



كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم  
إدارة: البحوث والنشر العلمي ( المجلة العلمية)

=====

**درجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب  
بالنماص - جامعة بيشة لمعايير الهيئة الوطنية للجودة  
والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية**

إعداد

**منال محمد عبدالعزيز آل عثمان**

(محاضر في جامعة الملك سعود)

**وفاء عبدالله فرحان العمري**

(محاضر في جامعة بيشة)

﴿ المجلد السابع والثلاثون - العدد الخامس - مايو ٢٠٢١ م ﴾

[http://www.aun.edu.eg/faculty\\_education/arabic](http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic)

**ملخص الدراسة:**

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على خدمات وكالة شؤون الطالبات، ودرجة استفادة الطالبات منها، وأهمية الخدمات الطلابية باعتبارها المحور الأساسي الذي تدور حوله الدراسة الجامعية، وتهيئة سبل الاستفادة من الدراسة الأكاديمية لجميع الطالبات، ومعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية لدرجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالناص - جامعة بيشة لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي والتي تُعزى للخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقه على عينة عشوائية بلغت (٢٤٣) طالبة. وأسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥ فأقل) يعزى إلى اختلاف التخصص واختلاف المستوى الدراسي، كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥ فأقل) يعزى إلى اللاتي تخصصهن اقتصاد منزلي أو فيزياء. كما توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها: ضرورة إقامة برامج التهيئة والتوجيه للطالبات المستجدات، كما يجب توفر أماكن مناسبة لتقديم كافة الخدمات الطلابية، والعمل على تسهيل وصول الطالبات للخدمات الطبية.

**الكلمات المفتاحية:**

شؤون الطلبة، الجودة، عمادة شؤون الطلبة، الجودة الشاملة.

## **The abstract:**

**Title of the study:** The Degree of Applying The Norms of National Organization for Quality and Academic Accreditation by The Agency of Female Students Affairs of Faculties of Science and Arts in Al - Namas at The University of Bisha in The Kingdom of Saudi Arabia.

This study aimed to highlight the services of the agency of female students affairs, and the degree of its usefulness for female students, and the importance of students services as it is the main axis of the study in university, and to prepare ways to draw of academic study for all female students, and to know the significant statistical differences of applying the norms of national organization for quality and academic accreditation by the agency of female students affairs in the Faculties of science and arts in Al - Namas at the university of Bisha which may attribute to demographic features of the sample's members of the study. The researcher used the analytical descriptive method, which was applied to a random sample contained (243) female student. According to the results of this study there were not any significant statistical differences at the level of (0.05 or less) which may attribute to: difference of specialization and difference of study level, and also there were significant statistical differences at the level of (0.05 or less) which may attribute to female students whom specialized in home economics or physics. This study proposed several recommendations such as: the importance of establishing programs of guidance for new students, providing proper places for student services, and facilitating access to medical services.

## **Key words:**

Students Affairs, The quality, Deanship of Student Affairs, Comprehensive Quality.

**مقدمة:**

تهتم الجامعات في المملكة العربية السعودية بدرجة أولى بالطالب، وتحرص عليه، سواء داخل الحرم الجامعي بالقاعات الدراسية وخارجها أم خارج أسوار الجامعة، فتسعى دائماً إلى تقديم أفضل الخدمات له، والأخذ بيده لحل جميع مشكلاته الأكاديمية وغير الأكاديمية، كما تركز على فهم دوافعه وحاجاته، لتوفير متطلباته، وتعمل على إرضاءه، إلى جانب الحرص على وقته؛ مما يحقق في النهاية النمو السوي والصحة النفسية الجيدة بما يضمن سعادة الطالب، ومن هذا المنطلق أنشئت عمادة شؤون الطلاب، التي تعمل على رعاية الطالب أكاديمياً بكل ما تتضمنه من أمور دراسية وإدارية، علاوة على الاهتمام بالجوانب الاجتماعية والصحية والنفسية بل والترفيهية أيضاً. ولقد نشأ مفهوم شؤون الطلاب منذ نشأة الجامعات، ومع التطور التكنولوجي تطور التعليم الجامعي وتطور معه مفهوم شؤون الطلاب، لتحقيق الرؤية المستقبلية الجديدة التي يستطيع من خلالها تحقيق الهدف الذي تسعى الدراسة الجامعية لتحقيقه، بجعل المنهج الجامعي ذو صلة وثيقة بالطلاب، لذا اهتمت الجامعات على اختلافها بعمادة شؤون الطلاب، التي تعد الجهة التي تدير الوحدات والإدارات والبرامج التطويرية المترابطة بجميع الإدارات الموجودة بالجامعة، والتي تهدف إلى ضمان مناخ داعم للطلاب للوصول بالجامعة إلى الريادة العالمية (العلياني، والعمري، ٢٠١٥م، ٤).

**مشكلة الدراسة:**

تناولت الكثير من الدراسات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، وفي جامعات الوطن العربي عموماً، وفي الجامعات بالمملكة خصوصاً، حيث قامت العديد من الدول بالاهتمام بمدى تطبيق الجودة الشاملة داخل الجامعات، حيث تعد الركيزة الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة التي تعمل على إتاحة ومواكبة كل ما هو جديد وحديث عالمياً، لتساير المتغيرات الدولية حتى يتم التكيف معها في آن واحد.

وبناء على ذلك قامت العديد من الجامعات بتبني مفهوم الجودة الشاملة، والعمل على تطبيقه، لتحسين المستوى التعليمي داخل الجامعة، وبالأخص داخل الشؤون الطلابية. ونظراً لأهمية إدارة الجودة الشاملة، ومدى القدرة على تطبيقها داخل الجامعة، تظهر العديد من المعوقات التي تحد وتعوق قدرة الإدارة الداخلية بالجامعة على تطبيق الجودة بشكل سليم ومثمر. كما تظهر بعض المعوقات التي تؤثر على درجة تطبيق الجودة الشاملة داخل الجامعة من خلال وجود بعض الخلل في التواصل مع الطلاب، وقلة برامج التعليم المستمر، ومعايير قياس الأداء التي يشوبها الغموض، وعدم توفير خطط عامة للأنشطة والخدمات الطلابية، وعدم إقامة برامج التهيئة والتوجيه للطلاب المستجدين، وذلك كما ورد في دراسة (سعيد بن علي العضاوي، ٢٠١٢).

كما أشارت دراسة (سليمان حسين، سامية إسماعيل سكيك، ٢٠١٨) أن المجتمع أصبح غير راضٍ عن المنتج الجامعي من خريجي الجامعات، لما يشوبهم بعض التدهور في المستوى العام وفي المستوى التعليمي، لذا تعمل الجامعات على ضرورة تطبيق الجودة الشاملة داخل إداراتها باعتبار أن الجودة الشاملة تقدم الكثير من الحلول التي تعمل على تحسين المنتج التعليمي ليلقى استحسان المجتمع ككل.

وبناءً على ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما درجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنامص - جامعة بيشة لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية.

### تساؤلات الدراسة:

١. ما درجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنامص - جامعة بيشة لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي؟
٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لدرجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنامص - جامعة بيشة لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي تُعزى للخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة؟

### أهداف الدراسة:

#### تهدف الدراسة إلى:

١. تحديد درجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنامص - جامعة بيشة لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي.
٢. معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية لدرجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنامص - جامعة بيشة لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي والتي تُعزى للخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.

### أهمية الدراسة:

١. أهمية الخدمات الطلابية باعتبارها المحور الأساسي الذي تدور حوله الدراسة الجامعية، وتهيئة سبل الاستفادة من الدراسة الأكاديمية لجميع الطالبات.
٢. يسهم البحث الحالي في إلقاء الضوء على خدمات وكالة شؤون الطالبات، ودرجة استفادة الطالبات منها.
٣. تعد هذه الدراسة من الدراسات القلائل التي تناولت كليات تابعة للجامعات الناشئة، وتحديد درجة التزامها بمعايير الجودة الشاملة.

٤. تزويد المسؤولين بواقع الخدمات المقدمة من وكالة شؤون الطالبات بالكلية، وتزويدهم ببعض التوصيات لمحاولة تطويرها في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية.

### حدود الدراسة:

- ١- الحد الموضوعي: تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنامص لمعايير شؤون الطلاب الصادر عن الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية.
- ٢- الحد المكاني: كلية العلوم والآداب بالنامص التابعة لجامعة ببشة.
- ٣- الحدود البشرية: عينة من طالبات كلية العلوم والآداب بالنامص وقد بلغ عددهن ٢٤٣ طالبة.

### مفاهيم الدراسة:

#### أولاً: التعريف بماهية وكالة شؤون الطلاب:

يمثل مفهوم شؤون الطلاب بمعناه الشامل، كل ما يتعلق بحياة الطالب الدراسية من أمور أكاديمية واجتماعية وترفيهية وصحية، كما أن هناك من يعتبر مفهوم نمو وتطور الطالب هو التعبير الحديث للمفهوم المبكر الذي كان يعني شؤون الطلاب (شليبي، ١٩٨٢، ٣).

كما تعرف عمادة شؤون الطلاب بأنها مجال في التعليم العالي، مسؤول عن تنمية الطلبة عبر تقديم خدمات مختلفة، وبرامج للتعلم داخل الحرم الجامعي وخارج حجرات الدراسة (الحقاني، ٢٠١٥، ١٢).

وتعرّف وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنامص اجرائياً في إطار هذه الدراسة على أنها: إحدى الوكالات المساندة التي تشرف على مجموعة واسعة من برامج وخدمات العملية التعليمية بالكلية، والتي تهدف إلى الاهتمام بالطالبات، وتهيئة البيئة المناسبة لهن للتحصيل العلمي، وتدريبهن في مجالات إضافية لترقية مهاراتهن وتنمية قدراتهن الذهنية والبدنية.

ثانياً: مفهوم الجودة: تعرف الجودة بأنها تفاعل المدخلات وهي الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة، لتحقيق جودة عالية للمخرجات. وهذا يعني إشراك ومساهمة العاملين كافة وبصورة فعالة في العمليات الإنتاجية أو الخدمية مع التركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات بهدف تحقيق الرضى لدى المستفيدين (العلی، ٢٠٠٧، ٢٣).

ويمكن تعريف جودة خدمات شؤون الطالبات اجرائياً في إطار هذا البحث على أنها: معيار لتقديم أفضل الخدمات بوكالة شؤون الطالبات، والاهتمام بالعموميات والتفاصيل، وتقديمها بمستوى عالٍ من الجودة، لكسب ثقة الطالبات ورضاهن، والوصول إلى الأداء المتميز المنصوص عليه بمعايير ضمان الجودة والاعتماد لبرامج التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية عند تقديم الخدمات.

### ثالثاً: مفهوم معايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي:

يعرفها أندرسون وآخرون بأنها محاكات تؤدي إلى توضيح ما هو ضمنى في الممارسات الأكاديمية، وبعض الصفات الفكرية التي تُتوقع من الخريجين بصفة عامة، أو ضمان نظام ونسق معين ويُفترض أن هذه المعايير يُمكن تناولها في نطاق محدد على الأقل إلى الدرجة التي يتم فيها التمييز بين مستوى النجاح والفشل في تحقيق الهدف المنشود ( Anderson et al, 2000:ix).

### - مفهوم معايير ضمان الجودة والاعتماد:

يتبنى البحث الحالي المفهوم الصادر عن الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية، حيث تُعرف معايير ضمان الجودة بأنها الممارسات الجيدة المتعارف عليها في قطاع التعليم العالي على مستوى العالم، وقد أنشئت "الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي" لتقوم بمسؤولية وضع المعايير القياسية للمؤسسات والبرامج، ومن ثم تقويم واعتماد المؤسسات والبرامج في مرحلة التعليم فوق الثانوي التي تستوفى معايير الجودة المطلوبة، وفي سبيل ذلك قامت الهيئة بتصميم نظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، لدعم التحسين المستمر للجودة. وكان الهدف الرئيس للهيئة الوطنية من ذلك هو ضمان تحقق المعايير المتعارف عليها دولياً في مؤسسات التعليم فوق الثانوي، وفي جميع البرامج الأكاديمية في المملكة العربية السعودية. وقد شملت المعايير التي وضعتها الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي لضمان جودة مؤسسات وبرامج التعليم العالي واعتمادها أحد عشر مجالاً عاماً لأنشطة هذه المؤسسات والبرامج (معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي - الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ١٤٣٣هـ، ٥). وقد قُسمت هذه المعايير الإحدى عشر وصنفت على مستويات متعددة من حيث العموم والتفصيل وذلك كما يلي:

أولاً: هناك توصيفات عامة لكل مجال من مجالات الأنشطة الأحد عشر الرئيسية.

ثانياً: تنقسم هذه المعايير إلى معايير فرعية تتناول المتطلبات الخاصة بكل مجال من المجالات الرئيسية (سالم، ٢٠١٥م، ١٤٠ص).

## الإطار النظري للدراسة

## مقدمة:

أنت إجراءات ضمان الجودة وتحسين الأداء ملازمة للتوسع الهائل في مؤسسات التعليم العالي السعودي، فأصبح لزاماً على هذه المؤسسات التأكد من جودة عملياتها ومخرجاتها، والعمل على التحسين المستمر لكافة أنشطتها، متبينة مجموعة من مؤشرات أداء رئيسية، ومقاييس مرجعية مختارة تقيس هذا الأداء (الطاسان، والعسكر، ٢٠١٥، ١٤٧).

وبما أن كلية العلوم والآداب بالناماص التابعة لجامعة بيشة الناشئة تسعى لحل كل ما يعترض أو يحول دون العمل وفق جودة وأداء بمستوى عال، فهي تسعى لمعرفة سبل تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، وذلك لغايات رفع مستوى الخدمة والانتاجية، وتحقيق الجودة من خلال استخدام أساليب حديثة في الإدارة تحافظ على استمراريتها وبقائها في وسط الازدحامات التنافسية بين المنظمات والحكومات في العالم.

## - الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية:

إن الافادة من الجودة الشاملة في التعليم الجامعي عامة وفي كلية العلوم والآداب بالناماص على وجه الخصوص ليست بالأمر العسير ولا سيما أن خطط التعليم تضمنت في شتى مراحلها الاهتمام بالجودة والنوعية في التعليم.

وتُعد الجودة الشاملة بمثابة استراتيجية إدارية، ترتكز على مجموعة من القيم، تستمد حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من استثمار وتوظيف المواهب والقدرات الفكرية للعاملين في مختلف مراحل التنظيم، لتحقيق التحسين المستمر للمؤسسة التعليمية. (عليما، ٢٠١٣م، ٩٦).

## أبعاد الجودة:

يمكن إيجاز أبعاد الجودة فيما يلي (جودة، ٢٠١٤م، ٢١-٢٢):

١. الأداء: ويقصد به خصائص الخدمة الأساسية التي تتسم بالشفافية والوضوح لجميع الطالبات.
٢. المظهر: ويقصد به الخصائص الثانوية المضافة لجميع أنشطة وخدمات شؤون الطالبات.
٣. المطابقة: ويقصد بها تقديم الخدمات طبقاً للمواصفات المطلوبة ومعايير ضمان الاعتماد.



٤. الاعتمادية: درجة ثبات الأداء بمرور الوقت، أو بمعنى آخر متوسط الوقت الذي تتأخر فيه الخدمة عن موعدها.
٥. الصلاحية: الوقت المحدد المتوقع (حيث أن لكل خدمة زمن محدد بشكل مسبق).
٦. الخدمات المقدمة: حل المشكلات والاهتمام بالشكاوى، بالإضافة إلى درجة سهولة التصحيح، ويمكن قياس هذه الخدمات على أساس سرعة وكفاءة التصحيح.
٧. الاستجابة: درجة تجاوب فريق العمل بشؤون الطالبات مع الطالبات بلطف واهتمام.
٨. الجمالية: اختيار المكان الملائم لتقديم خدمات شؤون الطالبات مع توافر القيم الجمالية في هذا المكان.
٩. السمعة: وتشير إلى الخبرة والمعلومات السابقة عن خدمات وكالة شؤون الطالبات.

#### ويلاحظ في الأبعاد السابقة الترابط والتكامل فكل منها يتحقق بوجود الآخر.

- أهداف وكالة شؤون الطالبات (العلياني، والعمرى، ٢٠١٥م، ٥-٦، بتصرف) تتبع الأهداف العامة لوكالة شؤون الطالبات من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية وفقا لعدة عوامل منها: تنوع الوحدات المساندة لها، والمعتمدة بالهيكل التنظيمي لكل جامعة على حده، كذلك تنوع رؤية ورسالة وأهداف كل جامعة، ويُمكن أن نوجز أهم أهداف عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية على النحو التالي:

- ربط طلاب الجامعة بالمجتمع المحلي من خلال مؤسساته وأنشطته ومناسباته.
- توعية الطلاب، وتقوية شعورهم بالانتماء إلى أمتهم الاسلامية والعربية، وتعميق حب الجامعة والانتماء إليها في نفوسهم، وبناء جيل يتمتع بشخصية وطنية.
- تهيئة البيئة المناسبة التي تجذب الطلاب، وتساعد على صقل مواهبهم وتنميتها وتوظيفها في عمل مثمر.
- تنمية روح الانضباط الذاتي، واستثمار طاقات الطلاب وخبراتهم في أعمال منتجة ونافعة داخل الجامعة وخارجها.
- تشجيع الطلاب على المشاركة في الأنشطة الطلابية، وفعاليات الجامعة المتنوعة.
- تشجيع الطلاب لتحقيق التوازن المتكامل بين المتطلبات الأكاديمية والتنمية الشخصية النفسية والجسدية.

## الدراسات السابقة

## أولاً: الدراسات العربية:

- دراسة العريفي (٢٠١٩) هدفت الدراسة تقديم تصور مقترح لدور عمادة شؤون الطلاب في تنمية المهارات القيادية لقائدات الأندية الطلابية في الجامعات السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠، وبيان أبرز معوقات تفعيل دور عمادة شؤون الطلاب في تنمية المهارات القيادية لدى قائدات الأندية الطلابية في جامعة الملك سعود، وتحديد متطلبات تطويرية لتفعيل دور عمادة شؤون الطلاب في تنمية المهارات القيادية لدى قائدات الأندية الطلابية في جامعة الملك سعود، وتقديم تصور مقترح لتفعيل دور عمادة شؤون الطلاب في تنمية المهارات القيادية لدى قائدات الأندية الطلابية في جامعة الملك سعود) وتم استخدام المنهج الوصفي لتحقيق الأهداف ، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من طالبات جامعة سعود بمدينة الرياض القائمت بمهام القائدات للأندية الطلابية النسائية في جامعة الملك سعود والبالغ عددها (٦٥) نادياً، تنقسم على أندية عامة وعددها (١٥) نادياً، و(٥٠) نادياً تخصصياً. أما عينة الدراسة فقد تمثلت في عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (٣٥) طالبة. توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أبرزها أن أفراد عينة الدراسة موافقين على واقع دور عمادة شؤون الطلاب في تنمية المهارات القيادية لقائدات الأندية الطلابية في جامعة الملك سعود أن أفراد عينة الدراسة موافقين إلى حد ما على أبرز معوقات تفعيل دور عمادة شؤون الطلاب في تنمية المهارات القيادية لدى قائدات الأندية الطلابية في جامعة الملك سعود.
- دراسة المانع و المطيري (٢٠١٦) هدف البحث إلى التعرف على تقويم أداء عمادة شؤون الطالبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باستخدام مدخل تحليل النظم. استخدم البحث المنهج الوصفي. وتكونت مجموعة البحث من (٤) وكيلات، ومديرتان من جميع وكيلات وكالات ومديرات إدارات عمادة شؤون الطالبات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٥هـ-١٤٣٦هـ. وتمثلت أدوات البحث في الملاحظة والمقابلة، واستبيان لتقويم أداء عمادة شؤون الطالبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن باستخدام مدخل تحليل النظم. وتوصل البحث إلى عدة نتائج، من أبرزها: أن الجامعة لم تراعى تخصيص مرافق ومنشآت خاصة للخدمات والأنشطة التي تختص بها العمادة. كذلك تبين عدم تحديث قنوات الاتصال بسبب التكلفة العالية لهذا التحديث، والمركزية والبيروقراطية الشديتين في اتخاذ القرارات وبطء الإجراءات المتعلقة بذلك. وأشارت النتائج ضعف مشاركة منسوبات العمادة في وضع خطط الأنشطة، وإقرارها من وكالة الجامعة للدعم الأكاديمي والخدمات الطلابية فقط، وغلبة الطابع المركزي البيروقراطي عليها.

- دراسة الطاسان، والعسكر (٢٠١٥) هدفت إلى التعرف على درجة تطبيق معايير الاعتماد وضمان الجودة في إدارة شؤون الطالبات والخدمات الطلابية، وتحديد مستوى رضا الطالبات، والتعرف على بعض المعوقات الإدارية والفنية التي تواجه الموظفات. وقد أكدت نتائج هذه الدراسة على أن استجابة أفراد العينة كانت عالية عند درجة تطبيق معيار الاعتماد وضمان الجودة في إدارة شؤون الطالبات والخدمات الطلابية في البنود التالية: (سجلات الطالبات- تخطيط خدمات الطالبات وتقويمها- الخدمات الإرشادية- الأنشطة غير الصفية) وذلك من وجهة نظر الطالبات والموظفات، كما نصت على وجود تفاوت في إجابات أفراد الدراسة حول مستوى رضا الطالبات عن الخدمات المقدمة لهن.
- دراسة بويشيت، الحمادي، (٢٠١٠) هدفت إلى التعرف على واقع الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطالبات في جامعة الملك فيصل، وكذلك مستوى هذه الخدمات كما تراها طالبات الجامعة، وقد أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه وجود الخدمات الطلابية الجامعية وتعزى إلى متغير مكان السكن لصالح الطالبات المقيمت في سكن الطالبات، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تجاه مستوى الخدمات الطلابية تعزى إلى متغير المستوى الدراسي لصالح طالبات المستوى الدراسي الثاني. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالخدمات الطلابية؛ لأهميتها لرعاية الطالبات داخل المباني الجامعية، وتهيئة سكن الطالبات بحيث تتوفر فيه مقومات الإقامة المريحة، وتزويده بالإمكانيات الملائمة للتحصيل العلمي السليم للطالبات.
- دراسة (القاضي، ٢٠٠٩) بعنوان "درجة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية الرسمية"، والتي هدفت إلى معرفة آراء الإداريين لدرجة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية الرسمية. وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين آراء الإداريين في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية الرسمية تعزى لمتغير (الجنس) على مجالات: الهيكل التنظيمي والأنظمة والعمليات، ومجال إدارة الموارد البشرية والمادية، ومجال البيئة التنظيمية، ومجال نظام ادارة المعلومات، ومجال القيادة الإدارية، وأخيراً مجال الرقابة والتقويم لصالح الذكور.
  - عدم وجود فروق دلالة إحصائية بمستوى (٠.٠٥) بين آراء الإداريين في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية الرسمية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مجالات الدراسة السبعة.

○ وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء الإداريين في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية الرسمية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي على جميع مجالات الدراسة لصالح فئة العميد.

### ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- دراسة **Štimac & Katic (2015)** بعنوان "ضمان الجودة في التعليم العالي"، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد الطرق التي تستخدمها ثلاثة بلدان وهي: كرواتيا وسلوفينيا والمجر؛ لضمان الجودة في التعليم العالي، وكذلك إلى تقديم اقتراحات لتحسين جودة الخدمات التعليمية. وقد استخدم الباحثان في إعداد الدراسة المنهج الوصفي. وتوصلت الدراسة إلى أن هذه البلدان تسعى إلى تحسين جودة التعليم العالي فيها، وقد قامت مؤسسات التعليم العالي بوضع أساس لبرامج تحسين الجودة، ويتم إجراء تقييم داخلي مرة واحدة في السنة، وتقييم خارجي مرة كل ثلاث سنوات يتم تجديده اعتماده، وقد قامت الجامعات بإنشاء مجالس لضمان الجودة، وهذا من شأنه يدعم عمل الآليات المؤسسية بشكل أفضل في تعزيز الجودة.

- دراسة **Shuib & Others (2007)** بعنوان "تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي العامة: تجربة جامعة مالايا". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال استعراض تجربة جامعة مالايا، والتي حرصت على غرس ثقافة الجودة وزيادة الوعي تجاه مسألة ضمان الجودة داخل الحرم الجامعي، وكذلك حرصت على مساعدة الكليات على إعداد قواعد بيانات، وتنسيق عمليات المراجعة الداخلية والخارجية، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي في إعداد الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن ضمان الجودة في جامعة مالايا أصبح يمتاز بالسهولة خاصة مع استخدام وتطبيق نظام إدارة الجودة (الأيزو 9001) من قبل إدارة الجامعة.

### التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ترى الباحثة وجود بعض نقاط التشابه والاختلاف ، فقد اتفقت كلاً من دراسة (Štimac & Katic, 2015) ودراسة ( Shuib & Others, 2007) في استخدام المنهج الوصفي في إعداد الدراسة، كما اتفقت الدراستان على ضرورة وضع أساس لبرامج تحسين الجودة، وإجراء تقييم داخلي، وتنسيق عمليات المراجعة الداخلية والخارجية.

واتفقت كل من دراسة (القاضي، ٢٠٠٩) ودراسة (بوشيت، الحمادي، ٢٠١٠) ودراسة (الطاسان، والعسكر، ٢٠١٥) في اختلاف درجة تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات تبعاً لاختلاف الهيكل التنظيمي، وإدارة الموارد البشرية، ونظام إدارة المعلومات، وتغير مكان السكن مما يؤثر على درجة تطبيق الجودة داخل المراكز الإدارية بالجامعات.

### الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: نوع الدراسة: دراسة وصفية تحليلية.

ثانياً: منهج الدراسة: المسح الاجتماعي بطريقة العينة العشوائية الطبقية.

ثالثاً: مجتمع الدراسة وعينتها:

- مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع طالبات كلية العلوم والآداب بالناماص التابعة لجامعة بيشة بجميع الأقسام الأكاديمية وعددهم (٢٤٢٧) طالبة.
- عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية قوامها (١٠%) من مجتمع البحث فبلغت العينة (٢٤٣) طالبة بالطريقة العشوائية الطبقية، وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (١٥٤) استبانة.

### رابعاً: أدوات الدراسة:

١. استبيان مبني على مؤشرات الأداء للمعيار الخامس (إدارة شئون الطلاب والخدمات المساندة) بدليل الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية. وقد تكونت الاستبانة من قسمين:

القسم الأول: يتعلق بالمتغيرات المستقلة للدراسة والتي تتضمن المتغيرات المتعلقة بعينة الدراسة.

القسم الثاني: يتكون من أربع محاور:

- المحور الأول: درجة توفر الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات المقدمة من وكالة شؤون الطالبات بالكلية ويشتمل على (٣) فقرات.
- المحور الثاني: درجة توفر الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقويمها المقدمة من وكالة شؤون الطالبات بالكلية ويشتمل على (٤) فقرات.
- المحور الثالث: درجة توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية المقدمة من وكالة شؤون الطالبات بالكلية ويشتمل على (٤) فقرات.

• **المحور الرابع:** الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية المقدمة من وكالة شؤون الطالبات بالكلية ويشتمل على (٥) فقرات.

ويقابل كل فقرة من فقرات المحاور قائمة تحمل العبارات التالية: (لا، إلى حد ما، نعم)، بحيث يعطي الاختيار (لا) درجة واحدة، والاختيار (إلى حد ما) درجتين، والاختيار (نعم) ثلاث درجات.

### إجراءات تطبيق الاستبيان:

تم توزيع الاستبانة على أفراد الدراسة ومن ثم استلامها مرة أخرى، وقد تم جمع (١٥٤) استبانة صالحة للتحليل، وتم إدخال البيانات، ومعالجتها إحصائياً بالحاسب الآلي عن طريق استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( Statistical Package for Social Sciences ) (SPSS).

٢. الملاحظة البسيطة من خلال عمل الباحثة كرائدة نشاط بالكلية حيث استفادت من ذلك في تدعيم نتائج الدراسة.

### صدق أداة الدراسة:

#### أ- الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

للتحقق من صدق الاستبانة، والتأكد من قدرتها على قياس الغرض الذي أعدت من أجله، اعتمدت الباحثة على صدق المحكمين، حيث تم عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين بعدد من الجامعات، وذلك لتحديد مدى وضوح العبارات، ومدى مناسبتها وأهميتها للمحور، وابداء ما يرونه من إضافة أو تعديل، وبعد جمع الملاحظات والتعديلات المقترحة من قبل المحكمين قامت الباحثة بحذف بعض العبارات، وإضافة عبارات أخرى وإعادة صياغة البعض الآخر.

#### ب- صدق الاتساق الداخلي:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة البحث قامت الباحثة بتطبيقها ميدانياً على العينة ثم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة كما توضح ذلك الجداول التالية:

جدول رقم (١)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (درجة توفر الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات)  
بالدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
*.٠.٨٠١	٣	**٠.٧٩٥	١
**٠.٥٧٣		*.٠.٧٨٣	٢

\* دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ فأقل.

\*\* دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل.

جدول رقم (٢)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (درجة توفر الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات  
الطالبات وتقييمها) بالدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**٠.٧٨١	٣	**٠.٧٦٣	١
**٠.٧٧٨	٤	**٠.٧٩٥	٢

\* دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ فأقل.

\*\* دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل.

جدول رقم (٣)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (درجة توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية  
والطبية) بالدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**٠.٨٣٠	٣	**٠.٨٢٤	١
**٠.٧٧٤	٤	**٠.٨٤٦	٢

\* دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ فأقل.

\*\* دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل.

## جدول رقم (٤)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور (الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية)  
بالدرجة الكلية للمحور

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**٠.٧٩٨	٤	**٠.٨٠٤	١
**٠.٦٤٧	٥	**٠.٦٨٤	٢
		**٠.٧٧١	٣

\* دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ فأقل.

\*\* دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل.

يتضح من الجداول السابقة أن قيم معاملات الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة هي قيم عالية و متوسطة وجميعها موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بما يعكس درجة عالية من الصدق ل فقرات الاستبانة، وصلاحيتها للتطبيق الميداني.

## ثبات أداة الدراسة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدمت الباحثة (معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، حيث طبقت المعادلة لقياس الصدق البنائي والجدول التالي يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة:

## جدول رقم (٥)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الاستبانة
٠.٧٠	٣	درجة توفر الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات
٠.٧٧	٤	درجة توفر الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقييمها
٠.٨٢	٤	درجة توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية
٠.٧٩	٥	الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية
٠.٩١	١٦	الثبات العام لمحاور الدراسة



يتضح من الجدول رقم (٥) أن معامل الثبات لمحاور الدراسة عالي، حيث بلغ معامل الثبات العام (٠.٩١)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

### الأساليب الإحصائية:

لتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب الدرجة (٣-١=٢)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٣/٢ = ٠.٦٧)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

- من ١.٠٠ إلى ١.٦٧ يمثل (لا) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من ١.٦٨ إلى ٢.٣٣ يمثل (الى حد ما) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- من ٢.٣٤ إلى ٣.٠٠ يمثل (نعم) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

### وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- ١- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.
- ٢- المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) "Weighted Mean" وذلك لمعرفة درجة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
- ٣- المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة درجة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
- ٤- "تحليل التباين الأحادي" (One way Anova) للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف المتغيرات الديموغرافية.

## عرض الجداول وتفسيرها وتحليلها

أولاً: الجداول المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة:

## ١- التخصص الدقيق

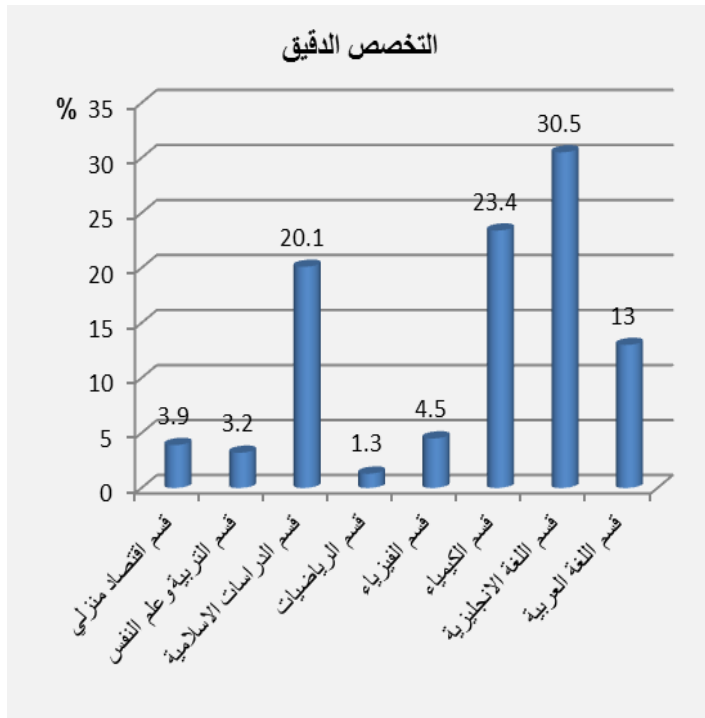
## جدول رقم (٦)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير التخصص الدقيق

النسبة	التكرار	التخصص الدقيق
٣.٩	٦	قسم اقتصاد منزلي
٣.٢	٥	قسم التربية وعلم النفس
٢٠.١	٣١	قسم الدراسات الإسلامية
١.٣	٢	قسم الرياضيات
٤.٥	٧	قسم الفيزياء
٢٣.٤	٣٦	قسم الكيمياء
٣٠.٥	٤٧	قسم اللغة الانجليزية
١٣.٠	٢٠	قسم اللغة العربية
١٠٠.٠	١٥٤	المجموع

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد الدراسة حسب متغير التخصص الدقيق، حيث يتبين أن (٤٧) من أفراد الدراسة والذين يمثلون ما نسبته (٣٠.٥%) من إجمالي أفراد الدراسة تخصصهم الدقيق لغة انجليزية، وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، بينما وجد أن (٣٦) من أفراد الدراسة ويمثلون ما نسبته (٢٣.٤%) من إجمالي أفراد الدراسة تخصصهم الدقيق كيمياء، في حين وجد أن (٣١) من أفراد الدراسة ويمثلون ما نسبته (٢٠.١%) من إجمالي أفراد الدراسة تخصصهم الدقيق دراسات اسلامية، وأن (٢٠) من أفراد الدراسة ويمثلون ما نسبته (١٣.٠%) من إجمالي أفراد الدراسة تخصصهم الدقيق لغة عربية، في حين وجد أن (٧) من أفراد الدراسة ويمثلون ما نسبته (٤.٥%) من إجمالي أفراد الدراسة تخصصهم الدقيق فيزياء، وأن (٦) من أفراد الدراسة ويمثلون ما نسبته (٣.٩%) من إجمالي أفراد الدراسة تخصصهم الدقيق اقتصاد منزلي، بينما وجد أن (٥) من أفراد الدراسة ويمثلون ما نسبته (٣.٢%) من إجمالي أفراد الدراسة تخصصهم الدقيق تربية وعلم نفس، وأخيراً وجد أن (٢) من أفراد الدراسة ويمثلان ما نسبته (١.٣%) من إجمالي أفراد الدراسة تخصصهما الدقيق رياضيات، وهما الفئة الأقل من أفراد الدراسة، والشكل التالي يوضح ذلك.

شكل رقم (١)



٢- المستوى الدراسي

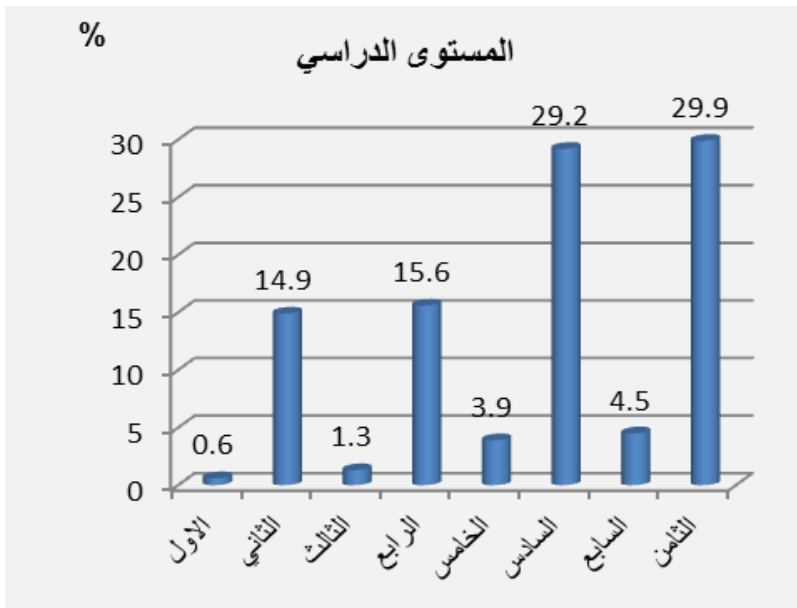
جدول رقم (٧)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الدراسي

النسبة	التكرار	المستوى الدراسي
٠.٦	١	الأول
١٤.٩	٢٣	الثاني
١.٣	٢	الثالث
١٥.٦	٢٤	الرابع
٣.٩	٦	الخامس
٢٩.٢	٤٥	السادس
٤.٥	٧	السابع
٢٩.٩	٤٦	الثامن
١٠٠.٠	١٥٤	المجموع

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي، حيث يتبين أن (٤٦) من أفراد الدراسة والذين يمثلون ما نسبته (٢٩.٩%) من إجمالي أفراد الدراسة يدرسون بالمستوى الدراسي الثامن، وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، بينما وجد أن (٤٥) من أفراد الدراسة ويمثلون ما نسبته (٢٩.٢%) من إجمالي أفراد الدراسة بالمستوى الدراسي السادس، في حين وجد أن (٢٤) من أفراد الدراسة ويمثلون ما نسبته (١٥.٦%) من إجمالي أفراد الدراسة بالمستوى الدراسي الرابع، وأن (٢٣) من أفراد الدراسة ويمثلون ما نسبته (١٤.٩%) من إجمالي أفراد الدراسة كانوا بالمستوى الدراسي الثاني، في حين وجد أن (٦) من أفراد الدراسة ويمثلون ما نسبته (٣.٩%) من إجمالي أفراد الدراسة كانوا بالمستوى الدراسي الخامس، وأن (٧) من أفراد الدراسة ويمثلون ما نسبته (٤.٥%) من إجمالي أفراد الدراسة كانوا بالمستوى الدراسي السابع، بينما وجد أن (٢) من أفراد الدراسة ويمثلان ما نسبته (١.٣%) من إجمالي أفراد الدراسة كانوا بالمستوى الدراسي الثالث، وأخيراً وجد أن (١) من أفراد الدراسة ويمثل ما نسبته (٠.٦%) من إجمالي أفراد الدراسة كان بالمستوى الدراسي الأول، وهو الفئة الأقل من أفراد الدراسة، والشكل التالي يوضح ذلك.

شكل رقم (٢)



## ثانياً: الجداول المتعلقة بمحاور الاستبيان:

ما درجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنماص لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي؟

للتعرف على درجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنماص لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب، لاستجابات أفراد الدراسة على أبعاد محور درجة تطبيق الوكالة لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي، وجاءت النتائج كما توضحها الجداول التالية:

### جدول رقم (٨)

استجابات أفراد الدراسة على أبعاد درجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنماص لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التوفر
الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات	١.٦٨	٠.٦٠	١	متوفرة إلى حد ما
الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقويمها	١.٥٣	٠.٥٣	٣	غير متوفرة
الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية	١.٢٩	٠.٤٤	٤	غير متوفرة
الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية	١.٥٥	٠.٥٠	٢	غير متوفرة
درجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنماص جامعة بيشة لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي	١.٥١	٠.٤٣		غير متوفرة

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أفراد الدراسة من الطالبات يرون أن الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات تتوفر إلى حد ما، حيث أن متوسط موافقتهم على مدى توفر الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات هي (1.68)، وجاءت بالمرتبة الأولى بين معايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي التي يتم تطبيقها في وكالة شؤون الطالبات، في حين أن الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية جاءت بدرجة غير متوفرة، حيث أن متوسط موافقتهم على مدى توفر الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية هي (1.05)، يليها في المرتبة الثالثة الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقويمها، وقد جاءت بدرجة غير متوفرة، حيث أن متوسط موافقتهم على مدى توفر الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقويمها هي (1.03)، وفي الأخير جاءت الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية بدرجة غير متوفرة، حيث أن متوسط موافقتهم على مدى توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية هي (1.29)، ونستخلص من الجدول السابق أن أفراد الدراسة من الطالبات يرون عدم توفر درجة تطبيق معايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي في وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنماص حيث أن متوسط موافقتهم بلغ (1.01). وفيما يلي النتائج التفصيلية فيما يتعلق بدرجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي وذلك من خلال الجداول التالية:

### المحور الأول: توفر الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات المقدمة من وكالة شؤون

#### الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنماص - جامعة بيشة.

للتعرف على توفر الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب، لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات محور الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات المقدمة من وكالة شؤون الطالبات بكلية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:



(موافق إلى حد ما)، وتدل هذه العبارة على أن عمل برامج التهيئة والتوجيه للطالبات المستجديات هي أهم الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات، بينما جاءت استجابات أفراد الدراسة على (فقرتين) من فقرات المحور بدرجة (غير موافق) وهي الفقرات رقم (١،٢) وينصان على "تمت عملية الإرشاد الأكاديمي بمساعدة الطالبات على حل مشكلاتهن الأكاديمية"، "توفر وكالة شؤون الطالبات الأدلة والوثائق الإرشادية للطالبات وأصحاب المصلحة بالشكل الورقي والإلكتروني، باللغة العربية والإنجليزية" حيث بلغ متوسطهما الحسابي (١.٦٣، ١.٦١)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الأولى من فئات المقياس المتدرج الثلاثي، والتي تتراوح ما بين (١ إلى ١.٦٧) و تشير إلى خيار (غير موافق) على أداة الدراسة.

ثانياً: تشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة لمحور (الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (١.٦١ إلى ١.٨١)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الأولى والثانية من فئات المقياس المتدرج الثلاثي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات المحور (الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات) قد بلغ (١.٦٨ درجة من ٣) ، والتي تشير إلى خيار (موافق إلى حد ما) على أداة الدراسة.

٤٠): نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور (الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات) قد بلغ (١.٦٨ درجة من ٣)، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقين إلى حد ما على عبارات المحور، وهذا المتوسط يقع بالفئة الثانية من فئات المقياس المتدرج الثلاثي، والتي تتراوح بين (١.٦٨ إلى ٢.٣٣) ويشير إلى خيار (موافق إلى حد ما) على أداة الدراسة. ويتضح أن أهم الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات تتمثل في قيام وكالة شؤون الطالبات بعمل برامج التهيئة والتوجيه للطالبات المستجديات.

وتعزى النتيجة للمؤشر رقم (٣) إلى اهتمام الوكالة بعمل برامج التهيئة والتوجيه للطالبات المستجديات لتسهيل عملية دمج الطالبات بالكلية، بالإضافة أن هذه البرامج تخفف العبء عن أعضاء الهيئتين الإدارية والتعليمية في مساعدة الطالبات في حل مشكلاتهم الأكاديمية في المستويات العليا.



بينما جاء مؤشر رقم (٢) توفر وكالة شؤون الطالبات الأدلة والوثائق الإرشادية للطالبات وأصحاب المصلحة أقل النسب نظراً إلى نقص الخدمات والموارد التي يمكن أن تعين الكلية في توفير مثل هذي الوثائق والأدلة الإرشادية.

**المحور الثاني: توفر الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات المقدمة من وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالانماص - جامعة بيشة وتقييمها.**

للتعرف على توفر الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقييمها، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب، لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات محور (الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقييمها) وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول رقم (١٠)**

**آراء أفراد عينة الدراسة على عبارات محور (الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقييمها)**

م	العبارات	غير موافقة		الى حد ما		موافقة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تتوفر خطط عامة للأنشطة والخدمات الطلابية	٧٣	٤٧.٤	٥٥	٣٥.٧	٢٦	١٦.٩	١.٦٩	٠.٧٤	٢	
٢	توجد مسؤوليات يمكن الاستعانة بهم للحصول على الخدمات الطلابية	٧٤	٤٨.١	٤٣	٢٧.٩	٣٧	٢٤.٠	١.٧٦	٠.٨٢	١	
٣	تتوفر أماكن مناسبة لتقديم الدعم المالي للخدمات الطلابية.	١٢٠	٧٧.٩	٢٥	١٦.٢	٩	٥.٨	١.٢٨	٠.٧٥	٤	
٤	توجد عناية ومتابعة للمنشورات الطلابية	١٠٥	٦٨.٢	٣٨	٢٤.٧	١١	٧.١	١.٣٩	٠.٦٢	٣	
متوسط المحور العام											
									١.٥٣	٠.٥٣	

## يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أولاً: يشتمل محور (الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقييمها) على (٤) فقرات وجاءت استجابات أفراد الدراسة على (فقرتين) من فقرات المحور بدرجة (موافق إلى حد ما) وهي الفقرات رقم (٢،١) حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (١.٦٩، ١.٧٦) على التوالي، وهذا المتوسط يقع بالفئة الثانية من فئات المقياس المتدرج الثلاثي والتي تتراوح ما بين (١.٦٧ إلى ٢.٣٣)، و تشير إلى خيار (موافق إلى حد ما) على أداة الدراسة، في حين جاءت استجابات أفراد الدراسة على (فقرتين) من فقرات المحور بدرجة (غير موافق)، وهي الفقرات رقم (٤،٣) حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (١.٢٨ إلى ١.٣٩) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الأولى من فئات المقياس المتدرج الثلاثي والتي تتراوح ما بين (١.٠٠ إلى ١.٦٧) و تشير إلى خيار (غير موافق) على أداة الدراسة.

ثانياً: تشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تقارب في استجابات عينة افراد الدراسة على محور (الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقييمها)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (١.٢٨ إلى ١.٧٦)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الأولى والثانية من فئات المقياس المتدرج الثلاثي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقييمها) قد بلغ (١.٥٣ درجة من ٣)، والتي تشير إلى خيار (غير موافق) على أداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب عبارات المحور (الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقييمها) ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة عليها من وجهة نظر أفراد الدراسة أنفسهم، كما يلي:

١- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٢) وهي "توجد مسؤوليات يمكن الاستعانة بهم للحصول على الخدمات الطلابية" بالمرتبة الأولى وبدرجة (موافق إلى حد ما)، بمتوسط حسابي (١.٧٦)، وهذا يعني أن أفراد الدراسة يوافقون الى حد ما على أن هناك مسؤوليات يمكن الاستعانة بهم للحصول على الخدمات الطلابية.

٢- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (١) وهي "تتوفر خطط عامة للأنشطة والخدمات الطلابية" بالمرتبة الثانية وبدرجة (موافق إلى حد ما)، بمتوسط حسابي (١.٦٩)، وهذا يعني أن أفراد الدراسة موافقون إلى حد ما على توفر خطط عامة للأنشطة والخدمات الطلابية.

٣- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٤) وهي "توجد عناية ومتابعة للمنشورات الطلابية" بالمرتبة الثالثة وبدرجة (غير موافق)، بمتوسط حسابي (١.٣٩).

٤- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٣) وهي "تتوفر أماكن مناسبة لتقديم الدعم المالي للخدمات الطلابية" بالمرتبة الرابعة وبدرجة (غير موافق)، بمتوسط حسابي (١.٢٨).

نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على محور (الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقييمها) قد بلغ (١.٥٣ درجة من ٣)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي والتي تشير إلى خيار (غير موافق) على أداة الدراسة. واتضح أن أهم الممارسات بتخطيط خدمات الطالبات المقدمة من وكالة شؤون الطالبات تتلخص في تواجد مسؤولات يمكن الاستعانة بهم للحصول على الخدمات الطلابية.

ويُفسر حصول المؤشر رقم (٢) على أعلى ترتيب عدم وجود عجز في هذا المؤشر بالإضافة إلى المهارات التي تتمتع بها القائمات على تقديم خدمات وكالة شؤون الطالبات بالكلية. بينما حصل المؤشر رقم (٤) على أقل ترتيب نظراً لطبيعة حجم المباني الصغيرة والقديمة، وهذا ما أكدته الحقباني (٢٠١٥) الاهتمام بتطوير البيئة الجامعية ومرافقها لممارسة الأنشطة المختلفة والتشغيل الأمثل للمنشآت الرياضية.

**المحور الثالث: توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية المقدمة من وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالانماص - جامعة بيشة.**

للتعرف على توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات محور (الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية) وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

## جدول رقم ( ١١ )

آراء أفراد عينة الدراسة على عبارات محور (الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية)

م	العبارات	غير موافقة		الى حد ما		موافقة		المتوسط الحسابي	المعيار المعياري	الانحراف المعياري	الرتبة
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تتوفر خدمات طبية وإرشادية مناسبة.	١٠٥	٦٨.٢	٣٨	٢٤.٧	١١	٧.١	١.٣٩	٠.٦٢	٢	
٢	يتوفر كادر طبي مؤهل.	١٢٦	٨١.٨	٢٣	١٤.٩	٥	٣.٢	١.٢١	٠.٤٨	٣	
٣	هناك سهولة في الوصول للخدمات الطبية	١٠٦	٦٨.٨	٣٥	٢٢.٧	١٣	٨.٤	١.٤٠	٠.٦٤	١	
٤	توجد الخدمات الطبية على مستوى الكلية والأقسام.	١٣٣	٨٦.٤	١٩	١٢.٣	٢	١.٣	١.١٥	٠.٣٩	٤	
متوسط المحور العام											
								١.٢٩	٠.٤٤		

## يتضح من الجدول ما يلي: -

أولاً: يشتمل محور (درجة توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية) على (٤) فقرات وجاءت إجابات أفراد الدراسة على جميع فقرات المحور بدرجة (غير موافق) حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين (١.١٥، ١.٤٠)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الأولى من فئات المقياس المتدرج الثلاثي والتي تتراوح بين (١.٠٠ إلى ١.٦٧) وتشير إلى خيار (غير موافق) على أداة الدراسة.

ثانياً: تشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تقارب في إجابات عينة أفراد الدراسة على محور (درجة توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (١.١٥ إلى ١.٤٠) ، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الأولى من فئات المقياس المتدرج الثلاثي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (درجة توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية) قد بلغ (١.٢٩ من ٣)، والتي تشير إلى خيار (غير موافق) على أداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب عبارات المحور (درجة توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية) ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة عليها من وجهة نظر أفراد الدراسة أنفسهم، كما يلي:

- ١- جاءت استجابات افراد الدراسة على الفقرة رقم (٣) وهي "هناك سهولة في الوصول للخدمات الطبية" بالمرتبة الأولى وبدرجة (غير موافق)، بمتوسط حسابي (١.٧٦).
- ٢- جاءت استجابات افراد الدراسة على الفقرة رقم (١) وهي "تتوفر خدمات طبية وإرشادية مناسبة" بالمرتبة الثانية وبدرجة (غير موافق)، بمتوسط حسابي (١.٣٩).
- ٣- جاءت استجابات افراد الدراسة على الفقرة رقم (٢) وهي "يتوفر كادر طبي مؤهل" بالمرتبة الثالثة وبدرجة (غير موافق)، بمتوسط حسابي (١.٢١).
- ٤- جاءت استجابات افراد الدراسة على الفقرة رقم (٤) وهي "توجد الخدمات الطبية على مستوى الكلية والأقسام" بالمرتبة الرابعة وبدرجة (غير موافق)، بمتوسط حسابي (١.١٥).

نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على محور (درجة توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية) قد بلغ (١.٢٩ من ٣)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الأولى من فئات المقياس الثلاثي، والتي تشير الى خيار (غير موافق) على أداة الدراسة واتضح أن الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية المقدمة من وكالة شؤون الطالبات لم تكن متوفرة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما لاحظته الباحثة من وجود نقص شديد في الخدمات والموارد الطبية التي توفرها الجامعة داخل الكلية، بالإضافة الى أن مكان تقديم الخدمات الطبية لا يتناسب مع عدد الطالبات بالكلية.

**المحور الرابع: توفر الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية المقدمة من وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنامص - جامعة بيشة.**

للتعرف على توفر الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات محور (الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية) وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

## جدول رقم (١٢)

أراء أفراد عينة الدراسة على عبارات محور (الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية)

م	العبارات	غير موافقة		الى حد ما		موافقة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تتوفر أنشطة غير صفية مناسبة لجميع الطالبات.	٩٦	٦٢.٣	٤٢	٢٧.٣	١٦	١٠.٤	١.٤٨	٠.٦٨	٣
٢	تتوفر الفرص للقيام بالواجبات الدينية.	٥١	٣٣.١	٥١	٣٣.١	٥٢	٣٣.٨	٢.٠١	٠.٨٢	١
٣	توجد إجراءات لتنظيم وتشجيع مشاركة الطالبات في الأنشطة الثقافية.	٨٥	٥٥.٢	٥٠	٣٢.٥	١٩	١٢.٣	١.٥٧	٠.٧٠	٢
٤	تتوفر الفرص لتسهيل التفاعل الاجتماعي وغير الرسمي للطالبات.	٩٩	٦٤.٣	٤٠	٢٦.٠	١٥	٩.٧	١.٤٥	٠.٦٧	٤
٥	تتوفر حوافز لمشاركة الطالبات في الأنشطة الرياضية.	١٢ ٦	٨١.٨	٢١	١٣.٦	٧	٤.٥	١.٢٣	٠.٥٢	٥
متوسط المحور العام										
								١.٥٥	٠.٥٠	

## يتضح من الجدول السابق ما يلي: -

أولاً: يشتمل محور (الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية) على (٥) فقرات، وجاءت استجابات أفراد الدراسة على فقرة واحدة بدرجة (موافق الى حد ما) وهي الفقرة رقم (٢) حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٠١)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الثانية من فئات المقياس المتدرج الثلاثي، والتي تتراوح بين (١.٦٧ إلى ٢.٣٣) وتشير إلى خيار (موافق إلى حد ما) على أداة الدراسة، وجاءت استجابات أفراد الدراسة على (٤) فقرات من فقرات المحور بدرجة (غير موافق) وهي الفقرات رقم (٣-٤-٥)، حيث تراوح متوسطها الحسابي (من ١.٢٣ إلى ١.٥٧)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الأولى من فئات المقياس المتدرج الثلاثي، والتي تتراوح ما بين (١.٠٠ إلى ١.٦٧) وتشير إلى خيار (غير موافق) على أداة الدراسة .

ثانياً: تشير النتيجة السابقة إلى أن هناك تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور (الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (١.٢٣ إلى ١.٥٧)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الأولى والثانية من فئات المقياس المتدرج الثلاثي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية) قد بلغ (١.٥٥ من ٣)، والتي تشير إلى خيار (غير موافق) على أداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب عبارات المحور (الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية) ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة عليها من وجهة نظر أفراد الدراسة أنفسهم، كما يلي:

١- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٢) وهي "تتوفر الفرص للقيام بالواجبات الدينية" بالمرتبة الأولى وبدرجة (موافق إلى حد ما)، بمتوسط حسابي (٢.٠١) وهذا يعني أن أفراد الدراسة موافقون إلى حد ما على أنها تتوفر الفرص للقيام بالواجبات الدينية.

٢- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٣) وهي "توجد إجراءات لتنظيم وتشجيع مشاركة الطالبات في الأنشطة الثقافية" بالمرتبة الثانية وبدرجة (غير موافق)، بمتوسط حسابي (١.٥٧).

٣- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (١) وهي "تتوفر أنشطة غير صفية مناسبة لجميع الطالبات" بالمرتبة الثالثة وبدرجة (غير موافق)، بمتوسط حسابي (١.٤٨).

٤- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٤) وهي "تتوفر الفرص لتسهيل التفاعل الاجتماعي وغير الرسمي للطالبات" بالمرتبة الرابعة وبدرجة (غير موافق)، بمتوسط حسابي (١.٤٥).

٥- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (٥) وهي "تتوفر حوافز لمشاركة الطالبات في الأنشطة الرياضية" بالمرتبة الخامسة وبدرجة (غير موافق)، بمتوسط حسابي (١.٢٣).

نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على محور (الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية) قد بلغ (١.٥٥ من ٣)، وهذا المتوسط يقع بالفئة الأولى من فئات المقياس الثلاثي والتي تشير إلى خيار (غير موافق) على أداة الدراسة. واتضح أن الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية المقدمة من وكالة شؤون الطالبات لم تكن متوفرة.

كما توضح النتيجة السابقة للمؤشر رقم (٢) درجة اهتمام الكلية وتركيزها على الأنشطة الدينية بدرجة كبيرة حيث تتسق هذه النتيجة مع أهداف التعليم بالمملكة العربية السعودية والتي تتبع من تعاليم الدين الإسلامي.

ويُعزى حصول المؤشر (٥) على أقل ترتيب إلى عدم وجود أماكن مهيئة أو خاصة للأنشطة الرياضية في الكلية نتيجة صغر حجم المباني.

كما تفسر تلك النتيجة أيضاً أن هناك عدد كبير من الطالبات لديهن عزوف عن المشاركة في الأنشطة اللاصفية على الرغم من اهتمام وتركيز وكالة شؤون الطالبات عليها، وقد يرجع هذا العزوف الى عدم وجود مكافأة مجزية مشجعة للطالبات على المشاركة في ممارسة الأنشطة بنوعيتها، وهو ما أكدت عليه دراسة العمري (٢٠١١) بأهمية إعداد دراسة علمية حول أسباب عزوف الطالبات عن ممارسة الأنشطة الطلابية وتوفير حوافز تشجيعية للطلبة حتى يقبلوا على ممارسة الأنشطة الطلابية، كما أضافت الحقباني (٢٠١٥) أهمية تحديد درجات تضاف إلى المعدل التراكمي لتحفيز الطلبة المتميزين في الأنشطة الطلابية واستحداث مساق دراسي له علاقة بالأنشطة الطلابية.

**السؤال الثاني:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)

لدرجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات كلية العلوم والآداب بالنماص جامعة ببشة لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي تُعزى للخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة؟

#### ١- الفروق حسب التخصص:

للتعرف ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لاختلاف التخصص تم استخدام اختبار "One way Anova، لتوضيح فروق الدلالة الإحصائية بين متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة تعزى لاختلاف التخصص وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:



جدول رقم (١٣)

نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One way Anova) للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير التخصص

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مدى توفر الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات	بين المجموعات	٢.٨٣	٧	٠.٤٠٤	١.١٤	٠.٣٤
	داخل المجموعات	٥١.٩١٣	١٤٦	٠.٣٥٦		
	المجموع	٥٤.٧٤٢	١٥٣			
مدى توفر الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقييمها	بين المجموعات	٣.٢١٥	٧	٠.٤٥٩	١.٦٥	٠.١٣
	داخل المجموعات	٤٠.٥٧٦	١٤٦	٠.٢٧٨		
	المجموع	٤٣.٧٩١	١٥٣			
مدى توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية	بين المجموعات	٤.٤٢٢	٧	٠.٦٣٢	٣.٦٨	٠.٠٠
	داخل المجموعات	٢٥.٠٥١	١٤٦	٠.١٧٢		
	المجموع	٢٩.٤٧٣	١٥٣			
الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية	بين المجموعات	٣.٠٣٥	٧	٠.٤٣٤	١.٧٧	٠.١٠
	داخل المجموعات	٣٥.٧٥	١٤٦	٠.٢٤٥		
	المجموع	٣٨.٧٨٤	١٥٣			

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥ فأقل) في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محور الدراسة (مدى توفر الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات، مدى توفر الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقييمها، الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية) باختلاف التخصص، في حين يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥ فأقل) في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محور الدراسة (مدى توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية) باختلاف التخصص، ولتحديد صالح الفروق في كل فئتين من فئات التخصص نحو الاتجاه حول هذا المحور تم استخدام اختبار "LSD" وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

## جدول رقم (١٤)

## نتائج اختبار "LSD" للفروق في كل فئتين من فئات التخصص

المحور	التخصص	ن	المتوسط الحسابي	اقتصاد منزلي	التربية وعلم النفس	الدراسات الإسلامية	الرياضيات	الفيزياء	الكيمياء	اللغة الانجليزية	اللغة العربية
مدى توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية	اقتصاد منزلي	٦	١.٧١	-	-	-	-	-	*٠.٥٥	*٠.٥٢	*٠.٤٥
	التربية وعلم النفس	٥	١.٤٠	-	-	-	-	-	-	-	-
	الدراسات الإسلامية	٣١	١.٣٦	-	-	-	-	-	-	-	-
	الرياضيات	٢	١.٥٠	-	-	-	-	-	-	-	-
	الفيزياء	٧	١.٨٢	-	-	*٠.٤٦	-	-	*٠.٦٦	*٠.٦٣	٠.٥٦
	الكيمياء	٣٦	١.١٦	-	-	-	-	-	-	-	-
	اللغة الانجليزية	٤٧	١.١٩	-	-	-	-	-	-	-	-
	اللغة العربية	٢٠	١.٢٦	-	-	-	-	-	-	-	-

## يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥ فأقل) في إجابات أفراد عينة الدراسة اللاتي تخصصهن (اقتصاد منزلي أو فيزياء) وإجابات أفراد مجتمع الدراسة اللاتي تخصصهن (كيمياء، أو لغة إنجليزية، أو لغة العربية) حول محور (مدى توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية)، وكانت الفروق لصالح أفراد عينة الدراسة اللاتي تخصصهن (اقتصاد منزلي، الفيزياء)، أي أن أفراد الدراسة اللاتي تخصصهن اقتصاد منزلي أو فيزياء يرون بدرجة أكبر أنه يتوفر ممارسات متعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية مقدمة من وكالة شؤون الطالبات بالكلية، وقد تُعزى النتيجة السابقة إلى تجارب فردية خاصة بهاذين القسمين.

## ٢- الفروق حسب المستوى الدراسي:

للتعرف ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لاختلاف المستوى الدراسي تم استخدام اختبار " One way Anova"، لتوضيح فروق الدلالة الإحصائية بين متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة تعزى لاختلاف المستوى الدراسي وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

### جدول رقم (١٥)

نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One way Anova) للفروق في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المستوى الدراسي

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مدى توفر الممارسات المتعلقة بقبول الطلبة	بين المجموعات	٢.١٤٩	٧	٠.٣٠٧	٠.٨٥	٠.٥٥
	داخل المجموعات	٥٢.٥٩	١٤٦	٠.٣٦		
	المجموع	٥٤.٧٤	١٥٣			
مدى توفر الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطلبة وتقويمها	بين المجموعات	٢.٤٢٨	٧	٠.٣٤٧	١.٢٢	٠.٢٩
	داخل المجموعات	٤١.٣٦	١٤٦	٠.٢٨٣		
	المجموع	٤٣.٧٩	١٥٣			
مدى توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية	بين المجموعات	٠.٩٢٨	٧	٠.١٣٣	٠.٦٨	٠.٦٩
	داخل المجموعات	٢٨.٥٥	١٤٦	٠.١٩٦		
	المجموع	٢٩.٤٧	١٥٣			
الممارسات المتعلقة بأنشطة الطلبة اللاصفية	بين المجموعات	١.٧٧٥	٧	٠.٢٥٤	١.٠٠	٠.٤٣
	داخل المجموعات	٣٧.٠١	١٤٦	٠.٢٥٣		
	المجموع	٣٨.٧٨	١٥٣			

ينتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥ فأقل) في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محور الدراسة (مدى توفر الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات، مدى توفر الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقويمها، مدى توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية، الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية) باختلاف المستوى الدراسي، وقد ترجع النتيجة السابقة لعدم وجود تكثيف إعلامي من قبل الكلية حول خدمات وكالة الأنشطة الطلابية ويؤكد ذلك ما توصلت إليه دراسة الطاسان، والعسكر (٢٠١٥) بأهمية توعية طلبة الجامعات نحو الخدمات الطلابية المتاحة لهم منذ بدء التحاقهم بالجامعة، بالإضافة الى ضرورة إعداد وتزويد الطالبات بلائحة موحدة بأنظمة وكالة شؤون الطالبات وخدماتها.

### نتائج الدراسة وتوصياتها

#### أولاً: النتائج

#### أهم نتائج السؤال الأول:

ما درجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنماص لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي؟

اتضح من نتائج الدراسة أن أهم الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات المقدمة من وكالة شؤون الطالبات بكلية العلوم والآداب بالنماص تتمثل في قيام وكالة شؤون الطالبات بعمل برامج التهيئة والتوجيه للطالبات المستجدات.

كما تبين أن أهم الممارسات بتخطيط خدمات الطالبات وتقويمها المقدمة من وكالة شؤون الطالبات بالكلية تتلخص في: مسؤوليات يمكن الاستعانة بهم للحصول على الخدمات الطلابية، خطط عامة للأنشطة والخدمات الطلابية.

وفيما يتعلق بمحور الخدمات الإرشادية والطبية المقدمة من وكالة شؤون الطالبات بالكلية، بينما بينت نتائج الدراسة أن الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية المقدمة بالإضافة الى أنشطة الطالبات اللاصفية المقدمة من وكالة شؤون الطالبات لم تكن متوفرة.

## أهم نتائج السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لدرجة تطبيق وكالة شؤون الطالبات كلية العلوم والآداب بالانماص - جامعة بيشة لمعايير الهيئة الوطنية للجودة والاعتماد الأكاديمي تُعزى للخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة؟

١- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) فأقل) في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محور الدراسة (مدى توفر الممارسات المتعلقة بقبول الطالبات، مدى توفر الممارسات المتعلقة بتخطيط خدمات الطالبات وتقييمها، الممارسات المتعلقة بأنشطة الطالبات اللاصفية) باختلاف التخصص.

٢- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) فأقل) في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محور الدراسة (مدى توفر الممارسات المتعلقة بالخدمات الإرشادية والطبية) باختلاف التخصص وكانت الفروق لصالح أفراد عينة الدراسة اللاتي تخصصهن (اقتصاد منزلي، فيزياء).

٣- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) فأقل) في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة الأربعة باختلاف المستوى الدراسي.

## ثانياً: التوصيات

توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات في ضوء أقل النسب التي أظهرتها نتائج الدراسة على النحو التالي:

١. أهمية توفير الأدلة والوثائق الإرشادية للطالبات وأصحاب المصلحة بالشكل الورقي والإلكتروني، باللغة العربية والإنجليزية.
٢. ضرورة إقامة برامج التهيئة والتوجيه للطالبات المستجدات.
٣. أهمية توفير خطط عامة للأنشطة والخدمات الطلابية.
٤. يجب توفر أماكن مناسبة لتقديم كافة الخدمات الطلابية.
٥. الاهتمام بتوفير خدمات طبية وإرشادية مناسبة لعدد الطالبات.
٦. العمل على تسهيل وصول الطالبات للخدمات الطبية.
٧. تحفيز الطالبات بالمكافآت التشجيعية للاشتراك في الأنشطة اللاصفية من خلال إضافة درجات للمعدل التراكمي أو حوافز مالية.

## المراجع:

- بوشيت، الجوهرة إبراهيم، والحمادي، فايذة صالح (٢٠١٠م). الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب واقعتها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل، مجلة العلوم التربوية والنفسية، البحرين.
- ثابت، حسان ثابت، وحرسان، سنان عبد الله (٢٠١٥م). قياس فاعلية تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة جيهان - أربيل باستخدام أسلوب QFD، المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي (IACQA'2015) جامعة الشارقة-دولة الإمارات العربية المتحدة /3-5 مارس
- جودة، محفوظ أحمد (٢٠١٤م). إدارة الجودة الشاملة "مفاهيم وتطبيقات"، دار وائل، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحقباني، فريال عبد الله بن سعيد (٢٠١٥م). تطوير أداء عمادات شؤون الطلاب في ضوء التحديات المعاصرة في الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية، دار جامعة الملك سعود للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- سالم، سماح سالم (٢٠١٥م). جودة خدمات الإرشاد الأكاديمي في ضوء معايير الجودة والاعتماد بالجامعات السعودية - جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن "نموذج"، بحث منشور، المؤتمر العربي الدولي الخامس لضمان جودة التعليم العالي (IACQA'2015) جامعة الشارقة-دولة الإمارات العربية المتحدة /3-5 مارس
- شلبي، أحمد (١٩٨٢). موسوعة النظم والحضارة الإسلامية، جزء (٥) التربية الإسلامية: نظمها، فلسفتها، تاريخها. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- الطاسان، نجلاء عبد الرحمن، والعسكر، عبد العزيز عبد الرحمن، (٢٠١٥م). درجة تطبيق معايير الاعتماد وضمان الجودة في إدارة شؤون الطالبات والخدمات الطلابية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة رابطة التربية الحديثة-مصر.
- الطائي، يوسف حجييم، وآخرون (٢٠٠٩م). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- العريفي، حصة. (٢٠١٩). تصور مقترح لدور عمادة شؤون الطلاب في تنمية المهارات القيادية لقائدات الأندية الطلابية في الجامعات السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠. مجلة البحث العلمي في التربية ٢٠ (١)، ٣٤-١.
- العصيمي، عبد المحسن أحمد (٢٠١٢م). الاعتماد الأكاديمي في الجامعات العربية "التحديات والفرص" بحث منشور، المؤتمر الدولي السابع التخطيط الاستراتيجي لجودة واعتماد المؤسسات الجامعية التعليمية العربية، جامعة عين شمس، ٢٢-٢٤ ديسمبر.
- العلى، عبد الستار (٢٠٠٧م). تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار الميسرة، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
- العلياني، غرم الله بن دخيل الله، والعمري، وفاء عبد الله فرحان (٢٠١٥م). تطوير عمادة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية الناشئة في ضوء الاتجاهات الحديثة، ورشة عمل، المعرض والمؤتمر الدولي للتعليم العالي، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- عليمت، صالح ناصر (٢٠١٣م). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية "التطبيق ومقترحات التطوير"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
- العمري، جمال فواز (٢٠١١م). دراسة تقييمية لواقع الأنشطة الطلابية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، بحث منشور، مجلة كلية التربية بأسوان، جمهورية مصر العربية، ع ٢٥.
- القاضي، علا شفيق يوسف (٢٠٠٩م). درجة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية الرسمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- المانع، عبدالله، و المطيري، صيته. (٢٠١٦). تقويم أداء عمادة شؤون الطالبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن باستخدام مدخل تحليل النظم. "عالم التربية: المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية ١٧) (٥٦). ١ - ١٨٤.
- معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي - الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ١٤٣٣ هـ.

---

المراجع الأجنبية:

- Anderson et al, (2000): Quality Assurance and Accreditation in Australian Higher Education: An Assessment of Australian and international Practice, Center for Continuing Education, Australian National University, Australia.
- Štimac, Helena & Katic, Sendi. (2015). Quality Assurance in Higher Education. Journal of Interdisciplinary management research (XI) (IMR11a43). Croatia.
- Shuib, Mustafa. Zamri, Sharifah. Abdullah, Rosman.Said, Fatimah & Yusof, Rohani. (2007). Implementation of quality assurance in public Higher Education institutions: university of Malaya Experience. Quality Assurance Management Unit. University of Malaya.