

**جودة الخدمة الطلابية ودورها في تحسين الصورة
الذهنية للطلبة تجاه الجامعة**

ط/د بزرل كبير عبد الكريم

جامعة الجزائر3

étudiants reflètent sur les directions publics des citoyens en vertu de leur représentations de tous les groupes de la société ;c'est pour ça ,il faut que l'université intéresse à ce groupe et identifier leurs problèmes, écouter à leurs propositions et l'offrir des services d'une qualité qui correspond avec leurs propositions.

Les mots cléé : la qualité, la qualité du service aux étudiants, l'image mentale, université

مقدمة

لقد أضحى كسب رضا الطلبة وولائهم هاجسا للجامعات ومحور اهتمامها، حيث أصبحت هذه الأخيرة ترى بضرورة التركيز على الطالب ومعرفة حاجاته ورغباته ومن ثم العمل على تلبيةها وذلك باعتباره أحد المحاور الأساسية في العملية التعليمية، وفي سبيل تحقيق ذلك تعمل معظم الجامعات علي تحقيق وتطبيق مبادئ الجودة في الخدمات التي تقدمها، حيث تعد جودة الخدمة التي تقدمها الجامعة سلاحا يحميها من خطر المنافسة ويساعدها على تحقيق الريادة والتميز، كما أن اعتماد الجامعة على تقديم الخدمات لطلابها بمستوى عال من الجودة من شأنه أن يعزز من العلاقة الإيجابية بين الطلبة والجامعة مما يساهم في رسم صورة ذهنية إيجابية لدى الطلبة تجاه الجامعة، وهذا من شأنه أن يجعل منهم سفراء تعتمد عليهم الجامعة في نقل صورة ذهنية إيجابية عنها للجمهور الخارجي، وبالتالي تشجيع الطلبة من معارفهم على التسجيل في الجامعة، وعليه يمكن طرح الإشكالية التالية: كيف تساهم جودة الخدمة الطلابية في تحسين الصورة الذهنية للطلبة تجاه الجامعة؟

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور جودة الخدمة الطلابية في تحسين الصورة الذهنية للطلبة تجاه الجامعة، ففي ظل المنافسة بين الجامعات على جذب الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية و المحافظة عليها، وضمان الصورة الحسنة لجمهورها نحوها، يتوجب على الجامعة إتباع العديد من الآليات ومن بينها جودة الخدمة باعتبارها إحدى الآليات المهمة التي تساعد الجامعة على توفير خدمات تشبع رغبات الجماهير وتلبي متطلباتهم، وعليه يعتبر جمهور الطلبة من بين الجماهير التي لها أهمية كبيرة على مستوى الجامعة. فاتجاهات الطلبة تنعكس على الإتجاهات العامة للمواطنين بحكم تمثيلهم لجميع فئات المجتمع، لذلك ينبغي على الجامعة الاهتمام بهذه الفئة والعناية بها والتعرف على مشاكلها والاستماع إلى مقترحاتها، وتوفير لها خدمات ذات جودة تتناسب مع توقعاتها.

الكلمات المفتاحية: الجودة، جودة الخدمة الطلابية، الصورة الذهنية، الجامعة

Résumé

Cette étude vise à identifier le rôle de la qualité du service aux étudiants dans l'amélioration de l'image mentale des étudiants vers l'université, dans l'ombre de la compétition entre les universités sur l'attraction des sources humaines qui des grandes performances et de garantir la bonne image pour leur public ,il faut que l'université suit des multiples mécanismes comme :la qualité du service qui est considérée l'une des importantes mécanismes qui aide l'université à offrir des services saturant les désirs de public et répondent à leurs demandes ;et c'est pour ça le public des étudiants est considéré comme l'une des importants publics dans l'université :donc, les directions des

عنصر أساسي للجودة وهو المطابقة للاحتياجات
la conformité au besoin³.

و يمكن تعريف الجودة كما يلي:

لقد عرفها سيكيموتو sikhmoto بأنها "المنتجات و الخدمات الجيدة هي تلك التي تلبي حاجات الزبائن وتحترمها"⁴ فحسب هذا التعريف فالجودة هي مدى احترام المنظمة لرغبات الزبائن وتلبيتها.

وحسب بارك bark تعني "الإشباع التام لاحتياجات المستهلك بأقل تكلفة"⁵

ويرى ديمينج deming أن الجودة يجب أن ترضي حاجات المستهلك الحالية و المستقبلية.⁶ مما سبق نستنتج أن الجودة تعني السعي لتلبية احتياجات الجماهير واشباع رغباتها من سلع وخدمات وفق المواصفات التي تحقق لها الرضا.

تعريف الخدمة:

تعرف الخدمة بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر، وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة، و لا يترتب عليها أي ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو قد لا يكون.⁷

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة"⁸

بعد أن تطرقنا إلى تعريف الجودة وتعريف الخدمة سنقوم بتعريف جودة الخدمة

تتفق الدراسات الحديثة على أن جودة الخدمة من المفاهيم المجردة التي يصعب تعريفها بدقة، بسبب الخصائص التي تتفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية. غير أنه يوجد اتفاق بين

أولاً: تعريف جودة الخدمة وأهميتها:

قبل التطرق إلى تعريف جودة الخدمة سنقوم بتعريف الجودة

حقيقة أن مفهوم الجودة يعد من المفاهيم الحديثة في الإدارة، لكن في الدين الإسلامي ليس بجديد، فلقد حث الإسلام على الإتقان في العمل في العديد من النصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة، حيث جاء في قوله تعالى " صنع الله الذي أتقن كل شيء إنه خبير بما تفعلون"¹، وقوله " إن الذين آمنوا وعملوا الصالحات إن لا نضيع أجر من أحسن عملاً"² حيث جعل الجزاء الحسن لمن يتقن العمل، كما حث النبي صل الله عليه وسلم على الإتقان في العمل حيث قال " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"

لقد عرف مصطلح الجودة quality، والتي أصله الكلمة اللاتينية qualitas، وتعني التميز أو التفوق تطورات عدية والهدف منها كان التطوير المستمر للنشاط الاقتصادي. حيث كانت أول فكرة مرتبطة مباشرة بالجودة هي " المطابقة للنموذج conformité au modele" و التي كانت بظهور الحاجة لإعادة إنتاج نموذج موجود طبيعي أو مصنع، وليس مطابقة للصورة الخارجية فقط، وبذلك أصبحت الصعوبة تكمن في المطابقة للنموذج بالإضافة إلى الرغبة في إرضاء الزبون، وتطور المفهوم ليتعدى إلى مفهوم آخر، بظهور ما يعرف بمواصفات المنتج وبذلك أصبحت الجودة تعني مطابقة المواصفات la conformité a la spécification ونتيجة للمنافسة وبظهور منتجات عديدة وضرورة الاهتمام بالمستهلك، أدى إلى ظهور ثالث

الخدمة و التي تعني أن المنظمة تتفق أوالا قليلة نسبيا لتصحيح الأخطاء، فمنع الأخطاء أو تلافيها يزيد من الإنتاجية ويقلل الكلفة، كما أن تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة ووضع مواصفات قياسية محددة تسهم في حماية الزبون من الغش وتعزز الثقة في خدمات المؤسسة، مما يؤدي إلى بناء سمعة المنظمة حيث تشكل الجودة أهمية كبيرة في تعزيز سمعة المنظمة، فعندما تراعى معايير الجودة في خدماتها سيكون ذلك بمثابة الترويج لخدمات المنظمة بسبب الصورة الإيجابية المدركة في أذهان الجمهور عن هذه المنظمة وخدماتها مما يضمن مركز قوي للمؤسسة في الأسواق الدولية و تمكينها من المنافسة العالمية.¹¹

تعرف جودة الخدمات الطلابية بأنها مجموعة من الشروط والمواصفات التي يجب أن تتوفر في خدمات مؤسسات التعليم العالي و المخصصة لتلبية حاجات المستفيدين منها، وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة لتلبية متطلبات المجتمع، وأنها جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر الخدمة بالجامعة سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، ويمكن تمثيل جودة الخدمات الطلابية بإيجابية النظام التعليمي، وهو نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات الطلبة، وتأدية العمل الصحيح على نحو صحيح كمدخل جديد في أداء العمل يتطلب تجديد الأساليب الإدارية التقليدية. وتمثل بصفة عامة فلسفة إدارية مبنية على أساس رضا المستفيد، وتتجلى بجودة الخدمات الأكاديمية و غير أكاديمية، والبنى الأساسية والبيئة الداخلية

العديد من الباحثين حول تعريف جودة الخدمة والذي يتمثل في أن جودة الخدمة تمثل في تحقيق رغبات العميل، وأن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه من تلك الخدمة، أي أن درجة جودة الخدمة هي مقياس نسبي يختلف من شخص لآخر.⁹

كما عرفت جودة الخدمة من وجهة نظر الباحثين رايت ولوف لوك wright and love lock على أنها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين و الزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم وتوقعاتهم ورغباتهم. و جودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة بأنها مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقا، أما من منظور المستفيد فهي موائمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته.¹⁰

مما سبق ذكره يمكن القول بأن جودة الخدمة هي مجموعة الخصائص و السمات المتميزة للخدمات التي تقدمها المؤسسة لجمهورها والتي تتوافق مع توقعاته ورغباته المدركة .

أما جودة الخدمة الجامعية في رأي الباحث فيمكن تعريفها بأنها مجموعة الأنشطة المتميزة التي تقدمها الجامعة إلى جمهورها والقادرة على تلبية متطلباته، وهذا يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات و النظم و المناهج و البنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للإبداع وبالتالي تحقيق رسالة الجامعة وأهدافها.

إن تطبيق مبدأ الجودة له أهمية كبيرة حيث تعني هذه الأخيرة عمل الأشياء بشكل صحيح من الوهلة الأولى لجميع عمليات ومراحل تقديم

عدم وجود مصطلح عربي واحد كمقابل لـ (image) تعدد الاجتهادات في الترجمة العربية لمصطلح الصورة الذهنية، لذا يفضل استخدام مصطلح الصورة الذهنية لورودها بهذا الشكل عند أوائل من كتب في هذا الموضوع من العرب.¹⁵

لقد بدأ استخدام مصطلح الصورة الذهنية عندما أصبح لمهنة العلاقات العامة تأثير كبير على الحياة الأمريكية مع بداية النصف الثاني من هذا القرن فقد كان لظهور كتاب "تطوير صورة المنشأة" للكاتب الأمريكي لي بريستول le bristol عام 1960 أثر كبير في نشر مفهوم صورة المنشأة بين رجال الأعمال، ما لبث أن تزايد استخدامه في المجالات التجارية والسياسية والإعلامية والمهنية، كما تبلور هذا المصطلح في مجال العلاقات الدولية بشكل واضح في 1965 حينما ظهر كتاب "السلوك الدولي" الذي اشترك في تأليفه هربرت كليمان herbert clément مع مجموعة من زملائه في علم النفس والباحثين في مجال العلاقات الدولية.¹⁶

ووفق تعريف كليمان فقد اتخذ المصطلح حدوده الواضحة واستعمل في الكتاب للإشارة إلى التصور المنظم للشيء في نظام الفرد (الإدراكي) ويعود في مكان آخر في كتابه ليوضح استعماله بقوله "عندما نتحدث عن الصورة الذهنية كـتصوير منظم لشيء فنحن لانعد تمثيلات الصور متماسكة ومعرفة جيداً، فمصطلح منظمة يعني غالباً أن الصورة تمتلك بنية متسقة وبأن ثمة على الأقل بعض الميل لربط مختلف الانطباعات عن الشيء بعضها مع

والخارجية، مع توظيف وسائل التكنولوجيا الحديثة في التعليم، وجودة مستوى إدارة المؤسسة من حيث تفاعلها وانفتاحها على البيئة وعلى الآخرين.¹²

ثانياً: مفهوم الصورة الذهنية

لا يمكن لشخص أن يعيش دون بناء تصورات لديه عن الواقع والأحداث والأشخاص، ليتعامل مع هذه التصورات التي يطلق عليها مصطلح صورة ذهنية التي كان العقل البشري يستعين بها لفهم ومعرفة ما حوله في العالم، حيث تعد الصورة الذهنية ثابتة نوعاً ما ولكنها ليست جامدة بل تتميز بالديناميكية التي تتغير طبقاً لمستجدات الأحداث والمعطيات والواقع والرؤى من هذا الواقع.¹³

ونظراً لما تقوم به هذه الصورة من دور في تكوين الآراء واتخاذ القرارات وتشكيل السلوك، وقد أدركت المنظمات الحديثة والقيادات السياسية أهمية دراسة صورتها في أذهان الجماهير في وقت معين، واتخاذ السياسات ورسم الخطط الكفيلة بتكوين هذه الصورة على النحو الذي تتمناه هذه المنظمات أو تلك القيادات.¹⁴ وذلك من خلال تكثيف النشاط الاتصالي الحواري بين المؤسسة وجمهورها من أجل التعرف على رغبات الجمهور وتقديمها للإدارة العليا من أجل ترجمتها إلى سياسات وبرامج تتفق مع احتياجات الجمهور وعليه سيتضمن هذا المبحث العناصر التالية:

أ- تعريف الصورة الذهنية

وتستخدم الأدبيات العربية مصطلحات مثل الصورة الذهنية و الصورة المنطبعة كمقابل للمصطلح الانجليزي (image)، وقد نتج عن

في النواحي الاجتماعية ومظهرها الإداري،
وتندمج تلك الانطباعات الفردية وتتوحد لتكوين

الصورة الذهنية الكلية للمنظمة.²¹

ويقدم الباحث تعريفا للصورة الذهنية بأنها
مجموعة الأفكار والمعتقدات والانطباعات
المتكونة في أذهان الجماهير الداخلية و
الخارجية عن المؤسسة من خلال الاتصال
المباشر أو غير المباشر.

ب - خصائص الصورة الذهنية

هناك العديد من السمات والخصائص التي تتميز

بها الصورة الذهنية من بينها ما يلي:²²

ا) تتسم الصورة الذهنية بان لها إطارا زمنيا
سابقا، بمعنى أن الصورة الذهنية قديمة التكوين،
أي لانطلق على معرفة حالية صورة ذهنية.

ا) تتسم الصورة الذهنية بان لها طارا ذاتيا
حسيا، بمعنى أن الصورة الذهنية تتبع من مقدرة
الإنسان الحسية أي قدرة الإنسان على استيعاب
المثير أو التعرض له.

ا) تباين الصورة الذهنية بمعنى الصورة الذهنية
تختلف من فرد لأخر ومن جماعة إلى أخرى
ومن مجتمع إلى آخر إلى أنها تتقارب في أذهان
الأفراد مكونة صورة ذهنية متماثلة لجماعة أو
مجتمع ما، وهذا التباين يرجع إلى القدرات
الحسية المتباينة للأفراد.

ا) الصورة الذهنية مكونة للاتجاه، بمعنى أنها
احد مصادر بناء وتكوين الاتجاه.

ا) الصورة الذهنية ديناميكية بمعنى أنها متغيرة
وغير ثابتة سواء أكان التغيير بطيئا أو سريعا
وهذا التغيير ناتج عن تفاعلها مع مثير جديد.

البعض الآخر وبذلك ترتبط مع بعضها في كل
متحد.¹⁷

سنذكر بعض التعريفات الغربية والعربية التي
تناولت الصورة الذهنية، وهي كما يلي:

إذا كان مصطلح الصورة الذهنية لا يعني
بالنسبة لمعظم الناس سوى شيء عابر أو غير
حقيقي أو حتى مجرد وهم فإن قاموس وبستر
في طبعته الثانية فقد عرض تعريفا لكلمة image
"بأنها تشير إلى التقديم العقلي لأي شيء لا يمكن
تقديمه للحواس بشكل مباشر، أو هي إحياء
أو محاكاة لتجربة حسية، كما أنها قد تكون تجربة
حسية ارتبطت بعواطف معينة. وهي أيضا
استرجاع لما اختزنته الذاكرة أو تخيل لما
أدرسته حواس الرؤية أو السمع أو اللمس أو
الشم أو التذوق."¹⁸

وفي طبعته الثالثة (قاموس وبستر) عرفها بأنها"
مفهوم عقلي شائع بين أفراد جماعة معينة يشير
إلى اتجاه هذه الجماعة الأساسي نحو شخص
معين، أو نظام ما، أو وظيفة بعينها، أو جنس
بعينه، أو فلسفة سياسية، أو قومية معينة أو
شيء آخر."¹⁹

وعرفها جيمس جراي بأنها" الانطباعات
والمدرجات الكلية للجماهير المتعددة تجاه أعمال
المؤسسة، حيث تشكل هذه الانطباعات مواقف
جماهير المؤسسة الداخلية والخارجية تجاهها."²⁰

ويعرفها هارولد ماركس harled marquis بأنها
إجمالي الانطباعات الذاتية للجماهير عن
المنظمة، وهي انطباعات غير ملموسة، تختلف
من فرد إلى آخر، وهي المشاعر التي تخلقها
المنظمة لدى الجماهير بتأثير ما تقدمه من
منتجات وتعاملاتها مع الجماهير، واستثماراتها

للمؤسسة أو تكون مبنية على معلومات مشوهة وغير صحيحة.

ولقد صنفها جيفكنز jefkins إلى: ²⁴

الصورة المرآة: هي التي ترى المنشأة نفسها من خلالها وتعتقد أن الجمهور يحملها تجاهها ويمكن أن تكون مخالفة تماما لما تراه المؤسسة. الصورة الحالية: هي التي يرى بها الجمهور المؤسسة.

الصورة المرغوبة: هي التي ترغب المؤسسة أن تكونها لنفسها في أذهان الجمهور.

الصورة المثلى: هي أمثل صورة يمكن أن تتحقق إذا أخذنا في الاعتبار منافسة المنشآت الأخرى وجهودها في التأثير على الجماهير، ولذلك يمكن أن تسمى بالصورة المتوقعة.

الصورة المتعددة: وتحدث عندما يتعرض الأفراد لمثليين مختلفين للمنشأة يعطي كل منهم إنطباعا مختلفا عنها، ومن الطبيعي أن لا يستمر هذا التعدد فإما أن يتحول إلى صورة إيجابية أو سلبية أو أن تجمع بين الجانبين صورة موحدة تضلها العناصر الايجابية والسلبية تبعا لشدة تأثير كل منها على هؤلاء الأفراد.

مما سبق نستنتج أن للصورة الذهنية عدة أنواع، وعلى المؤسسة أن تسعى من خلال جهود العلاقات القائمة على البحث والدراسة إلى التعرف على طبيعة الصورة الذهنية المتشكلة لدى جمهورها حتى تستطيع تصميم برامجها وأنشطتها، فإن كانت إيجابية عملت على تعزيزها وإن كانت سلبية كثفت من جهودها لتحسينها، كما يعتبر تحقيق الصورة الذهنية المثلى أقصى غايات وظيفة العلاقات العامة، لأنها أساس بقاء المنظمة واستمرارها، وهذه

الصورة الذهنية أداة تحكم بمعنى أنها بمثابة مقياس يحدد ويضبط السلوك والأحكام أو ردود الأفعال إزاء المثير.

الصورة الذهنية مكونة للصور بمعنى أنها تكون أو تنشئ صوراً ذهنية جديدة دون الحاجة إلى اللجوء إلى القدرات الحسية، بناء على ما تملكه من صور ذهنية سابقة تكونت بفعل مثير حسي.

ج: أنواع الصورة الذهنية، وظائفها

1- أنواع الصورة الذهنية:

تسعى العديد من المؤسسات إلى بناء صورة ذهنية حسنة لدى جمهورها وفي سبيل ذلك تعتقد مجموعة من القيم التي تمثل هويتها المفترضة فتقوم بالتخطيط للصورة الذهنية المرغوب توصيلها للجمهور، لكن قد تكون الصورة المدركة مخالفة تماما لما مخطط له، وعليه فقد صنفت الصورة الذهنية إلى عدة تصنيفات:

فهنالك من يصنفها إلى: ²³

الصورة الذهنية الذاتية: هي إحساس المؤسسة بنفسها، وان بناء صورة ذهنية ناجحة يتطلب من المؤسسة أن تبدأ أولاً بتغيير صورتها الذاتية، حيث أن التغيير في الصورة المدركة يقع على الأفراد العاملين في المنظمة.

الصورة الذهنية المرغوبة: هي ما ترغب المؤسسة في توصيله عن نفسها الى الجمهور، وغالبا ما تكون انطباعات جديدة غير معروفة لدى الجمهور وتسعى المنظمة لتكوينها.

الصورة الذهنية المدركة: وهي الانطباعات التي يحملها الجمهور تجاه المؤسسة والتي يمكن أن تكون مبنية على الخبرة و المعرفة الجيدة

ثالثا: دور جودة الخدمة الجامعية في تحسين الصورة الذهنية للجامعة تساهم جودة الخدمة في تحسين الصورة الذهنية للطلبة من خلال عدة اليات يمكن ذكرها كما يلي:

خدمات القبول والتسجيل:

تتمثل هذه الخدمة فيما تقدمه الجامعة من جهود لتبصير الطلبة بطبيعة الدراسة في الجامعة، و الإدارات المسؤولة عن تقديم الأنشطة والمساعدات الطلابية وإرشادهم فيما يتعلق بالخطط و البرامج التعليمية، وتهيئة الفرص للاحتفاظ بالطلاب بعد قبوله ومساعدته على التعلم والتدريب، ويتم تقديم هذه الخدمات في الغالب من خلال إصدار بعض المطبوعات عن كل كلية من كليات الجامعة، إضافة إلى اللقاءات التي تتم مع الطلاب ويشترك فيها المسؤولون بالجامعة، حيث يتم فيها الإجابة عن استفسارات الطلاب وتساؤلاتهم.²⁶

خدمات متعلقة بالعملية التدريسية: تتمثل هذه الخدمات في جانبين:²⁷

المنهاج العلمي:

من المؤثرات التي تدل على جودة المنهاج العلمي توفره على أهداف علمية واضحة، قابلة للقياس و الملاحظة، وأن يتم عرضه بطريقة متدرجة ومنطقية ومترابطة ومنتاسبة مع مستوى الطالب في لغته وأسلوبه وقدراته العلمية.

الهيئة التدريسية:

أكدت الدراسات الحديثة على حاجة الطلاب لتفهمهم من قبل أعضاء هيئة التدريس ، والسعي إلى احتضانهم والاهتمام بهم وإدراك

الصورة لا يمكن أن تأتي من فراغ وإنما تتأسس على أساس الالتزام بقول الحقيقة والصراحة وتجنب التضليل والخداع، كما تعتبر الصورة المتعددة من أشد أنواع الصورة الذهنية خطرا على المؤسسة، لأن ذلك يشتت رأي الجمهور ويفقده الثقة في المؤسسة، لذلك على المؤسسة أن تحرص على الظهور بصورة واحدة أمام جمهورها.

2 – وظائف الصورة الذهنية:

للصورة الذهنية عدة وظائف نذكر منها ما يلي²⁵

أ تحقق أكبر قدر من التكيف مع ظروف الحياة من خلال دورها في اختصار جهد الفرد بما تقدمه له من اطر جاهزة تكفل له التعامل مع الآخر بل التنبؤ بسلوكه دون إمعان النظر في خصائصها الفردية.

أ إن التصور الذهني يضيق نطاق الجهل بالآخرين من خلال استخدام الأفراد نتيجة لما يقدمه التصور الذهني من معرفة يمكن أن تكون عليها صور الآخرين خلال التعامل معهم.

أ تؤدي عملية تكوين الصورة الذهنية إلى تحويل العالم إلى عالم أسهل من خلال استخدام الجوانب السيكولوجية التي تنطوي عليها عمليات التعلم داخل الإنسان.

أ تسهم الصورة الذهنية في تفسير مواقف الفرد وأرائه وأنماط سلوكه في الحياة الاجتماعية وتفسر أساسا فلسفته في الحياة وذلك لارتباطها بقيمه ومعتقداته وثقافته.

أ للصورة الذهنية دور كبير في تكوين الرأي العام لأنها اللبنة الأولى التي يكون منها الرأي باعتبار تأثيرها في آراء الناس ومواقفهم.

من خلال دعة الخريجين للتحدث عن خبراتهم في العمل، وتنظيم مقابلات وعقد ندوات لأصحاب الأعمال للقاء الطلاب والتحدث معهم عن طبيعة بعض المهن والمهارات المطلوبة لكل مهنة إضافة إرشادات للطلاب تتعلق بكيفية التصرف في مقابلات العمل وتبصيرهم بإمكانية تغيير طبيعة المهن، و الحاجة إلى تجديد المعارف و المهارات بما يتناسب وتغير طبيعة تلك المهن.³⁰

خدمات السكن و النقل و الإطعام

تعمل على الجامعة على توفير خدمة السكن والنقل والإطعام من أجل أن يتفرغ الطلبة للدراسة، حيث توفر سكنات للطلبة الوافدين من مناطق بعيدة عن الجامعة مزودة بجميع وسائل الراحة، إضافة إلى توفير الوجبات الغذائية بمواصفات الجودة و السلامة الصحية.

الرعاية الصحية:

تتمثل هذه الخدمة في تأمين العلاج و الرعاية الصحية للطلبة من خلال توفير عيادات مجهزة داخل الجامعة .

خدمات الأنشطة اللاصفية:

سميت هذه الخدمة بأنشطة اللاصفية أو اللامنهجية لأنها تحدث خارج المناهج الجامعية المقننة وهي إحدى وسائل الترفيه وزيادة الانتماء، حيث تسعى الجامعة من خلالها إلى إكساب الطلبة عادات وسلوكيات صحيحة من خلال الاستفادة من أوقات فراغهم بما يفيدهم، وبذلك يتبادل الطالب أنواع السلوك الإنساني مع غيره ويتعلم أنواعا من السلوكيات ويكتسب خبرات ايجابية، ويحاول أن ينمي لنفسه الإحساس بالمسؤولية و الاعتماد على الذات،

احتياجاتهم، فالأساتذة الذين يقبلون التواصل مع الطلاب و الحديث معهم يكونون أكثر تأثيرا على الطلاب من غيرهم، وهناك بعض المؤثرات الدالة على ذلك مثل: إعلام الطلبة مسبقا وبصورة كاملة بمتطلبات المقررات، مشاركة الطلبة في العملية التعليمية، تحفيز ورعاية ودعم المتفوقين.

خدمات الإرشاد الأكاديمي:

من خلال توجيه النصح للطلبة في تحديد تخصصاتهم بناء على قدراتهم التي يتميزون بها، ومتابعة التقدم الدراسي للطلبة، وتشجيع الطلبة المتفوقين، ومساعدة المتعثرين، وهذا من خلال تخصيص أوقات للإرشاد الأكاديمي وخلق بيئة تعليمية مناسبة بحيث يشعر الطالب أنه مرحب به للمساعدة في حل أي مشكل قد يواجهه خلال مسيرته الأكاديمية.²⁸

الخدمات المكتبية:

لا يمكن لأي باحث ن ينطلق من العدم، حيث تعتبر المكتبات الشريان الرئيسي الذي يغذي الجامعة، بما تقدمه من مواد المعرفة المختلفة وتوجيه الباحثين نحو مصادر المعلومات اللازمة لأبحاثهم من أجل تلبية احتياجاتهم، وهذا يستدعي توفرها على أحدث الكتب و الدوريات في مختلف التخصصات، وأن تكون مواكبة لأحدث التطورات في عالم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كالبحت و النشر عبر المواقع الإلكترونية، وكذلك مواكبة المستجدات الحاصلة في التعليم العالي.²⁹

خدمات الإرشاد المهني والوظيفي:

من خلال توفير معلومات كافية عن المهن التي يمكن أن يعمل فيها الطالب بعد تخرجه، وهذا

إنشاء المنظمات الطلابية: تمثل هذه الخدمة في سعي الجامعة إلى تعزيز حق الطالب في إنشاء المنظمات الطلابية وتقديم كافة التسهيلات في هذا المجال، حيث تعتبر هذه المنظمات وسيلة يعبر بها الطالب عن انشغالاته ويدافع عن حقوقه.

الخاتمة:

مما سبق ذكره نستنتج أن هدف الجامعة من تقديم هذه الخدمات هو تحقيق رضا الطالب وكسب تأييده، حيث يملك هذا الأخير قبل دخوله إلى الجامعة العديد من التصورات التي يتوقع رؤيتها حقيقة، وبالتالي فعدم تحقق هذه التصورات على أرض الواقع قد يؤدي إلى إصابته بالخيبة مما ينعكس على تكوين صورة ذهنية سيئة له تجاه الجامعة وبالتالي ستؤثر على تفاعله وتحصيله على المستوى الأكاديمي، ولهذا على الجامعة أن تسخر كل إمكانياتها البشرية و المادية من أجل تقديم هذه الخدمات بجودة عالية بحيث يساعد ذلك في بناء شخصية متكاملة للطالب في مختلف الجوانب النفسية والاجتماعية والثقافية .

قائمة المراجع:

¹ النمل، 88

² الكهف، 30

³ نوال نور، " كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي"، (رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012)، ص 79.

⁴ سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات، الجودة و الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2008، ص 20.

وبالتالي فإن هذه النشاطات ضرورة ملحة تتطلبها الحياة الجامعية فهي تعد مصدرا من مصادر الكشف عن مواهب وإمكانات وميولات الطلاب، وتنقسم هذه الأنشطة إلى:

أنشطة رياضية: كإقامة الدورات الرياضية.

أنشطة ثقافية: كإقامة المهرجانات و الأسابيع الثقافية.

أنشطة فنية: مثل الرسم، الموسيقى، المسرح.... الخ.³¹

خدمات الدعم المالي وذوي الاحتياجات الخاصة:

تشمل خدمات الدعم المالي تقديم مساعدات مالية للطلبة المحتاجين، واعفاء بعض الطلبة من الرسوم الجامعية أو جزء منها، بالإضافة إلى المنح الدراسية للطلبة المتفوقين ومساعدة البعض الآخر في الحصول على قروض لتغطية بعض نفقات الدراسة أو حاجاتهم الشخصية الاجتماعية. أما ذوي الاحتياجات الخاصة فتقع على الجامعة مسؤولية توفير برامج دعم تعليمية واجتماعية خاصة لهم لإكساب هذه الشريحة المهارات المطلوبة وتأهيلهم للاندماج في مجتمع الطلبة.³²

خدمات بحثية: من خلال توفير الجامعة لصندوق مالي خاص بنشر أبحاث الطلبة.

خدمة متابعة الخريجين: إن مسؤولية الجامعة نحو طلبتها لا تنتهي بمجرد تخرجهم بل تستمر حتى بعد تخرجهم من خلال متابعتهم والتواصل معهم وتوفير بوابة إلكترونية تتيح لهم إمكانية التواصل مع الجامعة من أجل مساعدتهم على في البحث عن وظائف عمل وتعريف سوق العمل بهم.

التدريب، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، (2009)، ص 10.

²¹ خالد إبراهيم حسن الكردي، الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية، ط1. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2014، ص 33.

²² باقر موسى، الصورة الذهنية في العلاقات العامة، ط1. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2014، ص 57-58.

²³ صادق زهراء "إدارة الصورة الذهنية للمؤسسات وفق مدخل التسويق بالعلاقات، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، (2015)، ص 77.

²⁴ علي عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، مرجع سابق، ص 8 — 9.

²⁵ محمود يوسف، فن العلاقات العامة، ط1. القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع، 2008، ص 58.

²⁶ جمال علي الدهشان، الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي العاشر لمركز تطوير التعليم الجامعي بعنوان "جامعة المستقبل في الوطن العربي"، كلية التربية، جامعة عين شمس، ديسمبر 2003، ص 7.

²⁷ فاطمة محمود السعافين، "إستراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية"، (رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة، 2015)، ص 21، 22.

²⁸ نفس المرجع، ص 24.

²⁹ سمية الزاحي، "مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، دراسة ميدانية بجامعات قسنطينة، سكيكدة، عنابة" (أطروحة دكتوراه، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة، 2014)، ص 145.

³⁰ جمال علي الدهشان، مرجع سابق، ص 12.

³¹ Futureomam.com/?-35 شوهد يوم 2017/7/2 على

الساعة: 19:00

³² فاطمة محمود السعافين، مرجع سابق، ص 28، 29.

⁵ محمد جبر دريب، معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، ع 15، 2014، ص 89.

⁶ نفس المرجع، ص 89.

⁷ نوال نمور، مرجع سابق، ص 84.

⁸ روان منير قدور، " دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزيائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة"، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، (2011)، ص 16.

⁹ نوال نمور مرجع سابق، ص 85، 84.

¹⁰ بو عنان نور الدين، " جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء"، (رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2007)، ص 65.

¹¹ علي عنان حسن، دور العلاقات العامة في تعزيز جودة الخدمة الحكومية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 22، ع 93، 2016، ص 273، 274.

¹² ناصر إبراهيم سيف وآخرون، مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، مجلد 7، ع 15، 2014، ص 165.

¹³ ساير مصلح حامد المطيري، الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي، دراسة ميدانية في جامعة الرياض. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2012، ص 12.

¹⁴ أنور بن محمد الرواس، طه عبد العاطي نجم، " الصورة الذهنية للنادي الثقافي في المجتمع العماني"، مجلة العلوم التربوية، العدد(11)، يناير 2007، ص 187.

¹⁵ نفس المرجع، ص 114.

¹⁶ بسام عبد الرحمن الجريدة، إدارة العلاقات العامة، ط1. عمان: دار أسامة للنشر و التوزيع، 2013، ص 319.

¹⁷ إرادة زيدان الجبوري، " مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة"، مجلة الباحث الإعلامي، العدد(9-10)، حزيران، 2010، ص 164.

¹⁸ علي عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية. القاهرة: عالم الكتب، 2003، ص 04.

¹⁹ المرجع نفسه، ص 04.

²⁰ محمد علي شومان "الإعلام الأمني ودوره في تصحيح المفاهيم الخاطئة - حلقة علمية"، (رسالة ماجستير، كلية