رؤية مقترحة لتطوير الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة

إعـــداد

أ /علا محمد علي الدهشان

أ.د/ محمود فوزي أحمد بدوي
أستاذ أصول التربية ووكيل الكلية
لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة
كلية التربية - جامعة المنوفية

أ.د/ منال فتحي سمحان
أستاذ أصول التربية
ورئيس قسم أصول التربية
كلية التربية - جامعة المنوفية

ملخص البحث : استهدف البحث الحالي تقديم رؤية مقترحة لتطوير الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، وتحقيقا لهذا الهدف، وفي ضوء طبيعة البحث ومشكلته، اعتمد البحث على المنهج الوصفي ، مستخدما الاستبانة لمعرفة درجة توافر الاتجاهات العالمية المعاصرة (توظيف تكنولوجيا المعلومات في الخدمات الطلابية) ، (تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم)،(تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني لتدعيم الخدمات الطلابية)، (تدويل الخدمات الطلابية) لتطوير الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية ، التي تم تحكيمها ثم تطبيقها علي عينة من طلاب جامعة المنوفية، بلغ قوامها (٦٩٤) طالب ،(٣٢٧) طالبا من الكليات العملية ،(٣٦٧) طالبا من الكليات النظرية ، من المجتمع الأصلي للطلاب بجامعة المنوفية والبالغ عددهم (١٠٤٧٨) بنسبة ٦,٦% في العام الجامعي ٢٠٢٣م

وتوصل البحث إلي عدة نتائج من أهمها الأتي:

تعاني الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية عددا من نقاط الضعف في مقابل عددا من نقاط القوة، حيث أسفرت نتائج الدراسة الميداني لتلك الاتجاهات عن توفر ثلات اتجاهات من الاتجاهات المعاصرة(توظيف تكنولوجيا المعلومات في الخدمات الطلابية) ، (تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم)،(تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني لتدعيم الخدمات الطلابية) بصورة متوسطة اما بالنسبة للاتجاه الأخير(تدويل الخدمات الطلابية) يتوفر بصورة ضعيفة والتي تؤثر سلبيا وتعرقل تطوير الخدمات بجامعة المنوفية لذلك تم بناء الرؤية المقترحة.

كما أن قصور الجامعة عن مواجهة المنافسة القادمة من الجامعات الأجنبية والخاصة ذات الحركة الأسرع والمرونة الأقدر على التكيف مع متطلبات أسواق العمل من ناحية، وتطورات تقنيات التعليم من جهة أخرى بجانب انحصار الجامعات الحكومية في الحيز المحلي وعدم انطلاقها إلى التعامل مع المصادر العالمية، سواء في استقطاب الطلاب أو أعضاء هيئات التدريس أو مصادر المعرفة العلمية والتقنية أو مصادر التمويل لذا تم الارتكاز عليها في بناء الرؤية المقترحة.

وعلي ضوء نتائج الدراسة الميدانية تم إعداد الرؤية المقترحة لتطوير الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة وشملت (توظيف تكنولوجيا المعلومات في الخدمات الطلابية، تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم، تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني لتدعيم الخدمات الطلابية، تدويل الخدمات الطلابية).

الكلمات المفتاحية : التعليم الجامعي، جامعة المنوفية، الخدمات الطلابية، الاتجاهات العالمية المعاصرة، الرؤية المقترحة .

ABSTRACT

A proposed vision for the development of student services at Menoufia University In light of contemporary global trends

The current research aimed to provide a proposed vision for the development of student services at Menoufia University in the light of contemporary global trends, and to achieve this goal , and in light of the nature and problem of the research , the research relied on the descriptive approach, using the questionnaire to find out the degree of availability of contemporary global trends (employment of information technology in student services) , (Strengthening student services for people of determination), (Strengthening the partnership between the university and civil society organizations to support student services), (Internationalizing student services) to develop student services at Menoufia University

Which was arbitrated and then applied to a sample of students from Menoufia University, which consisted of (694) students, (327) students from practical colleges, (367) students from theoretical colleges, from the original community of students at Menoufia University, which numbered (10478) in the academic year 2023 AD.

The research reached several results, the most important of which are the following:

Student services at Menoufia University suffer from a number of weaknesses in exchange for a number of strengths, as the results of the field study of those trends resulted in the availability of three contemporary trends in an average manner, as for the last trend, it is available in a weak way, which negatively affects and impedes the development of services at Menoufia University. The proposed vision has been built.

The university's failure to face the competition coming from foreign and private universities with faster movement and flexibility that is better able to adapt to the requirements of the labor markets on the one hand, and the developments of educational technologies on the other hand, in addition to the confinement of public universities in the local space and not starting to deal with global sources, whether In attracting students, faculty members, sources of scientific and technical knowledge, or funding sources, so it was relied upon in building the proposed vision.

In the light of the results of the field study, the proposed vision was prepared for the development of student services at Menoufia University in the light of contemporary global trends.

Keywords: university education, Menoufia University, student services, contemporary global trends and proposed vision

المحور الأول: الإطار العام للبحث

مقدمة: يشهد التعليم الجامعي اهتماماً كبيراً على مختلف المستويات في كافة دول العالم إضافة الا انه يشهد تطورا مستمرا نحو الافضل لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع، وخصائص العصر العلمي والتقني الحديثين، وبناء على ذلك فإنه ينظر إلى التعليم العالي الجامعي على أساس الدور المتميز الذي يقوم به من خلال إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والثقافية والمهنية، وكذلك إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة إن اهتمام التعليم الجامعي بتنمية طلابه تنمية متكاملة متوازنة ،يتطلب ضرورة أن تحرص مؤسساته على تطوير المناخ المناسب لتحقيق ذلك الهدف، من خلال تقديم مجموعه من

الخدمات لطلابه، تعينهم على التحصيل الدراسي وتمكنهم من أن يحيوا حياة ممتعة يسودها الهدوء والاستقرار النفسي حيث إن التركيز على خدمة الطالب له ما يبرره، رشاد لاستغلال فطاقة الجامعة طاقة شبابية في أوج نشاطها بحاجة إلى مساعدة وتوجيه واهذه الطاقة لحاضر الوطن ومستقبله. فمجمل الخبرات التي يتعرض لها الطالب في حياته الجامعية تنعكس ايجابيا على عطائه وانتمائه (بوشيت،الحمادي،٢٠١٠، ٢٦٣)

لذلك سعت الجامعة لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية تلبي حاجات ورغبات الطلبة الدارسين سيعزز بالتأكيد ويعتبر من العلاقة الايجابية للطلبة في الجامعة وزيادة ولائهم وتشجيعهم لبقية الطلبة من معارفهم بالتسجيل بالجامعة واعتبارها مصدرا هاما للمعلومات للترويج للجامعة وجذب المزيد للطلبة الجدد(brahim, M.& Ruhizan, M.،2014، 230)

وفي سياق المتغيرات العالمية الحديثة والتحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجامعي أصبح تميز الخدمة العامل الرئيسي في نمو وتطوير المؤسسة فالتميز في الخدمة المقدمة للطلاب في الجامعة اهم المداخل لضمان استمرار تلك المؤسسة. (شحاته،٢٠١٢ ،٣)

ونظرا لتزايد اهتمام الجامعات لتطوير امكاناتها وتحسين ادائهم سعت الي التعرف علي الاتجاهات المعاصرة لتطوير خدماتها التى تقدمها للطلاب بما يواكب التقدم والمستحدثات والتغيرات التي تطرأ علي المجتمع لذلك فقد اولته الجامعات اهتماما كبيرا وسعت الي اختيار افضل الطرق والوسائل لتطوير وتحديث ما تقدمه الجامعات من خدمات لطلابها حيث اصبح تطوير

الخدمات الطلابية بالجامعات في ضوء المستلزمات الحديثة التي تساعد الطالب ان يلم بحقول معرفية وخبرات كثيرة تساعده علي استيعاب ما حوله من متغيرات تؤهله للقيام بدور اكثر تعقيدا وتركيبا ومن هذه الاتجاهات (توظيف تكنولوجيا المعلومات في الخدمات الطلابية ، تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم ، تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني لتدعيم الخدمات الطلابية،تدويل الخدمات الطلابية) (محمد،٢٠١٤، ١٦٣)

لذا فهناك العديد من الدراسات والابحاث التي عنيت بدراسة الخدمات الطلابية باعتبارها ركنا اساسيا من اركان العملية التعليمية مثل دراسة (شحاته،٢٠١٢)- (بوشيت،الحمادي،٢٠١٠) -(عبد الجواد ٢٠١٦) القاسمي٢٠١٠)- (دراسة العياشي بدر الدين ٢٠١٢)- (دراسة نسيبة ميرغني علي محمد٢٠١٧)

مما ينعكس ذلك علي تطوير الخدمات الطلابية التي تتطلب مهارات وامكانات عالية للكوادر البشرية باعتبارها رأس المال البشري الذي يواجه منظومة العرض والطلب في سوق العمل؛ وتواجه الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية الكثير من نقاط الضعف التي تعوق تطويرها؛ مما يتطلب وضع رؤية مقترحة لتطوير الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة لمواكبة متطلبات سوق العمل المستقبلية وتطوير قدرات ومهارات الطالب الجامعي.

مشكلة البحث : بناءً على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث في الأسئلة الرئيسة التالية:

١. ما الاطار المفاهيمي للخدمات الطلابية بجامعة المنوفية ؟
٢. ما الاتجاهات العالمية المعاصرة في مجال الخدمات الطلابية ؟
٣. ما درجة توافر تلك الاتجاهات في الخدمات التي تقدمها جامعة المنوفية لطلابها؟
٤. ما الرؤية المقترحة لتطوير الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة ؟

اهمية البحث: وهناك بعض النقاط التي توضح أهمية البحث الحالي ويمكن توضيح كالتالي:

- تبرز اهمية البحث حيث يتناول موضوع يتعلق برعاية طلاب الجامعة داخلها وخارجها
- تعتبر الخدمات الطلابية المحور الذي تدور حوله الدراسة الجامعية وجعل المناهج ذات صلة وثيقة بالنمو الشامل للطلاب

- تسهم في توجيه انظار المسئولين في الجامعة الي ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات الطلابية بالشكل الذي يساعد علي رفع مستوي الجودة المطلوبة
- العمل علي الاستفادة من الاتجاهات العالمية المعاصرة في مجال تطوير الخدمات الطلابية المقدمة لطلاب الجامعة
- تطوير الخدمات الطلابية بالجامعة وزيادة رغبة الطلاب في الدراسة بها
- تقديم رؤية مقترحة للارتقاء بالخدمات الطلابية بجامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة

اهداف البحث: تسعي الدراسة الحالية الي تحقق الاهداف التالية:

- تحديد مستوي جودة الخدمات الطلابية المقدمة لطلاب جامعة المنوفية واهميتها في خدمة الطلاب
- التعرف علي الاتجاهات العالمية الحديثة في مجال الخدمات الطلابية
- تطوير الخدمات الطلابية في جامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة
- تقديم رؤية مقترحة من اجل تحسين وتطوير جودة الخدمات الطلابية المقدمة لطلاب جامعة المنوفية

ومما يزيد من اهمية هذه الدراسة انها لا تقتصر علي الكشف عن واقع الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية ومن ثم التعرف علي الجوانب الايجابية في تلك الخدمات والجوانب السلبية التي تعوق تطوير تلك الخدمات وتحقيق اهدافها وانما تمتد الي التعرف علي اهم الاتجاهات العالمية المعاصرة في نظام تطوير الخدمات الطلابية حتي تتمكن الجامعة من مواكبة التغيرات والمستحدثات العالمية الجديدة، ثم تقديم رؤية مقترح يمكن ان يسهم في الارتقاء بمستوي الخدمات في الجامعة ، ومما يزيد من اهمية الدراسة قله الدراسات الحديثة المتعلقة بالاتجاهات العالمية المعاصرة في مجال تطوير الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية

منهج البحث وأداته: اعتمد البحث علي المنهج الوصفي منهجا رئيسيا لملاءمته لطبيعة وهدف هذا البحث معتمدة علي استبانه كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بأفراد العينة (بعض طلاب

وطالبات جامعة المنوفية) للتعرف علي ارائهم حول الاتجاهات العالمية المعاصرة للخدمات الطلابية وهل هي متوفرة في جامعتهم من خلال جمع البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة

عينة البحث: تكونت عينة البحث من:

- العينة: طلاب وطالبات بعض الكليات النظرية والعملية بكلية التربية جامعة المنوفية
- حيث شملت العينة (٦٩٤)طالبا ، من المجتمع الأصلي للدراسة بنسبة(٦,٦%)

حدود البحث: وهنا يمكن الوقوف علي حدود البحث الموضوعية والمكانية والزمانية والبشرية كما يلي:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة الحالية في التعرف علي اراء بعض طلاب وطالبات الفرقة الرابعة–جامعة المنوفية وذلك لاعتبارهم اكثر خبرة ودراية بواقع الخدمات الطلابية بالجامعة
- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة الحالية علي اراء بعض طلاب جامعة المنوفية
- **الحدود الزمانية:** تم اجراء الدراسة خلال العام الجامعي ٢٠٢٢/ ٢٠٢٣
- **الحدود البشرية:** حيث تم اختيار بعض طلاب وطالبات بكليات(عملية ونظرية) بجامعة المنوفية

مصطلحات البحث: ومن خلال البحث الحالي تم تحديد بعض المصطلحات الخاصة بالبحث والتي توضح النقاط الأساسية فيه وهي كالتالي:

- **الخدمات الطلابية:** وتعرف الخدمات الطلابية بأنها مجموعة الجهود والبرامج التي تقدمها المؤسسات التعليمية والتي تعمل علي مساعدة الطلاب في حل المشكلات التي تواجههم سواء أكانت مشكلات تعليمية او اجتماعية او اقتصادية او صحية بهدف اشباع حاجتهم الضرورية وتمكينهم من التفاعل الايجابي مع مجتمعهم (شحاتة ،٢٠١٢، ص٣).

وهي في البحث الحالي تعني الخدمات المقدمة في جامعة المنوفية بغرض مساعدة ومعاونة الطالب علي حل مختلف المشكلات التي قد تواجه سواء اكانت مشكلات اجتماعية او اقتصادية او تعليمية او صحية وذلك من خلال توفير وتهيئة المناخ الملائم داخل وخارج المؤسسة التعليمية لتحقيق النمو المتكامل للطلاب

- **الاتجاهات العالمية المعاصرة:** هي المداخل والمبادئ والنظريات والممارسات والطرق والاساليب الحديثة ذات الصلة بالخدمات الطلابية والتي تطبق وثبت فاعليتها عند تطبيقها في الجامعات العالمية (Akyay,Uygur; Sevgi,Sümerli(2013)
- **الرؤية المقترحة:** وهي تعني تلك التصورات أو التوجهات لما يجب أن تكون علية الخدمات الطلابية في المستقبل البعيد، وبالتالي فهى صورة ذهنية للغايات المنشودة التي لايمكن تحقيقها في الوقت الحاضر وضمن الظروف المتاحة بينما يمكن استثمار الفرص المستقبلية وتطوير العمل والوصول اليها بعد فترة.

الدراسات السابقة : سيتم عرض الدراسات والبحوث السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بمجال وموضوع البحث الحالي، بترتيبا زمنيا من الاقدم إلي الاحدث وذلك علي النحو التالي:

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة**(عبد الجواد ٢٠١٦)** استهدفت الدراسة معرفة طبيعة الخدمات الطلابية والتعرف علي معايير ضمان جودة واعتماد الخدمات الطلابية والتوصل الي سيناريوهات مستقبلية لتطوير الخدمات الطلابية بكليات التربية في ضوء مدخل ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج من اهمها: ضعف الجهود المبذولة لتعريف الطلبة بمجالات الخدمات الطلابية، الافتقار الي الكوادر المؤهلة والمدربة علي تقديم الخدمات الطلابية، ندرة استخدام شبكة الانترنت وتطبيقاتها المختلفة، ندرة برامج التوعية بخدمات الارشاد الطلابي والتوجيه المهني، ودورها في تلبية الحاجات الارشادية للطلبة ، في حين تناولت **دراسة(إبراهيم ٢٠١٦)** التعرف علي ماهية جودة الخدمات الطلابية وتقويمها في مؤسسات التعليم الجامعي واهم نماذج جودة الخدمات البديلة ورصد واقع جودة الخدمات الطلابية في كلية التربية جامعة الزقازيق وتوصلت الدراسة في نتائجها الي مجموعة من الاجراءات العامة لتحسين جودة الخدمات الطلابية "التعليمية والادارية" من وجهه نظر الطلاب وتوصل هذا البحث في نتائجه الي مجموعة من الاجراءات الخاصة لتحسين جودة الخدمات الطلابية ، كما اهتمت دراسة**(شمالة، حسن ٢٠١٦)** التعرف على مدى توافر متطلبات الخدمات التعليمية والطلابية في

الجامعات الفلسطينية لتلبية احتياجات سوق العمل من وجهة نظر الطلبة، وعلاقتها ببعض المتغيرات، وفي ضوء نتائج البحث أوصى الباحث بأهمية تفعيل مدى توافر متطلبات الخدمات التعليمية والطلابية في الجامعات الفلسطينية لتلبية احتياجات سوق العمل، وتحسين وتطوير الخدمات التعليمية والطلابية لمساعدة الطلبة على التعلم والتدرب والمنافسة والتوظيف المناسب، ومواجهة تحديات سوق العمل، وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، والعمل على خدمة المجتمع، وجاءت **دراسة (علي ،٢٠١٩)** للتعرف على رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، وذلك من خلال التعرف على الإطار المفاهيمي ومكونات رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم متمثلة فى جودة الخدمات الأكاديمية، جودة الخدمات غير الأكاديمية ،جودة المباني والتجهيزات، جودة الصيت والسمعة للكلية وقد أسفر البحث عن مجموعة من النتائج، أهمها: أن رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم جاءت بدرجة متوسطة، من حيث الخدمات الأكاديمية، الخدمات غير الأكاديمية، المرافق والتجهيزات، الصيت والسمعة، مما يتطلب إعادة النظر فى جودة هذه الخدمات التعليمية السابقة الذكر ، وأخيرا **دراسة(طرابلسية ،فياض،٢٠٢٠)** التي تسعي لتقييم مدى مرونة مهارة الموارد البشرية، ومستوى جودة الخدمات الطلابية المقدمة بجامعة تشرين من وجهة نظر الطلاب، وتحديد مدى تأثير مرونة مهارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الطلابية، ومن أهم النتائج التي توصل إليها هذا البحث هي: تمتع العاملون بجامعة تشرين بقدرة على التكيف مع مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة ببيئة الجامعة، وتقدم الجامعة الخدمات الطلابية بمستوى جودة أقل مما يتوقعه الطلاب، ووجود تأثير لمرونة مهارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الطلابية، ولقد تم عرض بعض التوصيات التي من شأنها أن تساعد على تحسين جودة الخدمات الطلابية.

ثانيا الدراسات الاجنبية:

وجاءت دراسة (**Al-Alak, A. & Mheidi, S.**،٢٠١٢) لفحص العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة المحددة وفقا لنموذج تحليل الجودة بأبعادة الخمسة ورضا الطلاب في كلية ادارة الاعمال بالجامعة الاردنية وتوصلت الدراسة في نتائجها الي ان بعدي الاعتمادية والموثوقية من ابعاد جودة الخدمة هما البعدان الاكثر اهمية ولهما علاقة ايجابية ذات دلاله برضا الطلاب والي حاجة الجامعة الاردنية الي تحسين أداء أعضاء الهيئة التدريسية والادارية في هذة الكلية والاهتمام بالبنية التحتية ودعم الخدمات التعليمية

واهتمت دراسة (**Eres, F. & clothe, R.٢٠١٣**) بتحديد مستويات جودة الخدمات المدركة لطلاب كليات التربية في جامعة دريسكل بالولايات المتحدة وجامعة بني غازي بتركيا وتحديد العلاقة بين الابعاد الفرعية لجودة الخدمة في كل كليات وتوصلت الدراسة الي ان رضا طلاب جامعة دريسكل عن الخدمات المقدمة إليهم مقابل عدم رضا طلاب جامعة غازي حيث ان الخدمات التي يحصلون عليها لا تقابل توقعاتهم والي اختلاف الابعاد الفرعية لجودة الخدمة بإختلاف الجامعة خاصة الجودة الوظيفية التي لها التأثير الاكبر علي ادراكات الطلاب لجودة الخدمة من الجودة الفنية في كليات التربية خاصة فيما يتصل بمهارات التواصل وكفايات الموارد البشرية ، في حين استهدفت دراسة (**Ibrahim. &.Ab Rahman &. Yassin٢٠١٤**) تقييم الخدمات المقدمة لتنمية المهارات الطلابية بمعاهد التدريب بماليزيا وما تأثيرها علي الرضا العام وتبين النتائج أن بيئة الحرم الجامعي كانت أهم أعلي تنبؤ برضا الطلاب، تليها إدارة الخدمات والدعم بالمعهد كما توصلت ايضا الي ان تنمية المهارات الطلابية بمختلف جوانبه يؤثر بشكا واضح وكبير علي رضا الطلاب بالمعهد والرضا بشكل عام، وأوصت الدراسة أن جودة الخدمات ورضا العملاء مهم للتدريب علي المهارات بالمعاهد لتحديد الاولويات لتحسين الاداء ويعتبر مضمون هذة النتيجة قيمة ومفيدة لإدارة المؤسسة وصانعي السياسات والباحثين في التدريب والقطاع التعليمي. بينما توصلت دراسة (**Usman &Mokhtar. ٢٠١٦**)الي العلاقة بين جودة الخدمة ورضا وولاء الطلاب بمؤسسات التعليم العالي بنيجريا وأشارت النتائج إلي أن هناك علاقة موجبة ومعنوية بين جودة الخدمات

المقدمة ورضا الطلاب وولائهم للمؤسسة حيث انه كلما زادت جودة الخدمات الطلابية المقدمة للطلاب كلما زاد ولائهم ورضاهم عن المؤسسة التي ينتمون لها

وقد استفادت الباحثة من الدراسات والبحوث السابقة في الآتي:

- التعرف علي المراجع المختلفة عربية وأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة من جانب أو أخر، من ثم أمكن الرجوع إلي بعضها وتكوين الإطار المفاهيمي للبحث والاستفادة من نتائج وتوصيات ومقترحات الدراسات والبحوث السابقة في تحديد مشكلة البحث، وتأكيد أهمية البحث الحالي، وأهمية موضوعه.
- بناء أدوات الدراسة(استبانة)، وتفسير النتائج وتكوين وصياغة الرؤية المقترحة ومنطلقاتها وأهدافها ومحاورها ومتطلبات تنفيذها.

إجراءات البحث: تمثلت إجراءات البحث الحالي، فيما يلي :

- الاطلاع علي بعض الأدبيات في مجال الخدمات الطلابية، والاتجاهات العالمية المعاصرة في الخدمات الطلابية.
- إعداد وتقنين وتطبيق أداة البحث(الاستبانة) على عينة من طلاب جامعة المنوفية للتعرف علي درجة توافر الاتجاهات العالمية المعاصرة في الخدمات الطلابية، تحليل البيانات التي تم الحصول عليها وتفسير النتائج.
- بناء الرؤية المقترحة لتطوير الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة.

المحور الثاني: الإطار النظرى للبحث:

أولا: الاطار المفاهيمى للخدمات الطلابية:

مفهوم الخدمات الطلابية: تُعرَّف الخدمات الطلابية بأنها (تلك الأنشطة التي تساهم في إعداد الطلاب تربويًا واجتماعيًا وثقافيًا ورياضيًا، وتعمل على توفير أسباب الراحة والاستقرار النفسي والاجتماعي بمساعدة الطلاب على التفوُّق العلمي تحت إشراف متخصصين في مختلف المجالات(Elsaid, A.,2015,72)

وتعرف أيضا: بأنها أنواع النشاط والسلوك الحر المنظم الذي يمارسه الطلاب خارج حجرات الدراسة والذي يسهم في اشباع حاجات هؤلاء الطلاب وتنميه مهاراتهم وتطوير قدراتهم وشغل أوقات فراغهم بطريقة سليمة ومقيدة (سيف، ٢٠١٤،١٦٥).

وبإستعراض ما سبق فإنه يمكن للباحثة تعريف الخدمات الطلابية إجرائيا بأنها نظام دعم شامل تقدمه المؤسسات التعليمية والجامعية لطلابها من خلال الوحدات الاكاديمية والادارية بها منذ إلتحاقهم حتي تخرجهم منها وحتي بعد التخرج وهي تسعي الي تكيف الطالب ونموه نمو شامل متكامل بهدف زيادة انتمائهم ورضاهم عن المؤسسة التعليمية التي يلتحقون بها.

خصائص وأبعاد الخدمات الطلابية: ان وضع ترتيب مناسب لأبعاد وخصائص جودة الخدمة الطلابية في ضوء المواءمة مع محددات رضا الطلاب يسهم بشكل كبير في تحقيق إمكانية تقديم خدمات ذات جودة مناسبة تلبي احتياجات الطالب **لذا فهناك العديد من ابعاد وخصائص الخدمات الطلابية في التعليم العالي ويمكن توضيحها في النقاط التالية:**

- ان الخدمات الطلابية يغلب عليها الصبغة العلمية بينما يغلب علي المواد الدراسية الطابع النظري حيث تعتبر الخدمات الطلابية الجانب العملي والتي تعمل علي تنمية للطالب بينما المواد الدراسية هي لا تخرج من حيز الجانب النظري (الحرزانة،٢٠١٦، ٨).
- تتميز الخدمات الطلابية بأنها مبنية علي رغبات وميول الطلاب دون إلزام او إكراه فالطالب دائما يبحث عن ما يناسب ميوله وشخصيته دون الالتزام بمنهج معين او حدود معينة(Bell,D,2012.)
- تكشف الخدمات الطلابية عن مواهب واستعداد الطلاب أكثر ما تكشف عنه المواد الدراسية
- إن الطلاب في الانشطة والخدمات الطلابية هم الذين يمارسون العمل وهم الذين يعيشون الخبرة العملية اي ان دورهم اكثر ايجابية في عملية الممارسة من دورهم في دراسة المواد الدراسية(حلس،٢٠١٣ ،٩٨).

- الخدمات الطلابية هي من خير الوسائل وأفضلها التي تساعد علي تقييم الطلاب اصدق تقييم وذلك لان الطلاب في هذه الانشطة يظهرون ميولهم واستعداداتهم (راضي، إبراهيم ،٢٠١٠، ٦٣).

لذا تري الباحثة أن للخدمات الطلابية العديد من الابعاد والخصائص يمكن توضيح بعضها فيما يلي:

- تتميز الخدمات الطلابية بأنها تجمع بين الجانب النظري والعملي لتناسب ميول ورغبات الطالب.
- تتميز الخدمات الطلابية بأنها ذات طبيعة متجددة وعد قابليتها للتنميط.
- تتميز ايضا الخدمات الطلابية بعدم ملكية الطالب لها فهو ينتفع بها لفترة معينة وتنتقل لطالب اخر.
- تعمل الخدمات الطلابية علي ربط الطلاب بالمجتمع الخارجي وتهيئتهم للتعامل معه.
- تعمل الخدمات الطلابية علي زيادة اقبال الطلاب ورغباتهم في الالتحاق بالمؤسسة التعليمية.

ثانيا مشكلات الخدمات الطلابية: باستقراء الادبيات التربوية ونتائج الدراسات السابقة (العانى ،الراسبية ،٢٠١٢) ،(الدهشان ،جمال ،٢٠٠٩)(الفواعير ،احمد ، ٢٠١٤)(Rudge,N,2014)،(Russo,R2013)تتضح وجود مشكلات للخدمات الطلابية وهى :

- **مشكلات الارشاد الاكاديمي:** ان من اهم المشكلات التي تواجه الطلاب هي ضعف الارشاد الاكاديمي والمهني المقدم للطلاب حيث يعاني العديد من المشكلات والصعوبات والتي تؤثر سلبا علي التحصيل الدراسي للطلاب بالجامعة وهي بالتالي تؤدي التي تكوين اتجاهات سلبية نحو الارشاد الاكاديمي (الاسرج، ٢٠١٦ ،٥٣)
- **مشكلات المكتبات وخاصة المكتبات الالكترونية** وهناك بعض الصعوبات ايضا التي تواجه المكتبات الالكترونية والتي تجعلها لا تقوم بوظيفتها بشكل جيد ومن اهم تلك الصعوبات عدم إلمام الطالب بعملية البحث او تحميل المعلومات او المصادر وعدم قدرتهم الحصول علي المعلومات، المطلوبة بصورة اسهل وبالتالي يعاني الطالب الكثير في الوصول الي الكتاب او البحث المطلوب.(عبد الكريم،٢٠١٩، ٢١٧)

- **مشكلات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة:** اما بالنسبة للخدمات التي تقدمها الجامعة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة والملتحقون بالتعليم العالي والذين يعدوا جزءا رئيسا من نسيج اي مجتمع ولديهم مشكلات متعددة خاصة بهم ومنها الصعوبات التعليمية المرتبطة بطبيعة ما يدرسونه من مواد علمية مقررة وبنظم التقويم والامتحانات علاوة علي مشكلات التكيف مع اقرانهم من العاديين
- **مشكلات الشؤون الادارية و الخدمات الاجتماعية داخل الجامعة:** اما بالنسبة للشؤون الإدارية فأظهرت الدراسات والاستطلاعات ان هناك عجز في التخطيط للأعمال المنفذة كما ان العاملين اساسا لا يدركون اهمية التخطيط الإداري وايضا ظهور سلبيات عند عملية التنفيذ وانعدام التنظيم في ظل المتغيرات الإدارية الطارئة (عمار،٢٠١٦، ٢٤)

هناك معوقات اخري تواجه الجامعة وتتمثل في كل كليتها حيث لا تملك الكلية الية واضحة لتقويم ومتابعة التحديث والتطوير بها استجابة للتطورات فى مجال التربية واحتياجات سوق العمل ومتطلبات العصر. فعدم وضوح العلاقة بين الخدمات الطلابية والوحدات الاكاديمية والادارية بالكلية ادي الي زيادة المعوقات وعدم تضمين جميع العاملين بالكلية في جهود التحسين والتطوير التي تسعى الكلية إلى تحقيقها في مجال توكيد تحسين الخدمات الطلابية والتميز في الأداء حيث لازالت إدارة الكلية تمارس أعمالها بطرق تقليدية بعيدة عن التطورات المعاصرة في الإدارة، كميكنة عملياتها، الاستفادة من امكانات الشبكة العالمية الانترنت في أداء بعض أعمالها، استخدام الحاسبات الآلية في عمليات القبول والتسجيل...وغيرها

ثالثا الاتجاهات العالمية المعاصرة في الخدمات الطلابية

تحاول هذه الدراسة تطوير الخدمات الطلابية بطريقة تحقق المزايا المرجوه منها لذا توجب التعرف علي بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة في تطوير الخدمات الطلابية للاستفادة منها في تطوير الخدمات الطلابية في جامعتنا المصرية لذلك سوف يعرض هذا الفصل بعض الاتجاهات المعاصرة في تطوير الخدمات الطلابية ويمكن توضيحها فيما يلي:

- **الاتجاه الأول توظيف تكنولوجيا المعلومات في الخدمات الطلابية** ان استخدام التكنولوجيا في التعليم له أثر واضح في تطوير المنظومة التعليمية ككل والخدمات

الطلابية بصفة خاصة، وذلك لأنها أحد الوسائل التعليمية الحديثة والمتبعة لتعزيز ورفع مستوى الوعي عند الطلاب وتعزيز مهاراتهم وإنجازاتهم، حيث استطاعت التكنولوجيا أن تعمل على خلق بيئة تعليمية متطورة وأكثر تفاعلًا عن استخدام التقنيات القديمة، ولقد أسهمت التكنولوجيا الحديثة بشكل كبير في الخدمات الطلابية ويتضح ذلك فيما يلي:

- **المنصات التعليمية الالكترونية:** توفر هذه المنصات بيئة متكاملة تستجيب لكل حاجات الطلاب الدراسيّة ورفع قدراتهم ومستوى إدراكهم وتطوير أدائهم واطلاعهم على المستجدات في مجال دراستهم ورفع جاهزيتهم للتعلّم بشكل أفضل بالإضافة إلى تنمية مهارة التعاون والتفاعل والمشاركة بالأفكار والمقترحات.(المالكي،٢٠٢٠، ٢٤)
- **الاختبارات البنائية ICT** عملية تعليمية مستمرة ومنتظمة قائمة علي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT لتوفير التدريبات والانشطة مع تقديم التغذية الراجعة المباشرة بأنماط مختلفة وذلك لدعم عملية الفهم وتطوير مهارات الطلاب.(عبد السميع،٢٠١٤، ٥٢٧)
- **البيئات الافتراضية (Virtual Environments)وأنظمة المحاكاة وتعرف** بأنها تقنيات تعزز تطبيقات الترفيه والأنشطة والتعلم من خلال ادخال الطلاب في ملف عالم رقمي او إضافة صور لأشياء رقمية لتصورات الطلاب عن الواقع المحيط وتستخدم البيئات الافتراضية سماعات الرأس التي تعتمد علي شاشات مجسمة، الصوت المكاني، وأجهزة استشعار تتبع الحركة الي محاكاة بيئة افتراضية كاملة.

(Farhan ,Razmak,Demers&Lalamme2019,101)

- **الحوسبة السحابية** وهي تعني تحويل البيانات والوظائف من الخوادم المحلية الي الانترنت مما يتيح للطلاب الوصول لعرض المعلومات ومشاركتها من أي مكان وفي أي وقت ومن أجهزة متعددة من خلال جعل تكنولوجيا المعلومات اكثر مرونة وفاعلية من حيث التكلفة مما يسهل التقدم والابتكار (عبد الحسيب، موسي،٢٠١٧، ٦٧)
- **انترنت الأشياء** بأنه مفهوم حاسوبي يعبّر عن فكرة اتصال مختلف الأجهزة المادية بشبكة الإنترنت وقدرة كلّ جهاز على التعريف بنفسه للأجهزة الأخرى. إنها شبكة افتراضية تجمع بين مختلف الأشياء المصنفة ضمن الإلكترونيات، البرمجيات، أجهزة الاستشعار، المحرّكات وتصل

بينها عن طريق الانترنت، الأمر الذي يتيح لهذه الأشياء إمكانية تبادل البيانات فيما بينه.(الاكلبي،٢٠١٩، ٩٣)

الاتجاه الثاني: تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم (الاحتياجات الخاصة) وهناك العديد من الاتجاهات المعاصرة للخدمات الطلابية لذوي الاحتياجات الخاصة يمكن ذكر بعضها فيما يلي:

- **استخدام برامج رقمية نوعية مساندة لمساعدة الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة** وهي تعني النظرية والتطبيق في تصميم وتطوير واستخدام وإدارة وتقويم البرامج التكنولوجية الخاصة بالطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة لتيسير عملية التعليم والتعلم، والتعامل مع مصادر التعلم المتنوعة لإثراء خبراتهم وسماتهم وقدراتهم الشخصية (دويكات،٢٠١٦، ٢٢٣)
- **انشاء وحدة أو مركز متخصصة لذوي الهمم** تقدم هذه الوحدة للطلاب ذوي الهمم خدمات لضمان نجاح تعاملهم مع كل الأنشطة والبرامج ومن خلال الشراكات مع الطلاب وهيئة التدريس والعاملين، تعمل الوحدة على رفع الوعي الذاتي والإصرار وتأكيد الذات لتعزيز فرص النجاح الأكاديمي، فالوحدة تسعى إلى خلق مجتمع جامعي يقيم فيه الطلاب على أساس قدراتهم وليس إعاقتهم **ويعرف** :بأنه المركز المسئول عن تقديم الخدمات المساندة للطلاب ذوي الهمم داخل وخارج الجامعات (Abu Shkheidim& Ashtiyeh ،٢٠١٩)
- **التمكين الوظيفي للطلاب من ذوي الهمم** مجموعة من الإجراءات والسياسات التي تهدف إلى تحقيق المشاركة الفعالة لذوي الاحتياجات الخاصة ودمجهم داخل الجامعة من خلال توسيع نطاق تفويض السلطة وزيادة المشاركة في اتخاذ القرار والتحفيز الذاتي، والتأكيد على اهمية ثقافة بيئة العمل (رفاعي، عادل ،٢٠١٨، ٥٥)

الاتجاه الثالث: تعزيز الشراكة المجتمعية ومؤسسات المجتمع المدني لتدعيم الخدمات الطلابية

مصطلح يُشَار به إلى مجموعة من الطرق التي تتبعها مؤسسات المجتمع المدني، للمساهمة في الربط بين أفراد المجتمع الواحد، لتحقيق هدف، أو توفير احتياج، أو حل مشكلات المجتمع المحلي حيث تعمل علي تدعيم الخدمات الطلابية من خلال الاخذ بالاتجاهات المعاصرة ويتضح ذلك في بعض الاتجاهات التالية:

- **الجامعة المنتجة** :قامت كثير من الجامعات الأجنبية وبعض جامعات الدول العربية بتطبيق صيغة الجامعة المنتجة، وتعتمد فكرتها في قيام الجامعة بالتوسع في وظائفها الأساسية، بالإضافة إلى ممارسة أنشطة أخرى إضافية حيث تقوم تلك الجامعة بالإضافة إلى وظائفها الأساسية بأدوار وأساليب أخرى متعددة لمساعدة المجتمع ومؤسساته (فايز الهرباوي، فاطمة،٢٠٢٠، ١١٧)
- **الجامعة المقاولاتية** تعتبر مصدرا مهما للثروة والإبداع وفرص العمل المختلفة. وعليه فيجب على الجامعات أن تعزز روح المقاولاتية لدى طلابها في مرحلة الاعداد والتأهيل؛ بهدف إيجاد الدافعية لديهم نحو إنشاء مشاريعهم الخاصة، والتحول من التعليم التقليدي القائم على تقديم المعرفة إلى نموذج الجامعة المقاولاتية المشارك في تطوير مؤسسات المجتمع (عرابة، شيخ،٢٠١٨ ،٢٣٤)
- **مراكز التميز البحثي** هي مراكز تهتم بتطبيق التقنية الحديثة، وتبني معايير جودة البحث العلمي كما تعتبر وحدات علمية غير تقليدية، تتصف بالريادة والتميز، وتوجه أنشطتها إلى تطوير مؤسسات المجتمع وتنمية قطاعاته (هندي، ٢٠٢١، ٥٦٧)
- **الشراكة البحثية** هي إجراء البحوث الميدانية المشتركة بين الجامعات ومؤسسات المجتمع، وتوفير دورات تدريبية لتطوير المهارات المطلوبة، بجانب توفير التدريب اللازم للإعداد لشغل الوظائف والمنافسة في سوق العمل وكان لذلك أثر إيجابي على الكليات المشاركة في تميز بحوثها وريادتها، وتوسيع خدماتها، وعلى المؤسسات المستفيدة في تقدمها (١٨ ،٢٠١٦، Zerquera)
- **الكراسي البحثية** :تؤدي الكراسي البحثية دورا مهما في تطوير منظومة البحث العلمي بالجامعات؛ وذلك من خلال تبني القضايا الحيوية للمؤسسات المجتمعية. وتسعى إلى تجويد البحث العلمي عن طريق اختيار دراسات ميدانية لتلبية احتياجات المجتمع في إطار الشراكة بين الجامعات ومجتمعاتها، وذلك بتقديم الدعم من الافراد الممولين أو المؤسسات الداعمة للمشروعات البحثية (النايف،٢٠١٤، ٤٨)

- **حاضنات الأعمال:** هي وحدات جامعية مستقلة مخصصة لتشجيع الأفكار الإبداعية وتحويلها من مجرد أفكار إلى نتائج واقعية ملموسة. وتسعى غالبية الدول إلى ربط حاضنات الأعمال بالجامعات؛ وذلك للاستفادة من القدرات البشرية لديها، والعمل على تطبيق نتائج البحث العلمي، وتوظيف الإمكانات المادية والتكنولوجية بما يعمل على تطوير البحث العلمي (إبراهيم ،٢٠١٨، ٤٧٩)
- **الدراسات البينية :**أصبح هناك اتجاها كبيرا نحو تعزيز الدراسات البينية؛ لكونها وسيلة لتشجيع التقدم العلمي والتكنولوجي، ودعم الجهود البحثية لمواجهة المشكلات المجتمعية، وصناعة مجالات بحثية جديدة، تعتمد على تكامل المعرفة في ميادين مختلفة (١٨، ٢٠٠٨، Kerklaan)

- **الاتجاه الرابع: تدويل الخدمات الطلابية** يعرف علي أنه استراتيجية تنتهجها الجامعة لتستجيب لقوى التغيير الاقتصادية والاجتماعية والثقافية؛ حيث يعطى الطلاب الفرصة لاكتساب الخبرة الدولية، وتطوير المهارات للعمل بفاعلية في العالم. (محمد محمد،٢٠١٤ ،٢٣٣)

يمكن عرض بعض الاتجاهات في تطوير خدمات تدويل الخدمات الطلابية ويمكن توضيحها فيما يلي

- **التدويل الافتراضي للخدمات والتعليم الجامعي:** يشير التدويل الافتراضي بالتعميم الجامعي إلى دمج كافة المكونات الدولية في التدريس، والبحث، والنشاط الإداري بمؤسسات التعميم الجامعي ارتكازا إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات بجانب إتاحة الفرصة للطالب للوصول إلى المشروعات، والمشاركة في البرامج الدولية (٢٠٢١، Central Intelligence Agency)

ثانيا: التوأمة أحد صيغ تدويل التعليم العالي:تعرف علي انها اتفاق طوعي، ومتبادل، ومتكافئ الجهد بين المؤسسات الجامعية المحلية، والعالمية في مختلف المجالات البرامج الدراسية، والتدريب، والبحث العلمي، والنشر الدولي، والمنح الدراسية، وجمع المادة العلمية... وغيره، من اجل تحقيق التفاهم، والتعاون، وتعزيز أفضل الممارسات التعليمية، وإجراء المشاريع البحثية،

وذلك من خلال إتاحة الفرصة للجامعات في أن تتعلم من بعضها البعض، وأن تتبادل الافكار، والمنافع، والخبرات.(عبد الحافظ، ٢٠١٦، ٣٤)

مما سبق يتضح أن الخدمات الطلابية لابد أن تكون خدمية تعليمية كي تواكب حاجات الطلاب وسوق العمل المستقبلي بمعني أن تكون الخدمات قائم علي استخدام النظم الالكترونية والاتصالية والتكنولوجية المتطورة والمستحدثة في العملية التعليمة مما يجعل الطالب قادر علي متابعة المنصات ، ووسائل التواصل المتنوعة كبرامج المحادثة والفصول الافتراضية، وخلق بيئة محفزة لبناء مهارات الابداع والابتكار والمشاركة الاجتماعية وتنمية الثقافة الفكرية والتواصل الفعال بين جميع عناصر العملية التعليمية بما يمكنهم من الاندماج بفاعلية ضمن العالم الرقمي الذي يمثل أبرز ملامح العصر الرقمي.

المحور الثالث: الإطار الميداني للبحث

أولاً : أهداف الجانب الميدانى للبحث في ضوء الهدف الرئيسي للدراسة والمتمثل في تطوير الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة فإن الدراسة الميدانية تهدف إلى: الكشف عن أراء عينة الدراسة من طلاب جامعة المنوفية للتعرف علي درجة توافر الاتجاهات العالمية المعاصرة في الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية ودرجة أهميتها بالنسبة للطلاب

ثانياً: إجراءات الجانب الميداني للبحث تتمثل اجراءات الجانب الميداني في الأتي:

منهج البحث وأداته: اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي في جمع وتحليل واستخلاص الاتجاهات العالمية المعاصرة في الخدمات الطلابية، كما اعتمدت الباحثة على أحد أدواته وهو الاستبيان للتعرف على آراء طلاب جامعة المنوفية حول مدي توفر الاتجاهات العالمية المعاصرة للخدمات الطلابية بجامعة المنوفية

(١) خطوات إعداد الاستبانة: تتمثل خطوات إعداد الاستبانة في الأتي:

- الاطلاع علي الأدبيات التربوية، ومراجعة البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- بناء الصورة الأولية للاستبانة في جزءين: الجزء الأول المعلومات الأولية: وهي عبارة عن بيانات عن الطلاب بالجامعة من حيث الكلية والتخصص (علمية، نظرية) والفرقة (الرابعة او النهائية)

الجزء الثاني: وتتكون من اربعة محاور مرتبطة بمدى توافر الاتجاهات المعاصرة في الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية والعبارات المرتبطة بكل اتجاه من الاتجاهات الأربعة

- تعديل الاستبانة حسب آراء المحكمين: عرضت الباحثة الاستبانة في صورتها الأولية علي مجموعة من السادة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بلغ عددهم (٢٧) من أعضاء هيئة التدريس المعنين بهذا المجال(أصول التربية، الإدارة التعليمية والتربية المقارنة) ؛ للتأكد من وضوح العبارات وانتماءها للمحاور المحددة لها أو إذا كانت تحتاج إلي تعديل أو إضافة أو حذف العبارات الغير المناسبة، وقد أجمع المحكمون علي ضرورة إجراء بعض التعديلات في عبارات الاستبانة، وحذف وإضافة بعض العبارات أو نقلها من محور إلي أخر، فقامت الباحثة بتدوين جميع الملاحظات، ثم تبع ذلك ادخال التعديلات اللازمة علي الاستبانة طبقا لآراء ومقترحات السادة المحكمين.
- التوصل إلي الصورة النهائية للاستبانة بعد إجراء تعديلات السادة المحكمين وعليها أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية، مكونة من جزأين، هما: الجزء الأول: يتكون من بيانات أساسية لأفراد العينة تتضمن ثلاث متغيرات هي (الاسم "اختياري"، التخصص، الكلية)، واقتضت الإجابة علي هذا الجزء وضع علامة في إحدى الخانات المناسبة وكتابة اسم الكلية في متغير الكلية، الجزء الثاني: وتكون من أربعة محاور؛ للتعرف علي درجة توافر الاتجاهات العالمية المعاصرة للخدمات الطلابية بجامعة المنوفية وذلك وفقا للاستجابات الآتية:

العبارة	درجة التوافر		
	٣	٢	١
	كبيرة	متوسطة	ضعيفة

حيث تعبر الدرجة (١) عن المستوي الأقل لتوافر وتأثير العبارة، بينما تمثل الدرجة(٢) المستوي المتوسط لتوافر العبارة، والدرجة(٣) المستوي الأعلي للتوافر، وذلك للاتجاهات المعاصرة في الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية

(٢)**مجتمع البحث والعينة:** تألف المجتمع الأصلي الذي اشتقت منه عينة الدراسة من الطلاب بكليات جامعة المنوفية وقد بلغ عددهم (١٠٤٧٨) في العام الدراسي ٢٠٢٢/ ٢٠٢٣م وشملت عينة الدراسة (٦٩٤)طالبا من المجتمع الاصلى للدراسة بنسبة (٦,٦%)

ويوضح الجدول (١) التالي توزيع العينة وفق متغيرات التخصص والكلية

جدول (١) وصف عينة الدراسة بحسب البيانات الأولية

المتغير	العدد	النسبة المئوية
التخصص		
نظري	٣٦٦	%٥٢,٧
عملي	٣٢٨	%٤٧,٣
الكلية		
اداب	١٣٧	%١٩,٧
تجارة	١١٢	%١٦,١
هندسة	١٢٨	%١٨,٤
تربية	١١٨	%١٧
طب	٨١	%١١,٧
علوم	١١٨	%١٧
إجمالي عينة الدراسة	٦٩٤	%١٠٠

(٣)**تقنين أداة البحث:** تم تقنين أداة البحث(الإستبانة) من خلال التحقق من صدق وثبات الأداة كما يلي:

- **صدق الاستبانة:**

تم التأكد من صدق الاستبانة الظاهري، وصدق المحتوى من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال الدراسة؛ وذلك للقيام بتحكيمها بعد الاطلاع على عنوان الدراسة، وتساؤلاتها، وأهدافها، وقد طُلب من المحكمين إبداء آرائهم وملاحظاتهم حول عبارات الاستبانة

- في ضوء ذلك تم تعديل عبارات الأداة وفق ملاحظات الأساتذة المحكمين، حيث تم حذف بعض العبارات وإضافة والبعض الأخر، وحذف وتعديل بعض الكلمات، وبذلك أصبحت الأداة في صورتها النهائية، وبعد أن أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية تم حساب الثبات لها.

(٤) ثبات أداة البحث:

تم حساب الثبات بطريقة إعادة التطبيق، وتقوم هذه الطريقة على تطبيق الاداة على مجموعة من الافراد ثم إعادة تطبيق نفس الاداة على نفس مجموعة الأفراد بعد مضي فترة زمنية وحساب معامل الثبات بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني وهو عبارة عن معامل ثبات الاستبانة وقد قامت الباحثة بالتطبيق على ٣٠ من الطلاب ثم قامت الباحثة بإعادة التطبيق على نفس مجموعة الأفراد بعد مضي ١٥ يوما وحساب معامل الثبات بإستخدام معامل ارتباط بيرسون لدرجة التطبيقين وذلك لتعرف على ثبات اداة للدراسة ويوضح الجدول التالي (٢) معامل ثبات الإستبانة.

- تم حساب الثبات Reliability بطريقة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha، ويتم حساب قيمة معامل ألفا من المعادلة: $$\propto = \frac{K \times \bar{r}}{1 + (K-1) \times \bar{r}}$$

حيث α معامل ثبات ألفا كرونباخ، وK عدد العبارات، و $\bar{r}$ متوسط قيم معاملات الارتباط بين العبارات.

الاتجاه	قياس درجة التوافر	
	معامل الفا كرونباخ	مستوى الثبات
استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي	٠,٧٩١	مرتفع
تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم (أصحاب الاحتياجات الخاصة)	٠,٨٠٤	
تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني وغيرها	٠,٧٨٥	
تدويل الخدمات الطلابية	٠,٧٩٨	
الاستبانة ككل	٠,٨٠٦	

جدول (٢) معاملات الثبات لأداة الدراسة

يتضح من الجدول (٢) أنه بالنسبة لقياس درجة التوافر فإن قيمة معامل ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة قد بلغت (٠,٨٠٦)، كما أن معاملات الثبات أبعاد أداة الدراسة جاءت جميعها مرتفعة، كما أن معاملات الثبات لمحاور أداة الدراسة وأبعادها الفرعية جاءت جميعها مرتفعة؛ ويشير تحليل الثبات إلى الثبات الجيد للأداة.

- **صدق الاتساق الداخلي:** تم تطبيق أداة الدراسة علي عينة استطلاعية اشتملت (٦٠) طالبا وتم حساب صدق الاتساق الداخلى لاستبيان الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية باستخدام معامل ارتباط بيرسون وذلك عن طريق حساب معامل ارتباط درجة كل مفردة بدرجة البُعد الذى تنتمى إليه والجدول (٣) يوضح ذلك.

جدول (٣) صدق الاتساق الداخلى لمفردات استبيان الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية : معاملات الارتباط بين درجة المفردة ودرجة البعد الذي تنتمي اليه

	استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي		تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم		تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع		تدويل الخدمات الطلابية
م	الارتباط بدرجة التوافر	م	الارتباط بدرجة التوافر	م	الارتباط بدرجة التوافر	م	الارتباط بدرجة التوافر
١	**٠,٦٥٧	١	**٠,٧٢٥	١	**٠,٧٦٧	١	**٠,٧١٥
٢	**٠,٧٣٢	٢	**٠,٧٣١	٢	**٠,٦٣٥	٢	**٠,٦٥٥
٣	**٠,٣٩٩	٣	**٠,٧١٣	٣	**٠,٥٠٣	٣	**٠,٦٠٥
٤	**٠,٦٨٦	٤	**٠,٧٢٣	٤	**٠,٥٦٥	٤	**٠,٧٧٥
٥	**٠,٧٥٢	٥	**٠,٦٠٩	٥	**٠,٦٩١	٥	**٠,٧٣٦
٦	**٠,٧١٣	٦	**٠,٧١٨	٦	**٠,٦٧٣	٦	**٠,٦١٦
٧	**٠,٧٦٨	٧	**٠,٥٩٢	٧	**٠,٦٣٠	٧	**٠,٦٠٨
٨	**٠,٧١٢	٨	**٠,٦١٠	٨	**٠,٦١٦	٨	**٠,٧٩٢

٩	**٠,٧٧٦	٩	**٠,٥١٢	٩	**٠,٥٩٢	٩	**٠,٥١٢
١٠	**٠,٧٧٥	١٠	**٠,٦٧٩	١٠	**٠,٧٦٨	١٠	**٠,٦١٨
١١	**٠,٦٩١	١١	**٠,٧٢٥	١١	**٠,٦٠٥	١١	**٠,٦١٦
١٢	**٠,٦٧٣	١٢	**٠,٧٦٥	١٢	**٠,٧٧٩	١٢	**٠,٦٧٩
١٣	**٠,٦٣٠	١٣	**٠,٩٨٩	١٣	**٠,٧٦٥	١٣	**٠,٦٥٦
١٤	**٠,٦١٦	١٤	**٠,٧٢٥	١٤	**٠,٦٩٩	١٤	**٠,٦٥١
١٥	**٠,٦٩١	١٥	**٠,٧٥٦	١٥	**٠,٦٩١	١٥	**٠,٦٦٢
١٦	**٠,٦٧٣			١٦	**٠,٦٧٣	١٦	**٠,٧١٨
				١٧	**٠,٦٩٥		
				١٨	**٠,٦٦١		

** احصائيا عند مستوى ٠,٠١ * دال عند مستوي ٠,٠٥

يتضح من نتائج الجدول السابق (٣) أن جميع مفردات استبيان الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية لها علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بدرجة البُعد التى تنتمى إليها فجميع قيم معاملات الارتباط دالة احصائيا. مما يعنى أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلى الذى يعنى أن المفردات تشترك فى قياس الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية، كما تم حساب معامل ارتباط درجة كل بُعد بالدرجة الكلية والجدول (٤) يوضح ذلك

جدول (٤) علاقة الأبعاد بالدرجة الكلية للاستبيان الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية

الأبعاد	استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي	تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم	تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع	تدويل الخدمات الطلابية
الارتباط بالتوافر ككل	**٠,٨٠١	**٠,٧٨٢	**٠,٧١٨	**٠,٧٦٨

** دالة احصائيا عند مستوى ٠,٠١

ويتضح من الجدول السابق أن معاملات الإرتباط بين درجات كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان دالة عند مستوى (٠,٠١) مما يدل على أن الاستبيان بوجه عام يتمتع بدرجة عالية من الصدق وصادق لما وضع لقياسه.

ومن خلال الجدولين السابقين؛ جدول (٢) ، وجدول (٣) يتضح أن قيم الثبات الكلي لدرجة توافر الاتجاهات العالمية المعاصرة للخدمات الطلابية بجامعة المنوفية كبيرة مما يؤكد علي صدق الإستبانة وثباتها، وبذلك يمكن القول: إنها صالحة للتطبيق، مما يعني إمكانية الوثوق فيما سوف يسفره البحث من نتائج بالإضافة إلي قابلية النتائج للتعميم علي مجتمع الدراسة (كليات جامعة المنوفية).

تحليل نتائج الجانب الميداني وتفسيرها : يتناول هذا المحور تحليل نتائج الجانب الميداني وتفسيره، حيث يستهدف تعرف علي الاتجاهات العالمية المعاصرة في الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية ، من خلال تحديد درجة توافرها ، وذلك من خلال رصد النتائج الخاصة بتلك العناصر في صورة جداول إحصائية توضح درجة توافرها ، وترتيبها تنازليًا تبعا لمتوسط أوزانها النسبية:

أولا النتائج الخاصة بأراء افراد العينة حول درجة أهمية الاتجاهات العالمية المعاصرة للخدمات الطلابية بجامعة المنوفية للاستبانه ككل

تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي لاستجابات الطلاب بجامعة المنوفية على المؤشرات الدالة على مدي توفر الاتجاهات العالمية المعاصرة للخدمات الطلابية وكذلك لإستجابات العينة على كل محور من محاور الاستبانة هذا وقد تم الاعتماد على تصنيف إستجابات الطلاب وفق تدرج ثلاثي متوفر بدرجة (كبيرة، متوسطة، ضعيفة) لذلك تم احتساب المتوسط للاستجابات على كل مفردة وتحديد مدي توفر الاتجاهات العالمية المعاصرة للخدمات الطلابية بجامعة المنوفية

جدول (٤)

الاتجاه	المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	درجة التوافر	الترتيب	قيمة التاء	الدلالة الإحصائية
استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي	١,٩٣	٠,١٦	متوسطة	١	٩١,٣	مستوي ٠,٠١
تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم	١,٩٧	٠,١٧	متوسطة	٢	٩٢,٧٧	مستوي ٠,٠١
تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني وغيرها	١,٩٦	٠,١٦	متوسطة	٤	٤٦	مستوي ٠,٠١
تدويل الخدمات الطلابية	١,٣١	٠,٢٣	ضعيفة	٣	٦١,٣	مستوي ٠,٠١
الاستبانة ككل	١,٨٠	٠,١٤	متوسطة		٩٥,٦	مستوي ٠,٠١

يتضح من الجدول رقم (٤) :- جاء المتوسط الوزنى لدرجة توفر الاتجاهات العالمية المعاصرة في الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية : استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي ، تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم ، تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني وغيرها، تدويل

الخدمات الطلابية بلغت: ١,٩٣، ١,٩٧، ١,٩٦، ١,٣١ على الترتيب كما يتضح أيضا أنه قد بلغ المتوسط النسبي للدور ككل (١,٨٠) ومقارنة بالمعايير الإحصائية التي إعتمدت عليها الدراسة يتضح أنها تتحقق جميعا بصورة متوسطة او ضعيفة وهذا يعني أن الجامعة توفر تلك الاتجاهات بدرجة متوسطة الي ضعيفة.

كما يتضح من الجدول السابق ان اكثر الابعاد توافر الذى احتل المرتبة الأولى هو محور تعزيز الخدمات الطلابية لذوى الهمم ثم يلية تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدنى ثم محور اسثمار المعطى الرقمى والتكنولوجيا حيث احتل المرتبة الثالثة ويمكن تفسير ذلك كما يلى :

- بالنسبة لمحور تعزيز الخدمات الطلابية لذوى الهمم فجاء في المرتبة الأولى بنسبة (١,٩٧) حيث توفر الجامعة وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات المساندة للطلاب من ذوى الهمم بدرجة كبيرة حيث تعد احد اهم الأدوات التي تيسر الحياه لهؤلاء الطلاب ،وتوفر لهم فرصا حياتية وتعليمية وتوظيفية مساوية لهم مع الاخرين من اقرانهم في الجامعة من اجل تحقيق اهداف التنمية المستدامة وتعزيز مشاركتهم لكل مناحى الحياة(الملاح ،تامر المغاورى ،٢٠٢٠)
- اما بالنسبة لمحور تعزيز الشراكة بين الجامعات ومؤسسات المجتمع المدنى فجاء في المرتبة الثانية بنسبة ١,٩٦ حيث تسعى الجامعه لحصول طلابها على فرص مناسبة لاكتساب خبرات ومهارات متعلقة بالعمل بعد التخرج وتنمية المهارات والشعور بالمسؤولية المدنية كذلك تعمل الجامعة على اختيار الطلاب المتطوعين للمهنة المناسبة وتحسين خبراتهم على توظيف والتطوير الوظيفى بعد التخرج اى الاسهام في بناء راس المال الشخصى للطلاب (Smith ,K,Holmes,K,Haski,D,cnaan,R,Handy,F,&Brudeny ,L2010)
- اما بالنسبة لمحور استثمار المعطى الرقمى والتكنولوجى ١,٩٣ حيث تعمل الجامعة دائما على توفير الوسائل التكنولوجية التي تسمح للطلاب باجراء التجارب المعملية خطوة بخطوة كما تهئ له فرصة الاستثمار في التجربة خلال مدة زمنية مفتوحة وباستخدام تقنيات جديدة عبر الاستعمال الفعلى للتجربة ،وتهئ للطالب التفاعل والمشاركة (نصر الدين ،محمد مجاهد ٢٠١٩)
- اما بالنسبة لمحور تدويل الخدمات الطلابية جاء في المرتبة الأخيرة بنسبة ضعيفة (١,٣١)حيث تعد تكلفة التدويل الطلابى كبيرة بالمقارنة بامكانيات الجامعة ومواردها ،بجانب

ذلك مبادرات التعاون الدولية محفوفة بالمخاطر ويمكن ان تكون مكلفة للمال والوقت بجانب الحصار الجامعات الحكومية في الحيز المحلى وعد انطلاقها الى التعامل مع المصادر العالمية سواء في استقطاب الطلاب او أعضاء هيئة التدريس او مصادر المعرفة العلمية او مصادر التمويل (نصر ،امانى محمد حسن ٢٠٢٠)

ثانيا : النتائج التفصيلية لواقع الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة

أولا : نتائج الاتجاه الأول : استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي: يوضح الجدول (٥) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، بحسب استجابات عينة الدراسة على عبارات الاتجاه الاول

جدول (٥) نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات الاتجاه : استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي

م	العبارة	الاستجابات						المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		ضعيفة		متوسطة		كبيرة				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	تنظيم دورات وورش عمل لتنمية استخدام الحاسب الالي وتكنولوجيا التعليم وتطبيقاته	٥٨	٨,٤	٦٣١	٩٠,٩	٥	٠,٧	١,٩٢	٠,٢٩	7
2	توفر قاعدة بيانات إلكترونية للمناهج والخدمات الجامعية يمكن الرجوع لها وقت الحاجة	١١	١,٦	٢٠٠	٢٨,٨	٤٨٣	٦٩,٦	٢,٦٨	٠,٥	16
3	تطبيق نظام المنصات التعليمية الالكترونية في التعليم وخدمة الطلاب بشكل فعال	٢٥	٣,٦	٦٣٦	٩١,٦	٣٣	٤,٨	٢,٠١	٠,٢٩	11
4	تطبيق برنامج التعاملات الالكترونية في المجال الاداري والاكاديمي الخاص بالطلاب	٥٢٠	٧٤,٩	١٦٩	٢٤,٤	٥	٠,٧	١,٢٦	٠,٤٥	1
5	تدريب الطلاب علي استخدام الحوسبة السحابية وانترنت الاشياء في التواصل الشخصي والاكاديمي	٣٥	٥	٦١٨	٨٩	٤١	٥,٩	٢,٠١	٠,٣٣	15

م	العبارة	الاستجابات						المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		ضعيفة		متوسطة		كبيرة				
		ك	%	ك	%	ك	%			
6	تفعيل وسائل تواصل إلكترونية جديدة لتسهيل التفاعل الطلابي	١١٨	١٧	٥٦٤	٨١,٣	١٢	١,٧	١,٨٥	٠,٤١	14
7	سهولة تقويم الطلاب باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات	١٤	٢	٦٥٢	٩٣,٩	٢٨	٤	٢,٠٢	٠,٢٥	12
8	توفير الكتيبات الالكترونية التعريفية والارشادية لتعريف الطلاب بالخدمات الالكترونية المقدمة لهم	١٠٩	١٥,٧	٥٧٤	٨٢,٧	١١	١,٦	١,٨٦	٠,٣٩	5
9	معرفة اراء الطلاب لتعزيز الخدمات الطلابية	١٣٧	١٩,٧	٥٥٢	٧٩,٥	٥	٠,٧	١,٨١	٠,٤١	3
10	إستخدام انترنت الاشياء في ابتكار حلول ذكية تعزز صنع القرار القائم علي المعرفة	٣٩	٥,٦	٥٦٤	٨١,٣	٩١	١٣,١	٢,٠٧	٠,٤٣	13
11	استخدام ادوات الحوسبة السحابية في حفظ جميع خطط الدروس والمهام ومشاركتها مع الطلاب	٦٠	٨,٦	٦٣٠	٩٠,٨	٤	٠,٦	١,٩٢	٠,٢٩	8
12	مشاركة الطلاب في البيئات الافتراضية	١٤٢	٢٠,٥	٥٣٥	٧٧,١	١٧	٢,٤	١,٨٢	٠,٤٤	4
13	توفير تقنيات تعزز تطبيقات الترفيه والانشطة والتعليم	١٠٥	١٥,١	٥٦٦	٨١,٦	٢٣	٣,٣	١,٨٨	٠,٤١	6
14	تقديم الاختبارات البنائية الرقمية لمساعدة الطلاب علي تحسين مستواهم الاكاديمي	١٤	٢	٦٧٤	٩٧,١	٦	٠,٩	١,٩٩	٠,١٧	10
15	مساعدة الطلاب علي التواصل مع الجهات المعززة للأداء الرقمي	١٦٢	٢٣,٣	٥٢٦	٧٥,٨	٦	٠,٩	١,٧٨	٠,٤٤	2
16	تسهيل تدريب الطلاب علي الأنظمة الالكترونية الافتراضية	٥٣	٧,٦	٦٣٨	٩١,٩	٣	٠,٤	١,٩٣	٠,٢٧	9
الإجمالي								1,93	0,16	

- يتضح من الجدول السابق درجة التوافر بالنسبة للاتجاه : استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي : اجمالا متوسطة حيث قيمة المتوسط الوزني للاتجاه = (١,٩٣) وكذلك بالنسبة للعبارات المتضمنة فان درجة التوافر متوسطة.

- ويتضح من الجدول السابق ان اكثر مستويات المؤشرات الدالة على استثمار المعطى الرقمى والتكنولوجى هو المؤشر الرابع حيث احتل المركز الأول لما له من أهمية كبيرة في خدمة الطلاب وتسهيل التعلم داخل وخارج الجامعة يلية المؤشر الخامس عشر والذى احتل المركز التانى حيث تسهم تلك الخدمة في التواصل المستمر للطلاب ومتابعة المستجدات على مستوى التقنيات والاتصالات واستغلالها لتطوير عمليتى التعليم والتعلم داخل وخارج الجامعة
- كما يتضح من الجدول السابق أيضا ان اقل مستويات المحور هي المؤشرات الثانى والخامس ويمكن تفسير ذلك ان هناك البعض الذين يلتزمون بالدور الرسمي للتعليم وعدم الاهتمام برفع المناهج على قاعدة البيانات الخاصة بالجامعة ويعتبر ذلك كافيا بصورة كبيرة مما يقلل من تعزيز الفاعلة والكفاءة للخدمات الالكترونية فالجامعة تحتاج المشاركين الذين يبذلون جهودا إضافية فوق الدور الرسمي حيث ان هناك مواقف تتطلب خدمات الكترونية جديدة (إبراهيم ،اسامه محمد عبد السلام ،٢٠١٥)

ثانيا : نتائج الاتجاه الثاني : تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم :

يوضح الجدول (٦) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات، بحسب استجابات عينة الدراسة على عبارات الاتجاه : تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم

جدول (٦) نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات الاتجاه : تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم

م	العبارة	الاستجابات						المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		ضعيفة		متوسطة		كبيرة				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	وضع سياسة إدارية لدمج الطلاب من ذوي الهمم مع من حولهم من الطلاب ومجتمع الكلية	53	7,6	635	91,5	6	0,9	1,93	0,28	٦
2	دعم الطلاب ذوي الهمم اجتماعيا وماديا داخل وخارج الجامعة	49	7,1	631	90,9	14	2	1,95	0,3	٨
3	تصميم وتطوير وتقويم البرامج الخاصة بالطلاب من ذوي الهمم لتيسير عملية التعليم والتعلم	18	2,6	651	93,8	25	3,6	2,01	0,25	١٣
4	تقديم خدمات تعليمية كالكتب المطبوعة بطريقة برايل للطلاب المكفوفين تسهيلا لعملية تعليمهم	23	3,3	666	96	5	0,7	1,97	0,2	٩

م	العبارة	الاستجابات						المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		ضعيفة		متوسطة		كبيرة				
		ك	%	ك	%	ك	%			
5	عقد دورات للمتعاملين مع الطلاب من ذوي الهمم للتدريب علي مساعدتهم	20	2,9	667	96,1	7	1	1,98	0,2	١١
6	تقديم برامج خاصة لدعم الثقة بالنفس وتقبل الذات لأصحاب الهمم من الطلاب	24	3,5	98	14,1	572	82,4	2,79	0,49	**14**
7	تشجيع الطلاب ذوي الهمم علي التعليم الالكتروني من خلال الوسائل المساعدة لهم	21	3	549	79,1	124	17,9	2,15	0,43	**12**
8	توفير برامج zoom text لتحويل النص المكتوب الي مسموع لتيسير التعليم للطلاب المكفوفين	44	6,3	646	93,1	4	0,6	1,94	0,26	٧
9	تجهيز السبورة الضوئية للطلاب الصم في قاعات المحاضرات لسهولة التواصل والفهم	480	69,2	209	30,1	5	0,7	1,32	0,48	٢
10	تجهيز الوسائل التكنولوجية والأجهزة التعويضية والبرمجيات المناسبة التي تساعد الطلاب من ذوي الهمم علي التغلب علي اعاقتهم	10	1,4	22	3,2	662	95,4	2,94	0,29	٥
11	توفير أدوات تكنولوجيا مساندة للطلاب بما يتناسب مع قدراتهم المختلفة	569	82	120	17,3	5	0,7	1,19	0,41	١
12	انشاء وحدة متخصصة لرعاية الطلاب ذوي الهمم وتوفير احتياجاتهم	26	3,7	662	95,4	6	0,9	1,97	0,21	١٠
13	إتاحة الفرص للطلاب من ذوي الهمم لإيجاد فرص عمل بما يتناسب مع قدراتهم ومؤهلاتهم	98	14,1	592	85,3	4	0,6	1,86	0,36	٣
14	الحرص علي توفر خدمة تلقي شكاوي حول سوء المعاملة او المشكلات التي قد تقابل الطلاب من ذوي الهمم	99	14,3	583	84	12	1,7	1,87	0,38	١٤
15	توفير المناهج والأنشطة التي تلبي احتياجات الطلاب من ذوي الهمم	18	2,6	178	25,6	498	71,8	2,69	0,52	١٥
الإجمالي								1,97	0,17	

يتضح من الجدول السابق درجة التوافر بالنسبة للاتجاه : تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم : اجمالا متوسطة حيث قيمة المتوسط الوزني للاتجاه = (١,٩٧) وكذلك بالنسبة للعبارات المتضمنة

فان درجة التوافر متوسطة.

يتضح من الجدول السابق ان المؤشر الحادى العشر هو الأكثر ممارسة وقد احتل المرتبة الأولى يلية المؤشر التاسع والذى يحتل المرتبة الثانية ويمكن تفسير ذلك بان الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من الأدوات التي تيسر الحياة للطلاب من ذوى الإعاقة حيث ان هذه الفئة احوج من غيرها الى تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ظل القدرات التي توفرها لها التكنولوجيا الحديثة للمارسة التعلم وتطويره، وانفتاح العالم امامهم على كل معارفه وثقافاته (Ellis,K.R,2016)

ويتضح أيضا من الجدول السابق ان المؤشرات الخامس عشر والسادس قد احتلت مراكز متاخرة ويمكن تفسير ذلك انة يوجد قصور في توفير المناهج والأنشطة التي تلبى احتياجات من ذوى الهمم ولايمكن للجامعة ان تحقق أهدافها في خدمة هؤلاء الطلاب الا من خلال التركيز على مداخل عديدة والتي من أهمها تطوير المناهج والأنشطة المقدمة لهم ،بالإضافة الى قلة اهتمام الجامعة لتقويم الوسائل التعليمية والتكنولوجيا المقدمة لطلاب من ذوى الإعاقة على الرغم من ضرورة ذلك لزيادة دافعيتهم على التعلم (أبو ملحم ،محمد،الروسان ،صفوت ،الخطابية ،يوسف، الشرمان، يوسف ٢٠١٧)

ثالثا : نتائج الاتجاه الثالث : تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني وغيرها :

يوضح الجدول (٧) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات، بحسب استجابات عينة الدراسة على عبارات الاتجاه الثاني

جدول(٧) نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات الاتجاه :تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع

م	العبارة	الاستجابات						المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		ضعيفة		متوسطة		كبيرة				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	مساعدة الطلاب علي زيادة الوعي ببرامج المشاركة المجتمعية داخل وخارج الجامعة	21	3	562	81	111	16	2,13	0,28	١٦
2	إقامة ورش عمل وندوات للتوعية بالجهود المجتمعية في خدمة الطلاب	120	17,3	555	80	19	2,7	1,85	0,3	٨
3	تتبني أسلوب اليوم المفتوح لتنمية علاقة الجامعة مع المجتمع المحلي بما يفيد مصلحة الطالب	121	17,4	560	80,7	13	1,9	1,84	0,25	٦
4	تعميم مشروع تخرج طالب السنه النهائية بالكليات العملية لخلق	17	2,4	561	80,8	116	16,7	2,14	0,2	٩

م	العبارة	الاستجابات						المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		ضعيفة		متوسطة		كبيرة				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	فرص عمل بعد التخرج									
5	إقامة "ملتقي التوظيف" بالمشاركة مع جهات التوظيف المتخصصة لمساعدة الطلاب علي إيجاد الوظيفة المناسبة	122	17,6	568	81,8	4	0,6	1,83	0,39	٤
6	التنسيق مع الأجهزة الإعلامية لتحفيز الطلاب للمشاركة المجتمعية	30	4,3	658	94,8	6	0,9	1,97	0,23	١١
7	تشجيع الطلاب علي تقديم مبادرات للعمل الجامعي بالشراكة مع بعض المؤسسات المجتمعية	19	2,7	651	93,8	24	3,5	2,01	0,25	١٤
8	تنظيم أنشطةً(كالمعسكرات، والأنشطة الكشفية) لتشجيع المشاركة المجتمعية	18	2,6	627	90,3	49	7,1	2,04	0,31	٣
9	تضمين المناهج الدراسية نماذج إيجابية في المشاركة المجتمعية	16	2,3	632	91,1	46	6,6	2,04	0,3	١٥
10	تعريف الطلاب بمفهوم الجامعة المنتجة واهميتها ووظائفها	36	5,2	648	93,4	10	1,4	1,96	0,25	١٠
11	انشاء مراكز للتميز البحثي للطلاب للقيام بأنشطة بحثية وعلمية ذات أهمية مجتمعية	568	81,8	119	17,1	7	1	1,19	0,42	١
12	تطبيق نظام الشراكة البحثية للطلاب من خلال الاخذ بصيغة البحوث التعاقدية	109	15,7	581	83,7	4	0,6	1,85	0,37	٧
13	تقديم صور الدعم الاكاديمي للطلاب لحل مشكلاتهم	116	16,7	573	82,6	5	0,7	1,84	0,39	٥
14	تشجيع الطلاب لعرض ابداعاتهم المتنوعة	13	1,9	210	30,3	471	67,9	2,66	0,51	١٨
15	مساعدة الطلاب لتسويق منتجاتهم العلمية والحرفية	477	68,7	209	30,1	8	1,2	1,32	0,49	٢
١٦	الحرص علي تفعيل البحوث الميدانية للطلاب لزيادة فاعلية المشاركة المجتمعية	١٠٧	١٥,٤	١٢٠	١٧,٣	٤٦٧	٦٧,٣	٢,٥٢	٠,٧٥	١٧
١٧	تشجيع فكرة العمل الجماعي ومشاركة الطلاب لزيادة خبراتهم وثقافاتهم	١٨	٢,٦	٦٤٩	٩٣,٥	٢٧	٣,٩	٢,٠١	٠,٢٦	١٣
١٨	التعاون للشراكة مع المؤسسات العربية والعالمية لتمويل مسابقات الإبداعية للطلاب	٣٦	٥,٢	٦٣٦	٩١,٦	٢٢	٣,٢	١,٩٨	٠,٢٩	١٢
الإجمالي								١,٩٦	٠,١٦	

يتضح من الجدول السابق درجة التوافر بالنسبة للاتجاه : تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات

المجتمع المدني وغيرها : اجمالا متوسطة حيث قيمة المتوسط الوزني للاتجاه = (١,٩٦) وكذلك بالنسبة للعبارات المتضمنة فان درجة التوافر متوسطة وبعض العبارات متوافرة بدرجة ضعيفة مثل العبارة (١٥) والعبارة (١١).

ويتضح من الجدول السابق ان المؤشر الحادى عشر هو الأكثر ممارسة فقد احتل المرتبة الأولى يليه المؤشر الخامس عشر الذى يحتل المرتبة الثانية ويمكن تفسير ذلك بان انشاء مراكز التميز البحثى من الخدمات الهامة فهي تعتبر داعم أساسي لتطور الحركة البحثية وحل العديد من المشكلات ومعالجة الكثير من القضايا المجتمعية كما تعتبر مراكز التميز البحثي وحدات علمية غير تقليدية تتصف بالريادة والتميز وتوجه أنشطتها الى تطوير مؤسسات المجتمع وتنمية قطاعاته (الخصاونة، فؤاد شبيب،٢٠٢٠)

كما يتضح أيضا من الجدول السابق ان المؤشرات الرابع عشر والسادس عشر تحتل مراكز متأخرة ويرجع ذلك الى قلة الاهتمام الجامعة بتوعية الطلاب ببرامج المشاركة المجتمعية داخل وخارج الجامعة على الرغم ان زيادة الوعى الاجتماعي لمفهوم الشراكة المجتمعية ونشرة كاتجاه جديد، يحقق العدالة والمصارحة بين الطلاب، مما يزيد من المساندة واكتساب اتجاهات إيجابية نحو الشراكة الاجتماعية، وعدم اهتمام الجامعة بالبحوث الميدانية للطلاب على الرغم من ضرورة توفير التدريب اللازم للإعداد لشغل الوظائف والمنافسة في سوق العمل

(Desiree Zerquera Urban-serving research universities,2016)

رابعا : نتائج الاتجاه الرابع : تدويل الخدمات الطلابية: يوضح الجدول (٨) التكرارات والنسب المئويةوالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات، بحسب استجابات عينة الدراسة على عبارات الاتجاه الرابع

جدول (٨) نتائج استجابات عينة الدراسة على عبارات الاتجاه : تدويل الخدمات الطلابية

م	العبارة	الاستجابات						المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		ضعيفة		متوسطة		كبيرة				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	إتاحة الفرصة للطلاب الموهوبين الاشتراك في الأنشطة العالمي	١٥٢	٢١,٩	٥٢٨	٧٦,١	١٤	٢	١,٨	٠,٤٥	١٤
2	توفير الإمكانيات المتعددة لتطوير الابتكارات البحثية والابداعية للطلاب	١٨٢	٢٦,٢	٥٠٥	٧٢,٨	٧	١	١,٧٥	٠,٤٦	١٣
3	توفير الدعم المالي الموجه نحو تدويل الخدمات الطلابية وتحقيق نظام خدمي عالمي	١٦٧	٢٤,١	٧١	١٠,٢	٤٥٦	٦٥,٧	٢,٤٢	٠,٨٥	١٦
4	فتح قوات للتواصل مع الجامعات الرائدة في مجال تدويل الخدمات الجامعية	٥٥٣	٧٩,٧	١٣٤	١٩,٣	٧	١	١,٢١	٠,٤٣	٩
5	دعم الموهوبين في النشر العلمي وتشجيع الترجمه ونشرها في مجلات الجامعات الأجنبية والمصرية	١٢١	١٧,٤	٥٦٢	٨٠,٨	١١	١,٦	١,٨٥	٠,٤٨	١٥
6	تنظيم زيارات علمية متبادلة مع طلاب الجامعات الأجنبية	٦٣٣	٩١,٢	٣٢	٤,٦	٢٩	٤,٢	١,١٣	٠,٤٤	١٢
7	تدريس اللغات الاجنبة للطلاب بالجامعات	٦٣١	٩٠,٩	٥٥	٧,٩	٨	١,٢	١,١	٠,٣٤	٢
8	عقد دورات مستمرة بالجامعات لتعليم اللغات المختلفة	٦١٠	٨٧,٩	٧٨	١١,٢	٦	٠,٩	١,١٣	٠,٣٦	٦
9	إتاحة التعاون والمشاركة للطلاب في تبادل الخبرات مع الجامعات العالمية	٦٣٢	٩١,١	٥٨	٨,٤	٤	٠,٦	١,١	٠,٣١	٣
10	اتاحة فرص تعلم بين ثقافتين مختلفتين والاستفادة من تجارب كلا منهما	٦٣٣	٩١,٢	٥٨	٨,٤	٣	٠,٤	١,٠٩	٠,٣	١
11	إتاحة التبادل الطلابي والتنقل من دولة الى أخرى لتحقيق طفرة نوعية للطلاب من حيث مستوى التحصيل العلمى	٦٣٣	٩١,٢	٣٦	٥,٢	٢٥	٣,٦	١,١٢	٠,٤٣	٤
12	توفير برامج التوأمة لتعريف الطلاب وتدريبهم عليه وكيفية الاستفادة منه	٦٤٠	٩٢,٢	٢٠	٢,٩	٣٤	٤,٩	١,١٣	٠,٤٦	٥

م	العبارة	الاستجابات						المتوسط الوزني	الانحراف المعياري	الترتيب
		ضعيفة		متوسطة		كبيرة				
		ك	%	ك	%	ك	%			
13	تعريف الطلاب بخدمة التدويل الافتراضي وكيفية الاستفادة منه في الدراسة والبحث	٦٠٠	٨٦,٥	٨٧	١٢,٥	٧	١	١,١٥	٠,٣٨	٧
14	إستخدام منصة الكترونية للتدويل الافتراضي لتيسير تطوير شراكات الكترونية بين الطلاب بالجامعة	٦٣٨	٩١,٩	٤٩	٧,١	٧	١	١,٠٩	٠,٣٢	١٠
15	تسهيل تحويل وتدريب الطالب الي الجامعات الأجنبية من خلال تبنيها للتوأمة الجامعية	٦٠٣	٨٦,٩	٥٥	٧,٩	٣٦	٥,٢	١,١٨	٠,٥	٨
١٦	إتاحة الخبرات الميدانية المشتركة وفقا للنماذج الدولية لتطوير أداء الطلاب الأكاديمي	٦٣٨	٩١,٩	٥٢	٧,٥	٤	٠,٦	١,٠٩	٠,٣	١١
الإجمالي								١,٣١	٠,٢٣	

- يتضح من الجدول السابق درجة التوافر بالنسبة للاتجاه : تدويل الخدمات الطلابية : اجمالا ضعيفة حيث قيمة المتوسط الوزني للاتجاه = (١,٣١) وكذلك بالنسبة للعبارات المتضمنة فان درجة التوافر منخفضة وبعض العبارات متوافرة بدرجة متوسطة مثل العبارة (١ – ٢ – ٣ – ٥).
- ويتضح من الجدول السابق ان المؤشر العاشر هو الأكثر ممارسة فقد احتل المرتبة الأولي يليه المؤشر السابع والذي يحتل المرتبة الثانية ويمكن تفسير ذلك بأن الجامعة توفر البرامج والخدمات المشتركة والتي ينتج عنها منح شهادات ومؤهلات علمية من الجامعات الأوروبية والجامعات العالمية المرموقة ،كما تعمل علي توفير دورات وكورسات لتدريس اللغات الأجنبية لطلابها لسهولة التعلم ونقل المعرفة من و إلى المؤسسات التعليمية المحلية والعالمية (عبد الحميد، ثروت،٢٠١٦)
- ويتضح أيضا من الجدول السابق ان المؤشرات الثالث والخامس تحتل مراكز متأخرة ويرجع ذلك الي:

قصور الجامعة عن مواجهة المنافسة القادمة من الجامعات الأجنبية والخاصة ذات الحركة الأسرع والمرونة الأقدر على التكيف مع متطلبات أسواق العمل من ناحية، وتطورات تقنيات

التعليم من جهة أخرى بجانب انحصار الجامعة في الحيز المحلي وعدم انطلاقها إلى التعامل مع المصادر العالمية (السعودي،رمضان محمد محمد،٢٠١٣)

الإجابة علي السؤال البحثي : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة طلاب جامعة المنوفية حول درجة توافر الاتجاهات العالمية المعاصرة في الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية تبعا للمتغيرات (التخصص، الكلية) :

أولا الفروق التي تعزي الي التخصص: تم وصف وتلخيص بيانات البحث بحساب (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) لدرجات المجموعتين (نظري ، عملي) في استبيان درجة توافر الاتجاهات العالمية المعاصرة وللتحقق من الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين عند مستوى (٠,٠٥) تم استخدام اختبار (ت) للمجموعتين المستقلتين غير المتساويتين في عدد الأفراد، وبتطبيق اختبار (ت) لفرق المتوسطين لقياس مقدار دلالة الفرق بين متوسط درجات مجموعة البحث اتضح ما يلى:

جدول (٩) نتائج اختبار " ت " للفرق بين متوسط الدرجات في استبيان درجة توافر الاتجاهات العالمية المعاصرة ن=٦٩٤

الاتجاه	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	الدلالة
استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي	نظري	٣٦٦	١,٩١	٠,١٧	٢,٨٣٥	دالة ٠,٠١
	عملي	٣٢٨	١,٩٤	٠,١٥		
تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم	نظري	٣٦٦	١,٩٧	٠,١٦	٠,٤٠٢	غير دالة
	عملي	٣٢٨	١,٩٧	٠,١٩		
تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني وغيرها	نظري	٣٦٦	١,٩٤	٠,١٨	٢,٤٥٥	دالة ٠,٠٥
	عملي	٣٢٨	١,٩٧	٠,١٥		
تدويل الخدمات الطلابية	نظري	٣٦٦	١,٣٠	٠,٢٤	١,٥٢٧	غير دالة
	عملي	٣٢٨	١,٣٢	٠,٢١		
الاستبانة ككل	نظري	٣٦٦	١,٧٩	٠,١٥	٢,٢٨٥	دالة ٠,٠٥
	عملي	٣٢٨	١,٨١	٠,١٢		

- يتضح من الجدول السابق بالنسبة لدرجة التوافر توجد فروق دالة احصائيا عند مستوي ٠,٠٥ بالنسبة للاستبيان ككل وبالنسبة للبعدين الأول (استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي عند

مستوي ٠,٠١) والثالث (تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني وغيرها عند مستوي ٠,٠٥) وذلك لصالح التخصص عملي : أي أنه يمكن القول بأن التخصصات العملية لديها مستوي مرتفع من التقييم للاتجاهات العالمية المعاصرة خلال الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة مقارنة بالتخصصات النظرية : ذلك علي الرغم من كون المجموعتين تعطي تقيما متوسطا لدرجة توافر الاتجاهات ولكن هناك فروق دالة لصالح التخصص العملي ، أما البعدين الثاني والرابع فالفروق بين المجموعتين غير جوهرية وغير دالة.

- ويرجع ذلك الي ان الجامعة تسهم بصورة كبيرة في تطوير الخدمات الجامعية لصالح التخصصات العلمية عن النظرية حيث ان الطلاب في التخصصات العلمية أكثر احتياجا لتطوير الخدمات الطلابية وذلك لطبيعة الدراسة والمناهج والتقويم كما تحرص الجامعة علي تطوير الخدمات بشكل اكبر والاستعانة بأساليب مختلفة ووسائل متنوعة لصالح التخصصات العلمية
- كما تسعى الجامعة لتطوير الوسائل التكنولوجيا وإعادة صياغة وتصميم الخدمات المقدمة للطلاب بشكل يساعدهم في الحصول على المعلومة بسهولة ويسر، وفي تقديم التطبيق والممارسة والتدريب والتجريب الفعلي من خلال الممارسات التربوية المتنوعة لتشكيل شخصيتهم وتنظيم تعلمهم واكتسابهم للمعارف والمهارات الاجتماعية للتواصل بفاعلية .
- كما يسعي الطلاب (التخصصات العلمية) الي المشاركة المجتمعية بشكل اكثر إيجابية من الطلاب أصحاب التخصصات الادبية حيث يعمل أبناء الجامعة تطوعا فى جهود التنمية سواء بالرأي أو بالعمل، وحث الآخرين من زملائهم على المشاركة، وعدم وضع العراقيل أمام الجهود المبذولة من جانب قيادات الجامعة وغير ذلك من الأمور التي تؤدى إلى تنمية المجتمع وتحقيق أهدافه(Hanim,S.,2014)

ثالثا الفروق التي تعزي الي الكلية: حيث يتضمن المتغير أكثر من مستويين لذا تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه لدراسة الفروق بين المجموعات ويوضح ذلك الجدول (١٠)

جدول (١٠) تحليل التباين لدراسة الفروق في درجة التوافر وفقا لمتغير (الكلية) (ن=٦٩٤)

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي	بين المجموعات	٠,٣٦	٥	٠,٠٧٢	٢,٨٠١	دال عند مستوي ٠,٠٥
	داخل المجموعات	١٧,٦٩	٦٨٨	٠,٠٢٦		
	الكلي	١٨,٠٥	٦٩٣			
تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم	بين المجموعات	٠,١١	٥	٠,٠٢٢	٠,٧٥٤	غير دالة
	داخل المجموعات	٢٠,١١	٦٨٨	٠,٠٢٩		
	الكلي	٢٠,٢٢	٦٩٣			
تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني وغيرها	بين المجموعات	٠,٣٧٢	٥	٠,٠٧٤	٢,٧٧	دال عند مستوي ٠,٠٥
	داخل المجموعات	١٨,٤٩	٦٨٨	٠,٠٢٧		
	الكلي	١٨,٨٦	٦٩٣			
تدويل الخدمات الطلابية	بين المجموعات	٠,٤٥٢	٥	٠,٠٩	١,٧٤٤	غير دالة
	داخل المجموعات	٣٥,٦٩	٦٨٨	٠,٠٥٢		
	الكلي	٣٦,١٥	٦٩٣			
الاستبانة ككل	بين المجموعات	٠,٢١١	٥	٠,٠٤٢	٢,١٧٧	دال عند مستوي ٠,٠٥
	داخل المجموعات	١٣,٣٥	٦٨٨	٠,٠١٩		
	الكلي	١٣,٥٦	٦٩٣			

- يتضح من الجدول السابق بالنسبة لدرجة التوافر توجد فروق دالة احصائيا عند مستوي ٠,٠٥ بالنسبة للاستبيان ككل وبالنسبة للبعدين الأول (استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي) والثالث (تعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني وغيرها) ، أما البعدين الثاني والرابع فالفروق بين المجموعات غير جوهرية وغير دالة.
- ويتضح من تلك العلاقة ان جميع الجامعات بمختلف تخصصاتها تعمل علي تطوير الخدمات الجامعية وإعادة النظر فيها سياساتها وبرامجها واهدافها وفلسفتها وتعديل محتوي تلك الخدمات الجامعية وفقا للاتجاهات الحديثة ومتطلبات سوق العمل بحيث تدعم الطلاب بالمهارات الاساسية اللازمة لهم ووضع نظام معلومات وخدمات فعال يساعد علي تنمية قدراتهم لذا اصبح من الأهمية للطلاب الاخذ بتلك التطورات الحديثة

ملخص النتائج:

- أن التخصصات العملية لديها مستوي مرتفع من التقييم للاتجاهات العالمية المعاصرة خلال الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة مقارنة بالتخصصات النظرية : ذلك علي الرغم من كون المجموعتين تعطي تقيما متوسطا لدرجة توافر الاتجاهات ولكن هناك فروق دالة لصالح التخصص العملي ، أما البعدين الثاني والرابع فالفروق بين المجموعتين غير جوهرية وغير دالة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الاتجاهات العالمية المعاصرة للخدمات لطلاب الكليات النظرية والعملية لصالح الكليات العلمية.
- إن توافر الاتجاهات العالمية المعاصرة للخدمات الطلابية جاءت بدرجة (متوسطة وضعيفة) وأن أكثر الأبعاد توفر هى المعطي الرقمي و التكنولوجي يليه تعزيز الشراكة المجتمعية وأقلهم توافر هو اتجاه تعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم.

المحور الرابع : رؤية مقترحة لتطوير الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة

يهدف هذا المحور من البحث إلي تقديم رؤية مقترحة لتطوير الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، وتقوم الرؤية المقترحة علي عدد من المنطلقات والأسس، وتسعي إلي تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال تنفيذ الإجراءات اللازمة، ومحاولة الوقوف علي معوقات تنفيذ الرؤية وسبل التغلب عليها كما يلي:

أولاً : هدف الرؤية المقترحة: تهدف الرؤية إلى تفعيل دور الجامعة في تطوير الخدمات الطلابية والاخذ بالاتجاهات العالمية المعاصرة من خلال التعارف على الاحتياجات والمشكلات التي تواجه الطالب والمعوقات التي تعوقه وتلبية احتياجات الطالب ، كما يسعى إلى تقديم التوصيات الإجرائية للتغلب على المعوقات التي تحول دون قيام الجامعة بالأخذ بتلك الاتجاهات مما يتلاءم مع معطيات القرن الحالي واقتراح مجموعة من الآليات اللازمة لتنفيذ هذه التوصيات

ثانيا منطلقات الرؤية المقترحة: تستند الرؤية المقترحة على مجموعة من المنطلقات والمرتكزات:

- محاولة تطوير الخدمات الطلابية بما يتناسب مع عصر التكنولوجيا بالإضافة إلى الاستناد إلي الاتجاهات العالمية المعاصرة

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في مجال الخدمات يؤدى إلى تطوير العملية التعليمية وخفض كلفتها وكذلك تكلفة الطالب التعليمية.
- تطوير الخدمات حيث تُعد من أهم التجديدات التعليمية والتي تحقق التميز وديمقراطية التعليم الجامعي وتجعله ممكناً لكافة الطبقات والمستويات.
- تقديم خدمات طلابية حديثة ومتطورة، مما يستلزم إيجاد صيغ جديدة تستوعب الفئات المختلفة من طلاب الجامعة والذين لم تنح لهم فرص الاستفادة الكاملة من الخدمات التي تقدمها الجامعة.

ثالثا: خصائص الرؤية المقترحة: لكي تحقق الرؤية المقترحة أهدافها لابد أن تتسم بعدد من الخصائص التي تسهم في انجاحها وجعلها أكثر فاعلية ومن هذه الخصائص ما يلي:

الواقعية: ويقصد بها امكانية تطبيقها في ظل الظروف والموارد المتاحة للجامعة.

المرونة: ويقصد بها القدرة علي تطبيقها في ظل المتغيرات والظروف الطارئة.

الإستمرارية: ويقصد بها استمرارية متابعة كل ما هو جديد في متطلبات سوق العمل المستقبلية واستثمارها بجامعة المنوفية.

الشمولية: ويقصد بها أن تشمل كافة عناصر المنظومة التعليمية بجامعة المنوفية.

المشاركة: ويقصد بها مشاركة جميع المستفيدين والأطراف المعنية والمهتمين بالتعليم الجامعي عند التطبيق.

رابعا: مكونات وأبعاد الرؤية المقترحة: لتحقيق الغايات والاهداف السابقة ولتطبيق الرؤية المقترحة ترى الباحثة ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات يمكن توضيحها فيما يلي :

أولا: متطلبات متعلقة استثمار المعطي الرقمي والتكنولوجي:

- تنظيم دورات وورش عمل لتنمية استخدام الحاسب الالي وتكنولوجيا التعليم وتطبيقاته
- توفر قاعدة بيانات إلكترونية للمناهج والخدمات الجامعية يمكن الرجوع لها وقت الحاجة
- تطبيق نظام المنصات التعليمية الالكترونية في التعليم وخدمة الطلاب بشكل فعال
- تطبيق برنامج التعاملات الالكترونية في المجال الاداري والأكاديمي الخاص بالطلاب

• تدريب الطلاب علي استخدام الحوسبة السحابية وانترنت الاشياء في التواصل الشخصي والاكاديمي

ثانيا: متطلبات متعلقة بتعزيز الخدمات الطلابية لذوي الهمم:

• وضع سياسة إدارية لدمج الطلاب من ذوي الهمم مع من حولهم من الطلاب ومجتمع الكلية

• دعم الطلاب ذوي الهمم اجتماعيا وماديا داخل وخارج الجامعة

• تصميم وتطوير وتقويم البرامج الخاصة بالطلاب من ذوي الهمم لتيسير عملية التعليم والتعلم

• تقديم خدمات تعليمية كالكتب المطبوعة بطريقة برايل للطلاب المكفوفين تسهيلا لعملية تعليمهم

• عقد دورات للمتعاملين مع الطلاب من ذوي الهمم للتدريب علي مساعدتهم

• تقديم برامج خاصة لدعم الثقة بالنفس وتقبل الذات لأصحاب الهمم من الطلاب

ثالثا متطلبات متعلقة بتعزيز الشراكة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المدني وغيرها

• مساعدة الطلاب علي زيادة الوعي ببرامج المشاركة المجتمعية داخل وخارج الجامعة

• إقامة ورش عمل وندوات للتوعية بالجهود المجتمعية في خدمة الطلاب

• تتبني أسلوب اليوم المفتوح لتنمية علاقته الجامعة مع المجتمع المحلي بما يفيد مصلحة الطالب

• تعميم مشروع تخرج طالب السنه النهائية بالكليات العملية لخلق فرص عمل بعد التخرج

• إقامة "ملتقي التوظيف" بالمشاركة مع جهات التوظيف المتخصصة لمساعدة الطلاب علي إيجاد الوظيفة المناسبة بجانب التنسيق مع الأجهزة الإعلامية لتحفيز الطلاب للمشاركة المجتمعية

رابعا: متطلبات متعلقة بتدويل الخدمات الطلابية:

• إتاحة الفرصة للطلاب الموهوبين الاشتراك في الأنشطة العالمي

• توفير الإمكانيات المتعددة لتطوير الابتكارات البحثية والابداعية للطلاب

- توفير الدعم المالي الموجه نحو تدويل الخدمات الطلابية وتحقيق نظام خدمي عالمي
- فتح قوات للتواصل مع الجامعات الرائدة في مجال تدويل الخدمات الجامعية
- دعم الموهوبين في النشر العلمي وتشجيع الترجمه ونشرها في مجلات الجامعات الأجنبية والمصرية
- تنظيم زيارات علمية متبادلة مع طلاب الجامعات الأجنبية

خامسا خطوات وآليات تطبيق الرؤية المقترحة:

- **التوعية بضرورة التعرف علي الاتجاهات الحديثة في الخدمات الطلابية داخل وخارج الجامعه** وتعتبر خطوة نشر الثقافة حول تلك الخدمات من الخطوات الأولية لتهيئة الطلاب بجميع فئاتهم لتقبل وجود خدمات جديدة في الجامعة. وتتم هذه الخطوة عن طريق تعريف الطلاب بأهمية تلك الاتجاهات ومميزاتها وأهدافها والخدمات المختلفة التي تقدمها وجميع مكوناتها وقدرتها على التغلب على العديد من المشكلات التي تواجه التعليم الجامعة النظامي
- **توفير البنية التحتية التكنولوجية:** وتعتبر هذه الخطوة من أهم خطوات هذا التصور حيث أنها تمثل الخطوة الأولي فى مرحلة التنفيذ ، كما تعد من أهم متطلبات تطوير الخدمات الطلابية بما تشمله من أجهزة كمبيوتر وبرمجيات مختلفة وشبكات اتصال. وإنشاء موقع إلكتروني للجامعة على الإنترنت، وتحديد الطرق والوسائط المتعددة لتوصيل المادة التعليمية سواء عن طريق البريد الإلكتروني أو محادثات الدردشة أو القاعات الافتراضية...الخ
- **إعداد وتأهيل الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة** يتم فى هذه الخطوة تحديد البرامج والخدمات التي ستقدمها الجامعة للطلاب من ذوي الاحتياجات بحيث تتنوع وتتعدد بين برامج تعليم أكاديمي ومهنى ومستمر على كل المستويات سواء على مستوي الدرجة الجامعية الأولي أو علي مستوي الدراسات العليا بجميع درجاتها، وأن يراعى عند تحديد هذه البرامج احتياجات ورغبات الطلاب، ومتغيرات العصر.

- **تعزيز الشراكة المجتمعية ومؤسسات المجتمع المدني:** يتم فى هذه الخطوة عقد دورات تدريبية وورش عمل خاصة بجميع الطلاب فى الجامعة، وذلك بهدف بناء الثقة والتواصل المستمر والقيادة المشتركة بين قطاع التعليم والقطاع المدني بدءا من صنع واتخاذ القرار وصولا إلى المحاسبة والمساءلة وتعديل المسار كما تسعي إلي تحويل التعليم إلى مشروع مجتمعي قائم على المبدأ الديمقراطي وحشد مختلف المعنيين به
- **تدويل الخدمات الطلابية** يتم فى هذه الخطوة تبني مجلس التعليم العالي وهيئة الاعتماد مشروع تدويل الخدمات الطلابية والتعليم الجامعي، وسن التشريعات الثابتة والواضحة والمناسبة لخلق بيئة تضمن نجاح المشروع بجانب تطبيق المعايير الدولية في التعليم لتوفير الحرية الأكاديمية للجامعات، مع ضرورة الالتزام بمعايير الاعتماد الإقليمية والدولية وتطبيق نظام الحوكمة الرشيدة مع التأكيد على الدور الوطني في التوجيه ، تعزيز الشراكات الاستراتيجية بين مؤسسات التعليم العالي ومراكز الأبحاث الجامعية لتعزيز البرامج والخدمات المشتركة

معوقات تنفيذ الرؤية المقترحة وسبل التغلب عليها:فمن المتوقع أن يواجه تنفيذ الرؤية المقترحة بعض المعوقات، ويمكن الإشارة إلى بعضها كما يلى:

- غموض الفلسفة الموجهة لتطوير الخدمات فى أذهان كثير من الطلاب المستهدفين و قصور التوعية الإعلامية لمفهوم الاتجاهات العالمية المعاصرة للخدمات الطلابية، خاصة التعريف بأهميتها، وأهدافها وبرامجها.
- ضعف البنية التحتية التكنولوجية بجانب غياب الشراكة المجتمعية للطلاب .
- قلة توفر الخبرة الكافية لدي مؤسسات التعليم أو الدارسين للتعامل مع نظام يعتمد على الخدمات الحديثة.
- قلة أعضاء هيئة التدريس المؤهلين للتعامل مع الاتجاهات المعاصرة في الخدمات الطلابية، ونقص الخبراء المتخصصين فى مجال إعداد البرامج الخدمية وإنتاجها، وكذلك المتخصصين فى إدارة تلك الخدمات.

- افتقار الطلاب لمهارات التعلم الذاتي، حيث أنهم نتاج نظام تعليمى لم يحسن إعدادهم وفق مايتطلبه هذا التعلم من مبادىء ومهارات، كما أنهم بحاجة إلى تدريب على استخدام الوسائط المتعددة ومنها الإنترنت.
- ضعف مصادر التمويل الازم لتطوير الخدمات الطلابية وذلك نتيجة عدم القناعة بأهمية هذا التطوير.

ويمكن التغلب على الصعوبات السابقة من خلال الآتي:

- العمل على خلق وعي مجتمعي لهذا النوع الجديد من الخدمات بنشر ثقافته في الجامعة، من حيث التعريف بأهميتها وبرامجها ..الخ.
- تنظيم دورات تدريبية بصفة دورية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس فى مجال التعليم الإلكترونى
- التعاون مع بعض الشركات ووزارة التعليم العالي ووزارة الاتصالات لتدعيم الخدمات الجامعية بالبنية التحتية التكنولوجية، وذلك لتقديم الخدمات الطلابية بمستوى لا يقل عن غيرها من الخدمات التي تقدم في الجامعات الدولية.
- الاستفادة من بعض الخبرات الدولية في مجال التوأمة الجامعية والتدويل الطلابي لتدريب الطلاب علي الاضطلاع علي الخبرات العالمية
- تشجيع رجال الأعمال والوزارات والشركات على تمويل الجامعة، لتوفير الأدوات التكنولوجيا المساندة للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير العديد من أجهزة التكنولوجيا وشبكات الانترنت بما يواكب المتغيرات العالمية.
- توفير مقر او مركز رئيسي لخدمة الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة بالجامعة، وكذلك توفير مراكز فرعية بكل كلية، وبذلك لتكون سهلة ومتوفرة لهؤلاء الطلاب

وأخيراً تأمل الباحثة أن يتم مستقبلاً تبني تلك الاتجاهات في جامعة المنوفية كصيغة استراتيجية لها قيمتها المضافة لمنافع التعليم التقليدي، على أن يتم هذا التبني وفقاً لمتطلبات التعليم الجامعي في ضوء المستجدات العالمية، والاحتياجات المجتمعية للمجتمع

المراجع :أولا المراجع العربية

١. إبراهيم ، أسامة محمد عبد السلام (٢٠١٥) :" أثر بناء نظام خبير على شبكة الويب للطلاب المعلمين لتنمية مهارات حل المشكلات والقدرة على اتخاذ القرار " مجلة تكنولوجيا التعليم. الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، ع ١مج ٢٥ ص٤٣٠:٣٢٢

٢. إبراهيم، خديجة عبدالعزيز(٢٠١٨): المردود التربوي لحاضنات الأعمال الجامعية على تحقيق التنمية المستدامة في مصر، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، مج٣٤،ع٥. ص٢٢٠:١١٢

٣. أبو شمالة، فرج ، حسن،ابراهيم (٢٠١٦) : " مدى توافر متطلبات الخدمات التعليمية والطلابية في الجامعات الفلسطينية لتلبية احتياجات سوق العمل من وجهة نظر الطلبة"، البحث مقدم إلى–المؤتمر الأول لتطوير الخدمات التعليمية والطلابية للجامعات في ضوء تحديات سوق العمل: تجارب ورؤى مستقبلية ص٧٨:٦٣

٤. أبو ملحم، محمد ؛ صفوت ، الروسان ؛ الخطايبة، يوسف ؛ الشرمان ،يوسف(٢٠١٧):" دور التقنيات الحديثة في دمج المكفوفين وتمكينهم في المجتمع الأردني: دراسة ميدانية من وجهة نظر المكفوفين " إقليم الوسط، قسم العلوم لاجتماعية كلية عجلون الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن

٥. الأسرج، السيد رجب السيد(٢٠١٦):" مشروع النشر الإلكتروني للدوريات الأكاديمية المنشورة بالجامعات المصرية: دراسة تطبيقية على دوريات جامعة المنوفية –مجلة الفهرست دار الكتب والوثائق القومية – مركز الخدمات الببليوجرافية ، ع ٥٣،ص١١١:٨٩

٦. الأكلبي،على بن ذيب(٢٠١٩): العائد من تطبيقات إنترنت الأشياء على العملية التعليمية، المجلة الدولية للبحوث فى العلوم التربوية، مج٣، ع٣ ص٨٦٠:٧٦٤

٧. بوبشيت ، الجوهرة بنت ابراهيم محمد ، الحمادي، فايزة بنت صالح(٢٠١٠) :"الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب واقعها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل "مجلة العلوم التربوية والنفسية – البحرين، مجلد١١ العدد٣ ،ص٤٢٠:٣٢٤

٨. الحرزانة، ايمان عبد الحفيظ (٢٠١٦): بناء مقياس الخدمات الطلابية لدي طلبه جامعة مؤته، ، سالة ماجستير، كلية العلوم التربوية –جامعة مؤته

٩. الخصاونة، فؤاد شبيب (٢٠٢٠): مستوى الشراكة المجتمعية بين جامعة نجران ومنطقة نجران من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في الجامعة، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: للآداب والعلوم الانسانية م٢٨،ع١١

١٠. السعودي، رمضان محمد محمد(٢٠١٣):"ا لتخطيط الاستراتيجي لتطوير تسويق الخدمات الجامعية في جمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير غير منشورة–كلية التربية، كفر الشيخ

١١. حلس، سالم(٢٠١٣): أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة "دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية (مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية)، العدد الأول، المجلد ٢٣ ،ص٧٦:٤٣

١٢. الطراونة، نايف سالم ، حسونة،نائلة عبد الرازق(٢٠١٣):"التكيف النفسي لدي المعاقين حركيا وبصريا في منطقة القصيم بالمملكة العربية السعودية" دراسات العلوم التربوية– الاردن، مج٤٠، ملحق٣، جامعة الاردن ص٩٩٠:٩٨٠

١٣. العاني، وجيهه، الراسبية، زهرة (٢٠١٣):"جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤن الطلاب بجامعة السلطان قابوس،مجلة الدراسات التربوية والنفسية بجامعة السلطان قابوس،ع٧،مج٣ ،ص٥١٨:٤٣٥

١٤. الفقى، ممدوح محمد سالم ، المالكى، مسفر بن عيضة مسفر (٢٠١٨) "التفاعل بين استراتيجية المناقشات الإلكترونية "التشاركية/ الموجهة" في بيئة التعلم الإلكتروني والأسلوب المعرفي لطلاب الدبلوم التربوي بجامعة الطائف وأثره على قوة السيطرة المعرفية ومهاراتهم

في المشاركة لاستخدام تطبيقات الحوسبة السحابية". مجلة العلوم التربوية. جامعة القاهرة – كلية الدراسات العليا،ع(٣) مج٢٦،ص١٢٣:١١٢

١٥. الفواعير ،أحمد (٢٠١٤):" المشكلات النفسية و الاجتماعية و الأكاديمية التي يعاني منها الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المرحلة الجامعية،" بحث مقدم إلى للجمعية الخليجية للإعاقة الملتقى الرابع عشر من ١٤ الي ١٧ إبريل، دبي، الإمارات العربية المتحدة ،ص٦٧:٥٦

١٦. دويكات، فخري(٢٠١٦):" واقع الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، ع٤(١٦) ص٢٥٢:٢٢٣

١٧. راضي، محمد، إبراهيم، جهاد (٢٠١٠):(واقع تسويق جودة الخدمات التعليمية) دراسة تطبيقية في كلية المأمون–جامعة بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد ،العدد ٨٥ ص٣٢٠:٢١٢

١٨. رفاعي، عادل محمود(٢٠١٨) :" واقع الدمج والتمكين الوظيفى لذوى الاحتياجات الخاصة إلى سوق العمل من منظور المدخل التأهيلى فى الخدمة الاجتماعية: دراسة حالة" مجلة كلية التربية، جامعة طنطا – كلية التربية، مج٧٠، ع٢،ابريل ٢٠١٨،ص٥٥:٥٢

١٩. سيف، ناصر إبراهيم ، السرطاوي، خالد سفيان ، الأقرع، سارة شاكر(٢٠١٤):" مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية" المجلة العربية لضمان الجودة فى التعليم الجامعي – اليمن ،مج ٧، ع ١٥ ،ص٤٢٢:٣٤١

٢٠. شحاته، حمدي محمد احمد(٢٠١٢): "دور الخدمات الطلابية بجامعة سوهاج في تحقيق اهداف الجامعة "دراسة ميدانية" رسالة ماجستير. معهد البحوث والدراسات العربية–جامعة الدول العربية القاهرة

٢١. طرابلسية، شيراز محمد عشير ، فياض، سامر(٢٠٢٠):" تأثير مرونة مهارة الموارد البشرية على تحسين جودة الخدمات الطلابية من وجهة نظر الطلاب: دراسة ميدانية على طلاب

جامعة تشرين" ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونيةع٥،مج ٤٢،جامعة تشرين بسوريا ،ص٥٨٤:٥٦٢

٢٢. عبد الحافظ، ثروت عبد الحميد(٢٠١٦): الاتجاهات الحديثة فى تدويل التعليم العالي وإمكانية الافادة منها فى مصر، مجلة التربية للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية، كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد ١٦٧،الجزء الأول، يناير ٢٠١٦،ص١٦٨:١٤٥

٢٣. عبد الحسيب، جمال رجب محمد ، موسي،احمد محمد بكري(٢٠١٧): تصور مقترح للاستفادة من خدمات الحوسبة السحابية بالجامعات المصرية في ضوء التوجه نحو مجتمع المعرفة الرقمي،مجلة كلية التربية ببنها العدد١١١،ج٢،ص٧٨:٦٧

٢٤. عبد الكريم، بزرل كبير (٢٠١٩): "جودة الخدمة الطلابية ودورها في تحسين الصورة الذهنية للطلبة تجاه الجامعة"، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والانسانية، جامعة الجزائر، المجلد الثاني / العدد السابع جوان ،ص٦٧:٤٥

٢٥. العدرة، ابراهيم احمد(٢٠١٦): "التحديات التي تواجه الطلبة ذوي الاعاقة في الجامعات الاردنية: دراسة ميدانية "،دراسات علوم الشريعة والقانون(الاردن)،مج٤٣،ملحق٥،جامعة الاردن،ص٢٠٤٠:٢٠٣٢

٢٦. عرابة، رابح ، شيخ، هجيرة(٢٠١٨): تنمية روح المقولاتية للطالب الجامعي، مجلة كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، مج١١ ، ص٣٤٥:٣٣٤.

٢٧. علي، أسماء فتحي السيد (٢٠١٩): "رضا طلاب كلية التربية جامعة المنوفية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم: دراسة لآراء الطلاب" دراسات تربوية ونفسية. مجلة كلية التربية بالزقازيق، ص٢٨١ :٣٥١

٢٨. عمار،إيمان حمدي محمد(٢٠١٦): وعى طلبة الجامعات المصرية بالقوانين الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة المنوفية" مجلة كلية التربية جامعة المنوفية، مج٣١، ع٢ ،ص٤٥٤:٤٤١

٢٩. فايز الهرباوي، فاطمة (٢٠٢٠):" الجامعات المنتجة تجارب وتوجهات عالمية واقليمية: دراسة تحليلية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٤(٤٦) ،ص١١٧ – ١٣٥.

٣٠. محمد، رمضان محمد (٢٠١٤): "التخطيط الاستراتيجي وجوده تسويق الخدمات الجامعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،ص٢٤٣:٢٣٣

٣١. محمد، مصطفي عبد السميع(٢٠١٤):"اثر تقديم التغذية المراجعية التلقائية ببيئة الاختبارات البنائية القائمة علي الويب في اكساب مهارات البرمجه والدافعية نحو التعلم" الجمعية العربية لتكنولوجيا التربية ، ص٥٣٠:٥٢٧

٣٢. هندي،عبد المعين سعد الدين (٢٠٢١):" دور مراكز التميز البحثي في تطوير الأداء البحثي بالجامعات المصرية" مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية، ع٩، جامعة سوهاج – كلية التربية، ص٥٧٠:٥٦٧

المراجع الاجنبية

33. Abu Shkheidim, S. & Ashtiyeh, H (2019): The reality of the availability of environmental facilities at An-Najah National University from the point of view of students with disabilities. International scientific conference in special education, Nov. 13, 2019
34. Al-Alak, Basheer A. and Mheidi, Ahmed Salih(2012): "Assesssing the Relational between Higher Education Service Quality Dimensions and student satisfaction", Australian Journal of Basic and Applied sciences, vol.6,No.1

    Braham M. Z. & Nizam M.Ab Rahman & Ruhizan M. Yasin. Determining Factors of Students' Satisfaction with Malaysian Skills Training Institutes, International Education Studies, Vol. 7, No. 6(2014).
35. Akyay,Uygur; Sevgi,Sümerli.(2013).EFQM Excellence Model, International Review of Management and Business Research; Peshawar 2,(4) .Dec: pp.980-993.
36. Bell, D"(2012): Investigating Teaching and Learning support for Students with Hearing Impairment at a University in the Western Cape, Stellenbosch University. (Unpublished doctoral dissertation),

Stellenbosch University, Cape Town, South Africa. متـاح علـي: file:///C:/Users/058403/Downloads/bell_investigating_2013.pdf

37. Braham M. Z. & Nizam M.Ab Rahman & Ruhizan M. Yasin.(٢٠١٤) Determining Factors of Students' Satisfaction with Malaysian Skills Training Institutes, International Education Studies, Vol. 7, No. 6.
38. Desiree Zerquera Urban-serving research universities: Institutions for the public good higher learning research communications,5(2), (2016)
39. Ellis, K. R.(2016) Students with disabilities' perceptions of assistive technology, the Livescribe smartpen, audio recording, and note-taking service accommodations (Doctoral dissertation).
40. Eres, Figen and clothe, Rebcca(2013): "perceived service quality in schools of Education:a Comparative study between Drexel university and Gazi University ", International Journal of social sciences, vol.2, No.7
41. Elsaid, Lamya Mohamed Ahmed. (2015). The influential of International trends on Egyptian higher education from Perspectives of Social Justice and Quality, International Journal of Innovation and Applied Studies; Rabat 12(1). (Jul): pp. 72-95
42. Farhan, Razmak, Demers & Lalamme (2019).E-Learning Systems Versus Instructional Communication Tools: Developing and Testing a New E-Learning User Interface from the Perspectives of Teachers and Students, Technology in Society Journal
43. Hanim Khalid Mohamed Mohamed Saleem, (2014)"Towards an Effective Role of Students Activities to Face the Phenomenon of Violence in Egyptian Universities after the Revolutions of 25 January and 30 June: A Case Study", Journal of American
44. Ibrahim M.Z. & Nizam M.Ab Rahman & Ruhizan M.Yassin : (٢٠١٤)Determining factors of students satisfaction with Malaysian skills training institutes, international education studies, vol.7, No6

45. Kerklaan, V. Moreira, G and Boersma, K.(٢٠٠٨)The Role of Language in the Internationalisation of Higher Education: an example from Portugal, European Journal of Education, 43, (2).
46. . Rudge, N.(2014) Examining Student Satisfaction with the Student Services Center at a Local Community College. Master of Science in Education (MSEd), The Collage at BROCKPORT, State University Of New York.
47. Umar Usman & S.S.M, Mokhtar(٢٠١٦) : Analysis of service quality, University Image and student satisfaction on student loyalty in higher education in Nigeria. International Business Management, 10 (1٢)