

البحث السادس

آراء طلبة جامعة دمشق في أساليب جودة تعامل إداريي الجامعة وأعضاء هيئتها التعليمية مع طلبتها، وفي مدى استخدامها في جامعہ دمشق

أ.د. أنطون رحمة

المخلص

تكمن مشكلة البحث في عدم توافر معلومات كافية عن أساليب الجودة في تعامل إداريي الجامعة وأعضاء هيئتها التعليمية مع طلبتها وفي مدى استخدام هذه الأساليب في جامعة دمشق. وهي تشير الأسئلة عن هذه الأساليب وعن مدى تطبيقها. عالج البحث هذه المشكلة باستقصاء آراء عينة من طلبة جامعة دمشق حول هذه الأساليب ومدى تطبيقها في جامعة دمشق، وذلك بواسطة استبانة وجهت إليهم تحتوي ٤٧ أسلوبة يفترض أنها أساليب الجودة في التعامل الإداري والتعليمي مع الطلبة. أظهرت نتائج البحث أن ٦١.٥٨٪ من أفراد العينة يوافقون على جودة الأساليب المذكورة في الاستبانة مقابل ٢٣.٤١٪ يوافقون إلى حد ما، و ١٥.١٪ لم يوافقوا. ورأى ٢٠.٠١٪ من أفراد العينة أن الأساليب المذكورة تستخدم كثيراً في جامعة دمشق، مقابل ٤٢.٥٩٪ يرون أنها تستخدم قليلاً، و ٣٦.٩١٪ يرون أنها لا تستخدم. ولم تظهر النتائج فروقاً دالة بين آراء الذكور والإناث وكذلك بين آراء طلبة الكليات إلا في التعامل أثناء تسجيل الطلبة. قدم البحث مقترحات منها نشر ثقافة الجودة في الجامعات السورية وتطبيق الجودة فيها وإجراء مزيد من البحوث في مجال جودة التعليم العالي في سورية.

١- مقدمة

أضحت جودة التعليم العالي من الموضوعات المهمة والبارزة في الساحة التربوية، فالكتابات والبحوث فيها كثيرة، والاهتمام بتحقيقها منتشر ومتصاعد لدى العديد من الجامعات والمعاهد. ولا يخفى أن جودة التعليم العالي تعني جودة مُدخلاته وعملياته ومخرجاته، وأن جودة إدارته عنصر أساسي في جودته، لأنها أحد مدخلاته من جهة، ولأن إحدى مهماتها الرئيسية إدارة جودته.

يتناول هذا البحث أحد جوانب الجودة في الإدارة الجامعية، فيستكشف من خلال آراء الطلبة خصائص الجودة في أساليب تعامل إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع طلبتها، ومدى توافر هذه الخصائص في الواقع الجاري بجامعة دمشق.

٢- مشكلة البحث

من مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة (الآتي ذكرها) يتضح أن جودة إدارة التعليم العالي تعني جودة خصائص هذه الإدارة وجودة أدائها لمهامها، وأن إحدى هذه الخصائص والمهام وهي أساليب تعامل إداري الجامعات وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة لم تحظ بنصيب وافٍ من الأدبيات والبحوث التي تستجلي خصائص جودتها، وتبين الأساليب التي تتوافر فيها هذه الجودة، ومدى تطبيق هذه الأساليب في الجامعات ومنها جامعة دمشق، وآراء الطلبة في هذه الأمور باعتبارهم المستهدفين المحوريين فيها، الأمر الذي أبقى هذه الموضوعات غير معروفة معرفة علمية واضحة ومحددة، وتؤلف مشكلة تحتاج إلى دراسة علمية تستكشفها وتحدددها وتبين خصائصها ومدى استخدامها في الواقع الجامعي النافذ.

وهكذا فإن مشكلة البحث هي عدم كفاية المعلومات المتوافرة عن أساليب الجودة في تعامل إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة وعن مدى تطبيق هذه الأساليب وعن آراء الطلبة في هذه الموضوعات، وبالتالي عدم توافر المعرفة العلمية الوافية عن هذه الموضوعات.

٣- أسئلة البحث

تثير مشكلة البحث الأسئلة الآتية:

٣-١- ما أساليب الجودة في تعامل إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع طلبتها من وجهة نظر طلبة جامعة دمشق؟

٣-٢- ما تقديرات الطلبة لمدى استخدام إداري جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة؟

٣-٣- هل هناك فروق دالة بين آراء الطلبة في أساليب الجودة في تعامل إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة تعزى إلى جنسهم أو إلى اختصاصهم؟

٣-٤- هل هناك فروق دالة بين آراء الطلبة في مدى استخدام إداري جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة تعزى إلى جنسهم أو إلى اختصاصهم؟

٤ - أهداف البحث

- ٤-١- مراجعة الأدبيات والدراسات ذات الصلة بمشكلة البحث للاستفادة منها في إجراءاته وفي تكوين أسسه النظرية وتحديد جوانب الجدة فيه.
- ٤-٢- التوصل إلى تحديد أساليب تعامل إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة التي يرى الطلبة أنها تتصف بالجودة، وتمييزها عن أساليب التعامل التي يرى الطلبة أنها لا تتصف بالجودة.
- ٤-٣- تقدير مدى استخدام إداري جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة، وذلك استنادا إلى آراء عينة من طلبة جامعة دمشق.
- ٤-٤- إبراز جودة تعامل إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة كأحد جوانب الجودة في التعليم الجامعي.
- ٤-٥- تقديم المقترحات المناسبة في مجال جودة أساليب التعامل الإداري والتعليمي مع طلبة الجامعات السورية.

٥ - أهمية البحث

- ٥-١- يحظى موضوع الجودة وتحقيقها في التعليم العالي باهتمام المعنيين بهذا التعليم في بلدان عديدة منها سورية. وتواجه هؤلاء تحديات منها عدم توافر المعلومات الكافية عن خصائص الجودة في بعض جوانب التعليم العالي ومنها جانب تعامل الإداريين وأعضاء الهيئة التعليمية مع الطلبة. والبحث الحالي يسهم في توفير المعلومات عن هذا الجانب المهم.
- ٥-٢- من مهمات إدارة الجودة إرضاء الزبائن (Costin, 1994, 23) والطلبة هم الزبائن الرئيسيون للتعليم العالي. (وإن كانت كلمة الزبائن لا تستخدم لوصفهم إلا نادرا) فهم يطلبون هذا التعليم بل قد يشترطونه بأموالهم وأموال آبائهم عن طريق الرسوم التي يدفعونها للمؤسسة التعليمية من أجل الالتحاق بها والحصول على التعليم ومنافعه، وبالتالي فهم المستفيدون الأوائل منه، ويعد إرضائهم من مهمات إدارة جودته. والبحث الحالي يسهم في بيان عناصر هذه المهمة من خلال آراء المستهدفين منها الذين هم الطلبة.
- ٥-٣- يوصف الطالب في أدبيات التربية بأنه محور العملية التربوية. ويترتب على هذا الوصف وجوب تمحور جودة التعليم العالي حول الطلبة. وتأتي أساليب جودة التعامل الإداري والتعليمي مع الطلبة، وكما يرونها ويرغبونها عنصرا مهما في هذه الجودة وسبل تحقيقها، الأمر الذي يجعل نتائج هذا البحث ذات جدوى معرفية وتطبيقية.
- ٥-٤- تعمل جامعة دمشق على تطوير إدارتها وفق مدخل الجودة (جامعة دمشق، ٢٠٠٧) ويمكنها الاستفادة من نتائج هذا البحث في معرفة آراء طلبتها في أساليب جودة التعامل الإداري معهم وفي مدى استخدام هذه الأساليب بجامعة دمشق.
- ٥-٥- يمكن أن تشكل نتائج البحث إضافة معرفية قابلة للتطبيق في الإدارة الجامعية.

٦ - حدود البحث

الحدود الزمنية العام الدراسي ٢٠٠٨ - ٢٠٠٩. فقد أجري البحث في العام المذكور. والحدود المكانية جامعة دمشق. فقد أجري البحث على عينة من طلبتها. وحدود المحتوى آراء طلبة جامعة دمشق في أساليب جودة تعامل إدارتي الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع طلبتها ومدى استخدامها في جامعة دمشق.

٧ - مصطلحات البحث

٧-١- الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

هي جملة المعايير والخصائص التي يجب أن تتوفر في جميع عناصر التعليم الجامعي، والتي تلي حاجات المجتمع وحاجات المتعلمين ورغباتهم، وتتحقق تلك المعايير والخصائص من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية بالجامعة. (عشبية، ٢٠٠٠، ٥٢٥)

٧-٢- إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

هي مجموعة الأنشطة والممارسات التي يقوم بها المسؤولون عن تسيير شؤون الجامعة التي تشمل التخطيط للجودة وتنفيذها وتقييمها وتحسينها في مجالات العمل بالجامعة. (عشبية، ٢٠٠٠، ٥٢٥). ويتناول البحث الحالي أحد الجوانب الفرعية في إدارة الجودة الشاملة وهو تعامل الإداريين وأعضاء الهيئات التعليمية مع الطلبة.

٧-٣- إداريو الجامعة

هم القائمون بالأعمال الإدارية بالجامعة ابتداء من رئيس الجامعة ونوابه وعمداء الكليات ونوابهم ورؤساء الأقسام وأعضاء هيئات التدريس حين يمارسون مهمات إدارية إلى الإداريين الذين يقومون بالخدمات الإدارية المساندة كتسجيل الطلبة وإدارة المكتبة ومراقبة الامتحانات وتسجيل نتائجها وإعداد وثائق النجاح وتسليمها للطلبة إلخ (وزارة التعليم العالي، ٢٠٠٦)

٧-٤- أعضاء الهيئة التعليمية

أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات السورية الحكومية (المدرسون والأساتذة المساعدون والأساتذة) وأعضاء الهيئة الفنية والمعيدون (وزارة التعليم العالي، ٢٠٠٦، مادة ١).

٧-٥- أساليب جودة تعامل إدارتي الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة

هي الطرائق التي تتصف بالجودة، والتي يمكن أن يستخدمها القائمون بالأعمال الإدارية أو التدريسية في الجامعة، أثناء تواصلهم مع الطلبة.

٨ - منهج البحث

اشتمل البحث على جانب نظري وجانب ميداني. وقد استخدم البحث في الجانبين المنهج الوصفي.

فاستعرض في الأدبيات والدراسات السابقة صفات جودة الإدارة الجامعية ولاسيما ما يتعلق منها بالتعامل مع الطلبة، واستخلص من ذلك عدداً من الخصائص التي يجب وجودها في نظرة الإدارة الجامعية إلى الطلبة وفي اهتمامها بحاجاتهم وفي تعاملها معهم حتى تكون هذه الإدارة جيدة، كما استذكر عمليات التعليم الجامعي التي تنطوي على التعامل مع الطلبة واستخلص منها العمليات التي تحصل في كل مجال ومنحى الجودة فيها، ولأن من هذه المرجعيات الأسس النظرية للجانب الميداني من البحث. واستقصى في الجانب الميداني (بواسطة عينة من طلبة الجامعة واستبانة وجهت إلى أفرادها واستندت في مضمونها إلى الأسس النظرية للبحث) خصائص أساليب الجودة في تعامل إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع طلبتها ومدى توافر هذه الخصائص في أساليب التعامل الجاري بجامعة دمشق.

٩ - الأدبيات والدراسات السابقة

٩ - ١ - أدبيات جودة الإدارة الجامعية وموقع أساليب التعامل مع الطلبة فيها

الكتابات عن الجودة وإدارتها متعددة المجالات. فقد انطلقت في الأربعينيات من القرن العشرين على يد العالم الأمريكي إدوار ديمينغ Deming, E ثم ظهرت في العقود التالية في عدد من البحوث والمؤلفات التي تناولت تعريف الجودة وأسسها ومعاييرها ومجالات تطبيقها ومزاياها وجدواها الخ. وكان معظم الكتابات عن الجودة في الصناعة ثم ظهرت في مجالات أخرى منها التعليم (Schargel, 1996, 213-216) واجتهد بعض الباحثين في هذا المجال الأخير بالمقارنة بين التعليم والصناعة وبيان إمكانية الاستفادة من خصائص الجودة في الصناعة بنقلها إلى التعليم وتكييفها مع خصائصه وأهدافه. من ذلك ما يذكره دوهرتي Doherty (دوهيرتي، ١٩٩٩، ١٠١-١٠٢) عن الفروق وعن أوجه التشابه بين التعليم والصناعة في طبيعة المؤسسة والمنتج وعمليات الإنتاج والمنتج والزائن، وقوله " إن زائن التعليم هم الطلبة وآباؤهم وأصحاب العمل والمجتمع، وإن التعليم الجيد هو الذي ييسر للطلاب فرص تطوير ذاته في مجالات أربعة وهي: المعرفة التي تمكنه من الفهم، والمهارات التي تمكنه من العمل، والتفكير الذي يمكنه من تحديد الأولويات، والصفات الشخصية التي تمكنه من التعاون المثمر والمثابرة واكتساب الاحترام والثقة بوصفه عضواً في المجتمع، وإن جودة التعليم تعني كماله ومطابقتها لمواصفات معينة وملاءمته لحاجات الزبون وأهداف العمل". ويرى (عبد العزيز، ١٩٩٩، ٩-١٠) أن الجودة الشاملة تشتمل على ثلاثة جوانب وهي: جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرج. فجودة التصميم تعني تحديد الصفات والخصائص التي يجب أن تراعى في التخطيط للعمل، وجودة الأداء تعني القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة، وجودة المخرج تعني الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة. ويرى فيلد Field (فيلد، ١٩٩٥، ٦١١) أن الجودة الشاملة تعني "تحقيق توقعات ورغبات العميل وذلك من خلال تعاون الأفراد في جميع جوانب العمل بالمؤسسة" ويميز (عشبية، ٥٣٧، ٢٠٠٠-٥٣٨) بين الجودة وإدارة الجودة. فالجودة تشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها تتحقق تلك المواصفات، وإدارة الجودة تشير إلى جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد

المسؤولون عن تسيير شؤون المؤسسة والتي تشمل التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقويم". وهناك تعريفات عديدة لإدارة الجودة الشاملة منها تعريف رودس بقوله: "إنها عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم والمعلومات التي توظف من خلالها مواهب العاملين واستثمار قدراتهم في مختلف المجالات (Rodes,1992,75) ومنها تعريف (هلال، ١٩٩٦، ١٦) بقوله إنها "مدخل لإدارة المنظمة يركز على الجودة ويبني على مشاركة جميع أعضاء المنظمة ويهدف إلى النجاح ذي المدى الطويل من خلال إرضاء العميل وتحقيق المنافع للعاملين في المنظمة والمجتمع". ومنها توضيح اتكنسن بقوله "إن إدارة الجودة الشاملة تستند إلى قاعدة ذهبية مؤداها افعل الشيء الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة، وتستخدم مجموعة من المفاهيم والمبادئ الإدارية الجديدة تتضمن تضافر جهود العاملين رؤساء ومروؤسين لترسيخ العمل التعاوني الجماعي المتناسق وتفتيح القدرات والإمكانات واستخدامها أفضل استخدام لتحقيق الجودة العالية وتحسينها باستمرار مما يعود بالنفع على المؤسسة والعاملين فيها والمجتمع الذي يحتضنها. (Atkinson, 1990,12) ومنها توضيح دوهرتي Doherty في قوله "إن أساس إدارة الجودة الشاملة هو أن كل عضو في المؤسسة وأيا كان مركزه الوظيفي مسؤول بصورة فردية عن إدارة جودة ما يخصه من العمليات التي تسهم في تقديم الناتج أو الخدمة وملتزم بعملية التحسين المستمرة، وإن مهمات إدارة الجودة الشاملة تشتمل على سبع مجموعات أو عناصر وهي: الفلسفة، الرؤية، الاستراتيجية، المهارات، المصادر، المكافآت، التنظيم. وإن إغفال أي عنصر منها يخل بنظام إدارة الجودة الشاملة وبالتالي بجودة التعليم، ويؤدي إلى نفور الأتباع أو الفوضى أو التزييف أو القلق أو الإحباط أو المرارة أو ضعف التنسيق". (دوهرتي، ١٩٩٩، ١٩) والخلاصة أن "جودة التعليم تعني جودته بوصفه نظاماً وجودة مدخلاته وعملياته ومخرجاته من حيث هي عناصر النظام التعليمي (رحمة، ٢٠٠٦، ٣٣٣) وفي هذا السياق تأتي إدارة التعليم من حيث هي أحد مدخلاته، ويأتي تصنيفها إلى إدارة عامة تعنى بالتعليم على مستوى الدولة وإدارة خاصة بمدرسة أو معهد أو جامعة أو كلية، ويأتي توزيع كل إدارة إلى إدارات فرعية وفقاً لتنظيم هيكلي معين. وتوزع إدارة التعليم على هذا النحو يستدعي توافر الجودة في الإدارة التعليمية الكلية وفي جميع الفروع والمجالات التي تشتمل عليها. وقد شاع في أدبيات جودة الإدارة استخدام مصطلح إدارة الجودة الشاملة، ووضعت لها عدة تعريفات وتوضيحات. تتميز إدارة الجودة بخصائص عديدة من أبرزها مراعاة حاجات المستفيدين من خدماتها وتلبية رغباتهم وصولاً إلى رضاهم عن المنتج أو الخدمة التي تقدم لهم. فهذه الخاصة تتكرر في الأدبيات التي تعرّف إدارة الجودة وتعرض فلسفتها وأسسها ومبادئها ونظمها وتطبيقاتها وخصائصها الأخرى. ومن ذلك قول كوستن "إدارة الجودة الشاملة هي نظام مستمر لتحسين جودة وتوضيح (Costin1994,20) المنتجات والخدمات من أجل إحراز رضا الزبون وقناعته (العقيلي، ٢٠٠٠، ٢٠) لفلسفة إدارة الجودة بأنها فلسفة إدارية حديثة توحي تغيير الفكر والقيم والمعتقدات التنظيمية والمفاهيم الإدارية والسلوك وصولاً إلى تحقيق أعلى في المخرجات وأعلى درجة من رضا الزبائن عن طريق إشباع حاجاتهم ورغباتهم. وفي توزيع النقاط على معايير إدارة Baldridge جائزة بالدريدج الجودة للحصول

على خصصت لبند رضا الزبون ٣٠٠ نقطة من مجموع ١٠٠٠ نقطة وزعت على سبعة بنود وهي: القيادة ١٠٠ نقطة، المعلومات وتحليلها ٧٠ نقطة، تخطيط استراتيجية الجودة ٦٠ نقطة، استخدام الموارد البشرية ١٥٠ نقطة، تأكيد الجودة في المنتجات والخدمات ١٤٠ نقطة، نتائج الجودة ١٨٠ نقطة، رضا الزبون ٣٠٠ نقطة (الخطيب، ٢٠٠٦، ٣٦-٣٧). وضمن المواصفات المعيارية للجودة التي تشترطها المنظمة الدولية للمقايي.

ISO أن يكون المنتج أو الخدمة ملائمة لحاجات المستهدفين بها ورغباتهم وبحقق رضاهم عنها (العزاوي، ٢٠٠٢، ٥٣-٦٧) ويذكر (دوهيرتي، ١٩٩٩، ٢٧٨-٢٩٦) إثني عشر مطلباً لتحقيق الجودة في التعليم العالي وإدارته منها توافر الوسائل للتعرف إلى حاجات الزبون ومطالبه، وأن تشمل هذه الوسائل على الاستبانات والمقابلات وتدقيق المعلومات والتغذية الراجعة من التدريس ونتائج تقويم الطلبة ومعدلات بقائهم في الكلية. ويورد مثالا على استخدام هذه الأدوات في كلية الكاميون والتوصل بواسطتها إلى معرفة آراء الطلبة في الخدمات التي تقدمها الكلية لهم والتي يحتاجونها وسبل تجويدها. ويذكر سكوت والشنواقي أن العمل الإداري ينطوي على التواصل بين الإداريين والعاملين والمستفيدين تواصلًا كلاميًا أو كتابيًا أو عمليًا، وأن من سمات جودة الإدارة أن يقوم هذا التواصل على الاحترام المتبادل والتعاون وتقبل الآخر ومراعاة حاجاته وصولاً إلى تحقيق المصالح والأهداف المشتركة بين المؤسسة والإداريين والعاملين والمستفيدين وشعور الجميع بالرضا والرغبة بمواصلة التواصل والتعاون. (الشنواقي، ٤٩٧، ١٩٩٧-٥٥٠-١٣٧، Scott, 1987) (153) وينقل (أحمد، ٢٠٠٢، ٦٢-٧٥) عن ديفز قوله " إن مفهوم العلاقات الإنسانية ينطوي على التفاعلات التي تحصل بين الأفراد حين يجتمعون في المؤسسات التعليمية لتحقيق أهداف معينة، وهي تقوم على عدة أسس منها: تحقيق التوازن بين الرضا النفسي للأفراد وبين تحقيق الأهداف التعليمية المرغوبة، تعاون الأفراد تعاوناً مثمراً يحقق الموازنة بين أهداف الأفراد وأهداف المؤسسة. معرفة حاجات الأفراد وتلبيتها ما أمكن. الإيمان بقيمة الفرد، العدل في المعاملة، الاهتمام بالنواحي النفسية وتوفير الحوافز والروح المعنوية، مراعاة ديناميات الجماعة، الخ. في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي يلاحظ الاهتمام بالطلبة من عدة جوانب. ففي معظم الجامعات الأمريكية التي طبقت إدارة الجودة الشاملة اشتمل التطبيق على تجويد أداء الطلبة والمدرسين والإداريين والمكاتب والمخابر في مسعى لإشراك الطلبة في عمليات التعليم والتعلم وفي الأنشطة الجامعية وفي المسؤولية. (الهاللي، ١٩٩٨، ١٤٥-١٨٦) وفي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعات مقاطعة ويلز بانكلترا اعتمدت أربعة معايير وهي: رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية التي تقدم لهم، رضا العاملين عن الخدمات والإمكانات وأداء الإداريين، أثر التعليم في المجتمع، مدى تنفيذ الخطط الموضوعية. (النحار، ١٩٩٩، ٧٥-٧٦). ويذكر شينغ وتام عدة نماذج لتطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التربية والتعليم العالي، منها نموذج تحسين جودة العلاقات بين الطلبة والمدرسين والإداريين والبيئة الصفية والبيئة التنظيمية والمناهج الدراسية. لأن تجويد هذه العلاقات أكثر فاعلية في تحقيق الجودة من الاقتصار على تجويد كل مدخل في النظام التعليمي على حدة.

(Cheng & Tam, 1997, 22) واقترح (حجي، ٢٠٠٠، ٣٣٢) تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جميع أعضاء المؤسسة التعليمية (الطلاب، المعلمين، الإداريين)، وإشراك الآباء وأصحاب الأعمال في أنشطة التطبيق. وحدد لكل فئة مهماتها في التطبيق وانعكاسات التطبيق عليها. ومن ذلك ما ذكره عن الطلبة، حيث بين ضرورة إشراكهم في عمليات التعلم والأنشطة والإدارة وتحسين تعلمهم وتحصيلهم ورعاية نموهم وكذلك احترامهم وتحقيق رضاهم من خلال توفير مصادر التعلم كالمكتبات والمخابر والتقنيات وإقامة علاقات جيدة بين الطلبة وزملائهم ومعلميهم وإداريي المؤسسة. أخيراً يجدر التنويه باهتمام أدبيات الجودة في التعليم العالي بمسارات تطبيقها ووضع نماذج عديدة لذلك ولشروع نموذج التخطيط الاستراتيجي. من ذلك نموذج كوت الذي يدعو إلى اتباع الخطوات الآتية:

- ١- اتخاذ قرار الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ٢- استخدام التخطيط الاستراتيجي بوضع الرؤية والرسالة والأهداف.
- ٣- دراسة المحيط الخارجي المحيط بالمؤسسة من النواحي ذات الصلة بالتعليم العالي.
- ٤- دراسة البيئة الداخلية لمؤسسة التعليم العالي من نواحي إمكاناتها ونقاط قوتها ونقاط ضعفها.
- ٥- وضع خطة مستقبلية تتضمن أهدافاً طويلة الأجل وأخرى قصيرة الأجل.
- ٦- تحديد زبائن المؤسسة وعلى رأسهم الطلبة ثم تحديد حاجاتهم بالتعاون معهم.
- ٧- تشكيل إطار للتقويم والمتابعة لمؤسسة التعليم العالي.
- ٨- تشكيل اللجان وفرق العمل وتحديد مهماتها. (Coate, 1994, 215-220)

من هذا الاستعراض لأدبيات الجودة في التعليم العالي يتبين أنها لم تذكر صراحة عبارات أساليب الجودة في تعامل إدارتي الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة، ولم تبرزها بوصفها أحد جوانب الجودة أو شروطها، لكن عدة منها ذكرت المجالات التي تستدعي استخدام هذه الأساليب كما ذكرت بعض هذه الأساليب ودعت إلى استخدامها. فقد ذكر الشنواي وسكوت أن من سمات جودة الإدارة أن يقوم تواصلها مع المستفيدين على الاحترام المتبادل والتعاون وتقبل الآخر ومراعاة حاجاتهم ورضاهم. وذكر ديفيز أن إقامة العلاقات الإنسانية في المؤسسات التعليمية يجب أن يقوم على التعاون والعدل في المعاملة والإيمان بقيمة الفرد. ودعا كل من شينغ وتام إلى تحسين جودة العلاقات بين الطلبة والإداريين والمدرسين. ودعا حجي إلى إشراك الطلبة في عمليات التعليم والإدارة والأنشطة وإلى احترامهم وتحقيق رضاهم من خلال توفير مصادر التعلم وإقامة علاقات جيدة بينهم وبين زملائهم ومعلميهم ومديري المؤسسة التعليمية. ودعا كوت إلى معرفة حاجات الطلبة وتحديدتها بالتعاون معهم. وتضمنت معايير بالدريج تقديم الخدمات التعليمية والإدارية التي ترضي الطلبة وتحسن تحصيلهم واستخدام الأساليب المناسبة لتحقيق هذا الهدف. وهذه الأفكار ونحوها من الأفكار المشابهة التي وردت في أدبيات الجودة تشكل المستند الأساس لاعتبار أساليب جودة تعامل الإداريين وأعضاء الهيئة التعليمية مع الطلبة أحد جوانب الجودة وأحد مظاهرها. فهذه الأساليب هي السلوك الذي يحصل أثناء التواصل مع الطلبة في عمليات التدريس وتقديم الخدمات الإدارية ونحوها، وهي بالتالي

التعبير السلوكي الذي يفترض أن يظهر في بعض عمليات الجودة التي ورد ذكرها في الأدبيات. وقد استفاد البحث من هذه الأدبيات في تحديد بعض مجالات التواصل الإداري والتدريسي مع الطلبة، وفي التركيز على أساليب التعامل التي تحصل أثناء ذلك التواصل وإبرازها واستكشاف خصائص جودتها ومدى تطبيقها في جامعة دمشق، وذلك لتغطية ثغرة عدم إبرازها في أدبيات الجودة.

٩-٢- الدراسات السابقة

ثمة عدد من الدراسات التي أجريت عن إدارة الجودة في التعليم العالي. وفيما يلي عرض موجز للدراسات الأقرب إلى موضوع الدراسة الحالية، مصنفة إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية ومرتبطة على حسب تواريخ نشرها.

٩-٢-١- الدراسات العربية

١-٢-١-١- دراسة (العلي، ١٩٩٨)

عن تطوير التعليم الجامعي باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة، التي بينت أن خصائص إدارة الجودة الشاملة ومهماتها توصل إلى تعليم جامعي متطور، وأن تطبيق نظام الجودة يشرك جميع العاملين في تحقيق طموحات المستفيدين ورضاهم من الطلبة وسواهم، ويتضمن كذلك دعم مؤسسات الأعمال الأمر الذي يفيد الخريجين أيضاً.

الأهلية في أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة المذكورة وفي مدى تطبيقها فيها، وتوصلت إلى قناعة لدى الطلبة والإداريين بضرورة تطبيقها وإلى تطبيق فعلي لها في بعض الجوانب كتوفير التجهيزات وتحفيز الموظفين وتلبية بعض حاجات الطلبة وإلى قصور التطبيق في الجوانب الأكاديمية.

١-٢-١-٢-١- دراسة إبراهيم (Ibrahim,2000)

حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة نوتردام اللبنانية التي بينت أن الإداريين والعاملين الآخرين حتى الأكاديميين يهتمون بإرضاء المسؤولين الإداريين الأعلى منهم ولا يهتمون كثيراً بشؤون الطلبة، وأن الطلبة اشتكوا من نواقص المكتبة والمخابر والتدريب وأشادوا بتعامل المرشدين الأكاديميين معهم.

١-٢-١-٣-١- دراسة (النبهاني، ٢٠٠١)

حول تطوير إدارة الدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة. وهي دراسة ميدانية استطلعت آراء عينة مؤلفة من ٣٠٠ طالب و٨٢ أكاديمياً في جوانب القوة وجوانب الضعف في إدارة الدراسات العليا بالجامعة المذكورة وإمكانية الاستفادة من خصائص إدارة الجودة الشاملة في تطوير إدارة الدراسات العليا بالجامعة المذكورة، وتوصلت إلى جوانب قوة في المناهج والمكتبة وجوانب ضعف في تشجيع الطلبة على التعلم وفي التواصل بين المشرفين والطلبة وفي استخدام التقنيات التربوية، وأن الإيجابيات المتوافرة تتيح تطوير إدارة الدراسات العليا استناداً إلى معطيات إدارة الجودة الشاملة.

١-٢-١-٤-١- دراسة (برقعان، ٢٠٠١)

وعنوانها تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة حضرموت. وقد تضمنت تحديد مراحل التطوير ومضامين كل مرحلة من العمليات وسواها، ومن هذه العمليات قياس حاجات الطلبة والأساتذة والموظفين وإعداد مواصفات الجودة للخدمات التي تقدمها الجامعة للطلبة، والاستناد إلى آراء الطلبة في التعرف إلى حاجاتهم وفي صفات الجودة في الخدمات التي يجب أن تقدم لهم.

١-٢-١-٥-دراسة (رحمة، ٢٠٠٤)

التي استطلعت بواسطة استبانة آراء عينة من أعضاء هيئة التدريس والطلبة بجامعة الكويت في صفات الأداء التدريسي والتعامل مع الطلبة الذي يعدونه ديمقراطياً وفي مدى ممارسة هذه الأساليب بجامعة الكويت، وتوصلت إلى موافقة ٩٠٪ من أعضاء هيئة التدريس و ٧٥٪ من الطلبة على ديمقراطية الأساليب المذكورة في الإستبانة وعلى ممارستها في الواقع. وإلى فروق دالة تبعاً لفئات العينة. تجدر الإشارة إلى أن أساليب التدريس والتعامل مع الطلبة التي ذكرت في الإستبانة تعد من أساليب الجودة. فهي تشمل على إشراك الطلبة في الدروس وتمكينهم من التعبير عن آرائهم ومناقشة المناهج والتدريس والامتحانات ومراعاة رغباتهم وتقدير جهودهم والعدل بينهم وعدم التعالي عليهم وغير ذلك من أساليب الجودة والديمقراطية.

١-٢-١-٦-دراسة (الخطيب و الخطيب، ٢٠٠٦)

التي استقصت بواسطة استبانة وعينة من رؤساء الأقسام ومديري الإدارية بالجامعات الأردنية الرسمية تقديرات أفراد العينة لدرجة جودة الخدمات الإدارية Baldridge بالدريديج المساندة التي تقدمها هذه الجامعات وفقاً لمعايير جائزة وهي (القيادة، المعلومات والتحليل، التخطيط الاستراتيجي للجودة، الانتفاع بالموارد البشرية، التحقق من جودة الانتاج والخدمات، رضا الطلبة وأولياهم لأنهم المنتفعين من الخدمات الإدارية) وقد أعطى أفراد العينة تقديراً منخفضاً لمستوى جودة الخدمات المقدمة، وظهرت فروق في التقدير تبعاً للمجال، وحصل مجال رضا الطلبة وسواهم من المنتفعين من الخدمات المقدمة على تقدير وسط وظهرت فروق بين الجامعات.

١-٢-١-٧-دراسة كرايين والعمري وأبو تينة (Qaraeen, et al , 2007)

التي استقصت تقديرات عينة من طلبة البكالوريوس في الجامعات الأردنية في العام ٢٠٠٥-٢٠٠٦ درجة أهمية عدد من الخصائص الإدارية في جامعتهم ودرجة رضاهم عن كل خاصية، وقد أعطى طلبة الجامعات الحكومية والخاصة تقديراً أعلى من المتوسط لأهمية كل خاصية، و أعطى طلبة الجامعات الحكومية تقديراً مقبولاً عن شعورهم بالرضا عن الخدمات التي تقدم لهم، بينما أعطى طلبة الجامعات الخاصة تقدير عدم رضاهم إلى حد عن الخدمات التي تقدم لهم. هذا وقد تضمنت استبانة الدراسة عدداً من العبارات التي تصف تعامل الإداريين مع الطلبة أثناء تسجيلهم وإرشادهم وترددتهم على المكتبة وحصولهم على المساعدات المالية.

١-٢-١-٨-دراسة (جامعة دمشق، ٢٠٠٧)

التي قومت العمليات التعليمية والإدارية بجامعة دمشق استناداً إلى إجابات عينة مؤلفة من ٨٣٧٥ طالباً وطالبة و٧٠٨ أعضاء هيئة تعليمية و١٦١ إدارياً و١٥٣ خريجاً وخريجة في استبانات حوت عدداً من خصائص النظام التعليمي والإداري بجامعة دمشق، واستطلعت آراء أفراد العينة في مدى تطبيقها ومدى جودتها، ثم استندت إلى نتائج التقييم في وضع رسالة وخطة استراتيجية لجامعة دمشق تستهدف تجويد التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع ، وجاء التركيز على الطلبة بين القيم الجوهرية لرسالة الجامعة وبصورة غير مباشرة في الأهداف الاستراتيجية، ولم تتضمن الدراسة في استباناتها بنوداً عن أساليب تعامل الإداريين وأعضاء الهيئات التعليمية مع الطلبة الأمر الذي أبقى هذا الجانب غير معروف وشكل أحد بواعث هذه الدراسة.

٩-٢- الدراسات الأجنبية

٩-٢-١- دراسة (Chaffe & Sherri , 1992)

التي حللت مجموعة من الأدبيات والدراسات التي تناولت خصائص الجودة و المتطلبات اللازمة لتطبيقها في التعليم الجامعي، وكان من هذه المتطلبات توفير مناخ إداري تعاوني هدفه التغيير للأفضل، والنظر إلى المتعلم على أنه المنتج الذي يجب أن يقوم عمل المؤسسة في ضوء جودة تكوينه وإعداداته.

٩-٢-٢- دراسة (perry,1992)

التي اختبرت مدى تأثير مخرجات التعليم بأساليب الإدارة التربوية توصلت إلى أن المدرسة التي تتصف بالتعاون بين أعضائها في اتخاذ القرارات في ظل مناخ ديمقراطي حصل فيها أفضل أداء تعليمي وأعلى مستوى في التحصيل الدراسي. وأن الأسلوب الإداري الذي يتصف بإصدار الأوامر والضغط والتعصب في اتخاذ القرارات قد أدى إلى مستوى منخفض في الأداء التعليمي والتحصيل الدراسي.

٩-٢-٣- دراسة (Werner, 1994)

التي اكتشفت أن إدراك الطلبة لنوع الإدارة والقيادة في المؤسسة التعليمية يؤثر في تشكيل خصائص المناخ المدرسي وفي فاعلية الإدارة. وأن تأثير الطلبة يحصل من خلال تعامل الإدارة معهم وتفاعلهم معها ومع ثقافة المؤسسة ومناخها التنظيمي.

٩-٢-٤- دراسة Collett ,& Seymour

المذكورة في (Fritz,1993) التي قومت تطبيق الجودة الخدمات غير الأكاديمية بجامعة لنكون استناداً إلى معايير بالدريديج واستخدمت في ذلك استبانة طبقتها على الإداريين العاملين في الخدمات غير الأكاديمية التي يقدم معظمها للطلبة، واكتشفت أن العاملين مهتمون بتحسين جودة هذه الخدمات في دوائرهم والاستعانة بمعايير بالدريديج في ذلك، وأن أداء العاملين كان أجود من أداء العاملين .

٩-٢-٥- دراسة (Fram , 1995)

التي قومت تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة ميريلاند واكتشفت عدم التساوي في جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة، وأن تطبيق الجودة في الجوانب الإدارية كان أفضل منه في الجوانب التدريسية والبحثية.

٩-٢-٦- دراسة (Lewis & Smith, 1997)

التي بينت أهمية تطبيق الجودة في التعليم الجامعي ولاسيما في معالجة جوانب القصور في إعداد الطلبة، كما ذكرت إرضاء الطلبة عن طريق تلبية حاجاتهم وتوقعاتهم بين الأسس التي تقوم عليها الجودة وهي: الالتزام بالتحسين المستمر، وصدق المعلومات، واحترام الأفراد وتشجيعهم على التعاون والإنجاز والثقة بالنفس وبالمؤسسة.

٩-٢-٧- دراسة (Liu,1999)

عن ممارسات إداري عدد من الكليات الجامعية في تايوان ومدى توافر خصائص الجودة فيها. استعانت الدراسة بعينة من ٢٠٠ إداري في الكليات واستبانة من ستة أسئلة، واكتشفت أن هناك تطبيقاً مناسباً لإدارة الجودة الشاملة، وأن التنظيم الإداري في الكليات وانتشار ثقافة الجودة فيها ساعد على هذا التطبيق.

٩-٢-٨- دراسة (Xue,1999)

للتعرف إلى الممارسات الفعالة في استمرار الجودة في عدد من الجامعات الأمريكية. استندت الدراسة في قياس الجودة إلى معايير بالدريديج، واستعانت باستبانة وعينة من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس والطلبة، وتوصلت إلى اكتشاف عدد من الممارسات الفعالة في استمرار الجودة وإلى تأثير الخبرة وعدد السنوات التي انقضت على البدء بتطبيق إدارة الجودة، وكان معيار تلبية حاجات الطلبة من المعايير التي استخدمت في الدراسة.

٩-٢-٩- دراسة (Couch, 1999)

حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات ولاية كارولينا الشمالية بالولايات المتحدة الأمريكية. استعانت الدراسة باستبانة وعينة من إداري الكليات وأعضاء هيئة التدريس وبمعايير بالدريديج ، وتوصلت إلى فروق بين الكليات في مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وأن الفروق ترجع إلى خصائص المنفذين وخصائص الكليات. وأن الجودة اشتملت على تحسين الاتصال بين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس والطلبة وزيادة مشاركة الطلبة في صناعة القرار والتقدم في تلبية حاجاتهم.

٩-٢-١٠- دراسة (Klocinski, 2000)

حول مدى نجاح ١٨٤ كلية جامعية في الولايات المتحدة الأمريكية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى تقدمها في هذا التطبيق خلال ست سنوات (من ١٩٩١ إلى ١٩٩٦)، وكانت مراعاة حاجات الطلبة أحد محاور هذه الدراسة. استعانت الدراسة باستبانة وعينة من إداري الكليات، وبينت نتائجها أن ٧٤٪ من

الكليات عملت على تطبيق الجودة، وأن معظمها واجه صعوبات في ذلك، منها قلة الدعم الإداري وضعف القيادة.

٩-٢-١١- دراسة (Sorensen & Furst-b0w & Moen) (سورنسن وفيرستيو وموين،

(٢٠٠٦)

حول تجارب ست جامعات أمريكية في تطبيق أنظمة الجودة وفقا لمعايير بالدريديج. التي بينت اهتمام التطبيقات بحاجات الطلبة والتواصل معهم واستخدام المقابلات والاستبانات للتعرف إلى حاجاتهم، واستخدام التخطيط الاستراتيجي وأساليب الجودة لتلبية هذه الحاجات، ثم استخدام أساليب القياس لتقويم مستوى الوفاء بهذه الحاجات ومستوى رضا الطلبة، وبالتالي مستوى تحقيق المعيار المحوري من معايير جائزة مالكووم بالدريديج لتقدير جودة التعليم العالي وهو معيار تلبية حاجات الطلبة ورضاهم. وقد بين العرض التفصيلي لتجارب هذه الجامعات الجوانب التي تتعلق بالطلبة ومعايير جودتها، ومن ذلك: التركيز على الطلبة، الاستماع إلى آراء الطلبة والاستفادة منها، معرفة حاجات الطلبة وتفهمها وتلبيتها، التعرف إلى مشكلات الطلبة ومساعدتهم في حلها، تطوير العلاقات مع الطلبة، تقويم عمليات تعليم الطلبة وتعلمهم، تقويم أداء الطلبة وتحصيلهم، تحديد الخدمات التي يجب تقديمها للطلبة وتوصيف جودتها، وتحت هذا العنوان الأخير ذكرت الخدمات الآتية: خدمات تتعلق بالقبول والتسجيل والمساعدات المالية والمكتبة والسكن والأنشطة والإرشاد وتطوير المواهب، كما ذكرت الصفات الآتية لجودتها: التعامل مع الطلبة بلباقة واحترام وشفافية وعدل، والاستماع باهتمام إلى طلباتهم وملاحظاتهم ومشكلاتهم وتقبل أفكارهم وتقديم الخدمات بدقة وسرعة وكفاءة

٩-٣- تعليق على الأدبيات والدراسات السابقة

تناولت الأدبيات والدراسات السابقة عدداً من خصائص الجودة وإدارتها في التعليم العالي. ومؤسساته الجامعية. وكان الطلبة جانباً أساسياً في معظم الأدبيات والدراسات، فقد عدوا المحور الذي يجب التركيز عليه في تجويد التعليم، واعتبروا المستفيدين الأساسيين من الخدمات التعليمية والإدارية، ودعت عدة أدبيات ودراسات إلى استقصاء حاجاتهم ورغباتهم وتقويم مستوى تلبيتها في المؤسسات التعليمية وفقاً لمعايير الجودة، كما نفذت عدة دراسات في الاستقصاء والتقويم المذكورين. وكانت الخدمات التعليمية والخدمات الإدارية المساندة من التطبيقات التي نفذت في عدة جامعات وقومت من ناحية مستوى توافرها ومستوى جودتها. كما كانت جودة تعامل الإداريين وأعضاء الهيئات التعليمية مع الطلبة من الجوانب التي أشارت إليها بعض الأدبيات وأدخلتها بعض الدراسات في استقصاءاتها حاجات الطلبة ومستوى جودة الخدمات التي تقدم لهم. إلا أنه لم يعثر على دراسة واحدة تمحورت حول استقصاء آراء الطلبة في أساليب جودة تعامل إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع طلبتها وفي مدى استخدامها وممارستها، وشملت المجالات والجوانب المختلفة لهذا التعامل. وبذلك بقيت الدراسة الحالية جديدة في موضوعها ومستفيدة من الدراسات السابقة في بعض مضامينها. فهي جديدة في بحثها عن أساليب الجودة في تعامل إداري الجامعة وأعضاء

الهيئات التعليمية مع الطلبة وعن مدى تطبيقها في جامعة دمشق، وهي جديدة من ناحية استقصاء آراء الطلبة في الأساليب التي يعتبرونها جيدة في تعامل الإداريين وأعضاء الهيئات التعليمية معهم أثناء تقديم الخدمات الإدارية المساندة التي تشتمل على تسجيل الطلبة وبيع الكتب واستعارتها ومطالعتها، وتقديم الخدمات الأكاديمية أثناء التدريس والتدريب والامتحانات والارشاد و تطبيق الأنظمة الجامعية وغير ذلك من العمليات التي تنطوي على التواصل مع الطلبة. وهي جديدة في استطلاعها آراء الطلبة في مدى استخدام الأساليب المذكورة في جامعتهم. وهي مستفيدة من بعض الدراسات السابقة في وضع أسسها النظرية و إعداد أدائها وإجراءاتها. وقد حصلت هذه الاستفادة بشكل خاص من الدراسات الأقرب لموضوع الدراسة الحالية ومضامينها، كدراسة سورنسون وفيرستو وموين فقد أخذت منها بعض عناصر الخدمات الإدارية التي تقدم للطلبة وبعض أساليب الجودة في التعامل مع الطلبة أثناء تقديمها، ودراسة كوتش Couch التي استفادت منها في اعتبار تحسين اتصال الإداريين مع الطلبة وتلبية حاجاتهم عناصر مهمة في جودة التعليم، ودراسة برقعان وقد استفادت منها في تحديد بعض صفات الجودة في الخدمات التي تقدمها الإدارة للطلبة، ودراسة رحمة التي أخذت منها بعض أساليب التعامل الديمقراطي مع الطلبة أثناء التدريس والامتحانات، ودراسة كرايين والعمري وأبو تينة وقد استفادت مما ذكرته عن أساليب التعامل الإداري مع الطلبة في إعداد استبانة البحث، ودراسة جامعة دمشق وقد استفادت من مضامينها في معرفة الجوانب التي بحثتها فلم تكررهما وتناولت جوانب أخرى.

١٠- تكوين الأسس النظرية للبحث

استخلصت الأسس النظرية للبحث من مرجعيات ثلاث: الأدبيات والدراسات السابقة، خصائص أنظمة التعليم الجامعي ولاسيما التي تتطلب تعامل الإداريين مع الطلبة، الاجتهاد الشخصي. فمن الأدبيات والدراسات السابقة عن جودة التعليم العالي أخذت الأسس الآتية: اعتبار الطالب المستفيد الأول من التعليم الجامعي وجودته ولاسيما جودة إدارته، اهتمام الإدارات الجامعية بالتعرف إلى حاجات الطالب وتلبيتها وتقويم مستوى الوفاء بها استنادا إلى معايير بالدريج وسواها من معايير الجودة، استطلاع آراء الطلبة والاستفادة منها، تعامل الإداريين مع الطلبة على أساس الاحترام المتبادل والتعاون والشفافية، استخدام الاستبانات في التعرف إلى آراء الطلبة وحاجاتهم ومشكلاتهم. ومن خصائص أنظمة التعليم الجامعي استخلصت المجالات التي تتطلب تعامل الإداريين مع الطلبة وأعضاء الهيئات التعليمية، وحددت وصنفت في خمسة مجالات على النحو الآتي:

- ١- مجال تسجيل الطلبة.
- ٢- مجال شراء الكتب واستعارتها والاستفادة من خدمات مكتبة الكلية والجامعة.
- ٣- مجال التدريس والتدريب وإدارة الصف.
- ٤- مجال الامتحانات.

٥- مجالات إرشاد الطلبة وحل مشكلاتهم ومعاملتهم بعدالة ودون تعال وتطبيق الأنظمة الجامعية عليهم والاستفادة من آرائهم وتوفير بيئة جامعية ودية.

ثم حلل كل مجال إلى العمليات والمهام التي تحصل ضمن إطاره وتتطلب التعامل بين الإداريين والطلبة، أو أعضاء الهيئات التعليمية والطلبة. مثال ذلك استلام أوراق الطالب وتسجيله دون خطأ، إتاحة الاطلاع على محتويات المكتبة، إطلاع الطلبة على محتوى المقرر ومناقشتهم فيه، مناقشة الطلبة في أسئلة الامتحان وإجاباتهم عنها، مساعدة الطلبة في حل المشكلات التي تواجههم، إلخ... ومن الاجتهاد الشخصي أضيفت العمليات التي تنطوي على تعامل الإداريين وأعضاء الهيئة التعليمية مع الطلبة ولم ترد في الأدبيات والدراسات والأنظمة الجامعية، ثم نظمت المجالات وعناصرها، وصيغت هذه العناصر في عبارات تصف أساليب التعامل التي يتوقع أن تحصل أثناء تنفيذها ويفترض أنها تتصف بالجودة، ووضعت في استبانة البحث.

١١- إجراءات البحث الميداني

١١-١ - اختيار العينة

يمثل مجتمع البحث طلبة جامعة دمشق الذين قضوا ثلاث سنوات أو أكثر في الجامعة ويتابعون الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٠٨-٢٠٠٩ في السنة الرابعة أو الخامسة أو في دبلوم التأهيل التربوي والدراسات العليا، ويبلغ عددهم زهاء عشرين ألفاً (جامعة دمشق، ٢٠٠٩). ومبرر هذا التحديد للمجتمع أن الطلبة الذي قضوا في الجامعة ثلاث سنوات أو أكثر يكونون قد خبروا تعامل إداريي الجامعة وأعضاء الهيئة التعليمية معهم بمستوى أغنى من طلبة السنوات الثلاث الأولى.

من مجتمع البحث اختيرت عينة عشوائية بلغ عددها عند تطبيق الاستبانة عليها ٣١٢ طالبا وطالبة واقتصر عددها بعد حذف الاستبانات التي وجدت فيها نواقص مخلة في إجابات مائيتها على ٢٩٠ استبانة، وقد صنفت هذه الاستبانات على أساس الجنس والكلية من أجل حساب تأثير هذين المتغيرين في الإجابات، وهكذا أصبحت العينة على النحو المدرج في الجدولين (رقم ١ ورقم ٢)

الجدول رقم (١)

عينة البحث وتوزعها بحسب الجنس

الجنس	ذكور	إناث	المجموع
العدد	١٣٣	١٥٧	٢٩٠
النسبة	٤٥.٩	٥٤.١	١٠٠

الجدول رقم (٢)

عينة البحث وتوزعها بحسب الكلية ٢٠٠٩

الكلية	آداب	تربية	علوم	شريعة	المجموع
العدد	١٠٣	٧١	٦٦	٥٠	٢٩٠
النسبة	٣٥.٥	٢٤.٥	٢٢.٨	١٧.٢	١٠٠

١١ - ٢ - إعداد الاستبانة

انطلق إعداد الاستبانة من الأسس النظرية للبحث التي حددت مجالات تعامل إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع طلبتها وعناصر كل مجال. فوضعت هذه المجالات في الاستبانة، وصيغت العبارات التي تصف أساليب التعامل في عناصر كل مجال، و التي افترض أنها تتصف بالجودة. وحددت الإجابات عن آراء الطلبة في أساليب جودة التعامل في ثلاثة اختيارات (موافق، موافق إلى حد، غير موافق)، كما حددت الإجابات عن مدى ممارسة إداري جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية هذه الأساليب في ثلاثة اختيارات (كثيراً، قليلاً، لا يستخدم) ثم عرضت الاستبانة على خمسة أساتذة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة دمشق، وعدلت في ضوء ملاحظاتهم. وبذلك حُكِّم صدقها وضبط. بعد ذلك طبقت الاستبانة على ٤٠ طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا والسنة الرابعة بجامعة دمشق، وأعيد تطبيقها عليهم بعد شهر من التطبيق الأول، وحسب معامل الارتباط بين إجابات الطلبة في التطبيقين فكان ٠,٨٩، في إجابات الطلبة على أساليب الجودة في التعامل، و ٠,٩٠، في إجابات الطلبة على مدى ممارسة إداري جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب التعامل المذكورة. وبعد تطبيق الاستبانة على عينة البحث كمر حساب معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، فبلغ ٠,٨٨، في إجابات الطلبة أساليب الجودة في التعامل، و ٠,٩١، في إجابات الطلبة على مدى ممارسة إداري الجامعة أساليب التعامل التي تتصف بالجودة. والقيم المذكورة عالية ومقبولة بوصفها مؤشراً على ثبات بنود الاستبانة. وقد أدرجت مجالات الاستبانة وبنودها ضمن نتائج البحث وجداولها.

١١ - ٣ - تطبيق الاستبانة وحساب النتائج

طبق الباحث بنفسه الاستبانة على أفراد العينة أثناء وجودهم في الفصول الدراسية، ثم صنف الاستبانات حسب الجنس والكلية وفرغها وحسب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والتباينات ودلالاتها باستخدام SPSS، وبذلك توصل إلى المؤشرات الإحصائية لنتائج البحث. وأدرجها مع نتائج البحث في الجدول الآتي ذكرها.

١٢ - نتائج البحث ومناقشتها

رتبت نتائج البحث وفقاً لترتيب أسئلته، وعرضت هذه النتائج بجوانبها الإحصائية والوصفية، وأضيف إليها مناقشتها وتفسيرها والتعليق عليها، وذلك على الوجه الآتي:

١٢-١- آراء الطلبة في أساليب الجودة في تعامل الإداريين وأعضاء الهيئة التعليمية مع

الطلبة

يبين الجدول رقم (٣) ورقم (٤) النتائج الإحصائية لإجابات أفراد العينة عن العبارات التي تصف أساليب تعامل إداريي الجامعة وأعضاء هيئتها التعليمية مع طلبتها، والتي تعبر عن آرائهم في جودة هذه الأساليب بالموافقة الكاملة أو المحدودة وعن عدم جودتها بعدم الموافقة. ومن قراءته يتبين ما يلي:

- لم يوافق الطلبة بالإجماع على جودة أي أسلوب من أساليب التعامل، فأعلى نسبة من الموافقين بلغت ٧٤.٥ ٪، يضاف إليها ٢٠.٣ ٪ موافق إلى حد، مقابل ٥.٢ ٪ غير موافق، وكانت على عبارة (يوفر الموظف المسؤول النظام والهدوء في قاعة المطالعة) بينما كانت أدنى نسبة من الموافقين ٣٦.٦ ٪، يضاف إليها ٣٩.٣ ٪ موافق إلى حد، مقابل ٢٤.١ ٪ غير موافق، وجاءت على عبارة (يمتحن المدرس الطلبة في جميع محتوى المقرر وإن لم يكمل تدريسه). وأن ثمة فروقا في النسب بين الإجابات عن العبارات، لكن أغلب نسب الموافقة تراوحت بين ٦٠ ٪ و ٧٠ ٪، مقابل وقوع أغلب إجابات موافق إلى حد ما بين ٢٠ ٪ و ٣٠ ٪، ومجئياً أغلب نسب من عدم الموافقة بين ١٠ ٪ و ٣٠ ٪. وتبين هذه النسب وسواها من النسب المدرجة في الجدول رقم ٣ أن نسب الموافقة على جميع بنود أساليب التعامل أعلى منها على بنود موافق إلى حد ما، وأن نسب غير موافق هي الأقل. ويعني هذا أن العدد الأكبر من الطلبة يعتبرون أساليب التعامل المدرجة في الاستبانة تتصف بالجودة.

- متوسطات النسب المئوية للإجابات في كل مجال لا تختلف كثيراً من مجال إلى آخر. فمتوسطات نسب الإجابات بالموافقة مقاربة، فقد تراوحت بين ٦١.١ ٪ و ٦٣ ٪، ولم تقل عن ذلك إلا في مجال التعامل في التدريس والتدريب حيث بلغت ٥٧.٧ ٪. ومتوسطات نسب الإجابات بموافق إلى حد ما جاءت أقل تقارباً فقد تراوحت بين ٢٠.٥ ٪ و ٢٧.٢٧ ٪، وكان أعلاها في مجال التعامل في التدريس والتدريب الأمر الذي يعوض انخفاض نسبة موافق في هذا المجال. و متوسطات النسب المئوية للإجابات بغير موافق تراوحت بين ١٤.٠٦ ٪ و ١٥.٤٨ ٪ أي أنها كانت أكثر تقارباً فيما بينها من نسب موافق وموافق إلى حد ما.

- متوسطات النسب المئوية للإجابات على عبارات المجالات الخمسة هي: ٦١.٥٨ ٪ من أفراد العينة موافقون، ٢٣.٤١ ٪ موافقون إلى حد، ١٥.١ ٪ غير موافقين. وهذا يعني أن زهاء ثلثي أفراد العينة موافقون على جودة أساليب التعامل المذكورة في الإستبانة، وأنهم يصبحون ٨٤.٩٩ ٪ إذا أضفنا إليهم الموافقين إلى حد ما.

- فضلاً عن حساب النسب المئوية لعدد المجيبين وضعت درجة ١ لإجابة غير موافق، ودرجة ٢ لإجابة موافق إلى حد ما، ودرجة ٣ لإجابة موافق، وحسب المتوسط الحسابي لدرجات الإجابات عن كل عبارة، والمتوسط الحسابي لدرجات الإجابة عن عبارات كل مجال، وكذلك المتوسط الحسابي لجميع الإجابات، وأدرجت النتائج في الجدول رقم ٤. ومن قراءته يتبين أن متوسط الإجابات في كل مجال وفي مجموع

المجالات (بل وعن كل عبارة كما يتبين من الملحق المفصل) يقع بين الرقمين ٢ و ٣ الأمر الذي يؤثر على وقوع جميع أساليب التعامل المذكورة في الإستبانة ضمن حيز الجودة.

- يمكن تفسير هذه النتائج بأن الأساليب المذكورة في الاستبانة تعبر عن رغبات الطلبة وحاجاتهم مما دفعهم إلى الموافقة عليها موافقة كاملة أو محدودة. ويعزز هذا الاستخلاص انخفاض نسبة الموافقين على عبارة "يتمتع المدرس الطلبة في جميع محتوى المقرر وإن لم يكمل تدريسه، وذلك لأن معظم الطلبة لا يرغبون بأن يتمحنوا في موضوعات لم تدرس أننا الحصة الدراسية. وكذلك ارتفاع نسبة الموافقين على عبارات: ييسر موظف بيع الكتب للطلاب شراء الكتب الجامعية، يوفر الموظف المسؤول النظام والهدوء في قاعة المطالعة، يشرح المدرس للطلبة الطريقة التي سيستخدمها في الامتحانات وفي أسئلتها ويناقشهم فيها.

- ليس هناك دراسة سابقة مماثلة في مضمونها للدراسة الحالية، الأمر الذي يحول دون مقارنة نتائج هذه الدراسة بنتائج دراسات أخرى. لكن المقارنة ممكنة في مجال الاهتمام بآراء الطلبة وحاجاتهم ورغباتهم ومراعاتها واستقصائها بواسطة الاستبانة لأن بعض الدراسات طبقت هذه الاستقصاءات مثل دراسة (ناجي، ١٩٩٨) ودراسة (سورنسن وآخرين، ٢٠٠٦) ودراسة (Ibrahim,2000) ودراسة (النبهاني، ٢٠٠١)، وتوصلت إلى نتائج مشابهة لنتائج الدراسة الحالية في النواحي المشتركة.

- لأن موافقة أكثر من ٧٥.٩٪ من أفراد العينة على جودة جميع أساليب التعامل المذكورة في الاستبانة، وكذلك مجيء جميع المتوسطات الحسابية للإجابات بين الرقمين ٢ و ٣ يتيح وصف هذه الأساليب بالجودة.

- تشكل النتائج المذكورة سابقاً الإجابة عن سؤال البحث عن أساليب تعامل إدارتي الجامعة مع طلبتها التي توصف بالجودة.

الجدول رقم (٣)

التكرارات والنسب ومتوسطات النسب لإجابات عينة البحث عن عبارات الاستبانة تعبيراً عن آرائهم في جودة أساليب تعامل إدارتي الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة

رأي الطالب في جودة أسلوب التعامل								أساليب تعامل الإداريين مع الطلبة	المجال
المجموع		غير موافق		موافق إلى حد ما		موافق			
ت	ن٪	ت	ن٪	ت	ن٪	ت	ن٪		
٢٩٠	١٠٠	٥٧	١٩.٧	٢٩	٨٤	١٤٩	٥١.٤	١. يرحب بالطلاب.	
٢٩٠	١٠٠	٤٠	١٣.٨	٢٧.٩	٨١	١٦٩	٥٨.٣	٢. يبدي الاهتمام بأسئلة الطالب ويحييه عنها.	
٢٩٠	١٠٠	٣٨	١٣.١	٢٠	٥٨	١٩٤	٦٦.٩	٣. ييسر تسجيل الطالب.	
٢٩٠	١٠٠	٢٥	٨.٦	٢٤.٥	٧١	١٩٤	٦٦.٩	٤. يسجل الطالب دون خطأ.	
٢٩٠	١٠٠	٣٧	١٢.٨	٢٦.٢	٧٦	١٧٧	٦١	٥. يساعد الطالب في حل مشكلات تسجيله إن وجدت.	
٢٩٠	١٠٠	٥١	١٧.٦	٢٦.٢	٧٦	١٦٣	٥٦.٣	٦. ينظم التسجيل بطريقة	

								تجعله مريحاً ومرضياً للطلاب.	
١٠٠	٢٩٠	١٢.٨	٣٧	٢٠.٣	٥٩	٦٦.٩	١٩٤	٧. يساعد الطالب في الحصول على وثيقة دوام.	
١٠٠	٢٠٣٠	١٤.٠٦	٢٨٥	٢٤.٨٧	٥٠.٥	٦١.١	١٢٤٠	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المئوية للمجال الأول	
١٠٠	٢٩٠	١٧.٦	٥١	٢٧.٦	٨٠	٥٤.٨	١٥٩	١. يوفر موظف بيع الكتب الجامعية جميع الكتب المطلوبة في الوقت المناسب.	التعامل أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها
١٠٠	٢٩٠	١٠.٧	٣١	١٩	٥٥	٧٠.٣	٢٠٤	٢. لا يبيع الموظف للطلبة المطبوعات غير المعتمدة من الجامعة.	
١٠٠	٢٩٠	٨.٦	٢٥	١٩.٧	٥٧	٧١.٧	٢٠٨	٣. ييسر موظف بيع الكتب للطلاب شراء الكتب الجامعية.	
١٠٠	٢٩٠	٣١.٧	٦٣	٢٣.٤	٦٨	٥٤.٨	١٥٩	٤. يرشد موظف المكتبة الطالب إلى المراجع المناسبة لدراسته.	
١٠٠	٢٩٠	١٨.٣	٥٣	٢١	٦١	٦٠.٧	١٧٦	٥. يتيح موظف المكتبة للطلاب الإطلاع على محتويات المكتبة.	
١٠٠	٢٩٠	١١	٣٢	٢٤.١	٧٠	٦٤.٨	١٨٨	٦. يعبر موظف المكتبة للطلاب المراجع التي يطلبها دون عرقلة.	
١٠٠	٢٩٠	٥.٢	١٥	٢٠.٣	٥٩	٧٤.٥	٢١٦	٧. يوفر الموظف المسؤول النظام والهدوء في قاعة المطالعة.	
١٠٠	٢٩٠	١٣.٨	٤٠	٢٤.٥	٧١	٦١.٧	١٧٩	٨. يخرج الموظف المسؤول من قاعة المطالعة الطالب المشاغب.	
١٠٠	٢٩٠	١٣.٤	٣٩	٢٤.٨	٧٢	٦١.٧	١٧٩	٩. يطبق إداريو المكتبة أنظمتها على جميع الطلبة بالتساوي.	
١٠٠	٢٩٠	١٣.٤	٣٩	٢٥.٢	٧٣	٦١.٤	١٧٨	١٠- يزود الإداريون المسؤولون المكتبة بالمراجع التي يحتاجها الطلبة.	
١٠٠	٢٩٠٠	١٤.٣٧	٣٨٨	٢٢.٩٦	٦٦٦	٦٣.٦٤	١٨٤٦	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المئوية للمجال الثاني	
١٠٠	٢٩٠	١٠.٧	٣١	٢٤.٨	٧٢	٦٤.٥	١٨٧	١. يناقش الطلبة في محتوى المقرر وأساليب تدريسه.	التعامل في التدريس والتدريب
١٠٠	٢٩٠	٦.٦	١٩	٢٥.٢	٧٣	٦٨.٣	١٩٨	٢. يشجع الطلبة على المشاركة بالدرس بالأسئلة والإجابة.	

آراء طلبة جامعة دمشق في أساليب جودة تعامل إدارتي الجامعة وأعضاء.....د.انطون رحمة

١٠٠	٢٩٠	١١	٣٢	٢٥.٢	٧٣	٦٣.٨	١٨٥	٣. يتيح للطلبة حرية إبداء آرائهم.	
١٠٠	٢٩٠	١٥.٢	٤٤	٢١	٦١	٦٣.٨	١٨٥	٤. يرشد الطلبة إلى الأساليب المناسبة إلى دراسة المقرر.	
١٠٠	٢٩٠	٢٠	٥٨	٢٧.٩	٨١	٥٢.١	١٥١	٥. يستخدم في تدريسه بعض الأساليب التي يفضلها الطلبة.	
١٠٠	٢٩٠	١٨.٦	٥٤	٢٤.٥	٧١	٥٦.٩	١٦٥	٦. يراعي في تدريسه ومعاملته الفروق الفردية بين الطلبة.	
١٠٠	٢٩٠	١٢.١	٣٥	٢٤.٨	٧٢	٦٣.١	١٨٣	٧. يستخدم في إدارة الصف أساليب التشويق لا أساليب الضيق والقمع.	
١٠٠	٢٩٠	١٩.٣	٥٦	٤٠	١١٦	٤٠.٧	١١٨	٨. يتشدد في إلزام الطلبة على حضور الدروس.	
١٠٠	٢٩٠	١٧.٩	٥٢	٢٢.٧	٦٥	٥٩.٧	١٧٣	٩. يحرم الطلبة من علامات الوظائف البيتية حين لا ينفذونها.	
١٠٠	٢٩٠	١٩.٣	٥٦	٣٦.٦	١٠٦	٤٤.١	١٢٨	١٠. يطالب الطلبة بدراسة جميع محتوى المقرر وإن لم يكمل تدريسه.	
١٠٠	٢٩٠.٠	١٥.٠٧	٤٣٧	٢٧.٢٧	٧٩٠	٥٧.٧	١٦٧٣	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المئوية للمجال الثالث	
١٠٠	٢٩٠	٧.٢	٢١	١٥.٢	٤٦	٧٦.٩	٢٢٣	١. يشرح المدرس للطلبة الطريقة التي سيستخدمها في الامتحانات وفي أسئلتها وبنقاشهم فيها.	التعامل في الامتحانات
١٠٠	٢٩٠	١٢.١	٣٥	٢٥.٢	٧٣	٦٢.٨	١٨٢	٢. يراعي المدرس في وضع أسئلة الامتحان مستوى الطلبة.	
١٠٠	٢٩٠	٢٤.١	٧٠	٣٩.٣	١١٤	٣٦.٦	١٠٦	٣. يمتحن المدرس الطلبة في جميع محتوى المقرر وإن لم يكمل تدريسه.	
١٠٠	٢٩٠	١٢.١	٣٥	١٩.٧	٥٧	٦٨.٣	١٩٨	٤. يضع المصحح علامات الامتحان بعدالة دون تحيز.	
١٠٠	٢٩٠	١٩.٧	٥٧	٢٠.٣	٥٩	٦٠	١٧٤	٥. يناقش المدرس الطلبة في أسئلة الامتحان وإجاباتهم عنها.	
١٠٠	٢٩٠	٢٢.١	٦٤	١٨.٦	٥٤	٥٩.٣	١٧٢	٦. يتقبل المصحح مناقشة الطالب في العلامة التي حصل عليها.	
١٠٠	٢٩٠	٢١.٤	٦٢	١٧.٢	٥٠	٦١.٤	١٧٨	٧. يعدل المصحح علامة الطالب إذا كانت غير عادلة.	
١٠٠	٢٩٠	٢٠.٣	٥٩	٢٢.١	٦٤	٥٧.٦	١٦٧	٨. يعلن الإداريون نتائج	

								الامتحان بأقصى سرعة ممكنة.	
١٠٠	٢٩٠	٧.٩	٢٣	١٩.٣	٥٦	٧٢.٨	٢١١	٩. يراقب الطلبة أثناء الامتحان بدقة تحول دون حدوث الغش.	
١٠٠	٢٩٠	١٣.٤	٣٩	١٨.٣	٥٣	٦٨.٣	١٩٨	١٠. أثناء الامتحان يستخدم المراقبون في تنيبه الطلبة عبارات مهذبة.	
١٠٠	٢٩٠	١٠	٢٩	٢١	٦١	٦٩	٢٠٠	١١. يطبق الإداريون في حال الغش أنظمة الجامعة دون تساهل.	
١٠٠	٣١٩٠	١٥.٤٨	٤٩٤	٢١.٤٧	٦٨٧	٦٣	٢٠٠٩	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المنوية للمجال الرابع	
١٠٠	٢٩٠	٢١	٦١	١٣.٨	٤٠	٦٥.٢	١٨٩	١. إرشاد الطلبة إلى الاختصاص المناسب لقدراتهم وميولهم وفرص العمل.	التعامل في مجالات أخرى
١٠٠	٢٩٠	٢١	٦١	٢٣.٨	٦٩	٥٥.٢	١٦٠	٢. إرشاد الخريجين إلى أساليب الحصول على عمل مناسب.	
١٠٠	٢٩٠	١٤.٨	٤٣	٢٤.٥	٧١	٦٠.٧	١٧٦	٣. استقبال الطلبة برحابة وتلبية طلباتهم إذا كانت محقة ويمكن تلبيتها.	
١٠٠	٢٩٠	١٣.٨	٤٠	٢٣.١	٦٧	٦٣.١	١٨٣	٤. مساعدة الطلبة في حل المشكلات التي تواجههم.	
١٠٠	٢٩٠	١٦.٩	٤٩	١٦.٩	٤٩	٦٦.٢	١٩٢	٥. تحقيق العدالة والمساواة بين الطلبة في المعاملة.	
١٠٠	٢٩٠	١٤.٨	٤٣	١٩.٧	٥٧	٦٥.٥	١٩٠	٦. معاملة الطلبة دون تعال عليهم.	
١٠٠	٢٩٠	١٥.٢	٤٤	١٩.٣	٥٦	٦٥.٥	١٩٠	٧. توفير بيئة جامعية ودية.	
١٠٠	٢٩٠	١٢.١	٣٥	٢٦.٢	٧٦	٦١.٧	١٧٩	٨. تطبيق الأنظمة الجامعية بحذافيرها.	
١٠٠	٢٩٠	١٩.٣	٥٦	١٧.٢	٥٠	٦٣.٤	١٨٤	٩. الاستفادة من آراء الطلبة إذا كانت سديدة ومفيدة.	
١٠٠	٢٦١٠	١٦.٥٤	٤٣٢	٢٠.٥	٥٣٥	٦٢.٤٤	١٦٤٣	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المنوية للمجال الخامس	
١٠٠	١٣٦٣٠	١٥.١	٢٠٣٦	٢٣.٤١	٣١٨٣	٦١.٥٨	٨٤١١	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المنوية للمجالات الخمسة لأساليب تعامل الإداريين مع الطلبة.	

الجدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية في كل مجال لإجابات الطلبة عن أساليب جودة تعامل إداريي الجامعة

وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة

ترتيب المتوسطات	المتوسط الحسابي للإجابات	المجال
٢	٢.٤٧	التعامل أثناء تسجيل الطالب
١	٢.٥	التعامل أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها
٤	٢.٤٣	التعامل في التدريس والتدريب
٢	٢.٤٧	التعامل في الإمتحانات
٣	٢.٤٦	التعامل في مجالات أخرى
	٢.٤٧	متوسط مجموع المجالات

١٢-٢- آراء الطلبة في مدى استخدام إدارتي جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية

أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة

يبين الجدولان رقم (٥) ورقم (٦) النتائج الإحصائية لإجابات أفراد العينة عن مدى استخدام إدارتي جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم مع طلبة الجامعة. ومن قراءته يتبين:

- أن نسب الإجابات بالموافقة تختلف من بند إلى آخر ومن مدى إلى آخر. ففي مدى "كثيراً" تراوحت الإجابات بين ٤٢.٨٪ و ٦.٩٪، وفي مدى "قليلاً" توزعت الإجابات بين ٦٢.١٪ و ٢٣.٤٪. وفي مدى لا يستخدم توزعت الإجابات بين ٦٤.٥٪ و ١٧.٢٪. ويلاحظ أن النسب في مدى "كثيراً" جاءت أقل من ٥٠٪ وأقل من النسب التي جاءت في مدى "قليلاً" ومدى لا يستخدم، الأمر الذي يؤشر على قلة استخدام أساليب الجودة في تعامل الإداريين وأعضاء الهيئة التعليمية مع الطلبة. ويعزز هذا الاستنتاج أن نسب الإجابات عن كل أسلوب من الأساليب المذكورة في الإستبانة جاءت في مدى كثيراً أقل منها في مدى قليلاً وذلك باستثناء الإجابة عن عبارة (يحرم الطلبة من علامات الوظائف البيتية حين لا ينفذونها)

- أن متوسطات النسب في المجالات الخمسة متقاربة في كل مدى. فهي في مدى "كثيراً" جاءت بين ١٩.٦٦٪ و ٢٦.٣٪ وذلك باستثناء المجال الخامس فقد انخفض متوسط النسب إلى ١٢.١٢٪. وفي مدى "قليلاً" جاءت بين ٣٧.٧٢٪ و ٤٨.٥٩٪. وفي مدى "لا يستخدم" تراوحت في ثلاثة مجالات بين ٣١.٧٧٪ و ٣٢.٦٥٪ وارتفعت في المجال الرابع إلى ٣٨.٨٥٪. وفي المجال الخامس إلى ٤٩.٠٢٪. وهذا التقارب يؤشر على تقارب آراء أفراد العينة في المجالات.

- أن متوسطات نسب المجالات تختلف بحدود ٢٢ نقطة (من ١٥٪ إلى ٣٧٪) من مدى إلى آخر. ففي المجال الأول تراوحت المتوسطات بين ١٩.٦٦٪ و ٤٨.٥٩٪. وفي المجال الثاني تراوحت بين ٢٦.٠٣٪ و ٤١.٣١٪. وفي المجال الثالث تراوحت بين ٢١.٧٦٪ و ٤٥.٠٨٪. وفي المجال الرابع تراوحت بين ٢٠.٤٥٪ و ٣٩.٨١٪. وفي المجال الخامس تراوحت بين ١٢.١٢٪ و ٤٩.٠٢٪. ويلاحظ أن هذه الفروق جاءت بين مدى كثيراً ومدى قليلاً، باستثناء المجال الخامس حيث جاء الفرق الأكبر بين

مدى "كثيراً" ومدى "لا يستخدم". كذلك يلاحظ أن النسب الأعلى جاءت في مدى قليلاً الأمر الذي يؤشر في أن معظم الأساليب تستخدم "قليلاً".

- أن متوسطات النسب المئوية للمجالات الخمسة هي : ٢٠.٠١٪ "كثيراً"، ٤٢.٥٩٪ "قليلاً"، ٣٦.٩١٪ لا يستخدم. وهذا يعني أن خمس أفراد العينة يرون أن أساليب الجودة في التعامل تستخدم "كثيراً"، مقابل ما يقرب من نصف عدد أفراد العينة يرون أن أساليب الجودة تستخدم "قليلاً"، ومقابل أن ثلث أفراد العينة يرون أنها لا تستخدم.

- لتحديد المدى الذي تركزت فيه أغلب الإجابات وضعت درجة "١" لإجابة "لا يستخدم" ودرجة "٢" لإجابة "يستخدم قليلاً" ودرجة "٣" لإجابة "يستخدم كثيراً"، وحسبت متوسطات الإجابة عن كل عبارة ومتوسطات الإجابات في كل مجال وأدرجت النتائج في الملحق والجدول رقم ٦، وبينت هذه النتائج أن متوسطات الإجابات عن مدى استخدام كل أسلوب لم تتجاوز الرقم ٢ إلا في تسعة أساليب ولم تنخفض إلى الرقم ١ في أي أسلوب وكان معظمها بين الرقمين ١ و ٢ وأقرب إلى الرقم ٢ الذي يدل على الاستخدام القليل لهذه الأساليب. وعن مجموع الإجابات في كل مجال وفي إجمالي المجالات تراوحت المتوسطات بين ١.٦ و ١.٩ أي أنها لم تبلغ الرقم ٢ ولكنها كانت قريبة منه. ويمكن التعبير عن هذا الوضع بالقول إن إداريي جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية نادراً ما يستخدمون في تعاملهم مع طلبتها أساليب الجودة،

- في تفسير هذه النتائج يمكن القول إنها واقعية وتعبر عن تجارب الطلبة ومعاناتهم من بعض أساليب تعامل إداريي الجامعة معهم أثناء التسجيل وشراء الكتب والمطالعة في مكتبة الكلية وسواها من العمليات التي تنطوي على التواصل مع إداريي الجامعة. كما تعبر عن خيرات الطلبة في تعامل أعضاء الهيئة التعليمية معهم خلال عمليات التدريس والامتحانات وسواها من العمليات التي تنطوي على التواصل. فالملاحظة المتكررة تبين أن أغلب الإداريين وأغلب أعضاء الهيئة التعليمية يستخدمون بعض أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة ولا يستخدمون بعضها الآخر، كما أنهم لا يستخدمون أساليب الجودة دائماً، ولذا جاء مدى استخدامها أقل من الحدود الوسطى. وقد يرجع هذا السلوك إلى اعتيادهم على استخدام الأساليب التقليدية التي تتصف بالتعالي على الطلبة، وإلى جهلهم بأساليب الجودة في التعامل مع الطلبة، وإلى عدم تدريبهم عليها وعدم توجيههم إلى استخدامها، وكذلك إلى كثرة أعباء بعضهم وميلهم للقيام بمهامهم بالطرائق السهلة، وإلى سماتهم الشخصية أيضاً. من جهة أخرى يمكن القول إن الطلبة يرغبون في تعامل يقدرهم ويحترمهم ويلبي طلباتهم ويرضيهم، وإن الإداريين وأعضاء الهيئة التعليمية لا يحققون للطلبة هذه الرغبات أثناء تعاملهم معهم، وذلك على الرغم من أنها أجود من الأساليب التقليدية التي يستخدمونها، ولذا جاءت تقديرات الطلبة حول مدى استخدام هذه الأساليب منخفضة.

- هذه النتائج قريبة من نتائج دراسة (حجي، ٢٠٠٠، ٣٣٢) حول توفير مصادر التعلم وإقامة علاقات جيدة مع الطلبة، وإشراكهم في الدروس والأنشطة الجامعية. وتشبه بعض نتائج دراسة إبراهيم

(Ibrahim, 2000) التي بينت قلة اهتمام إداري جامعة نوتردام بشؤون الطلبة وعدم توفير الجودة في الخدمات المكتيية. كما تشبه إحدى نتائج دراسة (الخطيب، ٢٠٠٦) التي بينت أن رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها لهم الجامعة الأردنية معتدل، وتختلف عن نتائج دراسة (سورنسن وفيرست وموين، ٢٠٠٥) التي بينت توافر الجودة في الخدمات التي تقدم للطلبة في ست جامعات أمريكية، وفي التواصل الذي يحصل أثناء تقديم هذه الخدمات.

تجيب هذه النتائج عن السؤال الثاني من أسئلة البحث. وتبين أن استخدام إداري جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة كان محدوداً.

الجدول رقم (٥)

التكرارات والنسب ومتوسطات النسب لإجابات عينة البحث عن مدى استخدام إداري جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة

المجال	أساليب تعامل الإداريين مع الطلبة	رأي الطالب في مدى استخدام الأسلوب المذكور							
		كثيراً		قليلاً		لا يُستخدم		المجموع	
		ت	% ن	ت	% ن	ت	% ن	ت	% ن
العامل أثناء تسجيل الطالب	١. يرحب بالطالب.	٢٦	٩	١٢٣	٤٢.٤	١٤١	٤٨.٦	٢٩٠	١٠٠
	٢. يبدي الاهتمام بأسئلة الطالب ويجيبه عنها.	٣٣	١١.٤	١٧١	٥٩	٨٦	٢٩.٧	٢٩٠	١٠٠
	٣. ييسر تسجيل الطالب.	٥٩	٢٠.٣	١٨٠	٦٢.١	٥١	١٧.٦	٢٩٠	١٠٠
	٤. يسجل الطالب دون خطأ.	١٠٦	٣٦.٦	١٣٤	٤٦.٢	٥٠	١٧.٢	٢٩٠	١٠٠
	٥. يساعد الطالب في حل مشكلات تسجيله إن وجدت.	٥٢	١٧.٩	١٤٩	٥١.٤	٨٩	٣٠.٧	٢٩٠	١٠٠
	٦. ينظم التسجيل بطريقة تجعله مريحاً ومرضياً للطالب.	٥٣	١٨.٣	١٠٩	٣٧.٦	١٢٨	٤٤.١	٢٩٠	١٠٠
	٧. يساعد الطالب في الحصول على وثيقة دوام.	٧٠	٢٤.١	١٢٠	٤١.٤	١٠٠	٣٤.٥	٢٩٠	١٠٠

١٠٠	٢.٣٠	٣١.٧٧	٦٤٥	٤٨.٥٩	٩٨٦	١٩.٦٦	٣٩٩	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المئوية للمجال الأول
١٠٠	٢٩٠	٢٦.٢	٧٦	٥٣.٨	١٥٦	٢٠	٥٨	١. يوفر موظف بيع الكتب الجامعية جميع الكتب المطلوبة في

								الوقت المناسب.
١٠٠	٢٩٠	٣٢.٤	٩٤	٢٤.٨	٧٢	٤٢.٨	١٢٤	٢. لا يبيع الموظف للطلبة المطبوعات غير المعتمدة من الجامعة.
١٠٠	٢٩٠	٢٤.١	٧٠	٤٤.١	١٢٨	٣١.٧	٩٢	٣. ييسر موظف بيع الكتب للطلاب شراء الكتب الجامعية.
١٠٠	٢٩٠	٤٦.٢	١٣٤	٣٥.٢	١٠٢	١٨.٦	٥٤	٤. يرشد موظف المكتبة الطالب إلى المراجع المناسبة لدراسته.
١٠٠	٢٩٠	٤٣.٤	١٢٦	٣٤.١	٩٩	٢٢.٤	٦٥	٥. يتيح موظف المكتبة للطالب الإطلاع على محتويات المكتبة.
١٠٠	٢٩٠	٢٧.٩	٨١	٤٥.٢	١٣١	٢٦.٩	٧٨	٦. يعبر موظف المكتبة للطالب المراجع التي يطلبها دون عرقلة.
١٠٠	٢٩٠	٢٤.٥	٧١	٤٣.١	١٢٥	٣٢.٤	٩٤	٧. يوفر الموظف المسؤول النظام والهدوء في قاعة المطالعة.
١٠٠	٢٩٠	٣٣.٨	٩٨	٤٠.٧	١١٨	٢٥.٥	٧٤	٨. يخرج الموظف المسؤول من قاعة المطالعة الطالب المشاغب.
١٠٠	٢٩٠	٣٥.٩	١٠٤	٣٨.٣	١١١	٢٥.٩	٧٥	٩. يطبق إداريو المكتبة أنظمتها على جميع الطلبة بالتساوي.
١٠٠	٢٩٠	٣٢.١	٩٣	٥٣.٨	١٥٦	١٤.١	٤١	١٠. يزود الإداريون المسؤولون المكتبة بالمراجع التي يحتاجها الطلبة.

١٠٠	٢٩٠	٣٢.٦٥	٩٤٧	٤١.٣١	١١٩٨	٢٦.٠٣	٧٥٥	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المئوية للمجال الثاني
١٠٠	٢٩٠	١٩	٨٤	٥١.٤	١٤٩	١٩.٧	٥٧	١. يناقش الطلبة في

آراء طلبة جامعة دمشق في أساليب جودة تعامل إدارتي الجامعة وأعضاء.....د.انطون رحمة

								محتوى المقرر وأساليب تدريسه.
١٠٠	٢٩٠	٢٠.٩	٦٠	٥٢.٨	١٥٣	٢٦.٦	٧٧	٢. يشجع الطلبة على المشاركة بالدرس بالأسئلة والإجابة.
١٠٠	٢٩٠	٢٥.٩	٧٥	٥٢.١	١٥١	٢٢.١	٦٤	٣. يتيح للطلبة حرية إبداء آرائهم.
١٠٠	٢٩٠	٤٠.٣	١١٧	٤٣.١	١٢٥	١٦.٦	٤٨	٤. يرشد الطلبة إلى الأساليب المناسبة إلى دراسة المقرر.
١٠٠	٢٩٠	٤٢.٨	١٢٤	٤٥.٩	١٣٣	١١.٤	٣٣	٥. يستخدم في تدريسه بعض الأساليب التي يفضلها الطلبة.
١٠٠	٢٩٠	٤٦.٩	١٣٦	٤٢.٨	١٢٤	١٠.٣	٣٠	٦. يراعي في تدريسه ومعاملته الفروق الفردية بين الطلبة.
١٠٠	٢٩٠	٣٥.٥	١٠٣	٤٩.٣	١٤٣	١٥.٣	٤٤	٧. يستخدم في إدارة الصف أساليب التشويق لا أساليب الضبط والقمع.
١٠٠	٢٩٠	٣٣.٨	٩٨	٤٣.٨	١٢٧	٢٢.٤	٦٥	٨. يتشدد في إلزام الطلبة على حضور الدروس.
١٠٠	٢٩٠	٣١	٩٠	٣١.٧	٩٢	٣٧.٢	١٠٨	٩. يحرم الطلبة من علامات الوظائف البيتية حين لا ينفذونها.
١٠٠	٢٩٠	٢٦.٢	٧٦	٣٧.٩	١١٠	٣٥.٩	١٠٤	١٠. يطالب الطلبة بدراسة جميع محتوى المقرر وإن لم يكمل تدريسه.

١٠٠	٢٩٠٠	٣٢.٢٣	٩٦٣	٤٥.٠٨	١٣٠٧	٢١.٧٦	٦٣٠	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المئوية للمجال الثالث
١٠٠	٢٩٠	٢٢.٨	٦٦	٤٩.٣	١٤٣	٢٧.٩	٨١	١. يشرح المدرس للطلبة الطريقة التي

								سيستخدمها في الامتحانات وفي أسئلتها وبناقشهم فيها.
١٠٠	٢٩٠	٣٢.١	٩٣	٥٣.٨	١٥٦	١٤.١	٤١	٢. يراعي المدرس في وضع أسئلة الامتحان مستوى الطلبة.
١٠٠	٢٩٠	٢٨.٣	٨٢	٤٤.٥	١٢٩	٢٧.٢	٧٩	٣. يمتحن المدرس الطلبة في جميع محتوى المقرر وإن لم يكمل تدريسه.
١٠٠	٢٩٠	٣٠.٧	٨٩	٤٢.١	١٢٢	٢٧.٢	٧٩	٤. يضع المصحح علامات الامتحان بعدالة دون تحيز.
١٠٠	٢٩٠	٥٢.٤	١٥٢	٢٣.٤	٩٧	١٤.١	٤١	٥. يناقش المدرس الطلبة في أسئلة الامتحان واجاباتهم عنها.
١٠٠	٢٩٠	٦٤.١	١٨٦	٢٦.٩	٧٨	٩	٢٦	٦. يتقبل المصحح مناقشة الطالب في العلامة التي حصل عليها.
١٠٠	٢٩٠	٦٤.٥	١٨٧	٢٧.٩	٨٠	٧.٩	٢٣	٧. يعدل المصحح علامة الطالب إذا كانت غير عادلة.
١٠٠	٢٩٠	٤٧.٢	١٣٧	٤٣.٨	١٢٧	٩	٢٦	٨. يعلن الإداريون نتائج الامتحان بأقصى سرعة ممكنة.
١٠٠	٢٩٠	٢٦.٢	٧٦	٤٢.١	١٢٢	٣١.٧	٩٢	٩. يراقب الطلبة أثناء الامتحان بدقة تحول دون حدوث الغش.
١٠٠	٢٩٠	٣٦.٢	١٠٥	٤٣.١	١٢٥	٢٠.٧	٦٠	١٠. أثناء الامتحان يستخدم المراقبون في تنبيه الطلبة عبارات مهذبة.
١٠٠	٢٩٠	٢٢.٨	٦٦	٤١	١١٩	٣٦.٢	١٠٥	١١. يطبق الإداريون في حالا الغش أنظمة الجامعة دون تساهل.
١٠٠	٣١٩٠	٣٨.٨٥	١٢٣٩	٣٩.٨١	١٢٩٨	٢٠.٤٥	٦٥٣	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المئوية للمجال الرابع
١٠٠	٢٩٠	٥٥.٥	١٦١	٣٥.٢	١٠٢	٩.٣٥	٢٧	١. إرشاد الطلبة إلى

آراء طلبة جامعة دمشق في أساليب جودة تعامل إدارتي الجامعة وأعضاء.....د.انطون رحمة

								الاختصاص المناسب لقدراتهم وميولهم وفرص العمل.
١٠٠	٢٩٠	٦٤.٥	١٨٧	٢٦.٩	٧٨	٨.٦	٢٥	٢. إرشاد الخريجين إلى أساليب الحصول على عمل مناسب.
١٠٠	٢٩٠	٤٩.٣	١٤٣	٤٣.٨	١٢٧	٦.٩	٢٠	٣. استقبال الطلبة برحابة وتلبية طلباتهم إذا كانت محقة ويمكن تليبيتها.
١٠٠	٢٩٠	٥٢.٤	١٥٢	٢٩.٧	١١٥	٧.٩	٢٣	٤. مساعدة الطلبة في حل المشكلات التي تواجههم.
١٠٠	٢٩٠	٤٩.٧	١٤٤	٣٦.٦	١٠٦	١٣.٨	٤٠	٥. تحقيق العدالة والمساواة بين الطلبة في المعاملة.
١٠٠	٢٩٠	٤٥.٩	١٣٣	٣٥.٩	١٠٤	١٨.٣	٥٣	٦. معاملة الطلبة دون تعامل عليهم.
١٠٠	٢٩٠	٤٠.٧	١١٨	٤٥.٥	١٣٢	١٣.٨	٤٠	٧. توفير بيئة جامعية وودية.
١٠٠	٢٩٠	٣٠	٨٧	٥٠	١٤٥	٢٠	٥٨	٨. تطبيق الأنظمة الجامعية بحذافيرها.
١٠٠	٢٩٠	٥٣.٨	١٥٦	٣٥.٩	١٠٤	١٠.٣	٣٠	٩. الاستفادة من آراء الطلبة إذا كانت سديدة ومفيدة.
١٠٠	٢٦١٠	٤٩.٠٢	١٢٨١	٣٧.٧٢	١٠١٣	١٢.١٢	٣١٦	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المئوية للمجال الخامس
١٠٠	١٣٦٣٠	٣٦.٩١	٥٠٧٥	٤٢.٥٩	٥٨٠٢	٢٠.٠١	٢٧٥٣	مجموع تكرارات ومتوسط النسب المئوية للمجالات الخمس لأساليب تعامل الإداريين مع الطلبة.

الجدول رقم (٦)

المتوسطات الحسابية لإجابات العينة عن مدى استخدام إدارتي جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب
الجودة في تعاملهم مع الطلبة

الرتبة	المتوسطات الحسابية	المجال
٣	١.٨٨	التعامل أثناء تسجيل الطالب

١	١.٩٣	التعامل أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها
٢	١.٨٩	التعامل في التدريس والتدريب
٣	١.٨٢	التعامل في الإمتحانات
٤	١.٦٣	التعامل في مجالات أخرى
	١.٨٣	إجمالي المجالات

١٢-٣- الفروق ودلالاتها بين إجابات الذكور وإجابات الإناث عن أساليب الجودة في

تعامل إداريي الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة

للإجابة عن السؤال: هل هناك فروق دالة بين آراء الطلاب وآراء الطالبات في أساليب جودة تعامل إداريي الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة، أجريت المقارنة باستخدام اختبار (T- Test) للمقارنات الثنائية، وأدرجت نتائج الحساب في الجدول (٧). ومن قراءته لم تظهر فروق دالة عند مستوى دلالة ٥٪. وذلك في كل مجال وعلى المستوى الإجمالي أيضا. ويمكن تفسير هذه النتيجة بالتشابه بين الطلاب والطالبات في الحاجات والرغبات تجاه أساليب التعامل معهم، فهم يرغبون أن يعاملهم الإداريون وأعضاء الهيئة التعليمية بلباقة وتقدير وسواهما من أساليب المعاملة الحسنة التي ذكرت في الاستبانة لأنها الأساليب التي تلي حاجاتهم من الخدمات الإدارية والتعليمية وترضي شعورهم بشخصيتهم.

الجدول رقم (٧)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة اختبار (t) ومستوى دلالة الفروق بين إجابات الطلاب والطالبات في أساليب الجودة في تعامل إداريي الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة

مستوى الدلالة	مجال الثقة (٩٥٪)		قيمة الاحتمال (P)	درجة الحرية	(t) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
	أعلى	أدنى						ذكور	إناث
غير دال	٠.٤٤	-١.٢٦	٠.٣٤	٢٨٨	-٠.٩٦	٣.٧٩	١٧.٠٧	١٣٣	ذكور
								١٥٧	إناث
غير دال	٠.١١	-١.٩٦	٠.٠٨	٢٨٨	-١.٧٧	٤.٧٧	٢٤.٥٣	١٣٣	ذكور
								١٥٧	إناث
غير دال	٠.٣٥	-١.٦٧	٠.٢	٢٨٨	-١.٣	٤.٦	٢٣.٩	١٣٣	ذكور
								١٥٧	إناث
غير دال	١.٥٣	-١.٩	٠.٢٦	٢٨٨	-١.١٢	٥.٣٩	٢٦.٨٥	١٣٣	ذكور
								١٥٧	إناث
غير دال	٠.٩٣	-١.٦٦	٠.٥٨	٢٨٨	-٠.٥٦	٥.٣٧	٢١.٩٨	١٣٣	ذكور
								١٥٧	إناث
غير دال	١.٦٢	-٧.٧٥	٠.٢	٢٨٨	-١.٢٩	٢٠.٥٤	١١٤.٣	١٣٣	ذكور
								١٥٧	إناث

١٢-٤- الفروق ودلالاتها بين إجابات الذكور وإجابات الإناث عن مدى استخدام

إداريي جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة للإجابة عن السؤال: هل هناك فروق دالة بين آراء الطلاب وآراء الطالبات عن مدى استخدام إدارة جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة، أجريت المقارنة باستخدام اختبار (T- Test) للمقارنات الثنائية، وأدرجت نتائج الحساب في الجدول رقم (٨).

الجدول رقم (٨)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة اختبار (t) ودلالة الفروق وفق متغير الجنس بين إجابات الطلبة عن مدى استخدام إداريي جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب جودة التعامل مع الطلبة

المجال	العينة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(t) المحسوبة	درجة الحرية	قيمة الاحتمال (P)	مجال الثقة (%٩٥)		مستوى الدلالة
	ذكور	إناث						أعلى	أدنى	
التعامل أثناء تسجيل الطالب	١٣٣	١٥٧	١٣.٥٣	٣.٠١	١.٩٩	٢٨٨	٠.٠٤٨	١.٣٨	٠.٠١	دال*
	١٣٣	١٥٧	١٢.٨٣	٢.٩١						
التعامل أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها	١٣٣	١٥٧	١٩.٧٤	٤.٤٥	١.٤١	٢٨٨	٠.١٦	١.٧٧	-٠.٣	غير دال
	١٣٣	١٥٧	١٩	٤.٤٥						
التعامل في التدريس والتدريب	١٣٣	١٥٧	١٨.١٧	٤.٠٧	-٠.٥٩	٢٨٨	٠.٥٥	٠.٦١	-١.١٥	غير دال
	١٣٣	١٥٧	١٨.٩٧	٣.٥٧						
التعامل في الامتحانات	١٣٣	١٥٧	٢٠.٠٨	٤.٤٢	٠.٣٨	٢٨٨	٠.٧	١.١٧	-٠.٧٩	غير دال
	١٣٣	١٥٧	١٩.٨٩	٤.٠٨						
التعامل في مجالات أخرى	١٣٣	١٥٧	١٥.٢٨	٣.٩٥	٢.٤٤	٢٨٨	٠.٠٢	٢.٠٢	٠.٢١	دال*
	١٣٣	١٥٧	١٤.١٦	٣.٨٤						
جميع المجالات	١٣٣	١٥٧	٨٧.٣٣	١٥.٧٤	١.٤٢	٢٨٨	٠.١٥	٥.٨٨	-٠.٩٤	غير دال
	١٣٣	١٥٧	٨٤.٨٦	١٣.٧٣						

* عند مستوى دلالة ٠.٠٥ .

من قراءة الجدول المذكور أعلاه تظهر فروق دالة بين الجنسين عند مستوى ٠.٠٥ في المجالين الأول والخامس، ولم تظهر فروق دالة في المجالات الأخرى وعلى المستوى الإجمالي أيضاً. فالذكور أعطوا تقديرات أعلى من تقديرات الإناث لمدى استخدام إداريي جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم معهم أثناء تسجيلهم وأثناء تقديمهم الخدمات الأخرى التي ذكرت في المجال الخامس. ويمكن تفسير هذه النتائج بأن الطلاب يتقبلون الأساليب التي يعاملون بها أثناء التسجيل، وأثناء تقديم الخدمات التي ذكرت في المجال الخامس أكثر من الطالبات اللواتي يرغبن بالحصول على الاهتمام والتقدير واللباقة ولين المعاملة، ويكون أكثر حساسية من فقدان هذه الصفات في التعامل معهن. ويعزز هذا التفسير انخفاض المتوسط الحسابي لتقديرات الإناث عن المتوسط الحسابي لتقديرات الذكور في المجالين الثاني والرابع أيضاً وإن كان انخفاضاً قليلاً لم يحقق فرقاً دالاً.

١٢-٥- الفروق ودلالاتها وفق متغير الكلية بين إجابات الطلبة عن أساليب جودة تعامل

إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع طلبتها

للإجابة عن السؤال: هل هناك فروق دالة وفق متغير الكلية بين آراء الطلبة في أساليب جودة تعامل إداري الجامعة مع طلبتها، استُخدم تحليل التباين الأحادي الجانب (ANOVA)، وأدرجت النتائج في الجدولين (٩) و (١٠)

الجدول رقم (٩)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري لآراء الطلبة في

أساليب جودة تعامل إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة وفق متغير الكلية

القيمة الكبرى	القيمة الصغرى	مجال الثقة ٩٥%		الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الكلية	المجال
		أعلى قيمة	أدنى قيمة						
٢١	٧	١٧.٩	١٦.٤٣	٠.٣٧	٣.٧٨	١٧.١٧	١٠٣	الآداب	التعامل أثناء تسجيل الطالب
٢١	٨	١٨.١٨	١٦.٥٨	٠.٤	٣.٣٧	١٧.٣٨	٧١	التربية	
٢١	١٠	١٩.٠٦	١٧.٥٧	٠.٤	٣.٠٣	١٨.٣٢	٦٦	العلوم	
٢١	٨	١٧.٣	١٤.٨٦	٠.٦١	٤.٢٩	١٦.٠٨	٥٠	الشرعية	
٢١	٧	١٧.٧٢	١٦.٨٧	٠.٢٢	٣.٦٧	١٧.٢٩	٢٩٠	المجموع	
٣٠	١٣	٢٦.٢٨	٢٧.٥٧	٠.٤٣	٤.٣٨	٢٥.٤٣	١٠٣	الآداب	التعامل أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها
٣٠	١٠	٢٥.٨٣	٢٣.٦٩	٠.٥٤	٤.٥٤	٢٤.٧٦	٧١	التربية	
٣٠	١٣	٢٦.٤٢	٢٤.٣	٠.٥٣	٤.١٣	٢٥.٣٦	٦٦	العلوم	
٣٠	١٣	٢٥.٤٨	٢٢.٨	٠.٦٧	٤.٧	٢٤.١٤	٥٠	الشرعية	
٣٠	١٠	٢٥.٥٤	٢٤.٥	٠.٢٦	٤.٤٦	٢٥.٠٣	٢٩٠	المجموع	
٣٠	١٣	٢٤.٩٧	٢٣.١٨	٠.٤٥	٤.٥٧	٢٤.٠٨	١٠٣	الآداب	التعامل في التدريس والتدريب
٣٠	١٦	٢٥.٥	٢٣.٥١	٠.٥	٤.٢١	٢٤.٥١	٧١	التربية	
٣٠	١٦	٢٥.٧١	٢٤.١١	٠.٤	٣.٢٦	٢٤.٩١	٦٦	العلوم	
٣٠	١٠	٢٤.٩٤	٢١.٩٤	٠.٧٥	٥.٢٧	٢٣.٤٤	٥٠	الشرعية	
٣٠	١٠	٢٤.٧٧	٢٣.٧٦	٠.٢٦	٤.٣٦	٢٤.٢٦	٢٩٠	المجموع	
٣٣	١٣	٢٨.٢٦	٢٦.١٣	٠.٥٤	٥.٤٦	٢٧.١٩	١٠٣	الآداب	التعامل في الامتحانات
٣٣	١٤	٢٨.٧٢	٢٦.٤٣	٠.٥٧	٤.٨٣	٢٧.٥٨	٧١	التربية	
٣٣	١٤	٢٩.١٨	٢٦.٧٩	٠.٦	٤.٨٥	٢٧.٩٨	٦٦	العلوم	
٣٣	١١	٢٧.٤١	٢٤.١٥	٠.٨١	٥.٧٣	٢٥.٧٨	٥٠	الشرعية	
٣٣	١١	٢٧.٨٣	٢٦.٦٢	٠.٣١	٥.٢٥	٢٧.٢٢	٢٩٠	المجموع	

٢٧	٩	٢٣.٢٧	٢٠.٩٢	٠.٥٩	٦.٠٢	٢٢.١	١٠٣	الآداب	التعامل في مجالات أخرى
٢٧	٩	٢٣.٦٦	٢١.٠٧	٠.٦٥	٥.٤٨	٢٢.٣٧	٧١	التربية	
٢٧	١٣	٢٤.١١	٢١.٧١	٠.٦	٤.٨٨	٢٢.٩١	٦٦	العلوم	
٢٧	٩	٢٢.٧٤	١٩.٤٦	٠.٨١	٥.٧٦	٢١.١	٥٠	الشرعية	
٢٧	٩	٢٢.٨٢	٢١.٥٣	٠.٣٣	٥.٦	٢٢.١٨	٢٩٠	المجموع	

١٤١	٦١	١٢٠.١٤	١١١.٧٩	٢.١	٢١.٣٦	١١٥.٩٦	١٠٣	الآداب	جميع المجالات
١٤٠	٦٥	١٢١.٠٦	١١٢.١٢	٢.٢٤	١٨.٨٩	١١٦.٥٩	٧١	التربية	
١٤١	٧٥	١٢٣.٨٩	١١٥.٠٨	٢.٢	١٧.٩١	١١٩.٤٨	٦٦	العلوم	
١٣٩	٧١	١١٦.٧٨	١٠٤.٣	٣.١	٢١.٩٥	١١٠.٥٤	٥٠	الشرعية	
١٤١	٦١	١١٨.٣٢	١١٣.٦٤	١.١٩	٢٠.٢٣	١١٥.٩٨	٢٩٠	المجموع	

الجدول رقم (١٠)

تحليل التباين الأحادي الاتجاه (ANOVA) لإجابات العينة عن أساليب جودة تعامل

إدارتي الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة

الرقم	المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات (التباين)	قيم F	قيمة الدلالة	القرار
١	التعامل أثناء تسجيل الطالب	بين المجموعات	١٤٥.١٦	٣	٤٨.٣٩	٣.٦٩	٠.٠١٢	دال*
		داخل المجموعات	٣٧٥٤.٩٣	٢٨٦	١٣.١٣			
		المجموع	٢٩٠٠.٠٢	٢٨٩				
٢	التعامل أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها	بين المجموعات	٦٨.٣٥	٣	٢٢.٧٨	١.١٥	٠.٣٣	غير دال
		داخل المجموعات	٥٦٨٦.٤٣	٢٨٦	١٩.٩٨			
		المجموع	٥٧٥٧.٧٨	٢٨٩				
٣	التعامل في التدريس والتدريب	بين المجموعات	٦٩.١٨	٣	٢٣.٠٦	١.٢٢	٠.٣٠٤	غير دال
		داخل المجموعات	٥٤٢٠.٩	٢٨٦	١٨.٩٥			
		المجموع	٥٤٩٠.٠٨	٢٨٩				
٤	التعامل في الامتحانات	بين المجموعات	١٥١.٤٣	٣	٥٠.٤٦	١.٨٥	٠.١٤	غير دال
		داخل المجموعات	٧٨١٣.٠١	٢٨٦	٢٧.٣٢			
		المجموع	٧٩٦٤.٤٣	٢٨٩				
٥	التعامل في مجالات أخرى	بين المجموعات	٩٦.٥٧	٣	٣٢.١٩	١.٠٣	٠.٣٨	غير دال
		داخل المجموعات	٨٩٦٣.٤٧	٢٨٦	٣١.٣٤			
		المجموع	٩٠٦٠.٠٤	٢٨٩				
٦	جميع المجالات	بين المجموعات	٢٣١٧.٠١	٣	٧٧٢.٣٤	١.١٩	٠.١٣	غير دال
		داخل المجموعات	١١٥٩٤١.٩١	٢٨٦	٤٠٥.٣٩			
		المجموع	١١٨٢٥٨.٩١	٢٨٩				

*عند مستوى دلالة ٠.٠٥.

من قراءة الجدول رقم (١٠) تظهر فروق دالة بين إجابات عينة البحث من طلبة الكليات (الآداب، التربية، العلوم، الشرعية) في مجال التعامل أثناء تسجيل الطالب، فقد بلغت قيمة الاحتمال لمستوى الدلالة $a = 0.05 > 0.012$ وبلغت قيمة $(F) = 3.69$. ولم تظهر فروق دالة إحصائياً بين إجابات الطلبة من كليات (الآداب، التربية، العلوم، الشرعية) في المجالات الأخرى وفي جميع المجالات، وقد جاءت قيمة الاحتمال لمستوى الدلالة أكبر من ٠.٠٥. وهذه النتائج تشبه نتائج حساب الفروق بين آراء الجنسين في أساليب التعامل التي تتصف بالجوودة (الجدول رقم ٧) باستثناء الفروق في مجال التعامل أثناء تسجيل الطلبة فقد جاءت غير دالة بين الجنسين ودالة بين الكليات. ويفسر التشابه بالدوافع ذاتها التي ذكرت في تفسير

إنعدام الفروق بين الجنسين، كما يفسر الاختلاف بتراكم الفروق الإحصائية بين الكليات ووصولها إلى كم جعلها فروقاً دالة.

وللكشف عن طبيعة هذه الفروق التي ظهرت دالة بين إجابات طلبة كليات (الآداب، التربية، العلوم، الشريعة) في مجال التعامل أثناء تسجيل الطالب استخدم اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة على النحو الموضح في الجدول رقم (١١). وتظهر فيه فروق قليلة بين المتوسطات الحسابية لكل كلية مقارنة بالكليات الأخرى، الأمر الذي أبقى هذه الفروق غير دالة، ويستثنى من ذلك الفرق بين متوسطي إجابات كليتي العلوم والشريعة فقد جاء كبيراً وأدى إلى ظهور فروق دالة بين الكليتين لأنه جعل قيمة الدلالة ٠.٠١٤ أي أقل من ٠.٠٥، كما أدى بعد معالجته مع الفروق بين الكليات إلى جعل الفروق دالة على المستوى الإجمالي، أي مستوى مجمل الفروق بين الكليات.

الجدول رقم (١١)

تحليل التباين الأحادي ونتائج اختبار شيفيه للفروق بين كليات (الآداب، التربية، العلوم، الشريعة) في مجال أساليب جودة التعامل أثناء تسجيل الطالب

المجال	(I) الكلية التي درس فيها الطالب	(J) الكلية التي درس فيها الطالب	اختلاف المتوسط (I-J)	الخطأ المعياري	قيمة الدلالة	مجال الثقة ٩٥%	
						أعلى قيمة	أدنى قيمة
التعامل أثناء تسجيل الطالب	آداب	التربية	-٠.٢١	٠.٥٦	٠.٩٩	-١.٧٩	١.٣٦
		علوم	-١.١٥	٠.٥٧	٠.٢٦	-٢.٧٦	٠.٤٥
		شريعة	١.٠٩	٠.٦٣	٠.٣٩	-٠.٦٧	٢.٨٤
	التربية	آداب	٠.٢٢	٠.٥٦	٠.٩٩	-١.٣٦	١.٧٩
		علوم	-٠.٩٤	٠.٦٢	٠.٥٢	-٢.٦٨	٠.٨
		شريعة	١.٣	٠.٦٧	٠.٢٩	-٠.٥٨	٣.١٨
	علوم	آداب	١.١٥	٠.٥٧	٠.٢٦	-٠.٤٥	٢.٧٦
		التربية	٠.٩٤	٠.٦٢	٠.٥٢	-٠.٨	٢.٦٨
		شريعة	٢.٢٤ (*)	٠.٦٨	٠.٠١	٠.٣٣	٤.١٥
	شريعة	آداب	-١.٠٩	٠.٦٣	٠.٣٩	-٢.٨٤	٠.٦٧
		التربية	-١.٣	٠.٦٧	٠.٢٩	-٣.١٨	٠.٥٨
		علوم	-٢.٢٤ (*)	٠.٦٨	٠.٠١٤	-٤.١٥	-٠.٣٣

* اختلاف المتوسط عند مستوى دلالة ٠.٠٥

١٢-٦- الفروق ودلالاتها تبعاً لمتغير الكلية بين إجابات العينة عن مدى استخدام

إداري جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة.

للإجابة عن السؤال: هل هناك فروق دالة تبعاً لمتغير الكلية بين إجابات عينة الطلبة عن مدى استخدام إداري جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة، استخدم تحليل التباين الأحادي الجانب (ANOVA)، وأدرجت النتائج في الجدولين رقم (١٢)، ورقم (١٣).

الجدول رقم (١٢)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري في كل كلية لآراء عينة الطلبة في مدى استخدام أساليب الجودة في تعامل إدارتي جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية مع الطلبة

المجال	الكلية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	مجال الثقة ٩٥%		القيمة الصغرى	القيمة الكبرى
						أعلى قيمة	أدنى قيمة		
التعامل أثناء تسجيل الطالب	الآداب	١٠٣	١٣.٥٣	٣.٠٦	٠.٣	١٢.٩٤	١٤.١٣	٧	٢١
	التربية	٧١	١٢.٩٢	٣.١٤	٠.٣٧	١٢.١٧	١٣.٦٦	٧	٢١
	العلوم	٦٦	١٣.١١	٢.٦٦	٠.٣٣	١٢.٤٥	١٣.٧٦	٨	٢١
	الشرعية	٥٠	١٢.٧٦	٢.٩	٠.٤١	١١.٩٣	١٣.٥٩	٧	٢١
	المجموع	٢٩٠	١٣.١٥	٢.٩٧	٠.١٧	١٢.٨١	١٣.٤٩	٧	٢١
التعامل أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها	الآداب	١٠٣	٢٠.٣٥	٤.٥١	٠.٤٤	١٩.٤٧	٢١.٢٣	١٠	٣٠
	التربية	٧١	١٧.٦٣	٤.٢٧	٠.٥١	١٦.٦٢	١٨.٦٥	١٠	٣٠
	العلوم	٦٦	١٩.٣٢	٤.٤٦	٠.٥٥	١٨.٢٢	٢٠.٤١	١٠	٣٠
	الشرعية	٥٠	١٩.٧	٣.٩٧	٠.٥٦	١٨.٥٧	٢٠.٨٣	١٣	٢٩
	المجموع	٢٩٠	١٩.٣٤	٤.٥٦	٠.٢٦	١٨.٨٢	١٩.٨٥	١٠	٣٠
التعامل في التدريس والتدريب	الآداب	١٠٣	١٩.٠٣	٣.٦٦	٠.٣٦	١٨.٣١	١٩.٧٤	١٠	٣٠
	التربية	٧١	١٩.٠٤	٤.٥	٠.٥٤	١٧.٩٨	٢٠.١١	١٠	٣٠
	العلوم	٦٦	١٩.٠٩	٣.٦٣	٠.٤٥	١٨.٢	١٩.٩٨	١٠	٢٦
	الشرعية	٥٠	١٧.٩	٣.١٣	٠.٤٤	١٧.٠١	١٨.٧٩	١١	٢٦
	المجموع	٢٩٠	١٨.٨٥	٣.٨	٠.٢٢	١٨.٤١	١٩.٢٩	١٠	٣٠
التعامل في الامتحانات	الآداب	١٠٣	٢٠.٥٩	٤.٤٣	٠.٤٤	١٩.٧٣	٢١.٤٦	١١	٣١
	التربية	٧١	١٩.٤٤	٤.٩٦	٠.٥٩	١٨.٢٦	٢٠.٦١	١١	٣٣
	العلوم	٦٦	١٩.٨٣	٣.٥٤	٠.٤٤	١٨.٩٦	٢٠.٧	١١	٢٩
	شرعية	٥٠	١٩.٦٨	٣.٤٣	٠.٤٩	١٨.٧	٢٠.٦٦	١١	٢٩
	المجموع	٢٩٠	١٩.٩٨	٤.٢٣	٠.٢٥	١٩.٤٩	٢٠.٤٧	١١	٣٣
التعامل في مجالات أخرى	الآداب	١٠٣	١٤.٤٦	٤.٤١	٠.٤٤	١٣.٥٩	١٥.٣٢	٩	٢٧
	التربية	٧١	١٤.٦٣	٤.٣٦	٠.٥٢	١٣.٦	١٥.٦٧	٩	٢٧
	العلوم	٦٦	١٥.٠٢	٣.٢٦	٠.٤	١٤.٢١	١٥.٨٢	٩	٢٥
	الشرعية	٥٠	١٤.٧٢	٢.٩٨	٠.٤٢	١٣.٨٧	١٥.٥٧	٩	٢٢
	المجموع	٢٩٠	١٤.٦٧	٣.٩٣	٠.٢٣	١٤.٢٢	١٥.١٣	٩	٢٧
جميع المجالات	الآداب	١٠٣	٨٧.٩٦	١٥.٠٢	١.٤٨	٨٥.٠٢	٩٠.٩	٥٤	١١٩
	التربية	٧١	٨٣.٦٦	١٦.٩	٢.٠١	٧٩.٦٦	٨٧.٦٦	٥٢	١٣٧
	العلوم	٦٦	٨٦.٣٦	١٣.٣٧	١.٦٥	٨٣.٠٨	٨٩.٦٥	٥٦	١١٦
	الشرعية	٥٠	٨٤.٧٦	١٢	١.٧	٨١.٣٥	٨٨.١٧	٦٢	١١٦
	المجموع	٢٩٠	٨٥.٩٩	١٤.٧١	١.٨٦	٨٤.٢٩	٨٧.٦٩	٥٢	١٣٧

الجدول رقم (١٣)

تحليل التباين الأحادي الاتجاه (ANOVA) لإجابات العينة تبعاً لمتغير الكلية حول مدى استخدام إدارتي جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة

الرقم	المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات (التباين)	قيم F	الدلالة	القرار
١	التعامل أثناء تسجيل الطالب ١٣	بين المجموعات	٢٦.٨٣	٣	٨.٩٤	١.٠٢	٠.٣٩	غير دال
		داخل المجموعات	٢٥٢٠.٥	٢٨٦	٨.٨١			
		المجموع	٢٥٤٧.٣٢	٢٨٩				
٢	التعامل أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها	بين المجموعات	٣١٨.١٧	٣	١٠٦.٠٦	٥.٦	٠.٠٠١	دال
		داخل المجموعات	٥٤١٨.٧٢	٢٨٦	١٨.٩٥			
		المجموع	٥٧٣٦.٨٨	٢٨٩				
٣	التعامل في التدريس والتدريب	بين المجموعات	٥٤.٨٨	٣	١٨.٣	١.٢٧	٠.٢٩	غير دال
		داخل المجموعات	٤١١٧.٧٤	٢٨٦	١٤.٤			
		المجموع	٤١٧٢.٦٢	٢٨٩				
٤	التعامل في الامتحانات	بين المجموعات	٦٥.٤٩	٣	٢١.٨٣	١.٢٢	٠.٣	غير دال
		داخل المجموعات	٥١٠٨.٣٩	٢٨٦	١٧.٧٦			
		المجموع	٥١٧٣.٨٨	٢٨٩				
٥	التعامل في مجالات أخرى	بين المجموعات	١٢.٧٨	٣	٤.٢٦	٠.٢٧	٠.٨٤	غير دال
		داخل المجموعات	٤٤٤٥.١	٢٨٦	١٥.٥٤			
		المجموع	٤٤٥٧.٨٨	٢٨٩				
٦	جميع المجالات	بين المجموعات	٨٦٩.٨٦	٣	٢٨٩.٩٥	١.٣٤	٠.٢٦	غير دال
		داخل المجموعات	٦١٦٨٠.١٣	٢٨٦	٢١٥.٦٧			
		المجموع	٦٢٥٤٩.٩٧	٢٨٩				

* عند مستوى دلالة ٠.٠٥ .

تظهر في الجدول رقم (١٣) فروق دالة بين إجابات عينة البحث من طلبة الكليات (الآداب، التربية، العلوم، الشريعة) في مجال التعامل أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها، حيث بلغت قيمة الاحتمال لمستوى الدلالة $a = 0.001 > 0.05$ وبلغت قيمة $F = 5.098$. ولم تظهر فروق دالة إحصائية في المجالات الأخرى وفي جميع المجالات، وقد جاءت قيمة الاحتمال لمستوى الدلالة أكبر من ٠.٠٠٥. ويلاحظ أن هذه النتائج مشابهة للنتائج السابقة الذكر عن الفروق بين آراء طلبة الكليات حول أساليب جودة التعامل، باستثناء الفروق في مجالي التعامل أثناء تسجيل الطالب، والتعامل أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها، وقد ظهرت فروق دالة في المجال الأول حول آراء الطلبة في أساليب الجودة في التعامل، وظهرت فروق دالة في المجال الثاني حول آراء الطلبة في مدى استخدام أساليب الجودة في التعامل. وتؤشر هذه النتائج في تشابه أداء الإداريين وأعضاء الهيئات التعليمية في كليات جامعة دمشق التي أدخلت في الدراسة، وفي انخفاض رضا الطلبة عن هذا الأداء.

وللكشف عن طبيعة الفروق التي ظهرت بين إجابات طلبة كليات (الآداب، التربية، العلوم، الشريعة) في مدى استخدام أساليب الجودة في تعامل إداريي جامعة دمشق مع طلبتها أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها استخدم اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة على النحو الموضح في الجدول (١٤).

الجدول رقم (١٤)

تحليل التباين الأحادي ونتائج اختبار شيفيه للفروق بين كليات (الآداب، التربية، العلوم، الشريعة) في مدى استخدام أساليب الجودة في التعامل مع الطلبة أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها

المجال	(I)الكلية التي درس فيها الطالب	(J)الكلية التي درس فيها الطالب	اختلاف المتوسط (I-J)	الخطأ المعياري	قيمة الدلالة	
					أدنى قيمة	أعلى قيمة
التعامل أثناء شراء الكتب أو استعارتها أو مطالعتها	الآداب	التربية	٢.٧٢(*)	٠.٦٧	٠.٠٠١	٠.٨٣
		العلوم	١.٠٣	٠.٦٩	٠.٥٢	-٠.٩
		الشريعة	٠.٦٥	٠.٧٥	٠.٨٦	-١.٤٦
	التربية	الآداب	٢.٧٢(*)	٠.٦٧	٠.٠٠١	-٤.٦
		العلوم	-١.٦٨	٠.٧٤	٠.١٧	-٣.٧٨
		الشريعة	٢.٠٧	٠.٨	٠.٠٩	-٤.٣٣
	العلوم	الآداب	-١.٠٣	٠.٦٩	٠.٥٢	-٢.٩٦
		التربية	١.٦٨	٠.٧٤	٠.١٧	-٠.٤١
		الشريعة	-٠.٣٨	٠.٨٢	٠.٩٧	-٢.٦٨
	الشريعة	الآداب	-٠.٦٥	٠.٧٥	٠.٨٦	-٢.٧٦
		التربية	٢.٠٧	٠.٨	٠.٠٩	-٠.١٩
		العلوم	٠.٣٨	٠.٨٢	٠.٩٧	-١.٩١

* عند مستوى دلالة ٠.٠٥ .

يتبين من قراءة الجدول ١٤ المذكور أعلاه أن قيمة الدلالة التي جاءت أصغر من ٠.٠٥ كانت بين كليتي الآداب والتربية فقط. ويعني هذا أن الفروق الدالة تقع بين هاتين الكليتين فقط، وأن الفروق بين الكليات الأخرى (الظاهرة في خانة اختلاف المتوسط الحسابي) ضئيلة ولم تصل إلى قيم دلالة أقل من ٠.٠٥ الأمر الذي جعلها غير دالة. لكن معالجتها الإحصائية مع الفروق بين كليتي الآداب والتربية باختبار أنوفا ANOVA أظهر فروقاً دالة بين الكليات. يمكن تفسير الفروق التي ظهرت بين آراء الطلبة في كليتي العلوم والشريعة باختلاف القيم التي يكتسبونها خلال دراستهم الجامعية.

١٣- مقترحات البحث

- ١- إجراء بحث مشابه عن آراء الإداريين وأعضاء الهيئة التعليمية بجامعة دمشق حول أساليب جودة التعامل الإداري مع الطلبة ومقارنته بنتائج البحث الحالي الذي يعبر عن آراء الطلبة.
- ٢- إجراء بحوث عن خصائص الجودة في التعليم العالي ومتطلبات تنفيذها في الجامعات السورية.
- ٣- نشر ثقافة الجودة في التعليم العالي لدى العاملين فيه من الإداريين وأعضاء الهيئة التعليمية عن طريق الندوات والورش والمنشورات والبحوث. وإبراز ثقافة جودة أساليب التعامل بين الإداريين وأعضاء الهيئة التعليمية والطلبة
- ٤- تطوير أداء الإداريين وأعضاء الهيئات التعليمية والطلبة بجامعة دمشق باتجاه زيادة استخدام أساليب الجودة في التعامل بين أعضاء هذه الفئات.
- ٥- تقويم التعليم العالي في الجامعات السورية استناداً إلى معايير الجودة من أجل معرفة مستوى جودته ومتطلبات تحسينها.

١٤- خاتمة

استقصى البحث آراء عينة من طلبة جامعة دمشق في أساليب جودة تعامل إداري الجامعة وأعضاء هيئاتها التعليمية مع طلبتها، وفي مدى استخدام هذه الأساليب بجامعة دمشق، واستخدم في ذلك استبانة ضمّنها الأساليب التي يمكن أن تستخدم في التعامل المذكور، والتي يمكن وصفها بالجودة أو بعدمها، كما يمكن تقدير مستوى استخدامها في الواقع الجاري. وطبقت هذه الاستبانة على عينة عشوائية من طلبة كليات الآداب والتربية والشريعة والعلوم. وتوصل في جزئه الأول إلى نتائج بينت موافقة ٨٥٪ من عينة الطلبة موافقة كلية أو محدودة على جودة أساليب التعامل المذكورة في الاستبانة الأمر الذي يتيح الاستفادة منها في اختيار أساليب الجودة في التعامل الجامعي مع الطلبة. وتوصل البحث في جزئه الثاني إلى نتائج بينت محدودية استخدام إداري جامعة دمشق وأعضاء هيئاتها التعليمية أساليب الجودة في تعاملهم مع الطلبة، الأمر الذي يستدعي زيادة استخدام هذه الأساليب.

المراجع
المراجع العربية

- أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠٢) العلاقات الإنسانية في المؤسسة التعليمية. الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- برقعان، أحمد (٢٠٠١) تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة حضرموت، رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة أسيوط، كلية التربية.
- جامعة دمشق (٢٠٠٧) تقييم العمليات التربوية والإدارية وبيان الرسالة والخطة الاستراتيجية لجامعة دمشق. دمشق: جامعة دمشق، مركز ضمان الجودة.
- جامعة دمشق (٢٠٠٩) بيانات إحصائية غير منشورة عن عدد طلبة جامعة دمشق في العام ٢٠٠٨-٢٠٠٩. جامعة دمشق، مديرية الإحصاء
- حجي، أحمد إسماعيل (٢٠٠٠) إدارة بيئة التعليم والتعلم: النظرية والممارسة في الفصل والمدرسة. القاهرة: دار الفكر العربي.
- الخطيب، أحمد، والخطيب، رداح (٢٠٠٦) إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات تربوية، إربد(الأردن): عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- الخطيب، أحمد (٢٠٠٤) إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح لإصلاح التعليم العالي وتحديثه. بحوث مؤتمر الوصول إلى المعرفة في القرن الحادي والعشرين. بيروت: بيت الأمم المتحدة.
- دوهيرتي، جيوفري (١٩٩٤) ترجمة: الأحمد، عدنان وسلامة، كايد محمد وعلاونة، شفيق فلاح و نصر، حمدان علي (١٩٩٩) تطوير نظم الجودة في التربية. دمشق: المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر.
- رحمة، أنطون (٢٠٠٤) آراء أعضاء هيئة التدريس والطلبة بجامعة الكويت في ديمقراطية التدريس الجامعي: بحث ميداني. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية، المجلد ٢٠، العدد ٢، ص ص ١١-٥٥.
- رحمة، أنطون (٢٠٠٦) التربية العامة. دمشق: جامعة دمشق.
- سورنسن، تشارلز دبلو، و فيرستو، جولي، و موين، دايان (٢٠٠٥) ترجمة: عبد ربه، سمة (٢٠٠٦) التميز في الجودة النوعية والأداء في التعليم العالي: تطبيق نظام بالدريدج في الجامعات والمعاهد. الرياض: وزارة التعليم العالي بالتعاون مع مكتبة العبيكان.
- الشنواقي، صلاح (١٩٩٧) إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر.
- عشيبية، فتحي درويش (٢٠٠٠) الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري. دراسة تحليلية. مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد المتخصص ٣، ٢٠٠٠، ص ص ٥٢٠-٥٦٦.
- عبد العزيز، سمير محمد (١٩٩٩) جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000: رؤية اقتصادية فنية إدارية. الإسكندرية: مكتبة الإشعاع.

- عقيلي، عمر وصفي (٢٠٠١) مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. عمان (الأردن)، دار وائل للطباعة والنشر.
- العزاوي، محمد عبد الوهاب (٢٠٠٢) أنظمة إدارة الجودة والبيئة، **ISO9000 & ISO (1400)** عمان (الأردن): دار وائل للطباعة والنشر
- العلي، عبد الستار، (١٩٩٨) "تطوير التعليم الجامعي باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة". مجلة الإداري، المجلد ٢٠، العدد ٧٤، ص ص ٢٢-٤٠، مسقط: معهد الإدارة العامة.
- فيلد، دالبيتر، ترجمة: سرور، علي سرور (١٩٩٥) الرقابة على الجودة. القاهرة: المكتبة الأكاديمية. بكلية التجارة، جامعة الرقازيق، بنها: مصر.
- النبهاني، مريم (٢٠٠١) تطوير إدارة الدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، مسقط.
- النجار، فريد (١٩٩٩) إدارة الجامعات بالجودة الشاملة. القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.
- ناجي، فوزية (١٩٩٨) إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة جامعة عمان الأهلية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، إربد، (الأردن).
- الهلالي، الشريبي (١٩٩٨) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: رؤية مقترحة. مجلة كلية التربية بجامعة المنصورة، العدد ٣٧، صص ١٤٥-١٨٦.
- هلال، محمد عبد الغني (١٩٩٦) مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب. القاهرة: مركز تطوير الإدارة والتنمية.
- وزارة التعليم العالي في ج.ع.س. (٢٠٠٦) قانون تنظيم الجامعات رقم ٦

المراجع الأجنبية

- Atkinson, T (1990) **Evaluating Quality Circles in College of Further Education.** Manchester University; Manchester Monograph.
- Chaffe , E & Sherri, L (1992) Quality; Transforming Postsecondary Education. **Cuba Journal** , 43 (21)1992, pp 41-52
- Coate, L, E (1994) Implementing Total Quality Management in University Setting. in H. Costing (1994). **(E D) Readings in Total Quality Management.** Fort Worth, Texas USA; The Dryden Press.
- Couch, Gene, C. JR (1999) A Measurement of Total Quality Management in Selected North Carolina Community College. **DIA-A 60**5, P 1433.
- Costin , H.I.(1994) **Reading in total Quality Management.** Fortworth, Texas. The Dryden Press.

- Cheng, Y.C. & Tam, W.M. (1997) Multy- Models of Quality in Education. **Journal of Educational Management**. 14(4) 156-174.
- Fram , E. H. (1995) Not So Strange Bedfellows; Marketing and Total Quality Management. **Managing Service Quality**. 5 (1) 1995 pp50-56.
- Fritz, S, M (1993) A Quality Assessment Using the Baldrige Criteria; Non-Academic Service in a Large University. **Lincoln, Nebraska**, August, 1993. pp53-67.
- Ibrahim, C (2000) **Total Quality management in Higher Education; Case of Notre-Dame University**. Unpublished M B A Thesis. Notre Dame University Louaize, Byrout.
- Klocinski, J, R (2000) Evaluation of Success and Failure Factors and Criteria in Implementation of Total Quality Management Principles in Administration at Selected Institutions of Higher Education. **DIA-A** 60\70, p2403.
- LIU, C, F (1999) Perceptions and Practices of Taiwan Junior Colleges Toward Total Quality Management. **DIA-A** 60\1 P 35.
- Lewis, R. G & Smith, D.H (1997) Why Quality Improvement in Higher Education. **International Journal**, Vol,1, January-December 1997. pp 18-29
- Perry, J (1992) Efficiency Versus Effectiveness. **American Association of Educational Studies**, 1(11) pp 3-15.
- Qaraeen, k & Alomary, A & Abutineh, A (2007) Students Satisfaction at Jordanian Universities and its Relation to Some Variables. **Mediterranean Journal of Educational Studies**, 12 (1) 2007 PP 67-92.
- Rodes, L.A. (1992) On the Road to Quality. **Educational Leadership**, 49(6) 1992 pp 45-62.
- Schargel, F (1996) Why We Need Total Quality Management ? **Total Quality Management**, vol 7, pp 213-217
- Scott, W, G (1987) **Human Relation in Management; A Behavioral Science Approach**. New York: Richard Irwin.
- Werner, M. A (1994) the Interrelationships between Organizational Climate, Culture and Manager Priorities. **Dissertation Abstracts International**. 54(7) pp 38-87.
- Xue, Z (1999) Effective Practices of Continuous Quality Improvement in United States Colleges and Universities. **DIA-A**, 59 (7) p 177