هائلة في تقنية المعلومات فما من يوم يمر إلا والإنسانية تسجل انتصارا جديدا في حقل المعلوماتية، وعلوم الحاسب الآلي، والتي تحمل في طياتها حلولاً علمية تسهم في رفاهية الإنسان، وتزيد من إنتاجيته وكفاءته في إدارة شئون حياته، وفي ظل التسارع التقني تدور عملية التقدم بسرعة فائقة فتتقدم أمم على أخرى، لأنها أمنت برسالة العلم والتقدم التقني.

فعندما ننظر إلى التطورات المتسارعة والواسعة التي حدثت للمكتبات الجامعية استجابة للتطورات التكنولوجية وتقنيات المعلومات التي تجري في عصرنا الحالي.... ندرك في مجتمعنا العربي أهمية التخطيط والإدارة لمستقبل المكتبات الجامعية والدور المنتظر لها لدعم البرامج الأكاديمية في الجامعة (السردى، محمد الدبس 2014).

وكانت المكتبات الجامعية من أوائل المؤسسات التي أولت هذا الجانب اهتماما كبيرا، واستفادت من التطبيقات التكنولوجية الحديثة من كافة نشأتها وعملياتها الفنية وخدماتها المعلوماتية، مما كان له كبر الأثر في التنافس مع المكتبات الجامعية الأخرى لتحسين مستوى خدمات المعلومات الرقمية التي تقدمها لتتحول إلى مكتبات إلكترونية ومكتبات رقمية Digital Library (ملحم، عصام.2011).

ولا أحد ينكر أن خدمات المعلومات الرقمية حالياً، تعتبر حجر الزاوية للمكتبات الجامعية للارتقاء بمستوى خدماتها لكونها خدمات مباشرة مع المستفيد وهي تعتبر مقياساً ومؤشراً لجودة الخدمات المعلوماتية ودليلاً على درجة نجاح وفاعلية المكتبات الجامعية في تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المستفيدين (حسن، سالم، 2013).

والمتمتع لأدبيات الدراسة القديمة والحديثة يدرك بشكل واضح أن موضوع الجودة (Quality) قد حظي بقدر كافٍ من الاهتمام لدى الباحثين في مختلف الميادين ولا نغالي القول أن موضوع الجودة أصبح الميدان الأكثر حسماً في تحقيق أهداف المؤسسات والمنظمات ومنها المكتبات الجامعية وذلك من خلال قياس جودة أداء المؤسسات وتقديمها للخدمات المعلوماتية الرقمية والتي تتوافق مع متطلبات واحتياجات المستفيدين وتلبي رغباتهم الحالية والمتوقعة بدرجة عالية من الكفاءة والجودة (الشافعي، حامد، 1994)، (مدوخ، نصر الدين، 2008).

ومن خلال مراجعة الباحثة للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الجودة وقياس أداء المكتبات الجامعية والمؤسسات المعلوماتية ذات الصلة، يبين وجود صعوبات وتحديات كبيرة تواجه تطبيق فلسفة الجودة الشاملة ومؤشرات قياس الأداء في خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية، كما أن هناك تصوراً واضحاً وملموساً في تدني مستوى الأداء الخدماتي.

وتشير الدراسات الحديثة التي توصلت إليها الباحثة إليها في موضوع المواصفات والمعايير تشير إلى أن تطبيقات قياس الجودة في مجالات الإدارة تحقق فوائد كثيرة للمكتبات الجامعية ومن هنا سعت المكتبات الجامعية لتطبيقها والتعاون لترجمة المفاهيم الإدارية المتعلقة بالجودة والعمل على الاستفادة من المعايير والمؤشرات المرتبطة بتقييم الأداء والخدمات المعلوماتية الرقمية في المكتبات الجامعية لتطبيقها على أرض الواقع في العمل الإداري المكتبي لاستقراء الحقائق والبيانات بغية الوصول إلى حلول أفضل وتحليل وتشخيص العيوب والصعوبات التي تظهر نتيجة أداء الخدمات المكتبية على أرض الواقع (خرميط، فاضل، 2013).

مشكلة الدراسة:

نظراً لكون المعايير والمقاييس والمؤشرات المرتبطة بتقييم الأداء والخدمات للمكتبات الجامعية تعتبر من أهم الأدوات والمتطلبات التي تلزم بتطبيقها مختلف الهيئات والمؤسسات المعلوماتية ومن بينها المكتبات الجامعية من أجل تحقيق الجودة في الأداء للخدمات المعلوماتية الرقمية... ولأن المعايير تعتبر ضرورة لفاعلية

نظم المكتبات المحوسبة، ولأنه بدون معايير لا تستطيع المكتبات الجامعية تطوير خدماتها وتقف على نقاط الخلل التي تحول دون تقديم أفضل الخدمات وأجودها لمجتمع المستفيدين في المكتبة والجامعة الأم.

وبناء على ما سبق يمكن القول بأن خدمات مؤسساتنا المعلوماتية وعلى رأسها الخدمات المعلوماتية الرقمية في المكتبات الجامعية لم تصل إلى المستوى المطلوب من درجة الجودة والإتقان في الأداء الذي تتمناه الباحثة كمستفيدة غيورة على تجويد خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية وعلى هذا الأساس فقد برزت مشكلة الدراسة بالحرص على إثارة الاهتمام بدراسة قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية للإسهام في معرفة مدى الالتزام لدى المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، في تطبيق معايير ومؤشرات جودة أداء المكتبات الجامعية لتحديد مستوى الأداء وما رافقه من أوجه قصور من وجهة نظر العاملين في المكتبة والطلبة.

وذلك لأن مستوى الخدمة لا يرقى إلى مستوى الطموح المتوقع في ظل البيئة الرقمية وعليه فإن، الدراسة الحالية تحاول تسليط الضوء على واقع خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، و دورها في تقديم خدمات معلوماتية رقمية في المجتمع المستفيد، والتعرف على رأي العاملين في المكتبة حول مدى تطبيق المكتبة لمعايير ومقاييس ومؤشرات الجودة لتحافظ على خدماتها.

كما تبرز الدراسة مدى تأييد مدراء المكتبات الجامعية لمفاهيم تطبق الجودة ومؤشرات قياسها فيما يتعلق بخدمات المعلومات الرقمية التي تقدمها مكتباتهم للمستفيدين لتصبح ثقافة جديدة يسعي الجميع بكل جد وحماس لتطويرها وتسهيل إمكانية تطبيقها (المبيضين، عبد الوهاب أحمد. 2004).

وعليه فإن الدراسة الحالية تتمثل في الإجابة على السؤال الرئيس: "ما واقع قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، من وجهة نظر العاملين والهيئة الإدارية ومجتمع المستفيدين من الطلبة وسبل التطوير التحسين؟"، ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول: ما مدى تطبيق المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير ومؤشرات قياس الأداء لخدمات المكتبات؟

السؤال الثاني: ما مدى تأييد العاملين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير مقاييس الجودة؟

السؤال الثالث: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين والطلبة فيما يتعلق بجودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز يعزى لمتغير نوع المستفيد؟

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من خلال الآتي:

- كونها من أوائل الدراسات التي تبحث في موضع قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية من وجهة نظر العاملين في المكتبة في الجامعات ومجتمع المستفيدين من الطلبة.
- ستزود المهتمين والقائمين على إدارة الجامعات والمكتبات الجامعية بمبادئ ومعايير تطبيق الجودة وإمكانية استخدامها في مجال خدمات المعلومات الرقمية في العصر المعلوماتي.
- ستعطي الدراسة مؤشرات علمية إحصائية تفيد رؤساء الجامعات ومدراء المكتبات الجامعية عن واقع الحال فيما يخص خدمات المعلومات الرقمية المقدمة للمستفيدين ومدى درجة التأييد والرضا عن كفاءة وجود الخدمات الذي بدوره يساعد على التخطيط الاستراتيجي لتحديد الفرص والتحديات وقضايا المستقبل القريب والبعيد بما يكفل استمرارية البقاء لتقديم خدمات معلوماتي بدرجة جودة عالية .
- قد تسهم الدراسة في فتح مجال جديد أمام الباحثين للقيام بأبحاث ودراسات جديدة تتناول موضوع جودة الخدمات المعلومات في أنواع أخرى من المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة وأسئلتها:

تسعى الدراسة بشكل رئيس إلى تسليط الضوء على ملامح تطبيق المعايير والمؤشرات المرتبطة بتقييم الأداء في خدمات المعلومات الرقمية لدى المكتبات الجامعية وذلك لقياس درجة جودتها في ظل مفهوم إدارة الجودة الشاملة والبيئة التكنولوجية المتغيرة، بهدف إعطاء صورة واضحة ومتكاملة عن الوضع الراهن لجودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية لجامعة الملك عبد العزيز، للوقوف على درجة التزامها بتطبيق المعايير والمؤشرات والمقاييس لأداء الجودة وتشخيص الصعوبات والمعوقات والتحديات التي تواجه المكتبة عند التطبيق.

الإطار المفاهيمي والمصطلحات الإجرائية:

من واقع ما تتضمنه الدراسة من مفاهيم ومتغيرات فان المفاهيم والمصطلحات المستخدمة تشير معانيها إلى الدلالات التالية:

- إدارة الجودة في المكتبات: **Total Quality in library**: خلق أداء إداري متميز، يسعى فيه المدير والعاملين لتحقيق وتلبية احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة من خلال التأكيد على حسن الأداء بشكل مستمر وقد تم قياسه من خلال استجابة عينة الدراسة على أداة الدراسة (الاستبيان).
- المكتبات الجامعية: **University library**: هي إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي والبحث العلمي ولا يقل دورها عن أي دور تقوم به أي وحدة إدارية أو كلية داخل حرم الجامعة.
- الخدمة المكتبية: **Library Service**: كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مصادر المعلومات الرقمية، كما أشار مليفل ديوي مفهوم الخدمة المكتبية "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل تكاليف" (عليان، ربيحي مصطفى. 2009).
- البيئة الإلكترونية: **Electronic Environment**: هي البعد الإنساني للتطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات، وتفاعل الإنسان وقناعاته ومدى تقبله للتغيرات التكنولوجية الجديدة.
- المكتبة الرقمية: **Digital Library**: أبسط تعريف لها أنها مجموعة ممن المصادر الإلكترونية والتسهيلات الفنية المرتبطة بإنتاج وبث المعلومات واستخدامها ومن ثم أصبحت فيما بعد امتدادا وتطورا لنظم خزن واسترجاع المعلومات التي تعالج البيانات الرقمية المتاحة على شبكات الاتصال وفي أي وقت آخر. (احمد، نصر الدين. 2010).

مجال الدراسة وحدودها:

تقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

المحدد البشري: العاملين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز وعينة من الطلاب والبالغ عددهم 162 من الذكور والإناث.

المحدد المكاني: المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز.
المحدد المفهومي: خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز.
المحدد النوعي: المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز
المحدد الموضوعي: تحدد نتائج الدراسة جزئيا أو كليا بالأدوات الإجراءات المستخدمة لجمع البيانات وتفسيرها وتحليلها.
المحدد الزمني: تم إجراء الدراسة خلال العام الجامعي 2018/2017 خلال الفصل الدراسي الثاني.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة الخوالدة والخياط (2013)

بعنوان: تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشامل في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين حول تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية في جامعة البلقاء التطبيقية في الأردن من خلال عينة (380) فردا يستخدمون المكتبات وأشارت نتائج الدراسة أن أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستفيدين كانت حفظ المراجع واقلها هي خدمات المعلومات التي تهتم المستفيدين، كما أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المقدمة فعليا والخدمات المتوقعة تقدمها من وجهة نظر المستفيدين. وأوجهت الدراسة إلى الحاجة الماسة لإجراء دراسات تقيس مدى تطبيق معايير الجودة والتزام المكتبات الجامعية لمؤشرات ومقاييس الجودة.

2- دراسة الشويعر (2009)

بعنوان " قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض." هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة لدراسة حالة معتمدة على آراء المستفيدين من الخدمات وبين مدى تحقق معايير الجودة ومعرفة رضا المستفيدين منها.

3- دراسة السيلمي (2009)

بعنوان "مقاييس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية حاولت الدراسة معرفة دافع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية لمدينة الرياض ومقاييس جودة الخدمات المعلوماتية وتشخيص نقاط الضعف والقوة من خلال تطبيق مقاييس Lib-quall بجمع البيانات وتحليلها بالإضافة إلى أسلوب المقابلة.

4- دراسة بدح (2007)

بعنوان: درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من خلال مقاييس (القيادة، رسالة الجامعة، الثقافة التنظيمية، نظام حوسبة المعلومات وتحليلها، التخطيط الاستراتيجي، إدارة الموارد البشرية، التحسين المستمر، رضا العملاء، التغذية الراجعة.. الخ)

5- دراسة عباس (2005)

بعنوان قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بحددة والتي هدفت إلى دراسة واقع جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات من خلال استقراء احتياجات المستفيدين بموجب مدخلين لقياس الجودة: مدخل الفجوة والإدراك وذلك بتبني مقياس الإدراكات/التوقعات Serv-qul لقياس وتقييم جودة الخدمة في المكتبات ومركز المعلومات. وأشارت الدراسة إلى وجود فروق بين إدراك المستفيدين الفعلي للخدمة وتوقعاتهم كما بينت وجود انخفاض بمستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة FAHEMIN (2009)

هدفت الدراسة إلى تقييم الخدمات المكتبية في جامعة أزد الإسلامية بإيران، من خلال عينة 529 مستفيداً من الطلبة حيث تم تطبيق مقياس يعكس معايير الجودة الشاملة ومن أهم نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جميع الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة من قبل المستفيدين وخاصة الخدمات العامة ومواد غير الكتب.

2- دراسة (2008) CHOON

بعنوان quality assurance in Education and international perspective هدفت إلى التعرف على مستوى الفهم لضمان الجودة بين الجامعات الأسترالية ومؤسسات دولية وسلطت الضوء على القوة المحركة لضمان الجودة داخل المؤسسات

3- دراسة (2007) FILIZ

بعنوان Service Quality Of University Library: A Survey Amongst Students at Ozmangazi Univ ... تم تطوير أداة لقياس مدى رضا الطلبة عن مكتبتين جامعتين في تركيا واعتمدت الدراسة على تطوير نسخة من نموذج Servqual لقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات ومدى الاختلافات بين الأداء والهدف.

منهجية الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على استخدام منهجين من مناهج البحث العلمي هما:

- المنهج الوصفي التحليلي: وقد استخدم هذا المنهج لاستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة "بجودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز.
- منهج البحث الميداني: وتم استخدامه لتغطية الجانب التطبيقي من هذه الدراسة، والذي تحاول من خلاله الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستخلاص نتائجها من خلال الاعتماد على الاستبيان الذي تم تطويره لأغراض الدراسة وفقاً للخطوات العلمية المتعارف عليها.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، وعينة من المستفيدين من خدمات المكتبة. تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (180) استبانة.

جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الديموجرافية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نوع المستفيد		
عاملين	87	53.7
طلاب	75	46.3
سنوات الخبرة		
أقل من 5 سنوات	65	40.1
من 5-10 سنوات	43	26.5
أكثر من 10 سنوات	54	33.3

تكونت أداة الدراسة الأولى من أسئلة الدراسة والمكونة من:

القسم الأول: المعلومات الديمغرافية، والمكونة من: نوع المستفيد، عدد سنوات الخبرة، الموقع الجغرافي، المؤهل العلمي، التخصص الدقيق للعاملين.

القسم الثاني: والذي يقيس أسئلة الدراسة والمتعلقة بجودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز في أقاليم الشمال، الوسط، والجنوب والتي تتمثل بالفقرات من (1-40) والتي تتمثل في المحاور التالية:

- المحور الأول: الأداء والذي يتمثل بالفقرات من (1-7).
- المحور الثاني: المصدقية، والذي يتمثل بالفقرات من (8-14).
- المحور الثالث: الاستجابة، والذي يتمثل بالفقرات من (15-20).

الأداة الثانية: والتي تعبر عن رأي العاملين حول مدى تطبيق معايير الجودة لقياس خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز، والتي تتكون من (20) فقرة.

صدق أداة الدراسة:

خضع الاستبيان للعديد من الإجراءات التي تضمن إجراءات الصدق والثبات الضروري شملت الصدق الظاهري (صدق المحكمين) Trustees validity والصدق البنائي فقد تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة والاختصاص في مجالات البحث العلمي والحاسب الآلي ودراسات المكتبات والمعلومات، وقد تم الأخذ بآرائهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبيان في فقراته، وعبروا عن رغبتهم في التفاعل مع فقراته، مما يؤكد صدق الأداة.

ثبات أداة الدراسة:

لحساب ثبات أداتا الدراسة قامت الباحثة باستخدام طريقة معادلة الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا حيث كانت قيم كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة وللأداة الأولى بشكل عام أعلى من (60%) وهي نسبة مقبولة في البحوث والدراسات، حيث بلغت قيمة الثبات للأداة الأولى ككل (95.8)، وبلغت قيمة الثبات للأداة الثانية ككل (66.3).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد القيام بمراجعة البيانات للتأكد من صحتها ودقتها تم تحليلها للإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) فقد تم استخراج التكرارات والنسب المئوية ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم استخدام اختبار التباين الأحادي One Way ANOVA، واختبار شيفيه للمقارنات البعدية، واختبار Independent Sample T-test.

وقد تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة المستقلة والفقرات المكونة لكل محور، وقد تم مراعاة أن يتدرج مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة.

نتائج الدراسة:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز وفيما يلي الإجابة عن أسئلة الدراسة التالية:

السؤال الأول: ما مدى تطبيق المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير ومؤشرات قياس الأداء لخدمات المكتبات؟

للإجابة عن السؤال الأول، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على استجابات أفراد عينة الدراسة عن مدى تطبيق المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير ومؤشرات قياس الأداء لخدمات المكتبات، والجدول (2) يوضح ذلك:

جدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن " محور الأداء " مرتبة ترتيبا تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
1	يوجد في المكتبة خدمات رقمية إلكترونية داخلية بشكل عام	5.41	1.29	1	مرتفع
3	الخدمات الرقمية الإلكترونية في المكتبة تتيح للمستخدم الحصول على المعلومات التي يحتاجها	5.30	1.52	2	مرتفع
4	توفر المكتبة خدمات الاتصال بشكل الإنترنت على مستوى المبنى بصور سلكية ولا سلكية	5.22	1.52	3	مرتفع
2	توفر المكتبة خدمات رقمية إلكترونية خارجية على موقع المكتبة الإلكتروني دون انقطاع	5.13	1.84	4	مرتفع
6	مقتنيات المكتبة من أدوات وأجهزة ومصادر معلومات كافية وفعالة لدعم البرامج التي تقدمها الجامعة للمستخدمين	4.82	1.85	5	متوسط
7	تمتلك المكتبة تجهيزات ومعدات حديثة	4.70	1.98	6	متوسط
5	تقدم المكتبة للمستخدم خدمة البريد الإلكتروني تحت إشراف موظفي المكتبة	4.61	1.62	7	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	5.03	1.18		مرتفع

يتضح من الجدول رقم (2) أن المتوسطات الحسابية ل (مدى تطبيق المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير ومؤشرات قياس الأداء لخدمات المكتبات)، تراوحت ما بين (5.33 و4.76)، حيث حازت المعايير مجتمعة على متوسط حسابي إجمالي (5.06)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حاز المحور رقم (7) (التعاطف) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (5.33)، وانحراف معياري (1.28)، وهو من المستوى المرتفع، وثانياً جاءت المصدقية بمتوسط حسابي (5.09) وانحراف معياري (1.44)، وثالثاً جاء الأداء بمتوسط حسابي (5.03) وانحراف معياري (1.18) وثلاثتهم من المستوى المرتفع.

فيما جاءت الميزات الإضافية والشكل العام رابعة بمتوسط حسابي (4.98) وانحراف معياري (1.42)، وهو من المستوى المتوسط، وخامساً جاءت سهولة الاستخدام بمتوسط حسابي (4.95) وانحراف معياري (1.67) وهو من المستوى المتوسط، وسادساً جاءت الاستجابة بمتوسط حسابي (4.91) وانحراف معياري (1.25)، وهو من المستوى المتوسط، وقد جاء المحور رقم (6) (المواكبة والحدثة) على أقل متوسط حسابي والحاصل على (4.76) وانحراف معياري (1.75) وهو من المستوى المتوسط.

وهذا يفسر أن تطبيق المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير ومؤشرات قياس الأداء لخدمات المكتبات مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وفيما يلي تفصيلاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة لكل محور من محاور الدراسة:

وهذا يفسر أن الأداء في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز كان مرتفع المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "محور المصادقية" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
8	تتم عمليات الإعارة الإلكترونية بسرعة وإتقان	5.68	1.57	1	مرتفع
9	خدمات المعلومات الرقمية دائماً متاحة للمستخدمين من المكتبة	5.24	1.56	2	مرتفع
11	الموقع الإلكتروني للمكتبة يساند ويدعم رسالة المستخدمين بسرعة ودقة	5.21	1.29	4	مرتفع
10	تلبية الخدمات الرقمية في المكتبة حاجات المستخدمين بسرعة ودقة	5.14	1.47	3	مرتفع
13	تركز إدارة المكتبة علي جودة خدمات المعلومات الرقمية بدلا من التركيز علي نتائجها	5.09	4.93	6	متوسط
12	الروابط الإلكترونية التي يعرضها الموقع الإلكتروني تتسم بالجاذبية والدقة والكفاءة التكنولوجية في العرض والتقديم	4.75	1.47	5	متوسط
14	تعمل إدارة المكتبة علي منع حدوث الأخطاء والأعطال التيتودي الي بطء الاستجابة في تقديم الخدمات	4.50	1.89	7	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	5.09	1.44		مرتفع

يتضح من الجدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية ل (محور المصادقية)، تراوحت ما بين (5.68 و4.50)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (5.09)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (8) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (5.68)، وانحراف معياري (1.57)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (تتم عمليات الإعارة الإلكترونية بسرعة وإتقان).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (14) بمتوسط حسابي (4.50) وبانحراف معياري (1.89)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن (تعمل إدارة المكتبة على منع حدوث الأخطاء والأعطال التي تؤدي إلى بقاء الاستجابة في تقديم الخدمات).

وهذا يفسر أن المصادقية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز كانت مرتفعة المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "محور الاستجابة" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التقدير
16	الموقع الإلكتروني للمكتبة منظم بطريقة تسهل استخدامه من قبل المستخدمين	5.22	1.53	1	مرتفع
20	وفاء المكتبة بوعودها للمستخدمين في الوقت المحدد	5.10	1.58	2	مرتفع
18	عدم انشغال موظفي المكتبة عن الاستجابة الفورية لطلبات المستخدمين	5.07	1.65	3	مرتفع
19	الرغبة الدائمة للعاملين في المكتبة لتقديم خدمات المعلومات الرقمية للمستخدمين بالجودة المطلوبة	4.93	1.77	4	متوسط
17	العاملون في المكتبة مؤهلون مهنيًا وفنيًا لتقديم خدمات المعلومات الرقمية للمستخدمين عن طلبها	4.69	1.78	5	متوسط
15	الأنظمة والتعليمات واللوائح المطبقة في المكتبة قديمة ولا تناسب البيئة الرقمية الحديثة	4.48	1.81	6	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	4.91	1.25		متوسط

يتضح من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية ل (محور الاستجابة)، تراوحت ما بين (5.22 و4.48)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (4.91)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (16) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (5.22)، وبانحراف معياري (1.53)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (الموقع الإلكتروني للمكتبة منظم بطريقة تسهل استخدامه من قبل المستفيدين).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (15) بمتوسط حسابي (4.48) وبانحراف معياري (1.81)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن (الأنظمة والتعليمات واللوائح المطبقة في المكتبة قديمة ولا تناسب البيئة الرقمية الحديثة).

وهذا يفسر أن الاستجابة في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز كانت متوسطة المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "محور سهولة الاستخدام" مرتبة ترتيباً تنازلياً.

كما يتضح أن المتوسطات الحسابية ل (محور سهولة الاستخدام)، تراوحت ما بين (5.27 و4.73)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (4.95)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (22) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (5.27)، وبانحراف معياري (1.64)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (يوفر الموقع للمكتبة إمكانية البحث في قواعد البيانات من داخل الجامعة وخارجها). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (23) بمتوسط حسابي (4.73) وبانحراف معياري (2.07)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن (مختبرات الحاسوب في المكتبة مجهزة بالأفراد والمعدات اللازمة لعمل المسح الرقمي لمصادر المعلومات (رقمنة مجموعات المكتبة).

وهذا يفسر أن سهولة الاستخدام في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز كانت متوسطة المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

السؤال الثاني: ما مدى تأييد العاملين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لمعايير مقاييس الجودة؟

للتعرف على مدى تأييد العاملين في المكتبات لمعايير مقاييس الجودة في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز تم استخراج التكرارات والنسب المئوية، والجدول (5) يوضح ذلك:

جدول (5): التكرارات والنسب المئوية لتأييد مدراء المكتبات لمعايير مقاييس الجودة في المكتبة المركزية لجامعة الملك عبد العزيز

النسب المئوية	التكرار	الاستجابة	
20.7	18	لا	أويد تطبيق معايير الجودة في خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة
79	69	نعم	
100.0	87		المجموع

يتضح من الجدول (5) أن نسبة العاملين الذين يؤيدون تطبيق معايير الجودة في خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة بلغت (79.3%) من أفراد عينة الدراسة، ونسبة المدراء الذين لا يؤيدون تطبيق معايير الجودة في خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة بلغت (20.7%) من أفراد عينة الدراسة. وهذه النتيجة تفسر أن معظم العاملين يؤيدون تطبيق معايير الجودة في خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة.

السؤال الثالث: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين والطلبة فيما يتعلق بجودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز يعزى لمتغير نوع المستفيد؟

للإجابة عن السؤال، تم استخدام اختبار العينة المستقلة Independent Sample T-test للتعرف على الفروق بين جودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز تعزى لمتغير نوع المستفيد، والجدول (6) يوضح ذلك:

جدول (6) اختبار العينة المستقلة Independent Sample T-test: للتعرف على الفروق بين جودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز تعزى لمتغير نوع المستفيد. دالة إحصائية عند مستوى (0.05)

المصدر	نوع المستفيد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	درجات الحرية	قيمة T	الدلالة الإحصائية
الأداء	عاملين	5.10	1.30	87	160	0.834	0.405
	الطلبة	4.94	1.03	75			
المصداقية	عاملين	5.22	1.63	87	160	1.252	0.213
	الطلبة	4.94	1.17	75			
الاستجابة	عاملين	5.08	1.29	87	160	1.815	0.071
	الطلبة	4.72	1.58	75			
سهولة الاستخدام	عاملين	5.28	1.17	87	160	2.734	0.007
	الطلبة	4.57	1.58	75			
الميزات الإضافية	عاملين	4.94	1.71	87	160	0.342-	0.733
	الطلبة	5.02	1.59	75			
المواكبة والحدثة	عاملين	4.87	1.19	87	160	0.819	0.414
	الطلبة	4.64	1.75	75			
التعاطف	عاملين	5.46	1.39	87	160	1.376	0.171
	الطلبة	5.18	1.12	75			
جودة الخدمات	عاملين	5.17	1.22	87	160	1.418	0.158
	الطلبة	4.92	1.01	75			

يتضح من الجدول (6) وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في جودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز تعزى لمتغير نوع المستفيد فقط حسب تطبيق جودة سهولة الاستخدام، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعاملين (5.28)، والمتوسط الحسابي للطلبة (4.57)، وبلغت قيمة (ت) (2.734)، وبدلالة إحصائية (0.007) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، وهذا يدل على اختلاف وجهات النظر ما بين العاملين والطلبة، بأن العاملين يجدون تطبيق جودة خدمات المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز أكثر مما يرونه الطلبة. وتبين من الجدول أن هناك اتفاق في وجهات النظر ما بين العاملين والطلبة حول تطبيق جودة الأداء، والمصادقية، والاستجابة، والميزات الإضافية، والمواكبة والحدثة، والتعاطف، حيث كانت قيم مستوى الدلالة لهذه المتغيرات أعلى من (0.05).

نتائج الدراسة:

لقد توصلت الدراسة الحالية إلى مجموعة من النتائج تم استنتاجها من التحليل الإحصائي السابق لاستجابات أفراد العينة على أداة الدراسة وفي ضوء الحقائق التي تم جمعها والتوصل إليها مع الرؤية الإجمالية الموضوعية والمتوازنة إلى جميع محاور وأبعاد مقياس جودة خدمات المعلومات الرقمية وحالة التكرارات المبحوثة تم التوصل إلى النتائج التالية إضافة إلى ما تم الإشارة إليه أثناء تفسير وتحليل النتائج.

أظهرت النتائج بشكل واضح أن عدد المتخصصين في علوم المكتبات والمعلومات من العاملين في المكتبات الجامعية المبحوثة قليل مقارنة مع التخصصات الأخرى.

منصب مدير المكتبة والإدارات العليا غالباً ما يتقلده الأساتذة خارج التخصص مما يسبب فجوة بين الإدارات الوسطى من المتخصصين في علوم المكتبات والمعلومات الأمر الذي يجعل بعضهم غير متعاون في إنجاح تطبيق معايير جودة الخدمات المعلوماتية.

حازت الأبعاد السبعة المستخدمة في الدراسة مجتمعة على متوسط حسابي إجمالي (5.06) وهو من المستوى المرتفع وحصل بعد (التعاطف، المصدقية والأداء) على متوسط حسابي من المستوى المرتفع وهذا يدل على اهتمام العاملين في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز لبذل الجهد لتقديم خدمات المعلومات الرقمية بصورة أفضل كما يشير إلى مدى تفهمهم لمدى حاجات المستفيدين بشكل دقيق ومحدد عند الاستخدام.

أظهرت النتائج جود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستويات (الأبعاد) المستخدمة لقياس جودة خدمات المعلومات الرقمية بشكل عام تعزى لمتغير الإقليم حيث بلغت القيمة الإحصائية (3.042) (F) بدلالة إحصائية (0.05).

لوحظ وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند التطبيق في الأبعاد (الأداء، المصدقية، سهولة الاستخدام، المواكبة والحدثة) تعزى إلى الإقليم، في حين لم يتضح وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في الأبعاد (الاستجابة، الميزات الإضافية، التعاطف) تعزى إلى الإقليم.

أشارت النتائج إلا أن الفروقات في مستوى تطبيق أبعاد الجودة لخدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز فيما يخص بعد (الأداء، المصدقية) لصالح إقليم الجنوب فيما كانت الفروقات في أبعاد (سهولة الاستخدام، المواكبة، الحدثة لإقليم الشمال)

أظهرت النتائج أن معظم العاملين في المكتبة المركزية (79.3%) يؤيدون تطبيق معايير قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في حين قلة لا تؤيد (20.7%) أي أن درجة الرضا والارتياح قد تحققت.

أظهرت النتائج وجود صعوبات في كيفية استخدام خدمات المعلومات الرقمية في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز عند العاملين والطلبة.

التوصيات والمقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة وأبياتها يمكن صياغة عدد من التوصيات والمعالجات الفاعلة التي من شأنها الوصول إلى أهداف الدراسة بغية تجويد خدمات المعلومات الرقمية بشكل أكثر فاعلية وكفاءة وعلى مستوى عال من الجودة:

- أن تسند الوظائف القيادية بالمكتبات الجامعية إلى المتخصصين في مجال علوم المكتبات والمعلومات والجودة الشاملة.
- ضرورة تفهم إدارة المكتبة وإدارة الجامعة لمتطلبات تطبيق معايير ومؤشرات الجودة للخدمات المكتبية وإعطاء العاملين في المكتبة الصلاحيات دون التدخل الروتيني في كل صغيرة وكبيرة.
- أن تحرص إدارة الجامعة وبتشجيع من إدارة المكتبات الجامعية العمل على تخصيص موارد مالية دائمة ومستقلة وثابتة لدعم ميزانية المكتبات الجامعية لتجويد خدمات المعلومات الرقمية والارتقاء بها لأفضل الخدمات.
- ضرورة عقد ورش عمل لتدريب العاملين والطلبة على الاستخدام الأمثل لمصادر المعلومات الرقمية وكسب المهارات اللازمة لذلك لزيادة الوعي المعلوماتي في مجال خدمات المعلومات الرقمية.
- اعتماد بعض المعايير والمقاييس في تطبيق الجودة للمساعدة في ضبط الأداء وتحقيق الهدف وقياس جودة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبات الجامعية مثل ما قام به الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم. 2013).
- أن يعمل الزملاء الباحثون على إجراء الدراسات المناظرة لهذه الدراسة للوقوف على النتائج العملية والموضوعية لأهمية قياس جودة خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات.

المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

- أحمد، أسامة لطفي. "تطبيقات شبكة الإنترنت في المكتبات ومركز المعلومات: دراسة تجريبية (رسالة دكتوراه غير منشورة) إشراف فتحي مصيلحي خطاب. القاهرة: كلية الآداب جامعة المنوفية، 2000
- احمد، نصر الدين حسين، الحسن، العوضي، احمد. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية: دراسة حالة مكتبة أكاديمية سوداتال للاتصالات. المؤتمر الحادي والعشرين. اعلم. بيروت: لبنان، 2010
- أبو حميد، هدى بن صالح. الجودة الشاملة في إدارة المعلومات. الرياض: مركز البحوث، 2006
- أبو عامر، آمال محمود محمد. واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره (رسالة ماجستير غير منشورة) غزة: الجامعة الإسلامية، 2008
- أبو فارة، يوسف. تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية. المؤتمر العلمي الثاني. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. الزرقاء: جامعة الزرقاء (الأردن)، 2003
- بامفلح، فاتن سعيد. استرجاع المعلومات في المكتبات الرقمية: دراسة تطبيقية، 2006
- بامفلح، فاتن سعيد. الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الخليجية: دراسة تقييمية. المؤتمر الرابع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي. الدوحة: قطر، 2008
- بامفلح، فاتن سعيد. "خدمات المعلومات في المكتبات العامة السعودية" المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات س 9 (17) نوفمبر/ تشرين الثاني، 2005
- بدح، احمد. "درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية" مجلة اتحاد الجامعات العدد (4)، 2007

- بركات، عبد الله أثر تطبيق أنظمة الجودة الشاملة على التعليم العالي في الأردن المؤتمر الثاني عن ضمان الجودة جامعة الزرقاء (الأردن)، 2003
- بن الطيب، زينب. دور مصادر المعلومات الإلكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية للمكتبة المركزية لجامعة باتنة (رسالة ماجستير غير منشورة) قسنطينة: جامعة المنتوري، 2012
- البنهاوي، محمد أمين. أداء العاملين في المكتبات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1984
- بوعزة، عبد المجيد. "المكتبات الرقمية وبعض القضايا الفكرية". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج 11 (1) 1426 هـ.
- بو عافية، السعيد قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الادراكات والتوقعات. قسنطينة، 2006
- الترتوري، محمد وآخرون... إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية. عمان: دار الحامد للنشر، 2008
- جلفاند، مورس. "المكتبات الجامعية والتنمية: القصة المثلى". رسالة المكتبة. مج 1 1975 (2)
- جويلي، مها. المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية: دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون. الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر، 2003
- الحداد، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة (رسالة دكتوراه). القاهرة: جامعة القاهرة، 2001
- الحداد، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003
- حسين، محمد فيصل عز الدين. "تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: جامعة الخرطوم نموذجا" اعلم (7) أكتوبر 2007

- حسين، محمد فيصل عز الدين. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية بالتطبيق على مكتبة جامعة الخرطوم الرئيسية وفروعها. (رسالة ماجستير). جامعة الخرطوم، 2006
- الخاروف، يونس احمد. "صعوبات استخدام الطلبة للمكتبات الجامعية العربية". عالم الكتب. مج 21 (4) 1412 هـ
- الخشعمي، مسفرة دخيل الله. "المكتبات الرقمية". المعلوماتية. (11) 2007
- خرميط، فاضل عبد علي. "أسس تطبيق الجودة الشاملة في مركز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين وآلية التطوير". مجلة كلية التربية. واسط. (13) نيسان 2013
- الخطيب، سمير. إدارة الجودة الشاملة والأيزو: مدخل معاصر. بغداد، 2008
- الخوالدة، محمود عبد الله. الخياط، ماجد محمد. "تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية...". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية مج (1) 212013
- الدهيمات، عماد احمد. جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية... (رسالة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط MEU أيار 2011
- زايد، يسرية عبد الحلیم. الأسس والمبادئ الموحدة للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998
- السردی، محمد الدبس، الدويري، خلدون. "خدمات المعلومات الطبية في مكتبات المستشفيات والمركز الصحية في الأردن"...مجلة كلية الآداب. مج 5 (297). الجزء الأول. 2014
- السريحي حسن عواد، النجمي، ناريمان. "مبنى المكتبة الإلكترونية: دراسة نظرية للمؤثرات والتغيرات" مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 6 (2) 1421 هـ
- السلمي، علي. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 900، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر، 1990

- الشافعي، حامد ذياب. إدارة المكتبات الجامعية: أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 1994
- شاهين شريف. "الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت". تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. إدارة المعلومات والاتصالات، 2005
- الشيعاني، صالح إبراهيم، النعيمي، عبد الواحد غازي. دور النشر الإلكتروني في تحسين جودة المعلومات المحاسبية الرقمية ولأثره على أداء الإدارة الإلكترونية. المؤتمر العالمي الثاني للإدارة الإلكترونية، 2013
- الشويعر وخولة بنت محمد. "قياس جودة خدمات المكتبات العامة. دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض". دراسات المعلومات. (5) مايو 2009
- عباس، هشام عبد الله حسين. "قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبات جامعة الملك عبد العزيز جدة". مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج 11 2005 (1)
- العباسي، هشام بن عبد الله. "ضبط الجودة في مركز المعلومات والمكتبات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة". مجلة مراكز المعلومات والمكتبات العربية. ع(3)، 2002
- عباس، هشام عبد الله. "المكتبات الرقمية في عصر الإنترنت: تحديات ومواجهات". العربية 3000. ع (3)، 2001
- عباس، عايدة "إدارة الجودة الشاملة: مدخل لفاعلية إدارة المعلومات بالتعليم الجامعي باليمن" مجلة التربية. (6) السنة 2002.5
- عبد الهادي، محمد فتحي السيد، أسامة محمود. دراسات في تعليم المعلومات والمكتبات في الوطن العربي: القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995
- عبد الهادي، محمد فتحي. "إعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات في بيئة إلكترونية: رؤية مستقبلية". الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. (18) يوليو 2002

- عثمان، بالكر مبارك. المدخل لإدارة الجودة الشاملة. القاهرة: دار غريب، 2006
- عليما، صالح. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: التطبيق ومقترحات التطوير. عمان: دار الشروق، 2004
- عليان، ربحي مصطفى. "المكتبات الإلكترونية". رسالة المكتبة... مج 4 (3) 2005
- عليان، ربحي مصطفى، ناصر علي. "خدمة البحث في قواعد البيانات المخزنة على الأقراص المتراصة في جامعة البحرين" مجلة المكتبات والمعلومات العربية س 81 (4)، 1988
- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. عمان: عالم الكتب الجديد، 2009
- عليان، ربحي مصطفى. مجتمع المعلومات والواقع العربي. عمان: دار جرير، 2005
- علوان، قاسم. إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيق باقي التحدي. المؤتمر التربوي الخامس لجودة التعليم الجامعي. البحرين: جامعة البحرين (كلية التربية)، 2005
- عشية، فتحي درونين. الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري. ورقة عمل في المؤتمر العلمي المصاحب لدورة 33 المجلس اتحاد الجامعات العربية. بيروت: الجامعة اللبنانية، 2000
- عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: قسنطينة: جامعة منتوري (رسالة ماجستير)، 2012
- العيبان، خالد 110 إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك سعود" مجلة البحوث التجارية (2-1). مج 25، 2003
- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. (رسالة دكتوراه). جامعة قسنطينة، جامعة منتوري، 2009
- الكسي، احمد. تطور النظم الآلية في المكتبات من المحوسبة إلى الرقمية والافتراضية. اعلم 25، 2012.

- الكيومي، عبد الله. تقدير درجة إمكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان. (رسالة ماجستير). اربد: جامعة اليرموك، 2002
- المبيضين، عبد الوهاب احمد. إدارة المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن وعلاقتها بالأداء. (رسالة دكتوراه). الخرطوم: جامعة النيلين، 2004
- متولي، ناريمان إسماعيل. تطوير "قياسات تقييم جودة الأداء والمقتنيات بالمكتبات ومركز المعلومات في بداية القرن الحادي والعشرين". مجلة الملك فهد الوطنية مج 11 (2) 2005
- مدوخ، نصر الدين. معوقات تطبيق إدارة الجودة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها. (رسالة ماجستير). غزة: الجامعة الإسلامية، 2008
- محمد، عماد عيسى صالح. المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2006
- المعاضيدي، عادل طالب سالم. "أهمية نظام المعلومات وتأثيره على جودة الخدمات الصحية". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. 2012 (30)
- معتوق، خالد بن سليمان. خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية: دراسة تقييمية لمكتبة جامعة أم القرى، مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الرقمية. المؤتمر 14 لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج. الدوحة 2008
- ملحم، عصام توفيق. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2011
- معمر. جميلة. المكتبات الجامعية في ظل النهضة التكنولوجية المعاصرة. (رسالة دكتوراه) جامعة قسنطينة، جامعة منتوري، 2009

- الموسوي، نعمان. "تطوير أداة لقياس أداء الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي " مجلة الحقوق مج 17, 2013
- نذير غانم، كنوش، نبيل، عائشة، سيف. خدمات المعلومات الإلكترونية بجامعة منتوري وقسنطينة: استخدامها ودورها في التعليم الجامعي... المؤتمر الدولي لتكنولوجيا المعلومات الرقمية. عمان: جامعة الزرقاء (الأردن)، 2014

المراجع الأجنبية:

- Badwan, D." Education and Training for Digital librarians". Aslib Proceeding. vol.75(1)200
- Choon, Fion."Quality assurance in Education: An International Perspective" . J.Articles, Reports Research. vol. 16(2)2008
- Laurie,L . "Moving Towards quality Climate at the university cuprus". the internationalJournal of Education Managment" . vol.12,ISS (1),2004
- Motwani, J. TQM in Education: Current Efforts and Future Research Direction.Paris,France: Butterworth, 2010
- Nitecki,DA." Changing the concept and Measure of Serving quality in Academic Libraries". Jof Academic libraianship .vol.22 No(181)1996
- Parasuraman,A. Zeithanal, VA bervy,Aconceptual Model of Servies Quality and its implication for Future Research, J.of marheting , 1998

-
- Pritchard, Sm. "Determening quality in Academic Libraries". Library Trends. vol.44, 1996. pp. 572-594
 - Russel,F." Academic staff Perception of Administrative Quality of Univ. " J. of Educational Adiministration. vol.40 (2) 2002

"ممارسات الإرشاد الأكاديمي في الجامعات السعودية من وجهة نظر
الطلاب: دراسة حالة"

**"Practices of Academic Advising at Saudi Universities from the
Students' Point of View: A Case Study"**

د/ محمد عبد الله موسى

أستاذ مساعد في التربية، إدارة تربوية، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية
mmusakadi@yahoo.com

د/ سامي عزت جلال

أستاذ مساعد في التربية، إدارة تربوية، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية
samiezzat76@qu.edu.sa

ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى التعرف على المفاهيم المرتبطة بالإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلاب بجامعة طيبة، والممارسات الفعلية، والمعوقات التي تواجه هذه العملية. وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة المستخدمة عبارة عن استبانة تشمل ثلاثة محاور، المحور الأول لتحديد مدى توافر مفاهيم الإرشاد الأكاديمي لدى الطلاب، المحور الثاني لتوصيف الممارسة الفعلية للإرشاد الأكاديمي، والمحور الثالث لحصر مشكلات الإرشاد الأكاديمي.

وبلغت عينة الدراسة 300 طالب من طلاب السنة الأخيرة (بفصلها الأول والثاني) بكليات جامعة طيبة. وكانت نسبة الاستجابات الصحيحة 65% من عدد الطلاب المبحوثين، تم بناءً عليها القيام بالحسابات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS. ثم تم تحليل بيانات الدراسة، والوصول للنتائج، والتوصيات، ومناقشتها.

أوضحت نتائج الدراسة انخفاض مستوى معرفة الطلاب بمفاهيم وأهداف وفوائد الإرشاد الأكاديمي. كما أوضحت نتائج الدراسة وجود مشاكل في ممارسات الإرشاد الأكاديمي، مثل: عدم انتباه الطالب لتواريخ

الحذف والإضافة، وعدم وجود أكثر من قناة توعية بأهمية وأهداف الإرشاد الأكاديمي، وعدم وضوح بعض مفاهيم الإرشاد الأكاديمي لدى بعض المرشدين الأكاديميين. اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات لتحسين أداء عملية الإرشاد الأكاديمي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة التربوية، الإرشاد الأكاديمي، المرشد الأكاديمي، جامعات المملكة العربية السعودية، جامعة طيبة، الطلاب.

Abstract:

The study aimed to identify the concepts associated with academic advising from the students' point of view at Taibah University, the actual practices, and the obstacles facing this process. The study followed the descriptive analytical approach, and the study tool used was a questionnaire that includes three axes, the first axis to determine the availability of academic counseling concepts for students, the second axis to describe the actual practice of academic advising, and the third axis to identify academic advising problems.

The sample of the study was 300 students from the last year (in its two semesters) in the faculties of Taibah University. The correct response rate was 65% of the number of students surveyed, based on which statistical calculations were performed using the SPSS program. Then the study data were analyzed, the results and recommendations were accessed and discussed.

The results of the study showed a low level of students' knowledge of the concepts, objectives, and benefits of academic advising. The results of the study also indicated that there are problems in academic advising practices, such as: the student's lack of attention to the dates of addition and deletion, the lack of more than one channel to raise awareness of the importance and objectives of academic advising, and the lack of clarity in some academic counseling concepts for some academic advisors.

The study concluded with a set of recommendations to improve the performance of the academic advising process.

Keywords: Educational administration, academic advising, academic advisor, universities of the Kingdom of Saudi Arabia, Taibah University, students.

1- مقدمة

تعد الإدارة التربوية من العناصر الهامة لتحقيق أهداف العملية التعليمية وتحسين جودتها والحفاظ على تطورها في الإطار الصحيح. ويعد الإرشاد الأكاديمي من أهم أسس الإدارة التربوية الجيدة في مؤسسات التعليم العالي من الكليات والمعاهد التي تتبع نظام الساعات المعتمدة والفصول الدراسية. ويتم تعريف الإرشاد الأكاديمي على أنه تقديم خدمات للطالب وفق خطة علمية عملية مدروسة لمساعدته على فهم ذاته والبيئة من حوله، واكتشاف ميوله ورغباته ومهاراته، وتمكينه من تحديد أهدافه وطموحاته لتحقيق التكيف والشعور بالسعادة، في حياته العلمية والشخصية والمهنية (محمود، 1998، ص 22).

كما أن المرحلة الانتقالية بين المرحلة الثانوية والمرحلة الجامعية تظهر فيها العديد من المشكلات المتعلقة باختيار التخصص وطريقة الدراسة الجامعية وتلبية متطلبات المقررات المختلفة إضافة إلى بناء العلاقات الاجتماعية والقدرة على التعبير عن الرأي وتكوين الاتجاهات ومعرفة قوانين التحويل وتغيير التخصص وكيفية تطوير الذات ومعرفة طرق التقديم للوظائف والمعلومات التي تحتاجها وطرق المفاضلة، الشيء الذي يتطلب وجود مرشد أكاديمي لمساعدة الطالب (عمار، 2015، ص 244)

كما أن نظام الدراسة الجامعية يتطلب العديد من الحركات الأكاديمية كالحذف والإضافة والتأجيل والاعتذار ووجود مقررات حرة وأخرى متطلبات جامعة ومواد تخصص ومعدل تراكمي يجب أن يحافظ عليه الطالب مرتفعا والعديد من الإجراءات الإدارية التي تتطلب وجود مرشد أكاديمي لتوجيه الطالب (العتيبي، 2012، ص 158).

ويمكن تلخيص فوائد الإرشاد الأكاديمي فيما يلي:

- تطبيق الإرشاد الأكاديمي يمكن أن يزيد من اندماج الطالب في بيئة الجامعة والتكيف معها.
- مساعدة الطالب على تذليل الصعاب التي تعترض مسيرته الأكاديمية.

- مساعدة الطالب على تحقيق معدلات تحصيل أكاديمي أفضل.
- مساعدة الطالب على معرفة ما له من حقوق وما عليه من واجبات فيما يخص مسيرته التعليمية.
- اكتشاف قدرات الطالب وإمكانياته واختيار التخصص المناسب معه.
- مساعدة الطالب على اتخاذ قرارات فيما يخص مواصلة دراسته العليا، والتخطيط السليم لمستقبله المهني أو الدراسي (الكندري 2010، ص 62).

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الواقع الفعلي لممارسات الإرشاد الأكاديمي بجامعة طيبة بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب والوقوف على المعوقات التي تواجه العملية الإرشادية ومحاولة اقتراح حلول لها لتحسين جودة عملية الإرشاد الأكاديمي.

2- مشكلة الدراسة وأسئلتها

انطلاقاً من خبرة البحث التي تزيد عن العشرين عاماً في العديد من الجامعات في أكثر من دولة، ومن خلال المعايشة الفعلية لأعمال الإرشاد الأكاديمي بجامعة طيبة بالمدينة المنورة، لاحظ الباحث أن عملية الإرشاد الأكاديمي لا تتم بالصورة الكاملة ولا يستفاد منها إلا في حالات الحذف والإضافة وتسجيل المواد، كما أن مفاهيمها وفوائدها غائبة بدرجة كبيرة عن غالبية الطلاب. ولا تلقى الاهتمام الكافي من التوعية والإعلام في البيئة الجامعية. بناءً على ذلك تمت صياغة أسئلة البحث التالية:

1. ما هو مستوى المعرفة الحالية بمفاهيم الإرشاد الأكاديمي لدى الطلاب بجامعة طيبة بالمدينة المنورة؟
2. ما هو واقع ممارسات عملية الإرشاد الأكاديمي بالنسبة للطلاب بجامعة طيبة بالمدينة المنورة؟
3. ما هي الصعوبات التي تواجه عملية الإرشاد الأكاديمي بالنسبة للطلاب بجامعة طيبة بالمدينة المنورة؟

3- أهمية الدراسة

تستقي هذه الدراسة أهميتها من أهمية عملية الإرشاد الأكاديمي نفسها ودورها الهام في استقرار الطالب الجامعي في دراسته واندماجه في بيئة الدراسة الجامعية وتكيفه معها مما يمكنه من تحقيق أهدافه، مما يساعد الطالب على مساعدة الطالب على تذليل الصعاب التي تعترض مسيرته الأكاديمية، وتحقيق معدلات

تحصيل أكاديمي أفضل، وتوعيته بما له من حقوق وما عليه من واجبات فيما يخص مسيرته التعليمية، ومساعدته على اتخاذ قرارات فيما يخص مواصلة دراسته العليا، والتخطيط السليم لمستقبله المهني أو الدراسي. كما أن التعرف على معوقات هذه العملية يساعد على إيجاد الحلول بهدف إزالة هذه المعوقات والتحسين المستمر.

4- حدود الدراسة

- الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال العام الجامعي 2021/2020.
- الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على طلاب السنة النهائية من كليات التربية والآداب وإدارة الأعمال بجامعة طيبة بالمدينة المنورة.

5- خلفية الدراسة والدراسات السابقة

1-5 أهمية الإرشاد الأكاديمي وأنواعه

الإرشاد الأكاديمي هو عملية الهدف منها نصح وإرشاد الطالب الجامعي لمساعدته على التكيف مع بيئة الجامعة والتعرف عليها، وزيادة وعيه بقدراته ومساعدته على فهم ذاته واختيار التخصص أو المناهج الدراسية التي تتناسب مع ميوله وقدراته ومساعدته على وضع خطته الدراسية والإشراف على سيرها مع مراعاة ظروفه ورغباته وبما يتوافق مع أنظمة الجامعة التي يدرس فيها وقوانينها.

الإرشاد الأكاديمي هو علاقة مهنية بين طرفين، الطرف الأول الطالب والطرف الثاني هو المرشد الأكاديمي، هدفها مساعدة الطالب على التغلب على ما يعترضه من صعوبات وإزالة عدم التوافق الذي يعاني منه الطالب، تبنى هذه العلاقة على المشاركة الوجدانية والاهتمام بحياة الطالب الاجتماعية والعلمية من أجل مساعدته على النجاح وإحداث التغيير والتعديل في شخصيته حتى يؤدي دوره في المجتمع الذي يعيش فيه (علي، 2004، ص 160)، (الخوالدة، 2000، ص 106). كما يعرف الإرشاد الأكاديمي بأنه العملية التي تساعد على تحقيق النمو المتكامل للطالب في جميع جوانب شخصيته، الاجتماعية والنفسية والتربوية والمهنية من بداية مسيرته التعليمية حتى نهايتها (الحريشي، 2013، ص 540).

يتنوع الإرشاد الأكاديمي في صوره الفعلية، فيمكن أن يكون علاجياً أو وقائياً أو إنمائياً. الإرشاد الأكاديمي العلاجي يتم فيه علاج المشكلة بعد وقوعها حيث يقوم المرشد بتحليل عناصر المشكلة وأسبابها ويضع بدائل للعلاج

بحيث يتم اختيار أفضلها حسب حالة الطالب. أما الإرشاد الأكاديمي الوقائي فيتم فيه أخذ الاحتياطات التي تحمي الطالب من وقوع مشاكل تتعلق بسير دراسته وذلك من خلال لقاءات متعددة مع مشرفه الأكاديمي لمتابعة حالة الطالب بالمقارنة بالخطة الدراسية ووضع خطة لتحسين حالته. بمعنى آخر يسعى الإرشاد الأكاديمي الوقائي لاكتشاف حالات عدم التكيف مع البيئة الجامعية والمحافظة على الصحة النفسية للطالب. أما الإرشاد الأكاديمي الإنمائي: يهدف لتنمية قدرات الطالب واستغلال نقاط تميزه الدراسية لتحقيق التفوق ومزيد من النجاح (الحريشي، 2013، ص 540).

وتوجد طرق متنوعة لأداء عملية الإرشاد الأكاديمي تبعاً للإمكانيات المتاحة في البيئة الجامعية واحتياجات الطالب ومنها: الإرشاد الأكاديمي الفردي، والإرشاد الأكاديمي الجماعي، والإرشاد الأكاديمي الإلكتروني. وينصب الإرشاد الفردي على إرشاد طالب بمفرده وجها لوجه مع مرشده الأكاديمي حيث يتم عن طريق اللقاء المباشر بين الطالب ومرشده لطلب التوجيه والمساعدة لحل المشكلات التي تواجهه الطالب، ويجب أن يحرص المرشد على السرية التامة في التعامل مع المعلومات التي لديه عن حالة الطالب ومشكلاته. أما الإرشاد الجماعي يكون بين المرشد الأكاديمي ومجموعة من الطلاب لديهم مشكلات مختلفة حيث يتم وضع الحلول من المجموعة كلها ويفضل أن تكون المجموعة متجانسة وقليلة العدد ويكون الإرشاد الجماعي لحل المشكلات العامة المتعلقة بالدراسة والتخصص وليست المشكلات الخاصة بكل طالب ويتم الإرشاد الجماعي عن طريق المحاضرات، والمناقشات الجماعية. والإرشاد الأكاديمي الإلكتروني باستخدام البرامج الحاسوبية المتخصصة لتزويد المرشدين والطلاب بكل المعلومات التي يحتاجونها كالقوانين واللوائح والأنظمة والخطط الدراسية والمواعيد المهمة، ويمكن أن يكون فردياً أو جماعياً وهذا النوع من الإرشاد لا يغني عن المناقشات المباشرة بين الطالب ومرشده لكنه يغني عن الأعمال الكتابية والورقية ويحدث البيانات باستمرار.

2-5 متطلبات نجاح عملية الإرشاد الأكاديمي

من أهم متطلبات نجاح عملية الإرشاد الأكاديمي بالنسبة للمرشد الأكاديمي:

- يجب على المرشد أن يدرك معنى العملية الإرشادية وأهميتها ويعرف ما عليه من واجبات.
- تنظيم ملفات الطلاب والمحافظة على سريتها.
- حالات الطلاب التحصيلية والسلوكية وتقديم الخدمات الإرشادية المناسبة لكل حالة.

- رعاية الموهوبين والانتباه للمتأخرين دراسياً ومعرفة أسباب التعثر الدراسي.
- تحري الأحوال الأسرية للطلاب والوقوف على المشكلات التي يمكن أن تكون سبباً في تأخر الطالب دراسياً (أسرية، اقتصادية، نفسية).
- إعداد تقارير دورية عن مستويات الطلاب التعليمية ومتابعة تطورهم (السميح، 2004، ص 85).
- مساعدة الطلاب على تنمية شخصياتهم نمواً متكاملاً لا يقتصر على الناحية الأكاديمية فعليه الاهتمام بميول الطلاب وقدراتهم وإشراكهم في اختيار التخصص الذي يناسب هذه القدرات.
- تزويد الطلاب بأنظمة الجامعة ومقرراتها الاختيارية والإجبارية ومساعدتهم في عمل خططهم الدراسية ومتابعة نتائجهم الفصلية (القرني، 1991، ص 529).
- مساعدة الطالب في اختيار التخصص المناسب مع قدراته وتزويده بالمعلومات الكاملة فيما يتعلق بالمقررات الدراسية وأرقامها وتعريف بالإجراءات الإدارية الواجب إتباعها.
- مساعدة الطالب في كيفية أداء الاختبارات، وطريقة المذاكرة، وكيفية المتابعة داخل المحاضرات (المحسوب، 2001، ص 42).

3-5 الصعوبات التي تواجه عملية الإرشاد الأكاديمي

من أهم الصعوبات التي تعوق نجاح عملية الإرشاد الأكاديمي:

- التنافس بين مؤسسات التعليم العالي لتحقيق المكانة المرموقة من خلال أبحاث أعضاء هيئة التدريس بها، يجعل غالبية اهتمامهم تنصب على البحث العلمي على حساب باقي مهامهم الأكاديمية ومنها الإرشاد الأكاديمي.
- زيادة أعداد الطلاب انعكست في زيادة أعباء أعضاء هيئة التدريس الإرشادية دون وجود حوافز إضافية مما يجعل عضو هيئة التدريس يحجم عن القيام بالإرشاد.
- القصور في تدريب وتأهيل المرشدين على أعمال الإرشاد.
- ضعف خدمات الإنترنت والبنية التحتية للاتصالات مما يعوق التواصل ويعوق الإرشاد الإلكتروني (الكندري، 2010، ص 79).
- قصور دور المرشدين على توقيع بطاقات الحذف والإضافة، وعدم اهتمامهم بمشكلات الطالب التي تؤثر في مسيرته الدراسية.

- عدم التزام المرشدين الأكاديميين بالتواجد في مكاتبتهم خلال الساعات المحددة للإرشاد.
- تغيير المرشد من سنة لأخرى ومن فصل دراسي لآخر.
- ضعف إلمام المرشدين بطبيعة المساقات الدراسية من حيث السهولة والصعوبة.
- عدم وضوح فلسفة الإرشاد الأكاديمي لدى المرشد.
- عدم لجوء الطالب للمرشد إلا في حالة وجود مشكلات أكاديمية لا يمكنه حلها بدون تدخل المرشد.

4-5 الدراسات السابقة في الإرشاد الأكاديمي

نظراً لأهمية الإرشاد الأكاديمي فقد تناولته العديد من الدراسات هذه العملية:

- دراسة العتيبي (2014) بعنوان "الأساليب الحديثة للإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلبة بكلية التربية بنجران". هدفت إلى التعرف على المستوى المأمول لأساليب الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلاب بكلية التربية جامعة نجران، وتوصلت الدراسة إلى أن المستوى المأمول للإرشاد كان جيداً وجاءت تفضيلات الطلاب لأبعاد الإرشاد متمثلة في تكنولوجيا المعرفة وإدارة المعرفة وإنتاج المعرفة وبرامج إعداد الطلاب ودور عضو هيئة التدريس.
- دراسة الحريشي (2013) بعنوان "تنظيم الإرشاد الأكاديمي بجامعة الأميرة نورا بنت عبد الرحمن وسبل تطويره في ضوء التوجهات العالمية". هدفت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتنظيم الإرشاد الأكاديمي بالجامعة في ضوء التوجهات العالمية وذلك من خلال تشخيص واقع الإرشاد الأكاديمي والتحديات التي تواجه عملية الإرشاد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وتوصلت إلى وجود بعض التحديات التي تواجه الإرشاد الأكاديمي وتعرفت على وظائف المرشد ومن ثم وضعت تصور مقترح لتنظيم الإرشاد.
- دراسة البدوي (2012) بعنوان "الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم، المفاهيم والأهداف وآليات التنفيذ". هدفت إلى التعريف بالإرشاد الأكاديمي في نبذة تاريخية ثم استعرضت المصطلحات الخاصة بالإرشاد وأنواعه كما شرحت معنى الإرشاد التربوي وعرفت المرشد وأبرزت أهم مهامه وأكدت على أهمية دوره في حياة الطالب في التسجيل وتغيير المواد وتنظيم وقت الطالب واختيار المهنة والبحث عن العمل أو التهيئة للدراسات العليا.
- دراسة الكريمين والناقلي (2010) بعنوان "مشكلات الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلاب والمرشدين الأكاديميين والعاملين في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية". هدفت إلى التعرف على أهم المشكلات التي تواجه الطلاب من وجهة نظرهم والمشكلات التي تواجه موظفي القبول

والتسجيل، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم المشكلات المتعلقة بالمرشدين هي تغيير المرشد من سنة لأخرى أو من فصل دراسي لآخر، أما فيما يخص الطلاب فكانت أهم المشكلات هي عدم توفر سجل للطالب عند مرشده يوضح تقدمه في الخطة الدراسية كذلك التعديل المستمر على الخطة، أما بالنسبة لموظفي القبول والتسجيل فقد تمحورت المشكلات حول عملية التسجيل التي تتم حسب ما هو متوفر من الشعب الدراسية وليس بناء على توجيهات المرشد، قدمت الدراسة مجموعة توصيات لحل هذه المشكلات.

● دراسة شافعي (2008) بعنوان "مشكلات الإرشاد الأكاديمي ومقترحات تطويره كما يراها طلاب كلية المعلمين بالمدينة المنورة". هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإرشاد الأكاديمي وتحديد مشكلات الإرشاد ومجالاته ووضع مقترحات لتطويره، توصلت إلى وجود العديد من المشكلات الخاصة بعملية التسجيل منها عدم الأخذ بآراء الطلاب في فتح الشعب وقصر فترة الحذف والإضافة وصعوبة فتح الشعب التي يحتاجها الطلاب أما المشكلات المتعلقة بالمرشد فقد ورد منها قلة تواجد المرشد في مكتبه وقلة التواصل مع الطلاب وعدم فاعلية المرشد أثناء عملية التسجيل وتغيير المرشد من سنة لأخرى وقلة الوقت الذي يخصصه المرشد للإرشاد وعدم احتفاظ المرشد بملفات للإرشاد، كثرة أعداد الطلاب للمرشد الواحد.

● دراسة الزبون (2008) بعنوان "مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر الطلبة". هدفت الدراسة إلى التعرف على مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة جرش الأهلية من وجهة نظر الطلاب، توصلت إلى وجود العديد من المشكلات منها عدم ودية العلاقة مع المرشد وعدم التزام الطالب بتوجيهات المرشد وعدم التزام الطالب بمواعيد اللقاء مع المرشد وعدم إدراك الطالب لأهمية الإرشاد المعارض في جداول الطلاب وكثرة التعديلات في الخطة الدراسية عدم كفاية الزمن المخصص لعمليات السحب والإضافة وقيام الطلاب بعمليات السحب والإضافة دون استشارة المرشد، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لتحسين العملية الإرشادية.

● دراسة سعادة وآخرون (2007) بعنوان "دراسة ميدانية لمشكلات التسجيل والإرشاد الأكاديمي بجامعة الإسراء الخاصة بالأردن". هدفت إلى معرفة المشكلات التي تواجه طلاب الجامعة والتي سببها إجراءات التسجيل من جهة وتلك التي سببها المرشد الأكاديمي من جهة أخرى، وتوصلت إلى وجود مشكلات حادة فيما يتعلق بالتسجيل، أما المشكلات المتعلقة بالمرشد فقد تمثلت في قلة التواصل مع الطلاب وعدم معرفة خلفياتهم الثقافية والاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر على تحصيلهم.

- دراسة الكندري (2006) بعنوان "التوجيه والإرشاد الأكاديمي في جامعة الكويت". هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء الطلاب في جامعة الكويت حول مدى فاعلية مكاتب الإرشاد وموظفيها في القيام بمهام الإرشاد، من حيث خبرتهم وتعاملهم مع الطلاب، وأظهرت النتائج رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم من قبل موظفي مكاتب الإرشاد.
- دراسة المشهداني (2005) بعنوان "خصائص المرشد الأكاديمي النموذجي كما يدركها طلاب الدراسات العليا في جامعة اليرموك". هدفت إلى التعرف على خصائص المرشد الأكاديمي النموذجي، وتوصلت إلى أهمية الخصائص الاجتماعية للمرشد الأكاديمي والتي جاءت في المرتبة الأولى تلتها الخصائص المهنية والأكاديمية ثم النفسية التي احتلت المركز الأخير.
- دراسة رمضان (2004) بعنوان "مشكلات الإرشاد الأكاديمي في كلية التربية بسلطنة عمان". هدفت إلى بيان ماهية الإرشاد الأكاديمي وفلسفته ومشكلاته في كلية التربية بسلطنة عمان، ومدى اختلاف تلك المشكلات حسب بعض المتغيرات، كما هدفت إلى وضع تصور مقترح لتفعيل الإرشاد الأكاديمي داخل الكلية، أبرزت الدراسة العديد من المشكلات منها على مستوى العاملين بالقبول والتسجيل، عدم عقد دورات تدريبية لهم وغياب التنسيق بينهم وبين المرشدين وعدم تواجد المرشدين في مكاتبهم لتوجيه الطلاب، اقتصار عملية الإرشاد على أعمال القبول والتسجيل، ضيق الوقت المخصص للحذف والإضافة، عدم استقرار الخطة الدراسية، عدم وضوح التعليمات الخاصة بالتسجيل، أما فيما يخص الطلاب فقد أبرزت الدراسة مشكلات منها عدم الالتزام بمواعيد الحذف والإضافة وعدم الاهتمام بمواعيد الإرشاد المعلنة عدم فهم القوانين الجامعية، عدم التزام الطلاب بالخطة الدراسية، أما بالنسبة للمرشدين فقد أوردت الدراسة مشكلات منها عدم الاقتناع بجدوى الإرشاد، عدم الاطلاع على اللوائح التي تنظم الإرشاد، عدم الالتزام بالساعات المكتبية، عدم إلمام المرشدين بفلسفة الساعات المعتمدة.
- دراسة المحبوب (2001) بعنوان "خصائص المرشد الأكاديمي كما يدركها طلاب كلية التربية بجامعة الملك فيصل". توصلت إلى اتفاق الطلاب على أهمية خصائص العدل والدفء في التعامل والتأثير ومراعاة مشاعر الطلاب والقدرة على حل المشكلات تلتها في الترتيب التعامل برحابة صدر في الموضوعات الإرشادية، تشجيع الطلاب على اتخاذ قراراتهم وتطوير قدراتهم والتواجد في مكتبه حين الحاجة إليه، كما أبرزت الدراسة مجموعة من المشكلات منها قصور بعض المرشدين في النواحي العلمية ومهارات الإرشاد كما أوضحت حاجة الطلاب على اختلاف مستوياتهم للإرشاد، وقدمت مجموعة توصيات لتطوير الإرشاد.

• دراسة الخوالدة وغرايبة (2000) بعنوان "مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة والعاملين في دائرة القبول والتسجيل". هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة مشكلات الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلاب والعاملين في دائرة القبول والتسجيل، وتوصلت إلى وجود العديد من المشكلات التي تواجه الطلاب في الإرشاد منها مشكلات متعلقة بطبيعة العلاقة بين المرشد والطالب ومشكلات متعلقة بالخطة الدراسية وتعليمات القبول والتسجيل ومشكلات متعلقة بالجدول الدراسي.

6- مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من طلاب السنة الأخيرة (بفصلها الأول والثاني) بكليات التربية والآداب وإدارة الأعمال بجامعة طيبة بالمدينة المنورة.

تم توزيع الاستبانة المستخدمة كأداة للدراسة على عينة عشوائية من 300 طلاب السنة الأخيرة بالكليات المذكورة تم استرجاع عدد 195 استبانة صحيحة كاملة بنسبة استجابة 65%.

7- أداة الدراسة

على ضوء مراجعة الأدب النظري وما تم الاستفادة به من الدراسات السابقة في مجال الإرشاد الأكاديمي، تم تصميم استبانة لتحقيق هدف الدراسة بحيث تشمل ثلاثة محاور، المحور الأول لتحديد مدى توافر مفاهيم الإرشاد الأكاديمي لدى الطلاب، المحور الثاني لتوصيف الممارسة الفعلية للإرشاد الأكاديمي، والمحور الثالث لحصر مشكلات الإرشاد الأكاديمي .

وللإجابة على فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي (عبد الفتاح، 2007، ص 540)، والمتمثل في الأوزان والتقديرية التالية:

- الإجابة "أوافق" يمثلها المتوسط المرجح "1.00 إلى 1.66"
- الإجابة "إلى حد ما" يمثلها المتوسط المرجح "1.67 إلى 2.33"
- الإجابة "أوافق" يمثلها المتوسط المرجح "2.34 إلى 3.00"

8- صدق وثبات أداة الدراسة

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستبانة) تم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين من أعضاء هيئة التدريس بكليات الآداب، والتربية، وإدارة الأعمال، والعلوم بجامعة طيبة بالمدينة المنورة وجامعة القصيم لتحكيمها وتوضيح مدى ملائمة عبارات الاستبانة للمحاور ومدى صحة الصياغة اللغوية ومدى مناسبة الفقرات لموضوع الدراسة. وبعد تجميع كل الملاحظات تم دراستها وفهمها، ثم تعديل عبارات الاستبانة بها للوصول إلى النسخة النهائية للاستبانة التي تشمل 41 عبارة، منهم 10 عبارات في المحور الأول، 14 عبارة للمحور الثاني، 17 عبارة للمحور الثالث.

للتأكد من ثبات الأداة تم تطبيقها على عينة مكونة من 30 طالب من الكليات موضوع الدراسة، وتم التأكد من ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معامل كرونباخ ألفا الذي كانت قيمته 0.91، والذي يعتبر قيمة ثبات مرتفعة جداً ومقبولة وتفي بأغراض الدراسة.

9- منهج الدراسة والمعالجة الإحصائية

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يبحث في طبيعة موضوع البحث من حيث تكوينها وعناصرها ووصف العلاقة بينها (النهارى، 2002، 23).

تم تحليل نتائج استجابات عينة الدراسة على الاستبانة بحساب النسب المئوية، وحساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري.

10- نتائج الدراسة والتوصيات

بناءً على نتائج الحسابات الإحصائية، توصل الباحثان إلى النتائج الآتية:

1. ضعف معرفة الطلاب بعملية الإرشاد الأكاديمي وأهميته وأهدافه، بالرغم من أن درجة إعلام الطلاب بعملية الإرشاد الأكاديمي فوق المتوسطة.
2. ضعف توصيف الإجراءات الإدارية اللازمة لتطبيق الإرشاد الأكاديمي.
3. ضعف البنية التحتية وتجهيزات إتاحة الإنترنت للطلاب داخل مباني الجامعة في حال الإرشاد الإلكتروني.
4. معظم عمليات الإرشاد الأكاديمي الشائعة الاستخدام تنصب على الجوانب الأكاديمية مثل الحذف والإضافة وتغيير التخصص.

5. ندرة عمليات الإرشاد الأكاديمي المطبقة على موضوعات مشاكل الطلاب غير الدراسية والتي تؤثر على دراستهم، ومساوهم المهني، مثل: الإرشاد النفسي، والإرشاد الاجتماعي، والإرشاد الوظيفي.

في ضوء نتائج الدراسة، أوصي الباحثان بالآتي:

1. عقد ورش عمل للطلاب لتعريفهم بالإرشاد الأكاديمي وأهدافه.
2. عقد ورش عمل ودورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس القائمين بعملية الإرشاد.
3. إعداد ونشر دليل مفصل لإجراءات الإرشاد الأكاديمي.
4. تقوية خدمات الإنترنت لتسهيل القيام الإرشاد الإلكتروني.
5. عدم تغيير المرشد الأكاديمي للطلاب أثناء مسيرته الدراسية إلا للضرورة القصوى.

المراجع:

- عمار، إيمان (2015). تصور مقترح لمهام المرشد الأكاديمي في ضوء الحاجات الإرشادية لطلبة الجامعة، دراسة ميدانية بجامعة المنوفية، مجلة كلية التربية، عين شمس، عدد 39، مجلد 2، ص 441-563.
- العتيبي، منصور (2014). الأساليب الحديثة للإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الطلبة بكلية التربية جامعة نجران، مجلة كلية التربية بأسيوط، مصر، مجلد 30، عدد 3، ص 151-171.
- الحريشي، منيرة (2013). تنظيم الإرشاد الأكاديمي بجامعة الأميرة نورا بنت عبد الرحمن وسبل تطويره في ضوء التوجهات العالمية، التربية جامعة الأزهر مصر، عدد 152، مجلد 1، ص 531-621.
- مختار، وحيد (2013). خصائص المرشد الأكاديمي وعلاقتها بدافع الإنجاز لدى الطلبة الجامعات الليبية دراسات عربية في التربية وعلم النفس، مجلد 43، عدد 2، ص 193-218.
- البدوي، عبد الرؤوف عباس (2012). الإرشاد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي، المفاهيم والأهداف وآليات التنفيذ، مجلة العلوم التربوية لجامعة أم درمان الإسلامية العدد 3، ص 239-265.
- الكريمين، رائد (2010). مشكلات الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر المرشدين الأكاديميين والطلبة والعاملين بوحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية، مجلة القراءة والمعرفة، مصر، مجلد 2، عدد 3، ص 242-271.

- عبد العزيز، داليا، ورمضان، جيهان (2010). واقع الإرشاد الأكاديمي لطلبة الدراسات العليا بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مصر، عدد 28، ص 363-417.
- عبد العال، هناء (2010). تفعيل خدمات الإرشاد الأكاديمي بالتعليم الجامعي بمصر - في ضوء الخبرة الأمريكية، المؤتمر العلمي الثامن عشر اتجاهات معاصرة في تطوير التعليم في الوطن العربي، مجلد 2، ص 635-676.
- الكندري، نبيلة (2010). دور الأستاذ الجامعي في تطوير الأداء الأكاديمي للطلاب في جامعة الكويت، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، مجلد 36، ص 71-109.
- الشافعي، احمد محمد (2008). مشكلات الإرشاد الأكاديمي ومقترحات تطويره، كما يراها طلاب كلية المعلمين بالمدينة المنورة، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، عدد 135، ص 137-173.
- الزبون، سليم (2008). مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة جرش، من وجهة نظر الطلبة، مجلة التربية، عين شمس، مصر، عدد 32، مجلد 2، ص 123-152.
- مهدي، احمد (2008). مدى رضا طلبة جامعة قطر وتوقعاتهم من الإرشاد الأكاديمي، المجلة العربية للتربية الرياضية والبدنية، مصر، عدد 54، ص 87-112.
- عثمان، سعد (2008). دور الإرشاد الأكاديمي في دعم جودة التعليم الجامعي في الدول العربية، المؤتمر العربي السنوي الثالث حول الاتجاهات الحديثة لجودة الأداء الجامعي، الإمارات، ص 350-360.
- السراي، سهام (2007). الإرشاد الأكاديمي في جامعة البلقاء الخاصة من وجهة نظر الطلبة المجلة العربية للتربية مجلد 22، عدد 2، ص 147-169.
- سعادة، جودت (2007). دراسة ميدانية لمشكلات التسجيل والإرشاد الأكاديمي، مجلة دراسات العلوم التربوية، الأردن، مجلد 34، ال عدد 2، ص 319-340.
- الكندري، نبيلة (2006). التوجيه والإرشاد الأكاديمي في جامعة الكويت - دراسة ميدانية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت، مجلد 32، عدد 123، ص 59-94.
- مرسي، وفاء (2006). الإرشاد الأكاديمي، مشكلاته وسبل علاجه دراسة حالة كلية التربية بعبري، مجلة كلية التربية الإسكندرية، مجلد 16، عدد 1، ص 112-179.

- المشهداني، احمد (2005). خصائص المرشد الأكاديمي النموذج كما يراها طلاب كلية الدراسات العليا، دراسة ميدانية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، البحرين، مجلد 6، عدد 4، ص 171-198.
- عبد الكريم، نهى (2005). دور المرشد الأكاديمي في الجامعة المفتوحة بين الواقع والمأمول، مؤتمر المعلوماتية والقدرة التنافسية للتعليم المفتوح بمصر، ص 202-273.
- علي، منال (2005). معوقات ممارسة الإرشاد الأكاديمي بجامعة السلطان قابوس، ودور الخدمة الاجتماعية في ممارستها، مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مصر، العدد 19، ص 259-287.
- رمضان، صلاح (2004). مشكلات الإرشاد الأكاديمي في كلية التربية بسلطنة عمان، دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، مصر، مجلد 14، العدد 59، ص 198-272.
- علي، عبد السلام (2004). تصور مقترح للتوجيه والإرشاد الأكاديمي لطلاب الجامعات والمعاهد العليا بجمهورية مصر العربية، مجلة كلية التربية بأسوان، عدد 18، ص 154-190.
- السميح عبد المحسن (2004). مهام المرشد الطلابي بين الأهمية والممارسة - دراسة ميدانية على مديري ومرشدي مدارس التعليم العام بمنطقة الرياض التعليمية مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، مجلد 16، عدد 75، ص 27-104.
- المحبوب، عبد الرحمن (2001). خصائص المرشد الأكاديمي كما يدركها طلبة كلية التربية بجامعة الملك فيصل المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل للعلوم الإنسانية والإدارية، مجلد 2، عدد 33، ص 1-76.
- الخوالدة، محمد (2000). مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة والعاملين في دائرة القبول والتسجيل، مجلة دراسات العلوم التربوية، الأردن، مجلد 22، عدد 1، ص 104-127.
- القرني، علي (1991). وظائف الإرشاد الأكاديمي ومشكلاته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب في كلية التربية جامعة الملك سعود مجلة جامعة الملك سعود للعلوم التربوية، السعودية، مجلد 3 عدد 2، ص 515-559.

انتظروا العدد القادم

المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب

International Journal of Educational Sciences and Arts (IJESA)

موقع المجلة: [/https://ijesa.vsrp.co.uk](https://ijesa.vsrp.co.uk)

البريد الإلكتروني: ijesa@vsrp.co.uk

رقم التليفون (واتس): +442039115546

دار النشر رؤية للبحوث العلمية والنشر، لندن، المملكة المتحدة

Vision for Scientific Research and Publishing, London, UK

71-75 Shelton Street, Covent Garden, London, WC2H 9JQ