



جامعة المنصورة
كلية التربية



**تقيم مستوى الاستفادة من خدمات عمادة شؤون الطلبة
بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب
بالكويت من وجهة نظر الطلبة في ضوء بعض المتغيرات**

إعداد

أ.د/ حمدان سعود العدواني

أستاذ مشارك بقسم التربية الخاصة
كلية التربية الأساسية

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. الكويت

أ.د/ حمد بليه العجمي

أستاذ بقسم التربية الخاصة
كلية التربية الأساسية

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. الكويت

مجلة كلية التربية – جامعة المنصورة

العدد ١٢٥ – يناير ٢٠٢٤

**تقييم مستوى الاستفادة من خدمات عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة
للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت من وجهة نظر الطلبة
في ضوء بعض المتغيرات**

د / حمدان سعود العجواني

أستاذ مشارك بقسم التربية الخاصة

كلية التربية الأساسية

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. الكويت

د.أ / حمد بليه العجمي

أستاذ بقسم التربية الخاصة

كلية التربية الأساسية

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. الكويت

الملخص:

هدفت الدراسة لتقييم مستوى الاستفادة من خدمات عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت من وجهة نظر الطلبة، وتم استخدام المنهج الوصفي، وبلغت عينة الدراسة (٨٧٨) طالباً وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، يمثلون كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت، أجريت الدراسة الاستطلاعية على (٥٠) طالباً وطالبة، في حين أجريت الدراسة الأساسية على (٨٢٨) طالباً وطالبة، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: استفادة طلبة الهيئة العامة للتعليم التطبيقي من خدمات عمادة شؤون الطلبة بنسبة اتفاق تراوحت بين (53.66%) إلى (81.16%)، في حين ظهر تدنٍ في الاستفادة من بعض خدمات عمادة شؤون الطلبة، وفيما يتعلق بالفروق بين متغيرات الدراسة كانت لصالح الذكور على حساب الإناث، ولصالح كلية التمريض على حساب بقية الكليات، ولصالح الطلبة الخالين من الأمراض على حساب الطلبة الذي يعانون من أمراض مزمنة، ولم تجد الدراسة فروقاً بين الطلبة مصدرها المعدل التراكمي أو الحالة الدراسية، أو جنسية الطالب، وأوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها: أن تركز عمادات شؤون الطلبة على جودة الخدمات التي تقدمها وتطورها بشكل مستمر بتحديث معايير الجودة، وأن يكون هناك تركيز على الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة وأصحاب الأمراض المزمنة، وإنشاء موقع وتطبيق خاص وقسم إعلامي للتعريف وإبراز الأنشطة والخدمات، وتطوير الاستبانة المستخدمة في الدراسة لقياس رضا الطلبة دورياً عن خدمات عمادة شؤون الطلبة.

الكلمات المفتاحية: الاستفادة، الخدمات، شؤون الطلبة، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي.

Abstract:

This study aims at evaluating the services submitted by the Deanship of Students Affairs, at the colleges of the Public Authority for Applied Education & Training in Kuwait from the perspectives of the students. The descriptive

approach was used within a sample consisted of (878) male and female students, selected at random. They represent the colleges of the Public Authority for Applied Education & Training in the state of Kuwait. Exploratory study was conducted upon (50) male and female students and the basic study was conducted on 828 male and female students. The questionnaire was used as a tool for collecting the data. The study reached some results the most important of them as follows: The students of the Public authority for Applied Education & Training benefited from the services, submitted by the Deanship of Students Affairs at a percentage varied between (53.66%) to (81.16%) while there was low level of benefiting from the services given by the Deanship of Students Affairs. As for the differences between the study variables, they were for the sake of the males, for the sake of the college of nursing and for the sake of the healthy students, not for those having chronic diseases. The study did not find any differences amongst the students restoring to the accumulative level, the study status or the student's nationality. The study gave many recommendations, the most important of them as follows: The Deanship of Students Affairs focuses on the good quality of the services they submit and they develop them permanently, by updating the standards of quality. There must be a concentration upon the students of special needs and chronic diseases. To create a special website and application, and information department for defining and demonstrating the activities and services and to develop the questionnaire, used in the study for measuring the periodical satisfaction of the students for the services, submitted by the Deanship of Students Affairs.

Keywords: benefit, services, student affairs, Public Authority for Applied Education.

مقدمة:

تقوم مؤسسات التعليم العالي على عدة عمادات تسهم في رعاية الطالب الذي يعد المحور الأساسي لكثير من الممارسات الأكاديمية والخدمية التي تهدف لإكمال تربية الطالب وتعزيزها في كثير من جوانب حياته المعرفية الأكاديمية والاجتماعية والنفسية والأخلاقية والمهارية، بغية بناء شخصية متكاملة للطالب وإعداده لسوق العمل كعنصر فاعل ومواطن صالح. وتقدم عمادة شؤون الطلاب حزمة من الخدمات والأنشطة الطلابية لمساندة العملية التعليمية بالجامعات وهذا يسهم في اكتشاف وإبراز مواهب الطلاب ويحسن استثمارها ويرعى مبادراتهم الفكرية والثقافية والاجتماعية بما يكسب ثقتهم ويشبع حاجاتهم ويحل مشكلاتهم، وكل ذلك يصب في تحقيق الرؤية المشتركة والشاملة للعمل الأكاديمي بالجامعة. وتقوم عمادة شؤون الطلبة بدور مهم في تقديم أفضل الخدمات الطلابية من حيث إرشاد وتوجيه الطلبة، وإقامة الأنشطة والفعاليات الرياضية والثقافية، وخدمة المجتمع وتنمية المهارات

القيادية، بالإضافة إلى تأثير التركيز الإيجابي على تطوير المهارات القيادية وفهم تجارب الطلبة بشكل أفضل في الجامعة، وتعزيز الكفاءة الذاتية للطلاب (4, 2016, Juniors).

ومن الأهداف الرئيسية لعمادات شؤون الطلبة في مؤسسات التعليم العالي ابتكار البرامج والسياسات وخدمات الدعم التي تحددها رؤى ورسالة وأهداف المؤسسة التعليمية للعلاقة مع طلابها (11, 2006, Klukas, Gina) ونظراً للإقبال المتزايد من فئات المجتمع كافة على تعليم أبنائهم في مؤسسات التعليم العالي، ظهرت مهمة عمادة شؤون الطلبة بمن فيها من الإداريين والمختصين، لا لمجرد تقديم خدمات إدارية فحسب إنما لرعاية وخدمة الطلاب اجتماعياً وصحياً ونفسياً وجسدياً.

ويعد دعم وتعزيز موقف الطالب منذ دخوله للجامعة في اليوم الأول إلى حين تسلمه شهادته خريجاً أمراً بالغ الأهمية للنجاح في التعليم العالي لكل من الطالب والمؤسسة، وفي سياق التنوع الأكاديمي المتعدد الثقافات الذي حفزته العولمة، فمن الضروري لجميع جوانب الحياة الجامعية بما في ذلك الخدمات الطلابية مواجهة هذه التحديات الجديدة، ولهذا الغرض لا بد من إيجاد خدمات طلابية فعالة تركز على ضرورتها، من أجل توفير الدعم المطلوب للنشاط الأكاديمي وتحفيز التنمية الشخصية والاجتماعية والثقافية والمعرفية للطلاب.

(Alina Ciobanu, 2013, 169).

ويرى (Tight, 2019) أهمية ما تقوم به عمادة شؤون الطلبة وأثر ما تقدمه من خدمات على السياسات الحكومية، وتطوير الموظفين، والديناميكيات الداخلية للوظائف الأكاديمية الرئيسية في التعليم العالي مثل التدريس والدراسة والخدمة، والمساواة بين الطلبة، وجودة الخدمات، وقابلية توظيف الطلاب.

ويبرز دور عمادة شؤون الطلبة مع تزايد التحديات التي تواجه الحياة الجامعية كحجر زاوية في تقديم الدعم والخدمات اللازمة للطلبة، وتعد العمادة الرابط الأساسي الذي يسهل التفاعل بين الطلاب ومختلف الأقسام الأكاديمية والإدارية داخل الحرم الجامعي.

مشكلة الدراسة:

تعد عمادات شؤون الطلبة في مؤسسات التعليم العالي عنصراً مكملاً للمهمة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي تستهدف تحقق واحد أو أكثر من التزويد بالخدمات التنظيومية الأساسية، وتعليم مهارات الحياة، وتوفير روابط بين الطلاب يمكن من خلالها أن يحددوا خبراتهم ومعارفهم ويتبادلونها. (7, 2003, Magnussen, JR, Walter).

وحقيقة فإن موظفي شؤون الطلبة في الجامعات ليسوا معزولين عن العملية التعليمية بالجامعة، بل تقع عليهم أيضاً مسؤولية الممارسات التعليمية الفاعلة إلى جانب الأكاديميين، وذلك من خلال توفير البرامج والخدمات الضرورية المساندة للطلاب والتي تعمل على تلبية احتياجاتهم الأكاديمية والجامعية خارج قاعات الدراسة، وذلك من خلال تصميم برامج وأنشطة ذات جودة عالية ليتحقق الدور المكتمل للمناخ الدراسي، ولينعكس ذلك كله على منجزات الطلاب وأدائهم الأكاديمي. (كبيوة وآخرون، ٢٠٠٦، ٢٥٨)

وتعد عمادة شؤون الطلبة من أبرز عمادات الجامعة، فهي ترعى الطلبة وتشرف على أنشطتهم المختلفة وتؤدي دوراً فعالاً في تنمية شخصياتهم وتعودهم على تحمل المسؤولية ليصبحوا أفراداً فعالين في مجتمعهم، والطلبة في ظل هذه العمادة يلقون كل رعاية طوال مدة دراستهم الجامعية، وفق رؤية تربوية تهتم بتوفير أفضل الأجواء لهم، لتنمية المواهب، وممارسة الأنشطة، وإبراز الطاقات الإبداعية، بهدف استكمال الجانب الآخر لشخصياتهم، وإعدادهم ليكونوا مؤهلين لدور قيادي في مجتمعهم. (Nancy et al, 1998, 261)

وتشير خدمات الطلاب إلى البرامج غير الأكاديمية للطلاب في أي جامعة أو كلية وهي مجموعة شاملة من الخدمات الطلابية خارج القاعة الدراسية والتي يشار إليها عادة باسم خدمات شؤون الطلبة. ومن الأهمية أن تكون هذه الجهود مصممة لتمكين الطلاب من التركيز بشكل مكثف في دراستهم ونموهم الشخصي ونضجهم معرفياً ووجدانياً، بما يسهم في تعزيز نتائج تعلم الطلبة. (IASAS, 2012, 17).

فخدمات شؤون الطلبة هي الواجهة بين الكلية أو الجامعة والمتعلم؛ فهي مجموعة من المرافق والأنشطة التي يتم توفيرها لجعل عملية التعلم أسهل وأكثر إثارة لاهتمام المتعلم. وتعتمد جودة التعليم العالي بشكل مباشر على خدمات دعم الطلاب المقدمة، فهناك الكثير من الأدلة التي تشير إلى وجود علاقة إيجابية بين الأداء الأكاديمي للطلاب والاستخدام الفعال لنظام الدعم التعليمي. (Smith, C., & Grodsky, 2020, 2593)، فقد أثبتت دراسة (المنيراوي، ٢٠١٥) أهمية المعرفة الضمنية في تحسين جودة الخدمة التعليمية، لوجود علاقة ارتباطية دالة بين أبعاد المعرفة الضمنية وجودة التعليم العالي (الجوانب المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة والأمان).

وتعد عمادة شؤون الطلبة في مؤسسات التعليم العالي مركزاً حيويًا لتقديم الخدمات الأساسية التي تدعم الطلبة أكاديمياً واجتماعياً. ومع ذلك، فقد أشارت بعض الدراسة إلى وجود مجموعة من التحديات التي تواجه العمادة، مثل تزايد شكاوى الطلبة من جودة الخدمات المقدمة،

وتساؤلات حول مدى تلبية هذه الخدمات لاحتياجاتهم المتغيرة والمتنامية، وتتجلى هذه التحديات في تأخر الإجراءات الإدارية، وصعوبة الوصول إلى المعلومات، وضعف مستوى البرامج الإرشادية والدعم النفسي والأكاديمي، وقد أثبتت نتائج بعض الدراسات في مؤسسات تعليمية مماثلة للهيئة العامة للتعليم التطبيقي ضعف مستوى رضا الطلبة عما يقدم لهم من خدمات تتبع عمادة شؤون الطلبة مثل دراسة (ميركادو وآخرين، ٢٠١٥) أنه يتم تنفيذ خدمات شؤون الطلاب ضمن الحد الأدنى من المعايير، وفي دراسة (العجمي والتويجري، ٢٠١٦) جاءت النتائج في محور جودة الخدمات بدرجة محايدة، والغالبية بدرجة متوسطة، وبقية أفراد العينة بدرجة (ضعيفة جداً)، وكذلك دراسة (فلوح، ٢٠٢٠) أثبتت وجود درجة منخفضة من الرضا عن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، وفي دراسة (جاميسون وآخرين ٢٠٢٣) كانت أهم النتائج وجود قصور في الخدمات التي تقدمها شؤون الطلاب على الرغم من التطورات التكنولوجية، كما بينت تلك الدراسات تناقضاً بين رضا الطلاب والطالبات؛ فدراسة (العاني والراسبيبة، ٢٠١٣) كانت لصالح الإناث ودراسة (الزكي وبودي ٢٠١٣) كانت لصالح الذكور، ولعدم وقوف الباحثين على دراسة تخص جودة ودرجة رضا الطلبة عن خدمات عمادة شؤون الطلبة ولأهميتها ودورها المحوري في الدراسة الأكاديمية وتنمية شخصيات الطلبة كانت هذه الدراسة.

ومن خلال خبرة الباحثان فإنهما يستشعران أن هناك فجوة بين الخدمات المتوقعة والمقدمة من قبل عمادة شؤون الطلبة، وأن هذه الفجوة قد تؤثر سلباً على البيئة التعليمية والتطور الأكاديمي والاجتماعي للطلبة، لذلك تتوجه الدراسة الحالية إلى تقييم هذه الفجوات وتقديم توصيات للتحسينات الممكنة، بما يضمن تحقيق العمادة لأقصى إمكاناتها في خدمة الطلبة والإسهام في تعزيز تجربتهم الجامعية، ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

تساؤلات الدراسة:

- ما واقع مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت؟
- ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير النوع؟
- ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير نوع الكلية؟

- ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير المعدل التراكمي لدرجات الطالب؟

- ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير الحالة الدراسية للطالب؟

- ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير الحالة الصحية للطالب؟

- ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير جنسية الطالب؟

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة تقييم مستوى الاستفادة من خدمات عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت من وجهة نظر الطلاب وذلك من خلال ما يلي:

- واقع الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

- بيان مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير النوع.

- تحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير نوع الكلية.

- الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير المعدل التراكمي لدرجات الطالب.

- الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير الحالة الدراسية للطالب.

- تحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير الحالة الصحية للطلاب.

- بيان مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير جنسية الطالب.

أهمية الدراسة:

- استجابة لتوصية العديد من الدراسات التي كشفت عن بعض أوجه القصور في خدمات عمادات شؤون الطلاب ببعض المؤسسات التعليمية مما يتطلب مزيداً من الدراسات حولها.

- ندرة الدراسات التي بحثت موضوع الدراسة في مؤسسات التعليم العالي بدولة الكويت وبخاصة في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب على حد علم الباحثين.

- الإسهام في تطوير وتقديم خدمة أفضل فيما يتعلق بخدمات عمادة شؤون الطلبة.

- السعي نحو الجودة في تحقق الخدمات بما يسهم في رفع التصنيف العام للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب.

- يمكن للدراسة أن تفيد المسؤولين في عمادة شؤون الطلبة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بما تسفر عنه من نتائج قد تكون سبباً في تعزيز واقع الخدمات المقدمة بها.

- يمكن للدراسة أن تكون موجهة للباحثين لإجراء دراسات أخرى ذات صلة بموضوعها.

مفاهيم الدراسة:

الخدمات الطلابية (Student services):

هي تلك البرامج والأنشطة التي تقدمها المؤسسات التعليمية لطلابها وذلك بهدف إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم. (أبو النصر، ٢٠٠٩، ٢٠٨)

شؤون الطلبة (Students Affairs):

شؤون الطلبة في التعليم العالي هو "مجال في التعليم العالي مسئول عن تنمية الطلبة وفي العادة يكون هناك قسم لشؤون الطلاب داخل الحرم الجامعي يقدم خدماته للمتعلمين خارج حجرات الدراسة. (Talesh, Rameen, 2007, 17)

عمادة شؤون الطلبة (Deanship of Student Affairs):

هي الجهة ذات العلاقة المباشرة بالطلاب والقائمة على رعايتهم ومباشرة نشاطاتهم بأنواعها المتعددة، حيث تقع على عاتقها مسؤولية إعدادهم تربوياً، واجتماعياً، وثقافياً،

ورباضياً، وترسيخ المبادئ والقيم الإسلامية في نفوسهم، مع توفير لهم أسباب الراحة والاستقرار النفسي لتساعدهم على التفوق العلمي والتحلي بأخلاق ديننا الحنيف تحت إشراف متخصصين في مختلف المجالات. (عمادة شؤون الطلبة، ٢٠٠٨، ٢)

حدود الدراسة: اقتصرَت الدراسة على الحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: تقييم مستوى خدمات عمادة شؤون الطلبة.
- الحدود البشرية: عينة من الطلاب والطالبات بالمرحلة الجامعية موزعين وفق متغيرات (النوع/ الكلية/ المعدل التراكمي للدرجات/ الحالة الدراسية/ الحالة الصحية/ الجنسية)
- وتم التركيز على هذه المتغيرات التصنيفية للحصول على استجابات متنوعة تشرى الدراسة وتكون أكثر تعبيراً عن الواقع.
- الحدود المكانية: كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.
- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٣ / ٢٠٢٤

الإطار النظري والدراسات ذات العلاقة:

تسعى عمادة شؤون الطلبة من خلال دورها المساند للعملية التعليمية بالجامعات إلى تقديم حزمة من الخدمات والأنشطة اللامنهجية للطلاب، التي تسهم في الكشف عن مواهبهم الكامنة وتحريير طاقاتهم وحسن استثمارها، ورعاية مبادراتهم الفكرية والثقافية والاجتماعية وإشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم، وكسب ثقتهم تحقّقاً للرؤية المشتركة والشاملة للعمل الأكاديمي بالجامعة. (Bresciani, 2008, 906)

والخدمات الطلابية هي تلك الأنشطة التي تساهم في إعداد الطلاب تربوياً، واجتماعياً، وثقافياً، ورباضياً، كما تعمل على ترسيخ المبادئ والقيم الإسلامية في نفوس الطلاب، في الوقت الذي تعمل على توفير أسباب الراحة والاستقرار النفسي، والاجتماعي، لمساعدتهم على التفوق العلمي والتحلي بأخلاق الدين الإسلامي الحنيف تحت إشراف متخصصين في مختلف المجالات. (القناديلي، ٢٠٠٦، ٩٢)

وتتمثل خدمات شؤون الطلبة في خدمات شؤون الدراسة، خدمات الإسكان الطلابي، خدمات التغذية الطلابية، الخدمات الطبية، الخدمات المكتبية، الخدمات المالية والعينية، خدمات التهذيب والتأديب للسلوك الطلابي، خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي، وفي بعض الجامعات يضاف إليها خدمات القبول والتسجيل، والامتحانات.

(Dinh, Hong-Van Thi, 2021, 1397)

وتتمثل أهمية الخدمات الطلابية فيما يأتي: (الدهشان، ٢٠٠٣: ٥-٦)

- وسيلة لتحقيق النمو المتكامل للطلاب؛ فهي تسهم في تهيئة الظروف المناسبة لزيادة فاعلية عمليات التعليم والتعلم، وتوفير فرص واسعة وكثيرة للمواقف والعلاقات الاجتماعية المرغوبة.
 - تقلل من الفوارق الاقتصادية والاجتماعية بين الطلاب، بما يسهم في تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية، ويجعله واقعاً ملموساً.
 - تعين في دعم التحصيل الدراسي وتحقيق الأهداف المتوخاة من المؤسسة التعليمية، وذلك من خلال توفير الظروف المناسبة لعمليات التعليم والتعلم.
 - وسيلة لحل المشكلات الاجتماعية للطلاب وحمايتهم من الانحراف، وذلك من خلال ما يقدم للطلاب من إعانات مالية، إضافة إلى خدمات الإقامة والتغذية، وغيرها.
- ولقد أصبح تعزيز تجربة خدمات شؤون الطلبة الآن أمراً معترفاً به من قبل مؤسسات التعليم العالي باعتباره مهمة قيمة؛ لذا تلتزم الجامعات بتوفير أوسع نطاق ممكن من الخدمات والأنشطة الطلابية لمواصلة جذب واستبقاء الطلاب، فتسهيل المشاركة والتعاون في الخدمات وتقديمها يمكن أن يؤدي إلى تحقيق المساواة بين جميع الطلاب. (Melissa & Priscilla، ٢٠١١، ٣٣٧)
- وتعتمد البرامج التي تقدمها شؤون الطلبة على المبادئ التوجيهية الخاصة بالطلاب برنامج الشؤون والخدمات وتهدف هذه البرامج الى ما يأتي:
- تكوين أكاديمي للطلبة وفق البيئة ووفق ثقافة المجتمع.
 - إقامة الشراكة بين إدارة الكلية أو الجامعة والطلبة لتحقيق التميز في جودة التعليم من خلال الثقة والاحترام بعضهم بين بعض.
 - تهيئة البيئة المشجعة للحرية وإبداء الرأي داخل الحرم الجامعي.
 - القيام بدور فعال في حياة الطلبة الشخصية (العاطفية والجسدية، والروحية) التي تدعم نمط حياة صحي.
 - مساعدة الطلبة على الإنجاز الناجح في مجال العمل من خلال تنمية المهارات الاجتماعية والصحة البدنية الجيدة.
 - اكتشاف مواهب الطلبة المتميزين وتنميتها في الأنشطة على اختلافها.

• تنمية مهارات القيادة الإيجابية التي تساهم في الفاعلية التنظيمية. (Mwalutambi, Z., & Shen, ٢٠٢١، ١١).

رسالة عمادة شؤون الطلبة: (الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب ٢٠٢٤)

"تسعى عمادة شؤون الطلبة إلى المساهمة في بناء شخصية الطالب التربوية والفكرية والثقافية والبدنية والاجتماعية، وتنمية مهارات الطلبة الدراسية والإبداعية، وتقديم الخدمات التي من شأنها رفع التحصيل العلمي للطلاب".

أهداف عمادة شؤون الطلبة

- توفير كل ما يحتاجه الطلبة من خدمات طلابية وأنشطة ومكافآت اجتماعية خلال وجود الطالب على مقاعد الدراسة.
- إعداد الطلبة ثقافياً واجتماعياً ورياضياً وفنياً عن طريق عمل الندوات الاجتماعية والدورات الرياضية والمسابقات الثقافية والمعارض الفنية.
- الإسهام في بناء شخصية الطلبة ثقافياً واجتماعياً ورياضياً وفنياً، وتوجيه الطلبة لتحقيق الشخصية المتزنة المحبة لوطنها وقيادتها.
- تنمية الحس الوطني لدى الطلبة من خلال ربطهم بإنجازات الوطن وتعريفهم بها، وتأكيد انتمائهم إليه.
- اكتشاف مواهب الطلبة وتنمية هذه المواهب وصقلها وتوظيف طاقاتهم الإبداعية فيما هو مثمر ونافع.
- اكتساب الطلبة معارف ومهارات إضافية، وغرس العديد من القيم النبيلة والسلوكيات الإيجابية في نفوسهم.
- غرس روح التنافس الشريف، وتقوية العلاقات الاجتماعية بزملائهم وأساتذتهم ومجتمعهم.
- إرشاد الطلبة وتوجيههم نحو كل ما من شأنه تذليل العقبات والصعوبات التي تخص دراستهم.
- تنمية مهارات القيادة والريادة والتميز لدى الطلبة.
- دعم أسس المسؤولية الاجتماعية وتحفيز الطلبة نحو كل ما من شأنه مشاركة المجتمع في همومه وأفراحه وقضاياها.
- غرس روح الديموقراطية عن طريق عمل الانتخابات الطلابية لتشكيل اتحاد الطلبة.
- التشجيع على الأعمال التطوعية.

وعمادة شئون الطلبة إحدى ركائز مؤسسات التعليم العالي وفي الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب يناط بها تقديم البرامج والأنشطة والرعاية الطلابية للطلبة، وتقوم العمادة بتحقيق أهدافها من خلال قطاعاتها الثلاثة: النشاط الطلابي، والرعاية الطلابية، والتوجيه الطلابي، ويتبع لعمادة شئون الطلبة عدة وحدات تنظيمية تتمثل في:

١. مكتب التنسيق الإداري.
 ٢. مساعد العميد لشؤون الرعاية والخدمات الطلابية.
 ٣. مراقبة الرعاية والخدمات الطلابية: قسم الإرشاد النفسي، قسم المنح والإسكان الطلابي، قسم ذوي الاحتياجات الخاصة، قسم المنشآت الرياضية، قسم الخدمات المساندة ومكتبة الطالب، قسم المسارح والمراسم والقاعات الفنية، قسم الإعانة والمكافآت وصندوق الطالب.
 ٤. مساعد العميد للأنشطة والشؤون الطلابية.
 ٥. مراقبة الأنشطة الطلابية: قسم النشاط الثقافي والاجتماعي، قسم النشاط الرياضي، قسم الجولة.
 ٦. مراقبة الشؤون الطلابية: قسم التوعية والتوجيه، قسم شئون اتحاد الطلبة والجمعيات العلمية، قسم التكريم، مكاتب شئون الطلبة بالكليات والمعاهد.
- ويمكن تحديد الاختصاصات الإدارية والفنية الخاصة بالطلبة بإيجاز فيما يأتي:
١. الإسهام في إعداد طلبة ومدربي الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بهدف تحقق الشخصية المتكاملة لهم وتنمية قدراتهم ومواهبهم في إطار رسالة الهيئة وأهدافها.
 ٢. توفير الرعاية الاجتماعية للطلبة بما يحقق نشاطهم على أسس تربوية قوية ويسهم في تفاعلهم مع مجتمعهم بصورة سليمة.
 ٣. العمل على تأكيد مبدأ المشاركة المجتمعية.
 ٤. توثيق العلاقة بين الطلبة أنفسهم وبين أساتذتهم من أعضاء هيئتي التدريس والتدريب.
 ٥. النهوض بالأنشطة الترويحية المختلفة من خلال خطة متكاملة موجهة لطلبة ومدربي الهيئة.
 ٦. توعية طلبة ومدربي الهيئة وتوجيههم من خلال إطلاعهم على نظام الدراسة.
 ٧. العمل على توفير الإمكانيات المادية والبشرية والمعلوماتية لتنفيذ الأنشطة.

٨. تنظيم المؤتمرات والملتقيات الطلابية والمشاركة فيها داخل دولة الكويت وخارجها بالتنسيق مع الجهات المعنية.

الصلة

مجالات عمل عمادة شؤون الطلاب: على الرغم من وجود تباين حول وظائف ومجالات عمل عمادة شؤون الطلاب في الجامعات المختلفة، إلا أن عدد كبير من الكتاب والباحثين يتفقون على اضطلاع العمادة بمجموعة من المجالات التي من أهمها وأكثرها شيوعاً ما يأتي:

• الخدمات الطلابية: يقصد بالخدمات الطلابية أنماط الرعاية والتسهيلات والتهيئة والاستشارات التي تقدمها العمادة لطلابها من أجل مساعدتهم لينفروا لدراساتهم، وتعتبر هذه الخدمات جزء مهم ومتمم للعملية التربوية وهدف من الأهداف التي تعمل الجامعات على تحقيقها وتطويرها، وهي خدمات عديدة ومتنوعة مثل السكن، والتغذية، والتوجيه والإرشاد الطلابي (النفسي الاجتماعي)، ورعاية الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة والموهوبين، وخدمات التصوير، والتشغيل الطلابي والمكتبات.

• تنظيم شؤون الدراسة والامتحانات: يعتبر إعداد ومراجعة الخطة الدراسية، وتحديد مراحل الدراسة والفترة الزمنية للعام الجامعي، والإشراف على التدريب الميداني الذي يتم للطلاب أثناء العام الدراسي أو خلال الإجازة الصيفية، وتنظيم الرحلات العلمية... وغيرها من الأمور التي تتم استناداً إلى ما تؤكد وتوضحه اللوائح الخاصة بكل كلية من كليات الجامعة.

• توجيه وإرشاد الطلبة: يعد التوجيه والإرشاد للطلبة قبل وأثناء وبعد الدراسة الجامعية من الأدوار التي تضطلع بها الشؤون الطلابية، من حيث توجيههم وحل مشكلاتهم عن طريق الأخصائي الاجتماعي والنفسي، ومتابعة من يحتاج إلى رعاية أو متابعة خاصة .

• تأديب الطلاب ومعالجة حالات سوء السلوك: يعد تأديب الطلاب ومعالجة سلوكياتهم، من أهم مجالات عمل شؤون الطلاب، خاصة في ظل انشغال أعضاء هيئة التدريس والجهات الأخرى في الجامعة بالجوانب الأكاديمية المعرفية والمهارية على حساب الجوانب الوجدانية والأخلاقية.

• المساعدات الطلابية: تحرص معظم دول العالم على تقديم المساعدات المادية والنقدية للطلاب، لكي تعينهم على استكمال دراستهم، خاصة الطلاب ذوي الظروف الخاصة وتقوم أقسام إدارات شؤون الطلاب بدور أساسي في هذا المجال من خلال تبصير الطالب بأنواع

المساعدات وأماكن الحصول عليها والعمليات والإجراءات التي ينبغي إتباعها للحصول على تلك المساعدات.

• الخدمات الطبية: يعد توفير الخدمات الطبية وتنظيم تقديمها للطلاب، وإرشادهم للحصول عليها والاستفادة منها، من مجالات عمل شؤون الطلاب، ففي كل جامعة جهاز خاص بالشؤون الطبية يتولى الرعاية الصحية وتوفير العلاج لطلاب الجامعة (المانع والمطيري، ٢٠١٦، ٣٦).

• الأنشطة الطلابية: تعرفها الحقباني (٢٠١٥، ٤٥) بأنها: "مجموعة برامج متنوعة في مجالات مختلفة يمارسها الطلبة بدوافع ذاتية واختيارية في أماكن مخصصة خارج قاعات التدريس، وذلك بإشراف متخصصين بالجامعة، بهدف تحقيق أهدافها، وتنمية شخصية طلبتها المتوازنة". وتعتبر الأنشطة الطلابية مكوناً أساسياً من مكونات البيئة التربوية التي توفرها الجامعة لطلابها، فهي تشتمل على مجالات متنوعة مثل: الأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية والفنية والصحية والعلمية والمهنية والكشفية، بالإضافة إلى الأندية الطلابية والتي ينظم إليها الطلبة بما يناسب ميولهم واحتياجاتهم المختلفة واستعداداتهم، بما يعين على تحقيق النمو المتكامل للطالب من جميع جوانبه (الاجتماعية والنفسية والصحية والعلمية والخلفية) وذلك باعتبار أن الأنشطة الطلابية ممثلة بالأندية الطلابية جزءاً متمماً للعملية التربوية وهدفاً من الأهداف التي تسعى عمادات شؤون الطلبة بالجامعات لتحقيقه.

• الأندية الطلابية: ويقصد بها التنظيمات التي تنشأ بناءً على ميول الطلبة واهتماماتهم أو على تخصصاتهم الأكاديمية، لتتناسب مع مجالات دراستهم، والقيام بالعمل التطوعي فيها بهدف صقل مواهبهم وتأهيلهم؛ لتحمل المسؤولية واتخاذ القرار وتحقيق الانتماء للمجتمع، فيُنظم الطلبة الأعضاء فيها العديد من الأنشطة والفعاليات ذات العلاقة بالتخصص، ويسهم في إفادة طلبة التخصص العلمي والكلية والجامعة والمجتمع المحلي (الحقباني ٢٠١٥، ٤٧). والأندية الطلابية هي خطط وبرامج مبنية على أسس علمية، تحت إشراف عمادة شؤون الطلاب بالجامعة، وتهدف إلى تنمية الجوانب الشخصية والأكاديمية للطلاب، وذلك في المجالات الثقافية والاجتماعية والرياضية والعلمية (الخليوي وآخرون، ٢٠١٧، ٩٢).

الدراسات ذات الصلة:

١. دراسة الزكي أحمد وبودي، زكي ٢٠١٣ والتي هدفت لتقييم مستوى الخدمات الطلابية المقدمة لطلبة جامعة الملك فيصل من وجهة نظر الطلبة، وفق بعض المتغيرات: النوع،

- العام الدراسي، التخصص، مكان الإقامة، والمعدل التراكمي، وبلغ عدد الطلاب والطالبات ١٦٨٨ طالباً وطالبة، باستخدام المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: أن المتوسط العام لدرجة رضا الطلبة عن الخدمات الطلابية المقدمة إليهم قد جاء متوسطاً بشكل عام، وقد احتل المحور الخاص بالخدمات الصحية المرتبة الأولى وبدرجة رضا متوسطة في حين جاء المحور الخاص بالخدمات المتعلقة بالأنشطة الطلابية في المرتبة الأخيرة وبدرجة رضا منخفضة، وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذكور، وتبعاً لمتغير السنة الدراسية بين السنة الأولى والرابعة لصالح الأولى وبين الثانية والرابعة لصالح الثانية، في حين لم تكشف عن فروق تبعاً لمتغيري التخصص والمعدل التراكمي.
٢. دراسة Mercado et al. (٢٠١٥) هدفت لتحليل وتحديد مدى التنفيذ والامتثال للتعليم العالي المختار المؤسسات (مؤسسات التعليم العالي) في بولاكان بناءً على المبادئ التوجيهية لشئون وخدمات الطلاب (SAS) وتأثيرها على الطلاب والمؤسسات، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (٣٦٧) مفحوصاً، وكانت أهم النتائج أن الإسكان الطلابي والخدمات المقدمة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة غير موجود ويتم تنفيذ خدمات شئون الطلاب ضمن الحد الأدنى من المعايير.
٣. دراسة (العجمي، والتويجري: ٢٠١٦) هدفت لتطوير مقياس لجودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب يعتمد على مقياس (HFDPERE) من جانب، ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، بكلية العلوم جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتم استخدام استبانة مكونة من (٣٣) فقرة مكونة من أربعة مجالات، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية متعددة المراحل، وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط العام لدرجة الموافقة على عبارات محور جودة الخدمات جاءت بدرجة (محايدة)، كما أظهرت النتائج أن غالبية أفراد الدراسة درجة رضاهم عن الخدمات في الكلية (متوسطة)، في حين أن بقية أفراد الدراسة كانت درجة موافقتهم عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة (ضعيفة جداً).
٤. دراسة (فلوح وعبيدي ٢٠١٩) هدفت للتعرف مدى رضا الطلبة على الخدمات الجامعية التي تقدم إليهم في الإقامات الجامعية، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبانة مكونة من (٣٥) مفردة، تم تطبيقها على عينة من (٣٠٠) طالب وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد درجة منخفضة من الرضا عن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة،

ووجود درجة منخفضة من الرضا عند الطلبة في مجالات الخدمة الجامعية المتعلقة بالمنحة (الإيواء، الإطعام، النشاط العلمي والثقافي، الرياضي والترفيهي) بينما نال بعد خدمة النقل درجة متوسطة من الرضا، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق في استجابات الطلبة تعزى لمتغير الجنس.

٥. دراسة Murage et al (٢٠١٩) هدفت لتحليل التحديات التي يواجهها القادة الطلاب في إدارة شؤون الطلاب في الجامعات العامة في كينيا، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي، وبالنسبة لعينة الدراسة فقد تم أخذ عينات عشوائية طبقية لاختيار قادة الطلاب من الجامعات العامة في كينيا، يتكون حجم العينة من ١٩ عضواً في مجالس إدارة الطلاب، و٥٠ ممثلاً للفصل، و٧٣ نادياً وقادة مجتمع، وبلغت عينة الدراسة (١٤٢) مشاركاً، وأظهرت النتائج وجود علاقة قوية وذات دلالة إحصائية بين التحديات التي تواجه القيادات الطلابية والخدمات الفعالة لشؤون الطلاب في الجامعات الحكومية، وأن التحديات التي يواجهها الطلاب قد تعيق الأداء الفعال لواجباتهم وقد تؤدي إلى سوء تقديم الخدمات مما يؤدي إلى وقوع أعمال شغب، . توصي الدراسة بضرورة مساعدة قادة الطلبة على حل المشاكل الداخلية التي قد تؤثر على الأداء الفعال لواجباتهم كوسيلة لمعالجة الاضطرابات في الجامعات العامة .

٦. دراسة Rozikin et al (٢٠٢٠) هدفت الدراسة لتقييم جودة خدمات شؤون الطلاب في مؤسسات التعليم العالي في جاوة الشرقية، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على (٢١٧) مشاركاً وأظهرت النتائج الخدمات الطلابية حصلت على تصنيف "جيد"، ولكن هناك حاجة إلى تقييم من حيث تنفيذها، لأن الخدمات لم تصل بعد إلى مرتبة "ممتاز"، ومن النتائج الأخرى أن خدمات شؤون الطلاب معروفة على نطاق واسع بأنها تشمل المنح الدراسية، في حين أن الخدمات ذات الاهتمام تشمل منح المواهب أو المنطق أو الكفاءة، ومن المأمول أن تصبح خدمات شؤون الطلبة أكثر كفاءة من حيث البيروقراطية من أجل تحقيق فعالية جميع الأطراف المعنية

٧. دراسة pitaloka et al (٢٠٢٠)، هدفت الدراسة لتحديد ما إذا كانت جودة الخدمة الأكاديمية وغير الأكاديمية تؤثر على رضا الطلاب في كلية الاقتصاد بجامعة نيغيري سيمارانج، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على (٣٦٠) طالباً من مجتمع عدده ٣٥٩٦ طالب متخصصين في تعليم الاقتصاد والمحاسبة والإدارة

والتنمية الاقتصادية، وقد اختيرت العينة بطريقة عشوائية طبقية، وأظهرت النتائج أن جودة الخدمة الأكاديمية لم تؤثر على رضا الطلاب، وأن جودة الخدمة غير الأكاديمية لها تأثير إيجابي ومهم على رضا الطلاب، تقترح الدراسة أن تركز كلية الاقتصاد في UNNES على الحفاظ على جودة خدمة الجوانب غير الأكاديمية وتحسينها من أجل التنافس مع مؤسسات التعليم العالي الأخرى.

٨. دراسة (الشواور: ٢٠٢٠) هدفت الدراسة لمعرفة مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب، والتحقق من مدى اختلاف تلك الدرجة باختلاف البرنامج الأكاديمي واستخدام المنهج الوصفي وذلك باستخدام استبانة مكونة من (٣٣) فقرة، توزعت على أربعة مجالات، وقد أظهر البحث مجموعة من النتائج أهمها: إن جودة الخدمات على نحو عام جيدة، كما بينت النتائج أن هناك فروقاً دالة إحصائية في مستوى الخدمات حسب آراء الطلاب تعزى للبرنامج الأكاديمي في الأداء الكلي على المقياس.

٩. دراسة Kutat et al (٢٠٢١) هدفت لمعرفة مدى إلمام الطلاب بالبرامج المقدمة ومستوى توافرها، والتفضيلات، والرضا العام عن برامج SAS، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على (١٧٤) من قادة الطلاب وكانت أهم النتائج أن ٣٣% من القيادات الطلابية في جامعة WPU راضون بشكل عام عن برامج شئون وخدمات الطلاب، في حين أن هناك القليل من العيوب التي يمكن العثور عليها في الموظفين وتقديم الخدمات، كما بينت إمكانية الوصول إلى الخدمات الأساسية والإلمام بها لا تزال تمثل مشكلة.

١٠. دراسة Jamieson et al (٢٠٢٣) هدفت لتوضيح التأثيرات المختلفة لتوسيع أنظمة التعليم العالي، وتنوعها، والضغوط للتسويق، وزيادة الحراك العالمي على توفير الخدمات الطلابية والوصول إليها، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على (٤٠٠) ورقة بحثية وكانت أهم النتائج وجود قصور في الخدمات التي تقدمها شئون الطلاب على الرغم من التطورات التكنولوجية التي طرأت على القسم.

١١. دراسة Hoyt (٢٠٢٣) هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين شئون الطلاب وخدمات الدعم الأكاديمي واستمرار الطلاب في الجامعات وتعزيز نجاحهم، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على تحليل (٢٦١) دراسة وكانت أهم النتائج وجود علاقة

إيجابية بين شئون الطلاب وخدمات الدعم الأكاديمي وبين استمرار الطلاب في الجامعات وتعزيز نجاحهم، وأن لشؤون الطلبة وخدمات الدعم الأكاديمي دوراً في ما إذا كان الطلاب يتسربون أو يفشلون أكاديمياً أو ينجحون في تطلعاتهم الجامعية والمهنية ويحققون رؤية شخصية لمستقبلهم.

١٢. دراسة الشرجي، عبدالرحمن والهاتف، عائشة (٢٠٢٣) هدفت لمعرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية وعلاقتها برضا الطلبة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعة آزال للتنمية البشرية البالغ عددهم (١٥٨٨) طالباً وطالبة، وتم اختيار عينة طبقية قصدية نسبية مكونة من (٢١٥) مفردة، بنسبة (١٠%) من كل كلية، وكان من أهم نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة آزال جاءت بقيمة متوسط بلغ (٣.٣٣)، وبدرجة متوسطة، وأن مستوى رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة كانت متوسطة حيث بلغ متوسط النتائج (٣.٣٤)، كما أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد علاقة إيجابية بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة عن الخدمات المقدمة في جامعة آزال، ومن أهم توصيات الدراسة التركيز على جودة الخدمات التعليمية والسعي لتحسينها وتطويرها بشكل مستمر، وتطوير وتحديث المعايير المطلوبة لمدخلات جودة العملية التعليمية ومخرجاتها بصورة منتظمة، وتحديث التخصصات العملية بما يواكب متطلبات السوق.

التعليق على الدراسات ذات الصلة:

يتضح من العرض السابق للدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية ما يلي:

- تدني مستوى رضا الطلبة في مؤسسات التعليم العالي عما تقدمه عمادات شئون الطلبة من خدمات تجاه الطلبة، وتباين نتائجها في بعض المتغيرات الديمغرافية مثل الجنس.
- إفادة الباحثين فيما يلي: تفهم حدود المشكلة بعمق، استخدام المنهج المناسب لطبيعة وأهداف الدراسة، تحديد عينة الدراسة، اختيار أدوات جمع البيانات المناسبة لطبيعة الدراسة، تحديد المعالجات الإحصائية المناسبة للوصول إلى النتائج وتحليلها، الوقوف على أهم المراجع العربية والأجنبية والاستفادة منها، بيان موقع الدراسة الحالية من هذه الدراسات وتحديد أهميتها، ودعم المشكلة المتطلبة فحصها ميدانياً.

فروض الدراسة: بعد عرض الإطار النظري والدراسات السابقة يمكن صياغة فروض الدراسة على النحو الآتي:

- يوجد مستوى منخفض من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير النوع.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير نوع الكلية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير المعدل التراكمي لدرجات الطالب.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير الحالة الدراسية للطالب.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير الحالة الصحية للطالب.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير جنسية الطالب.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة الدراسة.

*** مجتمع وعينة الدراسة:**

اشتمل مجتمع الدراسة على جميع طلبة وطالبات كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والبالغ عددهم (٤٢٢٨٠) منهم (٢٢٩٣٢) في كلية التربية الأساسية، و(٩١٥١) في كلية الدراسات التجارية، و(٦٤٠٧) في كلية الدراسات التكنولوجية، و(٢٢٦٣) في كلية العلوم الصحية، و(١٥٢٧) في كلية التمريض، وبلغت عينة الدراسة (٨٧٨) طالباً وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، يمثلون مجتمع الدراسة بناء على الجداول الإحصائية لاختيار عدد العينات للبحوث المسحية، وأجريت الدراسة الاستطلاعية على (٥٠) طالباً وطالبة، في حين أجريت الدراسة الأساسية على (٨٢٨) طالباً وطالبة. والجدول التالي يوضح التوصيف العددي لعينة الدراسة وفقاً لبعض المتغيرات موزعة على الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية:

جدول (١) التوصيف العددي لعينة الدراسة وفقاً لبعض المتغيرات الأولية موزعة على الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية ن = ٨٧٨

المتغير	التصنيف	العينة الكلية		الدراسة الاستطلاعية		الدراسة الأساسية	
		العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
النوع	ذكر	292	33.26%	13	4.45%	279	95.55%
	انثى	586	66.74%	37	6.31%	549	93.69%
الكلية	التربية الأساسية	433	49.32%	20	4.62%	413	95.38%
	التمريض	108	12.30%	7	6.48%	101	93.52%
	الدراسات التكنولوجية	111	12.64%	9	8.11%	102	91.89%
	العلوم الصحية	56	6.38%	5	8.93%	51	91.07%
	الدراسات التجارية	170	19.36%	9	5.29%	161	94.71%
	اقل من ٢.٠٠	136	15.49%	5	3.68%	131	96.32%
	المعدل التراكمي						
من ٢.٠٠ الى ٢.٩٩	320	36.45%	17	5.31%	303	94.69%	
من ٣.٠٠ الى ٣.٦٩	325	37.02%	23	7.08%	302	92.92%	
من ٣.٧٠ الى ٤.٠٠	97	11.05%	5	5.15%	92	94.85%	
الحالة الدراسية	مستجد	115	13.10%	2	1.74%	113	98.26%
	مستمر	641	73.01%	40	6.24%	601	93.76%
	الفصل الاخير للتخرج	122	13.90%	8	6.56%	114	93.44%
الحالة الصحية للطالب	لديه أمراض مزمنة	64	7.29%	5	7.81%	59	92.19%
	سليم	766	87.24%	42	5.48%	724	94.52%
	ذو احتياجات خاصة	48	5.47%	3	6.25%	45	93.75%
الجنسية	كويتي	793	90.32%	43	5.42%	750	94.58%
	غير كويتي	85	9.68%	7	8.24%	78	91.76%

أداة جمع البيانات:

استخدم الباحثان استمارة استبانة لجمع البيانات، وتمثل الهدف الرئيس للاستبانة في تقييم مستوى الاستفادة من خدمات عمادة شؤون الطلبة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت، واتبع الباحثان الخطوات الآتية في بنائها:

- الرجوع للأدبيات التربوية والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة لتحديد محاور الاستبانة وصياغة عباراتها.
- الاسترشاد بأراء الخبراء والمتخصصين في المجال.
- تحديد الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بالرجوع للوائح والقوانين المحددة لها.
- صياغة هذه الخدمات في شكل مفردات.
- عرض هذه المفردات على السادة المختصين والخبراء في مجال التخصص والاعتماد على العبارة التي تحقق نسبة موافقة (٨٠%) فأكثر (صدق المحتوى).
- تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من نفس العينة وخارج عينة الدراسة الأساسية بشكل مبدئي للتعرف على مدى وضوح المفردات (الخدمات) لدى عينة الدراسة.
- إجراء المعاملات العلمية (الصدق والثبات) للاستبانة.
- تطبيق الاستبانة على عينة الدراسة الأساسية.

المعاملات العلمية لاستمارة الاستبانة:

أجريت إجراءات المعاملات العلمية للاستبانة العينة الاستطلاعية وقوامها (٥٠) طالباً وطالبة وتم ايجاد المعاملات العلمية على النحو التالي:

* معامل صدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور الاستبانة:

جدول (٢) معامل الاتساق الداخلي (معامل ارتباط درجة المفردة بالمجموع الكلي للاستبانة) لمفردات استبانة الخدمات التي تقدمها عمادة شئون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ن = 50

رقم المفردة	تقدم عمادة شئون الطلاب الخدمات الآتية	معامل الاتساق الداخلي
1	إصدار هوية الطالب	0.702**
2	اللقاء التنويري للطلبة المستجدين	0.658**
3	الجمعيات العلمية في الأقسام العلمية.	0.718**
4	المسابقات الثقافية.	0.672**
5	تذليل الصعوبات الأكاديمية.	0.815**
6	المؤتمرات والملتقيات الطلابية.	0.726**
7	الرحلات الثقافية والاجتماعية.	0.593**
8	تنمية مهارات القيادة والتميز لدى الطلبة.	0.744**
9	إكساب الطلبة معارف ومهارات إضافية.	0.745**
10	المساهمة في حل قضايا ومشكلات الطلبة.	0.739**
11	تقديم الدعم في حالات الطوارئ	0.645**
12	خدمات صحية وطبية للطلبة.	0.671**
13	الاستشارات والإرشاد النفسي للطلبة.	0.754**
14	الأنشطة الرياضية (مثلاً: كرة القدم، كرة السلة، كرة الطائرة، الخ..)	0.741**
15	تسهيل إجراءات الحصول على الدعم المالي.	0.674**
16	المعارض المشتركة بين كليات الهيئة.	0.667**
17	حفلات التكريم	0.636**
18	خدمات وقف وإعادة قيد الطلبة.	0.731**
19	برامج تنمية المسؤولية الاجتماعية عند الطلبة.	0.646**
20	غرس القيم النبيلة والسلوكيات الإيجابية.	0.768**
21	مشاركة الطلبة في قضايا المجتمع.	0.661**
22	غرس روح التنافس الشريف بين الطلبة.	0.810**
23	تنمية الحس الوطني لدى الطلبة.	0.808**
24	تطوير الوعي الديمقراطي عند الطلبة. (انتخابات الطلبة)	0.787**

** معنوي عند مستوى ٠.٠١ = 0.354

يتضح من جدول (٢) والخاص بمعامل الاتساق الداخلي (معامل ارتباط درجة المفردة بالمجموع الكلي للاستبانة) لمفردات استبانة الخدمات التي تقدمها عمادة شئون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت، أن معامل الاتساق الداخلي لمفردات الاستبانة بلغ ما بين (0.593 إلى 0.815) وهذه القيمة معنوية عند مستوى ٠.٠١. مما يؤكد أن العبارات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمجموع الكلي للاستبانة، وأنها تقيس ما تقيسه الاستبانة ولذلك فهي تساهم في بناء الاستبانة وتقيس ما وضعت من أجله ولذا فهي تتسم بالصدق الذاتي.

*** ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ:**

حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ للمفردات ما بين (0.753 إلى 0.718) وهذه القيمة أكبر من (0.700) ، كما بلغ معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل (0.843) وهذه القيمة أكبر من قيم معامل ألفا كرونباخ للمفردات مما يؤكد أن التقديرات الكمية تشير لثبات الاستبانة، وأي حذف أو إضافة لأي من المفردات من الممكن أن يؤثر سلباً في بناء الاستبانة.

*** ثبات التطبيق وإعادة التطبيق:**

تمت إعادة تطبيق الاستبانة بفواصل زمني قدره ثلاثة أسابيع على (50) العينة الاستطلاعية وتراوح معامل الثبات للمفردات بين (0.864 إلى 0.931) كما حقق مجموع الاستبانة معامل ثبات بلغ (0.915) مما يؤكد أن مفردات استبانة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت تتسم بالثبات وأنها تعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها مرة أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف.

الدراسة الأساسية:

أجريت الدراسة الأساسية على طلاب وطالبات كليات (التربية الأساسية، التمريض، الدراسات التكنولوجية، العلوم الصحية، الدراسات التجارية) بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت وذلك عن طريق الاستبانة الرقمية (بعد معايرتها علمياً)، وذلك بتطبيق الاستبانة على الموقع الإلكتروني

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdjGz6Mpq6sEk7hNCHBZe->

[.\(Y-C2T2iaWeLHCob17uis7O9t1TA/viewform\)](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdjGz6Mpq6sEk7hNCHBZe-/Y-C2T2iaWeLHCob17uis7O9t1TA/viewform)

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام البرنامج الإحصائي الخاص بالبحوث الاجتماعية والنفسية والمعروف (SPSS v.25) وذلك للحصول على المعالجات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري.
- معامل ارتباط بيرسون.
- التكرار والنسبة المئوية.
- اختبار مربع كاي لدلالة الفرق بين التكرارات.
- اختبار t للفروق بين القياس المتكرر للمجموعة الواحدة.
- اختبار t للفروق بين مجموعتين مختلفتين.

- تحليل التباين في اتجاه واحد (ANOVA).

- اختبار دلالة الفروق بين المتوسطات باستخدام اختبار اقل فرق معنوي (LSD).

نتائج الدراسة:

عرض نتائج التساؤل الأول: ما واقع مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شئون الطلبة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت؟

للإجابة عن هذه السؤال تمت صياغة الفرض الأول للدراسة والتحقق منه، حيث نص الفرض على ما يلي: "يوجد مستوى منخفض من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شئون الطلبة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت".

ويوضح الجدول التالي نتائج التحقق من الفرض الأول والإجابة عن السؤال الأول

للدراسة.

جدول (٣) الدلالات الإحصائية الخاصة باستجابات طلاب وطالبات كليات الهيئة العامة للتعليم

التطبيقي والتدريب بدولة الكويت على استبانة خدمات عمادة شئون الطلبة ن = 828

رقم الفردية	المفردات	استجابات الطلاب			التوصيف الإحصائي		دلالة الفروق		الترتيب
		تمت الاستفادة منها	أعلم بها لم استفد منها	لا أعلم بها	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مربع كاي	مستوى الدلالة	
1	إصدار هوية الطالب	457	274	97	2.43	0.69	*234.80	0.00	1
2	اللقاء التنويري للطلبة المستجدين	365	178	285	2.10	0.88	*63.79	0.00	5
3	الجمعيات العلمية في الأقسام العلمية.	235	147	446	1.75	0.87	*171.09	0.00	20
4	المسابقات الثقافية.	227	136	465	1.71	0.87	*209.14	0.00	21
5	تذليل الصعوبات الأكاديمية.	211	137	480	1.68	0.85	*236.09	0.00	23
6	المؤتمرات والملتقيات الطلابية.	331	188	309	2.03	0.88	*42.96	0.00	9
7	الرحلات الثقافية والاجتماعية.	198	109	521	1.61	0.85	*340.57	0.00	24
8	تنمية مهارات القيادة والتميز لدى الطلبة.	277	104	447	1.79	0.91	*213.14	0.00	19
9	إكساب الطلبة معارف ومهارات إضافية.	410	100	318	2.11	0.93	*183.68	0.00	4
10	المساهمة في حل قضايا ومشكلات الطلبة.	325	210	293	2.04	0.86	*25.53	0.00	8

رتبة المفردة	المفردات	استجابات الطلاب			التوصيف الإحصائي		دلالة الفروق		نسبة الاستفادة الكلية %	الترتيب
		تمت الاستفادة	أعلم بها لم استفد منها	لا أعلم بها	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مربع كاي	مستوى الدلالة		
11	تقديم الدعم في حالات الطوارئ	282	154	392	1.87	0.89	*102.81	0.00	62.24%	14
12	خدمات صحية وطبية للطلبة.	274	143	411	1.83	0.89	*130.14	0.00	61.15%	16
13	الاستشارات والإرشاد النفسي للطلبة.	226	136	466	1.71	0.87	*210.87	0.00	57.00%	22
14	الأنشطة الرياضية (مثلاً: كرة القدم، كرة السلة، كرة الطائرة، الخ..)	224	217	387	1.80	0.84	*67.05	0.00	60.10%	17
15	تسهيل إجراءات الحصول على الدعم المالي.	328	149	351	1.97	0.91	*88.62	0.00	65.74%	11
16	المعارض المشتركة بين كليات الهيئة.	286	138	404	1.86	0.90	*128.73	0.00	61.92%	15
17	حفلات التكريم	244	175	409	1.80	0.87	*104.76	0.00	60.02%	18
18	خدمات وقف وإعادة قيد الطلبة.	253	227	348	1.89	0.84	*29.40	0.00	62.84%	12
19	برامج تنمية المسؤولية الاجتماعية عند الطلبة.	304	117	407	1.88	0.92	*156.62	0.00	62.52%	13
20	غرس القيم النبيلة والسلوكيات الإيجابية.	388	88	352	2.04	0.94	*194.44	0.00	68.12%	7
21	مشاركة الطلبة في قضايا المجتمع.	362	106	360	2.00	0.93	*157.07	0.00	66.75%	10
22	غرس روح التنافس الشريف بين الطلبة.	394	115	319	2.09	0.92	*151.07	0.00	69.69%	6
23	تنمية الحس الوطني لدى الطلبة.	476	96	256	2.27	0.90	*263.77	0.00	75.52%	2
24	تطوير الوعي الديمقراطي عند الطلبة. (انتخابات الطلبة)	408	210	210	2.24	0.83	*94.70	0.00	74.64%	3

*مربع كاي دال عند $0.05 = 0.99$

يتضح من جدول (٣) الخاص بالإحصاء الكمي لاستجابات طلاب وطالبات كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت على استبانة خدمات عمادة شؤون الطلبة، أن نسبة الاتفاق على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم

التطبيقي والتدريب بدولة الكويت تراوحت بين (53.66%) الى (81.16%)، ولذلك ارتفع مربع كاي إلى ما بين (25.53) الى (340.57) وهذه القيم دالة عند مستوى 0.05، وجاء ترتيب المفردات وفقاً لأعلى نسبة استفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب على النحو الآتي:

- ١ إصدار هوية الطالب
- ٢ تنمية الحس الوطني لدى الطلبة.
- ٣ تطوير الوعي الديمقراطي عند الطلبة (انتخابات الطلبة).
- ٤ إكساب الطلبة معارف ومهارات إضافية.
- ٥ اللقاء التنويري للطلبة المستجدين.
- ٦ غرس روح التنافس الشريف بين الطلبة.
- ٧ غرس القيم النبيلة والسلوكيات الإيجابية.
- ٨ المساهمة في حل قضايا ومشكلات الطلبة.
- ٩ المؤتمرات والملتقيات الطلابية.
- ١٠ مشاركة الطلبة في قضايا المجتمع.
- ١١ تسهيل إجراءات الحصول على الدعم المالي.
- ١٢ خدمات وقف وإعادة قيد الطلبة.
- ١٣ برامج تنمية المسؤولية الاجتماعية عند الطلبة.
- ١٤ تقديم الدعم في حالات الطوارئ.
- ١٥ المعارض المشتركة بين كليات الهيئة.
- ١٦ خدمات صحية وطبية للطلبة.
- ١٧ الأنشطة الرياضية (مثلاً: كرة القدم، كرة السلة، كرة الطائرة، الخ)
- ١٨ حفلات التكريم.
- ١٩ تنمية مهارات القيادة والتميز لدى الطلبة.
- ٢٠ الجمعيات العلمية في الأقسام العلمية.
- ٢١ المسابقات الثقافية.
- ٢٢ الاستشارات والإرشاد النفسي للطلبة.
- ٢٣ تذليل الصعوبات الأكاديمية.
- ٢٤ الرحلات الثقافية والاجتماعية.

عرض نتائج التساؤل الثاني: ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير النوع؟

للإجابة عن هذا السؤال تمت صياغة الفرض الثاني للدراسة والتحقق منه، حيث نص الفرض على ما يلي: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير النوع". ويوضح الجدول الآتي نتائج التحقق من الفرض الثاني والإجابة عن السؤال الثاني للدراسة.

جدول (٤) دلالة الفروق بين الذكور والإناث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها

عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

قيمة ت	الفرق بين المتوسطين	الإناث ن = 491		الذكور ن = 243		الدلالات الإحصائية المتغير
		ع±	س	ع±	س	
*5.04	5.30	14.46	48.28	14.02	42.98	المجموع الكلي للاستبانة

* معنوي عند مستوى $0.05 = 1.96$

يتضح من جدول (٤) والخاص بالفروق بين الذكور والإناث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وجود فروق بين الذكور والإناث عند مستوى 0.05 لصالح ارتفاع استفادة الإناث من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب عن الذكور حيث بلغت قيمة ت (5.04) وهذه القيم أكبر من قيمة ت الجدولية عند مستوى 0.05 .

عرض نتائج التساؤل الثالث: ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير نوع الكلية؟

للإجابة عن هذا السؤال تمت صياغة الفرض الثالث للدراسة والتحقق منه، حيث نص الفرض الثالث على ما يلي: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير نوع الكلية".

ويوضح الجدول الآتي نتائج التحقق من الفرض الثالث والإجابة عن السؤال الثالث

لِلدراسة.

جدول (٥) تحليل التباين (ANOVA) بين كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت (التربية الأساسية، التمريض، الدراسات التكنولوجية، العلوم الصحية، الدراسات التجارية) في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	المعنوية	الدلالة
المجموع الكلي للاستبانة	بين الكليات	4	3834.37	958.59	4.63*	0.00	دال
	داخل الكليات	823	170576.59	207.26			
	المجموع	827	174410.96				

F* معنوية عند مستوى 0.05 = 2.38

يتضح من جدول (٥) والخاص بتحليل التباين (ANOVA) بين كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت (التربية الأساسية، التمريض، الدراسات التكنولوجية، العلوم الصحية، الدراسات التجارية) في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة، وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات (التربية الأساسية، التمريض، الدراسات التكنولوجية، العلوم الصحية، الدراسات التجارية) في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة حيث بلغت قيمة F (4.63) وهذه القيمة أكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى ٠.٠٥، ولتحديد دلالة الفروق بين الكليات (التربية الأساسية، التمريض، الدراسات التكنولوجية، العلوم الصحية، الدراسات التجارية) في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة تم استخدام اختبار أقل فرق معنوي LSD في جدول (٦).

جدول (٦) معنوية الفروق بين كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت (التربية الأساسية، التمريض، الدراسات التكنولوجية، العلوم الصحية، الدراسات التجارية) في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة باستخدام اختبار أقل فرق معنوي LSD

المتغير	الكليات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	دلالة الفروق بين المتوسطات			
				التمريض	الدراسات التكنولوجية	العلوم الصحية	الدراسات التجارية
المجموع الكلي للاستبانة	التربية الأساسية	45.39	13.77	*6.59	0.46	0.94	1.56
	التمريض	51.98	13.90		*6.14	*7.53	*5.04
	الدراسات التكنولوجية	45.84	16.09			1.39	1.10
	العلوم الصحية	44.45	13.14				2.49
	الدراسات التجارية	46.94	15.49				

يتضح من جدول (٦) والخاص بمعنوية الفروق بين كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت (التربية الأساسية، التمريض، الدراسات التكنولوجية، العلوم الصحية، الدراسات التجارية) في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة باستخدام اختبار اقل فرق معنوي LSD:

- تفوقت كلية التمريض في درجة الاستفادة من خدمات عمادة شؤون الطلبة على كلية التربية الاساسية وكلية الدراسات التكنولوجية وكلية العلوم الصحية وكلية الدراسات التجارية بشكل دال احصائيا
- ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين كليات (التربية الأساسية وكلية الدراسات التكنولوجية وكلية العلوم الصحية وكلية الدراسات التجارية)

عرض نتائج التساؤل الرابع: ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير المعدل التراكمي لدرجات الطالب؟

للاجابة عن هذا السؤال تمت صياغة الفرض الرابع للدراسة والتحقق منه، حيث نص الفرض على ما يلي: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير المعدل التراكمي لدرجات الطالب".

ويوضح الجدول الآتي نتائج التحقق من الفرض الرابع والإجابة عن السؤال الرابع

لدراسة.

جدول (٧) تحليل التباين (ANOVA) بين طلاب كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للمعدل التراكمي في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	المعنوية	الدلالة
المجموع	بين المعدلات	3	536.34	178.78	0.85	0.47	غير دال
الكلية	داخل المعدلات	824	173874.61	211.01			
للاستبانة	المجموع	827	174410.96				

F* معنوية عند مستوى 0.05 = 2.61

يتضح من جدول (٧) والخاص بتحليل التباين (ANOVA) بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للمعدل التراكمي في درجة الاستفادة من الخدمات التي

تقدمها عمادة شؤون الطلبة، عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقا للمعدل التراكمي في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب حيث بلغت قيمة $F (0.85)$ وهذه القيمة اقل من قيمة F الجدولية عند مستوى 0.05 ، وللتأكد من عدم وجود دلالة للفروق بين طلاب كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقا للمعدل التراكمي في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب تم استخدام اختبار اقل فرق معنوي LSD في جدول (٨).

جدول (٨) معنوية الفروق بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقا للمعدل التراكمي في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة باستخدام

اختبار اقل فرق معنوي LSD

المتغير	المعدل التراكمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	دلالة الفروق بين المتوسطات			
				اقل من ٢.٠٠	من ٢.٠٠ الى ٢.٩٩	من ٣.٠٠ الى ٣.٦٩	من ٣.٧٠ الى ٤.٠٠
المجموع الكلي للاستبانة	اقل من ٢.٠٠	47.58	15.53	1.87	0.48	2.04	
	من ٢.٠٠ الى ٢.٩٩	45.71	14.44		1.39	0.16	
	من ٣.٠٠ الى ٣.٦٩	47.10	14.34			1.56	
	من ٣.٧٠ الى ٤.٠٠	45.54	13.94				

يتضح من جدول (٨) والخاص بمعنوية الفروق بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقا للمعدل التراكمي في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب باستخدام اختبار اقل فرق معنوي LSD: غياب وجود فروق دالة احصائية بين متوسطات الطلاب وفقا للمعدل التراكمي في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب، مما يؤكد ان الطلاب مهما اختلفت معدلاتهم التراكمية فإنهم متساوون تقريبا في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة.

عرض نتائج التساؤل الخامس: ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير الحالة الدراسية للطالب؟

للإجابة عن هذا السؤال تمت صياغة الفرض الخامس للدراسة والتحقق منه، حيث نص الفرض على ما يلي: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي

تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير الحالة الدراسية للطلاب".

ويوضح الجدول الآتي نتائج التحقق من الفرض الخامس والإجابة عن السؤال الخامس للدراسة.

جدول (٩) تحليل التباين (ANOVA) بين طلاب كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للحالة الدراسية في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	المعنوية	الدلالة
المجموع الكلي للاستبانة	بين الحالات الدراسية	2	51.05	25.53	0.12	0.89	غير دال
	داخل الحالات الدراسية	825	174359.90	211.35			
	المجموع	827	174410.96				

F* معنوية عند مستوى 0.05 = 3.00

يتضح من جدول (٩) الخاص بتحليل التباين (ANOVA) بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للحالة الدراسية في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة، غياب وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للحالة الدراسية في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة حيث بلغت قيمة F (0.12) وهذه القيمة أقل من قيمة F الجدولية عند مستوى 0.05، وللتأكد من عدم وجود دلالة للفروق بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للحالة الدراسية في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة تم استخدام اختبار أقل فرق معنوي LSD في جدول (١٠).

جدول (١٠) معنوية الفروق بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للحالة الدراسية في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب باستخدام

اختبار أقل فرق معنوي LSD

المتغير	الحالة الدراسية للطلاب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	دلالة الفروق بين المتوسطات	
				مستمر	مستجد
المجموع الكلي للاستبانة	مستجد	45.88	15.68	0.73	0.56
	مستمر	46.62	14.11		0.17
	الفصل الأخير للتخرج	46.45	15.57		

يتضح من جدول (١٠) والخاص بدلالة الفروق بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للحالة الدراسية في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة باستخدام اختبار اقل فرق معنوي LSD: غياب وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات الطلاب للحالة الدراسية في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة، مما يؤكد ان الطلاب مهما اختلفت حالتهم الدراسية (مستجد او مستمر او في الفصل الاخير للتخرج) فانهم متساوون تقريبا في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة.

عرض نتائج التساؤل السادس: ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير الحالة الصحية للطلاب؟

للإجابة عن هذا السؤال تمت صياغة الفرض السادس للدراسة والتحقق منه، حيث نص الفرض على ما يلي: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير الحالة الصحية للطلاب".

ويوضح الجدول الآتي نتائج التحقق من الفرض السادس والإجابة عن السؤال السادس للدراسة.

جدول (١١) تحليل التباين (ANOVA) بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي

بدولة الكويت وفقاً للحالة الصحية للطلاب في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها

عمادة شؤون الطلبة

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	المعنوية	الدلالة
المجموع الكلي للاستبانة	بين الحالات الصحية	2	1137.79	568.89	2.71	0.06	غير دال
	داخل الحالات الصحية	825	173373.17	210.15			
	المجموع	827	174410.96				

F* معنوية عند مستوى 0.05 = 2.62

يتضح من جدول (١١) والخاص بتحليل التباين (ANOVA) بين طلاب كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للحالة الصحية للطلاب في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للحالة الصحية للطلاب في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة حيث بلغت قيمة F (2.71) وهذه القيمة أكبر من قيمة F الجدولية عند مستوى ٠.٠٠٥، ولتحديد دلالة الفروق بين طلاب كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للحالة الصحية للطلاب في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة تم استخدام اختبار أقل فرق معنوي LSD في جدول (١٢).

جدول (١٢) معنوية الفروق بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للحالة الصحية للطلاب في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة باستخدام اختبار أقل فرق معنوي LSD

المتغير	الحالة الصحية للطلاب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	دلالة الفروق بين المتوسطات	
				لديه امراض مزمنة	ذوى احتياجات خاصة
المجموع الكلى	لديه امراض مزمنة	43.14	10.56	3.78*	1.02
للاستبانة	سليم	46.91	14.87		2.76
	ذو احتياجات خاصة	44.16	12.57		

يتضح من جدول (١٢) والخاص بدلالة الفروق بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للحالة الصحية للطلاب في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة باستخدام اختبار أقل فرق معنوي LSD:

- تفوق الطلبة الأصحاء على الطلبة الذين لديهم أمراض مزمنة في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بشكل دال إحصائياً، ولم تظهر فروق بين من لديه أمراض مزمنة من الطلبة وبين الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة ولا بين الطلبة الأصحاء وبين الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.

عرض نتائج التساؤل السابع: ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير جنسية الطالب؟

للإجابة عن هذا السؤال تمت صياغة الفرض السابع للدراسة والتحقق منه، حيث نص الفرض على ما يلي: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب تبعاً لمتغير جنسية الطالب".

ويوضح الجدول التالي نتائج التحقق من الفرض السابع والإجابة عن السؤال السابع للدراسة.

جدول (١٣) دلالة الفروق بين جنسيات الطلبة (كويتي - غير كويتي) في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

قيمة ت	الفرق بين المتوسطين	غير كويتي ن = 78		كويتي ن = 750		الدلالات الإحصائية المتغير
		ع±	س	ع±	س	
0.84	1.45	12.18	45.18	14.74	46.63	المجموع الكلي للاستبانة

* معنوي عند مستوى $0.05 = 1.96$

يتضح من جدول (١٣) الخاص بالفروق بين جنسيات الطلبة (كويتي - غير كويتي) في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، غياب وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جنسيات الطلاب (كويتي - غير كويتي) عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة ت (0.84) وهذه القيم أقل من قيمة ت الجدولية عند مستوى 0.05 ، مما يؤكد أن درجة استفادة الطالب الكويتي والطالب غير الكويتي من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت متساوية.

تفسير ومناقشة النتائج:

يتضح من جدول (٣) والخاص بالدلالات الإحصائية الخاصة باستجابات طلاب وطالبات كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت على استبانة خدمات عمادة شؤون الطلبة، أن نسبة الاتفاق على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت تراوحت ما بين (53.66%) إلى (81.16%)، ويرى الباحثان أن تدني الاستفادة من بعض خدمات عمادة شؤون الطلاب يرجع إلى عدم معرفة الطلاب بهذه الخدمات ومن يقدمها وهذه ما أكدته استجابات عينة الدراسة.

وتوجد مسألة مثيرة للقلق تتمثل في أن عدداً كبيراً من الطلاب إما يختارون قصور الاستخدام الأمثل لبعض الخدمات التي تقدمها شؤون الطلاب أو جميعها أو لا يعرفون كيفية استخدامها بشكل فعال أو كيفية خطوات الحصول عليها وهذا نتيجة ضعف مستوى وعي المتعلمين بحقوقهم ومسؤولياتهم. (Bridges, 2008, 48)

وقد أكدت بعض الدراسات على نقص وقصور الخدمات التي تقدمها شؤون الطلاب فعلى سبيل المثال لا تتوفر المرافق والإمكانات الكافية لعدد الطلاب وخاصة أجهزة وبرامج الكمبيوتر لدعم خدمات الطلاب ونقص الموظفين مما أدى إلى زيادة الأعباء على الموظفين الحاليين، وعدم اهتمام الطلبة بالخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بنفس اهتمامهم بالجانب الأكاديمي. (Villanueva, 2009, 17).

وبشكل عام فإن مكاتب شؤون الطلبة بالكليات والجامعات يمكن حصر مسؤولياتها في برامج وخدمات رعاية الطلبة، برامج وخدمات تطوير الطلاب وذلك من خلال توفير الأنشطة التي تساعد على تطوير الطلاب على سبيل المثال برامج التدريب على القيادة، برامج التطوير الرياضي، البرامج الثقافية، وبرامج المشاركة الاجتماعية والمجتمعية (Tejido, 2000, 214) وتتوافق هذه النتيجة مع نتيجة بعض الجامعات مثل جامعة الملك فيصل ففي دراسة الزكي وبودي ٢٠١٣ كان المتوسط العام لدرجة رضا الطلبة عن الخدمات الطلابية المقدمة إليهم متوسطاً بشكل عام، ودراسة (ميركادو وآخرين ٢٠١٥) أنه يتم تنفيذ خدمات شؤون الطلاب ضمن الحد الأدنى من المعايير، وفي دراسة (العجمي والتويجري ٢٠١٦) جاءت النتائج في محور جودة الخدمات بدرجة محايدة، والغالبية بدرجة متوسطة، وبقية أفراد العينة بدرجة (ضعيفة جداً)، وكذلك دراسة (فلوح ٢٠٢٠) أثبتت وجود درجة منخفضة من الرضا عن الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، وفي دراسة (روزيكين وآخرين ٢٠٢٠) أظهرت النتائج أن الخدمات الطلابية حصلت على تصنيف "جيد"، فيما أظهرت دراسة (الشواور ٢٠٢٠) أن الخدمات المقدمة بدرجة جيدة، وفي دراسة (جاميسون وآخرين ٢٠٢٣) كانت أهم النتائج وجود قصور في الخدمات التي تقدمها شؤون الطلاب على الرغم من التطورات التكنولوجية.

ويتضح من جدول (٤) والخاص بالفروق بين الذكور والإناث في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وجود فروق بين الذكور والإناث لصالح ارتفاع استفادة الإناث من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب عن الذكور.

ويرى الباحثان من خلال نتيجة الدراسة الحالية أن الإناث هن الأكثر استفادة من برامج وخدمات وأنشطة عمادة شئون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت ويرى الباحثان أن هذه النتيجة منطقية جداً ففي ضوء خصائص الإناث يتضح أنهن الأكثر بحثاً عن الخدمات والسؤال عن كل شيء يخصهن وكذلك بطبيعة الحال فإن الذكور يستطيعون الحصول على هذه الميزة من أماكن أخرى كالأندية و الخروج مع الأصدقاء.

وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (العاني والراسبية ٢٠١٣) أن جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شئون الطلاب والطالبات في جامعة السلطان قابوس كانت لصالح الإناث بمستوى أعلى من الذكور في مجالات الخدمات الاجتماعية وخدمات الإسكان الطلابي ومجال التدريب المستدام للطلاب، إلا أنها تخالف ما توصلت له دراسة (الزكي وبودي ٢٠١٣) أن درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل في المملكة العربية السعودية عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة كانت لصالح الذكور على حساب الإناث، ولعل السبب في اختلاف نتيجة الدراستين لاختلاف الجامعتين وما تقدمه من خدمات فضلاً عن اختلاف البيئة وظروف كل مجتمع.

ويحتاج الطلاب إلى الدعم في جميع أشكال التعليم الرسمي وغير الرسمي فلا يحتاج الطلاب الدعم في مجال التعليم الأكاديمي فقط، ولكن الجوانب العاطفية والاجتماعية و مع ذلك وجد أن خدمات دعم الطلاب لا تزال هي المجالات المهمة في التعليم العالي ولا يتم التركيز على هذه الخدمات إلا عندما تسود الاضطرابات بين الطلاب.(Dhanappa, 2014, 13).

ويتضح من جدول (٥) وجدول (٦) والخاص بدرجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شئون الطلاب، وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات (التربية الأساسية، التمريض، الدراسات التكنولوجية، العلوم الصحية، الدراسات التجارية) في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شئون الطلاب حيث تفوقت كلية التمريض في درجة الاستفادة من خدمات عمادة شئون الطلاب على كلية التربية الأساسية وكلية الدراسات التكنولوجية وكلية العلوم الصحية وكلية الدراسات التجارية بشكل دال إحصائياً، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين كليات (التربية الأساسية وكلية الدراسات التكنولوجية وكلية العلوم الصحية وكلية الدراسات التجارية).

ويرى الباحثان من خلال ما سبق أن طبيعة الدراسة تحدد مدى الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شئون الطلبة حيث دعمت النتائج أن كلية التمريض تفوقت في درجة الاستفادة من خدمات عمادة شئون الطلاب على كلية التربية الأساسية وكلية الدراسات التكنولوجية وكلية العلوم الصحية وكلية الدراسات التجارية بشكل دال إحصائياً نظراً لطبيعة الدراسة بالكلية والتي

بها جانب تطبيقي يحتاج الى الرعاية و الخدمات و خاصة في الجانب الصحي، فضلاً أن كلية التمريض تعد هي أقل الكليات من حيث أعداد الطلبة حيث أم مجتمع كلية التمريض لا يتجاوز (١٥٢٧) طالباً وطالبة، مما جعل طلبة كلية التمريض يكونون أكثر معرفة واستفادة من خدمات عمادة شؤون الطلبة.

ويفسر ذلك ما ذكره (Boakye-Yiadom, 2012) أن حالة الخدمات الطلابية في الهياكل الإدارية والأكاديمية المؤسسية تختلف بشكل كبير حيث درجة الاحتراف منخفضة بشكل عام، وبعض الخدمات تعاني من نقص التمويل، كما أن أصوات الطلاب مفقودة إلى حد كبير في بعض الكليات والجامعات.

ويتضح من جدول (٧) وجدول (٨) والخاص بالفروق بين طلاب كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للمعدل التراكمي في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب، غياب وجود فروق ذات دلالة احصائية بين طلاب كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقاً للمعدل التراكمي في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب.

ويرى الباحثان من خلال ما سبق حاجة كل الطلبة للاستفادة من برامج وخدمات وأنشطة عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت بغض النظر عن تفوقه الدراسي فالضعيف دراسياً يحتاج الى هذه الخدمات حتى يستطيع الوصول الى النجاح، والمتفوق دراسياً بطبيعته قريب من الكلية وبالتالي يعرف الخدمات التي تقدمها والتي يمكنه الاستفادة منها، وتتوافق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الزكي وبودي ٢٠١٣).

وأصبح العديد من جوانب الحياة الطلابية على المستوى الأكاديمي أو الاجتماعي أو الثقافي أكثر صعوبة في الفهم والإدارة عما سبق، ويتأثر دور خدمات الشؤون الطلابية بمعتقدات وقيم الموظفين العاملين وبالطريقة التي يتم بها وضع السياسات وبمحتوى المناهج والخدمات وبدرجة المعرفة فيما يتعلق بتطور الطلاب والمجتمع والطريقة التي تحدد بها البيئة سلوكهم. (Alina Ciobanu, 2013, 169).

وتبذل الجامعات قصارى جهدها من خلال عمادة شؤون الطلبة إلى تقديم أفضل الخدمات وأجودها من خلال برامج وأنشطة وفعاليات علمية أو اجتماعية أو ثقافية أو صحية أو دينية أو رياضية أو ترفيهية تتمحور أهدافها حول الطالب وتنمية

ميوله وقدراته، ورعاية اهتماماته الشخصية، ومساعدته في عملية التكيف مع البيئة الجامعية، وفهم ذاته واكتشاف مواهبه. (Hemphill & LaBanc, 2010, 18).

ويتضح من جدول (٩) وجدول (١٠) والخاص بالفروق بين طلاب كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقا للحالة الدراسية في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة، غياب وجود فروق ذات دلالة احصائية بين طلبة كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقا للحالة الدراسية في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة.

ويرى الباحثان من خلال ما سبق حاجة الطلبة للاستفادة من برامج وخدمات و أنشطة عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت بغض النظر عن حالته الدراسية.

فدور عمادة شؤون الطلاب يدور حول تقديم أفضل الخدمات الطلابية سواء فيما يتعلق بالإرشاد الأكاديمي، وإقامة الأنشطة والفعاليات الرياضية والثقافية، وتنمية المهارات القيادية بالإضافة الى تأثير التركيز الإيجابي على تطوير المهارات القيادية وفهم تجارب الطلاب بشكل أفضل في الجامعة و تعزيز الكفاءة الذاتية للطلاب. (Juniors, 2016, 4).

حيث تساهم الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة في إكساب الطالب مهارة صنع القرار وفهم القضايا التي تهم الجامعة، وتعمل على زيادة رضا الطلبة والسعي إلى متابعة الدراسة والتفوق حتى التخرج. (العيدروس، ٢٠٠٧، ٢٢٥).

ويتضح من جدول (١١) وجدول (١٢) والخاص بالفروق بين طلاب كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقا للحالة الصحية للطلاب في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب، توجد فروق ذات دلالة احصائية بين طلاب كليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وفقا للحالة الصحية للطلاب في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب حيث تفوق الطلبة الذين حالتهم الصحية سليمة على الطلبة الذين لديهم أمراض مزمنة في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بشكل دال احصائيا، ولم تظهر فروق بين من لديه امراض مزمنة وبين ذوى الاحتياجات الخاصة ولا بين الطلبة السليمين صحياً وبين ذوى الاحتياجات الخاصة.

ويرى الباحثان من خلال ما سبق أن الأشخاص ذوي الجسم السليم هم الأكثر استفادة من برامج وخدمات وأنشطة عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب

بدولة الكويت ويشير الباحثان إلى أن هذه النتيجة منطقية جدا فعلى الرغم من حاجة الطالب صاحب المرض الى الخدمات أكثر من غيره إلا أن معرفة الخدمات و طريقة الاستفادة منها يكون أسهل للطالب السليم.

ولذلك فإن أحد التغييرات الجذرية في الخدمات الطلابية في أجزاء كثيرة من العالم هو ارتفاع الطلب على الخدمات الصحية ومن غير المرجح أن يكون هناك سبب واحد لهذه الزيادة فبالنسبة للعديد من الطلاب، هذه هي أول خطوة لهم خارج منزل أسرهم وبعيدًا عن أصدقائهم وبيئتهم المحلية المألوفة وفي الجامعة يجب عليهم التكيف مع الأحداث وطريقة العيش بطرق عديدة اجتماعيًا وأكاديميًا. ويواجه العديد منهم أيضًا احتمال الاضطرار إلى الجمع بين العمل بدوام جزئي والدراسة من أجل البقاء. ويمكن أن تتفاقم هذه الضغوط بالنسبة للطلاب الوافدين الذين قد يواجهون توقعات وتجارب مختلفة. (Jordaña, 2021, 483).

وتتمثل الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة في خدمات المعلومات والتوجيه، المنح الدراسية والمساعدة المالية، الخدمات الصحية، خدمة التوجيه والإرشاد، خدمة التوظيف والتنسيب، خدمات السلامة والأمن، خدمات للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة. (Commission on Higher Education, 2009, 27).

ويتضح من جدول (١٣) الخاص بالفروق بين جنسيات الطلاب (كويتي - غير كويتي) في درجة الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، غياب وجود فروق ذات دلالة احصائية بين جنسيات الطلاب (كويتي - غير كويتي)، مما يؤكد ان درجة استفادة الطالب الكويتي والطالب غير الكويتي من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت متساوية.

ويرى الباحثان من خلال ما سبق حاجة الطلاب للاستفادة من برامج وخدمات وأنشطة عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت بغض النظر عن جنسياتهم.

حيث تشمل البرامج والخدمات المحددة لشؤون الطلبة الإشراف على الأنشطة الطلابية، الإرشاد والتوجيه، المنح الدراسية والمساعدة المالية، والخدمات الصحية، والخدمات الغذائية، قاعات الإقامة، المساعدة التعليمية، رعاية الطلاب الوافدين. (Villanueva, 2009, 49)

وتتولى عمادات شؤون الطلاب إدارة كل ما يتعلق بحياة الطالب الدراسية من أمور أكاديمية واجتماعية وترفيهية وصحية، وهو بهذا يعنى حياة الطالب الجامعي داخل الجامعة وخارج الفصول الدراسية فهو يشمل جميع ما يتعلق بشؤون حياة الطالب من النشاطات المؤداة خارج حجرات الدراسة مما له الأثر المباشر وغير المباشر على نمو الفرد الجسمي والعقلي والنفسي والعاطفي. (التويجى، ٢٠١٧، ٨٨).

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة فإنه يمكن التوصية بما يلي:

- أن تقوم عمادات شؤون الطلبة بالتركيز علي جودة الخدمات وتطويرها بشكل مستمر عن طريق تحديث المعايير المطلوبة لمدخلات ومخرجات جودة الخدمات المقدمة من عمادات شؤون الطلبة.
- إنشاء قسم إعلامي وتطبيق خاص بخدمات عمادة شؤون الطلبة لتسهيل الإجراءات الإدارية، ولعرض وإبراز كافة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بكل كلية والهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
- إنشاء وحدات تركز على: الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة والأمراض المزمنة، الاستشارات والإرشاد النفسي للطلبة، الخدمات والاستشارات الصحية والطبية للطلبة،
- تفعيل دور الإخصائي والاجتماعي والجمعيات العلمية، والأنشطة الرياضية، الرحلات والمعارض العلمية والاجتماعية، والمسابقات بين الطلبة، والاهتمام بحفلات التكريم.
- تطوير الاستبانة وتطبيقها كل فترة وقياس رضا الطلاب دوريا عن الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

المقترحات:

- تقترح الدراسة بعض الدراسات المستقبلية المرتبطة بموضوعها على النحو الآتي:
- تصور مقترح لتطوير خدمات عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت في ضوء خبرات بعض الدول.
 - المعوقات التي تواجه خدمات عمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت وآليات الحد منها من وجهة نظر الخبراء.

-
- الكفايات المتطلبة لموظفي عمادة شؤون الطلاب بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي بالكويت ومدى تمكنهم منها.
 - مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بعمادة شؤون الطلبة بكليات الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٩). *إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية في المؤسسات التعليمية*، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- التويجري، عبد العزيز بن عبد الرحمن (٢٠١٧). *واقع العمليات التي تقوم بها الوحدات المعنية بإدارة شؤون الطلاب بالكليات بجامعة المجمعة والتحديات التي تواجهها والأساليب المقترحة للتغلب عليها، مجلة القراءة و المعرفة، كلية التربية، جامعة عين شمس، ١٨٣*.
- الحقباني، فريال. (٢٠١٦). *مستوى الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب من وجهة نظر طالبات جامعة الملك سعود*. رسالة دكتوراه. الرياض : جامعة الملك سعود.
- الخليوي، لينا ، والحارثي، سماهر، ومنشى، نور. (٢٠١٧ ابريل). *بناء فرق التخطيط في الأندية الطلابية بجامعة الملك سعود "تصور مقترح"*. *مجلة مستقبل التربية العربية*، ١٠٧ (٢٤)، ٨١-١٥٦.
- الدهشان، جمال علي. (٢٠٠٣م). *الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية: دراسة تحليلية لآراء الطلبة*. بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي العاشر (العربي الثاني) لمركز تطوير التعليم الجامعي بعنوان " جامعة المستقبل في الوطن العربي " - كلية التربية -جامعة عين شمس - ديسمبر .
- الزكي، أحمد وبودي، زكي. (٢٠١٣). *درجة رضا طلبة جامعة الملك فيصل عن الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة، مجلة البحوث النوعية، (٧)، ١٩١ - ٢٣٣*.
- الشرجبي عبدالرحمن محمد، والهاتف، عائشة يحيى. (٢٠٢٣). *مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة أزال للتنمية البشرية وعلاقتها برضا الطلبة. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية. ١ (٤)، ٢٤٤ - ٢٧٥*. <https://doi.org/10.59628/jhs.v4i1.371>

-
- الشواورة، ياسين سالم.(٢٠٢٠). مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، الأردن، (٣)، ٢٤٣ - ٢٥٩.*
- العاني، وجيهة ثابت، والراسبية، زفرة بنت ناصر (٢٠١٣). جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس، *مجلة الدراسات التربوية و النفسية، جامعة السلطان قابوس، ٣(٧)، ٢٨٩ - ٣٠٤.*
- العجمي، نوف والتويجري، فاطمه.(٢٠١٦). مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجاً. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة الزيتونة، ٩(٢٥) ١٣٥ - ١٦٣.*
- عمادة شؤون الطلاب (٢٠٠٨). *دليل عمادة شؤون الطلاب. جامعة السلطان قابوس.*
- العيدروس، عزيزة عبد الرحمن (٢٠٠٧). تفعيل برامج الأنشطة الطلابية بجامعة أم القرى (فرع طالبات) تصور مقترح. *مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، ١٩(١)، ٢٢٥-٢٩٤.*
- فلوح، أحمد وعبيدي، سناء.(٢٠٢٠). درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية، *مجلة المعيار، (٤) ١٥٠ - ١٧١*
- القناديلي، جواهر (٢٠٠٦). *الخدمات الطلابية. إشراف علمي: عبد الرحمن توفيق، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك.*
- كيوة، جورج وكانزي، جليان واتش، توتش وجون وويت، اليزابيث (٢٠٠٦). *نجاح الطالب في الجامعة، تهيئة الظروف المهمة، ترجمة: معين الإمام، مراجعة: عبد المطلب يوسف جابر، الرياض: مكتبة العبيكان.*
- المانع، عبد الله، والمطيري، صيته. (٢٠١٦). *تقويم أداء عمادة شؤون الطالبات بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن باستخدام مدخل تحليل النظم. مجلة عالم التربية-مصر. ١٧(٥٦)، ١-١٨٤.*
- المنيراوي، هناء عبد الرؤف.(٢٠١٥). *دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس مصر.*
-

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب (٢٠٢٣). عمادة شؤون الطلبة، على الموقع التالي:
[https://e.paaet.edu.kw/AR/Sectors/AcademicServices/Departments/
DeanshipOfStudentActivityAndCare/Pages/Brief.aspx](https://e.paaet.edu.kw/AR/Sectors/AcademicServices/Departments/DeanshipOfStudentActivityAndCare/Pages/Brief.aspx)

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Alina Ciobanu (2013, October). The Role of Student Services in the Improving of Student Experience in Higher Education, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 92, 169-173.
- Boakye-Yiadom, M. (2012). *Perceptions of the work of deans of students in selected Ghanaian universities*. Unpublished PhD Thesis. Ohio University.
- Bresciani, M. L. (2008). Global competencies in student affairs services professionals: A literature synthesis. *College Student Journal*, 42(3), 906–919.
- Bridges, B. K. (2008). Student support system: A practice brief based on BEAMS project outcomes. *The centre for advancement of racial and ethnic equity American Council on Education*. Retrieved [ED501548.pdf](https://www.aec.edu/ED501548.pdf)
- Commission on Higher Education (2009,). Guidelines on Student Affairs and Services Program. Retrieved May 21.
- Dhanappa, M. M. (2014). Democratization through the NAAC conceptualized 'student charter', *University News*, 51(52), 13-18.
- Dinh, H. V. T., Nguyen, Q. A. T., Phan, M. H. T., Nguyen, T., & Nguyen, H. T. (2021). Vietnamese Students' Satisfaction toward Higher Education Service: The Relationship between Education Service Quality and Educational Outcomes. *European Journal of Educational Research*, 10 (3), 1397-1410. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.10.3.1397>
- Hemphill, B. O & LaBanc, B. H. (2010) .*Enough is enough* .Sterling, Virginia, USA: Stylus Publishing LLC ,
- Hoyt, J. E. (2023). Student connections: The critical role of student affairs and academic support services in retention efforts. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 25(3), 480-491.
- International Association of Student Affairs and Services (2012). *IASAS Student Affairs and Services in Higher Education: Global Foundations, Issues and Best Practices*. Retrieved May 21.

-
- Jamieson, I., Coggo Cristofolletti, E., Oanda, I., & Saarinen, T. (2023). Contextualizing student affairs and services in global higher education. *New Directions for Student Services*, (183), 11-22.
- Jordaña, J. (2021). Introduction: Regulatory governance of higher education in Latin America. *Bulletin of Latin American Research Journal of the Society for Latin America Studies*, 40(4), 483–486.
- Juniors .(2016). *Using Clifton Strengths to Build Positive Leadership Skills*. Michigan Ross School of Business.
- Klukas, Gina M (2006). *Online student support services at Wisconsin colleges and universities*. Ph.D., Capella University.
- Kutat, R. J., Cayaon, C. J., Colis, I. D., & Jagmis, M. G. A. (2021). Student satisfaction survey on student affairs and services (sas) programs of Western Philippines University. *European Journal of Research Development and Sustainability*, 2(9), 1-11.
- Magnussen, JR, Walter R. (2003). *Support services desired in the distance education environment and the ability of quality of service (QoS) based networks to deliver them*, Ph.D., Texas A&M University.
- Melissa & Priscilla (2011) Enhancing aspects of the higher education student experience, *Journal of Higher Education Policy and Management*, 33(4), 337-346.
- Mercado, R., Hilario, D., & Nuqui, A. V. (2015). Student affairs and services among selected higher education institutions in Bulacan: A policy study. *Journal of Business & Management Studies*, 1(1), 1-6.
- Murage, L. M., Njoka, J., & Gachahi, M. (2019). Challenges faced by student leaders in managing student affairs in public universities in Kenya, *International Journal of Education & Literacy Studies*, ISSN: 2202-9478.
- Mwalutambi, Z., & Shen, H. (2021). Challenges and solutions in collaborative initiatives between faculty members and student affairs personnel: A case study of Tanzania. *International Journal of Current Advanced Research*, 10(2).
- Nancy et al (1998). *Student development in college, theory, research, and practice*. New York, NY: Jossey-Bass.
- Pitaloka, L. K., & Hapsoro, B. B. (2020). Analyzing Universities Service Quality to Student Satisfaction; Academic and Non-Academic Analyses. *International journal of higher education*, 9(1), 126-132.
-

-
- Rozikin, M., Muttaqin, A., Pratama, B. I., Putra, E., Kumalasari, K. P., Sugiastuti, R. H., & Ningsih, D. N. C. (2020). Evaluation of Student Affairs Services in Higher Education in East Java. *Journal of Education and e-Learning Research*, 7(1), 49-55.
- Smith, C., & Grodsky, E. (2020). *Stratification in higher education*. In P. Teixeira & J. Shin (Eds.), *The international encyclopedia of higher education systems and institutions* (pp. 2593–2599). Springer.
- Talesh, Rameen (2007). *The Clery ACT: Leadership Perspectives from Senior Student Affairs Officers*. Ed. D, University of Southern California.
- Tejido, M. M. (2000). *The Role of Student Affairs and Services in Higher Education in Selected Asian Countries*.
- Tight, M. (2019). Mass higher education and massification. *Higher Education Policy*, 32(1), 93–108.
- Ludeman, R. B., Osfield, K. J., Hidalgo, E. I., Oste, D., & Wang, H. S. (2009). *Student affairs and services in higher education: Global foundations, issues, and best practices*. International Association of Student Affairs and Services (IASAS).