

الخدمات الطلابية المقدمة للطلبة الجامعية بكلية التربية للبنات في جامعة بغداد في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة

ميس الريم عبد الكريم

جامعة بغداد – كلية التربية للبنات - قسم العلوم التربوية والنفسية

المستخلص

هدف البحث الحالي الموسوم "الخدمات الطلابية المقدمة للطلبة الجامعية بكلية التربية للبنات في جامعة بغداد في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة" الى التعرف على الاهمية النسبية لتوافر الخدمات الطلابية التي تقدمها كلية التربية للبنات في جامعة بغداد من وجهة نظر الطالبات . وقد اقتضى البحث إتباع لباحثة البحث المنهج الوصفي لملائمته موضوع البحث ولأجل تحقيق اغراض البحث قامت الباحثة بتصميم استبانة بحثها التي تكونت من (18)فقرة و تم عرض الاستبانة على محكمين وخبراء للتحقق من صدقها وثباتها و تم تطبيق الاستبانة على مجموعة من طالبات كلية التربية للبنات اذ بلغت عينة البحث (200) طالبة واستعانت الباحثة بالحقيبة الاحصائية لتحليل استجابات افراد العينة وبناءً على إستجابات أفراد العينة تم التوصل الى النتائج الآتية :-ان جودة الخدمات الطلابية المقدمة الى الطالبات في ضوء مؤشرات الجودة بين المتوسطة والضعيفة وقد حصلت ثلاثة خدمات فقط على قوة لدى عينة البحث :هي الفقرة (2)و(4) و(6) في حين لم تحصل بقية الخدمات في فقرات الاستبانة الخمسة عشر الباقية على قوة لدى عينة البحث ، ولعل ذلك يعود الى ضعف الوعي بمستوى الخدمات المقدمة الى الطالبات مما أدى الى عزوف كثير من الطالبات الى استعمال الخدمات الطلابية المتاحة وبناءً على الاستنتاجات تم وضع بعض التوصيات من اهمها:-

- 1- ضرورة الارتقاء بمستوى الخدمات الجامعية المقدمة للطالبات مع ضرورة العمل الجاد لتكون خصوصية التربية بنات مدخلا لرضا الطالبات عن جودة الخدمات المقدمة.
- 2- توفير مزيد من الجهود للتوعية بالخدمات الطلابية ومجالاتها وأهميتها ،لمساعدة الطالبات على الاستفادة م تلك الخدمات وفقا لظروف الجامعة

Student services provided to university students at the Faculty of Education for Girls at Baghdad University In light of the overall quality indicators

Maysselreem Abdul Kareem Dawood

University of Baghdad - College of Education for Girls -
Department of Educational and Psychological Science

Abstract

The goal of current research is marked "student services for the university student at the Faculty of Education for Girls at Baghdad University in light of the overall quality indicators)" to identify the relative importance of the availability of student services offered by the College of Education at the University of Baghdad, from the viewpoint of the students. The research was Aaguetdy followers researcher Find descriptive approach to suitability research topic and in order to achieve the purposes of research, the researcher designed questionnaire examined consisted of (18) items and has been questionnaire on arbitrators and experts to verify the validity and reliability that's been applied to the questionnaire on a group of students from the College of Education for Girls, as the sample of research (200 students) and hired a researcher statistical bagful to analyze the sample and Binaaly members responses responses respondents was reached following results: Shall the quality of student services provided to students in light of the quality indicators between the middle and the weak has got only three services on the strength of the research sample : is the paragraph (2) and (4) and (6) while you do not get the rest of the services in the paragraphs of the remaining fifteen resolution on the strength of the research sample, and perhaps it was due to lack of awareness level of services provided to students, which led to the reluctance of many students to the use

of student services available and the basis of the conclusions have been some recommendations from the development of the most important

- The need to raise the level of services provided to university students with the need to work hard to be the privacy of Education Girls gateway to the satisfaction of students about the .quality of services provided
- Providing more efforts to raise awareness of student services and areas and their importance, to help the students to take advantage of these services in accordance with the conditions of the university

الفصل الاول

مشكلة البحث

إن إهتمام التعليم الجامعي بتنمية طلابه تنمية متكاملة متوازنة ، يتطلب ضرورة حرص مؤسساته على تهيئة المناخ المناسب لتحقيق بوساطة تقديم مجموعة من الخدمات لطلابها ، تعينهم على التحصيل الدراسي المناسب ، وتساعدهم على مواجهة ظروفهم العامة والخاصة ، بما يمكنهم من أن يحيا حياة ممتعة يسودها الهدوء والاستقرار النفسي، فالخدمات المقدمة للطلاب تشكل جزءاً أساسياً من مخططات أى نظام تعليمي حديث (الدهشان، 2003: 9).

لذا بات من الضروري ان يتم النظر الى جودة الخدمات الطلابية على أنها أمراً ملحا وضرورياً لا يمكن الاستغناء عنه او اهماله في المؤسسات كافة ، فصناعة الخدمات تؤدي دوراً ذا أهمية كبيرة في اقتصاد العديد من الأمم في عالم المنافسة في الوقت الراهن ، وهذا ما يجعل جودة الخدمة المفتاح للنجاح والقدرة على المنافسة (Firdaus, 2006: 31). فلم يعد يكفي مجرد الايمان بأهمية تقديم الخدمة ذات الجودة المميزة ، وانما يتطلب سعي الادارة الى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم ومعرفة إنطباعاتهم عن الخدمة المقدمة ، وتطوير جودة الخدمة والإرتقاء بمستواها حتى تصل الى التميز الذي يطمح اليه مقدموا الخدمة والمستفيدون منها علنا لسواء (ادريس ، 2006: 37). ولذا لا بد من تسخير الوسائل والإمكانات من اجل تقديم خدمة افضل للمستفيدين .

إن مفهوم الجودة في التعليم يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي ، التي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها وهي ترجمة احتياجات الطلاب الى خصائص محددة تكون اساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها باهداف بما يتوافق وتطلعات الطلبة المتوقعة ويلتزم البيئة الاكاديمية (Mohraman, 2003: 17).

في الواقع ان وجود بعض المعوقات في الخدمات الطلابية قد تحول دون استفادتهم منها بما يناسب البيئة الجامعية ، ولان الخدمات الطلابية هي من ضمن مؤشرات الجودة التعليمية ، فلا بد من التعرف عليها ومعرفة جوانب القصور فيها من وجهة نظر الطلبة. والباحثة لم تجد أي دراسة سابقة أو مماثلة عراقية تشير الى الإهتمام بالخدمات الطلابية المقدمة للطلبة الجامعية في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة ، كما لاحظت الباحثة من خبرتها المتواضعة في هذا المجال الى وجود إدراك لدى الطالبات بضعف الخدمات الطلابية المقدمة لهن في الجامعة ، مما يؤكد الحاجة الماسة لزيادة الإهتمام بهذه الخدمات في البيئة الجامعية ، وخاصة نحن في مرحلة البناء الجديد نحو التطور لمواكبة كل ما هو جديد ويحصل في المجتمعات المتحضرة والإفادة منها في مجتمعنا العراقي .

وبذلك يمكن تحديد مشكلة البحث الحالي في السؤال عن مدى توافر مستوى الخدمات الطلابية في كلية التربية للبنات في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة في التعليم العالي العراقي ؟

اهمية البحث

تنبوء الجامعات مكان الصدارة في المجتمع ، فهي مركز اشعاع لكل جديد من العلم والمعرفة ، والمنبر الذي تنطلق منه اراء المفكرين والعلماء ورواد الاصلاح والتطوير، وان التغيير الذي يلف العالم اليوم والسرعة التي يتم بها تفرض على الجامعات التي هي معاملة انتاج القوى البشرية ان تراجع نفسها (راشد، 1988: 5) . اذ لم يعد دور الجامعة في عصر ثورة المعرفة والتكنولوجيا العلمية الحديثة مقتصر على تعريف الطلبة بالمعلومات والمعارف والحقائق بل اتجهت الى الاهتمام بالفرد من جميع جوانبه لانه شخصية متكاملة وعضو فعال في المجتمع (لطي، 1995: 21).

إن مؤسسات العالم اليوم بما فيها المؤسسات التعليمية احوج ماتكون الى الارتقاء بانتاجيتها وتحسين الجودة فيها لمواجهة مختلف صور التحديات والتغيرات (عليمات، 2004: 8).

إن التطور السريع في قطاعات الجامعة كافة ، وأنشطتها وإستعمال التقنية كل ذلك أدى الى تزايد أهمية الجودة وإدارتها وتعظيم دورها ، كما أدى تنوع المهام واتساع الدور الذي تقوم به مؤسسات التعليم العالي الى زيادة الإهتمام بتطبيق النظام الخاص بإدارة الجودة الشاملة وذلك بوصفه منهجاً علمياً ووسيلة فاعلة للنهوض بمستويات الأداء والخدمات (ترتوري وجويحان، 2009: 23).

ولكي يتسنى للجامعات تحقيق أهدافها باستمرار لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة كان لا بد من قياس جودة الخدمات الطلابية المقدمة للطلاب للوقوف على نقاط القوة والضعف فيها لما للخدمات الطلابية من أهمية في حياة الطلبة الجامعية وأثرها على أدائهم الاكاديمي ، وهذا يتطلب من مؤسسات التعليم العالي قياس جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها لطلابها

من الطلاب والدارسين من اجل التأكد ان الخدمات المقدمة تساير التوقعات وقادرة على التنافسية (الربيعي وآخرون، 2011: 3).

- وتبرز أهمية هذا البحث من أهمية موضوعه من ناحيتين النظرية والتطبيقية، فمن الناحية النظرية يعد من البحوث القليلة جداً في الميدان التي تبحث في معايير جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة، أما من الناحية التطبيقية فيمكن ان تسهم نتائج البحث في القاء الضوء على توافر الخدمات الطلابية ويساعد على اعادة النظر في بعض المتغيرات او عناصر الخدمات التي تُظهر النتائج ضعفها وتعزيز وتدعيم تلك العناصر التي تُظهر نتائج البحث تفوقها وقوتها بحسب اراء عينة البحث و ترى الباحثة أهمية البحث الحالي بما يأتي:
- 1- تعد الدراسة خطوة أولى للدارسين المهتمين بتطوير الخدمات الطلابية.
 - 2- اطلاع المسؤولين على نتائج الدراسة تساعد في تطوير وتحسين الانشطة الطلابية.
 - 3- قد تشكل الدراسة اضافة جديدة للادب التربوي.
 - 4- ان التعرف على الخدمات الطلابية يؤدي الى لفت الانتباه اليها من المعنيين ومحاولة تحسينها وتفعيلها وبالتالي رفع المستوى التحصيلي والعلمي لدى الطلبة.
 - 5- ان نتائج هذه الدراسة تفتح الباب امام دراسات اخرى في مجال الخدمة المقدمة في جامعة بغداد وغيرها من الجامعات من اجل العمل على الرقي الدائم بموضوع الجودة في نوعية الخدمات المقدمة.

هدف البحث

يهدف البحث الحالي الى التعرف على الاهمية النسبية لتوافر الخدمات الطلابية التي تقدمها كلية التربية للبنات في جامعة بغداد في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة من وجهة نظر الطالبات.

حدود البحث: يتحدد البحث الحالي بـ:

- 1- الحدود المكانية: كلية التربية للبنات -جامعة بغداد بأقسامها العلمية كافة.
- 2- الحدود البشرية: طالبات الصف الرابع في الاقسام العلمية كافة في التربية بنات.
- 3- الحدود الزمانية: العام الجامعي 2014-2015.

تحديد المصطلحات

1- الخدمة:

- عرفها القعيب (1986)" كلمة خدمة تعنى مجهود أو مجهودات هادفة لتحقيق فائدة أو منفعة أو لايفاف ضرر واقع أو محتمل الوقوع" (القعيب، 1986: 21).
- وعرفبازرعة (1989) الخدمة بأنها "الوجه نشاط ملموسة تهدف الى اشباع الرغبات والاحتياجات عندما يتم تسويقها" (بازرعة، 1989: 24).
- ابو رمان و الديوة جي (2000)"منتوج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة تطبيق او استخدام جهد او طاقة بشرية او الية فيه على اشخاص او اشياء معينه وحدوده والخدمة لا يمكن حيازتها او استهلاكها مادياً"(ابو رمان والديوة جي، 2000:4).
- ساعد (2003)"منتجات غير ملموسة تهدف اساساً الى اشباع حاجات ورغبات المستهلك التي تحقق له المنفعة" (ساعد، 2003: 39).
- العجارمة (2005)" نشاط يرافقه عددمن العناصر غير الملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن او خاصية الحيازة وليس نتيجة انتقالها للمالك" (العجارمة، 2005: 20).
- الضمور(2005)" بانها اي نشاط او انجاز او منفعة يقدمها طرف ما لطرف اخر وتكون اساساً غير ملموسة ولا تنتج عنها اي ملكية وان انتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس او لا يكون" (الضمور، 2005: 18).
- عاشور والعبادلة (2007)" عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو اداء يقدم من طرف الى طرف اخر وهذه الأنشطة تعد غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية اي شئ كما ان تقديم الخدمة يكون مرتبط او غير مرتبط بمنتج مادي ملموس" (عاشور والعبادلة، 2007: 112).

2-الخدمات الطلابية

- عرفها خليل (1988)"بأنها مجموعة الجهود والبرامج التي تعدها وتقدمها معاهد التعليم المختلفة بقصد تنمية شخصية الطلاب إلى أقصى حد مستطاع، ومساعدتهم، حتى يصبحوا مواطنين قادرين على أن يقوموا بواجباتهم نحو أنفسهم ونحو مجتمعهم" (خليل، 1988: 25).
- عرفها الدهشان (2003) "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 للتعليم العلمي الجيد، من خلال توفير المناخ الملائم داخل قاعات الدرس وخارجها لتحقيق النمو المتكامل للطلاب"(الدهشان، 2003: 15).
- كذلك عرفها سلمان (2013) "كل خدمة تقدمها الجامعة للطلبة تتطابق مع المواصفات وتؤدي الى حالة من الرضا من وجهة نظر الطلبة"(سلمان، 2013: 7).

- وتعرفها الباحثة نظرياً " بأنها مجموعة من الجهود المخططة التي تبذل لتسهيل العملية التعليمية والوصول الى تحقيق اهدافها "

- أما تعريفها اجرائياً " على انها الدرجة التي يحصل عليها المجيب على فقرات الاستبانة المعدة لاغراض البحث".

3-المؤشر : عرفه جونستون (1987) "الرقم او الصفة التي تشير او تدل على موضوع معين او على تحقيق معيار معين " (جونستون، 28:1987).

4- الجودة : عرفها (1995Besterfield etal)"مجموعة الخصائص والمظاهر التي تبدو على المنتج أو الخدمة ، وقدرة هذه الخصائص والمظاهر على اشباع حاجات الزبون المعلنة والدفينة " (ترتوري وجويحان، 2009 : 31).

5-الجودة الشاملة :

-عرفتها الجليبي (2005)"الهيئة أو الخصائص الكلية للمنتج (خدمة أو سلعة) التي تظهر قدرة هذا المنتج على اشباع حاجات صريحة واخرى ضمنية (الجليبي، 2005 : 301).

6-مؤشرات الجودة الشاملة :

-عرفها طعيمة والبيلاوي (2004)"بانها البيانات التي يمكن قياسها وتعتمد مقياسا للجودة والانجاز " (طعيمة والبيلاوي 2004:ص421).

-وزارة التعليم العالي والبحث العلمي "عامل او متغير كمي اونوعي يوفر وسيلة بسيطة موثوقة لقياس انجاز او الكشف عن تغيرات او للمساعدة على تقدير اداء " (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، بلا:ص8).

-ويعرفها الحاج واخرون (2008)"هي مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية تستخدم لتتبع الاداء بمرور الوقت للاستدلال على مدى تلبيته لمستويات الاداء المتفق عليها وهي تعتبر نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير " (الحاج واخرون 2008:ص11).

الفصل الثاني(الاطار النظري والدراسات السابقة ومناقشة الدراسات السابقة)

مفهوم الخدمة :

تقوم مؤسسات التعليم الجامعي بدور فعال في تنمية الثروة البشرية، ويمثل التعليم الجامعي قمة السلم التعليمي فهو يتعامل مع صفوف شباب المجتمع من الفئة العمرية 18-24 عاماً، ويعول عليه إعداد العنصر البشري الذي هو المحور الأساسي للتنمية، بوساطة إعداد الثروة البشرية المؤهلة لتلبية إحتياجات سوق العمل وتقليل البطالة ، وقد حظي التعليم الجامعي بإهتمام كبير نظراً لدوره في الاستجابة لمطالب المجتمع وخطط التنمية القومية، خاصة بعد أن شهدت السنوات الأولى من الألفية الثالثة الكثير من المتغيرات في مجالات المعرفة والاهتمام بجودة أداء المؤسسات التعليمية والخريجين ، وتعمل مؤسسات التعليم العالي والجامعي على رعاية ذوي الكفاءات والنبوغ وتنمية مواهبهم ومهاراتهم، لسد إحتياجات سوق العمل وتحقيق التنمية والوصول بالنظام التعليمي الجامعي إلى المنافسة العالمية وتحقيق الجودة(الشيميري والدخيل،2002: 30) .

ويعد تعليم البنات من قطاعات التعليم الجامعي الهامة بالعراق، وذلك لدوره في إعداد الفتاة كأم وزوجة متعلمة وكامرأة عاملة في مختلف مجالات المجتمع وقطاعاته التي تتناسب مع قدراتها ورغباتها ولا تتصادم مع القيم السائدة بالمجتمع . والجامعات هي المكان الذي يكون في رحابها تفاعل حيوي وضروري بين شتى الاتجاهات الفكرية، فتصير الحياة الجامعية ضرباً من التفاعل الثقافي والفكري على أعلى مستوى ، من أجل هذا ينبغي أن يكون جهدها موجهاً نحو إعداد الطالبات وتهيئتهن لتحمل المسؤولية، ومساعدتهن لمواجهة مشكلاتهن ، وهذا يمثل الدور الاستراتيجي للجامعة الذي يميزها عن باقي المؤسسات التربوية الأخرى.

لعل الطالبة تمتلك قبل دخولها الجامعة العديد من التصورات التي تتوقع رؤيتها حقيقة في الجامعة وبالتالي فان عدم تحقيق تصوراتها قد يؤدي الى اصابته بالخيبة التي ستؤثر تلقائياًعلى تفاعلها وتحصيلها ومستواها الاكاديمي ،في حين اذا كانت الخدمات الجامعية المتوافرة متوافقة الى حد ما مع تصورات الطالبة وتوقعاتها فانها ستشعر بالرضا وسينعكس ذلك على تفاعلها الجامعي وتحصيلها الاكاديمي (Astin,1993:18) . وإنطلاقاً من أهمية الخدمات الطلابية ودورها في تحقيق الأهداف التربوية بصفة عامة وأهداف التعليم الجامعي بصفة خاصة ، ومن أهمية وضرورة التعرف على آراء المستفيدين من تلك الخدمات وهم الطلبة ، فالمسؤولون يؤكدون أن الجامعة لا بد أن تقدم العديد من الخدمات ، لكن الطالبات يطالبن بالمزيد ، ويؤكدن على أن ما هو متاح يقل كثيراً عما يطمحن إليه ، الأمر الذي يتطلب إجراء دراسة تتعلق بمحاولة التعرف على آراء الطالبات حول ما يقدم إليهن من خدمات ، ومدى حرص الجامعة على تقديم هذه الخدمات ، بما يمكن أن يسهم في تطوير هذه الخدمات ، وتوعية الطلبة بها، وبكيفية الاستفادة منها(الدشان،2003: 3).

خصائص الخدمة

1-اصل الخدمة غير ملموسة اي لايمكن تذوقها او شمها او سمعها وهذا مايميز الخدمة عن السلعة ، وفقاً لذلك فهناك خدمات تتميز بعدم ملموسية بشكل كامل واساسي كالتعليم .

2-تلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها اي انه يصعب الفصل بين الخدمة ومن يتولى تقديمها فالمستفيد يكون في اتصال مباشر مع مقدم الخدمة ويتعرف عليه .

3-الخدمة لايمكن تخزينها .

4-يمكن إستعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها.

5- إن تقديم الخدمة يعتمد على الأشخاص الذين تتحكم بهم المعايير الشخصية من ناحية مقدم الخدمة او المستفيد منها (نور الدين، 2006:74).

الخدمات الطلابية:

الخدمات الطلابية هي من صنف الخدمات الخالصة اذ تقوم المؤسسة التعليمية بتقديم الخدمة من دون ان يكون ذلك مرتبط بمنتج مادي او خدمات اخرى مرافقة كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي للعميل (الطالب) (العجامة، 2005:21).

لذا أخذت النواحي التي ترتبط بتهيئة الظروف الاجتماعية الملائمة للتعليم والتعلم (كالخدمات الطلابية) ، تتال قدرأ من الاهتمام من المربين وواضعي السياسة التعليمية ، ومن أجل ذلك أصبحت الخدمات الطلابية في الوقت الراهن أحد المعايير للحكم على تقدم أو تخلف النظام التعليمي (الدهشان، 2003:5).

ولمزيد من الاهتمام بهذه الخدمات ، أنشئت الجامعات منصب عميد شؤون الطلبة منذ عام 1930 ، وكانت جامعة شيكاغو أول جامعة أنشأت هذا المنصب – أو وكيل الكلية لشؤون التعليم والطلاب ، نائب 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 واتحادات الطلاب ، وتقديم المساعدات لهم ، وتدبير المنح الدراسية وإدارة الامتحانات وغيرها (فرانك، 195:1963) .

أهمية الخدمات الطلابية: تبرز أهمية الخدمات الطلابية في كونها:

أ- وسيلة لتحقيق النمو المتكامل للطلاب ، فهي تسهم في تهيئة الظروف المناسبة لزيادة فاعلية عمليات التعليم والتعلم ، وتهيئة فرص واسعة وكثيرة للمواقف والعلاقات الاجتماعية المرغوبة ، إتاحة الفرص الكافية للتوجيه الفردي والجماعي.
ب- الخدمات الطلابية ضرورة لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية ، تقديم التسهيلات والاعانات في المسكن والمأكل- والاستشارات النفسية والاجتماعية ... وغيرها من الخدمات للطلاب ، لتيسر عليهم سبل العلم وطرق المعرفة ونقل من الفوارق الاقتصادية والاجتماعية بينهم ، بما يسهم في تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص التعليمية ، ويجعله واقعاً ملموساً .
ج- الخدمات الطلابية تعين على التحصيل الدراسي وتحقيق الأهداف المتوخاه من المؤسسة التعليمية ، وذلك بواسطة تهيئة الظروف المناسبة لعمليات التعليم والتعلم ، حتى تمكن كل طالبة من الاستفادة من برامج التعليم التي تقدمها المؤسسة التعليمية إلى أقصى حد ممكن

د- الخدمات الطلابية وسيلة لحل المشكلات الاجتماعية للطلاب وحمايتهم من الانحراف ، وذلك من خلال ما يقدم من إعانات مالية وقروض ، إضافة إلى خدمات الإقامة والتغذية ، وخدمات التوجيه والإرشاد النفسي والأكاديمي ، والتي يتم بها توجيه النصح لهم فيما يتعلق بمشاكلهم الشخصية والاجتماعية ، وتوجيههم في دراستهم ومساعدتهم في تحقيق الانسجام في حياتهم الدراسية ، وتجنبيهم الوقوع في الانحرافات الاجتماعية والأخلاقية (الدهشان، 1995:12).
هـ - أنها تأخذ آراء الطلاب ، وهم المعنيون بتلك الخدمات ، وأصحاب المصلحة الأساسية فيها ، ومن حقهم التعبير عن آرائهم حول ما يقدم لهم من خدمات ، وعن تقييمهم لتلك الخدمات ، فهم أكثر الفئات دراية بها ، وقدرة على تقديم مقترحات لتطويرها (الدهشان، 2003:6).

مجالات الخدمات الطلابية

في ضوء اختلاف منظور الباحثين والدراسات حول مفهوم الخدمات الطلابية ، اختلفت الدراسات وتباينت حول تصنيف هذه الخدمات وتحديد مجالاتها ، وقد استطاع الدهشان أن يحدد الخدمات الطلابية في المجالات الآتية : -خدمات القبول والتسجيل-خدمات الإسكان الطلابي-خدمات التغذية- الخدمات المالية والعينية- خدمات الإرشاد الأكاديمي-خدمات الإرشاد المهني والوظيفي

-خدمات النشاط الطلابي-الخدمات الطبية . (الدهشان، 2003:20).

وقد قام الجهني (2009) بتحديد مجموعة من الخدمات الطلابية للجامعات المفتوحة مقسمة على المجالات الآتية : -خدمات التعريف بالتعليم عن بُعد وبالجامعة.

- الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية -الخدمات الطلابية المتعلقة بالمشرفين التعليميين - خدمات القبول - الخدمات المتعلقة بالرسوم الدراسية - خدمات التحضير للدراسة.

-خدمات استقبال المستجدين - خدمات التسجيل - خدمات الإرشاد الطلابي - خدمات دعم التعلم - خدمات مصادر التعلم .-الخدمات التدريبية .

- خدمات النقيب التربوي -خدمات حل مشكلات الطالب المختلفة - خدمات النظم الجامعية - خدمات العلاقة العامة

والإعلام - خدمات التنمية الاجتماعية للطلبة-خدمات المباني الجامعية - خدمات التخرج ومنح الشهادة - خدمات الدعم

المهني للخريجين - خدمات الدعم الأكاديمي للخريجين.(الجهني، 2009:157).

وايضا قامت جامعة شقراء في السعودية بوضع استبانة لتقييم مدى جودة الخدمات المقدمة للطلاب وتضمنت (8)مجالات هي:- شؤون الطلاب -الخدمات الأمنية.

-الخدمات الثقافية -الانشطة الرياضية -الارشاد الاكاديمي -خدمات الكافتريا -الخدمات الطبية - خدمات ذوي الاحتياجات

الخاصة (جامعة الشقراء، 2014: 3)

مؤشرات جودة الخدمة التعليمية

يعد الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو لرفع مستوى وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكد المواصفات القياسية لـ ISO:2008، التي كان أهم سماتها التركيز على الزبون (Customer focus) مما يدعو المؤسسات الى تبني أساليب واضحة لمعرفة مدى رضا الزبون عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، وعن أداء المؤسسة ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الزبون (القران، 2009:27).

وينظر (عشبية) الى الجودة في التعليم على أنها مجموعة المعايير والمؤشرات والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير بالإستعمال الفعال لها (عشبية، 2000:12).

ويذكر زين الدين بعض المبادئ التي تقوم عليها ادارة الجودة الشاملة في الجامعات هي تحديد إحتياجات المستفيدين (الطلبة) من الخدمة المقدمة فالوصول على رضا الطلبة يعكس طبيعة اهتمام الجامعات بشكل عام على تلبية حاجات الطلبة الى حد ما، وإن ادراك أهمية هذا المبدأ من مبادئ ادارة الجودة الشاملة وخاصة في ظل التنافس على رضا المستفيد، أدى الى تبني الجامعات العمل على جودة المرافق التعليمية وتفهم مدى انعكاس ذلك على العملية التعليمية في الجامعات (زين الدين، 1996:191).

ان عملية البحث عن التميز تستدعي معرفة جوانب القوة والضعف في كل عنصر من عناصر الاداء الجامعي مع العمل على تعزيز عوامل القوة واستدراك جوانب الضعف وتصحيحها ولهذا الغرض ظهرت الكثير من المؤشرات للجودة الشاملة التي قطعت في الجامعات شوطا لا بأس به ومن المؤشرات المهمة هي الخدمات الطلابية (غذاء سكن ترفية ورعاية طبية) بالإضافة الى تهيئة قاعات ومختبرات ومعامل وتجهيزها باحدث الوسائل والتقنيات المتاحة وتهيئة وسائل تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة وايضا وتهيئة القوى البشرية المدربة للقيام بهذه الخدمات وتطويرها (ترتوري وجويان، 2009:97-100).

وحدد دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية مؤشرات او متطلبات عامة ينبغي ان تعمل بها مؤسسات التعليم العالي وأحد محاورها الخدمات الطلابية التي تشمل المؤشرات الآتية:

- تحديد الاحتياجات الاساسية للطلبة وتوفير الخدمات والبرامج المناسبة لتلك الاحتياجات.
- توافر الكتيبات التعريفية والارشادية للخدمات الطلابية المقدمة.
- تخصيص وحدة للإرشاد النفسي والتربوي وتهيئة الاساتذة لممارسة الوظائف الارشادية.
- توافر وحدات التنمية الطلابية (الفنية، الرياضية، العلمية، الثقافية، وغيرها).
- توافر السكن الامن والمريح للطلبة في المدن الجامعية.
- توافر اماكن خاصة ومريحة للطلبات في الاقسام والكليات المختلفة.
- توافر صندوق للقروض والمساعدات المالية والعينية للطلبة المحتاجين.
- استطلاع آراء الطلبة بشكل دوري في الخدمات التكميلية في المؤسسة (الانشطة الرياضية، السكن الداخلي، المطاعم، مواقف السيارات وغيرها).
- توافر الخدمات اللازمة لمساعدة الطلبة على التفاعل مع زملائهم والبيئة الاكاديمية.
- توافر الخدمات لدعم الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة لمساعدتهم على الانخراط بالحياة الاكاديمية والتفاعل معها.
- توافر الحوافز المادية والمعنوية للطلبة المتميزين (الحاج واخرون، 2008:48).
- كما وأشار دليل المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية للجامعات العراقية الى محاور عدة من ضمنها الخدمات الطلابية إذ تضمن

- 1 - الاحتياجات الاساسية والخدمات والبرامج المناسبة لتلك الاحتياجات .
- 2-توفير كتيبات تعريفية للطلبة.
- 3-توفير وحدة إرشاد تربوي ونفسي .
- 4-توفير وحدات للتنمية الطلابية من النواحي كافة.
- 5-تقديم الدعم للطلبة لاسيما ذوي الاحتياجات الخاصة .
- 6-توفير الاحتياجات الاساسية للطلبة (من سكن وصندوق للقروض وغيرها).
- 7-توفير الحوافز المادية للطلبة المتميزين(دليل ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي للجامعات العراقية : 23).

نبذة عن كلية التربية للبنات جامعة بغداد
 أنشئت كلية التربية للبنات امتداد الكلية الملكة عالية للبنات عام 1946 لتلتحق بها الطالبات الحاصلات على شهادته الدراسة الثانوية وكانت مندمجة في ادارتها مع معهد الملكة عالية للبنات حتى عام 1951 ومدة الدراسة فيها اربعة اعوام. تغير بعد ذلك اسم الكلية ثم الغيت. بدأت الكلية سنتها الاولى في العام الدراسي 1984-1985 باقسام تسعة (اللغة العربية، اللغة الانكليزية، التاريخ، الجغرافية، الرياضيات، الكيمياء، الفيزياء، علوم الحياة، التربية الرياضية). في العام الدراسي 2001-2002 تمشطر الكلية وسحبت منها خمسة اقسام علمية. وتضم الكلية الان عشرة اقسام (اللغة العربية، اللغة الانكليزية، التاريخ، الجغرافية، الاقتصاد المنزلي، رياض الاطفال، العلوم التربوية والنفسية، علوم القران، الخدمة الاجتماعية، الحاسبات) وتم وضع كل الطاقات العلمية والتربوية والادارية في سبيل تمكين الكلية من اداء

دورها العلمي والتربوي في اتجاه تحقيق اهدافها في اعداد ملاك تدريسية للتعليم الثانوي واعداد الطالبات الاعداد الامثل للمساهمة في قيادة المجتمع العراقي الجديد وماتملها لمبادئ في خلق الانسان المؤمن بربه ووطنه، المبدع، المبتكر، القادر على مواجهة تحديات العصر والاعداء، مهما عظمت متسلحا بالعلم والمعرفة، متمسكا بالقيم السامية وتطبيقاتها المبدئية عن وعي وادراك في شؤون الحياة كلها. (www.uobaghdad.edu.iq).

الدراسات السابقة

1-دراسات عربية

1-دراسة (أبو فارة : 2003) بعنوان " تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية "، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى إستعمال كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية لمقاييس محددة في تقويم جودة الخدمات التعليمية، بالإضافة إلى تقويم هذه الخدمات من منظور العمداء ورؤساء الأقسام، والملاك الأكاديمي وطلبة الكليات والخريجين وقد إستعمل الباحث منهج البحث الوصفي إذ صمم الباحث أربع استبانات لمعالجة موضوع الدراسة بحيث وزعت على أربع عينات طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة بنسبة 50 % من العمداء ورؤساء الأقسام، و 20 % من الملوك الأكاديمي، و 2% منطلبة الكليات، وعينة عشوائية من المؤسسات العامة والشركات المسجلة في المدن الفلسطينية الرئيسية، وجرى تحليل بيانات الدراسة باستعمال الأساليب الاحصائية الملائمة واستخلص الباحث نتائجها من أن الكليات تستعمل مجموعة مقاييس محددة في تقويم جودة خدماتها التعليمية وفقاً لآراء عينة العمداء ورؤساء الأقسام، وكان تقويم الهيئة التدريسية والطلبة والخريجين إيجابياً لمستوى جودة الخدمات التعليمية، مع وجود بعض جوانب القصور في هذه الخدمات. كما أن مستوى إستعمال هذه المقاييس متفاوت ويجري إستعمال بعض المقاييس بصورة متدنية، وعليه فإن الباحث يوصي هذه الكليات بضرورة الاستعانة بالمقاييس التي استعرضتها الدراسة في إطارها النظري بصورة تفي بحاجات سوق العمل ومتطلباته (ابوفارة 2003: 9).

2-دراسة (قناديلي، 2006م). بعنوان : (توافر الخدمات الطلابية بجامعة أم القرى كما تراها الطالبات) تهدف الدراسة الى التعرف على وجهات نظر الطالبات نحو الخدمات الطلابية المقدمة لهن بجامعة أم القرى، من حيث القبول و التسجيل و المكتبات و الانشطة و البرامج و الاسكان و التغذية، ولقد اعتمدت الباحثة فيها على المنهج الوصفي، كما بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 142 طالبة مقيمة بالسكن الجامعي، و 76 طالبة غير مقيمة في السكن. ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وذات العلاقة بالدراسة الحالية هو أن أكثر البرامج و الانشطة التي تقدم في هذا المجال تتمثل في المسابقات و النشرات و الكتيبات و إقامة نادي مسرحي، أما الانشطة فقد شملت التعريف بأوقات المسابقات الثقافية من عضو هيئة التدريس، وهناك إرشاد لكيفية الالتحاق بالاندية الطلابية كنادي العلاقات العامة (قناديلي، 2006: 2).

3-دراسة الجهني (2009) بعنوان (إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية)، إذ هدفت الدراسة الى اقتراح نموذج لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة، بوصفها مؤسسة للتعليم العالي عن بُعد، مبني على احتياجات طلبتها من تلك الخدمات وكان منهج الدراسة المنهج الوصفي. وتضمن مجتمع الدراسة الطلبة المسجلين في الجامعة ولم تحدد عينه ممثلة لأن الهدف من هذه الدراسة لم يكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة، وإنما كان الهدف التعرف على أكبر قدر من الاحتياجات الفعلية لطلبة الجامعة من الخدمات الطلابية. وكانت أداة الدراسة هي المقابلة والملاحظة والوثائق. وتوصلت الدراسة الى النتائج أهمها التخطيط لمعظم الخدمات الطلابية يجب أن يكون بمشاركة فروع الجامعة و ايجاد قيادات تربوية للخدمات الطلابية في الجامعة وإشراك الطلبة في تقويم الخدمات الطلابية، حيث يقيمونها وفق معيار رضاهم عنها أما أهم التوصيات فهي: تطبيق الإنموذج المقترح في الجامعة العربية المفتوحة، بما يناسب طبيعة الطلبة والبنية التنظيمية. وتكييف الإنموذج المقترح ليناسب مؤسسات التعليم العالي عن بُعد بمختلف أنماطها (الجهني، 2009: 12).

4-دراسة السرطاوي وآخرون (2014) بعنوان "مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الاردنية الحكومية " . هدفت الدراسة الى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الحكومية وقد اتبعت الدراسة منهج البحث الوصفي وإستعملت الاستبانة كاداة للبحث واذ بلغت عينة البحث (776) طالب وطالبة من الجامعات الاردنية الحكومية وإستعملت الرزمة الاحصائية spss في معالجة بياناتها وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية : تقييم الطلبة لجودة الخدمات ورضا الطلبة كان متوسطاً في الجامعات الاردنية . ،والى وجود أثر لجودة الخدمات في رضا الطلبة (السرطاوي وآخرون ، 2014: 3).

2-دراسات أجنبية

1-دراسة Brochado & Rui (2007) بعنوان "مقارنة مقاييس بديلة لقياس جودة الخدمات في التعليم العالي" اذ قامت بقياس جودة الخدمات المقدمة في التعليم العالي في البرتغال و اجراء مقارنة تقييمية تفضيلية لخمسة مقاييس تستعمل لقياس جودة الخدمات في منظمات التعليم العالي اجريت على عينة من (360) طالب وطالبة وإستعملت منهج البحث الوصفي ومن نتائج الدراسة ان مقياس HEBPERF سجل افضل مستوى في الاتساق الداخلي هو من افضل المقاييس لتفسير التباين في جودة الخدمة (Brochado & Rui, 2007: 1-19).

3-دراسة : Affero & Abiddin (2009) بعنوان "الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات الطلاب تحت التخرج في جامعة ماليزيا " وهدفت الى التعرف على مستوى احتياجات الطلاب في جانب المعلومات والخدمات أثناء التخرج من الجامعة وإستعمل الباحثان الاستبانة على عينة مكونة من (341) طالب نفذ منها بنجاح (148) إستبانة وتوصلت الدراسة الى ان

مستوى الخدمات والمعلومات المقدمة للطلاب في الجامعة كانت بدرجة متوسطة وان هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات المتوقعة وبين الخدمات المقدمة التي يدركها الطلاب وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على تهيئة الخدمات والمعلومات اللازمة من أجل انجاز الطلاب لدراساتهم وأبحاثهم من أجل التخرج من الجامعة Affero & (9: 2009, Abiddin).

4-دراسة : Siddiqui, A & Sed, A (2012) بعنوان "دراسة مقارنة للجامعات الطبية في القطاع الخاص والعام في كراتشي مع الإشارة لجودة الخدمات الطلابية" اذ هدفت الى دراسة جودة الخدمات الجامعية في كل من الجامعات الحكومية والخاصة من وجهة نظر الطلبة واعضاء هيئة التدريس واذا ما كانت هناك فروق في رضا الطلبة تعود الى متغير الجنس، بلغت عينة الدراسة (55) مدرس و(115) طالب وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية: ان مستوى جودة الخدمات كانت متوسطة، وعدم وجود أثر لجنس الطلبة في تقييم الرضا عن جودة الامتحانات وتوافر التجهيزات والمعدات (12: 2012, Siddiqui, A & Sed, A)

مناقشة الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة جزء مكمّل للبحث ومن الاطلاع على الدراسات السابقة الخاصة بموضوع البحث "الخدمات الطلابية المقدمة للطلبة الجامعية في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة وجدت الباحثة ان هناك أوجه للاختلاف والاتفاق فيما بينها من حيث

-المنهجية: اتبعت معظم الدراسات السابقة في منهجيتها منهج البحث الوصفي .
-الاهداف من مراجعة الدراسات السابقة ويقدر تعلق الأمر بالاهداف فإن الدراسات السابقة كان هدفها الاساس التعرف على مستوى رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم داخل الجامعة ومن هنا فان هذا البحث يلتقي من حيث الأهداف مع اهداف الدراسات السابقة وذلك لان البحث الحالي يهدف الى التعرف على الأهمية النسبية لتوافر الخدمات الطلابية التي تقدمها كلية التربية للبنات في جامعة بغداد في ضوء مؤشرات الجودة .

- العينات: حرصت الباحثة ان تكون عينات الدراسات السابقة من طلبة الجامعة ومن كلا الجنسين في حين إقتضى التجديد ان تكون عينة البحث الحالي من الاناث لطلبة الجامعة المتمثلة بـ كلية التربية للبنات

-أداة البحث: تباين الدراسات السابقة في استعمال المقاييس والأدوات واعتمد البحث الحالي على أداة أعدتها الباحثة -أما الوسائل الاحصائية التي إستعملت فهي متعددة بحسب أهداف البحث وطبيعة البيانات التي حصل عليها كل باحث من الدراسات السابقة وقد أفادت الباحثة من بعض هذه الوسائل الاحصائية الملائمة لاهداف بحثها

- أوضحت نتائج الدراسات السابقة الى ان مستوى الخدمات الطلابية المقدمة داخل الجامعات لم تكن بالمستوى الذي يتمناه المستفيدين (الطلبة) وان مستوياتها كانت متذبذبة في أغلب الدراسات بين الضعيفة والمتوسطة وهي في نتائجها قريبة من نتائج البحث الحالي

- وقد أفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تعميق رؤيتها النظرية والتطبيقية للبحث الحالي من الاطلاع على ماقدمة الباحثون من إسهامات وجهد بحثي سابق أسهم في تكوين منظور لكيفية الاستفادة من هذه الدراسات في جميع فصول البحث وخصوصاً تدعيم الخلفية النظرية للبحث الحالي

الفصل الثالث: إجراءات البحث

يتضمن هذا الفصل وصفاً منهجياً للبحث ولمجتمع البحث والعينة وكيفية بناء أداة البحث وتطبيقها فضلاً عن الوسائل الاحصائية المستخدمة .

منهجية البحث: اتبعت الباحثة في بحثها المنهج الوصفي إذ انه الانسب لطبيعة هذه الدراسة ويهدف المنهج الوصفي الى توظيف الظواهر في الحاضر توظيفاً علمياً ومحاولة الكشف عما بينها من علاقات فالمنهج الوصفي يقوم بوصف ماهو كائن وتفسيره، وهو يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع (الخطيب وآخرون، 1985: 62).

مجتمع البحث: يتالف مجتمع البحث الحالي من طالبات كلية التربية للبنات (المرحلة الرابعة) متمثلة بأقسام الكلية كافة للدراسة الصباحية اذا بلغ العدد (1020) للعام الدراسي 2014-2015

عينة البحث

اولاً: العينة الاستطلاعية: قامت الباحثة بتوجيه سؤال استطلاعي الى عينة اولية تكونت من (50) طالبة من طالبات الصف الرابع في اقسام الكلية المبحوثة كافة تتضمن السؤال الاتي : هل تتوافر الخدمات الطلابية لك في الكلية ؟ نعم لا مع ذكر السبب.

ثانياً : العينة النهائية : بلغت عينة البحث النهائية من (200) طالبة وزعت بمعدل (20) طالبة لكل قسم دراسي تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة كما موضح بالجدول (1):

الجدول (1) يبين توزيع مجتمع البحث وعينته من الطالبات

القسم العلمي	مجتمع البحث	عينة البحث
العلوم التربوية والنفسية	64	20
علوم القرآن	72	20
الجغرافية	191	20
التاريخ	146	20

الحاسبات	44	20
اللغة الانكليزية	142	20
اللغة العربية	159	20
الخدمة الاجتماعية	82	20
رياض الاطفال	60	20
الاقتصاد المنزلي	60	20
المجموع	1020	200

اداة البحث

إعتمدت الباحثة الاستبانة كاداة للبحث الحالي من اجل تحقيق هدف البحث وتم بناء الاستبانة من خلال الاتي :-
مراجعة الادبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع
-مراجعة المؤشرات الكمية والمقاييس النوعية للجودة الشاملة في التعليم العالي العراقي
توجيه سؤال استطلاعي عن مدى توافر الخدمات الطلابية في كلية التربية للبنات جامعة بغداد اذ تم بناء الاستبانة بصيغتها الاولى التي اشتملت على (18)فقرة وبعد عرضها على مجموعة من الخبراء وبهذا فقد تم اعداد الاستبانة بصيغتها النهائية لتشمل (18)فقرة ايضاً واستعملت الباحثة مقياس ليكرت الثلاثي (موافقة جداً، موافقة ، غير موافقة) كبديل للاجابة وأعطت الاوزان (1,2,3) لها

الصدق الظاهري

استعملت الباحثة الصدق الظاهري اذ عرضت فقرات الاستبانة بصيغتها الاولى على مجموعة من الخبراء المختصين طلب منهم قراءة فقرات الاستبانة والحكم على مدى صلاحيتها وازافة او حذف او تعديل اية فقرة منها لتحقيق اهداف البحث .
ثم تم اعداد الاستبانة بصيغتها النهائية اذ اشتملت على (18)فقرة اذ حصلت فقرات الاستبانة لصيغتها الاولى على نسبة اتفاق قدرها (100%) لدى الخبراء

ثبات الاداة : استخراج ثبات الاداة باستعمال معادلة الفا كرونباخ ، إذ تعتمد هذه الطريقة على الاتساق في أداء الفرد من فقرة الى أخرى إذ اشتمت كرونباخ صورة عامة لمعادلة معامل الثبات وسماه معامل ألفا ، كما بين ان هذا المعامل يشير الى الخاصية الداخلية التي يتمتع بها الاختبار والتي تنشأ من العلاقة الاحصائية بين الفقرات ، وتشير هذه الخاصية الى ان الاختبار متجانس وهذا يعني ان جميع الفقرات تقيس متغيراً عاماً واحداً (Travers,1969:15). إذ بلغ معامل ثبات الاداة (0,711) وهي قيمة عالية يمكن الركون اليها.

الوسائل الاحصائية : اعتمدت الباحثة على الحقيبة الاحصائية (SPSS) لتحليل بيانات بحثها بحسب ما يتطلبه البحث اذ قامت باستعمال الوسائل الاحصائية التالية :

-معادلة ألفا كرونباخ لاستخراج الثبات .
-معادلة فيشر لاستخراج الأهمية النسبية لفقرات الاستبانة (الوزن المثوي والوسط المرجح).

الفصل الرابع: عرض النتائج وتفسيرها

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت اليها الباحثة وتفسيرها كما موضح في الجدول (2)

جدول (2) يبين الأهمية النسبية لفقرات الاستبانة

ت	رقم الفقرة	الفقرة	الوسط المرجح	الوزن المثوي
1	2	توفر الكلية وحدة ارشاد تربوي ونفسي	2,13	71
2	4	تتوافر في الكلية وحدة نشاط رياضي	2,07	69
3	16	تسعى الكلية الى تأمين السكن لطالباتها في الاقسام الداخلية	2,06	68
4	3	تتوافر في الكلية وحدة نشاط فني	1,96	65
5	17	توفر الكلية وحدة التنمية العلمية لطالباتها	1,92	64
6	18	تسعى الكلية لتحديد احتياجات الطالبات من البرامج الدراسية الملائمة	1,88	62
7	13	تعنى الكلية بالانشطة الاجتماعية لدى الطالبات	1,85	61
8	15	تعمل الكلية على انخراط الطالبات ذوي الاحتياجات الخاصة بالحياة الجامعية	1,84	61
9	7	تستطلع الكلية رأي الطالبات حول خدمات الاقسام الداخلية	1,80	60
10	14	توفر الكلية صندوقاً للتكافل الاجتماعي	1,8	60
11	1	توفر الكلية كتيبات تعريفية بالخدمات الطلابية للطالبات	1,78	59
12	12	تولي الكلية اهتماماً بالانشطة اللامنهجية لتعميق العلاقة بين	1,77	59

		الطالبات والتدريسيين		
58	1,76	تمنح الكلية الحوافز المادية والمعنوية للطالبات المتميزات	11	13
58	1,75	تهيئ الكلية البيئة الاكاديمية الملائمة للتفاعل بين الطالبات	10	14
57	1,71	توفر الكلية غرفاً خاصة لراحة الطالبات	5	15
56	1,70	تستطلع الكلية رأي الطالبات حول خدمات الانشطة الرياضية والفنية	6	16
51	1,55	تستطلع الكلية رأي الطالبات حول خدمات المقصف	8	17
51	1,53	تستطلع الكلية رأي الطالبات حول خدمات موقف السيارات	9	18
60,87	1,826			الكل كوحدة واحدة

قامت الباحثة بترتيب فقرات المقياس تنازلياً بعد ان قامت بحساب تكرار استجابات الطالبات لكل فقرة من فقرات الاستبانة وان المقياس المستعمل مؤلف من ثلاث مستويات مجموع اوزانها (6) و وسط المقياس لكل فقرة (2) فعد هذا الوسط محكماً بين الفقرات المتحققة وغير المتحققة لذلك عدت كل فقرة حصلت على وسط مرجح قيمته (2) فأكثر ووزن مؤوي نسبته (66,66) فأكثر فقرات متحققة اما اذا حصلت اقل من ذلك فانها غير متحققة .

يظهر من الجدول اعلا ان اعلى وزن مؤوي حصلت عليه الفقرة (2) اذ بلغ وزنها المؤوي (71) التي تشير الى "توفر الكلية وحدة ارشاد نفسي وتربوي" اذ ان اهمية الارشاد التربوي والنفسى هو مساعدة الطلبة على مواجهة المشكلات التي تعترض مسارهم التعليمي سواء كانت مشكلات تعليمية ام شخصية بما يعينهم على تحقيق اهدافهم الشخصية والاكاديمية بطريقة تتناسب ورسالة الجامعة (خليل، 1988:90).

جاءت الفقرة (4) بالمرتبة الثانية بوزن مؤوي قدره (69) التي تشير الى "تتوافر في الكلية وحدة نشاط رياضية" ، جاءت الفقرة (16) بالمرتبة الثالثة بوزن مؤوي (68) التي تشير الى "تسعى الكلية الى تامين السكن لطالباتها في الاقسام الداخلية" إذ تتيح هذه المساكن الفرصة للطالبات ذوات السكن البعيد عن الجامعة (المحافظات والاطراف) الى الالتحاق بالكلية واستثمار الوقت المستهلك في الطريق الجهد بصورة ايجابية اكثر اذ تهتم الجامعة بتوفير السكن المثالي للطالبات وتوفير الخدمات المختلفة للاقسام الداخلية في سبيل تقديم خدمة للطالبات .

و لم تحصل بقية فقرات الاستبيان على قوة لدى عينة البحث ، هذا وقد حصلت كل من الفقرة (9) "تستطلع الكلية رأي الطالبات حول خدمات موقف السيارات" وايضاً الفقرة (8) "تستطلع الكلية رأي الطالبات حول خدمات المقصف" على وزن مؤوي قدره (51) وهو اقل وزن مؤوي حصلت عليه فقرات الاستبانة وذلك يرجع ان الكلية لم تستطلع رأي الطالبات حول هذه الخدمات الواردة في الفقرات وهذا يتطلب اعطاء فرصة للطالبات لابداء رأيهن بالخدمات الطلابية المقدمة وتقويمها بصفتهم المستفيدات من هذه الخدمات بالدرجة الأولى.

وقد حصلت كل الفقرات كوحدة واحدة على وزن مؤوي (60,78) لذلك تعد هذه الخدمات متوسطة ولا ترقى الى مستوى الجودة المطلوب في هذه الخدمات ، وهذا مزيد من الاهتمام بهذه الخدمات من توفير المزيد من الموارد المادية والبشرية مع توفير مزيد من برامج التوعية التي تعمل على تغيير اتجاهات الطلاب وأولياء الأمور وأعضاء هيئة التدريس نحو هذه الخدمات ونحو دورها في تنمية الشخصية المتكاملة للطالب (العضاية، 2003:ص89) وهذه النتائج هي قريبة ومشابهة لنتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (السرطاوي وآخرون، 2014) ودراسة (Afferro & Abiddin, 2009) ودراسة (Sadicie & Sed, 2012) اذا اشارت هذه الدراسات ان مستوى الخدمات المقدمة كانت متوسطة في حين اشارت دراسة (أبو فارة، 2003) ان تقييم جودة الخدمات كان ايجابياً مع وجود بعض جوانب القصور وأشارت دراسة (الجهني، 2009) ودراسة (قناديلي، 2006) فقط الى نوع الخدمات المقدمة وضرورة اشراك الطلبة في تقويمها .

الفصل الخامس : الاستنتاجات، التوصيات، المقترحات

أولاً: الاستنتاجات

- بعد استعراض الباحثة الخدمات الطلابية المقدمة للطالبة الجامعية توصلت الى عدمن الاستنتاجات أهمها
- 1- ان جودة الخدمات الطلابية المقدمة الى الطالبات في ضوء مؤشرات الجودة قد تحققت بمستوى متوسط .
 - 2- ضعف الخدمات الطلابية المقدمة للطالبة الجامعية اذ انها لا ترقى لمستوى الكلية وتاريخها .
 - 3- ان تطوير مجالات الخدمات الطلابية امر ضروري حتى تستطيع الجامعات والكليات من تحقيق مستويات عالية في مؤشرات ادارة الجودة الشاملة للجامعات .
 - 4- يكشف الاستعراض النظري لمجال الخدمات الطلابية ، المتمثل بمجموعات إختلفت وتباينت حول تصنيف هذه الخدمات ومنها الخدمات المتعلقة بالتخصصات الدراسية ، خدمات التسجيل ، خدمات الارشاد الطلابي ، خدمات المباني الجامعية وغيرها
 - 4- ان الاهتمام برأي الطالبات وأخذ رأيهن في الخدمات المقدمة هي اهم سبب لتطويرها .
 - 5- ان الاهتمام بالخدمات الطلابية امر ضروري حتى تستطيع الكليات ان تلاحق ما يطرأ من تطورات عالمية ومحلية ومن المستحدثات علمية وتكنولوجية يشهدها العالم .

ثانياً: التوصيات

توصي الباحثة بما يأتي

- 1- ضرورة عمل الجامعة او الكلية على تهيئة كافة التسهيلات والامكانيات والأماكن اللازمة للخدمات الطلابية بشكل يتناسب مع عدد الطلاب الجامعة اذ ان النقص الموجود حالياً يعد عامل غير مشجع لاستفادة الطلبة من الخدمات الطلابية
- 2- ضرورة العمل على زيادة الخدمات الطلابية بما يتناسب مع عدد الطلبة بالجامعة ، فأى زيادة في قبول الطلاب يجب أن ترافقها زيادة كمية ونوعية في الخدمات الطلابية .
- 3- ضرورة الارتقاء بمستوى الخدمات الجامعية المقدمة للطلبات مع ضرورة العمل الجاد لتكون خصوصية التربية بنات مدخلاً لرضا الطالبات عن جودة الخدمات المقدمة
- 4- توفير مزيد من الجهود للتوعية بالخدمات الطلابية ومجالاتها وأهميتها، لمساعدة الطالبات على الاستفادة من تلك الخدمات وفقاً لظروف الجامعة
- 5- ضرورة الاهتمام بالخدمات الطلابية وإزالة العقبات التي تؤدي إلى عدم مشاركة الطالبات في الأنشطة الطلابية ومن ذلك العمل على تجديد وتطوير الأنشطة الطلابية بالكلية بحيث تواكب التغيرات والتطورات المستمرة فتقبل الطالبات على ممارستها بشكل فعال، والعمل على تهيئة أماكن مخصصة لممارسة الأنشطة الجامعية، وتهيئة دليل يحتوي على قائمة بالأنشطة وأهدافها، وتقديم الجوائز والحوافز المادية والمعنوية والدرجات للطلاب المشاركين.
- 6- ضرورة تذليل الصعوبات للقائمات على الأنشطة ، وتوفير الموارد والإمكانات اللازمة لتنوع الأنشطة، وتهيئة ورش عمل خاصة بالأنشطة الطلابية، وتهيئة الأجهزة التقنية والوقت المناسب للممارسة الأنشطة الطلابية.
- 7- ضرورة استطلاع آراء الطلبة حول الخدمات الطلابية المقدمة وسبل تطويره كونها تعد ذات أهمية كبيرة للطالبات.

ثالثاً: المقترحات

في ضوء ماسبق خلصت الباحثة الى عددمن المقترحات هي الأتي:

- اجراء دراسة عن الخدمات الطلابية على مستوى جامعة بغداد بكلياتها العلمية والانسانية .
- اجراء دراسة عن الخدمات الطلابية وعلاقته برضا الطلبة في الجامعة
- اجراء دراسة عن مستوى الخدمات الطلابية في الجامعات الحكومية والاهلية .

المصادر

- ابو رمان ،اسعد حامد،والديوة جي ابي سعد(2000)،"التسويق السياحي والفندقي" ،دار حامد للنشر والتوزيع ،ط1، عمان الاردن.
- ابو فارة ،يوسف (2003). "تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الادارية بالجامعات الفلسطينية"، بحث مقدم لمؤتمر ضمان الجودة ،جامعة الزرقاء الأهلية ،الأردن.
- ادريس ،ثابت عبد الرحمن (2006). "كفاءة وجود الخدمات اللوجستية - مفاهيم اساسية وطرق القياس والتقييم ،الدار الجامعية ، الاسكندرية ،مصر .
- بازرة ،محمود صادق (1989). "إدارة التسويق" ، الطبعة الثانية دار النهضة العربية القاهرة
- البيلاوي ،حسن حسين، وآخرون(2006). "الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد"، الطبعة الاولى ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ،الأردن.
- الترتوري ،محمد عوض وجويحان ،أغدير عرفات (2009). "ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات" ،ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن.
- جامعة الشقراء (2014). "تقييم جودة الخدمات للطلاب" ،قسم تقييم الاداء ،السعودية
- الجلي ،سوسن شاكر مجيد(2005) . "معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية" ،المؤتمر التربوي الخامس ،جودة التعليم الجامعي ،جامعة البحرين، كلية التربية، البحرين.
- الجهني ،محمد فالح مبروك (2009). "إدارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بُعد من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية (نموذج مقترح لتلبية احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة)" ،اطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة أم القرى بمكة المكرمة كلية التربية ،السعودية .
- جونستون ،جيس (1987). "مؤشرات النظم التعليمية" ،ترجمة ونشر مكتب التربية العربي لدول الخليج .
- الحاج ،فبصل عبد الله وآخرون(2008). "دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية" اعضاء الاتحاد ،الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ، عمان ،الأردن.
- الخطيب ،أحمد وآخرون (1985). "دليل البحث والتقييم التربوي" ،دار المستقبل والتوزيع ، عمان ،الأردن.
- خليل ،محمد ابراهيم طه (1988). "دراسة لمرعية الطلابية بجامعة طنطا، ودور هافن تحقيقاً أهداف الجامعة" ، رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التربية - جامعة طنطا، مصر .
- الدششان ،جمال علي
- (1995). "الخدمات الطلابية في مصر زمن الأيوبيين المماليك" ،مجلة دراسات تربوية واجتماعية، المجلد الأول، العدد الثاني، كلية التربية جامعة حلوان، مصر .

- الدهشان، جمال علي (2003). "الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية دراسة تحليلية لأراء الطلبة"، بحث مقدم الى المؤتمر السنوي العاشر (العربي الثاني) لمركز تطوير التعليم الجامعي بعنوان " جامعة المستقبل في الوطن العربي"، كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر.
- راشد، علي (1988). "الجامعة والتدريس الجامعي"، دار الشروق، جدة، السعودية.
- الربيعي، وليث وأخرون (2011). "أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الاشراف على رضا طلبة الدراسات العليا في الجامعات الاردنية الخاصة"، المجلد الثاني، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
- زين الدين، فريد عبد الفتاح (1996). "المنهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية"، ط1، جامعة الزقازيق، دار الراقي للجامعات العربية، القاهرة، مصر.
- ساعد، زكي خليل (2003). "تسويق الخدمات وتطبيقاته"، دار المناهج للنشر والتوزيع عمان، الاردن.
- السرطاوي، خالد سفيان، وأخرون (2014): "مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الاردنية الحكومية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السابع، العدد (15)، جامعة فيلادلفيا، الاردن.
- سلمان، محمد ابراهيم (2013). "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الاقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة SERVPERF"، مجلة جامعة الاقصى (سلسلة العلوم الانسانية) المجلد السابع عشر، فلسطين.
- الشميمري، أحمد عبد الرحمن، والدخيل الله، خالد بن عبد الله (2002). "العوامل المؤثرة في توظيف الجامعيين في القطاع الخاص السعودي"، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد 180، السنة التاسعة والعشرون، السعودية.
- الضمور، هاني حامد (2005). "تسويق الخدمات"، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
- العجارمة، تيسير (2005). "التسويق السياحي"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى عمان.
- العضايلة عدنان (2003). "اتجاهات طلبة كلية الهندسة التكنولوجية نحو ممارسة الأنشطة الطلابية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس - المجلد الأول - العدد الرابع.
- عشبية، فتحي درويش (2000). "الجودة الشاملة وإمكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري -دراسة تحليلية"، المؤتمر السنوي لكلية التربية جامعة حلوان، مصر.
- عليمات، صالح ناصر (2004). "ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق، المقترحات التطوير"، دار الشروق للنشر والتوزيع، رام الله، فلسطين.
- فرانك، تشالز (1963). "نظرات في التعليم الجامعي"، ترجمة محمد توفيق رمزي، د.ط، دار المعرفة، القاهرة، مصر.
- الفعيب، سعد مسفر (1986). "الخدمة الاجتماعية المدرسية منهج وتطبيق"، دار المريح، الرياض.
- القناديلي، جواهر أحمد (2006). "الخدمات الطلابية"، مركز الخدمات المهنية، القاهرة.
- لطفي، سمير عبد اللطيف (1995). "اتجاهات طلبة جامعة النجاح الوطنية نحو ممارسة الأنشطة الطلابية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية النجاح الوطنية، فلسطين.
- نور الدين، بو عنان (2006). "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء" رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلم التنسيق والعلوم التجارية، جامعة محمد بو ضياف، المسلية، الجزائر.
- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي: المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العراقية، بغداد بلا.
- Astin ,A(1993)"what matters in college ?Four critical years revisted" san Francisco ,CA
.: Jossy-Bass
- Affero , Ismail and Abiddin ,Norhasni (2009)"service attributes of Gradute Research students Neads in Malasysian University" the Journal of International social Research,volume2-6 winter 2009.
- Brochado,ana,&Rui,Marquos(2007).comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education.center for Urban and Regional systems,Technical University of Lisbon,Lisbon .
- Firdaus , Abdullah (2006)"Measuring service quality in higher education"No.1,2006,p.31-47
- Mohrman A,(2003)Changing the Organization through time .San Francisco. Bass publishers
- Siddiqui, Asim and Sed, Aziz(2012) A Comparative study of the private and public sectormedical Universities in Karachi with Reference to Quality of Education .Interdisciplinary Journal of contemporary Research in Business,vol.(3),No.(12),
- Travers,R.M.W.(1969)" An introduction to educationl research"2Ed,mac Milan company.new york.