

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

إستراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه
حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو
بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification

Student's name:

اسم الطالب/ة: فاطمة محمود السعافين

Signature:

التوقيع: فاطمة

Date:

التاريخ: 8 نوفمبر 2015



الجامعة الإسلامية - غزة
شؤون البحث العلمي و الدراسات العليا
كلية التربية
قسم أصول التربية

إستراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية

"A Proposed Strategy to Improve the Level of
the Quality of the Students Services in the
Palestinian Universities".

إعداد الطالبة:

فاطمة محمود السعافين

إشراف الأستاذ الدكتور:

محمود خليل أبودف

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية

1436هـ - 2015م



نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحثة/ فاطمة محمود محمد السعافين لنيل درجة الماجستير في كلية التربية / قسم أصول التربية وموضوعها:

استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الثلاثاء 01 ذو الحجة 1436هـ، الموافق 2015/09/15م الساعة العاشرة

صباحاً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

.....

أ.د. محمود خليل أبو دفّ مشرفاً ورئيساً

.....

د. منور عدنان نجم مناقشاً داخلياً

.....

د. محمود إبراهيم خلف الله مناقشاً خارجياً

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحثة درجة الماجستير في كلية التربية / قسم أصول التربية.

واللجنة إذ تمنحها هذه الدرجة فإنها توصيها بتقوى الله ولزوم طاعته وأن تسخر علمها في خدمة دينها ووطنها.



والله ولي التوفيق ،،،

نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. عبد الرؤوف علي المناصرة



قال تعالى:

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾

(التوبة، الآية: 105)



إهداء

إلى معلم البشرية، ومنبع العلم سيدنا محمد صلى الله عليه وآله وسلم.
إلى من آثروني على أنفسهم، وعلموني علم الحياة، إلى والدي اللذين رباني صغيراً أمي وأبي
الحبيبين، أطال الله عمرهما، وجزاهما الله عني خير الجزاء.
وإلى الشموع التي أنارت طريقي نوراً وضياءً، إلى ابني وابنتي (إبراهيم ونوال) العزيزين.
إلى الذين لم يألوا جهداً في دعوي ... إخواني وأخواتي.
إلى المخلصين الساهرين على خدمة دينهم ووطنهم ...
إلى الذين ضحوا بأرواحهم من أجل عزة الإسلام و المسلمين. الشهداء.
إلى الأسود الرابضة خلف القضبان .. أسرانا البواسل.
إلى كل الباحثين عن المعرفة ...
إلهم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع، سائلاً المولى عز وجل أن يوفقنا جميعاً لما فيه خير
الأمة.

شكراً وتقديراً

الحمد لله رب العالمين، حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيد الخلق ومعلم البشرية سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وبعد:

وامتثالاً لقول الله تعالى: ﴿وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ﴾ (النمل: الآية 40).

يسعدني أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى الجامعة الإسلامية بغزة، وإلى كلية التربية التي أتاحت لي فرصة إكمال دراستي العليا، وإلى أعضاء الهيئة التدريسية الكرام بأصول التربية.

و أوجه الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ محمود خليل أبو دف على ما أبداه من إشراف كريم ونصح سديد وتوجيه مفيد، فبارك الله في علمه وجزاه الله خير الجزاء.

كما يسرني أن أتقدم بالشكر والامتنان لعضوي لجنة المناقشة:

الدكتورة الفاضلة / منور عدنان نجم مناقشاً داخلياً.

الدكتور الفاضل/ محمود إبراهيم خلف الله. مناقشاً خارجياً.

كما أتقدم بالشكر والامتنان إلى هيئة المحكمين لما قدموه من جهد ووقت في تحكيم الاستبانة، وإلى كل من أسدى لي مشورة أو قدم لي نصيحة، أو ساهم في إنجاز هذا العمل، لهم مني جميعاً خالص التقدير وجزاهم الله عني خير الجزاء.

الباحثة

المخلص

هدفت الدراسة التوصل إلى إستراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، وذلك من خلال التعرف إلى مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر الطلبة، ودراسة الفروق في متوسطات تقديراتهم لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية تبعاً للمتغيرات (الجنس_ الجامعة_ التخصص).

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع الدراسة، وقامت الباحثة بتصميم الاستبانة كأداة للدراسة، وقد تكونت من (59) فقرة، وزعت على (5) أبعاد تتماشى مع مقياس جودة الخدمة الأداء الفعلي. (Service Performance)، وقد تم عرض الاستبانة على (12) محكماً، وتم التحقق من صدق الاستبانة، وثباتها من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (40) طالباً وطالبة، وذلك قبل تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (568) طالباً وطالبة من طلبة المستوى الرابع بالجامعات الثلاث (الإسلامية، الأزهر، الأقصى) في العام الدراسي 2014-2015 وقامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الاحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS)، ولوضع الاستراتيجية المقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية قامت الباحثة باستخدام المنهج البنائي من خلال المجموعة البؤرية التي تكونت من عدد من الخبراء.

ومن خلال استجابات أفراد عينة الدراسة، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- 1- أن مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية متوسطاً، حيث كان الوزن النسبي للأبعاد الخمسة هو (53.84%).
- أ- أظهرت النتائج أن بعد الموثوقية حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي متوسطاً قدره (58.87%).
- ب- أظهرت النتائج أن بعد الاستجابة حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي متوسطاً قدره (57.51%).
- ج- أظهرت النتائج أن بعد التعاطف الاجتماعي حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي متوسطاً قدره (52.97%).
- د- أظهرت النتائج أن بعد العناصر المادية الملموسة حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي منخفضاً قدره (51.38%).

هـ - أظهرت النتائج أن بعد الاعتمادية حصل على المرتبة الخامسة بوزن نسبي منخفضاً قدره (50.59%).

2- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الطلبة لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة تُعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)، عدا البعد الأول (العناصر المادية الملموسة) حيث تبين وجود فروق لصالح الذكور.

3- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة تُعزى لمتغير التخصص (علوم تطبيقية، علوم إنسانية)، عدا البعد الأول (العناصر المادية الملموسة) حيث تبين وجود فروق لصالح تخصص العلوم التطبيقية.

4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجامعة (الإسلامية، الأقصى، الأزهر)، وذلك لصالح الجامعة الإسلامية، ثم جامعة الأزهر، ثم جامعة الأقصى.

وقامت الباحثة ببناء إستراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، وذلك للإجابة عن السؤال الرابع وهو:

ما الاستراتيجية المقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية؟

وفي ضوء نتائج الدراسة توصلت الباحثة إلى العديد من التوصيات ومن أهمها:

1- أن تتبنى إدارة الجامعات الفلسطينية جودة الخدمة الطلابية كاستراتيجية للمنافسة والتميز، وأن يكون تطوير وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها من أولوياتها وبخاصة في ما يتعلق بالأبعاد (التعاطف الاجتماعي والعناصر المادية الملموسة والاعتمادية).

2- توعية الطلبة وتعريفهم بالخدمات الطلابية ومجالاتها و أهميتها، وذلك للاستفادة من تلك الخدمات، حيث إن كثيراً من الطلبة يتخرجون من الجامعة دون العلم بالخدمات التي كان من المفترض أن يستفيدوا منها.

3- العمل على تعزيز نظام الحوافز في الجامعات الفلسطينية لموظفين، لكي تكون لديهم الرغبة والقدرة على تطبيق مفهوم الجودة أثناء تقديم الخدمة.

Study Abstract

This study aimed at measuring the level of the quality of the students' services in the Palestinian Universities in the view of the students through answering the main question of the study which is: What is the level of the quality of the students' services in the Palestinian Universities in the governorates of Gaza.

The researcher built up a proposed strategy to improve the quality of the students' services in the Palestinian Universities through answering the fourth question which is: what is the proposed strategy to improve the quality of the students' services in the Palestinian Universities?

To answer the questions of the study the researchers used the descriptive analytical approach because it suits the topic of the study. The study sample consisted of (568) male and female students. They were selected through the stratified random approach from the students of the fourth level in the three universities (Islamic – Azhar - Aqsa) in the academic year 2014- 2015.

To achieve the goals of the study the researcher designed a questionnaire as the study tool. It consisted of (59) paragraphs and was distributed to (5) dimensions to accord with the quality of the actual service performance. The questionnaire was presented to (12) arbitrators. The credibility and reliability of the questionnaire were proved through applying it to an explanatory sample consisting of (40) male and female students before applying them to the sample of the study. The researcher used the statistical package program for social studies (SPSS) to analyze the responses of the sample members.

From the responses of the sample members the researcher concluded several results the most important of which are:

- 1- The level of the quality of the students' services in the Palestinian Universities was medium as the relative weight of the five dimensions was (53.84%).
 - A- The results showed that the reliability dimension came first with a medium relative weight of (58.87%).
 - B- The results showed that the response dimension came second with a medium relative weight (57.51%).
 - C- The results showed that the social sympathy dimension came third with a medium relative weight (52.97%).
 - D- The results showed that concrete material elements dimension came fourth with a low relative weight (51.38%).
 - E- The results showed that the dependability dimension came fifth with a relative weight (50.59%).
- 2- There were no statistically significant differences at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) between the averages of the estimations of the sample members for

the level of students' services quality in the Palestinian Universities in the governorates of Gaza attributed to gender variable (male, female) except the first dimension (concrete material elements) as there were differences in favor of males.

- 3- There were no statistically significant differences at ($\alpha \leq 0.05$) level between the averages of the estimations of the sample members of the level of the students' services quality in the Palestinian Universities in the governorates of Gaza attributed to the specialization variable (Applied Sciences – Human Sciences) except the first dimension (concrete material elements) as there were differences in favor of the applied sciences.
- 4- There are statistically significant differences at ($\alpha \leq 0.05$) level between the estimations of the sample members of the students' services quality in the Palestinian Universities attributed to the university variable (Islamic – Aqsa – Azhar) in favor the Islamic University, then Azhar University and then Aqsa University.

In the light of the study results the researcher concluded several recommendations including:

- 1- The administrations of the Palestinian Universities should adopt the students' services quality as a strategy for competition and distinction and the promotion and improvement of the quality of these services should be given priority especially in terms of the dimensions (Social Sympathy, the concrete material elements and dependability).
- 2- Raising the awareness of the students and introducing them to the students' services, their fields and their importance to benefit from these services as many of students graduate from the university without knowing the services which they were supposed to benefit from.
- 3- Applying the incentive system for the staff in the Palestinian Universities to encourage them to apply the quality concept while providing the service.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	آية قرآنية
ب	إهداء
ج	شكر و تقدير
د	الملخص
و	Study Abstract
ح	فهرس المحتويات
ح	قائمة الجداول
8-1	الفصل الأول منهجية الدراسة
2	المقدمة
4	مشكلة الدراسة
5	فرضيات الدراسة
5	أهداف الدراسة
6	أهمية الدراسة
6	حدود الدراسة
7	مصطلحات الدراسة
65-9	الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة
10	أولاً- الخدمات الطلابية في الجامعات
10	أ- مفهوم الخدمات الطلابية
10	ب- مفهوم الجودة
12	ج- مفهوم جودة الخدمة

رقم الصفحة	الموضوع
12	د- جودة الخدمة الطلابية
13	هـ- قياس جودة الخدمة
17	و- أهمية الخدمات الطلابية
19	ز- أنواع الخدمات الطلابية
36	ثانياً نماذج معاصرة لجامعات تقدم خدمات طلابية مثالية
36	1. جامعة وسكونسن ستاوت Wisconcin_Stout
41	2. جامعة الملك سعود
52	ثالثاً لمحة عن أهم الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعات الفلسطينية
52	أ-نشأة الجامعات الفلسطينية وتطورها
54	ب-نبذة عن الجامعات الفلسطينية
81-66	الفصل الثالث الدراسات السابقة
67	الدراسات السابقة
67	أولاً الدراسات العربية
76	ثانياً الدراسات الأجنبية
79	التعقيب على الدراسات السابقة
95-82	الفصل الرابع الطريقة والإجراءات
83	منهج الدراسة
84	مجتمع الدراسة
84	عينة الدراسة
85	أداتا الدراسة
95	إجراءات تطبيق أدوات الدراسة
126-96	الفصل الخامس نتائج الدراسة
98	الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة

رقم الصفحة	الموضوع
113	الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة
122	الإجابة عن السؤال الثالث من أسئلة الدراسة
125	التوصيات
126	المقترحات
127	المراجع
128	أولاً المراجع العربية
133	ثانياً المراجع الأجنبية
134	ثالثاً المواقع الالكترونية
136	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
84	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.	-1
84	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الكلية.	-2
85	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجامعة.	-3
86	مستويات جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية.	-4
87	أبعاد الاستبانة وعدد الفقرات.	-5
88	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول- العناصر المادية الملموسة مع الدرجة الكلية للبعد.	-6
89	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني- الاعتمادية مع الدرجة الكلية للبعد.	-7
90	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثالث- الاستجابة مع الدرجة الكلية للبعد.	-8
91	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الرابع- الموثوقية مع الدرجة الكلية للبعد.	-9
92	معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الخامس- التعاطف الاجتماعي مع الدرجة الكلية للبعد.	-10
93	مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة.	-11
94	معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد الاستبانة، وكذلك الاستبانة ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل.	-12
94	معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة، وكذلك للاستبانة ككل.	-13
97	المحك المعتمد في الدراسة.	-14
98	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك ترتيبها في الاستبانة.	-15

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
102	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الأول وكذلك ترتيبها.	16-
104	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثاني وكذلك ترتيبها.	17-
106	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثالث وكذلك ترتيبها.	18-
108	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الرابع وكذلك ترتيبها.	19-
110	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الخامس وكذلك ترتيبها.	20-
113	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تُعزى لمتغير الجنس.	21-
115	المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تُعزى لمتغير الكلية.	22-
117	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تُعزى لمتغير الجامعة.	23-
118	اختبار شيفيه في البعد الأول- العناصر المادية الملموسة تعزى لمتغير الجامعة.	24-
118	اختبار شيفيه في البعد الثاني- الاعتمادية تعزى لمتغير الجامعة.	25-
119	اختبار شيفيه في البعد الثالث- الاستجابة تعزى لمتغير الجامعة.	26-
119	اختبار شيفيه في البعد الرابع- الموثوقية تعزى لمتغير الجامعة.	27-
120	اختبار شيفيه في البعد الخامس- التعاطف الاجتماعي تعزى لمتغير الجامعة.	28-
120	اختبار شيفيه في البعد الدرجة الكلية تُعزى لمتغير الجامعة.	29-

الفصل الأول

منهجية الدراسة

- ❖ المقدمة.
- ❖ مشكلة الدراسة.
- ❖ فرضيات الدراسة.
- ❖ أهداف الدراسة
- ❖ أهمية الدراسة.
- ❖ حدود الدراسة.
- ❖ مصطلحات الدراسة.

المقدمة:

مما لا شك فيه أن المجتمعات المعاصرة باتت تترك أن رقيها، وقدرتها على مواجهة التحديات العالمية، وخلق حياة حرة وكريمة لمواطنيها مرهون بنوع تعليمها الجامعي، بل إن وجودها على الخارطة في القرن الحادي والعشرين يعتمد على جودة تعليمها الجامعي وتحسين مخرجاته.

ويشهد التعليم الجامعي اهتماماً كبيراً على مختلف المستويات في كافة دول العالم إضافة إلى أنه يشهد تطوراً مستمراً نحو الأفضل لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع، وخصائص العصر العلمي والتقني الحديثين، وبناء على ذلك فإنه ينظر إلى التعليم العالي الجامعي على أساس الدور المتميز الذي يقوم به من خلال إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والثقافية والمهنية، وكذلك إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة (حسن وآخرون، 2013: 3).

إن اهتمام التعليم الجامعي بتنمية طلابه تنمية متكاملة متوازنة، يتطلب ضرورة أن تحرص مؤسساته على تهيئة المناخ المناسب لتحقيق ذلك الهدف، من خلال تقديم مجموعه من الخدمات لطلابها، تعيينهم على التحصيل الدراسي وتمكنهم من أن يحيوا حياة ممتعة يسودها الهدوء والاستقرار النفسي (الدشنان، 2003: 2)، حيث إن التركيز على خدمة الطالب له ما يبرره، فطاقة الجامعة طاقة شبابية في أوج نشاطها بحاجة إلى مساعدة وتوجيه وإرشاد لاستغلال هذه الطاقة لحاضر الوطن ومستقبله. فمجمل الخبرات التي يتعرض لها الطالب في حياته الجامعية تنعكس ايجابيا على عطائه وانتمائه وإبداعه لصالح الوطن والأمة. ولا يجوز أن يقضي الطالب حياته الجامعية في حياة أكاديمية جوفاء داخل قاعات التدريس، ولا تقدم له حياة اجتماعية وثقافية ونفسية حافزة له على النمو في جوانب شخصيته عقليا وجسديا وروحيا واجتماعيا ونفسيا (النل وآخرون، 1997: 602)، وبذلك تبرز أهمية دور الخدمات التي تقدمها الجامعة لطلابها.

إن اعتماد الجامعة لتقديم الخدمات لطلابها بمستوى جودة عالي يعاصر إستراتيجية أساسية لتحقيق النجاح والبقاء وبناء مركزها التنافسي وتحديد أو زيادة حصتها السوقية، وتحقيق عائد مناسب للاستثمار وتقليل التكاليف في البيئة التنافسية في الوقت الحاضر وهو ما أكدته العديد من نتائج الدراسات في هذا المجال (الفرا، العوضي، 2013: 3).

إن سعي الجامعة لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية تلبي حاجات، ورغبات الطلبة الدارسين سيعزز بالتأكيد من العلاقة الإيجابية للطلبة في الجامعة وزيادة ولائهم وتشجيعهم

بالتأكيد لبقية الطلبة من معارفهم بالتسجيل في الجامعة، واعتبارهم مصدراً مهماً للمعلومات للترويج للجامعة وجذب المزيد من الطلبة الجدد (الربيعي، 2007: 13).

ولمزيد من الاهتمام بهذه الخدمات، أنشأت الجامعات منصب عميد شؤون الطلبة، أو عميد الكلية المساعد- منذ عام (1930)، وكانت جامعة "شيكاغو" أول جامعة أنشأت هذا المنصب أو وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب، ونائب رئيس الجامعة لشؤون التعليم والطلاب أيضاً، ويتولى القائم على هذا المنصب، تنسيق العلاقات بين الجامعة والطلاب، بما في ذلك القبول والتسجيل والتقارير والخدمات الصحية والألعاب الرياضية، والإشراف التربوي والاجتماعي على المدن الجامعية واتحاد الطلاب، وتقديم المساعدات لهم، وتديير المنح الدراسية وإدارة الامتحانات... وغيرها (ستروزر، 1963: 195).

وتجاوباً مع التغيرات، والتطورات العالمية فقد شهد التعليم الفلسطيني اهتماماً ملحوظاً على مختلف المستويات لمواكبة حاجات المجتمع، وأفراده من خلال إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والثقافية والمهنية في الجانب الأكاديمي والإداري.

وشهد نظام التعليم العالي بمجمله في فلسطين تحولات كبيرة فقد بدأ بإنشاء مجال كليات المجتمع ثم استمر في تأسيس الجامعات الفلسطينية الرئيسية، وما يميز مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية عن غيرها من الدول المجاورة هو وجود مفهوم "الجامعة العامة" (الخاصة غير الربحية) فهي تتمتع باستقلالية في الإدارة والتعيين والتوظيف، وتحمل مسؤولية الرواتب ومصاريف الخدمات المقدمة للطلبة وللعاملين في الجامعة. هذه الميزة انفردت فيها معظم الجامعات الفلسطينية بحكم نشأتها في ظل الاحتلال، وغياب وجود سلطة وطنية فلسطينية، ولتخفيف حدة هذه المنافسة بين هذه الجامعات في مجالات استقطاب أعضاء هيئة التدريس والطلبة وما شابه ذلك من أمور (وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، 2012).

وتحقيقاً لهدف وزارة التربية والتعليم العالي في ضمان ضبط الجودة والنوعية في الجامعات الفلسطينية، قامت الجامعات الفلسطينية بإنشاء واعتماد دائرة ضبط الجودة لتتولى مهمة ضمان وضبط نوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين بناء على أسس ومعايير علمية ومهنية شاملة للمجالات كافة، وبث روح ثقافة جودة النوعية لدى العاملين في الجامعة والمجتمع التعليمي، والتي كان من ضمن أهدافها الخاصة تطوير وتحسين الأداء الأكاديمي والإداري مما أدى إلى تبني الجامعات الفلسطينية هذا الهدف (أبو عامر، 2008: 22).

إن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم الطالب للخدمة المقدمة، حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضا الطالب هاجساً للجامعات، ومحور اهتمامها ودائمة البحث على حاجات

الطلبة وتقديم خدمه تحقق رضاهم، حيث تعد جودة الخدمة التي تقدمها الجامعات سلاحاً تنافسياً مهماً، تستخدمه الجامعات التي تسعى إلى الريادة والتميز، وللريادة أصولاً، وأحد أهم أصولها جودة الخدمات التي تقدمها (الفرا و العوضي، 2013: 4).

وفي ضوء ذلك تعددت الدراسات والأبحاث العلمية التي تناولت موضوع الخدمات الطلابية باعتبارها ركناً أساسياً من أركان العملية التعليمية لا يمكن التخلي عنه أو ترشيده. فقد أظهرت دراسة (سلمان، 2013) أن جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد القياس . بينما أكدت دراسة (الفرا و العوضي، 2013) على أن درجة تقدير طلبة كليات التربية لجودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظرهم على مجالات القياس (الجوانب المادية الملموسة، مجال الاعتمادية، مجال الاستجابة، مجال السلامة والأمان، مجال التعاطف الاجتماعي) جاءَ بدرجة متوسطة، بمتوسط (3,56).

و دراسة (Petruzzellis and others, 2006) التي سعت إلى قياس مستوى الرضا لدى طلاب الجامعات الإيطالية عن جودة الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الإيطالية وتوصلت هذه الدراسة إلى ضعف حالة الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة.

كما عقدت مؤتمرات متفرقة تناولت إشارات لموضوع الدراسة التي كان من بينها المؤتمر السنوي العاشر لمركز تطوير التعليم الجامعي، حيث قدم (الدeshان، 2003) دراسة بعنوان: "الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية (دراسة تحليلية لآراء الطلبة)، حيث أشار إلى أن الخدمات لا تتوفر، أو لا يقدم الطالب على ممارستها بصورة كافية على الرغم من أهمية هذه الخدمات بالنسبة للطلاب وللحياة الجامعية.

مشكلة الدراسة:

انطلاقاً من أهمية الخدمات الطلابية، ودورها في تحقيق الأهداف التربوية بصفة عامة وأهداف التعليم الجامعي بخاصة، ومن أهمية ضرورة التعرف إلى آراء الطلبة لقياس جودة الخدمة المقدمة لهم ، إضافة إلى نتائج الدراسات السابقة التي أوضحت أن هناك قصوراً في الخدمة المقدمة لدى الطلبة في الجامعات الفلسطينية، كما لم تعثر الباحثة على دراسة مستقلة في البيئة الفلسطينية تناولت هذا الموضوع، الأمر الذي يتطلب ويبرر إجراء دراسة تتعلق

بمحاولة معرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب في الجامعات الفلسطينية واقترح إستراتيجية لتحسين هذه الخدمات.

وفي ضوء ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

1- ما مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة من وجهة نظر الطلبة؟

2- هل تختلف متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، التخصص، الجامعة)؟

3- ما الإستراتيجية المقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية؟

فرضيات الدراسة:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس (نكر، أنثى).

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة تعزى لمتغير التخصص (علوم تطبيقية، علوم إنسانية).

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة (الإسلامية، الأقصى، الأزهر).

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

1- تحديد مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة من وجهة نظر الطلبة.

2- الكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة تُعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، التخصص، الجامعة).

3- وضع إستراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال:

1. أهمية الخدمات الطلابية في تحقيق الظروف المناسبة للنمو المتكامل للطلاب وزيادة فاعلية العملية التعليمية.
2. قد تسهم نتائج هذه الدراسة من خلال قياس مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية واقتراح استراتيجية لتحسينها في زيادة كفاءة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية.
3. من المتوقع أن يستفيد منها الجهات التالية:
 - المسؤولون في الجامعات الفلسطينية عن تقديم الخدمات الطلابية.
 - القيادات السياسية والوطنية المهتمة بقضايا الجامعات.
4. افتقار البيئة الفلسطينية لمثل هذا النوع من الدراسات؛ فما زال هذا الموضوع بحاجة إلى العديد من الدراسات وإلى جهود أكبر لإعطائه حقه، وإنصافه بما يتلاءم مع أهميته ودوره في تحقيق الأهداف التي تصبو إليها الجامعات.

حدود الدراسة:

حد الموضوع: اقتصرت هذه الدراسة على قياس مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة باستخدام مقياس (SERVPERF)، واقتراح استراتيجية للارتقاء بمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية من خلال تحديد (الرؤية الاستراتيجية - مكونات الاستراتيجية - الأولويات الاستراتيجية).

الحد البشري: اقتصرت الدراسة على طلاب المستوى الرابع الذين يدرسون في مجالي (العلوم التطبيقية والعلوم الانسانية) .

الحد المؤسسي: تم تطبيق هذه الدراسة في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وجامعة الأقصى في غزة.

الحد المكاني: محافظات غزة.

الحد الزمني: تم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي (2015-2014م).

مصطلحات الدراسة:

استخدمت الدراسة المصطلحات التالية:

الإستراتيجية: اشتقت كلمة إستراتيجية أولى معانيها العامة لغة واصطلاحاً من الميدان العسكري الذي تكونت فيه وأنت منه. فلفظ إستراتيجية يوناني الأصل، ويعني شطرها الأول (ستراتو) الجيش، في حين يعني شطرها الثاني (جين) القيادة، وبذلك فمعناها اللغوي قيادة الجيش، أي أسلوب وفن قيادة الجيش في المعارك لتحقيق أهداف عسكرية. ويعرفها البعض بأنها: الاتجاه العام أو خط السير الذي تتخذه المؤسسة وصولاً إلى غايتها بالمفاضلة أو الاختيار من بين البدائل المتاحة وفق معايير منها: الإمكانيات المتاحة، والعوائق المحتملة، والتكلفة، وسرعة الوصول إلى الغاية (الحاج محمد، 2011: 46).

وتعرف أيضاً بأنها: "خطة عامة تغطي أهدافها حقبة زمنية محددة وتكون صعبة القياس، ووظيفتها الهامة هي رسم السياسات العامة للمهام" (أبو دلاخ، 2004: 11).

وتعرف الباحثة الاستراتيجية المقترحة بأنها: "عبارة عن مجموعة من الخطوات والمراحل والعمليات التي سيتم اقتراحها للارتقاء بمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية".

• الجودة:

عرفت بأنها: "اتحاد الجهود واستثمار الطاقات المختلفة لرجال الإدارة، والعاملين بشكل جماعي لتحسين النهج الإداري ومواصفاته" (عليما، 2004: 16).

• جودة الخدمة:

يعرف بايدرو (Baidro) جودة الخدمات " أنها مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المنظمة الخدمية، واحتياجات العملاء. ويضيف أنها مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات العملاء وهي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المنظمة" (عبد المحسن، 2005: 40).

• الخدمات الطلابية:

مجموعة الجهود أو المساعدات التي تقدمها معاهد التعليم المختلفة أو أفراد المجتمع، بقصد مساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية، وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، من خلال توفير المناخ الملائم داخل قاعات الدرس، وخارجها لتحقيق النمو المتكامل للطلاب (الدهشان، 2003: 7).

• جودة الخدمات الطلابية:

تعرف الباحثة جودة الخدمات الطلابية اصطلاحاً بأنها: فاعلية الخدمة الطلابية، وقدرتها على تحقيق أهدافها، ومدى ملائمة الخدمة لرغبة الطلاب، وقدرتها على تلبية احتياجاتهم.

و تعرف مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات إجرائياً:

الدرجة التي يتم الحصول عليها حول مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، والتي سيتم استطلاع آراء الطلبة حولها من خلال استبانة معدة لهذا الغرض.

• الطلبة:

هم طلبة المستوى الرابع الملتحقين فعلاً بالدراسة في الجامعة في الفصل الدراسي الثاني للعام (2014-2015).

• الجامعات الفلسطينية:

هي المؤسسات التي يضم كل منها ما لا يقل عن ثلاث كليات جامعية، وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس، الدرجة الجامعة الأولى، وللجامعة أن تقدم برامج للدراسات العليا تنتهي بمنح درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه، ويجوز لها أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم (السلطة الوطنية الفلسطينية، 1998: 3).

• ويقصد بالجامعات الفلسطينية في هذه الدراسة: "تلك الجامعات الموجودة في محافظات غزة (الإسلامية، الأقصى، الأزهر)، والتي اقتصر عليها الدراسة.

• محافظات غزة:

"وهي جزء من السهل الساحلي وتبلغ مساحتها (365) كيلو متر مربع، ومع قيام السلطة الفلسطينية تم تقسيم قطاع غزة إدارياً إلى خمس محافظات (محافظه الشمال، محافظة غزة، محافظة الوسطى، محافظة خان يونس، ومحافظة رفح) (وزارة التخطيط والتعاون الدولي الفلسطيني، 1997: 14).

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

أولاً- الخدمات الطلابية في الجامعات:

ويضم المحاور التالية:

- أ- مفهوم الخدمات الطلابية.
- ب- مفهوم الجودة.
- ج- مفهوم جودة الخدمة.
- د- جودة الخدمة الطلابية.
- هـ- مقاييس جودة الخدمات الطلابية.
- و- أهمية الخدمات الطلابية.
- ز- أنواع الخدمات الطلابية.

ثانياً- نماذج معاصرة لجامعات تقدم خدمات طلابية مثالية.

1- جامعة وسكونسن ستاوت: Wisconcin_Stout.

2- جامعة الملك سعود.

ثالثاً- لمحة عن أهم الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية: ويضم المحاور التالية:

- أ- نشأة الجامعات الفلسطينية.
- ب- نبذة عن الجامعات الفلسطينية.

أولاً- الخدمات الطلابية في الجامعات:

تمهيد: لكي تستطيع الجامعات أن تتنافس بكفاءة في أسواقها، لابد من أن تتميز في تقديم خدماتها الطلابية لضمان رضا طلابها الحاليين، وضمان استقطاب أكبر عدد من الطلبة. وتقوم تلك الجامعات باستخدام العديد من الإستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الإستراتيجيات الاهتمام بالجودة بوصفها إستراتيجية مهمة تساعد الجامعات، وغيرها على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للطلاب، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة سواء داخل الجامعة أو خارجها (الربيعي وآخرون، 2010: 6).

أ- مفهوم الخدمات الطلابية:

عرفت الخدمات الطلابية بأنها " تلك البرامج، والأنشطة التي تقدمها المؤسسات التعليمية لطلابها، وذلك بهدف المساهمة في إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم". ويعرفها البعض بأنها "أنواع النشاط والسلوك الحر المنظم الذي يمارسه الطلبة خارج حجرات الدراسة، والذي يساهم في إشباع حاجات هؤلاء الطلاب وتنمية مهاراتهم، وتطوير قدراتهم وشغل أوقات فراغهم بطريقة سليمة ومفيدة" (أبو النصر، 2009: 208). في حين ذهب آخرون إلى تعريفها بأنها: " مجموع الجهود التي تبذل لمواجهة المشكلات التعليمية والتربوية والشخصية والإنسانية للطلبة، بهدف تهيئة الجو المناسب لنمو الشخصية المتوازنة، وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي في إطار أهداف العملية التربوية". (الأحمد وآخرون، 1986: 302). كما عرفها البعض بأنها: "مجموعة الجهود أو المساعدات التي تقدمها معاهد التعليم المختلفة أو أفراد المجتمع، بقصد مساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية، وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، من خلال توفير المناخ الملائم داخل قاعات الدرس، وخارجها لتحقيق النمو المتكامل للطلاب" (الدهشان، 2003: 7).

وتعرف الباحثة الخدمات الطلابية بأنها: " الجهود أو الأنشطة التي تقدمها - مؤسسات التعليم المختلفة- للطلبة بغرض تمهينهم نمواً كاملاً روحياً وعقلياً وجسدياً وعلمياً ونفسياً واجتماعياً وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، من خلال توفير المناخ الملائم داخل البيئة التعليمية "

ب- مفهوم الجودة:-

الجودة لغة: "من أجاد أي أتى بالجيد من قول أو العمل، وأجاد الشيء، صيره جيداً، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيداً". (ابن منظور، 1984: 72).

الجودة اصطلاحاً:

إن مصطلح الجودة هو بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر بناءً على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمشتري، وبالتالي تتركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال (العاجز و نشوان، 2006: 4).

والجودة هي أحد مبادئ الإسلام التي دعا إليها القرآن الكريم ولكن بلفظ يماثل الجودة في قوله تعالى: ﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْفَعَنَ كُلَّ شَيْءٍ﴾ (النمل، آية: 88). أي ذلك صنع الله البديع الذي أحكم كل شيء خلقه وأودع فيه من الحكمة ما أودع (الصابوني، 1997، ج 2 : 421)، وجاء في القرآن وصف الله عز وجل: ﴿الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ﴾ (السجدة، آية: 7) ، وهذا دليل على وجود علم وحكمة وإتقان صنع. كما يدعو الإسلام أيضاً إلى التأكد من جودة العمل الذي يقوم به الإنسان وخلوه من النقص والعيوب، فقد حث الرسول صلى الله عليه وسلم على إتقان العمل فقال: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (الألباني، 1999، ج 3: ص 107)، والإتقان هنا يستدعي من المرء أن يؤدي عمله على أكمل وجه، بحيث يقوم بالعمل بكل تفاصيله دون تقصير أو تقريط أو غش أو خداع وهذا يستدعي الإخلاص الكامل في العمل (باشيوة، 2006: 11).

أما المعنى الاصطلاحي للجودة فقد تعددت صيغته، فنظر إليها البعض على أنها: "تلبية وإشباع توقعات المستفيد أو الزبون وتقديم ما يفوق هذه التوقعات" (Evans, 1993:44) وعرفها معهد الجودة الأمريكي على أنها "أداء العمل الصحيح بشكل صحيح ومن المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء" (سيف وآخرون، 2014: 165).

ويرى دونالد كرامب أن الجودة ليست كلاماً يقال ولكن ما نفعله، وأن العنصر الرئيس في تعريفها يكمن في خدمة العملاء (الطلبة) فالجودة لا تشتق من حجم المنح والميزانيات، ومعدلات أعضاء هيئة التدريس للطلاب، وعدد المجلدات في المكتبة، وروعة الأبنية والمرافق في الجامعة فحسب، بل من الاهتمام بخدمة حاجات العملاء (الطلبة) سواء كانوا من داخلها أو من خارجها في المجتمع المحيط بها (الحوالي، 2004).

إن اختلاف السلع عن الخدمات في العديد من الخصائص أدى إلى ظهور تعاريف خاصة بجودة الخدمات تميزها عن جودة السلع، وكذلك ظهور طرق وبخاصة لقياس جودة الخدمة بما ينسجم مع خصوصيتها واختلافها عن السلعة.

ج- مفهوم جودة الخدمة:

تتفق الدراسات الحديثة على أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة لدرجة الامتياز والتفوق الكلي في أداء الخدمة حيث عرف لويس جودة الخدمة بأنها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة" (عاشور، العبادلة، 2007: 104) بينما عرفها باراشورمان بأنها "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم الفعلي لها" (شعشاعة، 2004: 37).

ويمكن التعبير عن جودة الخدمة من خلال المعادلة التالية:

جودة الخدمة = إدراك المستفيد للأداء الفعلي - توقعات المستفيد لمستوى الأداء.

ومن خلال المعادلة يمكن تصور ثلاثة مستويات للخدمة هي الخدمة العادية والتي تتحقق عندما يتساوى إدراك المستفيد من الأداء الفعلي للخدمة مع توقعاته السابقة عنها، والخدمة الرديئة هي التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة له، والخدمة المتميزة هي التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات المستفيد. (الحدابي و قشوة، 2009: 96).

د- جودة الخدمة الطلابية:

تشير أدبيات الإدارة إلى أن جودة الخدمة يمكن تعريفها من منطلقين: المنطلق الأول المستفيد (الطالب الجامعي في هذه الدراسة) والمنطلق الثاني- هو المنظمة (الجامعة في هذه الدراسة). وجودة الخدمة من مفهوم المستفيد (الطالب) هي مدى ملائمة وموائمة المنتج (الخدمة الطلابية في هذه الدراسة) للاستخدام وللاحتياجات، أما جودة الخدمة من منطلق المنظمة (الجامعة) فإنها درجة مطابقة المنتج (الخدمة الطلابية) للمعايير، ويقدر ما تتمكن المؤسسة التعليمية من التحرر من الفروق، والانحرافات بين المعايير المقررة وبين الأداء المتحقق بقدر ما تصل إلى مستوى أفضل من خدماتها المقدمة للطلاب (راضي وإبراهيم، 2010: 70).

وتعرف جودة الخدمة الطلابية بأنها "مجموعة من الشروط والمواصفات والخصائص التي يجب أن تتوفر في خدمات مؤسسات التعليم العالي، والمخصصة لتلبية حاجات الطلاب منها وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة لتلبية متطلبات المجتمع" (سيف وآخرون، 2014: 165).

وبما أن جودة الخدمة الطلابية تتحدد انطلاقاً من توقعات الطلاب، ترى الباحثة أنه لكي تقدم الجامعة خدمات مطابقة لمستوى توقعات الطلاب أو تفوق توقعاتهم يجب أن يتم تحديد احتياجات هؤلاء الطلاب ومن ثم ترجمة هذه الاحتياجات إلى معايير لجودة الخدمات المقدمة

لهم. وتعرف الباحثة مصطلح المعايير إجرائياً بأنها "مستويات محددة يتم اعتمادها، والاتفاق عليها من قبل جهات معنية، حيث يتم قياس مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في ضوءها"

وتذهب الباحثة إلى أن مصدر هذه المعايير قد تكون محلية أو دولية أو خليط الاثنين وعند إسقاطها على الجامعات الفلسطينية لا بد من المحافظة على الجانب الثقافي والاجتماعي والتاريخي والوطني للمجتمع الفلسطيني أي المحافظة على الهوية.

هـ - قياس جودة الخدمة:

مما لا شك فيه أن جودة الخدمة هي تعبير عن وجهة نظر أو شعور المستهلك تجاه الخدمة المستلمة من قبله، وما اختلف فيه الباحثون هو المتغيرات التي ينجم عنها ذلك الشعور وكذلك كيفية قياسها، وهو الأمر الذي انعكس في ظهور العديد من الأساليب، والطرق في قياس جودة الخدمة. إن تلك الأساليب والطرق وإن اتفقت على أن قياس جودة الخدمة ينطلق من المستهلك إلا أنها تختلف في الكيفية التي تقاس بها، كما أبرزت الجدول حول الأبعاد التي تندرج في عملية قياس جودة الخدمة. وأبعاد جودة الخدمة هي مجموعة الخصائص أو الصفات أو المتغيرات التي تشكل مجموعها جوانب جودة الخدمة، ويجري القياس لكل منها لتقويم مستوى الجودة العام أو الكلي للخدمة (الطائي وآخرون، 2013: 67).

أشهر النماذج المستخدمة في قياس جودة الخدمة:

أ) نموذج الفجوات (SERVEQUAL of Quality Gaps).

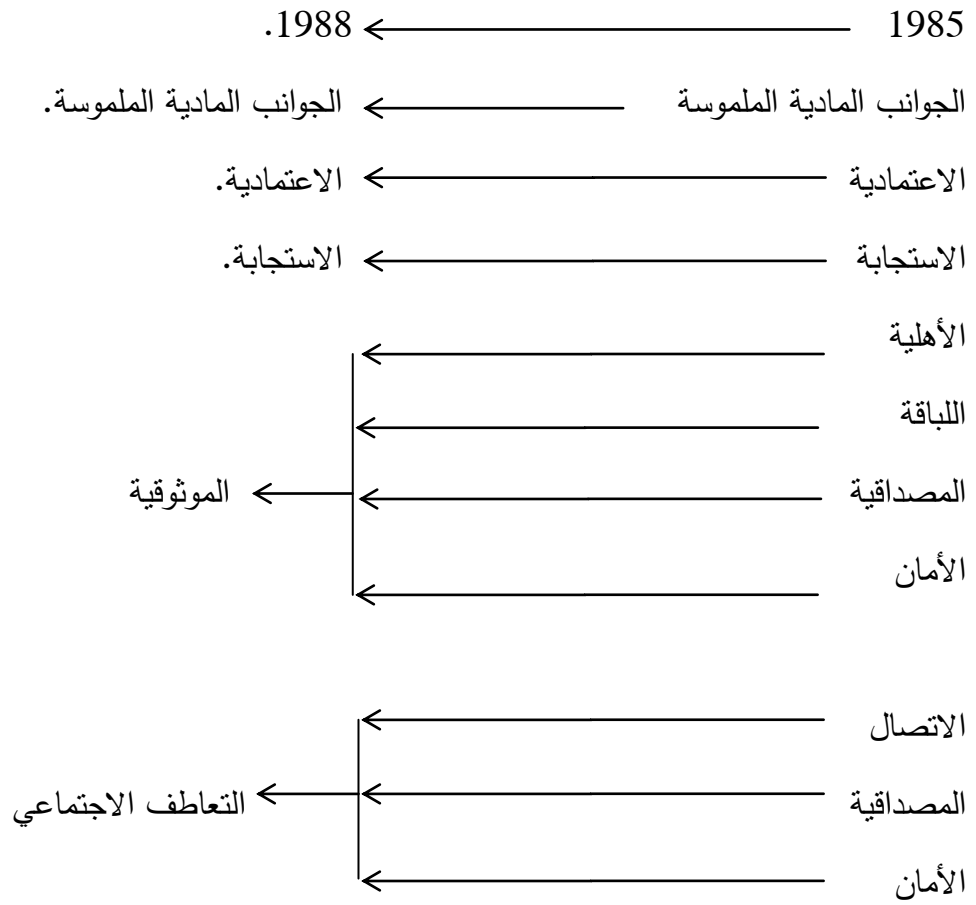
ويرمز له بالرمز (PZB) نسبة إلى الحروف الأولى لمكتشفه، وتعتبر دراسة (Parasuraman & Others, 1985) هي الدراسة الأولى التي حاولت تقديم هذا النموذج، يقوم هذا النموذج على مقارنة توقعات العملاء للخدمة، والأداء الفعلي لها ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والأداء الفعلي للخدمة، حيث تتمثل الفجوة في خمس فجوات متتابعة متمثلة في المجالات الخمس التي يشتمل عليها المقياس بالإضافة إلى فجوة كلية تتمثل بالفرق بين الدرجة الكلية للمقياس بين إدراكات وتوقعات المستفيد من الخدمة (بركات، 2010: 7).

وتوصلت الدراسة إلى عشرة أبعاد لجودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العميل وهي ثابتة لكل الخدمات المقدمة (الطائي وآخرون، 2013: 69).

1- الملموسية (Tangibility): العناصر أو الشواهد المادية في تقديم الخدمة المتمثلة بالتسهيلات المادية كالمباني والأجهزة والمعدات.

- 2- الاستجابة (Responsiveness): وهي تعكس رغبة مقدمي الخدمة في مساعدة الطلبة والسرعة في تقديم الخدمة لهم.
 - 3- الاعتمادية (Reliability): ويحتوي هذا البعد على المتغيرات المرتبطة بوفاء المؤسسة بالتزاماتها وعودها المختلفة التي وعدت بها الزبائن، واهتماماتها بحل المشكلات العالقة، ويقاس الدقة وتحري الموضوعية والصحة في تقديم الخدمات.
 - 4- الأهلية (Competence): حيازة مقدمي الخدمة للمهارات والمعارف اللازمة لإنجاز الخدمة.
 - 5- اللباقة (Courtesy): الأدب والاحترام والتقدير، والودية في الاتصال الشخصي للأفراد مقدمي الخدمة..
 - 6- المصداقية (Credibility): الثقة والصدق والأمانة مع الزبون وجعل الأولوية لتحقيق مصلحته.
 - 7- الأمان (Security): خلو الخدمة من الأخطار وما يربب بالنسبة للزبون.
 - 8- الوصول (Access): سهولة اتصال الزبون مع مقدم الخدمة والحصول على الخدمة.
 - 9- الاتصال (Communication): الاستماع للزبائن وإبقاءهم على إطلاع باللغة التي يمكن ان يفهمونها.
 - 10- فهم الزبون (Understanding Customer): بذل الجهد لمعرفة حاجات الزبون.
- وفي دراسة لاحقة لنفس الباحثين (Parasuraman , Zeithaml & Berry, 1988) ، توصلوا إلى إمكانية دمج الأبعاد العشرة السابقة في خمسة أبعاد كما يوضحها الشكل التالي:

أبعاد جودة الخدمة حسب (PZB,1985,1988).



(هدى، 2010: 74).

غير أن (Carman, 1990) فجر ملحوظة بخصوص عدم كفاءة استخدام مقياس الفجوة عند قياس جودة الخدمات الجديدة والتي يستخدمها الفرد لأول مرة في حياته، حيث أوضح أن عبارات التوقعات في مقياس الفجوة تكون مصاغة بشكل مثالي ، وفي الوقت نفسه لم يتم العمل بمقارنة أداء الخدمة بالتجارب السابقة له لأنه يستخدمها لأول مرة الأمر الذي يتطلب ضرورة البحث عن أساليب جديدة لقياس جودة الخدمة الجديدة، لا تقوم على مقارنة التوقعات بالأداء الفعلي (أبو وردة، 2007: 12).

وقد رفض كل من (Cronin & Taylor) مقياس الفجوة واعتمدت فكرتهم في الرفض على أن هناك عدم موضوعية في قياس الفجوة بين إدراك العملاء وتوقعاتهم، بالإضافة إلى الصعوبة والتعقيد في العمليات الحسابية التي يتضمنها القياس في ظل هذا النموذج فهو لا يركز فقط على نتائج الخدمة بل أيضاً على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء، وهذا يزيد في صعوبة تطبيقه (سلمان، 2012: 12).

(ب) نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF).

هذا النموذج يقوم على الأبعاد الخمسة التي يقوم عليها مقياس الفجوة، حيث يعتمد على طريقة أكثر بساطة في قياس جودة الخدمة باستخدام إدراك العملاء للأداء الفعلي للخدمة، ومن ثم استبعاد عمليات الطرح بين توقعات العميل وإدراكاته لمستوى الخدمة، وبالتالي أوصت دراسة (Cronin & Taylor) بضرورة استخدام مقياس الأداء الفعلي لما يتميز به عن نموذج الفجوة بسهولة الاستخدام والبساطة وكذلك زيادة درجة الواقعية والمصدقية (أبو وردة، 2007: 13). وفي مجال الخدمة في مؤسسات التعليم العالي وفي الأبحاث التي أجريت مقارنة بين النموذجين تم التوصل إلى أفضلية نموذج الأداء الفعلي في قياس جودة الخدمة في التعليم العالي مقارنة بنموذج الفجوة (الطائي وآخرون، 2013: 69).

(ج) نموذج (HEDPEARF).

يشير إلى الأحرف الأولى من (Higher Education Performance)، ويقوم هذا النموذج الذي تم تطويره في دراسة (Firdaus, 2006) على قياس الأداء في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي بأبعادها الأربعة (الجوانب الأكاديمية، الجوانب غير الأكاديمية، تسهيلات الوصول، السمعة والصيت)، وبررت الباحثة استخدامها للنموذج المبني على الأداء فقط، أن خدمات التعليم العالي يستخدمها الفرد لأول مرة، وبالتالي فإن التوقعات في مجال الخدمات التي يستخدمها الفرد لأول مرة تكون غير دقيقة (سيف وآخرون، 2014: 186).

كما ظهرت مقاييس أخرى مثلت تطويراً لهما، وتوسيعاً لمجال قياس الخدمة في التعليم العالي. ومن تلك المقاييس مقياس المدخلات-العمليات-المخرجات IOP وهو يشير إلى الأحرف الأولى من (input-process-output)، وفيه تشير المدخلات إلى كيفية اختيار الطلبة وإلى المتطلبات، والعمليات إلى العملية التدريسية، والمخرجات إلى الإنجاز الأكاديمي والعوائد. ومقياس جودة التعليم (EDUQUAL) الذي يقيس جودة الخدمة من وجهة نظر ذوي العلاقة (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، الموظفين والعاملين، أولياء أمور الطلبة، وغير ذلك من المستفيدين، وذوي العلاقة (الطائي وآخرون، 2013: 70).

وستستخدم الباحثة في هذه الدراسة مقياس (SERVPERF) للمبررات التالية:

1- أن مقياس الفجوة يواجه بعض القصور لأن الفجوات السالبة من الممكن أن تكون نتيجة مثالية التوقعات التي يتوقعها الطالب، بالإضافة إلى أن فجوة الجودة قد تزداد عبر الزمن نتيجة لزيادة توقعات الطلاب تجاه الخدمة المقدمة، ونتيجة ضغط الجامعات المنافسة، كما

أن الخدمات التعليمية يستخدمها الطالب لأول مرة في حياته فبالنظير عدم تجربته للخدمات المقدمة في جامعات أخرى تحول دون قدرته على وضع توقعات مسبقة عن الخدمة المقدمة .

2- أن مقياس (HEDPERF): تم إثبات صلاحيته وكفاءته لقياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، ولكن الدراسات التي استخدمت هذا المقياس وأثبتت صلاحيته قليلة نظراً لحدائته.

3- مقياس الأداء الفعلي (SERVPERF): تم تطبيقه في دراسة في فلسطين، وأظهرت النتائج صلاحيته وكفاءته لقياس جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية.

و- أهمية الخدمات الطلابية:

من الأمور الهامة في النظام التعليمي ما يتعلق بالخدمات التي توفرها المؤسسة التعليمية لطلابها، وتتضح أهمية هذه الخدمات بالنسبة للطلاب في الجوانب التالية: (الدهشان، 2003: 5).

1- وسيلة لتحقيق النمو المتكامل للطلاب، فهي تسهم في تهيئة الظروف المناسبة لزيادة فاعلية عمليات التعليم والتعلم.

2- ضرورة لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية ، فتقديم بعض التسهيلات والإعانات في المسكن والمآكل والاستشارات النفسية والاجتماعية ... وغيرها تقلل من الفوارق الاقتصادية والاجتماعية بينهم، بما يسهم في تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية ، ويجعله واقعاً ملموساً .

3- تعين على التحصيل الدراسي وتحقيق الأهداف المتوخاة من المؤسسة التعليمية ، وذلك من خلال توفير الظروف المناسبة لعمليات التعليم والتعلم.

4- الخدمات الطلابية وسيلة لحل المشكلات الاجتماعية للطلاب وحمايتهم من الانحراف.

ويضيف (أبو النصر، 2009: 213-214) بعض أهداف الخدمات الطلابية ومن أهمها:

5- الإسهام في إعداد قادة متمكنين من الطلاب في كافة المجالات.

6- غرس المعاني السامية في نفوس الطلاب لحب الوطن، والانتماء له وأداء الواجب نحوه، ومساعدتهم للتزود بالمعرفة الإنسانية في شتى مجالاتها.

7- مواكبة التطور والتعرف على ما توصلت إليه التقنيات الحديثة، ووسائل جمع المعلومات.

8- نشر الوعي بين الطلاب في كافة مجالات الحياة بما يتوافق مع تعاليم ديننا الإسلامي الحنيف.

9- الإفادة من أوقات الفراغ لدى الطلاب وحسن استثمارها، وتنمية وصقل مواهبهم وتوجيهها التوجيه السليم وتدريبهم على المشاركة الفعالة.

ويذكر (ناصر، 2011: 16) أن الخدمات الطلابية لها أهمية في تشكيل شخصية الطالب

من خلال ما يأتي:

1- تعمل على اكتشاف مواهب الطلبة وقدراتهم وصلها والاستفادة منها، وقد يكون ذلك منطلقاً للتحديد المهني أو الوظيفي لهؤلاء الطلبة.

2- تنمي القدرة على التخطيط، ورسم الخطط الجماعية، وكذلك تنمية القدرة على اتخاذ وإصدار القرار، مما يجعل الطلبة يكتسبون صفات القيادة.

3- تعتبر وسيلة تربوية لتدريس الاتجاهات السياسة التي تدعم المشاركة في مجتمعات ديموقراطية.

4- تحصين الطالب ضد الأخطار التي تهدده وتهدد المجتمع سواء صحياً أو اجتماعياً أو سياسياً أو ثقافياً.

وتضيف الباحثة أن الخدمات الطلابية لها أهمية كبيرة على مستوى الطلبة من جهة، وذلك في زيادة دافعية الطلبة للتعلم، وتسهيلها العملية التعليمية وتوجيهها الوجهة الصحيحة، بالإضافة إلى أنها تعمل على تحقيق الشخصية الأكاديمية والمهنية المتوازنة، والقدرة على تطوير مجتمعها وتحقيق أهدافه.

ومن جهة أخرى بالنسبة للجامعة فالخدمات الطلابية ذات الجودة العالية تسبب في احتفاظ الجامعة بالطلاب الموجودين فيها بالإضافة إلى تحقيق سمعة طيبة للجامعة ومن ثم امتلاك ميزة تنافسية تساعد في استقطاب الطلبة للدراسة فيها، أي أن جودة الخدمة الطلابية من أهم مصادر ربح الجامعة، وهذا بدوره يسهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

ز- أنواع الخدمات الطلابية:

تختلف تصنيفات الخدمات الطلابية نظراً للاختلافات الواسعة في خصائصها وطبيعتها، فقد جرى تصنيفها في دراسة (سيف وآخرون، 2014) إلى محورين وهما: 1- الخدمات الأكاديمية. 2- الخدمات غير الأكاديمية.

بينما اعتمد (حمائل و نجم الدين: 2007) في تصنيف الخدمات الطلابية إلى ثلاثة محاور وهي 1-الخدمات الأكاديمية. 2-الخدمات الإدارية. 3-الخدمات النفسية، وصنفت (القناديلي، 2006) الخدمات الطلابية على حسب علاقة الطالب بالجامعة إلى خدمات تقدم للطلاب قبل التحاقه بالجامعة و خدمات تقدم للطلاب أثناء فترة الدراسة و خدمات تقدم للطلاب بعد تخرجه، وبعد حصر جميع الخدمات التي تقدمها الجامعة لطلابها من قبل الباحثة وجدت أن أفضل تصنيف هو تصنيفها إلى خدمات تعليمية وخدمات داعمة، وذلك لشمولهما لجميع محاور الخدمات بالإضافة إلى عدم وجود تداخل بين التصنيفين.

1. الخدمات التعليمية:

يمكن تعريف جودة الخدمة التعليمية بأنها "نجاح المؤسسة التعليمية في توفير بيئة تعليمية تمكن الطلاب من تحقيق الأهداف التعليمية بفاعلية طبقاً لمعايير أكاديمية مناسبة" (الحدابي وعكاشة، 2006: 3)، كما عرفها أبو فارة بأنها "مجموعة من المنافع والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها الجامعة للطلاب المقبول فيها من لحظة دخوله إلى الجامعة وتخصصه في أحد أقسامها إلى لحظة تخرجه، وحصوله على درجة الجامعية الأولى" وتتضمن هذه الخدمات ما يتلقاه الطالب من المحاضرات في قاعات التدريس ومن تأهيل وتدريب في مختبرات الحاسوب وغيرها(الحوري وآخرون، 2012: 16).

ولتحقيق جودة الخدمات التعليمية يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيء للطلاب لبلوغ المستوى المطلوب(حلس، 2013: 6).

من التعريف السابق استطاعت الباحثة تحديد محاور الخدمة التعليمية كالآتي:

أ- خدمة القبول والتسجيل:

حددت الهيئة الوطنية الفلسطينية للجودة و النوعية والاعتماد الأكاديمي عدة معايير منها:

يخصص ما مساحته (10) متر مربع لكل(100) طالب، ويجب أن لا يزيد عدد الطلبة لكل مسجل عن(500) طالب وعلى الجامعة أن تعمل المؤسسة على توفير ما يلي ورقياً

والكترونياً: سجلات وملفات وبطاقات الطلبة التي تتعلق بقبولهم، وتخرجهم وسلوكهم وامتحاناتهم وعلاماتهم وغيرها (الهيئة، 2009:9)، ويجب أن يتضمن مبنى القبول والتسجيل مساحات كافية لموظفي العمادة، ومستودعات أمنية لملفات الطلبة، ولا بد أن تكون جميع أعمال الموظفين محوسبة، وأن توفر الجامعة الحواسيب والأجهزة والأدوات والموظفين القوي البشرية التي تمكن عمادة أو وحدة القبول والتسجيل من أداء عملها بالشكل المطلوب (الخرابشة، 2012: 602). وتتولى عمادة القبول والتسجيل متابعة دراسة الطلبة منذ دخولهم الجامعة وحتى تخرجهم منها وتقدم لهم الخدمات التالية:

- 1- استقبال وقبول الطلبة الجدد.
 - 2- مساعدة الطلبة وإرشادهم في جميع إجراءات التسجيل.
 - 3- تقديم النصح والإرشاد الأكاديمي للطلبة بما يكفل أعلى تحصيل لهم.
 - 4- توثيق سجلات الطلبة الأكاديمية والمحافظة عليها.
 - 5- إعداد الخطط الدراسية والجدول الفصلية.
- ويذكر (الحدابي و عكاشة، 2006:23). المعايير التالية الواجب توافرها في خدمة القبول والتسجيل المقدمة للطلبة:

- سرعة تقديم الخدمة للطالب من قبل موظفي القبول والتسجيل.
 - تواجد موظفين القبول والتسجيل في مكاتبهم باستمرار.
- أما بالنسبة للخطط الدراسية التي تقدمها عمادة القبول والتسجيل، فيجب أن تركز على بناء قدرات التحليل والتركيب، والاستنتاج والتطبيق وتدريب الطالب على توظيف المعلومات والمعارف التي يتلقاها وفق نظام عقلي ومنطقي متناسق مرتبط ببعضه ويمزج العلوم المختلفة ببعضها.

ويراعى في الخطة الدراسية الأمور التالية:

- 1- مرونة الخطة وتعدد الخيارات أمام الطلبة.
- 2- مساهمة الخطة في بناء الشخصية.
- 3- المهارات الإدراكية التي تزودها للطلبة.
- 4- الوصف التفصيلي لمواد الخطة.
- 5- الوصف المختصر لمواد الخطة باللغتين العربية و الإنجليزية.

.(<https://www.mutah.edu.jo>)

ب-الخدمات المتعلقة بالعملية التدريسية:

أولاً: المنهاج العلمي: من المؤشرات التي تدل على جودة المنهاج العلمي:

- 1- أن تكون له أهداف علمية واضحة قابلة للملاحظة والقياس.
- 2- أن يكون أسلوبه في عرض المادة متدرجا ومنطقيا ومتكاملا ومتربطاً.
- 3- أن يكون فيه ما يحفز الطالب على التفكير، بمختلف أنواعه، كأن يتضمن أسئلة مفتوحة في نهاية كل فصل تستدعي التفكير والعصف الذهني والنقاش.
- 4- أن يتناسب مع مستوى الطالب في لغته وأسلوبه، وطريقة العرض وقدراته العلمية.
- 5- أن يوجه الطالب إلى مصادر المعرفة الأخرى المتوفرة.
- 6- أن يربط بين الطالب وقضايا المجتمع المحلي المحيط به.
- 7- أن ينمي أسلوب التعلم الذاتي لدى الطالب، ويزيد قدرته في البحث والاستقصاء.

(www.aun.edu.eg)

وحددت وزارة التربية و التعليم العالي البريطانية، والمجلس الأعلى الأمريكي المعايير

التالية الواجب توافرها بالمنهاج العلمي:

- 1- درجة تغطية الموضوعات الأساسية.
- 2- التناسب مع قدرة استيعاب الطالب في هذه المرحلة.
- 3- الارتباط بالواقع العملي.
- 4- الإلمام بالمعارف الأساسية.
- 5- إعداد الطالب لعصر العولمة من خلال تعلم لغة أجنبية.

أما المعايير الخاصة بالمرجع العلمي فهي كالتالي:

- 1- درجة المستوى العلمي والموثوقية.
- 2- شكل وأسلوب إخراج المرجع العلمي.
- 3- وقت توافر المرجع العلمي.
- 4- سعر المرجع العلمي.
- 5- امتداد الاستفادة من المرجع العلمي.
- 6- أصالة المادة العلمية.
- 7- نوع الاتجاهات التي ينميها المرجع العلمي (الحولي، 2004).

ثانياً: الهيئة التدريسية: أكدت الدراسات الحديثة على حاجة أعضاء هيئة التدريس لفهم

المجتمعات الطلابية، والسعي إلى احتضان الطلاب والاهتمام بهم وإدراك احتياجاتهم،

حيث إن المعلمين الذين يقبلون التواصل مع الطلاب والحديث الهادئ معهم يكونون أكثر تأثيراً على الطلاب من الآخرين (محمود وعمار، 2009: 186).

وترى الباحثة كون أغلب أعضاء هيئة التدريس هم أكبر سناً من الطلبة، يجب أن يقوموا بدور الآباء، حيث إنه من المعروف أن الكثير من الطلبة يضعون ثقتهم في البعض من أساتذتهم، لذلك على الأساتذة أن يحترموا هذه الثقة ويحفظوا أسرار الطلبة ويقدموا ما يحتاجونه لهم.

وحددت وزارة التربية والتعليم العالي البريطانية والمجلس الأعلى الأمريكي معايير يجب أن توافرها في الهيئة التدريسية منها:

1- العمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية.

2- تنمية الحس الوطني و الوازع الأخلاقي.

3- تنمية الاتجاه التحليلي.

4- تنمية النظرة المتعمقة .

5- درجة التفاعل الشخصي.

6- الوعي بدور القدرة العلمية والخلفية (الحوالي، 2004).

وعليهم أن يقدموا الخدمة التدريسية للطلبة بجودة عالية من خلال:

- إعلام الطلبة مقدماً، وبصورة كاملة بمتطلبات المقررات من خلال توصيفات المقررات والتي تتضمن المعارف والمهارات المستهدفة بالتطوير، والمتطلبات التي ينبغي أداؤها (الهيئة الوطنية السعودية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، 2009: 28).

- استخدام الوسائل التعليمية والإيضاحية المتوفرة.

- استخدام وسائل اتصال حديثة وتكنولوجيا المعلومات.

- مشاركة الطلبة في العملية التعليمية.

- تحفيز ورعاية ودعم الباحثين من الطلبة.

(<https://www.mutah.edu.jo>)

- تدريس مقررات تمهيدية للطلاب الجدد (مقررات تعرض مفاهيم عامة والتي ترتبط بكافة التخصصات التي يشملها القسم).

- إعداد قوائم بأهم المراجع والكتب في التخصص، لتقريرها على الطلاب أو توجيههم لقراءتها (محمود و عمار، 2009: 189).

وحددت الهيئة الوطنية الفلسطينية للجودة، والنوعية والاعتماد الأكاديمي النسبة بين عدد الطلبة وعدد أعضاء الهيئة التدريسية حيث يجب أن لا تزيد نسبة الطلبة إلى أعضاء الهيئة التدريسية عن (1:35) في التخصصات الإنسانية، و(1:25) في التخصصات العلمية (الهيئة، 2009: 8).

ثالثاً: تقييم الطلبة:

يتطلب أن تكون عمليات تقييم الطلبة مناسبة لنواتج التعليم المستهدفة، وأن يتم تطبيقها بفاعلية وعدالة مع التحقق المستقل من المستوى الذي تم تحقيقه.

ويمكن تحقيق هذا المطلب من خلال:

- أ- تتناسب آليات تقييم الطلبة مع أنماط التعلم المطلوبة.
- ب- توضيح إجراءات التقييم للطلبة عند بداية تدريس المقررات (الهيئة الوطنية السعودية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، 2009: 26).
- ج- وحددت وزارة التربية و التعليم البريطانية والمجلس الأعلى الأمريكي المعايير التالية الواجب توافرها في أسلوب تقييم الطلبة:
- ج- درجة الموضوعية والاتساق.
- د- درجة الموثوقية والشمول.
- هـ- عدم التركيز على التلقين (الحوالي، 2004).

ج- أنشطة الخبرة الميدانية:

تتضمن الخبرة الميدانية كل الأنشطة المبنية على العمل مثل فترة الامتياز، والتدريب التعاوني، والتطبيقات العملية، والتدريب في أماكن العمل العيادي أو غيرها من الأنشطة في مكان العمل أو الممارسة العيادية تحت إشراف موظفين في ذلك المكان.

ولتحقيق الجودة في هذه الخدمة يجب أن:

- يتم تهيئة الطلبة بصورة كاملة للمشاركة في أنشطة الخبرة الميدانية من خلال اللقاءات التعريفية والمواد التوضيحية.
- يتم الترتيب لعقد لقاءات أو محاضرات للمتابعة يتمكن الطلبة فيها من إبداء آرائهم حول خبراتهم الميدانية واستخلاص النتائج العامة منها، وربطها بالدراسات التي أخذت سابقاً، وتطبيق تلك الخبرات على المواقف التي يمكن مواجهتها مستقبلاً عند التحاقهم

بالوظائف بعد تخرجهم(الهيئة الوطنية السعودية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، 2013: 34).

- أماكن التدريب مناسبة للطلبة، وفترة التدريب كافية لاكتسابهم الخبرات المطلوبة (الدجني، 2011: 349).

د- الإرشاد والدعم الأكاديمي: تقدم مكاتب الإرشاد خدمات تتعلق بتسجيل المساقات، وترتيبها حسب الخطة الدراسية، وتوجه النصح للطلبة في تحديد تخصصاتهم بناء على قدراتهم التي يتميزون بها، ومتابعة التقدم الدراسي للطلبة، وتشجيع الطلبة المتفوقين، ومساعدة الطلبة المتعثرين، كما تقدم الجامعة برامج الدعم الأكاديمي التي تشرف عليها الكليات ومراكز التعليم المستمر، بحيث تقيم دروس تقوية في بعض المجالات التي يحتاج فيها الطلبة لدروس إضافية، كما يخصص المدرسون ساعات العمل المكتبية لتوفير إجابات لبعض الطلبة بطريقة فردية أو جماعية.

ومن المؤشرات الدالة على جودة هذه الخدمة:

- تنظيم عملية الإرشاد الأكاديمي للطلبة، بحيث يتم تحديد ساعات مكتبية مخصصة للإرشاد الأكاديمي.

- خلق بيئة تعليمية مناسبة بحيث يشعر الطالب أنه مرحب به للمساعدة في حل أية مشاكل قد تواجهه خلال مسيرته الأكاديمية (<https://www.mutah.edu.jo>).

- توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة بشأن السياسات الجامعية، والإجراءات والبرامج وآليات اختيار المشرف الأكاديمي.

- استمرار عملية الإرشاد للطالب منذ السنة الأولى حتى التخرج (الدجني، 2011: 172).

- إنشاء نوادي ذات علاقة بمهارات، وتخصصات الطلبة ومحاولة تنميتها.

(<https://www.mutah.edu.jo>)

- مساعدة الطلاب في اختيار الدورات والخبرات التعليمية الأخرى مثل التدريب، والدراسة في الخارج(اليونسكو، 1998: 26).

هـ- البرمجيات ومصادر تكنولوجيا المعلومات:

ومن المؤشرات الدالة على جودة هذه الخدمة:

- توافر عدد كافي من أجهزة الحاسوب ومراكز التعلم الإلكتروني وتكون متاحة للطلبة الملتحقين في البرنامج الأكاديمي. (الهيئة الوطنية السعودية للتقويم و الاعتماد الأكاديمي، 2013: 76).

- إيجاد أنظمة أمنية لحماية خصوصية المعلومات الشخصية والمؤسسية، وللحماية من الفيروسات التي تأتي من الخارج.
- توافر حواسيب كافية تتناسب مع أعداد الطلبة، وتخصصاتهم (الهيئة الوطنية السعودية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، 2013: 78).
- ويضيف (الدجني، 2011: 316) المؤشرات التالية:
- يتوفر في الجامعة بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات (شبكة حاسوب/مختبرات/مركز حاسوب).
- يتم تدريب الطلبة على الاستخدام الأمثل للتقنيات التكنولوجية الحديثة المتاحة داخل الجامعة (إرشادات استخدام - دورات تدريبية وتعريفية).
- توفر الجامعة مصادر تعليمية مساندة مثل الأجهزة السمعية والبصرية، وخدمات النسخ والتصوير بشكل ميسر للطلبة.
- سرعة الإنترنت وخدماتها مناسبة مع حجم الجامعة وأعداد الطلبة.
- يتوفر لدى الجامعة موقع إلكتروني يتم تحديثه باستمرار.

و- الخدمات مكتبية:

- من المعايير الدولية التي تضمنتها وثيقة الاعتماد الصادرة عن الهيئة الوطنية الفلسطينية للجودة والنوعية والاعتماد الأكاديمي ما يلي: -
- 1- تخصص مساحة في المكتبة بمعدل (0.8) م² لكل طالب.
 - 2- تكون سعة المكتبة بحيث تستوعب (25%) من مجموع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في وقت واحد.
 - 3- يعين عدد كاف من الموظفين بالمكتبة بواقع موظف لكل (300) طالب.
 - 4- يتوفر في المكتبة السجلات وخزائن الفهرسة وبطاقات التصنيف والفهرسة حسب التصنيفات الدولية المعتمدة.
 - 5- تكون قاعات المكتبة مكيّفة ومؤثثة بما يلزم لجلوس الطلبة من كراسي، وطاولات، وخزائن، ورفوف، ومكاتب للعاملين فيها.
 - 6- توفير مصادر معلومات بواقع (10) عناوين لكل طالب.
 - 7- يتوفر في المكتبة المصادر الأساسية اللازمة بما في ذلك المعاجم العربية والأجنبية والموسوعات، ووسائل الاتصال الإلكترونية المحوسبة مع قواعد بيانات محلية وعالمية (الهيئة، 2009: 9).

ومن المؤشرات الدالة على جودة الخدمات المكتبية المقدمة للطلبة:

- كفاية مساحة المكتبة لتقديم خدمة الاطلاع للطلاب.
- توافر التجهيزات المادية اللازمة لتقديم الخدمة الجيدة للطلبة المترددين على المكتبة مثل (ماكينات التصوير، أجهزة الحاسب الآلي، شبكة الإنترنت وغيرها).
- إتاحة خدمة الاشتراك في الدوريات الإلكترونية المستخدمة في المكتبة لجميع الفئات.
- تنوع وحدثة المراجع والدوريات (مجيد، 2011: 379).
- تجهيز المكتبة بالكتب والمراجع والدوريات الحديثة العربية منها والأجنبية اللازمة لمختلف التخصصات.
- تقديم المساعدة الخاصة للموهوبين والمتخلفين والعاديين من الطلبة.
- غرس وتنمية عادة القراءة الصحيحة بين الطلبة (دياب، 2007: 370).
- ويضيف (الدجني، 2011: 331)

المؤشرات التالية:

- وجود برنامج توجيهي بالمكتبة لإرشاد جميع المستخدمين إلى كيفية الوصول إلى المعلومات المبوبة وغير ذلك من مصادر التعلم والمعلومات والتقنيات المعاصرة.
- توفير المكتبة الوقت الملائم لتمكن الطلبة من الاستفادة منها.
- تقديم خدمات للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.

2. الخدمات الداعمة.

ويطلق عليها البعض خدمات تنمية الطلاب، وهي الخدمات الفرعية التي تقدم للطلبة بجانب الخدمات الرئيسية والتي هي الخدمات التعليمية وتهدف إلى دعم الطلاب ماليا ونفسيا واجتماعيا وانفعاليا (الخوتاني، 2007: 2).

وتذهب الباحثة إلى أن الخدمات الداعمة تسهم بدور هام، ومؤثر في إنجاح كافة الأنشطة المتعلقة بالعملية التعليمية، وفي إثراء البرامج التعليمية التي تقدمها الجامعة، فالطالب بدخوله الجامعة يعيش حياة خاصة لها طابعها المميز، فمن خلالها يتم صقل شخصيته بصورة تمكنه من مواكبة متطلبات العصر، وتطوراتها فمن هنا ركزت الجامعات على تطوير الفرد ليس فقط على المستوى الأكاديمي بما تقدمه له من زخم معلومات، إنما اهتمت أيضاً بتطوير الجانب الشخصي والنفسي والاجتماعي والانفعالي، وذلك من خلال التخطيط الجيد لهذه الخدمات وتحديثها وتسهيل سبل الوصول إليها.

ومن أهم الخدمات الداعمة:

أ- المباني والمرافق والتسهيلات.

من المعايير الدولية التي تضمنتها وثيقة الاعتماد الصادرة عن الهيئة الوطنية الفلسطينية للجودة والنوعية والاعتماد الأكاديمي ما يلي:

- 1- يخصص مساحة بناء لكل طالب بمعدل (2) م² لكل طالب،
- 2- لا تقل مساحة القاعة عن (40) م²، ولا يزيد عدد الطلبة عن (30) طالباً في قاعة تدريس المواد العلمية، و (40) طالباً في قاعة تدريس المواد الإنسانية.
- 3- توفير مدرج نشاطات بمساحة لا تقل عن (280) م².
- 4- توفير مقعد (مرحاض) واحد مع مغسلة لكل (30) طالباً.
- 5- مواقف الطلبة بواقع موقف لكل عشرة طلاب وبمساحة (12) م² لكل موقف.
- 6- توفير قاعات المعارض والطعام والترفيه ، بحيث تستوعب جميعها (20%) من طلبة الجامعة وتكون مساحتها بمعدل 4 م² لكل طالب.
- 7- توفير مرافق رياضية مناسبة (ملعب لكرة السلة- ملعب لكرة الطائرة- ملعب لكرة اليد- ملعب لكرة القدم).
- 8- إذا زاد عدد طلبة الجامعة عن (4000) طالب فيجب توفير صالة رياضية مغلقة لا تقل مساحتها عن (1000) م² ولا يقل ارتفاعها عن (7) أمتار، وكذلك تشمل على مدرج ثابت يتسع لـ (500) شخص على الأقل ومنصة رئيسة.
- 9- توفير المرافق الصحية الآتية: (عيادة صحية - غرفة طوارئ- صيدلية - قاعة انتظار - غرفة إدارة) (الهيئة، 2009:9).

ومن المؤشرات الدالة على جودة هذا النوع من الخدمات:

- أن تتوفر في المبنى المدرجات الكبيرة والقاعات التي تستوعب الأعداد الكبيرة من الطلبة مع تزويد هذه الدرجات بالإضاءة المناسبة ومكبرات الصوت وكافة الإمكانيات اللازمة للعملية التدريسية.
- تتوافر في قاعات المحاضرات التسهيلات اللازمة لممارسة العملية التعليمية (مثل ذلك وسائل الإيضاح، الوسائط السمعية والبصرية) (دياب، 2007:468).
- يتم تنفيذ كافة الخدمات، مثل أعمال النظافة والتخلص من النفايات والصيانة البسيطة وخدمات السلامة، والإدارة البيئية، بصورة كافية وفعالة.

- تتحقق في المرافق والتجهيزات متطلبات الصحة والسلامة (الهيئة الوطنية السعودية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، 2013:76).
 - مناسبة المباني والمرافق الخدمائية (مواقف السيارات- أماكن أداء الفروض الدينية- المصاعد-دورات المياه-...) لاحتياجات الطلبة من حيث الحجم والتهوية والإضاءة...
 - توفر أماكن في الجامعة كافية لجلوس الطلبة خارج المباني.
- ب-المختبرات والمعامل والتجهيزات: من المعايير الدولية التي تضمنتها وثيقة الاعتماد الصادرة عن الهيئة الوطنية في فلسطين ما يلي:

1- لا تقل مساحة المعمل عن (60) م² بمعدل (4) م² للطالب الواحد، ولا يزيد عدد الطلبة في حصة المعمل عن (15) طالباً.

2- لا تقل مساحة المختبر عن (60) م²، ولا يزيد عدد الطلبة في كل حصة تدريسية في المختبر عن (20) طالباً.

ومن المؤشرات الدالة على جودة هذا النوع من الخدمات:

1- تتوافر إجراءات أمن تتميز بالكفاءة لحماية المختبرات، والمعامل والتجهيزات المخصصة للتدريس والبحث العلمي.

2- مناسبة المختبرات والمعامل لاحتياجات الطلبة من حيث (المساحة، التهوية، الإضاءة،...) (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، 2013: 76).

3- تتناسب المرافق الخاصة بالتدريس، وتجهيزاتها مع البرنامج الأكاديمي (يشمل ذلك المعامل والمختبرات وتجهيزاتها، وأماكن الدراسة الفردية، والمتاحف التعليمية والمراسم وما شابه ذلك) (مجيد، 2011: 380).

ج-خدمات الدعم المالي للطلبة:

وتشمل توفير مساعدات مالية وعينية للطلبة غير القادرين وذوى الظروف الخاصة، إعفاء بعض الطلبة من الرسوم الدراسية أو جزء منها، بالإضافة إلى المنح الدراسية للطلبة المتفوقين، ومساعدة بعض الطلبة في الحصول على قروض لتغطية بعض نفقات الدراسة أو حاجاتهم الشخصية والاجتماعية، وتوفير فرص للعمل بعض الوقت (Part-time) (كالمعمل في المكتبة - أو سكرتارية الأقسام - معامل الكلية -.. وغيرها) لمساعدة الطلبة مادياً أثناء الدراسة (الدeshان، 2003: 11).

ومن المؤشرات الدالة على جودة هذا النوع من الخدمات:

- وجود سياسات واضحة وقرارات معلنة من إدارة الجامعة بشأن القروض والمنح.

- تنوع مصادر المنح والقروض والهبات.
 - وجود معايير عادلة وموضوعية لتوزيع الدعم المالي للطلبة.
 - تطبيق سليم وعادل لإجراءات تقديم المساعدات للطلبة (الدجني، 2011: 399).
- د- خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة:

يلتحق بالجامعة بعض الطلبة ممن لا يملكون ما يكفي من الاستعداد، والأهلية للأداء الأكاديمي بمستويات مقبولة بسبب إعاقة جسدية أو تأخر في الدراسة، وتقع على الجامعة مسؤولية توفير برامج دعم تعليمية واجتماعية خاصة لهم لإكساب هذه الشريحة المهارات المطلوبة، وتأهيلهم للاندماج في مجتمع الطلبة، وهذا لا يعني تخفيض المعايير الأكاديمية للقبول أو التحصيل الأكاديمي، بل يتعلق بتوسيع دائرة برامج الدعم بحسب احتياجات كل شريحة، فتعليم كبار السن أو المحرومين من التعليم أو ذوي الاحتياجات الخاصة، يتطلب كل منها نوعاً خاصاً من البرامج الخاصة (الدجني، 2011: 173).

ومن المؤشرات الدالة على جودة هذه الخدمات: (دويكات، 2011).

- إنشاء مراكز في الجامعة متخصصة اللازمة، وتقديمها لذوي الاحتياجات الخاصة.
- توفير السكن ووسائل النقل المجانية للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- العمل على مواعمة كافة المرافق الجامعية بما يتناسب مع احتياجات الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- توفير مواقع إلكترونية خاصة بمراكز ذوي الاحتياجات الخاصة تعنى بتقديم الخدمات الإلكترونية للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.

ه- خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي:

تستهدف هذه الخدمات المكونات المختلفة لشخصية الطالب الجامعي وتشتمل على:

1) خدمات التوجيه والإرشاد الديني:

وتهدف هذه الخدمات إلى تكوين الشخصية المسلمة، وتحصينها ضد التيارات المنحرفة والإرشاد الإسلامي في جميع النواحي النفسية والأخلاقية والاجتماعية والتربوية والمهنية لكي يصبح الطالب عضواً صالحاً في المجتمع.

2) خدمات التوجيه والإرشاد النفسي والاجتماعي:

وتهدف هذه الخدمات إلى الاهتمام بالطالب من الناحية النفسية والاجتماعية ومساعدته على فهم القضايا والمشكلات التي تضعف قدرته على العطاء، وإيجاد لها بما يتناسب مع قدراته وإمكانياته من مهارات وميول بطريقة تؤدي إلى تكيفه مع نفسه ومع مجتمعه (جامعة الملك فيصل، 2015).

3) خدمات التوجيه والإرشاد التربوي:

وتهدف إلى مساعدة الطالب على اختيار نوع الدراسة الملائمة له بما يتناسب مع استعداداته وقدراته وميوله والالتحاق بها والتوافق معها للتغلب على الصعوبات التي تعترضه أثناء دراسته الجامعية؛ وكذلك أيضاً مساعدة الطالب في تحقيق الإنتاجية لتساعده في مواجهة المشكلات التربوية وعلاجها لتحقيق توافقه التربوي (جامعة الملك فيصل، 2015).

4) خدمات التوجيه والإرشاد الفردي:

يتم التوجيه والإرشاد الفردي وجها لوجه بين المرشد، والطالب بهدف مساعدة الطالب في فهم ذاته وحل مشكلاته سواء كانت نفسية أو اجتماعية أو أسرية أو أكاديمية أو اقتصادية أو صحية وتفسيرها لإيجاد الوسائل والطرق المناسبة لحلها والتعامل معها.

5) خدمات التوجيه والإرشاد الجماعي:

يتم التوجيه والإرشاد الجماعي بين المرشد، ومجموعة من الطلبة ممن تتشابه مشكلاتهم واضطراباتهم ولديهم مشكلات خاصة تضعف توافقهم وتتألف المجموعة الطلابية من (4-8) ويناقشون مشكلاتهم المشتركة بهدف تحقيق التعليم المتبادل للاستفادة من تبادل المعلومات بينهم بما يحقق تنمية مفهوم الذات وتغيير السلوك لديهم (حسن، صالح، 2008 : 355).

ومن المؤشرات الدالة على جودة خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي: (الدجني، 2011 : 402).

- وجود وحدة متخصصة بالإرشاد النفسي والاجتماعي.
- وجود طاقم كاف ومؤهل يلبي احتياجات الطلبة.
- قيام الوحدة بالعديد من البرامج التنقيفية وتوزيع النشرات على الطلبة باستمرار.

و- خدمات الأنشطة اللاصفية:

ترعى الجامعة الطاقات الشبابية من خلال إشرافها على العديد من الأنشطة الرياضية والفنية و الثقافية والاجتماعية والعلمية والتربوية، بالإضافة إلى تنظيم الرحلات التثقيفية والترفيهية و عقد المسابقات والدورات التدريبية، وإنشاء النوادي ذات العلاقة بتخصصات الطلبة ومحاولة تنميتها.

وفيما يلي شرح موجز عن كل نشاط من الأنشطة:

1- الأنشطة الرياضية: وتكون على شكل فرق الرياضية، ومباريات ومسابقات وحفلات

ودورات رياضية ومهرجانات رياضية وتعمل على:

تعمل على بث الروح الرياضية بين الطلاب.

تشجيع المواهب الرياضية والعمل على تنميتها (أبو النصر، 2009:255).

2- الأنشطة الثقافية: وتكون على شكل محاضرات عامة داخلية وخارجية و ندوات ولقاءات

مفتوحة ومسابقات ثقافية عامة ومهرجانات، والأسابيع الثقافية والعلمية و تؤدي إلى:

(أبو النصر، 2009:256).

▪ تعريف الطالب بخصائص المجتمع واحتياجاته وتطويره.

▪ تعمل على تنمية الطاقات والابداعات الأدبية والثقافية للطلاب.

▪ نشر الوعي الثقافي بين الطلاب.

3- الأنشطة الاجتماعية: وتكون على شكل لقاءات، حفلات ومهرجانات، رحلات طلابية ،

و زيارات علمية واجتماعية، وبرامج اجتماعية وتعمل على:

▪ الإسهام في إعداد الشباب الجامعي وفي تكامل شخصياتهم وتوازنها.

▪ تنمية وصقل مواهب الطلاب وتوظيفها في الأعمال التي تعود بالنفع وتبادل الخبرات

والمعارف والمهارات.

▪ إيجاد روح الأخوة والتفاهم والتعارف والترابط بين الطلاب بعضهم البعض ومنسوبي

الجامعة.

▪ إذكاء روح المنافسة بين الطلاب وبتاء الثقة بالنفس لديهم وتعودهم على العمل ضمن

فريق واحد وتنمية المهارات القيادية لديهم.

▪ تحقيق التفاعل بين طلاب الجامعة والمجتمع الجامعي والخارجي وتنمية روح البذل

والعطاء في النفوس (جامعة الملك فيصل، 2015).

4- الأنشطة الفنية: وتكون على شكل تمثيل، موسيقى، رسم، تصوير، أشغال فنية، مسابقات فنية وغيرها وتعمل على: (أبو النصر، 2009: 256).

- إتاحة الفرصة للطلبة لإبراز مواهبهم ورفع مستواهم الفني.
- تنمية الوعي والثقافة الفنية لدى الطلبة.
- تنمية الحس الفني.

ويرى (ناصر، 2011: 18) أن الأنشطة الطلابية تقوم على الأسس التالية:

- **الأسس النفسية:** فيجب أن تتفق مع رغبات الطلبة، وتلائم مستوى قدراتهم وتشبع حاجاتهم النفسية، وتراعي الفروق الفردية، وتكون وسيلة فعالة لحل مشكلاته.
- **الأسس الاجتماعية:** فيجب أن تتماشى مع تعاليم الدين الإسلامي وتعكس معتقداته، وتسهم في تكوين المهارات الاجتماعية اللازمة لتكيف الطالب في الجامعة.
- **الأسس الترويحية:** فيجب أن تقوي الشعور بالانتماء الجماعي، وتنمي أذواق الطلبة واهتماماتهم في الهوايات المختلفة والرياضية والفنون.

ومن المؤشرات الدالة على جودة خدمات الأنشطة اللاصفية: (الدجني، 2011: 406).

- وجود نوادي للطلبة علمية وثقافية ومهنية تستوعب الأنشطة الطلابية.
- متابعة فاعلية الخدمات المقدمة من خلال استطلاعات آراء الطلبة ومن ثم تعديل هذه الخدمات تبعاً للنتائج.

ويضيف (أبو النصر، 2009: 285) المؤشرات التالية:

- تخصيص ميزانية من الجامعة للأنشطة الطلابية.
- تعيين المتخصصين الأكفاء لإدارة الأنشطة الطلابية بكافة أنواعها.
- توفير الأنشطة الطلابية في مواعيد مناسبة لمعظم الطلبة.
- إشراك الطلبة في اختيار وتخطيط وتنفيذ وتقييم الأنشطة الطلابية.
- تنويع الأنشطة الطلابية وتجديدها باستمرار
- يتم توضيح إجراءات الاستئناف والتظلم، التي يحق للطلاب اللجوء إليها، وذلك ضمن أنظمة وقواعد تكون منشورة ومعروفة على نطاق واسع في المؤسسة التعليمية.
- كما أقرت الهيئة الوطنية السعودية للتقويم والاعتماد الأكاديمي المؤشر التالي:
- أن تفسح إجراءات التظلم المجال لتناول المواضيع التي تهم الطلبة، مع وجود إجراءات تضمن حماية الطلبة من التعرض للعقاب أو الظلم أو التمييز ضدهم لاحقاً (الهيئة، 2009: 35).

ز - الخدمات الوظيفية:

- وتتمثل هذه الخدمات في التالي: (تقرير اليونسكو، 1998: 29).
- مساعدة الخريجين في البحث عن وظائف جديدة ودعمهم بما يلزم.
 - تشجيع وتعزيز الخريجين ليكونوا أرباب عمل مستقبليين.
 - توفير استشارات وظيفية للطلاب.
 - توفير وظائف للخريجين المتميزين بدوام كامل أو جزئي.
 - مساعدة الطلاب في الحصول على فرص مناسبة تمكنهم من اكتساب خبرة مهنية دولية.
 - تنظيم ورشات عمل عن كيفية كتابة السيرة الذاتية ومهارات المقابلات ومهارات التوظيف.
- ومن المؤشرات الدالة على جودة هذه الخدمات: (الدجني، 2011: 403).

- وجود وحدة مختصة بمتابعة الخريجين.
- وجود عدد كاف و مؤهل من الموظفين بالوحدة.
- وجود أنشطة محددة ومعلنة للخريجين.
- إنشاء قاعدة بيانات تتابع الوظائف للخريجين

ح- خدمة الأندية الطلابية:

الأندية والجمعيات هي منظمات طلابية تقع تحت إشراف إدارة الأنشطة الطلابية، تلعب دوراً هاماً في بناء خبرة تعليمية، وحياتية لدى الطلبة و تتيح لهم الفرصة لممارسة أنشطة غير أكاديمية تساعدهم على الاندماج في مجتمع الجامعة مع زملائهم الذين يتشاركون معهم نفس الاهتمامات، وتدعم كذلك فرص تطويرية غنية تساهم في فهم كيفية العمل من خلال جماعات كما تساعد على صقل بعض المهارات بطريقة عملية مثل التواصل، و العمل الجماعي و القيادة بحيث يتم من خلاله اكتشاف واستثمار المواهب والطاقات لفائدة طلبة الجامعة (جامعة قطر، 2015).

ط- خدمة الرعاية الصحية: وتتضمن هذه الخدمات: (الدهشان، 2003: 10).

- الفحص الطبي الشامل للطلاب المستجد عند التحاقه بالجامعة.
- تقديم المشورة الطبية للطلاب.
- وتقديم العلاج وإجراء العمليات الجراحية للطلاب في حالة مرضه، ونقل مرضى الحالات الحرجة إلى المستشفيات المتخصصة، وتحمل نفقات علاجهم.
- الاحتفاظ بسجل كامل (بطاقة صحية) للحالة الصحية، والبدنية لكل طالب خلال فترة وجوده بالكلية.

ويضيف (تقرير اليونسكو، 1998: 46):

▪ تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية في الحرم الجامعي بتكلفة قليلة أو بدون تكلفة للطلبة المسجلين.

ومن المؤشرات الدالة على جودة هذه الخدمة: (الدجني، 2011 : 400).

- وجود عيادة وصيدلية للطلبة داخل الحرم الجامعي.
- وجود عدد كاف من أطباء متخصصين وفنيين مؤهلين.
- وجود مختبرات صحية متخصصة.
- جهوزية العيادة لاستقبال الحالات الطارئة.
- وجود وحدة ترأق وتشراف على جودة البيئة الصحية للطلبة.
- وجود اجراءات واضحة وبخاصة ضمان جودة البيئة.
- وجود دليل بإجراءات وعمليات الوحدة.

ي-الخدمة الغذائية:

ترى الباحثة أن هذه الخدمة تتضمن:

- توفير وجبات غذائية يومية للطلبة.
 - توفير خيارات وبدائل للخدمات الغذائية مثل الوجبات الخفيفة والمشروبات وغيرها.
- ومن المؤشرات الدالة على جودة هذه الخدمة: (تقرير اليونسكو، 1998: 36).
- إشراك الطلبة في عمليات صنع القرار المتعلقة بالخدمات الغذائية مثل قائمة الاختيار وساعات العمل وغيرها.
 - توفير الإشراف الصحي والغذائي على تلك الوجبات، والتأكد من السلامة الصحية للقائمين على إعداد وتقديم تلك الوجبات.
- وتضيف الباحثة:
- إجراء عملية التقييم من وقت لآخر عن طريق استطلاع آراء الطلبة حول جودة الخدمة الغذائية المقدمة لهم.

ك- خدمات الإسكان الطلابي:

يعد السكن الطلابي أحد العوامل الرئيسية المؤثرة في حياة الطلاب وبخاصة المغتربين وذوي الظروف الخاصة، بهدف توفير الراحة والاستقرار ليتفرغ الطلبة للدراسة، كما يستفاد من هذه الخدمة في تحسين التجربة الأكاديمية للطلبة.

ومن المؤشرات الدالة على جودة هذه الخدمة:

أن تتوفر فيه المرافق والإمكانات، ومن أمثلة هذه المرافق: (جامعة قطر، 2015).

- قاعة دراسة للطلاب وزملائهم غير المقيمين في السكن الجامعي.
- مكتبة تشمل مجموعة متنوعة من الكتب والمنشورات.
- معمل للحاسب الآلي يضم العديد من أجهزة الكمبيوتر وخدمة الانترنت.
- قاعة للصلاة.
- قاعة كبيرة لأنشطة الطلاب الثقافية (محاضرات، ندوات، ومسابقات)، مزودة بالطاولات والكراسي.
- صالة رياضية للياقة البدنية.
- مواقف سيارات مظلة لطلاب السكن .
- ويضيف (الدجني، 2011: 171):
- أماكن لتدريب برامج القيادة والتطوع.
- صالة للفنون الإبداعية، وأماكن للاجتماعات واللقاءات.

ل-خدمات استشارية:

وتشمل هذه الخدمة: (تقرير اليونسكو، 1998: 35-34).

- تقديم المشورة والخدمات العلاجية للطلبة الذين يعانون من مشاكل نفسية واجتماعية والتي من الممكن أن تؤثر سلباً على نجاحهم الأكاديمي، وعلاقاتهم مع الأفراد الآخرين داخل حرم الجامعة.
- مساعدة الطلبة في اكتساب طرق جديدة وأكثر فاعلية للتعامل مع التوتر وحل النزاعات وحل المشكلات، والعادات التي تؤثر عليهم سلباً، ومساعدتهم على التخطيط السليم.
- إبرام عقود واضحة مع الطلاب موضحاً فيها الحدود مع الطلبة، وقضايا حماية البيانات والالتزام بالخصوصية والسرية.
- عقد ورش عمل تنموية ووقائية أثناء العام الدراسي استجابة لاحتياجات الطلبة.

وتذهب الباحثة إلى أن المؤشرات الدالة على جودة هذه الخدمة:

- وجود وحدة في الجامعة وبخاصة لتقديم هذه الخدمة.
- وجود عدد كاف من موظفين أكفاء قادرين على حل مشاكل الطلبة، وتقديم المشورة اللازمة لهم.

ثانياً: نماذج معاصرة لجامعات تقدم خدمات طلابية مثالية:

من المعلوم أن تجويد الخدمات الطلابية أحد محاور تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، التي نجح عدد كبير من الجامعات الأمريكية والأوروبية بتطبيقها، وحذا حذوها بعض الجامعات العربية، فمن خلال مقارنة واقع خدمات جامعاتنا بما تقدمه هذه الجامعات المتميزة من خدمات نستطيع صياغة الإستراتيجيات والسياسات، والإجراءات التي تمكنها من تحقيق قفزات نوعية تؤدي إلى التغلب على المشكلات وتخطي العقبات التي تحول دون ارتقاء مستوى خدمات جامعاتنا إلى المستوى المطلوب؛ وذلك للتوصل إلى البديل الأمثل في ضوء واقع واحتياجات المجتمع الفلسطيني.

1. جامعة وسكونسن ستاوت: Wisconcin_Stout:

تعتبر جامعة "وسكونسن ستاوت" في الولايات المتحدة الأمريكية من الجامعات التي تدعمها الحكومة منذ إنشائها في العام 1891م، ويبلغ عدد طلابها (8000) طالب في حين بلغ عدد موظفيها (1200) موظفاً. هذا يعني أن أعداد الطلبة أقل بكثير من أعداد الموظفين مما يتيح للجامعة أن تقدم خدمات نوعية للطلبة. وفي عام (2001) كانت الجامعة أول مؤسسة تعليمية جامعية تتال جائزة "مالكوم بالدريج" التقديرية للجودة والنوعية (الدجني، 2011:110).

وتقدم الجامعة برامج دراسية مختلفة من خلال كلية الآداب والعلوم، وكلية التنمية البشرية، وكلية التكنولوجيا والهندسة والإدارة، وكلية الدراسات العليا وكلية التربية والتعليم.

(أ) الخدمات التي تقدمها جامعة وسكونسن ستاوت للطلبة قبل التحاقهم بها :

تبدأ الجامعة ببناء علاقات مع الطلبة قبل بضع سنين من انتسابهم للجامعة، حيث يتم تعريف طلبة المراحل المتوسطة والثانوية بالجامعة من خلال زيارات تعريفية، والبرامج التي تنظمها الجامعة لهم، كما يقوم مستشارون من مكتب القبول الجامعي، ومدراء الأقسام الجامعية بزيارة المدارس الثانوية لتشكيل انطباع إيجابي لدى الطلبة تجاه الجامعة (الدجني، 2011:115).

وتقدم الجامعة عدة برامج للطلبة منها برنامج البحث عن المواهب (TRIO) الذي يساعد الطلبة الذين واجهتهم ظروف قاسية، ولديهم القدرة على النجاح في التعليم الجامعي، حيث

يوفر لهم خدمات تعليمية ويقدم لهم المشورة، وبرامج الإرشاد وورش العمل ومنح مالية ومعلومات عن المؤسسات لما بعد الثانوية ويشجعهم على التخرج من المدرسة الثانوية والانتقال لإكمال دراستهم الجامعية، كما يشجع البرنامج الأشخاص الذين لم يكملوا برنامج التعليم في المرحلة الثانوية أو ما بعد الثانوية لإعادة إكمال دراستهم (جامعة وسكونسن-ستاوت، 2015).

ب) الخدمات التي تقدمها الجامعة للطلبة الملتحقين بها:

• الأخذ بآراء الطلبة وتلبية إحتياجاتهم:

لم تقف جامعة "وسكونسن" عند حدود توفير فرص القبول لأكثر عدد من خريجي ثانويات وسكونسن كهدف من أهدافها، بل حرصت على تقييم إحتياجات وتوقعات وآراء ومواقف طلبة الجامعة، ومراقبتها طيلة أعوام الدراسة، كما يتوجب على الطلبة الإدلاء بآرائهم في استطلاعات متعلقة بإحتياجات خاصة، وبعد تحليل النتائج يتم الاستفادة منها في توفير تلك الإحتياجات، كما يتم الإتصال بكل طالب لديه مطاب أو إحتياجات خاصة عبر ممثل مكتب خدمات الطلاب ووحدة الدعم والمساعدة التي تقدم الدعم النفسي والإرشادي والمادي للطلبة الذين يعانون من مشاكل التأخر في الدراسة والرسوب أو الطلاب المعاقين، كما تهتم الجامعة بالطلبة الجدد وتحرص على قياس درجة الرضا لديهم.

ويتم تقسيم الطلبة حسب اختصاصهم الجامعي، ويتابعهم مدرء البرنامج الذين يشجعونهم على المشاركة في صنع القرارات المتعلقة باختصاصاتهم وبرامجهم الدراسية، ولأخذ بزمام المبادرة يدعى الطلبة للمشاركة في لجان استشارية، وذلك في كافة الوحدات الأساسية التي تقدم خدمات للطلبة، كما يشارك الطلبة في تقييم مدرسيهم.

(vp-development.kau.edu.sa).

كما تقدم الجامعة الخدمات التالية: (جامعة وسكونسن - ستاوت، 2015).

- الخدمات الإلكترونية:

تضع الجامعة في سلم أولوياتها توفير قواعد بيانات متاحة لكافة الطلبة، وتوفير إدارة الجامعة خدمات الإنترنت في كافة المرافق الجامعية، والمباني الإدارية والسكن الجامعي، كما يقوم الطلبة من خلال موقع الجامعة بعمليات التسجيل وطلب الخدمات، ومعرفة درجاتهم وبياناتهم، كما يمكنهم الاحتفاظ بسيرهم الذاتية، وتعتبر جامعة "وسكونسن ستاوت" أولى الجامعات التي أجبرت طلاب السنة الأولى على إحضار حواسيبهم النقالة معهم إلى الجامعة، وتستخدم الجامعة نظام معالجة واسعة للمعلومات لتضمن نظام وبيانات نوعية عالية الجودة،

وشبكة متكاملة موحدة، ويتوفر في الجامعة أيضاً خدمة التعلم عن بعد عبر الإنترنت، كما يتوفر دورات على شبكة الإنترنت بجميع المجالات والتخصصات.

- الخدمات المتعلقة بعملية التدريس:

يقوم الأساتذة بدمج التكنولوجيا في أسلوب التدريس الذي يتبعونه، وتجدر الإشارة إلى أن حجرات الدراسة في الجامعة مجهزة بأحدث وسائل التكنولوجيا وإمكانيات الوسائط، ويقوم أعضاء هيئة التدريس والطاقم الأكاديمي بتدريس 99% من الصفوف، في حين يتم تدريس 1% فقط من الصفوف بواسطة المعيدين. وبسبب الحجرات الدراسية صغيرة الحجم، يقوم الطلبة ببناء علاقات وثيقة مع أساتذتهم، ونسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس 1:19.

الخدمة الغذائية: تقام المطاعم في ثلاثة مراكز، الأول- في شمال الحرم الجامعي، والثاني- وفي الجنوب، والمركز الثالث- هو مركز للتسوق يبقى مفتوحاً إلى ساعات متأخرة في الليل، وبيع فيه الوجبات السريعة. وتسعى الجامعة لتحقيق الاستدامة في تقديم خدماتها للطلبة، حيث يتم شراء المواد الغذائية المحلية والقابلة للتحلل وإعادة التدوير، ويتم استخدام النفايات الغذائية كسماد للحد من استخدام الطاقة.

ويتم شراء الوجبات إلكترونياً عن طريق بطاقة "ستاوت ون كارد" وهي تحتوي حساب خاص لتناول الطعام، ويتم توظيف اختصاصي تغذية لمساعدة الطلبة ذوي الاحتياجات التغذوية الخاصة أو الحساسية الغذائية ويتم التواصل معه كخدمة مجانية.

و يمكن للطلبة الإدلاء بتعليقاتهم واقتراحاتهم حول الخدمة الغذائية المقدمة لهم بسهولة، وذلك إما عن طريق الاتصال بمدير دائرة الطعام أو عن طريق الانترنت وتتم الاستجابة مباشرة لمطالبهم.

- الأنشطة الرياضية: يتوفر في الجامعة مجمع رياضي كبير يتضمن مركز للرياضة واللياقة البدنية، بالإضافة إلى ملاعب لكرة القدم والسلة والجمباز والكرة الطائرة والتنس جميعها للرجال والنساء، بالإضافة إلى مرافق واسعة ومتعددة الاستخدام، ومساحات مائية شاسعة للألعاب الرياضية المائية، وتوفر الجامعة برامج للطلبة للاستجمام في الهواء الطلق ويعقد مسابقات بين الطلبة في تسلق الجبال والتزلج وغيرها من الرياضات.

- خدمات مكتبية: يتوفر في المكتبة تشكيلة واسعة من الدوريات، والكتب والتسجيلات الصوتية وبرامج الحاسوب ومواد سمعية وبصرية جميعها تغطي مستويات فكرية متنوعة ، وتخدم الطلبة في البحث بما في ذلك طلبة الدراسات العليا. وتشارك مكتبة الجامعة بأكثر

من 200 من قواعد البيانات المرخصة. كما يمكن للطلبة الملتحقين بها عبر بطاقة المجتمع استعارة كتب من المكتبات العامة المحلية أو المرتبطة بالجامعة
كما تمكن الخريجين من جامعة "ويسكونسن ستاوت" من الحصول على العديد من خدمات المكتبة بعد التخرج.

- **الخدمات بحثية:** توفر الجامعة صندوق خاص بالدعم المالي لأبحاث الطلبة ونشرها، ويتم عرض نتائج أبحاث الطلبة في يوم البحث العلمي وغيره من المناسبات، وتترجم الأفكار ونتائج الأبحاث إلى حلول ناجحة يزود بها رجال الأعمال وقطاع الصناعة، والمجتمع، ويتم إشراك الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس في إجراء بحوث تعاونية في جميع التخصصات.

ويتم نشر أبحاث الطلبة في مجلة البحوث الطلابية (JSR)، حيث يتم تكريم الطالب المتميز من جميع التخصصات ومنذ إنشائها في عام (2002)، نشرت المجلة أكثر من 175 من المقالات التي كتبها أكثر من 200 طالب وينشر سنويا سواء في شكل مطبوع وإلكتروني.

- **خدمات الطلبة من ذوي الإعاقة:** من أهداف جامعة "ويسكونسن-ستاوت" ضمان حصول الطلاب من ذوي الإعاقة على كافة البرامج والخدمات التي تقدمها الجامعة لأقرانهم، أي أنها تعزز نظام إدماج ذوي العلاقة بالمجتمع.

حيث يتوجب على الطالب التسجيل في مكتب خدمات الإعاقة من أجل الحصول على الكثير من الخدمات مثل: الإقامة الأكاديمية، تمديد الوقت في الاختبارات، وكتب بديلة، ووسائل سمعية وبصرية، وتوفير سكن قريب من الجامعة، بالإضافة إلى مواقف سيارات قريبة من الحرم الجامعي، وغيرها من خدمات دعم ومساعدة تقدم لهم. كما يحق للطلاب من ذوي الإعاقة التقدم بتنظيم للعميد إذا اعتقد أنه تعرض للتمييز على أساس إعاقته.

- **خدمات المعونة المالية للطلاب:** وتكون على أربعة أشكال:

المنح: وتعتبر هدية وليس من الضروري سدادها.

المنح الدراسية: وتعطى بناءً على الأداء الأكاديمي، أو الحاجة المالية، أو غيرها من العوامل.

القروض: تتوفر للطلبة العديد من برامج القروض يستند بعضها على حاجة الطالب، والبعض الآخر يكون متاح بغض النظر عن الحاجة.

- **الخدمات الوظيفية:** تهدف الوظائف التي تقدمها الجامعة للطلبة - سواء داخل الحرم الجامعي أو خارجه- إلى تدريب الطلبة لحياة مهنية أفضل، بالإضافة إلى مساعدة الطالب مالياً، بحيث لا يعمل الطالب أكثر من (40) ساعة بالأسبوع، ويتم صرف راتب للطلبة عن طريق الإيداع المباشر في حسابه، وعند مواجهة الطالب لأية مشكلة يتوجه بالشكوى إلى منسق التوظيف في مكتب المساعدات المالية في الجامعة وفي الجامعة نوعين من توظيف الطلبة.
- **برنامج العمل الاتحادي:** وهو برنامج تموله الحكومة الفيدرالية، ويكون للطلبة المحتاجين مالياً.
- **برنامج رواتب الدولة:** تموله الدولة ومعظم الطلبة مؤهلون لهذا النوع من العمل بغض النظر عن الحاجة.
- **المعونة الأخرى:** هناك عدة برامج تقدمها الجامعة والتي تساعد في تحمل تكاليف الطلبة سواءً كان لطلبة الدراسات العليا أو للمعاقين أو للمتزوجين أو للأيتام أو لأبناء أو زوجات العاملين بالجيش أو غيرهم.
- **خدمات التوجيه والإرشاد والدعم الأكاديمي:** يوفر مركز بروية خدمات المشورة، والدعم الأكاديمي لجميع الطلبة الملتحقين بالجامعة، وكذلك الخدمات التوعوية والوقائية، مع التركيز على خدمة طلاب السنة الأولى، حيث يوفر لكل طلاب تخصص معين مشرف أكاديمي، ويساعد الطلبة على الانتقال إلى الكلية وتحديد الدورات الخاصة بهم. ويتم من خلال المركز تعريف الطلبة وأولياء الأمور بعملية التسجيل، وبالتخصصات المتوفرة في الجامعة، بالإضافة إلى تعريفهم بالخدمات المتوفرة في الجامعة.
- وتوفر الجامعة العديد من البرامج التي تستهدف الطلبة الذين يرغبون في الالتحاق في برامج الدراسات العليا، حيث يطلب منهم بحوث ذات جودة عالية ليكونوا مؤهلين للدراسات العليا.
- **خدمات الرعاية الصحية:** يتوفر بالجامعة مركز الصحة الطلابية، حيث يقدم لجميع الطلبة المسجلين مجموعة كاملة من خدمات الرعاية الصحية بما فيها التنقيف الصحي وعلاج الأمراض والإصابات وغيرها، ويجب على الطالب أن يحمل بطاقة التأمين الصحي وإذا لم يكن لديه البطاقة يقوم بالتواصل مع المركز حيث تتم مساعدته في اتخاذ الترتيبات المالية اللازمة.
- وهناك عدد من المكاتب، والإدارات توفير الخدمات المتعلقة بالصحة البدنية والعقلية للطلبة والعمل على ضمان توفير بيئة آمنة في الحرم الجامعي قدر الإمكان.

- خدمات الإسكان الطلابي: يوجد في الجامعة مباني سكنية مزودة بجميع وسائل الراحة، حيث يتوفر شبكة من الاتصالات اللاسلكية في جميع المباني، بالإضافة إلى تزويد كل صالة بأجهزة التلفزيون، وكل مبنى لديه مكتب الاستقبال لاستقبال الشكاوى و الذي يقوم بفحص المعدات ومسؤول عن نظافة الغرف السكنية، وتوجد غرفة غسل واحدة على الأقل في كل مبنى، بالإضافة إلى طابعات ليزر ومساحات ضوئية مجانية الاستخدام، بالإضافة إلى مرافق الترفيه والأندية الرياضية.

ويتلقى سكان الحرم الجامعي البريد الخاص بهم في علب قرب مكان إقامتهم، حيث يوجد لكل مبنى علبة بريد.

2. جامعة الملك سعود:

تقع جامعة الملك سعود في مدينة الرياض، حيث تم افتتاحها عام (1957م)، وقد بدأت الجامعة نشاطها بافتتاح كلية الآداب ، وفي العام التالي أنشئت كلية العلوم، ثم توالي إنشاء الكليات في الجامعة حتى أصبحت تضم الآن (24) كلية ومعهد، وتضم الكثير من التخصصات الصحية والعلمية والإنسانية، وتهدف الجامعة إلى توفير أسباب التعليم الجامعي والدراسات العليا في مختلف الآداب والعلوم ومجالات المعرفة المتخصصة، والنهوض بالبحث العلمي، ونشر المعرفة بالتأليف والترجمة، وكذلك خدمة المجتمع بما يتوفر للجامعة من إمكانيات وتجهيزات متقدمة وكفاءات بشرية متميزة، كما تهتم الجامعة بالعديد من الأنشطة المتنوعة التي تسهم في رفع المستوى الاجتماعي والثقافي والرياضي والفني لمنسوبيها وللمجتمع (وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية:2015).

وتقدم جامعة الملك سعود خدمات مثالية للطلبة الملتحقين بها، حيث إنها تعد واحدة من أفضل 200 جامعة حول العالم وفقاً لتصنيف شنغهاي الأكاديمي لجامعات العالم لعام (2013م) وعام (2014م)، وحصلت على المرتبة الأولى عربياً وفق لنفس التصنيف.

(<http://ar.wikipedia.org>)

الخدمات التي تقدمها جامعة الملك سعود للطلبة:

البرامج الأكاديمية: تم إنشاء العديد من الكليات في الجامعة مثل الكليات العلمية، والكليات الصحية، والكليات الإنسانية، والكليات النسائية وكليات المجتمع، بالإضافة لبرنامج السنة التحضيرية وهو مخصص لإعداد الطلبة والطالبات المستجدين بالكليات الصحية، والهندسية والعلمية بالجامعة، ويدير البرنامج إحدى عمادات الجامعة وهي عمادة السنة التحضيرية، والتي

من خلال نتيحتها يتحدد التخصص الذي سيتجه إليه الطالب، وتتألف السنة التحضيرية من فصلين دراسيين وفصل صيفي احتياطي، يدرس فيها اللغة الإنجليزية والرياضيات، وبعض العلوم الأخرى والمهارات الحياتية المختلفة.

وتنظم عمادة السنة التحضيرية في بداية كل عام دراسي برنامجاً تعريفياً لجميع الطلبة المقبولين للدراسة في جامعة الملك سعود، حيث يتم فيه تعريف الطالب باللوائح والأنظمة المعمول بها في الجامعة والعمادة، وتزويده بالمعلومات الإرشادية التي يستطيع من خلالها التعرف إلى ما يقدم له من خدمات، وماله من حقوق وما عليه من واجبات، بالإضافة إلى ما يتضمنه البرنامج من فعاليات وأنشطة متنوعة (<https://pyd.ksu.edu.sa/op/manual>).

خدمات الرعاية الصحية: تقدم جامعة الملك سعود الخدمات الصحية للطلبة من خلال مستشفين جامعيين، وعدد من العيادات التابعة لهما داخل الحرم الجامعية كعيادة الطلاب في مركز الجامعة، وعيادات الطالبات في مراكز الدراسات الخاصة بهن، إضافة إلى تلك الموجودة في إسكان الطلاب والطالبات، وتستقبل المستشفيات الجامعية جميع الحالات التي تحتاج لعلاج متخصص، كما تقبل الحالات الطارئة مباشرة عن طريق الإسعاف، وتقدم لجميع المرضى خدمات صحية مجانية على أعلى درجات الكفاءة تشمل الأدوية وجميع الفحوصات الطبية.

مستشفى الملك عبد العزيز الجامعي: يعتبر مستشفى الملك عبد العزيز الجامعي أول مستشفى تعليمي بالمملكة العربية السعودية وهو أحد المستشفيات الجامعية التابعة لكلية الطب بجامعة الملك سعود، ويضم المستشفى مجموعة من الكفاءات الطبية المتميزة من استشاريين وأطباء وفنيين مختصين في عدة تخصصات بشكل متميز، وبخبرات عالمية إضافة إلى وجود التقنية الحديثة المتطورة في أحد أعرق المستشفيات في المملكة العربية السعودية، يضم المستشفى العديد من الأقسام تخصصية. (<http://ar.wikipedia.org>).

مستشفى الملك خالد الجامعي: فهي تضاهي أكبر المستشفيات العالمية لما يحتويه من استشاريين لجميع الأمراض وأطباء توفرت لديهم الكفاءة العلمية وممرضين وممرضات يتم اختيارهم بموجب مواصفات مهنية عالمية، حيث يوفر خدمة التدريب لطلاب كلية الطب، بالإضافة لاستقباله المرضى من الطلبة (جامعة الملك سعود، 2015).

وتم إنشاء وحدة أمن، وسلامة داخل المستشفى والتي تهدف إلى توفير أفضل الخدمات لمنسوبي كلية الطب والمرضى الذين يرتادون المستشفى ومن هذه الخدمات:

- تسهيل حركة سير المركبات داخل الحرم الجامعي بواسطة توفير أحدث العلامات التحذيرية والتنظيمية والإرشادية في المواقف، والطرق المؤدية إلى مرافق الطب والمستشفى مما كان له الأثر الإيجابي في تسهيل دخول، وخروج المرضى لمرافق المستشفى وأعطى الأولوية لتسهيل دخول الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - توفير الأمن للمرضى ومرتادي الكلية والمستشفى، ويتم إجراء التحقيقات في الوقائع الأمنية التي تحدث داخل مبنى كلية الطب والمستشفى الجامعي.
 - وضع شبكة كاميرات مراقبة واسعة النطاق تعمل على مدار الساعة بجميع مرافق الكلية والمستشفى.
 - تحقيق السلامة للطلاب والمرضى عن طريق وضع خطط مستقبلية للتعامل مع الكوارث المتوقع حدوثها، ووضع برنامج تدريبي مستمر لفريق الأمن والسلامة.
 - تم إنشاء مركز المفقودات داخل وحدة السلامة والذي من خلاله يتم تسجيل البيانات الخاصة ممن فقدوا ممتلكاتهم، ومساعدتهم في الحصول عليها.
 - إنشاء موقع خاص بوحدة الأمن والسلامة على الإنترنت يتضمن جميع أنشطة الوحدة ويسهل على الطالب التسجيل، والتواصل مع الوحدة والاستفادة منها.
 - تشجيع الطلبة على إجراء البحوث العلمية المتخصصة بالأمن والسلامة.
- (جامعة الملك سعود، 2015).

خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة:

يعد الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة أحد أولويات جامعة الملك سعود، ولتقديم كافة أشكال الدعم لضمان مواصلة التعليم العالي والاندماج في الجامعة والمجتمع، تم إنشاء مركز خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة، حيث يقدم المركز كافة الخدمات المساندة والمساعدات للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة، والتي تتمثل في التعرف على مشاكلهم بالجامعة، وإيجاد الطرق والوسائل وتقديم الاقتراحات لتذليلها، وتوفير الأجهزة والأدوات التي تزودهم بمهارات وخبرات نفسية واجتماعية توظف مواهبهم وطاقتهم الكامنة، وتسهم في بناء شخصيتهم وتزرع ثقتهم بأنفسهم وتزيد من فاعليتهم ونشاطاتهم والتي من شأنها تهيئة البيئة التعليمية المناسبة لهم ومساعدتهم على الاندماج في الحياة الجامعية والمجتمع (الزهراني، 2012).

خدمات التوجيه والإرشاد:

تهدف إدارة التوجيه والإرشاد الطلابي بالجامعة إلى تقديم الرعاية النفسية والاجتماعية والتربوية للطلاب للتعرف على الجوانب التي تقف حجر عثرة في طريقه، وتهدف إلى تهيئة الجو

المناسب عن طريق أخصائيين نفسيين واجتماعيين يمدون له يد العون لمساعدته على تجاوز مشكلاته وإدارة التوجيه والإرشاد عدة أقسام:

1) قسم العيادة النفسية:

تقدم الخدمات الوقائية التي تؤدي بالدرجة الأولى إلى تهيئة الظروف المناسبة لتحقيق النمو السوي للطلبة والطالبات، وبناء علاقات اجتماعية إيجابية للطلاب مع زملائه، وأعضاء هيئة التدريس ومنسوبي الجامعة، وكذلك بناء استجابات ناجحة في مواجهة المشاكل التي تعترضه في المواقف المختلفة التي تنشأ من خلال تعامله اليومي.

كما تقوم بتقديم خدمات علاجية للتعامل مع الاضطرابات السلوكية والمشكلات الانفعالية، والمشكلات التوافقية وغيرها.

2) قسم القياسات النفسية:

يتم تطبيق بعض القياسات النفسية المختلفة كاختبار الشخصية المتعدد الأوجه والقلق النفسي وغيرها.

3) قسم متابعة الطلاب المتعثرين أكاديمياً:

يقوم بالاهتمام ورعاية الطلاب المتعثرين أكاديمياً، احتواء هذه الفئة من الطلاب لدراسة حالتهم (الدراسية، الأسرية، الاجتماعية، والنفسية) والتوصل إلى سبب التعثر الأكاديمي، ومن ثم إيجاد الحلول المناسبة لهم، وذلك بالتعاون مع جهات مختلفة بالجامعة ذات العلاقة المباشرة بالطلاب.

بالإضافة إلى هذه الأقسام تم إنشاء وحدة التوجيه والإرشاد في إسكان الطلاب والتي من أبرز مهامها:

- تقديم التوجيه والإرشاد الأكاديمي.
- تقديم التوجيه والإرشاد الوقائي.
- تقديم التوجيه والإرشاد التوعوي.
- التوجيه والإرشاد للطلاب المستجدين.
- والإستشارات النفسية والاجتماعية والتربوية للطلبة.
- التعامل مع المخالفات السلوكية مثل التدخين والإزعاج وغيره من المخالفات.
- التعامل مع الحالات السلوكية الخاصة مثل السلوكيات الشاذة وما شابها

(جامعة الملك سعود، 2015)

الإسكان الطلابي:

يستهدف الإسكان الجامعي الطلبة من خارج مدينة الرياض، ويوجد به العديد من المرافق مثل جامع السكن الطلابي، ومواقف الطلاب، ومركز للتسوق، ومقهى، وصالات رياضية، وملاعب خارجية، ومسرح خاص بالسكن الجامعي، ومغسلة لتنظيف الملابس، وفرع صراف آلي، ومكتب حجوزات الطيران، وكافتيريا، ومركز للتسوق. ويقام بالسكن الطلابي العديد من البرامج التطويرية للطلاب.

خدمة التغذية: وتشتمل على ست خدمات تقدم بأسعار رمزية للطلبة وهي الوجبات المدعومة، ووجبات النشاط، والعربات في الأماكن البعيدة عن مراكز التغذية، ومكائن البيع الذاتي، وخدمات القهوة الفاخرة، ومراكز التغذية الخاصة والبوليفيات.

تقدم الإدارة العامة للتغذية بالجامعة الخدمات التالية:

- تقديم الوجبات الغذائية للطلبة بمواصفات عالية الجودة و السلامة.
- نشر الوعي الغذائي بين الطلبة من خلال تقديم النشرات التوعوية والتثقيفية.
- تدريب الطلبة المتخصصين في مجال التغذية.

وتم إنشاء بيت الحمية لتقديم الاستشارات الغذائية وهو عبارة عن قسم يعمل فيه عدد من أخصائي التغذية المؤهلين يقدمون خدمات الاستشارات التغذوية، ومتابعة الحالات التغذوية الخاصة لبعض الطلاب ويبحث حالاتهم الصحية، وعمل البرامج الغذائية المناسبة لكل حالة (جامعة الملك سعود، 2015).

خدمة البحث العلمي:

تدعم جامعة الملك سعود خدمة البحث العلمي من خلال ما يأتي:

1) إنشاء الإدارة العامة للنشر العلمي والمطابع: وهي النافذة التي تتولى نشر، وطباعة الإنتاج الفكري للجامعة والباحثين الأكاديميين من خارجها، وطباعة إصدارات المراكز البحثية والجمعيات العلمية وغيرها من المطبوعات الجامعة، وتسير الإدارة بخطى حثيثة نحو التحول إلى دار نشر جامعية لتكون أول دار نشر جامعية في الوطن العربي (جامعة الملك سعود، 2015).

2) إنشاء العديد من مراكز ومعاهد البحث العلمي والتي تهدف إلى:

- مساعدة الطلبة في القيام بأنشطة بحثية وعلمية نوعية مركزة في مجالات محددة.

- تهيئة البيئة البحثية، والعلمية الملائمة من أجل تمكين الباحثين وطلبة الدراسات العليا من إجراء البحوث المبتكرة، وتطوير تقنيات متقدمة في المجالات التي تعنى بها هذه المراكز (الثنيان، 2008: 43).

- القيام بنشر البحوث العلمية في وسائل النشر المتاحة كالمجلات العلمية المحكمة (جامعة الملك سعود، 2015).

3) إنشاء مجلة الأبحاث العلمية العالمية (ISI): يتم من خلال المجلة نشر الأبحاث المتخصصة في مجالات محددة من قبل عدد من المتخصصين في نفس المجال، وتعتبر هذه المجالات المنصة الأولى التي يستخدمها الباحثون عادة لنشر آخر ما توصلوا له من نتائج أو الانتقاد ومناقشة نتائج الأبحاث التي نشرت سابقاً.

4) إنشاء مجموعات بحثية: وهي مجموعة من الباحثين ذوي اختصاصات بينية متنوعة ومتكاملة، وذات إمكانيات وخبرات بحثية تضمن الجودة وكثافة الإنتاج إلى جانب باحثين ناشئين وطلبة دراسات عليا، وذلك لتحسين قدرات الباحثين الجدد، واكتسابهم المهارات اللازمة وتوجيه اهتماماتهم بما يخدم التنمية المستدامة.

5) إنشاء العديد من البرامج والمبادرات: مثل برنامج دعم أبحاث طلبة البكالوريوس وجائزة جامعة الملك سعود للتميز العلمي وغيرها، وتهدف هذه البرامج والمبادرات إلى تشجيع طلبة الجامعة على البحث العلمي وغرس مهارات وقيم البحث العلمي لديهم، بالإضافة إلى إيجاد بيئة جاذبة تدعم التميز والإبداع وتأهيل جيل من الباحثين في مختلف المجالات العلمية.

6) إنشاء وحدة مساندة وخدمات الباحثين:

تُعنى وحدة مساندة وخدمات الباحثين بتقديم الاستشارات، والخدمات للباحثين بجامعة الملك سعود لتسهيل النشر في الدوريات العلمية المصنفة والمرموقة وتشمل:

- استشارات النشر في الدوريات العلمية المرموقة (ISI).
- العمليات الإحصائية.
- الترجمة والتدقيق اللغوي.
- الجرافيك والرسوم البيانية.

7) إنشاء الحاوية العلمية: وهي مكتبة متكاملة تحتوي على ملفات، وبحوث علمية للجامعة يستطيع من خلالها منسوبي الجامعة رفع بحوثهم، وأوراقهم العلمية لتكون معروضة للجميع ليتمكنوا من الاستفادة منها:

8) تشكيل لجنة أخلاقيات البحث العلمي:

وذلك للتأكد من التزام الباحثين بالقيم الأخلاقية للبحث العلمي التي تسعى الجامعة إلى الالتزام بها، والنظر في قضايا الإخلال بأخلاقيات البحث العلمي بالجامعة. بالإضافة إلى نشر ثقافة أخلاقيات البحث العلمي عن طريق إبراز أهمية تطبيق معايير أخلاقيات البحث العلمي (جامعة الملك سعود، 2015).

خدمات الدعم المالي للطلبة:

- تصرف المكافآت لجميع الطلاب والطالبات السعوديين المنتظمين في المرحلة الجامعية ومرحلة الدراسات العليا والذين لا يعملون في أي جهة حكومية، وكذلك طلاب المنح الخارجية والطلاب الذين من أمهات سعوديات، ويتم إيداع مكافآت الطلاب في حساباتهم في البنك، وتسلم لهم بطاقات الصراف الآلي عن طريق الكلية ومقدار المكافأة لطلاب الدراسات العلمية (1000) ريال ولطلاب الأقسام الأدبية (850) ريال ولطلاب الدراسات العليا (900) ريال.
- يصرف للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة بدل إعاقة وينقسم البدل إلى فئتين الفئة الأولى وتشمل الطلاب شديد الإعاقة والفئة الثانية تشمل الطلاب متوسط الإعاقة.
- تصرف مكافأة تفوق قدرها (1000) ريال للطلاب الحاصلين على تقدير امتياز لفصلين دراسيين خلال السنة الواحدة.
- يُصرف لطلاب الدراسات العليا بدل كتب ومراجع (900) ريال عن كل سنة دراسية، وكذلك بدل طباعة رسالة ماجستير (3000) ريال ، ورسالة الدكتوراه (4000) ريال.
- يقدم صندوق الطلاب من خلال هذا برنامج السلف تقديم قروض للطلبة والطالبات، وتخصم من المكافأة الشهرية بإقساط ميسرة وفقاً لضوابط وشروط معينة.
- يقدم صندوق الطلاب من خلال برنامج الإعانات لطلبة الجامعة ممن انقطعت عنهم المكافأة أو في حالة عدم الحصول على المكافأة نهائياً من الجامعة وفقاً لضوابط والشروط معينة.
- إنشاء قسم مركز بيع الكتب وهو قسم يقوم بتأمين المقررات الدراسية للطلاب بأسعار مخفضة لتسهيل العملية التعليمية والأكاديمية، وذلك بالتنسيق مع الأقسام بالكليات وعن طريق الموردين والناشرين يتم تأمين هذه الكتب في بداية كل فصل دراسي (جامعة الملك سعود، 2015).

الخدمات الوظيفية:

- أنشئت وحدة مساندة المعيدين والمحاضرين عام (2009م)، بهدف مساندة معيدي الجامعة ومحاضريها وإرشادهم، وتوجيههم، وتأهيلهم للابتعاث إلى أفضل الجامعات العالمية..

- تقدم الجامعة العديد من البرامج لمساعدة الطلبة على التوظيف، وهم قيد الدراسة أو حتى بعد تخرجهم، مثل برنامج وظيفة، وبرنامج التشغيل الطلابي.

خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة:

- تم إنشاء مركز لذوي الاحتياجات الخاصة لخدم جميع فئات الإعاقه من الطلاب والطالبات، ويقدم العديد من البرامج للطلبة وهي:
- برنامج التهيئة ويتمثل في التثقيف الإعلامي، وتبادل الزيارات مع المعاهد والمدارس والجهات ذات العلاقة، واستقبال الطلاب المستجدين.
- برنامج التوجيه والإرشاد ويشمل على الإرشاد الأكاديمي والنفسي والاجتماعي.
- برنامج التأهيل بالترفيه ويشمل الأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية و الفنية.
- البرنامج الخدمي ويتمثل في: الإجراءات الإدارية مثل سرعة إجراءات قبولهم، وصرف البدلات لهم، وغيرها.
- خدمات النقل، وخدمات السكن، وخدمات التواصل الإلكتروني، وخدمات مواقف السيارات، وخدمات الطباعة، وخدمات المكتبة السمعية والبصرية، وخدمات الصيانة والدعم الفني للأجهزة الخاصة بالمكفوفين، وخدمات صحية لتسهيل إجراءات الحصول على الخدمات الطبية.
- برنامج التدريب والتأهيل ويتمثل في إقامة العديد من الدورات مثل دورات تدريبية للطلبة المكفوفين وضعاف البصر، ودورات في لغة الإشارة، وغيرها، بالإضافة إلى إقامة اختبارات الحاسب الآلي ، وتخصيص ساعات ممارسة حرة للحاسب الآلي.
- برنامج جودة الخدمة: ويهدف إلى تطوير الخدمات المقدمة لذوي الإعاقه(جامعة الملك سعود، 2015).

الأنشطة الرياضية: تدعم الإدارة العامة للشؤون الرياضية الأنشطة الرياضية بأنواعها المختلفة من خلال:

1) إنشاء الأندية الرياضية بكل كلية من كليات الجامعة، بحيث تنظم العديد من البطولات الداخلية الخاصة بطلاب كل كلية على حدى بالإضافة إلى الاشتراك في البرامج، والأنشطة المركزية.

2) أنشأت العديد من المنشآت والمرافق الرياضية مثل:

- الأستاذ الرياضي لكرة القدم والذي يتسع ل(25 ألف متفرج)، ويشمل على المكاتب الإدارية، ومعلى المكاتب الإدارية، معسكر رياضي للمنتخبات، وأماكن الجلوس ومنافذ البيع لتذاكر الدخول.

- الصالة الرياضية الأولمبية وهي متعددة الأغراض لمختلف الألعاب، وتنتسح حوالي (10 آلاف متفرج)، وتشتمل على المسابح، والملاعب الرياضية لمختلف الألعاب ، ومكاتب إدارية وفنية وعيادة للعلاج الطبيعي.
- الملاعب الخارجية.
- مسبح الجامعة للطلبة والمنسويين 25×25متر.
- (3) إنشاء وحدة الدعم الأكاديمي والتي تهدف إلى المساعدة والدعم اللوجستي والاجتماعي والمعرفي لطلاب منتخبات الجامعة الرياضية المتعثرين دراسياً وتحصيلياً بالجامعة من أجل استكمال وإنهاء برنامجهم التعليمي الجامعي بنجاح.
- (4) إنشاء وحدة العلاقات والإعلام وتقوم بالعديد من المهام أهمها:
 - تنظيم حجوزات ومواصلات فرق المنتخبات والوفود المصاحبة.
 - الإشراف على المسابقات والفعاليات.
- (5) تنظيم مراكز للتدريب مجانية من خلال التعاقد مع مدربين مؤهلين لتدريب الطلاب الراغبين في المشاركة بالألعاب، والبرامج التدريبية المختلفة المتاحة، وذلك بدعم مباشر من قبل إدارة صندوق الطلاب. (جامعة الملك سعود، 2015).

خدمات التعليم المستمر:

- يقدم مركز الحاسوب وتنمية المهارات التابع لعمادة شؤون الطلبة العديد من الدورات والبرامج التدريبية، ويقدم أيضاً السجل المهاري الذي هو وثيقة رسمية معتمدة من الجامعة تشتمل على كافة الدورات التدريبية التي حصل عليها الطالب مما يدعم فرص حصوله على وظيفة.
- الخدمات الإلكترونية:** تم إنشاء عمادة التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد، ويعد أحد أهم إنجازات العمادة إنشاء مشروع المدينة الجامعية الذكية الذي يعد من المشاريع الكبرى في الجامعة ويهدف إلى إنشاء بيئة تعليمية إلكترونية تضم القاعات الدراسية الذكية، وقاعات الاجتماعات الأكاديمية والمدرجات الطلابية الإلكترونية و الأستوديوهات التعليمية، إضافة إلى مشاريع الإدارة الهندسية التي تشمل الشاشات الإعلانية العملاقة ومشروع تجهيز السنة التحضيرية في شرق الرياض وكذلك مشروع تطوير قاعتي الشيخ حمد الجاسر، وتشرف العمادة أيضاً على مشاريع أنظمة التعليم وتطوير المحتوى الإلكتروني، ومشروع التطوير والجودة .
- وفيما يلي أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجامعة للطلبة:
- خدمة الدورات التدريبية وورش العمل.
 - إنشاء البوابة الإلكترونية لقبول وتسجيل طلبة الدراسات العليا.

- نظام الأفكار التطويرية: وهو عبارة عن تحميل تطبيق (blackboard mobile) للتعليم الإلكتروني على الهاتف المحمول أو الحاسوب الشخصي لكل طالب، حيث يتيح للطالب التواصل مع المقرر الدراسي خارج قاعات المحاضرات في أي مكان وفي أي وقت ، بالإضافة إلى التواصل مع أستاذ المقرر وبقية الطلبة المسجلين في نفس المقرر بوسائل إلكترونية متنوعة.
- مكافأة النشر العلمي لطلبة الدراسات العليا: وهو نظام يمكن للطلبة من خلاله التقدم للحصول على مكافأة مقابل نشرهم للأبحاث في المجالات العلمية المعتمدة من ISI.
- نظام عرض حالة طلابية: وهو نظام إلكتروني لطلبة كلية الهندسة يتيح لهم تقديم طلب لعرض حالة طلابية إلكترونياً ومتابعة الطلب.
- نظام شكاوى الطلاب: وهو نظام إلكتروني يسمح لطلبة جامعة الملك سعود بتقديم شكاوى إلى لجنة حماية الحقوق الطلابية.
- نظام قاعدة الإنتاج العلمي: نظام يمكن الباحث بجامعة الملك سعود من إدخال بيانات بحثه والتعديل عليها، وكذلك التأكد من صحة بيانات أبحاثه القديمة والتي تم استيرادها من نظم الجامعة التي تتعامل مه بيانات الأبحاث أو من ISI كما تحتوي قاعدة البيانات على ترتيب باحث جامعة الملك سعود بين مؤلفين البحث وكذلك ترتيب جامعة الملك سعود بين الجامعات إذا كان البحث مشترك بين أكثر من مؤلف وأكثر من جامعة.
- نظام البث المباشر: نظام يمكن الطلبة من متابعة فعاليات الجامعة عن طريق البث المباشر عبر الإنترنت، والذي يعرض على موقع الجامعة.
- البيئة التدوينية: موقع يتم من خلاله حفظ وتدوين كل ما ينشر من منسوبي وطلاب الجامعة لتعكس اهتماماتهم وأفكارهم في مواضيع مختلفة وبشتى المجالات ،حيث يمكن لمنسوبي الجامعة امتلاك مدونات إلكترونية في ثوان معدودة وبشكل تلقائي تحت نطاق جامعة الملك سعود(جامعة الملك سعود، 2015).

المعامل والمختبرات:

1) المختبر المركزي بكلية العلوم: مزود بأحدث الأجهزة العلمية، والتقنيات الحديثة والتي توفر فرص إجراء العديد من الاختبارات عالية التقنية للباحثين، وطلاب الدراسات العليا في الفروع البيولوجية والكيميائية.

2) مركز الحاسب الآلي: يقوم بتقديم العديد من الخدمات للطلاب والباحثين بكلية الهندسة حيث يقوم بتشغيل، وصيانة معمل الحاسبات المركزية بالكلية. والتي تتكون من ستة معمل حاسوبية متصلة بشبكة ويخدمها عدد من الخوادم الرئيسية.

خدمات مكتبية: وصل عدد المقتنيات بمكتبات الجامعة 874.971 عنوانا تقع في 2.065.863 مجلد ومادة من مختلف أوعية المعلومات، وبلغت المساحة الإجمالية لمكتبات الجامعة 62.634 متر مربع، تحتوي على 6.194 مقعد، وتلتزم التصنيف الدولي، وهي مجهزة بكل تقنيات المكتبات الحديثة، حيث تستخدم النظام الآلي في كل أعمالها شاملاً الإعارة والإعادة، والبحث عن الكتب والمجلات وغيرها من مقتنيات المكتبة المتداولة وغير المتداولة، تضم الجامعة عدداً من المكتبات وهي:

- مكتبة الملك سلمان المركزية.
- المكتبة المركزية للطالبات - الملز.
- مكتبة مركز الدراسات الجامعية للطالبات - عليشة.
- مكتبة كلية الطب والمستشفى.
- مكتبة مستشفى الملك عبد العزيز الجامعي.
- مكتبة طب الأسنان.
- مكتبة العلوم الطبية التطبيقية.
- مكتبة كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بالبيدة.
- مكتبة كلية خدمة المجتمع.
- مكتبة سكن الطالبات بخريص.
- مكتبة السنة التحضيرية (جامعة الملك سعود، 2015).

ثالثاً: لمحة عن أهم الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعات الفلسطينية:

أ- نشأة الجامعات الفلسطينية وتطورها:

يكتسب التعليم الجامعي أهمية بالغة لكونه من أهم معاقل الفكر والتنوير التي يتم من خلالها إعداد وتأهيل القيادات: الفكرية، والعلمية، والتربوية التي تقوم عليها مؤسسات المجتمع المختلفة، والتي يقع على عاتقها قيادة المجتمع والأخذ بيده بشكل مستمر نحو التقدم والإزدهار، فالجامعة هي بيت الحكمة، ومنهل الحضارة والرقي، وهي خلية إنتاج المعرفة، وقيادة الرشد والتجديد والإبداع لعقل المجتمع ووجدانه، وهي من أهم المعايير التي تشير إلى عصرية الدولة وتقدم المجتمع (التل، 1997: 103).

ولقد نشأت الجامعات الفلسطينية في ظروف استثنائية غير العادية وهي ظروف الاحتلال الإسرائيلي الذي كان ولا يزال يعمد إلى سياسة التجهيل والعزل للمجتمع الفلسطيني من خلال التضيق على الطلبة والإغلاق المستمر للمؤسسات التعليمية وبخاصة الجامعات، مما انعكس سلباً على التعليم ومؤسساته عامة وعلى الجامعات وبخاصة فأثر على إنتاجيتها في بعض الجوانب والمجالات (العاجز و بنات:2003،3).

ولقد راودت فكرة إنشاء جامعة في فلسطين عقول عدد من الشخصيات والمفكرين والأكاديميين إبان فترة الانتداب البريطاني. واقتصرت الجهود المبذولة في هذا المضمار على إنشاء بعض الكليات والمعاهد التي منحت الدرجة الأكاديمية الأولى والمتوسطة في الحقول الأدبية، وقد توقفت هذه الكليات بعد نكبة (1948م) حيث وجد الفلسطينيون تحت ظروفهم الجديدة التي فرضت عليهم أن التعليم العالي هو أحد الأسلحة التي تضمن لهم العيش الكريم وتلبي احتياجاتهم. ففي عام (1967م) أحيل بين طلبة الضفة الغربية وقطاع غزة التي احتلها الجيش الإسرائيلي والجامعات، ووضعت الإجراءات الإسرائيلية التعسفية صعوبات، وعراقيل جمّة طال أمدها الأمر الذي حفّز عدة جهات ومؤسسات إلى العمل على الخروج من هذا المأزق بالاعتماد على الذات، الأمر الذي أدى إلى إنشاء جامعات ومعاهد كانت قلاع صمود في وجه الإجراءات العسكرية من ناحية وملاحداً لمتخريجي الثانوية العامة من الناحية الأخرى(كاتبة، 2004).

ولقد تطورت الجامعات الفلسطينية تدريجياً وبدأت بكليات بسيطة، فقد أقيمت كلية الشريعة بمدينة الخليل عام(1971م)، وفي العام(1972م) تم تحويل كلية بيرزيت إلى جامعة، وفي العام (1973م) أسست جامعة بيت لحم، وفي العام (1977م) تم تطوير كلية النجاح بنابلس إلى

جامعة النجاح الوطنية، وأنشئت كلية العلوم والتكنولوجيا في أبو ديس، وفي العام (1978)م انبثق عن معهد الأزهر بغزة الجامعة الإسلامية، كما تأسست كلية الدعوة وأصول الدين في القدس وكلية التمريض العربية في البيرة عام (1979)م، ثم جامعة الأزهر في العام (1991)م، وتبع هذه الجامعات إنشاء جامعة القدس المفتوحة وجامعة الأقصى وغيرها من الجامعات (الحولي، 2004).

وما من أحد ينكر أن التعليم الجامعي الفلسطيني شهد اهتماماً ملحوظاً على مختلف المستويات وتطويراً مستمراً نحو الأفضل لمواكبة حاجات مجتمعنا وحاجات أفرادنا، ولذلك ينظر إليه على أساس دوره المتميز في إعداد الكوادر والطاقات البشرية والفنية والعلمية والثقافية والمهنية، وكذلك إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة العلمية والمهنية. وقد شهد تطوراً كبيراً خلال السنوات الأخيرة، فلقد سجل نمواً مطرداً من حيث الكم في زيادة عدد الطلبة الملتحقين في الجامعات وعدد الأساتذة وعدد الجامعات والكليات، إلا أن هذه الزيادات لم يصاحبها زيادة مشابهة في النمو النوعي، مما يؤكد عدم وجود نوع من التوازن بين الكم والكيف (أبو عامر، 2008: 90).

ويمكن القول بأنه على الرغم من المسيرة الشاقة للتعليم الجامعي الفلسطيني، والمعوقات التي تكبح انطلاق الجامعات نحو التقدم في المجالات المختلفة بسبب الاحتلال، إلا أن الجامعات الفلسطينية ساهمت في تعميق الهوية الوطنية والارتقاء بالمجتمع فكرياً وعلمياً، بالإضافة إلى استيعاب عدد كبير من أبناء الشعب الفلسطيني، وتوفير التعليم العالي بتخصصات متفرقة وكذلك النهوض في البحث العلمي، ومع ذلك فإن الواجب يحتم المحافظة عليها، وتوطيد دعائمها، والارتقاء بها لتحقيق أقصى درجات العطاء.

وتجاوباً مع الحاجة الملحة لتحسين وتطوير التعليم العالي الفلسطيني، تم تأسيس "الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي"، التي تهدف إلى مراقبة أداء مؤسسات التعليم العالي والتزامها بالأسس والمعايير المعتمدة، والتأكد من تحقيق مؤسسات التعليم العالي لأهدافها باتخاذ الإجراءات المناسبة لتقييم برامجها ونواتجها بأدوات القياس المختلفة (مركز الميزان لحقوق الإنسان، 2005: 24).

ب- نبذة عن الجامعات الفلسطينية:

1) الجامعة الإسلامية: أنشأت الجامعة الإسلامية بغزة عام (1978)م انبثاقاً عن معهد فلسطين الديني، الذي أنشأ عام (1954)م، وظلت الجامعة إلى عام (1991)م الجامعة الوحيدة التي تخدم قطاع غزة.

بدأت الجامعة الإسلامية بثلاث كليات هي: كلية الشريعة التي أصبحت لاحقاً كلية الشريعة والقانون، وكلية أصول الدين، وكلية اللغة العربية التي أصبحت لاحقاً كلية الآداب، ونظراً لحاجة المجتمع الفلسطيني الماسة إلى التخصصات الأخرى فقد تم في عام (1980)م افتتاح ثلاث كليات أخرى هي: كلية التربية، والتجارة، والعلوم، ثم افتتحت كلية الهندسة عام (1992)م، وكلية التمريض عام (1992)م، وكلية تكنولوجيا المعلومات عام (2004)م، وكلية الطب عام (2006)م.

وعلى مدار تلك السنوات شهدت الجامعة تطوراً فقد تمكنت الجامعة من إحداث نقلة نوعية على أكثر من صعيد، ففي المجال الأكاديمي، قدمت خدمة مميزة لطلبتها، فأتاحت لهم فرصة الدراسة، وفق خطط تواكب العصر، ووفرت لهم طاقماً أكاديمياً مميزاً من خريجي أرقى الجامعات، وأتاحت لهم أفضل التجهيزات لممارسة الجانب العملي في مختبراتها، كما هيأت لهم سبل الاتصال بالعالم الخارجي، لمواكبة كل ما هو جديد في مختلف حقول تخصصهم.

كذلك قدمت الجامعة نموذجاً لمؤسسة أكاديمية متفاعلة مع مجتمعها، تواكب احتياجاته وتطلعاته، فساهمت بشكل كبير في تنمية المجمع، وترشيد عملية البناء، بتقديم التعليم المستمر، والاستشارات الفنية، وخدمة التدريب في مختلف الميادين الفنية، والإدارية، والمهنية، ولمختلف شرائح المجتمع. وإلى جانب كل ذلك حرصت الجامعة الإسلامية على خدمة الحضارة الانسانية، بإثراء البحث العلمي، فكان لها حضورها الواسع في المؤتمرات الدولية في مختلف حقول التخصص (الجامعة الإسلامية، 2015).

أهداف الجامعة الإسلامية:

أ- توفير خدمة التعليم العالي لأبناء قطاع غزة والشعب الفلسطيني عامة.

ب- مواكبة التقدم العلمي في مختلف مناحي الحياة.

ت- تقوية العلاقات العلمية والثقافية مع الجامعات.

ث- خدمة المجتمع الفلسطيني (الجامعة الإسلامية، 2015).

أهم الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة الإسلامية: (الجامعة الإسلامية، 2015).

• خدمات تعليمية:

تضم الجامعة عدداً كبيراً من المختبرات العلمية تتوفر فيها أفضل الأجهزة العلمية اللازمة للدراسة العملية وإجراء التجارب إلى جانب الدراسة النظرية ، وتحرص الجامعة على تحديث مختبراتها بشكل مستمر، وتعنى باستخدام وسائل التكنولوجيا في العملية التعليمية ، وتهتم اهتماماً خاصاً بتوسيع استخدام الحاسوب وتوفر الجامعة عدداً كبيراً من مختبرات الحاسوب لخدمة العملية التعليمية والبحث العلمي ، كما تقدم الجامعة لطلبتها خدمة الإنترنت لتمكينهم من الاتصال بالمكتبات، ومراكز الأبحاث والحصول على المعلومات من مختلف المصادر ، كما تقدم المكتبة خدماتها للطلبة والباحثين حيث يتوفر بالجامعة عدد كبير من المراجع والدوريات والكتب في مختلف المجالات.

• المنح والمساعدات الدراسية:

تقدم الجامعة عدداً من المنح الدراسية التشجيعية لشرائح مختلفة من الطلبة والقروض والمنح للطلبة من ذوي الحالات الاجتماعية، والذين تثبت حاجتهم بنتيجة البحث الاجتماعي الذي يجريه متخصصون في عمادة شؤون الطلبة، وقد أنشأت الجامعة إدارة متخصصة لصندوق الطالب الذي يسهم في ميزانيته بالإضافة للجامعة عدد من المحسنين، وكذلك بعض المؤسسات الخيرية، وقد رفعت الجامعة شعاراً مفاده ألا يحرم الطلبة من الدراسة بسبب الظروف الصعبة.

• الأنشطة اللامنهجية:

من الأنشطة التي تقدمها الجامعة للطلبة ما يلي:

- 1- الدورات التدريبية والمحاضرات والندوات وورش العمل.
- 2- المعارض الإبداعية والفنية و العلمية.
- 3- النشرات التوعوية والإرشادية.
- 4- المسابقات الدينية والعلمية و الوطنية .
- 5- الأنشطة الفنية والترفيهية.
- 6- الرحلات العلمية والترفيهية.

• **التوجيه والإرشاد الاجتماعي والنفسي للطلبة:** تقوم وحدة الإرشاد الاجتماعي والنفسي للطلبة في الجامعة الإسلامية بالمهام التالية:

- أ- مقابلة الطلبة الذين يعانون من مشكلات اجتماعية ونفسية وأسرية.
- ب- استقبال الرسائل عبر بريد خاص بهموم ومشاكل الطلبة و الرد عليها.

- ت- تحويل بعض الحالات إلى الجهات ذات العلاقة بمشكلة الطالب.
- ث- التنسيق مع الكليات والدوائر المختلفة في الجامعة، وحثها على توجيه الطلبة للوحدة في الحالات اللازمة.
- ج- عقد الندوات والمحاضرات وحملات التوعية بشكل دوري.
- ح- تنمية العلاقات المجتمعية الرامية إلى المساعدة في بيئة الطالب لإنهاء مشكلته.
- خ- تنفيذ المشاريع الخاصة بفئات معينة من الطلبة (كالمغتربين و غيرهم..)
- د- متابعة القضايا محط اهتمام الطلبة، مثل (الاستعداد لامتحانات وأساليب المذاكرة الفعالة... وغيرها).

• حل مشاكل الطلبة:

الهدف من إنشاء وحدة القضايا الطلابية هو تقديم التوجيه والإرشاد الأكاديمي للطلاب والطالبات وذلك عن طريق ما يلي:

1. دعم الطلبة المتعثرين أكاديمياً وذلك عن طريق:

- التنسيق مع كليات الجامعة لتفعيل دور المرشدين الأكاديمية بشكل أكبر.
- التنسيق مع مجالس الطلبة للمساهمة في إرشاد الطلبة.
- التنسيق مع إدارة الجامعة لإنشاء مركز الدعم الأكاديمي لعمل إجراءات استباقية لحماية الطالب من التعثر أكاديمياً.
- توعية الطالب بالنظام الأكاديمي.
- معالجة الطلبة المتعثرين أكاديمياً من خلال مكتب القضايا الطلابية من المستوى الأول وحتى المستوى الأخير.

2. مساعدة الطلبة على حل مشاكلهم الأكاديمية:

- التواصل مع أولياء أمور الطلبة الذين لديهم تحذير أكاديمي أو فصل من الجامعة لاطلاع أولياء أمور الطلبة على أوضاع أبنائهم .
- عقد لقاءات مع مختلف دوائر الجامعة ذات العلاقة بمشكلات الطلبة للتعريف بالقوانين التي تعمل على أساسها الدائرة .
- تحديد أكثر المشاكل الأكاديمية شيوعاً وانتشاراً بين الطلبة، ووضع حلول جذرية لها مع الجهات المعنية داخل الجامعة .
- دراسة أسباب تدني التحصيل الدراسي لفئة من الطلبة .
- التنسيق للمشاركة بدورات متخصصة مع مؤسسات خارجية .

- التواصل مع دوائر الجامعة المختلفة والتي من الممكن أن تساعد على تنمية قدرات الطالب الأكاديمية (دار القرآن ، المكتبة ، المجالس والأندية الطلابية).

3. ترغيب الطلبة في العمل التطوعي لتطوير مهاراتهم وتنمية المجتمع :

- إعداد نشرة تعريفية وتوزيعها في الجامعة عن العمل التطوعي .
- إقامة ندوات تعريفية لتوضيح : قانون العمل التطوعي ، وتجارب في العمل التطوعي، العمل التطوعي من منظور إسلامي .

4. التنسيق لمساعدة الطلبة على القيام بالعمل التطوعي :

- قاعدة بيانات بالمؤسسات المدنية والخاصة، وجوانب اهتماماتها بقطاع غزة .
- التنسيق مع المؤسسات لمعرفة استعدادها، واحتياجاتها من التخصصات.
- إرشاد الطلبة للعمل بهذه المؤسسات حسب ميول الطلبة.

• الأنشطة الرياضية:

أنشأت عمادة شؤون الطلبة في الجامعة الإسلامية صالة ألعاب القوة الجسمانية، حيث تأسست صالة اللياقة البدنية سنة (2008م) وتضم مجموعة من الأجهزة والمعدات التي تهدف إلى تطوير ورفع مستوى اللياقة البدنية والصحة العامة، وتشمل هذه الأجهزة مجموعة من محطات التدريب بالأوزان وأجهزة الركض الكهربائي، وتخدم الصالة شريحة واسعة من الطلاب في الجامعة الإسلامية، وتساعدهم في الاهتمام بأجسادهم وتنمية قدراتهم الرياضية والبدنية، أضيفت أنشطة الصالة إلى مجمل الأنشطة الرياضية التي ترعاها الجامعة الإسلامية وأصبح لدى الجامعة فريق منتخب بلعبة كمال الأجسام ورياضة رفع الأثقال وألعاب القوة ولقد شارك أبطال منتخب الجامعة الإسلامية في البطولات المحلية والعربية. ومن الجدير ذكره أنشأت الجامعة صالة اللياقة البدنية خاصة بالطالبات.

• **الخدمات المكتبية.** تم افتتاح مكتبة الجامعة الإسلامية بالتزامن مع تأسيس الجامعة، وتضم بين جنباتها عشرات الآلاف من أوعية المعلومات ما بين كتابٍ ودورية ورسالة جامعية ومخطوطة و CD ومواد سمعية وبصرية، وتعتبر المكتبة من أولى المكتبات الأكاديمية وأكبرها في قطاع غزة، ويعمل بها طاقم من الموظفين المتخصصين في علم المكتبات ومن لهم خبرة طويلة في هذا المجال.

هذا وقد تم حوسبة المكتبة بشكل كامل وتم استخدام الحاسوب في كافة أعمال المكتبة المباشرة وغير المباشرة، وتم تزويدها بوحدة إنترنت للطلاب والطالبات.

ويتم إرشاد وتدريب الطلبة والباحثين على كيفية الحصول والتعامل مع مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية وبخاصة قواعد البيانات الإلكترونية والتي تشترك فيها المكتبة حيث يتم عقد دورات تدريبية وبشكل دوري خلال العام الدراسي.

ولقد تم تصميم مبنى المكتبة بطريقة تسمح لذوي الإعاقات الجسدية من دخول المبنى للتنقل داخله بسهولة، و يسمح بإعارة جميع الكتب بما فيها المرجعية للمكفوفين مراعاة لظروفهم وتقديم جميع التسهيلات لهم.

• خدمات الرعاية الصحية للطلاب.

تقدم العيادة الطبية بالجامعة الإسلامية خدماتها من خلال أقسام تحتوي على تجهيزات حديثة يقوم عليها فريق مؤهل من الأطباء والعاملين الصحيين وتشمل:

قسم الإسعاف والطوارئ، قسم الطب العام، قسم طب الأسنان، قسم العيادات التخصصية، الأقسام الطبية المساعدة (التمريض، المختبرات)، الصيدلية.

تقوم الدائرة الطبية في الجامعة الإسلامية بتقديم الخدمات التالية:

الخدمات العلاجية:

أ- الفحص والتشخيص والعلاج.

ب- صرف الأدوية المناسبة.

ت- عمل التحاليل الطبية.

ث- الإحالة إلى المستشفيات.

الخدمات الوقائية:

أ- متابعة مصادر مياه الشرب.

ب- متابعة أماكن إعداد الطعام و الشراب.

ت- متابعة سلسلة التخلص من الفضلات.

ث- متابعة الإجراءات الوقائية في الورش والمختبرات.

ج- الحفاظ على البيئة الصحية للجامعة.

ح- التثقيف الصحي.

• خدمات استشارة قانونية:

تعمل وحدة المساعدة والاستشارات القانونية في الجامعة الإسلامية على تقديم الخدمات القانونية أو الدعم النفسي والاجتماعي للطلبة.

مساعدة طلبة كلية الشريعة والقانون في الجامعة الإسلامية وذلك من خلال عقد دورات تدريبية وورشات عمل قانونية، وترتيب زيارات إلى المحاكم النظامية والشرعية.

• خدمة البحث العلمي: تدعم الجامعة الإسلامية الطلبة الباحثين من خلال ما يلي:

• تخصيص جائزة الجامعة الإسلامية لأبحاث التخرج ورسائل الماجستير، وهي توزع بشكل سنوي.

2) جامعة الأقصى: ترجع جامعة الأقصى في جذورها التاريخية إلى معهد المعلمين الذي أنشأ في العام (1955)م، وكان الهدف آنذاك هو إعداد المعلمين وتأهيلهم. وفي عام (1991)م تطور المعهد إلى كلية عرفت بكلية التربية الحكومية، التي أخذت تتطور شيئاً فشيئاً في خطتها الدراسية، وأقسامها العلمية وأساتذتها وعدد طلابها، ومع بداية العام الجامعي (2000/2001)م تم تحويل الكلية إلى جامعة الأقصى حيث تضم الجامعة حالياً سبع كليات هي:

- كلية الآداب والعلوم الإنسانية.

- كلية العلوم التطبيقية.

- كلية التربية.

- كلية الإعلام.

- كلية الفنون الجميلة.

- كلية التربية البدنية والرياضية.

- كلية الإدارة والتمويل.

حيث تنفرد الجامعة بمنح رجة البكالوريوس في تخصصات الإعلام، الفنون، والتربية الرياضية، وفي عام (2013)م تم اعتماد الكليات الآتية:

- كلية العلوم الإسلامية.

- كلية العلوم الطبية.

- كلية الحاسبات (دليل الطالب، 2015).

أهداف جامعة الأقصى:

1. تهدف الجامعة إلى نشر المعرفة، وتعميق جذورها، وخدمة المجتمع الفلسطيني وتطويره خاصة، والمجتمع العربي والإنساني عامة.
2. خلق الكفاءات المتميزة وتطويرها وما يتطلبه ذلك من بناء العقل، والضمير والسلوك والنظرة الشمولية للحياة.
3. تنمية الشعور بالإنتماء للوطن وروح المسؤولية، والإهتمام بالثقافة القومية والعالمية.
4. نشر المعرفة وتأصيلها بإتاحة فرص التعليم العالي، والتخصص لأبناء الشعب الفلسطيني في مجالات العلوم المختلفة.
5. الاهتمام بشخصية الطالب ومسلكه ومواطنته الصالحة، وتوجيهه إيجابياً لخدمة الوطن والأمة.
6. تنمية الشخصية المستقلة للطالب وصقلها، وتعيده على تحمل المسؤولية وبت روح التعاون لديه والعمل على تكامل شخصيته بتنمية قدراته الفكرية والإبداعية (دليل جامعة الأقصى، 2006).

الخدمات الطلابية في جامعة الأقصى:

الخدمات المكتبية:

- بلغ عدد مقتنيات المكتبة لسنة (2013) م حوالي (119.329) مادة علمية، وتتكون المكتبة من ثلاث فروع:
- 1- المكتبة المركزية بغزة.
 - 2- مكتبة خانيونس.
 - 3- مكتبة كلية المجتمع- خانيونس.

وخصصت عمادة المكتبات عدداً من ذوي الخبرة في مجال الإرشاد للكتب عن طريق الفهرس الآلي وذلك لكي تسهل على الطالب الحصول على ما يريد.

خدمات التدريب: تقوم عمادة التعليم المستمر بتنفيذ برامج الدبلوم المهني المتخصص التي تم اعتمادها من الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة، بالإضافة إلى عقد دورات قصيرة للطلبة وللخريجين، وذلك لتطوير مهارات وقدرات طلبة الجامعة (جامعة الأقصى، 2015).

الخدمات الوظيفية:

تم إنشاء وحدة الخريجين في الجامعة لتقوم بالخدمات التالية:

- الإسهام في التوجيه الدراسي للطلبة الخريجي الثانوية العامة في اختيار التخصصات الملائمة لهم من جهة و لاحتياجات سوق العمل من جهة أخرى.
- تسهيل استخدام الخريجين لمرافق الجامعة.
- فتح قنوات الاتصال مع جهات التوظيف المختلفة.
- إنشاء قاعدة بيانات (ورقية و إلكترونية) خاصة بخريجي الجامعة / مؤهلاتهم وتخصصاتهم وخبراتهم، وجعلها متاحة لأرباب العمل ومؤسسات التوظيف في سوق العمل.
- إنشاء قاعدة بيانات (ورقية و إلكترونية) باحتياجات سوق العمل من المهن والوظائف، والمواصفات المطلوبة الوظيفة، وجعلها متاحة لخريجي الجامعة (جامعة الأقصى، 2015).

الرعاية الصحية: تقوم الدائرة الطبية بالخدمات التالية:

- توفير ما يحتاجه الموظفين والطلاب من أدوية سريعة وطائرة.
- الإشراف على تحويل أي طالب للمستشفى إذا لزم الأمر ذلك أثناء الدوام الرسمي.
- تحرير النشرات الطبية الضرورية لتوعية الطلبة وتنقيفهم.
- المشاركة في الندوات الطبية التوعوية التي تقيمها إدارة الجامعة بالتنسيق مع وزارة الصحة وخلافها من المؤسسات المعنية.
- متابعة أماكن إعداد الطعام والشراب بالمقاصف خاصة (جامعة الأقصى، 2015).

الدعم المالي للطلبة: تقدم الجامعة للطلبة مجموعة من المنح (إعفاءات الدراسية) والقروض، كما تقدم إعانات مادية من صندوق الطالب للطلبة الذين يعانون من مشاكل طارئة.

التوجيه والإرشاد الطلابي:

يقوم قسم التوجيه والإرشاد في عمادة شؤون الطلبة بالخدمات التالية:

- دراسة حالة الطلبة المحتاجين للمساعدة والذين يعانون من مشاكل وصعوبات مختلفة (اجتماعية - أسرية - اقتصادية - سلوكية - نفسية - تربوية - أكاديمية)
- تقديم الخدمات الإرشادية المختلفة (نفسية أو اجتماعية أو سلوكية أو أسرية أو الأكاديمية....) باستخدام الأساليب العلمية الحديثة المتطورة .

- مساعدة الطلبة للتغلب على المشاكل النفسية المختلفة البسيطة المصاحبة لفترة الامتحانات كالقلق و الخوف المرضى و النسيان التي تعيق مسيرته التعليمية .
- تقديم النصح والمشورة المختلفة للطلبة.
- عقد دورات محاضرات ونشرات وحملات توعية وإرشادية بشكل دوري. (جامعة الأقصى، 2015).

(أ) الأنشطة اللامنهجية وتشتمل على (دليل الطالب، 2015):

(ب) **النشاط الفني:** وتتمثل في إحياء المناسبات الوطنية والفنية داخل الجامعة، وخارجها بمشاركة فرق المسرح وفرق الجوقة الغنائية والاستعراض والفنون الشعبية، وإقامة الأمسيات الشعرية والفنية وإقامة المعارض وبخاصة معارض الفن التشكيلي.

(ت) **النشاط الرياضي:** يتمثل النشاط الرياضي بالمسابقات الرياضية والبطولات التي تعقد بين الكليات والأقسام داخل الجامعة والمشاركات المحلية مع الأندية والمؤسسات والجامعات والمشاركة الدولية خارج الوطن.

(ث) **النشاط الإجتماعي:**

يتمثل في خدمة المجتمع من خلال برامج الخدمة العامة والرحلات والزيارات لمؤسسات المجتمع ومواساة أسر الشهداء والجرحى والمعطلين وإقامة أيام العمل التطوعية وتكوين فرق الجواله التي يقوم بها الطلبة لخدمة مجتمعهم.

(ج) **النشاط الثقافي:** يتمثل بعقد المحاضرات والندوات الثقافية والدورات التثقيفية والمسابقات العلمية والأدبية بين الأقسام المختلفة داخل إطار الجامعة وخارجه وإتاحة الفرصة لجميع الطلبة في الجامعة لممارسة هواياتهم وإبداعاتهم الثقافية من خلال النوادي العلمية الخاصة بالأقسام وتشجعهم على البحث العلمي من خلال المسابقات البحثية.

(ح) **النوادي الطلابية:** وهي أماكن احتضان الأنشطة الطلابية وتقوم بالخدمات التالية:

- إقامة النشاطات التي تبرز جهود أعضاء النادي في المجالات التي يتميزون فيها وبالتالي اكتشاف الواهب الطلابية ورعاية الموهوبين.
- تهيئة البيئة الملائمة للطلبة لتنمية قدراتهم وتبادل الخبرات فيما بينهم والعمل على تشجيعهم دعمهم وتكريمهم.
- تساعد الطلبة في المشاركة في المناسبات المختلفة داخلياً وخارجياً للاحتكاك وتبادل الخبرات.

- توثيق الانتاج الطلابي وإنشاء قاعدة بيانات للمواهب الطلابية في مختلف المجالات(جامعة الأقصى، 2015).

المرافق والتسهيلات المادية:

تم إنشاء ثلاثة مختبرات للفيزياء، ومختبرين للكيمياء هذه المختبرات متواضعة الإمكانيات تفي بالحد الأدنى لحاجة الطلاب، ومختبرين للأحياء ذات إمكانيات جيدة، أما مختبرات التكنولوجيا الطبية فتشمل بالإضافة إلى مختبرات العلوم الأساسية " مختبر الأحياء الدقيقة - مختبر علم الدم - مختبر الكيمياء الطبية " بالإضافة إلى مختبرات البيولوجيا الجزيئية، والوراثة المتطورة والتي تعد من المرافق الهامة في الجامعة (جامعة الأقصى، 2015).

3) جامعة الأزهر:

أنشأت جامعة الأزهر بغزة في العام(1991) م بقرار من منظمة التحرير الفلسطينية، وقد بدأت جامعة الأزهر بكليتي الشريعة والقانون والتربية، وفي عام (1992) م تم إنشاء أربعة كليات أخرى الصيدلة والزراعة، الآداب والعلوم الإنسانية ثم أضيفت لها في عام (1993) م كلية سابعة هي الاقتصاد والعلوم الإدارية، وفي عام (1997) م تم إنشاء كلية العلوم التطبيقية، ثم تم افتتاح كلية الطب في عام (1999) م، وفي عام (2001) تم افتتاح كلية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات(دليل جامعة الأزهر، 2004).

أهداف جامعة الأزهر:

- توفير فرص التعليم العالي للشباب الفلسطيني.
- تعويد الطالب على أسلوب الحوار وتقدير قيمة الرأي المخالف.
- صقل شخصية الطالب بحيث يتذوق حب المعرفة والاعتزاز بأصالته الحضارة الإسلامية.
- تشجيع البحث العلمي ورعايته.
- تعميق حب الوطن وتعزيز الانتماء له، وترسيخ مفهوم الحرية وتقدير قيمة العمل.
- تأصيل العمل الذاتي للأمة، والتخلص من التبعية العلمية.
- تشجيع العمل التطوعي، وخدمة المجتمع وتمتين الأواصر بين الجامعة والبيئة المحلية(جامعة الأزهر، 2015).

أهم الخدمات التي تقدمها جامعة الأزهر للطلبة: (جامعة الأزهر، 2015).

خدمات الدعم المالي للطلبة: تقدم الجامعة لطلبتها العديد من المنح والإعفاءات من الرسوم الدراسية، بالإضافة إلى ما تقدمه الجهات المانحة من جمعيات ومؤسسات، وهيئات وأفراد من مساعدات مالية لطلبة الجامعة يتم توزيعها عليهم وفق اعتبارات معينة.

ويتم إقراض الطلبة من صندوق إقراض الطالب التابع لوزارة التربية والتعليم العالي. الأنشطة اللامنهجية: يقوم قسم الأنشطة اللامنهجية التابع لعمادة شؤون الطلبة بالمهام التالية: يعنى هذا القسم بتقديم الخدمات، والرعاية الطلابية بأشكالها المتعددة الصحية والنفسية والاجتماعية، والنظر في مشكلات الطلبة اليومية والعمل على حلها، وذلك على النحو الآتي:

- متابعة شروط النظافة والصحة في مقاصف الجامعة.
- إقامة المعارض والمهرجانات الوطنية والفنية .
- تنظيم البرامج غير المنهجية للمحاضرات والندوات.
- تنظيم الرحلات ومخيمات العمل التطوعي.
- إصدار النشرات الإعلامية المتعلقة بالطلبة، واهتماماتهم وأنشطتهم وتوعيتهم وذلك بالتنسيق مع مجلس اتحاد الطلبة.
- تدعيم العلاقات وتوثيق التواصل بين الجامعة وخريجها.
- توثيق الروابط والعلاقات بين خريجي جامعة الأزهر من الأقسام والتخصصات المختلفة.
- المساهمة في تنظيم برامج و دورات تأهيل لرفع كفاءة وأداء خريجي الجامعة.
- تقديم خدمات الإرشاد الفردي والجماعي لطلبة الجامعة، ومتابعة المشكلات التي تواجه الطلبة في حياتهم الجامعية.

الأنشطة الرياضية: أنشأت الجامعة قسم النشاط الرياضي، والصالة للألعاب الرياضية في مبنى الكتيبة، التي تعدّ الأولى على مستوى الجامعات الفلسطينية، وتحتوي على العديد من الأجهزة المتطورة والحديثة، بمساحة تبلغ 250 متراً مربعاً، تحتوي على 30 جهازاً رياضياً للياقة البدنية، وكمال الأجسام ورفع الأثقال، والكونغ فو والكراتيه والتايكوندو والملاكمة وغيرها وقسم لتنس الطاولة؛ لكي تتيح الفرصة أمام طلبة الجامعة والعاملين فيها ممارسة الأنشطة الرياضية المختلفة فيها. كما تم الاستعانة بمدرّبين متخصصين للإشراف على إنشاء وإعداد فرق الجامعة للألعاب الرياضية المختلفة وتدريبها جيداً لرفع مستوى كفاءتها، للمشاركة في البطولات الرياضية على المستويات المحلية والخارجية.

خدمات مكتبية: تقع المكتبة في مبنى مستقل صمم وفقاً للمعايير الدولية الموحدة الخاصة بأبنية المكتبات. على مساحة إجمالية تقدر بـ 4800 متراً مربعاً، ويتألف المبنى الحالي من طابق أرضي وثلاثة طوابق علوية، ويشتمل كل طابق على عدد من القاعات والغرف، و تحتوي المكتبة على مجموعة كبيرة من أوعية المعلومات على اختلاف أشكالها (كتب- دوريات - رسائل جامعية - CD... الخ) حيث وصل العدد الإجمالي لمقتنيات المكتبة إلى أكثر من (70.000) وعاء باللغتين العربية والأجنبية، بالإضافة إلى العديد من قواعد البيانات.

خدمات التعليم المستمر: يقوم مركز التعليم المستمر وخدمة المجتمع بطرح العديد من الأنشطة التنموية من خلال مدربين يعملون لدى الجامعة كأكاديميين أو إداريين أو بالشراكة مع مؤسسات محلية أو عالمية. ومن الأنشطة التي يقوم بها المركز: الدورات القصيرة والمكثفة - الدورات الطويلة - الندوات - ورش العمل - برامج تدريبية متكاملة - ندوات إرشاد وتوجيه - أنشطة ترفيهية/تنموية/توعوية،، برامج تدريب صيفية.

خدمة الرعاية الصحية: العيادة الطبية بالجامعة.

تتكون من وحدتين الأولى لطب الأسنان، والثانية وحدة الرعاية الأولية والتمريض.

الخدمات الإلكترونية: توفر الجامعة خدمة "تواصل" التي تمكن الطالب من الحصول على الخدمات الجامعية من خلال رسائل الجوال SMS، حيث تعد جامعة الأزهر أول جامعة فلسطينية تفعل مثل هذه الخدمة، بالإضافة إلى الخدمات الموجودة على موقع الجامعة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

❖ الدراسات السابقة

❖ أولاً: الدراسات العربية

❖ ثانياً: الدراسات الأجنبية

❖ التعقيب على الدراسات السابقة

الدراسات السابقة:

تناولت الكثير من الدراسات مستوى الخدمات الطلابية في الجامعات بمختلف دول العالم، وذلك بقياس مستوى هذه الخدمات من وجهة نظر الطلاب، والوقوف على أبرز نقاط القوة والضعف فيها؛ بهدف رفع مستوى الجودة في الخدمات الطلابية المقدمة من قبل جامعاتهم. وقد صنفت الباحثة الدراسات إلى عربية وأجنبية و رتبها بحسب تاريخ النشر فبدأت بالأحدث لكل منها.

أولاً: الدراسات العربية:

1-دراسة سيف وآخرون (2014) بعنوان: مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية.

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية الأردنية، من وجهة نظر طلبتها، والتعرف إلى أثر جودة الخدمات الطلابية في رضا الطلبة، ومعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في رضا الطلبة قد تعزى للمتغيرات الشخصية: (الجنس، الجنسية، الابتعاث)، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدموا الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها، واعتمدت الدراسة على مقياس (HEDPERF) كمطلق مع تعديل الفقرات : صياغة وإضافة وحذف، بما يلاءم خصوصيات الجامعات الأردنية. وتم تطبيق الدراسة على عينة من طلاب كليات إدارة الأعمال في الجامعات الأردنية الحكومية بلغت (776) طالبًا وطالبة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن هناك تقيماً متوسطاً بنسبة(56.5%) لجودة كافة الخدمات المقدمة في الجامعات الأردنية الحكومية، وهذا التقييم قد اشتمل على الخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية.
- أن مستوى الرضا الكلي للطلاب عن جودة خدمات الجامعات الحكومية كان من فئة المتوسط، حيث استطاعت الخدمات الأكاديمية أن تفسر ما مقداره (48%) من رضا الطلاب، بينما فسرت الخدمات غير الأكاديمية ما مقداره (47%) من رضا الطلاب.
- أنه لا يوجد أي من جوانب الخدمات الطلابية من فئة الجودة المتدنية، أو التي تحتاج إلى التحسين العاجل، وهذا يدعو إلى الاطمئنان إلى أن الخدمات الطلابية مازالت في حدود المقبول.

- أشارت الدراسة إلى وجود اختلافات نوعية في مستويات رضا الطلاب تعزى لاختلاف الجنس (ذكر، أنثى)، بينما لا يوجد اختلافات نوعية في مستويات رضا الطلاب تعود إلى جنسية الطالب أو حصوله على البعثة الدراسية.

وأوصت الدراسة بما يلي:

- أن يسعى قطاع الجامعات لتحقيق مستويات جودة عالية من خلال الاهتمام بكافة أبعاد الجودة والاعتماد، وتوفير البنية التحتية اللازمة للتطبيقات الإجرائية لإدارة الجودة، استجابة للمتغيرات الجديدة والمنافسة الشديدة، ومواكبة الحاجة المتجددة لسوق العمل.
- ضرورة أن تكون عملية تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية وقياسها عملية مستمرة، وبصورة دورية، وليس فعلاً استثنائياً يجري لمرة واحدة أو خلال فترات طويلة متباعدة وغير منتظمة.
- إنشاء سجل وطني لنتائج قياسات رضا الطلاب بحيث يكون منطلقاً لتحسين جودة الخدمات الطلابية المقدمة في الجامعات الأردنية.

2-دراسة الفرا والوعوضي (2013) بعنوان: قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة.

هدفت الدراسة إلى قياس واقع جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة، كما هدفت التعرف إلى دلالة الفروق بين متوسطات تقديرات الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تبعاً للمتغيرات (الجنس، المستوى الدراسي، فرع الجامعة)، واتخذ الباحثان من جامعة القدس المفتوحة بفروعها التعليمية في محافظات غزة نموذجاً للدراسة الميدانية، واتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة التي طبقت على عينة الدراسة المكونة من (348) طالباً وطالبة من طلبة كليات التربية بفروع جامعة القدس المفتوحة الخمسة في محافظات غزة، كما استخدمت الدراسة مقياس الفجوة (SERVQUAL) للتحقق من هدف الدراسة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة:

- أن درجة تقدير طلبة كليات التربية لجودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظرهم في مجالات القياس (الجوانب المادية الملموسة، مجال الاعتمادية، مجال الاستجابة، مجال السلامة والأمان،

مجال التعاطف الاجتماعي) جاء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري(1.02).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغيرات الجنس، والمستوى الدراسي، وفروع جامعة القدس المفتوحة في محافظات غزة .

وأوصت الدراسة بما يلي:

- التركيز على مجالات الخدمة وما تتضمنها من عناصر مختلفة والتي أظهر الطلبة مستوى متدنياً في مستوى الخدمة فيها وبخاصة في مجالات المادية، الاعتمادية وإعادة النظر فيها من أجل تجويد مستوى الخدمات المقدمة للطلبة في هذه المجالات وعناصرها.

- الاهتمام بالمجالات: (السلامة والأمن والاستجابة والتعاطف الاجتماعي) وعناصرها المختلفة التي أظهر الطلبة تقييماً متوسطاً فيها وتطويرها حتى تبقى في مستوى جذاب ولائق.

- الاستفادة من الخبرات العالمية السابقة في كافة الدول التي تهتم أساليب، وطرق الارتقاء بالخدمات التعليمية لتحسين معايير الجودة الشاملة والتي ثبت نجاحها بشكل كبير على النمو الاقتصادي والتعليمي والاجتماعي.

3_دراسة سلمان (2013) بعنوان: مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF).

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة، والتعرف إلى الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الخدمات المدركة تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، التخصص، المستوى الدراسي، فرع الجامعة)، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم نقاط القوة والضعف في جانب الخدمات المقدمة حسب الأبعاد الخمسة لمقياس الخدمة (SERVPERF) المستخدم في الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليلها، واشتملت عينة الدراسة على(380) طالباً وطالبة من طلبة جامعة الأقصى .

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن درجة تقدير طلبة جامعة الأقصى لمستوى جودة الخدمات الجامعية المقدمة لهم جاءت بدرجة بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد القياس، وكان ترتيب أبعاد المقياس

كالتالي(العناصر الملموسة-الاعتمادية - التعاطف الاجتماعي- الاستجابة- خصوصية الجامعة)، وبلغ الوزن النسبي للأبعاد ككل(69%).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث ولصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة في جميع الأبعاد ماعدا بعد (الأمان).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية وفي الأبعاد التالية(العناصر الملموسة، الاستجابة) لصالح التخصصات التطبيقية في حين لا توجد فروق ذات دلالة في الأبعاد الأخرى : (الاعتمادية ، الأمان، التعاطف، خصوصية الجامعة).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة تُعزى لمتغير فرع الجامعة (فرع غزة، فرع خان يونس) وذلك لصالح فرع الجامعة في خان يونس وفي جميع الأبعاد والدرجة الكلية، ماعدا بعد (الأمان).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الجامعية المدركة تبعاً لمتغير المستوى الدراسي(المستوى الأول- المستوى الرابع).

وأوصت الدراسة بما يلي:

- ضرورة العمل على الارتقاء بمستوى الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة بجامعة الأقصى في كل أبعاد المقياس، مع ضرورة العمل الجاد على أن تكون خصوصية الجامعة مدخلاً لرضا الطلاب عن جودة الأداء المقدم فعلاً للطلبة.

4-دراسة حمائل ونجم الدين (2011) بعنوان: مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي تقدمها لهم الجامعة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظتي أريحا والأغوار للخدمات الأكاديمية والإدارية والنفسية التي تقدمها جامعتهم، وإلى التعرف إلى ترتيب مجالات الخدمات التي تقدمها الجامعة لطلبتها تبعاً لدرجة أهميتها من وجهة نظر خريجها، وقد وظفت الدراسة المنهج المسحي الوصفي والاستنتاجي لجمع البيانات وتحليلها، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان استبانة مكونة من (51) فقرة موزعة على ثلاث مجالات.

وطبقت الدراسة على جميع خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار والبالغ عددهم (123) خريجاً وخريجة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- حصلت جميع المجالات الخدماتية مجتمعة على درجة موافقة (كبيرة جداً) بنسبة مئوية كلية مقدارها (85%).
- حصل مجال الخدمات النفسية على المرتبة الأولى بنسبة مئوية كلية مقدارها (91%).
- حصل مجال الخدمات الإدارية على المرتبة الثانية بنسبة مئوية كلية مقدارها (83%).
- حصل مجال الخدمات الأكاديمية على المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة مئوية كلية مقدارها (81%). ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة:
- أن تحرص إدارة الجامعة والعاملين فيها على تحسين الجودة، وضبط النوعية باستمرار.
- حث المشرفين والأكاديميين لرفع درجة التعاون والتواصل مع الطلبة بما يحقق حاجاتهم ورضاهم.
- أن ترفع الجامعة من مستوى درجة تقبلها للنقد البناء من جمهور الطلبة.

5- دراسة بركات (2010) بعنوان: الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها.

هدفت إلى الكشف عن الفجوة بين إدراكات الطلاب في جامعة القدس المفتوحة في (طول كرم)، وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، وإلى الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم لمستوى عناصر الخدمة المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تبعاً للمتغيرات التالية: (الجنس، التخصص الدراسي)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المقارن، وللتحقق من هدف الدراسة تم اختيار عينة طبقية عشوائية من الدارسين بلغت (215) طالباً وطالبة، وقد استخدم مقياس الفجوة لقياس جودة الخدمة الذي أعده باراشارامان وزملاؤه (SERVQUAL)، بعد تطويره ليناسب جودة الخدمة التعليمية في الجامعة، ومن أبرز نتائج الدراسة:

- أن هناك فجوة موجبة الغير دالة إحصائياً بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين.
- وجود فرق موجب وغير دال إحصائياً في المجالات: التعاطف الاجتماعي، والاستجابة، والسلامة والأمن على الترتيب.

- وجود فجوة موجبة ودالة إحصائياً في عناصر الخدمات الآتية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة، رغبة الموظفين في مساعدة الدارسين، وإتاحة الفرص للاحتفالات والرحلات والتعارف على الترتيب.
- وجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين إدراكات وتوقعات الدارسين في عناصر الخدمة الآتية: توافر تجهيزات التقنيات الحديثة، وجاذبية التسهيلات والمرافق، وجاذبية المواد والتخصصات، الاستجابة الفورية للمشكلات، وتوفر وسائل التجهيزات الأمنية على الترتيب.
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركه والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تُعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

ومن أبرز توصيات الدراسة:

- أوصى الباحث إدارة الجامعة بالتركيز على مجالات الخدمة وما تتضمنها من عناصر مختلفة والتي أظهر الدارسون فرقا سالبا في مستوى الخدمة فيها وبخاصة في مجالات المادية، الاعتمادية وإعادة النظر فيها من أجل تجويد مستوى الخدمات المقدمة للدارسين في هذه المجالات وعناصرها.
- الاهتمام بالمجالات السلامة والأمن والاستجابة والتعاطف الاجتماعي، وعناصرها المختلفة التي أظهر الدارسون تقييما موجبا فيها وتطويرها حتى تبقى في مستوى جذاب ولائق.

6- دراسة الحولي (2009) بعنوان: تقويم جودة البيئة الجامعية من وجهة نظر الخريجين في الجامعة الإسلامية بغزة.

هدفت الدراسة إلى تقويم جودة البيئة الجامعية من وجهة نظر الخريجين في الجامعة الإسلامية بغزة، ودراسة ما إذا كان هناك فروق تُعزى لمتغيرات الجنس، والاختصاص الأكاديمي، والمعدل التراكمي، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ووزعت أداة الدراسة على عينة عشوائية من الجامعة الإسلامية بلغت (858) طالباً وطالبة، وكانت الأداة عبارة عن بطاقة خريج مقننة من المجالات التالية خدمة القبول والتسجيل، خدمة شؤون الطلاب، وخدمة عيادة الجامعة، والأندية الطلابية، وخدمة المختبرات والحاسوب، والمكتبة المركزية، والمختبرات العلمية، والكافتيريا، والقاعات الدراسية، وحدائق الجامعة، ومكتبة الطالب، وملاعب الجامعة، ومن أبرز نتائج الدراسة:

- أن تقديرات أفراد العينة بشكل عام كانت متوسطة ماعدا الفقرات المتعلقة بعدد أجهزة الحاسوب، والإعارة من المكتبة، والمشاركة في الأندية الطلابية حيث كانت التقديرات في المتوسط أقل من (60%).
- تقديرات أفراد العينة بخصوص الخدمات التي تقدمها الكافتيريا، والقاعات الدراسية، ومكتبة الطالب، والملاعب متوسطة بشكل عام.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس لصالح الطلاب، ولمتغير الاختصاص الأكاديمي لصالح الكليات الشرعية، ولمتغير المعدل التراكمي لصالح ذوي المعدلات العليا.

وخرجت الدراسة بعدة توصيات منها:

- تقديم دورات تدريبية للعاملين في عمادة القبول والتسجيل، والمكتبة المركزية.
- تطوير قاعدة البيانات في المكتبة المركزية بالجامعة وزيادة مقتنياتها، وزيادة الوقت المخصص للطلاب.
- تحسين التهوية والإضاءة داخل القاعات الدراسية، وبخاصة في (قسم الطالبات)
- 7- دراسة عاشور والعبادلة (2007) بعنوان: قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة.

هدفت الدراسة إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة؛ حيث قامت مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير، من حيث الفرق بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلاً، واستخدم الباحثان الاستبيان الذي أعده باراشارامان وزملاؤه (SERVQUAL)

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توجد فجوة بين إدراك الطلاب وتوقعاتهم بمقدار (7021)، وبالتالي مستوى الجودة المدركة يعادل 83% من المستوى الذي يتوقعونه.
- أفضل محددات الجودة هو عنصر الأمان الذي كان الفرق بين الإدراك والتوقع (5725).
- أسوأ محددات الجودة هو الاستجابة حيث كان الفرق (8900).

- جميع محددات الجودة دون مستوى توقع الطلاب.

ومن أهم توصيات الدراسة:

- ضرورة أخذ توقعات الطلاب وتطلعاتهم بالاعتبار عند تقديم الخدمات أو وضع المعايير.

- ضرورة التركيز على بعدي الأمان والاعتمادية.

8-دراسة أبو فارة (2003) بعنوان: تقييم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية.

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى استخدام كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية لمقاييس محددة في تقييم جودة الخدمات التعليمية، وتهدف الدراسة أيضاً إلى تقييم هذه الخدمات من منظور الكادر الأكاديمي والكادر الإداري، ومن منظور طلبة هذه الكليات ومن منظور الخريجين، والكشف عما إذا هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين نظرة الطلبة ونظرة الخريجين إلى مستوى جودة الخدمات التعليمية في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الفلسطينية .

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أربع استبانات على أربع عينات عشوائية تم أخذها من أربع مجموعات وهي العمداء ورؤساء الأقسام في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية، والكادر الأكاديمي في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية، وطلبة كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية، والطلبة الخريجين في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات. واستخلصت الدراسة عدة نتائج أهمها :

- أن الكليات تستخدم مجموعة مقاييس في تقييم جودة خدماتها التعليمية وفقاً لآراء عينة العمداء ورؤساء الأقسام .

- كان تقييم الهيئة التدريسية والطلبة والخريجين إيجابياً لمستوى جودة الخدمات التعليمية، مع وجود بعض جوانب القصور في جودة هذه الخدمات.

- وجود تطابق بين آراء عينة الطلبة، وآراء عينة الخريجين في تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية.

وأوصت الدراسة بما يلي:

• ضرورة اهتمام كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بجوانب القصور، ونقاط الضعف في مستوى جودة الخدمات التعليمية التي أكدت إجابات عينية الدراسة من طلبة هذه الكليات، وأهم هذه الجوانب:

- الأعداد الكبيرة وغير المناسبة للطلبة في القاعات الدراسية.
- الجو العام للقاعات الدراسية (فيما يتعلق بالتهوية والتبريد والتكييف...).
- إعادة النظر في أسلوب مشاركة الطلبة في عملية تقويم أعضاء الهيئة التدريسية بما يكفل الصدق والنزاهة والموضوعية وبما يقود إلى تنمية وتطوير العملية التعليمية.
- العمل على تعزيز علاقة الطلبة مع المؤسسات، وسوق العمل من خلال البحوث والمشاريع العلمية والتطبيقات الميدانية وإقامة المعارض العلمية والمعارض التجارية التي تعزز خبرات ومعرفة الطلبة.

9-دراسة الدهشان (2003) بعنوان: "الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية - دراسة تحليلية لآراء الطلبة- مصر.

هدفت الدراسة إلى معرفة آراء طلاب جامعة المنوفية حول واقع ما تقدمه الجامعة من خدمات طلابية، والكشف عما إذا كان هناك فروق بين آراء طلاب جامعة المنوفية حول واقع ما يقدم لهم من خدمات باختلاف متغيرات الجنس، الكلية، الإقامة بالمدن الجامعية وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ولقد اشتملت عينة الدراسة على (229) طالباً، (207) طالبة (246) بالكليات العملية، (190) بالكليات النظرية، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أفراد العينة يرون أن الجامعة تحرص على توفير الخدمات الطلابية بدرجة متوسطة، حيث كان متوسط درجات أفراد العينة في مجموع الخدمات الطلابية حوالي (1.9) وهو ما يمكن تفسيره استناداً إلى أن طموحات الطلاب ورغبتهم في توفير الخدمات الطلابية ، أكبر بكثير مما تحرص الجامعة على توفيره، الأمر الذي يتطلب توفير مزيد من الاهتمام بهذا الجانب الهام من جوانب العملية التعليمية بالجامعة .

- عدم وجود فروق دالة بين آراء طلاب الجامعة حول واقع ما تحرص الجامعة على تقديمه من خدمات بين أفراد كل مجموعتين بالنسبة لمتغيري (الجنس - الإقامة بالمدن الجامعية)، وإلى

وجود فروق دالة بين آراء طلاب الكليات النظرية ، وطلاب الكليات العملية لصالح طلاب الكليات النظرية.

وأوصت الدراسة بما يلي:

1) توفير مزيد من الجهود للتوعية بالخدمات الطلابية ومجالاتها وأهميتها، بما يعين كل طالب على الاستفادة من تلك الخدمات وفقاً لظروفه في الجامعة.

2) العمل على زيادة الخدمات الطلابية بما يتناسب مع عدد الطلبة بالجامعة، والأعداد المخطط لقبولهم بها، فأى زيادة في عدد الطلاب يجب أن ترافقها زيادة كمية ونوعية في الخدمات الطلابية

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1) دراسة شاة (Shah,2013) بعنوان: **Service Quality And Customer Satisfaction In Higher Education In Pakistan"**

(جودة الخدمة ورضا العميل في التعليم العالي في باكستان)

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمة، وأبعادها الخمسة التي تؤدي إلى رضا العملاء : (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة (SERVQUAL) ، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها، وقد سحبت عينة الدراسة من (22) جامعة منتشرة في المحافظات الأربع في باكستان وتكونت من (113) طالبا وطالبة، وأفادت نتائج الدراسة:

- أن رضا الطلبة هو ذات صلة إلى حد كبير في الموثوقية والضمان، في حين الاستجابة والتعاطف والملموسية كانت أقل أهمية، وبالتالي من أجل تحسين رضا الطلاب في باكستان يجب التركيز على هذه الأبعاد.

2) دراسة كوني وآخرون (Koni&Others,2013) بعنوان:

"An Assessment of the Service Quality of Palestine Higher Education".

(تقييم جودة الخدمات في التعليم العالي الفلسطيني)، ماليزيا.

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلاب باستخدام مقياس الفجوة (SERVQUAL) كأداة لقياس رضا الطلاب، واستخدم الباحثون

الاستبيان للإجابة على أسئلة الدراسة، وبلغ حجم العينة (375) طالباً وطالبة من ثلاث مستويات من الدراسة (دبلوم لمدة سنتين، برنامج بكالوريوس، والدراسات العليا)، وأخذت العينة من جامعتين في موقعين مختلفين من الضفة الغربية وكناتهما تستقبلان طلاباً من مختلف أنحاء فلسطين .

وأشارت النتائج إلى أن:

جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية غير مرضية للطلاب وتحتاج إلى مزيد من الاهتمام، حيث كانت النسب كالتالي:

- الخدمات التعليمية (53.3%).
- الخدمات المكتبية (54.3%).
- الخدمات الحاسوبية (53.7%).
- التقويم (52.4%).
- التسهيلات الجامعية (53.6%).

وكان من أبرز توصيات الدراسة:

- دعوة أعضاء هيئة التدريس والموظفين في إدارة الجامعات إلى زيادة جهودهم لتلبية تطلعات واحتياجات الطلبة.

3) دراسة الخضيرى (Khodayari & Khodayari, 2011) بعنوان :

"Service Quality In Higher Education":

Case study :Measuring Service quality of Islamic Azad University, FiroozKooch branch.

(جودة الخدمة في التعليم العالي"دراسة حالة: قياس جودة الخدمة في جامعة أزد الإسلامية في إيران) .

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمة في مجال التعليم من خلال تحديد العوامل التي تسهم أكثر من غيرها في جودة الخدمة. واستخدم الباحثان استبانة مكونة من (22) سؤالاً للإجابة على أسئلة الدراسة، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (384) طالباً وطالبة من جامعة أزد الإسلامية .

وبينت نتائج استخدام مقياس SERVQUAL ما يلي:

- أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة.
- أن هناك فجوات في العناصر الخمسة للمقياس: (الموثوقية، الملموسية، والاستجابة، والضمان والتعاطف)، حيث كانت النسب كالآتي:

- بعد الملموسية (59.14%).
- بعد الموثوقية (54.86%).
- بعد الاستجابة (43.48%).
- بعد الأمان (65.57%).
- بعد التعاطف (46.61%).

وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق المقياس باستمرار على طلاب الجامعة من أجل التعرف على نقاط القوة والضعف بشكل متواصل.

(4) دراسة أبو حسن وآخرون (Abu Hasan & Others, 2008) بعنوان:

"Service Quality And Student Satisfaction : A Case Study at Private Higher Education Institutions"

(جودة الخدمة ورضا الطلاب: دراسة حالة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة)، ماليزيا.

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة، وجودة الخدمة الشاملة (الملموسية، والاستجابة، والموثوقية، والضمان والتعاطف)، ورضا الطلاب، كما ركزت الدراسة على دراسة العوامل الحاسمة في أبعاد جودة الخدمة التي تساهم أكثر من غيرها في رضا الطلاب، وقد أجريت الدراسة باستخدام أداة الاستبانة، وطبقت على عينة مكونة من (200) طالب حاصل على درجة البكالوريوس من اثنتين من مؤسسات التعليم العالي الخاصة، وخلصت الدراسة إلى ما يلي:

- أن العلاقة بين جودة الخدمة بعناصرها الخمسة، ورضا الطلبة أقوى من المعتدلة.
- أن هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمة الشاملة ورضا الطلبة.
- بينت الدراسة على أنه وبالرغم من أهمية الأبعاد الخمسة في رضا الطلاب عن جودة الخدمات، إلا أن ذلك لا يعني أن كل الأبعاد نالت نفس الدرجة، حيث كان لبعد التعاطف أقوى علاقة يليه الضمان ثم الملموسية ثم الاستجابة ثم الموثوقية، حيث كانت النسب كالآتي:

- الملموسية (56.8%).
- الموثوقية (55.5%).
- الاستجابة (55.6%).
- الأمان (65.57%).
- التعاطف (64%).

(6) دراسة بيترازيليس و آخرون (Petruzzellis & Others, 2006) بعنوان:
"Student Satisfaction And Quality Of Service In Italian Universities"
 (رضا الطلاب وجودة الخدمة في الجامعات الإيطالية).

هدفت الدراسة إلى تقييم الأداء الجامعي عن طريق اختبار رضا الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة لهم من الجامعات الإيطالية: دراسة حالة من جامعة باري، واستخدمت الدراسة مقياس (SERVQUAL) لتحليل رضا الطلاب، كما استخدمت المقابلة للتعرف على رضا الطلاب عن مستوى الجودة في الخدمات المقدمة في جامعة باري، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية من الطلاب المسجلين في اثني عشر كلية من جامعة باري.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن هناك ضعف في حالة الرضا لدى الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة لهم بلغت (46.9%)، وأن حجم ونوعية الخدمات المقدمة لهم لا ترتق إلى المستوى المطلوب.
- أكد الطلاب على وجود بعض الثغرات والتي من أهمها العلاقة بين الطلاب والموظفين والتي توصف بأنها غير مقنعة للطلاب.

وكان من أبرز توصيات الدراسة:

- ضرورة قيام الجامعات بالتركيز على تحسين نوعية التعليم لتتال رضا الطلاب.
- ضرورة العمل على بناء علاقة أقوى مع الاقتصاديات المحلية ونظم الإنتاجية، من أجل تلبية الطلب المتزايد على التدريب والكفاءة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يلاحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها تدور حول قياس جودة الخدمات الطلابية المقدمة من قبل الجامعات، ومستوى هذه الخدمات من وجهة نظر طلابها، وقد

استخدمت هذه الدراسات عدة مداخل و نماذج لقياس مستوى الخدمات المقدمة، فمنها من اعتمد الأبعاد الخمسة التي تناولتها نظرية الفجوة، ومنها من قام بتعديل نموذج نظرية الفجوة المستخدم لقياس جودة الخدمة ليتلاءم مع البيئة الجامعية الخاصة لمنطقة الدراسة.

ويمكن التعقيب على الدراسات السابقة على النحو الآتي:

- اهتمت معظم الدراسات السابقة بإبراز أهمية الخدمات الطلابية، والدور الذي تلعبه كإحدى الأسبقيات التنافسية الأساسية التي ينبغي أن تركز عليها الجامعات من أجل تحقيق التميز والفاعلية في مخرجاتها.
- تناولت جميع الدراسات السابقة مستوى الخدمات التي تقدمها الجامعة من وجهة نظر الطلبة لأنهم هم المعنيون بهذه الخدمات، وأكثر الفئات دراية بها وهم أصحاب المصلحة الأساسية فيها.
- كشفت الدراسات أن القصور في جانب الخدمات المقدمة للطلبة يحول دون تحقيق أهداف التعليم الجامعي وغاياته.

أولاً: أوجه الاتفاق والاختلاف:

• من حيث المنهج:

اتفقت معظم الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، في ما عدا دراسة (Hashem, 2010) حيث استخدمت المنهج المقارن، ودراسة (حمائل ونجم الدين، 2011) التي استخدمت المنهج المسحي الوصفي والاستنتاجي.

• من حيث الأداة:

جميع الدراسات السابقة استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لتحقيق أغراضها ماعدا دراسة (Petruzzellis & Others, 2006) حيث استخدمت المقابلة بالإضافة إلى الاستبانة.

كما أن جميع الدراسات السابقة استخدمت مقياس ماعدا دراسة (سلمان، 2013) حيث استخدمت دراسة مقياس (SERVPERF).

• العينة وطريقة أخذها:

كانت معظم العينة المستهدفة في الدراسات السابقة من الطلبة سواء أكان من الخريجين مثل دراسة (حمائل ونجم الدين، 2011)، ودراسة (Abu hasan & Others , 2008) أو كان من الطلبة الذين هم قيد الدراسة مثل دراسة (بركات، 2009)، ودراسة (سلمان،

2013)، بينما استهدفت دراسة (أبو فارة، 2003) بالإضافة إلى الطلبة، العمداء ورؤساء الأقسام، والكادر الأكاديمي، بينما كانت العينة في دراسة (Hashim, 2010) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الماليزية الحكومية والخاصة.

• المتغيرات:

اختلفت الدراسات السابقة في ما بينها في متغيرات الدراسة بحسب موضوع الدراسة، فمثلاً كانت متغيرات دراسة (بركات، 2009) هي الجنس والتخصص، وتناول (الدهشان، 2003) الجنس، الكلية، الإقامة بالمدن الجامعية كمتغيرات في دراسته، وكانت المتغيرات في دراسة (سيف وآخرون، 2014) (الجنس، الجنسية، الابتعاث)، وفي دراسة (الحولي، 2009) كانت المتغيرات (الجنس، والاختصاص الأكاديمي، والمعدل التراكمي)، بينما تناول (سلمان، 2013) (الجنس، التخصص، المستوى الدراسي، فرع الجامعة) كمتغيرات في دراسته.

ثانياً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- كتابة المقدمة.
- في تكوين فكرة أعمق وأوسع عن موضوع الدراسة.
- تحديد متغيرات الدراسة.
- تحديد الخدمات التي يحتاجها الطلبة.
- في التعرف إلى الأساليب الإحصائية الملائمة.
- عرض ومناقشة النتائج و تفسيرها.
- تقديم التوصيات والمقترحات.

ثالثاً: أوجه التميز في الدراسة الحالية:

- استخدمت الباحثة في دراستها منهجين: المنهج الوصفي والمنهج البنائي، وأداتين الاستبانة والمجموعة البؤرية لمناقشة الإستراتيجية المقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية.
- الدراسة الحالية تميزت في تصنيفها الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعات إلى خدمات تعليمية وخدمات داعمة ووضعت بعض المعايير، والمؤشرات التي تدل على جودة كل خدمة.
- الدراسة تجاوزت تقييم واقع جودة الخدمات الطلابية المقدمة إلى صوغ إستراتيجية مقترحة لتطوير جودة هذه الخدمات.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

- ❖ منهج الدراسة.
- ❖ مجتمع الدراسة.
- ❖ عينة الدراسة.
- ❖ أدوات الدراسة.
- ❖ إجراءات تطبيق أدوات الدراسة.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

تناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهجين أساسيين هما:

أولاً: المنهج الوصفي التحليلي وهو: "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها، وإخضاعها للدراسة الدقيقة (ملحم، 2000: 324).

ثانياً: المنهج البنائي الذي يقوم بوضع استراتيجية جديدة من خلال الاطلاع على الواقع والوقوف على نقاط القوة والضعف ومن ثم اقتراح استراتيجية للارتقاء بالواقع، ويعتبر المنهج البنائي "أحد أنواع مناهج البحث التجريبي الذي يقوم باستخدامه الباحث لبناء هياكل معرفية جديدة أو أدلة معيارية أو تطوير مناهج وأساليب لم تتطرق إليها الدراسات السابقة" (الأغا، 2001: 2-3).

واستخدمت الباحثة مصدرين رئيسيين من مصادر المعلومات:

المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، التي صممت خصيصاً لهذا الغرض، وتم تفرغ وتحليل البيانات باستخدام (SPSS).

المصادر الثانوية: تم الرجوع إلى مصادر البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري للبحث، والتي تتمثل في الكتب، والمراجع العربية ذات العلاقة والدوريات، والمقالات، والتقارير، والأبحاث، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

مجتمع الدراسة:

يتكون المجتمع الأصلي الذي سوف تشتق منه عينة الدراسة من جميع طلاب المستوى الرابع، في الجامعات (الإسلامية، الأزهر، والأقصى)، وذلك في محافظات غزة خلال الفصل الأول من العام الدراسي (2014-2015) م والبالغ عددهم (11373) طالباً وطالبة، وتم الحصول على الإحصاءات من خلال مراجعة دائرة الشؤون الأكاديمية في الجامعات الثلاث.

عينة الدراسة:

1- العينة الاستطلاعية للدراسة:

اشتملت على (568) طالباً وطالبة من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وجامعة الأقصى، حيث يتم اختيارهم بطريقة عشوائية بغرض تقنين أداة الدراسة، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية، وسيتم استبعاد هذه العينة من العينة الفعلية عند تطبيق الدراسة.

2- العينة الفعلية للدراسة:

وهي عينة عشوائية طبقية نسبتها (5%) من المجتمع الأصلي للدراسة بواقع (568) طالباً وطالبة من طلاب المستوى الرابع من الكليات المختلفة من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وجامعة الأقصى، والجداول التالية يبين توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة.

جدول رقم (1)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

النسبة المئوية	العدد	
35.21%	200	ذكر
64.79%	368	أنثى
100%	568	المجموع

جدول رقم (2)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الكلية.

النسبة المئوية	العدد	
83.63%	475	إنسانية
16.37%	93	علمية
100%	568	المجموع

جدول رقم (3)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجامعة

النسبة المئوية	العدد	
29.23%	166	الإسلامية
30.28%	172	الأزهر
40.49%	230	الأقصى
100%	568	المجموع

أداتا الدراسة:

أولاً: الاستبانة: قامت الباحثة ببناء استبانة تتماشى مع مقياس (SERVPERF) لقياس مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية وفق الخطوات الآتية:

- الاطلاع على الأدب التربوي، والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة ومن أهم الدراسات التي استفادت منها الباحثة في بناء الاستبانة، دراسة (سلمان، 2013)، و دراسة(الحوالي، 2006) وتم استطلاع رأي عينة من المتخصصين في هذا المجال
- تحديد الأبعاد الرئيسة التي شملتها الاستبانة.
- صياغة الفقرات التي تقع تحت كل بعد.
- إعداد الاستبانة في صورتها الأولية والتي شملت (75) فقرة والملحق رقم (1) يوضح الاستبانة في صورتها الأولية.
- عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختيار مدي ملائمتها لجمع البيانات.
- تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- عرض الاستبانة على (12) من المحكمين المختصين، بعضهم أعضاء هيئة تدريس في الجامعة الإسلامية ، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى، وجامعة القدس المفتوحة ، والملحق رقم (2) يبين أعضاء لجنة التحكيم.

وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف وتعديل وصياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات الاستبانة بعد صياغتها النهائية (59) فقرة موزعة على خمسة أبعاد حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج خماسي (درجة كبيرة جداً، درجة كبيرة، درجة

متوسطة، درجة قليلة، درجة قليلة جداً) أعطيت الأوزان التالية (5، 4، 3، 2، 1)، بذلك تنحصر درجات أفراد عينة الدراسة ما بين (59، 295) درجة، والملحق رقم (3) يبين الاستبانة في صورتها النهائية. و قد تم تقسيم مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية إلى ثلاثة مستويات، بناء على متوسطات الاستجابات، وقد استخدم في تفسير النتائج التصنيف، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (4)

مستويات جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية

المعيار	درجة الممارسة	المتوسط
انحراف معياري واحد عن المتوسط الحسابي	منخفضة	1 - 2.33
المتوسط	متوسطة	2.34 - 3.67
انحراف معياري واحد عن المتوسط الحسابي	عالية	3.68 - 5

قامت الباحثة باعتماد هذا المقياس من خلال تقسيم الدرجة العظمى 5 على ثلاث فئات متساوية ضمن المدى 1-5 وفقاً للمعادلة الآتية: القيمة العليا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة مقسومة على عدد المستويات الثلاثة (عالية، متوسطة، ومنخفضة) أي $(5-1) \div 3 = 1.33$ وهذه القيمة تساوي طول الفئة بين المستويات الثلاثة (عالية، متوسطة، و منخفضة).

$$2.33 = 1.33 + 1.00 \text{ درجة جودة منخفضة.}$$

$$3.66 = 1.33 + 2.33 \text{ درجة جودة متوسطة.}$$

$$5.00 = 1.33 + 3.66 \text{ درجة جودة عالية.}$$

- توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كالتالي:

القسم الأول: يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع وعينة الدراسة.

القسم الثاني: يتكون من (59) فقرة موزعة على خمسة أبعاد كالتالي:

جدول رقم (5)
أبعاد الاستبانة وعدد الفقرات

عدد الفقرات	البعد
11	العناصر المادية الملموسة
16	الاعتمادية
8	الاستجابة
12	الموثوقية
12	التعاطف الاجتماعي
59	الدرجة الكلية للاستبانة

صدق الإستبانة:

قامت الباحثة بتقنين فقرات الإستبانة وذلك للتأكد من صدقة كالتالي:

• صدق المحكمين:

تم عرض الإستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من أساتذة جامعيين من المتخصصين ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الإستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى كل بعد من محاور الاستبانة، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر.

• صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بتطبيق الإستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (40) طالباً وطالبة، وتم حساب معامل ارتباط "بيرسون" بين درجات كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة وكذلك تم حساب معامل ارتباط "بيرسون" بين كل فقرة من فقرات الاستبانة، والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .

الجدول (6)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول: العناصر المادية الملموسة مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	تتوفر في الجامعة قاعات دراسية مناسبة للمحاضرات من حيث (التهوية، الإضاءة، المساحة، النظافة....).	0.709	دالة عند 0.01
2.	قاعات المحاضرات مزودة بالتسهيلات اللازمة لممارسة العملية التعليمية (مثل ذلك وسائل الإيضاح، الوسائط السمعية والبصرية وغيرها).	0.613	دالة عند 0.01
3.	عدد الأجهزة في في المختبرات العلمية يتناسب مع عدد الطلبة.	0.592	دالة عند 0.01
4.	تتميز عناوين الدوريات (إلكترونية - ورقية) المتوفرة في مكتبة الجامعة بالحدثة.	0.768	دالة عند 0.01
5.	توفر الجامعة كتب (إلكترونية_ ورقية) علمية حديثة.	0.781	دالة عند 0.01
6.	المرافق العامة والخاصة في الجامعة (المساعد، دورات المياه، الكهرباء، وغيرها) كافية.	0.713	دالة عند 0.01
7.	تتوافر في الجامعة مرافق خاصة بالطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.	0.624	دالة عند 0.01
8.	حجم كافتيريا الجامعة يتناسب مع عدد الطلبة.	0.728	دالة عند 0.01
9.	توجد مساحات خضراء في الجامعة كافية لممارسة الأنشطة الطلابية.	0.736	دالة عند 0.01
10.	تتوافر في عيادة الجامعة الاختصاصات المطلوبة.	0.652	دالة عند 0.01
11.	تتوافر في الجامعة ملاعب تناسب أنواع الرياضات المختلفة.	0.547	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393.

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304.

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.547-0.781) ، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول (7)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني: الاعتمادية مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	تنظم الأقسام في الجامعة برامج تهيئة للطلبة الجدد.	0.615	دالة عند 0.01
2.	تتضمن خطة الجامعة الأكاديمية مشاريع بحثية للطلبة (مشاريع التخرج).	0.466	دالة عند 0.01
3.	توفر الكلية مرشداً أكاديمياً يساعد الطلبة طيلة فترة الدراسة.	0.567	دالة عند 0.01
4.	تسعى الجامعة لتوفير وظائف للخريجين المتميزين بدوام كامل أو جزئي.	0.738	دالة عند 0.01
5.	تقدم الجامعة مساعدات خاصة للطلبة الموهوبين.	0.784	دالة عند 0.01
6.	يتم تهيئة الطلبة للمشاركة في أنشطة الخبرة الميدانية من خلال اللقاءات التعريفية والمواد التوضيحية.	0.771	دالة عند 0.01
7.	تتسم الخطة الدراسية بالمرونة.	0.704	دالة عند 0.01
8.	تسمح الجامعة بتشكيل الأندية المختلفة لتنمية مهارات الطلبة.	0.697	دالة عند 0.01
9.	توفر الجامعة منحاً للطلبة لاستكمال دراستهم العليا.	0.568	دالة عند 0.01
10.	توفر الجامعة أنشطة ترفيهية واجتماعية مناسبة.	0.728	دالة عند 0.01
11.	تتمى الأنشطة الثقافية الإبداعات الأدبية والثقافية لدى الطلبة.	0.719	دالة عند 0.01
12.	شبكة الإنترنت في الجامعة كافية لخدمة الطلبة.	0.625	دالة عند 0.01
13.	يلتزم موظفو شؤون الطلاب بمواعيدهم مع الطلبة.	0.770	دالة عند 0.01
14.	تعمل الجامعة على نشر الوعي الصحي بين الطلبة.	0.714	دالة عند 0.01
15.	تعتمد الجامعة معايير عادلة و موضوعية لتوزيع الدعم المالي للطلبة.	0.635	دالة عند 0.01
16.	تقدم كافتيريا الجامعة خدمات جيدة للطلبة.	0.648	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393.

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304.

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.466-0.784)، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول (8)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثالث: الاستجابة مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	يتسم نظام الإعارة الذاتي في مكتبة الجامعة بالسهولة.	0.861	دالة عند 0.01
2.	تتصف إجراءات القبول والتسجيل بالسلاسة.	0.822	دالة عند 0.01
3.	لدى أعضاء هيئة التدريس استعداد لإجابة الطلبة على جميع أسئلتهم.	0.824	دالة عند 0.01
4.	يقدم مشرف(المختبرات العلمية-مختبرات الحاسوب) مساعدة فورية للطلبة.	0.631	دالة عند 0.01
5.	يساعد أمين المكتبة الطلبة في البحث عن أي موضوع.	0.780	دالة عند 0.01
6.	يتم تلقي العلاج في عيادة الجامعة بسهولة.	0.841	دالة عند 0.01
7.	يتميز موظفو شؤون الطلبة بدافعية عالية لخدمة الطلبة.	0.807	دالة عند 0.01
8.	يتميز التسجيل بالأندية الطلابية بالسلاسة.	0.727	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393.

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304.

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.631-0.861)، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول (9)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الرابع: الموثوقية مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	توفر الجامعة أعضاء هيئة تدريس أكفاء لتدريس الطلبة.	0.787	دالة عند 0.01
2.	يتعامل موظفوا عمادة القبول والتسجيل مع الطلبة باحترام.	0.770	دالة عند 0.01
3.	تربط أعضاء هيئة التدريس والطلبة علاقات قائمة على الثقة والاحترام.	0.744	دالة عند 0.01
4.	يتم تقييم أعمال الطلبة بعدالة و موضوعية.	0.831	دالة عند 0.01
5.	تراعي الجامعة مبدأ الخصوصية للمعلومات المتعلقة بالطالب.	0.703	دالة عند 0.01
6.	تكرس الجامعة لدى الطلبة مفاهيم أخلاقيات البحث العلمي والأمانة العلمية.	0.752	دالة عند 0.01
7.	يبعث سلوك العاملين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة الثقة والاطمئنان في نفوس الطلبة.	0.757	دالة عند 0.01
8.	يتميز المرشدين في قدرتهم على حل مشكلات الطلبة النفسية والاجتماعية.	0.678	دالة عند 0.01
9.	يمتلك موظفو الجامعة القدرة الكافية للإجابة على أسئلة واستفسارات الطلبة.	0.824	دالة عند 0.01
10.	المناخ الجامعي يحترم الاختلاف الثقافي والسياسي.	0.828	دالة عند 0.01
11.	تجري مختبرات الجامعة تحاليل طبية موثوق بها.	0.586	دالة عند 0.01
12.	يتوفر الإشراف الصحي والغذائي على الوجبات المقدمة لطلبة الجامعة.	0.593	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393.

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304.

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.593-0.831) ، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول (10)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الخامس: التعاطف الاجتماعي مع الدرجة الكلية للبعد

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	يوضح أعضاء هيئة التدريس إجراءات تقييم الطلبة عند بداية تدريس المقررات.	0.523	دالة عند 0.01
2.	تساعد الجامعة في اختيار نوع الدراسة الملائمة للطلبة بما يتناسب مع ميولهم وقدراتهم.	0.667	دالة عند 0.01
3.	يتفهم أعضاء هيئة التدريس الاحتياجات المحددة للطلبة.	0.830	دالة عند 0.01
4.	يتم الاتصال والتواصل بين المعلمين والطلبة بشكل فعال.	0.736	دالة عند 0.01
5.	يتناسب المنهاج مع قدرة الطالب الاستيعابية.	0.736	دالة عند 0.01
6.	يتفهم أعضاء هيئة التدريس الاحتياجات المحددة للطلبة.	0.816	دالة عند 0.01
7.	مكتبة الجامعة تلبى رغبة الطالب في المطالعة.	0.480	دالة عند 0.01
8.	أسعار الكتب التي تقدمها مكتبة الطالب مناسبة.	0.524	دالة عند 0.01
9.	تتم الأنشطة الطلابية أذواق الطلبة واهتماماتهم في الهوايات المختلفة.	0.571	دالة عند 0.01
10.	توفر الجامعة قنوات ليتمكن الطالب من خلالها التعبير عن شكوى أو مشكلة تواجهه.	0.803	دالة عند 0.01
11.	يتم استطلاع آراء الطلبة من وقت لآخر لمعرفة احتياجاتهم.	0.812	دالة عند 0.01
12.	يضع موظفو شؤون الطلاب مصلحة الطالب أعلى سلم أولوياتهم.	0.738	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393.

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304.

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.480-0.830)، وبذلك تعتبر فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه.

للتحقق من الصدق البنائي للأبعاد قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى، وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول (11)

مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة

التعاطف الاجتماعي	الموثوقية	الاستجابة	الاعتمادية	العناصر المادية الملموسة	الدرجة الكلية للاستبانة	
				1	**0.822	العناصر المادية الملموسة
			1	**0.804	**0.936	الاعتمادية
		1	**0.825	**0.664	**0.920	الاستجابة
	1	**0.837	**0.814	**0.627	**0.925	الموثوقية
1	**0.875	**0.845	**0.724	**0.619	**0.897	التعاطف الاجتماعي

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393.

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304.

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

ثبات الاستبانة Reliability:

أجرت الباحثة خطوات التأكد من ثبات الاستبانة، وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

• طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient :

قامت الباحثة بقياس معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية، حيث تم تجزئة الاستبانة إلى نصفين (الفقرات ذات الأرقام الفردية، والفقرات ذات الأرقام الزوجية) ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية ودرجات الفقرات الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة "سبيرمان براون" Spearman-Brown Coefficient وتم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول (12)

يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك الاستبانة ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل.

معامل الثبات	عدد الفقرات	البعد
0.856	11	العناصر المادية الملموسة
0.879	16	الاعتمادية
0.912	8	الاستجابة
0.886	12	الموثوقية
0.848	12	التعاطف الاجتماعي
0.944	*59	الدرجة الكلية

* تم استخدام معامل جتمان لأن النصفين غير متساويين.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (0.944)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

• طريقة ألفا كرونباخ:

استخدمت الباحثة طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات الاستبانة، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد الاستبانة، وكذلك للاستبانة ككل والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (13)

يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل.

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	البعد
0.882	11	العناصر المادية الملموسة
0.919	16	الاعتمادية
0.911	8	الاستجابة
0.924	12	الموثوقية
0.895	12	التعاطف الاجتماعي
0.975	59	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (0.975) ، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ثانياً: المجموعة البورية:

وهو عبارة عن نقاش مجموعة مركزة من الخبراء حول محور جديد يراد الاتفاق حوله، وإصدار أحكام توافقية تمثل رأياً يمكن الاعتماد عليه (الدجني، 2011: 229).

استخدمت الباحثة هذه الأداة لتطوير الإستراتيجية المقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية.

إجراءات تطبيق أدوات الدراسة:

- 1- إعداد الأداة بصورتها النهائية.
- 2- حصلت الباحثة على كتاب موجه من الجامعة الإسلامية ؛ لتسهيل مهمة الباحثة في توزيع الاستبانات على طلاب الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة وملحق رقم (3) يوضح ذلك.
- 3- بعد حصول الباحثة على التوجيهات والتسهيلات ، قام بتوزيع (40) استبانة أولية؛ للتأكد من صدق الاستبانة وثباتها.
- 4- بعد إجراء الصدق والثبات قامت الباحثة بتوزيع (590) استبانة واستردت (568) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.
- 5- تم ترقيم وترميز أداة الدراسة، كما تم توزيع البيانات حسب الأصول، ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS، من خلال جهاز الحاسوب للحصول على نتائج الدراسة.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

- ❖ الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة.
- ❖ الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة.
- ❖ الإجابة عن السؤال الثالث من أسئلة الدراسة.
- ❖ التوصيات.
- ❖ المقترحات.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، بهدف التعرف على مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية، وقد تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS)، للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

المحك المعتمد في الدراسة:

لقد تم تحديد المحك المعتمد في الدراسة من خلال تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي، من خلال حساب المدى بين الدرجات (4=1-5)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.8=4/5)، وبعد ذلك إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس)، وهي الواحد صحيح (1)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (14)

المحك المعتمد في الدراسة

درجة التوافر	الوزن النسبي المقابل له	طول الخلية
منخفضة جداً	من 36% فأقل	من 1.00 – 1.80
منخفضة	أكثر من 36% – 52%	من 1.81 – 2.60
متوسطة	أكثر من 52% – 68%	من 2.61 – 3.40
مرتفعة	أكثر من 68% – 84%	من 3.41 – 4.20
مرتفعة جداً	أكثر من 84% – 100%	من 4.21 – 5.00

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمدت الباحثة على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المحاور للأداة ومستوى الفقرات في كل بعد، وقد حددت الباحثة درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الأول من أسئلة الدراسة على: ما مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قامت الباحثة باستخدام التكرارات و المتوسطات والنسب المئوية، والجداول التالية توضح ذلك:

الجدول (15)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك ترتيبها في الاستبانة.

الدرجة التي حصل عليها كل مجال	الترتيب	قيمة المعنوية	قيمة T	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الاستجابات	البعد	م
منخفضة	4	0.000	-12.380	51.38	0.830	28.259	16051	العناصر المادية الملموسة	1
منخفضة	5	0.000	-15.402	50.59	0.728	40.468	22986	الاعتمادية	2
متوسطة	2	0.000	-3.734	57.51	0.795	23.004	13066	الاستجابة	3
متوسطة	1	0.089	-1.706	58.87	0.791	35.320	20062	الموثوقية	4
متوسطة	3	0.000	-11.159	52.97	0.751	31.780	18051	التعاطف الاجتماعي	5
متوسطة		0.000	-10.938	53.84	0.671	158.831	90216	الدرجة الكلية	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية متوسطاً، حيث إن الوزن النسبي للأبعاد ككل هو (53.84%) وهي درجة متوسطة.

- وتغزو الباحثة هذه النتيجة: إلى الأوضاع الاقتصادية والسياسية التي تعيشها الجامعات الفلسطينية، حيث إن الأزمة المالية التي تمر بها الجامعات الفلسطينية تحول دون تغطية مصاريفها الجارية فضلاً عن التطور والتقدم، إلا أنها تبدي التزامها نحو الطلبة حسب الإمكانيات المتوفرة، كما أن الجامعات الفلسطينية تعاني من الحصار الذي فرضه الاحتلال والذي يقف سداً منيعاً أمام التبادل البشري والفكري بين جامعات فلسطين ووصول مواد البناء والمعدات والأجهزة اللازمة لبناء جامعات على مستوى مرموق وبالتالي له دور كبير في عدم

توفير خدمات تعليمية وداعمة بالشكل المطلوب. كما أن ارتفاع حدة المنافسة بين الجامعات الفلسطينية وزيادة الوعي لدى الطلبة أدت إلى توقع الطلبة الأفضل دائماً من الجامعات التي ينتسبون إليها.

- وتختلف هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (حمائل ونجم الدين، 2011) التي توصلت إلى أن جميع المجالات الخدماتية (النفسية، والإدارية، والأكاديمية) حصلت مجتمعة على درجة موافقة (كبيرة جداً) بنسبة مئوية كلية مقدارها (85%)، ودراسة

(Abu Hasan & Others, 2008) التي أشارت إلى أن العلاقة بين جودة الخدمة بعناصرها الخمسة في مؤسسات التعليم الخاصة ورضا الطلبة أقوى من المعتدلة، ودراسة (عاشور والعبادلة، 2012) التي توصلت إلى أن مستوى تقييم جودة الخدمة التعليمية في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة من وجهة نظر الطلبة جاء مرتفعاً.

- وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الفر والعوضي، 2013) التي أشارت إلى أن درجة تقدير طلبة كليات التربية لجودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظرهم في مجالات المقياس الخمسة جاء بدرجة متوسطة بمتوسط (3.56)، ودراسة (الدهشان، 2003) التي أشارت إلى أن أفراد العينة يروا أن جامعة المنوفية تحرص على توفير الخدمات الطلابية بدرجة متوسطة، حيث كان متوسط درجات أفراد العينة في مجموع الخدمات الطلابية حوالي (1.9)، ودراسة (سيف وآخرون، 2014)، التي توصلت إلى أن درجة تقييم الطلبة لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الأردنية جاء بدرجة متوسطة، حيث كان المتوسط الحسابي لجودة الخدمات الجامعية (3.46).

- كما يتضح من الجدول السابق أن **الموثوقية** حصلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي (58.87%)، أي أن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية للطلبة والمتعلقة بالمعرفة والكياسة لدى مقدمي الخدمة وقدرتهم على كسب ثقة الطلبة جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظرهم، تلي ذلك **الاستجابة** حصلت على المرتبة الثانية بوزن نسبي (57.51%)، أي أن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية للطلبة والمتعلقة بمدى رغبة مقدمي الخدمة في مساعدة الطلبة والسرعة في تقديم الخدمة لهم جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظرهم، يلي ذلك **التعاطف الاجتماعي** حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (52.97%) أي أن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية للطلبة، والمتعلقة بالعاية والانتباه الشخصي للطلبة جاء بدرجة متدنية من وجهة نظرهم، تلي ذلك **العناصر المادية الملموسة** حصلت على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (51.38%) أي أن

مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية للطلبة والمتعلقة بالعناصر أو الشواهد المادية في تقديم خدمة الطلبة المتمثلة بالتسهيلات المادية جاء بدرجة متدنية من وجهة نظرهم، تلي ذلك **الاعتمادية** حصلت على المرتبة الخامسة بوزن نسبي (50.59%) أي أن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية للطلبة والمتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بوفاء الجامعة الفلسطينية بالتزاماتها ووعودها المختلفة التي وعدت بها الطلبة جاء بدرجة قليلة من وجهة نظرهم وبذلك يكون ترتيب أعاد جودة الخدمة تنازلياً كالآتي:-
(الموثوقية، الاستجابة، التعاطف الاجتماعي، العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية).

- وتعل الباحث ذلك بأن: بعدا الموثوقية، والاستجابة حصل على المرتبة الأولى والثانية بأوزان نسبية متوسطة قدرها (58.87%) و(57.51%) على الترتيب بسبب العلاقة الودية القائمة على الاحترام المتبادل والثقة بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين وبين الطلبة مع بعضهم البعض، فهم يدركون أن الاحترام هو أساس نجاح العلاقات الإنسانية وهذا ما ينسجم مع ثقافة المجتمع الفلسطيني في ظل الظروف الصعبة التي يمر بها، كما أن هناك نخبة من الأساتذة الأكفاء في الجامعات الفلسطينية و الذين يقومون بعملهم على أكمل وجه، ولديهم الاستعداد والرغبة في تقديم المساعدة للطلبة، حيث إن نواتج الجامعة التعليمية مرتبطة بتميز وجدارة وخبرة أعضاء الهيئة التدريسية، بالإضافة إلى أن الموظفين في دوائر الجامعة لديهم الاستعداد التام لمساعدة الطلبة وتقديم الخدمات التي يحتاجها الطلبة بسرعة وكفاءة.

- تتفق هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (بركات، 2010) التي أشارت إلى أن بعدي الاستجابة والموثوقية جاءت في المرتبة الثانية والثالثة على التوالي، ودراسة (الفرا و العوضي، 2013) التي أشارت إلى أن بعد الموثوقية جاء في المرتبة الثانية، ودراسة (Shah,2013) التي أشارت إلى أن بعد الموثوقية جاء في المرتبة الأولى، وتختلف جزئياً مع دراسة (سلمان، 2013) التي أشارت إلى أن أضعف وزن نسبي كان لبعد الاستجابة، ودراسة (عاشور و العبادلة، 2007) التي أشارت إلى أن بعد الاستجابة احتل المرتبة الثالثة بينما بعد الموثوقية جاء في المرتبة الرابعة.

- حصلت الأبعاد الثلاثة التعاطف الاجتماعي و العناصر المادية الملموسة والاعتمادية على أوزان نسبية قليلة قدرها (52.97%) و(51.38%) و(50.95%) على الترتيب، أي أن المتغيرات المتعلقة باهتمام الموظفين بالطلبة والحرص على الطالب وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة له حسب حاجته في محل تقدير ضعيف من قبل الطلبة، وتعزو الباحثة سبب ذلك إلى الضغوط الكثيرة التي يعاني منها الموظفون في الجامعات سواء ضغوطات

نفسية أو مالية، خصوصاً في ظل الحصار ووضع الانقسام، وذلك يجعلهم يقومون بعملهم بأقل همة وكفاءة، كما أن الانتماء التنظيمي لدى الموظفين ينعكس بشكل كبير على طريقة تعاملهم مع الطلبة، بالإضافة إلى قلة أو فتور الانتماء للجامعة من قبل بعض الموظفين، والجهل بحاجات ونفسيات الطلبة واللامبالاة التي يتمتع بها الموظفون تحول دون اهتمامهم بحاجات الطلبة والحرص على مصلحتهم. كما تشير النتائج إلى أن المتغيرات المتعلقة بوفاء الجامعة بالتزاماتها وعودها التي وعدت بها الطلبة وحل مشكلات الطلبة العالقة في محل تقدير ضعيف من قبل الطلبة أي أنها تحتاج لإعادة نظر، وتعزو الباحثة سبب ذلك إلى قلة وعي إدارة الجامعات بالتزاماتها تجاه طلبتها حيث إن بعض الإداريين يتم توظيفهم بناءً على انتمائهم الحزبي أو التنظيمي والمحسوبة بغض النظر عن كفاءتهم وقدرتهم على تحمل مسؤوليتهم الكاملة بالإضافة أن بعض الخدمات التي تقع ضمن بعد الاعتمادية مثل توفير وظائف للخريجين المتميزين وتوفير منح للطلبة لاستكمال دراستهم وغيرها تعتبرها الجامعات من ضمن الكماليات أي أن هناك بعض الخدمات التي تعتبرها الجامعة أولى وأجدر بالاهتمام من هذه الخدمات، بالإضافة إلى أن المتغيرات المتعلقة بالمباني والمرافق والملاعب والأجهزة والوسائل في محل تقدير ضعيف من قبل الطلبة وذلك لأن الجامعات الفلسطينية تعاني من ضائقة مالية تحول دون تطوير مرافقها وإنشائها الملاعب للرياضات المختلفة وشراؤها للأجهزة الحديثة كما أن الحصار الذي فرض على المجتمع الفلسطيني يحول دون استيراد الأجهزة والمعدات.

- وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع ما توصلت إليه دراسة (بركات، 2010) إلى أن بعدي العناصر الملموسة والاعتمادية في محل تقدير سالب لدى الدارسين، ودراسة (الفرا والعوضي، 2013) التي أشارت إلى أن بعد العناصر الملموسة جاء في المرتبة الأخيرة،
- دراسة (Khodayari & Khodayari, 2011) ودراسة (Abu Hasan & Others, 2008) حيث أشارتا إلى أن بعد التعاطف الاجتماعي جاء في المرتبة الأخيرة، وتختلف نتائج هذه الدراسة جزئياً مع ما توصلت إليه دراسة (سلمان، 2013) التي أشارت إلى أن العناصر الملموسة والاعتمادية كان لهما الوزن النسبي الأكبر من بين الأبعاد الخمسة.
- يعتبر الوزن النسبي لكل بعد مؤشراً على درجة الأولوية التي يجب أن توليها إدارة الجامعات لكل بعد عند البدء في تطوير جودة الخدمات المقدمة للطلبة الملتهقين بها، وبالتالي وفقاً لنتائج الدراسة فإن إدارة الجامعات يجب أن تعطي الأبعاد الثلاثة (التعاطف الاجتماعي، العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية) الأولوية عند تصميم وتنفيذ برامج تطوير جودة الخدمات المقدمة للطلبة.

ولتفسير النتائج المتعلقة بمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية قامت الباحثة بإعداد الجداول الآتية الموضحة لأبعاد الاستبانة بالشكل التالي:

البعد الأول: العناصر المادية الملموسة.

جدول (16)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الأول وكذلك ترتيبها.

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	قيمة المعنوية	الترتيب
1	تتوفر في الجامعة قاعات دراسية مناسبة للمحاضرات من حيث (التهووية، الإضاءة، المساحة، النظافة....).	1628	2.866	1.167	57.32	-2.733	0.006	1
2	قاعات المحاضرات مزودة بالتسهيلات اللازمة لممارسة العملية التعليمية (مثل ذلك وسائل الإيضاح، الوسائط السمعية والبصرية وغيرها).	1579	2.780	1.119	55.60	-4.689	0.000	3
3	عدد الأجهزة في المختبرات العلمية يتناسب مع عدد الطلبة.	1438	2.532	1.120	50.63	-9.964	0.000	7
4	تتميز عناوين الدوريات (الالكترونية - ورقية) المتوفرة في مكتبة الجامعة بالحدثة.	1592	2.803	1.097	56.06	-4.285	0.000	2
5	توفر الجامعة كتب (الالكترونية- ورقية) علمية حديثة.	1537	2.706	1.164	54.12	-6.021	0.000	4
6	المرافق العامة والخاصة في الجامعة (المساعد، دورات المياه، الكهرباء، وغيرها) كافية.	1397	2.460	1.239	49.19	-10.393	0.000	8
7	تتوافر في الجامعة مرافق خاصة بالطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.	1451	2.555	1.232	51.09	-8.618	0.000	6
8	حجم كافيتيريا الجامعة يتناسب مع عدد الطلبة.	1338	2.356	1.194	47.11	-12.863	0.000	10
9	توجد مساحات خضراء في الجامعة كافية لممارسة الأنشطة الطلابية.	1353	2.382	1.237	47.64	-11.903	0.000	9
10	تتوافر في عيادة الجامعة الاختصاصات المطلوبة.	1466	2.581	1.213	51.62	-8.233	0.000	5
11	تتوافر في الجامعة ملاعب تناسب أنواع الرياضات المختلفة.	1272	2.239	1.224	44.79	-14.809	0.000	11
	الدرجة الكلية للبعد.	16051	28.259	0.830	51.38	-12.380	0.000	

ينضح من الجدول السابق:

- متوسط الاستجابة لدى مجتمع الدراسة في هذا البعد ككل بلغت (28.259).
- أعلى فقرتين في البعد كانتا:
- الفقرة (4) والتي نصت على " تتميز عناوين الدوريات (إلكترونية - ورقية) المتوفرة في مكتبة الجامعة بالحدثة " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (56.06%) وهي درجة متوسطة.

وترجع الباحثة ذلك إلى:

- اشتراك الجامعات الفلسطينية بقواعد البيانات الإلكترونية التي تتيح للطلبة قراءة الدوريات الحديثة، بالإضافة إلى اهتمام المكتبات في الجامعات بتجديد وتحديث أقسام الدوريات باستمرار.
- الفقرة (1) والتي نصت على " تتوفر في الجامعة قاعات دراسية مناسبة للمحاضرات من حيث (التهوية، الإضاءة، المساحة، النظافة...) " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (57.32%) وهي درجة متوسطة.

وترجع الباحثة ذلك إلى:

الجهود التي تبذلها الجامعات الفلسطينية في تطوير القاعات الدراسية لتناسب وتلائم احتياجات الطلبة، خصوصاً في السنوات الأخيرة، حيث قامت جامعة الأقصى بعدد من المشاريع التطويرية منها إنشاء وتأثيث مبنى القاعات الدراسية.

- و أدنى فقرتين في البعد كانتا:

- الفقرة (11) والتي نصت على " تتوفر في الجامعة ملاعب تناسب أنواع الرياضات المختلفة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (44.79%) وهي درجة قليلة، وتعزو الباحثة ذلك إلى:
- إمكانيات الجامعات المحدودة والتي تفرض عليها إقامة الملاعب الرياضية في مساحات صغيرة، وأغلبها مخصص للرياضات المشهورة مثل كرة القدم، والكرة السلة.
- الفقرة (8) والتي نصت على " حجم كافتيريا الجامعة يتناسب مع عدد الطلبة " احتلت المرتبة العاشرة بوزن نسبي قدره (47.11%) وهي درجة قليلة. وترجع الباحثة ذلك إلى:

إن أغلب الطلبة يذهبون إلى الكافتيريا خلال فترة الاستراحة مما يؤدي إلى زيادة الضغط والازدحام فيها، بالإضافة إلى أن الأزمة المالية التي تمر بها الجامعات تحول دون تطوير وتوسعة مرافقها.

الفصل الخامس

البعد الثاني: الاعتمادية.

جدول (17)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثاني وكذلك ترتيبها

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	قيمة المعنوية	الترتيب
1	تنظم الأقسام في الجامعة برامج تهيئة للطلبة الجدد.	1553	2.734	1.131	54.68	-5.604	0.000	4
2	تتضمن خطة الجامعة الأكاديمية مشاريع بحثية للطلبة(مشاريع التخرج).	1728	3.042	1.215	60.85	0.829	0.408	1
3	توفر الكلية مرشداً أكاديمياً يساعد الطلبة طيلة فترة الدراسة.	1302	2.292	1.154	45.85	-14.613	0.000	13
4	تسعى الجامعة لتوفير وظائف للخريجين المتميزين بدوام كامل أو جزئي.	1116	1.965	1.080	39.30	-22.845	0.000	16
5	تقدم الجامعة مساعدات خاصة للطلبة الموهوبين.	1403	2.470	1.145	49.40	-11.029	0.000	11
6	يتم تهيئة الطلبة للمشاركة في أنشطة الخبرة الميدانية من خلال اللقاءات التعريفية والمواد التوضيحية.	1546	2.722	1.122	54.44	-5.908	0.000	5
7	تتسم الخطة الدراسية بالمرونة.	1562	2.750	1.064	55.00	-5.597	0.000	3
8	تسمح الجامعة بتشكيل الأندية المختلفة لتنمية مهارات الطلبة.	1415	2.491	1.098	49.82	-11.041	0.000	10
9	توفر الجامعة منحاً للطلبة لاستكمال دراستهم العليا.	1262	2.222	1.136	44.44	-16.322	0.000	15
10	توفر الجامعة أنشطة ترفيهية واجتماعية مناسبة.	1485	2.614	1.070	52.29	-8.592	0.000	8
11	تنمي الأنشطة الثقافية الإبداعات الأدبية والثقافية لدى الطلبة.	1492	2.627	1.086	52.54	-8.190	0.000	7
12	شبكة الإنترنت في الجامعة كافية لخدمة الطلبة.	1306	2.299	1.240	45.99	-13.473	0.000	12
13	يلتزم موظفو شؤون الطلاب بمواعيدهم مع الطلبة.	1524	2.683	1.211	53.66	-6.239	0.000	6
14	تعمل الجامعة على نشر الوعي الصحي بين الطلبة.	1422	2.504	1.147	50.07	-10.316	0.000	9
15	تعتمد الجامعة معايير عادلة وموضوعية لتوزيع الدعم المالي للطلبة.	1297	2.283	1.177	45.67	-14.510	0.000	14
16	تقدم كافتيريا الجامعة خدمات جيدة للطلبة.	1573	2.769	1.246	55.39	-4.410	0.000	2
	الدرجة الكلية للبعد.	22986	40.468	0.728	50.59	-15.402	0.000	

يتضح من الجدول السابق:

- متوسط الاستجابة لدى مجتمع الدراسة في هذا البعد ككل بلغت (40.468) .
- هناك فقرات حصلت على أعلى ترتيب في هذا البعد وهي:
- الفقرة (2) والتي نصت على " تتضمن خطة الجامعة الأكاديمية مشاريع بحثية للطلبة (مشاريع التخرج) "احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (60.85%) وهي درجة متوسطة.
- ويرجع ذلك إلى وعي إدارة الجامعات بأهمية التطبيق العملي لما تعلمه الطلبة وبالتالي أصبحت تتيح للطلبة حيزاً واسعاً للنقد، والتفكير من خلال مشاريع تخرج إلزامية لمعظم التخصصات لا سيما العلمية منها.
- الفقرة (16) والتي نصت على " تقدم كافتيريا الجامعة خدمات جيدة للطلبة " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (55.39%) وهي درجة متوسطة.
- وترى الباحثة أن ذلك يرجع ذلك إلى تضمين الكافتيريا "تسليم الكافتيريا إلى جهات خاصة مقابل مبلغ يدفع سنوياً" مما جعل التنافس شديد بينها، وبالتالي تقديم أفضل خدمة للطلبة لزيادة الربح، كما ترجع هذه النتيجة إلى وعي الطلبة بالمفاهيم المتعلقة، بالصحة والجودة مما يفرض على المسؤولين عن الكافتيريا تقديم أفضل الخدمات لتلبية احتياجات الطلبة وبالتالي زيادة الطلب عليها.
- وهناك فقرات حصلت على أقل ترتيب في البعد وهي:
- الفقرة (4) والتي نصت على " تسعى الجامعة لتوفير وظائف للخريجين المتميزين بدوام كامل أو جزئي " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (39.30%) وهي درجة قليلة، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن عدد الطلبة الخريجين كبير، وفرص العمل في الجامعات محدودة، بالإضافة إلى الأزمة المالية التي تمر بها الجامعات والتي لم تمكن الجامعات من دفع رواتب موظفيها فضلاً عن توظيف الخريجين.
- الفقرة (9) والتي نصت على " توفر الجامعة منحاً للطلبة لاستكمال دراستهم العليا " احتلت المرتبة الخامسة عشر بوزن نسبي قدره (44.44%) وهي درجة قليلة.
- وتعزو الباحثة ذلك: إلى قلة المبادرات التي تحصل عليها الجامعات من الخارج ومن الداخل لدعم الطلبة مادياً لاستكمال دراستهم، وإذا حصلت الجامعة على أموال من تستخدمها في المصاريف التشغيلية نظراً للأزمة المادية التي تمر بها الجامعات، كما أن الحصار يمنع التواصل البشري اللازم للحصول على المنح.

البعد الثالث: الاستجابة.

جدول (18)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الثالث وكذلك ترتيبها

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	قيمة المعنوية	الترتيب
1	يتسم نظام الإعارة الذاتي في مكتبة الجامعة بالسهولة.	1832	3.225	1.189	64.51	4.518	0.000	2
2	تتصف إجراءات القبول والتسجيل بالسلاسة.	1487	2.618	1.171	52.36	-7.772	0.000	7
3	لدى أعضاء هيئة التدريس استعداد لإجابة الطلبة على جميع أسئلتهم.	1774	3.123	1.148	62.46	2.558	0.011	3
4	يقدم مشرف (المختبرات العلمية - مختبرات الحاسوب) مساعدة فورية للطلبة.	1599	2.815	1.127	56.30	-3.911	0.000	4
5	يساعد أمين المكتبة الطلبة في البحث عن أي موضوع.	1866	3.285	1.177	65.70	5.774	0.000	1
6	يتم تلقي العلاج في عيادة الجامعة بسهولة.	1576	2.775	1.134	55.49	-4.736	0.000	5
7	يتميز موظفو شؤون الطلبة بدافعية عالية لخدمة الطلبة.	1490	2.623	1.134	52.46	-7.917	0.000	6
8	يتميز التسجيل بالأندية الطلابية بالسلاسة.	1442	2.539	1.159	50.77	-9.488	0.000	8
	الدرجة الكلية للبعد	13066	23.004	0.795	57.51	-3.734	0.000	

يتضح من الجدول السابق:

- متوسط الاستجابة لدى مجتمع الدراسة في هذا البعد ككل بلغت (23.004).
- أعلى فقرتين في البعد كانتا:
- الفقرة (5) والتي نصت على " يساعد أمين المكتبة الطلبة في البحث عن أي موضوع " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (65.70%)، وهي درجة متوسطة، وتعزو الباحثة ذلك إلى كفاءة الكادر المكتبي وحرصهم على إفادة الطلبة وتعاطفهم الكبير الناتج من إيمانهم بقيمة العلم في حياة الشعب الفلسطيني.

- الفقرة (1) والتي نصت على " يتسم نظام الإعارة الذاتي في مكتبة الجامعة بالسهولة " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (64.51%) وهي درجة متوسطة، وذلك مراعاةً لظروف الطلبة الاقتصادية الصعبة التي تحول بينهم وبين شراء الكتب والمراجع اللازمة، بالإضافة إلى ندرة المراجع بسبب الحصار الذي تعاني منه الجامعات الفلسطينية كل ذلك يحتم على المكتبات تسهيل نظام الإعارة لديها.

و أدنى فقرتين في البعد كانتا:

- الفقرة (8) والتي نصت على " يتميز التسجيل بالأندية الطلابية بالسلاسة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (50.77%) وهي درجة قليلة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن التسجيل في الأندية له شروط معينة تتعلق بهويات الطلبة، وقدراتهم وبالتالي ليس بإمكان كل طالب أن يحظى بالتسجيل في النادي الذي يرغب به، بالإضافة إلى أن الكثير من الأندية يغلب عليها الطابع الحزبي الذي يعقد أمور التسجيل للطلبة الذين يختلف انتماءهم التنظيمي.

-الفقرة (2) والتي نصت على " تتصف إجراءات القبول والتسجيل بالسلاسة " احتلت المرتبة السابعة بوزن نسبي قدره (52.36%) وهي درجة متوسطة، ويعود ذلك إلى أعداد الطلبة الكبيرة مقارنةً بعدد الأجهزة والموظفين في عمادة القبول والتسجيل، بالإضافة إلى الإمكانيات المادية المتواضعة للجامعات الفلسطينية التي تمنعها من توسعة مثل هذه المرافق.

الفصل الخامس

البعد الرابع: الموثوقية.

جدول (19)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الرابع وكذلك ترتيبها

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	قيمة المعنوية	الترتيب
1	توفر الجامعة أعضاء هيئة تدريس أكفاء لتدريس الطلبة.	1851	3.259	1.134	65.18	5.440	0.000	1
2	يتعامل موظفو عمادة القبول والتسجيل مع الطلبة باحترام.	1648	2.901	1.179	58.03	-1.993	0.047	7
3	ترتبط أعضاء هيئة التدريس والطلبة علاقات قائمة على الثقة والاحترام.	1780	3.134	1.103	62.68	2.891	0.004	3
4	يتم تقييم أعمال الطلبة بعدالة وموضوعية.	1616	2.845	1.084	56.90	-3.406	0.001	9
5	تزاعي الجامعة مبدأ الخصوصية للمعلومات المتعلقة بالطلاب.	1794	3.158	1.173	63.17	3.220	0.001	2
6	تكرس الجامعة لدى الطلبة مفاهيم أخلاقيات البحث العلمي والأمانة العلمية.	1746	3.074	1.134	61.48	1.554	0.121	4
7	يبعث سلوك العاملين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة الثقة والاطمئنان في نفوس الطلبة.	1693	2.981	1.109	59.61	-0.416	0.677	6
8	يتميز المرشدين في قدرتهم على حل مشكلات الطلبة النفسية والاجتماعية.	1562	2.750	1.124	55.00	-5.300	0.000	10
9	يمتلك موظفو الجامعة القدرة الكافية للإجابة على أسئلة واستفسارات الطلبة.	1729	3.044	1.194	60.88	0.879	0.380	5
10	المناخ الجامعي يحترم الاختلاف الثقافي والسياسي.	1627	2.864	1.229	57.29	-2.629	0.009	8
11	تجري مختبرات الجامعة تحاليل طبية موثوق بها.	1534	2.701	1.206	54.01	-5.913	0.000	11
12	يتوفر الإشراف الصحي والغذائي على الوجبات المقدمة لطلبة الجامعة.	1482	2.609	1.242	52.18	-7.497	0.000	12
	الدرجة الكلية للبعد	20062	35.320	0.791	58.87	-1.706	0.089	

يتضح من الجدول السابق:

- متوسط الاستجابة لدى مجتمع الدراسة في هذا البعد ككل بلغت (35.320).

- أعلى فقرتين في البعد كانتا:

- الفقرة (1) والتي نصت على " توفر الجامعة أعضاء هيئة تدريس أكفاء لتدريس الطلبة " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (65.18%) وهي درجة متوسطة، وهذا يؤكد على حرص الجامعات الفلسطينية على التميز، بالإضافة إلى أن التنافس الشديد بين الجامعات يفرض عليها توظيف أعضاء هيئة تدريسية أكفاء لتحسين سمعة الجامعة.

- الفقرة (5) والتي نصت على " تراعي الجامعة مبدأ الخصوصية للمعلومات المتعلقة بالطالب " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (63.17%) وهي درجة متوسطة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى وعي إدارة الجامعات بأن خصوصية الطالب حق من حقوقه المشروعة التي لا يجوز المساس بها وفق القوانين الأكاديمية.

- وأدنى فقرتين في البعد كانتا:

- الفقرة (12) والتي نصت على " يتوفر الإشراف الصحي والغذائي على الوجبات المقدمة لطلبة الجامعة " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (52.18%) وهي درجة متوسطة، وترجع الباحثة ذلك إلى أن الكافتيريا في الجامعات مؤجرة وتنتظر إليها الجامعات كمصدر للدخل لذلك لا تريد الإنفاق عليها.

- الفقرة (11) والتي نصت على " تجري مختبرات الجامعة تحاليل طبية موثوق بها " احتلت المرتبة الحادية عشر بوزن نسبي قدره (54.01%) وهي درجة متوسطة، ويرجع ذلك إلى أن مختبرات الجامعة مهما تطورت فتبقى خدماتها محدودة وبسيطة.

البعد الخامس: التعاطف الاجتماعي.

جدول (20)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات البعد الخامس وكذلك ترتيبها.

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	قيمة المعنوية	الترتيب
1	يوضح أعضاء هيئة التدريس إجراءات تقييم الطلبة عند بداية تدريس المقررات.	1808	3.183	1.222	63.66	3.570	0.000	1
2	تساعد الجامعة في اختيار نوع الدراسة الملائمة للطلبة بما يتناسب مع ميولهم وقدراتهم.	1495	2.632	1.142	52.64	-7.676	0.000	7
3	يتفهم أعضاء هيئة التدريس الاحتياجات المحددة للطلبة.	1528	2.690	1.027	53.80	-7.194	0.000	6
4	يتم الاتصال والتواصل بين المعلمين والطلبة بشكل فعال.	1637	2.882	1.093	57.64	-2.573	0.010	3
5	يتناسب المنهاج مع قدرة الطالب الاستيعابية.	1540	2.711	1.081	54.23	-6.365	0.000	5
6	يتفهم أعضاء هيئة التدريس الاحتياجات المحددة للطلبة.	1556	2.739	1.060	54.79	-5.857	0.000	4
7	مكتبة الجامعة تلبى رغبة الطالب في المطالعة.	1691	2.977	1.200	59.54	-0.454	0.650	2
8	أسعار الكتب التي تقدمها مكتبة الطالب مناسبة.	1383	2.435	1.145	48.70	-11.761	0.000	9
9	تنمي الأنشطة الطلابية أذواق الطلبة واهتماماتهم في الهوايات المختلفة.	1454	2.560	1.095	51.20	-9.579	0.000	8
10	توفر الجامعة قنوات ليتمكن الطالب من خلالها التعبير عن شكوى أو مشكلة تواجهه.	1355	2.386	1.126	47.71	-13.008	0.000	10
11	يتم استطلاع آراء الطلبة من وقت لآخر لمعرفة احتياجاتهم.	1276	2.246	1.154	44.93	-15.558	0.000	12
12	يضع موظفو شؤون الطلاب مصلحة الطالب أعلى سلم أولوياتهم.	1328	2.338	1.136	46.76	-13.894	0.000	11
	الدرجة الكلية للبعد.	18051	31.780	0.751	52.97	-11.159	0.000	

يتضح من الجدول السابق:

- متوسط الاستجابة لدى مجتمع الدراسة في هذا البعد ككل بلغ (31.780).

- أعلى فقرتين في البعد كانتا:

- الفقرة (1) والتي نصت على " يوضح أعضاء هيئة التدريس إجراءات تقييم الطلبة عند بداية تدريس المقررات " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (63.66%) وهي درجة متوسطة، وهذا يدل على وعي أعضاء هيئة التدريس بحقوق الطلبة، حيث من حق الطالب أن يتعرف على نظام التقييم لأن هذا يترتب عليه صرف جهده وتوزيع أعماله، كما أن تلوّيح أعضاء هيئة التدريس بنظام التقييم يعمل على تحفيز الطلبة واجتهادهم، وهذا يدل على أن أعضاء الهيئة التدريسية تتوافر لديهم مهارات التخطيط للتدريس الجامعي والتي منها تخطيط متطلبات المساق وأساليب التقويم، حيث يستلزم التخطيط لتدريس المساق تحديد متطلبات المساق وأنواع التقويم التي ينوي الأستاذ الجامعي تطبيقها، بالإضافة إلى أن الجامعات تضع ضمن بنود تقييم الأستاذ الجامعي توضيح إجراءات تقييم الطلبة عند بداية تدريس المقررات.

- الفقرة (7) والتي نصت على " مكتبة الجامعة تلبي رغبة الطالب في المطالعة " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (59.54%) وهي درجة متوسطة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى وعي إدارة الجامعات الفلسطينية بدور المكتبة في صقل وتنمية شخصية الطالب العلمية والثقافية، ووعيتها بأن المتعلم هو محور العملية التعليمية التي تعتمد على إيجاد الرغبة لدى الطالب في الحصول على المعلومات بنفسه لذا تعمل على توفير الكتاب الذي يرغب الطالب بقراءته، وتوفيرها قاعات مناسبة ومريحة للمطالعة.

وأن أدنى فقرتين في البعد كانتا:

- الفقرة (11) والتي نصت على " يتم استطلاع آراء الطلبة من وقت لآخر لمعرفة احتياجاتهم " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (44.93%) وهي درجة قليلة، وذلك يرجع إلى أن هناك وسائل أخرى للتعرف إلى احتياجات الطلبة من خلال اللقاءات التي تعقدها مجالس الطلبة والأندية الطلابية مع الطلبة، وصناديق شكاوى الطلبة وغيرها، فليس الاستطلاعات هي الوسيلة الوحيدة، بالإضافة إلى أن الاستطلاعات تحتاج إلى جهد كبير في الإعداد، وتكلفة كبيرة في تحرير النتائج وهذا ما لا تسمح الإمكانيات المادية للجامعات عمله باستمرار.

- الفقرة (12) والتي نصت على " يضع موظفو شؤون الطلاب مصلحة الطالب أعلى سلم أولوياتهم " احتلت المرتبة الحادية عشر بوزن نسبي قدره (46.76%) وهي درجة قليلة، وترجع هذه النسبة المتدنية إلى أن معظم الطلبة يرون أن موظفو شؤون الطلبة لا يضعون مصلحة الطالب أعلى سلم أولوياتهم إلا إذا قاموا بمساعدتهم في المشكلات المالية التي يتعرضون لها وهذا ما ليس باستطاعة الموظفين تقديمه لكل طالب، حيث إن هناك من القوانين، والأنظمة التي تجبرهم على التعاطي مع مشكلات الطلبة وفقها، بالإضافة إلى أن الأزمة المالية التي يتعرض لها الموظفين تجعلهم يقومون بعملهم بأقل كفاءة ودافعية.

الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الثاني على أنه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$) لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير (الجنس، الكلية، الجامعة)؟

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بصياغة الفرضيات التالية:

الفرض الأول من فروض الدراسة:

ينص الفرض الأول من فروض الدراسة على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$) لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى)

وللإجابة عن هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام اختبار "T. test" والجدول التالي

يوضح ذلك:

جدول (21)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير الجنس

البعد	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
لعناصر المادية الملموسة	ذكر	29.670	8.938	2.73	0.006	دالة عند 0.01
	أنثى	27.492	9.150			
لاعتمادية	ذكر	41.200	11.396	1.10	0.270	غير دالة إحصائياً
	أنثى	40.071	11.788			
لاستجابة	ذكر	23.095	6.013	0.25	0.801	غير دالة إحصائياً
	أنثى	22.954	6.547			
الموثوقية	ذكر	35.885	9.314	1.04	0.297	غير دالة إحصائياً
	أنثى	35.014	9.592			
لتعاطف الاجتماعي	ذكر	32.355	9.254	1.12	0.263	غير دالة إحصائياً
	أنثى	31.467	8.876			
الدرجة الكلية	ذكر	162.205	39.094	1.50	0.134	غير دالة إحصائياً
	أنثى	156.997	39.788			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (566) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (566) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة، عدا البعد الأول العناصر المادية الملموسة ، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس(ذكر، أنثي).

كما يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في البعد الأول العناصر المادية الملموسة ، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس(ذكر، أنثي) ولقد كانت الفروق لصالح الذكور.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة(الحولي، 2009) والتي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين تقديرات الطلبة للبيئة الجامعية بالجامعة الإسلامية تُعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الفر والعوضي، 2013) التي بينت أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير طلبة كلية التربية لدرجة جودة العناصر المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تُعزى لمتغير الجنس، ودراسة(الدهشان، 2003)

التي بينت نتائجها بأنه لا يوجد وجود فروق دالة إحصائية بين آراء طلاب وطالبات جامعة المنوفية حول واقع ما تحرص الجامعة على تقديمه من خدمات .

وتعزو الباحثة النتيجة التي توصلت إليها إلى أنه في جميع الجامعات عدد الإناث أكبر من عدد الذكور مما يسبب ازدحاماً عند الطالبات في القاعات الدراسية وفي المختبرات جميع المرافق داخل الجامعة ، كما أن مساحة الساحات والملاعب عند الطلبة أكبر من المساحة عند الطالبات.

الفرض الثاني من فروض الدراسة:

ينص الفرض الثاني من فروض الدراسة على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 > \alpha$) لمستوي جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير التخصص (علوم إنسانية، علوم تطبيقية).

وللإجابة عن هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام اختبار "T. test" والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (22)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للاستبانة تعزى لمتغير الكلية.

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	البعد	البعد
دالة عند 0.05	0.016	2.41	9.241	27.853	475	إنسانية	لعناصر المادية الملموسة
			8.262	30.333	93	علمية	
غير دالة إحصائياً	0.475	0.71	11.653	40.314	475	إنسانية	لاعتمادية
			11.693	41.258	93	علمية	
غير دالة إحصائياً	0.106	1.62	6.252	22.813	475	إنسانية	لاستجابة
			6.833	23.978	93	علمية	
غير دالة إحصائياً	0.632	-0.48	9.447	35.236	475	إنسانية	لموثوقية
			9.784	35.753	93	علمية	
غير دالة إحصائياً	0.965	0.04	8.966	31.787	475	إنسانية	لتعاطف الاجتماعي
			9.298	31.742	93	علمية	
غير دالة إحصائياً	0.260	1.13	39.315	158.002	475	إنسانية	لدرجة الكلية
			40.915	163.065	93	علمية	

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (566) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (566) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة، عدا البعد الأول العناصر المادية الملموسة ، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير التخصص.

كما يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في البعد الأول العناصر المادية الملموسة، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير التخصص (علوم تطبيقية-علوم إنسانية) ولقد كانت الفروق لصالح العلوم التطبيقية. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (سلمان، 2013) إلى أنه يوجد فروق دالة إحصائياً في مستوى

جودة الخدمات الجامعية في الأبعاد (العناصر الملموسة_ الاستجابة) لصالح التخصصات التطبيقية، ومع دراسة (الدهشان، 2003)، ودراسة (الحوالي، 2009)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (بركات، 2010) التي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات توقعات الدارسين لمستوى جودة الخدمة التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغير التخصص.

وتعلل الباحثة هذه النتيجة بأن الطلبة في التخصصات العلمية يستخدمون المختبرات العلمية والوسائل أكثر من أقرانهم في التخصصات النظرية، بالإضافة إلى أن القاعات في التخصصات النظرية لا تكون مجهزة بالأدوات والتجهيزات مثل القاعات في التخصصات العلمية.

الفرض الثالث من فروض الدراسة:

ينص الفرض الثالث من فروض الدراسة على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 > \alpha$) لمستوي جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة (الإسلامية، الأزهر، الأقصى).
وللإجابة عن هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي .One Way ANOVA

جدول (23)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير الجامعة.

مستوى الدلالة	قيمة الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد
دالة عند 0.01	0.000	179.48	9176.090	2	18352	بين المجموعات	العناصر المادية الملموسة
			51.127	565	28887	داخل المجموعات	
				567	47239	المجموع	
دالة عند 0.01	0.000	56.83	6448.328	2	12897	بين المجموعات	الاعتمادية
			113.474	565	64113	داخل المجموعات	
				567	77009	المجموع	
دالة عند 0.01	0.000	46.71	1626.848	2	3254	بين المجموعات	الاستجابة
			34.825	565	19676	داخل المجموعات	
				567	22930	المجموع	
دالة عند 0.01	0.000	28.53	2345.047	2	4690	بين المجموعات	الموثوقية
			82.190	565	46438	داخل المجموعات	
				567	51128	المجموع	
دالة عند 0.01	0.000	20.77	1577.436	2	3155	بين المجموعات	التعاطف الاجتماعي
			75.930	565	42901	داخل المجموعات	
				567	46055	المجموع	
دالة عند 0.01	0.000	74.40	92621.424	2	185243	بين المجموعات	الدرجة الكلية
			1244.943	565	703393	داخل المجموعات	
				567	888636	المجموع	

ف الجدولية عند درجة حرية (2،565) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.66

ف الجدولية عند درجة حرية (2،565) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.02

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للاستبانة، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجامعة. ولمعرفة اتجاه الفروق قامت الباحثة باستخدام اختبار شيفيه البعدي والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (24)

يوضح اختبار شيفيه في البعد الأول العناصر المادية الملموسة تعزى لمتغير الجامعة

جامعة الأقصى	جامعة الأزهر	الجامعة الإسلامية	
23.004	27.151	36.687	
		0	الجامعة الإسلامية 36.687
	0	*9.536	جامعة الأزهر 27.151
0	*4.147	*13.682	جامعة الأقصى 23.004

* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين الجامعة الإسلامية والأزهر والأقصى لصالح الجامعة الإسلامية، وتبين أيضاً وجود فروق بين جامعة الأزهر والأقصى لصالح جامعة الأزهر.

جدول (25)

يوضح اختبار شيفيه في البعد الثاني الاعتمادية تعزى لمتغير الجامعة.

جامعة الأقصى	جامعة الأزهر	الجامعة الإسلامية	
36.078	39.512	47.542	
		0	الجامعة الإسلامية 47.542
	0	*8.031	جامعة الأزهر 39.512
0	*3.433	*11.464	جامعة الأقصى 36.078

* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين الجامعة الإسلامية والأزهر والأقصى لصالح الجامعة الإسلامية، أيضاً وجود فروق بين جامعة الأزهر والأقصى لصالح جامعة الأزهر.

جدول (26)

يوضح اختبار شيفيه في البعد الثالث الاستجابة تعزى لمتغير الجامعة.

جامعة الأزهر	جامعة الأقصى	الجامعة الإسلامية	
22.587	20.765	26.536	
		0	الجامعة الإسلامية 26.536
0		*3.949	جامعة الأزهر 22.587
*1.822	0	*5.771	جامعة الأقصى 20.765

* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين الجامعة الإسلامية والأزهر والأقصى لصالح الجامعة الإسلامية، أيضاً وجود فروق بين جامعة الأزهر والأقصى لصالح جامعة الأزهر.

جدول (27)

يوضح اختبار شيفيه في البعد الرابع الموثوقية تعزى لمتغير الجامعة.

جامعة الأزهر	جامعة الأقصى	الجامعة الإسلامية	
34.343	32.896	39.693	
		0	الجامعة الإسلامية 39.693
0		*5.350	جامعة الأزهر 34.343
*1.447	0	*6.797	جامعة الأقصى 32.896

* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين الجامعة الإسلامية والأزهر والأقصى لصالح الجامعة الإسلامية، أيضا وجود فروق بين جامعة الأزهر والأقصى لصالح جامعة الأزهر.

جدول (28)

يوضح اختبار شيفيه في البعد الخامس التعاطف الاجتماعي تعزى لمتغير الجامعة

جامعة الأزهر	جامعة الأزهر	الجامعة الإسلامية	
29.722	31.099	35.337	
		0	الجامعة الإسلامية 35.337
	0	*4.239	جامعة الأزهر 31.099
0	*1.377	*5.616	جامعة الأقصى 29.722

* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين الجامعة الإسلامية والأزهر والأقصى لصالح الجامعة الإسلامية، أيضا وجود فروق بين جامعة الأزهر والأقصى لصالح جامعة الأزهر.

جدول (29)

يوضح اختبار شيفيه في البعد الدرجة الكلية تعزى لمتغير الجامعة

جامعة الأزهر	جامعة الأزهر	الجامعة الإسلامية	
142.465	154.692	185.795	
		0	الجامعة الإسلامية 185.795
	0	*31.103	جامعة الأزهر 154.692
0	*12.227	*43.330	جامعة الأقصى 142.465

* دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين الجامعة الإسلامية والأزهر والأقصى لصالح الجامعة الإسلامية، أيضا وجود فروق بين جامعة الأزهر والأقصى لصالح جامعة الأزهر.

ويمكن توضيح الجداول السابقة كما يلي:

م	البعد	الجامعة الإسلامية		جامعة الأزهر		جامعة الأقصى		الكل	
		الوزن النسبي	المتوسط	الوزن النسبي	المتوسط	الوزن النسبي	المتوسط	الوزن النسبي	المتوسط
1	العناصر المادية الملموسة	66.70	36.69	49.37	27.15	41.83	23.00	51.38	28.26
2	الاعتمادية	59.43	47.54	49.39	39.51	45.10	36.08	50.59	40.47
3	الاستجابة	66.34	26.54	56.47	22.59	51.91	20.77	57.51	23.00
4	الموثوقية	66.15	39.69	57.24	34.34	54.83	32.90	58.87	35.32
5	التعاطف الاجتماعي	58.90	35.34	51.83	31.10	49.54	29.72	52.97	31.78
	الدرجة الكلية	62.98	185.80	52.44	154.69	48.29	142.47	53.84	158.83

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى:

- الثقافة التنظيمية داخل الجامعة الإسلامية القائمة على العمل بروح الفريق، والرقابة الذاتية للعاملين من خلال زرع الثقة بينهم.
- إدراك إدارة الجامعة الإسلامية لأهمية جودة الخدمات الطلابية في تحقيق مركز تنافسي مع باقي الجامعات الفلسطينية، وتلبية حاجات الطلبة من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية للارتقاء بمستوى طلبتها علمياً ومهنياً واجتماعياً .
- الجامعة الإسلامية هي الأقدم من حيث الإنشاء من باقي الجامعات، وتمتلك بنية تحتية وإمكانيات مادية أفضل.
- ضعف الإمكانيات المادية لجامعة الأقصى التابعة لوزارة التربية والتعليم في غزة انعكس سلباً على عملية التطوير والتحسين في الجامعة.
- انشغال جامعة الأقصى في السنوات الأخيرة بتطوير البنية التحتية الأساسية كإنشاء المباني، على حساب الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها للطلبة.

الإجابة عن السؤال الثالث من أسئلة الدراسة:

والذي ينص على ما الإستراتيجية المقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية؟

الإستراتيجية المقترحة التي قامت الباحثة ببنائها هي "عبارة عن مجموعة من الخطوات والمراحل والعمليات التي سيتم اقتراحها للارتقاء بمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية" وهي تقوم على التخطيط والتنظيم، وتعتمد على الإرادة، وتعبر عن المسار الذي تتبعه الجامعة في سياستها التي ترسمها لتحقيق أهدافها.

واشتملت عناصر الإستراتيجية المقترحة على الرؤية والرسالة ثم التحليل البيئي للجامعات وتحديد نقاط القوة والضعف والفرص، وتحديد الغايات الاستراتيجية.

شملت المنهجية التي اتبعتها الباحثة على جميع المراحل واستندت لمرجعيات واضحة حيث تم استخدام أداة التحليل **SWOT Analysis** و اشتملت على نقاط القوة والضعف للبيئة الداخلية المتمثلة بالعوامل الإدارية ، المالية ، البشرية ، والتكنولوجية كما اشتملت الفرص والتهديدات الخارجية المتمثلة بالعوامل السياسية (القانونية)، الاقتصادية، الاجتماعية (الثقافية)، الديموغرافية ولبناء الاستراتيجية المقترحة قامت الباحثة باستخدام أداة المجموعة البؤرية المركزة وهي عبارة عن نقاش مجموعة مركزة من الخبراء حول محور جديد يراد الاتفاق حوله، وإصدار أحكام توافقية تمثل رأياً يمكن الاعتماد عليه، ولتحقيق ذلك اتبعت الباحثة الخطوات التالية:

1) القيام بقياس مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية من خلال توزيع استبانات على الطلبة ومن ثم دراسة وتحليل المتغيرات والعوامل البيئية (الداخلية والخارجية) والعوامل التنظيمية التي تؤثر على أداء الجامعات وقدرتها التنافسية وهو ما يسمى بالتحليل الرباعي (SWOT Analysis). ملحق رقم (4).

يتكون نموذج التحليل الرباعي (SWOT Analysis) من أربعة أجزاء هي:

- (Strengths) جوانب القوة أو التميز الموجودة داخل الجامعات.
- (Weakness) نقاط الضعف أو جوانب القصور الموجودة داخل الجامعات.
- (Opportunities) الفرص الخارجية المتاحة التي يمكن استثمارها أو الاستفادة منها.
- (Threats) التهديدات أو المعوقات الخارجية التي تواجهها الجامعات.

- 2) وضع إطار مبدئي مقدم للإستراتيجية ومناقشتها مع المشرف، والحصول على التغذية الراجعة.
- 3) الاجتماع بمجموعة الخبراء لمناقشتهم في الإستراتيجية وإجراءات تنفيذها. ملحق رقم (2).
- 4) الطلب من الخبراء التعديل على بنود المحاور (بالحذف_ الدمج_ الإضافة_ إعادة الصياغة).
- 5) قيام مجموعة الخبراء بعمل عرض علني لما تم التوصل إليه من نتائج أمام المجموعات الأخرى.
- 6) توثيق نتائج الورشة وعمل التعديلات على الإستراتيجية المقترحة وفقاً للتوصيات.

وتحددت الإستراتيجية المقترحة في المحاور التالية:

- 1) ضمان التميز في تقديم الخدمات الطلابية: ويقصد به تقديم خدمات للطلبة الملتحقين بالجامعات وفق المعايير العالمية لتمييز أداء الجامعات وتقنينها لتناسب الوضع في فلسطين.
- 2) تحقيق رضا الطلبة من خلال تجويد الخدمات المقدمة لهم. يقصد به التعرف إلى احتياجات الطلبة وتوقعاتهم وتقديم الخدمات وفقاً لذلك.
- 3) تنمية موارد الجامعات المالية وتنويع مصادرها وتشير إلى البحث عن مصادر تمويل جديدة تضمن للجامعات تقديم أفضل خدمات للطلبة الملتحقين بها.

الرؤية:

التميز والريادة في مجال الخدمات الطلابية.

الرسالة:

تسعى الجامعات الفلسطينية إلى تقديم خدمات تعليمية، وداعمة متميزة لإعداد خريجين مؤهلين قادرين على المنافسة محلياً وإقليمياً وفق أحدث المستجدات العلمية والتكنولوجية، من خلال الالتزام بالمعايير الدولية للتميز.

الأهداف	الغايات
<ul style="list-style-type: none"> • تطوير كفايات الموظفين الأكاديميين والإداريين وفق معايير يتم تحديدها مسبقاً لتحقيق التميز. • تطوير البنية التحتية والمرافق من أجل بيئة تعليمية متميزة. 	ضمان التميز في تقديم الخدمات الطلابية.
<ul style="list-style-type: none"> • تقديم خدمات متنوعة وشاملة للطلبة. • تقديم خدمات مستمرة وسريعة وفق احتياجات الطلبة وتوقعاتهم. 	تحقيق رضا الطلبة من خلال تجويد الخدمات المقدمة لهم.
<ul style="list-style-type: none"> - تطوير الأنظمة المحوسبة في الجامعات لتسهيل وصول الخدمة إلى الطالب. - تنمية مهارات الموظفين في الجامعات في مجال تكنولوجيا المعلومات. 	توظيف التكنولوجيا الحديثة في مجال تقديم الخدمات الطلابية.
<ul style="list-style-type: none"> • الاستفادة من الخبرات والنماذج العالمية المتميزة في مجالات الخدمات الطلابية. • تحويل الجامعات الفلسطينية من جامعات مستهلكة إلى جامعات منتجة لزيادة المخصصات المالية للخدمات الطلابية. 	إيجاد المناخ الداعم والملائم لتقديم خدمات طلابية متميزة.

آليات تحقيق الغايات و الأهداف:

الإجراءات	الأهداف
<ul style="list-style-type: none"> - العمل على إعداد قوائم بمعايير الخدمات الطلابية وفق أسس ومبادئ الجودة الشاملة. - نشر المعايير في الجامعات و تطبيقها وممارستها بين العاملين. - متابعة تطبيق المعايير والممارسات من قبل المسؤولين. - نشر ثقافة الانتماء و التميز والجودة بين العاملين 	<p>(1-1) تطوير كفايات الموظفين الأكاديميين والإداريين وفق المعايير الدولية للتميز.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - التوسع في المباني والإنشاءات والمرافق العامة و الخاصة . - مد المباني والإنشاءات والمرافق بالتجهيزات اللازمة و المعدات. - توفير شبكات اتصالات و إنترنت كافية لخدمة الطلبة. 	<p>(2-1) تطوير البنية التحتية والمرافق من أجل بيئة تعليمية متميزة.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تعزيز الأنشطة الطلابية بما يتفق مع احتياجات الطلبة. - تفعيل دور المرشد أكاديمي للطلبة بحيث يبقى معهم طيلة فترة الدراسة. 	<p>(1-2) تقديم خدمات متنوعة وشاملة و للطلبة.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - تجويد الخدمة المقدمة في كافتيريا الجامعات من حيث التنوع الغذائي والنظافة والنظام. - استثمار طاقات وخبرات الطلبة في تطوير الخدمات الطلابية في الجامعات. 	
<ul style="list-style-type: none"> - قياس جودة الخدمات المقدمة للطلبة باستمرار من خلال أساليب وصفية أو كمية. - العمل على فتح قنوات اتصال مع الطلبة لتلقي شكاوهم واقتراحاتهم بصورة مستمرة. - تخصيص جزء من ميزانية الجامعة يضمن تقديم خدمات للطلبة وفق احتياجاتهم و توقعاتهم. 	<p>(2-2) تقديم خدمات مستمرة وسريعة وفق احتياجات الطلبة وتوقعاتهم.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ابتعث خبراء إلى الجامعات في الخارج للاستفادة في مجال تجويد الخدمات المقدمة للطلبة. - تفعيل التواصل الإلكتروني مع الجامعات لنقل الأفكار والتجارب ذات العلاقة بالخدمات الطلابية. 	<p>(3-2) الاستفادة من النماذج والخبرات العالمية المتميزة في مجال الخدمات الطلابية</p>

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة ومناقشتها خلصت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات أهمها:

- 1) أن تبنى إدارة الجامعات الفلسطينية جودة الخدمة الطلابية كإستراتيجية للمنافسة والتميز، وأن يكون تطوير وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها من أولوياتها خاصة في ما يتعلق بالأبعاد(التعاطف الاجتماعي والعناصر المادية الملموسة والاعتمادية).
- 2) العمل على تشكيل وحدة مهمتها دراسة شكاوى الطلبة و مقترحاتهم، و ذلك لمناقشة مشكلاتهم وتزويدهم بالتغذية الراجعة عن كل ما يدور في أذهانهم أو العمل بالمقترحات لإيجاد خدمات جديدة ، أو تعديل أو تغيير خدمات قائمة.
- 3) تطوير كافتيريا الجامعات من حيث المساحة والنظافة وتنويع الوجبات، و إتاحة أجواء أكثر هدوءاً.
- 4) العمل على زيادة المساحات الخضراء في الجامعات لتصبح كافية لممارسة الأنشطة الطلابية.
- 5) مكافأة الطلبة الخريجين المتميزين بتوفير وظائف لهم بدوام كامل أو جزئي.

- 6) التحديث المستمر للأجهزة والمعدات في المختبرات.
- 7) توعية الطلبة وتعريفهم بالخدمات الطلابية ومجالاتها و أهميتها، وذلك للاستفادة من تلك الخدمات، حيث إن كثيراً من الطلبة يتخرجون من الجامعة دون العلم بالخدمات التي كان من المفترض أن يستفيدوا منها.
- 8) العمل على تعزيز نظام الحوافز في الجامعات الفلسطينية للموظفين، لكي تكون لديهم الرغبة والقدرة على تطبيق مفهوم الجودة أثناء تقديم الخدمة.
- 9) عقد مؤتمرات وأيام دراسية تتناول جودة الخدمات الطلابية بالتعاون مع الجامعات المتميزة في الوطن العربي للاستفادة من خبراتهم وتجاربهم.

المقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة وتوصياتها تقترح الباحثة إجراء الدراسات التالية.

- 1) واقع جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية (دراسة مقارنة).
- 2) قياس مستوى جودة الخدمات الجامعية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- 3) العلاقة بين رضا الطلبة وجودة الخدمة الطلابية في الجامعات الفلسطينية.

المراجع

- ❖ أولاً: المراجع العربية.
- ❖ ثانياً: المراجع الأجنبية.
- ❖ ثالثاً: المواقع الالكترونية.

أولاً: المراجع العربية:

- القرآن الكريم.

1. ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم (1984): لسان العرب، الجزء الثاني، دار المعارف: القاهرة.
2. أبو النصر، مدحت (2009): إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية في المؤسسات التعليمية، دار الفجر للنشر والتوزيع: القاهرة.
3. أبو دلاخ، نائلة (2004): أثر استخدام استراتيجية الخرائط الدائرية المفاهيمية على التحصيل العلمي ودافع الإنجاز وقلق الاختبار الآني والمؤجل لطلبة الصف التاسع في الكيمياء وعلوم الأرض في المدارس الحكومية في قباطية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم المناهج وأساليب التدريس، كلية التربية، جامعة النجاح: فلسطين.
4. أبو عامر، آمال محمود (2008): واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية: فلسطين.
5. أبو فارة، يوسف (2003): تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، في الفترة من 21-23 تشرين الأول، جامعة الزرقاء الأهلية: المملكة الأردنية الهاشمية.
6. أبو وردة، شيرين (2007): نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، المجلد 31، العدد 1، ص 277-328.
7. الأحمد، عبد الرحمن، وآخرون (1986): الإدارة والخدمات التعليمية في التعليم العام بدولة الكويت. دراسة علمية محكمة. مجلد 1، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي.
8. الأغا، إحسان (2001): منهج البحث البنائي في البرامج التربوية المقترحة للمستقبل، الطبعة الأولى، دار المقداد للطباعة: فلسطين.
9. الألباني، أبو عبد الرحمن محمد ناصر الدين (1999)، سلسلة الأحاديث الصحيحة وشيء من فقهها وفوائدها ج 3 ص 107.
10. بركات، زياد (2010): الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح. المجلد 2، العدد 4، ص 11-44.

11. التل، سعيد وآخرون (1997): **قواعد الدراسة في الجامعة** "دليل لمساعدة الطالب للدراسة في جامعات ومؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي". دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع : عمان.
12. الثنيان، سلطان(2008): **الشراكة بين الجامعات والقطاع الخاص في تطوير البحث العلمي في المملكة العربية السعودية** "تصور مقترح"، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود.
13. الحاج حسن، محمد، ومطر، محمد، ونور، عبد الناصر(2011): **المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي المنعقد في 11-5-2011 جامعة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.**
14. الحاج محمد، أحمد (2011). **التخطيط التربوي الإستراتيجي: الفكر و التطبيق**، الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة.
15. الحدابي، داود، وعكاشة، محمود(2006): **التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلاب الجامعات في سياق مفهوم العولمة، مجلة الدراسات الاجتماعية: اليمن، العدد 21، ص 1-38.**
16. الحدابي، داود، وقشوة، هدى(2009): **جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، اليمن، العدد4، ص92-108.**
17. حسن، ثائر، وصالح، صالح (2008): **تأثير برنامج إرشادي تعليمي لزيادة تكيف طالبات كلية التربية الرياضية مع الحياة الجامعية، مجلة علوم التربية الرياضية، المجلد1، العدد9.**
18. حلس، سالم(2013): **أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة "دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية)، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد الأول، المجلد23، ص98-122.**
19. حمائل، عبد، ونجم الدين، علي (2011): **مستوى درجة تقدير خريجي جامعة القدس المفتوحة في محافظة أريحا والأغوار للخدمات التي تقدمها لهم الجامعة، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، العدد5، المجلد3، ص278-231.**
20. الحوري، سليمان وآخرون (2012): **قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال "دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال"، الأردن، مجلة المنارة، المجلد18، العدد1، ص241-278.**

21. الحولي، عليان(2004): مفهوم الجودة في التعليم العالي، مجلة الجودة في التعليم العالي، الجامعة الإسلامية: فلسطين، مجلد1، العدد2، غزة، ص13-20.
22. الحولي، عليان(2009): تقويم البيئة الجامعية من وجهة نظر الخريجين في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد17، ص 45-79.
23. الخرابشة، عمر(2012): تجربة المملكة الأردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية: البحرين.
24. الخوتاني، سعيد(2007): دراسة تقويمية لواقع إدارة شؤون الطلاب في الكلية التقنية بالرياض من وجهة نظر الطلاب، جامعة الملك سعود.
25. الدجني، إباد(2011): دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي "دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية"، رسالة دكتوراه، جامعة دمشق: سوريا.
26. الدهشان، جمال (2003):الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية "دراسة تحليلية لآراء الطلبة"، المؤتمر السنوي العاشر لمركز تطوير التعليم الجامعي، بعنوان "جامعة المستقبل في الوطن العربي"، كلية التربية، جامعة عين شمس: جمهورية مصر العربية.
27. دويكات، فخري(2011): المسؤولية الاجتماعية للجامعات الفلسطينية نحو دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع، مؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات الفلسطينية، نابلس بتاريخ 9_26.
28. دياب، سهيل (2005): مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني، الجودة في التعليم العالي، المجلد1، العدد2، الجامعة الإسلامية: غزة.
29. دياب، عبد الباسط (2007): تطوير الإدارة الجامعية "دراسة حالة كليات التربية في عدة دول"، الطبعة الأولى، العلم والإيمان للنشر والتوزيع: القاهرة.
30. راضي، محمد و ابراهيم، جهاد(2010): واقع تسويق جودة الخدمات التعليمية (دراسة تطبيقية في كلية المأمون-الجامعة):بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 85 ، ص63-111.
31. الربيعي، ليث سلمان (2007):عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة الأسواق الدولية "دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البتراء". مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد16، ص55-1.

32. الربيعي، ليث، وآخرون (2010): أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الاشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء، 10-12 أيار، المملكة الأردنية الهاشمية.
33. روبرت م. ستروزيك : على هامش الأبوة الجامعية ، الخدمات التي تؤديها الجامعة للطلبة - في كتاب نظرات في التعليم الجامعي : تحرير تشارلز فرانك ، ترجمة محمد توفيق رمزي - دار المعرفة - القاهرة.
34. الزهراني، علي(2012): مركز خدمات الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك سعود "رؤية مستقبلية للتطوير (الأسس- المبادرات)، بحث مقدم إلى الملتقى الثاني عشر للجمعية الخليجية للإعاقة، سلطنة عمان، في الفترة من 6 - 8 مايو.
35. السلطة الوطنية الفلسطينية (1998): مادة رقم 10 لسنة 1998 بشأن التعليم العالي، منشورات وزارة التربية والتعليم العالي.
36. سلمان، محمد (2013): مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى. سلسلة العلوم الإنسانية. العدد13، المجلد 17، ص 1-50.
37. سيف، ناصر، وآخرون (2014): مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد15، العدد7 ، ص161- 186.
38. شعشاعة، حاتم(2004): قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية: غزة.
39. الصابوني، محمد علي(1997): صفوة التفاسير، الطبعة الأولى، دار الصابوني للطباعة والنشر والتوزيع: القاهرة.
40. الطائي وآخرون(2013): تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد11، المجلد6، ص94-63.
41. العاجز، فؤاد و جميل نشوان (2006): الجودة في التعليم العالي، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد1، العدد2، ص101-138.
42. العاجز، فؤاد وبنات، ماهر(2003): البحث العلمي في الجامعات الفلسطينية الواقع، والتحديات، والتوجهات المستقبلية، مقدم لمؤتمر كلية التربية "التعليم الجامعي: نماذج وتطبيقات تربوية"، جامعة اليرموك-الأردن 28- 30 أبريل.

43. عاشور، يوسف حسين، والعبادلة، طلال عثمان، (2007)، "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة"، مجلة جامعة الأقصى، المجلد 11، العدد 1، يناير، ص 98-128.
44. عبد المحسن، توفيق (2005): قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس. دار الفكر العربي: القاهرة.
45. عقيلي، عمر (2001): المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة: وجهة نظر . دار وائل للنشر والتوزيع: عمان.
46. عليّات، صالح(2004): إدارة الجودة الشاملة في- المؤسسات التربوية- التطبيق ومقترحات التطوير، دار الشروق: عمان.
47. الفراء، اسماعيل، والعوضي، رأفت (2013): قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول. في الفترة 22 - 23 أكتوبر، جامعة القدس المفتوحة: غزة.
48. القناديلي، جواهر(2006): الخدمات الطلابية، الطبعة الأولى. مركز الخبرات المهنية للإدارة: القاهرة.
49. كاتبة، سميره (2004): التجربة الفلسطينية الأولى في تقييم التعليم الجامعي، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، في الفترة من 3 - 5 تموز، جامعة القدس المفتوحة في رام الله.
50. مجيد، سوسن (2011): تقييم جودة الأداء في المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
51. محمود، يوسف و عمار، حامد (2009): رؤى جديدة لتطوير التعليم الجامعي، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
52. مركز الميزان لحقوق الانسان (2005): تقرير حول أهداف التعليم العالي وموازنة وزارة التربية والتعليم العالي، مطبعة الأخوة: غزة.
53. ملحم، سامي (2000): مناهج البحث في التربية والعلم النفس، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع: عمان.
54. ناصف، علي(2011): استخدام الأنشطة الطلابية في خدمة الجماعة لتنمية وعي الشباب الجامعي بمفهوم ثقافة الجودة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة.

55. نشوان، يعقوب(2003): نوعية التعليم العالي الفلسطيني، ورقة علمية، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في الفترة الواقعة ما بين 3-5/7/2004، جامعة القدس المفتوحة: رام الله.
56. هدى، جبلي(2010): قياس جودة الخدمة المصرفية "دراسة حالة بنك بركة الجزائري"، رسالة ماجستير، جامعة منتوري-قسنطينة: الجزائر.
57. الهيئة الوطنية السعودية للتقييم والاعتماد الأكاديمي (2009): معايير الاعتماد الأكاديمي والجودة في مؤسسات التعليم العالي، الرياض.
58. الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية(2009): نموذج الاعتماد الخاص لبرنامج تعليمي في مؤسسة تعليم عالي، وزارة التربية والتعليم العالي: فلسطين.
59. الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (2013) "مقاييس التقويم الذاتي لبرامج مؤسسات التعليم العالي": الرياض.
60. وزارة التخطيط والتعاون الدولي الفلسطيني (1997): الأطلس الفني، الإصدار الأول، فلسطين.
61. اليونسكو (1998): "التعليم العالي في القرن الحادي والعشرين: الرؤية والعمل"، المؤتمر العالمي للتعليم العالي: باريس، 5_9 أكتوبر 1998.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Evans, James R (1993): **Applied Production and peration management**, West Publishing Company.
- Abu Hasanm, Hishamuddin, & Alias,Aziseen,&Abd Rahman,Rahda,&AbdRazak,mohd (2008): **Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Educatuia Institutions. Titenational Business Research, 1(3),p. 163.**
- Hashim, Raemah ,&Mahmood, Rosli (2011): *Comparing commitment to service quality among academic staffs' in private and public Malaysian universities.* Journal of **International Management Studies, 6 (1), 1-8.**
- Khodayari, Faranak&Khodayari, Behnaz (2011) :**Service Quality in Higher Education Case study: Measuring service quality of Islamic Azad University, Firoozkoohbranch.****InterdisciplinaryJoumal of Research in Business ,1(9), 38- 46.**
- Koni,Aida,&Khalim,Zainal,& Ibrahim, Maznah (2013): **An Assessment of the Services Quality of Palestine Higher Education.****International Education Studies. 6(2), p.33.**
- Petruzzellis, Luca, & Duggento, Angela, & Romanazzi ,Salvatore (2006): **Student satisfaction and quality of service in Italian**

universities. **Managing Service Quality**, 16 (4), 349-364
<http://www.emeraldinsight.com/0960-4529.htm> .

- Shah, Faisal, & Yaqoob, Ayesha (2013): SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN HIGHER EDUCATION IN PAKISTAN. **Journal of Quality and Technology Management**, 9(2),73-89.

ثالثاً: المواقع الالكترونية:

1. باشيوة، حسن عبد الله (2006): جودة التعليم من منظور إسلامي "الإحسان، الإلتقان، الجودة، التميز"، مجلة العلوم انسانية <http://www.ulum.n1/b206.htm> السنة الرابعة: العدد 31.
2. جامعة الأزهر (2015): الموقع الإلكتروني www.alazhar.edu.ps
3. الجامعة الإسلامية، الموقع الإلكتروني: www.iugaza.edu.ps
4. جامعة الأقصى (2006): دليل جامعة الأقصى.
5. جامعة الأقصى (2015): دليل الطالب.
6. جامعة الأقصى (2015): الموقع الإلكتروني www.alaqlsa.edu.ps
7. جامعة الملك سعود (2015) [/http://ksu.edu.sa](http://ksu.edu.sa)
8. جامعة الملك فيصل، 2015 [/https://www.kfu.edu.sa/sites/Home](https://www.kfu.edu.sa/sites/Home)
9. جامعة قطر، 2015: الموقع الإلكتروني [/http://www.qu.edu.qa/ar](http://www.qu.edu.qa/ar)
10. جامعة وسكونسن ستاوت، 2015 : الموقع الإلكتروني www.uwstout.edu
11. دليل البرنامج التعريفي، 2015: جامعة الملك سعود، الموقع الإلكتروني .
<https://pyd.ksu.edu.sa/op/manual>
12. دليل البرنامج التعريفي، جامعة الملك سعود (2015)
<https://pyd.ksu.edu.sa/op/manual>
13. دمنهوري، زهير وعبد الله، عادل (2009): نحو بناء منظومة للمؤشرات الرئيسية لقياس الأداء بجامعة الملك عبد العزيز، جامعة الملك عبد العزيز.
vp-development.kau.edu.sa/Files/351/Researches/53997_24516.pdf

14. مشروع التطوير المستمر والتأهيل والاعتماد بكلية الآداب بجامعة أسيوط.
www.aun.edu.eg/faculty_arts/arabic/fac_art_ciqap/index.html
15. معايير ضبط جودة التعليم العالي، جامعة مؤتة،
https://www.mutah.edu.jo/docs/quality_assurance_standarts.pdf
16. الموسوعة الحرة ويكيبيديا <http://ar.wikipedia.org>
17. وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية (2012): لمحة عن التعليم العالي
<http://www.mohe.pna.ps> 25-6-2012
18. وزارة التربية والتعليم العالي، المملكة العربية
السعودية (2015): <https://www.moe.gov.sa>

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1)

الاستبانة في صورتها الأولى

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة تهدف إلى قياس (مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية) استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية من كلية التربية بالجامعة الإسلامية.

وبصفتكم خبراء في هذا المجال نرجو الاطلاع على هذه الاستبانة والقيام بتحكيماها من خلال ما يلي:

- 1) تقييم مدى انتماء الفقرات للمجال.
- 2) تقييم مدى انتماء الفقرات للأبعاد.
- 3) صحة صياغة الفقرات.
- 4) حذف أو اضافة ما ترونه من فقرات.

مع جزيل الشكر، وجزاكم الله عنا كل خير

الباحثة:

فاطمة محمود السعافين

قائمة الملاحق

م	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
بعد (العناصر المادية الملموسة): وهو العناصر أو الشواهد المادية في تقديم خدمة الطلبة المتمثلة بالتسهيلات المادية كالمباني والأجهزة والمعدات.						
1.	تتوفر في الجامعة قاعات دراسية مناسبة للمحاضرات من حيث (التهوية، الإضاءة، المساحة، النظافة....)					
2.	قاعات المحاضرات مزودة بالتسهيلات اللازمة لممارسة العملية التعليمية (مثل ذلك وسائل الإيضاح، الوسائط السمعية والبصرية وغيرها).					
3.	تتوفر التقنيات الحديثة وتستخدم في مجال واسع بالتدريس.					
4.	تتسم مباني ومنشآت الجامعة بالعصرية.					
5.	تتسم الخطة الدراسية بالمرونة.					
6.	تقدم الكافتيريا خدمات جيدة للطلبة.					
7.	تتناسب مساحة الحدائق مع عدد الطلبة.					
8.	التجهيزات المتوفرة في معامل ومختبرات الجامعة حديثة.					
9.	عدد الأجهزة في المختبرات العلمية يتناسب مع عدد الطلبة.					
10.	يتوافر في مكتبة الجامعة مصادر علمية (إلكترونية، ورقية) متنوعة.					
11.	تتميز عناوين الرسائل العلمية المتوفرة في مكتبة الجامعة بالحدثة.					
12.	توفر الجامعة مناهج علمية حديثة.					
13.	المرافق العامة والخاصة في الجامعة (المصاعد، دورات المياه، الكهرباء، وغيرها) كافية.					
14.	تتوافر في الجامعة مرافق خاصة بالطلبة من ذوي الإحتياجات الخاصة.					
15.	حجم كافتيريا الجامعة يتناسب مع عدد الطلبة.					
16.	تتوافر في الجامعة ملاعب تناسب أنواع الرياضات المختلفة.					

قائمة الملاحق

م	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
بعد (الإعتمادية): ويحتوي هذا البعد على المتغيرات المرتبطة بوفاء الجامعة بالتزاماتها ووعودها المختلفة التي وعدت بها الطلبة، واهتماماتها بحل المشكلات العالقة، وقياس الدقة وتحري الموضوعية والصحة في تقديم الخدمات.						
1.	تقيم الأقسام في الجامعة برامج تهيئة للطلبة الجدد.					
2.	تتضمن خطة الجامعة الأكاديمية مشاريع بحثية للطلبة(مشاريع التخرج).					
3.	توفر الكلية مرشداً أكاديمياً يساعد الطلبة طيلة فترة الدراسة.					
4.	تسعى الجامعة لتوفير وظائف للخريجين المتميزين بدوام كامل أو جزئي.					
5.	يحرص أعضاء هيئة التدريس على تنمية الوازع الديني لدى الطلبة.					
6.	تقدم الجامعة مساعدات خاصة للطلبة الموهوبين.					
7.	يتم تهيئة الطلبة للمشاركة في أنشطة الخبرة الميدانية من خلال اللقاءات التعريفية والمواد التوضيحية.					
8.	تتسم الخطة الدراسية بالمرونة.					
9.	تسمح الجامعة بتشكيل الأندية المختلفة لتنمية مهارات الطلبة.					
10.	توفر الجامعة منحا للطلبة لإستكمال دراستهم العليا.					
11.	توفر الجامعة أنشطة ترفيهية واجتماعية مناسبة.					
12.	تسهم الأنشطة الطلابية في تكوين المهارات الإجتماعية اللازمة لتكيف الطلبة في الجامعة.					
13.	شبكة الإنترنت في الجامعة كافية لخدمة الطلبة.					
14.	توفر الجامعة فرصاً للطلبة للمشاركة في الأندية الطلابية لتطبيق ما تعلموه.					
15.	يلتزم موظفو شؤون الطلاب بمواعيدهم مع الطلبة.					
16.	يهتم المرشدون بمتابعة مشكلات الطلبة.					

قائمة الملاحق

م	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
17	تعمل الجامعة على نشر الوعي الصحي بين الطلبة.					
18	تعتمد الجامعة معايير عادلة وموضوعية لتوزيع الدعم المالي للطلبة.					
بعد (الاستجابة): وهي تعكس رغبة مقدمي الخدمة في مساعدة الطلبة والسرعة في تقديم الخدمة لهم.						
1.	يتسم نظام الإعارة الذاتي في مكتبة الجامعة بالسهولة.					
2.	تتصف إجراءات القبول والتسجيل بالسلاسة.					
3.	يقدم مشرف (المختبرات العلمية-مختبرات الحاسوب) مساعدة فورية للطلبة.					
4.	توفر الجامعة موظفين أكفاء لمساعدة الطلبة.					
5.	يجتهد المدرسون في تنمية الوازع الديني والحس الوطني لدى الطلبة.					
6.	أُتقى مساعدة فورية من مشرف مختبرات الحاسوب.					
7.	لدى المعلمين الاستعداد التام لمساعدة الطلبة في حل مشكلاتهم.					
8.	يساعد أمين المكتبة الطلبة في البحث عن أي موضوع.					
9.	يتم تلقي العلاج في عيادة الجامعة بسهولة.					
10	يتميز موظفو شؤون الطلبة بدافعية عالية لخدمة الطلبة.					
11	يتميز التسجيل بالأندية الطلابية بالسلاسة.					
بعد (الموثوقية): المعرفة والكياسة لدى مقدمي الخدمة وقدرتهم على كسب ثقة الطلبة وتتضمن أربعة أبعاد فرعية:						
<ul style="list-style-type: none"> - الأهلية: حيازة مقدمي الخدمة للمهارات والمعارف اللازمة لإنجاز الخدمة. - اللياقة: الأدب والاحترام والتقدير والودية في الاتصال الشخصي للأفراد مقدمي الخدمة مع الطلبة. - المصداقية: الثقة والصدق والأمانة مع الطالب وجعل الأولوية لتحقيق مصلحته. - الأمان: خلو الخدمة من الأخطار وما يريب بالنسبة للطالب. 						
1.	توفر الجامعة أعضاء هيئة تدريسية أكفاء لتدريس الطلبة.					
2.	يتعامل موظفو عمادة القبول والتسجيل مع الطلبة باحترام.					

قائمة الملاحق

م	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
3.	ترتبط أعضاء هيئة التدريس والطلبة علاقات قائمة على الثقة والاحترام.					
4.	يتم تقييم أعمال الطلبة بعدالة وموضوعية.					
5.	تراعي الجامعة مبدأ الخصوصية للمعلومات المتعلقة بالطالب.					
6.	يتلقى الطلبة التشجيع والمساعدة الكافية لإكمال الدراسة.					
7.	يبحث سلوك العاملين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة الثقة والاطمئنان في نفوس الطلبة.					
8.	يتميز المرشدين في قدرتهم على حل مشكلات الطلبة النفسية والاجتماعية.					
9.	يمتلك موظفو الجامعة الكافية للإجابة على أسئلة واستفسارات الطلبة.					
10	تحرص الجامعة على تنظيم برامج امتحانات تتناسب مع ظروف الطلبة.					
11	المناخ الجامعي يحترم الاختلاف الثقافي والسياسي.					
12	تنظر الجامعة في قضايا الإخلال بأخلاقيات البحث العلمي.					
13	تتعامل الجامعة مع المعلومات الخاصة بالطالب بسرية تامة.					
14	تجري مختبرات الجامعة تحاليل طبية موثوق بها.					
15	توفر في الجامعة موظفين أكفاء لمساعدة الطلبة.					
16	يتوفر الإشراف الصحي والغذائي على الوجبات المقدمة لطلبة الجامعة.					
<p>1) بعد(التعاطف الاجتماعي): العناية والانتباه الشخصي للطلاب ويتضمن ثلاثة أبعاد فرعية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الوصول: سهولة اتصال الطالب مع مقدم الخدمة والحصول على الخدمة. • الاتصال: الاستماع للطلبة وإبلاغهم على إطلاع باللغة التي يمكن ان يفهمونها. • فهم الطالب: بذل الجهد لمعرفة حاجات الطالب. 						
1.	يوضح أعضاء هيئة التدريس إجراءات تقييم الطلبة عند بداية					

م	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
	تدريس المقررات.					
2.	تساعد الجامعة في اختيار نوع الدراسة الملائمة لهم بما يتناسب مع ميولهم وقدراتهم.					
3.	يتفهم أعضاء هيئة التدريس الإحتياجات المحددة للطلبة.					
4.	توفر الجامعة فرصاً للطلبة للإلتحاق بدورات تدريبية تدعمهم أكاديمياً.					
5.	يتم الإتصال والتواصل بين المعلمين والطلبة بشكل فعال.					
6.	يتناسب المنهاج مع قدرة الطالب الاستيعابية.					
7.	يتفهم المعلمون الإحتياجات المحددة للطلبة.					
8.	مكتبة الجامعة تلبي رغبة الطالب في المطالعة.					
9.	أسعار الكتب التي تقدمها مكتبة الطالب مناسبة.					
10.	تتمي الأنشطة الطلابية أنواق الطلبة واهتماماتهم في الهوايات المختلفة.					
11.	توفر الجامعة قنوات ليتمكن الطالب من خلالها التعبير عن شكوى أو مشكلة تواجهه.					
12.	يتم استطلاع آراء الطلبة من وقت لآخر لمعرفة احتياجاتهم.					
13.	تهتم الجامعة بالدعم الأكاديمي للطلبة بشكل فردي.					
14.	يضع موظفوا شؤون الطلاب مصلحة الطالب أعلى سلم أولوياتهم.					

ملحق رقم (2)
قائمة بأسماء المحكمين

مكان العمل	الاسم	
الجامعة الإسلامية	أ.د. عليان الحولي	.1
الجامعة الإسلامية	د. إياد الدجني	.2
جامعة القدس المفتوحة	د. أحمد أبو الخير	.3
الجامعة الإسلامية	د. حمدان الصوفي	.4
جامعة القدس المفتوحة	د. زياد الجرجاوي	.5
جامعة الأزهر	د. فايز الأسود	.6
الجامعة الإسلامية	د. فايز شلдан	.7
الجامعة الإسلامية	د. محمد الأغا	.8
جامعة الأقصى	د. محمد سلمان	.9
جامعة الأقصى	د. محمود خلف الله	.10
وزارة التربية والتعليم العالي	د. محمود عساف	.11
الجامعة الإسلامية	د. منور نجم	.12
جامعة الأزهر	د. محمد هاشم أغا	.13

ملحق رقم (3)

أسماء المشاركين في المجموعة البورية

الاسم	م
الدكتور/ محمد الأغا	1.
الدكتور/ فايز شلطان	2.
الدكتور/ ياسر الأشقر	3.
الدكتورة/ منور نجم	4.
الأستاذة/ عزيزة عبد العزيز علي	5.

ملحق رقم (4)

الاستبانة في صورتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الطالب، أختي الطالبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة تهدف إلى قياس (مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية) استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية من كلية التربية بالجامعة الإسلامية.

أرجو من الإخوة الزملاء قراءة فقرات هذه الاستبانة بتمعن والإجابة عن الفقرات بوضع إشارة (X) في المكان المناسب، علماً بأن استجاباتكم تشكل المرتكز الأساسي في نجاح هذه الدراسة والخروج بما يفيد جامعاتنا الفلسطينية.

شكراً لكم حسن تعاونكم

البيانات الشخصية

ضع إشارة على يسار الإجابة المناسبة لكل بند:

- | | | | |
|--------------------------|-------------|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 1- الجنس: | <input type="checkbox"/> | ذكر |
| <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | أنثى |
| <input type="checkbox"/> | 2- الكلية: | <input type="checkbox"/> | إنسانية |
| <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | علمية |
| <input type="checkbox"/> | 3- الجامعة: | <input type="checkbox"/> | الإسلامية |
| <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | الأزهر |
| <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | الأقصى |

الباحثة

فاطمة محمود السعافين

م	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
بعد (العناصر المادية الملموسة)						
17	تتوفر في الجامعة قاعات دراسية مناسبة للمحاضرات من حيث (التهووية، الإضاءة، المساحة، النظافة...).					
18	قاعات المحاضرات مزودة بالتسهيلات اللازمة لممارسة العملية التعليمية (مثل ذلك وسائل الإيضاح، الوسائط السمعية والبصرية وغيرها).					
19	عدد الأجهزة في المختبرات العلمية يتناسب مع عدد الطلبة.					
20	تتميز عناوين الدوريات (الالكترونية - ورقية) المتوفرة في مكتبة الجامعة بالحدثة.					
21	توفر الجامعة كتب (الالكترونية - ورقية) علمية حديثة.					
22	المرافق العامة والخاصة في الجامعة (المصاعد، دورات المياه، الكهرباء، وغيرها) كافية.					
23	تتوافر في الجامعة مرافق خاصة بالطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
24	حجم كافتيريا الجامعة يتناسب مع عدد الطلبة.					
25	توجد مساحات خضراء في الجامعة كافية لممارسة الأنشطة الطلابية.					
26	تتوافر في عيادة الجامعة الاختصاصات المطلوبة.					
27	تتوافر في الجامعة ملاعب تناسب أنواع الرياضات المختلفة.					
بعد (الإعتمادية)						
19	تنظم الأقسام في الجامعة برامج تهيئة للطلبة الجدد.					
20	تتضمن خطة الجامعة الأكاديمية مشاريع بحثية للطلبة (مشاريع التخرج).					
21	توفر الكلية مرشداً أكاديمياً يساعد الطلبة طيلة فترة الدراسة.					
22	تسعى الجامعة لتوفير وظائف للخريجين المتميزين بدوام كامل أو					

قائمة الملاحق

م	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
	جزئي.					
23	تقدم الجامعة مساعدات خاصة للطلبة الموهوبين.					
24	يتم تهيئة الطلبة للمشاركة في أنشطة الخبرة الميدانية من خلال اللقاءات التعريفية والمواد التوضيحية.					
25	تتسم الخطة الدراسية بالمرونة.					
26	تسمح الجامعة بتشكيل الأندية المختلفة لتنمية مهارات الطلبة.					
27	توفر الجامعة منحاً للطلبة لإستكمال دراستهم العليا.					
28	توفر الجامعة أنشطة ترفيهية واجتماعية مناسبة.					
29	تتمي الأنشطة الثقافية الإبداعات الأدبية والثقافية لدى الطلبة.					
30	شبكة الإنترنت في الجامعة كافية لخدمة الطلبة.					
31	يلتزم موظفوا شؤون الطلاب بمواعيدهم مع الطلبة.					
32	تعمل الجامعة على نشر الوعي الصحي بين الطلبة.					
33	تعتمد الجامعة معايير عادلة وموضوعية لتوزيع الدعم المالي للطلبة.					
34	تقدم كافتيريا الجامعة خدمات جيدة للطلبة.					
بعد (الإستجابة)						
12	يتسم نظام الإعارة الذاتي في مكتبة الجامعة بالسهولة.					
13	تتصف إجراءات القبول والتسجيل بالسلاسة.					
14	لدى أعضاء هيئة التدريس استعداد لإجابة الطلبة على جميع أسئلتهم.					
15	يقدم مشرف(المختبرات العلمية-مختبرات الحاسوب) مساعدة فورية للطلبة.					
16	يساعد أمين المكتبة الطلبة في البحث عن أي موضوع.					
17	يتم تلقي العلاج في عيادة الجامعة بسهولة.					

قائمة الملاحق

م	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
18	يتميز موظفوا شؤون الطلبة بدافعية عالية لخدمة الطلبة.					
19	يتميز التسجيل بالأندية الطلابية بالسلاسة.					
بعد (الموثوقية)						
17	توفر الجامعة أعضاء هيئة تدريس أكفاء لتدريس الطلبة.					
18	يتعامل موظفوا عمادة القبول والتسجيل مع الطلبة باحترام.					
19	تربط أعضاء هيئة التدريس والطلبة علاقات قائمة على الثقة والاحترام.					
20	يتم تقييم أعمال الطلبة بعدالة وموضوعية.					
21	تراعي الجامعة مبدأ الخصوصية للمعلومات المتعلقة بالطالب.					
22	تكرس الجامعة لدى الطلبة مفاهيم أخلاقيات البحث العلمي والأمانة العلمية.					
23	يبعث سلوك العاملين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة الثقة والإطمئنان في نفوس الطلبة.					
24	يتميز المرشدين في قدرتهم على حل مشكلات الطلبة النفسية والإجتماعية.					
25	يملك موظفوا الجامعة القدرة الكافية للإجابة على أسئلة واستفسارات الطلبة.					
26	المناخ الجامعي يحترم الاختلاف الثقافي والسياسي.					
27	تجري مختبرات الجامعة تحاليل طبية موثوق بها.					
28	يتوفر الإشراف الصحي والغذائي على الوجبات المقدمة لطلبة الجامعة.					
بعد (التعاطف الإجتماعي)						
15	يوضح أعضاء هيئة التدريس إجراءات تقييم الطلبة عند بداية تدريس المقررات.					
16	تساعد الجامعة في اختيار نوع الدراسة الملائمة للطلبة بما					

قائمة الملاحق

م	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
	يتناسب مع ميولهم وقدراتهم.					
17	يتفهم أعضاء هيئة التدريس الاحتياجات المحددة للطلبة.					
18	يتم الاتصال والتواصل بين المعلمين والطلبة بشكل فعال.					
19	يتناسب المنهاج مع قدرة الطالب الاستيعابية.					
20	يتفهم أعضاء هيئة التدريس الاحتياجات المحددة للطلبة.					
21	مكتبة الجامعة تلبى رغبة الطالب في المطالعة.					
22	أسعار الكتب التي تقدمها مكتبة الطالب مناسبة.					
23	تنمي الأنشطة الطلابية أذواق الطلبة واهتماماتهم في الهوايات المختلفة.					
24	توفر الجامعة قنوات ليتمكن الطالب من خلالها التعبير عن شكوى أو مشكلة تواجهه.					
25	يتم استطلاع آراء الطلبة من وقت لآخر لمعرفة احتياجاتهم.					
26	يضع موظفو شؤون الطلاب مصلحة الطالب أعلى سلم أولوياتهم.					

ملحق رقم (5)

التحليل البيئي (SWOT Analysis) للجامعات الفلسطينية

تمهيد:

إن تحسين جودة الخدمات الطلابية لم يعد أمراً إختيارياً تلجأ إليه الجامعات أو تنصرف عنه بإختيارها، ولكنه شرطاً لازماً لبقاء الجامعة وزيادة قدرتها التنافسية، ويعتبر التخطيط الإستراتيجي أساس نجاح الجامعات، فهو الإطار العام الذي تضعه الجامعات المتقدمة لتنظيم أعمالها وتحسين جودة خدماتها، لاسيما في ظل تزايد درجة تعقيد البيئة المحيطة بالجامعات، وتعاضم المنافسة بينها.

وتهدف الإستراتيجية التي وضعتها الباحثة إلى تنظيم الموارد والإمكانات المادية والبشرية المتاحة لتحقيق الغايات التي تترجم إلى أهداف باستغلال يحقق أعلى مستوى من الجودة في تقديم الخدمات الطلابية وباستخدام أمثل للكلفة والوقت.

نقاط القوة	نقاط الضعف
<ul style="list-style-type: none"> - زيادة إقبال الطلبة على التعليم العالي. - تطور المكتبات الجامعية وتوفر أحدث المراجع والأشتراك مع الدوريات العلمية العالمية بالإضافة إلى توفير بيانات الكترونية حديثة. - الإمكانات المادية والبشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات. - توفر أعضاء الهيئة التدريسية أكفاء لخدمة الطلبة في الجامعات . - الثقافة السائدة بين الطلبة والعاملين في الجامعات والقائمة على الثقة 	<ul style="list-style-type: none"> - ضعف البنية التحتية للجامعات من (مباني وتجهيزات ومختبرات حاسوب..). - توجه الإدارة نحو تحقيق أهداف ربحية بغض النظر عن جودة الخدمة المقدمة. - غياب ثقافة الجودة والإنتماء بين العاملين في الجامعات. - تقرد إدارة الجامعة باتخاذ القرارات وتعيين المعايير المتعلقة بالخدمات الطلابية. - غياب هيكلية إدارية فعالة قادرة على

<p>إتخاذ القرار .</p> <ul style="list-style-type: none"> - ضعف قياس ومتابعة نتائج رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم. - قلة كفاءة الموظفين نتيجة للتوظيف عن طريق المحسوبية والانتماء الحزبي. - نقص المختبرات العلمية والوسائل التعليمية بعد القصف وتدمير المباني 	<p>والإحترام المتبادل والتعاون.</p> <ul style="list-style-type: none"> - المشاريع البحثية المتميزة التي يقوم بها الطلبة.
<p>التحديات</p>	<p>الفرص</p>
<ul style="list-style-type: none"> - سياسات الحصار والإغلاق الاقتصادي وآثاره على الخدمات الطلابية خصوصاً في ما يتعلق بتوفر الأجهزة و المعدات. - عدم القدرة على السفر بسبب إغلاق المعابر. - تركيز أولياء الأمور على الكم مقابل النوعية في التعليم. - ضعف الاتصال والتواصل مع المجتمع الدولي لتوفير ما يلزم من تقنيات و تجهيزات. 	<ul style="list-style-type: none"> - اتساع مساحة الجامعات وتوفر الفرص لاستحداث مرافق ومباني جديدة ومراكز خدماتية ومشاريع إنتاجية. - استغلال سمعة الجامعات الفلسطينية الطيبة في التعاون مع مؤسسات دولية داعمة . - انتشار التكنولوجيا في المجتمع الفلسطيني.

ملحق رقم (6)
تسهيل مهمة باحثة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجامعة الإسلامية - غزة
The Islamic University - Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي 1150

السيّد الدكتور/عبد القبول والتسجيل المزمع
لتسهيل مهمته الباشطة المذكورة
مع الشكر
حفظه الله

الرقم: ح 35/ع
Date: 2015/05/04

الأخ الدكتور/ نائب الرئيس للشئون الأكاديمية
جامعة الأقصى - غزة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الموضوع/ تسهيل مهمة طالبة ماجستير

تهديكم نشون البحث العلمي والدراسات العليا أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم بمساعدة الطالبة/ فاطمة محمود محمد السعافين، برقم جامعي 220130093 المسجلة في برنامج الماجستير بكلية التربية تخصص أصول التربية وذلك بهدف تطبيق أدوات دراستها والحصول على المعلومات التي تساعدها في إعداد رسالة الماجستير والتي بعنوان :

استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية

والله ولي التوفيق...

مبتدأ/ نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاقل



صورة إلى:
المنسق

3/2

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شأنف داخلي

الجامعة الإسلامية - غزة
The Islamic University - Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

الرقم: 15/ع

Date: 2015/02/14

حفظه الله

الأخ الدكتور/نائب الرئيس للشئون الأكاديمية
جامعة الأزهر - غزة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع/ تسهيل منححة طالبة ماجستير

تهديكم شئون البحث العلمي والدراسات العليا أطهر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم بتسهيل مهمة الطالبة فاطمة محمود محمد السعافين برقم جامعي 220130093 المسجلة في برنامج الماجستير بكلية التربية تخصص أصول التربية، وذلك تطبيقاً لأدوات دراستها والحصول على المعلومات التي تساعد في إعداد خطتها للماجستير. (حيث تحتاج الباحثة لدراساتها الحصول على عدد طلاب وطالبات المستوى الرابع في جميع الأقسام مع العلم أن المعلومات التي تحصل عليها الطالبة بهدف البحث العلمي فقط)



مختاراً نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز

أ.د. محمد عبدالمجيد
نائب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا
14/2/15

سنة 1435
هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجامعة الإسلامية - غزة
The Islamic University - Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي 1150

الرقم: ح 35/ع 2015/05/04
Date: التاريخ

الأخ الأستاذ الدكتور/ نائب الرئيس للشئون الأكاديمية
الجامعة الإسلامية - غزة
حفظه الله
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الموضوع/ تسهيل مهمة طالبة ماجستير

تهدبكم شئون البحث العلمي والدراسات العليا أخطر تحدياتها، وترجو من سيادتكم بمساعدة الطالبة/ فاطمة محمود محمد السعافين، برقم جامعي 220130093 المسجلة في برنامج الماجستير بكافة التربية تخصص أصول التربية وذلك بهدف تطبيق أدوات دراستها والحصول على المعلومات التي تساعد في إعداد رسالة الماجستير والتي بعنوان :

استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في
الجامعات الفلسطينية

والله ولي التوفيق...

نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا



أ.د. فؤاد علي العاجز

أ.د. محمد
طارع عبد السلام
مستشار التعليم

أ.د. مساهم
زهو المنيرة
06.05.2015