مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (2) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (2) 2015

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

دراسة ميدانية على طلاب كلية الاقتصاد – جامعة حلب مثالاً

الدكتور سامر أحمد قاسم*
الدكتور سليمان سليم علي**

(تاريخ الإيداع 18 / 1 / 2015. قُبِل للنشر في 9 / 3 / 2015)

□ ملخّص □

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

لقد تمت دراسة عنصري الملموسية 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– سورية.
** أستاذ مساعد – كلية الاقتصاد – قسم إدارة الأعمال– جامعة حلب– حلب– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (2) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (2) 2015

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:

يعد التعليم الجامعي من أهم مؤسسات التعليم في المجتمعات، لما له من دور فعّال ومميز في صناعة الأجيال الحضارية، التي تمتلك مقومات النجاح ومتطلبات العصر، وتطوير المجتمعات بما لديها من طاقات ومعارف علمية حديثة تمكنها من بناء مشاريع نهضوية وتطويرية. "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، والذّرة، والفلك، 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 والحاجات اليومية للمجتمعات، مما يتطلب إعادة النظر في وظائف الجامعات والتخطيط لتوفير مخرجات ملائمة لسوق العمل والتأكيد 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 وبيئات تعلم مناسبة داخل الجامعة (المشهراوي، 2004، ص 145). وهذا ما يستلزم أن يتوفر في الجامعات كافة الإمكانات البشرية والمادية لكي تحقق دورها.

ولقد تناولت العديد من الدّراسات مفهوم التّسهيلات المادّيّة والعناصر الاجتماعيّة المتاحة في المنظّمات الخدميّة باستخدام عبارة بيئة الخدمة (Service Environment)، وأكّدت تلك الدّراسات على الأهمّيّة البالغة لبيئة الخدمة ودورها في نجاح وتميّز المنظّمة الخدميّة، وفي هذا الإطار يسعى البحث إلى تحليل أراء طلاب الجامعات الحكومية في بيئة الخدمة والتّعرف إلى عناصرها.

مشكلة البحث:

تنبع 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 الآتين:

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

2) ما هي المقومات الأكاديمية للبيئة الجامعية الفعلية المتوفرة في كلية الاقتصاد في جامعة حلب كما يراها طلابها؟

أهمية البحث وأهدافه:

يمكن تقسيم أهمية البحث الحالي إلى:

* **الأهمية العلمية:** تنبع هذه الأهمية من خلال تسليط الضوء على بعض جوانب تقديم الخدمة (البيئة المادية، والأفراد المشاركون) كونهما من العناصر التي تستخدمها 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 الأكاديمية الواجب السعي لتحقيقها ومنها: صفات أو مقومات الأستاذ الجامعي الفعّال، 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 بالبيئة المادية والأكاديمية المتوفرة في الجامعات السورية فعلياً من وجهة نظر المستفيد أو متلقي الخدمة (طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب).

– إبراز أهمية البيئة المادية والاكاديمية في تقديم خدمات معيارية تنعكس على جودة مخرجات العملية التعليمية.

الدراسات السابقة:

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

بحثت هذه الدّراسة في تأثيرات جوانب عديدة من البيئة المادّيّة في الأسواق التّجاريّة على الحالات العاطفيّة ونوايا الشّراء لدى المتسوّقين. حيث استطاعت أن تثبت أنّ هناك أثراً مباشراً لكلّ من التّصميم الدّاخلي للسّوق التّجاريّ، وموقعه، والإضاءة، والموسيقى المتاحة فيه، ودرجة ازدحامه على نوايا الشّراء لدى المتسوّقين، وأنّ الحالة العاطفيّة لدى المتسوّقين تلعب دور المتغيّر الوسيط في هذه العلاقة، وبالتّالي تقدّم هذه الدّراسة دليلاً جديداً على علاقة البيئة التي يقدّم فيها المنتج بنوايا الزّبائن السّلوكيّة، لكنّ البحث الحاليّ يختلف عنها في كونه يتناول بيئة الخدمة بالمفهوم المادّيّ والاجتماعيّ الواسع، وتقتصر الدّراسة السابقة على القليل من العناصر المادّيّة، وتتجاهل معظم العناصر الاجتماعيّة سواء المتعلّقة بالموظّفين أو الزّبائن، في حين تناقش الدّراسة الحالية الحالة العاطفيّة للزّبائن بكثير من التّفصيل والنّوايا السّلوكيّة التي تقود إلى الشّراء. وبالنتيجة، يتناول البحث الحالي إلى جانب الاستجابة العاطفيّة كلاً من الاستجابة الإدراكيّة والفسيولوجيّة، كما يتوجّه إلى جانب آخر من النّوايا حيث يدرس النّوايا السّلوكيّة اللاحقة التي تلي عمليّة الشّراء وتجربة الخدمة.

2– دراسة (Hightower ,Brady and Baker, 2002):

أكّدت هذه الدّراسة على أهمّيّة البيئة المادّيّة في استهلاك خدمات التّرفيه، حيث بحثت في أثر كلّ من البيئة المادّيّة ومدى ارتباط الزّبون وتعلّقه بالخدمة وإدراكه لوقت انتظار الخدمة في نواياه السّلوكيّة. وتتوسّط هذه العلاقة العديد من العناصر والمتمثّلة بجودة الخدمة والقيمة المُدرَكة والأثر الإيجابيّ الذي يبدو على الزّبون (المتعة ،الرّضا، البهجة)، وأُجري تطبيق الدّراسة في الملاعب الرّياضيّة لكرة البيسبول، وقد توصّلت الدّراسة إلى النّتائج التّالية:

- هناك أثر إيجابيّ ومباشر بين إدراك البيئة المادّيّة للخدمة وكلّ من جودة الخدمة والأثر الإيجابيّ الذي يبدو على الزّبون.
- هناك علاقة إيجابيّة ومباشرة بين كلّ من جودة الخدمة والأثر الإيجابيّ الذي يبدو على الزّبون والقيمة المُدرَكة.

- هناك علاقة إيجابيّة ومباشرة بين كلّ من القيمة المُدرَكة والأثر الإيجابيّ الذي يبدو على الزّبون ونواياه السّلوكيّة.
- هناك علاقة إيجابيّة ومباشرة بين إدراك وقت انتظار الخدمة وجودة الخدمة المُدرَكة.
- هناك علاقة إيجابيّة ومباشرة بين الارتباط بخدمة التّرفيه وكلّ من بيئة الخدمة والأثر الإيجابيّ الذي يبدو على الزّبون.

3- دراسة (Harris & Ezeh, 2008)

هدفت هذه الدّراسة إلى البحث في الأبعاد المتعدّدة لبيئة الخدمة، مع الأخذ بعين الاعتبار الجّانب الاجتماعيّ لبيئة الخدمة، ودراسة العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين بيئة الخدمة ونوايا الولاء في مطاعم بريطانيا. حيث وزّعت (750) استبانه على مرتاديها، وتمّ التوصّل إلى النّتائج التّالية:

- تتكوّن بيئة الخدمة من عناصر مادّيّة (الأثاث، النّظافة، الموسيقى، الرّوائح، الرّموز الضّمنيّة) وعناصر اجتماعيّة (مصداقيّة الموظّف، التّوجّه بالزّبون، الكفاءة، جاذبيّة مظهر الموظّف)
- إنّ العنصر ذو الارتباط الأقوى بنوايا الولاء هو النّظافة ومن ثمّ يليه الرّموز الضّمنيّة، فالتّوجّه بالزّبون، فالكفاءة بهذا التّرتيب.
- يتوسّط علاقة عناصر بيئة الخدمة بنوايا الولاء عوامل شخصيّة (كسلوك البحث عن التّنويع والتّضحية المُدرَكة)، وعوامل بيئيّة (كشدّة المنافسة).

4- دراسة معلولي، ريمون (2010) بعنوان: جودة البيئة المادية للمدرسة وعلاقتها بالأنشطة البيئية- دراسة مسحية ميدانية في المدارس الأساسية قي 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 بتوجيه 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 مستويي 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 استبانه المدرسين بأن هناك تفاوتت من نشاط لآخر.

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

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالمقومات المادية المتوفرة في الكلية. ويتفرع 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 الرئيسة 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 بالأساتذة 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 أخر البحث.

- **البيانات الأولية:** تم جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة مخصصة لهذا الغرض تضم أسئلة تقيس جميع متغيرات البحث المستقلة والتابعة، كما تم الاعتماد على الأبحاث السابقة في تصميم هذه الاستبانة.

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 للبيئة 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 لتعبئة استبانة الدراسة، أما الاستبيانات التي تم جمعها بعد الإجابة عليها فوصل عددها إلي (82) استبانه وهي التي تم اعتمادها في التحليل. والجدول التالي يوضح توزيع الطلاب والطالبات في السنوات الدراسية (الأولى، الثانية، الثالثة، الرابعة، الدراسات العليا).

السنوات	عدد الطلاب	النسبة المئوية	التراكمي
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 / 2014م.

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. وتتمثل في دراستنا بالإمكانيات، والتجهيزات، والموارد المادية المتوفرة في الجامعة، والتي تسهم في إنجاز العملية التعليمية، وتشكل بمجملها البيئة الجامعية المحيطة بالطلاب داخل أسوار الجامعة، مثل: المباني الدراسية، والأماكن المخصصة للأنشطة الطلابية والترفيهية، والمكتبة المركزية، والكافتيريا، والعيادة الطبية، (تعريف إجرائي).

المقومات الأكاديمية: وتمثل المقومات الأكاديمية جانباً من المشاركين (الأفراد) متمثلاً بالأساتذة 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 بيئة الخدمة الجامعية: تتكون البيئة الجامعية من المكونات المادية، والأكاديمية، ويشمل كل منهما على العديد من الجوانب والأمور التي تتفاعل فيما بينها من أجل تحقيق الأهداف المنشودة.

أولاً: المكونات المادية:

وتضم المباني الدراسية وتجهيزاتها، والكافتيريا، والعيادة الطبية، والمختبرات 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 مباني مجهزة، ولا يمكن تطوير مهارات وقدرات الطلبة العقلية بدون مختبرات ومكتبة مركزية، وأيضاً لا يمكن الاستغناء عن المراحيض الصحية، أو أماكن لجلوس الطلبة أثناء أوقات الفراغ، وأماكن أخرى لممارسة الأنشطة المختلفة، كل ذلك لا قيمة له بدون توفر المكونات الأكاديمية، وتوفر 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 أساتذتها؛ ويعتبر عضو هيئة التدريس أهم عناصر النظام التعليمي باعتباره المعلم والمربي والموجه والباحث، كما أن نوع التعليم الذي تقدمه الجامعات يعتمد إلى حد كبير على صفات وأصالة أعضاء هيئة التدريس فيها (الناقة، 1990، ص 145). ومع تطور المعرفة الهائل والمتزايد بتسارع 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 (التل وآخرون، 1997، ص 271)، كما أصبح مصمم المقرر ومديراً له، وناقل للمعرفة، مقوماً، محفزاً، ومشرفاً أكاديمياً، ومشرف بحث، ومحققاً لذاته، مراقباً لأدائه، ومشاركاً لطلبته.

2) – الخطط الدراسية والمناهج والمقررات:

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

3) – أساليب التدريس:

إن أهم وظائف التعليم الجامعي تكوين ذهنية عقلية مرنة قادرة على جمع المعلومات من مصادرها المختلفة، وإعمال عمليات العقل، والتحليل، والتصنيف، والنقد، والمقارنة، والتركيب، والتصميم، وحل المشكلات، والمتناقضات، وتصور البدائل، 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 الإطلاع 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 تنويع طرق وأساليب التدريس، والبعد عن الطرق التي لا يتفاعل فيها الطالب مثل طريقة الإلقاء والمحاضرة.

الدراسة الميدانية:

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

المجال الرئيسي	المجال الفرعي	عدد العبارات
المقومات المادية	المكتبة	7
	العيادة الطبية	3
	النشاطات المرافقة	3
	المجموع الكلي	13

المقومات الأكاديمية	الأساتذة الجامعيين	4
	أساليب التدريس	5
	الكتب المقررة	4
	المجموع الكلي	13

الجدول من إعداد الباحث

صدق وثبات المقياس: يبين صدق المقياس عادة قدرة الاسئلة الموجودة في الاستبيان على قياس المتغيرات التي تم تصميم الاستبانة لقياسها. قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة من الاختصاصيين من الاكاديميين والمختصين في مجال بحوث إدارة الاعمال بشكل عام والتسويق 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 بيئة مماثلة من خلال استخدام نفس الاستبيان. والجدول التالي يبين قيم ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة.

المتغير	عدد الاسئلة	معامل الثبات
المكتبة	7	0.67
العيادة الطبية	3	0.82
النشاطات المرافقة	3	0.72
الأساتذة الجامعيين	4	0.69
أساليب التدريس	5	0.70
الكتب المقررة	4	0.65

المصدر: من إعداد الباحث

ويبين الجدول أعلاه أن معامل الثبات لكل من متغيرات الدراسة تتراوح بين 0.65 و0.82 وهي ضمن النسب المقبولة في الدراسات الإدارية فيما لو زادت 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
1	توفر أماكن مخصصة للمطالعة داخل المكتبة	1	2	3	4	5
2	توفر تكييف داخل المكتبة					
3	توفر مكتبة إلكترونية					
4	توفر رسائل ماجستير ودكتوراه من كافة الاختصاصات					
5	توفر أكثر من نسخة للمرجع في المكتبة					
6	توفر خدمات البحث الإلكترونية في المكتبة					
7	توفر مرشدين داخل المكتبة					

One-Sample Statistics

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

One-Sample Test

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

بما أن (Sig= 0 < 0.05) و (1.96 < T = 9.069) 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 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	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
1	توفر طبيب لتقديم المساعدة الطبية اللازمة					
2	توفر الإسعافات الأولية اللازمة					
3	تقديم الخدمات الطبية للطلاب مجاناً					

One-Sample Statistics

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

One-Sample Test

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

بما أن (Sig = 0 < 0.05) و (T = 25.751 > 1.96) نرفض فرضية العدم 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 المرافقة في الكلية.

	الأسئلة التي تقيس المتغير الثالث	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
1	توفر رحلات علمية					
2	توفر معارض للكتب في الكلية					
3	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					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
ACTIVITY	-9.112	81	.000	-.6829	-.8321	-.5338

بما أن (Sig = 0 < 0.05) و (T = 9.112 > 1.96) نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي يوجد اختلاف جوهري في وجهة نظر طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب فيما يتعلق بالنشاطات المرافقة في الكلية. وبما أن الوسط الحسابي Mean = 2.3171 فهذا أقرب الى إجابة غير الموافق فيما يتعلق بالنشاطات المرافقة في الكلية.

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

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

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 (Sig = 0.181 > 0.05) و (T = 1.350 < 1.96) 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 3.10 وهو أقرب إلى الحياد، وهذا قد يبين أن الطلاب إما أن اجاباتهم كانت متحفظة أو ليس لديهم الخبرة الكافية للحكم على الاسئلة بشكل مدروس.

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

	الأسئلة التي تقيس المتغير الخامس	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
1	تبنى أساليب التدريس على مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب					
2	تبنى أساليب التدريس على تنمية مهارات التفكير العلمي					
3	تبنى 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					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
METHOD	-7.615	81	.000	-.4829	-.6091	-.3567

بما أن (Sig = 0 < 0.05) و (T = 7.615 > 1.96) 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 بتقييم 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.

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

One-Sample Statistics

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

One-Sample Test

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

بما أن (Sig = 0.001 < 0.05) و (T = 3.295 > 1.96) 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 الحياد، وقد يكون ذلك نتيجة عدم قدرة الطلاب على تقييم المادة العلمية.

*** أفضل طريقة تدريس يرغبها طلاب كلية الاقتصاد جامعة حلب:**

Statistics

BEST

N	Valid	82
	Missing	0
Mean		3.3415
Median		4.0000
Mode		4.00

BEST

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	المحاضرة التلقينية	4	4.9	4.9	4.9
	المحاضرة باستخدام PP	10	12.2	12.2	17.1
	العصف الذهني	22	26.8	26.8	43.9
	المحاضرة التفاعلية	46	56.1	56.1	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

- الوسط الحسابي = 3.3415
- عدد الطلاب الذين يرغبون بأن بأسلوب المحاضرة التلقينية = 4 من 82
- عدد الطلاب الذين يرغبون بأسلوب المحاضرة باستخدام Power Point = 10 من 82
- عدد الطلاب الذين يرغبون بأسلوب العصف الذهني = 22 من 82
- عدد الطلاب الذين يرغبون بأسلوب المحاضرة التفاعلية = 46 من 82

وبالنتيجة، أن أغلب طلاب كلية الاقتصاد في جامعة حلب يرغبون بأسلوب المحاضرة التفاعلية 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 وخاصةً الحديثة منها، والعمل على إقامة مكتبة إلكترونية خاصة بكلية الاقتصاد جامعة حلب.

2)- إقامة عيادة طبية داخل مبنى كلية الاقتصاد جامعة حلب وتزويدها 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 الطلاب وبالتأكيد 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 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 الجامعة*"، المؤتمر القومي السادس لمركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس: القاهرة (1999).

4- النل، سعيد وآخرون، *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 الباقي " *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 بالنشطة البيئية. مجلة جامعة دمشق،المجلد 26.العدد (1+2).

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 Ezeh, C. (2008), "*Servicescape and loyalty intentions: an empirical investigation*", European Journal of Marketing, Vol. 42, No. 3/4, pp.390-422.