



مجلة جامعة تشرين - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تحليل وجهات نظر طلاب الجامعات لبيئة الخدمة المادية والأكاديمية في الكليات التطبيقية دراسة ميدانية على طلاب كلية الاقتصاد - جامعة حلب مثلاً

اسم الكاتب: د. سامر أحمد قاسم، د. سليمان سليم علي

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/4648>

تاريخ الاسترداد: 2025/06/08 17:51 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على

info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية - ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.



تحليل وجهات نظر طلاب الجامعات لبيئة الخدمة المادية والأكاديمية في الكليات التطبيقية

دراسة ميدانية على طلاب كلية الاقتصاد - جامعة حلب مثلاً

* الدكتور سامر أحمد قاسم
** الدكتور سليمان سليم علي

(تاریخ الإیادع 18 / 1 / 2015. قُبِل للنشر في 9 / 3 / 2015)

□ ملخص □

يهدف هذا البحث إلى تحليل أراء الطلاب لبعض خواص الخدمة المقدمة في الجامعات الحكومية السورية وبخاصة في الكليات التطبيقية- مثل كلية الاقتصاد في جامعة حلب.

لقد تمت دراسة عنصري الملموسة والأفراد من خلال قياس المقومات المادية والأكاديمية. حيث تم قياس المقومات المادية من خلال تقييم كل من العناصر الآتية: خدمات مكتبة الكلية، والرعاية الطبية، والخدمات المرافقة. أما المقومات الأكاديمية فتم قياسها من خلال أعضاء الهيئة التعليمية، وأساليب التدريس، والكتب المقررة.

ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم توزيع استبانة على مجموعة مؤلفة من 100 طالب وطالبة من طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب، وكان منها 82 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

وكان من أهم نتائج هذا البحث: أن أغلب آراء الطلبة فيما يتعلق بالمقومات المادية والأكاديمية كانت قريبة إلى غير الموافق أو الحياد في درجة توفر المكونات الأساسية لهذين المتغيرين.

الكلمات المفتاحية: المقومات المادية، المستوى الأكاديمي، أساليب التدريس، أعضاء الهيئة التدريسية.

* أستاذ مساعد - كلية الاقتصاد - قسم إدارة الأعمال - جامعة تشرين - اللاذقية - سوريا.

** أستاذ مساعد - كلية الاقتصاد - قسم إدارة الأعمال - جامعة حلب - حلب - سوريا.

Universities Students view analysis toward physical and academic environment in applied faculties

An empirical study on Aleppo economic faculty students.

Dr. Samer Kassem*
Dr. Suleiman Ali**

(Received 18 / 1 / 2015. Accepted 9 / 3 / 2015)

□ ABSTRACT □

This research aims to analyze students views in service characteristics which are provided in Syrian state universities, faculty of Economy as example.

Two variables have been examined which were physical and academic construction. Physical construction was measured using three dimensions; library services, medical care, and supplementary services.

Academic construction were as follows: teaching members, teaching styles, and books. A questionnaire has been distributed to a 100 students at the faculty of economy at Aleppo University. 82 filled questions were analyzed. Most results were about disagree or neutral.

Key words: Physical evidence, Academic staff, Teaching styles, Teaching members.

*Associate Professor- Management Department- Faculty of Economic- Tishreen University- Lattakia-Syria.

**Associate Professor- Marketing Department- Faculty of Economic- Aleppo University- Aleppo-Syria.

مقدمة:

بعد التعليم الجامعي من أهم مؤسسات التعليم في المجتمعات، لما له من دور فعال ومميز في صناعة الأجيال الحضارية، التي تمتلك مقومات النجاح ومتطلبات العصر، وتطوير المجتمعات بما لديها من طاقات و المعارف علمية حديثة تمكنها من بناء مشاريع نهضوية وتطویرية. كما تعتبر الجامعة البداية الرئيسية التي تمر من خلالها أساليب التطوير والتقدم في المجتمع، فالتقدم العلمي والتكنولوجي على كافة الأصعدة يخرج من بوابة الجامعة، والميادين التي تشهد بهذا كثيرة مثل: الطب، والهندسة، والدرة، والفالك، والعلوم الإنسانية، والزراعة، وغيرهم. إذ تدور في الجامعة حركة بحثية نشطة تعطي الفرصة للمختصين والخبراء لممارسة كافة أنشطتهم البحثية بهدف الإبداع والابتكار" (عسقول، 2004، ص 58).

لذا أصبح من الضروري ربط التعليم الجامعي بالاهتمامات والاحتياجات اليومية للمجتمعات، مما يتطلب إعادة النظر في وظائف الجامعات والتخطيط لتوفير مخرجات ملائمة لسوق العمل والتأكد على ضرورة ربط الجامعات وتطوير أدائها مع تطور المجتمع باعتباره المستفيد الخارجي الأول من الخدمة التعليمية، ولا يمكن الحصول على مستوى الرضا إلا إذا تم التعرف على احتياجات أفراد المجتمع لما يريدون توفره في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، والالتزام بها في سبيل السعي لإيجاد مستويات عالية للخريجين وببيئات تعلم مناسبة داخل الجامعة (المشهروفي، 2004، ص 145). وهذا ما يستلزم أن يتتوفر في الجامعات كافة الإمكانيات البشرية والمادية لكي تتحقق دورها.

ولقد تناولت العديد من الدراسات مفهوم التسهيلات المادية والعناصر الاجتماعية المتاحة في المنظمات الخدمية باستخدام عبارة بيئة الخدمة (Service Environment)، وأكدت تلك الدراسات على الأهمية البالغة لبيئة الخدمة ودورها في نجاح وتميز المنظمة الخدمية، وفي هذا الإطار يسعى البحث إلى تحليل آراء طلاب الجامعات الحكومية في بيئة الخدمة والتعرف إلى عناصرها.

مشكلة البحث:

تبعد مشكلة الدراسة من خاصية الخدمة بأنها غير ملموسة ومتغيرة، وبالتالي صعوبة بناء توقع عن هذه الخدمات قبل شرائها. وبالتالي لابد من دراسة وتحليل بيئة الخدمة بهدف التقليل من فجوة الخدمة بين المتوقع في ذهن الطالب، وبين الأداء الفعلي لمقدمي الخدمة. وتتجلى مشكلة البحث في السؤالين الآتيين:

- 1) ما هي المقومات المادية للبيئة الجامعية الفعلية المتوفرة في كلية الاقتصاد في جامعة حلب كما يراها طلابها؟
- 2) ما هي المقومات الأكademية للبيئة الجامعية الفعلية المتوفرة في كلية الاقتصاد في جامعة حلب كما يراها طلابها؟

أهمية البحث وأهدافه:

يمكن تقسيم أهمية البحث الحالي إلى:

* **الأهمية العلمية:** تتبع هذه الأهمية من خلال تسليط الضوء على بعض جوانب تقديم الخدمة (البيئة المادية، والأفراد المشاركون) كونهما من العناصر التي تستخدما المنظمات من أجل تحويل العناصر غير الملموسة إلى ملموسة.

* **الأهمية العملية:** يمكن أن يستفيد من الدراسة القائمون على إدارة الجامعات الحكومية في إدراك أهم أبعاد جودة الخدمة، وبالتالي الاستفادة منها في عملية بناء جودة الخدمة التعليمية. كما يمكن أن يستفيد منها الأكاديميون العاملون في الجامعات السورية، إذ يقدم البحث قائمة بأهم المقومات الأكademie الواجب السعي لتحقيقها ومنها: صفات أو مقومات الأستاذ الجامعي الفعال، ومواصفات الكتاب الجامعي، وأهم مميزات طرق التدريس التي يرغبها طلاب كلية الاقتصاد جامعة حلب كمثال عن الكليات التطبيقية.

أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى:

- التعريف ببيئة المادية والأكاديمية المتوفرة في الجامعات السورية فعلياً من وجهة نظر المستفيد أو متلقى الخدمة (طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب).
- إبراز أهمية البيئة المادية والأكاديمية في تقديم خدمات معيارية تتبع على جودة مخرجات العملية التعليمية.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (El Sayed, Farrag & Belk, 2003)

بحثت هذه الدراسة في تأثيرات جوانب عديدة من البيئة المادية في الأسواق التجارية على الحالات العاطفية ونوايا الشراء لدى المتسوقين. حيث استطاعت أن تثبت أن هناك أثراً مباشراً لكل من التصميم الداخلي للسوق التجاري، وموقعه، والإضاءة، والموسيقى المتاحة فيه، ودرجة ازحامه على نوايا الشراء لدى المتسوقين، وأن الحالة العاطفية لدى المتسوقين تلعب دور المتغير الوسيط في هذه العلاقة، وبالتالي تقدم هذه الدراسة دليلاً جديداً على علاقة البيئة التي يقام فيها المنتج بنوايا الزبائن السلوكية، لكن البحث الحالي يختلف عنها في كونه يتناول بيئة الخدمة بالمفهوم المادي والاجتماعي الواسع، وتقتصر الدراسة السابقة على القليل من العناصر المادية، وتجاهل معظم العناصر الاجتماعية سواء المتعلقة بالموظفين أو الزبائن، في حين تناقض الدراسة الحالية الحالة العاطفية للزبائن بكثير من التفصيل والتوصيات السلوكية التي تقود إلى الشراء. وبالنتيجة، يتناول البحث الحالي إلى جانب الاستجابة العاطفية كلاً من الاستجابة الإدراكية والفيزيولوجية، كما يتوجه إلى جانب آخر من النوايا حيث يدرس النوايا السلوكية اللاحقة التي تلي عملية الشراء وتجربة الخدمة.

2- دراسة (Hightower ,Brady and Baker, 2002)

أكَّدت هذه الدراسة على أهمية البيئة المادية في استهلاك خدمات الترفيه، حيث بحثت في أثر كل من البيئة المادية ومدى ارتباط الزبائن وتعلقه بالخدمة وإدراكه لوقت انتظار الخدمة في نواياه السلوكية. وتنوَّسَت هذه العلاقة العديد من العناصر والمتمثلة بجودة الخدمة والقيمة المُدرَّكة والأثر الإيجابي الذي يbedo على الزبائن (المتعة ، الرضا، البهجة) ، وأُجري تطبيق الدراسة في الملاعب الرياضية لكرة البيسبول، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك أثر إيجابي و مباشر بين إدراك البيئة المادية للخدمة وكل من جودة الخدمة والأثر الإيجابي الذي يbedo على الزبائن.
- هناك علاقة إيجابية و مباشرة بين كل من جودة الخدمة والأثر الإيجابي الذي يbedo على الزبائن والقيمة المُدرَّكة.

- هناك علاقة إيجابية و مباشرة بين كل من القيمة المدركة والأثر الإيجابي الذي يبدو على الزبائن ونواياه السلوكيّة.
- هناك علاقة إيجابية و مباشرة بين إدراك وقت انتظار الخدمة وجودة الخدمة المدركة.
- هناك علاقة إيجابية و مباشرة بين الارتباط بخدمة الترفيه وكل من بيئه الخدمة والأثر الإيجابي الذي يبدو على الزبائن.

3- دراسة (Harris & Ezeh, 2008)

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في الأبعاد المتعددة لبيئة الخدمة، مع الأخذ بعين الاعتبار الجانب الاجتماعي لبيئة الخدمة، ودراسة العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين بيئه الخدمة ونوايا الولاء في مطعم بريطانيا. حيث وزعت (750) استبانة على مرتاديها، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- تتكون بيئه الخدمة من عناصر مادية (الأثاث، النظافة، الموسيقى، الروائح، الرموز الضمنية) وعناصر اجتماعية (صدقية الموظف، التوجّه بالزبائن، الكفاءة، جاذبية مظهر الموظف)
- إن العنصر ذو الارتباط الأقوى بنوايا الولاء هو النظافة ومن ثم يليه الرموز الضمنية، فالنوجّه بالزبائن، فالكافأة بهذا الترتيب.
- يتوضّط علاقة عناصر بيئه الخدمة بنوايا الولاء عوامل شخصية (كسلوك البحث عن التثبيع والتضحيه المدركة)، وعوامل بيئية (كشدة المنافسة).

4- دراسة معلولي، ريمون (2010) بعنوان: جودة البيئة المادية للمدرسة وعلاقتها بالأنشطة البيئية- دراسة ميدانية في المدارس الأساسية في مدينة دمشق.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع البيئة المادية لمدارس مرحلة التعليم الأساسي وذلك من خلال بطاقة ملاحظة مصممة وفق معايير الجودة الشاملة، والتعرف على واقع الأنشطة البيئية التي يمارسها الطلاب بتوجيهه ومشاركة معلميهم من خلال استبانة لرصد الأنشطة التربوية الممارسة ذات الطابع البيئي، ودراسة طبيعة العلاقة بين مستويات الواقع البيئي للمدرسة ومستويات ممارسة الأنشطة البيئية. وأظهرت نتائج البحث: أنه على مستوى واقع البيئة المدرسي بلغ متوسط متوسطات مستوى الجيد والمتوسط لكامل مؤشرات البيئة التعليمية المادية 58.7 %، أما على مستوى الأنشطة البيئية الموجهة من قبل المدرسين فهناك انخفاض مستويات الممارسة البيئية، كما أفادت استبانة المدرسين بأن هناك تفاوتات من نشاط لأخر.

من خلال النظر إلى الدراسات السابقة، نجد أن معظم هذه الدراسات قد ركزت على العلاقة بين بيئه الخدمة المادية والنية في شراء الخدمة أو الرضا لدى الزبائن، بينما تركز هذه الدراسة على تحليل بعض أبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد (الطالب) لقياس مدى إدراك الطالب لهذه الأبعاد.

فرضيات البحث:

- الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالمقومات المادية المتوفرة في الكلية. ويترعرع عن هذه الفرضية الفرضيات الآتية:
- (1) - لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد جامعة حلب فيما يتعلق بالخدمات المقدمة في مكتبة الكلية.

- (2) - لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالإسعافات الأولية المتوفرة في الكلية.
- (3) - لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالنشاطات المرافقة في الكلية.
- (4) - لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالمباني والقاعات والمخابر.
- الفرضية الرئيسية الثانية:** لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالمقومات الأكاديمية المتوفرة في الكلية. ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الآتية:
- (1) - لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد جامعة حلب فيما يتعلق بالأسانذة الجامعيين في الكلية.
 - (2) - لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد جامعة حلب فيما يتعلق بأساليب التدريس في الكلية.
 - (3) - لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد جامعة حلب فيما يتعلق بالكتب المقررة في الكلية.

أدوات جمع البيانات ومنهجية البحث:

- **البيانات الثانوية:** تم جمع البيانات الثانوية من مصادر عديدة مثل المجلات العلمية المحكمة والكتب ومواقع الإنترنت وقد تم ذكرها في آخر البحث.
- **البيانات الأولية:** تم جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصصة لهذا الغرض تضم أسئلة تقيس جميع متغيرات البحث المستقلة والتابعة، كما تم الاعتماد على الأبحاث السابقة في تصميم هذه الاستبيان.

منهجية البحث:

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ويقصد بالمنهج الوصفي التحليلي: "المنهج الذي يدرس ظاهرة أو حدثاً، أو قضية موجودة حالياً يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن أسئلة الدراسة دون تدخل الباحث فيها" (الأغا والأستاذ، 2000: 83)، حيث تم توزيع استبيان على مجموعة من طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب لتحديد درجة توفر المقومات المادية والأكاديمية لبيئة الجامعية كما يراها طلاب كلية الاقتصاد، وقد تم معالجة هذا الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب. أما عينة البحث فقد تم اختيار عينة ملائمة (غير احتمالية) من بين جميع طلاب كلية الاقتصاد، وتم اختيار (100) طالب وطالبة من بين طلاب كلية الاقتصاد بصورة عشوائية لتعبئته استبيانه الدراسية، أما الاستبيانات التي تم جمعها بعد الإجابة عليها فوصل عددها إلى (82) استبيانه وهي التي تم اعتمادها في التحليل. والجدول التالي يوضح توزيع الطلاب والطالبات في السنوات الدراسية (الأولى، الثانية، الثالثة، الرابعة، الدراسات العليا).

السنوات	عدد الطالب	النسبة المئوية	التراتمي
الأولى	24	29.3	29.3
الثانية	21	25.6	54.9
الثالثة	15	18.3	73.2
الرابعة	12	14.6	87.8
الدراسات العليا	10	12.2	100

الجدول من إعداد الباحث

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2013 / 2014.

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب من كل السنوات (الأولى، الثانية، الثالثة، الرابعة، الدراسات العليا).

مصطلحات البحث: تستخدم الدراسة المصطلحات الآتية:

المقومات المادية: وتمثل المقومات المادية الدليل الملموس (الشواهد المادية) كعنصر من عناصر المزيج التسويقي الخدمي. وتشمل في دراستنا بالإمكانيات، والتجهيزات، والموارد المادية المتوفرة في الجامعة، والتي تسهم في إنجاز العملية التعليمية، وتشكل بمجملها البيئة الجامعية المحيطة بالطالب داخل أسوار الجامعة، مثل: المبني الدراسية، والأماكن المخصصة لأنشطة الطلابية والترفيهية، والمكتبة المركزية، والكافيتريا، والعيادة الطبية، (تعريف إجرائي).

المقومات الأكاديمية: وتمثل المقومات الأكاديمية جانباً من المشاركين (الأفراد) متمثلاً بالأساندة فقط دون الموظفين، كعنصر من عناصر المزيج التسويقي الخدمي، كما تمثل جانباً من العمليات كعنصر آخر للمزيج يتجسد في الخطط وأساليب التدريس والخطط الأكاديمية، والكتب المقررة، (تعريف إجرائي).

أدبيات البحث:

مكونات بيئه الخدمة الجامعية: تتكون البيئة الجامعية من المكونات المادية، والأكاديمية، ويشمل كل منها على العديد من الجوانب والأمور التي تتفاعل فيما بينها من أجل تحقيق الأهداف المنشودة.

أولاً: المكونات المادية:

وتضم المبني الدراسية وتجهيزاتها، والكافيتريا، والعيادة الطبية، والمخبرات العلمية والالكترونية والفنية، وأماكن الأنشطة الترفيهية، والمكتبة المركزية، والمراحيض الصحية وغيرها، ولها جميعاً دور كبير جداً في العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي لا يمكن إغفاله وتجاهله، فلا يمكن إنجاز محاضرة ناجحة بدون توفر مبني مجهزة، ولا يمكن تطوير مهارات وقدرات الطلبة العقلية بدون مختبرات ومكتبة مركزية، وأيضاً لا يمكن الاستغناء عن المراحيض الصحية، أو أماكن لجلس الطلبة أثناء أوقات الفراغ، وأماكن أخرى لممارسة الأنشطة المختلفة، كل ذلك لا قيمة له بدون توفر المكونات الأكاديمية، وتتوفر المقومات العليا في المكونات الأكاديمية، لذا سيتم مناقشة وعرض المكونات الأكاديمية بالتفصيل فيما يأتي:

ثانياً: المكونات الأكاديمية: وتتضمن كل من:

(1) - أعضاء هيئة التدريس (الأساتذة):

يتفق العاملون في التربية على أن مستوى الجامعات إنما يتحدد بمستوى كفاءة وعلم وخبرة أسانتها؛ ويعتبر عضو هيئة التدريس أهم عناصر النظام التعليمي باعتباره المعلم والمربى والموجه والباحث، كما أن نوع التعليم الذي تقدمه الجامعات يعتمد إلى حد كبير على صفات وأصلالة أعضاء هيئة التدريس فيها (النافقة، 1990، ص 145). ومع تطور المعرفة الهائل والمتزايد بتسرع كبير، اختلفت الأدوار التي يقوم بها الأستاذ الجامعي كعضو هيئة تدريس في الجامعة، فأصبح منظماً موجهاً لعملية التعليم وميسراً لها، يقود التعلم من خطوة تعليمية إلى خطوة أخرى (الثل وأخرون، 1997، ص 271)، كما أصبح مصمم المقرر ومديراً له، وناقل للمعرفة، مقوماً، محفزاً، ومشرفاً أكاديمياً، ومشرف بحث، ومحفقاً لذاته، مراقباً لأدائهم، ومشاركاً لطلبتهم.

(2) - الخطط الدراسية والمناهج والمقررات:

يعتبر تحديث الخطط الدراسية والمناهج والمقررات الدراسية من مستلزمات التخصصات الجديدة أو حتى التخصصات الموجودة أصلاً، فالمنهج والمقررات الدراسية تعتبر من أهم عناصر العملية التعليمية، فهي قبلها النابض الذي يعطي لها معنى الحياة ويمدها بالحيوية والنشاط، وذلك إذا كانت هذه الخطط تسعى لتلبية رغبات العصر بطرح تخصصات جديدة تلامع وظيفة المستقبل، وكلما كانت هذه المناهج متعددة. واستمرار الحيوية في الخطط الدراسية والمناهج والمقررات لابد وأن تخضع بشكل دائم لعمليات التحديث والتتجدد لتواكب التغيرات الحادثة في كل من كم وكيف المعرفة، وطرق الحصول عليها (علي، 2003).

(3) - أساليب التدريس:

إن أهم وظائف التعليم الجامعي تكمن ذهنية عقلية مرنة قادرة على جمع المعلومات من مصادرها المختلفة، وإعمال عمليات العقل، والتحليل، والتصنيف، والنقد، والمقارنة، والتركيب، والتصميم، وحل المشكلات، والمتناقضات، وتصور البداول، والتنظيم الجيد والمبدع (شحادة، 1999، ص 177). فالتدريس الجامعي لا بد وأن ينظر له على أنه نوع من التواصل المعرفي والمنهجي بين الأستاذ الجامعي والطالب، حيث يتم من خلال هذا التواصل عرض المعرفة السابقة والحالية وتكوين إطار ذهني جديد لإنشاء معرفة جديدة من خلال الإلاطاع على المناهج الجديدة والثانوية (الصاوي، 1999، ص 177). ويعتبر الإبداع في التدريس الطريقة الأمثل للقيام بوظيفة التعليم الجامعي من خلال التركيز على البيئة العقلية والمعرفية للطالب وتطوير أساليب تفكيره وتدريبه على الحوار. ولا يمكن أن يتأتى ذلك إلا من خلال تنوع طرق وأساليب التدريس، وبعد عن الطرق التي لا يتفاعل فيها الطالب مثل طريقة الإلقاء والمحاضرة.

الدراسة الميدانية:

تكونت الصورة النهائية للاستبيان من (26) عبارة موزعة على محورين رئисين، وهما المقومات المادية ويتفرع منه (3) محاور فرعية، والمقومات الأكاديمية ويتفرع منه (3) محاور فرعية أيضاً، والجدول التالي يوضح ذلك:

المجال الرئيسي	المجال الفرعى	عدد العبارات
المقومات المادية	المكتبة	7
	العيادة الطبية	3
	النشاطات المرافقية	3
	المجموع الكلى	13

4	الأستاذة الجامعيين	المقومات الأكademie
5	أساليب التدريس	
4	الكتب المقررة	
13	المجموع الكلي	

الجدول من إعداد الباحث

صدق وثبات المقاييس: يبين صدق المقاييس عادة قدرة الأسئلة الموجودة في الاستبيان على قياس المتغيرات التي تم تصميم الاستبيانة لقياسها. قام الباحث بعرض الاستبيانة على مجموعة من الاختصاصيين من الأكاديميين والمحترفين في مجال بحوث إدارة الاعمال بشكل عام والتسيير بشكل خاص وتم الاستفادة من الآراء والأفكار التي تم تقديمها من خلال تعديل وإضافة بعض الأسئلة. أما المقصود بثبات الأداة هو الحصول على نفس النتائج في حال تكرار الدراسة في بيئه مماثله من خلال استخدام نفس الاستبيان. والجدول التالي يبين قيم ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة.

معامل الثبات	عدد الأسئلة	المتغير
0.67	7	المكتبة
0.82	3	العيادة الطبية
0.72	3	النشاطات المرافقه
0.69	4	الأستاذة الجامعيين
0.70	5	أساليب التدريس
0.65	4	الكتب المقررة

المصدر: من إعداد الباحث

ويبين الجدول أعلاه أن معامل الثبات لكل من متغيرات الدراسة تتراوح بين 0.65 و 0.82 وهي ضمن النسب المقبولة في الدراسات الإدارية فيما لو زالت النسبة عن 60% (Anderson et al, 1990).

اختبار الفرضيات والنتائج:

اختبار الفرضية الأولى: لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد جامعة حلب فيما يتعلق بالخدمات المقدمة في مكتبة الكلية.

الأسئلة التي تقيس المتغير الأول	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
توفر أماكن مخصصة للمطالعة داخل المكتبة	1		5	4	3
توفر تكييف داخل المكتبة	2				
توفر مكتبة إلكترونية	3				
توفر رسائل ماجستير ودكتوراه من كافة الاختصاصات	4				
توفر أكثر من نسخة للمرجع في المكتبة	5				
توفر خدمات البحث الإلكترونية في المكتبة	6				
توفر مرشدين داخل المكتبة	7				

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
LIBRARY	82	2.3990	.60013	.06627

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
LIBRARY	-9.069	81	.000	-.6010	-.7329	-.4692

بما أن ($T = 9.069 > 1.96$) و ($0.05 < \text{Sig} = 0$) ، نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، أي يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالخدمات المقدمة في مكتبة الكلية. وبما أن الوسط الحسابي $\text{Mean} = 2.3990$ ، فهذا يدل على أن للطلاب وجهة نظر سلبية أو أقرب إلى الحياد فيما يتعلق بالخدمات المقدمة في مكتبة الكلية، وهذا مؤشر على عدم رضا الطلاب عن خدمة مكتبة الكلية.

اختبار الفرضية الثانية: لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالإسعافات الأولية المتوفرة في الكلية.

الأسئلة التي تقيس المتغير الثاني	
توفر طبيب لتقديم المساعدة الطبية اللازمة	1
توفر الإسعافات الأولية اللازمة	2
تقديم الخدمات الطبية للطلاب مجاناً	3

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
CLINIC	82	1.2927	.60039	.06630

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
CLINIC	-25.751	81	.000	-1.7073	-.1.8392	-.1.5754

بما أن $T = 25.751 < 1.96$ و $Sig = 0$) نرفض فرضية عدم ونقبل الفرضية البديلة أي يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالإسعافات الأولية المتوفرة في الكلية. وبما أن الوسط الحسابي $Mean = 1.2927$ ، فهذا يدل على أن للطلاب وجهة نظر سلبية جداً فيما يتعلق بالإسعافات الأولية المتوفرة في الكلية، وهذا أمر طبيعي لعدم وجود مثل هذه الخدمات في كليات الجامعة لكن يمكن تغطية هذا الجانب من خلال خدمات مشفى حلب الجامعي الموجود ضمن الجامعة.

اختبار الفرضية الثالثة: لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالنشاطات المرافقية في الكلية.

موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة	الأسئلة التي تقيس المتغير الثالث
					توفر رحلات علمية
					توفر معارض للكتب في الكلية
					توفر ورش عمل وندوات علمية في الكلية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ACTIVITY	82	2.3171	.67870	.07495

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ACTIVITY	-9.112	81	.000	-.6829	-.8321	-.5338

بما أن $T = 9.112 < 1.96$ و $Sig = 0$) نرفض فرضية عدم ونقبل الفرضية البديلة أي يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالنشاطات المرافقية في الكلية. وبما أن الوسط الحسابي $Mean = 2.3171$ فهذا أقرب إلى إجابة غير الموافق فيما يتعلق بالنشاطات المرافقية في الكلية.

اختبار الفرضية الرابعة: لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما بالأسانذة الجامعيين في الكلية.

موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة	الأسئلة التي تقيس المتغير الرابع
					توفر أساتذة مختصين
					1 توفر أساتذة بأعداد تتناسب مع المواد المطروحة
					2 توفر أساتذة بأعداد تتناسب أعداد الطلاب
					3 توفر أساتذة تمتلك ثقافة واسعة وقدررين على التطور بما ينالع مع متطلبات العصر
					4

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
DOCTORS	82	3.1098	.73608	.08129

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
DOCTORS	1.350	81	.181	.1098	-.0520	.2715

بما أن $T = 1.350 < T = 1.96$ و $(0.05 > Sig = 0.181)$ نقبل فرضية العدم أي لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالأساتذة الجامعيين في الكلية. ونجد أن الوسط الحسابي لمجموع الآراء يبلغ 3.1098 وهو أقرب إلى الحياد، وهذا قد يبين أن الطلاب إما أن أجاباتهم كانت متحفظة أو ليس لديهم الخبرة الكافية للحكم على الأسئلة بشكل مدروس.

اختبار الفرضية الخامسة: لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بأساليب التدريس في الكلية.

موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة	الأسئلة التي تقيس المتغير الخامس
					1 تبني أساليب التدريس على مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب
					2 تبني أساليب التدريس على تنمية مهارات التفكير العلمي
					3 تبني أساليب التدريس على التوازن بين الجانب النظري والجانب العملي
					4 استخدام التقنيات الحديثة في العملية التدريسية
					5 ساعات إعطاء المحاضرة الفعلية كافية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
METHOD	82	2.5171	.57431	.06342

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean	95% Confidence Interval of the Difference	
				Difference	Lower	Upper
METHOD	-7.615	81	.000	-.4829	-.6091	-.3567

بما أن $T = 7.615 < 1.96$ و $Sig = 0 < 0.05$ نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد جامعة حلب فيما يتعلق بأساليب التدريس في الكلية.

وبما أن الوسط الحسابي $Mean = 2.5171$ فهذا يدل على أن نظرة الطلاب أيضاً حيادية فيما يتعلق بتقدير أساليب التدريس، وقد يعزى ذلك إلى رغبة الطلاب في عدم اعطاء رأي واضح في هذا المجال . اختبار الفرضية السادسة: لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالكتب المقررة في الكلية.

موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	غير موافق بشدة	الأسئلة التي تقيس المتغير السادس	
					تعرض المادة بصورة مختصرة ومركزة	1
					تعرض المادة بصورة تستعرض آخر المستجدات العلمية	2
					تعرض المادة بصورة تساعد الطالب على التعلم الذاتي	3
					توفر كتاب لكل مقرر دراسي	4

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
BOOKS	82	2.7348	.72897	.08050

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean	95% Confidence Interval of the Difference	
				Difference	Lower	Upper
BOOKS	-3.295	81	.001	-.2652	-.4254	-.1051

بما أن $Sig = 0.001$ < 0.05 $> T = 3.295$ نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالكتب المقررة في الكلية. وبما أن الوسط الحسابي لإجابات العينة المدروسة قد بلغت $Mean = 2.7348$ فهي أقرب إلى الحيداد، وقد يكون ذلك نتيجة عدم قدرة الطلاب على تقييم المادة العلمية.

* أفضل طريقة تدريس يرغبهما طلاب كلية الاقتصاد جامعة حلب:

Statistics		
BEST		
N	Valid	Missing
	82	0
Mean	3.3415	
Median	4.0000	
Mode	4.00	

BEST					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	المحاضرة التقنية	4	4.9	4.9	4.9
	المحاضرة باستخدام PP	10	12.2	12.2	17.1
	النصف الذهني	22	26.8	26.8	43.9
	المحاضرة القاععية	46	56.1	56.1	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

- الوسط الحسابي = 3.3415
 - عدد الطلاب الذين يرحبون بأن بأسلوب المحاضرة التقنية = 4 من 82
 - عدد الطلاب الذين يرغبون بأسلوب المحاضرة باستخدام Power Point = 10 من 82
 - عدد الطلاب الذين يرحبون بأسلوب العصف الذهني = 22 من 82
 - عدد الطلاب الذين يرغبون بأسلوب المحاضرة القاععية = 46 من 82
- وبالنتيجة، أن أغلب طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب يرغبون بأسلوب المحاضرة القاععية حيث كانت نسبتهم %56.1

التوصيات:

- 1) العمل على توفير أكثر من نسخة لبعض المراجع الهامة والمراجع الأكثر طلباً من قبل الطلاب في مكتبة الكلية وتزويد المكتبة أيضاً برسائل ماجستير ودكتوراه من كافة الاختصاصات وخاصة الحديثة منها، والعمل على إقامة مكتبة إلكترونية خاصة بكلية الاقتصاد جامعة حلب.
- 2) إقامة عيادة طبية داخل مبني كلية الاقتصاد جامعة حلب وتزويدتها على الأقل بطبيب عام يقدم الإسعافات الأولية في حال الضرورة، وتقديم هذه الخدمات للطلاب مجاناً.
- 3) العمل على إقامة ورش عمل وندوات علمية في الكلية بمشاركة جهات خارجية عامة أو خاصة لمساعدة الخريجين وغير الخريجين على الانخراط بسوق العمل بسهولة، والعمل على تأمين رحلات علمية للطلاب وعدم الاكتفاء بالجانب النظري فقط بل يجب تدعيمه بالجانب العملي أيضاً.

- (4)- يجب أن تكون أساليب التدريس في الكلية مبنية على مراعاة الفروق الفردية وتنمية مهارات التفكير العلمي لدى الطالب وبالتالي مراعاة الجانب النظري والجانب العملي، ولتحقيق ذلك يفضل استخدام التقنيات الحديثة في العملية التدريسية.
- (5)- يجب إعادة النظر في أغلب المقررات التي تدرس في الكلية، ويجب أن ت تعرض المادة بصورة مختصرة ومركزة وتستعرض آخر المستجدات العلمية وتساعد الطالب على التعلم الذاتي.

المراجع:

- 1- عسقول، محمد، "دور الأستاذ الجامعي في ظل مفهوم تكنولوجيا التعليم"، مجلة الجودة في التعليم العالي، الجامعة الإسلامية: غزة، المجلد الأول - العدد الثاني- ص 58 – 64، ديسمبر (2004).
- 2- المشهراوي، أحمد، "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، مجلة الجامعة الإسلامية، الجامعة الإسلامية: غزة، المجلد الأول - العدد الثاني- ص 145 – 155، ديسمبر (2004).
- 3- الناقة، محمود، "التدريس الجامعي العمود الفقري للتنمية المهنية للأستاذ الجامعي"، المؤتمر القومي السادس لمركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس: القاهرة (1999).
- 4- التل، سعيد وأخرون، قواعد التدريس الجامعي، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع: عمان (1997).
- 5- علي، علي، "قضية التحديث في التعليم العالي في جمهورية مصر العربية" (2003).
<http://www.khayma.com/education-technology/s1.htm> (10/ 4/ 2004).
- 6- الصاوي، محمد وشبانه، عبد الباقى " دراسات في التعليم العالي المعاصر" ، مكتبة الفلاح: الكويت .(1999)
- 7- شحاته، حسن، " التعليم الجامعي والتقويم الجامعي بين النظرية والتطبيق" ، الدار العربية للكتاب: القاهرة (2001).
- 8- المعلولي، ريمون، (2010). جودة البيئة المادية للمدرسة وعلاقتها بالأنشطة البيئية. مجلة جامعة دمشق، المجلد 26.العدد (2+1).
- 9- EL SAYED, I., Farrag, D., Belk, R., (2003), "The Effects Of Physical Surroundings On Egyptian Consumers' Emotional States and Buying Intentions", Journal Of International Consumer Marketing, Vol.16, No.1, pp.5-27.
- 10- HIGHTOWER, R., Brady, M.K. and Baker, T.L.(2002), "Investigating the role of the physical environment in hedonic service consumption: an exploratory study of sporting events", Journal of Business Research, 55, pp.697-707.
- 11-HARRIS, L.C. and Ezech, C. (2008), "Servicescape and loyalty intentions: an empirical investigation", European Journal of Marketing, Vol. 42, No. 3/4, pp.390-422.