



**واقع جودة الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر
”دراسة ميدانية“**

إعداد

أ/ أحمد علام عبد السلام عزازي

مدرس مساعد بقسم الإدارة والتخطيط والدراسات المقارنة

كلية التربية بنين بالقاهرة – جامعة الأزهر

أ.د/ حشمت عبد الحكم محمددين د/ أحمد محمد عبد السلام الأشقر

**أستاذ الإدارة والتخطيط والدراسات
المقارنة المتفرغ وعميد كلية التربية
السابق كلية التربية بنين بالقاهرة
– جامعة الأزهر**

**أستاذ الإدارة والتخطيط والدراسات
المقارنة المساعد كلية التربية بنين
بالقاهرة – جامعة الأزهر**

واقع جودة الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر "دراسة ميدانية"

أحمد علام عبد السلام عزازي، حشمت عبد الحكم محمدين، أحمد محمد عبد السلام الأشقر

قسم الإدارة والتخطيط والدراسات المقارنة، كلية التربية بنين بالقاهرة، جامعة الأزهر

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى وضع تصور مقترح لتحسين الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي كما استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة (الطلاب) حول واقع الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر، كما توصل البحث الى أن واقع جودة الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر من وجهة نظر عينة البحث تتراوح بين متوسطة وضعيفة وجاء الإجمالي لواقع جودة الخدمات الطلابية ضعيف وتكاد تقترب من متوسط ، وتوصلت الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير طبيعة الكلية (شرعية أو عربية/ نظرية وإنسانية/ عملية وتطبيقية) لصالح عملية وتطبيقية، ووفق متغير موقع الكلية (القاهرة/ وجه بحري/ وجه قبلي) لصالح القاهرة، ووفق متغير اعتماد الكلية (معتمدة/ غير معتمدة) لصالح معتمدة، وتوصلت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتحسين الخدمات الطلابية في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين (خدمات القبول والتسجيل- خدمات شؤون الدراسة والامتحانات-خدمات الإسكان الطلابي- خدمات التغذية- الخدمات الطبية- الخدمات المكتبية- الخدمات المالية والعينية-خدمات الإرشاد الأكاديمي- خدمات الإرشاد المهني والوظيفي- خدمات النشاط الطلابي).

الكلمات المفتاحية: الخدمات الطلابية، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الأزهر.



The Status Quo of Quality Student Services at Al-Azhar University " a field study"

Ahmed Allam Abdessalam Azazy, Hashmat Abdulkam Mohammadeen Farrag, Ahmed Mohamed Abdussalam Al-Ashqar

Department of Administration, Planning and Comparative Studies –
Faculty of Education for Boys in Cairo - Al-Azhar University

Summary:

The study aimed at developing a proposed perspective to improve the student services of Al-Azhar University based on the total quality management approach. To achieve this, the descriptive approach was used, and the questionnaire was used to collect data and information from the study sample individuals: from (Students) on the status quo of student services at Al-Azhar University. The study also found that the status quo of student services quality at Al-Azhar University from the viewpoints of the study sample ranged from medium to weak. The total status quo of the student services quality is weak. The study found that there were statistically significant differences between the responses of the study sample members according to the variable (nature of the faculty: Sharia or Arab/ theoretical, human/practical and applied) in favor of (practical and applied), according to the variable (location of the faculty: Cairo/Lower Egypt /Upper Egypt) in favor of (Cairo), according to the variable (faculty accreditation: accredited/not accredited) in favor of (the accredited faculties). The study came up with a proposed perspective for improving student services considering the total quality management approach by improving (Admission and Registration Services - Study and Examination Services - Student Housing Services - Nutrition Services - Medical Services - Office Services - Financial and non-financial Services - Academic Counselling Services - Vocational and Career Counselling Services - Student Activity Services).

Keywords: Student Services, Total Quality Management, Al-Azhar University.

مقدمة:

شهد العالم في الآونة الأخيرة تغيرات وتطورات متسارعة في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية، والتكنولوجية، والتعليمية، والسياسية وقد فرضت تلك التغيرات نفسها على طبيعة العمل الإداري في المنظمات الإنتاجية والخدمية على حد سواء، مما أوجب عليها السعي للمنافسة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي وذلك من خلال تبني مداخل إدارية أكثر حداثة وأكثر قدرة على ملاحقة هذه التطورات ومحاولة السيطرة عليها بما يحافظ على مركزها التنافسي ويدعم بقائها واستمرارها.

وتعتبر مؤسسات التعليم الجامعي من أهم الركائز التي تسهم في بناء الوطن والرقى به، فضلاً عن إعداد أجيال قادرة على مواجهة تحديات المستقبل، وتمتكنة من حل المشكلات واتخاذ القرارات الصائبة؛ لذا تتجه جهود واهتمامات المجتمعات المتقدمة نحو تحسين جودة المؤسسات التعليمية بحثاً عن تقدم وسلامة أمن أوطانهم (شفيق، 2015، 33).

وتعتبر الخدمات التي تُقدم للطلاب جزءاً أساسياً من مخططات أي نظام تعليمي، فالمشكلات التي تشغل أذهان المربين وواضعي السياسات التعليمية لم تعد قاصرة على تلك التي تتعلق بنظم التعليم وبرامجه، وطرق التدريس وما إلى ذلك، بل إن النواحي التي ترتبط بتهيئة الظروف الملائمة للتعليم والتعلم تكاد تنال نفس القدر من الاهتمام، ومن أجل ذلك أصبحت الخدمات الطلابية في الوقت الراهن أحد المعايير الهامة للحكم على تقدم أو تخلف أي نظام تعليم (الدهشان، 2003، 272).

وتعد جامعة الأزهر من أقدم الجامعات المصرية، بل ومن أقدم مؤسسات التعليم الجامعي بالعالم العربي والإسلامي، وتختص بكل ما يتعلق بالتعليم العالي في الأزهر وبالبحوث التي تتصل بهذا التعليم، وتعمل على حفظ التراث الإسلامي ودراسته ونشره، كما تهتم بتوثيق الروابط الثقافية والعلمية مع الهيئات العلمية والإسلامية والعربية والأجنبية (جمهورية مصر العربية، قانون 103 لسنة 1961، 12).

وتعد إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management فلسفة إدارية حديثة حيث أصبحت أسلوب حياة للمنظمات الاقتصادية خاصة الصناعية ومنهج المنافسة والبقاء في الأسواق، وقد حقق هذا الأسلوب نجاحاً عظيماً للمؤسسات التي انتهجته؛ حيث أصبح السعي نحو إرضاء العملاء والتحسين المستمر في الأداء والعمل كفريق من أجل تحقيق هذا الهدف المتجدد يعد السمة الأساسية للعمل الإداري في العصر الراهن ليس فقط في المؤسسات الربحية، بل في كافة أنواع المؤسسات بما فيها تلك التي لا تهدف أساساً لتحقيق أية أرباح (أبو النصر، 2015، 53).

لقد أصبح مطلب تحسين جودة الخدمة مطلباً استراتيجياً للوفاء برسالة المنظمات الخدمية، ولتحقيق حاجات ورغبات عملائها، كما أنه من الأساسيات التي تسبق رضا العملاء، كما أن جودة الخدمة تعتبر شرطاً لإشباع رغبة العميل والاحتفاظ به، حيث إن جودة الخدمة تعبر عن معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمات مع توقعات العملاء لهذه الخدمة مما يحتم على المنظمات مواكبة كل هذه التحديات للتغلب عليها؛ وذلك من خلال



تغيير الأساليب الإدارية التقليدية إلى أساليب إدارية حديثة تركز على تحسين جودة خدماتها (الجارى، 2021، 75).

وبعد مدخل إدارة الجودة الشاملة من المداخل الحديثة في مجال المنظمات الخدمية لذا أثار هذا المدخل اهتمام الباحثين في محاولة منهم للوقوف على محاولة تطبيقه بجامعة الأزهر بهدف تحسين مستوى جودة الخدمة الطلابية، وبالتالي فإن مسألة تحسين الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر يعد مطلباً حيوياً وهاماً وهو أمر لا يتأتى إلا باتباع أساليب ومدخل إدارية لتحسين الخدمات، وهذا ما يبرز أهمية هذه الدراسة كمحاولة لتحديد مدى إمكانية استخدام إدارة الجودة الشاملة كمنهج متكامل له مميزات كثيرة في تحسين الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر.

مشكلة الدراسة:

تعد جامعة الأزهر إحدى أهم المؤسسات التعليمية في العالم والتي تمتلك رصيماً قوياً من مقومات النجاح، كما تعد أقدم الجامعات بالعالم العربي والإسلامي وأعرقها وأكثرها تأثيراً في الفكر العربي والإسلامي، وعلى الرغم من عظم تلك الرسالة وأهميتها؛ فإن الواقع الحالي لجامعة الأزهر يشير إلى ما تعاني منه كليات جامعة الأزهر من جوانب قصور في الخدمات التي تقدم للطلاب (المستفيدين)، وذلك في ضوء ما أشارت إليه بعض الدراسات التي أجريت على جامعة الأزهر ومن بين هذه الجوانب:

- قلة توافر الخدمات الطلابية سواء فيما يتعلق بالخدمات المختلفة (شئون الدراسة والامتحانات، التوجيه والإرشاد، الإسكان والتغذية، الخدمات الصحية، الخدمات المكتبية، الخدمات المالية والعينية، وخدمات الأنشطة والاتحادات الطلابية) (السيدي، 2007، 154).
- ضعف ممارسة الطلاب بجامعة الأزهر للأنشطة الطلابية نظراً لقلّة توفر الإمكانيات المادية اللازمة لممارسة الأنشطة المختلفة، وغياب نظام الريادة الطلابية الذي يشجع على ممارسة الأنشطة المختلفة تحت إشراف أعضاء هيئة التدريس (عبد العليم، 2010، 205).
- ضعف ارتباط أهداف الجامعة بمتغيرات العصر ومتطلباته، وقلّة ارتباط المناهج وبرامج الإعداد بمتطلبات السوق المتغيرة، وقلّة إجراء الدراسات اللازمة لمعرفة احتياجات الطلاب ومشاكلهم من أجل تقديم الخدمات الممكنة لهم (الطيب، 2013، 245).
- الاعتماد في القبول على التنسيق دون مراعاة رغبات الطلاب وحاجة سوق العمل، بالإضافة إلى ضعف مكتبات الكليات وعدم كفاية أدوات البحث التكنولوجية، وضعف متابعة مدى رضا المجتمع محلياً وعالمياً عن الخدمات التي تقدمها الجامعة (جامعة الأزهر، 2018، 68).
- وجود أوجه قصور في المباني والقاعات الدراسية والمعامل والتجهيزات بها، وضعف المخصصات المالية اللازمة لتطويرها، وضعف ربط الأنشطة التعليمية للمقررات بالاحتياجات الحياتية، (عبد القادر، 2019، 1326).
- ضعف قدرة نظام التنسيق على تلبية رغبات الطلاب وحاجات سوق العمل، وضعف

التركيز على المستفيدين من الجامعة، وقلّة وجود نظام معلومات استراتيجية لتتبع المتغيرات والمستجدات داخل الجامعة وخارجها، وانخفاض مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات المقدمة لهم، وضعف الخدمات الطلابية بكلّيات الأقاليم مقارنة بكلّيات القاهرة (رسلان، 2021، 146).

ونظراً لقلّة وجود دراسات تناولت الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر، فقد قام الباحث إجراء دراسة استطلاعية (جامعة الأزهر، 2021) لتدعيم مشكلة البحث مع بعض طلاب جامعة الأزهر خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2021/2020م بهدف التعرف على مشكلات الخدمات الطلابية وجاءت نتائج تلك الدراسة على النحو التالي:

- ضعف مشاركة الطلاب في الأنشطة الطلابية، وذلك بسبب قلّة معرفتهم بالأنشطة الطلابية وتضارب أوقاتها مع مواعيد المحاضرات.
- قلّة عرض إدارة رعاية الطلاب لبرامجها وأنشطتها للطلاب خلال العام الدراسي على وسائل إعلانية واضحة لمعظم الطلاب.
- قلّة استيعاب المدن الجامعية لمعظم طلاب الجامعة وخاصة أن معظمهم مغتربين من محافظات مختلفة.
- قلّة اهتمام الجامعة بعمل استقصاء بصفة دورية للمستفيدين من الخدمات للتعرف على آرائهم ومقترحاتهم في الخدمة المقدمة.
- قلّة رضا الطلاب عن أداء موظفي شؤون الطلاب.

وفي ضوء ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

"ما واقع الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر ومقترحات تطويرها في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة؟"

ومنه تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما الأسس النظرية لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات؟
- 2- ما الأسس النظرية للخدمات الطلابية الجامعية؟
- 3- ما واقع الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر من وجهة نظر طلاب الجامعة؟
- 4- كيف يمكن تطوير الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر في ضوء ضوء الإطارين النظري والميداني؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر ومقترحات تطويرها في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة، من خلال الأهداف الفرعية التالية:



- دراسة وشخيص واقع الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر من خلال اللوائح والقوانين المنظمة.

- الكشف عن واقع الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر من وجهة نظر طلاب الجامعة.
- التوصل إلى مقترحات تحسين الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر في ضوء نتائج الدراسة.
- تقديم مقترحات وتوصيات تستطيع من خلالها مؤسسة جامعة الأزهر من زيادة فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالخدمات الطلابية وبالتالي تحسين جودتها.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من جانبين هما:

- الجانب النظري: تقديم إطار نظري عن إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة الخدمات الطلابية الجامعية، بما يعد إضافة للمكتبة التربوية العامة ومجال الإدارة والتخطيط التربوي خاصة..

- الجانب العملي: يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في الكشف عن بعض جوانب القوة والضعف في الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر والعمل على معالجتها من خلال نتائج الدراسة وتوصياتها، كما يمكن أن تفيد نتائج هذه الدراسة القائمين على الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر من تطوير أدائهم وبالتالي تحقيق رضا الطلاب عن الخدمات.

منهج الدراسة وأداتها:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لمناسيته لطبيعة الدراسة، حيث تم عرض الأسس النظرية لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات، الأسس النظرية للخدمات الطلابية الجامعية، ووصف واقع الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر وكذلك تحليل الدراسات السابقة ونتائجها التي تبين أهمية إدارة الجودة الشاملة ودورها في الارتقاء بأداء الجامعة في مجالاتها المختلفة وخاصة في مجال الخدمات الطلابية، وبالتالي من خلال تحليل إدارة الجودة الشاملة يمكن توضيح الدور الذي يمكن أن تقوم به إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الطلابية، كما استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة (الطلاب) حول واقع الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر، كما استخدمت الدراسة استمارة مقابلة شخصية مع (مقدمي الخدمات الطلابية)، وذلك للتعرف على واقع الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر ومقترحات تطويرها في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة.

حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي: ويتمثل في تناول الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر (خدمات القبول والتسجيل- خدمات شئون الدراسة والامتحانات-خدمات الإسكان الطلابي- خدمات التغذية- الخدمات الطبية- الخدمات المكتبية- الخدمات المالية والعينية - خدمات النشاط الطلابي) في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة.

الحد المكاني: اقتصرت الدراسة على بعض كليات جامعة الأزهر بالقاهرة والوجهين البحري والقبلي.

الحد البشري: وتمثل في عينة الدراسة من طلاب جامعة الأزهر (الفرق النهائية) وعددهم (503)، ومديري وحدات الخدمات الطلابية بالجامعة وعددهم (10).

مصطلحات الدراسة:

الخدمات الطلابية Student Services: تلك البرامج والأنشطة التي تقدمها المؤسسات التعليمية لطلابها، وذلك بهدف المساهمة في إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم، كما تعرف 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). وتعرف إجرائياً بأنه كل ما تقدمه جامعة الأزهر من خدمات لطلابها منذ التحاقهم بها إلى التخرج وحتى بعد التخرج بغرض إتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، ولمساعدتهم على حل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم، وتنمية مهاراتهم ومعلوماتهم وخبراتهم، وذلك من خلال توفير المناخ الملائم داخل البيئة الجامعية لتحقيق النمو المتكامل في جميع الجوانب والمجالات وتبنت الدراسة هذا المفهوم.

إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management: فلسفة ومجموعة مبادئ إرشادية تعتبر بمثابة دعائم للتحسين المستمر في المؤسسة، وهي تطبيق للأساليب الكمية والاستفادة من الموارد البشرية لتحسين خدمات المؤسسة وتحسين كل العمليات داخل المؤسسة، حتى يمكن الوفاء باحتياجات المستفيد الحالية والمستقبلية (مصطفى، 2016، 54). مفهوم يركز على تلبية متطلبات وتوقعات المستفيدين داخل وخارج المؤسسة التعليمية من خلال التحسين والتطوير المستمرين لجميع مستويات المؤسسة من كل فرد (Quinn & Lemay, 2009, 142)، وتعرف إجرائياً فلسفة إدارية حديثة تعمل على تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف جهود منتسبي الجامعة في كلياتها وأقسامها والعمل على إشراكهم في عملية التطوير والتحسين المستمر لمخرجات الجامعة، وذلك بخلق بيئة ثقافية تنظيمية جديدة قائمة على الالتزام بمبدأ التوجه بالعميل (الطالب، سوق العمل)، وهذا يهدف لتلبية حاجات ورغبات الطلبة وسوق العمل لتحقيق الأهداف التي تصبو إليها إدارة الجامعة والمتمثلة في الاستمرار والبقاء والنمو والعمل على تحقيق التحسين المستمر وتبنت الدراسة هذا المفهوم.

الدراسات السابقة:

في ضوء ما تم القيام به من مسح للدراسات السابقة حول موضوع الدراسة الحالية، وُجد أن هناك دراسات وبحوث لها قيمتها وأهميتها تعرضت لجانب أو لآخر من جوانب الدراسة، وفيما يلي عرض لأهم الدراسات السابقة.

دراسة (Sunder 2016) بعنوان "أسس الجودة في خدمات التعليم العالي": هدفت الدراسة إلى التعرف وتقديم أسس الجودة المختلفة وتطبيقاتها ونجاحها وأوجه



قصورها في خدمات التعليم العالي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي في الدراسة حيث تهدف هذه الورقة إلى مراجعة أسس الجودة في خدمات التعليم العالي من خلال مراجعة الأدبيات حيث تم تنظيم الورقة لتسليط الضوء على ممارسات الجودة المختلفة التي اتبعتها مؤسسات التعليم العالي من التسعينيات حتى الآن، وتوصلت الدراسة إلى أن الجودة في خدمات التعليم العالي من متطلبات البناء الجيد في صناعة التعليم العالي.

دراسة (حسن، 2015) بعنوان: "الجودة الشاملة: مدخل إلى التطوير الإداري في المؤسسة الجامعية":

هدفت الدراسة إلى الكشف عن إدارة الجودة الشاملة، من خلال تناول مفهومها وأهميتها للمؤسسة الجامعية، باعتبارها مدخلاً للتطوير الإداري في مؤسسات العام العالي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن الجودة بوصفها مفهومة لها جذور تاريخية قديمة جداً، وقد سبقت إليها الشريعة الإسلامية، وذلك من خلال الاهتمام بالعمل، والحث عليه، وأمر المسلم بإتقان عمله، وترغيبه فيه، ومدح العامل ومكافأته، كم أنه على الرغم من نجاح إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي عالمياً وإيجابياتها العديدة التي برزت، إلا أن استفادة المؤسسة الجامعية العربية منها لم تكن على درجة مرضية، كما أثبتت العديد من الدراسات حاجة مؤسسات التعليم العالي في العالم العربي والإسلامي إلى تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة؛ لكونها تواجه أزمة إدارية حادة وعدد من التحديات.

دراسة (زكي، 2016) بعنوان: "تقويم جودة الخدمات الطلابية في كلية التربية جامعة الزقازيق من وجهة نظر الطلاب باستخدام بعض نماذج جودة الخدمة البديلة":

هدفت الدراسة الى التعرف على ماهية جودة الخدمات الطلابية وتقويمها في مؤسسات التعليم الجامعي واهم نماذج جودة الخدمات البديلة، ورصد واقع جودة الخدمات الطلابية في كلية التربية جامعة الزقازيق، واستخدمت الدراسة: المنهج الوصفي وتم تطبيق أدوات الدراسة على طلاب الفرقة الرابعة بكلية التربية جامعة الزقازيق، وتم استخدام استبيان على عدد (800) طالب من كلية التربية جامعة الزقازيق، وتوصلت الدراسة إلى: مجموعة من الإجراءات العامة لتحسين جودة الخدمات الطلابية ومجموعة من الإجراءات الخاصة بالأبعاد التسعة لجودة الخدمات الطلابية.

دراسة (عباده، 2017) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لضمان وتحسين جودة خدمات مؤسسات التعليم العالي":

هدفت الدراسة إلى مناقشة دور إدارة الجودة الشاملة في ضمان وتحسين جودة خدمات التعليم العالي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى اتباع مؤسسات التعليم العالي في الجزائر شأنها شأن مؤسسات التعليم العربية أو بالأحرى في البلدان النامية. لمختلف الأنظمة التقليدية للتسيير والتعليم، ساهمت وبشكل كبير في شلل العملية التعليمية ورداءة مخرجاتها بفعل عدم إسهام هذه الأخيرة بفاعلية في تنمية المجتمع. وبالتالي فقد أصبح خيارها الاستراتيجي الوحيد للتخلص من هذه الاعاقة وفي ظل التحديات التي تواجهها هو تغيير النمط التقليدي في إدارتها واعتماد أسلوب إدارة الجودة الشاملة وفق

متطلباته وخصائصه وباعتماد عدد من الأسس التي من شأنها تطويع وتكييف مبادئ إدارة الجودة الشاملة بما يتناسب وواقع التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي.

- دراسة (ماهر، 2021) بعنوان: "إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة في مصر":

هدفت الدراسة إلى تقديم إطار مقترح لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الخاصة المصرية. من خلال التعرف على الوضع الحالي للتعليم العالي بالجامعات الخاصة في مصر وما يكتنفه من مشكلات، والارتقاء بجودة التعليم بالجامعات الخاصة سعياً لتقديم خريج يخدم متطلبات المجتمع. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، تم تطبيقها على عينة من طلاب البكالوريوس بالكليات المذكورة. وتوصلت الدراسة إلى أن يجب نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة في جميع جوانب ومستويات ونشاطات وكليات الجامعات الخاصة، الإيمان بأهمية فلسفة التحسينات المستمرة، ضرورة اقتباس وتطبيق عناصر التفوق في الجامعات الأفضل في الداخل والخارج وهو ما يتم عن طريق أسلوب المقارنات التحسينية التي تسمى Benchmarking. ويؤدي ذلك إلى تحسينات مستمرة لضمان مساندة التقدم وخاصة في النواحي المادية والتكنولوجية الجديدة، تعديل وتطوير أسلوب تصميم وصياغة اللوائح الدراسية لتتوافق مع نظم الدراسة الأكثر شيوعاً عالمياً.

التعليق على الدراسات السابقة:

- نقاط التشابه: تتشابه الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في عدة نقاط أهمها: التركيز على أهمية الخدمات الطلابية في التعليم الجامعي، واستخدام المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، لاسيما في الدراسات العربية، واستخدام أسلوب المسح الوصفي في الدراسات الأجنبية، واستخدام أداة الاستبيان لوصف وقع الخدمات الطلابية بالجامعات.
- نقاط الاختلاف: تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في هدفها العام وهو وضع تصور مقترح لتحسين الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة.
- أوجه الاستفادة: استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في المساهمة في بناء أداة الدراسة الميدانية والمساهمة في تفسير بعض نتائج الدراسة الميدانية في محاورها المختلفة.
- والإفادة من نتائج البحوث والدراسات السابقة والبناء عليها حتى لا يكون هناك إهدار للطاقت البحثية، والإطلاع على منهجية معالجة البحوث والدراسات السابقة للخدمات الطلابية وإدارة الجودة الشاملة، وتصميم أداة الدراسة الميدانية وبناء التصور المقترح.



– الإطار النظري للدراسة:

يتضمن الإطار النظري للدراسة إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، والأسس النظرية للخدمات الطلابية الجامعية.

أولاً: إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

تعد إدارة الجودة الشاملة من أهم المداخل الإدارية الحديثة التي استحوذت على اهتمام الكثير من المؤسسات الحكومية والخاصة، والتي تمثل فلسفة إدارية تسعى لتحقيق الاستثمار الأمثل لجميع الموارد البشرية والمادية من أجل تحقيق مستويات عالية من الأداء.

ويلقى مدخل إدارة الجودة الشاملة اهتماماً واسعاً من قبل العديد من المفكرين والباحثين الإداريين والأكاديميين المعنيين بشكل خاص بتطوير الأداء الإنتاجي والخدمي وتحسينه في مختلف المؤسسات، باعتباره من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية الرائدة التي حققت النجاح في المؤسسات الإنتاجية والخدمية، حيث أصبح مدخل إدارة الجودة الشاملة يحتل الصدارة كموقع أساسي للفكر والتجربة الإدارية المعاصرة، وباعتباره ثورة إدارية جديدة وتطويراً فكرياً شاملاً، وثقافة تنظيمية جديدة تختلف في ملامحها الأساسية عن الإدارة التقليدية (Besterfield, 2011, 9).

– إدارة الجودة الشاملة Total quality management:

توجد العديد من التعريفات لمفهوم إدارة الجودة الشاملة لعل من أبرزها ما يلي:

مفهوم يرتكز على تلبية متطلبات وتوقعات المستفيدين داخل وخارج المؤسسة التعليمية من خلال التحسين والتطوير المستمرين لجميع مستويات المؤسسة من كل فرد (Lemay, 2009, 149)، فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع، وتحقيق أهداف المنظمة بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل للطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير (مجيد، 2014، 18)، منهج علمي لتطوير أداء المنظمات والعاملين بهدف تقديم سلع أو خدمات تلي احتياجات وتوقعات ورضاء المستفيدين، وذلك من خلال الحرص على التحسين المستمر وتدريب العاملين والعمل الفريقي وإشراك المستفيدين في جميع مراحل العمل (أبو النصر، 2015، 56)، فلسفة وخطوط عريضة ومبادئ تدل وترشد المنظمة لتحقيق تطور مستمر وهي تهدف حسن استخدام الموارد المتاحة وكذلك الخدمات بحيث أن كافة العمليات داخل المنظمة تسعى لأن تحقق إشباع حاجات المستهلكين الحاليين والمرتبين (حمود، 2007، 74).

كما يعرف مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالجامعات على أنه توجيه كافة الأنشطة سواء الأكاديمية أو الإدارية أو المالية على كافة المستويات في التعليم الجامعي لتحقيق رغبات المستفيدين (سوق العمل) والتطوير والتحسين المستمر لمستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب للوصول إلى خريجين ذات كفاءة عالية يتقبلهم سوق العمل، وذلك من خلال انتهاز ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على الأسس التالية: الالتزام بمبدأ التوجه بالعميل، التزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر في جودة الخدمة التعليمية، الالتزام بمبدأ المشاركة لجميع وحدات

الجامعة، والعاملين، والطلاب، والمستفيدين، تقويم ملائمة كافة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية بما يتفق وفلسفة الجودة الشاملة(سيد، 199، 2005).

- **مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالجامعات:** تقوم على مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة، وعند تطبيق تلك المبادئ بطريقة صحيحة وفعالة فإنها حتماً ستنتج في تحقيق المستوى المطلوب من التميز في إدارة المؤسسة، وتتمثل أهم مبادئ الجودة الشاملة في الآتي:

1- **التوجه بالعميل:** يعد العميل هو الموجه في إدارة الجودة الشاملة حيث تمثل احتياجاته ورغباته قوة الدفع اللازمة لانطلاق الموارد البشرية والمادية كافة وتشغيلها لتلبية هذه الاحتياجات واستمرار تحسينها وتطويرها لتحقيق المزيد من الرضا (عبد المنعم، 1998، 8)، ولذلك فإن المنظمة ينبغي أن تضع في حساباتها الأنشطة التي من شأنها أن تحقق للعميل سواء الخارجي أو الداخلي الجودة العالية التي تنسجم مع ضرورة تعزيز أواصر الثقة بينه وبين المنظمة ويفيد كسب ولائه ورضاه وثقته (حمود، 2007، 99).

2- **التحسين المستمر في كافة الأنشطة والعمليات:** يتعين على المؤسسة جعل التحسين المستمر الهدف الثابت والدائم والمستمر للمنظمة في كل الظروف والحالات، يقوم مفهوم التحسين المستمر على نوعين من التحسينات هما: التحسينات الداخلية: وتشتمل على الاستخدام الأفضل للموارد والطاقت المتاحة واداء العمليات ذات الكفاءة وتخفيض نسبة الأخطاء، وبالتالي تحقيق تكلفة الحصول على الخدمة المطلوبة، التحسينات الخارجية: وتشتمل على تقديم خدمة ذات جودة أفضل مما يترتب عليه زيادة رضاء المستفيدين وجنب عملاء جدد وزيادة نصيب المنظمة في السوق(ابراهيم، 2010، 24).

3- **مشاركة العاملين (الجودة مسئولية كل فرد في المنظمة):** تعتبر إدارة الجودة الشاملة مهمة أساسية لكل الافراد العاملين في المنظمة ولا يقتصر دورها على الافراد العاملين فقط، إذ أنها تعني الاسهام الفاعل للنظام الاداري والتنظيمي بكافة عناصره (حمود، 2007، 74)، كما أن منهج إدارة الجودة الشاملة يتطلب مشاركة الجميع على أساس أن المشاركة تعد من أهم المرتكزات لنجاح هذا النموذج.

4- **الاعتماد على فرق العمل في إنجاز أعمال التحسين:** يقوم مبدأ العمل الجماعي بصفة عامة على ضرورة إجراء التحسينات على الأداء والجودة من خلال عدة مفاهيم أساسية أهمها: الاستعانة بروح الفريق المتكامل في إطار عمل جماعي تعاوني عن طريق تبادل الآراء والأفكار حول مشاكل العمل، أن تكون الاتجاهات بين جميع العاملين من ناحية، وبين جميع الإدارات والأقسام بالمنظمة من ناحية أخرى إيجابية، تفاعل ودي كبير على درجة عالية من الثقة بين العاملين، اختفاء صفة النزعة الفردية والأنانية أو حب الذات والبحث فقط عن تحقيق الأهداف الشخصية، المنافسة بين العاملين هادفة وتسعى إلى تنمية وتطوير قدراتهم في إنجاز الأعمال بطريقة جماعية(جودة، 2002، 47).

5- **التزام الإدارة العليا:** يعد تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى وجود قيادة عليا تتمتع برؤية موضوعية طويلة الأجل لتحقيق جودة النظم وجودة المنتجات والعمليات وتغيير ثقافة المنظمة في اتجاه تحسين الجودة والقدرة على اقناع الآخرين بأهمية تبني



فلسفة الجودة الشاملة والمساهمة في تحقيقها، وبحيث تكون هذه القيادة هي المحرك الأساسي لكافة عناصر نظام إدارة الجودة الشاملة (عبد العظيم، 2008، 34).

6- **القرارات المبنية على الحقائق:** يتطلب التطبيق العملي لمنهج إدارة الجودة الشاملة ضرورة وجود جهاز كفاء لتنظيم المعلومات بالمنظمة يقوم هذا الجهاز على توفير قواعد البيانات الرقمية والإحصائية في مختلف المجالات والأنشطة وتحليلها لاستخلاص نتائج أو معلومات يمكن الاعتماد عليها في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالتحسين المستمر، وبالتالي تكون عملية التطوير أو التحسين مستندة على حقائق وليس على آراء أو اجتهادات شخصية لمتخذي القرارات (جودة، 2001، 461).

7- **التركيز على العمليات:** من المبادئ الأساسية التي تقوم عليها فلسفة إدارة الجودة الشاملة، ضرورة التركيز على العمليات مثلما يتم التركيز على النتائج (Afocus on the Process as well as the result). وهذا يستدعي من إدارة المنظمة أن تقوم بتحديد العمليات والأنشطة التي يتم من خلالها الوصول إلى المواصفات والخصائص التي يرغبها العميل في المنتج أو الخدمة وتحليلها بهدف التحسين المستمر لها. وهذا المبدأ يأتي انطلاقاً من أن تحسين النتائج أو الأداء (منتج / خدمة) يكون عن طريق تحسين العمليات وتحسين النظام المستخدم في نفس الوقت (Reimann, 2009, 10).

8- **تحفيز العاملين:** يعتبر الأفراد بالمنظمة أحد العناصر الهامة، بل هم عنصر النجاح، حيث تتوقف على جهودهم وكفاءتهم احتمالات نجاح المنظمة. ولهذا يصبح من الضروري الاهتمام والعناية بالموارد البشرية وذلك من خلال وضع السياسات والنظم المناسبة والخاصة بالاختيار والتعيين، والتدريب والتحفيز (السلمي، 1992، 216).

— **أسباب اهتمام الجامعات بجودة الخدمات الطلابية:** تسعى الجامعات إلى تطبيق معايير ضمان الجودة في جميع المحاور الرئيسة فيها، وفي إطار حرصها على تجويد الخدمات التي تقدمها تتنافس وتحظى بسمعة أكاديمية مرموقة من جهة، ومن جهة أخرى لينعكس بصورة إيجابية على جودة مخرجاتها، وبشكل الطلبة المدخل الرئيس للجامعة، وتعد الخدمات الطلابية الجامعية أمراً مهماً نظراً لهدفها الأصيل في إنتاج خريجين جيدين، وبسبب المنافسة المتزايدة والعمولة وخفض الأموال المخصصة من قبل الحكومة، تحتاج الجامعات إلى التركيز بشكل أكبر على الجودة حيث إنها بحاجة إلى تطوير التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي للتمييز في خدمتهم مع المؤسسات المنافسة من خلال تلبية احتياجات مختلف أصحاب المصلحة (Shurair, 2019, 24) كذلك توجد الكثير من الأسباب التي تدعو الجامعات إلى الاهتمام بجودة الخدمات الطلابية منها:

أ- حاجة الجامعات للحصول على التغذية الراجعة من الطلاب فيما يتصل بجودة الخدمات الطلابية التي تقدمها لهم من أجل تحسين أدائها المؤسسي والتنموية المهنية.

ب- رغبة الجامعات في تحقيق مزايا تنافسية في مجال الخدمات والتي من خلالها تتسابق في تقديم أفضل الخدمات لجذب أكبر عدد من الطلاب والدارسين، وهذا

يتطلب التحديث المستمر للخدمات، واستحداث تخصصات دراسية جديدة وتطوير البرامج الدراسية، وتركيز الجامعات على التقييم الذاتي لأدائها وتحسين جودة الخدمات بها.

ت- حاجة الجامعات إلى تصميم منهجيات مناسبة وأكثر صلة بتقويم أداء الخدمات تفيد في التعرف على نواحي القياس المرتبطة بجوانب أو أبعاد الخدمة المختلفة.

ث- حاجة الجامعات إلى أداة أو نموذج يساعدها في الكشف عن مجالات القوة ومجالات الضعف في الخدمات المقدمة بالفعل للطلاب، وذلك من خلال تحديد الأبعاد والعناصر الخاصة بكل بعد في هذه الخدمات، وكذلك تحديد مجالات التطوير والتحسين في هذه الخدمات، والتوصل إلى ما يعرف بمحددات الجودة الشاملة للخدمات المقدمة للطلاب والتي تؤثر بشكل مباشر سواء إيجابياً أو سلبياً في مستوى الجودة الشاملة.

ج- رغبة الجامعات في تحقيق ما يعرف بإبداع الخدمات باعتبارها سبلاً جديدة لتحسين جودة الخدمات من أجل تعزيز الرضا التام للطلاب.

ثانياً: الخدمات الطلابية الجامعية: تعد الخدمات الطلابية أحد المعايير للحكم على تقدم النظام التعليمي أو تأخره، كما أن أهمية وجدوى جودة الخدمات الطلابية ليس فقط في تحقيق مكاسب ومنافع مادية للمؤسسة الجامعية، بل وتحقيق السمعة الأكاديمية المتميزة.

مفهوم الخدمات الطلابية: تلك البرامج والأنشطة التي تقدمها المؤسسات التعليمية لطلابها، وذلك بهدف المساهمة في إشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم، كما تعرف 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)، جميع الأفعال والأنشطة والإجراءات التي يتم اتخاذها من قبل القائمين على إدارة المؤسسة الجامعية لتوفير احتياجات ومتطلبات الطلاب المنشودة والخاصة بعملية إعدادهم وتأهيلهم ليصبحوا كوادر ملائمة لسوق العمل بداية من خدمات القبول والتسجيل والإرشاد الأكاديمي والتعامل مع مختلف الوحدات الإدارية وموظفيها ومرورا بعمليات التعليم والتعلم والتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم، ونهاية بخدمات التوجيه المهني والتعلم مدى الحياة (ابراهيم، 2016، 177)، تلك الأنشطة المتعددة التي تساهم في إعداد الطلاب عاطفياً وجسدياً وتربوياً واجتماعياً وثقافياً ورياضياً، خارج سياق النظام الرسمي بما يوفر أسباب الراحة والاستقرار النفسي، التفوق العلمي وتشمل خدمات القبول والتسجيل، المساعدات المالية، الإرشاد الوظيفي، والخدمات الغذائية، والحياة السكنية، وألعاب القوى، والمكتبات، ووسائل الإعلام الطلابية، والخدمات الطبية (Larson, 2008, 24).

مجالات الخدمات الطلابية: تتنوع مجالات الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة لطلابها والتي تساعدهم على التكيف والنمو السليم مع الحياة الجامعية والدراسية في ظل متغيراتهم الجسمية، والنفسية، والعقلية، والانفعالية وأيضاً في ظل الظروف البيئية والاجتماعية والاقتصادية، والسياسية لكي تساهم في خدمة المجتمع وتقدمه ورقية بالصورة المطلوبة المقبولة، ومن هذه المجالات ما يلي:



- 1- **خدمات القبول والتسجيل:** تعرف خدمات القبول والتسجيل بأنها الخدمات التي تقدم للطلاب مع بداية التحاقه بالجامعة، وتمثل هذه الخدمات في قيام الموظفين المسئولون عن القبول والتسجيل بالآتي: تلقي طلبات الالتحاق المقدمة من الطلبة الجدد، ومراجعتها، وإبلاغ الطلبة الجدد بقرار قبولهم بالجامعة وكلياتها، وتوضيح معايير القبول بالكليات والتخصصات المختلفة، وإجراء المقابلات الشخصية، امتحانات القدرات، امتحانات اللغة الإنجليزية، وإعداد الجداول الدراسية وإعلانها للطلبة، وإرشاد الطلبة إلى الوحدات المسئولة عن تقديم الأنشطة، والمساعدات المالية، وخدمات السكن، وغيرها- (Ludeman, 2009, 28).
- 2- **خدمات شئون الدراسة والامتحانات:** وتتعلق هذه الخدمات بإعداد جداول الدروس والمحاضرات وإعلانها قبل بدء العام الدراسي، مع توفير متطلبات الدراسة من قاعات ومعامل وأجهزة حديثة، وخامات لإجراء التجارب المعملية، والإشراف على التدريب الميداني الذي يتم للطلاب أثناء العام الدراسي أو خلال الإجازة الصيفية، وتنظيم الرحلات العلمية لهم... وغيرها من الأمور الضرورية لنجاح العملية التربوية، كما يرتبط بهذه الخدمات تلك الجهود التي تتعلق بعمليات الإعداد للامتحانات ورصد النتائج وإعلانها للطلاب، وتحديد قواعد منح الدرجات العلمية وحالات الفصل ومواد التحميل والإعفاء وعقد اللجان الخاصة للحالات الخاصة والمرضية... وغيرها من الأمور التي تتم استناداً إلى ما تؤكدونه وتوضحه اللوائح الخاصة بكل كلية من كليات الجامعة (الدهشان، 2003، 273).
- 3- **خدمات الإسكان الطلابي:** يعتبر الإسكان الطلابي المكان الذي تعده الجامعة لإقامة الطلاب إيماناً منها بتوفير المناخ الذي يعين الطلاب على التحصيل العلمي، كما أنها أحد أهم الخدمات التي تقدمها الجامعات والمؤثرة في حياة منتسبي الجامعة، وتعد خدمة الإسكان الطلابي من الخدمات الأساسية التي تقدمها الجامعات في الوقت الحاضر، باعتبار السكن من العوامل الهامة التي تدعم تحقيق الأهداف العامة بمؤسسات التعليم العالي، فتوفير السكن المريح يدعم استقرار الطلاب ويساعدهم على التفرغ للدراسة كما يهيئ لهم فرص التعارف والتعلم والتعاون وتنمية ثقافتهم المعرفية، وتبادل الخبرات المفيدة فيما بينهم (قناديلي، 2006، 108).
- 4- **خدمات التغذية الطلابية:** توجد بالجامعة إدارة للتغذية وتقوم بالإشراف على المطاعم الخارجية ونظافتها وتقوم بتقديم الوجبات (الوجبات الجافة – الوجبات المطهية) وكذا الخدمة الغذائية للمعسكرات التابعة لرعاية الطلاب (جامعة الأزهر، 2006، 57).
- 5- **الخدمات الطبية:** وتتضمن هذه الخدمات الفحص الطبي الشامل للطلاب المستجد عند التحاقه بالمؤسسة التعليمية، وتقديم المشورة الطبية له عندما يطلبها، وتقديم العلاج وإجراء العمليات الجراحية له في حالة مرضه داخل مستشفيات الجامعة وإدارتها الطبية (مستشفى الطلبة)، ونقل مرضى الحالات الحرجة إلى المستشفيات المتخصصة، وتحمل نفقات علاجهم، وتقديم الأجهزة التعويضية والنظارات الطبية نظير أجر رمزي أو بالمجان، بالإضافة إلى تقديم الاستشارات النفسية للطلاب المعتلين نفسياً، مع الاحتفاظ بسجل كامل بطاقة

صحية) للحالة الصحية والبدنية لكل طالب خلال فترة وجوده بالكلية، مع العمل على تنمية الوعي الصحي الوقائي والعلاجي للطلاب من خلال المحاضرات والمصنقات والقوافل الطبية والمهرجانات في المناسبات المختلفة(الدهشان، 2003، 275).

6-**الخدمات المكتبية:** تعتبر خدمات المكتبة ومواردها أحد أهم المعايير الأساسية اللازمة لضمان التعليم، بالإضافة الى ذلك فإن خدمات المكتبة تعمل على تسهيل عملية تعلم الطلاب لمساعدتهم على النجاح كما أن لها تأثير إيجابي على النجاح الأكاديمي للطلاب (Rany, 2013, 119).

7-**الخدمات المالية والعينية:** وتشمل توفير مساعدات مالية وعينية للطلبة غير القادرين وذوي 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.

8-**خدمات الإرشاد الطلابي:** عملية منظمة ومخططة تهدف إلى مساعدة الطالب لكي يفهم ذاته، ويعرف قدراته ويطور مهاراته ويحل مشكلاته، ويحقق أهدافه في إطار القيم المجتمعية والأهداف العامة للتعليم في المجتمع، ومن ثم تحقيق التوافق النفسي والتربوي والمهني والاجتماعي للمسترشد (مزهر، 2018، 277).

9-**خدمات الإرشاد المهني والوظيفي:** وتتمثل خدمات الارشاد الوظيفي فيما يلي مساعدة الخريجين في البحث عن وظائف جديدة ودعمهم بما يلزم، وتشجيع وتعزيز الخريجين ليكونوا أرباب عمل مستقبليين، وتوفير استشارات وظيفية للطلاب، وتوفير وظائف للخريجين المتميزين بدوام كامل أو جزئي، ومساعدة الطلاب في الحصول على فرص مناسبة تمكنهم من اكتساب خبرة مهنية دولية، وتنظيم ورشات عمل عن كيفية كتابة السيرة الذاتية ومهارات المقابلات ومهارات التوظيف (اليونسكو، 2018، 29).

10-**خدمات النشاط الطلابي:** هي تلك الأنشطة الاختيارية التي يمارسها طلاب الجامعة في أوقات الدراسة مثل النشاط الرياضي والاجتماعي والفني والثقافي وإعداد القادة والجوالة والعلمي والأسر، ويشرف عليها أخصائيو مهنيون مؤهلون، وذلك بهدف إيجاد وتنمية الخبرات الشخصية والقدرات والمهارات بطريقة حرة ومنظمة خارج نطاق الدراسة وتقوم بتوفير هذه الأنشطة للجان المختلفة الفنية والثقافية والرياضية والاجتماعية والجوالة والخدمة العامة والأسر (على، 2013، 300).

ويتضح مما سبق أن الخدمات الطلابية أحد أهم الدعائم الأساسية بالجامعات، وتعد عنصر مهم من عناصر المنظومة التعليمية فهي تعني بتقديم المساعدة لطلاب الجامعة ورعاية شؤونهم، فكلما زاد اهتمام الجامعة بما تقدمه من خدمات كلما زاد اقبال الطلاب على الالتحاق بها للاستفادة من خدماتها، كما تلعب جودة الخدمات دوراً مهماً في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة، حيث إنها ذات أهمية لكلاً من مقدمي الخدمات والمستفيدين، حيث تؤكد التوجهات المعاصرة على ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة كونها أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية، والشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة بالمزيد من المستفيدين والإنتاجية العالية، ومن ثم زيادة قدرتها على البقاء والنمو والاستمرارية.



■ إجراءات الدراسة الميدانية:

يتم استعراض إجراءات الدراسة الميدانية حول واقع جودة الخدمات الطلابية كما يلي:

أ. **هدف الدراسة الميدانية:** هدفت الدراسة الميدانية إلى الكشف عن على واقع جودة الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر من وجهة نظر الطلاب (الفرق النهائية) ببعض كليات الجامعة.

ب. **أداة الدراسة الميدانية:** لتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة بالاستفادة من الإطار النظري والدراسات السابقة، وقدم تم عرض الاستبانة على عدد(21) محكماً، وقد تم تعديل عبارات الاستبيان بناءً على مقترحات وملاحظات السادة المحكمين، وتم وضع الاستبيان في صورته النهائية مكونة من عشرة محاور وهي: خدمات القبول والتسجيل، خدمات شؤون الدراسة والامتحانات، خدمات الإسكان الطلابي، خدمات التغذية الطلابية، الخدمات الطبية، الخدمات المكتبية، الخدمات المالية والعينية، خدمات الإرشاد الطلابي، خدمات الإرشاد المهني والوظيفي، خدمات النشاط والاتحادات الطلابية، وقد بلغ إجمالي عبارات الاستبيان(69)عبارة، وكانت الإجابة على عبارات الاستبيان في صورة متدرجة وفق مقياس ليكرت الثلاثي(كبيرة-متوسطة-ضعيفة).

ج. **صدق وثبات الاستبانة: للتأكد من صلاحية الاستبانة تم حساب الصدق كما يلي:**

○ **صدق أداة الدراسة:** تم التحقق من صدق الاستبانة الظاهري أو صدق المحتوى من خلال عرضها على مجموعة من أساتذة التربية من ذوي التخصص في مجال الدراسة؛ وذلك للقيام بتحكيمها بعد الاطلاع على عنوان الدراسة، وتساؤلاتها، وأهدافها، لاستطلاع آرائهم والاستفادة من خبراتهم وملاحظاتهم حول عبارات الاستبانة، وقد تضمن ذلك الاستفسار عن مدى وضوح العبارات، ومدى مناسبتها للمحور الذي تنتمي إليه، واقتراح تعديلها إما بالحذف أو التعديل للعبارات، والنظر في تدرج المقياس، ومدى ملاءمته، وغير ذلك مما يراه مناسباً.

وبعد التأكد من صدق المحكمين لأداة الدراسة وبعد عملية التصميم النهائي لها، تم حساب معاملات الارتباط لبيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور ودرجة جميع العبارات التي يحتويها المحور الذي تنتمي إليه، وذلك للتأكد من الصدق الداخلي للأداة.

○ **ثبات أداة الدراسة:** تم حساب الثبات (Reliability) بطريقة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha، ويوضح جدول (1) حساب معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة:

جدول (1)

حساب معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة

| المحور | عدد العبارات | معامل ألفا كرونباخ | مستوى الثبات |
|--------------------------------|--------------|--------------------|--------------|
| خدمات القبول والتسجيل | 7 | 0.92 | مرتفع |
| خدمات شؤون الدراسة والامتحانات | 7 | 0.89 | مرتفع |
| خدمات الإسكان الطلابي | 7 | 0.89 | مرتفع |
| خدمات التغذية الطلابية | 6 | 0.93 | مرتفع |
| الخدمات الطبية | 6 | 0.90 | مرتفع |
| الخدمات المكتبية | 8 | 0.92 | مرتفع |
| الخدمات المالية والعينية | 7 | 0.92 | مرتفع |
| خدمات الإرشاد الطلابي | 7 | 0.94 | مرتفع |
| خدمات الإرشاد المهني والوظيفي | 7 | 0.94 | مرتفع |
| خدمات النشاط الطلابي | 7 | 0.93 | مرتفع |
| إجمالي الاستبانة | 69 | 0.98 | مرتفع |

يتضح من الجدول (1) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة قد بلغت (0.98)، كما أن معاملات الثبات لمحاور أداة الدراسة الفرعية جاءت جميعها مرتفعة؛ ويشير تحليل الثبات إلى ارتفاع مستوى الثبات لإجمالي الأداة وكافة محاورها الفرعية، وبالتالي الثقة في نتائج تطبيق الاستبانة للتعرف على واقع جودة الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر من وجهة نظر الطلاب وسلامة البناء عليها.



د. مجتمع وعينة الدراسة: في ضوء الهدف الرئيس للدراسة الميدانية والمتمثل في التعرف على واقع جودة الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر من وجهة نظر الطلاب؛ فإن مجتمع الدراسة يضم كافة طلاب وطالبات جامعة الأزهر، وبحسب النشرة الإحصائية الصادرة عن الإدارة العامة للمعلومات والإحصاء بالجامعة للعام الدراسي 2022/2021م فإن عدد طلاب الجامعة قد بلغ (371191) طالبا وطالبة، كما هو موضح بالجدول (2).

جدول (2)

وصف مجتمع الدراسة من طلاب وطالبات جامعة الأزهر بحسب الموقع الجغرافي والفرع

| الإجمالي | الفرع | | الموقع الجغرافي |
|----------|--------|--------|-----------------|
| | البنات | البنين | |
| 143106 | 50334 | 92772 | القاهرة |
| 148020 | 80214 | 67806 | الوجه البحري |
| 80065 | 39631 | 40434 | الوجه القبلي |
| 371191 | 170179 | 201012 | الإجمالي |

وقد تم تحديد حجم العينة الممثلة لمجتمع الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة وباستخدام معادلة كيرجيسي مورجان تبين أن الحد الأدنى للعينة العشوائية الممثلة لمجتمع الدراسة يبلغ (384) طالبا وطالبة، وقد حصل الباحث على الموافقات اللازمة لعلمية التطبيق الميداني على مجتمع الدراسة المستهدف، ومن ثم قام الباحث بنشر وتوزيع الاستبانة إلكترونياً وورقياً على عينة من مجتمع الدراسة المستهدف خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2022م، مع مراعاة متغيرات وخصائص المجتمع الأصلي، وحصل الباحث على (503) رداً مكتملاً.

هـ. أساليب المعالجة الإحصائية: تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية

- معامل ألفا كرونباخ Cronbach's alpha لقياس ثبات الاستبانة.
- المتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية لتكرارات استجابات أفراد عينة الدراسة.
- النسبة المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة.

■ عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

في هذا الجزء من الدراسة الميدانية، تم عرض النتائج كالتالي:

- توضيح النتائج التفصيلية لعبارات الاستبانة من حيث بيان المتوسطات الموزونة، الانحرافات المعيارية، ثم ترتيب العبارات بحسب درجة الممارسة (حسب متوسطاتها).
- توضيح الفروق بين المتوسطات بالنسبة لأبعاد الاستبانة في الدراسة بحسب متغيرات الدراسة.

أ- النتائج التفصيلية لمحاور الاستبانة

يتم عرض النتائج التفصيلية لمحاور الدراسة من خلال عرض تكرارات الاستجابات، وبيان المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل عبارة، ثم بيان درجة التحقق والترتيب بحسب المتوسطات الحسابية، وذلك على النحو التالي:

1- المحور الأول: خدمات القبول والتسجيل:

يوضح جدول (3) نتائج المحور الأول (خدمات القبول والتسجيل) من حيث استجابات أفراد عينة الدراسة، المتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة الممارسة والترتيب، وذلك بالنسبة لكل عبارة، على النحو التالي:

جدول (3)

نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول خدمات القبول والتسجيل

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|--|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| 1 | تم إجراءات قبول وتسجيل الطلاب الجدد | 1.85 | 0.76 | 61.67 % | متوسطة | 1 |
| 2 | تعقد الكلية لقاءات تعريفية للطلاب الجدد حول البرامج الدراسية والخدمات الملحقة بها. | 1.69 | 0.72 | 56.33 % | متوسطة | 4 |
| 3 | يتوافر موقع الكتروني لعرض التخصصات المتاحة للقبول بالكلية بشكل واضح وميسر. | 1.66 | 0.72 | 55.33 % | ضعيفة | 6 |
| 4 | تحدد الكلية خطوات القبول والتسجيل لكافة البرامج. | 1.73 | 0.75 | 57.67 % | متوسطة | 2 |
| 5 | تنوع الكلية في أساليب اعلام الطلاب بنتائج القبول للدراسة بها. | 1.68 | 0.71 | 56 % | متوسطة | 5 |
| 6 | تحدث الكلية دليل الطالب للدراسة بها بصفة دورية. | 1.63 | 0.68 | 54.33 % | ضعيفة | 7 |
| 7 | يتوافر لدى العاملين المعلومات الكاملة لتوصيلها للطلاب بدقة. | 1.71 | 0.71 | | متوسطة | 3 |



| م | العبارة | المتوسط ط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|------------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------|----------------|---------|
| | | | | 57% | | |
| | إجمالي خدمات القبول والتسجيل | 1.71 | 0.60 | متوسط ة | 57% | |

يتضح من جدول (3) السابق أن درجة التحقق لإجمالي خدمات القبول والتسجيل تقع في مستوى "متوسطة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (1.71)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (1.63) إلى (1.85)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعاً في مستوى ضعيفة ومتوسطة، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق كالتالي تتم إجراءات قبول وتسجيل الطلاب الجدد بسهولة ومرونة، بمتوسط حسابي (1.85)، وانحراف معياري (0.76)، ودرجة تحقق متوسطة، تحدد الكلية خطوات القبول والتسجيل لكافة البرامج، بمتوسط حسابي (1.73)، وانحراف معياري (0.75)، ودرجة تحقق متوسطة، يتوافر لدى العاملين المعلومات الكاملة لتوصيلها للطلاب بدقة، بمتوسط حسابي (1.71)، وانحراف معياري (0.71)، ودرجة تحقق متوسطة، تعقد الكلية لقاءات تعريفية للطلاب الجدد حول البرامج الدراسية والخدمات الملحقة بها، بمتوسط حسابي (1.69)، وانحراف معياري (0.72)، ودرجة تحقق متوسطة، تنوع الكلية في أساليب اعلام الطلاب بنتائج القبول للدراسة بها، بمتوسط حسابي (1.68)، وانحراف معياري (0.71)، ودرجة تحقق متوسطة، يتوافر موقع الكتروني لعرض التخصصات المتاحة للقبول بالكلية بشكل واضح وميسر، بمتوسط حسابي (1.66)، وانحراف معياري (0.72)، ودرجة تحقق ضعيفة، تحدث الكلية دليل الطالب للدراسة بها بصفة دورية، بمتوسط حسابي (1.63)، وانحراف معياري (0.68)، ودرجة تحقق ضعيفة.

وتشير هذه النتائج إلى أن خدمات القبول والتسجيل متوفرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر عينة الدراسة على الرغم من أن بعض العبارات متوفرة بدرجة ضعيفة وهو ما يمكن تفسيره بالنقص الكبير في أعداد العاملين بالجامعة بالإضافة إلى قلة اهتمام بعض كليات الجامعة بعمل دليل تحدد فيه خطوات القبول والتسجيل بالكلية ونشره على الموقع الإلكتروني الخاص بها، وازدياد أعداد طلاب الجامعة وبالتالي قلة رضا الطلاب عن خدمة القبول والتسجيل، ويتفق ذلك مع ما توصلت له دراسة (الدهشان 2003) والتي أشارت إلى أن أفراد العينة يروا أن جامعة المنوفية تحرص على توفير الخدمات الطلابية بدرجة متوسطة ومنها خدمات القبول والتسجيل،، كما أوصت بضرورة توفير مزيد من الخدمات الطلابية لطلاب الجامعة.

2- المحور الثاني: خدمات شؤون الدراسة والامتحانات

يوضح جدول (4) نتائج المحور الثاني: خدمات (شؤون الدراسة والامتحانات) من حيث استجابات أفراد عينة الدراسة، المتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة الممارسة والترتيب وذلك بالنسبة لكل عبارة، على النحو التالي:

جدول (4)

نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني خدمات شؤون الدراسة والامتحانات

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|---|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| 1 | تتوافر قاعات تدريسية مجهزة ومناسبة للعملية التعليمية. | 1.80 | 0.70 | 57.33% | متوسطة | 3 |
| 2 | تعلن إدارة الكلية عن جداول المحاضرات قبل بدء الدراسة بوقت كاف. | 1.82 | 0.77 | 60.67% | متوسطة | 2 |
| 3 | تتخذ إدارة الكلية الإجراءات المناسبة لحفظ المعلومات الخاصة بالطلبة وضمان سربيتها. | 1.89 | 0.78 | 63% | متوسطة | 1 |
| 4 | تستطلع إدارة الكلية آراء الطلاب في عمليتي التعليم والتعلم بصفة دورية. | 1.63 | 0.70 | 54.33% | ضعيفة | 5 |
| 5 | تحرص إدارة الكلية على استطلاع آراء الطلاب في جداول الامتحانات. | 1.75 | 0.75 | 58.33% | متوسطة | 4 |
| 6 | توفر الكلية أماكن ملائمة لأداء الامتحانات (هوية-إضاءة-...الخ). | 1.56 | 0.65 | 52% | ضعيفة | 7 |
| 7 | تستخدم الكلية إجراءات تصحيحية بناءً على نتائج أداء تقييم الطلاب. | 1.59 | 0.71 | 53% | ضعيفة | 6 |
| - | إجمالي خدمات شؤون الدراسة والامتحانات | 1.72 | 0.59 | 57.33% | متوسط | - |

يتضح من جدول (4) السابق أن درجة التحقق لإجمالي خدمات شؤون الدراسة والامتحانات تقع في مستوى "متوسطة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (1.72)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (1.56) إلى (1.89)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعاً في مستوى ضعيفة ومتوسطة، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: تتخذ إدارة الكلية الإجراءات المناسبة لحفظ المعلومات الخاصة بالطلبة وضمان



سريتها، بمتوسط حسابي (1.89)، وانحراف معياري (0.78)، ودرجة تحقق متوسطة، تعلن إدارة الكلية عن جداول المحاضرات قبل بدء الدراسة بوقت كاف، بمتوسط حسابي (1.82)، وانحراف معياري (0.77)، ودرجة تحقق متوسطة، تتوافر قاعات تدريسية مجهزة ومناسبة للعملية التعليمية، بمتوسط حسابي (1.80)، وانحراف معياري (0.70)، ودرجة تحقق متوسطة، تحرص إدارة الكلية على استطلاع آراء الطلاب في جداول الامتحانات، بمتوسط حسابي (1.75)، وانحراف معياري (0.75)، ودرجة تحقق متوسطة، تستطلع إدارة الكلية آراء الطلاب في عمليتي التعليم والتعلم بصفة دورية، بمتوسط حسابي (1.63)، وانحراف معياري (0.70)، ودرجة تحقق ضعيفة، تستخدم الكلية إجراءات تصحيحية بناءً على نتائج أداء تقييم الطلاب، بمتوسط حسابي (1.59)، وانحراف معياري (0.71)، ودرجة تحقق ضعيفة، توفر الكلية أماكن ملائمة لأداء الامتحانات (تهوية-إضاءة-...الخ)، بمتوسط حسابي (1.56)، وانحراف معياري (0.65)، ودرجة تحقق ضعيفة.

وتشير هذه النتائج إلى أن خدمات شؤون الدراسة والامتحانات متوفرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر عينة الدراسة على الرغم من أن بعض العبارات متوفرة بدرجة ضعيفة وهو ما يمكن تفسيره بأنه قد يرجع ذلك قلة عدد العاملين وكثرة الأعباء الملقاة عليهم وقلة معرفة بعضهم بالمعلومات الخاصة بخدمة شؤون الدراسة والامتحانات، مع قلة تناسب الأماكن المخصصة لتقديم الخدمة مع عدد الطلاب، الأمر الذي يتطلب ضرورة التحسين والتطوير وأن تهتم الكليات بهذه الخدمة وتوفير الإمكانيات المناسبة لتحسين تقديم الخدمة للطلاب، وتوفير المزيد من الإمكانيات المادية والإمكانات البشرية المدربة والمؤهلة.

3-المحور الثالث: خدمات الإسكان الطلابي

يوضح جدول (5) نتائج المحور الثالث (خدمات الإسكان الطلابي) من حيث استجابات أفراد عينة الدراسة، المتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة الممارسة والترتيب وذلك بالنسبة لكل عبارة، على النحو التالي:

جدول (5)

نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثالث خدمات الإسكان الطلابي

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|---|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| 1 | تضع الجامعة شروطاً موضوعية للالتحاق بالإسكان الطلابي. | 1.96 | 0.76 | 65.33% | متوسطة | 1 |
| 2 | توفر الجامعة السكن الطلابي برسوم مناسبة. | 1.82 | 0.74 | 60.67% | متوسطة | 3 |

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|--|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| 3 | تتوافر إجراءات الأمن والسلامة داخل الإسكان الطلابي. | 1.89 | 0.74 | 63% | متوسطة | 2 |
| 4 | تحرص الجامعة على إجراء الصيانة الدورية للمرافق والأبنية السكنية. | 1.66 | 0.72 | 55.33% | ضعيفة | 5 |
| 5 | تتوافر خدمات صحية متكاملة داخل السكن الطلابي. | 1.66 | 0.66 | 55.33% | ضعيفة | 4 |
| 6 | تتوافر خدمات ترفيهية ملائمة في الإسكان الطلابي. | 1.54 | 0.67 | 51.33% | ضعيفة | 7 |
| 7 | تتوافر خدمة الانتقال الآمن بين السكن ومرافق الجامعة. | 1.56 | 0.68 | 52% | ضعيفة | 6 |
| - | إجمالي خدمات الإسكان الطلابي | 1.73 | 0.58 | 57.67% | متوسطة | - |

يتضح من جدول (5) السابق أن درجة التحقق لإجمالي خدمات الإسكان الطلابي تقع في مستوى "متوسطة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (1.73)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (1.54) إلى (1.96)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعاً في مستوى ضعيفة ومتوسطة، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: تضع الجامعة شروطاً موضوعية للالتحاق بالإسكان الطلابي، بمتوسط حسابي (1.96)، وانحراف معياري (0.76)، ودرجة تحقق متوسطة، تتوافر إجراءات الأمن والسلامة داخل الإسكان الطلابي، بمتوسط حسابي (1.89)، وانحراف معياري (0.74)، ودرجة تحقق متوسطة، توفر الجامعة السكن الطلابي برسوم مناسبة، بمتوسط حسابي (1.82)، وانحراف معياري (0.74)، ودرجة تحقق متوسطة، تتوافر خدمات صحية متكاملة داخل السكن الطلابي، بمتوسط حسابي (1.66)، وانحراف معياري (0.66)، ودرجة تحقق ضعيفة، تحرص الجامعة على إجراء الصيانة الدورية للمرافق والأبنية السكنية، بمتوسط حسابي (1.66)، وانحراف معياري (0.72)، ودرجة تحقق ضعيفة، تتوافر خدمة الانتقال الآمن بين السكن ومرافق الجامعة، بمتوسط حسابي (1.56)، وانحراف معياري (0.68)، ودرجة تحقق ضعيفة، تتوافر خدمات ترفيهية ملائمة في الإسكان الطلابي، بمتوسط حسابي (1.54)، وانحراف معياري (0.67)، ودرجة تحقق ضعيفة.

وتشير هذه النتائج إلى أن خدمات الإسكان الطلابي متوفرة بدرجة متوسطة من وجهة نظر عينة الدراسة على الرغم من أن بعض العبارات متوفرة بدرجة ضعيفة وهو ما يمكن تفسيره بأن هناك تزايد في أعداد الطلاب بجامعة الأزهر عام بعد عام مما يشكل تحدياً كبيراً لإدارة الجامعة لمواجهة الاستجابة لهذه الإعدادات من إقامة مباني جديدة أو تطوير وصيانة المباني القديمة مقارنة بمباني المدن الجامعية والتي بها بعض المباني قديمة جداً والتي لا



تستطيع استيعاب جميع الطلاب وبالتالي تضع شروطاً لالتحاق الطالب بالمدينة الجامعية خلال سنوات الدراسة، كما أن رأي عينة الدراسة في ضعف توافر خدمات ترفيهية ملائمة في الإسكان الطلابي قد يرجع إلى قلة تجهيزه بالتجهيزات المناسبة لإقامة الأنشطة والفعاليات المختلفة الأمر الذي يتطلب ضرورة تحسين وتطوير خدمات الإسكان الطلابي المختلفة و توفير خدمات صحية متكاملة داخل السكن الطلابي حتى يكون الطالب راضياً عن تلك الخدمة.

4- المحور الرابع: خدمات التغذية الطلابية

يوضح جدول (6) نتائج المحور الرابع: خدمات (التغذية الطلابية) من حيث استجابات أفراد عينة الدراسة، المتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة الممارسة والترتيب وذلك بالنسبة لكل عبارة، على النحو التالي:

جدول (6)

نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الرابع خدمات التغذية الطلابية

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|---|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| 1 | توفر الكلية منافذ لتقديم وجبات غذائية مناسبة للطلاب. | 1.36 | 0.58 | 45.33% | ضعيفة | 1 |
| 2 | تناسب تكلفة الوجبات الغذائية المقدمة للطلاب مع إمكانياتهم الاقتصادية والشرائية. | 1.34 | 0.57 | 44.67% | ضعيفة | 3 |
| 3 | تتوافر في أماكن التغذية الطلابية معايير السلامة وأمن الغذائي. | 1.35 | 0.58 | 45% | ضعيفة | 2 |
| 4 | تستطلع الكلية آراء الطلاب في مستوى جودة خدمة التغذية الطلابية. | 1.28 | 0.56 | 42.67% | ضعيفة | 6 |
| 5 | تتوافر وسائل فعالة لتلقى الشكاوى المتعلقة بخدمات التغذية. | 1.30 | 0.55 | 43.33% | ضعيفة | 4 |
| 6 | تتخذ الجامعة الإجراءات التصحيحية المناسبة لشكاوى الطلاب ومقترحاتهم. | 1.29 | 0.56 | 43% | ضعيفة | 5 |
| - | إجمالي خدمات التغذية الطلابية | 1.32 | 0.50 | 44% | ضعيفة | - |

يتضح من جدول (6) السابق أن درجة التحقق لإجمالي خدمات التغذية الطلابية تقع في مستوى "ضعيفة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (1.32)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (1.28) إلى (1.36)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعاً في مستوى ضعيفة، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: توفر الكلية منافذ لتقديم

وجبات غذائية مناسبة للطلاب، بمتوسط حسابي (1.36)، وانحراف معياري (0.58)، ودرجة تحقق ضعيفة، تتوافر في أماكن التغذية الطلابية معايير السلامة والأمن الغذائي، بمتوسط حسابي (1.35)، وانحراف معياري (0.58). ودرجة تحقق ضعيفة، تتناسب تكلفة الوجبات الغذائية المقدمة للطلاب مع إمكاناتهم الاقتصادية والشرائية، بمتوسط حسابي (1.34)، وانحراف معياري (0.57)، ودرجة تحقق ضعيفة، تتوافر وسائل فعالة لتلقى الشكاوى المتعلقة بخدمات التغذية، بمتوسط حسابي (1.30)، وانحراف معياري (0.55)، ودرجة تحقق ضعيفة، تتخذ الجامعة الإجراءات التصحيحية المناسبة لشكاوى الطلاب ومقترحاتهم، بمتوسط حسابي (1.29)، وانحراف معياري (0.56)، ودرجة تحقق ضعيفة، تستطلع الكلية آراء الطلاب في مستوى جودة خدمة التغذية الطلابية، بمتوسط حسابي (1.28)، وانحراف معياري (0.56)، ودرجة تحقق ضعيفة.

وتشير هذه النتائج إلى انخفاض في مستوى استجابات الطلاب لخدمة التغذية التي تقدمها الجامعة من وجهة نظر عينة الدراسة بالرغم من أهميتها، وهو ما يمكن تفسيره بقلّة اهتمام الجامعة بهذه الخدمة حيث من خلال مقابلة الباحث للمسؤولين عن خدمات التغذية بالجامعة أوضح أن هذه الخدمة بالرغم من وجودها في قانون تنظيم الأزهر إلا أنها بالفعل ليست موجودة وغير مفعلة.

5-المحور الخامس: الخدمات الطبية

يوضح جدول (7) نتائج المحور الخامس (الخدمات الطبية) من حيث استجابات أفراد عينة الدراسة، المتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية ودرجة الممارسة والأوزان النسبية والترتيب وذلك بالنسبة لكل عبارة، على النحو التالي:

جدول (7)

نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الخامس الخدمات الطبية

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|---|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| 1 | تتوافر بالكلية عيادة صحية مجهزة ومناسبة لتقديم الخدمة. | 1.70 | 0.70 | 56.67% | متوسطة | 1 |
| 2 | يسهل الوصول إلى الخدمات الطبية عند الحاجة إليها. | 1.63 | 0.68 | 54.33% | ضعيفة | 3 |
| 3 | تستخدم الكلية وسائل فعالة لنشر الوعي الصحي. | 1.67 | 0.71 | 55.67% | متوسطة | 2 |
| 4 | تقدم الكلية الخدمة الطبية الوقائية منعا لظهور الأمراض وانتشار العدوي. | 1.59 | 0.70 | 53% | ضعيفة | 4 |
| 5 | تحرص الكلية على قياس مستوى رضا الطلاب عن الخدمات الصحية المقدمة لهم. | 1.54 | 0.67 | 51.33% | ضعيفة | 5 |
| 6 | تتوافر الأدوية المناسبة لعلاج الطلاب والحفاظ على سلامتهم وصحتهم. | 1.52 | 0.65 | 50.67% | ضعيفة | 6 |
| - | إجمالي الخدمات الطبية | 1.61 | 0.59 | 53.67% | ضعيفة | - |



يتضح من جدول (7) السابق أن درجة التحقق إجمالي الخدمات الطبية تقع في مستوى "ضعيفة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (1.61)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (1.52) إلى (1.70)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعا في مستوى ضعيفة ومتوسطة، وبترتيب العبارات تنازليا بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: تتوافر بالكلية عيادة صحية مجهزة ومناسبة لتقديم الخدمة، بمتوسط حسابي (1.70)، وانحراف معياري (0.70)، ودرجة تحقق متوسطة، تستخدم الكلية وسائل فعالة لنشر الوعي الصحي، بمتوسط حسابي (1.67)، وانحراف معياري (0.71)، ودرجة تحقق متوسطة، يسهل الوصول إلى الخدمات الطبية عند الحاجة إليها، بمتوسط حسابي (1.63)، وانحراف معياري (0.68)، ودرجة تحقق ضعيفة، تقدم الكلية الخدمة الطبية الوقائية منعا لظهور الأمراض وانتشار العدوي، بمتوسط حسابي (1.59)، وانحراف معياري (0.70)، ودرجة تحقق ضعيفة، تحرص الكلية على قياس مستوى رضا الطلاب عن الخدمات الصحية المقدمة لهم، بمتوسط حسابي (1.54)، وانحراف معياري (0.67)، ودرجة تحقق ضعيفة، تتوافر الأدوية المناسبة لعلاج الطلاب والحفاظ على سلامتهم وصحتهم، بمتوسط حسابي (1.52)، وانحراف معياري (0.65)، ودرجة تحقق ضعيفة.

وتشير هذه النتائج إلى الخدمات الطبية تقع في مستوى "ضعيفة" من وجهة نظر عينة الدراسة وهو ما يمكن تفسيره بقلة اهتمام الجامعة بالإعلان عن الخدمات الطبية المتوفرة بالجامعة للطلاب، أو قلة معرفة الطلاب بالخدمات الطبية المتاحة بالجامعة، على الرغم من وجود إدارة طبية بكل فرع من فروع الجامعة للقيام بالكشف الطبي المجاني على الطلاب وصرف العلاج المناسب لهم، الأمر الذي يتطلب معه ضرورة اهتمام الجامعة بالخدمة الطبية المقدمة للطلاب والإعلان عن هذه الخدمة من خلال كلياتها المختلفة، واستخدام الكليات وسائل فعالة لنشر الوعي الصحي بين الطلاب.

6-المحور السادس: الخدمات المكتبية

يوضح جدول (8) نتائج المحور السادس (الخدمات المكتبية) من حيث استجابات أفراد عينة الدراسة، المتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية ودرجة الممارسة والترتيب وذلك بالنسبة لكل عبارة، على النحو التالي:

الجدول (8)

نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور السادس (الخدمات المكتبية)

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|---|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| 1 | تتوافر بالمكتبة كتب ومراجع حديثة وذات صلة وثيقة بالمقررات الدراسية. | 1.82 | 0.74 | 60.67% | متوسطة | 1 |
| 2 | تتميز الكتب التي توفرها المكتبة بالطباعة الجيدة التي تشجع على القراءة والدراسة. | 1.72 | 0.73 | 57.33% | متوسطة | 3 |

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|--|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| 3 | تتوافر بالمكتبة التجهيزات المادية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية بكفاءة وفاعلية. | 1.79 | 0.73 | 59.67% | متوسطة | 2 |
| 4 | توفر المكتبة خدمات التصوير بأسعار مناسبة. | 1.50 | 0.63 | 50% | ضعيفة | 7 |
| 5 | يحرص أمناء المكتبة على مساعدة الطلاب وإرشادهم. | 1.72 | 0.74 | 57.33% | متوسطة | 4 |
| 6 | توفر المكتبة خدمات الاستعارة بشروط ميسرة ومعروفة للجميع. | 1.65 | 0.72 | 55% | ضعيفة | 6 |
| 7 | يتوافر بالمكتبة برنامج إرشاد لكيفية الوصول إلى المعلومات الميوبة. | 1.66 | 0.73 | 55.33% | ضعيفة | 5 |
| 8 | تقدم المكتبة خدماتها على الإنترنت بصورة جيدة. | 1.50 | 0.66 | 50% | ضعيفة | 8 |
| - | إجمالي الخدمات المكتبية | 1.67 | 0.61 | | متوسطة | - |

يتضح من جدول (8) السابق أنه أن درجة التحقق لإجمالي الخدمات المكتبية تقع في مستوى "متوسطة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (1.67). وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (1.50) إلى (1.82)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعا في مستوى ضعيفة ومتوسطة، وبترتيب العبارات تنازليا بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: تتوافر بالمكتبة كتب ومراجع حديثة وذات صلة وثيقة بالمقررات الدراسية، بمتوسط حسابي (1.82)، وانحراف معياري (0.74)، ودرجة تحقق متوسطة، تتوافر بالمكتبة التجهيزات المادية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية بكفاءة وفاعلية، بمتوسط حسابي (1.79)، وانحراف معياري (0.73)، ودرجة تحقق متوسطة، تتميز الكتب التي توفرها المكتبة بالطباعة الجيدة التي تشجع على القراءة والدراسة، بمتوسط حسابي (1.72)، وانحراف معياري (0.73)، ودرجة تحقق متوسطة، يحرص أمناء المكتبة على مساعدة الطلاب وإرشادهم، بمتوسط حسابي (1.72)، وانحراف معياري (0.74)، ودرجة تحقق متوسطة، يتوافر بالمكتبة برنامج إرشاد لكيفية الوصول إلى المعلومات الميوبة، بمتوسط حسابي (1.66)، وانحراف معياري (0.73)، ودرجة تحقق ضعيفة، توفر المكتبة خدمات الاستعارة بشروط ميسرة ومعروفة للجميع، بمتوسط حسابي (1.65)، وانحراف معياري (0.72)، ودرجة تحقق ضعيفة، توفر المكتبة خدمات التصوير بأسعار مناسبة، بمتوسط حسابي (1.50)، وانحراف معياري (0.63)، ودرجة تحقق ضعيفة، تقدم المكتبة خدماتها على الإنترنت بصورة جيدة، بمتوسط حسابي (1.50)، وانحراف معياري (0.66)، ودرجة تحقق ضعيفة.

وتشير هذه النتائج إلى أن الخدمات المكتبية تقع في مستوى "متوسطة" من وجهة نظر عينة الدراسة وهو ما يمكن تفسيره بقلّة معرفة الطالب بالخدمات التي توفرها مكتبة الكلية وكذلك المكتبة المركزية الموجودة بفرع الجامعة، أو انشغال الطالب طوال اليوم



بالمحاضرات واعتماده بنسبه كبيره على الكتاب (المطبوع-الإلكتروني) ، أو قلة توجيه المحاضر(عضو هيئة التدريس) للاستفادة من خدمات المكتبة والاطلاع على الجديد في التخصص. وقد يرجع ذلك أيضاً لقلة اهتمام الكليات بتزويد المكتبة بكل ما هو جديد لمساعدة الطالب على الذهاب للمكتبة والاستفادة من خدماتها.

7-المحور السابع: الخدمات المالية والعينية

يوضح جدول (9) نتائج المحور السابع (الخدمات المالية والعينية) من حيث استجابات أفراد عينة الدراسة، المتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة الممارسة والترتيب وذلك بالنسبة لكل عبارة، على النحو التالي:

جدول (9)

نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور السابع الخدمات المالية والعينية

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|--|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| 1 | توفر الكلية المساعدات المالية والعينية للطلاب المستحقين. | 1.99 | 0.77 | 66.33% | متوسطة | 1 |
| 2 | تقوم الكلية بإعفاء الطلاب غير القادرين من المصروفات الدراسية. | 1.92 | 0.74 | 64% | متوسطة | 3 |
| 3 | تقدم الكلية مكافآت خاصة للطلاب أصحاب المواهب. | 1.94 | 0.73 | 64.67% | متوسطة | 2 |
| 4 | تضع الكلية معايير عادلة وموضوعية لتقديم الخدمات والتسهيلات المالية للطلاب. | 1.79 | 0.76 | 59.67% | متوسطة | 5 |
| 5 | تتوافر خدمات الدعم المالي والعيني للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة | 1.83 | 0.76 | 61% | متوسطة | 4 |
| 6 | تستطلع الكلية آراء الطلاب في الخدمات المالية والتسهيلات المادية | 1.63 | 0.69 | 54.33% | ضعيفة | 7 |
| 7 | تتحقق الكلية بأساليب فعالة من تقديم الدعم المادي لمستحقيه من الطلاب. | 1.64 | 0.71 | 54.67% | ضعيفة | 6 |
| - | إجمالي الخدمات المالية والعينية | 1.82 | 0.65 | 60.67% | متوسطة | - |

يتضح من جدول (9) السابق أن درجة التحقق لإجمالي الخدمات المالية والعينية تقع في مستوى "متوسطة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (1.82)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (1.63) إلى (1.99)، أي أن

العبارات جاءت درجة تحققها جميعا في مستوى ضعيفة ومتوسطة، وبترتيب العبارات تنازليا بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: توفر الكلية المساعدات المالية والعينية للطلاب المستحقين، بمتوسط حسابي (1.99)، وانحراف معياري (0.77)، ودرجة تحقق متوسطة، تقدم الكلية مكافآت خاصة للطلاب أصحاب المواهب، بمتوسط حسابي (1.94)، وانحراف معياري (0.73)، ودرجة تحقق متوسطة، تقوم الكلية بإعفاء الطلاب غير القادرين من المصروفات الدراسية، بمتوسط حسابي (1.92)، وانحراف معياري (0.74)، ودرجة تحقق متوسطة، تتوافر خدمات الدعم المالي والعيني للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، بمتوسط حسابي (1.83)، وانحراف معياري (0.76)، ودرجة تحقق متوسطة، تضع الكلية معايير عادلة وموضوعية لتقديم الخدمات والتسهيلات المالية للطلاب، بمتوسط حسابي (1.79)، وانحراف معياري (0.76)، ودرجة تحقق متوسطة، تتحقق الكلية بأساليب فعالة من تقديم الدعم المادي لمستحقيه من الطلاب، بمتوسط حسابي (1.64)، وانحراف معياري (0.71)، ودرجة تحقق ضعيفة، تستطلع الكلية آراء الطلاب في الخدمات المالية والتسهيلات المادية، بمتوسط حسابي (1.63)، وانحراف معياري (0.69)، ودرجة تحقق ضعيفة.

وتشير هذه النتائج إلى أن الخدمات المالية والعينية تقع في مستوى "متوسطة" من وجهة نظر عينة الدراسة وهو ما يمكن تفسيره بكثرة أعداد طلاب جامعة الأزهر، أو قد يرجع ذلك إلى محدودية المبالغ المخصصة من الميزانية المعتمدة للجامعة لهذا الغرض، كما أنه قد يرجع إلى الشروط التي قد تضعها الجامعة لحصول الطلاب على المساعدات لا تنطبق على كثير من الطلاب ومن ثم لا يستحق المساعدة وبالتالي تظهر قلة رضاه عن الخدمة، كما أن بعض الوحدات بالكلية المسئولة عن تقديم المساعدات للطلاب التي توفرها الجامعة لا تقوم بالإعلان الكافي عن توافر المساعدات للطلاب، وبالتالي لا يستطيع الطالب الاستفادة من الخدمة وبالتالي قلة رضاه عنها.

8-المحور الثامن: خدمات الإرشاد الطلابي

يوضح جدول (10) نتائج المحور الثامن (خدمات الإرشاد الطلابي) من حيث استجابات أفراد عينة الدراسة، المتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة الممارسة والترتيب وذلك بالنسبة لكل عبارة، على النحو التالي:

جدول (10)

نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثامن خدمات الإرشاد الطلابي

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|---|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| 1 | توفر الكلية مرشداً طلابياً لمساعدتك خلال سنوات الدراسة. | 1.76 | 0.76 | 58.67% | متوسطة | 1 |
| 2 | تولي إدارة الكلية الاهتمام الكافي بعملية الإرشاد | 1.66 | 0.73 | 55.33% | ضعيفة | 2 |



| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---------|--|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| الطلاب. | | | | | | |
| 3 | يساعدك المرشد الطلابي في حل مشكلات الطلاب الدراسية. | 1.65 | 0.73 | 55% | ضعيفة | 3 |
| 4 | تشكل لجان من الطلاب القدامى لمساعدة الطلاب الجدد. | 1.54 | 0.69 | 51.33% | ضعيفة | 4 |
| 5 | يتم تقديم برامج وخدمات إرشادية ووقائية وعلاجية على مدار العام. | 1.53 | 0.68 | 51% | ضعيفة | 5 |
| 6 | تستطلع الكلية رضا الطلاب عن نظام الإرشاد الطلابي بصفة دورية. | 1.50 | 0.68 | 50% | ضعيفة | 7 |
| 7 | تتخذ الكلية الإجراءات المناسبة لتحسين خدمة الإرشاد الطلابي. | 1.51 | 0.69 | 50.33% | ضعيفة | 6 |
| - | إجمالي خدمات الإرشاد الطلابي | 1.59 | 0.63 | 53% | ضعيفة | - |

يتضح من جدول (10) السابق أن درجة التحقق إجمالي خدمات الإرشاد الطلابي تقع في مستوى "ضعيفة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (1.59)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (1.50) إلى (1.76)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعاً في مستوى ضعيفة ومتوسطة، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: توفر الكلية مرشداً طلابياً لمساعدتك خلال سنوات الدراسة، بمتوسط حسابي (1.76)، وانحراف معياري (0.76)، ودرجة تحقق متوسطة، تولي إدارة الكلية الاهتمام الكافي بعملية الإرشاد الطلابي، بمتوسط حسابي (1.66)، وانحراف معياري (0.73)، ودرجة تحقق ضعيفة، يساعدك المرشد الطلابي في حل مشكلات الطلاب الدراسية، بمتوسط حسابي (1.65)، وانحراف معياري (0.73)، ودرجة تحقق ضعيفة، تشكل لجان من الطلاب القدامى لمساعدة الطلاب الجدد، بمتوسط حسابي (1.54)، وانحراف معياري (0.69)، ودرجة تحقق ضعيفة، يتم تقديم برامج وخدمات إرشادية ووقائية وعلاجية على مدار العام، بمتوسط حسابي (1.53)، وانحراف معياري (0.68)، ودرجة تحقق ضعيفة، تتخذ الكلية الإجراءات المناسبة لتحسين خدمة الإرشاد الطلابي، بمتوسط حسابي (1.51)، وانحراف معياري (0.69)، ودرجة تحقق ضعيفة، تستطلع الكلية رضا الطلاب عن نظام الإرشاد الطلابي بصفة دورية، بمتوسط حسابي (1.50)، وانحراف معياري (0.68)، ودرجة تحقق ضعيفة.

وتشير هذه النتائج إلى أن خدمات الإرشاد الطلابي تقع في مستوى "ضعيفة" من وجهة نظر عينة الدراسة وهو ما يمكن تفسيره بقله اهتمام الكليات بعملية الإرشاد الطلابي أو أن أغلب كليات الجامعة لا تطبق عملية الإرشاد الطلابي، وبالتالي فإن الطالب في هذه الكليات يعاني من قلة وجود مرشد طلابي يتابعه ويقدم له النصيحة والتوجيه أثناء الدراسة

ويساعدتهم من خلال تعريفهم بالكلية ولوائحها وأنظمتها الدراسية ومساعدتهم على التقدم في الدراسة وتحسين توافقيهم مع الحياة الجامعية واكتساب المهارات الشخصية والاجتماعية ومساعدتهم في التغلب على المشكلات والصعوبات الأكاديمية والإدارية والاجتماعية والنفسية والصحية.

9- المحور التاسع: خدمات الإرشاد المهني والوظيفي

يوضح جدول (11) نتائج المحور التاسع (خدمات الإرشاد المهني والوظيفي) من حيث استجابات أفراد عينة الدراسة، المتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة الممارسة والترتيب وذلك بالنسبة لكل عبارة، على النحو التالي:

جدول (11)

نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور التاسع خدمات الإرشاد المهني والوظيفي

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|---|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| 1 | توجد وحدة تنظيمية مسؤولة عن تقديم خدمة توظيف ومتابعة الخريجين. | 1.55 | 0.69 | 51.67% | ضعيفة | 1 |
| 2 | يقدم المرشد الوظيفي خدمات مناسبة وممكنة من التخطيط الجيد للحياة المهنية المستقبلية. | 1.43 | 0.64 | 47.67% | ضعيفة | 3 |
| 3 | تتوافر آليات فعالة للمحافظة على الاتصال والتواصل المستمر مع الخريجين. | 1.45 | 0.66 | 48.33% | ضعيفة | 2 |
| 4 | تحرص الكلية على تنظيم لقاءات توظيف للخريجين بالتعاون مع الجهات المستفيدة. | 1.39 | 0.61 | 46.33% | ضعيفة | 5 |
| 5 | تحرص الكلية على تنظيم حفل سنوي للخريجين يحضره ممثلون عن المستفيدين وأصحاب الأعمال. | 1.41 | 0.64 | 47% | ضعيفة | 4 |
| 6 | تستخدم الكلية آليات لمتابعة الخريجين وإرشادهم وظيفياً ومهنياً. | 1.39 | 0.63 | 46.33% | ضعيفة | 6 |
| 7 | توفر الكلية برامج تدريبية للطلاب في الفرق النهائية بما يتناسب واحتياجات سوق العمل. | 1.39 | 0.64 | 46.33% | ضعيفة | 7 |
| - | إجمالي خدمات الإرشاد المهني والوظيفي | 1.43 | 0.58 | 47.67% | ضعيفة | - |



يتضح من جدول (11) أن درجة التحقق لإجمالي خدمات الإرشاد المهني والوظيفي تقع في مستوى "ضعيفة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (1.43)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (1.39) إلى (1.55). أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعاً في مستوى ضعيفة، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: توجد وحدة تنظيمية مسئولة عن تقديم خدمة توظيف ومتابعة الخريجين، بمتوسط حسابي (1.55)، وانحراف معياري (0.69). ودرجة تحقق ضعيفة، تتوافر آليات فعالة للمحافظة على الاتصال والتواصل المستمر مع الخريجين، بمتوسط حسابي (1.45)، وانحراف معياري (0.66)، ودرجة تحقق ضعيفة، يقدم المرشد الوظيفي خدمات مناسبة وممكنة من التخطيط الجيد للحياة المهنية المستقبلية، بمتوسط حسابي (1.43)، وانحراف معياري (0.64)، ودرجة تحقق ضعيفة، تحرص الكلية على تنظيم حفل سنوي للخريجين يحضره ممثلون عن المستفيدين وأصحاب الأعمال، بمتوسط حسابي (1.41)، وانحراف معياري (0.64)، ودرجة تحقق ضعيفة، تحرص الكلية على تنظيم لقاءات توظيف للخريجين بالتعاون مع الجهات المستفيدة، بمتوسط حسابي (1.39)، وانحراف معياري (0.61)، ودرجة تحقق ضعيفة، تستخدم الكلية آليات لمتابعة الخريجين وإرشادهم وظيفياً ومهنياً، بمتوسط حسابي (1.39)، وانحراف معياري (0.63)، ودرجة تحقق ضعيفة، توفر الكلية برامج تدريبية للطلاب في الفرق النهائية بما يتناسب واحتياجات سوق العمل، بمتوسط حسابي (1.39)، وانحراف معياري (0.64)، ودرجة تحقق ضعيفة.

وتشير هذه النتائج إلى أن خدمات الإرشاد المهني والوظيفي تقع في مستوى "ضعيفة" من وجهة نظر عينة الدراسة وهو ما يمكن تفسيره بقلّة اهتمام كليات جامعة الأزهر بخدمة الإرشاد المهني والوظيفي أو أن أغلب كليات الجامعة لا تطبق عملية الإرشاد المهني والوظيفي، وبالتالي فإن الطالب في هذه الكليات يعاني من قلة وجود مرشد يتابعه ويقدم له النصح والتوجيه ويساعده على فهم قدراته، وميوله، وإمكاناته التي تمكنه من اختيار مهنة المستقبل من أجل تحقيق التوافق والرضا والسعادة مع ذاته ومع الآخرين، وعلى الرغم من وجود بعض وحدات الإرشاد المهني والوظيفي (وحدة الخريجين) بكليات الجامعة والتي حصلت على الاعتماد إلا أن آراء عينة الدراسة أكدوا على ضعف هذه الخدمة بهذه الكلية مما يؤكد شكلية هذه الوحدة وقلة قيامها بالدور المنوط بها القيام به على أكمل وجه.

10- المحور العاشر: خدمات النشاط الطلابي

يوضح جدول (12) نتائج المحور العاشر (خدمات النشاط الطلابي) من حيث استجابات أفراد عينة الدراسة، المتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجة الممارسة والترتيب وذلك بالنسبة لكل عبارة، على النحو التالي:

جدول (12)

نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور العاشر خدمات النشاط الطلابي

| م | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | درجة التحقق | الترتيب |
|---|--|-----------------|-------------------|----------------|-------------|---------|
| 1 | تسهل إدارة الكلية ممارسة الطلاب للأنشطة المختلفة. | 1.76 | 0.74 | 58.67% | متوسطة | 1 |
| 2 | توفر الكلية برنامجاً للأنشطة الطلابية يتناسب مع رؤيتها ورسالتها. | 1.69 | 0.72 | 56.33% | متوسطة | 2 |
| 3 | تعمل رعاية الشباب بالكلية على اكتشاف المواهب ورعايتها | 1.63 | 0.71 | 54.33% | ضعيفة | 3 |
| 4 | تخصص الكلية فترات لممارسة الأنشطة الطلابية في الجداول الدراسية. | 1.50 | 0.69 | 54.33% | ضعيفة | 5 |
| 5 | يتوفر بالكلية الساحات والقاعات المناسبة والكافية لممارسة الأنشطة المختلفة. | 1.49 | 0.66 | 49.67% | ضعيفة | 6 |
| 6 | توفر الكلية أنشطة ترفيهية واجتماعية مناسبة للطلاب. | 1.50 | 0.68 | 50% | ضعيفة | 4 |
| 7 | تحرص إدارة الكلية على إشراك الطلاب في بعض لجانها ذات الصلة بهم. | 1.46 | 0.65 | 48.67% | ضعيفة | 7 |
| - | إجمالي خدمات النشاط والاتحادات الطلابية | 1.58 | 0.59 | 52.67% | ضعيفة | - |

يتضح من جدول (12) أن درجة التحقق إجمالي خدمات النشاط الطلابي تقع في مستوى "ضعيفة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (1.58)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (1.46) إلى (1.76)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعاً في مستوى ضعيفة ومتوسطة، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي: تسهل إدارة الكلية ممارسة الطلاب للأنشطة المختلفة، بمتوسط حسابي (1.76)، وانحراف معياري

(0.74)، ودرجة تحقق متوسطة، توفر الكلية برنامجاً للأنشطة الطلابية يتناسب مع رؤيتها ورسالتها، بمتوسط حسابي (1.69)، وانحراف معياري (0.72)، ودرجة تحقق متوسطة، تعمل رعاية الشباب بالكلية على اكتشاف المواهب ورعايتها، بمتوسط حسابي (1.63)، وانحراف معياري (0.71)، ودرجة تحقق ضعيفة، توفر الكلية أنشطة ترفيهية واجتماعية مناسبة للطلاب، بمتوسط حسابي (1.50)، وانحراف معياري (0.68)، ودرجة تحقق ضعيفة، تخصص الكلية فترات لممارسة الأنشطة الطلابية في الجداول الدراسية، بمتوسط حسابي (1.50)، وانحراف معياري (0.69)، ودرجة تحقق ضعيفة، يتوفر بالكلية الساحات والقاعات المناسبة والكافية لممارسة الأنشطة المختلفة، بمتوسط حسابي (1.49)، وانحراف معياري (0.66)، ودرجة تحقق ضعيفة، تحرص إدارة الكلية على إشراك الطلاب في بعض لجائها ذات الصلة بهم، بمتوسط حسابي (1.46)، وانحراف معياري (0.65)، ودرجة تحقق ضعيفة.

وتشير هذه النتائج إلى أن خدمات النشاط الطلابي تقع في مستوى "ضعيفة" من وجهة نظر عينة الدراسة وهو ما يمكن تفسيره قلة اهتمام المسؤولين عن الأنشطة الطلابية بالإعلان والترويج للبرامج التي توفرها الجامعة للطلاب وكذلك المسابقات والأنشطة المختلفة التي توفرها الجامعة، وقد يرجع ذلك أيضاً كثرة انشغال الطلاب بالمحاضرات طول اليوم الدراسي وقلة توفير أنشطة ترفيهية واجتماعية مناسبة للطلاب، وكذلك قلة تسهيل إدارة الكلية ممارسة الطلاب للأنشطة المختلفة خلال اليوم الدراسي، وكذلك قلة رعاية الشباب بالكلية على اكتشاف مواهب الطلاب ورعايتهم والاهتمام بهم، الأمر الذي يستوجب معه اهتمام الكليات بخدمات النشاط الطلابي لأنها تهدف إلى تنمية الهوايات وإبراز مواهب الطلاب وتنظيم مسابقات بين الطلاب في الأنشطة المختلفة.

نتائج الدراسة وتوصياتها:

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- تعتبر إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل، لذ أصبحت أحد أهم الاتجاهات الحديثة التي وجدت اهتمام من قبل المؤسسات بقصد تطويرها.
- ضرورة قيام مؤسسات التعليم الجامعي بالتطوير المستمر للخدمات الطلابية الجامعية وتقويمها باستمرار على النحو الذي يمكنها من تقديمها بمستوى عال من الجودة للحفاظ على أكبر عدد ممكن العملاء، حيث ان تلبية احتياجات الطلاب وتوقعاتهم إحدى المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.
- واقع جودة الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر من وجهة نظر عينة الدراسة جاءت درجة التحقق ضعيفة وتكاد تقترب من متوسطة من وجهة نظر طلاب الجامعة لإجمالي واقع جودة الخدمات الطلابية بمتوسط حسابي (1.62) وانحراف معياري (0.49)، وأوضح حساب فترة الثقة للمتوسط الحسابي لمجتمع الدراسة عند مستوى ثقة 95% أنه يتراوح بين (1.58) و(1.67).

أوضح ترتيب الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر بحسب المتوسط الحسابي أن الخدمات المالية والعينية في المرتبة الأولى بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (1.82)، يليه محور خدمات الإسكان الطلابي في المرتبة الثانية بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (1.73)، ويأتي في المرتبة الأخيرة محور خدمات التغذية الطلابية بدرجة ضعيفة بمتوسط حسابي (1.32).

وفي ضوء هذه النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإنها توصي بما يلي:

- تطوير نظام القبول بالجامعات بالشكل الذي يساهم في إيجاد توافق بين قدرات ورغبات الطالب، والكلية التي يلتحق بها بدلاً من الاعتماد الكلي على مجموع الدرجات.
- عمل خطط وبرامج إعلامية للتعريف ببرامج كليات الجامعة وذلك بهدف جذب واستقطاب الطلاب المتميزين وتشجيعهم على الالتحاق بالجامعة.
- المراجعة الدورية لشروط القبول في الكليات بما يتوافق والمستجدات والتطورات الحديثة، وبما يدعم ويخدم رسالة وأهداف الجامعة.
- زيادة الأماكن المخصصة لتقديم خدمات شئون الدراسة والامتحانات، ودعمها بالكوادر البشرية المؤهل والمدرية مع ضرورة إلمامهم بالمعلومات المتعلقة بخدمات شئون الدراسة والامتحانات.
- توفير الجامعة سكن للطلاب خاصة المغتربين وذوي الظروف الخاصة تتوفر فيها الإمكانيات التي تعينهم على التحصيل الدراسي، وتساهم في تنمية شخصياتهم، مع تعريفهم بالإجراءات التي تتبع للالتحاق بهذه المساكن.
- توفير الكلية منافذ لتقديم وجبات غذائية مناسبة للطلاب.
- تنمية الوعي الصحي الوقائي والعلاجي للطلاب من خلال المحاضرات والقوافل الطبية والدورات التدريبية لخدمات الإسعافات الأولية.
- تطوير المكتبات بما يساهم في تنمية القدرة على البحث والإطلاع والتطبيق العملي لكل الأساليب النظرية.
- توفير الكلية المساعدات المالية والعينية للطلاب المستحقين.
- قيام الكلية بعمل توعية للطلاب بنظام الإرشاد الأكاديمي عن طريق: دليل الطلاب- قنوات إرشادية- الموقع الإلكتروني للكلية.
- وجود وحدة تنظيمية مسئولة عن تقديم خدمة توظيف ومتابعة الخريجين.
- توفير الكليات برنامجاً للأنشطة الطلابية يتناسب مع رؤيتها ورسالتها.
- الاهتمام بالأنشطة الطلابية، وإزالة العقبات التي تعترض ممارسة الطلاب لها، من خلال توفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ الأنشطة الطلابية المختلفة.



-
- استجابة العاملون لأراء الطلاب لتحسين مستوى الخدمة المقدمة.
 - توفير آليات لتقييم رضا المستفيدين من داخل الجامعة وخارجها عن خدماتها ومخرجاتها.
 - تلبية حاجة المستفيدين من الجامعة من خلال توفير قنوات اتصال للتعرف على احتياجاتهم ومتطلباتهم مثل الاتصال المباشر بهم أو اللقاءات الدورية أو الاستفتاءات المنتظمة.

مراجع الدراسة

المراجع العربية:

- إبراهيم، الطيب محمد. (2013). تصور مقترح لتطوير جامعة الأزهر في ضوء مدخل التخطيط الاستراتيجي، رسالة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الأزهر، كلية التربية.
- إبراهيم، خالد عبد الله. (2010). دوا الإدارة العليا في تطبيق إدارة الجودة: دراسة تطبيقية في مستشفى الكندي، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، ع16.
- إبراهيم، فاطمة أحمد زكي. (2016). تقويم جودة الخدمات الطلابية في كلية التربية جامعة الرقازيق من وجهة نظر الطلاب باستخدام بعض نماذج جودة الخدمة البديلة، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، ع8، ص3، مارس.
- أبو النصر، مدحت محمد. (2015). إدارة الجودة الشاملة (استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات)، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
- أبو النصر، مدحت محمد. (2009). إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية في المؤسسات التعليمية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- الجازي، على سويلم. (2021). نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات الحكومية، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الدهشان، جمال على. (2003). الخدمات الطلابية بجمعة المنوفية "دراسة تحليلية لآراء الطلاب"، المؤتمر القومي السنوي العاشر "جامعة المستقبل في الوطن العربي"، جامعة عين شمس، مركز تطوير التعليم الجامعي.
- السلي، على. (1992). إدارة الموارد البشرية، مكتبة غريب، القاهرة.
- السيسي، محمد أحمد عبد المقصود. (2007). دور الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر في تحقيق أهداف الجامعة: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الأزهر، كلية التربية.
- تقرير اليونسكو (1998). التعليم العالي في القرن الحادي والعشرين: الرؤية والعمل، المؤتمر العالمي للتعليم العالي، باريس.
- جامعة الأزهر (2018): الخطة الاستراتيجية لجامعة الأزهر 2018-2022، والمعتمدة بمجلس الجامعة رقم 626.
- جامعة الأزهر (2005-2006): الإدارة العامة للتنظيم والإدارة والتخطيط، دليل إجراءات العمل الإداري بجامعة الأزهر.
- جودة، يسري السيد يوسف. (2002). مبادئ إدارة الجودة الشاملة مدخل لتحسين جودة أداء الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية على بعض المستشفيات الحكومية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الشرقية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الرقازيق، مج24، ع1، يناير.



- جودة، يسري السيد يوسف. (2001). اتجاهات المدير المصري نحو بعض الفلسفات والأساليب الإدارية الحديثة: دراسة تطبيقية على بيئة الإدارة المصرية، مجلة البحوث التجارية، مج 23، ع2، يوليو.
- حسن، محي الدين عبد الله. (2015). إدارة الجودة الشاملة: مدخل إلى التطوير الإداري في المؤسسة الجامعية، مجلة آفاق تربوية، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية بالسودان، كلية التربية، ع4.
- حمود، خضير كاظم. (2007). إدارة الجودة الشاملة. دار الميسر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- رسلان، ابراهيم عبد الغفار إبراهيم. (2021). تخطيط التوسع في التعليم الجامعي الأزهرى حتى 2030م "استراتيجية مقترحة"، رسالة دكتوراه، غير منشورة، جامعة الأزهر، كلية التربية.
- سيد، عادل حسن، سيد، عاطف عبد الرحمن. (2005). دراسة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى الخدمة التعليمية بكليات التربية الرياضية في الجامعات المصرية، مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، جامعة أسيوط، ع1، ج2، نوفمبر.
- شفيق، جيهان محمد، خالد، فهد مبارك. (2015). رضا الطلاب عن جودة الخدمات بالتعليم العالي في مصر والكويت، مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة الإسكندرية، مج25، ع1.
- عبادة، أمينة. (2017). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لضمان وتحسين جودة خدمات مؤسسات التعليم العالي، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة، الجزائر، ع8.
- عبد العظيم، حمدي. (2008). المفهوم العلمي لإدارة الجودة الشاملة، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- عبد العليم، رمضان محمود. (2010). ممارسة طلاب جامعة الأزهر للديموقراطية الرقمية: الواقع والمأمول، مجلة البحوث النفسية والتربوية، جامعة المنوفية، كلية التربية، ع25، مج1.
- عبد القادر، مها محمد أحمد. (2019). متطلبات تفعيل القدرة التنافسية لجامعة الأزهر في ضوء فلسفة التعليم الريادي، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 184، ج3.
- عبد المنعم، عزة صبحي. (1998). إدارة الجودة الشاملة الطريق الى التحسين المستمر، أخبار الإدارة، العدد 74.
- قناديلي، جواهر أحمد. (2006). الخدمات الطلابية، مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، القاهرة.

- ماهر، أحمد ماهر أحمد. (2021). إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة في مصر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- مجيد، سوسن شاكر. (2014). الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- مزهري، سعيد بن محمد على. (2018). الإرشاد الطلابي ودوره في الوقاية من المخدرات، المجلة العربية للدراسات الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مج 33، ع 72.
- مصطفى، أحمد سيد. (2006). إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000 دليل عملي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- ناصر، على يحيى. (2012). استخدام الأنشطة الطلابية في خدمة الجماعة لتنمية وعي الشباب الجماعي بمفهوم ثقافة الجودة، المؤتمر الدولي الخامس والعشرين "مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الدولة المدنية الحديثة"، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ج 1، مارس.

ثانياً المراجع العربية:

- Abdel Alim, Ramadan Mahmoud. (2010). Al-Azhar University Students' Practice of Digital Democracy: Reality and Hope, Journal of Psychological and Educational Research, Menoufia University, Faculty of Education, p. 25, Vol. 1.
- Abdel Azim, Hamdi. (2008). The scientific concept of total quality management, University House, Alexandria.
- Abdel Moneim, Azza Sobhi. (1998). Total Quality Management: The Way to Continuous Improvement, Management News, No. 74.
- Abdel Qader, Maha Mohamed Ahmed. (2019). Requirements to activate the competitiveness of Al-Azhar University based on the philosophy of pioneering education, Journal of the College of Education, Al-Azhar University, No. 184, Part 3.
- Abu Al-Nasr, Medhat Muhammad. (2009). Department of Student Activities and Services in Educational Institutions, Dar Al-Fajr for Publishing and Distribution, Cairo.
- Abu Al-Nasr, Medhat Muhammad. (2015). Total Quality Management (Japanese Kaizen Strategy in Organizational Development), The Arab Group for Training and Publishing, Cairo.



-
- Al-Azhar University (2005-2006): The General Administration of Organization, Administration and Planning, Manual of Administrative Work Procedures at Al-Azhar University.
- Al-Azhar University (2018): Al-Azhar University's strategic plan 2018-2022, approved by the University Council No. 626.
- Al-Jazi, Ali Sweilem. (2021). Strategic information systems and their role in improving the quality of government services, Gulf House for Publishing and Distribution, Amman, Jordan
- Dahshan, Jamal Ali. (2003). Student Services at El-Menoufia University "An Analytical Study of Students' Opinions", the Tenth Annual National Conference "The University of the Future in the Arab World", Ain Shams University, University Education Development Center.
- Gouda, Yousry Mr. Youssef. (2001). The Egyptian Director's Attitudes Towards Some Modern Administrative Philosophies and Methods: An Applied Study on the Egyptian Management Environment, Journal of Commercial Research, Vol. 23, Volume 2, July.
- Gouda, Yousry Mr. Youssef. (2002). Principles of Total Quality Management: An Introduction to Improving the Quality of Health Services Performance: An Applied Study on Some Governmental Hospitals in the Directorate of Health Affairs in Sharkia Governorate, Journal of Commercial Research, Faculty of Commerce, Zagazig University, Vol. 24, Vol. 1, January.
- Hammoud, Khudair Kazem. (2007). Total Quality Management, Dar Al-Maysir for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
- Hassan, Mohieldin Abdullah. (2015). Total Quality Management: An Introduction to Administrative Development in a University Institution, Afaq Educational Journal, University of the Noble Qur'an and Islamic Sciences in Sudan, College of Education, Vol. 4.
- Ibrahim, Fatima Ahmed Zaki. (2016). Evaluating the quality of student services in the Faculty of Education, Zagazig University from the students' point of view using some

-
- alternative service quality models, Journal of Educational Administration, Egyptian Association for Comparative Education and Educational Administration, Volume 8, Q3, March.
- Ibrahim, Khaled Abdullah. (2010). Du Senior Management in the Application of Quality Management: An Applied Study in Al-Kindi Hospital, Al-Ghari Journal of Economic and Administrative Sciences, University of Kufa, p. 16.
- Ibrahim, Tayeb Muhammad. (2013). A proposed conception for the development of Al-Azhar University based on strategic planning, Ph.D. thesis, unpublished, Al-Azhar University, Faculty of Education.
- Maher, Ahmed Maher Ahmed. (2021). A proposed framework for improving the quality of educational service, a field study on private universities in Egypt, an unpublished PhD thesis, Faculty of Commerce, Ain Shams University.
- Majid, Sawsan Shaker. (2014). Quality in Institutions and University Programs, Dar Safaa for Publishing and Distribution, Amman.
- Mezher, Saeed bin Muhammad Ali. (2018). Student counseling and its role in drug prevention, Arab Journal for Security Studies, Naif Arab University for Security Sciences, Vol. 33, p. 72.
- Mostafa, Ahmed Sayed. (2006). Total Quality Management and ISO 9000 A practical guide, Dar Al Fagr for Publishing and Distribution, Cairo.
- Nassef, Ali Yahya. (2012). Using student activities in community service to develop collective youth awareness of the concept of quality culture, the 25th International Conference "The Future of Social Work in the Light of the Modern Civil State", Helwan University, Faculty of Social Work, Part 1, March.
- Peaceful, on. (1992). Human Resources Department, Gharib Library, Cairo.
- Qanadili, Jawaher Ahmed. (2006). Student Services, Professional Experience Center for Management, MEIC, Cairo.
- Raslan, Ibrahim Abdel Ghaffar Ibrahim. (2021). Planning the expansion of Al-Azhar university education until 2030 AD, "a



-
- proposed strategy", Ph.D. thesis, unpublished, Al-Azhar University, Faculty of Education.
- Sayed, Adel Hassan, Sayed, Atef Abdel Rahman. (2005). A study of the obstacles to the application of total quality management as an entrance to improve the level of educational service in the faculties of physical education in Egyptian universities, Assiut Journal of Physical Education Sciences and Arts, Assiut University, Volume 1, Part 2, November.
- Shafiq, Jihan Muhammad, Khaled, Fahd Mubarak. (2015). Student satisfaction with the quality of services in higher education in Egypt and Kuwait, Journal of the College of Education, College of Education, Alexandria University, Vol. 25.
- Sisi, Mohamed Ahmed Abdel Maksoud. (2007). The role of student services at Al-Azhar University in achieving the university's goals: a field study, a master's thesis, unpublished, Al-Azhar University, Faculty of Education.
- UNESCO Report (1998). Higher Education in the Twenty-first Century: Vision and Action, World Conference on Higher Education, Paris.
- Worship, honest. (2017). Total quality management as an entry point to ensure and improve the quality of services of higher education institutions, Journal of Development and Human Resources Management, Blida University, Algeria.

ثالثاً المراجع الأجنبية

- Chui, T. B., & bin Ahmad, M. S. (2016). Evaluation of service quality of private higher education using service improvement matrix. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224.
- Besterfield, D. H., Besterfield-Michna, C., Besterfield-Sacre, M., Besterfield, G. H., & Urdhwareshe, H. (2011). *Total Quality Management: For Anna University*. Pearson Education India.p9.
- Cinkir, S., Yildiz, S., & Kurum, G. (2022). The Effect of Undergraduate Students' Perceived Service Quality on Student Commitment. *SAGE Open*, 12(2), 21582440221096134.

-
- Larson, A. (2008). Beyond boundaries: Campus-based students' perceptions of student services at a for-profit institution
- Ludeman, R. B., Osfield, K. J., Hidalgo, E. I., Oste, D., & Wang, H. S. (2009). Student affairs and services in higher education: Global foundations, issues and best practices. International Association of Student Affairs and Services (IASAS).
- N. M., & Jamil, H. (2013). Investigating the Institutional Policies That Contribute Toward the Students' Academic Success In A Cambodian University. International Journal of Humanities and Social Science, 3(1).
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., & Johnson, D. M. (2009). Service quality in higher education. Total Quality Management, 20(2).
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., & Johnson, D. M. (2009). Service quality in higher education. Total Quality Management, 20(2).
- Reimann, C. W. (1991). Winning Strategies for Quality Improvement. *Business America*, 112(25).