

أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة

The Impact of the Student Mentor Initiative on Enhancing the Quality of Student Services at the Institute of Teaching Arabic to Non-Native

10.35781/1637-000-158-005

د. طارق مقبل مريشيد الرفيعي الحربي*

*أستاذ مساعد بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها
الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة

الملخص

وأظهرت النتائج وجود اتجاه إيجابي قوي لدى الطلاب نحو دور الطالب المرشد في تسهيل الحصول على المعلومات وتحسين جودة الخدمات وتعزيز التواصل مع الإدارة، كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة في ظل وجود الطالب المرشد، إضافة إلى أثر واضح للمبادرة في تحسين التحصيل الأكاديمي ودعم مهارات الدراسة والتكيف مع البيئة الجامعية، وفي المقابل أبرزت النتائج عدداً من التحديات، أبرزها ضعف الدعم المؤسسي للمبادرة وعدم تعاون بعض الطلاب، وخلص البحث إلى توصيات عملية لتطوير المبادرة وتعزيز فاعليتها في خدمة الطلاب.

الكلمات المفتاحية: الطالب المرشد، جودة الخدمات الطلابية، معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين.

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر مبادرة "الطالب المرشد" في تعزيز جودة الخدمات الطلابية بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، وقد تناول البحث أربعة محاور أساسية تمثلت في: دور الطالب المرشد في تحسين جودة الخدمات، مستوى رضا الطلاب عن الخدمات في ظل وجوده، مستوى تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب في وجود الطالب المرشد وتهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية، والتحديات التي تواجه تحقيق أهدافها.

اعتمد البحث المنهج الوصفي المسحي، مستخدماً استبانة مكونة من (56) فقرة وزعت على عينة عشوائية عددها (151) من طلاب المستوى الرابع بالمعهد.

The Impact of the Student Mentor Initiative on Enhancing the Quality of Student Services at the Institute of Teaching Arabic to Non-Native Speakers at the Islamic University of Madinah

Dr. Tariq Muqbil Meraisheed Al-Rufaiy Al-Harbi*

*Assistant Professor: Institute of Teaching Arabic to Non-Native Speakers
Islamic University of Madinah

Abstract:

This study aims to investigate the impact of the “Student Mentor Initiative” on enhancing the quality of student services at the Institute of Teaching Arabic to Non-Native Speakers at the Islamic University of Madinah. The study examined four main dimensions: the role of the student mentor in improving service quality, students’ satisfaction with services, the initiative’s impact on academic achievement and skill development, and the key challenges facing its implementation. The descriptive survey method was employed, using a 56-item questionnaire administered to a randomly selected sample of fourth-level students.

The findings revealed a strong positive perception among students regarding the mentor’s role in

facilitating access to information, improving service quality, and enhancing communication with administration. The results also indicated high levels of student satisfaction with services provided through the initiative, in addition to a significant impact on academic performance, study skills, and adaptation to the academic environment. However, several challenges were identified, particularly the lack of institutional support and limited cooperation from some students. The study concludes with practical recommendations to develop the initiative and strengthen its effectiveness in serving students.

Keywords: Student mentor, student services, student satisfaction, academic achievement, challenges.

المقدمة:

تسعى المؤسسات التعليمية إلى تحسين جودة الخدمات الطلابية باعتبارها جزءاً أساسياً من جودة العملية التعليمية الشاملة، ولا سيما في البيئات التي تضم طلاباً من جنسيات متعددة غير ناطقين باللغة العربية.

وفي هذا الإطار، أطلق معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في الجامعة الإسلامية مبادرة "الطالب المرشد" بوصفها إحدى الممارسات الداعمة لتمكين الطلاب وتسهيل اندماجهم الأكاديمي والاجتماعي، عبر توفير قناة اتصال مباشرة بين الطلاب والإدارة، وتعزيز دور التوجيه والإرشاد والخدمات المقدمة لهم.

وفي ضوء الحاجة المتزايدة للاستفادة من الدور الطلابي كشريك في تطوير العملية التعليمية وتحقيق رضا المستفيدين برزت الحاجة إلى تفعيل دور الطالب المرشد نتيجة للتحديات التي تواجه الخدمات المقدمة للطلاب، مثل بطء إنجاز المعاملات، وصعوبة الوصول إلى المعلومات، وتفاوت مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة، لما لها من أثر ملموس في تعزيز جودة الخدمات الطلابية داخل المعهد، وإسهامه في تقييم دور الطالب المرشد، وقياس أثره على رضا الطلاب، والتحصيل الأكاديمي، وتحديد التحديات التي تعترض المبادرة، بما يمكن صناع القرار من تطويرها وتحسين فعاليتها في خدمة الطلاب.

وقد تناولت الأدبيات العربية موضوع جودة الخدمات الطلابية والإرشاد الطلابي وإرشاد الأقران من زوايا متعددة، إذ ركزت بعض الدراسات على قياس جودة الخدمات ورضا الطلاب في المؤسسات التعليمية، بينما اهتمت دراسات أخرى بتحليل دور المرشد الطلابي وأثر برامجها على التكيف والدعم الأكاديمي والاجتماعي للطلاب، كما تطرقت بحوث حديثة إلى مبادرة الطالب المرشد (إرشاد الأقران) بوصفها إطاراً تشاركياً يتيح للطلاب تقديم الدعم لبعضهم البعض تحت إشراف المؤسسة التعليمية، ومن أبرزها دراسة الغامدي (2020)¹ التي طبقت برنامجاً قائماً على إرشاد الأقران، حيث قدم طلاب متميزون الدعم الأكاديمي والاجتماعي لزملائهم تحت إشراف المؤسسة التعليمية، وأظهرت النتائج وجود تحسن في قدرة الطلاب على التكيف، وارتفاعاً في مهارات التواصل، ونمواً في مستوى الثقة، إضافة إلى تعزيز الاندماج الاجتماعي للطلاب الجدد. لكنها رصدت أيضاً تحديات مثل عدم كفاية الوقت المتاح للمرشدين، وضعف التدريب، وعدم وضوح التعليمات الإدارية، وتعد هذه الدراسة من أهم المراجع التي يمكن الاستفادة منها، لأنها توضح مكونات مبادرة الطالب المرشد، والآثار الإيجابية

¹ الغامدي (2020)

المتوقعة، والتحديات المحتملة، مما يدعم المحاور الثلاثة التي تتناولها الدراسة الحالية: دور الطالب المرشد، رضا الطلاب، والتحديات.

كما عرضت بعض الجامعات السعودية مثل جامعة الملك سعود وجامعة القصيم¹ برامج رسمية لإرشاد الأقران يتم فيها اختيار الطلاب المتميزين للمشاركة في مساعدة المستجدين، وقد تضمنت تلك البرامج أهدافاً أبرزها: تحسين تجربة الطالب الجديد، توفير معلومات عن اللوائح والأقسام، دعم الطلاب في مواجهة الصعوبات، ومساندتهم في الاندماج الأكاديمي والاجتماعي. وتساعد هذه المبادرات على توفير إطار تطبيقي يمكن أن يستند إليه الباحث في توصيف مبادرة الطالب المرشد في البيئة محل الدراسة.

وفي الدراسات المرتبطة بجودة الخدمات الطلابية، أجرت المطيري (2024)² دراسة تناولت مدى توافر معايير الجودة في الخدمات الطلابية المقدمة في الجامعات السعودية، وطبقت المنهج الوصفي على عينة بلغ عددها 388 طالباً وطالبة، وأظهرت النتائج أن مستويات الجودة في محاور الإسكان، التغذية، الرعاية الاجتماعية، القبول والتسجيل، والنقل كانت مرتفعة، كما أكدت الدراسة على أهمية تدريب العاملين واعتماد آليات قياس معيارية. وتبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تضع إطاراً مرجعياً يمكن مقارنة نتائج الدراسة الحالية به، كما توفر أبعاداً واضحة يمكن إدراجها في أداة قياس جودة الخدمات (مثل الاستجابة، الاعتمادية، التواصل، والرضا).

كما أظهرت دراسة الطييط (2022)³ حول أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية وجود علاقة ارتباطية دالة بين جودة الخدمات ومستوى رضا الطلاب، واعتمدت الدراسة على منهج وصفي واستبانة مقننة، وأكدت أن أبعاد الجودة المتعلقة بسرعة تقديم الخدمة، وتوفير المعلومات، ووضوح الإجراءات تعد مؤشرات رئيسية في تحديد رضا الطالب، وتدعم هذه النتائج الفرضية الأساسية للدراسة الحالية، وهي أن تحسين خدمات الطلاب ومن ضمنها مبادرة الطالب المرشد الذي يساهم في رفع مستوى الرضا العام لدى الطلبة.

وفي السياق ذاته، قدمت دراسات أردنية ومصرية مثل دراسة ناصر السيف وآخرون، (2014)⁴ تحليلاً واسعاً لجودة الخدمات الطلابية في الجامعات الحكومية، وخلصت إلى وجود فروق دالة في مستوى الرضا تبعاً لجنس الطالب، وكليته، وعدد سنوات دراسته. وتتبع أهمية هذه الدراسات من أنها تكشف

¹ جامعة الملك سعود وجامعة القصيم

² المطيري (2024)

³ الطييط (2022)

⁴ ناصر السيف وآخرون، (2014)

عن تأثير العوامل الديموغرافية على نظرة الطالب للخدمات، وهو ما يدفع الدراسة الحالية إلى مراعاة خصائص الطلبة الوافدين في معاهد تعليم اللغة العربية عند تفسير النتائج.

وفي الدراسات المتعلقة بالإرشاد الطلابي ودور المرشد تناولت دراسة البقي (2021)¹ وُجد أن معظم الطلاب يُقدرون وجود المرشد الطلابي لكنهم يشيرون إلى مشكلات تتعلق بضعف التواصل، وعدم وضوح المهام الإرشادية، وقلة الوقت المتاح للمرشد لمتابعة جميع الطلاب، وتبرز أهمية هذه النتائج في كونها مؤشرات يمكن مقارنة مبادرة «الطالب المرشد» بها، خصوصاً فيما يتعلق بالأدوار والمسؤوليات وآليات اختيار المرشدين.

ورغم وفرة الدراسات حول جودة الخدمات الطلابية والإرشاد التقليدي، إلا أن الدراسات التي تبحث أثر مبادرة الطالب المرشد تحديداً في مؤسسات تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها نادرة، مما يبرز أهمية الدراسة الحالية في سد هذه الفجوة.

ومن هنا تبرز أهمية هذا البحث من خلال تسليط الضوء على أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية داخل المعهد، كما يسعى هذا البحث إلى قياس فاعلية المبادرة والتعرف إلى التحديات التي تواجهها، وتقديم مقترحات تطويرية مستقبلية.

مشكلة البحث:

على الرغم من الجهود التي يبذلها معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في تقديم خدمات طلابية متنوعة، إلا أن هناك تحديات تتعلق بسرعة إنجاز الخدمات، ومستوى رضا الطلاب عنها، ومدى توافقها مع احتياجات الطلاب، وقد جاءت مبادرة الطالب المرشد لتعزيز قنوات التواصل وتسهيل الوصول إلى الخدمات.

ومن هنا جاءت مشكلة البحث المتمثلة في السؤال الرئيس الآتي: ما أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة؟

أسئلة البحث:

1. ما مدى إسهام الطالب المرشد في تحسين جودة الخدمات الطلابية وتسهيل حصول الطلاب على الخدمات؟

2. إلى أي مدى يسهم الطالب المرشد في تعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة؟

¹ البقي (2021)

3. ما مستوى رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية المقدمة في ظل وجود الطالب المرشد؟

4. ما مدى تسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد؟

5. ما مستوى تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب في وجود الطالب المرشد؟

6. ما مدى مساعدة الطالب المرشد في تهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية؟

7. ما أهم التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها؟

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

1. التعرف على دور مبادرة الطالب المرشد في تحسين جودة الخدمات الطلابية وتسهيل حصول الطلاب على الخدمات.

2. مدى إسهام الطالب المرشد في تعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة

3. الكشف عن مستوى رضا الطلاب للخدمات المقدمة لهم في ظل وجود مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية.

4. مدى تسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد.

5. الكشف عن مستوى تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب في وجود الطالب المرشد

6. معرفة مدى مساعدة الطالب المرشد في تهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية؟

7. الكشف عن التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في التطبيق داخل المعهد.

8. تقديم توصيات عملية لتطوير المبادرة بما يعزز جودة الخدمات الطلابية.

أهمية البحث:

تتمحور أهمية البحث في:

1- الإسهام علمياً في تطوير مبادرة الطالب المرشد في التطبيق داخل معاهد تعليم اللغة العربية.

2- الإسهام عملياً في جودة التعليم من خلال ربط مبادرة الطالب المرشد بحاجات الطلاب التواصلية.

3- إفادة الباحثين في إعداد دراسات علمية تتناول أثر الطالب المرشد في تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها وفق المناهج اللغوية الحديثة.

4- إثراء الأدبيات التربوية المتعلقة بالخدمات الطلابية والإرشاد الطلابي في بيئات تعليم اللغات.

5- تسليط الضوء حول دور الطالب المرشد كأحد نماذج المشاركة الطلابية الفاعلة.

6- تقديم توصيات تساعد المؤسسات التعليمية على تحسين خدماتها.

7- دعم تطوير مبادرة الطالب المرشد بما يرفع كفاءة التواصل والخدمات المقدمة للطلاب.

حدود البحث:

اقتصرت البحث الحالي على الحدود الآتية:

الحد الموضوعي: أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية.

الحد المكاني: معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها للمستوى الرابع في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.

الحد الزمني: العام الدراسي 1447 هـ.

مصطلحات البحث:

التعريف الإجرائي للطالب المرشد: هو الطالب المتميز الذي يتم اختياره من قبل وحدة التوجيه والإرشاد في المعهد ليخدم الدعم الأكاديمي والاجتماعي والإرشادي لزملائه، ويمثل حلقة وصل بين الطلاب والإدارة.

التعريف الإجرائي لجودة الخدمات الطلابية: هي البرامج والخدمات المقدمة للطلاب لتسهيل مسيرتهم الأكاديمية والأنشطة والتفاعل الاجتماعي، وتلبية حاجات الطلاب وتوقعاتهم وفق معايير الاستجابة والموثوقية والرضا.

التعريف الإجرائي لمعهد تعليم اللغة العربية: هي مؤسسة تعليمية غير ربحية تؤهل الطلاب غير الناطقين بالعربية لغوياً للالتحاق بكليات الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي في هذا البحث، لمناسبته مع طبيعة موضوع البحث، ويهدف هذا المنهج إلى تقديم وصف دقيق للواقع، وتحليل البيانات الميدانية من أجل فهم العلاقة بين أبعاد البرامج التعليمية المقدمة لطلاب المستوى الرابع بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.

مصادر جمع البيانات:

المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي على استبانة صممها الباحث خصيصاً لجمع البيانات الميدانية من طلاب المستوى الرابع بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، وهدفت هذه الاستبانة إلى استطلاع آرائهم وتقييماتهم حول مدى تعزيز جودة الخدمات الطلابية بالمعهد، إضافة إلى استكشاف رؤى الخبراء حول سبل تطوير هذا الدور بما يتوافق مع أهداف رؤية المملكة 2030، وبعد استكمال توزيع الاستبانة وجمع الاستجابات، تم إدخال البيانات وتحليلها

باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تُسهم في تحقيق أهداف الدراسة وصياغة التصور المقترح.

المصادر الثانوية: استند الباحث أيضا إلى مجموعة من الكتب والدراسات العلمية العربية والأجنبية ذات الصلة بمجالات استكشاف أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية، إلى جانب الرسائل الجامعية والمقالات المحكمة المنشورة في المجلات الأكاديمية المتخصصة، حيث أسهمت هذه المصادر في بناء الإطار النظري للدراسة وتعميق الفهم لموضوعها.

متغيرات الدراسة: تتضمن هذه الدراسة متغيرين رئيسيين، يرتبط كلٌ منهما بأبعاد محدّدة تعكس أهداف البحث وموضوعه:

المتغير المستقل: وهو المتغير الذي يُتوقَّع أن يُحدث تأثيراً في المتغير التابع، ويتمثل في جوانب مبادرة الطالب المرشد بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، بما يشمل الخدمات الطلابية المختلفة المقدّمة لهم داخل الجامعة والبرامج الأكاديمية والأنشطة.

المتغير التابع: وهو المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل، ويتمثل في جودة الخدمات الطلابية بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.

ولقياس هذا المتغير تم توزيع الاستبانة على طلاب المستوى الرابع بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة وفق أربعة محاور رئيسية هي:

المحور الأول: دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات وتعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة.

المحور الثاني: رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية وتسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد

المحور الثالث: الكشف عن مستوى تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب وتهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية

المحور الرابع: أبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها

وتهدف هذه المحاور مجتمعةً إلى تقديم صورة شاملة حول الدور الذي تؤديه الجامعة الإسلامية في المدينة المنورة في بناء وتعزيز أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية، إضافةً إلى استقصاء تصورات الخبراء حول سبل تطوير هذه المبادرة بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030.

أداة الدراسة: استخدم الباحث الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، نظرا لما تتميز به هذه الأداة من ملاءمة لطبيعة الدراسة الميدانية، وقدرتها على استقصاء آراء الباحثين

وتقديراتهم بشكل منظم وموضوعي، وتم تصميم الاستبانة بصورتها النهائية في ضوء أهداف الدراسة ومحاورها الأربعة الرئيسية بما يضمن شمول مختلف أبعاد المتغيرات محل البحث.

تكوّنت الاستبانة من (56) فقرة موزعة على محاور الدراسة الأربعة كما يلي:

- دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات وتعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة.
 - رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية وتسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد
 - الكشف عن مستوى تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب وتهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية
 - أبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها
- وقد تم إعداد فقرات هذه المحاور بعناية لتكون متوافقة مع أهداف الدراسة، وتساعد في استكشاف تصورات الطلاب حول واقع الدور الذي تقدمه الجامعة الإسلامية في المدينة المنورة لتعزيز مبادرة الطالب المرشد في جودة الخدمات الطلابية. وتمت الاستعانة في هذه الدراسة بمقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات الطلاب حول فقرات الاستبانة، نظراً لما يتميز به هذا المقياس من دقة في رصد الاتجاهات والميول والآراء بشكل كمي. ويتيح هذا المقياس للمبحوثين التعبير عن درجة اتفاقهم أو عدم اتفاقهم على كل فقرة من فقرات الاستبانة من خلال خمس درجات متفاوتة تبدأ من «لا أوافق بشدة» وتنتهي بـ«أوافق بشدة». ولتفسير نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي سيتم جمعها، تم تحديد نطاقات المتوسطات الحسابية والأحكام التفسيرية المرتبطة بها وفق الجدول رقم (1) التالي:

جدول (1) درجات مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة الرقمية	الاستجابة	نطاق المتوسط الحسابي	تفسير المتوسط الحسابي
5	أوافق بشدة	5 - 4.21	مرتفعة جداً
4	أوافق	4.20 - 3.41	مرتفعة
3	محايد	3.40 - 2.61	متوسطة
2	لا أوافق	2.60 - 1.81	منخفضة
1	لا أوافق بشدة	1.80 - 1	منخفضة جداً

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من طلاب المستوى الرابع بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، والبالغ عددهم 260 طالباً خلال العام الدراسي 1446هـ، ويشكل هؤلاء الطلاب الفئة المستهدفة لجمع البيانات الميدانية، نظراً لدورهم المباشر في تقييم تجربة أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية.

عينة الدراسة: نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة، تم اعتماد أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار أفراد العينة، بهدف تحقيق تمثيل موضوعي، وتقليل احتمالية التحيز في اختيار المشاركين، وتم تحديد حجم عينة الدراسة بناءً على مجتمع الدراسة المكون من طلاب المستوى الرابع بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة خلال العام الدراسي 1446هـ، والبالغ عددهم 260 طالبا. ولحساب حجم العينة المناسب للاستبيانات، استخدم الباحث معادلة كوك ومورغان¹ لتحديد حجم العينة لمجتمعات محدودة الحجم، والتي تعبر عنها الصيغة التالية:

$$S = \frac{(\chi^2 \times N \times P \times (1 - P))}{d^2 \times (N - 1) + \chi^2 \times P \times (1 - P)}$$

حيث:

– S = حجم العينة المطلوبة

– χ^2 = قيمة مربع كاي عند مستوى دلالة 0.05 = 3.841

– N = حجم المجتمع = 260

– P = النسبة المتوقعة في المجتمع = 0.5 (لحفاظ على أكبر تنوع)

– d = هامش الخطأ المقبول = 0.05

بتطبيق القيم على المعادلة:

$$\begin{aligned} S &= (3.841 \times 260 \times 0.5 \times 0.5) / (0.05^2 \times (260 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5) \\ &= (3.841 \times 260 \times 0.25) / (0.0025 \times 259 + 3.841 \times 0.25) \\ &= 249.665 / (.6475 + 0.96025) \\ &= 249.665 / 1.60775 \\ &\approx 155 \end{aligned}$$

وبناءً عليه، فإن حجم العينة المطلوب لأداء الدراسة كان 155 استبيانا، وتوصل الباحث إلى جمع 151 استبيان من طلاب المستوى الرابع بالمعهد، وتم استبعاد 4 استبيانات منها بسبب عدم اكتمال البيانات أو وجود أخطاء، ليصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 151 استبيانا.

تقييم كفاية العينة: كما تم إجراء اختبار كايزر-مايرز-أولكين (KMO) لتقييم كفاية حجم العينة، ومدى ملاءمتها للتحليل الإحصائي. ويُعتبر هذا الاختبار من الأدوات الإحصائية المهمة التي تساعد في التأكد من أن حجم العينة كافٍ ويمثل المجتمع الأصلي بشكل مناسب. يُشترط في هذا الاختبار أن تكون قيمة (KMO) مساوية أو أكبر من 0.5 حتى تُعتبر العينة صالحة للتحليل. ويوضح الجدول التالي رقم (2) نتائج اختبار (KMO) للعينة المستخدمة في الدراسة.

¹ Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.

جدول (2) تحليل كفاية حجم العينة KMO & Bartlett's Test

0,961	كيزر-مميز-اولكين لقياس كفاية أخذ العينات	
6532.623	مربع كاي (Approx. Chi-Square)	اختبار بارلتيت Bartlett's Test of Sphericity
154	درجة الحرية (df)	
0,000	مستوى الدلالة (Sig)	

تم إجراء اختبار كاي-ميرز-أولكين (KMO) لتقييم مدى ملاءمة حجم العينة للتحليل الإحصائي، حيث بلغت القيمة المحسوبة 0.961 مما يشير إلى أن حجم العينة كافٍ ويُعتبر مناسباً لإجراء التحليل، بالإضافة إلى ذلك، أظهر اختبار بارلتيت للتكامل (Bartlett's Test of Sphericity) قيمة إحصائية للكي-تربيع تقريبية قدرها 6532.623 مع درجات حرية تصل إلى 154، وكانت القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من 0.001، مما يدل على وجود ارتباط معنوي بين المتغيرات وأن البيانات ملائمة للتحليل.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن التأكيد أن البيانات تتمتع بدرجة ملاءمة عالية لإجراء التحليلات الإحصائية المتقدمة، وأن حجم العينة كافٍ لتمثيل مجتمع الدراسة بدقة وموثوقية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة، استعان الباحث ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة، واستخدم مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات وفرضيات البحث، ويمكن تلخيصها كما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percentages) استُخدمت لتوصيف الخصائص لعينة الدراسة، وتوزيع المشاركين حسب المتغيرات المختلفة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (Descriptive Statistics) تم استخدامها لتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو محاور الاستبانة المختلفة، وتحديد مستوى موافقتهم على الفقرات المتعلقة باستكشاف أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة. كما تتيح هذه التحليلات المقارنة بين المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة.
- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) تم حسابه لتقييم مدى ثبات الأداة البحثية (الاستبانة) وموثوقيتها في قياس المتغيرات المعنية بالدراسة.

- اختبار كايزر-مايرز-أولكين واختبار بارليت (KMO & Bartlett's Test) وظف لتقييم كفاية حجم العينة وملاءمة البيانات للتحليل الإحصائي، والتأكد من صلاحية استخدام طرق التحليل المتقدمة.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) استُخدم لفحص صدق البناء والاتساق الداخلي بين المتغيرات، بالإضافة إلى قياس قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- اختبار T لعينة واحدة (One Sample T-Test) استُخدم هذا الاختبار لتحديد ما إذا كانت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة تختلف إحصائياً عن القيمة الافتراضية المحايدة (3.00) على مقياس ليكرت، مما يسهم في اختبار فرضيات الدراسة حول وجود اتجاهات إيجابية أو سلبية في تقديرات أفراد العينة.
- صدق أداة الدراسة: تم التحقق من صدق أداة الدراسة عبر منهجين أساسيين لضمان ملاءمتها وتحقيقها لأهداف البحث بدقة: الصدق الظاهري والصدق البنائي.

الصدق الظاهري: حرص الباحث على إعداد الاستبانة بناءً على الإطار النظري للدراسة، والدراسات السابقة ذات الصلة، ثم عرضها في صورتها الأولية لاستقبال الملاحظات بغرض تطويرها. كما قُدِّمت الاستبانة إلى لجنة من المحكمين المتخصصين، الذين قاموا بتقييم مدى توافق فقرات الاستبانة مع محاور الدراسة، ومدى شموليتها وفق أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، كما تم التأكد من وضوح صياغة الأسئلة وسلامة اللغة المستخدمة، لضمان سهولة فهمها من قبل المشاركين.

الصدق البنائي: يتعلق الصدق البنائي بمدى قدرة الأداة على قياس المفاهيم النظرية التي تم تصميمها من أجلها، وللتحقق من ذلك، تم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والمحور النظري الذي تنتمي إليه. وقد أُخذ في الاعتبار حذف أي فقرة تظهر ارتباطاً عكسياً (معامل ارتباط سلبي) أو ترتبط ارتباطاً ضعيفاً للغاية (أقل من 0.25)، وذلك لضمان انسجام الأداة مع الأبعاد المفاهيمية للدراسة ودقة القياس.

تعرض الجداول التالية معاملات الارتباط ومستويات الدلالة الإحصائية لكل محور فرعي وفقراته ضمن أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، مما يبيّن مدى توافق كل فقرة مع الإطار النظري وملاءمتها لأهداف الدراسة.

جدول (3) صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول: المحور الأول: دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات وتعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة

مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط بيرسون	الفقرات
0,000	,824**	يسهل الطالب المرشد حصولي على المعلومات المتعلقة بالخدمات الطلابية.
0,000	,965**	يقوم الطالب المرشد بتوجيه الطلاب نحو الإجراءات الصحيحة عند مواجهة المشكلات.
0,000	,881**	يسهم الطالب المرشد في تحسين التواصل بين الطلاب وإدارة الجامعة.
0,000	,785**	يقدم الطالب المرشد الدعم للطلاب المستجدين في بداية التحاقهم بالدراسة.
0,000	,922**	يساعد الطالب المرشد في تعريف الطلاب بالخدمات المتاحة وكيفية الاستفادة منها.
0,000	,794**	يحرص الطالب المرشد على المبادرة في معالجة المشكلات أو رفعها للجهات المختصة.
0,000	,875**	يقوم الطالب المرشد بدور فعال في تحسين تجربتي الجامعية العامة.
0,000	,914**	يتواصل الطالب المرشد بشكل مستمر مع الطلاب لمعرفة احتياجاتهم.
0,000	,857**	يشجع الطالب المرشد على المشاركة في الأنشطة الطلابية.
0,000	,891**	يسهم الطالب المرشد في تعزيز روح التعاون بين الطلاب.
0,000	,821**	يقدم الطالب المرشد معلومات دقيقة وموثوقة حول الأنظمة والإجراءات الجامعية.
0,000	,903**	يشارك الطالب المرشد في مساعدة الطلاب على التكيف مع بيئة الجامعة الجديدة.
0,000	,875**	يقوم الطالب المرشد بنقل آراء الطلاب ومقترحاتهم للإدارة بفعالية.
0,000	,791**	يساهم الطالب المرشد في حل النزاعات أو الإشكالات الطلابية البسيطة.

** الارتباط مهم ودال احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01

يبين جدول (3) أن جميع فقرات محور: دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية، حققت معاملات ارتباط بيرسون موجبة وقوية مع الدرجة الكلية للمحور، حيث تراوحت القيم بين 0.785 و0,965، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

وتعكس هذه النتائج درجة عالية من الاتساق الداخلي بين الفقرات، مما يشير إلى أن جميع العبارات تقيس بفاعلية المفهوم النظري للمحور، وتؤكد على موثوقية أداة القياس في رصد إسهام دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها.

جدول (4) صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني: رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية وتسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد.

مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط بيرسون	الفقرات
0,000	,958**	وجود الطالب المرشد سهّل الوصول إلى الخدمات الطلابية.
0,000	,685**	ساهم الطالب المرشد في رفع جودة الخدمات المقدمة.
0,000	,827**	أشعر بأن الطالب المرشد يقدم دعماً فعالاً عند الحاجة.
0,000	,721**	أصبحت الخدمات الطلابية أكثر تنظيماً بفضل وجود الطالب المرشد.
0,000	,782**	ساعدني الطالب المرشد في فهم الأنظمة والإجراءات الجامعية بشكل أفضل.
0,000	,842**	وجود الطالب المرشد قلل من الوقت اللازم لإنجاز معاملاتتي.
0,000	,803**	أعتمد بشكل كبير على الطالب المرشد للحصول على المعلومات.
0,000	,834**	أشعر أن الطالب المرشد يهتم باحتياجات الطلاب ويسعى لتلبيتها.
0,000	,837**	أسهم وجود الطالب المرشد في تحسين تجربتي داخل الجامعة.
0,000	,861**	أشعر بالثقة في المعلومات التي يقدمها الطالب المرشد.
0,000	,989**	وجود الطالب المرشد ساهم في رفع مستوى الرضا العام لدى الطلاب.
0,000	,721**	أصبحت الخدمات الطلابية أكثر مرونة بفضل دور الطالب المرشد.
0,000	,692**	يدعم الطالب المرشد بيئة تعليمية إيجابية تُساعد على التعلم والاستقرار.
0,000	,842**	أنا غير راض عن مستوى الخدمات الطلابية المقدمة في وجود الطالب المرشد.

** الارتباط مهم ودال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يبين جدول (4) أن جميع فقرات المحور الثاني: رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية في ظل وجود الطالب المرشد حيث أظهرت معاملات ارتباط بيرسون إيجابية وقوية مع الدرجة الكلية للمحور، حيث تراوحت القيم بين 0.685 و0,989 وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

تعكس هذه النتائج اتساقاً داخلياً عالياً بين الفقرات، مما يدل على أن العبارات المدرجة تقيس بفاعلية مختلف أبعاد رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية في ظل وجود الطالب المرشد بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها.

جدول (5) صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث: الكشف عن مستوى تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب وتهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية

مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط بيرسون	الفقرات
0,000	,719**	1 ساعدني الطالب المرشد في تحسين تحصيلي الأكاديمي.
0,000	,872**	2 وجود الطالب المرشد ساعدني على فهم المتطلبات الأكاديمية بشكل أفضل.
0,000	,795**	3 يسهم الطالب المرشد في إكسابي مهارات تنظيم الوقت.
0,000	,885**	4 ساعدني الطالب المرشد في تطوير مهارات الدراسة الفعالة.
0,000	912**	5 أسهم الطالب المرشد في زيادة دافعتي للتعلم.
0,000	,698**	6 ساعدني الطالب المرشد على التكيف مع البيئة الأكاديمية الجامعية.
0,000	,813**	7 وجود الطالب المرشد شجعني على المشاركة في الأنشطة الأكاديمية.
0,000	,838**	8 ساعدني الطالب المرشد في معرفة الطرق المناسبة للاستعداد للاختبارات.
0,000	,837**	9 عزز الطالب المرشد ثقتي بنفسي في التعامل مع متطلبات الدراسة.
0,000	,951**	10 يسهم الطالب المرشد في خلق بيئة تعليمية مشجعة داخل الجامعة.
0,000	,841**	11 اكتسبت مهارات جديدة نتيجة تفاعلي مع الطالب المرشد.
0,000	,854**	12 وجود الطالب المرشد خفف من الضغوط الدراسية التي كنت أعاني منها.
0,000	,814**	13 يقدم الطالب المرشد نصائح أكاديمية تساعدني في تحسين أدائي الدراسي.
0,000	,827**	14 أسهمت المبادرة في شعوري بالاندماج الأكاديمي داخل الجامعة.

** الارتباط مهم ودال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يبين جدول (5) أن جميع فقرات المحور الثالث: أثر مبادرة الطالب المرشد على التحصيل الأكاديمي بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها. من خلال التحصيل الأكاديمي للطالب المرشد أظهرت معاملات ارتباط بيرسون قوية وإيجابية، حيث تراوحت القيم بين 0.698 و0,951، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

تشير هذه النتائج إلى اتساق داخلي مرتفع بين الفقرات، مما يعكس فعالية العبارات في قياس أثر مبادرة الطالب المرشد على التحصيل الأكاديمي.

جدول (6) صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع: أبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها

مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط بيرسون	الفقرات
0,000	,792**	1 يعاني الطالب المرشد من نقص التدريب الكافي لأداء دوره.
0,000	,842**	2 تواجه المبادرة ضعفاً في الدعم الإداري أو المؤسسي.
0,000	,927**	3 يوجد نقص في وضوح المهام الموكلة للطالب المرشد.
0,000	,841**	4 يواجه الطالب المرشد صعوبة في التواصل مع بعض الإدارات.
0,000	,722**	5 يؤثر عدم تعاون بعض الطلاب على فعالية المبادرة.
0,000	,992**	6 كثرة المهام الموكلة للطالب المرشد تعيق أداءه.
0,000	,843**	7 يعاني الطالب المرشد من قلة الوقت لإنجاز مهامه.
0,000	,854**	8 يوجد نقص في الحوافز المقدمة للطلاب المرشدين.
0,000	,721**	9 ضعف التنسيق بين الطالب المرشد والأقسام الجامعية يحد من دوره.
0,000	,782**	10 عدم وجود بيئة تنظيمية داعمة يحد من تحقيق الأهداف.
0,000	,892**	11 قلة الوعي بأهمية المبادرة لدى بعض الطلاب تحدّ من فعاليتها.
0,000	,873**	12 توجد صعوبات في متابعة الطلاب وتمكينهم من طرح مشكلاتهم.
0,000	,834**	13 التحديات التقنية (مثل الأنظمة والخدمات الإلكترونية) تعيق دور الطالب المرشد.
0,000	,701**	14 يفتقر الطالب المرشد أحياناً للمهارات التي تتطلبها مهامه الإرشادية.

** الارتباط مهم ودال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يبين جدول (6) أن جميع فقرات م المحور الرابع: أبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها أظهرت معاملات ارتباط بيرسون إيجابية وقوية، حيث تراوحت القيم بين 0.701 و0,992، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

تشير هذه النتائج إلى اتساق داخلي مرتفع بين الفقرات، مما يعكس فعالية العبارات في قياس دور الجامعة الإسلامية في معرفة أبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها. تحليل صدق البناء للمحاور والاستبيان ككل:

جدول (7) صدق البناء للمحاور والاستبيان ككل

مستوى المعنوية Sig	معامل الارتباط بيرسون	المحاور
0,000	,817**	المحور الأول: دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات وتعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة.
0,000	,959**	المحور الثاني: رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية وتسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد
0,000	,926**	المحور الثالث: الكشف عن مستوى تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب وتهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية
0,000	,987**	المحور الرابع: أبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها

** الارتباط مهم ودال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يبين جدول (7-3) صدق البناء للمحاور والاستبيان ككل أن جميع المحاور الأربعة أظهرت معاملات ارتباط بيرسون إيجابية وعالية، تراوحت بين 0.817 و0.987، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى (0.01).

تعكس هذه النتائج اتساقاً داخلياً قوياً وموثوقية عالية لأداة الدراسة، وتؤكد أن المحاور الأربعة المتضمنة في الاستبيان قادرة على قياس أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة عبر مختلف الأبعاد من حيث (دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية، رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية في ظل وجود الطالب المرشد، أثر مبادرة الطالب المرشد على التحصيل الأكاديمي أبرز

التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها)، مما يعزز من صلاحية استخدام الاستبيان للتحليل الإحصائي وتفسير قياس أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية، وبالتالي يمكن التأكيد أن الاستبيان يتمتع بصدق بناء عالي يسمح باستخدامه بثقة في قياس الأبعاد المختلفة للبحث دون وجود تناقضات بين المحاور.

ثبات الاستبانة: تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس مدى الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، حيث يُعد هذا المؤشر معياراً مهماً لتقييم موثوقية الفقرات ومدى تناسبها مع داخل كل محور. وتشير القيم التي تتجاوز 0.70 إلى ثبات جيد يمكن الاعتماد عليه، في حين أن القيم القريبة من 1.00 تعكس درجة عالية من الاتساق، مما يضمن استقرار النتائج عند تكرار استخدام الأداة في ظل ظروف مماثلة.

وأظهرت النتائج أن جميع محاور الاستبانة تتمتع بثبات مرتفع، مما يعكس جودة تصميم الأداة وفعاليتها في جمع بيانات دقيقة وموثوقة حول المتغيرات محل الدراسة. وفيما يلي قائمة بمعاملات ألفا لكل محور وبُعد من أبعاد الاستبانة:

جدول (8) تحليل معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان:

ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha	عدد الاستبانة	المحاور والأبعاد
0.926	14	المحور الأول: دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات وتعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة.
0.911	14	المحور الثاني: رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية وتسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد
0.986	14	الكشف عن مستوى تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب وتهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية
0.954	14	المحور الرابع: أبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها
0.918	56	جميع فقرات الاستبيان

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج تحليل برنامج SPSS

يبين جدول (8) تحليل معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان أن جميع المحاور الأربعة أظهرت قيمة عالية جداً لألفا كرونباخ، تراوحت بين 0.911 و 0.986، بينما بلغ ألفا كرونباخ للاستبيان ككل 0.918.

تشير هذه القيم إلى درجة موثوقية عالية جداً لأداة الدراسة، ما يؤكد اتساق الاستجابات الداخلية للفقرات ضمن كل محور، ويضمن قدرة الاستبيان على قياس أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة عبر مختلف الأبعاد.

الثبات بالتجزئة النصفية (split-half reliability): إلى جانب استخدام معامل كرونباخ ألفا لتقييم ثبات أداة الدراسة، تم اللجوء إلى أسلوب التجزئة النصفية كطريقة إضافية لضمان دقة تقدير الاتساق الداخلي للأداة. تعتمد هذه الطريقة على تقسيم فقرات الاستبانة إلى قسمين متساويين من حيث المحتوى وعدد البنود، ثم قياس معامل الارتباط بين مجموع درجات العينة في كل جزء من الجزأين. يُعتبر وجود معاملات ارتباط عالية بين هذين الجزأين دليلاً واضحاً على تماسك الأداة واستقرارها في قياس المتغيرات، مما يسهم في زيادة الثقة في موثوقية النتائج التي سُتُخلص من الدراسة.

جدول (9) تحليل الثبات بالتجزئة النصفية (Split-Half Reliability) للاستبيان:

0.967	القيمة Value	الجزء	ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha
28a	عدد العناصر N of Items	الأول	
0.991	القيمة Value	الجزء	
28b	عدد العناصر N of Items	الثاني	
56	عدد العناصر Total N of Items	إجمالي	
0.914	الارتباط بين النماذج Correlation Between Forms		
0.929	معامل جوتمان للتقسيم النصفى Guttman Split-Half Coefficient		

تُظهر نتائج الثبات بالتجزئة النصفية أن أداة الدراسة تتمتع باتساق داخلي عالي جداً في كلا الجزأين، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.967 للجزء الأول و0.991 للجزء الثاني، مما يعكس استقراراً قوياً لفقرات كل جزء. كما يشير معامل الارتباط بين الجزأين إلى وجود علاقة قوية و متميزة ($r = 0.914$)، مما يدل على تجانس الفقرات وتكاملها في قياس المفهوم الواحد. ويُظهر معامل ومعامل جوتمان القيم نفسها (0.929)، مما يؤكد صحة ودقة التقسيم وموثوقية الأداة في قياس المتغيرات المستهدفة بشكل مستقر ومتوازن، سواء في حالة اعتبار الجزأين متساويين في الطول أو غير متساويين. بناءً على هذه النتائج، يمكن التأكيد أن الاستبيان يتمتع بثبات عالٍ عبر تقنية التجزئة النصفية، مما يعزز الثقة في دقة وموثوقية البيانات التي سُحِّلَ لاحقاً.

مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها: يستعرض الباحث تحليل نتائج الدراسة الميدانية بشكل مفصل، استناداً إلى البيانات التي جُمعت من خلال الاستبانة بعد التأكد من صدقها وثباتها، ويهدف إلى الإجابة بدقة عن أسئلة الدراسة، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لنوع البيانات. كما يشمل

عرضا وتحليلا للنتائج المتعلقة بمحاور الدراسة المختلفة ، مع توضيح أهميتها ودورها في تسليط الضوء على إسهام أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية بمعهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة ، وبما يعزز تحقيق أهداف الدراسة بشكل شامل.

الإجابة عن السؤال الأول:

للإجابة عن السؤال الأول والذي نصه: ما مدى إسهام الطالب المرشد في تحسين جودة الخدمات الطلابية وتسهيل حصول الطلاب على الخدمات؟

توصل الباحث إلى قائمة نهائية لجوانب دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية حيث قام الباحث بإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للإجابة عن هذا السؤال نتج عنها ما يلي:

جدول (10) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط العام للبيانات للتعرف على دور الطالب

المرشد في تحسين جودة الخدمات الطلابية.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار				
1	يسهل الطالب المرشد حصولي على المعلومات المتعلقة بالخدمات الطلابية.	34.4	52	39.1	59	15.2	23	11.3	17	0.0	0	3.96689	97582.3	1	موافق
2	يقوم الطالب المرشد بتوجيه لطلاب نحو الإجراءات الصحيحة عند مواجهة المشكلات.	29.1	44	50.3	76	7.9	12	7.3	11	5.3	8	3.90728	1.066783	2	موافق

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		المتوسط للبينات	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	الاتجاه
		النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار						
	يقدم الطالب المرشد الدعم للطلاب المستجدين في بداية التحاقهم بالدراسة.	41.1	62	23.2	35	21.9	33	7.9	12	6.0	9	3.85326	1.21325	5	موافق
	يساعد الطالب المرشد في تعريف الطلاب بالخدمات المتاحة وكيفية الاستفادة منها.	16.6	25	41.7	63	9.3	14	26.5	40	6.0	9	3.36424	1.20821	9	محايد
	يقوم الطالب المرشد بدور فعال في تحسين تجربتي الجامعية العامة.	30.5	46	41.7	63	14.6	22	9.3	14	4.0	6	3.85430	1.07949	4	موافق
	يشجع الطالب	29.1	44	40.4	61	9.3	14	15.9	24	5.3	8	3.72185	1.19532	6	موافق

الرقم	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		المتوسط لبيانات	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار				
	المرشد على المشاركة في الأنشطة الطلابية.														
	يقدم الطالب المرشد معلومات دقيقة وموثوقة حول الأنظمة والإجراءات الجامعية.	22.5	34	42.4	64	9.3	14	21.9	33	4.0	6	3.57616	1.174383	8	موافق
	يشترك الطالب المرشد في مساعدة الطلاب على التكيف مع بيئة الجامعة الجديدة.	28.5	43	38.4	58	14.6	22	13.2	20	5.3	8	3.71523	1.168353	7	موافق
	يساهم الطالب المرشد في حل النزاعات	31.1	47	48.3	73	5.3	8	8.6	13	6.6	10	3.88742	1.140433	3	موافق

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
	أو الإشكالات الطلابية البسيطة.											
	الاتجاه العام للمستجوبين نحو التعرف على دور الطالب المرشد في تحسين جودة الخدمات الطلابية	29.9	631	41.4	875	11.7	249	12.3	260	4.7	99	3.7609
	موافق											1.9118

أظهرت نتائج الجدول (10) أعلاه أن المتوسط العام بلغ (3.7609) بانحراف معياري (1.9118)، وهو ما يشير إلى اتجاه عام "موافق"، مما يدل على إدراك أفراد العينة لدور إيجابي مرتفع نسبياً للطالب المرشد في تحسين جودة الخدمات الطلابية.

وعلى مستوى الفقرات، جاءت الفقرة "يسهل الطالب المرشد حصولي على المعلومات المتعلقة بالخدمات الطلابية" في المرتبة الأولى بمتوسط (3.96689) وانحراف معياري (0.97582) وباتجاه (موافق)، تلتها فقرة "يقوم الطالب المرشد بتوجيه الطلاب نحو الإجراءات الصحيحة عند مواجهة المشكلات" بمتوسط (3.90728) وانحراف (1.06678)، ثم فقرة "يساهم الطالب المرشد في حل النزاعات الطلابية" بمتوسط (3.88742).

في المقابل، جاءت فقرة "يساعد الطالب المرشد في تعريف الطلاب بالخدمات المتاحة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.36424) وانحراف (1.20821) وباتجاه (محايد)، مما يشير إلى ضعف نسبي في الجانب التعريفي المنظم بالخدمات.

وتُظهر قيم الانحراف المعياري (0.97-1.21) تبايناً متوسطاً، مما يعكس اختلافاً نسبياً في تجارب الطلاب، وهو أمر متوقع نظراً لاختلاف مستويات الاستفادة من الطالب المرشد.

وتشير هذه النتائج إلى أن فاعلية الطالب المرشد تتركز في الجوانب التطبيقية المباشرة (الإرشاد، حل المشكلات، التوجيه)، بينما تقل في الجوانب التوعوية المنظمة، وهو ما يعكس طبيعة الإرشاد غير

الرسمي القائم على التفاعل المباشر، تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Al-Harthy, 2020)¹ التي أكدت أن الإرشاد الطلابي يسهم في تسهيل الإجراءات وتحسين جودة الخدمات من خلال الدعم المباشر، كما تتفق مع دراسة (Tinto, 1993)² التي أشارت إلى أن الدعم القائم على الأقران يعد من أهم عوامل تحسين تجربة الطالب الجامعية.

الإجابة عن السؤال الثاني:

للإجابة عن السؤال الثاني والذي نصه: إلى أي مدى يسهم الطالب المرشد في تعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة؟

توصل الباحث إلى قائمة نهائية لجوانب دور الطالب المرشد في تعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة حيث قام الباحث بإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للإجابة على هذا السؤال نتج عنها ما يلي:

جدول (II) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط العام للبيانات للتعرف على دور الطالب المرشد في تعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط المتوسط للبيانات	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار						
	يسهم الطالب المرشد في تحسين التواصل بين الطلاب وإدارة الجامعة.	43.0	65	31.8	48	14.6	22	10.6	16	0.0	0	64.07285	1.0006	1	موافق
	يحرص الطالب المرشد على المبادرة في معالجة المشكلات	25.2	38	50.3	76	9.3	14	9.9	15	5.3	8	63.80132	1.0894	4	موافق

¹ Al-Harthy, 2020

² Tinto, 1993

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفترات	الاتجاه					
	أو رفعها للجهات المختصة.														
	يتواصل الطالب المرشد بشكل مستمر مع الطلاب لمعرفة احتياجاتهم وعرضها للإدارة.	32.5	49	49.0	74	9.9	15	8.6	13	0.0	0	4.05298	.87779	2	موافق
	يسهم الطالب المرشد في تعزيز روح التعاون بين الطلاب والإدارة.	28.5	43	51.7	78	9.3	14	4.0	6	6.6	10	3.91391	1.06421	3	موافق
	يقوم الطالب المرشد بنقل آراء الطلاب ومقترحاتهم للإدارة بفعالية.	25.8	39	31.1	47	14.6	22	17.2	26	11.3	17	3.43046	1.33920	5	موافق
	الاتجاه العام للمستجوبين نحو التعرف	29.9	631	41.4	875	11.7	249	12.3	260	4.7	99	3.8543	.26136		موافق

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفصوات	الاتجاه
	على دور الطالب المرشد في تعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة.									

أظهرت النتائج في الجدول (11) أن المتوسط العام بلغ (3.8543) بانحراف معياري (0.26136)، مما يشير إلى اتجاه "موافق"، وقد جاءت الفقرة "يسهم الطالب المرشد في تحسين التواصل بين الطلاب وإدارة الجامعة" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.07285) وانحراف (1.00066)، تلتها فقرة "يتواصل الطالب المرشد بشكل مستمر مع الطلاب" بمتوسط (4.05298) وانحراف (0.87779).

في المقابل، جاءت فقرة "يقوم الطالب المرشد بنقل آراء الطلاب ومقترحاتهم للإدارة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.43046) وانحراف (1.33920)، رغم أنها لا تزال ضمن اتجاه (موافق)، وتشير هذه النتائج إلى أن الطالب المرشد يحقق فاعلية عالية في الاتصال الأفقي (بين الطلاب)، بينما تقل فاعليته في الاتصال الرأسي (مع الإدارة)، وهو ما يعكس محدودية الأدوار الرسمية الممنوحة له، تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Kuh, 2008)¹ التي أكدت أن التفاعل غير الرسمي بين الطلاب يسهم في تعزيز التواصل، بينما يحتاج الاتصال المؤسسي إلى أطر تنظيمية واضحة، كما تتسق مع دراسة (Astin, 1999)² حول دور التفاعل الطلابي في تحسين بيئة التعلم.

الإجابة على السؤال الثالث:

للإجابة عن السؤال الثالث والذي نصه: ما مستوى رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية المقدمة في ظل وجود الطالب المرشد؟

توصل الباحث إلى قائمة نهائية لجوانب رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية في ظل وجود الطالب المرشد حيث قام الباحث بإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للإجابة على هذا السؤال نتج ما يلي:

¹ Kuh, 2008

² Astin, 1999

جدول (12) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط العام للبيانات للتعرف على مستوى رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية

الرقم	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		لا أوافق		متساوي		أوافق		أوافق بشدة		الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
	وجود الطالب المرشد سهل الوصول إلى الخدمات الطلابية.	28.5	43	63.6	96	0.0	0	2.6	4	5.3	8	4.07285	.93166	3	موافق	
	ساهم الطالب المرشد في رفع جودة الخدمات المقدمة.	25.2	38	57.0	86	11.3	17	0.0	0	6.6	10	3.94040	.98137	4	موافق	
	أصبحت الخدمات الطلابية أكثر تنظيماً بفضل وجود الطالب المرشد.	16.6	25	57.0	86	11.9	18	8.6	13	6.0	9	3.69536	1.0391	6	موافق	
	ساعدني الطالب المرشد في فهم الأنظمة والإجراءات الجامعية	31.1	47	61.6	93	0.0	0	5.3	8	2.0	3	4.14570	.8278	2	موافق	

الرقم	العبرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		الرقم
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
	بشكل أفضل.											
موافق	أشعر أن الطالب المرشد يهتم باحتياجات الطلاب ويسعى لتلبيتها.	22.5	34	54.3	82	11.9	18	5.3	8	6.0	9	3.82119
موافق	أسهم وجود الطالب المرشد في تحسين تجربتي داخل الجامعة.	15.2	23	50.3	76	10.6	16	11.9	18	11.9	18	3.45033
موافق	وجود الطالب المرشد ساهم في رفع مستوى الرضا العام لدى الطلاب.	34.4	52	54.3	82	6.0	9	5.3	8	0.0	0	4.17881
محايد	أصبحت الخدمات الطلابية أكثر مرونة	8.6	13	61.6	93	2.0	3	12.6	19	15.2	23	13.35762

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		لا أوافق		لا أوافق بشدة		محايد		أوافق		الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
	بفضل دور الطالب المرشد.															
	أنا غير راض عن مستوى الخدمات الطلابية المقدمة في وجود الطالب المرشد.	0.0	0	31.1	47	14.6	22	27.8	42	26.5	40	12.50331	1.9881	9	غير موافق	
	الاتجاه العام للمستجوبين نحو التعرف على مستوى رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية	20.2	427	55.2	1166	8.1	172	8.8	187	7.7	162	3.6851	0.53022		موافق	

أظهرت النتائج في الجدول (12) أن المتوسط العام بلغ (3.6851) بانحراف معياري (0.53022)، وهو ما يشير إلى اتجاه "موافق"، وقد جاءت الفقرة "وجود الطالب المرشد ساهم في رفع مستوى الرضا العام" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.17881) وانحراف (0.7666)، تلتها فقرة "ساعدني الطالب المرشد في فهم الأنظمة" بمتوسط (4.14570)، في المقابل، جاءت فقرة "أصبحت الخدمات أكثر مرونة" بمتوسط (3.35762) واتجاه (محايد)، بينما جاءت الفقرة السلبية "أنا غير راض عن مستوى الخدمات" بمتوسط منخفض (2.50331)، مما يدل على رفض واضح لها، وتعكس النتائج أن رضا الطلاب يرتبط بدرجة أكبر بسهولة الوصول للخدمات وفهمها، وليس بمرونة النظام نفسه، وهو ما يعكس أولوية الجانب الإجرائي لدى الطلاب، وتتفق هذه النتيجة مع نموذج (Parasuraman et al., 1988)¹ في جودة

¹ Parasuraman et al., 1988

الخدمة (SERVQUAL)، والذي يؤكد أن سهولة الوصول والاعتمادية من أهم أبعاد الرضا، كما تتفق مع دراسة (Elliott & Healy, 2001)¹.

الإجابة على السؤال الرابع:

للإجابة عن السؤال الرابع والذي نصه: ما مدى تسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد؟

توصل الباحث إلى قائمة نهائية لجوانب مدى تسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد حيث قام الباحث بإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للإجابة على هذا السؤال نتج عنها ما يلي:

جدول (13) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط العام للبيانات للتعرف على مدى تسهيل حصول الطلاب على المعلومات

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار						
	أشعر بأن الطالب المرشد يقدم دعماً فعلياً عند الحاجة للمعلومات.	27.2	41	63.6	96	6.0	9	3.3	5	0.0	0	4.14570	.9660	1	موافق
	وجود الطالب المرشد قلل من الوقت اللازم لإنجاز معاملاتتي والحصول على	27.2	41	60.3	91	6.0	9	0.0	0	6.6	10	4.01325	.6673	2	موافق

¹ Elliott & Healy, 2001

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		لا أوافق بشدة		محايد		أوافق		أوافق بشدة		الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
	المعلومات سريعاً.													
	أعتمد بشكل كبير على الطالب المرشد للحصول على المعلومات.	5.3	8	47.0	71	11.9	18	23.8	36	11.9	18	11.9	5	محايد
	أشعر بالثقة في المعلومات التي يقدمها الطالب المرشد.	23.8	36	47.7	72	16.6	25	6.6	10	5.3	8	1.051	4	موافق
	يدعم الطالب المرشد بيئة تعليمية إيجابية تُساعد على التعلم والاستقرار.	17.2	26	62.9	95	5.3	8	10.6	16	4.0	6	1.053	3	موافق
	الاتجاه العام للمستجوبين نحو التعرف على مدى تسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد	20.2	427	55.2	1166	8.1	172	8.8	187	7.7	162	3.7656	4032	موافق

يتضح من النتائج في الجدول (13) أن المتوسط العام (3.7656) بانحراف معياري (0.4032) اتجاه "موافق" وجاءت الفقرة "يقدم الطالب المرشد دعماً فعالاً" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.14570)، تلتها فقرة "قلل الوقت اللازم للحصول على المعلومات" بمتوسط (4.01325) وفي المقابل، جاءت فقرة "أعتمد بشكل كبير على الطالب المرشد" بمتوسط (3.09934) واتجاه (محايد). يدل ذلك على أن الطالب المرشد يمثل مصدر دعم مهم، لكنه لا يعد المصدر الأساسي، مما يعكس تكامل دوره مع الأنظمة الرسمية، وتتفق مع دراسة (ريان 2000،)¹ التي تؤكد أن دعم الأقران يسهم في تسريع الوصول للمعلومات دون أن يحل محل المصادر الرسمية.

الإجابة على السؤال الخامس:

للإجابة عن السؤال الخامس والذي نصه: ما مستوى تحسن التحصيل الأكاديمي للطلاب في وجود الطالب المرشد؟

توصل الباحث إلى قائمة نهائية لجوانب أثر مبادرة الطالب المرشد على التحصيل الأكاديمي حيث قام الباحث بإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للإجابة على هذا السؤال نتج عنها ما يلي:

جدول (14) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط العام للبيانات للتعرف على مستوى تحسن التحصيل الأكاديمي للطلاب في وجود الطالب المرشد.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار						
	ساعدني الطالب المرشد في تحسين تحصيلي الأكاديمي	23.8	36	53.6	81	8.6	13	13.9	21	0.0	0	3.87417	.933133	7	موافق
	وجود الطالب المرشد ساعدني على فهم المتطلبات	31.8	48	46.4	70	13.2	20	8.6	13	0.0	0	4.01325	.894334	2	موافق

¹ ريان 2000 ،

الاتجاه	ترتيب الفترات	الانحراف المعياري	المتوسط للبيانات	لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		الرقم العبارة
				النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار					
														الأكاديمية بشكل أفضل.
موافق	3	.795794	0.00662	0	0.0	11	7.3	14	9.3	89	58.9	37	24.5	يسهم الطالب المرشد في إكساب مهارات تنظيم الوقت.
موافق بشدة	1	.552504	4.21854	0	0.0	0	0.0	10	6.6	98	64.9	43	28.5	ساعدني الطالب المرشد في تطوير مهارات الدراسة الفعالة.
موافق	4	.883153	3.99338	0	0.0	14	9.3	17	11.3	76	50.3	44	29.1	ساعدني الطالب المرشد في معرفة الطرق المناسبة للاستعداد للاختبارات.
موافق	8	.867213	3.81457	0	0.0	18	11.9	19	12.6	87	57.6	27	17.9	اكتسبت مهارات جديدة نتيجة تفاعلي مع

الاتجاه	ترتيب الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط للبيانات	لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		الرقم العبارة
				النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار					
														الطالب المرشد.
موافق	6	.77545	3.92715	0	0.0	10	6.6	21	13.9	90	59.6	30	19.9	وجود الطالب المرشد خفض من الضغوط الدراسية التي كنت أعاني منها.
موافق	5	.93658	3.94702	0	0.0	18	11.9	16	10.6	73	48.3	44	29.1	أسهمت المبادرة في شعوري بالاندماج الأكاديمي داخل الجامعة.
موافق		.12017	3.9743	0	0.0	174	8.2	231	10.9	1204	57.0	505	23.9	الاتجاه العام للمستجوبين نحو التعرف على مستوى تحسن التحصيل الأكاديمي للطلاب

يتضح من الجدول (14) أن المتوسط العام (3.9743) بانحراف (0.12017) اتجاه "موافق مرتفع" وجاءت الفقرة "تطوير مهارات الدراسة" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.21854)، تلتها "فهم المتطلبات الأكاديمية" (4.01325) ن وتشير النتائج إلى أن الإرشاد الطلابي يسهم بوضوح في تنمية المهارات

الأكاديمية، مما ينعكس مباشرة على التحصيل، وتتفق مع دراسة (Colvin & Ashman, 2010) ¹ التي أثبتت أن الإرشاد القائم على الأقران يحسن الأداء الأكاديمي بشكل ملحوظ.

الإجابة على السؤال السادس:

للإجابة عن السؤال السادس والذي نصه: ما مدى مساعدة الطالب المرشد في تهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية؟

توصل الباحث إلى قائمة نهائية لجوانب أثر مبادرة الطالب المرشد على التحصيل الأكاديمي وتمتية وتطوير مهارات الطلاب حيث قام الباحث بإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للإجابة على هذا السؤال نتج عنها ما يلي:

جدول (15) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط العام للبيانات للتعرف مدى مساعدة

الطلاب المرشد في تهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	الاتجاه
		النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار						
1.	أسهم الطالب المرشد في زيادة دافعتي للتعلم.	18.5	28	61.6	93	13.2	20	6.6	10	0.0	0	3.92053	.761783	4	موافق
2.	ساعدني الطالب المرشد على التكيف مع البيئة الأكاديمية الجامعية.	25.8	39	58.3	88	10.6	16	5.3	8	0.0	0	4.04636	.760164	1	موافق
3.	وجود	22.5	34	62.3	94	11.9	18	3.3	5	0.0	0	4.03974	.691674	2	موافق

¹ Colvin & Ashman, 2010

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
	الطالب المرشد شجعني على المشاركة في الأنشطة الأكاديمية.												
4.	عزز الطالب المرشد ثقفتي بنفسي في التعامل مع متطلبات الدراسة.	21.9	33	59.6	90	8.6	13	9.9	15	0.0	0	0.838003	3
5.	يسهم الطالب المرشد في خلق بيئة تعليمية مشجعة داخل الجامعة.	21.2	32	56.3	85	10.6	16	11.9	18	0.0	0	0.884503	6
6.	يقدم الطالب المرشد نصائح أكاديمية تساعدني في تحسين أدائي الأكاديمي	19.9	30	59.6	90	11.9	18	8.6	13	0.0	0	0.811183	5

الاتجاه	ترتيب الفقرات	الانحراف المعياري	المتوسط للبيانات	لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		الرقم العبارة
				النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار					
موافق		.0735	3.9525	0	0.0	174	8.2	231	10.9	1204	57.0	505	23.9	الاتجاه العام للمستجوبين نحو التعرف على تهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية.

يتضح من الجدول (15) أن المتوسط العام (3.9525) اتجاه "موافق مرتفع"، أعلى الفقرات، التكيف مع البيئة (4.04636) والمشاركة الأكاديمية (4.03974) ويعزز الطالب المرشد التكيف النفسي والاجتماعي، مما يساهم في اندماج الطالب أكاديمياً ويتفق هذا مع نظرية (Tinto, 1993)¹ في الاندماج الأكاديمي التي تؤكد أهمية الدعم الاجتماعي.

الإجابة على السؤال السابع:

للإجابة عن السؤال السابع والذي نصه: ما أهم التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها؟

توصل الباحث إلى قائمة نهائية لأبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها، حيث قام الباحث بإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للإجابة على هذا السؤال نتج عنها ما يلي:

¹ Tinto, 1993

جدول (16) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط العام للبيانات ومتوسط مقياس ليكرت للتعرف على أبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط للبيانات	الانحراف المعياري	ترتيب الفترات	الاتجاه
		النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار						
1.	يعاني الطالب المرشد من نقص التدريب الكافي لأداء دوره.	0.0	0	19.2	29	25.8	39	37.6	57	17.2	26	23.15232	1.118023	11	محايد
2.	تواجه المبادرة ضعفاً في الدعم الإداري أو المؤسسي.	0.0	0	6.6	10	13.2	20	43.7	66	36.4	55	4.41060	.613974	1	موافق بشدة
3.	يوجد نقص في وضوح المهام الموكلة للطالب المرشد.	7.3	11	35.1	53	24.5	37	27.8	42	5.3	8	3.34437	1.101793	10	محايد
4.	يواجه الطالب المرشد صعوبة في التواصل مع بعض الإدارات.	14.6	22	43.0	65	17.9	27	24.5	37	0.0	0	3.87417	.874113	5	موافق
5.	يؤثر عدم تعاون بعض	19.9	30	56.3	85	15.2	23	5.3	8	3.3	5	4.12583	.666384	2	موافق

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
	الطلاب على فعالية المبادرة.										
6.	كثرة المهام الموكلة للطلاب المرشد تعيق أداءه.	29.1	44	51.0	77	14.9	22	8	5.3	0.0	0
7.	يعاني الطالب المرشد من قلة الوقت لإنجاز مهامه.	27.8	42	57.0	86	11.9	18	5	3.3	0.0	0
8.	يوجد نقص في الحوافز المقدمة للطلاب المرشدين.	19.9	30	48.3	73	21.2	32	16	10.6	0.0	0
9.	ضعف التنسيق بين الطالب المرشد والأقسام الجامعية يحد من دوره.	16.6	25	35.1	53	20.5	31	42	27.8	0.0	0
10.	عدم وجود بيئة تنظيمية داعمة يحد	29.1	44	54.3	82	16.6	25	0	0.0	0.0	0

الرقم	العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		الاتجاه
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
	من تحقيق الأهداف.											
11.	قلة الوعي بأهمية المبادرة لدى بعض الطلاب تحدّد من فعاليتها.	22.5	34	49.0	74	25.2	38	0.0	0	3.3	5	موافق
12.	توجد صعوبات في متابعة الطلاب وتمكينهم من طرح مشكلاتهم.	12.6	19	40.4	61	21.2	33	20.5	31	5.3	8	محايد
13.	التحديات التقنية (مثل الأنظمة والخدمات الإلكترونية) تعيق دور الطالب المرشد.	47.7	71	45.7	69	6.6	10	0.0	0	0.0	0	غير موافق
14.	يفتقر الطالب المرشد أحياناً للمهارات	9.3	14	37.1	56	19.2	29	28.5	43	6.6	9	غير موافق

الرقم العبارة	أوافق بشدة		أوافق		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط المتوسط للبيانات	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات	الاتجاه
	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار						
التي تتطلبها مهامه الإرشادية.												
الاتجاه العام للمستجوبين نحو التعرف على أبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها.	18.3	386	41.3	873	18.1	384	16.8	355	3.5014	0.68605		موافق

أظهرت النتائج وجود عدد من التحديات التي قد تحد من فعالية مبادرة الطالب المرشد. فقد سجلت عبارة "تواجه المبادرة ضعفاً في الدعم الإداري أو المؤسسي" أعلى متوسط (4.41) بانحراف معياري (61397)، مما يشير إلى أن غياب الدعم المؤسسي يُعدّ أبرز التحديات التي تواجه نجاح المبادرة، ويُعد ذلك مؤشراً مهماً لصانعي القرار، كما جاءت عبارة "يؤثر عدم تعاون بعض الطلاب على فعالية المبادرة" بمتوسط مرتفع (4.12)، مما يعكس وجود صعوبات خارجية تتعلق بمدى تجاوب الطلاب أنفسهم. وفي المقابل، جاءت عبارة "التحديات التقنية تعيق دور الطالب المرشد" بأدنى متوسط (1.90)، مما يشير إلى أن الجوانب التقنية لا تشكل تحدياً جوهرياً وفق رأي الطلاب، كما برز تحدي "نقص وضوح المهام الموكلة للطالب المرشد" بمتوسط (3.34)، مما يدل على الحاجة إلى تطوير أدلة عمل وتوضيح الأدوار، وتشير هذه النتائج إلى أن التحديات الأكثر تأثيراً ترتبط بعوامل مؤسسية وسلوكية أكثر من ارتباطها بعوامل تقنية، وهو ما يعكس أهمية تبني سياسات دعم واضحة وتفعيل قنوات التواصل لتعزيز نجاح المبادرة، وتشير النتائج إلى أن العائق الأكبر تنظيمي وليس فردياً، وتتفق مع دراسة (Jacobi, 1991) التي أكدت أن نجاح برامج الإرشاد يعتمد على الدعم المؤسسي.

¹ Jacobi, 1991

جدول رقم (17) يوضح الإحصاءات الوصفية لكل محور من محاور الاستبانة.

الانحراف المتوسط	متوسط الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	المصدر
.21370	.05711	3.7942	14	متوسط المحور الأول: دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات وتعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة
.47397	.12667	3.7138	14	متوسط المحور الثاني: رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية وتسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد
.09990	.02670	3.9650	14	متوسط المحور الثالث: الكشف عن مستوى تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب وتهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية
.68604	.18335	3.5014	14	متوسط المحور الرابع: أبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها
.45041	.06246	3.7473	52	المتوسط العام: أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية

من الجدول (17) أظهرت نتائج الإحصاءات الوصفية لمحاور الاستبانة اتجاهاً إيجابياً عاماً لدى أفراد العينة نحو مبادرة الطالب المرشد، حيث جاءت متوسطات المحاور جميعها أعلى من المتوسط الفرضي، مما يعكس توافقاً على فاعلية المبادرة في تحسين الخدمات الطلابية، وقد سجل المحور الأول حول دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية متوسطاً مقداره (3.79) بما يشير إلى تقدير واضح للدور الإرشادي، كما بلغ متوسط المحور الثاني المتعلق برضا الطلاب عن الخدمات في ظل وجود الطالب المرشد (3.71)، ورغم وجود تباين نسبي في الآراء. أما المحور الثالث، والخاص بأثر المبادرة على التحصيل الأكاديمي وتنمية المهارات، فقد حقق أعلى متوسط (3.97) مع أقل انحراف معياري، مما يعكس اتفاقاً قوياً حول الأثر الإيجابي للمبادرة على المستويات الأكاديمية والمهارية، وفي المقابل جاء متوسط المحور الرابع الذي تناول أبرز التحديات التي تواجه المبادرة بمقدار (3.50) وهو معدل يشير إلى إدراك متوسط لوجود بعض المعوقات التي قد تحد من فاعلية المبادرة.

وبشكل عام جاء المتوسط الكلي لمحاور الدراسة (3.75) مما يدل على اتجاه عام إيجابي نحو المبادرة ودورها في تعزيز جودة الخدمات الطلابية مع الحاجة إلى معالجة التحديات التنظيمية والإجرائية لرفع كفاءتها وزيادة أثرها.

جدول (18) يوضح لنا اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات حسب كل محور من محاور الاستبانة.

شابيرو-ويلك (Shapiro-Wilk)			كولموجوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov)			أثر مبادرة الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية
مستوى المعنوية	درجات الحرية	الإحصاءات	مستوى المعنوية	درجات الحرية	الإحصاءات	
.967*	13	.965	.310*	13	.961	المحور الأول: دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات وتعزيز الاتصال بين الطلاب والإدارة.
.814*	13	.895	.992*	13	.974	المحور الثاني: رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية وتسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد
.985*	13	.982	.521*	13	.897	المحور الثالث: الكشف عن مستوى تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب وتهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية
.928*	13	.971	.217*	13	.912	المحور الرابع: أبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

أظهرت نتائج اختباري Kolmogorov-Smirnov و Shapiro-Wilk أن جميع متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، حيث تبين لنا أن جميع الإحصاءات في الاختبارين كانت قيمها أقرب من الواحد صحيح وكانت قيم الدلالة لجميع المتغيرات أكبر من (0.05). وقد دل ذلك على عدم وجود فروق معنوية بين توزيع البيانات والتوزيع الطبيعي المفترض. ويشير هذا إلى أنه يمكن استخدام الأساليب الإحصائية البارامترية في تحليل بيانات الدراسة بثقة.

لكل مما سبق ذكره، ولأن $p - 0.05$ ، فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أن البيانات موزعة طبيعياً. وبالتالي، يمكننا استخدام اختبار تي لعينة الواحدة (One-Sample Test).

جدول (19) نتائج اختبار العينة الواحدة **One-Sample Test** للمحور الأول (دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية)

فترة ثقة 95%		متوسط البيانات	مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة t	العبارة
الحد الأدنى	الحد الأعلى					
3.8100	4.1238	3.96689	.000	150	49.954	يسهل الطالب المرشد حصولي على المعلومات المتعلقة بالخدمات الطلابية
3.7358	4.0788	3.90728	.000	150	45.008	يقوم الطالب المرشد بتوجيه الطلاب نحو الإجراءات الصحيحة عند مواجهة المشكلات
3.9119	4.2338	4.07285	.000	150	50.015	يسهم الطالب المرشد في تحسين التواصل بين الطلاب وإدارة الجامعة
3.6592	4.0494	3.85430	.000	150	39.038	يقدم الطالب المرشد الدعم للطلاب المستجدين في بداية التحاقهم بالدراسة
3.1700	3.5585	3.36424	.000	150	34.216	يساعد الطالب المرشد في تعريف الطلاب بالخدمات المتاحة وكيفية الاستفادة منها
3.6261	3.9765	3.80132	.000	150	42.876	يحرص الطالب المرشد على المبادرة في معالجة المشكلات أو رفعها للجهات المختصة
3.6807	4.0279	3.85430	.000	150	43.875	يقوم الطالب المرشد بدور فعال في تحسين تجربتي الجامعية العامة
3.9118	4.1941	4.05298	.000	150	56.738	يتواصل الطالب المرشد بشكل مستمر مع الطلاب لمعرفة احتياجاتهم
3.5297	3.9141	3.72185	.000	150	38.262	يشجع الطالب المرشد على المشاركة في الأنشطة الطلابية

فترة ثقة 95%		متوسط البيانات	مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة t	العبارة
الحد الأدنى	الحد الأعلى					
3.7428	4.0850	3.91391	.000	150	45.193	يسهم الطالب المرشد في تعزيز روح التعاون بين الطلاب
3.3873	3.7650	3.57616	.000	150	37.419	يقدم الطالب المرشد معلومات دقيقة وموثوقة حول الأنظمة والإجراءات الجامعية
3.5274	3.9031	3.71523	.000	150	39.075	يشارك الطالب المرشد في مساعدة الطلاب على التكيف مع بيئة الجامعة الجديدة
3.2151	3.6458	3.43046	.000	150	31.477	يقوم الطالب المرشد بنقل آراء الطلاب ومقترحاتهم للإدارة بفعالية
3.7040	4.0708	3.88742	.000	150	41.887	يساهم الطالب المرشد في حل النزاعات أو الإشكالات الطلابية البسيطة.

أظهرت نتائج اختبار (One-Sample t-test) لجميع عبارات المحور أن متوسطات استجابات أفراد العينة جاءت أعلى من القيمة الفرضية (3)، وهو ما تؤكد قيم t المرتفعة التي تراوحت بين (31.47) و(56.73)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيمة الدلالة لكل العبارات (0.000).

وتشير هذه النتائج إلى وجود اتفاق كبير ومؤكّد بين أفراد العينة حول فعالية دور الطالب المرشد في تعزيز جودة الخدمات الطلابية.

وقد عكست العبارات مستويات مرتفعة من الموافقة، حيث أكد الطلاب أن الطالب المرشد يسهم بشكل واضح في تسهيل وصولهم للمعلومات، وتوجيههم نحو الإجراءات المناسبة عند مواجهة المشكلات، وتحسين التواصل بينهم وبين إدارة الجامعة، إضافة إلى تقديم الدعم للطلاب المستجدين وتعريفهم بالخدمات وطريقة الاستفادة منها.

كما بيّنت النتائج أن الطالب المرشد يقوم بمتابعة حالات الطلاب وشكاواهم، ويحرص على معالجة مشكلاتهم العامة، ويتواصل معهم باستمرار، ويشترك في تعزيز الأنظمة الجامعية وتنظيم الأنشطة الطلابية، فضلاً عن مساهمته في حل المشكلات البسيطة.

وبشكل عام تؤكد هذه النتائج أن مبادرة الطالب المرشد تُعد مبادرة فعّالة وذات أثر واضح في تحسين التجربة الطلابية، بما يعكس نجاح الدور الذي يقوم به الطالب المرشد في جوانب الدعم والتوجيه والمتابعة والتمكين.

جدول (20) نتائج اختبار العينة الواحدة One-Sample Test للمحور الثاني (رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية وتسهيل حصول الطلاب على المعلومات في ظل وجود الطالب المرشد)

فترة ثقة 95%		متوسط البيانات	مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة t	العبرة
الحد الأدنى	الحد الأعلى					
3.9230	4.2227	4.07285	.000	150	53.719	وجود الطالب المرشد سهل الوصول إلى الخدمات الطلابية
3.7826	4.0982	3.94040	.000	150	49.340	ساهم الطالب المرشد في رفع جودة الخدمات المقدمة
4.0384	4.2530	4.14570	.000	150	76.341	أشعر بأن الطالب المرشد يقدم دعماً فعّالاً عند الحاجة
3.5283	3.8625	3.69536	.000	150	43.697	أصبحت الخدمات الطلابية أكثر تنظيماً بفضل وجود الطالب المرشد
4.0126	4.2788	4.14570	.000	150	61.538	ساعدني الطالب المرشد في فهم الأنظمة والإجراءات الجامعية بشكل أفضل
3.8579	4.1686	4.01325	.000	150	51.051	وجود الطالب المرشد قلل من الوقت اللازم لإنجاز معاملاتتي
2.9093	3.2894	3.09934	.000	150	32.226	أعتمد بشكل كبير على الطالب المرشد للحصول على المعلومات
3.6550	3.9874	3.82119	.000	150	45.440	أشعر أن الطالب المرشد يهتم باحتياجات الطلاب ويسعى لتلبيتها
3.2524	3.6483	3.45033	.000	150	34.437	أسهم وجود الطالب المرشد في تحسين تجربتي داخل الجامعة
3.6124	3.9505	3.78146	.000	150	44.199	أشعر بالثقة في المعلومات التي يقدمها الطالب المرشد

فترة ثقة 95%		متوسط البيانات	مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة t	العبرة
الحد الأدنى	الحد الأعلى					
4.0555	4.3021	4.17881	.000	150	66.976	وجود الطالب المرشد ساهم في رفع مستوى الرضا العام لدى الطلاب
3.1556	3.5596	3.35762	.000	150	32.846	أصبحت الخدمات الطلابية أكثر مرونة بفضل دور الطالب المرشد
3.6299	3.9463	3.78808	.000	150	47.309	يدعم الطالب المرشد بيئة تعليمية إيجابية تُساعد على التعلم والاستقرار
2.3123	2.6944	2.50331	.000	150	25.890	أنا غير راض عن مستوى الخدمات الطلابية المقدمة .في وجود الطالب المرشد

تُظهر نتائج اختبار (One-Sample t-test) الخاصة بعبارة المحور الثاني أن جميع المتوسطات الحسابية للعبارة جاءت أعلى من القيمة الفرضية (3) عدا عبارة (أنا غير راض عن مستوى الخدمات الطلابية المقدمة في وجود الطالب المرشد) كانت قيمة المتوسط (2.50331) مما يدل ذلك وبصورة عامة أن الطلاب راضين عن مستوى الخدمات الطلابية المقدمة في وجود الطالب المرشد، وهو ما تعكسه قيم t المرتفعة جداً، والتي تراوحت بين (25.890) و(76.341)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيمة الدلالة لجميع العبارات (0.000). وهذا يشير بوضوح إلى وجود مستوى مرتفع من رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية في ظل وجود الطالب المرشد.

وتبين النتائج أن الطلاب يشعرون بأن وجود الطالب المرشد ساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات الطلابية، ورفع جودة الخدمات المقدمة، كما يشعر الطلاب بأن الطالب المرشد يقدم دعماً فعلياً لاحتياجاتهم ويُسهّم في توضيح الإجراءات الجامعية بشكل أفضل. كذلك تشير النتائج إلى أن الطالب المرشد يساعد في نقل ملاحظات الطلاب ومعالجة مشكلاتهم، كما يساهم في توفير المعلومات المطلوبة بسرعة وفعالية.

كما أظهرت النتائج أن الطلاب يرون أن وجود الطالب المرشد عزز من مستوى التعاون والتواصل بين الطلاب وإدارة الجامعة، وساعد في رفع مستوى التفاعل وتحسين نوعية الخدمات المقدمة. كذلك فقد عبّر الطلاب عن إحساسهم بالرضا العام تجاه الخدمات الطلابية بعد تطبيق مبادرة الطالب المرشد.

وبشكل عام، فإن النتائج تؤكد أن مبادرة الطالب المرشد كان لها أثر إيجابي وملحوس في رفع مستوى رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية، مما يعكس نجاح المبادرة في تحقيق أهدافها المتعلقة بالدعم الأكاديمي والإرشادي والخدمي.

جدول (21) نتائج اختبار العينة الواحدة One-Sample Test للمحور الثالث

(الكشف عن مستوى تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب وتهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة

الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية)

فترة ثقة 95%		متوسط البيانات	مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة t	العبارة
الحد الأدنى	الحد الأعلى					
3.7241	4.0242	3.87417	.000	150	51.018	ساعدني الطالب المرشد في تحسين تحصيلي الأكاديمي
3.8694	4.1571	4.01325	.000	150	55.143	وجود الطالب المرشد ساعدني على فهم المتطلبات الأكاديمية بشكل أفضل
3.8787	4.1346	4.00662	.000	150	61.868	يسهم الطالب المرشد في إكسابي مهارات تنظيم الوقت
4.1297	4.3074	4.21854	.000	150	93.825	ساعدني الطالب المرشد في تطوير مهارات الدراسة الفعالة
3.7980	4.0430	3.92053	.000	150	63.242	أسهم الطالب المرشد في زيادة دافعتي للتعلم
3.9241	4.1686	4.04636	.000	150	65.411	ساعدني الطالب المرشد على التكيف مع البيئة الأكاديمية الجامعية
3.9285	4.1510	4.03974	.000	150	71.770	وجود الطالب المرشد شجعني على المشاركة في الأنشطة الأكاديمية
3.8514	4.1354	3.99338	.000	150	55.564	ساعدني الطالب المرشد في معرفة الطرق المناسبة للاستعداد للاختبارات
3.7990	4.0685	3.93377	.000	150	57.683	عزز الطالب المرشد ثقفتي بنفسني في التعامل مع متطلبات الدراسة

فترة ثقة 95%		متوسط البيانات	مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة t	العبرة
الحد الأدنى	الحد الأعلى					
3.7253	4.0098	3.86755	.000	150	53.731	يسهم الطالب المرشد في خلق بيئة تعليمية مشجعة داخل الجامعة
3.6751	3.9540	3.81457	.000	150	54.052	اكتسبت مهارات جديدة نتيجة تفاعلي مع الطالب المرشد
3.8025	4.0518	3.92715	.000	150	62.232	وجود الطالب المرشد خفف من الضغوط الدراسية التي كنت أعاني منها
3.7768	4.0377	3.90728	.000	150	59.190	يقدم الطالب المرشد نصائح أكاديمية تساعدني في تحسين أدائي الدراسي
3.7964	4.0976	3.94702	.000	150	51.786	أسهمت المبادرة في شعوري بالاندماج الأكاديمي داخل الجامعة.

تشير نتائج اختبار (One-Sample t-test) المتعلقة بعبارات هذا المحور إلى أن جميع المتوسطات الحسابية جاءت أعلى من القيمة الفرضية (3)، وهو ما تؤكد قيم t المرتفعة جداً، والتي تراوحت بين (51.018) و(93.825)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيمة الدلالة لجميع العبارات (0.000). وهذا يدل بوضوح على أن أفراد العينة يتفوقون بدرجة كبيرة على أن مبادرة الطالب المرشد كان لها أثر إيجابي ملموس على التحصيل الأكاديمي وتنمية مهارات الطلاب. وتُظهر البيانات أن الطالب المرشد ساعد الطلاب على تحسين مستويات التحصيل الأكاديمي، وفهم المواد الأكاديمية بشكل أفضل، وإكسابهم مهارات مهمة مثل إدارة الوقت، والمذاكرة الفعالة، وتنظيم الجهود الأكاديمية. كما تشير النتائج إلى أن المبادرة أسهمت في تطوير مهارات الطلاب وزيادة دافعيتهم للتعلم، وساعدتهم في التكيف مع البيئة الجامعية، والمشاركة بفاعلية في الأنشطة الأكاديمية.

كما أبرزت النتائج أن الطالب المرشد كان له دور في مساعدة الطلاب على التعرف على المصادر الأكاديمية المناسبة، وتعزيز مهاراتهم في استخدام الاستراتيجيات التعليمية الحديثة. كذلك ساعد وجود الطالب المرشد في تخفيف الضغوط الأكاديمية، وتحسين قدرة الطلاب على مواجهة التحديات داخل البيئة الجامعية.

وبشكل عام، تعكس هذه النتائج أن مبادرة الطالب المرشد كان لها تأثير إيجابي قوي على الجوانب الأكاديمية والمعرفية والمهارية للطلاب، الأمر الذي يؤكد نجاح المبادرة في دعم العملية الأكاديمية وتحقيق الأهداف التعليمية المنشودة.

جدول (22) نتائج اختبار العينة الواحدة One-Sample Test للمحور الرابع (أبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد في تحقيق أهدافها)

فترة ثقة 95%		متوسط البيانات	مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة t	العبارة
الحد الأدنى	الحد الأعلى					
2.9725	3.3321	3.15232	.000	150	34.647	يفتقر الطالب المرشد أحياناً للمهارات التي تتطلبها مهامه الإرشادية
4.3119	4.5093	4.41060	.000	150	88.276	التحديات التقنية (مثل الأنظمة والخدمات الإلكترونية) تعيق دور الطالب المرشد
3.1672	3.5215	3.34437	.000	150	37.299	توجد صعوبات في متابعة الطلاب وتمكينهم من طرح مشكلاتهم
3.7336	4.0147	3.87417	.000	150	54.463	قلة الوعي بأهمية المبادرة لدى بعض الطلاب تحد من فعاليتها
4.0187	4.2330	4.12583	.000	150	76.081	عدم وجود بيئة تنظيمية داعمة يحد من تحقيق الأهداف
3.2326	3.5753	3.40397	.000	150	39.250	ضعف التنسيق بين الطالب المرشد والأقسام الجامعية يحد من دوره
3.6320	3.9177	3.77483	.000	150	52.223	يوجد نقص في الحوافز المقدمة للطلاب المرشدين
3.9762	4.2092	4.09272	.000	150	69.431	يعاني الطالب المرشد من قلة الوقت لإنجاز مهامه
3.9099	4.1695	4.03974	.000	150	61.490	كثرة المهام الموكلة للطلاب المرشد تعيق أداءه

فترة ثقة 95%		متوسط البيانات	مستوى المعنوية	درجات الحرية	قيمة t	العبارة
الحد الأدنى	الحد الأعلى					
3.6936	3.9885	3.84106	.000	150	51.461	يؤثر عدم تعاون بعض الطلاب على فعالية المبادرة
3.3130	3.6406	3.47682	.000	150	41.939	يواجه الطالب المرشد صعوبة في التواصل مع بعض الإدارات
2.9419	3.2833	3.11258	.000	150	36.025	يوجد نقص في وضوح المهام الموكلة للطالب المرشد
1.7608	2.0405	1.90066	.000	150	26.849	تواجه المبادرة ضعفاً في الدعم الإداري أو المؤسسي
2.3107	2.6297	2.47020	.000	150	30.598	يعاني الطالب المرشد من نقص التدريب الكافي لأداء دوره.

أظهرت نتائج تحليل المحور الرابع المتعلق بأبرز التحديات التي تواجه مبادرة الطالب المرشد أن أفراد العينة يتفهمون بدرجة كبيرة على وجود مجموعة من المعوقات التي تحد من قدرة الطالب المرشد على أداء دوره بفاعلية.

وقد جاءت نتائج اختبار العينة الواحدة (One-Sample t-test) مؤكدة دلالة جميع العبارات عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يشير إلى أن متوسطات استجابات أفراد العينة أعلى بشكل عام وجوهري من القيمة الفرضية (3)، وهو ما يعكس إدراكاً واضحاً لوجود تحديات حقيقية تتطلب تدخلات داعمة.

وبصورة عامة، يمكن تلخيص أبرز التحديات في الجوانب التالية:

- تحديات تتعلق بقدرات الطالب المرشد نفسه.
- برزت مشكلات تتعلق بنقص المهارات الأساسية، وصعوبة التعامل مع الحالات الطلابية المعقدة، إلى جانب محدودية الوقت وكثرة المهام الموكلة إليه، مما يؤثر على جودة تقديم الخدمة الإرشادية.
- تحديات تقنية وإجرائية.

تعد التحديات المتعلقة بالأنظمة والخدمات الإلكترونية من أكثر التحديات بروزاً، إذ احتلت أعلى متوسط وقيمة (t)، الأمر الذي يعكس تأثير البيئة التقنية على تنفيذ الدور الإرشادي.

- تحديات في البيئة الجامعية والدعم المؤسسي.

أظهرت النتائج ضعفاً في البيئة الجامعية الداعمة، سواء من حيث قلة الحوافز المقدمة للمرشدين، أو ضعف التعاون بين الأقسام الأكاديمية والجهات المعنية، إلى جانب غياب برامج تدريبية كافية تساعد المرشد على أداء دوره باحترافية.

- تحديات متعلقة بالطلاب أنفسهم

كشفت النتائج عن وجود صعوبات في متابعة الطلاب وتفاعلهم، بالإضافة إلى قلة الوعي لديهم بأهمية المبادرة، مما يقلل من استجابتهم للمرشد ويحد من تأثير المبادرة.

- تحديات تنظيمية وإدارية

تمثلت في ضعف التنسيق بين الجهات المختلفة داخل الجامعة، وقلة الدعم الإداري والفني، مما ينعكس سلباً على سير المبادرة واستدامتها.

وبناءً على ما سبق، يتضح أن مبادرة الطالب المرشد تواجه طيفاً متنوعاً من التحديات تشمل الجوانب المهارية، التقنية، التنظيمية، والدعم المؤسسي، الأمر الذي يتطلب تطوير برامج تدريبية متخصصة، وتحسين بيئة العمل، وتعزيز التعاون المؤسسي، وتفعيل الحوافز لتحسين فعالية المبادرة وتحقيق أهدافها.

ملخص النتائج

من خلال الدراسة الميدانية وبعد أن تم تحليل البيانات والإجابة عن أسئلة البحث ، يمكن تلخيص

النتائج كالتالي:

■ إسهام الطالب المرشد في تحسين جودة الخدمات

أظهرت النتائج أن الطالب المرشد يسهم بفاعلية في تسهيل الإجراءات وتقديم المعلومات الدقيقة، ومعالجة المشكلات، ومساعدة الطلاب على التكيف مع بيئة الجامعة الجديدة، وتحسين التواصل بين الطلاب والإدارة، حيث جاءت معظم المتوسطات ضمن مستوى "موافق" و"موافق بشدة".

■ رضا الطلاب عن الخدمات في ظل وجود الطالب المرشد

أشارت النتائج إلى مستوى عالٍ من الرضا لدى الطلاب، لا سيما فيما يتعلق بسرعة الحصول على الخدمات وتنظيمها وزيادة موثوقية المعلومات تسهيل الحصول عليها، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات، والاهتمام باحتياجات الطلاب، والرضا التام عن الخدمات الطلابية المقدمة في وجود الطالب المرشد.

■ أثر المبادرة على التحصيل الأكاديمي وتنمية المهارات

بينت النتائج أن الطالب المرشد يساعد في تطوير مهارات الدراسة، وتهيئة الطلاب للتكيف مع البيئة الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الدراسية وتنظيم الوقت، وفهم المتطلبات الأكاديمية وتحسين التحصيل الأكاديمي، ومعرفة الطرق المناسبة للاستعداد للاختبارات، كما يسهم في تعزيز الدافعية للتعلم ورفع مستوى التحصيل.

■ التحديات التي تواجه المبادرة

أظهرت النتائج أن أبرز التحديات هي ضعف الدعم المؤسسي، وعدم تعاون بعض الطلاب، إضافة إلى عدم وضوح بعض المهام الموكلة للمرشد ونقص التدريب ومحدودية الدور الرسمي بينما لم تشكل التحديات التقنية عائقاً مهماً، وبذلك فإن تعظيم أثر هذه المبادرة يتطلب تكاملاً بين الجهد الفردي والتنظيم المؤسسي.

التوصيات والمقترحات

توصيات البحث:

في ضوء النتائج التي توصل اليها البحث، يوصي الباحث بما يلي:

- تعزيز الدعم المؤسسي لمبادرة الطالب المرشد عبر تدريب دوري وتوفير صلاحيات واضحة.
- تطوير دليل إجراءات شامل يوضح مهام الطالب المرشد ومسؤولياته بدقة.
- إشراك الطلاب الجدد في برامج استقبال منظمة بإشراف الطلاب المرشدين.
- تقوية قنوات التواصل بين إدارة المعهد والطلاب المرشدين.
- تقديم برامج تدريبية في المهارات الأكاديمية ليسهم المرشد في دعم التحصيل بفاعلية أكبر.
- تطبيق آليات متابعة وتقييم مستمرة للمبادرة لرفع جودتها واستدامتها.

المقترحات:

في ضوء النتائج والتوصيات، يقترح الباحث ما يلي:

- إجراء دراسة مقارنة بين مبادرة الطالب المرشد في عدة جامعات سعودية.
- قياس أثر المبادرة على الطلاب المستجدين تحديداً.
- دراسة أثر الإرشاد الطلابي على الجوانب النفسية والاجتماعية للطلاب.
- استكشاف أثر استخدام التطبيقات الذكية في دعم مبادرة الطالب المرشد.
- تقييم أثر المبادرة على التحصيل الأكاديمي باستخدام بيانات كمية وطولية.

المراجع

قائمة المراجع العربية:

1. البقي، محمد بن عبد الله. (2021). اتجاهات الطلاب نحو دور المرشد الطلابي في المؤسسات التعليمية. مجلة البحوث التربوية.
2. الحارثي، إبراهيم بن أحمد. (2020). دور الإرشاد الطلابي في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية. المجلة التربوية الدولية، 9(2)، 45-78.
3. جامعة القصيم. (2023). برنامج إرشاد الأقران للطلاب المستجدين. عمادة السنة التحضيرية، جامعة القصيم.
4. جامعة الملك سعود. (2023). دليل برنامج الطالب المرشد. عمادة شؤون الطلاب، جامعة الملك سعود.
5. السيف، نورة بنت محمد، وعبد الله بن أحمد، وسلطان بن حسين. (2014). جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية: دراسة تقييمية. جامعة مؤتة.
6. الغامدي، رقية بنت عبد الله بن أحمد. (2020). فعالية برنامج قائم على إرشاد الأقران في تحسين التكيف والدعم الأكاديمي للطلاب. مجلة جامعة حضرموت للعلوم التربوية.
7. الطييط، أحمد بن عبد الله. (2022). أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي.
8. المطيري، عبد الله بن سعد. (2024). مدى توافر معايير الجودة في الخدمات الطلابية بعمادة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية. مجلة العلوم التربوية والنفسية.

المراجع باللغة الإنجليزية:

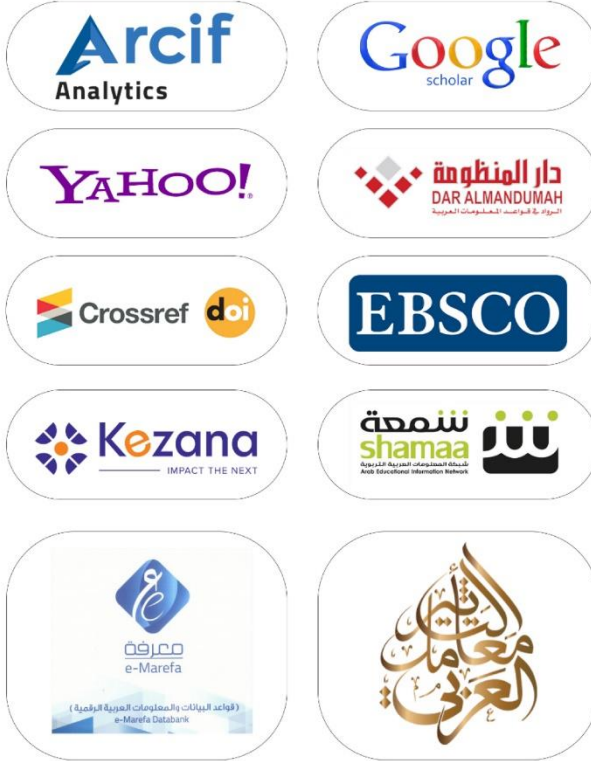
1. Astin, A. W. (1999). Student involvement: A developmental theory for higher education. *Journal of College Student Development*, 40(5), 518–529.
2. Colvin, J. W., & Ashman, M. (2010). Roles, risks, and benefits of peer mentoring relationships in higher education. *Mentoring & Tutoring: Partnership in Learning*, 18(2), 121–134. <https://doi.org/10.1080/13611261003678879>.
3. Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1–11. https://doi.org/10.1300/J050v10n04_01.
4. Jacobi, M. (1991). Mentoring and undergraduate academic success: A literature review. *Review of Educational Research*, 61(4), 505–532. <https://doi.org/10.3102/00346543061004505>.
5. Kuh, G. D. (2008). High-impact educational practices: What they are, who has access to them, and why they matter. Association of American Colleges and Universities.

6. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
7. Ryan, A. M. (2000). Peer groups as a context for the socialization of adolescents' motivation, engagement, and achievement in school. *Educational Psychologist*, 35(2), 101–111. https://doi.org/10.1207/S15326985EP3502_4
8. Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition* (2nd ed.). University of Chicago Press.
9. Tinto, V. (2012). *Completing college: Rethinking institutional action*. University of Chicago Press.



مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية
مجلة دولية شهرية علمية محكمة
التقييم الدولي الإلكتروني: ISSN:2410- 521X
التقييم الدولي الورقي: ISSN:2410- 1818
البريد الإلكتروني: journal@andalusuniv.net

المجلة مفهرسة في المواقع الآتية :



2025	2024	2023	2022	2021	العام
0.5978	0.3068	0.3759	0.1954	0.2692	معامل أرسيف
1.59	1.55	1.25	1.73	1.60	معامل التأثير العربي