المجلة العربية
لضمان جودة التعليم الجامعي

المجلد التاسع - العدد السادس والعشرون ٢٠١٦م

مجلة عربية علمية محكمة فصلية
تصدر عن الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية

- برنامج تدريبي مقترح لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير
  د.فاطمة سميح أبو عليان د. خالد علي السرحان
- المشكلات الأكاديمية لدى طالبات كلية التربية في جامعة حائل في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر طالبات الكلية ومدرساتها
  د.صلاح الدين فرح بخيت د.هبة الله محمد سالم
- معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجوانب الادارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية
  د. احمد غنيم ابو الخير
- استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات: دراسة ميدانية على عينة من طالبات السنة التحضيرية في جامعة حائل-المملكة العربية السعودية
  د. هيا سليمان أبو العيش
- الأنماط القيادية السائدة في جامعة محمد لمين دباغين بمدينة سطيف حسب وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية
  د. حسين باشيوة د.لحسن عبد الله باشيوة
- جوانب القوة والضعف و الفرص المحتملة لتوظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية
  د. سَمية عيد الزعبوط أ.د. تيسير محمد الخوالدة
- مدى تطبيق جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمعايير الجودة الشاملة في التخطيط الاستراتيجي وفقاً للنموذج الأوروبي EFQM
  د.رياض يحيى الغيلي أ.عبدالله أحمد الشريمي
- مستوى أداء عضو الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في ضوء معايير الجودة من وجهة نظر الطلبة في الجامعة
  د.محمد النبهاني اسماعيل

Arab Journal
for Quality Assurance in Higher Education

INDEX IN EBSCO
ISSN:2308- 5347

جامعة العلوم والتكنولوجيا
University of Science & Technology

UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY
وقل رب زدني علما
جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية

المجلة العربية

لضمان جودة التعليم الجامعي

المجلد التاسع - العدد (٢٦) ٢٠١٦م

الهيئة الاستشارية

رئيس الهيئة الاستشارية

أ.د. داود عبد الملك الحدابي - اليمن

أعضاء الهيئة الاستشارية

أ.د محمود فتحي عكاشة - مصر

أ.د علي ياغي - الأردن

أ.د سوسن شاكر عبد المجيد - العراق

أ.د عبد العزيز برغوت - ماليزيا

أ.د محمود الوادي - الأردن

أ.د فيصل الحاج - السودان

أ.د خليل الخليلي - البحرين

أ.د حسن زر داني - المغرب

أ.د سهام القرضاوي - قطر

أ.د بشير الزعبي - الأردن

أ.د عبدالله مسلم - السعودية

أ.د جواهر المضحكي - البحرين

أ.د خليل الدليمي - العراق

أ.د هنري العويض - لبنان

أ.د نادية بدراوي - مصر

أ.د محمد بدر أبو العلا - الإمارات

أ.د يونس عمر - فلسطين

أ.د نورية العواضي— الكويت

أ.د إسماعيل الجبوري — العراق

هيئة التحرير

رئيس التحرير

أ.د. داود عبد الملك الحدابي - اليمن

أعضاء هيئة التحرير

أ.د سلطان أبو عرابي العدوان - الأردن

أ.د محمد رأفت محمود - مصر

أ.د مصطفى البشير - السودان

أ.د. نضال الرمحي - الأردن

أ.د عبد اللطيف حيدر الحكيمي - صنعاء

أ.د محمد عبد الله الصوفي -اليمن

أ.د عماد ابو الرب - الإمارات

مدير التحرير

أ. رجاء محمد ديب الجاجي

سكرتير التحرير

أ. نسمة سلطان عبده العبسي

مراجعة لغوية

أ. ظلال محمد ديب الجاجي

للمراسلات:

المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي

مركز تطوير التفوق - جامعة العلوم والتكنولوجيا / صنعاء

ص.ب :13064 **تلفون** 373237 1 00967 **تحويلة** 2127

البريد الالكتروني: tdc@ust.edu - tdcust@hotmail.com

الموقع الالكتروني: www.ust.edu/uaqe

القواعد والإجراءات لقبول النشر في المجلة:

أولاً: القواعد العامة لقبول النشر:

بالنسبة للبحوث التي ترسل للنشر في مجلة ضمان جودة التعليم الجامعي التي تصدر عن مركز تطوير التفوق بجامعة العلوم والتكنولوجيا يرجى مراعاة القواعد الآتية:

1 - **تقبل المجلة نشر البحوث باللغتين العربية والإنجليزية والتي تتوافر فيها الشروط الآتية:**

- **أن يكون البحث أصلاً: بحيث تتوافر فيه شروط البحث العلمي المعتمد على الأصول العلمية والمنهجية المتعارف عليها في كتابة البحوث الأكاديمية، وذلك في مجال الجودة.**
- **أن يكون البحث مكتوباً بلغة سليمة؛ ومراعياً لقواعد الضبط ودقة الرسوم والأشكال-إن وجدت- ومطبوعاً على نظام (IBM) ببنط (16) وبخط (Traditional Arabic)، وألا تزيد صفحات البحث عن (30) صفحة متضمنة الهوامش والمراجع.**
- **أن تكون الجداول والأشكال مدرجة في أماكنها الصحيحة، وأن تشمل العناوين والبيانات الإيضاحية الضرورية، ويُراعى أن لا تتجاوز أبعاد الأشكال والجداول حجم الصفحة (11سم).**
- **أن يكون البحث ملتزما بدقة التوثيق، وحسن استخدام المصادر والمراجع، وتثبيت هوامش البحث ومراجعه في نهاية البحث على النحو الآتي:**

1. **المصادر: يُثبت المصدر بذكر اسم المؤلف كاملاً، ثم يوضع تاريخ نشره بين حاصرتين، ويلي ذلك ذكر عنوان المصدر، متبوعاً باسم المحقق أو المترجم، ودار النشر ومكان النشر ورقم الصفحة.**
2. **المراجع: عند استخدام المراجع يراعى ما يلي:**

- **عند استخدام الكتب بوصفها مراجع للبحث:**

يتم كتابة اسم المؤلف كاملاً ثم يوضع تاريخ النشر بين حاصرتين، يلي ذلك عنوان الكتاب وتحته خط، ثم يذكر اسم دار النشر ومكان النشر ورقم الصفحة.

- **عند استخدام الدوريات (المجلات) بوصفها مراجع للبحث:**

يُذكر اسم صاحب المقالة كاملاً، ثم تاريخ النشر بين حاصرتين، ثم عنوان المقالة، ثم ذكر اسم المجلة وتحته خط، ثم رقم المجلد، ثم رقم العدد ورقم الصفحات.

2 - **ألا يكون البحث قد سبق نشره أو قُدم للنشر لأي جهة أخرى.**

3 - **تحتفظ المجلة بحقها في إخراج البحث وإبراز عناوينه بما يتناسب وأسلوبها في النشر.**

4 - **ترحب المجلة بنشر ما يصلها من ملخصات الرسائل الجامعية التي تم مناقشتها وإجازتها في حقل ضمان الجودة في التعليم الجامعي، على أن يكون الملخص من إعداد صاحب الرسالة نفسه.**

ثانياً: إجراءات النشر:

1 - ترسل البحوث والدراسات وجميع المراسلات المتعلقة بالمجلة على العنوان الآتي:

الجمهورية اليمنية- صنعاء- ص.ب:13064

تليفاكس: 0096701373249

جامعة العلوم والتكنولوجيا - المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي

البريد الإلكتروني: tdcust@hotmail.com

الموقع الإلكتروني للمجلة: www.ust.edu/uaqe

2 - يرسل البحث إلكترونياً، بخطوط متوافقة مع أجهزة (IBM)، وذلك إلى عنوان المجلة أعلاه، بحيث يظهر في البحث اسم الباحث ولقبه العلمي، ومكان عمله، ومجاله.

3 - يُرفق ملخص للبحث المراد نشره في حدود (150-100 كلمة) باللغة العربية - إن كان البحث باللغة العربية - أو الإنجليزية إن كان البحث باللغة الإنجليزية.

4 - يرفق بالبحث موجز للسيرة الذاتية للباحث إلكترونياً، متضمناً عنوان الباحث بالتفصيل، وأرقام هواتف المنزل والعمل والفاكس-إن وجد- لكي يسهل التواصل مع الباحث عند الضرورة.

5 - في حالة قبول البحث مبدئياً يتم عرضه على مُحكمين من ذوي الاختصاص في مجال البحث، ويتم اختيارهم بسرية تامة،ولا يُعرض عليهم اسم الباحث أو بياناته، وذلك لإبداء آرائهم حول مدى أصالة البحث، وقيمته العلمية، ومدى التزام الباحث بالمنهجية المتعارف عليها، ويطلب من المحكم تحديد مدى صلاحية البحث للنشر في المجلة من عدمها.

6 - يُخطر الباحث بقرار صلاحية بحثه للنشر من عدمها خلال ثلاثة أشهر - على الأكثر - من تاريخ استلام البحث، وبموعد النشر، ورقم العدد الذي سينشر فيه البحث.

7 - في حالة ورود ملاحظات من المحكمين، تُرسل تلك الملاحظات إلى الباحث لإجراء التعديلات اللازمة بموجبها، على أن تعاد للمجلة خلال مدة أقصاها شهر.

8 - الأبحاث التي لم تتم الموافقة على نشرها لا تعاد إلى الباحثين.

تؤول كافة حقوق النشر إلى المجلة

تعبر جميع الأفكار الواردة في المجلة عن آراء كاتبيها ولا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر المجلة

موقعنا على الانترنت:

www.ust.edu/uaqe

محتويات العدد:

الموضـــــوع	الصفحة
الافتتاحية	1
برنامــج تدريبي مقترح لتنمية الكفايات الإداريــة للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير د.فاطمة سميح أبو عليان د. خالد علي السرحان	3
المشــكلات الأكاديمية لدى طالبات كلية التربية في جامعة حائل في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر طالبات الكلية ومدرساتها د.صلاح الدين فرح عطا اللّه بخيت د.هبة اللّه محمد الحسن سالم	33
معوقــات تطبيق ادارة الجودة الشــاملة في الجوانب الاداريــة لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية د. احمد غنيم ابو الخير	59
اســتراتيجيات التكيف مع الضغوط النفســية وعلاقتها ببعض المتغيرات: دراسة ميدانيــة علــى عينة من طالبات الســنة التحضيرية في جامعــة حائل-المملكة العربية السعودية د. هيا سليمان أبو العيش	83
الأنماط القيادية السائدة في جامعة محمد لمين دباغين بمدينة سطيف حسب وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية د. حسين باشيوة د. لحسن عبد اللّه باشيوة	109
جوانب القــوة والضعف و الفرص المحتملة لتوظيــف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية د. سَمية عيد الزعبوط أ.د. تيسير محمد الخوالدة	135
مدى تطبيق جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمعايير الجودة الشاملة في التخطيط الاستراتيجي وفقاً للنموذج الأوروبي EFQM د.رياض يحيى حسين الغيلي أ.عبداللّه أحمد ناصر الشريمي	163
مستوى أداء عضو الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في ضوء معايير الجودة من وجهة نظر الطلبة في الجامعة د.محمد النبهاني محمود اسماعيل	189

الافتتاحية

يأتي هذا العدد ختاما لأعداد العام 2016م من مجلتنا التي أثرت واقع البحوث في مجال الجودة والتعليم الجامعي.

باحثون من العديد من الجامعات العربية يرفدون المجلة ببوحوثهم القيمة الرامية الى تشخيص وتطوير واقع التعليم الجامعي في عالمنا العربي .

وإذا نظرنا إلى البحوث سنجد أن أغلبها تتجه نحو عملية التشخيص وتقييم الواقع، وبالرغم من أهمية هذه العملية إلا أنه ينبغي علينا الانتقال إلى خطوات متقدمة تحدث تغييراً على الاقل في بعض مكونات النظام التعليمي الجامعي للإسهام في تجديد وتحسين دور الجامعات العربية في عمليات التعليم والبحث وخدمة المجتمع .

هذا هو العدد السادس والعشرون من مجلتنا والتي يبذل القائمون عليها الجهد المتواصل والدؤوب لضمان وصولها لقرائها في جميع ربوع عالمنا العربي، لا سيما وأن هذا العدد يواكب فهرسة أبحاث المجلة في موقع EBSCO .

وفي هذا السياق أؤكد دعوتي للإخوة والأخوات الباحثين العرب الانتقال من دور التشخيص إلى إحداث تغيير في الواقع ومشاركة التجارب الناجحة مع الآخرين، مع التركيز على ما يحدث فارقاً كبيراً في مخرجات الجامعات العربية من حيث العلم والابتكار والتجديد في جميع مجالات المعرفة والحياة والذي يعكس الاثر الايجابي والنافع على مجتمعاتنا العربية ورفاهيتها .

والله الموفق...

رئيس التحرير

أ.د. داود عبد الملك الحدابي

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.1

برنامــج تدريبي مقترح لتنميــة الكفايات الإدارية للإداريــن الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير

DOI:10.20428/AJQAHE.9.4.1

د.فاطمة سميح أبو عليان
قسم الإدارة التربوية والأصول -كلية العلوم التربوية- الجامعة الأردنية
د. خالد علي السرحان
قسم الإدارة التربوية والأصول -كلية العلوم التربوية- الجامعة الأردنية

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.1

برنامج تدريبي مقترح لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير

د.فاطمة سميح أبو عليان د. خالد علي السرحان

الملخّص:

هدفت الدّراسة إلى اقتراح برنامج تدريبي لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير، وتكوّنت عيّنة الدّراسة من (621) من الإداريّين الأكاديميّين في الجامعات الأردنيّة للعام الدّراسي (2013/2014). ولتحليل بيانات الدّراسة؛ واستُخدمت المتوسّطات الحسابيّة، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الأحادي، واختبار (شيفيه) للمقارَنات البَعدية، واختبار (ت)، ومعامل (بيرسون)، وأظهرت نتائج الدّراسة أن درجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون كانت متوسطة، كما أظهرت النتائج أنّ درجة امتلاك الإداريين الأكاديميين للكفايات الإدارية في الجامعات الأردنية كانت متوسطة، وتوصّلت الدّراسة إلى اقتراح برنامج تدريبي لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير، والتي أوصت باعتماده.

الكلمات المفتاحية :

إدارة التغيير، الكفايات الإدارية، البرنامج التدريبي.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.1

A Proposed Training Program to Enhance Administrative Competencies of Academic Administrators at the Jordanian Universities in Light of the Change Administration Requirements

Abstract:

Study aimed at constructing a proposed training program to enhance administrative competencies of academic administrators at the Jordanian universities in light of the change administration requirements. The study sample comprised (621) academic administrators working at various Jordanian universities for the academic year (2013 - 2014) The inferential statistics such as mean, t-test, standard deviation, Scheffe test, Pearson correlation coefficient and One-Way Analysis of Variance ANOVA were used to analyze the data. The results indicated that the degree of applying change management policies by academic administrators was intermediate, and that the degree of administrative skills of university academic administrators was also intermediate. The researcher recommended a training program to be conducted in order to develop the administrative skills of academic administrators in various Jordanian universities in the light of change administration requirements.

Keywords:

Change Administration, Administrative Competencies, Training Program.

ISSN:2308-5347

المقدّمة:

يسعى الإنسان أيًا كان مكانه إلى إيجاد بيئة يتلاءم وإياها، مستفيدا من إنجازات من سبقه، مطورا ذاته لصناعة الحضارة الإنسانية، وفي ظل الثورة المعرفية والتقنية وما يشهده العالم من طفرات علمية كبيرة ومتسارعة لم تعد ثقافة أمة أو حضارتها مقصورة عليها، فما عاد هناك حدود ولا حواجز تحجب حضارة أمة عن غيرها. والحضارة الإنسانية بصورة من الصور تتأثر بالمحيط الذي نشأت فيه، وأهم عنصر من عناصرها هو الإنسان ذاته، فهو المؤثر المهم في حضارة ما، وأهم جانب في هذا الإنسان الجانب الإداري، فمستقبل الحضارة الإنسانية قاطبة يتأثر إلى حد بعيدٍ بإداريي تلك الحضارة، لاسيما أن العصر الحالي هو عصر الإدارة؛ لأن الإدارة هي التي تفسّر أسرار تقدم أو تخلف أي مجتمع من المجتمعات، فهي الأساس لبناء المجتمع المتقدم. ويعد دور الإدارة دورا أساسيًا؛ فهي التي تقف وراء كل نجاح يحققه ذلك المجتمع، والإدارة الناجحة تسعى إلى تجنب الفوضى والاضطراب، وتعمل بكل جهد وطاقة للإفادة من الموارد المادية والبشرية المتاحة؛ لتحقيق أهدافها والنهوض بهذا المجتمع.

إنّ قرارات الإداريين لها بالغ الأثر في مستقبل المجتمعات ومسيرتها الحضارية، فهم القادة الحقيقيون للنظام الذي يضبط المجتمعات البشرية، لاسيما وأن العصر الذي نعيشه عصر ثورة المعرفة وثورة التكنولوجيا وثورة الاتصالات، ولا يمكن التعامل معها إلا من خلال الإداريين الفاعلين، فالقضايا المصيرية مرتبطة بهم، وآراؤهم وقراراتهم ترسم واقع المجتمع، حربا أو سلاما، تضخما أو استقرارا، نجاحا أو ركودا، وغير ذلك من القضايا المهمة (أبو شيخة، 2001).

وتتعدد العمليات الإدارية لتشتمل على مجموعة من الوظائف الأساسية؛ من تخطيط وتنظيم وتنسيق وقيادة وتوجيه ورقابة وتقييم. ويعد التخطيط أساسا للعمليات الإدارية، وهو عملية تنظيمية توافقية، بعيدة عن الارتجال والتلقائية، فهو يردم ويجسر الهوة الواقعة بين ما نحن عليه وما نريد أن نكونه (الطويل، 2006). وحتى يكون التخطيط التربوي سليما معافى، آتيا أكله، لابد أن يكون المسؤولون عن التخطيط من عاملين ومديرين وشركاء مؤمنين بثقافة التغيير، والتغيير المقصود هنا؛ هو التغيير المنظم الفاعل في الخطط والأساليب والاستراتيجيات؛ حتى تواكب التغيرات المستمرة في العالم. وتحتاج المنظمات إلى التغيير لغاية التطوير، والهدف من ذلك إحداث طفرة نوعية في العمليات، وكذلك إعادة التعميم الجذري والسريع للنظم والسياسات والهياكل التنظيمية التي تساند تلك العمليات (عثمان،2000).

والتغيير مسألة أساسية في كل مؤسسة، وفي مختلف مفاصلها الإدارية، وهو العنصر الحتمي في كل أشكال النشاط الإداري ومراحله، وترتبط عملية نجاحه ارتباطا مباشرا بمواكبة الأحداث والتطورات التي تحصل تجاهه، وتخضع لتأثيرات عدة عوامل داخلية وخارجية وبدرجات متفاوتة (عرفة، 2012). كما أن التغيير مطلب في غاية الأهمية، ومهمّة محفوفة بالمخاطر، وبخاصة في الميدان التربوي، فالتغيير في النظم التربوية أو في أيّ من مجالاتها يتطلب جهدا منظما ومخططا بدقة، كما يتطلب قيادات تربوية مدربة ومؤثرة؛ لأن التربية تعدّ في مقدمة الوسائل التي تساعد على تطوير المجتمع وبناء الإنسان. إذ وصف داوسون(Dawson, 2003) التغيير بأنه طرق جديدة في ممارسة الأعمال والتنظيمات.

ويمثل التغيير سمة من السمات العصرية في كل منحى من مناحي الحياة، وبالنسبة لمنظمات الأعمال فهو فرض قائم يتطلب تضافر الجهود وتكاملها؛ لتهيئة العناصر البشرية المدربة للقيام بالمهام والأدوار المناسبة في الوقت الملائم، منسجمة مع ظروف منظمات الأعمال، ومتغيرات المناخ الخارجي. وتقع مسؤولية التغيير على من هم في قمة الهرم الإداري أو من يفوضونهم للقيام بهذه المهمة، ويتمثل دور الإدارة العليا في قيادة عملية التغيير من خلال الإيمان به ومن ثم تسويقه، وتطوير معايير خاصة به، وكذلك بناء استراتيجيات مناسبة لإحداث التغيير المطلوب بما يتفق وأهداف المنظمة (القريوتي،2000).

ويشير عثمان (2000) إلى أن التغيير يحدث في ثلاث نواح في المؤسسات وهي: تغيير في مجموعة العمل (توظيف موظفين جدد)، تغيير في طرق العمل (استخدام أجهزة الكمبيوتر في تحديث الإدارة)،

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.1

وتغيير في سير العمل؛ ليزيد من فاعلية المؤسسة وكفاءتها. والمقدرة على إدارة التغيير تحتاج إلى معرفة كبيرة ومهارات عديدة كالدوافع والقيادة والتفكير الإبداعي. ويحدث التغيير في ثلاثة مستويات رئيسة هي: شخصية العاملين في المؤسسة، وطبيعة العمل (المهنة)، وعلى مستوى المؤسسة ككل، والتغيير يحدث بسرعات متفاوتة، اعتمادا على أكثرها تحديا وقبولا للتغيير (Moran & Brightman ,2000) ويرى كل من هاري وبراون (Harvey & Brown ,2001) أن هناك مدخلين أساسيين لتطبيق برامج التغيير في المؤسسة تبعا للظروف السائدة فيها، وهما: المدخل المتدرج، والذي يعتمد وبدرجة كبيرة على التغيير المخطط له على المدى الطويل، ويحتاج لتعاون ومشاركة جميع الأفراد في المؤسسة، والمدخل الآخر هو التحولي، والذي يشير إلى التغيير السريع والفوري، وينفذ بطرق مباشرة.

إن إدارة التغيير أمر حتمي لا بد منه سواء على مستوى الأفراد، أو على مستوى المنظمات، والمنظمة المتميزة تبني برامجها بناءً على أن القرن القادم هو قرن المعرفة المكثفة والسريعة في الوقت نفسه، مؤمنة أن المنظمة التي لا تغير من أدائها ونظمها ستخرج من سباق المنافسة. وتعد إدارة التغيير من أصعب المهمات الإدارية الناجحة؛ لأنها لا تتوقف على الممارسة الصحيحة فقط، بل التخطيط الناجح أيضا، وتزداد الصعوبة إذا واجه القادة والمدراء أفرادا يفضلون ما اعتادوا عليه، أو يتخوفون من مترتبات عملية التغيير عليهم، فهناك جوانب انفعالية وأخرى عقلانية للتغيير، والناس يقاومون التغيير لأسباب مختلفة، فعند تنفيذ أي تغيير تحدث هنالك مقاومة له، والواجب أن يتم تعرّف الأسباب المنطقية أو الانفعالية وراءها، ويتم استخدام استراتيجيات مختلفة للقضاء على هذه الأسباب، فمنها ما يتعلق بمجالات اقتصادية وأخرى اجتماعية، وأسباب تتعلق بالمركز الوظيفي، وأسباب ضمان وحماية وأسباب ذاتية، وأخرى تتعلق باتخاذ الطريق الأقل مقاومة (الطيطي،2011).

وتعد الجامعات من أهم المؤسسات لأي مجتمع في التعامل مع التطورات العالمية، وينظر إليها كونها مؤسسات معنية بالتعليم العالي على أنها بالغة الأهمية والتأثير في عمليات التغيير داخل المجتمعات، فهي تتمتع بدور أساس في صناعة الفكر الإنساني، وتنمية رأس المال البشري الذي تقع على كاهله مهمات مباشرة داخل مؤسسات المجتمع في عملية التنمية والنهوض الشامل به، غير أن واقع التعليم العالي الممثل بالجامعات وبرامجها يواجه مشكلات عدة، تمتد آثارها السلبية في الحاضر بل تتخطاه إلى المستقبل، وهناك شكوك كثيرة مردّها تساؤلات عدة عن درجة مقدرة الجامعات العربية على الاستمرار في أداء وظيفتها.

إن الجامعات في الوطن العربي الكبير تواجه مشكلات كثيرة، منها ما هو متعلق برسالتها ابتداءً إلى إداريها وأكاديميها انتهاءً، ويُتوِّج تلك المشكلات التمويل القاصر عن القيام بمواجهة متطلبات التعليم، والبحث في عصر لا يكاد يلاحق سرعة التغيرات الاجتماعية والسياسية، وزيادة التطورات والاكتشافات العلمية والتكنولوجية (مدكور، 2000). ومهما يكن من أمر فإن نجاح أي تغيير يعتمد أساسا على نوعية السلوك الذي يقرر أفراد المنظمة ممارسته حيال التغيير، والذي يتحدد من خلال دعمهم له أو مقاومتهم له. فإن المؤسسات الجامعية اليوم لا بد لها من متابعة جادة لأحدث المستجدات والتطورات، وللوقوف أمام هذه التحديات التي تواجهها الجامعات بشكل كبير وواضح، لابد من إيجاد فئة فاعلة من الإداريين الفاعلين؛ ليكونوا قادة وليسوا إداريين حسب؛ فهم أهم عناصر التغيير في المجتمع.

والقادة المناط بهم التغيير لابد من امتلاكهم درجات عالية من الكفايات الإدارية التي تتميز بالمرونة والتكيف، فهم الذين تقع على عاتقهم مسؤوليات كبيرة متعددة الجوانب، لها ارتباط وثيق بالتخطيط والتنفيذ والتقويم، إذ تجعلهم قادرين على حل المشكلات التربوية، كما تمكنهم من المقدرة على اتخاذ القرارات، والعمل على تحسين إنتاجية الأنظمة التربوية. وقد ذكر كل من جامل (2001)، وأحمد وحافظ (2003) الكفايات اللازمة للقادة الأكاديميين، فصنفاها إلى: الكفايات المعرفية، والوجدانية، والأدائية، وأشارا إلى ضرورة امتلاك القائد التربوي للكفايات الإدارية، التي تمكنه من الإدارة بفاعلية، وهذه الكفايات يجب أن توضع في الحسبان، في كل برامج التدريب التي تقدم للإداريين أثناء الخدمة، وفي متابعة أداء الإداريين وتقويمهم في أعمالهم. وهناك كفايات لازمة للقائد التربوي الذي يتبنى عملية التغيير، والمتمثلة بالمقدرة

ISSN:2308-5347

على الابتكار والإحساس بالمشكلات، ووضع الحلول، وعرض الآراء ووجهات النظر، والكفايات الفنية المتمثلة بالمقدرة على القيام بالأعمال التي يتطلبها الإداري، مثل رسم السياسات العامة، وتخطيط العملية التربوية، والكفايات الإنسانية المتمثلة بالمقدرة على التعامل مع الآخرين بنجاح، وتكوين مجتمع متعاون ومتكامل، والإسهام بإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للآخرين. ولا ريب أن امتلاك القادة التربويين للكفايات لا يتأتّى إلا بالتدريب، فهو الذي يصقل مهاراتهم وينمي قدراتهم، ويزيد إنتاجيتهم، والتدريب نشاط مهم وضروري لإحداث التغيير المؤمّل، في مستوى أداء القيادي بشكل عام، وتكون الحاجة إليه أشدَ في المؤسسات التربوية؛ لكونها مؤسسات تهدف إلى إعداد الإنسان وتربيته كونه العنصر الأهم في التنمية.

في ضوء ما سبق يظهر جليا أن نجاح التعليم العالي في الجامعات الأردنية، يعتمد بدرجة متناهية على القادة الإداريين الأكاديميين، بما يمتلكونه من كفايات إدارية ومهارات تتناغم ومستجدات العصر ومتطلبات التعليم الجامعي. وحتى تكتمل هذه الدائرة جاءت هذه الدراسة لتقترح برنامجا تدريبيا لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير.

مشكلة الدراسة:

يعد الإداريون الأكاديميون من الركائز الأساسية في العملية التعليمية، مما يجعل تقدم مؤسساتهم يرتبط ارتباطا وثيقا بالكفايات التي يمتلكونها، فمن خلال الاطلاع على دراسات عدة والتي تتعلق بضرورة مواكبة أهم التطورات والتعامل مع التغيرات الموجودة، والكفايات الإدارية ودورها الواضح في تطوير التعليم الجامعي، لذا بدا واضحا وجود حاجة ملحة لرفع كفايات الإداريين الأكاديميين، مما يعني أنّ هناك مشكلة حقيقية تتمثل في نقص هذه الكفايات، والتي تؤدي قطعا إلى تراجع العملية التعليمية في الجامعات، مما يدعو إلى ضرورة بناء البرامج التدريبية للإداريين الأكاديميين؛ لتطوير كفاياتهم الإدارية للقيام بالأعمال الموكلة إليهم، والذي أضاف لهذا الموضوع أهمية كبيرة؛ التغييرُ الذي يشهده العالم، فيما يخص أنظمة التعليم وطرائقه في مؤسسات التعليم العالي.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن النقاط الآتية :

- واقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون.
- درجة توافر الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية.
- وجود ارتباط بين واقع إدارة التغيير وواقع الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديمين في الجامعات الأردنية.
- اقتراح برنامج تدريبي لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في ضوء متطلبات إدارة التغيير في الجامعات الأردنية.

أسئلة الدراسة :

في ضوء ما تقدم توصلت الدراسة إلى أهمية تطوير الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ظل التغيرات العالمية. وعليه ترى الدراسة ضرورة اقتراح برنامج تدريبي يطور من كفايات الإداريين الأكاديميين، وتلبية احتياجاتهم في ظل إدارة التغيير. وتمثلت مشكلة الدراسة في اقتراح البرنامج التدريبي لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية :

السؤال الأول: ما واقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون؟

السؤال الثاني: ما واقع الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير كما يراها الإداريون الأكاديميون ؟

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.1

السؤال الثالث: هل هناك ارتباط دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع إدارة التغييرورواقع الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية؟

السؤال الرابع: ما البرنامج التدريبي المقترح لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في ضوء متطلبات إدارة التغيير؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها موضوعا مرتبطا ارتباطا وثيقا بأصل من أصول التعليم العالي، وهو محور أساس في العملية التعليمية، يتمثل في كفايات الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية، ولتحسين مخرجات العملية التعليمية في أعلى مراحلها، جاءت هذه الدراسة لتقدم برنامجا تطويريا يساعد الإداريين الأكاديميين على إنجاز مهماتهم بأتم وجه، وذلك من خلال تحديد احتياجاتهم التدريبية. وعليه فإن أهمية الدراسة الحالية، تنبع من نتائجها التي يؤمل أن تفيد الجهات التالية:

- **الجامعات وكافة قطاعات التعليم العالي ومراكز الأبحاث.**
- **من المؤمّل أن تقدم الدراسة معلومات تساعد في تحسين العمل الإداري وتطويره، وتتوافر على أساليب عملية تضبط إدارة التغيير، محققة رسالة الجامعات وملبية طموح الإداريين الأكاديميين وأهدافهم.**
- **من المؤمّل أن تُضيف هذه الدراسة رؤية في الفكر الإداري العربي، تراعي خصوصية ثقافة الأمة العربية وواقعها، داعية المفكرين العرب بعدم أخذ النماذج الغربية قوالب جبصية، كونها مسلمات لا تُناقَش، بل تدعو إلى دراسة البرنامج المقترح وفق احتياجات كل جامعة.**

حدود الدّراسة:

يتحدّد تعميم نتائج الدراسة بالعوامل الآتية:

- **الحدود البشريّة: اقتصرت الدّراسة على الإداريّين التربويّين الأكاديميّين في الجامعات الأردنيّة: رؤساء الجامعات، ونوّابهم ومساعديهم، وعمداء الكليّات، ونوّابهم ومساعديهم، ورؤساء أقسام الكليّات.**
- **الحدود المكانيّة: الجامعات الأردنيّة (الرّسميّة والخاصّة).**
- **الحدود الزّمانيّة: وهي الفترة التي قام الباحثان بتطبيق الدّراسة فيها، والمتمثّلة في العام الدّراسيّ (2013/2014م).**

مصطلحات الدّراسة:

تالياً تعريفٌ بمصطلحات الدّراسة: إدارة التغيير: هي عملية تبديل أو تعديل أو إلغاء أو إضافة (مخطط لها)، في بعض أهداف المؤسسات وسياساتها، أو قيم واتجاهات الأفراد والجماعات فيها، أو في الإمكانات والموارد المتاحة لها، أو في أساليب العمل وطرقه ووسائله؛ لزيادة فاعلية أداء هذه المؤسسات وتحقيق كفاءتها (الجوارنة ووصوص،2008).

وتعرف إدارة التغيير إجرائيًا: بأنها العمل المنظم والمخطط الشامل، الذي يقوم به الإداريون الأكاديميون في الجامعات الأردنية، ويقاس باستجابات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة.

الكفايات الإدارية: هي جميع المعارف والمهارات والاتجاهات وقدرات الفرد على أداء الوظائف؛ من أجل تحقيق الأهداف للمؤسسة التي يعمل بها (الطعاني، 2010).

وتعرّف الكفايات الإدارية إجرائيًا: بأنها مجموعة من المقدرات المكتسبة التي يمتلكها الإداريون الأكاديميون في الجامعات الأردنية، تساعدهم في ممارسة أعمالهم بكفاية وفاعلية، في المجالات الآتية: كفايات التخطيط، واتخاذ القرارات، والكفايات التكنولوجية، والكفايات الإدارية والفنية، وكفايات إدارة الموارد البشرية، وكفايات التقييم، والتي يمكن قياسها باستخدام استبانة الكفايات الإدارية المعتمدة في هذه الدراسة.

ISSN:2308-5347

البرنامج التدريبي: هو العملية التي يتم من خلالها تزويد المتدرب بالمعرفة، وصقل مهاراته، وإحداث تطوير إيجابي في أدائه وإعداده؛ للتكيف مع المتغيرات في المستقبل (الطعاني،2002).

ويعرّف البرنامج التدريبي إجرائيًّا: بأنه مجموعة من الكفايات والمهارات والأنشطة والمعارف والخبرات التي اقترحها الباحثان؛ لتدريب الإداريين الأكاديميين عليها في الأردن، في ضوء متطلبات إدارة التغيير، وتتمثل بالبرنامج الذي تم اقتراحه في هذه الدراسة.

وعليه؛ يعد التغيير سنة كونية ملازمة للبشر، وعماد استمرار حياتهم وتطورهم، والثابت الوحيد في الحياة هو التغيير ذاته، فالتغيير ضرورة ملحّة في جميع جوانب حياة الإنسان، وقد ازدادت الحاجة إليه بوصفه الوسيلة الوحيدة لتطور الأفراد والمجتمعات وتقدمها، فهو ما يميز الحضارة المعاصرة. ويعد الإداريون القادة الفعالين في النظام التربوي؛ في قدرتهم على إحداث التغيير المرغوب؛ لذا صار الأولى العمل على تنبيههم بدورهم الكبير في بناء المجتمعات الإنسانية وتطويرها، وهم المسؤولون في نهاية الأمر عن تحديد أهداف مجتمعاتهم وسياساتها المستقبلية، وهذا يعني بشكل خاص التركيز على العناية بهم، والعمل على تطويرهم وإعدادهم في بيئة تُؤمِنُ بثقافة التغيير.

من هنا يمكن القول إنه من الحكمة أن يتحلى قادة التغيير بقدر كبير من الشجاعة والصبر والإرادة والإقناع، بالإضافة إلى التحلي بالحكمة والحنكة، والتهيئة الكافية للتغيير من حيث التخطيط السليم لعملية التغيير؛ لتفادي الأضرار مع ضمان أكبرَ لقبول العاملين والأفراد، إضافة لامتلاكهم الكفايات اللازمة لإحداث هذا التغيير بنجاح، وهذا لن يتأتى إلا بعد تدريب كافٍ وشامل لهؤلاء الإداريين.

الدّراسات السّابقة:

فيما يلي عرض موجز للدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة والتي قسمت إلى ثلاثة أنواع، وتم عرضها حسب تسلسلها التاريخي من الأقدم إلى الأحدث؛ لتعرف التراكم المعرفي لنتائجها؛ بغية الإفادة منها، وتحديد موقع هذه الدراسة الحالية من تلك الدراسات، ومن ثم بيان درجة الاتفاق أو الاختلاف في نتائجها مع النتائج التي تمخضت عنها الدراسة الحالية عند مناقشة تلك النتائج، فقد قام الباحثان بمراجعة مجموعة من الدراسات ذات علاقة بإدارة التغيير، والكفايات الإدارية، وإعداد البرامج التدريبية وتنميتها.

قامت الشامان (2006) بدراسة كان هدفها التعرف على حاجات التطوير الإداري لوكيلات الأقسام الأكاديمية ببعض الجامعات السعودية في ضوء مسؤولياتهن الوظيفية، وذلك للتوصل إلى تصور مقترح لبرنامج تدريبي يسهم في التطوير الإداري لوكيلات الأقسام الأكاديمية في الجامعات. وتكون مجتمع الدراسة من جميع وكيلات الأقسام الأكاديمية في جامعة الملك سعود، وعددهن (39) وكيلة، وجامعة الملك فيصل وعددهن (13) وكيلة، وجامعة الملك عبد العزيز وعددهن (39) وكيلة، وقد بلغ مجموع الوكيلات في الجامعات الثلاث (90) وكيلة، واستجاب منهن (65) وكيلة. وأسفرت الدراسة عن عدد من النتائج أهمها: أن حجم الممارسة والاهتمام الذي توليه وكيلات الأقسام لأدوارهن جاء للمهام الاجتماعية أولا ثم المهام الأكاديمية، ثم المهام الإدارية. ويظهر من نتائج الدراسة إدراك وكيلات الأقسام حاجتهن الكبيرة إلى تطوير إداري في عدد من المهارات، منها: استخدام الحاسب الآلي، وإدارة الوقت، وإدارة الاجتماعات، والتعامل مع ضغوط العمل، بينما أظهرت النتائج حاجتهن بدرجة أقل لإدارة الصراع، وإعداد دراسات الجدوى، وتوصلت الدراسة لوضع تصور مقترح لبرنامج تدريبي للتطوير الإداري لهن.

وأجرى الحداد (2010) دراسة هدفت إلى بناء برنامج تدريبي مقترح لتطوير الكفايات الإدارية للقادة التربويين في المناطق التعليمية بدولة الكويت في ضوء احتياجاتهم التدريبية من وجهة نظرهم ووجهة نظر المرؤوسين في العام الدراسي (2009/2010)، تكونت عينة الدراسة من جميع القادة التربويين في وزارة التربية والتعليم في دولة الكويت، وعددهم (159) قائدا تربويا، توزعوا على فئتين: الأولى وهي فئة القادة التربويين المتمثلة بجميع مديري الإدارات والمراقبين في المناطق التعليمية في دولة الكويت وعددهم (81)

ISSN:2308-5347

مديرا ومراقبا، والفئة الثانية: المرؤوسون، المتمثلة بجميع رؤساء الأقسام في المناطق التعليمية وعددهم (78) رئيس قسم. وتشيرنتائج الدراسة أن درجة الاحتياجات التدريبية اللازمة للقادة التربويين بالمناطق التعليمية في دولة الكويت لتطوير كفاياتهم التدريبية من وجهة نظرهم جاءت بدرجة مرتفعة. وخلصت الدراسة إلى ضرورة إجراء مسح للاحتياجات الإدارية والتدريبية للقادة التربويين للتثبت من عدم وجود احتياجات تشكل أضرارا كبيرة في ممارسات القادة في مختلف المواقف الإدارية والتربوية، واعتماد البرنامج التدريبي المقترح وتدريب القادة التربويين في ضوئه.

دراسة كروسثويت (Crosthwaite, 2010) والتي هدفت إلى تعرف الكفايات الإدارية القيادية اللازمة لرؤساء الأقسام في مؤسسات التعليم العالي في كيرالا، وإيجاد العوامل المؤثرة في تطوير هذه الكفايات، حيث استخدم في الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام المقابلة والاستبانة لجمع المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من (36) رئيس قسم في (6) مؤسسات للتعليم العالي، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك بعض التباين في الكفايات الإدارية عند رؤساء الأقسام، حيث تم تحديد (24) كفاية إدارية لازمة لقيادة القسم في التعليم العالي في ولاية كيرالا في الهند. كما وأظهرت نتائج الدراسة أن (83%) من الكفايات الإدارية عند رؤساء الأقسام تم تحديدها لتكون مهمة في دعم تطوير إدارة الأقسام في التعليم العالي، هذا بغض النظر عن الجوانب الأخرى مثل الثقافة والتنظيم. كما وتشير نتائج الدراسة إلى أن هناك حاجة ملحة لتطوير الكفايات القيادية الإدارية لرؤساء الأقسام في مؤسسات التعليم العالي في ولاية كيرالا؛ لأن هناك العديد من التحديات في هذا الصدد والتي ترتبط بنقص الموارد البشرية والفعالية الإدارية، والقضايا السياسية والثقافية.

دراسة شهماندي (Shahmandi, 2011) وهدفها التعرف على الكفايات الإدارية وأثرها على الإداريين في الجامعات، ودورها في تحسين المفهوم الإداري في الجامعات في ماليزيا. واستخدم الباحث المنهج التحليلي؛ إذ قام الباحث بمراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوع الكفايات الإدارية عند العمداء ورؤساء الأقسام في جامعات مختلفة حول العالم، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة والقيادة في الجامعات يجب أن تكون فعالة، وكما أن الإدارة الأكاديمية تتطلب بعض الكفايات وأداء الأدوار الضرورية من أجل قيادة واعدة وإدارة فعالة، كما أن القيادات الأكاديمية الفعالة تحتاج مهارات وقدرات لقيادة الجامعات بشكل متميز. ويتم فحص الأدوار من القيادات الأكاديمية فيما يتعلق بأدوار إدارية وكفاياتها. وتصنف الأدوار إلى ثلاثة أدوار رئيسة، وهي: الاتصال بين الأشخاص، ومعالجة المعلومات، واتخاذ القرار.

دراسة سرشامي (Sarchami, 2011) والتي هدفت إلى تحديد الكفايات التي تعدّ مهمة لاختيار المسؤولين التعليميين في جامعات القطاع الطبي في إيران، حيث استخدم الباحث المنهج المسحي واستخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات، وقد تكونت عينة الدراسة من (20) مسؤولا إداريا في (43) من جامعات العلوم الطبية عن طريق مراكز لتطوير التعليم. أظهرت نتائج الدراسة أنه من الضروري تحديد الكفايات اللازمة لتعيين الإداريين في الجامعات، وحصلت الكفاية «الأخلاقيات الطبية» على أهم صفة يجب أن تكون في الإداري وكفاية «إدارة المعرفة والمعلومات» حصلت على أقل صفة يجب أن تكون في الإداري.

وأجرى حمادات والجمال والخصاونة (Hamadat, Al-Jammal.& AL - Khasawneh,2013) دراسة هدفت إلى الكشف عن درجة ممارسات إدارة التغيير لدى صناع القرار الأكاديميين في جامعة البلقاء التطبيقية. وقد تطوع (49) عضوا من الجامعات التالية (عجلون، وإربد، والحسين، والأميرة رحمة، والأميرة علياء)، وعالجت الدراسة المجالات التالية: التخطيط، واتخاذ القرار، والتدريس، والبحث العلمي والإدارة، واستخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات، وأظهرت النتائج أنه لا توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية، والخبرة في مجال التدريس، والخبرة الإدارية، إلا أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وقام الهادي (2013) بدراسة هدفها تعرف إدارة تغيير مؤسسات التعليم للوصول إلى الجودة النوعية والتميز في الأداء، وتعرف الرؤى الفكرية التي تناولت إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي في بعض الدول

ISSN:2308-5347

المتقدمة وخاصة تجارب بعض الجامعات الأمريكية والبريطانية كونها أكثر التجارب نجاحا، والتي تساهم في كيفية تحقيق الجودة النوعية والتميز في الأداء، وكان من أهدافها أيضا التعرف على بعض التجارب الجامعية المعاصرة لجودة النوعية وتميز الأداء. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المستند على البيانات حول التنفيذ والجودة. وكان من أبرز نتائج الدراسة تصورٌ مقترحٌ تطبيقه في الجامعات العربية للارتقاء بها نحو الجودة النوعية والتميز من خلال وضع تصور أنموذج هيكلي للتغيير، واختيار أنموذج مناسب من نماذج الجودة الشاملة، وتنفيذ برنامج للجودة الشاملة وفق مجموعة من المهام والمراحل.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يلاحظ درجة الاهتمام التي حظيت بها محاور الدراسة، ويتّضح أنها جاءت في ثلاثة محاور وهي: إدارة التغيير، والكفايات الإدارية، وإعداد البرامج التدريبية، إلا أنها تباينت في أهدافها .وتتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة كونها تتناول المحاور الثلاثة المشار إليها سابقا، كما تتفق والدراسات السابقة بضرورة البرامج التدريبية وأهميتها لتطوير الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات، إذ إنها ترى نقصا في امتلاكهم الكفايات اللازمة التي تؤهلهم لقيادة الجامعات. إلا أن هذه الدراسة تختلف عن سابقاتها في أنها ناقشت المحاور الثلاثة مجتمعة، في حين أن كل الدراسات السابقة اقتصرت على محور أو اثنين، فضلا عن أن هناك اختلافا في طبيعة مجتمع الدراسة، وهناك من الدراسات من تشابه مجتمعها مع جزء من مجتمع الدراسة الحالية المتمثل برئيس قسم أو عميد. في حين أن الدراسة الحالية انفردت عن مثل هذه الدراسات بشمول المجتمع، ليشمل إداريي الجامعات الأكاديمية كافة، والذي يجعل الدراسة الحالية تنماز عن سابقاتها أيضا أنها طوّرت برنامجا تدريبيا لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية،وجعلت مجتمع الدراسة من القطاعين؛الخاص والحكومي، وتناولها المحاور الثلاثة كافة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها :

منهج الدراسة :

تحقيقا لهدف الدراسة نهجت هذه الدراسة منهج البحث المسحي التطويري الذي يعد المنهج الأكثر ملاءمة لمثل هذا النوع من الأبحاث، وتم استخدام الاستبانة وسيلة لجمع البيانات اللازمة عن متغيرات الدراسة، والعمل على تحليلها إحصائيا للوصول إلى إجابات منطقية وموضوعية تتعلق بأسئلة الدراسة.

مجتمع الدراسة :

تكوّن مجتمع الدّراسة من جميع الإداريين التربويين الأكاديميين، في الجامعات الأردنيّة (الرّسميّة والخاصّة) للعام (2013 / 2014)، والبالغ عددهم (1581) فردا، ويبيّن الجدول (1) توزع أفراد مجتمع الدّراسة وفقا لطبيعة عملهم وكذلك طبيعة الجامعة، وذلك بالرّجوع لمواقع الجامعات الأردنيّة الإلكترونيّة من موقع وزارة التّعليم العالي والبحث العلميّ الأردنيّة (2013).

عيّنة الدّراسة :

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وبلغ عدد أفرادها (621)إداريا أكاديميا، توزع أفرادها حسب مستويات متغيريْها (نوع الجامعة وطبيعة العمل)، وتكوّنت عينة الدراسة من (621) إداريًا أكاديميًا من الجامعات الأردنيّة (الرّسميّة الخاصّة)، والجدول (1) يُبيّن توزع أفراد مجتمع الدّراسة.

ISSN:2308-5347

جدول (1) توزُّع أفراد مجتمع الدّراسة حسب مستوى طبيعة العمل

الرّقم	رئيس جامعة	نائب/مساعد رئيس جامعة	عميد كليّة	نائب/مساعد عميد كليّة	رئيس قسم	المجموع
((الجامعات الحكومية	10	32	159	243	436	880
((الجامعات الخاصة	19	44	141	171	326	701
المجموع الكليّ	29	76	300	414	762	1581

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وبلغ عدد أفرادها (621) إداريا أكاديميا، والجدول (2) يبين توزع أفراد عينة الدراسة حسب مستويات متغيريْها (نوع الجامعة وطبيعة العمل)، وذلك بالرجوع لدليل اختيار العينة (الضحيان، 2000).

جدول (2) توزع أفراد عينة الدراسة حسب مستويات نوع الجامعة وطبيعة العمل

المتغير	المتغيرات	العدد	الكلي
الجامعة	رسمية	331	621
	خاصة	290	
العمل	رئيس جامعة	9	621
	نائب/مساعد رئيس جامعة	55	
	عميد كلية	149	
	نائب/ مساعد عميد كلية	163	
	رئيس قسم	245	

أداة الدّراسة :

لتحقيق أهداف الدّراسة تمّ تصميم أداة الدّراسة، بالرّجوع للأدب التّربويّ المتعلّق بموضوع الدّراسة، وكذلك الاستفادة من استبانات الدّراسات السّابقة، ذات الصّلة بالموضوع، واشتملت الاستبانة على بعدين، (واقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية، ودرجة توافر الكفايات اللازمة لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية). وقد بلغ عدد الفقرات الكلي لأداة الدراسة وهي بصورتها الأولية (76) فقرة، إذ بلغ عدد الفقرات المتعلقة بواقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية (42) فقرة، في حين بلغ عدد الفقرات المتعلقة بالكفايات الإدارية (34) فقرة. أعطي لكل فقرة من فقراتها وزنا مدرجا وفقا لسلم (ليكرت) الخماسي. وأعطي أعلى تدرج للاستجابة خمس درجات، وهي (أوافق بدرجة كبيرة جدا)، وأدنى درجة للاستجابة درجة واحدة، وهي (أوافق بدرجة قليلة جدا). واستخدام التدريج التالي لأغراض تصنيف المتوسطات الحسابية على أداة الدراسة ومجالاتها وفقراتها، بهدف إصدار الحكم على استجابات أعضاء هيئة التدريس: أقلّ من (2.33)، فإنّ التّقدير يكون منخفضا، وإذا كانت أكبر أو تساوي (2.33)، وأقل من (3.67)، فإنّ التّقدير يكون متوسّطا، وإذا كانت أكبر أو تساوي (3.67)، فإنّ التّقدير يكون مرتفعا.

صدق أداة الدراسة :

تم التأكد من صدق الأداة باستخدام صدق المحتوى، إذ تم عرضها بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين وعددهم (13) محكما، من ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، للتأكد من أن الأداة تقيس الهدف المراد قياسه، وللحكم على أداة الدراسة من حيث: درجة تناغم فقراتها مع المحور المعني، وملاءمتها للدراسة، ووضوح الفقرات، وصحة الصياغة اللغوية. وقد اعتمد معيار اتفاق (10)

ISSN:2308-5347

محكمين لحذف الفقرة أو تعديلها، وقد أجريت التعديلات المطلوبة وبلغ عدد فقرات الاستبانة بصورتها النهائية (64) فقرة، منها (32) فقرة خاصة بواقع إدارة التغيير، و(32) فقرة خاصة بالكفايات الإدارية.

ثبات أداة الدراسة :

تم التأكد من درجة ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الاتساق الداخلي من خلال استخدام معامل كرونباخ ألفا (Gronbach Alpha) لمحوري الاستبانة، حيث تم تطبيق الأداة على عينة استطلاعية بلغت (20) فرداً من خارج عينة الدراسة. وكانت قيم معاملات الثبات للمجالات تقع بين (0.96-0.80)، وتعد هذه القيم مقبولة لأغراض الدراسة الحالية. والجدول (3) يبين قيم معاملات الثبات كالآتي:

جدول (3) قيم معاملات الثبات

المجالات المتعلقة بإدارة التغيير	معامل الثبات	المجالات المتعلقة بالكفايات الإدارية	معامل الثبات
التغيير المتعلق بالأهداف في الجامعات الأردنية	0.86	التخطيط	0.80
التغيير في طبيعة عمل الإداري الأكاديمي	0.92	اتخاذ القرارات	0.93
التغير المتعلق بالطلبة	0.89	التكنولوجيا	0.94
التغير المتعلق بسياسات الجامعة	0.96	إدارة الموارد البشرية	0.92
هيكلة التغيير	0.80	الكفايات الإدارية والفنية	0.91
		التقييم	0.93

يتبين من الجدول (3) أن قيم معاملات الثبات مقبولة ومناسبة لأغراض الدراسة.

متغيرات الدراسة :

شملت الدراسة المتغيرات الآتية:

1. المتغيّر المستقل: واقع الحال فيما يتعلق بإدارة التغيير، ودرجة توافر الكفايات لدى الإداري الأكاديمي في الجامعات الأردنية.
2. المتغيّر التابع: استجابات الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية إلى مجالات أداة الدراسة.
3. المتغيّرات المستقلة الثانوية: (متغير طبيعة العمل) بالنسبة للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية: (رئيس جامعة، نائب/مساعد رئيس جامعة، عميد كلية، نائب/مساعد عميد كلية، رئيس قسم)، (ومتغير الجامعة): (جامعة رسمية، جامعة خاصة).

المعالجات الإحصائية :

بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات اللازمة حول متغيرات هذه الدراسة، تم إدخال البيانات التي تم جمعها في ذاكرة الحاسوب لتحليلها ومعالجتها باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) وقد استخدمت الأساليب الإحصائية الآتية:

1 .للإجابة عن السؤال الأول والثاني تم حساب المتوسطات الحسابية لتحديد أهمية الفقرات الواردة في الاستبانة، وكذلك الانحرافات المعيارية لبيان درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي، إضافة إلى التكرارات والرتبة والدرجة.

2. للإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد علاقة ارتباطية بين إدارة التغيير والكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية.

3. للإجابة عن السؤال الرابع تم اقتراح البرنامج التدريبي بعد مراجعة كل من الأدب النظري والدراسات ذات الصلة بذلك للاستئناس بها فضلا عن توظيف نتائج أسئلة الدراسة من (3-1) في اقتراح البرنامج. وبناء على نتائج الدراسة، وفي ضوء الإجابة عن أسئلة الدراسة قام الباحثان باقتراح برنامج تدريبي لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير. وتم التحكيم لصلاحية البرنامج المقترح، من خلال عرضه على مجموعة خبراء محكمين؛ لمعرفة إمكانية تطبيقه.

نتائج الدّراسة ومناقشتها:

أوّلاً: نتائج السّؤال الأوّل ومناقشتها، والذي ينصّ على ما يلي "ما واقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون؟" للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون بشكل عام ولكل مجال من مجالات أداة الدّراسة، والجدول (4) يبين ذلك:

الجدول(4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لدرجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون مرتبة تنازليا

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرّتبة	الدّرجة
1	إدارة التغيير المتعلقة بالأهداف	3.68	0.88	1	مرتفعة
2	التغيير في طبيعة عمل الإداري الأكاديمي	3.61	0.89	2	متوسطة
3	التغيير المتعلق بالطلبة	3.50	0.99	3	متوسطة
5	هيكلة التغيير	3.46	1.23	4	متوسطة
4	التغيير المتعلق بسياسات الجامعة	3.15	1.36	5	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.50	0.76		متوسطة

يتبين من الجدول(4) أن درجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.50) وانحراف معياري (0.76)، وجاءت مجالات الأداة في الدرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.68 - 3.15)، وجاء في الرّتبة الأولى مجال» إدارة التغيير المتعلقة بالأهداف»، بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (0.88) وبدرجة مرتفعة، وجاء في الرّتبة الأخيرة مجال «التغيير المتعلق بسياسات الجامعة» بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (1.36) وبدرجة متوسطة. وتبين هذه النتيجة أن إرساء نظام تغيير فعال في أي منظمة يقتضي وضوح الأهداف، وترتيبها وفق الأولويات والإمكانيات المتاحة، ووضوحها في إطار خطة تفصيلية، يشترك في وضعها وتنفيذها كافة العاملين في المنظمة؛ ليتحقق الانسجام بين الأهداف العامة وأهداف العاملين، ويعزو الباحثان تصنيف مجال التغيير المتعلق بسياسات الجامعة في الرتبة الأخيرة، إلى الحاجة لوقت طويل لوضع سياسات تتعلق بتطوير المؤسسات، إذ إن هذه السياسات لا بد أن تكون قائمة على دراسة واقعية لحاجات المجتمع المستهدف، ومن ثم إجراء التغيير اللازم لتطوره، ولابد من توفر رؤية لاستطلاع الأحداث المستقبلية عند التخطيط للأهداف التنظيمية فوضع السياسات وتصميم استراتيجيات كفيلة بتحديد رؤية عامة لأي تنظيم يجنبها اتخاذ قرارات خاطئة أو خيارات جامدة غير ذات جدوى ناتجة عن استقرار بسيط للأحداث الجارية.

أما بالنسبة لفقرات كل مجال فكانت النتائج على النحو الآتي، كما هو موضح بالجدول(5) :

ISSN:2308-5347

الجدول(5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لدرجة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
4	تسعى إدارة الجامعة للتغيير بهدف إدخال التكنولوجيا الحديثة في العمل	3.86	1.31	1	مرتفعة
1	تلجأ إدارة الجامعة للتغيير بهدف زيادة الإنتاجية في العمل	3.78	0.98	2	مرتفعة
5	تلجأ إدارة الجامعة للتغيير لتنمية قدرات العاملين فيها على الإبداع	3.69	1.26	3	مرتفعة
2	تلجأ إدارة الجامعة للتغيير لتحقيق المواءمة المطلوبة مع متطلبات البيئة الخارجية	3.65	1.19	4	متوسطة
3	تنفذ الجامعة برامج التغيير في الوقت المناسب لتحقيق الأهداف المرجوة منها	3.57	1.14	5	متوسطة
6	تمتلك إدارة الجامعة رؤية مستقبلية واضحة لرسم الأهداف	3.56	1.35	6	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.68	0.88		مرتفعة

1. إدارة التغيير المتعلقة بالأهداف:

يلاحظ من الجدول (5) أن درجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال إدارة التغيير المتعلقة بالأهداف كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.68) وانحراف معياري (0.88)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدّرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.86 - 3.56)، وجاءت في الرّتبة الأولى الفقرة (4) التي تنص على «تسعى إدارة الجامعة للتغيير بهدف إدخال التكنولوجيا الحديثة في العمل»، بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (1.31) وبدرجة مرتفعة، يعزا ذلك لأهمية التكنولوجيا الحديثة ودورها في تطور المنظمة، والعمل على مواكبتها للتطورات الحديثة التي يشهدها العالم العربي والعالمي بشكل كبير. وجاءت في الرّتبة الأخيرة الفقرة (6) التي تنص على» تمتلك إدارة الجامعة رؤية مستقبلية واضحة لرسم الأهداف» بمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري (1.35) وبدرجة متوسطة. وقد يعزا ذلك لغياب المأسسة في المنظمات، مما يؤدي إلى غياب الرؤية الواضحة لرسم الأهداف.

2. التغيير في طبيعة عمل الإداري الأكاديمي:

لمعرفة درجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال التغيير في طبيعة عمل الإداري الأكاديمي تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لدرجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال التغيير في طبيعة عمل الإداري الأكاديمي، والجدول (6) يوضح ذلك:

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.1

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لدرجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال التغيير في طبيعة عمل الإداري الأكاديمي مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
8	العمل على استيعاب التقدم الهائل في وسائل الاتصال التكنولوجية	3.85	1.22	1	مرتفعة
7	المشاركة في (صناعة / اتخاذ القرارات) الخاصة بالجامعة التي يعمل فيها	3.71	0.96	2	مرتفعة
13	السعي للتوجه نحو اللامركزية في إدارة التغيير في الجامعة التي يعمل فيها	3.66	0.92	3	متوسطة
9	السعي لأن تكون المعلومات متوفرة عن البيئة (الداخلية والخارجية) للجامعة.	3.65	1.21	4	متوسطة
11	التعامل مع ضغوطات العمل الجديدة القادمة مع التغيير	3.61	1.06	5	متوسطة
12	اعتماد المؤسسية في إدارة الجامعة للمساهمة في قبول التغيير	3.61	0.93	5	متوسطة
14	توجيه البحث العلمي في إجراء التغيير المنشود في الجامعة التي أعمل بها	3.54	1.09	7	متوسطة
15	الترحيب بعمليات التغيير التي توفر للعاملين فرصة تعلم مهارات جديدة	3.51	1.36	8	متوسطة
10	امتلاك خطط بديلة لمواجهة الأزمات والظروف الطارئة	3.40	1.26	9	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.61	0.89		متوسطة

يتبين من الجدول (6) أن المتوسط الحسابي بلغ (3.61) والانحراف المعياري (0.89)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدّرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.85 - 3.40)، وجاءت في الرّتبة الأولى الفقرة (8) التي تنص على «العمل على استيعاب التقدم الهائل في وسائل الاتصال التكنولوجية»، بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (1.22) وبدرجة مرتفعة، وهذه النتيجة تؤكد ضرورة امتلاك العاملين في أي منظمة لمهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة واستيعابها، لما لها من أثر في التطور الوظيفي لديهم. وجاءت في الرّتبة الأخيرة الفقرة (10) التي تنص على «امتلاك خطط بديلة لمواجهة الأزمات والظروف الطارئة» بمتوسط حسابي (3.40) وانحراف معياري (1.26) وبدرجة متوسطة. وهذا يشير إلى عدم توفر الخبرة الكافية في مجال إدارة الأزمات، وعدم وجود رؤية مستقبلية لما يمكن أن يحدث في ظروف طارئة، بعكس النتائج المتوقعة.

3. **التغيير المتعلق بالطلبة:**

لمعرفة واقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال التغيير المتعلق بالطلبة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب، والجدول (7) يوضح ذلك:

ISSN:2308-5347

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لواقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال التغيير المتعلق بالطلبة مرتبة تنازليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
17	تقديم الدعم اللازم للطلبة الموهوبين	3.65	1.14	1	متوسطة
18	العمل على دعم التوجه نحو تدريب الطلبة على تحمل المسؤولية	3.52	1.18	2	متوسطة
16	الحرص على توفير مصادر التعلم المتعددة للطلبة	3.47	1.44	3	متوسطة
19	الاهتمام بتدريب الطلبة على أساليب تنمية التفكير الإبداعي	3.46	1.03	4	متوسطة
20	الحرص على تكوين شخصية ثقافية للطلبة	3.40	1.12	5	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.50	0.99		متوسطة

تبين من الجدول (7) أن درجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال التغيير المتعلق بالطلبة كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.50) وانحراف معياري (0.99)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدّرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.65 - 3.40)، وجاءت في الرّتبة الأولى الفقرة (17) التي تنص على «تقديم الدعم اللازم للطلبة الموهوبين»، بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (1.14) وبدرجة متوسطة، ويعزو الباحثان ذلك إلى الاهتمام الكبير من قبل المسؤولين عن التعليم المتعلق بالطلبة الموهوبين، لما لهم من دور بارز في نهضة المجتمع ورقيه، والتعامل معهم كرأس مال بشري يساهم في تطور الأمة، وكنوع من الاستثمار البشري الفكري الذي لا ينضب، إذ يقع على عاتقهم مسؤولية كبيرة في رقي مجتمعاتهم وتقدمها. وجاءت في الرّتبة الأخيرة الفقرة (20) التي تنص على «الحرص على تكوين شخصية ثقافية للطلبة» بمتوسط حسابي (3.40) وانحراف معياري (1.12) وبدرجة متوسطة. وربما يعود ذلك لعدم وجود الوعي الكافي لدى الطلبة بأهمية البحث والقراءة والاطلاع، وقد يعود السبب أيضا للظروف الاجتماعية المحيطة بهم.

4. **هيكلة التغيير:**

لمعرفة درجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال هيكلة التغيير تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب، الجدول (8) يوضح ذلك:

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لدرجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال هيكلة التغيير مرتبة تنازليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
27	تستفيد الجامعة من خبرات العاملين أثناء تنفيذ التغيير	3.69	1.46	1	مرتفعة
32	تمتلك الجامعة المقدرة على الإقناع بضرورة التغيير	3.65	1.38	2	متوسطة
31	تعمل الجامعة على تعرف أسباب مقاومة التغيير	3.64	1.53	3	متوسطة
28	تحرص الجامعة على التعامل مع مشكلات مقاومة التغيير	3.41	1.31	4	متوسطة
30	تعزز الجامعة روح الثقة بالتغيير	3.30	1.43	5	متوسطة
29	تطور الجامعة فرقا تتبنى التغيير	3.28	1.36	6	متوسطة
26	تدعم الجامعة مبادرات التجديد	3.22	1.53	7	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.46	1.23		متوسطة

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.1

تبين من الجدول (8) أن درجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال هيكلة التغيير كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.46) وانحراف معياري (1.23)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدّرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.69 - 3.22)، وجاءت في الرّتبة الأولى الفقرة (27) التي تنص على «تستفيد الجامعة من خبرات العاملين أثناء تنفيذ التغيير»، بمتوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري (1.46) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في الرّتبة الأخيرة الفقرة (26) التي تنص على «تدعم الجامعة مبادرات التجديد» بمتوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (1.53) وبدرجة متوسطة. وقد يعزى ذلك لعدم فهم العاملين أسباب التغيير، وعدم وضوح إيجابيات التغيير من قبل العاملين أنفسهم وما سيعود عليهم من فائدة بتحققه، وقد يكون منفذو التغيير من خارج المنظمة، الذين يجهلون متطلبات العاملين فيها وحاجاتهم.

5. التغيير المتعلق بسياسات الجامعة:

ولمعرفة درجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال التغيير المتعلق بسياسات الجامعة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب، والجدول (9) يوضح ذلك:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لدرجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال التغيير المتعلق بسياسات الجامعة مرتبة تنازليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
21	تراعي الجامعة حاجات المجتمع الأردني في إحداث التغيير المطلوب	3.28	1.46	1	متوسطة
22	تطور الجامعة نوعية الخدمات التي تقدمها القيادات الإدارية وخاصة الارتقاء بنوعية التعليم في الجامعات	3.24	1.50	2	متوسطة
25	تتيح الجامعة الفرصة للعاملين فيها للمشاركة في إعداد الخطط الاستراتيجية لتحقيق الرؤية المشتركة	3.23	1.44	3	متوسطة
24	تمتلك الجامعة رؤية مستقبلية واضحة	3.20	1.54	4	متوسطة
23	تتناسب رواتب الجامعة ومكافآتها مع (كمية العمل المنجز ونوعيته)	3.30	1.43	5	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.15	1.36		متوسطة

يتبين من الجدول (9) أن درجة ممارسة إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون في مجال التغيير المتعلق بسياسات الجامعة كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.15) وانحراف معياري (1.36)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدّرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.28 - 2.80)، وجاءت في الرّتبة الأولى الفقرة (21) التي تنص على «تراعي الجامعة حاجات المجتمع الأردني في إحداث التغيير المطلوب»، بمتوسط حسابي (3.28) وانحراف معياري (1.46) وبدرجة متوسطة، يشير ذلك إلى الأخذ بعين الاعتبار طبيعة المجتمع الأردني وخصائصه قبل إحداث التغيير المطلوب، والإمكانات والموارد التي تستطيع الجامعة توفيرها لحاجات التغيير المطلوب، وما يتوافق مع فلسفة هذا المجتمع وثقافته، فالتغيير مستمر في حياتنا وهو الثابت الوحيد، والمجتمعات المتحضرة هي التي تحاول دائما السعي المستمر للتطوير والتنمية دون أن يتعارض هذا مع طبيعة المجتمع. وجاءت في الرّتبة الأخيرة الفقرة (23) التي تنص على «تتناسب رواتب الجامعة ومكافآتها مع (كمية العمل المنجز ونوعيته)» بمتوسط حسابي (2.80) وانحراف معياري (1.28) وبدرجة متوسطة. ويعزو الباحثان ذلك للوضع الاقتصادي المتدني، دون الأخذ بعين الاعتبار أن للتعليم دورا بارزا في النهضة الاقتصادية، إذا ما تم استثماره بطريقة سليمة.

ISSN:2308-5347

ثانياً: نتائج السّؤال الثّاني ومناقشتها، والذي ينصّ على ما يلي "ما واقع الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير كما يراها الإداريون الأكاديميون؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير بشكل عام ولكل مجال من مجالات أداة الدّراسة، ويظهر الجدول (10) ذلك:

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لدرجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير مرتبة تنازليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
5	مجال الكفايات الإدارية والفنية	3.69	1.00	1	مرتفعة
6	مجال التقييم	3.68	0.78	2	مرتفعة
3	مجال التكنولوجيا	3.65	1.13	3	متوسطة
1	مجال التخطيط	3.62	0.91	4	متوسطة
2	مجال اتخاذ القرارات	3.61	1.17	5	متوسطة
4	مجال إدارة الموارد البشرية	3.42	0.99	6	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.61	0.68		متوسطة

ويلاحظ من الجدول (10) أن درجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير كانت متوسطة؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.61) وانحراف معياري (0.68)، وجاءت مجالات الأداة في الدرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.69 - 3.42)، وجاء في الرّتبة الأولى مجال «الكفايات الإدارية والفنية»، بمتوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (1.00) وبدرجة مرتفعة، وجاء في الرّتبة الأخيرة مجال «إدارة الموارد البشرية» بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (0.99) وبدرجة متوسطة. وقد تعزى هذه النتيجة؛ لما لهذا المجال من مساهمة في إكساب الإداريين أساليب الإشراف على العمل، والمقدرة على تشخيص المشكلات الإدارية التي تواجههم في العمل بكفاءة وفاعلية، إذ إنها تساعد في تزويد الإداري بمعرفة عالية، وتعمق خبراته في مجال تحليل الإجراءات المتخذة وتبسيطها لإنجاز العمل وتحمل المسؤولية، والفهم الشامل والعميق لخطواته. أما فيما يتعلق بمجال «إدارة الموارد البشرية»، جاء أيضا بدرجة متوسطة، وقد يكون السبب في ذلك إلى عدم توصيف المهام والأعمال والوظائف المختلفة أو عدم وضوحها، كما أن التطورات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، تتطلب امتلاك مهارات من شأنها أن تقود إلى إعداد وصف وظيفي لمختلف الوظائف التي يرأسها الإداريون؛ ليكونوا قادرين على توزيع الأعمال على العاملين وفق قدراتهم واختصاصاتهم.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.1

أما بالنسبة لفقرات كل مجال فكانت النتائج على النحو الآتي:

1.مجال الكفايات الإدارية والفنية:

لمعرفة درجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال الكفايات الإدارية والفنية؛ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب، والجدول (11) يبين ذلك:

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لدرجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال الكفايات الإدارية والفنية مرتبة تنازليا وفقا للمتوسط الحسابي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
26	استخدام الأساليب الحديثة في الإشراف على العمل	3.96	1.25	1	مرتفعة
23	تشخيص المشكلات الإدارية بفاعلية	3.72	1.19	2	مرتفعة
25	تحديد الاحتياجات الفنية للتطوير المهني المستدام للعاملين	3.70	1.03	3	مرتفعة
27	ترجمة السياسات التربوية إلى واقع عملي ملموس	3.64	1.49	4	متوسطة
24	امتلاك المقدرة على الفهم المتعمق لمجالات العمل المختلفة	3.45	1.12	5	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.69	1.00		مرتفعة

يلاحظ من الجدول (11) أن درجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال الكفايات الإدارية والفنية كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.69) وانحراف معياري (1.00)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدّرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.96 - 3.45)، وجاءت في الرّتبة الأولى الفقرة (26) التي تنص على «استخدام الأساليب الحديثة في الإشراف على العمل»، بمتوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (1.25) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في الرّتبة الأخيرة الفقرة (24) التي تنص على» امتلاك المقدرة على الفهم المتعمق لمجالات العمل المختلفة» بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (1.12) وبدرجة متوسطة. وقد يعود السبب في تصدر الفقرة (26) الرتبة الأولى إلى النمو الوظيفي للفئات المقصودة بهذه الدراسة، والتي تشعر بأنها قادرة على تطوير ممارساتها الإدارية والفنية، ومقدرتها على أداء مهامها على أكمل وجه من خلال استخدامها لأساليب الاتصال الحديثة، والمقدرة على بناء معايير الأداء، وتحديد الحاجات الفنية المطلوبة للتطوير. بينما قد يعزا حصول الفقرة (24) على الرتبة الأخيرة للخبرة القليلة التي يمتلكها الإداريون في هذا المجال، والتي تحتم التركيز على رفع هذه الكفاية بالتدريب والاطلاع على الدراسات والتجارب السابقة للإفادة منها.

2.مجال التقييم:

لمعرفة درجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال التقييم، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب، والجدول التالي يوضح ذلك:

ISSN:2308-5347

الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لدرجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال التقييم مرتبة تنازليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
29	الاستفادة من أخطاء العاملين لتطوير العمل الإداري	3.88	1.13	1	مرتفعة
28	تحديد معايير واضحة لقياس الأداء الوظيفي للعاملين	3.77	1.10	2	مرتفعة
32	توظيف نتاجات تقييم العاملين في تطوير العمل	3.74	1.06	3	مرتفعة
30	العمل على تطوير العاملين وفقا لنتائج تقييمهم	3.56	1.05	4	متوسطة
31	توجيه العاملين نحو التقييم الذاتي	3.49	0.94	5	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.68	0.78		مرتفعة

يتبين من الجدول (12) أن درجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال التقييم كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.68) وانحراف معياري (0.78)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدّرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.88 - 3.49)، وجاءت في الرّتبة الأولى الفقرة (29) التي تنص على «الاستفادة من أخطاء العاملين لتطوير العمل الإداري»، بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (1.13) وبدرجة مرتفعة، ويشير ذلك إلى أخذ الإداريين بعين الاعتبار الأخطاء التي تم ارتكابها أو الوقوع بها سابقا، محاولين بجد تخطيها والاستفادة منها، لتجنب تكرارها بل العمل على إيجاد حلول بديلة لأي مشكلة تعترض مصلحة العمل، ودراسة الأسباب التي أدت إلى الوقوع بالأخطاء السابقة، والعمل على تجنبها. وجاءت في الرّتبة الأخيرة الفقرة (31) التي تنص على «توجيه العاملين نحو التقييم الذاتي» بمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (0.94) وبدرجة متوسطة. مما يجعل من نتيجة هذا المجال سببا قويا لتدريب العاملين في أي مؤسسة على المقدرة لتقييم أدائهم بموضوعية وشفافية.

3. **مجال التكنولوجيا:**

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب؛ لمعرفة درجة توافر الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال التكنولوجيا، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لدرجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال التكنولوجيا مرتبة تنازليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
29	الاستفادة من أخطاء العاملين لتطوير العمل الإداري	3.88	1.13	1	مرتفعة
28	تحديد معايير واضحة لقياس الأداء الوظيفي للعاملين	3.77	1.10	2	مرتفعة
32	توظيف نتاجات تقييم العاملين في تطوير العمل	3.74	1.06	3	مرتفعة
30	العمل على تطوير العاملين وفقا لنتائج تقييمهم	3.56	1.05	4	متوسطة
31	توجيه العاملين نحو التقييم الذاتي	3.49	0.94	5	متوسطة
9	العمل على نشر ثقافة الحاسوب بين العاملين في الجامعة	3.57	1.30	7	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.65	1.13		متوسطة

يتبين من الجدول السابق أن درجة توافر الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال التكنولوجيا كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.65) وانحراف معياري (1.13)وجاءت فقرات هذا المجال في الدّرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.74 - 3.57)، وجاءت في الرّتبة الأولى الفقرة (14) التي تنص على «متابعة التطورات التكنولوجية للاستفادة منها»، بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (1.23) وبدرجة مرتفعة، وقد يعزى ذلك إلى معرفة الإداريين في المؤسسات أهمية متابعة أحدث التطورات التي تساعد العاملين على التعامل معها، أو الحصول على الترقيات في العمل، إذ إنها أصبحت تعد من متطلباتها. وجاءت في الرّتبة الأخيرة الفقرة (9) التي تنص على «العمل على نشر ثقافة الحاسوب بين العاملين في الجامعة»، بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (1.30) وبدرجة متوسطة. وقد يعود السبب في ذلك إلى توقع أهمية هذه الكفاية لجميع العاملين، وأنها أصبحت شرطا من شروط التوظيف لأي عمل وفي أي مؤسسة، أي عدم الحاجة للعمل على بيان الضرورة والفائدة لامتلاك هذه الكفاية، واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة الشامان (2006) التي أظهرت الحاجة الكبيرة للتطوير الإداري المتعلق بالكفايات التكنولوجية، وكيفية التعامل مع وسائل التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها في العمل.

4.مجال التخطيط:

لمعرفة درجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال التخطيط، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لدرجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال التخطيط مرتبة تنازليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
2	تحديد المهام الوظيفية لفريق العمل	3.70	1.16	1	مرتفعة
1	مراعاة السياسة التربوية عند وضع الخطة المقررة من الجامعة	3.66	1.30	2	متوسطة
4	مراعاة أن يكون التخطيط مبنيا على التجديد المستمر	3.61	1.03	3	متوسطة
3	الموازنة بين حاجات العاملين وأهداف الجامعة	3.49	0.91	4	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.62	0.91		متوسطة

ويلاحظ من الجدول (14) أن درجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال التخطيط كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.62) وانحراف معياري (0.91)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدّرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.70 - 3.49)، وجاءت في الرّتبة الأولى الفقرة (2) التي تنص على «تحديد المهام الوظيفية لفريق العمل»، بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (1.16) وبدرجة مرتفعة، وقد يعزا ذلك إلى أهمية التخطيط بوصفه مهمة رئيسة من مهام الإدارة، إذ إن تحديد الوظيفة لفريق العمل يساعد جميع العاملين على الالتزام بما يناط بهم، ويتم متابعة أعمالهم بدقة وسهولة. وجاءت في الرّتبة الأخيرة الفقرة (3) التي تنص على «الموازنة بين حاجات العاملين وأهداف الجامعة»، بمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (0.91) وبدرجة متوسطة. ويعزو الباحثان ذلك لما له من دور أساس في إنجاح عمل المؤسسة، إذ إن التضارب في أهداف المؤسسة مع أهداف العاملين من أثر في تعطيل وتأخير في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة من قبل العاملين الذين يشعرون بتهميش مصالحهم الخاصة، وعدم الاهتمام باحتياجاتهم، مما يدفعهم لعرقلة سير العمل بكل الوسائل.

ISSN:2308-5347

5.مجال اتخاذ القرارات:

لمعرفة درجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال اتخاذ القرارات؛ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لدرجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال اتخاذ القرارات مرتبة تنازليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
6	الاستفادة من خبرة أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات	3.74	1.34	1	مرتفعة
8	اتخاذ القرارات في الوقت المناسب	3.66	1.24	2	متوسطة
7	تجنب المحسوبية عند اتخاذ القرارات الإدارية	3.62	1.16	3	متوسطة
5	دراسة البدائل المناسبة بعناية قبل اتخاذ القرار	3.45	1.19	4	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.61	1.17		متوسطة

يلاحظ من الجدول (15) أن درجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال اتخاذ القرارات كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.61) وانحراف معياري (1.17)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدّرجتين المرتفعة والمتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.74 - 3.45)، وجاءت في الرّتبة الأولى الفقرة (6) التي تنص على «الاستفادة من خبرة أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرارات»، بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (1.34) وبدرجة مرتفعة، وقد يعود ذلك لما تمتلكه الجامعات من خبرات يستفاد منها من أعضاء هيئة التدريس والمؤهلين، للأخذ بآرائهم وخبراتهم في اتخاذ قرارات مهمة تصب بمصلحة المؤسسة. وجاءت في الرّتبة الأخيرة الفقرة (5) التي تنص على»دراسة البدائل المناسبة بعناية قبل اتخاذ القرار»، بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (1.19) وبدرجة متوسطة. وهذه النّتيجة تعكس أهميّة هذا المجال؛ لأنّ اختيار أي بديل من بين مجموعة من الأبدال المطروحة واتّخاذه كقرار في المنظّمة؛ سيؤثر مستقبلا على أداء عمل المؤسسة بالسلب أو بالإيجاب.

6.إدارة الموارد البشرية:

لمعرفة درجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال إدارة الموارد البشرية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرّتب لدرجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال إدارة الموارد البشرية مرتبة تنازليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
20	امتلاك المقدرة على توصيف المهام المطلوبة للوظائف	3.62	1.14	1	متوسطة
17	توزيع العمل على العاملين وفق اختصاصاتهم	3.48	1.04	2	متوسطة
19	إعداد برامج التدريب وفق حاجات العاملين	3.47	1.09	3	متوسطة
18	استثمار الإمكانات البشرية بفاعلية	3.37	1.05	4	متوسطة
22	امتلاك مهارات إدارة الصراع	3.36	1.18	5	متوسطة
21	تفويض الصلاحيات للعاملين	3.34	1.21	6	متوسطة
16	استخدام استراتيجيات تحفيز العاملين	3.33	1.05	7	متوسطة
	الدّرجة الكلية	3.42	0.99		متوسطة

ويلاحظ من الجدول (16) أن درجة الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير في مجال إدارة الموارد البشرية كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.42) وانحراف معياري (0.99)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدّرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.62 - 3.33)، وجاءت في الرّتبة الأولى الفقرة (20) التي تنص على «امتلاك المقدرة على توصيف المهام المطلوبة للوظائف»، بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (1.14) وبدرجة متوسطة، وقد يعزى ذلك إلى أهمية توضيح الأعمال المطلوبة من قبل العاملين، والعمل على الاستفادة من إمكاناتهم لصالح العملية الإدارية للمؤسسة بشكل عام، ومواكبة أحدث التطورات في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات، مما يستدعي امتلاك كفايات من شأنها أن تقود إلى إعداد وصف وظيفي لمختلف الوظائف، والتي تساعد الإداريين بتوصيف الأعمال وتوزيع المهام كل حسب إمكاناته، أو قد يعود السبب إلى القوانين والشروط الواجب توافرها لإنجاز ما هو مطلوب من العاملين بكفاءة. وجاءت في الرّتبة الأخيرة الفقرة (16) التي تنص على «استخدام استراتيجيات تحفيز العاملين»، بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (1.05) وبدرجة متوسطة. وقد يعود ذلك إلى الخبرة والممارسة التي يحتاجها هذا المجال، وما يلزم من ميزانية عالية أحيانا، خاصة إذا كان التحفيز ماديا، لا تستطيع الجامعة توفيره بسبب الميزانية المحدودة التي تمتلكها.

واتفقت نتائج هذا السؤال مع نتائج دراسة كروسثويت (2010) التي أشارت إلى نقص كفاية الموارد البشرية لدى العاملين وتحفيزهم.

ثالثا: نتائج السؤال الثالث ومناقشتها، والذي ينص على ما يلي: "هل هناك ارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين واقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون ودرجة توافر الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية؟" للإجابة عن هذا السؤال تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين واقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون ودرجة توافر الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية، والجدول التالي يوضح ذلك:

ISSN:2308-5347

جدول (17) معامل ارتباط بيرسون بين واقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون ودرجة توافر الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية

المجال		أولا: مجال التخطيط	ثانيا: مجال اتخاذ القرارات	ثالثا: مجال التكنولوجيا	رابعا: مجال إدارة الموارد البشرية	خامسا: مجال الكفايات الإدارية والفنية	سادسا: مجال التقييم	الدرجة الكلية
أولاً: واقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية	معامل الارتباط	.259××	.324××	.048	.073	.457××	.164××	.289××
	مستوى الدلالة	.000	.000	.234	.071	.000	.000	.000
	العدد	621	621	621	621	621	621	621
ثانيا: التغيير في طبيعة عمل الإداري الأكاديمي	معامل الارتباط	.283××	.177××	.205××	.159××	.152××	.196××	.281××
	مستوى الدلالة	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	العدد	621	621	621	621	621	621	621
ثالثا: التغيير المتعلق بالطلبة	معامل الارتباط	.292××	.290××	.174××	.185××	.319××	.101×	.326××
	مستوى الدلالة	.000	.000	.000	.000	.000	.012	.000
	العدد	621	621	621	621	621	621	621
رابعاً: التغيير المتعلق بسياسات الجامعة	معامل الارتباط	.232××	.295××	.112××	-.005	.160××	.144××	.204××
	بسياسات الجامعة	.000	.000	.005	.902	.000	.000	.000
	العدد	621	621	621	621	621	621	621
خامسا: هيكلة التغيير	معامل الارتباط	.627××	.601××	.113××	.065	.332××	.153××	.401××
	مستوى الدلالة	.000	.000	.005	.104	.000	.000	.000
	العدد	621	621	621	621	621	621	621
سادساً: الدرجة الكلية	معامل الارتباط	.495××	.483××	.184××	.127××	.377××	.215××	0.420××
	مستوى الدلالة	.000	.000	.000	.001	.000	.000	0.000
	العدد	621	621	621	621	621	621	621

وتبين من الجدول (17) السابق أن الارتباط كان دالا إحصائيا عند مستوى (0.01)، ودالا إحصائيا عند مستوى (0.05). واتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين الدرجة الكلية لواقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون، وبين درجة توافر الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير، استنادا إلى معامل ارتباط بيرسون، إذ بلغ (0.420) وبمستوى دلالة (0.000)، كما اتضح من الجدول وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين معظم مجالات واقع إدارة التغيير في الجامعات الأردنية كما يراها الإداريون الأكاديميون مع معظم مجالات درجة توافر الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير، إذ كانت قيم معامل الارتباط بيرسون دالة إحصائيا بين تلك المجالات. وقد يعزى ذلك إلى أن هناك ارتباطا وثيقا بين قناعة الإداريين الأكاديميين بضرورة التغيير، فكلما ازدادت قناعة الإداري الأكاديمي بضرورة التغيير كانت كفاياته في نمو وتطور، وقد يعزى ذلك أيضا إلى أن الإداريين الأكاديميين هم الأحرص على مواكبة المستجدات والمتغيرات التي تحدث في المجال الأكاديمي.

رابعا: نتائج السؤال الرابع ومناقشته، والذي ينص على ما يلي: "ما البرنامج التدريبي المقترح لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير؟" للإجابة عن هذا السؤال، استند اقتراح البرنامج التدريبي إلى مراجعة كل من الأدب النظري والدراسات ذات الصلة للاستئناس بها، فضلا عن تطبيق أداة الدراسة الأولى وتحليلها إحصائيا، والتي أشارت إلى أن هناك ضعفا في كفايات الإداريين الأكاديميين في ضوء متطلبات إدارة التغيير، مما دعا الباحثان إلى بناء هذا البرنامج التدريبي، وكان في صورته الأولية، والمصادقة عليه من قبل الخبراء الأكاديميين والإداريين لغايات التحكيم، وتم إجراء التعديلات ووضع البرنامج بصورته النهائية. وبناء على ذلك، قام الباحثان بإعداد برنامج تدريبي، اشتمل على (22) جلسة تدريبية، استغرقت كل جلسة عددا من الساعات وفقا للموضوع المقرر، وكما هو موضح في البرنامج، واشتمل البرنامج التدريبي على مجموعة من الكفايات التي حصلت على درجة متوسطة، مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات إدارة التغيير، بالإضافة إلى أهدافه، وإجراءات تنفيذه، وتقييمه.

خطوات إعداد البرنامج المقترح: سارت إجراءات البرنامج المقترح وفقا للخطوات التالية:

تم اقتراح برنامج تدريبي لتنمية الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين، والتي حصلت على درجة متوسطة، وقد روعي في بناء البرنامج النتائج المتعلقة بإدارة التغيير، إذ أشارت أداة الدراسة إلى وجود فقرات حصلت على درجة متوسطة في واقع إدارة التغيير في الجامعات، وقد أخذ الباحثان بعين الاعتبار هذه الفقرات وهي تعد البرنامج التدريبي، فهناك تقاطع بين الكفايات الإدارية التي تحتاج إلى تنمية، والفقرات التي حصلت على درجة متوسطة في إدارة التغيير.

الكفايات التي تحتاج إلى تنمية لدى الإداريين الأكاديميين: بناء على نتائج التحليل الإحصائي لامتلاك الإداريين الأكاديميين للكفايات الإدارية، لوحظ أن هناك كفايات حصلت على متوسطات حسابية متوسطة تتراوح بين (3.67-3.33)، وهي عناصر البرنامج التدريبي وهي كما يأتي:

- ترجمة السياسات التربوية إلى واقع عملي ملموس.
- امتلاك المقدرة على الفهم المتعمق لمجالات العمل المختلفة.
- العمل على تطوير العاملين وفقا لنتائج تقييمهم.
- توجيه العاملين نحو التقييم الذاتي.
- امتلاك مصادر المعلومات الحديثة في القياس والتقويم.
- تطوير آليات الإدارة وفقا لتكنولوجيا العصر.
- الاتصال إلكترونيا مع المؤسسات ذات العلاقة لتسهيل العمل.
- امتلاك مهارات التعامل مع وسائل التكنولوجيا الحديثة.

ISSN:2308-5347

- العمل على نشر ثقافة الحاسوب بين العاملين في الجامعة.
- مراعاة السياسة التربوية عند وضع الخطة المقررة من الجامعة.
- مراعاة أن يكون التخطيط مبنيا على التجديد المستمر.
- الموازنة بين حاجات العاملين وأهداف الجامعة.
- اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
- تجنب المحسوبية عند اتخاذ القرارات الإدارية.
- دراسة البدائل المناسبة بعناية قبل اتخاذ القرار.
- امتلاك المقدرة على توصيف المهام المطلوبة للوظائف.
- توزيع العمل على العاملين وفق اختصاصاتهم.
- إعداد برامج التدريب وفق حاجات العاملين.
- استثمار الإمكانات البشرية بفاعلية.
- امتلاك مهارات إدارة الصراع.
- تفويض الصلاحيات للعاملين.
- استخدام استراتيجيات تحفيز العاملين.

اسم البرنامج: برنامج تدريبي مقترح لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير.

فلسفة البرنامج: تقوم فلسفة هذا البرنامج على أن التنمية شرط أساسي وضروري لنجاح أية منظمة، وجزء لا يتجزأ من السياسة التعليمية في وزارة التعليم العالي، وفي الوقت نفسه لا يمكن أن تحدث هذه التنمية دون إيمان منّا بثقافة التغيير، ومراعاة الأساليب العلمية الحديثة في التوجيه والإدارة، ومتابعة المستجدات العلمية الحديثة وتقييم جميع الفعاليات الإدارية وإدارة الموارد البشرية.

الهدف العام للبرنامج التدريبي: يهدف هذا البرنامج إلى تنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير.

الفئات المستهدفة: فئة الإداريين الأكاديميين في الجامعات الرسمية والخاصة، (رئيس جامعة، نائب/ مساعد رئيس الجامعة، وعميد كلية، نائب/مساعد عميد كلية، ورئيس قسم).

محتوى البرنامج: تم اقتراح البرنامج التدريبي لتنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في ضوء متطلبات إدارة التغيير، وهي الكفايات التي وقعت متوسطاتها الحسابية في المستوى المتوسط، وقد تضمن البرنامج التدريبي: - الأهداف العامة والخاصة، محتوى البرنامج وموضوعاته، والزمن التدريبي المقترح، وطرق وأساليب التدريب والأنشطة اللازمة لتعليم الكفاية، والخطة التنموية اللازمة لبيان مدى تحقيق الأهداف الموضوعة، وللتحقق من هدف البرنامج تم عرضه على عدد من المتخصصين. بعد أن قام الباحثان بمراجعة الأدب التربوي المتعلق بالكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين، وتم إعداد قائمة بستة مجالات، تتضمن (22) كفاية، تم عرضها مسبقا على هيئة من المحكمين وتم التأكد من صدقها وثباتها. ونتيجة لذلك بلغت عدد الكفايات التي يتضمنها البرنامج موزعة على المجالات على النحو الآتي:

الأول: الكفايات الإدارية والفنية (كفايتان).
الثاني: التقييم (كفايتان).
الثالث: التكنولوجيا (خمس كفايات).
الرابع: التخطيط (ثلاث كفايات).
الخامس: اتخاذ القرارات (ثلاث كفايات).
السادس: إدارة الموارد البشرية (سبع كفايات).

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.1

أساليب التدريب:

الحوار والمناقشة، والعصف الذهني، والتطبيقات العملية، والندوات والمؤتمرات، والتدريبات الإدارية، والتدريب الذاتي، والأسئلة والنقاش المفتوح، وأسلوب الاستقصاء الجماعي، والتقارير والبحوث، وعقد ورشات عمل.

- **الوسائل والأجهزة والأدوات التقنية:**

أفلام الفيديو التدريبية، أجهزة الحاسب الآلي، الشفافيات، جهاز العرض، أقراص CD.

المدربون: أساتذة متخصصون في الإدارة التربوية، خبراء متخصصون في العمل الإداري الجامعي.

مؤهلات المدرب: درجة الدكتوراه، درجة الماجستير، خبرة إدارية.

- **أساليب الحوافز المادية والمعنوية:**

منح المتدرب شهادة حضور، واعتماد اجتياز الدورة لغايات الترقية لمواقع متقدمة.

منح علاوة مادية مناسبة، ومنح الأفضلية في تسلم المواقع والترقية الوظيفية.

تقديم كتاب شكر لكل متدرب يجتاز البرنامج بتفوق أو نجاح.

الفترة الزمنية لتنفيذ البرنامج: (100) ساعة تدريبية، (20) ساعة أسبوعيا، (4) أيام في الأسبوع، (5) أسابيع.

- **مكان تنفيذ التدريب:**

(المكان الذي تحدده الجامعة التي ترغب في تطبيقه).

أساليب التقييم:

التطبيقات العملية وملاحظة المدربين لدرجة مشاركة المتدربين وتفاعلهم مع الموضوعات واهتمامهم بها، وتقارير من المسؤولين في الإدارات العليا، وإعداد مشروع عملي للإدارة التي يعمل فيها من خلال ردود فعل المدربين والمتدربين، وتخصيص جلسة ختامية تقويمية تتضمن إيجابيات البرنامج وسلبياته عن طريق النقاش والحوار بين المتدربين والمدربين.

عناصر الكلفة المالية:

أجور المدربين والكوادر الإدارية الإشرافية على التدريب واللوازم والقرطاسية والمطبوعات.

مواصلات المتدربين والمدربين، والبرامج الحاسوبية والمواد التعليمية، ونفقات الضيافة.

جدول (18) الميزانية التقديرية بالدولار

البند	الكلفة بالدولار	البند	الكلفة بالدولار
أجور المدربين	2442.28	أجور المواصلات	705.86
اللوازم والقرطاسية والمطبوعات	494.10	البرامج الحاسوبية والمواد التعليمية	988.21
أجور إشراف إداري	847.03	نفقات الضيافة	451.75
المجموع		5929.24	

ISSN:2308-5347

التوصيات:

في ضوء النتائج التي تمخضت عنها الدراسة، يوصي الباحثان بـــ:

- العمل على تطبيق البرنامج التدريبي المقترح للتحقق من فاعليته، وبالتالي تعميمه على الجهات ذات الصلة.
- الإفادة من مكونات البرنامج التدريبي في تنمية الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية.
- استمرار عقد الندوات والمؤتمرات لبث روح التغيير في الجامعات الأردنية لتواكب المستجدات العالمية.
- وضع معايير وأسس علمية وعملية عند اختيار الإداريين في الجامعات (كالرتبة العلمية، والإنجاز العلمي) ويكون هناك دور لأعضاء هيئة التدريس في اختيار إداريهم ضمن ضوابط موضوعية.
- ربط المشاركات في البرامج والدورات التدريبية بشروط الترقية وشغل المواقع المتقدمة.

المقترحات:

لأن امتلاك القادة التربويين درجات عالية من الكفايات الإدارية التي تتميز بالمرونة والتكيف تجعلهم قادرين على حل المشكلات التربوية، كما تمكنهم من المقدرة على اتخاذ القرارات، والعمل على تحسين إنتاجية الأنظمة التربوية؛ فإن الدراسة تقترح الآتي:

1 - اعتماد ثقافة التغيير كأساس لاختيار إداريي الجامعات لوجود ارتباط بين واقع إدارة التغيير وواقع الكفايات الإدارية لدى الإداريين الأكاديمين في الجامعات الأردنية.

2 - تنمية الكفايات الإدارية للإداريين الأكاديميين في الجامعات الأردنية في ضوء متطلبات إدارة التغيير؛ لتحسين العمل الإداري وتطويره.

3 - مراعاة الأساليب العلمية الحديثة في التوجيه والإدارة، ومتابعة المستجدات العلمية الحديثة وتدريب الطاقم الإداري وفقها.

المراجع:

أبو شيخة، نادر أحمد (2001) إدارة الموارد البشرية، ط1، عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

أحمد، فرج، وحافظ، صبري (2003) إدارة المؤسسات التربوية، القاهرة، مصر: عالم الكتب.

جامل، عبد الرحمن عبد السلام (2001)، الكفايات التعليمية -في القياس والتقويم واكتسابها بالتعلم الذاتي، ط2، عمان، الأردن: دار المناهج.

الجوارنة، المعتصم بالله؛ ووصوص، ديمة (2008) التربية وإدارة التغيير، عمان، الأردن: دار الخليج.

الحداد، جعفر (2010) بناء برنامج تدريبي مقترح لتطوير الكفايات الإدارية للقادة التربويين في المناطق التعليمية بدولة الكويت في ضوء احتياجاتهم التدريبية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

الشامان، أمل بنت سلامة (2006) حاجات التطوير الإداري لوكيلات الأقسام الأكاديمية ببعض الجامعات السعودية في ضوء مسؤولياتهن الوظيفية / برنامج تدريبي مقترح، المجلة السعودية للتعليم العالي، رجب، العدد (4).

الضحيان، سعود (2000) دليل اختيار العينة، القاهرة، مصر: الثقافة المصرية للطباعة والنشر.

الطعاني، حسن أحمد (2002) التدريب- مفهومه وفعاليته- بناء البرامج التدريبية وتقويمها، عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.1

الطعاني، حسن أحمد (2010) **التدريب الاداري المعاصر، ط2، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.**

الطويل، هاني (2006) **الإدارة التربوية والسلوك المنظمي – سلوك الأفراد والجماعات في النظم، ط4، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.**

الطيطي، خضر مصباح (2011) **إدارة التغيير – التحديات والاستراتيجيات للمدراء المعاصرين، ط1، عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.**

عثمان، فاروق السيد (2000) **قوى إدارة التغيير في القرن الحادي والعشرين، المنصورة، مصر: دار الوفاء للطباعة والنشر.**

عرفة، سيد سالم (2012) **اتجاهات حديثة في إدارة التغيير، عمان، الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.**

القريوتي، محمد قاسم (2000) **نظرية المنظمة والتنظيم، عمان، الأردن: دار وائل.**

مدكور، علي أحمد (2000) **التعليم العالي في الوطن العربي : الطريق إلى المستقبل، ط1، القاهرة، مصر: دار الفكر العربي.**

الهادي، شرف إبراهيم (2013) **إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز الأداء، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 6 (11)، 243 - 305.**

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (2013)، **نبذة عن قطاع التعليم العالي، تم استرجاعه بتاريخ 1 / كانون الأول /** 2013 **من الموقع الإلكتروني:** http://www.mohe.gov.jo

Crosthwaite, C (2010) Managerial leadership competencies of heads of departments: a case study of higher educational institutions in Kerala, India. Unpublished Thesis PhD, University of Southern Queensland Organization Development and Change in Universities

Dawson,P. (2003) Understanding Organizational Change: The Contemporary Experience of People at Work. London: Sage Publications

Hamadat, M. Al-Jammal. & AL-Khasawneh, A. (2013) Self-Perceived degree of change management practices by academic decision-makers at Al-Balqaa Applied University. Institute of Interdisciplinary Business Research, 4, (10), p (478-509).

Harvey, D. & Brown, D. (2001) An Organizational Approach to Organization Development, 6th ed. New Jersy: Prentice Hall.

Moran,J. & Brightman,B. (2000) Leading Organizational change. Journal of Work place Learning. 12 (2), p (66-74).

Sarchami.R. (2011) Medical education administration in Iran: Competencies Medical and Defects. South East Asian Journal of Education, 5 (1), (32-38).

Shahmandi.E.(2011) Competencie, Roles and Effective Academic Leadership in World Class University, International Journal of Business Administration, 2 (1), p (44-53).

ISSN:2308-5347

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.2

المشكلات الأكاديمية لدى طالبات كلية التربية في جامعة حائل في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر طالبات الكلية ومدرساتها

DOI:10.20428/AJQAHE.9.4.2

د.صلاح الدين فرح عطا الله بخيت
أستاذ مشارك-كلية التربية- جامعة الملك سعود
د.هبة الله محمد الحسن سالم
أستاذ مساعد-كلية التربية- جامعة حائل

ISSN:2308-5347

المشكلات الأكاديمية لدى طالبات كلية التربية في جامعة حائل في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر طالبات الكلية ومدرساتها

د.صلاح الدين فرح بخيت د.هبة الله محمد سالم

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى استقصاء المشكلات الأكاديمية لدى طالبات كلية التربية بجامعة حائل من وجهة نظر الطالبات والمدرسات. شارك في الدراسة (329) من منسوبات كلية التربية بجامعة حائل، وكان من بينهن (90) من المدرسات، و(229) طالبة، وطبقت عليهن استبانة المشكلات الأكاديمية المصممة من (44) عبارة، وباستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة تم التوصل إلى نتائج الدراسة التي كان من أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقدير شدة المشكلات بين المدرسات والطالبات وهذه الفروق لصالح الطالبات، أي أن تقدير الطالبات للمشكلات كان أعلى من شدة تقدير المدرسات لها، ووجود اختلاف بنسبة (50 %) في ترتيب شدة المشكلات بين المجموعتين.

أما بقية النتائج فكانت كما يلي:

- **من وجهة نظر الطالبات تعد مشكلات العملية التعليمية وتنظيمها هي أكثر المشكلات حدوثاً، ويليها مشكلات توفر الخدمات المساندة وكفايتها، ثم مشكلات التوجيه والإرشاد الجامعي، ومشكلات دافعية الطالبة واهتمامها، وأخيراً المشكلات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس.**
- **أما من وجهة نظر المدرسات فإن مشكلات توفر الخدمات المساندة وكفايتها تعد أكثر المشكلات حدوثاً، ويليها مشكلات دافعية الطالبة واهتمامها، ثم مشكلات تنفيذ العملية التعليمية وتنظيمها، ومشكلات التوجيه والإرشاد الجامعي، وأخيراً المشكلات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس.**
- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات حسب المستوى الدراسي.**
- **لا توجد علاقة ارتباطية بين المشكلات الأكاديمية لدى الطالبات ومعدلهن الدراسي.**
- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المدرسات حسب الأقسام في تقدير المشكلات الأكاديمية.**
- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المدرسات حسب رتبهن الأكاديمية في تقدير المشكلات الأكاديمية.**
- **لا توجد علاقة ارتباطية بين المشكلات الأكاديمية حسب تقدير المدرسات وسنوات الخبرة المهنية للمدرسات.**

الكلمات المفتاحية:

المشكلات الأكاديمية، الطالبات الجامعيات، كلية التربية، جامعة حائل.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.2

Academic Problems at College of Education- Girls' Section in Hail University, from Students & Staff Members Perspectives

Abstract:

This study aims at investigating the academic problems at college of education- girls' section, from students & staff Members perspectives. A strata random sample consisted of (329) participants, on which (229) student , and (90) college members were chosen.

For data collection, Academic Problems Scale prepared by the researchers was used. The most remarkable findings are:

There are significant differences in estimating the severity of academic problems ,between students and staff members , for students benefit, and the presence of a 50% difference in the ranking of the severity of the problems between the two groups.

Other results were:

- From the perspective of the students the problems of the educational process and organization are the most frequent problems, followed by problems with the availability and adequacy of support services, then the counseling and guidance of university problems, the problems of student motivation and interest, and finally issues related to college members.
- From the point view of the college members, provide support and adequacy services is the most frequent problems, followed by problems with student motivation and interest, then the problems of the implementation of the educational process and organization, the counseling and guidance, and finally issues related to faculty members.
- There are significant differences in estimating the severity of the academic problems, between students of the kindergarten department and those of home economic , for the benefit of the first.
- There are no significant differences between students in estimating the academic problems attributed to their academic levels.
- There is no significant correlation between students , in estimating the academic problems ,& their academic GPA
-- There is no significant differences between staff members, in estimating the academic problems, according to their academic ranks
- There is no significant differences between staff members , in estimating the academic problems ,according to their assigned departments.
- There is no significant differences between staff members , in estimating the academic problems ,according to their professional experiences.

Key words:

Academic Problems , University Girl Students , College Of Education , University Of Hail.

ISSN:2308-5347

المقدمة:

تواجه طالبات الجامعة العديد من المشكلات، وتأتي المشكلات الأكاديمية على رأس هذه المشكلات، وذلك لاختلاف طبيعة الدراسة الجامعية عما تعودن عليه في مراحل التعليم العام، حيث يختلف كم ونوع ما يتلقينه من مادة دراسية، وكذلك حجم التنافس، واختلاف المتطلبات الدراسية، وتنوع الهيئة التدريسية، أضف إلى ذلك المرحلة العمرية التي يمرون بها، والتي تلقي بظلالها على طبيعة تعاملهن مع الحياة الجامعية. لذلك كانت وحدات الإرشاد الأكاديمي بالجامعات من أهم العناصر المؤدية لحياة جامعية ناجحة ومتميزة ومستقرة، ولذا تحرص إدارات الجامعات على أن يكون الإرشاد الأكاديمي أحد عناصر العملية التعليمية الفاعلة، وتكون وحدات الإرشاد الأكاديمي في حاجة ماسة لدراسات مسحية عن المشكلات الواقعية لدى الطالبات، حتى تتمكن من بناء خطط إرشادية فعالة، سواء على مستوى الإرشاد الفردي، أو الجماعي، أو على جوانب الإرشاد العلاجي، أو الوقائي، أو النمائي. وبالنسبة لكليات التربية فإن دراسة مشكلات الطالبات المعلمات تشكل أهمية كبرى، إذ إن ما يواجهنه من مشكلات يؤثر عليهن، ويكون ذا مردود سيئ عليهن أثناء الدراسة، كما يؤثر على نوع المخرجات التعليمية المتوقعة، ويؤثر لاحقاً على المدى الطويل على الأجيال التي يدرسنها. كذلك فإن حداثة إنشاء جامعة حائل قد تكون من العوامل المؤدية لنوع خاص من المشكلات، لذا تأتي الدراسة الحالية كمحاولة للوقوف على المشكلات الأكاديمية التي تعاني منها طالبات جامعة حائل، مما يؤدي لفهم واقعي للمشكلات الأكاديمية الخاصة بطالبات كلية التربية بجامعة حائل، بدلاً من التعامل مع الموضوع بفهم المشكلات العامة مع طلاب الجامعة وطالباتها وفق أدبيات الإرشاد الجامعي السائدة لدى المرشدات الأكاديميات ووحدات الإرشاد الأكاديمي، والتي لا يراعى فيها نوع الطالب وجنسه وانتمائه الأكاديمي. كذلك تفحص الدراسة الحالية المشكلات من وجهة نظر الطالبات، ومن وجهة نظر المدرسات، مما يؤدي لفهم أوسع عن هذه المشكلات، وكل ذلك لمساعدة متخذي القرار لتوفير حياة أكاديمية مستقرة للطالبات.

يلاحظ المتابع للأدبيات العالمية حول مشكلات طالبات الجامعة وطلابها تنوعاً في الموضوعات التي اهتمت بها هذه الدراسات، فهناك دراسات تناولت بعض مشكلات التكيف لدي طالبات الجامعة مثل دراسة جامسون(Jamson , 1999)، وتناولت بعض الدراسات المشكلات المادية لدى طلبة الجامعات مثل دراسة فلاهاتي وحاج بيم (Falahati& Hj. Paim,2012)، وتناولت دراسة تيي وأوانج وسننقارفيو (Tey, A wang, & Singaraveuo, 2009) مشكلات التفاعل العرقي بين طلبة الجامعات، وكشفت دراسة (Talib & Sansgiry, 2011) عن بعض العوامل المؤثرة على الأداء الأكاديمي لطلاب الجامعات، واهتمت دراسة صيادي وخودياري وسادات وجهانجيري (Sayadi, Khodayari,Saadat, & Jahangiri, 2014) بمسح العلاقة بين أساليب الارتباط واستراتيجيات التكيف والصحة النفسية بين طلبة الجامعة، وتناولت دراسة ليفين وميشنا (Levine &Mishna,2007) معالجة الشره العصبي لدي الطلاب الجامعيين من خلال طريقة العلاج النفسي الجماعي، وتناولت دراسة جيبهارد(Gebhard, 2012) المشكلات السلوكية والتكيفية للطلبة الأجانب في الجامعات.

تكشف مراجعة الأدبيات الخاصة بموضوع الدراسة الحالية في البلاد العربية أن دراسة المشكلات لدى طالبات الجامعة وطلابها وجدت اهتماماً كبيراً من الباحثين؛ ولعل ذلك يعد انعكاساً لملاحظات هؤلاء الباحثين في الميدان لما يلمسونه من مشكلات لدى طالبات الجامعة وطلابها، فمثلاً من ضمن الدراسات التي اهتمت بمشكلات طالبات كلية التربية وطلابها في البلاد العربية دراسات (الجنابي، 2009؛ السلخي، 2010؛ العمايرة، 2007؛ غالب، 2011؛ مبارك، 2006).

مشكلة الدراسة:

تعد طالبات كلية التربية بجامعة حائل إحدى فئات معلمات المستقبل، وتتمثل مشكلة الدراسة الحالية في عدم وجود تحديد دقيق للمشكلات الأكاديمية التي يعانين منها، وتسعى الدراسة لتحديد هذه المشكلات من وجهة نظر الطالبات والمدرسات، ومعرفة علاقة بعض المتغيرات الديمغرافية والأكاديمية والمهنية بهذه المشكلات.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.2

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة للوصول إلى تحديد دقيق للمشكلات الأكاديمية لدى طالبات كلية التربية بجامعة حائل من وجهة نظر الطالبات ومن وجهة نظر المدرسات، وكذا معرفة أثر بعض المتغيرات الديمغرافية والأكاديمية والمهنية على تقدير هذه المشكلات وتوزيعها.

أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1 - ما مشكلات طالبات كلية التربية بجامعة حائل من وجهة نظر كل من الطالبات والمدرسات في الكلية؟
2 - هل توجد فروق دالة إحصائياً بين الطالبات والمدرسات حول المشكلات الأكاديمية؟
3 - هل توجد فروق دالة إحصائياً في تقدير المشكلات الأكاديمية لدى الطالبات تعزى لاختلاف المستوى الدراسي والتخصص؟
4 - هل توجد فروق دالة إحصائياً في تقدير المدرسات للمشكلات الأكاديمية تعزى لاختلاف كل من الرتبة الأكاديمية والقسم الدراسي؟
5 - هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من:
- ترتيب المشكلات الأكاديمية لدى المدرسات وترتيبها لدى الطالبات؟
- تقدير المدرسات للمشكلات الأكاديمية وسنوات الخبرة لهن؟
- المشكلات الأكاديمية لدى الطالبات ومعدلهن الدراسي؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1 - تحديد المشكلات الأكاديمية لطالبات كلية التربية بجامعة حائل يعمل على إبرازها وتوضيحها لمتخذي القرار والمسؤولين بالكلية والجامعة مما يسهم في حلها، والتخطيط لمواجهتها.
2 - كذلك يؤدي تحديد المشكلات الأكاديمية لطالبات كلية التربية بجامعة حائل، إلى زيادة وعي المرشدات الجامعيات بهذه المشكلات، ومن ثم بناء خططهن الإرشادية وفق معلومات دقيقة توضح أولويات المشكلات ومدى وجودها وطبيعتها.
3 - توفير أدبيات جديدة عن فئة نوعية لم يسبق إجراء دراسة عنها، مما يزيد من معرفتنا النظرية ويثريها.

حدود الدراسة

تتحدد هذه الدراسة بطالبات الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس) من كلية التربية بجامعة حائل، ولا تشمل غيرهن من طالبات الدرجات الجامعية الأخرى في الكلية، كما تتحدد زمانياً بالفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي (1435/1434 هـ)، الموافق (2014/2013م).

مصطلحات الدراسة:

المشكلات الأكاديمية

نقل السبيعي (2009) عدة تعريفات لغوية واصطلاحية للمشكلات، ومن التعريفات اللغوية: المشكلة هي الأمر الذي يصعب حله وتجمع على مشاكل ومشكلات، أما اصطلاحاً فتعرف بأنها: هي كل ما يواجه الأفراد من مواقف وصعوبات وعقبات تقلل من فاعليتهم وإنتاجيتهم ومن درجة تكيفهم الشخصي والاجتماعي مما يستدعي حلها، كما تعرف بأنها موقف يتطلب معالجة إصلاحية وينتج عن هذا الموقف من ظروف البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الأفراد ويتطلب تجميع المجهودات والوسائل اللازمة لمواجهته وتحسينه،

ISSN:2308-5347

وتعريف آخر بأنها كل ما يواجه المتعلم من صعوبات تحول دون تحقيق الأهداف العملية التعليمية. وعرفها السبيعي (2009) إجرائياً بأنها الصعوبات الدراسية التي تواجه الطالبات والتي تؤثر على تحصيلهن العلمي والمهاري ودرجة تكيفهن النفسي والاجتماعي، وتحول دون تحقيق الأهداف التعليمية والتربوية المنشودة بالمستوى المطلوب.

ويعرف الباحثان المشكلات الأكاديمية إجرائياً في الدراسة الحالية بأنها تلك العقبات والصعوبات ذات الصلة بالجوانب التعليمية والدراسية والمؤثرة فيها، والتي تواجه طالبات كلية التربية بجامعة حائل، سواء من وجهة نظر الطالبات أو وجهة نظر المدرسات، ويعبر عنها بمجموع الدرجات في استبانة المشكلات الأكاديمية المطبقة في هذه الدراسة.

جامعة حائل

هي إحدى مؤسسات التعليم العالي حديثة الإنشاء في شمال المملكة العربية السعودية، وتأسست جامعة حائل بموجب المرسوم الملكي السامي الكريم، وذلك يوم الثلاثاء (30 جمادي الآخرة 1426هـ) الموافق (7 يونيو 2005م)، وتتكون جامعة حائل من (17) كلية هي: كلية الطب البشري، وكلية الأسنان، وكلية الصيدلة، وكلية العلوم التطبيقية، وكلية التمريض، وكلية العلوم الصحية العامة، وكلية الهندسة، وكلية علوم هندسة الحاسب الآلي، وكلية العلوم، وكلية المجتمع، وكلية التربية، وكلية الآداب والفنون، وكلية الاقتصاد والإدارة، وكلية الشريعة والقانون.

كلية التربية بجامعة حائل

كلية التربية هي إحدى كليات جامعة حائل، وتتكون من (7) أقسام رئيسة هي: قسم علم النفس، قسم التربية الخاصة، قسم رياض الأطفال، قسم الصفوف الأولية، قسم الثقافة الإسلامية، قسم التربية الفنية، قسم الاقتصاد المنزلي. وثلاثة أقسام مساندة هي: قسم المناهج، قسم الوسائل، قسم أصول التربية. يقدر عدد الطالبات بأقسام الكلية (5915) طالبة - ما عدا الأقسام المساندة لا يقبل لها طالبات. كما يقدر عدد المدرسات بكل الأقسام- الرئيسة والمساندة (209) مدرسة.

المدرسات بكلية التربية جامعة حائل

هن جميع عضوات هيئة التدريس ومن حكمهن في كلية التربية بجامعة حائل، باختلاف الرتب الأكاديمية الآتية: معيد، محاضر، أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ، والذين يعملن في إحدى أقسام الكلية الرئيسة أو المساندة.

طالبات كلية التربية بجامعة حائل

هن جميع الطالبات المسجلات (المقيدات) والمنتظمات في الدراسة في أي من أقسام كلية التربية السبعة الرئيسة بجامعة حائل في مختلف المستويات الدراسية.

الإطار النظري:

يواجه الطلبة في حياتهم الجامعية مواقف جديدة على شتى الأصعدة؛ تربوية كانت، أو نفسية، أو اجتماعية، أو أكاديمية، وأن عملية التكيف مع هذه المواقف تتطلب من الجامعات الاهتمام بهم، فهي المسؤولة عن إعداد طلبتها لمختلف المستويات العلمية، والاجتماعية، والنفسية، ومواكبتهم لمستجدات العصر، وذلك من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات التي تساعدهم على تكوين مستقبلهم الأكاديمي والشخصي، بروح من الإقدام والتفاعل والتوافق النفسي السليم، فهي تؤدي دوراً كبيراً في التوافق الاجتماعي والنفسي وتعديل السلوك العبيدي (2012، ص 337).

تبدأ مرحلة التعليم الجامعي الأولى (مرحلة البكالوريوس) في حدود سن الثامنة عشر من العمر وتنتهي في حدود الثانية والعشرين منه، وهي تقابل مرحلة المراهقة المتأخرة أو الرشد المبكر والشباب، وتتميز هاتان المرحلتان بخصائص نفسية وشخصية واجتماعية وعقلية تجعلهما من أكثر مراحل الحياة

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.2

الإنسانية خطورة، وهناك جملة من الخصائص التي تميز الأفراد في هذه المرحلة منها: تبلور الذات ونضوجها، محاولة اتخاذ القرار الصحيح، المبادرة والحماس وسرعة رد الفعل للمثيرات المحيطة بالفرد، ومعارضة القيم السائدة في المجتمعات والمغامرات، وتكوين الاتجاهات وغيرذلك من المثيرات النفسية. ولابد للفرد الذي تجتمع في بنائه النفسي كل هذه المتغيرات أن يصادف بعض المشكلات الأكاديمية والصعوبات التي لا يستطيع بوجودها، أن يحقق أهدافه وحاجاته بالطريقة التي يريدها، ومن هذه المشكلات ما يتعلق بصحته، ومنها ما يتعلق بمواقفه من الأسرة أو المؤسسة التربوية التي يدرس فيها، ومنها مشكلاته الاجتماعية والثقافية والمادية، وغيرذلك من المشكلات التي تؤثر في حياته، مما يدفعه إلى البحث عن التوازن مع المحيط النفسي الداخلي له ومع المحيط الخارجي أيضاً سليمان والصمادي(2008، ص 107). ولذلك وبحكم المرحلة العمرية التي يمرون بها فإن الطلبة يواجهون مشكلات عديدة ومتنوعة، حيث تنشأ المشكلة عندما يجد الطالب صعوبة في الوصول إلى هدفه بالطرق المباشرة والمتاحة غريب(2011، ص 227).

عرف ولخص الحربي، ومدني، وصالح(2013، ص 179) المشكلات الأكاديمية بأنها كل ما يواجه الطالبات من صعوبات تتعلق بأساليب التدريس، ونظام التدريس، ونظام الاختبارات ومواعيدها، وعملية التسجيل، والحذف، والإضافة، والتأجيل، والاعتذار والانسحاب، وكثرة المقررات الدراسية، وكثرة الأبحاث والتقارير المطلوبة، وصعوبة التركيز والانتباه، وأيضاً النسيان وضعف الذاكرة والطرق الخاطئة، في الاستذكار، وعدم القدرة على تنظيم الوقت، والتأخر الدراسي، وعدم التجاوب مع أعضاء هيئة التدريس وعدم معرفة كيفية الاستعداد للاختبارات والملل وكره الدراسة، ونقص التجهيزات المادية، وضعف الإرشاد التربوي والأكاديمي والعزوف عن التخصص الدراسي.

الدراسات السابقة:

يلاحظ المتتبع للأبحاث والدراسات في مجال التعليم العالي في المملكة العربية السعودية أنه في الفترة الأخيرة قدمت العديد من الدراسات في مجال مشكلات طلبة الجامعة والشباب الجامعي بالسعودية، وعلى سبيل المثال لا الحصر أجريت دراسات عن الإرشاد الأكاديمي لطلبة الجامعات (شافعي، 2008؛ الشمري، 2014؛ الطراونة، 2011؛ الضبع، 2005؛ العريف، 2011؛ عسيري، 2011؛ اللقماني، 2013؛ المرشد، والشديفات، ومصطفي، 2012)، ودراسات عن معوقات التعليم الإلكتروني لدى طالبات الجامعة وطلابها (الحشاش، 2008؛ الشريف، 2006؛ عبد العزيز ومحمد، 2012؛ مندورة، 2011)، ودراسات عن مشكلات طلبة التعليم الجامعي المفتوح (الياور، 2009)، ودراسات عن معوقات الأنشطة الطلابية وقضايا الشباب الجامعي (جيدوري، 2013؛ الحربي، 2012؛ عبد الرحيم، 2006؛ عبد العزيز، 2011؛ القصاص، 2011؛ القطب، 2006، المنقاش، 2009)، ودراسات عن مشكلات طلبة الجامعة من ذوي الإعاقة (خوجة، 2006)؛ ودراسات عن الصعوبات الإدارية لطلبة الجامعات (البابطين، 1995أ؛ البابطين، 1995؛ السميح، 2004؛ الشبل، 2012ب)، ودراسات عن مشكلات طلبة الدراسات العليا (الجماز، 2014؛ الحربي والذبياني، 2008؛ الشبل، 2012أ؛ الصالحي، 2013)، بينما لا توجد دراسات تناولت المشكلات الأكاديمية لدى طالبات جامعة حائل.

ومن خلال مراجعة الأدبيات المتوفرة في البيئة السعودية عن مشكلات طلبة الجامعة، نجد أنها تناولت الطالبات في الجامعات العريقة، وكذا الجامعات حديثة النشأة، وقد قام الباحثان بتصنيف الأدبيات السعودية في (5) محاور كما يلي:

1/ دراسات تناولت مشكلات طالبات كليات التربية وطلابها.
2/ دراسات خاصة بمشكلات التدريب الميداني لطلبة كليات التربية.
3/ دراسات تناولت مشكلات طلبة كليات المعلمين.
4/ دراسات المشكلات الخاصة بفئات نوعية من طالبات الجامعة.
5/ دراسات تناولت مشكلات طالبات الجامعة وطلابها عموماً.

ISSN:2308-5347

ويمكن استعراض الأدبيات السابقة لموضوع هذه الدراسة وفقاً للمحاور الثلاثة الأولى:

دراسات تناولت مشكلات طالبات كليات التربية وطلابها:

قام القو (2001) بدراسة مشكلات الطلاب والطالبات المعلمات المتخصصين في الدراسات الإسلامية في جامعة الملك فيصل، ووجد أن أهم المشكلات التي تواجههم هي: عدم تقدير بعض تلاميذ وتلميذات المدارس للطلبة والطالبات المعلمات، والمبالغ المادية المصاحبة للبرنامج من قبل بعض إدارات المدارس، قلة المساعدة من قبل المعلمين والمعلمات المتعاونات للطلبة والطالبات المعلمات، تعارض المقررات الصباحية للطلبة والطالبات المعلمات مع واجبات برنامج التربية العملية.

وفي دراسة الناجم (2002) تم التعرف على المشكلات التي تواجه طلاب وطالبات كلية التربية بجامعة الملك فيصل في ضوء متغيرات الجنس والتخصص والمستوى الدراسي، وأسفرت النتائج أن أكثر المشكلات وجوداً هي عدم أخذ شكاوى الطلاب والطالبات بجدية من المسؤولين، وعدم مراعاة الطلاب والطالبات بجدية من المسؤولين، وعدم مراعاة الطلاب والطالبات في وضع جدول الاختبارات، وكثرة أعداد الطلاب والطالبات في الشعبة الواحدة، وعدم توافر المناخ الديمقراطي في التعامل، وعدم موضوعية نتائج الاختبارات. كما أسفرت نتائج الدراسة عن شعور الطلاب والطالبات بأهمية مشكلات عدم مراعاة ظروف الطلاب والطالبات في وضع جدول الاختبارات، وعدم أخذ شكاوى الطلاب والطالبات بجدية من المسؤولين، وكثرة أخطاء الحاسب الآلي في التسجيل، وسوء وضع أسئلة الاختبارات وافتقار المناهج الدراسية إلى تنمية القدرة على التفكير والمهارة، وبتحليل الفروق بين الجنسين في وجود المشكلات وأهميتها. كانت نتائج الدلالة في بعض المشكلات لصالح الطلاب في مشكلات كثرة أعداد الطلاب في الشعبة الواحدة، وقلة النظافة في الممرات، وعدم ملائمة المطعم للأعداد المتزايدة من الطلاب، وعدم وجود أماكن لقضاء وقت الفراغ، وتغيب أعضاء هيئة التدريس عن المحاضرات. أما أهمية تلك المشكلات فكانت عدم كفاية المختبرات وتأخر أعضاء هيئة التدريس عن المحاضرات وقلة الفائدة من الإرشاد الأكاديمي. أما النتائج التي كانت لصالح الطالبات فكانت هي مشكلات عدم كفاية المكتبة لمتطلبات الدراسة الجامعية وقلة الأنشطة غير الصفية، وعدم تشجيع الطلاب والطالبات على التفاعل الصفي الفعال. أما بالنسبة لأهمية تلك المشكلات فانحصرت في مشكلات قلة النظافة في الممرات ودورات المياه، وسوء طريقة وضع أسئلة الاختبارات، كما بينت الدراسة وجود فروق بين القسم العلمي والقسم الأدبي في وجود المشكلات وأهميتها، إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجود المشكلات وأهميتها بين المستويات الدراسية المختلفة.

وكشفت دراسة الأغبري (2009) عن عدة مشكلات لدى طلاب جامعة الملك فيصل تمثلت في: نقص خدمات التوجيه والإرشاد، ومشكلات الدراسة والاختبارات، ومشكلات المبنى ومرافقه، والمشكلات الشخصية والأسرية، كما وجدت الدراسة فروق في شدة المشكلات لصالح طلبة الكليات الأدبية، ولم توجد فروق تعزى للمستوى الدراسي.

وتناولت دراسة الحربي ومدني وصالح (2013) المشكلات الأكاديمية والاجتماعية التي تواجه طالبات السنة العامة داخل البيئة الجامعية في كليات الفروع بجامعة الدمام، وكانت أهم المشكلات الأكاديمية هي: تقليدية أساليب التدريس، طول وقت المعاملات الأكاديمية، وكثرة أعطال نظام البيبول سوفت، وتعارض وقت بعض المقررات الدراسية، ونقص وسائل الإيضاح والأجهزة التعليمية. أما المشكلات الاجتماعية فكانت: الشعور بالملل لقلة فترات الراحة بين المحاضرات، وأن مبنى الكلية غير مهيأ للبيئة الجامعية، والمناخ السائد لا يحقق الشعور بالسعادة، إضافة لعدم وجود أماكن لممارسة الأنشطة المختلفة للطالبات، كما أن الكفتيريا ليست بالمستوى المأمول. وكشفت الدراسة عن فروق في المشكلات الأكاديمية والاجتماعية بين التخصصات العلمية والأدبية، وعدم وجود فروق تعزى للخلفية الدراسية السابقة بين الدراسات في المدارس الحكومية والمدارس الأهلية، وعدم وجود فروق بين المتزوجات وغير المتزوجات، وعدم وجود فروق تعزى لاختلاف الفروع بين مدن الخفجي وحفر الباطن والنعيرية والجبيل والدمام.

أما دراسة السبيعي (2009) فتناولت المشكلات التعليمية التي تواجه طالبات كلية التربية للبنات بجامعة

الجوف من وجهة نظرهن، وأهم ما توصلت إليه الدراسة :

- أبرز المشكلات التي تواجه طالبات كلية التربية للبنات بجامعة الجوف هي المشكلات المرتبطة بالبيئة التعليمية حيث كانت بدرجة عالية جداً، أم بقية المشكلات التعليمية فكانت بدرجة متوسطة.
- من أكثر المشكلات التعليمية شيوعاً لدى الطالبات هي: انخفاض مستوى نظافة الكلية، وقدم مبنى الكلية وحاجته للترميم، وعدم توافر خدمة الإنترنت في معامل الكلية ومرافقها الأخرى.
- توجد فروق دالة إحصائياً بين استجابات أفراد عينة الدراسة في المشكلات التعليمية التي تواجههن بأبعادها الخمسة؛ تعزى إلى اختلاف مكان الدراسة، والتخصص، والمستوى الدراسي، ومكان السكن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة تعزى إلى اختلاف المعدل التراكمي، ووسيلة المواصلات.

وقام جودة وزايد (2012) بدارسة المشكلات الأكاديمية ونوعيتها من وجهة نظر طلاب كلية التربية بجامعة حائل، وكشفت دراستهما أن المشكلات تترتب على النحو الآتي:

- مشكلات أكاديمية مرتبطة بالأساتذة: تغيير أماكن المحاضرات، وعدم تزويد الطلاب بخطة دراسية للمقرر والالتزام بها، وطريقة الشرح، والإعلان عن أرقام مكاتبهم، والتعامل بعدالة مع الطلاب، واستخدام الوسائل التعليمية المتطورة، والإعلان عن درجات الطلاب، ووضوح أسئلة الاختبارات.
- مشكلات أكاديمية تتعلق بالإرشاد الأكاديمي: الخطة الدراسية للأقسام، والافتقار للمرشد الأكاديمي، والمعاناة من غموض اللوائح الدراسية، والمحاضرات الخاصة بتنمية قدرات الطلاب على التحصيل، وسؤال الزملاء عن كيفية حساب النقاط والمعدل، والنشرات الإرشادية الأكاديمية.
- مشكلات أكاديمية تخص المكتبة: دخول المكتبة ومعرفة طريقة استعارة الكتب، ووفرة الكتب والمراجع المتخصصة، وفترات العمل بالمكتبة، وتواجد أمناء المكتبة، والخدمات الإلكترونية المتاحة بالمكتبة، وخدمات النسخ أو التصوير، وتشجيع الأساتذة على دخول المكتبة.
- مشكلات أكاديمية تتعلق بالمقررات: وفرة المراجع المرتبطة بالمقررات الدراسية، والتكرار في الموضوعات الدراسية، والتطبيق العملي لبعض المقررات الدراسية، والمقررات التي يدرسها الطلاب، وقصر مقررات بأكملها على أساتذة بعينهم، وعدم تفعيل بعض المقررات في الفصل الصيفي.
- مشكلات أكاديمية متعلقة بالقاعات: عدم توافر الوسائل الإيضاحية، وتوافر المعامل والمختبرات، وتوافر الوسائل الإيضاحية بالقاعات الخارجية، وتوافر عمال مسؤولين عن القاعة، وتعارض مواعيد المحاضرات، ووقت الفراغ بين المحاضرات.
- مشكلات أكاديمية متعلقة بالإدارة: معرفة التدرج الوظيفي، ومقابلة عميد الكلية في حالة مواجهة المشكلات، وعقد لقاءات دورية للعميد والوكلاء ورؤساء الأقسام مع الطلاب لتعرف مشكلاتهم، اللجوء لرئيس القسم في حالة مجابهة الطالب لمشكلة أكاديمية، اهتمام المسؤول بالكلية بمتابعة مشكلات الطلاب، وتوفر مطويات وإرشادات من قبل القسم للطلاب عن المشكلات التي قد يواجهها.
- مشكلات أكاديمية متعلقة بالاختبارات: تضمن جدول الاختبارات لأكثر من مقرر في اليوم الواحد للطالب، ومعرفة اللوائح المنظمة للاختبارات وتنوع الأسئلة بين ما هو مقالي وموضوعي، وتأخير إعلان أسماء الطلاب في لجان الاختبارات، والمشاركة في وضع جدول الاختبارات النهائية.

كما وجدت الدراسة فروقاً في درجة المشكلات الأكاديمية ونوعيتها بين الطلاب وفقاً لاختلاف الأقسام، والمستويات الدراسية، والمعدل التراكمي، ومرات التحويل، والرسوب، وكانت هناك فروق بين الطلاب على معظم هذه المشكلات الأكاديمية.

دراسات خاصة بمشكلات التدريب الميداني لطلبة كليات التربية :

وتشكل هذه النوعية من الدراسات جانباً مهماً من الجوانب التي تهتم بإعداد الطالب المعلم، وهي فترة التربية العملية، ومن هذه الدراسات: دراسة الدخيل والمزروعي (1997) التي تناولت مشكلات التربية العملية في مدارس التطبيق الميداني كما يراها الطلاب المعلمون والطالبات المعلمات في كليتي العلوم

ISSN:2308-5347

التطبيقية والعلوم الاجتماعية بجامعة أم القرى، وكشفت نتائج الدراسة عن معاناة الطالبات والطلاب من السلوك الإداري وسلوك المعلمين المتعاونين والمعلمات المتعاونات في مدارس التطبيق ومن سلوك مشرفي ومشرفات العلوم الطبيعية والعلوم الاجتماعية.

وفي دراسة البسام (2012) تم تناول معوقات التدريب الميداني من وجهة نظر الطالبات والمشرفات في قسم التربية ورياض الأطفال بجامعة الملك سعود، وكشفت النتائج عن اتفاق الطالبات والمشرفات على أن الطالبة تواجه صعوبات في الجمع بين التدريب الميداني ودراسة المقررات في فصل دراسي واحد، كما كشفت النتائج عن عدم مراعاة بعض الروضات لظروف الطالبات المادية، وعدم توافر الوسائل التعليمية في الروضات، بالإضافة إلى وجود تباين واضح بين المشرفات في معدلات تقويم الطالبات المتدربات، وعن عدم وجود فروق دالة بين الطالبات والمشرفات في محور المعوقات الأكاديمية، وفروق بين المجموعتين في محور المعوقات الإدارية والتنظيمية لصالح المشرفات، وعن عدم وجود فروق بين الروضات الحكومية والأهلية ورياض الجامعة في المعوقات الأكاديمية، والإدارية والتنظيمية من وجهة نظر طالبات التدريب الميداني، وكشفت الدراسة عن فروق بين متوسط درجات طالبات تدريب (1) وطالبات تدريب (2) في محور المعوقات الأكاديمية، والمعوقات الإدارية والتنظيمية لصالح تدريب (2).

دراسات تناولت مشكلات طلبة كليات المعلمين:

وتعد كليات المعلمين من أقدم دور إعداد المعلمات والمعلمين في السعودية وقد وجدت مشكلاتها اهتماماً كبيراً من الباحثين، ومنها دراسة سليمان وأبوزريق (2007) التي تناولت مشكلات طلاب كلية المعلمين بتبوك في المملكة العربية السعودية، ودلت النتائج أن محور المشكلات الدراسية قد جاء متوسطه الحسابي في المرتبة الأولى، ثم المحور الدراسي، ثم المحور الاقتصادي، وكشفت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المشكلات الدراسية والاجتماعية والاقتصادية تعزى لمتغيري المستوى الدراسي والمعدل التراكمي للطالب.

وقام سليمان والصمادي (2008) بدراسة المشكلات الأكاديمية لدى طلاب كليات المعلمين في المملكة العربية السعودية في ضوء متغيري التخصص والمستوى الدراسي، ووجدت الدراسة أن هناك فروقا تعزى للمستوى الدراسي، وعدم وجود فروق دالة تعزى للتخصص (علمي / أدبي).

أما القضاة (2012) فدرس مشكلات طلاب كلية المعلمين بجامعة الملك سعود بأبها، وتوصلت الدراسة إلى أن ترتيب المشكلات بالنسبة لعينة الدراسة كان على النحو الآتي: مشكلات إدارية تنظيمية، ومشكلات تربوية تعليمية، ومشكلات جسمية صحية، ومشكلات نفسية، وأخيراً المشكلات الاجتماعية. وظهرت فروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغير نوع التخصص لصالح ذوي التخصص العلمي على مجال مشكلات إدارية تنظيمية، كما وجدت فروق دالة وفقاً لمتغير الرغبة في التخصص لصالح ذوي التخصص العلمي على مجال مشكلات إدارية تنظيمية، كما وجدت فروق دالة وفقاً لمتغير الرغبة في التخصص لصالح فئة لا أرغب على جميع المجالات والأداة ككل، وتبعاً لمتغير القلق على الوظيفة بعد التخرج لصالح الطلاب القلقين على معظم مجالات الأداة وعلى الأداة ككل ما عدا مجال المشكلات الاجتماعية، وكشفت الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير مستوى تحصيل الطلاب على الأداة ككل وعلى الأبعاد التالية: مشكلات تربوية تعليمية، مشكلات نفسية، لصالح فئات التحصيل (جيد / مقبول)، في حين لم تظهر الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

دراسات أجنبية عن المشكلات الأكاديمية لدى طلبة الجامعات:

دراسة جاجي وكيلي (Jaggia & Kelly,1999) التي هدفت إلى تحديد مجموعة العوامل التي تؤثر على مستوى الأداء الأكاديمي لعينة من الطلاب الجامعيين باستخدام المعدل التراكمي كمقياس لمستوى الأداء الأكاديمي للطالب. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء الأكاديمي للطالب، بعض هذه العوامل يرتبط بالمناهج الدراسية وطريقة التدريس، وعضو هيئة التدريس، وخصائص الطالب. كما أوضحت الدراسة أن خصائص أسرة الطالب والمستوى التعليمي بها واستقرار المجتمع الأسري

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.2

الذي يعيش فيه الطالب يمثل أهم العوامل التي تؤثر على أداء الطالب الأكاديمي. كما توصلت الدراسة إلى أن الفترة التي يقضيها الطالب في الجامعة يومياً ومستوى دخله ليس لها علاقة بمستواه الأكاديمي.

وهدفت دراسة دي قارسيا (DiGresia,2002) إلى تحليل العوامل المؤثرة على الأداء الأكاديمي لطلاب الجامعات الأرجنتينية، وذلك بالتطبيق على عينة من الجامعات الحكومية. وأهم ما توصلت إليه الدراسة أن النظام الداخلي للجامعات بما فيها من مقررات تدريس، ومناهج تعليمية، ونظم امتحانات وغيرها من العوامل الداخلية للجامعات تعدّ من العوامل التي تؤثر على مستوى الأداء الأكاديمي للطالب. كما أوضحت الدراسة أن الخصائص التي يتمتع بها الطالب وعضو هيئة التدريس من حيث مدى اهتمام كل منهم بالعملية التعليمية، واستثمار الوقت وتنظيمه تعدّ أيضاً من العوامل التي تؤثر على الأداء الأكاديمي للطالب.

وهدفت دراسة ثمانيسيا (Thamanithya, 2013) لمعرفة العوامل المؤثرة على الأداء الأكاديمي من وجهة نظر الطلاب، طبقت الدراسة على (228) طالبا بالمستوى الرابع- مدرسة الإنسانيات- جامعة بانكوك، وكشفت نتائجها أن من أهم العوامل المؤثرة على الأداء الأكاديمي من وجهة نظر الطلاب والتي أسفرت عنها نتائج الدراسة : صعوبة المقررات الدراسية، وكثافة المناهج الدراسية، والمشكلات المتعلقة بعادات الاستذكار.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة

للوصول لغايات الدراسة الحالية قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من طالبات ومدرسات كلية التربية بجامعة حائل، ويبلغ العدد الكلي للطالبات (5915) طالبة موزعات على النحو الآتي: قسم علم النفس (1328) طالبة، وقسم التربية الخاصة (995) طالبة، وقسم التربية الفنية (733) طالبة، وقسم رياض الأطفال (1003) طالبة، وقسم الصفوف الأولية (233) طالبة، وقسم الثقافة الإسلامية (971) طالبة، وقسم التدبير المنزلي (652) طالبة (المصدر، عمادة القبول والتسجيل).

أما المدرسات فقد بلغ العدد الكلي لهن في جميع الأقسام الرئيسة والمساندة (209) أستاذة موزعين كالآتي: قسم علم النفس (29) أستاذة، قسم التربية الخاصة (18) أستاذة، قسم رياض الأطفال (8) أستاذات، قسم الصفوف الأولية (8) أستاذات، قسم الثقافة الإسلامية (59) أستاذة، قسم الاقتصاد تربية فنية (20) أستاذة، قسم الاقتصاد تدبيرمنزلي (20) أستاذة، قسم المناهج (21) أستاذة، قسم الوسائل التعليمية (12) أستاذة، قسم أصول التربية (14) أستاذة (المصدر، عمادة شؤون هيئة التدريس والموظفين).

عينة الدراسة

بلغ عدد أفراد الدراسة (329) من منتسبات كلية التربية بجامعة حائل، وكان من بينهن (90) مدرسة من المدرسات بكلية التربية بجامعة حائل، ويشكلن (43 %) من مجتمع المدرسات، و(229) طالبة من طالبات كلية التربية بجامعة حائل، إذ قام الباحثان بطريقة العينة الطبقية العشوائية باختيار (5 %) من العدد الكلي لكل قسم، ومن ثم تطبيق أداة الدراسة على العينة الكلية وقدرها (297) طالبة، ولكن تم الحصول على (229) استبانة فقط مكتملة البيانات، ويشكل هذا العدد حوالي (4 %) من مجتمع الطالبات، ويوضح الجدولان (1)، و(2) خصائص أفراد الدراسة:

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.2

جدول (1) أعداد المدرسات وفق المتغيرات الديموغرافية

المتغير		العدد	النسبة	المتغير		التكرار	النسبة
القسم	أصول تربية	3	3.3	الخبرة بالسنوات	3	12	13.3
	تربية فنية	10	11.1		4	7	7.8
	اقتصاد منزلي	8	8.9		5	17	18.9
	تربية خاصة	8	8.9		6	8	8.9
	مناهج	10	11.1		7	9	10.0
	صفوف أولية	4	4.4		8	1	1.1
	علم نفس	12	13.3		9	2	2.2
	وسائل تعليمية	5	5.6		10	4	4.4
	رياض أطفال	4	4.4		12	1	1.1
	ثقافة إسلامية	26	28.9		13	1	1.1
	المجموع	90	100.0		15	2	2.2
الرتبة الأكاديمية	أستاذ	1	1.1		17	3	3.3
	أستاذ مشارك	4	4.4		18	1	1.1
	أستاذ مساعد	54	60.0		20	2	2.2
	محاضر	18	20.0		21	1	1.1
	معيد	13	14.4		23	1	1.1
	المجموع	90	100.0		25	1	1.1
الخبرة بالسنوات	1	8	8.9		30	1	1.1
	2	8	8.9		المجموع	90	100.0

جدول (2) أعداد الطالبات وفق المتغيرات الديموغرافية

المتغير		العدد	النسبة	المتغير		التكرار	النسبة
القسم	صفوف أولية	9	3.9	المعدل	1.0	8	3.5
	ثقافة إسلامية	17	7.4		1.1	2	.9
	تربية خاصة	33	14.4		1.2	2	.9
	اقتصاد منزلي	33	14.4		1.3	1	.4
	تربية فنية	34	14.8		1.4	1	.4
	رياض أطفال	50	21.8		1.5	7	3.1
	علم نفس	53	23.1		1.6	3	1.3
	المجموع	229	100.0		1.8	4	1.7

2.8	3.5	8	3.5
2.9	.9	2	2.6
3.0	.9	2	15.7
3.1	.4	1	2.6
3.2	.4	1	3.5
3.3	3.1	7	1.3
3.4	1.3	3	2.6
3.5	1.7	4	7.9

ISSN:2308-5347

المستوى الدراسي	المستوى الأول	2	.9	المعدل	1.9	2	.9	3.6	5	2.2
	المستوى الثاني	37	16.2		2.0	41	17.9	3.7	5	2.2
	المستوى الثالث	4	1.7		2.1	1	.4	3.8	5	2.2
	المستوى الرابع	3	1.3		2.2	3	1.3	3.9	2	.9
	المستوى الخامس	19	8.3		2.3	9	3.9	4.0	5	2.2
	المستوى السادس	91	39.7		2.4	6	2.6	المجموع	229	100.0
	المستوى السابع	62	27.1		2.5	14	6.1			
	المستوى الثامن	11	4.8		2.6	4	1.7			
	المجموع	229	100.0		2.7	8	3.5			

أداة الدراسة

قام الباحثان بالاستفادة من الدراسات السابقة لتطوير أداة الدراسة وهي عبارة عن استبانة، وتم تصميمها بالرجوع إلى الأدب النظري في المجال، كما تمت الاستفادة من دراسات (أبو حسونة وعيلبوني، 2011؛ الأغبري، 2009؛ جودة وزايد، 2012؛ حسن، 1988؛ الخرابشة، 2008؛ السبيعي، 2009؛ سليم، 1998؛ عبد العزيز ورمضان، 2010؛ المرشد، والشديفات، ومصطفى، 2012؛ الكريمين، والحياصات، والنابلسي ،2010، المهناوي، 2011؛ الناجم، 2002)، وتم صياغة عبارات الاستبانة، حيث تكونت من (50) عبارة شاملة للمشكلات الأكاديمية لطالبات الجامعة، وبعد عرضها على المحكمين تم حذف (6) عبارات، وتبقت في الاستبانة (44) عبارة.

صدق الأداة وثباتها

للتحقق من صدق الاستبانة وثباتها؛ تم تطبيق الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من (40) مفحوصة، (20 أستاذة و20 طالبة)، وللتوصل لصدق الاتساق الداخلي للاستبانة تم إجراء اختبار بيرسون لفحص الارتباط بين العبارة والدرجة الكلية للاستبانة، والجدول (3) يوضح نتيجة هذا الإجراء:

جدول (3) ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للاستبانة

رقم العبارة	المجموع	رقم العبارة	المجموع
1	.377(×)	23	.620(××)
2	.518(××)	24	.624(××)
3	.559(××)	25	.586(××)
4	.498(××)	26	.564(××)
5	.632(××)	27	.402(×)
6	.496(××)	28	.332(×)
7	.426(××)	29	.415(××)
8	.423(××)	30	.447(××)
9	.644(××)	31	.361(×)
10	.611(××)	32	.599(××)
11	.540(××)	33	.640(××)

ISSN:2308-5347

12	.491(××)	34	.602(××)
13	.375(×)	35	.625(××)
14	.377(×)	36	.708(××)
15	.402(×)	37	.622(××)
16	.565(××)	38	.593(××)
17	.360(×)	39	.694(××)
18	.435(××)	40	.660(××)
19	.667(××)	41	.611(××)
20	.724(××)	42	.684(××)
21	.607(××)	43	.589(××)
22	.578(××)	44	.502(××)

دالة عند مستوى (0.01)×× / دالة عند مستوى (0.05)×

يوضح جدول (3) أن عبارات الاستبانة كلها دالة إحصائياً سواء عند مستوى (0.05) أو مستوى (0.01) دلالة مستوى الطرفين.

ولمزيد من المعلومات عن صدق المقياس تحقق الباحثان من صدق المفهوم من خلال التحليل العاملي، واستخدم الباحثان التحليل العاملي بطريقة ألفا كرونباخ والتدوير بأسلوب كوارتيماكس، كشفت نتائج التحليل العاملي أن معامل (KMO) بلغ (0.885)، وبلغ معامل بارتليت للتكورية (5545.069)، بدرجات حرية (946) ومستوى دلالة (.000)، وكشف التحليل العاملي عن (12) عاملا، وبعد التدوير تبقت (5) عوامل فقط تحقق فيها محك كايزر؛ وهو أن يكون الجذر الكامن (1) فما فوق، كما فسرت العوامل الخمسة (37.916) من التباين المشاهد.

وخلص التحليل العاملي إلى وجود خمسة أبعاد لاستبانة المشكلات الأكاديمية لطالبات كلية التربية بجامعة حائل، وهي كما يلي:

1 - **البعد الأول: وتمت تسميته ب: بمشكلات تنفيذ العملية التعليمية وتنظيمها: ويحتوي على مشكلات المقررات والمنهج والتدريس وعملية التقويم والتسجيل، والمكتبة والجوانب الإدارية، وبلغ جذره الكامن (7.119) وفسر (16.179) من التباين المشاهد، ويحتوي على (19) عبارة هي: 14، 20، 21، 25، 26، 30، 31، 32، 33، 34، 35، 36، 37، 38، 39، 40، 41، 42، 43.**
2 - **البعد الثاني: وتمت تسميته ب: مشكلات التوجيه والإرشاد الجامعي، وبلغ جذره الكامن (3.227) وفسر (7.335) من التباين المشاهد، ويحتوي على (9) عبارات هي: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 13، 15.**
3 - **البعد الثالث: وتمت تسميته ب: المشكلات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس، وبلغ جذره الكامن (2.955) وفسر (6.717) من التباين المشاهد، ويحتوي على (9) عبارات هي: 8،9، 10، 11، 12، 16، 17، 18، 19.**
4 - **البعد الرابع: وتمت تسميته ب: مشكلات دافعية الطالبة واهتمامها، وبلغ جذره الكامن (2.138) وفسر (4.859) من التباين المشاهد، ويحتوي على (4) عبارات هي: 27، 28، 29، 44.**
5 - **البعد الخامس: وتمت تسميته ب: مشكلات توفر الخدمات المساندة وكفايتها، وبلغ جذره الكامن (1.244) وفسر (2.828) من التباين المشاهد، ويحتوي على (3) عبارات هي: 22، 23، 24.**

وللتحقق من ثبات الاستبانة تم استخدام طريقة التجانس الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ فبلغ معامل الثبات (Alpha = .9402)، وعند تحليل الثبات الكلي عند حذف العبارة لم يقل ثبات الاستبانة عن

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.2

(0.93). كما تم إيجاد الثبات بطريقة التجزئة النصفية فبلغ معامل الارتباط بين النصفين (.6808)، وبعد التعديل بمعادلة سبيرمان وبراون بلغ معامل الثبات (.8101)، بينما بلغ معامل ثبات التجزئة النصفية بطريقة جتمان (.8057).

الأساليب الإحصائية :

استخدمت عدة أساليب إحصائية لتحقيق غايات الدراسة الحالية، فهناك أساليب استخدمت للتحقق من الصدق والثبات وهي: معامل ارتباط بيرسون، والتحليل العاملي، ومعامل الثبات الفا كرونباخ، ومعادلة سبيرمان وبراون، ومعادلة جتمان. والمتوسطات والانحرافات المعيارية، واختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين غير مترابطتين، وتحليل التباين الأحادي، واختبار توكي للمقارنات البعدية، ومعامل ارتباط بيرسون.

نتائج الدراسة ومناقشتها :

- إجابة السؤال الأول:

للإجابة عن السؤال الأول الذي نصه: "ما مشكلات طالبات كلية التربية بجامعة حائل من وجهة نظر كل من الطالبات والمدرسات في الكلية؟ قام الباحثان بإيجاد المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستبانة الخمسة، كما تم استخراج مدى فئات الاستجابة؛ وذلك لتحديد الفئة التي يقع ضمنها متوسط العبارة، للطالبات والمدرسات كلاً على حدة، حيث تم ترميز البيانات على النحو الآتي: (يحدث كثيراً جداً = 5)، (يحدث كثيراً = 4)، (يحدث أحياناً = 3)، (يحدث نادراً = 2)، (لا يحدث مطلقاً = 1)، وحدد الباحثان فئات الاستجابة في جدول (4)، ونتائج السؤال الأول موضحة في الجدول (5) للطالبات، و الجدول (6) للمدرسات أدناه:

جدول (4) فئات الاستجابة لاستبانة الدراسة

فئة المتوسط	التفسير
4.24 – 5.00	يحدث كثيراً جداً
3.43 – 4.23	يحدث كثيراً
2.62 – 3.42	يحدث أحياناً
1.81 – 2.61	يحدث نادراً
1 – 1.80	لا يحدث مطلقاً

جدول (5) ترتيب ومتوسطات أبعاد استبانة المشكلات الأكاديمية من وجهة نظر الطالبات

رقم البعد	مسمى البعد	عدد العبارات	المتوسط	ترتيب البعد	فئة المشكلات
1	مشكلات تنفيذ العملية التعليمية وتنظيمها	19	3.84	1	يحدث كثيراً
2	مشكلات التوجيه والإرشاد الجامعي	9	3.6	3	يحدث كثيراً
3	المشكلات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس	9	2.82	5	يحدث أحياناً
4	مشكلات دافعية الطالبة واهتمامها	4	3.29	4	يحدث أحياناً
5	مشكلات توفر الخدمات المساندة وكفايتها	3	3.68	2	يحدث كثيراً

يوضح جدول (5) أن مشكلات العملية التعليمية وتنظيمها هي أكثر المشكلات حدوثاً وفقاً لوجهة نظر الطالبات، ويليها مشكلات توفر الخدمات المساندة وكفايتها، ثم مشكلات التوجيه والإرشاد الجامعي،

ISSN:2308-5347

ومشكلات دافعية الطالبة واهتمامها، وأخيراً المشكلات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس.

جدول (6) ترتيب ومتوسطات أبعاد استبانة المشكلات الأكاديمية من وجهة نظر المدرسات

رقم البعد	مسمى البعد	عدد العبارات	المتوسط	ترتيب البعد	فئة المشكلات
1	مشكلات تنفيذ العملية التعليمية وتنظيمها	19	3.22	3	يحدث أحياناً
2	مشكلات التوجيه والإرشاد الجامعي	9	3.11	4	يحدث أحياناً
3	المشكلات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس	9	2.5	5	يحدث نادراً
4	مشكلات دافعية الطالبة واهتمامها	4	3.79	2	يحدث كثيراً
5	مشكلات توفر الخدمات المساندة وكفايتها	3	3.87	1	يحدث كثيراً

يوضح جدول (6) أن مشكلات توفر الخدمات المساندة وكفايتها تعد أكثر المشكلات حدوثاً وفقاً لوجهة نظر المدرسات، ويليها مشكلات دافعية الطالبة واهتمامها، ثم مشكلات تنفيذ العملية التعليمية وتنظيمها، ومشكلات التوجيه والإرشاد الجامعي، وأخيراً المشكلات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس.

- إجابة السؤال الثاني:

للإجابة عن السؤال الثاني الذي نصه: هل توجد فروق دالة إحصائياً بين الطالبات والمدرسات حول المشكلات الأكاديمية؟ استخدم الباحثان اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين غير مترابطتين، فكانت النتائج كما في جدول (7) أدناه:

جدول (7) اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين غير مترابطتين للفروق في تقدير المشكلات بين الطالبات والمدرسات

المجموعة	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	التفسير
الطالبات	229	155.24	24.940	317	5.534	.000	توجد فروق دالة إحصائياً لصالح الطالبات
المدرسات	90	138.44	22.969				

يوضح جدول (7) أن قيمة (ت) بلغت (5.534) وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (.000)، وهذه الفروق لصالح الطالبات، أي أن تقدير الطالبات للمشكلات كان أعلى من شدة تقدير المدرسات.

- إجابة السؤال الثالث:

للإجابة عن السؤال الثالث الذي نصه: هل توجد فروق دالة إحصائياً في تقدير المشكلات الأكاديمية لدى الطالبات تعزى لاختلاف المستوى الدراسي والتخصص؟ قام الباحثان باستخدام تحليل التباين الأحادي، واختبار توكي للمقارنات البعدية فكانت النتائج كما في جدول (8) للمستوى الدراسي، وجدول (9) و (10) للتخصص أدناه:

جدول (8) تحليل التباين الأحادي للفروق بين الطالبات حسب المستوى الدراسي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3876.810	7	553.830	.887	.517
داخل المجموعات	137937.496	221	624.152		
الكلي	141814.306	228			

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.2

يوضح جدول (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات حسب المستوى الدراسي.

جدول (9) تحليل التباين الأحادي للفروق بين الطالبات حسب التخصص

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	8027.156	6	1337.859	2.220	.042
داخل المجموعات	133787.150	222	602.645		
الكلي	141814.306	228			

يوضح جدول (9) أن قيمة (ف) بلغت (2.220)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (042.) بين الطالبات تعزى لاختلاف القسم، ولمعرفة اتجاه هذه الفروق استخدم الباحثان اختبار توكي (Tukey HSD) فكانت النتائج كما في جدول (10) أدناه:

جدول (10) اختبار توكي للمقارنات البعدية بين الطالبات حسب التخصص

(I) القسم	(J) القسم	فرق المتوسط (I-J)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	مستوى ثقة 95%	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
صفوف أولية	ثقافة إسلامية	1.10	10.120	1.000	-29.01	31.21
	تربية خاصة	-8.67	9.232	.966	-36.14	18.80
	اقتصاد منزلي	4.97	9.232	.998	-22.50	32.44
	تربية فنية	-10.31	9.202	.921	-37.70	17.07
	رياض أطفال	-12.31	8.889	.810	-38.76	14.14
	علم نفس	-5.36	8.850	.997	-31.70	20.97
ثقافة إسلامية	صفوف أولية	-1.10	10.120	1.000	-31.21	29.01
	تربية خاصة	-9.76	7.329	.836	-31.57	12.04
	اقتصاد منزلي	3.87	7.329	.998	-17.94	25.68
	تربية فنية	-11.41	7.292	.705	-33.11	10.29
	رياض أطفال	-13.40	6.892	.453	-33.91	7.10
	علم نفس	-6.46	6.843	.965	-26.82	13.90
تربية خاصة	صفوف أولية	8.67	9.232	.966	-18.80	36.14
	ثقافة إسلامية	9.76	7.329	.836	-12.04	31.57
	اقتصاد منزلي	13.64	6.044	.270	-4.35	31.62
	تربية فنية	-1.65	5.999	1.000	-19.50	16.20
	رياض أطفال	-3.64	5.506	.994	-20.02	12.74
	علم نفس	3.30	5.444	.997	-12.90	19.50

ISSN:2308-5347

اقتصاد منزلي	صفوف أولية	-4.97	9.232	.998	-32.44	22.50
	ثقافة إسلامية	-3.87	7.329	.998	-25.68	17.94
	تربية خاصة	-13.64	6.044	.270	-31.62	4.35
	تربية فنية	-15.28	5.999	.148	-33.13	2.57
	رياض أطفال	-17.28(×)	5.506	.031	-33.66	-.89
	علم نفس	-10.33	5.444	.484	-26.53	5.86
تربية فنية	صفوف أولية	10.31	9.202	.921	-17.07	37.70
	ثقافة إسلامية	11.41	7.292	.705	-10.29	33.11
	تربية خاصة	1.65	5.999	1.000	-16.20	19.50
	اقتصاد منزلي	15.28	5.999	.148	-2.57	33.13
	رياض أطفال	-1.99	5.457	1.000	-18.23	14.24
	علم نفس	4.95	5.394	.969	-11.10	21.00
رياض أطفال	صفوف أولية	12.31	8.889	.810	-14.14	38.76
	ثقافة إسلامية	13.40	6.892	.453	-7.10	33.91
	تربية خاصة	3.64	5.506	.994	-12.74	20.02
	اقتصاد منزلي	17.28(×)	5.506	.031	.89	33.66
	تربية فنية	1.99	5.457	1.000	-14.24	18.23
	علم نفس	6.94	4.840	.783	-7.46	21.34
علم نفس	صفوف أولية	5.36	8.850	.997	-20.97	31.70
	ثقافة إسلامية	6.46	6.843	.965	-13.90	26.82
	تربية خاصة	-3.30	5.444	.997	-19.50	12.90
	اقتصاد منزلي	10.33	5.444	.484	-5.86	26.53
	تربية فنية	-4.95	5.394	.969	-21.00	11.10
	رياض أطفال	-6.94	4.840	.783	-21.34	7.46

يوضح جدول (10) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (.031) بين طالبات قسم رياض الأطفال وقسم الاقتصاد المنزلي في الإحساس بشدة المشكلات، وهذه الفروق لصالح طالبات قسم رياض الأطفال.

- إجابة السؤال الرابع:

للإجابة عن السؤال الرابع الذي نصه: هل توجد فروق دالة إحصائياً في تقدير المدرسات للمشكلات الأكاديمية تعزى لاختلاف كل من الرتبة الأكاديمية والقسم الدراسي؟ قام الباحثان باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما في جدول (11) للرتبة الأكاديمية، وجدول (12) للقسم الأكاديمي أدناه:

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.2

جدول (11) تحليل التباين الأحادي للفروق بين المدرسات حسب الرتبة الأكاديمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1585.527	4	396.382	.743	.566
داخل المجموعات	45368.695	85	533.749		
الكلي	46954.222	89			

يوضح جدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المدرسات حسب رتبهن الأكاديمية في تقدير المشكلات الأكاديمية.

جدول (12) تحليل التباين الأحادي للفروق بين المدرسات حسب الأقسام

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	7137.877	9	793.097	1.594	.131
داخل المجموعات	39816.345	80	497.704		
الكلي	46954.222	89			

يوضح جدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المدرسات حسب الأقسام في تقدير المشكلات الأكاديمية.

- إجابة السؤال الخامس:

للإجابة عن السؤال الخامس وأسئلته الفرعية الذي نصه: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من:

- ترتيب المشكلات الأكاديمية لدى المدرسات وترتيبها لدى الطالبات؟
- تقدير المدرسات للمشكلات الأكاديمية وسنوات الخبرة لهن؟
- المشكلات الأكاديمية لدى الطالبات ومعدلهن الدراسي؟

لإيجاد العلاقة بين ترتيب المشكلات الأكاديمية لدى المدرسات وترتيبها لدى الطالبات؛ قام الباحثان باستخدام استخدام اختبار سبيرمان الرتبي لإيجاد العلاقة الارتباطية بين ترتيب المشكلات عند المدرسات والطالبات. وكانت النتيجة: بلغ الارتباط بين ترتيب المشكلات عند المدرسات والطالبات (0.490××)، بمستوى دلالة (0.001) دلالة مستوى الطرفين.

ولإيجاد العلاقة بين تقدير المدرسات للمشكلات الأكاديمية وسنوات الخبرة لهن، قام الباحثان بإيجاد معامل ارتباط بيرسون بين درجات المشكلات الأكاديمية وسنوات الخبرة المهنية للمدرسة، فبلغ معامل الارتباط بينهما (061.)، وهو معامل ارتباط غير دال عند مستوى (05.)، أي أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين المشكلات الأكاديمية حسب تقدير المدرسات وسنوات الخبرة المهنية للمدرسة.

ولإيجاد العلاقة بين المشكلات الأكاديمية لدى الطالبات ومعدلهن الدراسي، قام الباحثان بإيجاد معامل ارتباط بيرسون بين درجات المشكلات الأكاديمية والمعدل الدراسي للطالبات، فبلغ معامل الارتباط بينهما (021.)، وهو معامل ارتباط غير دال عند مستوى (05.)، أي أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين المشكلات الأكاديمية لدى الطالبات ومعدلهن الدراسي.

ISSN:2308-5347

مناقشة النتائج

هدفت الدراسة الحالية إلى استقصاء المشكلات الأكاديمية لدى طالبات كلية التربية بجامعة حائل من وجهة نظر الطالبات والمدرسات، وتم التوصل إلى عدة نتائج كان أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقدير شدة المشكلات بين المدرسات والطالبات وهذه الفروق لصالح الطالبات، أي أن تقدير الطالبات للمشكلات كان أعلى من شدة تقدير المدرسات لها، كما وجد اختلاف بنسبة (50 %) في ترتيب شدة المشكلات بين المجموعتين، وتتبين أهمية هذه النتيجة في الاختلاف الكبير بين المدرسات، واللائي هن المرشدات الأكاديميات وبين الطالبات في تقدير المشكلات وترتيبها من حيث الأهمية والشدة، ولعل هذا يستدعي من المدرسات أن يضعن خططهن الإرشادية وفق المشكلات التي حددتها الطالبات، وليس حسب ما يعتقدن، لأنه الشائع أن المرشدات دائماً يبنين خططهن وفق تصوراتهن الذاتية عن مشكلات الطالبات.

- من وجهة نظر الطالبات تعد المشكلات العملية التعليمية وتنظيمها هي أكثر المشكلات حدوثاً، ويليها مشكلات توفر الخدمات المساندة وكفايتها، ثم مشكلات التوجيه والإرشاد الجامعي، ومشكلات دافعية الطالبة واهتمامها، وأخيراً المشكلات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس، وتتشابه هذه النتيجة إلى حد كبير مع دراسات (الأغبري، 2009؛ الزهراني، 2005؛ سليمان وأبو زريق، 2007؛ صالح، 2013؛ منسي، 2004؛ الناجم، 2002).
- أما من وجهة نظر المدرسات فإن مشكلات توفر الخدمات المساندة وكفايتها تعد أكثر المشكلات حدوثاً ، ويليها مشكلات دافعية الطالبة واهتمامها، ثم مشكلات تنفيذ العملية التعليمية وتنظيمها، ومشكلات التوجيه والإرشاد الجامعي، وأخيراً المشكلات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات تعزى لاختلاف القسم، حيث كانت هذه الفروق بين طالبات قسم رياض الأطفال وقسم الاقتصاد المنزلي في الإحساس بشدة المشكلات، وهذه الفروق لصالح طالبات قسم رياض الأطفال.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات حسب المستوى الدراسي، وهذا يشير إلى أن الطالبات يقيمن وجود المشكلات بنفس القدر، سواء في المستويات الدراسية المبكرة أو المتأخرة، تتفق هذه النتيجة مع دراسات (درويش والحريبي، 2013؛ سليمان وأبو زريق، 2007، القضاة، 2012)، بينما تختلف مع دراسات (الخزاعلة، 2013؛ السبيعي، 2009؛ سليمان والصمادي، 2008؛ العقيلي وأبو هاشم، 2009؛ الناجم، 2002).
- لا توجد علاقة ارتباطية بين المشكلات الأكاديمية لدى الطالبات ومعدلهن الدراسي، وربما يشير هذا إلى أن شدة المشكلات لم تتصل إلى التأثير سلباً على المعدل الدراسي للطالبات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (بوبشيت، 2008؛ السبيعي، 2009؛ سليمان وأبو زريق، 2007)، بينما تختلف مع دراسة (جودة وزايد، 2012).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المدرسات حسب الأقسام في تقدير المشكلات الأكاديمية، وهذا يشير إلى أن المدرسات في الأقسام المختلفة يقيمن المشكلات بنفس المستوى، مما ينتج عنه أساليب وتدخلات إرشادية متشابهة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المدرسات حسب رتبهن الأكاديمية في تقدير المشكلات الأكاديمية، وتأتي هذه النتيجة مؤكدة لما سبق، حيث لا يوجد اختلاف بين المدرسات في تقدير المشكلات رغم رتبهن الأكاديمية.
- لا توجد علاقة ارتباطية بين المشكلات الأكاديمية حسب تقدير المدرسات وسنوات الخبرة المهنية للمدرسة، وتأتي هذه النتيجة أيضاً مؤكدة لما سبق، حيث لا يوجد اختلاف بين المدرسات في تقدير شدة المشكلات رغم تباين سنوات خبراتهن المهنية.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.2

التوصيات

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة يقدم الباحثان التوصيات الآتية:

1 - أن تتبنى المرشدات الأكاديميات بجامعة حائل خططهن الإرشادية، وفق تصورات الطالبات عن المشكلات ودرجة وجودها وترتيب أهميتها لديهن.

2 - أن يقوم متخذو القرار بالكلية بالاهتمام بمشكلات الطالبات حسب ترتيبها كما جاء في الدراسة، وهي كما يلي: مشكلات تنفيذ العملية التعليمية وتنظيمها، ومشكلات التوجيه والإرشاد الجامعي، والمشكلات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس، ومشكلات دافعية الطالبة واهتمامها، ومشكلات توفر الخدمات المساندة وكفايتها.

المراجع

أبو حسونة، نشأت محمود; وعيلبوني، سمير فؤاد (2011). مشكلات طلبة جامعة إربد الأهلية وحاجاتهم الإرشادية: دراسة مسحية. مؤتة للبحوث والدراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، 26(3)، 219 - 268.

أبو حمادة، عبد الموجود عبد الله (2006). العوامل المؤثرة على مستوى الأداء الأكاديمي لطلاب التعليم الجامعي (دراسة تطبيقية على طلاب جامعة القصيم). المجلة العلمية للإدارة، 15(1)، 175-144.

الأغبري، عبد الصمد قائد (2009). المشكلات التي يواجهها طلاب كلية المعلمين في الإحساء – جامعة الملك فيصل من وجهة نظرهم "دراسة ميدانية". مجلة كلية التربية جامعة الاسكندرية، 19(3أ)، 62-111.

البابطين، عبد الرحمن عبد الوهاب (1995أ). المشكلات الإدارية التي تواجه طلاب التربية الميدانية في كلية التربية جامعة الملك سعود. مجلة التربية جامعة الكويت، 12، 33 - 42.

البابطين، عبد القادر عبد الوهاب (1995ب). المعوقات الإدارية والفنية التي تعوق ممارسة طلاب جامعة الملك سعود لكرة الطائرة الترويحية. مجلة جامعة الملك سعود العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، 7(2)، 353 - 379.

البسام، هيفاء عبد الله (2012). معوقات التدريب الميداني من وجهة نظر الطالبات والمشرفات في قسم التربية ورياض الأطفال بجامعة الملك سعود في مدينة الرياض. مجلة رسالة الخليج العربي،123، 15 - 56.

البكر، فوزية بكر (2002). الصعوبات التي تواجه الطالبات المستجدات في الكليات الأدبية بجامعة الملك سعود وعلاقتها بدرجة رضاهن عن التعليم الجامعي. مجلة جامعة الملك سعود - العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، 14(2)، 353 - 396.

بوبشيت، الجوهرة إبراهيم (2008). المشكلات الأكاديمية التي تواجه طالبات كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك فيصل من وجهة نظرهن. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، 20(1)، 176 - 241.

الجماز، نورة عبد الله (2014). المعوقات التي تواجه طالبات ماجستير التربية الفنية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطالبات. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 45(2)، 199 – 220.

الجنابي، إخلاص أحمد (2009). المشكلات السائدة لدى طالبات جامعة الحديدة وعلاقتها بالصحة النفسية. مجلة علم النفس، 83/82، 43-24.

جودة، يسرى محمد; وزايد، أحمد أحمد (2012). المشكلات الأكاديمية ونوعيتها من وجهة نظر طلاب كلية التربية بجامعة حائل. العلوم التربوية، 20(1)، 133 - 173.

جيدوري، صابر عوض (2013). معوقات ممارسة الحوار في البيئة الجامعية "دراسة ميدانية مطبقة على عينة من طلاب كلية التربية بجامعة طيبة". مجلة شؤون اجتماعية، 120، 95-63.

ISSN:2308-5347

الحربي، عبد الله مزعل; والذبياني، منى سليمان (2008). مشكلات طلاب وطالبات الدراسات العليا السعوديين في الجامعات المصرية. المؤتمر القومي السنوي الخامس عشر - نحو خطة استراتيجية للتعليم الجامعي العربي –مصر، ص ص 492 - 526.

الحربي؛ عبد الله مزعل؛ ومدني، فاطمة أحمد، و صالح، امتياز يوسف (2013). المشكلات الأكاديمية والاجتماعية التي تواجه طالبات السنة العامة داخل البيئة الجامعية في كليات الفروع بجامعة الدمام. المجلة التربوية، 34، 221-175.

الحربي، نوار محمد (2012). معوقات تنمية الإبداع في مرحلة التعليم الجامعي لدى عينة من طالبات كلية التربية للبنات بجامعة أم القرى. مجلة البحث العلمي في التربية، 13(1)،145 – 186 .

حسن، علي حسين (1988) . المشكلات التي تواجه طلاب وطالبات الشعبة المهنية بكلية التربية جامعة الإمارات العربية أثناء فترة التربية العملية. دراسات تربوية، 14، 241 - 276.

الحشاش، سعد (2008). مشكلات ترجمة النصوص في مجال الحاسب الآلي من وجهة نظر طلاب كلية اللغات والترجمة بجامعة الملك سعود. مجلة اتحاد الجامعات العربية للآداب، 5(1)، 199 - 237.

الخرابشة، عمر محمد (2008). مشكلات التسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية بجامعة البلقاء التطبيقية في الأردن. المؤتمر العلمي العربي الثالث - التعليم وقضايا المجتمع المعاصر -مصر، مج 1، ص ص 132 - 184.

الخزاعلة، عبد الله عقلة (2013). المشكلات الأكاديمية التي تواجه طلبة كلية العلوم والآداب بشرورة بجامعة نجران في ضوء بعض المتغيرات. العلوم التربوية، 21(2)، 107 - 142.

خوجة، خديجة محمد (2006). الصعوبات التي تواجه ذوات الإعاقة البصرية من طالبات الجامعة في المجتمع السعودي. مجلة كلية التربية جامعة بنها، 66، 130 - 148.

الدخيل، إبراهيم علي; والمزروعي، حفيظ محمد (1997). مشكلات التربية العملية في مدارس التطبيق الميداني كما يراها الطلاب المعلمون والطالبات المعلمات في كليتي العلوم التطبيقية والعلوم الاجتماعية بجامعة أم القرى. دراسات في المناهج وطرق التدريس، 41، 1 - 70.

درويش، زينب عواد; والحريبي، فاطمة (2013). المشكلات الأكاديمية لدى طالبات جامعة سلمان بن عبد العزيز والحلول المقترحة. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 40 (2)، 111 - 145.

الزهراني، حسن علي (2005). المشكلات النفسية والاجتماعية والتعليمية لدى عينة من طلاب كليات المعلمين المتأخرين في التحصيل الأكاديمي في ضوء بعض المتغيرات. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك سعود: السعودية.

السالوس، منى علي؛ والصديقي، سحر مفتي (2013). مشكلات التعليم الموازي في جامعة طيبة من وجهة نظر الطالبات. المجلة السعودية للتعليم العالي، 10، 111-73.

السبيعي، خالد صالح (2009). المشكلات التعليمية التي تواجه طالبات كلية التربية للبنات بجامعة الجوف من وجهة نظرهن. جامعة الملك سعود. إدارة النشر العلمي والمطابع: الرياض.

السلخي، محمود جمال (2010). فاعلية برنامج إرشادي تكاملي في علاج بعض مشكلات التحصيل الدراسي لدى طالبات الجامعة المستجدات بشعبة الطفولة. المجلة التربوية، 22، 115-66.

سليم، حسن مختار (1998). دراسة ميدانية لبعض مشكلات إعداد الطالبات المعلمات بكلية الدراسات الإنسانية جامعة الأزهر. التربية، 76، 59 - 101.

سليمان، شاهر; وأبو زريق، ناصر (2007). مشكلات طلاب كلية المعلمين بتبوك في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم في ضوء بعض المتغيرات. رسالة التربية وعلم النفس، 28، 28-55.

سليمان، شاهر خالد، والصمادي، محمد عبد الله (2008). المشكلات الأكاديمية لدى طلاب كليات المعلمين في المملكة العربية السعودية في ضوء متغيري التخصص والمستوى الدراسي. رسالة الخليج العربي، 109،

103 – 152.

السليمان، نورة إبراهيم (2012). بعض مشكلات عينة من الطالبات المتفوقات بجامعة الملك سعود. رسالة التربية وعلم النفس، 39، 267- 302.

السميح، عبد المحسن محمد (2004). الصعوبات التعليمية والإدارية لطلاب المنح الدراسية : دراسة ميدانية على طلاب المنح الدراسية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 41، 598-520.

شافعي، أحمد محمد (2008). مشكلات الارشاد الأكاديمي ومقترحات تطوره كما يراها طلاب كلية المعلمين بالمدينة المنورة. مجلة التربية جامعة الأزهر، 135(3)، 183-137.

الشافعي، فرج مصطفى (2013). المشكلات الإدارية والتنظيمية المرتبطة بتعليم البنات عبر الدوائر التليفزيونية المغلقة في بعض كليات جامعة الملك خالد: دراسة ميدانية. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 35(1)، 97 - 128.

الشبل، يوسف عبد الرحمن (2012أ). بعض المشكلات التنظيمية والأكاديمية التي تواجه الطلبة ببرامج الماجستير الموازي في التخصصات التربوية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 27، 103 - 168.

الشبل، يوسف عبد الرحمن (2012ب) .الصعوبات الإدارية والدراسية والشخصية التي تواجه الدارسين والدارسات في برنامج الدبلوم العام في التربية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. دراسات تربوية واجتماعية، 18(2)، 237 - 296.

الشريف، محمد أحمد (2006). الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس والطالبات بجامعة الطائف عند استخدام الدائرة التليفزيونية المغلقة في العملية التعليمية. مجلة البحث في التربية وعلم النفس، 19(3)،153 - 181.

الشمري، سعود عايد؛ والعياصرة، وليد رفيق (2014). المشكلات التي يواجهها طلاب البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظرهم : دراسة ميدانية. مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 32، 13 – 62.

الصالحي، خالد سليمان (2013). المشكلات والصعوبات الإدارية والأكاديمية التي تواجه طلاب وطالبات الدراسات العليا بجامعة القصيم وسبل التغلب عليها. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، 33(2)، 127 - 179.

الضبع، ثناء يوسف؛ وآل سعود، الجوهرة فهد (2005) . مشكلة الاغتراب لدى عينة من طالبات الجامعة السعوديات في ضوء عصر العولمة : دراسة عاملية. ندوة العولمة وأولويات التربية - السعودية ، مج 1، ص ص 365 - 410.

الطراونة، نايف سالم (2010). أنماط تفكير ومشكلات طلبة جامعة القصيم وحاجاتهم الإرشادية. مؤتة للبحوث والدراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، 25(6) 29 - 64.

عبد الحميد، أحمد ربيع (1996). بعض المشكلات التعليمية التي تواجه طلاب كلية العلوم العربية والاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالقصيم السعودية. مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، 54، 95-57.

عبد الرحيم، آمال صلاح (2006). النشاط الترويحي للطالبة الجامعية بين الصعوبات والتطلعات: دراسة مطبقة في مركز الدراسات الجامعية للبنات/ جامعة الملك سعود 1422 - 1425هـ. مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، 22(1،2)، 351 - 382.

عبد العزيز، داليا عزت (2011). المشكلات التي تعوق إبداع الشباب الجامعي من وجهة نظر طلاب جامعة الملك فيصل والتخطيط لمواجهتها. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 30(5)، 2365 - 2387.

عبد العزيز، داليا عزت; ورمضان، جيهان عبد الحميد (2010). واقع الإرشاد الأكاديمي لطلبة الدراسات العليا بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 28(5)، 2363 - 2417.

عبد العزيز، عبد العزيز السيد; ومحمد، إيناس الشافعي (2012). معوقات التعلم الإلكتروني من وجهة نظر الطالبات بكلية التربية للبنات بأبها - جامعة الملك خالد. مجلة الجمعية التربوية للدراسات الاجتماعية، 40، 222 - 256.

العبيدي، مظهر (2012). قلق الاختبار وعلاقته بالمكانة الاجتماعية والنفسية لدى طلبة الجامعة. مجلة الفتح، 48، 354-331.

العريف، فاطمة (2011). العلاقة بين الحاجات غير المشبعة والأعراض النفسجسمية ومهارات حل المشكلات الاجتماعية لدى عينة من طالبات جامعة الملك عبد العزيز. حوليات آداب عين شمس، 39، 269 298-.

عسيري، محمد عبد الله (2011). المشكلات التي تواجه طلاب كلية التربية البدنية وعلوم الحركة بجامعة الملك سعود بمدينة الرياض من وجهة نظرهم. مجلة التربية جامعة الأزهر، 145(3)، 147 - 176.

العقيلي، عبد المحسن؛ و أبو هاشم، السيد محمد (2009). المشكلات الأكاديمية لدى طلاب الكليات الإنسانية بجامعة الملك سعود في ضوء بعض المتغيرات. جامعة الملك سعود. إدارة النشر العلمي والمطابع: الرياض.

العمايرة، محمد حسن (2007). المشكلات التي تواجه الطلبة الجدد بجامعة الإسراء الخاصة بالأردن في ضوء بعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية، 11، 83-53.

غالب، معتصم الرشيد (2011). الصعوبات التي تواجه الطلاب السودانيين بالجامعات الماليزية ومستوى القلق لديهم. مجلة العلوم التربوية، 11، 340 - 376 .

غريب، أسامة (2011). أبعاد حل المشكلات الاجتماعية المنبئة بكل من القلق والاكتئاب لدى طلاب كلية التربية الأساسية. دراسات عربية في علم النفس، 10(2)، 255-223.

القصاص، ياسر عبد الفتاح (2011). مهام تخطيطية لمواجهة معوقات مشاركة الشباب الجامعي السعودي في العمل التطوعي : دراسة مطبقة على طلاب جامعة الإمام محمد بن سعود بمدينة الرياض. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 30(7)، 3363 - 3413.

القضاة، محمد فرحان (2012). مشكلات طلاب كلية المعلمين بجامعة الملك سعود بأبها من وجهة نظرهم في ضوء بعض المتغيرات. مجلة جامعة الملك سعود العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، 24(2)، 311 - 337.

القطب، سمير (2006 . (واقع ومعوقات الأنشطة الطلابية في جامعة طيبة بالمدينة المنورة "دراسة ميدانية". مستقبل التربية العربية، 12، 97 - 262.

الكريمين، رائد; والحياصات، محمد عبد الرزاق; والنابلسي، زينب (2010). مشكلات الإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر المرشد الأكاديمي، الطلبة، والعاملين في وحدة القبول والتسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية. مجلة القراءة والمعرفة، 104، 242 - 271.

القو، عبد المنعم محمد (2001). دراسة لأهم مشكلات الطلاب والطالبات المعلمات المتخصصين في الدراسات الإسلامية والمعلمين والمعلمات المتعاونات ببرنامج التربية العملية في جامعة الملك فيصل. حولية كلية التربية جامعة قطر، 17، 272-225.

اللقماني، غالي دهيران (2013). معوقات الإرشاد الطلابي بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب. المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية، 3، ، 91 - 114.

مبارك، خلف أحمد (2006). فاعلية برنامج إرشادي تكاملي في علاج بعض مشكلات التحصيل الدراسي لدى طالبات الجامعة المستجدات بشعبة الطفولة. المجلة التربوية، 22، 115-66.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.2

المرشد، يوسف بن عقلا; والشديفات، محمود راشد; ومصطفى، هاشم يوسف (2012). مشكلات الإنجاز الأكاديمي لدى طلبة السنة التحضيرية في جامعة الجوف من وجهة نظر الطالب والمدرس. مجلة كلية التربية ببورسعيد، 12، 516 - 535.

منـدورة، رقية عبد اللطيف (2011). معوقات استخدام التعليم الإلكتروني من وجهة نظر طالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة. مجلة التربية جامعة الأزهر، 146 (1)، 457 - 484.

منسي، حسن عمر (2004). مشكلات الطلبة متدني التحصيل الدراسي من وجهة نظرهم في كلية المعلمين بمحافظة الرس بالمملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، 17 (1)، 157-117.

المنقاش، سارة عبد الله (2009). التنظيم الإداري لمراكز الطالبات في الجامعات السعودية : المشكلات والحلول المقترحة. العلوم التربوية، 17 (2)، 151 - 201.

المهناوي، زينب حسين (2011). واقع المشكلات النفسية والاجتماعية والتربوية لدى طلبة قسم الجغرافية في كلية التربية بجامعة البصرة. مجلة أبحاث البصرة (العلوم الإنسانية)، 36 (3)، 197 - 214.

الناجم، سعد عبد الرحمن (2002). المشكلات التي تواجه طلاب وطالبات كلية التربية بجامعة الملك فيصل في ضوء متغيرات الجنس والتخصص والمستوى الدراسي. المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل العلوم الإنسانية والإدارية، 3 (1)، 137 - 176.

الياور، عفاف صلاح (2009). معوقات التعليم الجامعي المفتوح في فرع الجامعة العربية المفتوحة من منظور الطلاب والطالبات. رسالة الخليج العربي، 112، 129 - 195.

Di Gresia,L.Porto, & Ripani,L.(2002),"Students Performance at Public Universities in Argentina". Centre for Latin America Economics research.

Falahati, L., & Hj. Paim, L.(2012). Experiencing financial problems among university students An empirical study on the moderating effect of gender. Gender in Management: An International Journal, 27(5), 311-326.

Gebhard,J.(2012). International Students' Adjustment Problems and Behaviors. Journal of International Students, 2(2), 184-193.

Jaggia,S.and Kelly-Hawake,A. (1999), "An Analysis of Factors that Influence Student Performance : A Fresh Approach to an Old Debate". Contemporary Economic Policy,vol.17(2), 189-198.

Jamson, S.(1999). Certain Adjustment Problems of University Girls. The Journal of Higher Education, 70(5), 485-493.

Levine, D.; Mishna, F.(2007). A self psychological and Relational Approach to Group therapy for university with Bulimia. International Journal of Group psychotherapy, 57(2), 167-185.

Sayadi, A.; Khodayari, H.; Saadat, S.; Jahangiri, S.(2014). Survey the Relationship between Attachment Styles, Coping Strategies and Mental Health among Students at University of Guilan, Iran. Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities, 4(1), 253-262.

Talib, N.; Sansgiry, S.(2011). Factors Affecting Academic Performance of University Students in Pakistan. Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business, 3(3), 589-600.

ISSN:2308-5347

Tey, N.; A wang, H.; Singaraveuo, K.(2009). Ethnic Interactions among students at the university of Malaya. Malaysian Journal of Economic studies, 46(1), 53-74.

Thamanithya, Ramiah Nena.(2013). A study of Students' Perception of the Factors Affecting Their Academic Performance :A case study at Bangkok University. School of Humanities, Bangkok University. Bangkok University, Research Conference , 3-14.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.3

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشـاملة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية

DOI:10.20428/AJQAHE.9.4.3

د. أحمد غنيم أبو الخير
أستاذ الإدارة التربوية والأصول المساعد - كلية التربية - جامعة القدس المفتوحة- غزة

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.3

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية

د. أحمد غنيم أبو الخير

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة المتضمنة للمجالات الآتية (التهيئة والاستعداد، وتخطيط الجودة، وتنظيم الجودة، وتنفيذ الجودة، ورقابة الجودة وتقويمها). وتكوّن مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والمسؤولين الأكاديميين والإداريين في كليات التربية بجامعات قطاع غزة (القدس المفتوحة، فلسطين، الأقصى) وتوصلت الدراسة إلى وجود نسبة معوقات كبيرة في تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة لدى كليات التربية في الجامعات الفلسطينية؛ حيث بلغت نسبتها (77.14)، وظهرت أكثر المعوقات في مجال إجراءات تنفيذ لإدارة الجودة، وكانت أبرز المعوقات التي ظهرت في نتائج الدراسة هي : غياب أسلوب العمل بروح الفريق وتشكيل حلقات الجودة. وقلة عدد اللقاءات والندوات اللازمة لتوعية العاملين بنظام الجودة. وتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى إدارات كليات التربية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لأهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجامعة لصالح جامعة الأقصى. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة عدد اللقاءات والندوات اللازمة لتوعية العاملين بنظام الجودة. والتشجيع على أسلوب العمل بروح الفريق، وتشكيل حلقات الجودة.

الكلمات المفتاحية :

معوقات، إدارة الجودة الشاملة TQM، الجوانب الإدارية، كليات التربية، الجامعات الفلسطينية .

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.3

Obstacles to The Application of Total Quality Management in The Administrative Aspects of The Colleges of Education in The Palestinian Universities

Abstract

The present study aimed to identify the obstacles to the application of TQM in the administrative aspects of the colleges of education in Palestinian universities. The study used descriptive analytical approach and relied on the questionnaire included the following areas (preparation, planning, Organization, , implementation, control, and evaluate the quality). The study population consisted of faculty members and officials, academics and administrators in colleges of education universities in the Gaza Strip (Al-Quds open , Palestine, Al-Aqsa) The study found that there are a significant proportion of the obstacles in the implementation phases of TQM at colleges of education in the Palestinian universities, which accounted for (77.14). There were more obstacles in the implementation of QM procedures, the main obstacles that have emerged in the results of the study are: the absence of method of work as a team and forming quality loops. And the limited number of meetings and seminars to educate the workers necessary quality system. The study found that there were no statistically significant differences for the most important obstacles facing the implementation of TQM at colleges of education departments in Palestinian universities due to the variable Job Title differences. As it turns out there are statistically significant differences between the averages of the study sample estimates of the most important obstacles facing the implementation of TQM attributed to the university in favor of Al-Aqsa University. The study recommended the need to increase the number of required meetings and seminars to educate the workers. to encourage the style of work as a team and the formation of QCs quality system

Keywords :

Obstacles ,Tqm ,The Administrative Aspects , Collèges Of Education,Palestinien universités

ISSN:2308-5347

المقـدمة :

تزايـدت في الآونـة الأخـيرة الجامعـات والكليـات التي اتجهت نحو تبني فلسفة الجـودة الشاملة على الصعيديـن الإقليمـي والمحلـي سعياً منها لتـلافي القصور المضطرد في جـودة الخدمات الإداريـة التي تقدمها، والوصـول إلى نوعيـة تعليم وتعلم جيدة، والدخـول في دائرة المنافسة لتلبية احتياجـات المجتمع المحلي من المخرجـات ذات الكفـاءة العالية في الأداء. وأشـار كل من البهواشي والربيعي(2005،ص100) إلى أن نجاح الخدمـات التـي تقدمها الجامعـة من خدمة تدريـس، وخدمة المجتمـع، وخدمة البحث العلمـي؛ يتوقف على جودة الخدمات الإدارية المعاونة.

لهـذا فقـد أولـت القيادات التربوية وصناع القـرار في مؤسسات التعليم العالي المحلي والإقليمي أهميةً وترحيبـاً كبـيراً في تبني مفهـوم إدارة الجودة الشاملة لتطويـر الإدارات الجامعية، وقد بـدا ذلك واضحاً في الخطـة الخمسية لترشيد التعليم العالي في فلسطين عام (1997) حيث بدأت مناقشة فكرة الهيئة الوطنية للاعتمـاد والجـودة والنوعيـة لمؤسسات التعليم العـالي في فلسطـين، وترسخت الفكرة بعـد سنتين في تقرير فريـق العمل حول (التوجهـات المستقبلية للتعليم العالي الفلسطيني)، ومن ثم في مسودة مؤتمر استراتيجية التعليـم العـالي في فلسطين، (2001) (وزارة التربية والتعليم العـالي،2001)، وفي عام (2002) تم تأسيس الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية كهيئة شبه مستقلة في إطار وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينـي، والهـدف العـام من وجـود تلك الهيئة هـو تحسين نوعية التعليـم العالي الفلسطينـي وترشيده، ليتجـاوب مـع الأولويـات الاستراتيجيـة الوطنية، وضبط الجـودة والنوعية مـن خلال منهجيـة وتعليمات واضحـة لاعتماد البرامج الجديـدة، وللتقييم المستمر للبرامج القائمة (الهيئـة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي، 2003 ، ص3).

وعلـى الرغـم مـن تبني الجامعات الفلسطينيـة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال الإداري إلا أن دراسـة كل من (العطار،2005 و أبـو الخير،2008) قد أشارتا في نتائجهما إلى أن واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعـات الفلسطينية في قطاع غزة (الإسلامية، الأزهـر، القدس المفتوحة، الأقصى) لم يصل إلى الحد الأدنـى لمقياس الجـودة في الجامعات. ويرجـع ذلك إلى وجود معوقـات عديدة أمام تطبيـق إدارة الجودة في التعليـم الجامعـي المحلـي والعربي، فقد أشارت دراسـة كل من (العضاضي 2012 ، مـدوخ 2008 ،غريب وعبد المنعم 2008، المصري 2007) إلى وجود المعوقات الآتيةً :

أ- نقص في الخـبرات والإمكانات والمـوارد المادية اللازمـة للتطوير المؤسسـي، وغياب المسؤوليـة والرقابة الذاتية والانتماء.

ب- غياب التنسيق بين مؤسسات التعليم العالي والمجتمع المحلي ومؤسساته التنموية.

ت- ضعـف الدعم المالي للأبحـاث العلمية وضعف إمكانيات المكتبات وزيادة العـبء التدريسي، والمركزية في التخطيط ، وعدم تفعيل العمل الجماعي وفرق العمل.

ث- اللوائح والتشريعات التي تضعها الإدارة العليا لا تمنح سلطات وصلاحيات للقيادات المسؤولة عن إدارات الكليات؛ بحيث تمكنها من إحداث التغيرات المطلوبة والأخذ بنظام الجودة.

وهـذه المعوقـات وغيرها قد تحـول دون تطبيـق الجودة الإداريـة في مؤسسـات التعليم العـالي عامة وكليات التربية بخاصة، ومن هنا تصبح الحاجة ملحة إلى معرفة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى إدارات كليـات التربيـة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الأكاديميـين والإداريين فيها؛ تمهيداً لإيجاد الحلول المناسبة لها.

مشـكلة الدراسة :

تتحدد مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي:

مـا معوقـات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية لكليـات التربية في الجامعات الفلسطينية من

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.3

وجهة نظر العاملين فيها؟

ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية :

1 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لأهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي؟ (إداري، عضو هيئة تدريس ويشغل منصب إداري، عضو هيئة تدريس)

2 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لأهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير اسم الجامعة؟ (القدس المفتوحة، الأقصى، فلسطين).

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى :

1 - التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها.

2 - الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لأهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات الدراسة (المسمى الوظيفي- اسم الجامعة).

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة الحالية في تناولها مدخلاً إدارياً حديثاً من مداخل التطوير التربوي وهو مدخل الجودة الشاملة ومعوقات تطبيقه وملاءمته ليتناسب مع الواقع الإداري لدى كليات التربية في الجامعات الفلسطينية. كما تكمن أهميتها في أنها من الدراسات النادرة التي تناولت معوقات تطبيق الجودة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية وذلك على حد علم الباحث.

وقد تساهم هذه الدراسة في تحقيق الفائدة لإدارة التعليم في كليات التربية الفلسطينية لوقوفها على أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق ضمان مستوى عال من الجودة في الأداء الإداري، وضمان جودة المدخلات والمخرجات في العملية التعليمية، وإيجاد الأساليب العلاجية المناسبة لها.

حدود الدراسة :

الحد الموضوعي : تقتصر الدراسة الحالية في التعرف على أهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية.

الحد البشري : أعضاء هيئة التدريس والإداريين بكليات التربية في الجامعات الفلسطينية.

الحد المكاني : تقتصر الدراسة الحالية على ثلاث جامعات فلسطينية منتشرة في قطاع غزة، وهي القدس المفتوحة بغزة، فلسطين، الأقصى.

الحد الزماني: يقوم الباحث بالدراسة الميدانية خلال العام الدراسي (2013 - 2014)

مصطلحات الدراسة:

معوقات :

يعرفها الباحث إجرائياً على أنها جميع المؤثرات الداخلية والخارجية التي تحول دون تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة لدى إدارات كليات التربية في الجامعات الفلسطينية المتمثلة في المجالات الآتية (التهيئة والإعداد، التخطيط، التنظيم، التنفيذ، الرقابة والتقويم).

ISSN:2308-5347

إدارة الجودة الشاملة :

يعرفها الحربي (2011، ص34-33) على أنها عملية منهجية إدارية استراتيجية تقودها قيادة فاعلة وواعية ومؤثرة، وتركز على تحقيق التكامل والاندماج والانسجام ما بين نظم الجودة بما تتضمنه من مبادئ وقيم وثقافة تنظيمية وخطط واستراتيجيات وآليات وتقنيات مع مكونات النظام التعليمي الجامعي، من خلال استثمار الموارد المادية والبشرية وتأمين البيئة التعليمية الايجابية المحفزة للإبداع للوصول بخدمات الجامعة ومخرجاتها إلى مستويات الجودة الملبية لحاجات المستفيدين منها داخل الجامعة وخارجها.

ويعرفها الباحث إجرائياً على أنها منحى تطويري شامل وفعال ومستمر للعمليات الإدارية المتمثلة بالتهيئة والإعداد والتخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة والتقويم، لرفع مستوى الأداء الإداري والفني للإدارة الجامعية والعاملين فيها، وزيادة قدراتهم الإنتاجية بما يلبي حاجات المستفيدين.

كليات التربية :

يعرفها الباحث إجرائياً على أنها كليات أكاديمية متخصصة في إعداد كوادر بشرية مؤهلة من المعلمين في مستوى الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس) للمدارس الأساسية والثانوية؛ بحيث يمتلكون المعارف والمهارات العلمية والتربوية وتوظيفها لخدمة المجتمع، وتضم عدة تخصصات علمية متنوعة ومتكاملة وتكون مدة الدراسة فيها بما لا يقل عن (120) ساعة معتمدة بإشراف أعضاء هيئة تدريس متخصصين، وبدعم إداري حديث يتفق مع معايير الجودة الشاملة والمتطلبات الأخلاقية والمهنية.

الجامعات الفلسطينية :

هي المؤسسات التي تضم كل منها ما لا يقل عن ثلاث كليات جامعية، وتقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح درجة البكالوريوس أو الدرجة الجامعية الأولى. وللجامعة أن تقدم برامج للدراسات العليا تنتهي بمنح درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه. ويجوز لها أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم. (موقع وزارة التربية والتعليم العالي2014. http://www.aqac.mohe.gov.ps/)

الإطار النظري للدراسة:

فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

لتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية فوائد عديدة يجملها كل من العاجز و نشوان (2006، 8) في النقاط الآتية:

1. **ضبط النظام الإداري وتطويره في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.**
2. **الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.**
3. **زيادة كفايات الإداريين والمعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية التربوية ورفع مستوى أدائهم.**
4. **زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والتربوية والمجتمع.**
5. **توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية مهما كان حجمها ونوعها.**
6. **الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق.**
7. **يمنح تطبيق نظام الجودة الشاملة المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.**
8. **تحديد مجالات التنمية المجتمعية بشكل عملي تطبيقي بعيدا عن الكلام النظري، حتى تستطيع تقبل هذه المفاهيم بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي بعيدا عن الجانب النظري.**

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.3

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :

وضع جوهر (2001، 430-427) مجموعة من المتطلبات الضرورية لتطبيق الجودة في التعليم الجامعي من ناحية إدارية، وهذه المتطلبات هي:

1 - التركيز على تحسين الأداء التعليمي والأداء الإداري.
2 - العمل الحثيث على التقليل من تكلفة التعليم، مع زيادة عوائده المتوقعة.
3 - تحقيق مبدأ المساءلة بين عناصر مؤسسات التعليم العالي والمجتمع.
4 - الانفتاح على المجتمع، مع تحقيق أقصى مشاركة له في تحقيق الجودة المرغوب فيه.
5 - القضاء على كل احتمالات عدم رضا المجتمع عن برامج المدرسة وأنشطتها التربوية.
6 - السعي الحثيث نحو الإقلال من الرقابة الإدارية، وتنمية روح الرقابة الذاتية في نفوس العاملين بها .
7 - تطوير الثقافة المؤسسية التعليمية إلى ثقافة تؤمن بالجودة والتميز.
8 - شيوع حالة من الرضا في نفوس الطلاب تجاه المؤسسة التعليمية .
9 - شيوع اتجاهات طيبة نحو المؤسسات التعليمية من جانب أساتذة الجامعات والعاملين والطلاب وعناصر المجتمع.
10 - انتشار ثقافة الجودة الشاملة بين كافة العناصر المجتمعية باستخدام وسائل الإعلام لتهيئة أفراد المجتمع لتفهم أهمية تطبيق الجودة الشاملة لمصلحة المجتمع.
11 - تخفيف الأعباء الإدارية والأكاديمية لأساتذة الجامعات من أجل تفرغهم للبحث العلمي.
12 - زيادة الدعم المادي والمعنوي لأساتذة الجامعات من أجل التركيز وزيادة الدافعية نحو الخدمة والعمل البحثي.

مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في الجامعات الفلسطينية : إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى إدارات كليات التربية يتطلب وجود قيادة واعية ومتفهمة وتمتلك المهارات اللازمة لتطبيق هذا النمط الإداري الحديث، ولكي تتمكن الإدارة من النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛ فإن عليها الالتزام بخطوات التطبيق التالية :

1 - نشر ثقافة الجودة : يرى عطية (2008 ،ص142) أن نشر ثقافة الجودة يتم من خلال ما يلي:

- تهيئة المناخ التعليمي الذي يقتضي تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- تبصير جميع العاملين في المؤسسات التعليمية بمبادئ الجودة وأهميتها ومعاييرها وما تحققه من فائدة للأفراد والمجتمع والمؤسسات، وبما توفره من نوعية، وتقليل الكلفة والهدر في الوقت والجهد؛ ويتم ذلك كما يلي :
  - اختيار المدربين والمدرسين والعاملين الذين يتسمون بمؤهلات للعمل في إطار إدارة الجودة الشاملة.
  - عقد لقاءات ومؤتمرات من خبراء في نظام الجودة للتعريف بهذا المفهوم.
  - بناء برامج تدريبية للإداريين والمدرسين والعاملين تؤهلهم للتخطيط لنظام الجودة وتنفيذه وتحسينه وضبطه.
  - تزويد العاملين بأسس العمل التي يقوم عليها نظام إدارة الجودة الشاملة ومتطلباته.
  - التأكد من أن الجميع أصبحوا قادرين على تنفيذ برامج الجودة الشاملة.

2 - التخطيط لإدارة للجودة : يعدّ التخطيط من أهم العمليات الإدارية في عملية التطبيق لإدارة الجودة الشاملة التي تقوم بها الإدارة في المؤسسات التربوية، والتي يتم من خلالها تهيئة العاملين والمجتمع لتقبل أفكار الجودة وثقافتها من قبل قيادة الجامعة ويقسم جودة (2006 ، ص216) عملية التخطيط لإدارة الجودة الشاملة إلى ثلاث مستويات أساسية هي :-

ISSN:2308-5347

أ- التخطيط الاستراتيجي للجودة: والذي يشمل تحليل البيئة وصياغة الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية.

ب- تخطيط جودة المنتج: والذي يبدأ من تحديد العمل ومتطلباته وينتهي بإجراء القياسات اللازمة لرضا العميل.

ج- تخطيط جودة العمليات ضمن المواصفات المحددة سلفاً.

والتخطيط الاستراتيجي للجودة كما يراه (liston، 1999) هو إطار عمل لعملية التخطيط حيث تشمل :-

- تعريف متطلبات الزبون.
- تنبؤات بالصناعة والبيئة التنافسية لتحديد الفرص والمخاطر.
- مقارنة الفرص والمخاطر تجاه قدرات المنظمة ومواردها.

كما أشارت عبد النبي (2001، ص144) إلى أن عملية التخطيط الاستراتيجي تنطوي على ما يلي:-

- مهمة ورؤية : يقوم المخططون بتحديد الغرض من وجود الجامعة، ومهمتهم ورؤيتهم الأساسية، والأهداف التي ينبغي تحقيقها.
- متطلبات العميل : يقوم المخططون بتحديد عملاء الجامعة ويتمثلوا في عملاء داخل الجامعة وهم (أكاديميين وإداريين وطلاب) وعملاء خارج الجامعة (التشريعات، المجتمع، الخريجين، المانحين، وغيرهم) وكيفية تحقيق متطلباتهم وما يتوقعونه.
- تحديد الاحتياجات : يقوم المخططون بتحديد الاحتياجات التي تمكن الجامعة من تلبية ما يتوقعه العميل ومتطلباته من الجامعة، بالإضافة إلى تحديد الطرق أو الأساليب التي يمكن استخدامها لتحديد متطلبات المستفيدين.
- تحديد العوامل : يقوم المخططون بتحديد العوامل التي تسهم في تحقيق النجاح والتأهيل للجودة ووضع المستويات القياسية التي ستصل إليها الجامعة وكيفية توجيهها وتكلفتها، وكيفية إعداد العاملين وعمليات التقويم وغيرها.

3 -التنظيم لإدارة للجودة : يعدّ التنظيم من الوظائف والعمليات الإدارية الأساسية للجودة الشاملة ويهتم بتوفير المصادر المادية والبشرية وتوزيعها على الجهات المختلفة والمهام المختلفة، وتحديد السلطات والمسؤوليات التي تحقق الأهداف الموضوعة. ويرى عليمات (2004) أن تنظيم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يحتاج لمتطلبات أهمها :

أ-أن تعمل القيادة على ضرورة خلق بيئة عمل تشجع كل فرد فيها على المشاركة بشكل فعال لصالح المؤسسة، واعتماد أسلوب القيادة بالمشاركة لأنه أفضل أسلوب للقيادة في محيط إدارة الجودة الشاملة حيث يُحترم فيه الموظف، ويتم التشجيع على الاتصالات الفعالة بين الموظفين في المؤسسة مع وجود علاقات شخصية بناءة بينهم، ومكافأة الموظفين ذوي الاقتراحات البناءة والتي تنتج عنها تحسينات واضحة في المؤسسة.

ب-لابد من توفر نظام معلومات فعال يعتمد على التقنيات الحديثة في نقل وتداول المعلومات المطلوبة التي تعدّ بمثابة الجهاز العصبي لنظام إدارة الجودة الشاملة.

ج-يجب على كل الأفراد العاملين في المؤسسة أن يعملوا كافة جهودهم ومن خلال وظائفهم لتحقيق رضا الزبائن وتلبية احتياجاتهم، ويجب أن تعدّ الإدارة هؤلاء الأفراد كشركاء مهمين جداً في إنجاح تطبيق برامج الجودة الشاملة، ولا بد من توفر التدريب المناسب لهم بحيث يشمل تطوير المهارات الفردية وعمليات تحسين الجودة وطرق حل المشكلات وتشكيل فرق العمل وإدارة الاجتماعات والتحليل الإحصائي.

4 -التنفيذ لإدارة الجودة : لكي يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة من قبل إدارة الكلية فلابد من تنمية استراتيجيات التنفيذ؛ والتي يجب أن تنبع من إدارة الجامعة نفسها لا أن تفرض عليها من الخارج على اعتبار أن التغيير والتطوير يجب أن يحدث داخل الجامعة؛ وهذا يتطلب بشكل أساسي أن يمتلك القائمون على التنفيذ مهارات تتعلق بإدارة الجودة. ويرى جودة (2006) أن تنفيذ إدارة الجودة يعتمد على الأمور الآتية :

- تشكيل فرق العمل داخل الجامعة : حيث يقسموا إلى مجموعات صغيرة تسمى حلقات الجودة (Quality Circles) وهي مجموعات صغيرة من العاملين تعمل بشكل تطوعي لتحديد مشاكل العمل واقتراح الحلول المناسبة؛ بهدف تطوير الأداء وتحسينه.
- تجتمع حلقات الجودة بمعدل ساعتين أو ثلاث أسبوعياً أثناء الدوام الرسمي أو بعد انتهاء الدوام، وتعدّ حلقات الجودة خارجة عن الهيكل التنظيمي، وتعنى بمشاكل الجودة وحلها، وتتميز بعدم تجانس الأعضاء؛ وهي استشارية وليست تنفيذية، وتركز على حل المشاكل الصغيرة. وقد يشترك فيها الموردون والمقاولون بالإضافة إلى العاملين.
- النمط الذي يدار به العمل داخل تلك الحلقات هو النمط الديمقراطي.

وتشير عبد النبي (2001 ، ص148-147) أن حلقة الجودة (دائرة الجودة) تتكون من :

أ- قائد الحلقة أو الدائرة : وهو الذي يشرف إشرافاً مباشراً على أعضاء الدائرة.

ب- مسهل يقوم بتنسيق العمل في الدائرة ، ويكون المسهل مسؤولاً عن عدة حلقات.

ج- لجنة التوجيه التي تشكل مركز الدائرة وتقوم بوضع الخطط والسياسات اللازمة لتطوير برنامج الجودة وتنظيم البرنامج التدريبي المطلوب لأعضاء الدائرة، بالإضافة إلى دعم شبكة الاتصال داخل الدائرة وخارجها؛ بهدف تشجيع الأفراد على المساهمة الفعالة في تحقيق أهدافها.

5 - الرقابة والتقويم لإدارة الجودة : يشير مصطفى (1997 ، ص555) الى أن رقابة الجودة تعتمد على تصميم معايير مخططة من واقع خصائص تصميم المنتج وتنفيذ سلسلة من القياسات المخططة للتفتيش أو التفقد والفحص أو الاختبار والمقارنة بالمعايير، وذلك للتأكد من التوافق مع المواصفات واتخاذ إجراءات تصحيحية ومانعة للخطأ أو الانحراف. وتعتمد الرقابة (السلمي 1995، ص 59) «على تقويم الأداء الفعلي للمؤسسة وتحديد الانحراف عن أهداف المؤسسة واتخاذ الإجراءات التصحيحية»

أما التقويم فهو يعدّ أحد العناصر الأساسية للإدارة، ويعمل التقويم بشكل متداخل ومتكامل مع الرقابة. ويرى كمال (2002، ص40 - 42) أن مؤسسات التعليم العالي تستخدم نوعين من التقييم هما :

1 - تقييم مؤسسي : ويعنى بدراسة عمل المؤسسة ككل بما في ذلك إدارتها العامة المركزية، ويتناول الجوانب التالية من عمله (الرسالة والغايات، والهيكل التنظيمي للجامعة، ومصادر التمويل، وإدارة الأموال، والبنى التحتية، والأنظمة والقوانين المطبقة في المؤسسة، وإدارة شؤون الموظفين، والدراسة والتطوير، وخدمة المجتمع المحلي والإقليمي، والعلاقات مع المؤسسات الإنتاجية الأخرى في الوطن وخارجه، عمليات المراقبة وسُبل ضمان النوعية المطبقة في المؤسسة)

2 -تقييم دائري : وهو يركز على عمل الدائرة بوصفها وحدة مختصة بجانب محدد من أعمال الجامعة / المؤسسة. ولنجاح نوعي التقييم المذكورين يجب إعداد أدلة للتقييم بحيث تتضمن عبارات معيارية وعبارات تنقيبية تنتزع استجابات من ممثلي المؤسسة والدوائر والدارسين بحيث يعطون بموجبها وصفاً دقيقاً لمختلف جوانب أوضاع المؤسسة وبرامجها ودوائرها.

الدراسات السابقة:

دراسة هاي (Hay,2001) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التحديات والعوائق التي تواجه تحقيق ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي في جنوب إفريقيا، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

ISSN:2308-5347

وأظهرت الدراسة أن من أهم المعوقات لتحقيق ضمان الجودة وجود نقص في الموارد البشرية والمالية وقلة المشاركة في ممارسات الجودة في المؤسسات التعليمية، ونقص التوجيه والتدريب اللازم لعمل التقويم الذاتي بفعالية وكتابة تقاريره، وغموض الأدوار المطلوبة لتحقيق ضمان الجودة وغياب آليات المتابعة والمساءلة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير نظم ضمان الجودة الداخلية بمؤسسات التعليم لتحقيق متطلبات هيئات ضمان الجودة والاعتماد، وتتلائم مع متطلبات سوق العمل واحتياجاته.

دراسة الحجار(2004) : هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الأداء الجامعي في جامعة الأقصى بفلسطين في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج؛ أهمها أن المستوى العام للأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الأقصى في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعدّ دون المستوى الافتراضي المطلوب، وأن قيادة الجامعة كانت تسلطية في صناعة القرارات تجاه العاملين فيها، وأن مستوى الأداء في مجال المعلومات والموارد البشرية كان ضعيفاً. أما في مجال إدارة العمليات كان جيداً. كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في تقدير أفراد العينة لمستوى الأداء الجامعي يعزى لمتغير الكلية والمؤهل العلمي والخبرة.

دراسة العطار (2005) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الواقع الحالي لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، ووضع السبل لتطويره. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام بتصميم استبانة مكونة من (51) فقرة، وأشارت توصيات الدراسة إلى أن واقع إدارة الجودة الشاملة في جامعات قطاع غزة (الإسلامية – الأزهر –الأقصى) لم يصل إلى الحد الأدنى لمقياس الجودة في الجامعات، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الجامعة الإسلامية بين متوسطات تقدير رؤساء الأقسام الأكاديمية لواقع إدارة الجودة الشاملة. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة اهتمام إدارات الجامعات الثلاث بتطبيق عناصر الجودة الشاملة. وتدريب العاملين في الجامعات على أنشطة إدارة الجودة الشاملة.

دراسة الطلاع (2005) :هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر عناصر أنموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي في جامعات قطاع غزة. وقد تكون مجتمع الدراسة من عمداء الكليات ورؤساء الأقسام وأعضاء لجان الجودة في جامعات قطاع غزة الثلاث (الإسلامية، الأزهر، الأقصى) حيث تم استثناء جامعة القدس المفتوحة من الدراسة لأنها ذات طبيعة خاصة. واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى متوسط من عناصر أنموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية متوفرة في جامعات قطاع غزة الثلاث. وقد أوصت الدراسة بزيادة اهتمام إدارات جامعات قطاع غزة الثلاث عامة، وجامعتي الأزهر والأقصى خاصة بتطبيق عناصر الجودة الشاملة في التعليم العالي، وتدريب العاملين في الجامعات على أنشطة الجودة الشاملة، وتعزيز مفاهيمها لديهم.

دراسة ناجافا بادي (Najafa badi,2008) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إمكانية تطبيق سياسة إدارة الجودة الشاملة بجامعة فاروس، وتوصلت الدراسة إلى وجود العديد من المعوقات التي تحول دون تحقيق الجامعة لأهداف إدارة الجودة الشاملة منها: ضعف تأييد الإدارة العليا والعاملين لأهداف الجودة، وعدم وجود آلية محددة للتحسين، والرؤية غير الواضحة لضمان الجودة في أذهان أعضاء هيئة التدريس وغالبية المستفيدين.

دراسة مدوخ (2008) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تتعلق بالهيئة الإدارية والهيئة التدريسية والمنشأة الجامعية والبحث العلمي والخدمة المجتمعية، والتي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وسبل التغلب عليها. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العمداء ورؤساء الأقسام ورؤساء لجان الجودة في جامعات (الإسلامية والأزهر والأقصى). واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن المعوقات

التي تتعلق بالبحث العلمي والخدمة المجتمعية هي أعلى المعوقات وأن أدنى المعوقات هي المعوقات التي تتعلق بالهيئة الإدارية والهيئة التدريسية. وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المستجيبين تعزى لمتغيرات (المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، مصدر آخر درجة علمية). وفي ضوء هذه النتائج توصل الباحث إلى عدد من التوصيات، أهمها: الحد من المركزية، ومشاركة العاملين والنخبة من المجتمع المحلي في اتخاذ القرارات، والعمل الجاد على نشر ثقافة الجودة والاهتمام بالبحث العلمي.

دراسة فليب وآخرون (Philip and Others, 2008): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المعوقات والفرص المتاحة أمام الجودة في جنوب غرب أوروبا، وتوصلت الدراسة إلى العديد من المعوقات التي تواجه ضمان الجودة منها: نقص في القدرات الإدارية لبعض الأفراد، كما أنه لا يتم اختيار بعض مؤسسات المجتمع التي تتعاون مع المؤسسات التعليمية على أساس الكفاءة؛ وبالتالي فهي ليست على علم بما فيه الكفاية بثقافة ضمان الجودة، وهناك ضعف في دوافع بعض الأفراد تجاه ضمان الجودة، وبعضهم لا يعرفون دائماً ما يكفي من التفاصيل الدقيقة، وهناك بعض الموظفين يتميزون بالتبعية ولا يريدون تحمل المسؤولية ،بجانب الافتقار إلى المنافسة عند بعض الأفراد.

دراسة الحربي (2011): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة المعوقات التي تواجه تحقيق الجودة الشاملة والتهيئة لمتطلبات الاعتماد الأكاديمي بجامعة أم القرى. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من مسؤولي الجودة بكافة الإدارة والكليات والأقسام الأكاديمية والعمادات المساندة بجامعة أم القرى. واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر المعوقات كانت في المحور الخاص بالبرامج الأكاديمية ثم تلاه محور الموارد المادية والبشرية، وكان المحور الثالث على الترتيب هو المحور الخاص بالعوامل الإدارية والتنظيمية. وأوصت الدراسة إلى ضرورة تدريب قيادات الجامعة في كافة مستوياتها على مبادئ الجودة الشاملة ونظمها وتقنياتها، واختيار وكلاء الجودة بكافة الإدارات والكليات والعمادات وفق معايير وشروط مقننة.

دراسة العضاضي(2012): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد الاستبانة كأداة لجمع البيانات تتكون من خمس مجالات، وتتضمن (38) فقرة تمثل معوقات تطبيق إدارة الجودة في الجامعة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس من الكليات النظرية بجامعة الملك خالد؛ وهي كليات الشريعة والعلوم الإنسانية والإدارية والمالية والتربية، وبلغ عدد أفراد العينة (204) عضواً تدريسياً. وقد تم الخروج بعدة نتائج أهمها: ضعف إدراك مفهوم التعلم مدى الحياة، وضعف الدعم المالي للأبحاث العلمية، وضعف إمكانيات المكتبات وزيادة العبء التدريسي. كما تبين وجود فروق لصالح التخصص ووجود فروق في تقدير درجة الأهمية للمعوقات التنظيمية وخدمة المجتمع ترجع إلى خبرة عضو هيئة التدريس. واقترح الباحث مجموعة من التوصيات أهمها: نشر ثقافة الجودة والاهتمام بالحوافز لأعضاء هيئة التدريس، والاهتمام بالبحث العلمي، واختيار قيادات تمتلك خبرات للإشراف على تطبيق برنامج الجودة الشاملة.

دراسة الناصر (2013): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المشكلات والمعوقات التي تعيق التطبيق ولا تساعد على عمل وحدات ضمان الجودة في جامعة بغداد، واستخدم الباحث المنهج الصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من مدراء وحدات ضمان الجودة وتقويم الأداء في الجامعة. واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد أظهرت النتائج أن هناك مشكلات بمستوى عال وكبيرة، أهمها: ضعف التدريب والتأهيل للعاملين في الجامعة على ثقافة الجودة، وقلة الكوادر المدربة والمؤهلة على إدارة الجودة الشاملة في كليات الجامعة، وعدم توافر صورة واضحة لدى العاملين في كليات الجامعة عن مفهوم الجودة. وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة الجودة بالجامعة، واختيار العاملين في وحدات ضمان الجودة من ذوي الكفاءة.

دراسة الرفاعي وآخرون (2013): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام المحاسبة في كل من جامعة البلقاء التطبيقية، وكلية عمان الجامعية للعلوم المالية

ISSN:2308-5347

والمصرفية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعتين، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن محاور الدراسة (التنظيمية، القيادية، التعليمية، البحث العلمي، وخدمة المجتمع) هي معوقات تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام المحاسبة، ومن أبرز هذه المعوقات هي ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية، والافتقار إلى معايير موضوعية لقياس الأداء وضعف قنوات الاتصال بين الأقسام وإدارة الجامعة. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمتطلبات المجتمع المحلي واحتياجات سوق العمل .

التعليق على الدراسات السابقة :

تبين من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ما يلي :

1 - إن موضوع الجودة لا زال حديث عهد في الجامعات العربية والمحلية، وهو بحاجة إلى المزيد من الاهتمام من قبل القيادات التربوية وصناع القرار.

2 - تعترض طريق تحقيق إدارة الجودة وضمان الجودة في الجامعات الدولية والإقليمية والمحلية العديد من المعوقات، أهمها : غياب التنافسية في الأسواق العالمية، وتدني مستوى الأداء في الجامعات، والمركزية في اتخاذ القرارات والاستبداد بالسلطة. وقلة الدعم والإمكانات اللازمة لتطبيق الجودة. وقلة الكوادر المدربة والمؤهلة على إدارة الجودة الشاملة في كليات الجامعة.

3 - تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة العضاضي (2012) في التركيز على معوقات تطبيق إدارة الجودة في كليات التربية فقط.

4 - اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة، حيث اختارت الدراسة الجامعات الفلسطينية المتواجدة في قطاع غزة وهي (القدس المفتوحة، فلسطين، الأقصى).

5 - ركزت الدراسة الحالية على معوقات تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة لدى إدارات كليات التربية في الجامعات الفلسطينية وهذه المراحل هي: (الاستعداد والتهيئة لإدارة الجودة، التخطيط لإدارة الجودة، التنظيم، التنفيذ لإدارة الجودة، الرقابة والتقويم لإدارة الجودة) وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي لوصف الظاهرة موضوع الدراسة معتمداً على الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة من أجل التعرف على معوقات تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة لدى إدارات كليات التربية بجامعات قطاع غزة من وجهة نظر العاملين وتشخيص هذه المعوقات وتحليل نتائجها في عبارات واضحة محددة للوصول إلى حلول مقترحة للتغلب على هذه المعوقات (فان دالين،1984،ص313).

مجتمع الدراسة :

قام الباحث باختيار أعضاء هيئة التدريس الذين يشغلون مناصب إدارية وأعضاء هيئة التدريس المتفرغين للتدريس فقط والإداريين في كليات التربية لثلاث جامعات متنوعة في خصائصها بقطاع غزة وهم (جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، الأقصى) ليكونوا مجتمعاً للتطبيق الميداني لهذا الدراسة. وقد بلغ عدد أفراد المجتمع الأصلي للدراسة (258) إدارياً وأكاديمياً حسب إحصائيات المواقع الإلكترونية لتلك الجامعات http://www.alaqsa.edu.ps/site/ps و http://www.qou.edu و http://education.up.edu/ps وهذا المجتمع موزع حسب الجدول التالي (1)

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.3

جدول (1) توزيع المجتمع الأصلي للدراسة على جميع كليات التربية بجامعات: القدس المفتوحة، وفلسطين، والأقصى بقطاع غزة

م	الجامعة	عضو هيئة تدريس	عضو هيئة تدريس ويشغل منصب إداري	إداريين	المجموع
1	جامعة القدس المفتوحة فرع غزة	40	10	64	114
2	جامعة فلسطين	22	5	2	29
3	جامعة الأقصى فرع خان يونس	95	14	6	115
	المجموع	157	56	72	258

ويشير الباحث إلى أن أعضاء هيئة التدريس المتضمنة في الجدول رقم (1) أعلاه هم من المتفرغين والذين يعملون بنظام العقود المؤقتة في الجامعات الثلاثة.

عينة الدراسة :

استخدم الباحث لغرض تطبيق أداة الدراسة نوعين من العينات هما:

أ- العينة الاستطلاعية : قام الباحث بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مقدارها (30) فردا من أفراد مجتمع الدراسة حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، من أجل حساب صدق الاتساق الداخلي والثبات لأداة الدراسة (الاستبانة) فقط. وبعد التأكد من وجود اتساق داخلي لجميع فقرات الاستبانة ومحاورها وبين المحاور والدرجة الكلية عند مستوى دلالة (0.01)، ووجود ثبات عال باستخدام معادلة كرونباخ ألفا يساوي(0.972) قام الباحث بعدها بتطبيق العينة الفعلية التالية.

ب- العينة الفعلية : قام الباحث بتوزيع عدد (170) استبانة على أفراد مجتمع الدراسة وذلك بالطريقة العشوائية الطبقية، وذلك بعد استبعاد أفراد العينة الاستطلاعية من مجتمع الدراسة، ورجع منهم عدد (122) استبانة فقط، وهي تمثل ما نسبته (47 %) من المجتمع الأصلي للدراسة وتعدّ هذه النسبة ممثلة للمجتمع، وتم استخدام هذه العينة الفعلية للإجابة عن تساؤلات البحث من خلال حساب المتوسطات الحسابية والأوزان النسبية والانحرافات المعيارية والفروق بين المتوسطات وتحليل التباين الأحادي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة ومجالاتها. والجدول التالي (2) يوضح توزيع العينة الفعلية للدراسة حسب متغيراتها.

جدول (2) توزيع أفراد العينة الفعلية للدراسة وفقاً لمتغيري المسمى الوظيفي والجامعة

المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية
المسمى الوظيفي	إداري	32.00	26.23
	اكاديمي إداري	20.00	16.39
	أكاديمي	70.00	57.38
	المجموع	122.00	100.00
الجامعة	جامعة الأقصى	40.00	32.79
	جامعة فلسطين	22.00	18.03
	الجامعة المفتوحة	60.00	49.18
		122.00	100.00

ISSN:2308-5347

أدوات الدراسة :

قام الباحث بإعداد استبانة صممت خصيصاً لموضوع الدراسة، وذلك من خلال الاطلاع على الاستبانات المماثلة وأدبيات الدراسة التي تناولت معوقات إدارة الجودة الشاملة، وتتكون الاستبانة من قسمين هما :

القسم الأول : ويتضمن المتغيرات الشخصية (المسمى الوظيفي ـــ الجامعة) .

القسم الثاني : يتضمن مجموعة من الفقرات التي تتناول معوقات تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة لدى إدارات كليات التربية بجامعات قطاع غزة. وعدد هذه الفقرات (33) فقرة تمثل معوقات إدارة للجودة الشاملة، وتتوزع على خمس مجالات هي :

- المعوقات الخاصة بإجراءات التهيئة والاستعداد لإدارة الجودة.
- المعوقات الخاصة بمجال التخطيط لإدارة الجودة .
- المعوقات الخاصة بمجال التنظيم لإدارة الجودة الشاملة.
- المعوقات الخاصة بمجال التنفيذ لإدارة الجودة الشاملة.
- المعوقات الخاصة بمجال الرقابة والتقويم لإدارة الجودة الشاملة.

وصيغت هذه الفقرات وعدلت بحيث يجيب عليها المفحوص باختيار أحد البدائل الخمسة التالية وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي :

- معوقة بدرجة كبيرة جداً وأعطيت القيمة (5)
- معوقة بدرجة كبيرة وأعطيت القيمة (4)
- معوقة بدرجة متوسطة وأعطيت القيمة (3)
- معوقة بدرجة قليلة وأعطيت القيمة (2)
- معوقة بدرجة قليلة جداً وأعطيت القيمة (1)

صدق أداة الدراسة :

تم حساب الصدق بالطريقتين الآتيتين:

أ- صدق المحكمين: قدر مدى صلاحية أدوات الدراسة (الاستبانة) التي تقيس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى إدارات كليات التربية في الجامعات الفلسطينية وسبل التغلب عليها، من خلال عرض الأداة على مجموعة من المحكمين، وقد طلب من المحكين ضمن تعليمات أعدت لهم مراجعة تعليمات الأداتين وفقراتها ومجالاتها ومن ثم تقيمهما بإبداء آرائهم حولها، ثم رصدت استجابات المحكمين وتقديراتهم على فقرات الأداة في ضوء مقياس التقييم الذي أعده الباحث، ثم حسبت تقديرات المحكمين.

ب- صدق الاتساق الداخلي : قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي لأداة الدراسة بحساب معاملات ارتباط بيرسون لدرجات عينة الدراسة على جميع فقرات ومجالات أداة الدراسة ودرجتها الكلية، وقد تراوحت معاملات ارتباط بيرسون ما بين (0.315 - 0.896) والتي تعدّ قيم دالة عند مستوى دلالة (0.01) مما يؤكد وجود اتساق داخلي لأداة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة :

قام الباحث بحساب ثبات الأداة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ وقد تبين أن معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة (0.972) والذي يعدّ معامل ثبات ممتاز مما يدل على أن أداة الدراسة تتميز بخاصية ثبات مرتفعة جداً.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.3

المعالجة الإحصائية :

اعتمد الباحثان في تحليل بيانات الدراسة على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وذلك لاستخراج ما يلي :-

- **المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات الاستبانة ومجالاتها.**
- **اختبار (T-Test) لمعرفة الفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين.**
- **تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بين المتوسطات أكثر من عينتين مستقلتين.**

المحك المعتمد في الحكم على درجة المعوق: اعتمد الباحث في حكمه وتحليله لدرجة المعوق في كل مجال وكل فقرة من فقرات استبانة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تضمنتها تقديرات أفراد عينة الدراسة على المحك الذي وضعه التميمي (2004: 82) وذلك لصلاحيته ومناسبته لموضوع الدراسة، حيث يعتمد هذا المحك على حساب المدى بين درجات المقياس (1-5=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (4/5= 0.80)، وبعدها تضاف هذه القيمة إلى أصغر قيمة في المقياس كما هو موضح في الجدول (3).

جدول (3) المحك المعتمد في الدراسة (التميمي، 2004، 82)

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	درجة الموافقة
من 1-1.80	من 20 % - 36%	ضعيفة جدا
أكبر من 1.80 – 2.60	أكبر من 36 % - 52%	ضعيفة
أكبر من 2.60 - 3.40	أكبر من 52 % - 68%	متوسطة
أكبر من 3.40 - 4.20	أكبر من 68 % - 84%	كبيرة
أكبر من 4.20 - 4	أكبر من 84 % - 100%	كبيرة جدا

نتائج الدراسة ومناقشتها:

نتائج السؤال الرئيس والذي ينص على ما يلي : ما معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها ؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لجميع المجالات والفقرات مع الدرجة الكلية لاستبانة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك كما في الجدول التالي (4) :

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لدرجات عينة الدراسة على جميع مجالات استبانة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ودرجتها الكلية وترتيبها

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
المجال الأول: معوقات التهيئة والاستعداد لإدارة الجودة	4.05	0.62	80.96	2
المجال الثاني : معوقات التخطيط لإدارة الجودة	3.85	0.68	76.99	3
المجال الثالث: معوقات التنظيم لإدارة الجودة	3.64	0.91	72.70	5
المجال الرابع: معوقات التنفيذ لإدارة الجودة	4.06	0.76	81.10	1
المجال الخامس : معوقات الرقابة وتقويم الجودة لإدارة الجودة	3.70	0.79	73.95	4
الدرجة الكلية	3.86	0.75	77.14	

ISSN:2308-5347

يتضح من الجدول (4) أن الوزن النسبي للدرجة الكلية لجميع مجالات الدراسة هي (77.14)، وهي تشير إلى نسبة معوقات كبيرة في تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، وفقاً للمحك المعتمد في الجدول رقم (3)، ويتضح من الجدول أيضاً أن الأوزان النسبية لجميع مجالات الدراسة تتراوح ما بين (81.10 - 72.70) وهي تشير إلى معوقات بدرجة كبيرة. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسات كل من (الناصر (2013) و الرفاعي وآخرون (2013) والعضاضي (2012) والحربي (2011) وفليب وآخرون Philip and Others،2008 ونا جافا بادي Najafa badi،2008 ، والعطار 2005 ، و الحجار 2004)، حيث أشارت هذه الدراسات إلى وجود العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات. وقد حصل مجال إجراءات التنفيذ على أعلى وزن نسبي وهو (81.10)، وهذا يشير إلى نسبة معوقات كبيرة في عملية التنفيذ لإدارة الجودة الشاملة، وتلاه مجال التهيئة والاستعداد حيث حصل على الترتيب الثاني في الأوزان النسبية وذلك بوزن (80.96)، وهذا يشير إلى نسبة معوقات كبيرة في عملية الاستعداد والتهيئة لإدارة الجودة الشاملة، وجاء في الترتيب الثالث مجال التخطيط لإدارة الجودة الشاملة حيث حصل على وزن نسبي (76.99)، وهذا يشير إلى نسبة معوقات كبيرة في عملية التخطيط لإدارة الجودة الشاملة، وجاء في المرتبة الرابعة مجال الرقابة والتقويم لإدارة الجودة الشاملة بوزن نسبي (73.95)وتشير إلى درجة معوقات كبيرة في عملية الرقابة والتقويم لإدارة الجودة الشاملة. أما المجال الخاص بالتنظيم لإدارة الجودة فقد احتل المرتبة الأخيرة في معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث حصل على وزن نسبي (72.70)، وهي أيضاً تشير إلى نسبة معوقات كبيرة في عملية تنظيم إدارة الجودة الشاملة.

وعلى الرغم من وجود هذه المعوقات والمشاكل الكبيرة التي تعيق عملية تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية بالجامعات الفلسطينية إلا أن الأمر يعدّ بديهياً وطبيعياً لأن معظم الجامعات المحلية والإقليمية والدولية التي مرت بتجربة تطبيق هذا النمط الإداري الحديث (الجودة الشاملة) قد مرت بهذه المعوقات، ومع المتابعة والتحسين والتطوير المستمر والشامل للأداء الاداري والأكاديمي تتحسن عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ويعزو الباحث ارتفاع نسبة المعوقات في كليات التربية في الجامعات الفلسطينية إلى أسباب وتحديات خارجية وداخلية تؤثر بشكل كبير على الأداء الإداري، وتحول دون عملية تطبيق الجودة بشكل مناسب في الجامعات الفلسطينية، وتتمثل تلك الأسباب بالآتي :

1 - قلة الدعم المالي اللازم للتطوير وتطبيق إدارة الجودة من قبل الحكومة أو المؤسسات والجهات المانحة المحلية أو الإقليمية أو الدولية.

2 - الحصار الخانق المفروض على قطاع غزة منذ العام (2006) إلى الآن، والذي حال دون عملية إكمال البناء والتطوير في بعض الكليات، وشراء الأجهزة والمستلزمات اللازمة لعملية التعليم، ومنع السفر وتبادل الخبراء والخبرات مع الدول الإقليمية والدولية، خاصة وأن المعابر تخضع لسيطرة الاحتلال الصهيوني.

3 - تعرض قطاع غزة لثلاث حروب خلال الفترة ما بين (2014-2008) أدى ذلك إلى تدمير البنية التحتية لكافة نواحي الحياة في غزة، ومن بينها المؤسسات الجامعية التي تعرض بعضها للأضرار بشكل مباشر وغير مباشر.

4 - عدم الجدية من قبل بعض قيادات الجامعات وصانعي القرار بالتشجيع على نشر ثقافة الجودة.

5 - مركزية القرار الذي تتبناه إدارات بعض الجامعات الفلسطينية، وهذا يتنافى مع مبادئ ومفهوم الجودة الشاملة.

6 - اللوائح والتعليمات والأنظمة والقوانين والتشريعات التي تضعها وتفرضها الإدارة الجامعية كي يتم تنفيذها في الكليات التربوية تقف عائقاً أمام مسؤولي الكليات وتحول دون تمكينهم من ممارسة ثقافة الجودة في الكلية؛ وذلك بسبب تناقض هذه اللوائح والأنظمة والقوانين مع سياسات الجودة الشاملة ونظمها.

7 - ثقافة بعض العمداء و المسؤولين في الكليات التربوية تحول دون تبني سياسة التغيير وتطبيق الأساليب الحديثة في الإدارة.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.3

وللتعرف بشكل تفصيلي على أهم المعوقات في كل مجال من مجالات الاستبانة كما يراها أفراد عينة الدراسة، فقد قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات استبانة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كما هو مبين بالجدول التالي (5).

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لاستجابات عينة الدراسة على كل مجال وكل فقرة من فقرات استبانة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
1	الافتقار إلى الجدية في تبني ثقافة الجودة من قبل الإدارة العليا	3.86	0.87	77.21
2	انخفاض مستوى المعرفة بثقافة الجودة وأهميتها من قبل العاملين	4.16	0.92	83.11
3	عدم قناعة بعض القيادات الأكاديمية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة	3.89	0.98	77.87
4	استخدام أسلوب القيادة المركزي في اتخاذ القرارات	4.07	0.91	81.48
5	اقتصار دورات التأهيل لنظام إدارة الجودة على الحلقة الأولى للإدارة	4.16	0.75	83.28
6	قلة عدد اللقاءات والندوات اللازمة لتوعية العاملين بنظام الجودة	4.24	0.79	84.75
7	غياب الرؤية الواضحة لدى الإدارة حول استراتيجيات تطبيق الجودة	3.95	0.99	79.02
8	افتقار الخطط الموضوعة للمرونة وآليات التنفيذ الواضحة	3.81	0.85	76.23
9	الندرة في الأدوات والموارد المادية والبشرية اللازمة لإدارة الجودة	4.07	0.74	81.31
10	الافتقار إلى الرؤية الواضحة والأهداف المستقبلية للجامعة	3.62	0.94	72.46
11	عدم وجود سياسات عمل واضحة لإدارة الجودة	3.75	0.88	74.92
12	عدم مشاركة المستفيدين في عملية التخطيط	3.86	0.79	77.21
13	الاعتماد على خطط قصيرة الأجل وغياب التخطيط الاستراتيجي	3.99	0.84	79.84
14	اتباع النمط البيروقراطي في الإدارة	3.82	1.10	76.39
15	ضعف الاهتمام من قبل الإدارة بتوفير متطلبات الجودة	3.89	1.28	77.87
16	عدم وجود هيكل تنظيمي واضح للإدارة يتوافق مع نظام إدارة الجودة الشاملة	3.90	1.20	78.03
17	افتقار الإدارة إلى القواعد والقوانين التنظيمية السليمة	3.52	1.05	70.33
18	عدم وجود توصيف وظيفي واضح للعاملين يتوافق مع نظام الجودة	3.16	1.38	63.11
19	ضعف قنوات الاتصال بين الإدارة والعاملين في الجامعة	3.52	1.11	70.49
20	خضوع عمليات التنفيذ لإدارة الجودة للأهواء الشخصية للمسؤولين	3.90	0.86	78.03
21	ضعف التدريب على أسلوب حل المشكلات	4.25	0.99	84.92
22	قلة وجود الكوادر المتخصصة في مجال التطوير والتحسين	3.94	0.89	78.85
23	النقص في الوسائل التكنولوجية اللازمة لتنفيذ إدارة الجودة	3.98	0.80	79.51
24	عدم وجود آليات تنفيذ واضحة لإدارة الجودة	3.97	0.78	79.34
25	غياب أسلوب العمل بروح الفريق وتشكيل حلقات الجودة	4.22	1.01	84.43

ISSN:2308-5347

26	الافتقار إلى وجود معايير واضحة لتطبيق الجودة	4.13	1.11	82.62
27	الافتقار إلى وجود معايير رقابية واضحة على الأداء	3.51	0.89	70.16
28	قلة عدد المتخصصين في مجال الرقابة والتقويم	3.72	0.91	74.43
29	خضوع عمليات التقويم للمزاجية	3.63	1.08	72.62
30	ضعف وسائل وأساليب الرقابة و التقويم المتبعة	3.22	1.09	64.43
31	اعتماد أسلوب الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء	3.84	1.09	76.72
32	قلة المعلومات الواردة من المستفيدين حول جودة خدمات المؤسسة	3.81	0.91	76.23
33	عدم وجود مؤشرات جودة واضحة للخدمات الجامعية	3.72	1.12	74.43

يتبين من الجدول (5) أن أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة لدى إدارات كليات التربية في الجامعات الفلسطينية حسب تقديرات أفراد عينة الدراسة، هي التي حصلت على أعلى الأوزان النسبية ، ويوردها الباحث مرتبة تنازليا حسب المجالات والفقرات كما يلي :

أولاً: أهم المعوقات الخاصة بمجال التنفيذ لإدارة الجودة (الوزن النسبي81.10) :

- **ضعف التدريب على أسلوب حل المشكلات . بوزن (84.92)**
- **غياب أسلوب العمل بروح الفريق وتشكيل حلقات الجودة. (84.43)**
- **الافتقار إلى وجود معايير واضحة لتطبيق الجودة .(82.62)**

ثانياً: أهم المعوقات الخاصة بالتهيئة والإعداد لإدارة الجودة (الوزن النسبي80.96):

- **قلة عدد اللقاءات والندوات اللازمة لتوعية العاملين بنظام الجودة . بوزن (84.75)**
- **اقتصار دورات التأهيل لنظام إدارة الجودة على الحلقة الأولى للإدارة . بوزن (83.28)**
- **انخفاض مستوى المعرفة بثقافة الجودة وأهميتها من قبل العاملين . بوزن (83.11)**

ثالثاً : أهم المعوقات الخاصة بالتخطيط لإدارة الجودة (الوزن النسبي76.99):

- **الندرة في الأدوات والموارد المادية والبشرية اللازمة لإدارة الجودة . بوزن (81.3)**
- **الاعتماد على خطط قصيرة الأجل وغياب التخطيط الاستراتيجي. بوزن (79.84)**
- **عدم مشاركة المستفيدين في عملية التخطيط . بوزن (77.21)**

ثالثا :أهم المعوقات الخاصة بالرقابة والتقويم لإدارة الجودة (الوزن النسبي 73.95):

- **اعتماد أسلوب الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء. بوزن (76.72)**
- **قلة المعلومات الواردة من المستفيدين حول جودة خدمات المؤسسة. (76.23)**
- **عدم وجود مؤشرات جودة واضحة للخدمات الجامعية . (74.43)**
- **قلة عدد المتخصصين في مجال الرقابة والتقويم. بوزن (74.43)**

خامساً : أهم المعوقات الخاصة بالتنظيم لإدارة الجودة (الوزن النسبي 72.70):

- **عدم وجود هيكل تنظيمي واضح للإدارة يتوافق مع نظام إدارة الجودة الشاملة. (78.03)**
- **ضعف الاهتمام من قبل الإدارة بتوفير متطلبات الجودة. بوزن (77.87)**
- **إتباع النمط البيروقراطي في الإدارة. بوزن : (76.39)**

السؤال الفرعي الأول «هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لأهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي؟ (إداري، عضو هيئة تدريس ويشغل منصب إداري ، عضو هيئة تدريس)

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.3

للإجابة عن السؤال الفرعي الأول قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Oneway ANOVA) والجدول (6) يوضح.

جدول (6) مجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيم (ف) ودلالتها الإحصائية لدرجات عينة الدراسة على جميع مجالات استبانة معوقات تطبيق الجودة الشاملة ودرجتها الكلية حسب متغير المسمى الوظيفي (ن=122)

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية لجميع المجالات	بين المجموعات	0.06	2.00	0.03	0.08	غير دالة
	داخل المجموعات	44.30	119.00	0.37		
	المجموع	44.36	121.00			

× قيمة ف الجدولية عند درجات حرية (2،119) ، ومستوى دلالة (0.05= 3.09)

× × قيمة ف الجدولية عند درجات حرية (2، 119) ، ومستوى دلالة (0.01= 4.82)

والجدول(6) يوضح أن قيمة (ف) المحسوبة لدرجات عينة الدراسة على جميع مجالات استبانة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة أقل من قيمة (ف) الجدولية؛ مما يدل على عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى كليات التربية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة مدوخ (2008) ويعزى ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس والمسؤولين الإداريين يعايشون نفس الظروف الأكاديمية والإدارية، فهناك ارتباط وتداخل كبير في طبيعة العمل الإداري والأكاديمي الجامعي، حيث يقوم عضو هيئة التدريس إلى جانب التدريس بالاشتراك مع الإداريين بمهام إدارية يكلفون بها، وهي ذات علاقة بأنظمة القبول والتسجيل والامتحانات والعلامات وتوصيف المقررات والخطط الدراسية ورسوم التسجيل، والإرشاد الأكاديمي للطلاب، ولوائح النظام والضبط الطلابي، والخدمات التي تقدم للدارسين، أضف إلى ذلك أن اللوائح والتعليمات والنشرات التي تصدر من رئاسة الجامعة تعمم على جميع العاملين، وخاصة فيما يتعلق في موضوع تطبيق الجودة وآليات العمل فيها. وهذا كله أدى إلى التشابه في استجابات أفراد العينة حول الحكم على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في الجامعات الفلسطينية.

السؤال الفرعي الثاني " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لأهم المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجوانب الإدارية لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة؟ (الأقصى ، فلسطين ، القدس المفتوحة)

للإجابة عن السؤال الفرعي الثاني قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Oneway ANOVA)، والجدول (7) يوضح ذلك.

جدول (7) مجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيم (ف) ودلالتها الإحصائية لدرجات عينة الدراسة على جميع مجالات استبانة معوقات تطبيق الجودة الشاملة ودرجتها الكلية حسب متغير الجامعة (ن=122)

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الاحصائية
الدرجة الكلية لجميع المجالات	بين المجموعات	2.61	2.00	1.31	3.74	غير دالة
	داخل المجموعات	41.74	119.00	0.35		
	المجموع	44.36	121.00			

× قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (2،119)، ومستوى دلالة (0.05= 3.09)

× × قيمة (ف) الجدولية عند درجات حرية (2، 119)، ومستوى دلالة (0.01= 4.82)

ISSN:2308-5347

والجدول(7) يوضح أن قيمة (ف) المحسوبة لدرجات عينة الدراسة على الدرجة الكلية بلغت (3.74)، وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية عند مستوى دلالة (0.05)؛ مما يدل على وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بفلسطين تعزى لمتغير الجامعة عند مستوى دلالة (0.05)، ومن أجل التعرف على وجهة الفروق؛ قام الباحث باستخدام اختبار (شيفيه) البعدي للدرجة الكلية.

جدول (8) نتائج اختبار (شيفيه) البعدي للدرجة الكلية

البيان	جامعة الأقصى م= 4.0551	جامعة فلسطين م= 3.6325	جامعة القدس المفتوحة م= 3.9551
جامعة الأقصى م= 4.0551			
جامعة فلسطين م3.6325	0.42257×		
جامعة القدس المفتوحة م= 3.9551			

(×)دالة عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول (8) أن الفروق الجوهرية الخاصة بالدرجة الكلية والتي تعزى لمتغير الجامعة جاءت لصالح جامعة الأقصى، وهذا يشير إلى أن العاملين بكلية التربية في جامعة الأقصى كانوا أكثر تحديدا للمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليتهم من غيرهم من العاملين في كليات التربية في الجامعات الأخرى (القدس المفتوحة وفلسطين).

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة كل من مدوخ (2008) والطلاع (2005) اللذين أشارا إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق الجودة بين الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، كما اتفقت مع دراسة الحجار (2004) التي أشارت إلى أن المستوى العام للأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الأقصى في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعدّ دون المستوى الافتراضي المطلوب، وأن قيادة الجامعة كانت تسلطية في صناعة القرارات تجاه العاملين فيها، وأن مستوى الأداء في مجال المعلومات والموارد البشرية كان ضعيفاً. وتتفق مع دراسة العطار (2005) الذي أشار إلى أن واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة (الإسلامية ، الأزهر ، الأقصى) لم يصل إلى الحد الأدنى لمقياس الجودة في الجامعات. ويعزو الباحث ذلك إلى مدى الجدية التي يعكسها العاملون بجامعة الأقصى، والوضوح في إبراز كافة المعوقات الحقيقية التي تواجههم في تطبيق إدارة الجودة في كلياتهم، كما تعكس مدى اهتمامهم بالكشف عن الأساليب العلاجية المناسبة لتلك المشكلات.

التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، وما أسفرت عنه من الوقوف على أهم المعوقات التي تعيق تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة لدى كليات التربية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛ فإن الباحث يوصي بما يلي:

أولاً: فيما يتعلق بمجال التهيئة والاستعداد لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية، فإنه من الضروري أن تقوم إدارة الجامعة بالآتي :

- زيادة عدد اللقاءات والندوات اللازمة لتوعية العاملين بنظام الجودة.
- توسيع مجال دورات التأهيل لنظام إدارة الجودة بحيث تشمل جميع العاملين (أعضاء هيئة تدريس وإداريين).
- نشر المعرفة بثقافة الجودة وأهميتها في أوساط للعاملين .

ثانياً : فيما يتعلق بمجال التخطيط لإدارة الجودة الشاملة في كليات التربية : فإنه من الضروري أن تقوم إدارة الجامعة بالآتي:

- **توفير الأدوات والموارد المادية والبشرية اللازمة لإدارة الجودة .**
- **الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي للجودة وربطه بخطط وسياسات الجامعة المستقبلية.**
- **مشاركة المستفيدين (العاملين في الجامعة والطلاب ومؤسسات المجتمع المحلي) في عملية التخطيط للجودة لتحسين مستوى الأداء وتوفير مخرجات على مستوى عال من الكفاءة بما يلبي احتياجات سوق العمل .**

ثالثاً : فيما يتعلق بمجال التنظيم لإدارة الجودة الشاملة في كليات التربية فإنه من الضروري أن تقوم إدارة الجامعة بالآتي:

- **وجود هيكل تنظيمي واضح للإدارة يتوافق مع نظام إدارة الجودة الشاملة.**
- **زيادة الاهتمام من قبل الإدارة بتوفير متطلبات الجودة.**
- **إتباع النمط الديمقراطي في الإدارة لأنه النمط الذي يتفق مع نظم الجودة الشاملة وسياستها.**

رابعاً : فيما يتعلق بمجال التنفيذ لإدارة الجودة الشاملة في كليات التربية فإنه من الضروري أن تقوم إدارة الجامعة بالآتي:

- **التدريب على أسلوب حل المشكلات الإدارية والأكاديمية التي تواجه العاملين أثناء ممارساتهم لأعمالهم اليومية.**
- **التشجيع على أسلوب العمل بروح الفريق وتشكيل حلقات الجودة.**
- **العمل على صياغة معايير واضحة لتطبيق الجودة.**

خامساً : فيما يتعلق بمجال الرقابة والتقويم لإدارة الجودة الشاملة في كليات التربية فإنه من الضروري أن تقوم إدارة الجامعة بالآتي:

- **الابتعاد عن استخدام أسلوب الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء في التعامل مع العاملين.**
- **جمع بيانات ومعلومات عن آراء المستفيدين حول جودة خدمات المؤسسة والاستفادة منها بوصفها تغذية راجعة.**
- **صياغة مؤشرات جودة واضحة للخدمات الجامعية .**
- **زيادة عدد المتخصصين في مجال الرقابة والتقويم لمتابعة الأداء المؤسسي وتطويره .**

المراجع:

أبو الخير، أحمد (2008) تطوير إدارة التعليم عن بعد وفق معايير الجودة الشاملة – دراسة حالة جامعة القدس المفتوحة. رسالة دكتوراه غير منشورة . جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. السودان.

البهواشي، السيد و الربيعي، سعيد (2005) ضمان الجودة في التعليم العالي «مفهومها ومبادئها – تجارب عالمية. الطبعة الأولى عالم الكتب . القاهرة.

التميمي، فواز (2004) فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة (آيزو 9001) في تطوير أداء الوحدات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها ودرجة رضاهم عن هذا النظام . رسالة دكتوراه. جامعة عمان. الأردن.

جودة ، محفوظ أحمد (2006) إدارة الجودة الشاملة. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

جوهر صلاح (2001)، أساليب تقنيات الإدارة التربوية في ضوء ثورة الاتصال المعلومات ، المؤتمر السنوي التاسع ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 430-427

الحجار، رائد (2004) تقييم الأداء الجامعي في جامعة الأقصى من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدرسية بجامعة الأقصى في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة. مجلة جامعة الأقصى . المجلد 8 . العدد 2.

ص204 - 240

الحربي، حياة محمد (2011) المعوقات التي تواجه تحقيق الجودة الشاملة والتهيئة لمتطبات الاعتماد الأكاديمي بجامعة أم القرى مجلة دراسات تربوية واجتماعية . مصر. المجلد السابع عشر . العدد الثاني .ابريل

الرفاعي ،خليل والنجداوي، أكرم و الخطيب، خالد (2013) تحديد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أقسام المحاسبة في الجامعات الحكومية الأردنية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي . اليمن . المجلد السادس . العدد (13)

السلمي، علي (1995) إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للآيزو. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع : القاهرة.

الطلاع ، سليمان أحمد (2005) « مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية في مؤسسات التعليم العالي في جامعات قطاع غزة» رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية غزة- فلسطين.

العاجز ، فؤاد و نشوان ، جميل (2006) تطوير التعليم الجامعي الفلسطيني في ضوء مفاهيم إدارة الجودة الشاملة . بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع بعنوان: مؤسسات إعداد المعلم في الوطن العربي بين الواقع والمأمول. والتي تنظمه كلية التربية / جامعة الفيوم في الفترة 2/19/18/ 2006

عبد النبي، سعاد بسيوني (2001) إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير التعليم الجامعي بمصر، بحوث ودراسات في نظم التعليم ، مكتبة زهراء الشرق: القاهرة.

العضاضي، سعيد بن علي(2012): معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي . المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي . اليمن . المجلد الخامس . العدد (9)

العطار، إبراهيم يوسف (2006) « واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية وسبل تطويره من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعات قطاع غزة» رسالة ماجستير غير منشورة .الجامعة الإسلامية . غزة . فلسطين

عطية ، محسن على (2008) الجودة الشاملة والمنهج . دار المناهج للنشر والتوزيع . عمان.

عليمات، صالح ناصر (2004) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية : التطبيق ومقترحات التطوير . دار الشروق . عمان. الأردن .

غريب ، زينب عبد الرزاق و عبد المنعم ، محمد محمد (2008) معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليات التربوية بجامعة الملك فيصل وسبل التغلب عليها. مجلة البحوث النفسية والتربوية. كلية التربية جامعة المنوفية .مصر. مج 23. عدد 3. ص 79-48

فان دالين ، ديوبولد (1984) . مناهج الدراسة في التربية وعلم النفس. ترجمة محمد نبيل نوفل وآخرون . مكتبة الأنجلو المصرية . القاهرة.

كمال ، سفيان (2002) ضمان النوعية الجيدة في التعليم المفتوح والتعلم عن بعد مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات. العدد الأول. تشرين أول.

مدوخ، نصر الدين (2008) بعنوان : معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية . قسم أصول التربية. الجامعة الإسلامية بغزة . فلسطين.

المصري ، مروان (2007) تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادىء إدارة الجودة الشاملة . رسالة ماجستير غير منشورة . الجامعة الإسلامية . غزة.

مصطفى ، أحمد السيد (1997) إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات. ط (3) . مكتبة كلية التجارة. الزقازيق. مصر.

الناصر ، علاء حاكم محسن (2013) معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات ومعاهد جامعة

بغداد من وجهة نظر مدراء وحدات ضمان الجودة وتقويم الأداء. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. اليمن. المجلد السادس. العدد (12) ص183-165

الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي. وزارة التربية والتعليم العالي (2003) نظام لضمان وتحسين الجودة والأداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي في فلسطين، خبرة فلسطين. ورقة مقدمة لورشة العمل المتخصصة الأولى حول تقييم الجودة والأداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي المنعقد في جامعة حلب. سوريا. في الفترة من 23-22 شباط 2003

وزارة التربية والتعليم العالي (2001) « مؤتمر استراتيجية التعليم العالي في فلسطين « المنعقد في نوفمبر. قطاع غزة. فلسطين .

الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي الفلسطيني http://www.aqac.mohe.gov.ps

الموقع الإلكتروني لجامعة فلسطين http://education.up.edu.ps/ __

الموقع الإلكتروني لجامعة الاقصى http://www.alaqsa.edu.ps/site

الموقع الإلكتروني لجامعة القدس المفتوحة http://www.qou.edu

Hay,Driekie,(2001), « Quality Assurance in South Africa Higher Education « apaper presented at « Perception and Reflectors in A cademic Aduit Conference, University of Victoria, Melbourne, Australia

Liston ,Colleen(1999), «Managing Quality and Standards. Open University Press. Buckingham. Great Britain, , P.11

Najafabadi, H.(2008) : Total Quality Management in Higher Education, Case study: Quality in Practice at University College of Boras, Thesis in Master in Industrial Engineering Quality and Environmental Management

Philip, T.and Nineta, M. and Nikola, P.(2008) :Quality in South- East Europe: Obstacles and Opportunities,Report of a Conference Held Under the Slovenian Presidency of the European Union Council and Co-organized Between MIRS and JRC- IRMM, Racbvljica.(Slovenia) 11th-13th JUNE

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات: دراسة ميدانية على عينة من طالبات السنة التحضيرية في جامعة حائل- المملكة العربية السعودية

DOI:10.20428/AJQAHE.9.4.4

د. هيا سليمان أبو العيش
أستاذ مساعد بقسم علم النفس - جامعة حائل

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات: دراسة ميدانية على عينة من طالبات السنة التحضيرية في جامعة حائل- المملكة العربية السعودية

د. هيا سليمان أبو العيش

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أهم استراتيجيات التكيف لدى طالبات السنة التحضيرية بجامعة حائل، وتعرف الفروق بين استراتيجيات التكيف تبعاً لمتغيرات: المسار، والمعدل التراكمي. ولتحقيق أهداف الدراسة أعدت الباحثة أداة لقياس استراتيجيات التكيف تكون بصيغته النهائية من(35) فقرة، موزعة على (6) أبعاد. تم تطبيقه على عينة بلغت (300) طالبة اختيرت بطريقة عشوائية من طالبات السنة التحضيرية بجامعة حائل.

وتم تحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين للتوصل إلى ترتيب استراتيجيات التكيف والفروق طبقاً لعينة الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن استراتيجيات التكيف المستخدمة من قبل الطالبات جاءت مرتبة على النحو الآتي: الاستراتيجية الدينية (اللجوء إلى الله)، وحل المشكلات، والاسترخاء، والدعم والمساندة، والانسحاب والعزلة، والانخراط في نشاطات ممتعة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المسار في استراتيجيتي الانسحاب والعزلة، واللجوء إلى الله، وجاءت الفروق لصالح المسار العلمي.

كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية تبعاً لتغير المعدل التراكمي، وجاءت الفروق لصالح ممتاز، وجيد جداً.

وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة الإفادة من نتائجها في مساعدة الطالبات في التعامل مع الضغط النفسي، وتوافر الخدمات الإرشادية لطالبات السنة التحضيرية بجامعة حائل.

الكلمات المفتاحية:

استراتيجيات التكيف، السنة التحضيرية ، جامعة حائل

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

Adaptation Strategies with Psychological Stress and Their Relative of Some Variables: A Field Study on A Sample of Female Student of Preparatory Year at Hail University

Abstract:

The main objective of this study was to investigate the most Adaptation Strategies with Psychological Stress for the female students of preparatory Year at Hail University, and its relation with, scientific specialization and academic average.

To fulfill the aim of the research, a scale of 35 items distributed among six fields has been prepared. The scale has been applied to a sample of (300) female student chosen randomly from faculty of education, the data is analyzed by using Mean, T test and ANNOVA.

The results indicated that the order of female student strategies priorities according to the student's point of view in the six fields of the study are as follows: Religious field, problem solving, relaxation, request help from others, avoiding and escaping, and doing enjoys activities.

The results also indicated that there is significant difference between the Mean scores of the student concerning their Adaptation Strategies with Psychological Stress according to the scientific specialization variable, and academic average. The study recommended that there should be more concern given to the University students, and the necessity of counseling and psychological services for the female students of property Year at Hail University.

KeyWords:

Adaptation Strategies, preparatory Year, Hail University.

ISSN:2308-5347

المقدمة:

تعدّ المرحلة الجامعية أكثر المراحل الدراسية حساسيةً، خاصة في السنة الأولى من الالتحاق بالجامعة نظراً لأن هناك مشكلة حقيقية في اختيار الكلية أو القسم الذي يُسجّل فيه الطالب، إذ إن معظم الطلبة يأتون إلى الكليات أو الأقسام دون معرفة كاملة بهذه الكلية أو القسم الذي التحق به. إنَّ البدء في الدراسة الجامعية يُمكن أن يكونَ تجربة مجهدة. وتُعدُّ كيفيةُ التعامل مع هذا الإجهاد هي الأساس فيما إذا كان هذا الإجهاد أو الشدَّة سيتطوَّران إلى مشكلة صحُية أم لا . إن ما يتعرض له الطالب اليوم من ضغوط، وما يواجهه من صعاب ومشكلات لمقابلة متطلبات العصر الذي طرأ علية الكثيرمن المستجدات في مختلف المجالات التعليمية، والتكنولوجية، والاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية، والأسرية؛ ليتطلب طرق تفكيروتعامل تختلف عما تعود عليه الفرد من أساليب جاهزة لمعالجة تلك القضايا والمستجدات.

لقد تنامى الاهتمام في السنوات الأخيرة بالإنجاز العلمي وما يتعرض له الطالب أو الطالبة في العصر الحالي من مواقف وضغوط وأحداث ومشكلات متعددة الجوانب، وللأسف لم يرافق تلك الدراسات المكثفة الاهتمام بأساليب التعامل والمواجهة لتلك المواقف والأحداث والمشكلات الحياتية الضاغطة التي يواجهها الطلبة وخاصة الملتحقين بالمرحلة الجامعية، مما يتطلب المزيد من الدراسات للتعرف على الأساليب التي يتم استخدامها، والتي تعدّ من الأمور الجوهرية التي ينبغي التركيز عليها وتنميتها لدى الطلبة؛ لتلافي انعكاساتها السلبية على حياتهم المستقبلية، ولتحقيق التكيف والتمتع بصحة نفسية سليمة، وتجنيبهم المغامرة بما تعودوا عليه من أساليب والتي قد لا تساعدهم على التعامل بفعالية مع الصعاب والضغوط الحياتية المحيطة بهم (Sceeramaerddy et al، 2007).

وتعدّ المرحلة الجامعية أحد المحطات المهمة في حياة الطلبة من الجنسين؛ والتي لا تخلو من تلك الضغوط الحياتية والأحداث والمواقف والأزمات اليومية الضاغطة، وهذه الضغوط الحياتية اليومية لها آثارها الصحية والأكاديمية والاجتماعية والنفسية على الطلبة. فالمرحلة الجامعية وما تحتويه من متغيرات ومتطلبات تجعل الطالب أو الطالبة أمام مواجهة للعديد من الصعاب والمواقف والتي تتطلب استجابات وردود أفعال قد يقف الطالب عاجزا أمامها؛ لعدم وجود الآليات والأدوات والمهارات والأساليب الملائمة لمقابلة تلك الضغوط باستجابات سليمة تحقق لهم الصحة النفسية. مما يتطلب إعداد الطلبة وتهيئتهم لمواجهة معترك الحياة وإكسابهم الآليات والأساليب لاتخاذ القرارات لمواجهة كافة الأزمات والأحداث التي قد تعترض طريقهم في المستقبل.

إن طلبة الجامعات ليسوا في منأى عن هذه الظروف والمواقف الحياتية والصراعات المختلفة، فهم يتعرضون إلى تغيرات نمائية نفسية واجتماعية وفسيولوجية ينتج عنها مطالب وحاجات تستدعي إشباعاً، وطموحات وأهداف تستدعي تحقيقاً، ورغبة ملحة لتحقيق الاستقلالية والتفرد والبحث عن الذات ككيان مستقل متميز (حسين،2002).

ومن جهة أخرى فإن الحياة الجامعية بجوانبها الأكاديمية والاجتماعية والنفسية والسلوكية تمثل مصادر للضغوط يتعرض لها الطلبة في هذه المرحلة. فقد أشار كيسكر (Kisker،2004) أن كل مرحلة عمرية لها خصائص مميزة ومواقف ضاغطة، وأن طلبة الجامعات يعانون من مواقف وأزمات عديدة تتمثل في مواجهة الامتحانات والعلاقات مع الزملاء والأساتذة، والمنافسة من أجل النجاح والمشكلات العاطفية، والتعامل مع مقتضيات البيئة الجامعية وأنظمتها وقوانينها وما تفرضه من قيود على حركتهم وحريتهم. ومن عوامل الضغط التي يتعرض لها الطلبة الصراع مع الآباء، والصراع القيمي بين ما هو أصيل وما هو وافد، والتخطيط للمستقبل، ومحاولة تأكيد الذات.كما أشار السرطاوي والشخصي(1998) أن الطلبة الجامعيين هم إحدى شرائح المجتمع التي تنتمي إلى فئة الشباب الذين قد يتعرضون إلى الضغوط النفسية المتمثلة في ضغوط أكاديمية، واجتماعية، ومادية وأخرى شخصية، وجدانية، وعاطفية مختلفة. إضافة إلى ما تفرضه المرحلة الجامعية من مطالب وتحديات يؤدي الفشل في مواجهتها إلى اضطراب الهوية وربما تأزمها، ويصاحب ذلك ظهور مجموعة من المشكلات النفسية والاجتماعية من بينها الوحدة والاكتئاب والاغتراب

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

الذي يعد أكثر استهدافاً لطلبة الجامعة مقارنة بغير الدارسين من العمر نفسه.

ويرى سويلم (2002) أن الصحة النفسية للطالبة الجامعية الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها في الفاعلية وتحقيق الطموح في الحياة، وأن أي إعاقة أو ضغوط حياتية تتعرض لها الطالبة أثناء حياتها الجامعية ستترك آثارها السلبية على صحتها النفسية، والجسمية ، فالأزمات النفسية، والحالات الانفعالية، والحساسية الشديدة، ومشكلات السلوك، تؤدي إلى تغيير جذري للطالبة، وما يتطلب من الجامعة إعدادها ثقافياً، ومهنياً، وأخلاقياً، يضمن لها مسيرة هادئة في حياتها الأكاديمية. من هنا ندرك أهمية استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية عند التعرض لموقف ضاغط للتعامل مع المشكلات، والتخفيف من آثارها على صحتهن النفسية وتحقيق التوافق على المستوى الفردي، والجماعي، والسير في دراستهن الأكاديمية بنجاح.

مشكلة الدراسة:

تعد الحياة الجامعية من أهم المراحل الحياتية التي تمر بها الطالبة وخاصة السنة الأولى من الالتحاق بالجامعة وتتعرض طالبات الجامعة للكثير من مواقف ضاغطة ومؤثرات شديدة من مصادر عديدة كالبيت والجامعة والمجتمع، حتى أطلق بعضهم على هذا العصر عصر القلق والضغوط النفسية. ويعود ذلك إلى تعقيد أساليب الحياة، والمواقف الأسرية الضاغطة وبيئة العمل، وطبيعة الحياة الاجتماعية، فالأهداف كثيرة والأماني والتطلعات عالية، ولكن الإحباطات والعوائق كثيرة.

وقد وجدت الباحثة من خلال عملها في مركز الإرشاد والتدريس الجامعي شكاوى متعددة ومستمرة من قبل طالبات السنة التحضيرية حول معاناتهن للعديد من المشكلات والضغوط النفسية، والتي ترجع في بعض أسبابها إلى كيفية مواجهتهن للمواقف الضاغطة التي يتعرضن لها، وتستخدم الطالبات استراتيجيات مختلفة للتعامل مع الضغوط وقد اختلفت هذه الاستراتيجيات وفقا للدراسات المتعددة.

ومن هنا استدعت الحاجة لإجراء هذه الدراسة للكشف عن أهم الاستراتيجيات المستخدمة من قبل طالبات السنة التحضيرية في جامعة حائل في بيئة لها ثقافتها وخصوصيتها المتفردة، كما تكمن أهميتها من خلال توظيف النتائج والبيانات التي ستوضع في خدمة متخذي القرارات في الجامعة المعنية بالدراسة.

اسئلة الدراسة :

بالتحديد فإن مشكلة الدراسة الحالية تتمثل في محاولة الإجابة عن الأسئلة الآتية :

1 - ما أكثر استراتيجيات التكيف للضغوط النفسية استخداماً لدى طالبات السنة التحضيرية في جامعة حائل؟

2 - هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات التكيف لدى الطالبات تعزى إلى متغير المسار(علمي، أدبي) ؟

3 - هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات التكيف لدى الطالبات تعزى إلى متغير المعدل التراكمي (ممتاز، جيدجداً ، جيد، مقبول)؟

أهداف الدراسة:

تستهدف الدراسة الحالية إلى:

1 - تطوير أداة لقياس استراتيجيات التكيف للطالبات.

2 - التعرف على أكثر استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية استخداماً من قبل طالبات السنة التحضيرية في جامعة حائل.

3 - التعرف على أثر متغيرات المسار والمعدل التراكمي، وعلى استراتيجيات التكيف، بمعنى هل تختلف أنواع هذه الاستراتيجيات تبعاً للمتغيرات السابقة.

ISSN:2308-5347

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في الموضوع الذي تتناوله، ولا سيما أن الضغوط النفسية أصبحت سمة هذا العصر، كما تكمن أهميتها في أنها تلقي الضوء على فئة الشباب الجامعي "وخاصة فئة الطالبات" والتي تعدّ من أهم شرائح المجتمع العمرية لما لها من دور ريادي في عملية التنمية والتطور المجتمعي، ذلك الدور الذي من الممكن أن يتأثر من خلال تعرض الطالبات باستمرار لمواقف ضاغطة تؤثر سلباً عليهن، كما أن متطلبات العصر الحالي وما يرافقها من متغيرات ومستجدات في كافة المجالات تتطلب التعرف على أساليب ملائمة تتوافق مع طبيعة التغيرات الحياتية المتصارعة وخاصة للطالبات الجامعيات، ومن خلال التعرف على هذه الأساليب يمكن مساعدة الطالبات في مواجهة مشكلاتهن، وتحسين تكيفهن مع المرحلة الجامعية. كما تتضح أهمية دراسة استراتيجيات التكيف بوصفها مدخلا طبيعيا لتقديم برامج إرشادية وتوجيهية وعلاجية في أساليب مواجهة الضغوط الحياتية لطالبات السنة التحضيرية.

محددات الدراسة:

تقتصر عينة الدراسة على طالبات السنة التحضيرية بجامعة حائل للفصل الدراسي الأول للعام الجامعي (1434/1435)

مصطلحات الدراسة :

استراتيجيات التكيف للضغوط النفسية :

تعرف استراتيجيات التكيف بأنها مجموعة من الأساليب أو الطرق والنشاطات الدينامية والسلوكية والمعرفية التي يستخدمها الفرد في مواجهة الموقف الضاغط لحل المشكلة وتخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليها (حسين والزيود ،1999) .

وتعرف إجرائياً، بأنها مجموع الدرجات التي تحصل عليها الطالبة على كل استراتيجية أو عملية يتضمنها المقياس، ويعدّ ارتفاع الدرجة على الاستراتيجية دليلاً على شيوع استخدامها.

الضغوط النفسية : هي مجموع الشدّات أو المؤثرات أو المواقف الضاغطة من مصادر مختلفة يتعرض لها الفرد، وتؤدي إلى استجابات لا تكيفية فسيولوجية ونفسية وتخلق حالة من التوتر والانزعاج تستدعي من الفرد التعامل معها ومواجهتها.

المعدل التراكمي: ويقصد به الطالبات اللواتي حصلن على معدل ممتاز، وجيد جداً، ثم جيد، ثم مقبول.

المسار: وهن الطالبات اللواتي يدرسن في المسارات الأدبية (الإنسانية) والعلمية" من مختلف التخصصات الموجودة في الجامعة".

الإطار النظري للدراسة:

تعرف استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية بأنها الأساليب التي يتخذها الفرد ويمارسها للتعامل مع مواقف الحياة الضاغطة؛ حيث تتعدد استراتيجيات التكيف التي يستخدمها الفرد تجاه المواقف التي يتعرض لها، وتختلف هذه الاستراتيجيات باختلاف الأشخاص، فما يستخدمه شخص تجاه موقف معين قد لا يستخدمه آخر، وذلك نظراً للفروق الفردية الموجودة بين الأشخاص، وقد أشار لازرز وليونار (Lazarus & Launier,1978) إلى أن هناك عدداً من العوامل التي تؤثر في استراتيجيات التكيف التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع المواقف والمشكلات، أهمها العوامل الشخصية؛ وتتضمن الجنس والعمر والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للفرد، والنضج الانفعالي وقوة الأنا والثقة بالنفس، والخبرات السابقة التي يمر بها الفرد، وعوامل خاصة بالبيئة، كالعوامل الاجتماعية والثقافية، والبيئة الفيزيائية مثل الكوارث الطبيعية وغيرها.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

ويعرف فرنهام وترايـنر (Furnham & Traynar, 1999) استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية بأنهـا: مجموعـة مـن الأساليب السلوكيـة والمعرفية للتعامل مع المواقـف والأحداث التي يتعرض لها الفرد، والتي تكون إما أساليب إيجابية، مثل: التركيز على المشكلة وحلها، أو أساليب سلبية، مثل: التجنب والهروب ونكران المشكلة. في حين يرى كرونكفست وكلانج وبجورفل (Cronqvist, Klang & Bjorvell, 1997) إلى أن استراتيجيـات التكيـف تتمثـل بأساليب يتخذها الفـرد للتعامل مـع الضغوط؛ والتي تـؤدي بالنهاية إلى خفض التوتر الذي يشعر به.

ويـرى برنـر (Brenner, 1984) أن استراتيجيـات التكيـف مـع الضغـوط النفسيـة هـي السلوكيات التي يستخدمهـا الفـرد للتكيـف مـع الضغوطـات، وهي تعَد خاصية مكتسبـة يمكـن أن تتغير مع الوقـت، وأن هذه المطالـب، والاستراتيجيـات المتبعة لتحقيق التكيف عند الفرد يمكن تعديلها، فقد ذكر كل من موس (Moos, 1976) وزتلـن (Zeitlin,1987) أن استراتيجيـات التكيف التي يستخدمها الفرد سواء أكانت فعالة، أو غير فعالة هي سلوكيات متعلمة، وبالتالي يمكن اكتسابها، أو تعديلها، أو محوها.

أمـا تيرنـر (Turnner, 1980) فقـد أشـار إلى ضـرورة الاهتمـام بثلاثـة متغـيرات عنـد الحديـث عـن استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية وهي:

أولاً: مصـادر التكيـف: وهـي المهارات التـي يمتلكها الفرد، وتعـدّ مفيدة في مواقف الضغـط المتعددة، وتظهر في اتجاهـات الفرد نحـو ذاته، ونحو العالم، متمثلة بالإحساس بالتماسـك، والقدرة على الضبط، ومدى ثقة الفـرد بنفسـه، وتظهر كذلك من خلال القـدرات العقلية، من خلال المرونة في العمليـات المستخدمة، والقدرة على التفكير، والتحليل، والمهارات الشخصية، خاصة مهارات الاتصال، وإقامة العلاقات مع الآخرين.

ثانيـاً: أساليـب التكيف: وهـذه الأساليب هي التي تغير نمـط الفرد في التعامل مع المشكـلات، يظهر من خلال الانسحاب، أو الميل نحو الناس، والميل نحو الاعتراف بالمشكلة، أو إنكارها، وربما لوم الذات مقابل لوم الآخرين.

ثالثـاً: جهـود التكيـف: وهي ردود الفعل الداخليـة، والخارجية للتكيف مع مواقف الضغـط، حيث من الممكن أن تكـون هـذه الجهـود موجهة لتعديل البيئـة، أو الذات أو تعديـل الذات، والبيئة معـا، وتتمثل هذه الجهود بمحاولات لتغير الخصائص الشخصية، والمعتقدات، والعادات السلوكية.

ويشـير شافـير (Schafer, 1992) إلى أن الفـرد يسعـى إلى تعديل الموقف الضاغـط وضبطه، والسيطرة عليـه مـن خلال جهده، فإذا لم يستطـع فإنه يحاول التكيف معه من خلال تقبلـه، أو خفض التوتر، والضغط إلى أدنى مستوى، بحيث يستعين بالحديث الإيجابي للذات، والاسترخاء، والبحث عن الدعم في تحقيق ذلك.

وهناك الكثير من الاستراتيجيات يمكن للفرد أن يستخدمها في مواجهته مواقف الحياة الضاغطة، وتختلف استجابة الفرد للضغوط تبعاً لنمط الشخصية وتكوينها، ومهما اختلفت الاستراتيجية بين فرد وآخر يجب أن تحقـق هذه الاستراتيجية نتائجها، وهـي التخفيف من الهموم والضغوط. فاستراتيجيات التكيف تساعد الإنسـان كثـيراً في خفـض القلق والضغـط، وما هـي إلا أساليب لتحقيق التـوازن الداخلي للإنسـان، ومحاولة يبذلهـا الفـرد لإعادة اتزانـه النفسي والتكيف مع الأحـداث، التي أدرك تهديداتها الآنيـة والمستقبلية، وفي حالـة عجـز الإنسان عـن المواجهة وفضّل الهـروب والانسحاب، وفشـل في إيجاد الأساليـب والاستراتيجيات المناسبـة، فإنهـا ستزداد صعوبة وسوءاً، وتصعب مواجهتها، وبالتالي تدهور حالة الفرد الصحية، والنفسية، والاجتماعية (إبراهيم، 1998؛ الشيرازي، 1992).

أما أهم الاستراتيجيات التي يمكن للفرد أن يستخدمها للتعامل مع الضغوط النفسية فهي:

استراتيجية حل المشكلات

تعتمد مهارة حل المشكلات على مجموعة من المهارات والجهود السلوكية والمعرفية، التي تؤدي بالفرد إلى التفكـير المتعمـق بالمشكلة، والمشكلة هي موقـف صعب تواجه الفرد ويتطلب منه إجـراءات للتغلب عليه، وقد تصعـب الإجراءات علـى بعض الأفراد مما يتطلـب تدريبهم عليها، ويرى الرشيـدي (1999) أن حل المشكلة

ISSN:2308-5347

يمر عبر الخطوات الآتية:

- صياغة المشكلة بدقة .
- التفكير بسرعة في كل الاختيارات الممكنة، والتي يمكن أن تقدم حلاً للمشكلة.
- تدوين كل الاختيارات في قائمة، سواء ما هو واقعي أو غير واقعي.
- النظر إلى كل اختيار بحرص، وحساب ما يترتب عليه من نتائج.
- فرز الاختيارات غير الواقعية .
- انتقاء الاختيارات الباقية، واتخاذ قرار بشأن أي الاختيارات أكثر ملاءمة وقدرة على حل المشكلة.
- استخدام طريقة اتخاذ القرار إذا كانت هناك اختيارات متنافسة.

استراتيجية التجنب والهروب

ويستخدمها الفرد عندما لا تتوافر لديه الطاقة الكامنة والإمكانات للتعامل مع الموقف السائد، حيث يحاول الفرد من خلالها تجنب المشكلة. ويرى إندلر وباركر (Endler& Parker, 1990) أن هذه الاستراتيجيات تتضمن نوعين هما: التشتت الذي يتيح للفرد تجنب المشكلة، بحيث يندمج الفرد في مهام وأنشطة أخرى بعيدا عن المشكلة، والثاني التحويل الاجتماعي، والتي تستهدف خفض التوتر، وتجنب المشكلة، وهذه الاستراتيجيات تكون غير فعالة، وترتبط بنتائج غير سارة، كالأعراض الاكتئابية، وتتضمن هذه الاستراتيجيات، استجابة الانسحاب كالتدخين والأكل وتناول العقاقير.

استراتيجية طلب الدعم والمساعدة

هي القدرة على الحصول على المساعدة، وإعادة الطمأنينة من قبل أفراد الأسرة والأصدقاء والأشخاص القادرين على المساعدة في المجتمع(Campas, Makcarne& Fandacaro, 1988).

ويرى كوهين (Cohen, 1988)أن المساندة الاجتماعية مصدر مهم للأفراد في أوقات الضغوط، وتتعلق المساندة الاجتماعية باعتقاد الفرد عن إمكانية وجود وتوافر أشخاص مهمين، يمكن للفرد أن يثق بهم ويعتقد أن بوسعهم أن يعتنوا به ويحبونه، ويقفون بجانبه في أوقات الضغوط والأزمات، وعلى هذا تتوقف المساندة الاجتماعية على مدى اعتقاد الفرد في كفاءة الآخرين، ومدى عمق العلاقة ودرجة أهميتهم في حياته.

استراتيجية ضبط النفس

ونستخدم هذه الاستراتيجية في مواجهة المواقف، التي تحتاج إلى الضبط والسيطرة، وفيها يتم معالجة الموقف من خلال اعتقاد الفرد بأنه يستطيع أن يؤثر على الأحداث في حياته، ومن خلال ما يقوله ويفعله مع التأكيد على المسؤولية الشخصية. ويرى حسين وحسين (2006) أن ضبط النفس يؤثر على الأفراد، من خلال مستويين: الأول منهما؛ أن الضبط يحسن من قدرة الفرد على مقاومة الضغوط على المستوى الإدراكي للمشكلة. والثاني؛ أن الضبط يؤثر على المواجهة، والتي من خلالها يؤدي الإحساس بالضبط إلى قيام الفرد باستجابات سلوكية، تهدف إلى تغير المواقف الضاغطة، وجعلها منسجمة مع خطته في الحياة.

استراتيجية الاسترخاء والتأمل البسيط

وهو أسلوب تكيفي، يمكن للفرد من خلاله الوصول إلى حالة من الهدوء والراحة، من خلال خفض نشاط الجهاز العصبي الذاتي، وتنفع هذه الاستراتيجية في التخلص من الإحباطات والمضايقات اليومية، والأعراض الفسيولوجية المصاحبة للموقف الضاغط، كارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل ضربات القلب، وتوتر العضلات، وتتم هذه الاستراتيجية من خلال طريقة رائعة للهروب من المواقف الحياتية الضاغطة (Moos& Holahan,2004).

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

استراتيجية الانخراط في النشاطات الممتعة

وفيها يكون الفرد منفتحاً، ومتحدثاً عن تجاربه الضاغطة، وعلى الفرد الانخراط في النشاطات بدلاً من النظرة التشاؤمية والندم، حيث إن الدعابة والمرح تسمح للفرد بإجراء تقييمات أكثر موضوعية للمشكلة، وتحقيق توازن أكبر، كما أن استخدام الدعابة من قبل الفرد لها تأثير على الناس المحيطين به، فيتلقى الفرد المزيد من الدعم والمساعدة من الآخرين عندما يدركوا بأن الفرد يثير الرضا والسرور بدلا من الضيق، مما يدعم مشاعر الكفاءة الذاتية لدى الفرد، ويشجعه على الإبداع بدلا من الاستجابة السلبية لتحديات الحياة (Simons, Kalishman & Santrosk, 1994).

ويرى (Atwater,1990) و(Ryan,1989) أن هذه الاستراتيجية عبارة عن سلوك من شأنها تأجيل التعامل مع الضغوط، مثل مشاهدة التلفاز والاستماع إلى المذياع أو التخيلات السعيدة أو الاستماع إلى الموسيقى والتنزه، ويمكن أن تكون فعالة في التقليل من الضغوط، كما أنها أكثر فائدة مع المشكلات المعتدلة من المشكلات المعقدة.

استراتيجية الحديث الإيجابي للذات

عندما يتعرض الفرد لمواقف وتحديات صعبة، يمكن للفرد أن يقدم لنفسه الدعم النفسي، عن طريق الحديث الإيجابي للذات، ففي بعض الأحيان يحدث الفرد نفسه، ويصفها بأنها تمتلك استراتيجيات توافقية، ولديها القدرة على استخدامها في مواقف الضغط، وهناك ما يسمى __بالتأثير الإيجابي__ حيث يتم من خلال جمع بعض الأقوال والشعارات وتعليقها في المكان الذي يجري إليه الإنسان في حالة الغضب لكي يهدأ، مثل "هذا ليس بضغط إنه تحد أنا أستطيع أن أغلبه"، ويذكر سايمنز وكلشمان وسانتروسك (Sĺmons, Kalishman & Santrosk,1994) خمس طرق يمكن للأفراد استخدامها في التعامل مع الضغط، منها : مقارنة النفس بالآخرين الأقل حظاً، وافتراض مواقف سيئة وأكثر ضغطاً من الموقف الحالي، واختيار طرق تكيفية مقبولة، وأخذ العبرة من الأحداث غير السارة، للمساهمة في الوصول إلى النضج الشخصي، بالإضافة إلى ضرورة الانهماك في التفكير الإيجابي وتطوير نظرة تفاؤلية، وذلك من خلال التخلص من هزيمة الذات والتفكير المتشائم، وتطوير نظرة إيجابية تفيد بأن العالم سيكون أفضل.

استراتيجية التمارين الرياضية

تُعدّ التمارين الرياضية مهارات تجعل الإنسان يتوافق مع الضغط، وتعمل على خفض مستوى القلق ، حيث تزيد قدرة الجسم على الاستفادة من الأكسجين، وممارسة الرياضة تعطي الفرد فرصة للتواصل مع الآخرين ، كما ويمكن استخدام الرقص والحركات الجسمية خاصة عندما يكون لدى الفرد تفوق بها كالركض والمشي ولعب الكرة(Schweble, Barocas & Reichman,1990)

ويرى فلدمان (Feldman, 1989) أن ممارسة التمارين الرياضية تعطي الفرد إحساساً بضبط انفعالاته، بالإضافة إلى الشعور بالإنجاز. كما يوفر ابتعاداً مؤقتا عن البيئة التي تسبب الضغط النفسي، ويرى كذلك أن التمارين الرياضية تجعل الفرد ينام بشكل أفضل أثناء الليل.

يتضح من خلال استعراض استراتيجيات التكيف، أن هذه الاستراتيجيات تظهر في حياتنا اليومية كردود أفعال نجيب بها على متطلبات مفروضة علينا، لتحقيق التكيف والصحة النفسية، وبالتالي الرضا عن الحياة بشكل عام، بوصفه قمة مطالب الفرد في حياته وأحد مؤشرات الصحة النفسية التي يسعى الفرد لتحقيقها.

الدراسات السابقة:

توالت الدراسات الأجنبية منها والعربية بهدف تحديد الأساليب التي يستخدمها الطلبة في مختلف مراحل التعليم وأنواعه أثناء تعرضهم للضغوط النفسية ومن الدراسات؛ دراسة ساندز (Sander ,1989) التي هدفت إلى معرفة مستوى الصحة النفسية، واستراتيجيات التكيف مع الضغوط لدى عينة من مدرسي

ISSN:2308-5347

جامعة أوستن، وقد تكونت العينة من (166) مدرسا ومدرسة، وتمت دراسة عدة متغيرات منها العمر، والجنس، والحالة الاجتماعية. وأشارت النتائج إلى أن استراتيجيات التكيف التي يستخدمونها للتخفيف من الضغوط كانت ممارسة التمارين الرياضية، وأنها ساهمت كثيرا في تحسن مستوى صحتهم النفسية.

أما دراسة وينجر (Wenger,1990) التي هدفت إلى قياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الطلبة في الجامعات الأمريكية، حيث تم ترتيبها حسب درجة استخدامها، وأسفرت النتائج بأن أسلوب الدعم الاجتماعي جاء بالمرتبة الأولى، تلاه أسلوب التجنب والابتعاد، والتعبير عن المشاعر، والتحول والانصراف، وفي المرتبة الخامسة جاءت الأساليب المعرفية. كما أشارت النتائج إلى أن الإناث استخدمن استراتيجية الدعم الاجتماعي والعدوان اللفظي.

وفي دراسة كومار و رماميرتي (Kumar&Ramamauri,1990) التي هدفت إلى التعرف على الضغوط وأساليب التعامل معها لدى طلبة الجامعة في الهند، تكونت العينة من (360) طالبا وطالبة، وقد أشارت النتائج إلى أن الطلبة يستخدمون أساليب متعددة منها : البحث عن المعلومات، وحل المشكلات، والتحليل المنطقي. وبينت الدراسة أن الطالبات كن أكثر استخداماً لأساليب الحصول على الدعم وطلب النصيحة.

وسعت دراسة (Fredenberg&Lewis,1991) إلى معرف أكثر الأساليب استخداماً من قبل الطلبة في أمريكا، وتكونت العينة من (643) طالباً وطالبة في المرحلة الجامعية، وأشارت النتائج إلى أن الطالبات كن أكثر استخداماً لكل من أسلوب البحث عن الدعم، وأسلوب التقويم الإيجابي.

وفي دراسة قام بها محمد (1992) بهدف معرفة العلاقة بين أساليب التعامل الإقدامية والاحجامية مع الأزمات والتوافق النفسي وبعض سمات الشخصية على عينة مكونة من (68) طالباً من الجنسين من طلاب السنة الأولى بكلية التربية بالفيوم. وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط دالة بين أساليب التعامل الإقدامية مع الأزمات، وتوافق الأنثى "الشخصي والاجتماعي وشخصيتها، في حين أن هذه العلاقة لم تتضح بنفس الدرجة لدى الطلاب الذكور. أما فيما يتعلق بأساليب التعامل الإحجامية، فقد اتضح أنها ترتبط بسوء التوافق "الشخصي واالاجتماعي" واضطراب الشخصية لدى الإناث. أما بالنسبة للذكور فإن أساليب التعامل الاحجامية ارتبطت بسوء التوافق الاجتماعي واضطراب الشخصية فقط.

وفي دراسة قام بها (Asponwall, Taylor، 1992) لمعرفة تأثير أساليب المواجهة على التوافق في الحياة الجامعية لدى عينة من طلاب جامعة (Western) مكونة من (672) طالباً، أسفرت نتائج الدراسة عن تأثير إيجابي لأساليب المواجهة الفعالة والتوافق في الحياة الجامعية، كما أسفرت نتائج الدراسة عن: أن أسلوب التجنب كان متنبأ بسوء التوافق في الحياة الجامعية.

أما دراسة اوتنز وهروبي (Ottens&Hruby, 1994) التي هدفت التعرف إلى أكثر أساليب التعامل مع الضغوط النفسية استخداماً من قبل الطلبة الجامعيين في أمريكا، وتكونت العينة من (215) طالباً وطالبة في المرحلة الجامعية، وأوضحت النتائج أن أكثر الأساليب استخداماً هي الأساليب الانفعالية والجسمية، وتمارين الاسترخاء، والتخطيط والتحضير، وأشارت أيضا إلى أن الطالبات يستخدمن الأساليب الانفعالية أكثر من الذكور.

وفي دراسة النيال وعبدالله (1997) التي هدفت إلى بحث العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط وبعض الاضطرابات النفسية على عينة مكونة من (244) من الطلاب الجامعيين في المجتمع القطري، وقد أسفرت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بعض أساليب مواجهة الضغوط، وهي أسلوب التوجه الانفعالي وأسلوب التوجه التجنبي وأسلوب التوجه نحو الأداء، كما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود أثر لمتغيرات الجنس والتخصص الدراسي والعمر على أغلب هذه الأساليب.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

وقامت شكري (1999) بدراسة تناولت التفاؤل والتشاؤم، وعلاقتها بأساليب المواجهة المشقة على عينة مكونة من (210) طلاب وطالباب من طلاب جامعة طنطا، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق بين الجنسين في أساليب المواجهة (البحث عن الدعم الانفعالي، والتركيز على الانفعال وتصريفه، واللجوء إلى الدين) والفروق لصالح الإناث، ووجود فروق بين الجنسين في أساليب المواجهة (قمع الأنشطة المتعارضة، وكبح المواجهة ، والبحث عن الدعم الوسيلي، وعدم الانشغال السلوكي) والفروق كانت لصالح الذكور، في حين لم تكشف عن وجود فروق بين الجنسين في باقي أساليب المواجهة (المواجهة الفعالة، التخطيط، والانكار والتقبل) . كما كشفت عن وجود ارتباط دال وموجب بين التفاؤل وأساليب المواجهة التي تتمثل في التركيز على المشكلة، ووجود ارتباط دال وسالب بين التفاؤل وأساليب المواجهة التي تتمثل في التجنب .

أما دراسة الأطرش (2000) فقد هدفت إلى تعرف الضغوط النفسية واستراتيجيات التوافق معها لدى طلبة السنة الأولى والرابعة في الجامعة الأردنية، تكونت العينة من (941) طالباً وطالبة، وتوصلت إلى أن أكثر الاستراتيجيات شيوعاً لمواجهة الضغوط النفسية هي الحديث الإيجابي والاستراتيجية المعرفية، والمحافظة على الضبط الذاتي، كما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين طلبة السنه الأولى والرابعة على جميع الاستراتيجيات.

وقام علي (2000) بدراسة لمعرفة دور المساندة الاجتماعية في المواجهة الإيجابية لأحداث الحياة الضاغطة، وتقليل الآثار السلبية الناتجة عن الضغوط، على عينة مكونة من (100) طالب جامعي، نصفهم يقيم مع أسرهم ، والنصف الآخر يقيم في المدن الجامعية ، وانتهت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة بين المجموعتين على بعد التعامل الإيجابي مع أحداث الحياة الضاغطة والفروق كانت لصالح الطلاب المقيمين مع أسرهم، وعلى بعد التعامل السلبي والفروق كانت لصالح الطلاب المقيمين في المدن الجامعية.

وسعت دراسة دينس (Denise, 2000) إلى معرفة خبرة المعلمات بالضغوط، وكيفية تعاملهن معها، وقد تمت مقابلة المعلمات من ثلاث مدارس مختلفة في مالطة، وملاحظة (18) غرفة صفية، وقد أوجدت النتائج أن المعلمات لديهن ضغوط وظيفية فيما يتعلق بأعمال المنزل، وتصحيح الامتحانات، وضغط الوقت، ووجد أن الضغوط تؤثر عليهن سلباً من الناحية النفسية، وقد أشارت إلى أن المعلمات يستخدمن عدداً من استراتيجيات التكيف الإيجابية، كالانخراط في النشاطات الممتعة، التي تعدّ بمثابة ملطف ومخفف للضغوط، وتحسين صحتهن النفسية.

وفي دراسة دير و وكمينجر دوير (Dwyer & Cummings,2001) التي هدفت إلى دراسة الكفاءة الذاتية، والمساندة الاجتماعية، واستراتيجيات المواجهة بمستويات الضغط، والتوتر لدى طلبة الجامعة، حيث أكمل (75) طالباً استجابة على أربعة اختبارات لقياس هذه المتغيرات. وأشارت النتائج إلى أنه "توجد علاقة ارتباطية عكسية دالة بين الكفاءة الذاتية والضغوط، وكذلك بين المساندة والضغوط، وتوجد فروق بين الجنسين في كافة المتغيرات لصالح الذكور، عدا المساندة الاجتماعية؛ حيث كانت الإناث أكثر إدراكا وإحساسا بالمساندة الاجتماعية من الذكور.

أما دراسة تفاحة وحسيب (2002) عن الالتزام الشخصي واستراتيجيات التعامل مع الضغوط لدى (233) طالباً وطالبة من طلاب كلية التربية بالعريش، انتهت نتائجها إلى وجود ارتباط موجب دال بين استراتيجية المواجهة وجميع أبعاد الالتزام الشخصي لدى أفراد العينة، وإلى وجود فروق بين المتفوقين والعاديين دراسياً في استراتيجية المواجهة في اتجاه المتفوقين دراسياً، ووجود فروق في استراتيجية المواجهة لصالح الذكور، وفي استراتيجية التماسالعون والسلبية لصالح الإناث.

وفي دراسة أبو عرام(2002) هدفت الدراسة إلى التعرف على أساليب مواجهة الضغوط وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى طلاب المرحلة الثانوية، وتكونت عينة الدراسة من (464) طالباً و(457) طالبة، واستخدمت الدراسة مقياس سمات الشخصية من إعداد الباحثة ومقياس أساليب المواجهة ،ومن نتائج الدراسة : أن أهم الأساليب التي يعتمد عليها الطلاب هي اللجوء إلى الله ثم المواجهة وتأكيد الذات

ISSN:2308-5347

ثم تحمل المسؤولية، كذلك وجود علاقة بين طبيعة المدارس التي يتبع لها الطلاب وبين أسلوبين من أساليب مواجهة الضغوط؛ وهي أسلوب لوم الذات – وإنكاره، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة بين الجنس وبين عدد من أساليب مواجهة الضغوط.

وفي دراسة ريتز (Raetz, 2002) عن الضغوط ووسائل التكيف معها وعلاقتها بالجنس؛ حيث تكونت العينة من (209) من طلبة وطالبات السنة الأولى بجامعة جورجيا الأمريكية. وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق بين الجنسين بخصوص إدراكهم للضغوط، بينما وجد أن هناك فرقا بين الجنسين في استخدام وسائل التكيف مع الضغوط يعود إلى الأدوار التقليدية التي تميز الذكور عن الإناث في مواجهة الضغوط.

أما دراسة العلمي (2003) التي هدفت إلى معرفة مهارات التعامل مع الضغوط على عينة من طلبة الجامعات الفلسطينية والأردنية، من خلال عينة بلغت (696) طالباً و طالبة، فقد أظهرت النتائج أن أكثر وسائل التكيف شيوعاً لدى الطلبة هي الرجوع للدين، واللجوء إلى الله، والمواجهة النشطة، ثم الدعم الاجتماعي، والضبط الذاتي.

وفي دراسة أخرى قام بها العويضة (2003) تناولت مصادر الضغوط وأساليب التدبر لدى طلبة الجامعات وعلاقتها بمتغيرات الجنس والجنسية والمستوى الدراسي على عينة بلغت (184) طالباً وطالبة، وجدت هذه الدراسة أن أكثر وسائل التعامل مع الضغوط شيوعاً هو التدبر النشط، والتخطيط، واللجوء إلى الدين، وإعادة التشكيل الإيجابي، ولوم الذات والدعم الاجتماعي. كما لايوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب التعامل تعزى لمتغير الجنس، وتمويل الدراسة والجنسية والكلية والمستوى الدراسي.

وأجرى المقداد والمطوع (2003) دراسة إلى بحث الإجهاد النفسي الذي تعاني منه الطالبات المتزوجات في جامعة البحرين، ومعرفة الاستراتيجيات التي تستخدمها الطالبات لمواجهة الإجهاد النفسي، ومن ثم معرفة مستوى الصحة النفسية للطالبات المتزوجات، حيث اشتملت العينة على (58) طالبة، وقد تم بناء استبانة ضمت (3) أبعاد رئيسة هي: مصادر الإجهاد واستراتيجيات مواجهته، والصحة النفسية للطالبات، وقد بينت الدراسة أن أهم الاستراتيجيات التي تستخدمها الطالبات لمواجهة الإجهاد والتكيف هي الاستراتيجيات الدينية كالصلاة، وقراءة القرآن، والذكر، والاستراتيجيات المعرفية كعدم التفكير والإنكار، وتبين أيضاً أن الطالبات لا يشعرن كثيرا بالسعادة، وأن حياتهن تتصف نسبياً بنوع من الشقاء.

وفي دراسة الزيود (2003) التي هدفت إلى التعرف على أكثر استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية استخداماً من قبل الطلبة في جامعة قطر، بأخذ المتغيرات التالية بعين الاعتبار: الجنس، والمستوى الدراسي، والمعدل التراكمي والتخصص، والجنسية، وأثر هذه المتغيرات على استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية. واستخدم الباحث مقياس عمليات تحمل الضغوط كوسيلة لجمع البيانات، وطبقت هذه الأداة على عينة من طلبة جامعة قطر شملت (284) طالباً وطالبة موزعة على (144 طالباً) و(140) طالبة من مختلف كليات الجامعة حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية داخل كل كلية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- إن أكثر الأساليب شيوعاً التي يستخدمها الطلبة هي التفكير الإيجابي واللجوء إلى الله، والتنفيس الانفعالي.
2- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات التعامل مع الضغوط لدى الطلبة تعزى إلى متغير الجنس.
3- أظهرت النتائج بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات التعامل مع الضغوط تعزى إلى متغير الجنسية، والكلية، والمعدل التراكمي والمستوى الدراسي.

وفي دراسة جودة (2004) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط النفسية والصحة النفسية لدى طلاب جامعة الأقصى، ومعرفة مدى تأثير أساليب مواجهة الضغوط النفسية بكل من الجنس والتخصص ومكان السكن، بلغت عينة الدراسة (100طالب- 100 طالبة)، وقد

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

استخدمت الباحثة في الدراسة مقياسين: أحدهما لقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية، والآخر لقياس الصحة النفسية. وأسفرت نتائج الدراسة عن أن طلاب جامعة الأقصى يستخدمون أساليب متعددة في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة، كما أسفرت عن وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة بين أساليب المواجهة الفعالة والصحة النفسية. كذلك أسفرت عن عدم وجود فروق دالة في متوسطات درجات أفراد العينة في أبعاد أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق دالة في بعض أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة تعزى لكل من متغير التخصص ومكان السكن.

وفي دراسة قام بها أبو حطب (2004)، حيث تكونت العينة من (250) سيدة متزوجة، وتراوحت أعمارهن بين (45-20 عاما)، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن المرأة الفلسطينية تستخدم استراتيجيات متنوعة للتكيف مع الضغوط النفسية، وهي كالتالي: أسلوب إعادة التقييم، أسلوب التخطيط لحل المشكلات، التحكم بالنفس، التفكير بالتمني والتجنب، وتحمل المسؤولية، الانتماء، وأسلوب الارتباك والهروب.

كما قام ماركوس (Marcos,2004) بدراسة للتعرف على طرق التعامل مع الضغوط النفسية التي يستخدمها الطلبة في ضوء متغيرات الجنس والتخصص الأكاديمي والسنة الدراسية من خلال (648) طالباً وطالبة في الجامعات اليونانية، وقد أشارت النتائج إلى وجود فروق في استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية بين الطلبة تبعاً لمتغيرات التخصص الدراسي ولصالح طلبة الكليات العلمية، وتبعاً لمتغير السنة الدراسية لصالح طلبة السنوات المتقدمة، وعدم وجود فروق في استراتيجيات التعامل مع الضغوط تبعاً لمتغير الجنس.

وفي دراسة الضريبي (2004) التي هدفت إلى التعرف على أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة ذمار في اليمن وعلاقتها ببعض المتغيرات، وقد تكونت العينة من (733) طالباً وطالبة، وتوصلت إلى أن أكثر الأساليب شيوعاً لمواجهة الضغوط النفسية هو أسلوب الهروب والتجنب، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير لكل من متغير الجنس، والمستوى الدراسي، والتخصص، وأساليب مواجهة الضغوط لديهم.

وهدفت دراسة روندا ومادونا (Rhonda& Madonna, 2006) إلى معرفة العلاقة بين تعدد الدور لدى المرأة، واستراتيجيات التكيف، والرضا عن الحياة، والرضا الوظيفي، وقد اشتملت عينة الدراسة على (133) مرشدة من رابطة المرشدات التربويات في المدارس الأمريكية، وقد تراوحت أعمارهن بين (24 - 61 سنة)، منهن (111) يحملن درجة الماجستير، و(17) درجة البكالوريوس، و(5) يحملن درجة الدكتوراه. وقد أشارت النتائج أهمية القدرة على الموازنة بين الأدوار المتعددة للمرأة، والرضا عن الحياة، أي كلما زادت قدرة المرأة على الموازنة بين الأدوار المتعددة لها؛ زادت درجة رضاها عن الحياة، وأظهرت كذلك أن من العوامل المساهمة في قدرة المرأة على الموازنة بين تعدد الأدوار وضغوط الحياة؛ هي استراتيجيات التكيف، التي تستخدمها للتخفيف من هذه الضغوط، ومن النتائج الأخرى التي أسفرت عنها الدراسة أهمية الرضا الوظيفي للرضا عن الحياة، فكلما زادت درجة رضا المرشدة عن وظيفتها؛ زادت درجة الرضا عن الحياة لديها.

وقامت الأحمد ومريم (2009) بدراسة على طلبة جامعة دمشق بهدف تحديد أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي ودراسة متغيرات الجنس، والتخصص، وتكونت العينة من (212) طالباً وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق بين الذكور والإناث في أسلوب حل المشكلات، ووجود فروق بين طلبة كلية التربية وطلبة كلية العلوم في استخدام التقويم الإيجابي، والبحث عن التوجيه والمساعدة وهذه الفروق لصالح كلية لتربية.

وفي دراسة طولية قام بها (Cross & Swiatek,2009) هدفت إلى التعرف على فاعلية استراتيجية الدعم الاجتماعي المعلوماتي والعاطفي لدى عينة من المتفوقين من المرحلة الثانوية. وقد بحثت الدراسة أساليب المواجهة التي يستخدمها الطلبة المتفوقون عند التحاقهم بالأكاديميات والمعاهد الكبيرة؛ والتي تختلف عما تعودوا علية من بيئة مدرسية محدودة، والتي قد تؤثر على مستوى تفوقهم. ولقد تم أخذ

ISSN:2308-5347

العينة من فصلين دراسيين من هؤلاء المتفوقين. وقد أدى هؤلاء الطلبة المتفوقون مقياس أساليب المواجهة مرتين، إحداهما: في السنة الأولى. ومرة أخرى: في السنة الثانية. وتم تطبيق برنامج لهؤلاء الطلبة المتفوقين لكيفية التعامل والمواجهة السلوكية مع الأوضاع الأكاديمية والتفاعل مع الوضع الاجتماعي وكيفية تعاملهم مع الأوضاع المكتظة بالطلبة، والتي قد تؤثر عليهم أكاديميا عبر الزمن، وقد وجد أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية للمتفوقين عندما كانوا في السنة الأولى، وعدم الاهتمام أو الاعتراف بتفوقهم أو تميزهم، وكانوا أقل تفاعلا اجتماعيا وأقل قبولا للأقران مقارنة بالسنة الثانية . وقد أوصى الباحثون بأهمية تدريب الطلبة المتفوقين على التأقلم في الأوضاع الجديدة والتعرف على كيفية مواجهة الضغوط والمتغيرات الجديدة في حال الانتقال من المدارس الثانوية والبرامج الإثرائية الصيفية المحدودة العدد للطلبة والعاملين إلى بيئات مكتظة بالطلبة من جنسيات ولغات مختلفة، مثل: البيئية الجامعية أو الأكاديميات المخصصة العالمية للطلبة المتفوقين؛ مما يتطلب تدريبهم على استراتيجيات المواجهة الفعالة للتعامل مع تلك المواقف والأحداث الضاغطة .

وفي دراسة قام بها شانسي وسلدو (Shaunessy & Suldo,2010) للتعرف على الاستراتيجيات المستخدمة من الطلبة المتفوقين للتعامل ومواجهة الضغوط. تكونت العينة من الطلبة المتفوقين في المرحلة النهائية من الثانوية العامة والملتحقين بالبرنامج التحضيري للالتحاق بالجامعة، والذي يتصف بظروف وأحداث تختلف عما تعودوا عليه وهم في المرحلة الثانوية، مما يتطلب استخدامهم لأساليب مواجهه للأحداث والمواقف والضغوط الجديدة تختلف عن الأساليب المستخدمة خلال دراستهم الثانوية قبل التحاقهم بالبرنامج. وقد أكملت عينة الدراسة مقياس الضغوط، بالإضافة إلى مقياس أساليب المواجهة للضغوط، كما تم مقابلة مجموعة من المتفوقين والمرتفعي التحصيل، والذين تم إدراجهم في مناهج أكاديمية مكثفة وهي البكالوريا العالمية (IB) وقد أظهرت النتائج أن الطلبة المتفوقين أظهروا مستويات من الشعور بالضغوط مشابهة للطلبة العاديين غير المتفوقين الملتحقين بنفس البرنامج. بالإضافة إلى أن الطلبة المتفوقين كانوا مشابهين لزملائهم من غير المتفوقين في الطريقة التي يتعاملون بها مع الضغوط الأكاديمية؛ حيث إنهم يستخدمون أسلوب إعادة التشكيل الإيجابي، والتجنب، والبحث عن الدعم الاجتماعي العاطفي. ومن جهة أخرى أظهر الطلبة المتفوقين اختلاف عن زملائهم العاديين في قدرتهم في التعامل مع الغضب والمرح وأسلوب حل المشكلات، وهدفت دراسة الزعبي واليماني (2011) إلى دراسة استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى عينة من طلبة البكالوريوس في كليات التربية في الأردن تبعاً لمتغير الجنس، والمعدل التراكمي، والمستوى الدراسي. وتكونت عينة الدراسة من (484) طالباً وطالبة ، أظهرت نتائج الدراسة بوجود تنوع في استخدام استراتيجيات التكيف وعدم وجود فروق في استراتيجيات التوافق مع الضغط النفسي تبعاً لمتغير الجنس والمعدل التراكمي، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي لصالح طلبة السنة الرابعة.

وفي دراسة السليمان (2011) التي هدفت إلى التعرف على أساليب مواجهة الضغوط الحياتية اليومية لدى عينة من الطالبات المتفوقات وغير المتفوقات بالمرحلة الجامعية. حاولت الدراسة التوصل فيما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطالبات المتفوقات دراسياً وغير المتفوقات على مقياس أساليب مواجهة الضغوط، وهل هناك فروق دالة إحصائيا في أساليب المواجهة قيد الدراسة وفقا لمستوى دخل الأسرة، وتعليم الوالدين؟ تكونت عينة الدراسة من (172) طالبة؛ منهن (83) طالبة من المتفوقات و(89) من غير المتفوقات، تم استخدم مقياس أساليب مواجهة الضغوط ، والذي تم ترجمته وإعداده وتطبيقه على البيئة السعودية من قبل الباحثة، وقد أظهرت النتائج فروقا ذات دلالة إحصائية بين الطالبات المتفوقات وغير المتفوقات في أسلوب المواجهة بالتخطيط لصالح الطالبات المتفوقات. وكذلك في أساليب المواجهة (الاستسلام والقبول / الإنكار / عدم المبالاة / صرف الانتباه) لصالح الطالبات غير المتفوقات. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات المتفوقات في أساليب المواجهة وفقا لمستوى تعليم آبائهن ومستوى الدخل الشهري لأسرهن.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

التعليق على الدراسات السابقة :

لقد تبين من خلال مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة باستراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية للطالبات؛ أن الدراسات الحديثة في هذا المجال تعدّ قليلة بل نادرة في المجتمع السعودي على حسب علم الباحثة، وخاصة للمرحلة الدراسية الجامعية وبالذات لدى طالبات السنة التحضيرية؛ مما يتطلب البحث والدراسة، ومن ثم تفسيرنتائجها في ضوء نتائج الدراسات السابقة، كما يتضح من خلال الدراسات أنه على الرغم من أهمية إعطاء استراتيجيات التكيف أهمية كبيرة لطلبة الجامعات، فإن مثل هذه الدراسة بمتغيراتها وعينتها لم تجر بعد، وهذا أهم ما يميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة. من هنا جاءت أهمية دراسة أساليب مواجهة الضغوط لعينة من طالبات السنة التحضيرية، ومحاولة التعرف على نوعية تلك الأساليب ومدى توافقها مع الحلول الفعالة، وأثرها في تخفيف الضغوط والأزمات فهؤلاء الطالبات لن يستطعن تجنب أو تجاهل تلك الضغوط والأحداث والأزمات الحياتية اليومية التي تعترض طريقهن، لأنها جزء من الحياة، ولكن من المهم أن يمتلكن استراتيجيات وخطط لأساليب المواجهة الفعالة للتغلب عليها.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي واجراءات التحليل الإحصائي على النحو الآتي :

للإجابة عن السؤال الأول استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات أداة الدراسة. في حين تم استخدام اختبار (test) للإجابة عن السؤال الثاني، والثالث ، في حين تم استخدام تحليل التباين للإجابة عن السؤال الرابع.

مجتمع الدراسة وعينتها :

يتكون مجتمع الدراسة من طالبات السنة التحضيرية في جامعة حائل في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (1435/1434). ثم تم اختيار عينة الدراسة عشوائياً، إذ بلغت (300) طالبة. ويوضح الجدول (1) خصائص أفراد عينة الدراسة بحسب توزعها من حيث المسار والمعدل التراكمي.

جدول (1) التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
المسار	أدبي	217	72.3
	علمي	83	27.7
المعدل التراكمي	ممتاز	87	29.0
	جيد جداً	81	27.0
	جيد	112	37.3
	مقبول	20	6.7
المجموع		300	100.0

أداة الدراسة :

قامت الباحثة باستخدام مقياس استراتيجيات التكيف المستخدم من قبل أبو العيش (2008) والتي قامت ببنائه وتطويره بناءً على اطلاع مسبق على الأدب ومراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة والاستفادة منها (درويش، 1993؛ العارضة، 1998، رمضان، 1999؛ الأطرش، 2000؛ مصطفى، 2006).

ISSN:2308-5347

وقد بلغ عدد فقرات مقياس استراتيجيات التكيف بصورته الأولية (40) فقرة، وبعد التحكيم تألف من (35) فقرة موزعة على ستة أبعاد على النحو الآتي:

1 - استراتيجية حل المشكلات: وعدد فقراتها (6)، وتمثلها الفقرات من (1-7).
2 - استراتيجية الاسترخاء: وعدد فقراتها (6)، وتمثلها الفقرات من (7 - 12).
3 - استراتيجية الهروب والتجنب: وعدد فقراتها (7)، وتمثلها الفقرات من (13-19).
4 - استراتيجية الانخراط في نشاطات ممتعة: وعدد فقراتها (7)، وتمثلها الفقرات من (20 - 26).
5 - استراتيجية طلب الدعم والمساندة: وعدد فقراتها (5)، وتمثلها الفقرات من (27 - 31).
6 -استراتيجية البعد الديني: وعدد فقراتها (4)، وتمثلها الفقرات من (32 - 35) .

إجراءات الصدق:

للتحقق من دلالات الصدق تم عرض الأداة على نخبة من المحكمين والمختصين في علم النفس التربوي، والإرشاد النفسي، والقياس والتقويم من أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة حائل، وبناءً على ما جاء في آراء المحكمين وملاحظاتهم، تم تعديل بعض الفقرات، واستبعاد بعضاً منها. استقرت فقرات المقياس على (35) فقرة، وقد أجمع المحكمون على مناسبتها لقياس استراتيجيات التكيف لدى طالبات الجامعة.

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق الاختبار، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين.

وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول (2) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للاستراتيجيات، وعدّت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

جدول (2) معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للاستراتيجيات والدرجة الكلية

الاستراتيجية	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
حل المشكلات	0.81	0.72
الاسترخاء	0.83	0.74
الانسحاب والعزلة	0.84	0.76
الانخراط في نشاطات ممتعة	0.80	0.70
الدعم والمساندة	0.81	0.73
اللجوء إلى الله	0.91	0.79

نتائج الدراسة ومناقشتها:

السؤال الأول: ما أكثر استراتيجيات التكيف للضغوط النفسية استخداماً لدى طالبات السنة التحضيرية في جامعة حائل؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستراتيجيات التكيف للضغوط النفسية لدى طالبات السنة التحضيرية في جامعة حائل، والجدول أدناه يوضح ذلك.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستراتيجيات التكيف لدى الطالبات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الاستراتيجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	6	اللجوء إلى الله	3.98	.707	
2	1	حل المشكلات	3.91	.648	
3	2	الاسترخاء	3.51	.855	
4	5	الدعم والمساندة	3.43	.772	
5	3	الانسحاب والعزلة	3.42	.721	
6	4	الانخراط في نشاطات ممتعة	2.83	.714	

يبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.17 - 1.33)، حيث جاءت استراتيجية اللجوء إلى الله في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.98)، وتلتها استراتيجية حل المشكلات بمتوسط حسابي بلغ (3.91)، وجاءت في المرتبة الثالثة استراتيجية الاسترخاء بمتوسط حسابي بلغ (3.51)، بينما جاءت استراتيجية الانخراط في نشاطات ممتعة في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.83).

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات التكيف لدى الطالبات تعزى إلى متغير المسار (علمي،إنساني) ؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستراتيجيات التكيف لدى الطالبات تبعاً لمتغير المسار، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت"، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر المسار على استراتيجيات التكيف لدى الطالبات

		العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
حل المشكلات	إنساني	217	3.88	.696	-1.150	298	.251
	علمي	83	3.98	.501			
الاسترخاء	إنساني	217	3.49	.871	-.415	298	.679
	علمي	83	3.54	.817			
الانسحاب والعزلة	إنساني	217	3.33	.712	-3.613	298	.000
	علمي	83	3.66	.692			
الانخراط في نشاطات ممتعة	إنساني	217	2.87	.716	1.515	298	.131
	علمي	83	2.73	.702			
الدعم والمساندة	إنساني	217	3.43	.775	-.196	298	.844
	علمي	83	3.45	.769			
اللجوء إلى الله	إنساني	217	3.93	.730	-2.090	298	.037
	علمي	83	4.12	.625			

ISSN:2308-5347

يتبين من الجدول (4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر المسار في استراتيجيتي الانسحاب والعزلة، واللجوء إلى الله، وجاءت الفروق لصالح المسار العلمي، بينما لم تظهر فروق في باقي الاستراتيجيات.

السؤال الثالث: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات التكيف لدى الطالبات تعزى إلى المعدل التراكمي؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستراتيجيات التكيف لدى الطالبات تبعاً لمتغير المعدل التراكمي، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستراتيجيات التكيف لدى الطالبات تبعاً لمتغير المعدل التراكمي

	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
حل المشكلات	ممتاز	87	3.88	.538
	جيد جداً	81	4.07	.494
	جيد	112	3.81	.803
	مقبول	20	3.98	.575
	المجموع	300	3.91	.648
الاسترخاء	ممتاز	87	3.47	.969
	جيد جداً	81	3.71	.627
	جيد	112	3.35	.875
	مقبول	20	3.68	.877
	المجموع	300	3.51	.855
الانسحاب والعزلة	ممتاز	87	3.42	.686
	جيد جداً	81	3.51	.667
	جيد	112	3.35	.793
	مقبول	20	3.41	.667
	المجموع	300	3.42	.721
الانخراط في نشاطات ممتعة	ممتاز	87	2.93	.702
	جيد جداً	81	2.96	.694
	جيد	112	2.62	.714
	مقبول	20	3.03	.598
	المجموع	300	2.83	.714
الدعم والمساندة	ممتاز	87	3.42	.747
	جيد جداً	81	3.73	.540
	جيد	112	3.31	.892
	مقبول	20	3.03	.596
	المجموع	300	3.43	.772

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

اللجوء إلى الله	ممتاز	87	3.93	.687
	جيد جداً	81	4.11	.642
	جيد	112	3.92	.757
	مقبول	20	4.06	.725
	المجموع	300	3.98	.707

يبين الجدول (5) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستراتيجيات التكيف لدى الطالبات بسبب اختلاف فئات متغير المعدل التراكمي، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول.

جدول (6) تحليل التباين الأحادي لأثر المعدل التراكمي على استراتيجيات التكيف لدى الطالبات

	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
حل المشكلات	بين المجموعات	3.463	3	1.154	2.795	.041
	داخل المجموعات	122.266	296	.413		
	الكلي	125.729	299			
الاسترخاء	بين المجموعات	6.785	3	2.262	3.160	.025
	داخل المجموعات	211.847	296	.716		
	الكلي	218.631	299			
الانسحاب والعزلة	بين المجموعات	1.241	3	.414	.794	.498
	داخل المجموعات	154.201	296	.521		
	الكلي	155.442	299			
الانخراط في نشاطات ممتعة	بين المجموعات	8.082	3	2.694	5.528	.001
	داخل المجموعات	144.236	296	.487		
	الكلي	152.317	299			
الدعم والمساندة	بين المجموعات	11.991	3	3.997	7.109	.000
	داخل المجموعات	166.422	296	.562		
	الكلي	178.413	299			
اللجوء إلى الله	بين المجموعات	2.264	3	.755	1.518	.210
	داخل المجموعات	147.153	296	.497		
	الكلي	149.417	299			

يتبين من الجدول (6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) تعزى للمعدل في جميع استراتيجيات التكيف باستثناء كل من استراتيجيتي الانسحاب والعزلة و اللجوء إلى الله، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائيا تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة (شيفيه) كما هو مبين في الجدول (7).

ISSN:2308-5347

جدول (7) المقارنات البعدية بطريقة (شيفيه) لأثر المعدل التراكمي على استراتيجيات التكيف لدى الطالبات

		المتوسط الحسابي	ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول
حل المشكلات	ممتاز	3.88				
	جيد جداً	4.07	.19			
	جيد	3.81	.07	.26×		
	مقبول	3.98	.11	.08	.18	
الاسترخاء	ممتاز	3.47				
	جيد جداً	3.71	.24			
	جيد	3.35	.120	.360×		
	مقبول	3.68	.210	.030	.330	
الانخراط في نشاطات ممتعة	ممتاز	2.93				
	جيد جداً	2.96	.030			
	جيد	2.62	.31×	.34×		
	مقبول	3.03	.100	.070	.410	
الدعم والمساندة	ممتاز	3.42				
	جيد جداً	3.73	.310			
	جيد	3.31	.110	.420×		
	مقبول	3.03	.390	.700×	.280	

× دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتبين من الجدول (7) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين جيد جداً وجيد، وجاءت الفروق لصالح جيد جداً في استراتيجيتي حل المشكلات والاسترخاء.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين جيد من جهة وكل من ممتاز وجيد جداً من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من ممتاز وجيد جداً في استراتيجية الانخراط في نشاطات ممتعة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) جيد جداً من جهة وكل من جيد ومقبول من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح جيد جداً في استراتيجية الدعم والمساندة.

مناقشة النتائج:

يتضح من نتائج الدراسة أن هناك تنوعا في الاستراتيجيات التي تستخدمها الطالبات في التعامل مع الضغوط النفسية، فقد أظهرت الطالبات العديد من الاستراتيجيات خلال تعاملهن مع المواقف الضاغطة، وقد أشارت الطالبات إلى أهمية الاستراتيجية الدينية وهي اللجوء إلى الله حيث تصدرت المرتبة الأولى، مما يدل على أهمية هذه الاستراتيجية في حياة الطالبة الجامعية، والسعودية بالأخص في مجتمع له دلالة دينية خاصة.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

وجاءت استراتيجية حل المشكلات في المرتبة الثانية، وهذه نتيجة طبيعية لطالبات الجامعة حيث تتفق مع السمات والخصائص العمرية التي تمر بها الطالبات من جهة، ومن جهة أخرى إن الطالبة في معترك الحياة الجامعية بحاجة إلى أن تثبت نفسها كشخصية متميزة عن غيرها وهذا الأمر يدفع بالطالبة إلى مواجهة الواقع من خلال وضع الخطط والحلول لمواجهة المشكلات والضغوط التي قد تصادفها خلال حياتها الجامعية.

أما باقي الاستراتيجيات فقد جاءت على التوالي: الاسترخاء، الدعم والمساندة، الانسحاب والعزلة، والانخراط في نشاطات ممتعة. ويمكن تفسير ذلك بما يتفق مع الحياة الجامعية بخصائصها المميزة من بناء علاقات اجتماعية مع الأصدقاء والطلبة وخاصة عند تسجيل المواد، والتعامل مع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، مع الأخذ بعين الاعتبار أن الطالبات جدد وتنقصهن الخبرة في التعامل مع الظروف الجامعية، وهذا ما يجعل الطالبات يلجأن إلى الانسحاب والعزلة عن الوسط الجامعي، وهي حالة طبيعية لعدم معرفتهن بالعواقب التي من الممكن أن تلحق بهن إذا أسأن التصرف. وقد تكون استراتيجية الاسترخاء والانخراط في نشاطات ممتعة هي الخيار السليم والملاذ الآمن للتخلص من الضغوط النفسية التي تعترض حياتهن الجامعية. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات الآتية (Sanders، 1989 Wenger،1990) (علي،2000؛ أبو عرام، 2002، المقداد والمطوع، 2003؛ الزيود،2003؛ العلمي، 2003؛ أبو حطب ،2004؛ الزعبي واليماني،2011)

كما أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المسار في استراتيجيتي الانسحاب والعزلة، واللجوء إلى الله، وجاءت الفروق لصالح المسار العلمي، بينما لم تظهر فروق في باقي الاستراتيجيات، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن طالبات المسار العلمي غالباً مايتطلب منهن الالتزام في حضور المحاضرات، ويكون لدى الطالبات ضغوط أكاديمية، وضغوط تتعلق بالواجبات البيتية، وبالتالي يفضلن الانسحاب عن العلاقات الاجتماعية والعزلة في سبيل الدراسة والتحصيل الأكاديمي، حيث لايتوافر لديهن الوقت الكافي للاشتراك في أنشطة بديلة، وبالتالي يفضلن استراتيجية اللجوء إلى الله والدعاء له بالتخفيف من ضغوطاتهن النفسية، وأحيانا من معاناتهن بصعوبة المواد وتدني المعدل التراكمي وغير ذلك من الصعوبات التي تواجههن في السنة الأولى من الجامعة. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الأحمد ومريم ،2009؛ Shaunessy & Suldo2010، السليمان، 2011).

كما أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جيد جداً وجيد، وجاءت الفروق لصالح جيد جداً في استراتيجيتي حل المشكلات والاسترخاء. وهذه نتيجة معقولة حيث أصبح لديهن خبرات ومعارف وتوافر معلومات في المناهج الدراسية، إن ذلك ربما يكون له أثر إيجابي في تطبيق ما درسنه في المواد من زيادة من استخدامهن لمثل هذه الاستراتيجيات. ومن النتائج أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جيد من جهة وكل من ممتاز وجيد جداً من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من ممتاز وجيد جداً في استراتيجية الانخراط في نشاطات ممتعة. ويمكن تفسير هذه النتيجة أن ضغوط المعدل التراكمي لمثل هؤلاء الطالبات أصبحت في الجانب الآمن فمعدلهن يسمح لهن باختيار التخصص الذي يرغبن فيه، وبالتالي فهي محررة من ضغوط رفع المعدل ومعاناته، وبالتالي يعطي لها الفرصة الأكبر للانخراط في نشاطات ممتعة وممارسة هواياتها المفضلة.

وأشارت النتائج كذلك إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جيد جداً من جهة وكل من جيد ومقبول من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح جيد جداً في استراتيجية الدعم والمساندة. ويبدو أن صاحبات المعدل المرتفع قد طورن استراتيجيات أكثر إيجابية من ناحية التعرف على صديقات جدد حيث يبحثن عن صديقات لتساعدهن في السنة الأولى في الجامعة ويطلبن المساعدة حتى يتمكن من معرفة الظروف والصعوبات الجامعية من اختيار المواد والمدرسات والشعب الدراسية والمراجع التي تفيدهن للحصول على معدلات عالية، وبالتالي يجتزن السنة التحضيرية بكل سهولة ويسر.

ISSN:2308-5347

التوصيات :

في ضوء ما توصلت إليه الباحثة من نتائج فإنها توصي بما يلي:

- إجراء المزيد من الدراسات الميدانية تتناول موضوع التكيف النفسي واستراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية في مراحل تعليمية وعمرية مختلفة.
- ضرورة توفير الخدمات الإرشادية والنفسية لطالبات السنة التحضيرية لمساعدتهن على التكيف والتعامل مع متغيرات الحياة الجامعية المختلفة.
- القيام بورش عمل وعقد ندوات ولقاءات بشكل مستمر في الجامعة، لتعريف الطالبات بأهمية الإرشاد النفسي، ودور المرشدة النفسية في مساعدتهن في التعامل مع الضغوطات التي قد تعترض حياتهن الجامعية والتصدي لها .
- تصميم برامج وقائية وإرشادية وعلاجية تعمل على تنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية.
- إجراء دراسة مماثلة لمعرفة استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية المستخدمة من قبل الطلبة تتناول الكليات المختلفة في الجامعة.
- تعميم نتائج هذه الدراسة على الجامعات ووزارة التربية والتعليم للإفادة من نتائج هذه الدراسة في خدمة الطلبة.

المراجع :

الأحمد، أمل ، محمود، رجاء. (2009). أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي : دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة دمشق.مجلة العلوم التربوية والنفسية ، العدد1 المجلد العاشر.

الأطرش، شهلا. (2000). مصادر الضغط النفسي واستراتيجيات التوافق لدى طلبة السنة الأولى وطلبة السنة الرابعة في الجامعة الأردنية. رسالة ماجستير غيرمنشورة ،كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.

إبراهيم، عبد الستار. (1998). الاكتئاب اضطراب العصر الحديث. الكويت : عالم المعرفة.

أبو العيش، هيا. (2008). القدرة التنبؤية لمتغيرات سيكومترية وديمغرافية بالصحة النفسية لدى عينة من المعلمات في لواء الرمثا. رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة اليرموك، إربد، الأردن

أبو حطب، صالح (2003) الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها كما تدركها المرأة الفلسطينية في محافظة غزة، رسالة ماجستير غيرمنشورة ، جامعة الأقصى بغزة.

أبو هلال، ماهر، والداهري، صالح . (1993). نمذجة العلاقات السببية وأهمية الجامعة ودافعية الإنجاز، مجلة الشؤون الاجتماعية، العدد 40.

الرشيدي، هارون. (1999). الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها. برنامج لمساعدة الذات في علاجها. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

الزيود، نادر. (2003). استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة قطر وعلاقتها ببعض التغيرات، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد (99).

السرطاوي، زيدان والشخص، عبد العزيز. (1998). بطارية قياس الضغوط النفسية وأساليب المواجهة والاحتياجات لأولياء أمور المعوقين (ط1) العين – الإمارات: دار الكتاب الجامعي.

السليمان، نورة إبراهيم. (2011). أساليب مواجهة الضغوط لدى عينة من الطالبات المتفوقات وغير المتفوقات بالمرحلة الجامعية . بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي لقسم الصحة النفسية بكلية التربية بجامعة بنها .الصحة النفسية : نحو حياة أفضل للجميع (العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة)

الشيرازي، محمد. (1992) . علم الاجتماع . بيروت: دار العلوم

الضريبي، عبدالله. (2004). أساليب مواجهة الضغط النفسي لدى طلبة جامعة ذمار وعلاقتها ببعض

المتغيرات . رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية التربية، جامعة ذمار، اليمن.

العارضة، معاذ محمد. (1998). استراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة نابلس. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

العويضة، سلطان. (2003). العلاقة بين مصادرة الضغوط وأساليب التدبر لدى عينة من الطلبة المغتربين والطلاب غير المغتربين " دراسة غير منشورة".

العلمي، دلال . (2003). دراسة مقارنة في متغيرات التوتر والضغوط النفسية والاكتئاب ومهارات التعامل مع الضغوط بين طلبة الجامعات الفلسطينية والأردنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

النيال ، مايسة وهشام، عبدالله. (1997). أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها ببعض الاضطرابات الانفعالية لدى عينة من طلاب جامعة قطر، المؤتمر الدولي الرابع لمركز الإرشاد والإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، القاهرة.

اليماني، عبدالرؤوف، الزعبي، نزار. (2013). استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى عينة من طلبة البكالوريوس في كليات التربية في الجامعات الأردنية الرسمية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية ، المجلد الأول، العدد الثاني.

تفاحة، جمال وحسيب، عبد المنعم (2002) الالتزام الشخصي واستراتيجيات التعامل مع الضغوط "دراسة مقارنة بين البدو والحضر"، مجلة الإرشاد النفسي- جامعة عين شمس، العدد الخامس عشر، ص307

جودة، آمال (2004) أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة الاقصى ، بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الأول "التربية في فلسطين وتغيرات العصر" المنعقد بكلية التربية في الجامعة الإسلامية في الفترة من (23-24/ 11/ 2004م).

حسين، محمود (2000). الضغوط النفسية وآثارها الفسيولوجية والنفسية والعقلية والسلوكية، ورقة عمل، جامعة البترا، عمان.

حسين، محمود، ونادر الزيود (1999)، مشكلات طلبة الجامعة ومستوى الاكتئاب لديهم في ضوء بعض المتغيرات. مجلة البصائر، مجلد 3 عدد 2، جامعة البترا، عمان.

حسين، عبد العظيم، حسين، سلامة. (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

درويش، مها. (1993). استراتيجيات التوافق للضغوط النفسية لدى طلبة المرحلة الثانوية في عمان العاصمة. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية، الأردن.

رمضان، جهاد عبد الفتاح. (1999). الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارة السلطة الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

شكري، مليسة (1999) التفاؤل والشاؤم وعلاقتهما بأساليب المواجهة المشقة، مجلة الإرشاد النفسي- جامعة عين شمس ، العدد العاشر، 1-42.

علي، علي (2000) المساندة الاجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة وعلاقتهما بالتوافق مع الحياة الجامعية لدى طلاب الجامعة المقيمين مع أسرهم والمقيمين في المدن الجامعية. ، مجلة علم النفس، العدد 53، ص 6-22.

عسكر، علي. (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط2، دار الكتاب الحديث: الكويت.

مقداد، محمد والمطوع، محمد. (2003) . الإجهاد النفسي واستراتيجيات المواجهة والصحة النفسية لدى عينة من طالبات جامعة البحرين. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 5(2) ، 253 – 280.

محمد، رجب (1992) العلاقة بين أساليب التعامل الإقدامية والإحجامية مع الأزمات والتوافق النفسي وبعض سمات الشخصية ، مجلة علم النفس، العدد الرابع والعشرون، الهيئة المصرية العامة للكتاب

بالقاهرة ، 104-125.

مصطفى، نوار. (2006). أعراض الضغط النفسي واستراتيجيات التكيف لدى النساء المعنفات وغير المعنفات. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية، الأردن.

Aspinwall, L., Taylor, S. (1992): Modeling cognitive adaptation: A Longitudinal -25 investigation of the impact of individual differences and coping on college adjustment and performance. Journal of Personality and Social Psychology, Vol. (63), No. (6), 989-1003.

Atwater, E. (1990). Psychology of adjustment: Personal growth in changing world .New York: Cliffs prentice – Hall.

Brenner, A. (1984). Helping children cope with stress. Lexington: Lexington Book

Campas, B., Makcarn, V.,& Fondacaro, K. (1988). Coping with Stressful Events in Older Children and Young Adolescents. Journal of Consulting and Clinical Psychology. 34 (2), 379-381.

Cohen, S.(1988). Psychosocial Models of Social Support in the Etiology of Physical Disease. Health Psychology. 7, 269- 297.

Cronqvist, A., Klang, B.,& Bjorvell, H. (1997).The use and efficacy of coping strategies and coping styles in a Swedish samples. Quality of life research. 6(1), 87-96. Retrieved September 3, 2007, from EBSCOhost masterfile database.

Denise, M. (2002). Stress among Maltese Primary Teachers and how they cope with (Qualitative Study). Education Research Centre. Retrieved May 3, 2007, from EBSCOhost Masterful database.

Endler, N.& parker, J.(1990). The Multidimensional Assessment of coping: Critical Evaluation. Journal of personality and Social Psychology. 5, 758-844.

Furnham, A., & Traynar, J. (1999). Depression and effective coping styles. European Journal of Personality, 13 (6), 465-492.

Feldman, R.S. (1989).Adjustment: Applying and Psychology in a Complex Word. New York: Mc Grow Hill.

Fredenberg,E.& Lewis ,R.(1991). Adolescent Coping the different ways in which boys and girls cope. Journal of Aadolescen,14(2),119-133.

Kisker,G.(2004). The disorganized personality (3rd Ed.) McGraw-Hill Company, U.S.A.

Kumar,R.& Ramamurti, P.(1990). Stress and coping strategies of the rural aged. Journal of Personality and Clinical Studies, 6(2), 277-230.

Lazarus, R. & Launier, R. (1978). Stress- related Transaction between person and environment. In: LA .pervin of M. Lewis. Perspective in international

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.4

psychology. New York: plenum.

Marcos,R.(2004). Coping with stressors among Greek university student in light some variable .British Journal of Education Psychology, 75,661-671.

Moos, R. (1976) .Human adaptation, coping with life crises. Lexington, - mass: Department of health.

Moos, R., & Holahan, C. (2004).Dispositional and Contextual perspectives on Coping toward an Integrative Framework. Journal of clinical psychology, 59 (12), 1387-1403.Retrieved August 14, 2007, from EBSCOhost Masterfile database.

Raetz,W.& Teresa,K.(2002).Stress coping in the first year student and gender schema ph.D.university of Georgia,D.A.I.A63/02, 454.

Ryan, N. (1989). Stress- coping strategies identified from school age children's perspective. Research in Nursing Health. 12(2), 110- 120.

Rhonda, M. &Madonna, G. (2006). Multiple Role Balance, Job Satisfaction and Life Satisfaction in Women School Counselors. Professional School Counseling, 9 (4), 256 – 271.

Sanders, T.(1989). The perceptions of Stress among Faculty Members in Higher at six Universities. Educational Research. 9(1), 89- 98

Schafer, W. (1992). Stress management for wellness. New York: Harcourt brace Jovanovich college publisher

Schwebel, A., Barocas, A., & Reichman, W. (1990). Personal adjustment and growth: A life Approach. Milton: WMC Brown Publishers.

Simons, J., Kalishman, S. & Santrosk, J. (1994). Human Adjustment. USA: Brown Communications, Dubuque Iowa

Turnner, J. (1980). Made for life; coping competence and cognition. London; Methuen.

Wenger, N.(1990).Development and psychometric properties of the schoolgirls coping strategies. Nursing Research.39 (6), 344-349.

Zeitlin, W. (1987). The Coping with Stress Model. Counseling approach for Families with Handicapped Child. Journal of Counseling and Development, 50(3), 443- 446.

ISSN:2308-5347

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.5

الأنماط القيادية السـائدة في جامعة محمد لمين دباغين بمدينة سطيف الجزائرية حسب وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية

DOI:10.20428/AJQAHE.9.4.5

د. حسين باشيوة
قسم علم النفس وعلوم التربية – كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية –جامعة محمد لمين دباغين (سطيف – الجزائر)
د. لحسن عبد الله باشيوة
عمادة السنة التحضيرية – جامعة حائل – المملكة العربية السعودية

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.5

الأنماط القيادية السائدة في جامعة محمد لمين دباغين بمدينة سطيف الجزائرية حسب وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية

د. حسين باشيوة د. لحسن عبد الله باشيوة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة النمط القيادي السائد لدى رئاسة جامعة محمد لمين دباغين (سطيف2) الجزائرية، كما يراه أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، ومعرفة إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة للنمط القيادي السائد لدى رئاسة جامعتهم تعزى لمتغير (الجنس والتخصص والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة العملية والمؤهل العلمي والخبرة في العمل الإداري). وبهدف تحقيق ذلك قام الباحث بتصميم استبانة تتكون من (60) بندا مقسمة إلى ثلاثة مجالات قيادية (النمط الأوتوقراطي، والنمط الديمقراطي، والنمط التسيبي)، وطبقها على (125) عضو هيئة تدريس من مجتمع الدراسة. وأثبتت الدراسة سيادة النمط الإداري الأوتوقراطي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة لطبيعة النمط القيادي السائد في متغيرات الدراسة.

الكلمات المفتاحية :

الأنماط القيادية ، القيادات الإدارية الأكاديمية ، الإبداع الإداري، الإتقان والإنجاز، اتخاذ القرار .

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.5

Leadership Styles Prevailing at The University of Mohammed Lamine Dabaghine(Setif II), from Faculty Members Perspective

Abstract :

The objective of the present study was to investigate the leadership style prevailing in the University "Mohamed Debageen , Setif II, in Algeria, from faculty members perspective. Statistical differences in the viewpoint of faculty towards leadership styles was investigated based on the variables (gender, specialty, academic position, and professional experience). The study was carried out using a survey questionnaire of 60 questions grouped in there major elements measuring the three different leadership styles (Democratic, Charismatic, and Loose style). The statistical analysis of the survey results shows that the charismatic leadership style is the most prevailing at the university regardless of the independent variables.there were no stalically significant differences due to the variable of the study sample.

KeyWords:

Leadership Styles, Academic and Administrative Leadership, Creative Administration, Excellence and Achievement, Decision-making.

ISSN:2308-5347

المقدمة:

تعدّ القيادة ظاهرة اجتماعية تنشأ من طبيعة اجتماع البشر، حيث تشكل مع التنظيم، والتخطيط، والرقابة، ممارسة متكاملة تعطي المنظمة النجاح إذا ما أتقنت بأبعادها كافة، والممارسة القيادية هي عمليات إيحاء وإلهام، أو تأثير في الآخرين، يجعلهم يعملون بالتزام عال ومثابر، لإنجاز المهام المطلوبة منهم وتأديتها، وتؤدي وظائف اجتماعية ضرورية تتناول جميع ميادين النشاط الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والثقافي والتعليمي والديني والأخلاقي...إلخ، وهي عبارة عن تفاعل اجتماعي نشط مؤثر وموجه نحو الهدف المحدد، لذا فحينما توجد أي جماعة من الناس تظهر القيادة على رأسها، (حافظ وآخرون، 1994 ، ص 33)، وبكون القيادة بالنسبة للجماعة خيارا واعيا أملته الظروف المعيشية والحياتية لها، وهي بالتالي تحتل مركز الصدارة في أي جماعات كانت، لأنها تعدّ الأساس الأول في تكوينها، والمتبنية لجميع مراحل بنائها منذ نشأتها وحتى الانتهاء منها، وهي القوة المهيمنة على إدارة العمل الجماعي الكلي في نطاق أي جماعة تتولاها، و المسؤولة عن تصريف شؤون أعضائها، والموجهة لسلوكياتهم نحو تحقيق أهدافها (نافع، 1990 ، ص 94).

ووفق هذا التصور تمثل القيادة ضرورة اجتماعية من ضرورات الحياة من حيث الدور الذي تؤديه، لأن الإدارة تمثل دورا اجتماعيا رئيسا يقوم به فرد الرئيس) أثناء تفاعله مع غيره من أفراد الجماعة الأتباع، ويتسم هذا الدور بأن من يقوم به له من القوة والقدرة على التأثير في الآخرين وتوجيه سلوكهم في سبيل بلوغ هدف الجماعة، والإدارة تعد شكلا من أشكال التفاعل الاجتماعي بين الرئيس والأتباع، كما أنها سلوك يقوم به الرئيس للمساعدة في بلوغ أهداف الجماعة، وتحريك الجماعة نحو الأهداف وتحسين التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء والحفاظ على تماسك الجماعة وتيسير الموارد لها حمزة(1982 ، ص 355). وهكذا يمكن النظر إلى القيادة كدور اجتماعي أو وظيفة اجتماعية، ويمكن النظر إليها كسمة شخصية، كما يمكن النظر إليها كعملية سلوكية (عبد الفتاح وآخرون ، 2000 ، ص 185).

والقيادة صفة تدل على هيئة نسبية بين شخص يقوم بعمل جماعي، وأشخاص يسيرون على منواله لتحقيق غاية مشتركة فيكون أحد الطرفين رئيسا والآخر مرؤوسا، لذا تعدّ القيادة نوعا من العلاقة بين شخص ما وبين بيئته، بحيث تكون لإرادته ومشاعره وبصيرته قوة التوجيه، والسيطرة على أفراد الجماعة الآخرين في السعي وراء هدف مشترك وتحقيقه سلامة وعبد الغفار(1984 ، ص 194-193). وتتمثل أهمية الإدارة في كونها دورا من الأدوار الاجتماعية الذي يعتمد على التفاعل بين فرد وغيره من الأفراد، وفي هذا السلوك الاجتماعي يكون القائد معتمدا على درجة التفاعل التي من شأنها أن تقدم مساعدات إلى الجماعة لتحقيق هدفها، إلى جانب أن القائد يؤثر في سلوك الجماعة، ويوجه عملهم) بحيث يمتد لجميع مجالات وميادين النشاط البشري الاقتصادي والاجتماعي والسياسي والثقافي والتربوي. وعلى ذلك، فالقيادة هي القدرة على التأثير في أفعال الأفراد أو الجماعات واتجاهاتهم، بوسائل عدة كالمهارة في التنظيم، والتفوق في المعرفة والخبرة، وقوة الشخصية، وبصفة عامة القدرة على حفز الآخرين على التعاون والالتزام خلال هذا السياق، تشير إلى مركز معين أو مكانة أو وظيفة أو دور اجتماعي يؤديه الفرد (عبد الحميد و كفافي، 1991 ،ص 194).

وتستلزم القيادة كمطلب أساسي أن يكون للإداري توجه نحو المستقبل، لكنه ليس مطلبا كافيا في حد ذاته، فالشيء الذي يميز بين القادة وغيرهم من الأفراد هو أنهم ليسوا فقط مهتمين بالمستقبل بل ولهم القدرة على التعامل مع المستقبل أيضا، وهذه القدرة يمكن أن تطلق عليها في بعض الأحيان البصيرة؛ والتي من خلالها يستطيع القائد تحديد الوجهة للآخرين وفق علاقة واضحة بين القائد والمجتمع توم مارشال(1998 ، ص 4-3)، العلاقة التي بين القائد والمجتمع تعتمد على طريقة الحكم وشكله ديمقراطيا أم ديكتاتوريا، فمثلا لمصالح المجتمع أو مبتعدا عنه .وتجدر الإشارة إلى أن طبيعة القيادة تتحدد بنوع العمل الذي تقوم به في الجماعة وطبيعته، وتتأثر بظروف هذه الجماعة سواء أكانت سياسية أم اقتصادية أم اجتماعية أم ثقافية أم تعليمية تربوية. وفي هذه الدراسة ستكون القيادة موضوع الدراسة على مستوى الجامعة والتي تستلزم إداراتها بأن يكون من على رأسها قائدا يتمتع بالقوة والقدرة في التأثير على الآخرين وتوجيه سلوكهم الجماعي نحو بلوغ الهدف، لأن القيادة شكل من أشكال التفاعل الاجتماعي بين القائد وأتباعه، حيث تبرز

القيادة هنا بوصفها سمة شخصية أو سلوكا يقوم به الإداري للمساعدة في بلوغ الهدف (عمر، 1988 ، ص 270).

وانطلاقا من أهمية الجامعة التي تستمدها من دورها على عملية التطوير والتغيير وبحكم مكانتها في المجتمع وطبيعة الخدمات التي تقدمها على صعيد التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، لاسيما وأن الجامعة تحتضن عادة في إطار هيئتها التدريسية أكبر مجموعة من أبناء المجتمع ذوي التأهيل العالي والتخصص المتميز والخبرة العميقة والواسعة في جميع المجالات، وهي بذلك تكون ما يمكن أن نطلق عليه القيادة الفكرية العلمية العليا للمجتمع، ولا تنحصر مهمة هذه القيادة الفكرية في مجال المرجعية المعرفية والمتخصصة فحسب، بل تشمل أيضا التقييم المستمر لواقع المجتمع وواقع مؤسساته، كما تشمل المشاركة الفاعلة في وضع خطط التطوير والتنمية والتغيير ومتابعة تنفيذها، وتقديم الأفكار والنظريات والابتكارات المتميزة في مختلف مجالات الآداب والعلوم والفنون. ونرى أن نمط القيادة الإدارية السائد في الجامعة يحدد جوهر هذه الجامعة، هل هي رسالة للتعليم وإنتاج المعرفة ونشرها وخدمة المجتمع، أم هي مؤسسة تعليمية كغيرها من مؤسسات التعليم الأخرى، أو بقية مؤسسات المجتمع ؟ ويبدو أن ثمة تعارض أو تناقض بين اعتبار الجامعة رسالة واعتبارها مؤسسة فهي مؤسسة تحتضن رسالة، أو أنها رسالة تحتضنها مؤسسة، ومن ثم يتضح الفرق في أولوية الرسالة على المؤسسة من حيث الأداء والتركيز والبنية وأجواء العمل وديناميا ته الداخلية والخارجية (عمار، 1996 ، ص 70).

وحين تكون الأولوية للرسالة تتشكل المؤسسة في ضوئها، وتكون المؤسسة وطرائق إدارتها والنمط الإداري السائد فيها خادمة لشروط الرسالة ومقتضياتها وتجلياتها، وتصبح الجامعة بناء للحكمة، وخلية لإنتاج المعرفة وقيادة للرشد والإبداع والتجديد لعقل المجتمع ووجدانه وطاقاته على الفعل، أما تسيير مفهوم المؤسسة يغلب البناء البيروقراطي الذي تحكمه حكما صارما القوانين واللوائح وترتيب الهيكل الوظائفي في توزيعه لمواقع السلطة من الأعلى إلى الأدنى، ويغدو تطبيق النظام روتين المؤسسة بما فيه من رتابة، بل وتثاؤب أحيانًا مدعاة لاعتبار ذلك هو التقاليد الجامعية، وانطلاقًا من وظائف الجامعة ومهامها الثلاث (التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع)، لابد لإدارة الجامعة أن تولى اهتمامها للتطوير والتغيير، بما يلبي إنجاز الجامعة لرسالتها التي يجب أن تستجيب بشكل مباشر لحاجة المجتمع، وهذا يتطلب سيادة نمط إداري قيادي ديمقراطي حتى يتسنى لهذه المؤسسة التي تحتضن رسالة القدرة على تحقيق أهدافها المتعددة والمتنوعة، لذا ينبغي أن يكون التنظيم المؤسسي قنوات مرنة ومقتدرة على تحقيق الغايات المرجوة، من خلال سيادة أسلوب قيادي ونمط إداري بعيدا عن الروتين والبيروقراطية، بعيدا عن التسيب والأوتوقراطية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن حاجة المنظمات إلى أنموذج جديد من القادة باتجاهات فكرية جديدة ومهارات متميزة يحققون فيها إنجازا غيرعادي أعلى مما كان يتوقع من المرؤوسين والرؤساء، وإن النمط الذي يلبي هذه الطموحات هو نمط القيادة الفاعلة فلم تعد الأنماط القديمة في القيادة صالحة وفعالة مع التطورات الحديثة، فنجد على سبيل المثال: أن القيادة الدكتاتورية أو المتسلطة هي نمط كان سائدا في العصور القديمة وهذا النمط لا يصلح لهذا العصر لما يتميز به من مميزات كالديمقراطية والتي هي لغة العصر، وانطلاقا من ذلك، يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما طبيعة النظام القيادي السائد لدى رئاسة محمد لمين دباغين كما يراه أعضاء هيئة التدريس في الجامعة ؟

ومن هذا التساؤل الرئيس تتفرع الأسئلة التالية :

- ما طبيعة النمط القيادي السائد لدى رئاسة محمد لمين دباغين كما يراه أعضاء هيئة التدريس في الجامعة؟
- هل توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة للنمط القيادي السائد لدى رئاسة محمد لمين دباغين كما يراه أعضاء هيئة التدريس في الجامعة تعزى لمتغير نوع الجنس؟

ISSN:2308-5347

- هل توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة للنمط القيادي السائد لدى رئاسة محمد لمين دباغين تعزى لمتغير المسمى الوظيفي (إداري، أكاديمي)؟

هل توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة للنمط القيادي السائد لدى رئاسة محمد لمين دباغين تعزى لمتغير المؤهل العلمي (دكتوراه ، ماجستير)؟

- هل توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة للنمط القيادي السائد لدى رئاسة محمد لمين دباغين تعزى لمتغير الخبرة العملية؟

هل توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة للنمط الإداري السائد لدى رئاسة محمد لمين دباغين تعزى لمتغير التخصص (الآداب واللغات، العلوم الاجتماعية والإنسانية، علوم قانونية وسياسية)؟

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف إلى النمط القيادي السائد لدى رئاسة جامعة محمد لمين دباغين كما يراه أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.
- معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة للنمط القيادي السائد لدى رئاسة جامعتهم تعزى لمتغير (الجنس والتخصص والمسمي الوظيفي وسنوات الخبرة العملية والمؤهل العلمي).
- تقديم النتائج والتوصيات والمقترحات المستخلصة للجهات المختصة والمعنية في الجامعة لعمل ما هو مناسب.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية دور القيادة في إنجاح العملية الإدارية في أنواع المنظمات المختلفة، وتبرز أهمية سلوك القائد الإداري في تلك المنظمات في تأثيره المباشر، سلبا أو إيجابا، على المسيرة العلمية للجامعة، ويقع على عاتقه الدور الرئيس في تحقيق الأهداف المحددة لها. من جانب آخر فإن لهذه الدراسة أهمية متميزة، لأنها تعد إسهاما في المهمة العلمية عبر البحث، والتحليل، والتعليق لأهم الأفكار التي أكدت الملاءمة بين الأنماط القيادية من ناحية، وطبيعة المواقف التي تمارس فيها عملية القيادة الإدارية، لاسيما على قطاع التعليم العالي، من ناحية أخرى كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الجامعة نفسها ودورها المرجعي في المجتمع إذا ما قامت بوظائفها التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع بكل تميز وتفوق وريادية ممكنة، لاسيما وأن الجامعة هي إحدى أهم المؤسسات التي يعتمد عليها المجتمع في نشر ثقافته وتحقيق آماله وتطلعاته المستقبلية، بوصفها بانية الأجيال المتعلمة، وصانعة رأس المال الحقيقي للشعوب، كما تبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تساعد صناع القرار في التعرف على النمط القيادي السائد لدى رئاسة الجامعة، محمد لمين دباغين، وتصويبه إذا ما كان يحتاج إلى ذلك أو تعزيزه إذا كان إيجابيا، إلى جانب أن هذه الدراسة تساعد أعضاء هيئة تدريس في الجامعة في التعبير عن رأيهم بشكل ديمقراطي مباشر حول أساليب العمل الإدارية السائدة في مؤسستهم، ويتيح فرصة مباشرة للقيادة الإدارية في الجامعة في التعرف على أدائها الإداري من منظور أعضاء هيئة التدريس. كما تكمن أهمية الدراسة في توفيرها لاستبانة لقياس الأنماط القيادية السائدة والتي يمكن استخدامها في دراسات وبحوث مشابهة.

حدود الدراسة:

تتحدد نتائج هذه الدراسة بالحدود التالية :

- تقتصر هذه الدراسة على أعضاء هيئة التدريس في جامعة محمد لمين دباغين) من أكاديميين وإداريين ممن يحملون شهادة الدكتوراه أو الماجستير في العام الدراسي 2014/2013 م) جامعة سطيف (2).
- تقتصر هذه الدراسة على معرفة أكثر الأنماط القيادية شيوعا لدى رئاسة جامعة محمد لمين دباغين من

ISSN:2308-5347

أنماط القيادة التالية : (أوتوقراطي، ديمقراطي، ترسلي) وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة محمد لمين دباغين) من أكاديميين وإداريين ممن يحملون شهادة الدكتوراه أو الماجستير في العام الدراسي 2014/2013م).

- نتائج هذه الدراسة محددة بظروف إجرائها والعينة التي طبقت عليها.

مصطلحات الدراسة:

وردت في هذه الدراسة بعض المصطلحات التي يرى الباحث ضرورة توضيحها وهي:

القيادات الإدارية الأكاديمية : ويعرفها الباحث إجرائيا بأنهم الأشخاص المناط إليهم بالأعمال الإدارية في الجامعة، وقد سميت بالقيادة الإدارية الأكاديمية حتى لا يكون هناك خلط بين من يقوم بالعمل الإداري فقط كالسكرتارية ومن هو إداري أكاديمي؛ أي أنه أكاديمي في الأصل مثله مثل باقي أعضاء الهيئة التدريسية ولكنه أنيط إليه القيام بالأعمال الإدارية المتمثلة بعمادة الكلية (الديب ، 2012، 5).

- النمط القيادي :هو أسلوب الإداري وطريقة عمله مع موظفيه، وقد استخدمت هذه الدراسة الأنماط القيادية التي صنفت على أساس طريقة ممارسة السلطة (الديب ، 2012، 24)، وهي :

القيادة الأوتوقراطية :وهي التي تقوم على أساس الاستبداد بالرأي، والتعصب، واتباع أساليب الإكراه وتوجيه الأعمال عن طريق الأوامر، والتدخل في تفاصيل أعمال الآخرين مما يشيع جوًا مشحونًا بالمشكلات التي تظهر آثارها السلبية بمجرد غياب عنصر الخوف والتسلط(كردي ، 2011، 15).

القيادة الديمقراطية : وتقوم على أساس الاحترام المتبادل بين المدير وتابعيه، وعدّ كل أفراد المجموعة ذوي أهمية بالغة في تسيير المنظمة، وتحقيق أهدافها، فتتاح الفرص للجميع للتفوق والتميز والابتكار، والإسهام الفعال في رسم السياسة، واتخاذ القرارات، وتحديد الأهداف وتنفيذها (حسن ، 2004، 20).

القيادة الفوضوية : وتقوم على أساس عدم التدخل في مجريات الأمور، ولا تلعب دورا يذكر في تسيير شؤون المجموعة، أو إقرار أساليبها، وتحديد أهدافها (حسن ، 2004، 22).

جامعة محمد لمين دباغين :هي جامعة حكومية جزائرية تتبع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مباشرة ومقرها الرئيس مدينة سطيف،الجزائر. تتكون جامعة محمد لمين دباغين(سطيف02) من (3) ثلاث كليات هي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، وكلية الآداب واللغات، وكلية الحقوق والعلوم السياسية، وبمناسبة احتفالات ستينية (01 نوفمبر) أعلن رئيس الجامعة عن الاسم الجديد للجامعة من"سطيف02" إلى جامعة "محمد لمين دباغين" تخليدا له.

الإطار النظري للدراسة:

تعدّ الإدارة من الوسائل المهمة لتنظيم الجهود الجماعية، ومن ثم كانت حاجة الإنسان إليها حيث أصبحت الإدارة ذات أهمية بالغة بالنسبة للفرد والجماعة لسد احتياجاتها وتحقيق أهدافها. وأدى التطور السريع في العلوم والتكنولوجيا إلى ضرورة إيجاد إدارة فعالة مرنة قادرة على مواجهة التحديات والمتغيرات العالمية المتنوعة من انفتاح على العالم، من هنا أتت الحاجة الملحة لوجود تنظيمات إدارية لا تحتاج لأن تدار بصورة روتينية تخضع للقانون على حساب المرؤوس وإنما تحتاج إلى أن تقاد وبصفة منتظمة وسليمة، لأن العلاقة السليمة بين القائد ومرؤوسيه أصبحت ألزم من الأوامر والنواهي والمراقبة بل تجاوزتها إلى الحوار والتشاور والعمل التعاوني في ظل التخطيط القيادي الإداري بين القائد والمرؤوسين في المؤسسة لبلوغ الأهداف التربوية المنشودة. وتتميز الإدارة بأنها تهتم بمساعدة الآخرين وتحقيق الغايات والرؤى المشتركة لهم، وتؤكد على إحداث التغير المستمر الذي يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، كما تعبر عن نمط من العلاقة بين المدير والجماعة؛ مما يؤدي إلى توجيههم لبذل أقصى الجهود في سبيل تحقيق الأهداف المنشودة فالإدارة الفاعلة تعدّ المعيار الذي يحدد نجاح أي تنظيم. فغالبا ما يعزى نجاح أو فشل التنظيم في تحقيق الأهداف إلى كفاءة إدارته أو عدم كفاءتها. ولا بد على المدير أن تتوافر به سمات وخصائص ليشرف على مجموعته لتحقيق أهداف واضحة بوسيلة التأثير والاستمالة في ظل الأمان التأسيسي والوظيفي والاستراتيجي.

ISSN:2308-5347

تعريف القيادة

لغة : القيادة في اللغة مشتقة من الفعل الثلاثي "قاد" وأصل حرف الألف في الفعل المذكور هو حرف الواو لتصبح قود، والقود" نقيض "السوق" يقال: يقود الدابة من أمامها ويسوقها من خلفها، وعليه فمكان القائد في المقدمة كالدليل والقدوة والمرشد (مجمع اللغة العربية، 1973، 101) والقيادة في اللغة العربية مشتقة من الفعل (قاد) أي قام بعمل للوصول بالجماعة إلى الهدف المنشود، وبذلك فإن القيادة هي علاقة بين قائد ومقودين، فالقائد هو الذي يصدر الأوامر، والمقودون هم الذين ينفذون أمر قائدهم بالعمل الذي يوصلهم لتحقيق الأهداف التي يسعون إليها.

اصطلاحًا : لقد اختلف الباحثون في تعريفهم للقيادة وتعددت التعريفات من قبل المهتمين؛ وذلك بسبب أن كل واحد منهم ينظر لها من زاوية معينة، وأيضًا بسبب التطور الكبير في نظريات القيادة الحديثة. وتعرف بأنها : عملية إنسانية اجتماعية تتناسق فيها جهود العاملين في المؤسسات التعليمية من أفراد وجماعات لتحقيق الأهداف المنشودة التي أنشأت من أجل تحقيقها، عن طريق الاستخدام الأمثل للإمكانات المادية والبشرية والفنية المتاحة للمؤسسة التعليمية

(أبو معمر، 2009، 52)، في حين عرفها بأنها : القدرة على التأثير على الآخرين وتوجيه سلوكهم لتحقيق أهداف مشتركة. فهي إذن مسؤولية تجاه المجموعة المقودة للوصول إلى الأهداف المرسومة، فالقائد هو الشخص الذي يستخدم نفوذه وقوته ليؤثر على سلوك وتوجهات الأفراد من حوله لإنجاز أهداف محددة (العساف، 2002، 4). أما الإدارة فعملية إنسانية اجتماعية تتناسق فيها جهود العاملين في المؤسسات التعليمية من أفراد وجماعات لتحقيق الأهداف المنشودة التي أنشأت من أجل تحقيقها، عن طريق الاستخدام الأمثل للإمكانات المادية والبشرية والفنية المتاحة للمؤسسة التعليمية (أبو معمر2009، 49). أما الإداري فيرى فليه والسيد (2005)، فهو الشخص الذي يوجه جهوده وجهود الآخرين معه لتحقيق الأهداف المخطط لها وللمؤسسة التعليمية، وتتفاعل أنماط مختلفة من سلوك الأفراد والجماعات داخل المؤسسة بشكل تعاوني ونسيج متشابك موجه نحو تحقيق هذه الأهداف، ويقوم فيه العاملون حسب وظائفهم بأدوار معينة حسب موقع كل منهم من الهيكل التنظيمي والواجبات الوظيفية المحددة له في المؤسسة، ويتوقف هذا على الدور الفعال للقيادة الإدارية داخل المؤسسة؛ لذا تعدّ القيادة إحدى الأركان الرئيسة للتوجيه، فلو نظرنا إلى الوظيفة الأولى والثانية للإدارة لوجدناهما التخطيط والتنظيم، أي أن الأمر يتطلب وجود خطة وتنظيمًا ملائمًا، ولكي تبدأ عملية التنفيذ لا بد من وجود قيادات للأفراد (منصور، 1995، ص211).

العلاقة بين القيادة والإدارة : يرى كثير من رجال الفكر الإداري أن القيادة هي جوهر العملية الإدارية وقلبها النابض، وأنها مفتاح الإدارة، ومكانة القيادة المهمة في الإدارة تعزا إلى دور القيادة الأساسي في جميع جوانب العملية الإدارية، فهي أداة محركة للإدارة، والقيادة تجعل الإدارة أكثر ديناميكية وفاعلية وكفاءة على تحقيق أهدافها (الشريف، 2004، 36).

عناصر القيادة الإدارية : لقد تحدث الكثيرون عن وجود عناصر مهمة للقيادة، وقد تعددت هذه العناصر ومن تحدث عنها كل من وجهة نظره إلا أن الباحث وجد التصنيف التالي لسهولته ولوضوحه. حيث يرى (كنعان، 2009 ، 23) في كتابه (القيادة الإدارية) أن القيادة الإدارية تتطلب وجود أربعة عناصر رئيسة، ويوردها :

- توافر جماعة منظمة من الأفراد تتميز عن الجماعة العادية بتباين مسؤوليات أعضائها، وظهور شخص بين أفرادها مغاير لبقية الجماعة في قدرته على التوجيه والتأثير في أعضائها، والتعاون معهم من أجل تحقيق أهدافهم المشتركة يعد عنصرا ضروريًا لوجود القيادة، بوصفها مكونا مهما من مكونات التنظيم، وبوصف التنظيم جماعة منظمة تتميز عن الجماعة العادية بوجود القائد.
- عملية التأثير الإيجابي الذي يقوم به القائد نحو أفراد الجماعة بهدف توجيه نشاطهم وجهودهم في اتجاه معين، والتأثير عملية مقصودة هادفة في القيادة؛ لذا فإن أي تأثير عشوائي أو أي تأثير يتم بالإكراه لا يدخل ضمن عناصر القيادة، وتتعدد وسائل التأثير التي يستخدمها القائد مع الجماعة مثل المكافأة على الجهود المبذولة، وتنمية قدرات أفراد الجماعة، وتدريبهم على كيفية مواجهة

احتياجاتهم الضرورية، وتتحدد درجة نجاح القائد أو فشله في قيادة الجماعة بمدى قوة وفاعلية وسيلة التأثير التي يستخدمها لتوجيه الجماعة وتغيير سلوك أفرادها.

- تحقيق الأهداف المرغوبة، وهذه الأهداف متعددة، فهناك أهداف خاصة بالقائد، وأخرى خاصة بالجماعة، ومن النادر أن تكون هذه الأهداف واحدة، وتبرز صعوبة توافر هذه العناصر في القيادة عندما تتعارض أهداف القائد مع أهداف الجماعة وأهداف أفرادها، وهنا يقوم القائد بتحليل الخلافات ومظاهر التعارض في كل جانب، ويعيد ترتيبها من جديد بشكل يجد فيه كل طرف ما يرضيه، ويتم تحقيق الأهداف من خلال تسخير جهود القائد لإشباع حاجات أفراد الجماعة لتمكينها من إشباع حاجاتهم، وميل الجماعة ورغبتها في الانقياد للقائد من قناعتها بأنه يعمل على زيادة إشباع حاجاتها وتحقيق أهدافها.
- التنسيق، حيث إن وجود الجماعة لا يكفي لنجاح القيادة في تحقيق أهداف التنظيم لأن نجاح العمل المشترك يتطلب تنسيق وانسجام بين أعضاء الجماعة حتى يوجهون جميع جهودهم نحو تحقيق الهدف المشترك بشكل يساعد ولا يعيق العملية ذاتها، وفي حقيقة الأمر يمكن أن ندرك بأن القائد لن يستطيع توجيه المجموعة والتأثير على أفرادها ما لم يوجد لديهم نوع من التنسيق والانسجام الفعلي، وإن كان في أدنى الحدود (كنعان، 2009، 85)

صفات القائد الإداري: قام كلا من داني كوكس (Danny Cox) وجون هوفر(John Hoover) بدراسة على مجموعة من القادة الإداريين في بعض المنظمات واستطاعوا من خلالها تلخيص صفات القادة إلى عشر صفات هي:

- صقل المقاييس العليا للأخلاقيات الشخصية : بحيث لا يستطيع القائد الفعَال أن يعيش أخلاقيات مزدوجة إحداها في حياته العامة (الشخصية)، والأخرى في العمل، فالأخلاقيات الشخصية لابد أن تتطابق مع الأخلاقيات المهنية.
- النشاط العالي: بحيث يترفع القائد عن توافه الأمور وينغمس في القضايا الجليلة في حال اكتشافه بأنها مهمة ومثيرة.
- الإنجاز: فالقائد الفعَال تكون لديه القدرة على إنجاز الأولويات، غير أن هناك فرقا مابين إعداد الأولويات وإنجازها.
- امتلاك الشجاعة: فهناك فرق في الطريقة التي يتعامل بها الشخص الشجاع و الشخص الخجول مع الحياة، فالشخص الجريء المقدام قد يلجأ إلى المشي على الحافة بهدف إنجاز الأعمال مع تحمله لكافة النتائج المترتبة على ذلك والمسؤولية الكاملة، في حين أن الشخص المسالم ذا الحركة البطيئة والثقيلة يعكف على المشي بحذر وعلى أطراف الأصابع بهدف الوصول إلى الموت بسلام (كردي ، 2011، 35).
- العمل بدافع الإبداع: يتميز القادة الفعالون بدوافعهم الذاتية للإبداع والشعور بالضجر من الأشياء التي لا تجدي نفعا، أما الأفراد الذين يتمتعون بالحماس والإقدام فلن يكون لديهم الصبر لانتظار رنين الهاتف من أجل البدء بالعمل، فالقائد الفعال هو شخص مبدع خلاَق يفضل أن يبدأ بطلب المغفرة على طلب الإذن.
- العمل الجاد بتفان والتزام: فالقادة الفعالون يقوموا بإنجاز أعمالهم بتفان وعطاء كبير كما يكون لديهم التزام تجاه تلك الأعمال.
- تحديد الأهداف: فجميع القادة الفعَالون الذين تم دراستهم يمتلكون صفة تحديد الأهداف الخاصة بهم، والتي تعدّ ذات ضرورة قصوى لاتخاذ القرارات الصعبة.
- استمرار الحماس: إن أغلب القادة يمتلكون حماسا ملهما ،فهم تماما كالشعلة التي لا تنطفئ أبدا لتبقى متقدة على الدوام، فنمو القائد وتطوره يتطلب حماسا حقيقيا ملهما، وإذا كان الفرد في حيرة حول الكيفية التي يمكن الحصول بها على ذلك الحماس فما عليه إذا إلا إعادة الصفات القيادية السابقة لوجود علاقة وثيقة ومتراصة بين تلك الصفات.
- امتلاك الحنكة : فالقائد الفعَال هو ذلك الشخص الذي يمتلك مستوى رفيعا من الحنكة بحيث يتمكن من

ISSN:2308-5347

تنظيم المواقف الفوضوية، فهو لا يتجاوب مع المشاكل بل يستجيب لها.

- مساعدة الآخرين على النمو: فالقادة الحقيقيون لا يسعون للتطوير والنمو الذاتي فقط، فعندما يكون جو العمل سليما وصحيا يتم حينها تبادل الأفكار بحرية مما يؤدي إلى التعاون، ومن خلال هذا التعاون تصبح المنظمة والعاملون فيها جزءا متكاملا لا يتجزأ منتجين فريقا يتصدى لأقوى الفرق و المهام.

نظريات القيادة (كردي، 2011، 35-30):

نظرية الرجل العظيم: ركزت الدراسات المبكرة للقيادة الإدارية على الخلفيات الوراثية للرجال العظام، في محاولة منها لتفسير أساس الخصال الوراثية. وقد قدمت بعض هذه الدراسات عدة استنتاجات متقاربة مفادها: أن القيادة والقوة والتأثير هي نتيجة أو محصلة القدرات الوراثية. إن هذه النظرية من أبسط المداخل في دراسة القيادة ويحتمل أن تكون من النظريات التي يعتقد بها أكثر الناس في العالم، مقارنة بأية نظرية أخرى. ويفترض الباحثون الذين يعتقدون بنظرية "الرجل العظيم" أن هناك خصائص موروثة تحدد ما إذا سيكون الشخص قائدا أم لا. والمنظمة التي تعتمد نظرية "الرجل العظيم" للقيادة تركز على اختيار المديرين من خلال عملية الرجل العظيم فهي تهتم بشكل أولي إذا كان أقارب الإداريين الأكفاء قادة ناجحين. وعملية اختيار المديرين قد تتأثر إلى درجة كبيرة بالمثل القائل: الابن على سر أبيه. وعندما يكون هناك افتراض عن القدرة القيادية الموروثة فعادة ما يكون الجهد الموجه لتطوير البرامج والمواقع الإدارية. ويرفض معظم علماء الاجتماع مدخل الرجل العظيم للقيادة لأنه مدخل بسيط وساذج جدا. كما أن الأبحاث التي تم التوصل إليها لا تعزز الفكرة التي تقول إن القدرات القيادية موروثة (العريفي ومهدي،1996،ص 215).

نظرية السمات: لقد ركزت نظرية السمات في أول الأمر على أن القيادة سمة واحدة يتميز بها القائد أينما وجد، بصرف النظر عن نوع القائد أو الوقت أو الثقافة، وذلك لأن أنواعا مختلفة من القيادة تنشأ في الثقافات المختلفة، فالقادة يرثون سمات وخصائص شخصية مميزة مما يجعلهم يختلفون عن غيرهم من الأتباع، وتؤهلهم في الوقت نفسه لأن يكونوا قادة الأشول) 1999، ص252)، وتعود وجهة نظر أصحاب نظرية السمات إلى الفكر الفلسفي الذي كان سائدا في الغرب، حيث كان يعتقد أن الفرد يمكن أن يصل إلى ما يريد متى كانت لديه القدرة والمثابرة، والقادة يصبحون قادة لأنهم يمتلكون القدرة بالإضافة إلى خصائص شخصية مرتبطة بالقيادة الزعبي(1997، ص224). وعلى ضوء ما سبق أفاض أنصار نظرية السمات في تحليل السمات اللازمة للقيادة، وتوصلوا من خلال دراساتهم إلى مجموعة من السمات العامة التي يمكن أن تكون ضرورية للقيادة، ويمكن إذا ما توافرت في شخص ما أن تجعل منه قائدا ناجحا، وكانت الدراسة التي قيم فيها أكثر من خمس عشرة دراسة ميدانية، وذلك لمعرفة السمات، التي تجعل من إنسان ما قائدا ناجحا، وقد حددها في ست سمات هي :

- المقدرة: وتتضمن الذكاء، طلاقة اللسان، اليقظة، الأصالة، والعدالة .
- الإنجاز: وتتضمن الثقافة والتعليم، والمعرفة الواسعة، والقدرة على إنجاز الأعمال ببراعة ونشاط.
- تحمل المسؤولية: وتتطلب المبادأة، الثقة بالنفس، المثابرة، الاعتماد على النفس، الرغبة في التفوق، الطموح .
- روح المشاركة: وتتطلب النشاط، الروح الاجتماعية العالية، المساهمة والتعاون، القدرة على التكيف، روح الفكاهة.
- المكانة الاجتماعية: وتتطلب الشعبية، أي أن يكون القائد محبوبًا، وأن يكون له مركز اجتماعي ومالي.
- القدرة على تفهم الموقف: وتتطلب مستوى ذهنيًا جيدًا ومهارة في تلبية حاجات مرؤوسيه ومصالحهم، والقدرة على تحقيق أهداف التنظيم الذي يقوده مهما كانت الظروف. (Stogdill، 1988، PP.35-71)

ورغم الانتقادات التي وجهت إلى هذه النظرية، فلا زال يرى منظروها وأنصارها بأن القائد يتصف بسمات خاصة كالسمات الجسمية من حيث الطول أو الحيوية، وسمات عقلية من حيث الذكاء والثقافة، والقدرة على التنبؤ بالأحداث ومستويات الإدراك والتفكير، وسمات انفعالية كالثبات الانفعالي وقوة الإرادة والثقة بالنفس، وسمات اجتماعية كالتعاون والتمسك بالقيم والمعايير الاجتماعية والتواضع. وفي

ضوء فهم الباحث لنظرية السمات، يرى أنه من الصعب بمكان تحديد السمات والصفات المهمة التي يتميز بها القائد الناجح والضرورية لفهم شخصيته، كما يصعب تحديد الصفات القيادية الموروثة والصفات المكتسبة، وذلك لصعوبة الفصل بين الصفات القيادية الخاصة والمشتركة، كما أن هذه النظرية لم تأخذ بعين الاعتبار تأثير الجماعة على المواقف والسياسات القيادية، كما لم تهتد الدراسات حتى الآن إلى وجود نمط متسق من السمات والخصائص للقيادة يمكن تطبيقه بصفة عامة بغض النظر عن الزمان والمكان. إلى جانب أن هذه النظرية لم توضح الأهمية النسبية بين السمات للوقوف على تلك السمات التي لا يمكن توفر الصلاحية والكفاية القيادية بدونها. لذا لا يمكن القول بأن توافر السمات الفردية للقيادة في هذا الشخص يمكن أن تجعل منه قائدا ناضجا هاشم(1978، 262-261). وبناء على ذلك يمكن القول بأن القائد وليد الظروف الاجتماعية، وأن القائد في موقف معين، ليس من الضروري أن يكون قائدا في موقف آخر، مهما امتلك من السمات، وأن الأفراد الذين يتميزون بالأنماط الضرورية من السمات المؤهلة للقيادة، لا يصبحون كلهم قادة.

النظرية الوظيفية : تركزت النظرية الوظيفية على دراسة المهام والأعمال التي يتعين على الجماعة القيام بها لتحقيق أهدافها، ودراسة دور كل عضو في هذه الأعمال، ودور القائد من الناحية التنظيمية في مساعدة الجماعة على بلوغ أهدافها، ويهتم أصحاب هذه النظرية بكيفية توزيع المسؤوليات والمهام القيادية بين أفراد الجماعة وبهذا المعنى؛ تم توجيه الانتقادات لهذه النظرية من بعض المهتمين، لكون هذه النظرية تنظر إلى القيادة بوصفها وظيفة تنظيمية فقط، كما تحصر كل الوظائف القيادية في يد شخص واحد هو القائد، الذي يكون مصدرًا للخبرة، وحكما في الصراع، ومصدرًا للثواب والعقاب، ومثلا أعلى للسلوك، ورمزا للجماعة، كما ينظر إلى أيديولوجية القائد من خلال أنها مصدر للأفكار والمعتقدات وقيم أعضاء الجماعة في أغلب الأحيان (مرعي وبلقيس 1984، 540).

النظرية الموقفية : إذا كانت نظرية الرجل العظيم، ونظرية السمات، ترجع كل منهما القيادة أساسا إلى شخصية القائد، فعلى العكس منهما تماما، النظرية الموقفية، التي تشير إلى أن أي عضو في الجماعة قد يصبح قائدًا لها في موقف يمكنه القيام بالوظائف القيادية المناسبة لهذا الموقف، ومن المعروف أن الفرد الذي يكون قائدًا في موقف، قد لا يكون بالضرورة قائدا في موقف آخر، فقد يصلح الفرد لقيادة الجماعة في وقت الحرب، ويفشل في قيادتها في وقت السلم. وهذا يعني أن النظرية الموقفية تستند أساسا إلى دور البيئة في وجود القائد، فلا يمكن أن يظهر القائد إلا إذا تهيأت له الظروف لاستخدام مهاراته وتحقيق مطامحه، أي أن ظهور القائد يتوقف على ظروف موضوعية لا يملك إلا سيطرة قليلة عليها .وفي ضوء ذلك، نرى أنه من الصعوبة بمكان إبعاد الصورة الفردية تماما من صورة القيادة وأن القيادة يصعب أن تكون مرهونة تمامًا بالموقف، بمعنى أن خصائص الموقف هي التي تحدد أنواع السلوك المطلوب من القائد لكي تتحقق له الفاعلية، ذلك أن الفروق الفردية تؤثر بوضوح في إدراك الأفراد اجتماعيًا للآخرين، و تؤدي دورها المهم في تحديد الموقف بالنسبة لمن هم جزء منه.

النظرية التفاعلية : ويطلق عليها أصحابها أيضًا النظرية التوافقية، حيث تحاول هذه النظرية الجمع بين نظريتها ونظرية الموقف من خلال النظر إلى القيادة بوصفها عملية تفاعل اجتماعي، فالنجاح في القيادة التفاعلية يستلزم التفاعل بين شخصية القائد، وجميع المتغيرات المتصلة بالموقف القيادي الكلي، وتقوم هذه النظرية على أساس التكامل والتفاعل بين كل المتغيرات الرئيسة في القيادة وهي(حسن ، 2004، 21 - 22) :

- القائد، شخصيته ونشاطه في الجماعة.
- الأتباع، اتجاهاتهم وحاجاتهم ومشكلاتهم.
- الجماعة نفسها، من حيث العلاقة بين أفرادها وخصائصها وأهدافها وعملية التفاعل بين أفرادها.
- المواقف كما تحددها العوامل المادية وطبيعة العمل وظروفه. وتعد هذه النظرية الأقرب إلى الموضوعية مقارنة بغيرها من النظريات، وذلك لأنها تنظر إلى القيادة من منظور تكاملي، فلا تقتصر على شخصية القائد ولا على أثر العوامل أو أثر الجماعة لوحدها، إنما هي محصلة التفاعل بين هذه المتغيرات جميعا، فالمعيار الأساسي إذن هو قدرة القائد على التفاعل مع عناصر الموقف والمهام المحددة، وأعضاء الجماعة التي يقودها، والسير بالجميع نحو تحقيق الأهداف المنشودة بنجاح وفاعلية (الطارق، 1999، 53).

ISSN:2308-5347

نظرية المسار: تم تطوير هذه النظرية كل من(Robert House and Terrence Mitchell) ، حيث تشير إلى أن فاعلية القائد تتوقف على قدرته في زيادة تحفيز أعضائه على الإنجاز وتحقيق الرضا عن أعمالهم وتقبلهم لقيادتهم، وقد ربطت هذه النظرية بين السلوك القيادي الملائم في موقف معين بعاملين أساسين وهما (كردي ، 2011، 26-23):

- التابع (المرؤوس): حيث ينظر التابع إلى سلوك القائد على أنه السلوك المقبول إذا توقع بأن هذا السلوك هو وسيلة لإشباع حاجاته الحالية أو المستقبلية.

- العمل (المهمة): إذا كان العمل أو المهمة غير واضحة وغير محددة، فعندما يميل التابعون إلى سلوك قيادي يرشدهم إلى تحقيق الهدف، أما إذا كان العمل واضحًا فإن التابعين ينظرون إلى توجيهات القائد على أنها إفراط في مراقبتهم (يوسف، 1987، 65).

مدخل (السلوك – شامل): ضمن مراحل تطور الفكر الإداري، وضمن ما شهدته فترة الأربعينات من تطورات اجتماعية واقتصادية، فقد بدأ اهتمام الباحثين ينصب على عمل القائد الفعلي، وكيف يتصرف في أدائه لوظائفه؛ لفهم السلوك

المصاحب للقيادة الفاعلة، وقد ظهرت عدة دراسات ونظريات ضمن هذا المدخل، أهمها:

- **دراسات جامعة أيوا (Iowa state University studies): تعد من أقدم الدراسات السلوكية التي استخدمت السلطة أساسا في عملية القيادة، وقد تم التوصل إلى أن هناك ثلاثة أنواع للسلوك القيادي المؤثر في الأفراد والجماعات يمكن بيانها فيما يلي:**
  - **السلوك الأوتوقراطي Autocratic : ويتميز فيه القائد بالأمر، والتوجيه، ولا يسمح لأحد بالمشاركة.**
  - **السلوك الديمقراطي(Democratic) وهنا يشجع القائد المناقشات الجماعية، ويشرك العاملين في صنع القرار، ويكون موضوعيا في منح المكافآت والعقوبات.**
  - **السلوك الحر أو المطلق (Freerein) وفيه يمنح القائد الحرية التامة للجماعة، وكأنما لم يكن قائدهم . وقد توصلت الدراسة إلى أن الأسلوب الديمقراطي يسهم في تحسين الأداء وجودة العمل، لكن نتائج الدراسات التالية لهذه الدراسة وجدت متضاربة في أي الأساليب هو الأفضل.**
- **دراسات جامعة أوهايو :Studies Ohio State University بدأت دراسات جامعة أوهايو حول أبحاث القيادة في أوائل الأربعينيات، محاولة منها لمعرفة السلوك القيادي المصاحب للمهام القيادية، والذي يحقق أهداف الأفراد والمنظمة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى استنتاج مفاده: أن المرؤوس يرى السلوك القيادي لرئيسه من خلال بعدين، هما:**
  - **الهيكلة الأولية: الموجه نحو الاهتمام بالعمل من ناحية التنظيم، وهيكلة المهام، وتحديد أدوار العاملين، ووضع معايير الأداء، والضغط على المرؤوسين؛ للحصول على الأداء الأفضل، مع عدم المرونة في تصميم نشاطات العاملين.**
  - **الاعتبارية: وهو السلوك الذي يعرف معنى الصداقة، والثقة، والاحترام المتبادل، أي السلوك الذي يعطي أولوية لاهتمام ورغبات العاملين.**
  - **دراسات جامعة مشيكان: (Michigan University Studies) أجريت هذه الدراسات عام (1950) في معهد البحوث الاجتماعية بجامعة مشيغان، بصفتها دراسة شاملة لمعرفة السلوك القيادي الذي يؤدي إلى تحسين الأداء ومستوى رضا العاملين، وتوصلت الدراسة إلى وجود نمطين أساسيين من السلوك القيادي، هما: المهتم بالإنتاج، والمهتم بالعاملين.**
  - **نظرية الشبكة الإدارية: قام الباحثان روبرت بليك وجان (Robert R Blake) و موتون (Jahan S.Mouton) بابتكار طريقة بيانية سميت مستخدمين مفاهيم بالشبكة الإدارية جامعة أوهايو ولكن بأسماء مختلفة، ولقد تم تقسيم مربع دراسات جامعة أوهايو إلى واحد وثمانين مربعا، ممثلة لبعدين**

رئيسن هما : بعد الاهتمام بالإنتاج، وبعد الاهتمام بالعاملين في الشبكة الإدارية، يوازيان سلوك هيكلة المهام، وسلوك الاعتبارية في دراسات جامعة أوهايو. ويرى الباحثان أن هذين البعدين مكملان لبعضهما، ويجب ألا يكون اهتمام القائد مقتصرًا على واحد منهما، بل يجب أن يهتم بالبعدين معا، وبدرجات متفاوتة، ليشكل السلوك القيادي.

- أنماط القيادة :في ضوء ما تم استعراضه من مفاهيم متعددة للقيادة، وفي ضوء استعراض نظريات، سنستعرض الأنماط القيادية الثلاثة التي صنفت على أساس طريقة ممارسة السلطة : (حسن، 2004، 19).

- النمط الأوتوقراطي (التسلطي) : وهو الأسلوب الذي يستخدم القسوة والشدة مع المرؤوسين في العمل على تنفيذ الأوامر وعدم المرونة في تنفيذ التعليمات وعدم السماح لأفراد المجموعة بمناقشتها، وبالرغم من أن هذا الأسلوب يؤدي إلى إحكام السلطة وانتظام العمل وزيادة الإنتاج خوفا من الفصل والعقاب، إلا أن مثل هذه القيادة تكون على المدى القصير فقط، ويظل تماسك العمل مرهونًا بوجود القائد، وعلى المدى الطويل تظهر بوادر عدم الرضا والتذمر وعدم الارتياح بين أفراد الجماعة؛ مما يضعف روحهم المعنوية، ويقلل من إنتاجهم وكفايتهم للعمل، هذا بالإضافة إلى الخصائص الأخرى لهذا الأسلوب القيادي، ويمكن تلخيص هذه الخصائص في النقاط التالية (كردي ، 2011، 15-16) :

  - انعدام العلاقات الإنسانية السليمة في هذا الأسلوب القيادي .
  - التزمت في إصدار القرارات والحرص في تنفيذ الأنظمة والتعليمات بشكل حرفي.
  - انعدام التعاون بين القائد والمجموعة التي يقودها.
  - انعدام الثقة بين القائد والعاملين.
  - انخفاض الروح المعنوية بين المرؤوسين.
  - ارتفاع روح الكراهية بين القائد والمرؤوسين.
  - الغموض والتعالي والانفرادية بين القائد والمجموعة التي يقودها؛ الأمر الذي يترك آثار سيئة بالنسبة للعمل والعاملين.

- النمط الديمقراطي : وهو النمط الذي يعطي فرصة للمرؤوسين بالمساهمة في صنع القرارات والإخبار عنها، فالقيادة الديمقراطية هي القيادة الإنسانية التي تضمن التفاف الجماعة حول قائدهم ويعطونه قدرًا كبيرًا من ولائهم، فهذا الأسلوب يقوم على إشراك المرؤوسين مع القائد في التخطيط، واتخاذ القرارات، وتفويض بعض الصلاحيات لهم، والاهتمام بحاجاتهم وبالعلاقات الإنسانية في القيادة، وقد أجريت العديد من الدراسات التي استهدفت قياس أثر متغير استخدام الأسلوب الديمقراطي في القيادة على بعض المتغيرات التابعة، وتوصلت في مجملها إلى أن خصائص النمط الديمقراطي في القيادة تتمثل في الجوانب الآتية :

  - تسود العلاقات الإنسانية السليمة في هذا النمط من القيادة .
  - النجاح المثمر بنجاح أهداف القيادة.
  - يقوم هذا النمط على الإيمان بقيمة الفرد وكرامته وقدرته على العمل .
  - يشعر أعضاء الجماعة بالرضا.
  - تسود الروح المعنوية للعاملين.
  - تتعمق الثقة المتبادلة بين القائد والجماعة.
  - يدفع بالعمل إلى التقدم.
  - يرى هذا النوع من القيادة أن السلطة ليست مصدر قوته ، وإنما هي ميزة تتيح الفرصة لمعرفة الآخرين.
  - لا يلجأ القائد في هذا الأسلوب إلى أساليب القسر أو التهديد يل يتسم بالواقعية الإنسانية والضبط الذاتي.

ISSN:2308-5347

- يساعد الأفراد في تطوير مهاراتهم بأقصى ما تسمح به إمكانياتهم ويؤهلهم لتولي القيادة، ويؤمن بالمشاركة والشورى ويجعل الآخرين يعملون معه لا من أجله ، فهم شركاء وليسوا تابعين (حسن ، 2004، 20-18).

- النمط الفوضوي (الترسلي): هو الأسلوب الذي يتضمن التفويض الإداري للمرؤوسين ومراعاة مشاعرهم من قبل القائد على حساب الإنتاجية والعمل، ويتقبل أخطاءهم، ويتشاور معهم، ويشجعهم على التعبير عن اهتماماتهم، ويستخدم المكافأة الإيجابية أكثر من العقاب السلبي، ومن أهم خصائص النمط الترسلي في القيادة ما يتلخص في الآتي :

- عدم تحديد المسؤولية مما يؤثر على تحقيق الأهداف.
- ضياع وحدة العمل كفريق متكامل.
- لا يبعث على احترام الجماعة لشخصية القائد.
- يشعر العاملون تحت هذا الأسلوب من القيادة بالضياع والقلق وعدم القدرة على التصرف.
- يتسم هذا النوع من القيادة بأنه أقل أنواع القيادة إنتاجًا.
- انعدام التعاون بين الجماعة والقائد.
- القائد سلبي في تصرفاته (حسن ، 2004، 23).

- مشاكل القيادة الإدارية ومعوقاتها : تواجه مختلف المؤسسات الجامعية الجزائرية بعض المعوقات الإدارية والتنظيمية والخاصة بالبيئة التي تعيق عمل القيادة الإدارية فيها، وهي كما يلي (كردي ، 2011، 34-32):

- المركزية الشديدة.
- المعوقات الخاصة بالأجهزة الإدارية والتي تشمل المعوقات الخاصة بالبيروقراطية الشديدة، وعدم توافر المعلومات لاتخاذ القرار، والتخطيط غير السليم.
- البيروقراطية الشديدة وتعقد الإجراءات والرغبة الشديدة في اتباع الطرق الرسمية في الإدارة، والتضحية بالمرونة من أجل الالتزام بتنفيذ التعليمات، كما تتميز أيضا بالبطء في اتخاذ القرارات، والعزوف عن استعمال التجارب أو الاستفادة من التجارب الأخرى والتقدم العلمي، بالإضافة إلى أن البيروقراطية تسهم في تعقد الإجراءات الإدارية وتحد من فعالية القيادة الإدارية، وتقضي على روح المبادرة والابتكار.
- عدم وفرة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، لهذا فأغلب القرارات المتخذة من طرف القيادة الإدارية قرارات ارتجالية، وتعبر عن اعتبارات شخصية للقائد الإداري.
- التخطيط غير السليم، والذي غالبا ما يكون لمواجهة ظروف طارئة وليس مبني على رؤية استراتيجية مستقبلية بعيدة المدى، مما يساهم ذلك في عدم ملاءمتها وتكيفها مع الظروف الطارئة والتغير المستمر لمتطلبات المجتمع، كما أن جمود القوانين تساهم في عدم اتخاذ القرارات (حسن ، 2004، 33-32)..
- غموض القوانين واللوائح التنظيمية وجمودها، وهذه القوانين واللوائح قد تكون عائقا في فعالية القيادة الإدارية خاصة في حالة غموضها وجمودها بحيث تصبح عاجزة عن مسايرة التغيير، مما يقلل ويحد من فعالية القيادة الإدارية، ولهذا ينصح العلماء والمتخصصون في مجال الإدارة أن تكون هذه القواعد واللوائح تتسم بالمرونة لمواكبة التغيير؛ حيث إنه يتم تغييرها وفق متطلبات الفعالية المطلوبة للقيادة الإدارية والمؤسسة.
- عدم الاستفادة من التقدم العلمي في مجال الإدارة، وذلك بتطبيق نتائج البحوث التي أجريت في مجال الفعالية المطلوبة.

بالإضافة إلى عوائق أخرى تتمثل في عدم الاستقرار الوظيفي للقيادة الإدارية في مناصبها، حيث كثيرا ما يتم التخلي عن مسؤول إداري لأسباب بسيطة أو تافهة كاتخاذه لقرار ما مما يخلق نوعا من التوتر والهروب من المسؤولية في اتخاذ القرارات حتى ولو كانت تساهم في نمو المؤسسة وتحقيق لأهدافها التنظيمية. كل هذا يساهم في عدم الاطمئنان الوظيفي للمنصب.

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات موضوع القيادة ومن زوايا متعددة، وذلك لما تمثله القيادة من أهمية استثنائية في حياة الناس بوصفها ضرورة اجتماعية حياتية، لذا سيتناول الباحث بعض الدراسات ذات العلاقة بالشكل التالي:

هدفت دراسة حمدان والفضلي (2007)، إلى معرفة النمط القيادي السائد لدى مديري المدارس في دولة الكويت وفقا للنظرية الموقفية، كما هدفت إلى معرفة تأثير النوع والخدمة والمرحلة الدراسية في النمط القيادي. وتم استخدام أداة وصف فعالية القائد (لهرسي وبلا نشرد) بتطبيقها على مجتمع الدراسة المكون من (84) مدير مدرسة. وتوصلت الدراسة إلا أن نمط المشاركة يبرز بنسبة (34.5%)، يليه الإبلاغ ب(23.8%)، ثم التفويض بنسبة (21.4%)، ثم الإقناع بنسبة (7.1%)، كما بينت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات الدراسة (النوع-الخبرة-المرحلة الدراسية) في التأثير على النمط القيادي.

هدفت دراسة رضا وبيومي (2006) إلى الكشف عن الأنماط القيادية لدى مديري المدارس الابتدائية ومديراتها من وجهة نظر المعلمين والمعلمات وعلاقتها بالرضا الوظيفي. واعتمد الباحثان المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانتان (استبانة لتحديد النمط القيادي لدى مديري المدارس الابتدائية ومديراتها في مملكة البحرين، تضمنت (48)، فقرة موزعة على ستة مجالات تقيس ثلاثة أنماط قيادية: الديمقراطي، الترسلي، الأوتوقراطي. واستبانة تقيس الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية ومعلماتها في المملكة. وتضمنت (30) فقرة موزعة على خمس مجالات)، وقد أظهرت الدراسة أهم الأنماط القيادة المتبعة وبعض التوجهات الحديثة إلى اعتماد بعضها ورفض بعضها؛ أرجعها الباحث إلى النوع الإداري المتبع، وأيضا الخلفية التعليمية للقائد.

هدفت دراسة الحراحشة (2006) إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الأنماط القيادية التي يمارسها مديرو المدارس ومستوى الالتزام التنظيمي للمعلمين في مدارس مديرية التربية والتعليم في محافظة الطفيلة وعلاقة كل من الجنس،والخبرة، والمؤهل العلمي بمستوى الالتزام التنظيمي للمعلمين. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي. ولتحقيق هذا الهدف قبل المديرون بتصمم استبانتان، الأولى لقياس النمط القيادي من قبل المديرين؛ واشتملت على أربعة مجالات: (الأمر، المسوق، المشارك، المفوض)، أما الثانية فقد اشتملت على خمسة مجالات: الشعور تجاه المنظمة، والشعور تجاه الإدارة، والشعور تجاه مجموعة العمل، والشعور تجاه العمل، والولاء التنظيمي. وتكونت العينة من (235) معلما ومعلمة تم اختيارهم بنظرية الشبكة الإدارية لدى مديري المدارس الابتدائية بمدينة جدة التعليمية. أشار الباحث إلى وجود شبكة من العلاقات المتناسقة بين الأنواع المتشابهة من الأنماط القيادية، ووجود الحواجز مع غيرها وبمستويات مختلفة.

هدفت دراسة جبرة (2006) إلى التعرف على العلاقة بين الأنماط القيادية وعلاقتها بالإبداع الإداري باستخدام نظرية الشبكة الإدارية لدى مديري المدارس الابتدائية.

- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في جمع البيانات.
- تم الاعتماد على استبانة واحدة للأنماط القيادية والإبداع الإداري، والبالغ عددهم (288) مديرا.

توصلت الدراسة إلى:

- النمط القيادي السائد هو نمط الفريق (القيادة الحقيقية)، ثم نمط القيادة المعتدلة، ويليه نمط القيادة الاجتماعية، ثم القيادة المتسلطة، وأخيرا القيادة المتقلبة.

- إن أكثر مستويات الإبداع سيادة : المرونة، والطلاقة، والثقة بالنفس، والأصالة، والمخاطرة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ودالة بين الإبداع بصورة عامة وكل من القيادة المعتدلة والقيادة الاجتماعية وقيادة الفريق والقيادة بصورة إجمالية. بينما وجدت علاقة سالبة بين الإبداع والقيادة المتساهلة والقيادة المتسلطة والقيادة المتقلبة.

هدفت دراسة الشرقاوي (2002) إلى التعرف على واقع الإدارة في المدارس الثانوية في مصر، وتقديم تصوير مقترح لتحسين إدارة الجودة الشاملة. اعتمدت الدراسات على منهج النظم، الذي يعتمد على الجانب الوصفي التحليلي والتنبؤي، واعتمدت الدراسة على الحسابات الإلكترونية البحثية لجمع المعلومات عن إدارة الجودة الشاملة وقوانين وزارة التربية والتعليم المتعلقة بالمدارس الثانوية. كما كانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة تم تطبيقها على عينة من مدراء ووكلاء ومدرسي المدارس الثانوية في كل من محافظتي القاهرة وبني سويف. قامت الدراسة باستخدام المقاييس الإحصائية مثل حساب النسب المؤدية في المعالجة الإحصائية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : عدم الاهتمام بتدريب فريق الإدارة على المداخل الإدارية والحديثة كمدخل إدارة الجودة الشاملة، يحتاج مدير المدرسة إلى انتهاج مدخل إدارة الجودة الشاملة، هناك صعوبات تمنع بناء روح الفريق والمزاملة. وقد قامت الباحثة بتقديم (14) توصية، منها : الاقتداء بالبرنامج التدريبي لفريق الإدارة المدرسية على إدارة الجودة الشاملة، حتى طلاب الدراسات العليا بالجامعات على تناول ودراسة إدارة الجودة الشاملة.

هدفت دراسة السحيمي(2000) لمعرفة النمط القيادي لعمداء كليات المعلمين في المملكة العربية السعودية، كما يراها أعضاء الهيئة التدريسية، وقد استخدم الباحث استبانة مكونة من (47) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات هي (السلوك الديمقراطي، والسلوك الديكتاتوري، والسلوك التساهلي)، وأظهرت نتائج الدراسة أن عمداء كليات المعلمين يمارسون السلوك الديمقراطي بشكل كبير جدا، ويمارسون السلوكين الديكتاتوري والتساهلي بشكل قليل، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود

فروق ذات دلائل إحصائية في واقع السلوك القيادي للعمداء باختلاف الرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة للمستجيب.

هدفت دراسة العفيفي (1999) إلى الكشف عن النمط القيادي الشائع لدى مديري المدارس الابتدائية بلواء غزة من وجهة نظر المعلمين ، وكذلك معرفة أثر كل من متغير الجنس ومدة الخدمة التعليمية في تصور المعلمين لأنماط القيادة لدى مديري تلك المدارس . أتبع الباحث المنهج الوصفي من خلال استبانتين شملت (350) معلما ومعلمة يعملون في (59) مدرسة ابتدائية، شملت الأولى لقياس أنماط القيادة والثانية لقياس الرضا عن العمل. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي من أهمها أن النمط الديمقراطي هو النمو السائد بين النمط الأوتوقراطي ثم الترسلي اللذان لا يمارسان إلا نادراً ، كما لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، وتوجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين النمط الديمقراطي ومستوى رضا المعلمين عن العمل. تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في التعرف على الأنماط القيادية، ويكمن الاختلاف في بيئة وعينة الدراسة، ورغم هذا الاختلاف إلا أن الباحث استفاد في الاطلاع على الدراسة.

هدفت دراسة العسيلي (1999) إلى إلقاء الضوء على طبيعة ممارسة السلوك القيادي لدى رئاسة جامعة الخليل وبولتيكنيك فلسطين، لمعرفة الأنماط القيادية الأكثر تحقيقًا للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس فيهما، والتعرف إلى النمط القيادي السائد لدى رئاسة المؤسستين المذكورتين كما يراه أعضاء هيئة التدريس فيهما، وإذا كان هناك اختلاف في النمط القيادي السائد لدى رئيس جامعة الخليل وبولتيكنيك فلسطين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس باختلاف متغيرات المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة ، والراتب الشهري. وقد توصلت الدراسة إلى سيادة النمط القيادي الأوتوقراطي لدى رئاسة جامعة الخليل، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية العاملين للنمط القيادي السائد تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، بينما أظهرت الدراسة وجود فروق في رؤية أعضاء هيئة التدريس للنمط القيادي السائد لدى رئاسة جامعة الخليل تعزى لمتغير الراتب الشهري، حيث يرى أصحاب الراتب المتدني والمتوسط سيادة النمط

الأوتوقراطي، بينما يرى أصحاب الراتب المرتفع سيادة النمط الديمقراطي. أما فيما يتعلق ببولتيكنيك فلسطين، فقد توصلت الدراسة إلى سيادة النمط الديمقراطي، ويليه النمط الأوتوقراطي ثم النمط الفوضوي (الترسلي) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كما توصلت الدراسة إلى أنه لا يختلف أعضاء هيئة التدريس في تصورهم للنمط القيادي السائد لدى رئاسة البولتيكنيك باختلاف المؤهل العلمي، بينما اختلف النمط القيادي السائد لدى رئاسة البولتيكنيك باختلاف سنوات الخبرة، حيث يرى أصحاب الخبرة الطويلة والمتوسطة سيادة النمط الديمقراطي بينما يرى أصحاب الخبرة القصيرة أن النمط الأوتوقراطي هو السائد. وفيما يتعلق بمتغير الراتب الشهري، كان هناك أيضًا فروق ذات دلالة إحصائية، حيث يرى أصحاب الراتب المتدني أن النمط الأوتوقراطي هو السائد ، بينما يرى أصحاب الرواتب المتوسطة والعالية أن النمط الديمقراطي هو السائد.

قام هاو (2005) بدراسة مسحية هدف فيها إلى معرفة تأثير النمط القيادي بالنسبة إلى عوامل الجنس على نوعية كليات المجتمع في كاليفورنيا. وتألفت عينة الدراسة من (82) عضو هيئة تدريس، تم اختيارهم من(10) كليات مجتمع في كاليفورنيا، مستعينا باستبانة القيادة المتعددة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود اختلاف بين الرؤساء الذكور والرئيسات الإناث بالنسبة للقيادة التحويلية، وأيضا وجود علاقة دالة إحصائيا بين القيادة التحويلية ونوعية كليات المجتمع، وأشارت إلى أن اتباع القيادة التحويلية يؤدي إلى تحسين الكليات لكلا الجنسين.

قام هاوكنز (2002) بدراسة كان الهدف منها معرفة العلاقة بين النمط القيادي لمدير المدرسة، كما يراها أعضاء هيئة التدريس، والمناخ المدرسي في المدارس الثانوية في نيوجرسي، وتألفت عينة الدراسة من (9) مديري مدارس، و(133) معلما، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن السلوك القيادي لمدير المدرسة له أثر مهم على المناخ العام للمدرسة، فكلما كان السلوك القيادي يميل أكثر إلى النمط الداعم،وأقل إلى النمط الموجه، كان المناخ أكثر انفتاحا.

هدفت دراسة شموناي (1998) إلى التعرف على كيفية فهم القيادة وكيفية ممارستها من قبل مديري المدارس الثانوية في ولاية إيمو في نيجيريا، والتعرف على كيفية استحقاق ثلاثة من مدارس الولاية على السمعة الحسنة. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي بعينة شملت (3) مدارس استحقت السمعة الحسنة، واستخدم الباحث المقابلات والملاحظات وتحليل الوثائق ذات الصلة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها : أن المديرين الثلاثة قاموا بأدوار مهمة ساعدت على إكسابهم السمعة الحسنة، تميزت عن غيرهم من خلال إظهار الممارسات المهنية والالتزام والشجاعة والتأكيد على المسؤولية الجماعية وانتهاج أساليب القيادة.

هدفت دراسة كولمان بربارا (1995) إلى الكشف عن النمط القيادي السائد لدى مدراء المدارس الأمريكية تحديداً والكشف عن العلاقة بين النمط القيادي والسمة الشخصية لدى المدير، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي بعينة طبقت على مدراء المدارس في (16) إقليماً بالولايات المتحدة الأمريكية، واستخدمت الباحثة أداتين لجمع البيانات هما : مقياس السمات الشخصية لدى المدراء من إعداد (مايربرجز) ، ومقياس النمط القيادي لدى المدراء ، من إعداد الباحثة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها : عدم وجود نمط قيادي ثابت لدى مدراء المدارس، وذلك لتعدد المواقف التي تواجههم، ووجود علاقة ارتباطية بين النمط القيادي للمدير وبين سماته الشخصية.

هدفت دراسة أيدي (1992) إلى التعرف على مدى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات العمر، والجنس ، والحالة الاجتماعية الكلية، وسنوات الخبرة في التدريس، والرتبة الأكاديمية، والراتب، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي بعينة شملت (150) من أعضاء هيئة التدريس من خلال استبانة لقياس الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها : يوجد رضا وظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية بشكل عام تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تبعاً لمتغيري سنوات الخبرة والجنس، وعدم وجود رضا لدى أعضاء هيئة التدريس مما يتعلق بالراتب الذي يتقاضونه.

ISSN:2308-5347

التعليق على الدراسات السابقة:

ركزت معظم الدراسات على معرفة النمط القيادي السائد في المؤسسات موضوع البحث، إلى جانب تركيزها على معرفة العلاقة بين النمط القيادي السائد والصعوبات التي يواجهها العاملون في هذه المؤسسات .

ربطت غالبية الدراسات بين معرفة النمط القيادي السائد ومجموعة من المتغيرات مثل: الخبرة العملية، السن، والرتبة الأكاديمية، نوع الجنس، الحالة الاجتماعية، الانحدار الاجتماعي، الطموح والإنجاز الأكاديمي، الرضا الوظيفي، المؤهل العلمي ..الخ. واستفاد الباحث من هذه الدراسات في تحديد تساؤلات بحثه، وأسلوب البحث المستخدم في الدراسة، وتصميم استبانته، وتحديد متغيراته ... إلخ ، وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها تجرى في مكان وزمان مختلفين، كما أنها تناولت متغيرات لم تتناولها الدراسات السابقة مثل: المركز الوظيفي، الخبرة في العمل الإداري الجامعي...إلخ. وقد استفاد الباحث من أدوات الدراسات المطلع عليها وأيضا ضبط المتغيرات المرتبطة بالدراسة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

استخدم الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي لأهمية هذا الأسلوب في مثل هذا النوع من الدراسات، حيث يحاول هذا الأسلوب وصف طبيعة الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بنيتها، وتعريف العلاقات بين مكوناتها، بحيث يستطيع الباحث التفاعل مع هذه المعطيات ويصنفها ويحللها دون أي تدخل في مجرياتها.

مجتمع الدراسة :

ويشمل جميع أعضاء هيئة التدريس وبالتحديد من يحمل شهادة، الماجستير والدكتوراه، ويعملون في مجال التدريس في جامعة محمد لمين دباغين سطيف.

عينة الدراسة :

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة بلغت العينة (125 فردا).

أداة الدراسة :

تكونت أداة الدراسة من استبانة لقياس الأنماط الإدارية السائدة استنادا إلى الأدب السوسيولوجي، وبالاستفادة من آراء المحكمين والمختصين في الإدارة، كما استعان الباحث بعدد من الدراسات والأبحاث حول موضوع الإدارة والقيادة.

أداة الدراسة :

تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (60) فقرة، صممت وفقًا لمقياس الرتب الخماسي، حيث توضع من خلاله الفقرة، ويأخذ درجة استجابة المبحوث عليها (بدرجة كبيرة جدا، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة، بدرجة قليلة جدا)، وقد أعطي لكل استجابة قيمة رقمية مرتبة تنازليا من (1، 2، 3، 4، 5).

ضبط أداة الدراسة: لضبط أداة الدراسة قبل تطبيقها، قام الباحث بحساب صدقها وثباتها كما يلي:

صدق الأداة: قام الباحث بالتعرف على صدق أداة الدراسة من خلال صدق المحكمين حيث قام الباحث بعرض الأداة في صورتها الأولية على عشرة محكمين من أساتذة جامعة سطيف في تخصصات (علم الاجتماع، علم النفس وعلوم التربية)، وقد تم حذف كل فقرة لم يوافق عليها سبعة من المحكمين، وفي ضوء ذلك أصبحت الأداة مكونة من (60) فقرة، كذلك تم تعديل صياغة بعض الفقرات في ضوء رؤية المحكمين.

صدق الاتساق الداخلي: تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (30) فردا من دون عينة البحث، ثم استخدمت معادلة ألفا كرونباخ، وكان معامل الصدق (92. 0) وهي قيمة يمكن الوثوق بها عند تطبيقها على عينة الدراسة.

ثبات الاستبانة: للتأكد من ثبات الاستبانة استخدم الباحث طريقة التجزئة النصفية، حيث بلغ هذا المعامل (0.87) وهي قيمة تدلل على ثبات مرتفع للاستبانة. عدد الفقرات النمط القيادي على الشكل التالي:

- **النمط الأوتوقراطي** (1،2،3،4،5،6،7،8،9،10،11،12،13،14،15،16،17،18،19،20).
- **النمط الديمقراطي**(21،22،23،24،25،26،27،28،29،30،31،32،33،34،35،36،37،38، 39،40)
- **النمط الترسلي**(41،42،43،44،45،46،47،48،49،50،51،52،53،54،55،56،57،58،59،60).

نتائج الدراسة ومناقشتها:

في ضوء معالجة بيانات الدراسة إحصائيًا، توصل الباحث إلى النتائج التالية :

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص على: ما النمط الإدارية السائد لدى رئاسة جامعة (محمد لمين دباغين) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملة بها؟. وللإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لكل نمط من الأنماط الإدارية الثلاثة (الأوتوقراطي، الديمقراطي، التسيبي). والجدول (1) يوضح هذه النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.

الجدول (1) المتوسط الحسابي والنسبة المئوية للأنماط الإدارية الثلاثة (الأوتوقراطي، الديمقراطي، التسيبي)

النمط الإداري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
النمط الأوتوقراطي	3.78	0.65	%71
النمط الديمقراطي	2.32	1.68	%49
النمط التسيبي	3.25	0.75	%63

يتضح من الجدول (1) أن المتوسط الحسابي للنمط الأوتوقراطي(3.78) وبانحراف معياري(0.65)، أي بنسبة (71 %) ويشكل بالتالي أعلى نمط إداري من بين الأنماط الثلاثة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، يليه النمط الترسلي بمتوسط حسابي (3.25) وبانحراف معياري(0.75)، وبنسبة (63 %) أما النمط الديمقراطي فقد احتل المرتبة الأخيرة من بين الأنماط الإدارية الثلاثة بمتوسط حسابي (2.32) وبانحراف معياري (0.75)، أي بنسبة (49 %)، من هنا يتضح أن النمط الإداري السائد لدى رئاسة جامعة (محمد لمين دباغين) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس هو النمط الأوتوقراطي. ويرى الباحث أن السبب في سيادة النمط القيادي الأوتوقراطي في جامعة (محمد لمين دباغين) يتمثل في التالي:

- **عدم شعور أعضاء هيئة التدريس بدورهم في رسم سياسات الجامعة، بقدر ما يشعرون بحالة انفصام فيما بينهم وبين رئاسة الجامعة.**
- **عدم وجود لقاءات بين رئاسة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس بشكل دوري ومنتظم لوضعهم في آخر تطورات الجامعة وخططها المرحلية والمستقبلية.**
- **عدم قناعة أعضاء هيئة التدريس بوجود قيادة جماعية في الجامعة، وقناعتهم بعكس ذلك تماما، أي بوجود قيادة فردية غير ديمقراطية، تصدر الأوامر الصارمة دون التحقق من إمكانات تنفيذها.**
- **عدم وجود تواصل اجتماعي ما بين رئاسة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس، إضافة إلى عدم توافر إمكانات الاتصال واللقاء المباشر والسهل مع رئاسة الجامعة من قبل أعضاء هيئة التدريس.**
- **شعور أعضاء هيئة التدريس بأنهم مهمشون فيما يتعلق باتخاذ القرارات، حيث يتم إصدارها بدون استشارتهم، وشعورهم كذلك بأنهم أدوات لتنفيذ قرارات رئاسة الجامعة. وتؤكد النتيجة السابقة للبحث الميداني على عدم التفاعل بين رئاسة الجامعة وباقي أعضاء هيئة التدريس، الأمر الذي لا يساعد على تحقيق الجامعة لأهدافها من ناحية، وعدم قدرة رئاسة الجامعة على التأثير في سلوك أعضاء هيئة التدريس من ناحية أخرى، كما تؤكد النتيجة السابقة بأن جامعة (محمد لمين دباغين) هي مؤسسة تعليمية كغيرها من مؤسسات التعليم الأخرى، ولم تستطع أن تكون رسالة للتعليم وإنتاج**

ISSN:2308-5347

المعرفة ونشرها وخدمة المجتمع، وبالتالي فإن النمط الإداري السائد فيها لا يخدم شروط الرسالة ومقتضياتها، وأصبح تطبيق القانون مجرد روتين قائم على الرقابة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: والذي ينص على هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة التدريس في جامعة (محمد لمين دباغين) للنمط الإداري السائد لدى رئاسة الجامعة تعزى لمتغير نوع الجنس؟. وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الذكور والإناث أفراد عينة الدراسة في النمط القيادي السائد (الأوتوقراطي)، ومن ثم حساب قيمة الإحصائي (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات استجابة الذكور والإناث على أداة الدراسة، والجدول(2) يوضح النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.

الجدول (2) المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لمتغير الجندر (ذكور، إناث) عند مستوى الدلالة(0.05)

متغير الجندر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	قيمة (ت) الجدولية
ذكور	75	3.56	0.82	0.50	غير دال إحصائيا	1.96
إناث	50	3.51	0.92			

يتضح من الجدول(2) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور والإناث في رؤيتهم للنمط الإداري السائد لدى رئاسة جامعة (محمد لمين دباغين)، ويعلل الباحث ذلك أن هناك إجماعا بين أعضاء هيئة التدريس على سيادة النمط الإداري الأوتوقراطي لدى رئاسة الجامعة، كما أن هناك قناعة مشتركة وعامة بين أعضاء هيئة التدريس في توحدهم حول تقييم الأداء الإداري لرئاسة الجامعة، الأمر الذي يتطلب من رئاسة الجامعة ضرورة إعادة النظر في سلوكها الإداري، وأن تعمل على اكتساب سمة المشاركة الجماعية وروحها، والتوجه نحو ممارسة النمط الإداري الديمقراطي الذي يعطي فرصة للمرؤوسين للمساهمة في صنع القرارات، الأمر الذي يعزز الروح المعنوية عند العاملين في الجامعة، والذي بدوره يدفع العمل للتقدم ويساعد الجامعة على تحقيق أهدافها. وتعكس هذه النتيجة مدى توافق أعضاء هيئة التدريس وانسجامهم في الرؤية تجاه النمط الإداري السائد لدى رئاسة الجامعة، وهو نمط أوتوقراطي عاجز عن إحداث التأثير المطلوب على المرؤوسين، ولا يعطيهم فرصة للمساهمة في صنع القرارات ورسم السياسات والاستراتيجيات العلمية والعملية التي تؤهل الجامعة من إنجاز رسالتها.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة تدريس بجامعة (محمد لمين دباغين) للنمط الإداري السائد لدى رئاسة الجامعة يعزى لمتغير الخبرة الإدارية في الجامعة (يشغل أو شغل منصبا إداريا، لم يشغل ولا يشغل منصبا إداريا) ؟وللإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة ممن شغل أو لازال يشغل منصبا إداريا في الجامعة، وكذلك ممن لم يشغلوا منصبا إداريا، ومن ثم تم حساب قيمة الإحصائي (ت)، وجدول (3) يوضح النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث.

الجدول (3) المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لمتغير الخبرة الإدارية

متغير الخبرة الإدارية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
شغل أو يشغل منصبا إداريا	23	3.71	0.71	0.25	غير دال إحصائيا
لم يشغل ولا يشغل منصبا إداريا	102	3.72	0.65		

نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين استجابات عينة الدراسة بحسب متغير الخبرة الإدارية للنمط الإداري السائد لدى رئاسة الجامعة. يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لأعضاء هيئة تدريس في جامعة (محمد لمين دباغين) للنمط الإداري السائد لدى رئاسة الجامعة يعزى لمتغير الخبرة الإدارية. ويرى الباحث أن السبب في هذه النتيجة قد يعود إلى:

- قناعة جميع أعضاء هيئة التدريس بأن النمط القيادي السائد لدى رئاسة الجامعة هو النمط الأوتوقراطي بكل مظاهره وتجلياته في العمل الجامعي اليومي، وذلك ما يلمسه جميع أعضاء هيئة التدريس بغض النظر إذا ما تبوؤوا مناصب إدارية أو لم يتبوأ مناصب إدارية في الجامعة، حيث يرون أن الاتصال والتواصل مع رئاسة الجامعة يكون باتجاه واحد ممثلا بإصدار القرارات والأوامر إلى العاملين لتنفيذها .

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة التدريس في جامعة (محمد لمين دباغين) للنمط الإداري السائد لدى رئاسة الجامعة تعزى لمتغير المؤهل العلمي (دكتوراه، ماجستير)؟. وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة من حملة شهادة الدكتوراه والماجستير، على النمط الإداري السائد لدى رئاسة جامعة (محمد لمين دباغين) والجدول(4) يوضح النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع.

الجدول (4) المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لمتغير المؤهل العلمي (دكتوراه، ماجستير)

متغير المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
دكتوراه	45	3.47	0.81	% 71.2
ماجستير	80	3.45	0.82	% 69

يتضح من الجدول السابق، أنه لا توجد هناك فروق بين المتوسطات الحسابية، بين من يحملون درجة الدكتوراه ومن يحملون درجة الماجستير، حيث بلغ من يحملون درجة الدكتوراه متوسطهم الحسابي ح (47 .3)، بنسبة (71.2 %)، ومن يحملون درجة الماجستير؛ حيث قدر متوسطهم الحسابي (3.45) بنسبة (69 %). ويعود ذلك في رأى الباحث إلى وجود فهم مشترك لدى أعضاء هيئة التدريس حول النمط السائد لدى رئاسة الجامعة وهو النمط الأوتوقراطي، وذلك لأن هذا النمط من الإدارة يمكن تلمسه بسهولة بحكم شيوع مظاهره في العلاقة اليومية بين رئاسة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس في كل المستويات.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة للنمط الإداري السائد لدى رئاسة جامعة (محمد لمين دباغين) تعزى لمتغير الخبرة العملية (أقل من ثلاث سنوات، من ثلاث سنوات إلى خمس سنوات، خمس سنوات فما فوق)؟. وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة وفقًا لمتغير الخبرة العملية على النمط الإداري السائد لدى رئاسة جامعة (محمد لمين دباغين) والجدول (5) يوضح المتوسطات الحسابية لأفراد العينة حسب متغير الخبرة العملية، والنسبة المئوية لتلك المتوسطات، وهي النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس.

الجدول (5) المتوسط الحسابي والنسبة المئوية لمتغير الخبرة العملية

متغير الخبرة العملية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	37	3.74	0.79	% 70
من 3 سنوات إلى أقل من5 سنوات	55	3.92	0.71	% 78
سنوات فأكثر 5	33	3.53	0.83	% 74

يتضح من الجدول السابق أن هناك فروقًا بين المتوسطات الحسابية، بحيث إن الذين لديهم خبرة عملية في الجامعة من ثلاث إلى خمس سنوات كان متوسطهم الحسابي أعلى المتوسطات، يليهم الذين لهم خبرة عملية أقل من ثلاث سنوات في الجامعة، ثم يلهم الذين لهم أكثر من خمس سنوات، وللتعرف على دلالة الفروق بين هذه المتوسطات في النمط الإداري السائد لدى رئاسة الجامعة بحسب متغير الخبرة العملية، قام الباحث بحساب التباين الأحادي، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول(6) التالي:

ISSN:2308-5347

الجدول (6) التباين الأحادي لعناصر متغير سنوات الخبرة العلمية

متغير سنوات الخبرة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.51	2	0.71	1.23	غير دالة إحصائيا
داخل المجموعات	70.42	123	0.61		
المجموع	71.92	125			

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة العملية، وهذا يعني توافق آرائهم في فقرات المقياس الخاص بأنماط القيادة السائدة لدى رئاسة الجامعة. ويمكن تفسير هذه النتائج بأن جميع أعضاء هيئة التدريس في عينة الدراسة قد عايشوا تجربة رئاسة الجامعة منذ بدايتها وحتى اليوم، وبالتالي تلمس الجميع مظاهر النمط الأوتوقراطي في معاملاتهم اليومية مع رئاسة الجامعة.

النتائج المتعلقة بالسؤال السادس، والذي ينص على: إلى أي مدى توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة للنمط الإداري السائد لدى رئاسة جامعة (محمد لمين دباغين) تعزى لمتغير التخصص؛ الآداب، واللغات، والعلوم الاجتماعية والإنسانية، وعلوم قانونية وسياسية؟. وللإجابة عن هذا التساؤل، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة وفقًا لمتغير التخصص، على النمط الإداري لدى رئاسة جامعة (محمد لمين دباغين)، والجدول (7) يوضح نتائج رؤية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة للنمط الإداري السائد.

الجدول (7) نتائج رؤية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة للنمط الإداري السائد حسب متغير التخصص في الكليات

متغير التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
علم النفس وعلوم التربية	37	3.87	0.81	% 68
علم الاجتماع	43	3.81	0.73	% 76
علوم قانونية وسياسية	45	3.89	0.57	% 79

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد هناك فروق جوهرية بين المتوسطات الحسابية، بحيث إن أصحاب تخصص علوم قانونية وسياسية حصلوا على أعلى متوسط حسابي (3.89)، وبانحراف معياري(0.57). ويليهم أصحاب تخصص علم النفس وعلوم التربية بمتوسط حسابي(3.87)، وبانحراف معياري(0.73). ثم علم الاجتماع، بمتوسط حسابي(3.81)، وبانحراف معياري(0.73). وللتعرف على دلالة الفروق بين هذه المتوسطات في النمط الإداري السائد لدى رئاسة جامعة (محمد لمين دباغين) حسب متغير التخصص، قام الباحث بحساب تحليل التباين الأحادي، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (8) يوضح دلالة الفروق بين هذه المتوسطات في النمط الإداري السائد .

الجدول (8) التباين الأحادي لعناصر النمط الإداري السائد حسب متغير التخصص في الكليات

متغير التخصص	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.10	2	3.11	5.11	دالة إحصائيا
داخل المجموعات	65.2	123	0.56		
المجموع	71.81	125			

يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة الدراسة في استجابتهم على أداة الدراسة ولصالح المتوسطات الحسابية الأعلى، وهي متوسطات استجابات أعضاء هيئة التدريس في

علوم قانونية وسياسية. ويرى الباحث أن السبب في هذه النتيجة قد يعود إلى ما يلي :

- عدم توافر مكاتب لأعضاء هيئة التدريس وعدم توافر البيئة الجامعية المناسبة لضمان جودة التعليم الجامعي، بالإضافة لوجود عدد كبير من الطلبة في هذه الكلية؛ الأمر الذي أدى إلى ازدحام القاعات بالطلاب، هذه الأسباب مجتمعة أدت إلى تذمر أعضاء هيئة التدريس. وتشير النتائج الميدانية للدراسة إلى أن هناك إجماع بين أعضاء هيئة التدريس في جامعة (محمد لمين دباغين) على طبيعة النمط الإداري السائد لدى رئاسة الجامعة بأنه نمط أوتوقراطي بغض النظر عن متغيرات الدراسة، وهو نمط يقوم على استخدام القسوة والشدة مع المرؤوسين في العمل، وينبذ المرونة في تنفيذ التعليمات، وعدم السماح للعاملين بمناقشتها، الأمر الذي قد يؤسس على المدى الطويل لظهور بوادر عدم الرضا والتذمر وعدم الارتياح بين أعضاء هيئة التدريس، مما يضعف من انتمائهم لمؤسستهم ويشعرهم بحالة من الاغتراب، مما ينعكس على رضاهم الوظيفي، وعلى مستوى التماسك والتفاعل الاجتماعي بين رئاسة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس، لاسيما وأن الفرد الإداري في سياق تمثيله لظاهرة اجتماعية ذات حساسية خاصة (كالجامعة) لا يمكن له أن يلغي دور الآخرين أو أن يكون بديلا عنهم، خاصة وأن الإدارة في مثل هذه الدراسة تبرز بوصفها سلوك تقوم به رئاسة الجامعة لبلوغ الأهداف الموضوعة، وهي غايات تستلزم سيادة نمط إداري ديمقراطي، بعيدا عن الروتين والبيروقراطية، وبعيدا عن التسيب والأوتوقراطية.

التوصيات:

جاءت نتائج الدراسة متناسقة مع العديد من الدراسات المطلع عليها لبعض متغيراتها مع اختلاف مستويات الأولوية، وكانت معظم نتائج الدراسات السابقة الأساس في رسم نتائج هذا المجهود، وعليه يذكر الباحث أنه نتائج هذه الدراسة أشارت إلى سيادة النمط الإداري الأوتوقراطي لدى رئاسة الجامعة، في ضوء ذلك يوصي الباحث بما يلي :

- ضرورة تفعيل وتعزيز مشاركة العاملين في الجامعة في وضع السياسات واتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تخص الجامعة مع احتفاظ كل الهيئات بصلاحياتها.
- عقد ورش عمل وحلقات نقاش ما بين العاملين ورئاسة الجامعة بشكل دوري لمناقشة سياسات الجامعة ووسائل النهوض بها، والبحث في آليات المشاركة من الجميع لتحقيق رسالة الجامعة وأهدافها.
- ضرورة تبني رئاسة الجامعة للنمط الديمقراطي في الإدارة بكل جوانبه، لاسيما لجهة استثمار الكفاءات الموجودة في الجامعة بشكل ريادي وابتكاري متميز، ووضع الإنسان المناسب في المكان المناسب، وتفويض بعض السلطات للعاملين.
- تعزيز مبدأ القيادة الجماعية لاسيما فيما يتعلق بالتخطيط ورسم السياسات، وتشجيع العمل الفردي الريادي في تنفيذ هذه السياسات صونا لمبدأ الثواب والعقاب.
- العمل من قبل رئاسة الجامعة على تعزيز العلاقات الاجتماعية مع العاملين والحرص من قبلها على التواصل الدائم معهم والوقوف إلى جانبهم في جميع مناسباتهم.

المراجع:

أبو معمر، وصفية، (2009م). "درجة ممارسة القيادات الإدارية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة لتفويض السلطة وسبل تفعيلها"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية، فلسطين .

أحمد، إبراهيم أحمد، (2001). "الإدارة المدرسية في الألفية الثالثة"، مكتبة المعارف الجديدة، الاسكندرية.

أحمد، حافظ فرج، وحافظ، محمد صبري، (2003). "إدارة المؤسسات التربوية"، عالم الكتب، القاهرة، مصر.

الأشقر، وفاء، (1994). "الأنماط القيادية السائدة في جامعة اليرموك والعلوم والتكنولوجيا كما يراها أعضاء هيئة التدريس"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية، عمان .

الأشول، عادل، (1999)."علم النفس الاجتماعي"، مطبعة محمد عبد الكريم حسان، القاهرة.
التل، سعيد وآخرون، (1995)."قواعد الدراسة في الجامعة"، المكتبة الوطنية، عمان.
تـوم، مارشـال، (1988م)."القيـادة : خدمة وعلم وتخطيـط ومواجهة"، ترجمة وطباعـة مكتبة المنار، القاهرة ، مصر .
جاد الله، رفعت، (1993)."الجوانب السلوكية في القيادة"، معهد تدريب الشرطة، الدوحة، قطر.
جامعة الأقصى، (2004)." دليل الطالب"، صادر عن عمادة القبول والتسجيل، غزة، فلسطين.
حافظ، أحمد، (د.ت)، علم النفس الاجتماعي، مذكرة غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس.
حريم، حسين، (1997)."السلوك التنظيمي"، المكتبة الوطنية، عمان.
حسـن، ماهـر محمـد ، (2004)."القيادة أساسيات ونظريـات ومفاهيم"، ط1 ، دار كنـدي للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.
حمـزة ، مختـار، (1982 م)." أسـس علـم النفـس الاجتماعـي"، ط 2، دار البيـان العربي، جـدة ، المملكة العربية السعودية .
درة ، عبـد البـاري، جـودة محفـوظ، (2011)." الأساسيـات في الإدارة المعاصـرة"، ط1، دار وائـل للنشر، عمان، الأردن.
الدليمي، أحمد، (1990م)."الخصائص القيادية لمديري ومديرات المدارس الابتدائية كما يراها المديرون والهيئات التعليمية"، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة بغداد، بغداد.
الديب سامر كمال حامد ، (2012م)." مدى ممارسة القيادات الإدارية الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية للقيادة التحويلية وصعوباتها وسبل تنميتها"، رسالة الماجستير، كلية التربيـة، قسم أصول التربيـة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
الزعبـي، أحمـد، (1994م)." أسـس علـم النفـس الاجتماعـي"، دار الحكمـة اليمانية للطباعـة والنشر والتوزيع، صنعاء.
الشامـي، كاظـم، (1989م)." أساليـب الإدارة الصفية التـي يمارسها معلمو ومعلمـات المدارس الابتدائية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة بغداد.
الشريـف، طـلال، (2004م)."الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفـي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكـة المكرمـة"، رسالة ماجستير غـير منشورة، جامعة نايف العربية للعلـوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، الرياض .
الطـارق، علـي، (1999م)." سيكولوجيـة القيـادة : دارسـة تطبيقية في اليمـن"، مركز عبـادي للدراسات والنشر، صنعاء.
الطويل، هاني، عبد الرحمن،(1991م)." الإدارة التعليمية"، دار وائل للطباعة والنشر، عمان.
عبـد الحميـد، جابر وكفافي، علاء الدين، (1991م)."معجم علـم النفس والطب النفسي"،ج 4، دار النهضة العربية، القاهرة.
عبد الفتاح، نبيل وآخرون، (2000م)."علم النفس الاجتماعي"، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
عبد القادر، فرج وآخرون، (1993م)."موسوعة علم النفس والتحليل النفسي"، دار سعاد الصباح، الكويت.
العسـاف، حمـد، (2002م)."مهارات القيادة وصفـات القائد"، كتاب منشور بالصفحـة الشخصية للدكتور احمد العساف، المملكة العربية السعودية .
العسيلـي، رجاء، (1999م)." النمـط القيادي السائد لدى رئاسة جامعة الخليـل وبولتيكنيك فلسطين كما يـراه أعضـاء هيئة التدريس وعلاقة ذلك برضاهم الوظيفي" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القدس، القدس .
عمـار، حامـد، (1996م)."دراسـات في التربيـة والثقافة : الجامعة بـين الرسالة والمؤسسـة"، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر.

عمر، ماهر محمود، (1988م) . "سيكولوجية العلاقات الإجتماعية"، الاسكندرية : دار المعرفة الجامعية، مصر.

العنـزي، سعـد، (1995م). "الأنماط القيادية للمدراء العاملين في وزارة التجارة وأثرها في أداء المرؤوسين من وجهة نظر المدراء والمرؤوسين"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ع 1، م2، بغداد.

الغالبي، طاهر، العامري، صالح، (2008م). "الإدارة والأعمال"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.

كردي ، علي محمد إبراهيم ، (2011م). "الإدارة والقيادة"، ط 1 ، وادي النيل للتنمية البشرية ، القاهرة ، مصر.

كنعـان، نواف ، (2002م). " القيـادة الإدارية"، الطبعة الأولى، الإصدار 6 دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

كنعان، نواف، (1999م). "القيادة الإدارية"، مكتبة دار الثقافة، عمان.

كنعان، نواف، (2007م). " القيادة الإدارية"، الطبعة الثالثة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

Anderson Mark E., (1988)."The management team": patterns for success", Eugene: Oregon School Study Council, February OSSC bulletin series27 pages. ED number not yet assigned,

Bass, M. and Avolio, J. , (2000). "Multifactor Leadership Questionnaire", Center for Leadership Studies Binghamton University, New York,

Cetro Samuel C. and Cetro, S. Trevis, (2009)."Modern Management", Concepts and skills. Upper Saddle River, New Jersy: Pearson Educationonal, International, USA.

Chimonye., (1998)." Astudy of leadership qualities of principals of good seconddary school in Imostat", Nigeria Erod ham University 0072 Phd , DA , Ase 102.

Chug, kucll.and meggiso, Leonc, (1981)."Organizational Behavior", Developing managerial skills (London) , Harper and Row publishing co .

Coleman, Bar bare., (1995)".Leadership styles in Site – Based Management," D.A.I, Vol. 55. No (7), Junary.

Daft Richard L., (2008)."New Era of Management", Thomon, South- Western, Australia.

Eddy, J.P ., (1992)."A study of Factors Unfluencing Job Tsfaction Amony Faculty Members at selected Historical Black Colleges and Universitics in Jexas" , Dissertation abstracts international, vol. 54 (12) P 42 70-A.

Goode, cecil, (1951)."Significant Research on leadership Personnel" , vol, Xxvll , No.5 , Reuiew, no Dec.

Greaf L., Claudel., (1983)."The Situational Leadership Theory": Acritical View., Acad. Of Mang, Review, Vol.8, (285-291).

Houghton Mifflin (Boston), Jack Taylor, (1962)."How to Select and Develop Leaders", Mcgraw- hill , newyork ; PP. 22 – 23 .

Koontz H., and Weirich, H., (1988)."Management 9th international edition", Singapore: McGraw-Hill. p.4.

Larry, G.E., (1973)."What Managers Think of Participative Leadership" , Harvard Review. Vol.51 , No, 2, March – April.

Likert , R.and likert, J. G., (1981)."Application of System ll in Automobile Assembly Plant", in Davis, K., and new storm, J.(eds) , Organizational Behavior, New york , Me grow- Hill .

Memurry , Robert, (1958) . The case of Benevolent Autocracy Harvard Business Rewiw", Jan , pp82 – 90 .

Moorhead Gregory and Griffin, Ricky W., (1995)." Organizational behavior" , 4th edition.

Moorhead Gregory and Griffin, Ricky W., (2000)."Organizational behavior: Managing People and Orgnizations", 5th Ed.Delhi: A.I. T.B.S. Publishers and Distributors, India.

Robbins Stephen P. and Coulter, Mary., (2007)." Management", Upper Saddle,

Robbins Stephen P. and Coulter, Mary,(2009)."Management", 10th Ed., New Jersy: Pearson,USA.

Stogdill. R., (1988)."Personal Factor Associated with leadership", journal of Psychology, vol-25, July, pp 35-71.

Wippy, H, J.D., (2001)."Leadership and Faculty Job Satis Faction at the University of Guam", Doctoral dissertation the university of Nebraska – Lincoln, 2000) Dissertation abstracts Internationel No 999 2014.

Larry, G.E. (1973) : what managers think of participative leadership , Harvard Review. Vol.51 , No, 2, March – April.

Likert , R.and likert, J. G.(1981) : APPlication of system ll in automobile assembly plant , in Davis, K., and new storm, J.(eds) . organizational Behavior, New york , Me grow- Hill .

Memurry , Robert (1958) : The case of Benevolent Autocracy Harvard Business Rewiw, Jan , pp82 – 90 .

Moorhead Gregory and Griffin, Ricky W)1995(Organizational behavior" , 4th edition,

Moorhead Gregory and Griffin, Ricky W)2000 (Organizational behavior: Managing People and Orgnizations", 5th Ed.Delhi: A.I. T.B.S. Publishers and Distributors,

Robbins Stephen P. and Coulter, Mary)2007 (Management". Upper Saddle,

Robbins Stephen P. and Coulter, Mary,)2009 ("Management". 10th Ed. , New Jersy: Pearson,

Stogdill. R., (1988) Personal Factor Associated with leadership, journal of Psychology, vol-25, July, pp 35-71.

Wippy, H, J.D., (2001)." leadership and Faculty Job satis faction at the university of Guam", Doctoral dissertation the university of Nebraska – Lincoln, 2000) Dissertation abstracts Internationel No 999 2014.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

جوانب القوة والضعف والفرص المحتملة لتوظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية

DOI:10.20428/AJQAHE.9.4.6

د. سُمية عيد الزعبوط
دكتوراة في أصول التربية – مدير عام مؤسسة الأصول للبحث العلمي
أ.د. تيسير محمد الخوالدة
دكتوراة في أصول التربية –جامعة آل البيت

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

جوانب القوة والضعف والفرص المحتملة لتوظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية

د. سُمية عيد الزعبوط أ.د. تيسير محمد الخوالدة

الملخص:

هدف البحث إلى مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية وفق (موارد المعلوماتية، برمجيات المعلوماتية، والأجهزة المعلوماتية)، ورصد جوانب القوة والضعف في الواقع والفرص والتهديدات المحتملة، إضافة إلى الكشف عن أوجه الاختلاف في إجابات أفراد العينة حول توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني وفق متغيريْ: الجنس والجامعة، وتكونت عينة الدراسة من (150) من طلبة كليات التربية في ثلاث جامعات أردنية (الجامعة الأردنية، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة آل البيت)، ولتحقيق أهداف البحث، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي وأسلوب (سوات) للتحليل الرباعي (SWOT). وأظهرت أبرز النتائج ما يلي:

1) **حيازة توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني على المدى المتوسط بنسبة (62.7 %)، وحيازة مجال الأجهزة المعلوماتية على المرتبة الأولى، يليه مجال البرمجيات لتوظيف المعلوماتية، أما مجال الموارد لتوظيف المعلوماتية فقد احتل المرتبة الثالثة والأخيرة.**
2) **وجود فروق دالة إحصائياً في إجابات أفراد العينة حول توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني تُعزى لمتغيريْ: الجنس لصالح الطلبة الذكور، والجامعة لصالح جامعة البلقاء التطبيقية.**
3) **توصل البحث لجوانب قوة في توظيف المعلوماتية منها: تفهم استخدام الإنترنت للاطلاع على أحدث الإصدارات في المعلومات، ولجوانب الضعف منها: قلة تبادل المعلومات مع الأساتذة من خلال المدونات الإلكترونية، ومن الفرص المحتملة لتوظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني ما أشار إلى إمكانية استخدام المتصفحات الإلكترونية لتطوير مهارات البحث العلمي.**

في ضوء النتائج، أوصى البحث بضرورة تطوير البنية التحتية للتقنية المعلوماتية وتجهيزها وتوفيرها في الجامعات الأردنية، وزيادة الاهتمام بالاحتياجات الفعلية للبيئة المعلوماتية الجامعية، بالإضافة إلى ضرورة وضع استراتيجية مناسبة لتوظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني في إطار الاستراتيجية العامة للجامعة ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق رؤية الجامعة وأهدافها.

الكلمات المفتاحية:

المعلوماتية، التعليم الجامعي الأردني، طلبة كليات التربية

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

Strengths, Weaknesses & The Potential Opportunities for The Employing Informatics in The Jordanian University Education from Education Colleges' Students' Perspective

Abstract

The study aimed to identify the extent of employing informatics in the Jordanian university education from Education Colleges' students' perspective according to informatics resources, informatics software programs and informatics devices and to identify the strong and weak aspects in the reality, in addition to the possible opportunities and threats. Moreover, the study aimed to reveal the differences in the respondents' responses about employing informatics in the Jordanian university education according to gender and university variables. The sample of the study consisted of 150 students representing Education Colleges' students in three Jordanian universities (University of Jordan, Balqa Applied University, AL-Bayt University). To achieve the study's goals , the researchers adopted the descriptive approach and SWOT analysis.

The most significant results were as follows :

1) The level of employing informatics in the Jordanian university education was moderate with (62.7%). And the field of informatics devices came in the first rank followed respectively by the fields of informatics software and informatics resources.

2) There were statistically significant differences in the respondents' responses about employing informatics in the Jordanian university education attributed to the variables : gender in favor of the male students and the university in favor of Balqa Applied University.

3) There were aspects of strength in employing informatics as : understanding the use of Internet to keep up with the latest publications in information. There were aspects of weakness in employing informatics as: lack of exchanging information with the professors through the e-blogs. Additionally, one of the possible opportunities in employing informatics in the Jordanian university education is the possible use of the electronic browsers in developing the scientific research skills.

In light of these results, the study recommended the necessity to develop , prepare and provide the infrastructure of technical informatics in the Jordanian universities and to increase the interest of the real needs of the university informatics environment, in addition to the necessity of having a suitable strategy for employing the informatics in the Jordanian university education within the university's whole strategy and following up its implementation and evaluation so as to achieve the university's vision and its goals.

Keywords :

informatics , Jordanian University Education, Education Colleges Students

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

المقدمة:

تُعد المعلومات اليوم مورداً اقتصادياً مهماً، ومقياساً لتقدم الأمم، نظراً لما أفرزته تقنيات الاتصالات من شبكات عالمية؛ الأمر الذي أدى إلى تأثر المعلومات، فتغيرت على إثر ذلك طبيعة المعلومة ومصدرها وطريقة الحصول عليها، من هنا تأتي أهمية إتقان المعلوماتية وتطبيقها، وأهمية اكتساب مهارات التعامل مع هذه المستجدات، وما طرحته من سبلٍ ووسائلٍ حديثة للحصول على المعلومة.

ويُمكن إجمال ما أورده باكارد (2003) بأن العالم اليوم يشهد تطوراً في اتجاهين منفصلين ومتوازيين، أحدهما: الاتصالات والتي يمكن من خلالها نقل كل أنواع المعلومات؛ سواء أكان ذلك على المستوى المحلي أم الإقليمي أم العالمي باستخدام وسائل إلكترونية أكثر تعقيداً وسرعةً في نقل المعلومات، والاتجاه الآخر المعلوماتية: حيث الكم الهائل من المعلومات المتاحة، بالإضافة إلى التنوع في الأشكال التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات.

بناءً على ما تقدم، فإن المعلوماتية ضرورية لمواجهة العديد من التحديات التي تواجه النظام التعليمي؛ لهذا تسعى المؤسسات التربوية للتكيف مع المجتمع المعلوماتي، من خلال دمج التقنية في التعليم، ما يُؤدي إلى تحولات جوهرية في أساليب التعليم والتعلم، فتتحول البيئات التربوية من بيئات تعلم مغلقة معتمدة على المنهج التقليدي والمعلم والكتاب كمصادر وحيدة للمعرفة وموجهة بواسطة المعلم، إلى بيئات تعلم مفتوحة ومرنة وغنية بالمصادر التقنية وموجهة بواسطة المتعلمين؛ الأمر الذي يستدعي الاعتماد على المعلوماتية كبديل ملح يتيح للمتعلمين إمكانية اكتساب المهارات التي تعينهم في تعاملهم مع العصر المعلوماتي الذي يجتاح الآن مجالات الحياة كافة (مكاوي، 2003، 188).

ومن منطلق أنه لا سبيل لنفاذ المعلوماتية أبداً كما أشار الهوش (1997، 22) من خلال وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات في القاهرة، يُمكن القول مع تزايد أهمية المعلومات، فإنه يتعين على الجامعات إعادة النظر في نظم التعليم وتنظيم البحث العلمي، خاصة أننا نعيش ثلاث ثورات: ثورة العولمة، وثورة الاتصالات، وثورة المعلومات، فمن هنا جاء هذا البحث ليسلط الضوء على مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية.

مشكلة البحث:

تنبع مشكلة البحث من خلال مالاحظه الباحثان من جدل وسجال واسعيْن من قبل بعض أعضاء هيئة التدريس في جامعات مختلفة حول مدى تطبيق المعلوماتية في الجامعات الأردنية، وذلك في نهاية اليوم الأول من المؤتمر العالمي للعلوم الإنسانية في جامعة الإسراء الأردنية المنعقد في السابع والثامن من أيار عام (2014م)، إذ تبين للباحثين وجود صعوبات تحد من توظيف المعلوماتية في الجامعات الأردنية.

هذا ويُمكن التعرف على مشكلة البحث أيضاً من خلال ما توصلت إليه نتائج عدد من الدراسات العربية والأردنية كدراسة جوهري والعمودي(2008) التي أظهرت ارتفاع نسبة دواعي الاحتياجات المعلوماتية لأعضاء هيئة التدريس، ما يُؤدي إلى وجود فجوة بين الاحتياجات والتطبيق، إذ إن التدفق الهائل في المعلومات أدى إلى صعوبة السيطرة عليها؛ الأمر الذي يستدعي بلورة مشكلة هذا البحث في التساؤل الآتي: ما مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية ؟

أسئلة البحث:

لتوضيح مشكلة البحث، يُمكن طرح الأسئلة الآتية:

1. ما مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية وفق (موارد المعلوماتية، برمجيات المعلوماتية، والأجهزة المعلوماتية)؟
2. ما نقاط القوة والضعف في الواقع والفرص والتهديدات المحتملة حول توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية ؟

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

3. ما أوجه الاختلاف في إجابات أفراد العينة حول توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية وفق متغيريْ: الجنس والجامعة ؟

أهداف البحث:

للإجابة على أسئلة البحث، يُمكن تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف الي مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية وفق (موارد المعلوماتية، برمجيات المعلوماتية، والأجهزة المعلوماتية).
2. رصد جوانب القوة والضعف في الواقع والفرص والتهديدات المحتملة في توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية.
3. الكشف عن أوجه الاختلاف في إجابات أفراد العينة حول توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية وفق متغيريْ: الجنس والجامعة.

أهمية البحث:

1. يستمد البحث أهميته من التقدم والتطور في تقنيات المعلومات واعتماد جوانب الحياة عليها ؛ الأمر الذي عزز مكانة المعلوماتية في الحياة، حتى أصبح معرفة توظيف المعلوماتية أمراً مهماً؛ ما استدعى ضرورة وجود مثل هذا البحث الذي يُظهر مدى تمكين طلبة الجامعات من المعلومات والخبرات والمهارات المعلوماتية التي تؤهلهم للعمل في مجتمع المعلومات.
2. يُعنى هذا البحث بفئة طلبة الجامعات ؛ لما لهذه الفئة من أهمية كبيرة، إذ يقع على عاتقها دوراً مهماً ومسؤولاً في قيادة المجتمعات،وبذلك فهي تشكل ثروة وطنية ينبغي الحفاظ عليها.
3. قد يستفيد القائمون على العملية التعليمية في الجامعات الأردنية، من خلال ما يتوصل إليه البحث من نقاط قوة وفرص فيتم تعزيزها أو اقتناصها، ومن نقاط ضعف وتهديدات فيتم الحد منها أو تفاديها.
4. قد يستفيد من هذا البحث الباحثون في هذا المجال؛ لإجراء دراسات ذات صلة.

حدود البحث:

تحدد البحث بالأبعاد الآتية:

- البعد البشري: تم إجراء الدراسة على طلبة كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية.
- البعد المكاني: تم إجراء الدراسة في ثلاث جامعات أردنية وهي: (الجامعة الأردنية، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة آل البيت).
- البعد الزماني: تم إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من عام 2014م.
- البعد الأدائي: تحددت نتائج الدراسة باستجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة وأسئلتها، والتي أعدت لهذا البحث.
- البعد المفاهيمي: تحددت نتائج الدراسة بالمفاهيم والمصطلحات الخاصة بالبحث.

مصطلحات البحث:

المعلوماتية: هي "الإطار الذي يحوي تكنولوجيا المعلومات، وعلوم الكمبيوتر، ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني المنظم "(المبارك، 2010، 31).

التعريف الإجرائي للمعلوماتية: هي درجة استجابة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية على فقرات ومجالات المقياس المعد لهذا البحث: مجال موارد المعلوماتية، مجال برمجيات المعلوماتية، ومجال الأجهزة المعلوماتية .

ISSN:2308-5347

الجامعات الأردنية : هي " الجامعات الأردنية التي يحكمها قانون الجامعات الأردنية، والتي تعدّ مؤسسات وطنية حكومية رسمية" (الدستور الأردني، 2010).

التعريف الإجرائي للجامعات الأردنية : وتشمل ثلاث جامعات أردنية وفق البحث الحالي، وهي: (الجامعة الأردنية، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة آل البيت).

الإطار النظري للبحث:

إن مفهوم المعلوماتية أوسع من كونها حوسبة المعلومات بمعنى استخدام الحاسوب لإنتاج المعلومات، وكمصطلح مفاهيمي: "لا يوجد تعريف محدد لها يمكن الاتفاق في نقطة تطورها الراهنة واللانهائية، إذ يرتبط بحقل المعلوماتية تخصصات وحقول مهمة، مثل: العمليات، وعلم المعلومات والمكتبات، والإدارة، والاقتصاد، وعلم النفس وعلم الاجتماع والتربية وما شابه ذلك، وبطبيعة الحال تتباين مساهمة كل حقل من هذه الحقول تبعا لتطور التخصص بنفس درجة تلاقيه وتكامله مع المعلوماتية، التي تتحدد اليوم بالأنظمة التي تستند إلى تقنيات المعرفة الذكية" (زلماط، 2010، 21).

من هنا فإن جوهر المعلوماتية يُشير إلى تقنيات المعلومات من عتاد وحواسيب، وبرمجيات، والشبكات ومزودات قاعدة البيانات ومحطات الاتصال، بالإضافة إلى العنصر الأهم وهو صانع المعرفة الإنسان « الرأسمال الفكري» (الظاهر، 2009، 19). وبمعنى أدق يُشير معنى المعلوماتية إلى إنها «منظومة تتكون من ثلاثة أبعاد رئيسة (المعلومات، الحواسيب، الاتصالات)، وتنطلق من المعالجة الآلية للبيانات، والتي يستخدم فيها الحواسيب بجانب تقنيات الاتصالات المستخدمة في نقل المعلومات(هلال وأحمد، 2010، 2). هذا وأضاف المبارك (2010، 32) بعداً رابعاً حيث أشار إلى أن المعلوماتية تحوي أربعة أبعاد رئيسة هي :

(1) العتاد الصلب Hardware

(2) (البرمجيات)العتاد اللين Software

(3) الموارد المعرفية Knowledge Ware

(4) الموارد البشرية Human ware

عناصر المعلوماتية

تشمل منظومة المعلوماتية ثلاثة عناصر رئيسة كما يلي(علي وحجازي، 2006):

- العنصر الأول: الأجهزة والعتاد(Hard-Ware) : وتشمل الأجهزة والمعدات ومكوناتها المادية الصلبة التي تستخدم في نقل وتخزين ومعالجة المعلومات والبيانات، كأجهزة الحاسوب وملحقاتها ، والخطوط والشبكات التي تقوم بنقل المعلومات والبيانات.
- العنصر الثاني: البرمجيات (Soft-Ware) :وتشمل البرامج الحاسوبية، كأنظمة التشغيل المختلفة، والبرامج المضادة لفيروسات الحاسوب، والبرمجيات المساندة، إضافة الى البرمجيات المتخصصة.
- العنصر الثالث: الموارد المعرفية (Knowledge-Ware) : وتشمل المصادر التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات والبيانات، كالمكتبات بأنواعها، شبكة المعلومات العالمية « الإنترنت»، مراكز مصادر المعلومات، والموارد البشرية.

بناء على ما تقدم ، تضم المعلوماتية كل من تكنولوجيا المعلومات وأنظمة المعلومات مع ضرورة التمييز بين تكنولوجيا المعلومات التي تمثل كل العتاد والبرمجيات المستخدمة في أنظمة المعلومات بوصفها أعمالا من نوع خاص تستخدم للحصول على البيانات للقيام بأنشطة النقل والتخزين، الاسترجاع والمعالجة؛ وذلك من أجل دعم نظم المؤسسة ومساندتها، أما من الناحية المفاهمية فإن مصطلح المعلوماتية يدور في فضاء واسع من التخصصات المتنوعة، ويرتبط بأبعاد وعلاقات ومداخل متباينة منها ما هو مرئي وواضح وملموس ومنها

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

ما هو غير مرئي، مؤثر وحيوي وهذا ما يجعل مفهوم المعلوماتية غير واضح تماماً لأسباب تتعلق باتساع نطاق تطبيقها واستخدامها من جهة، وللتفنن اللغوي في إطلاق مصطلحات مرادفة للمعلوماتية (الظاهر، 2009، 188).

من هنا فإن التعليم بشكل عام والتعليم العالي بشكل خاص يتأثر تأثراً كبيراً بالمنظومة المعلوماتية؛ الأمر الذي أتاح فرصاً كبيرة لتَعزيز جودة التعليم الجامعي، وفي هذا السياق يحدد الشهري (2007، 2) أربعة أهداف لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، اقتضت توجهات البحث الحالي إلى تقسيمها إلى أربعة مستويات لتوظيف المعلوماتية في الجامعات، كما يلي:

- المستوى الأول: يشمل تشجيع اكتساب مهارات تقنية المعلوماتية كهدف بحد ذاته.
- المستوى الثاني: : يشمل عملية تطبيق تقنية المعلوماتية وتوظيفها في حدود المنهاج الجامعي.
- المستوى الثالث: يشمل عملية تطبيق تقنية المعلوماتية كعنصر أساس ضمن إصلاح منهجي متكامل لا يقتصر فقط على حدوث التعلم بل يمتد إلى ما تم تعلمه فعلياً.
- المستوى الرابع: يشمل عملية تطبيق تقنية المعلوماتية كعنصر أساس من الإصلاحات التي تعمل على تعديل البنية التنظيمية للتعليم الجامعي.

وبهذا فإن توظيف التقنية المعلوماتية تزود طلبة الجامعات بالأدوات التي تُعدل خبراتهم التعليمية، إذ لم يعد الطلبة في عصر المعلومات مقيدين بأخذ المعرفة من الأساتذة، بل إنهم مطالبين من خلال المعلوماتية بالاستفادة من التقنية الحديثة والقيام بالبحث والتصميم واستخراج المعلومة والتواصل مع الآخرين وتبادل المعرفة مع الآخرين (الشهري، 2005).

ومن أجل التعرف على مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي، لا بد من تقصي عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وذلك على النحو الآتي:

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة حسن (2002) لمحاولة فهم الثورة المعلوماتية وآثارها السلبية والإيجابية في الحياة الاجتماعية والثقافية واستشراف آفاقها الممكنة، بالإضافة إلى بناء تصور أكثر إيجابية للتعامل مع عصر المعلوماتية وتحدياته، وتكونت عينة الدراسة من بعض الأدبيات التي تبحث في موضوع المعلوماتية، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث الأسلوب المكتبي التي ينطلق من مبدأ منهجي قوامه استقراء الأدبيات التي تناولت موضوع البحث والتقريب بين نتائجها وتنسيقها والاسترشاد بها في فهم المعلوماتية وعواقبها وآثارها، وأظهرت أبرز النتائج وضوح إيجابيات الثورة المعلوماتية، إلا أن سلبياتها أكثر تعقيداً والتباساً؛ كونها تتصل بأخلاقنا وقيمنا الراسخة ومواقعنا وأنظمتنا الاجتماعية والسياسية وتستفزها.

وتناول الباحثان الشوابكة ووليد (2006) اتجاهات طلبة نحو برنامج الثقافة المعلوماتية الذي تقدمه عمادة شؤون المكتبات بالجامعة في بداية كل فصل دراسي، واستعان الباحثان بالمنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبانة وزعت على طلبة كلية التربية، وأظهرت أبرز النتائج وجود نتائج إيجابية لدى الطلبة نحو البرنامج فيما يتعلق باكتساب مهارات البحث وأقل إيجابية فيما يتعلق باستخدام الآلية، وأظهرت النتائج أيضاً وجود فروق إحصائية تُعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، وتُعزى للتخصص ولصالح المؤهل الفرع الأدبي.

هدفت دراسة الباحثتان جوهري والعمودي (2008) إلى معرفة مدى توافر الوعي المعلوماتي لدى الطالبات في جامعة الملك عبد العزيز، والتوصل إلى أهم الصعوبات التي تعيق البحث عن المعلومات بهذا المجتمع الأكاديمي، وتكونت عينة الدراسة من (378) طالبة و(135) عضو هيئة تدريس، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج المسحي الميداني؛ باستخدام الاستبانة لجمع المعلومات، والمنهج الإحصائي؛ لتحليل بيانات الاستبانة باستخدام برنامج (SPSS)، وأشارت أبرز النتائج إلى ارتفاع نسبة دواعي

ISSN:2308-5347

الاحتياجات المعلوماتية لأعضاء هيئة التدريس بنسبة (92 %)، وأشارت أيضاً إلى ضعف العلاقة بين الوعي المعلوماتي ومتغيرات التخصص والدرجة الأكاديمية والخبرة.

أما دراسة حثناوي (2009) فقد تناولت البحث في دور المعلوماتية، حيث هدفت إلى تعرف دور المعلوماتية في تنمية الأداء المهني للمعلمين المهنيين في المدارس الثانوية الصناعية في فلسطين، إضافة إلى تحديد أثر متغيرات الجنس والوظيفة، ولتحقيق أهداف الدراسة تكونت العينة من المديرين والمعلمين المهنيين قوامها (188) مديرًا ومعلمًا، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث أظهرت أبرز النتائج حيازة دور المعلوماتية في تنمية الأداء المهني للمعلمين على درجة كبيرة وبنسبة (83.2 %)، إذ حاز مجال الأجهزة على درجة كبيرة، وحاز مجال البرمجيات على درجة متوسطة ، في حين حاز مجال الموارد المعرفية على درجة منخفضة وفق الدراسة، بالإضافة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استجابات أفراد العينة تُعزى للجنس والوظيفة.

وهدفت دراسة هاشم (2012) إلى تعرف المهارات المعلوماتية لدى الطلبة والتعرف على دور الآباء في دعم المعلوماتية، بالإضافة إلى رصد آثار تعلم مهارات المعلوماتية على أخصائي المكتبات، وتكونت عينة الدراسة من مدرسي وموجهي الحاسب الآلي، وأمناء المكتبات للمرحلتين الإعدادية والثانوية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي؛ باستخدام ثلاث استبانات وجهت لأفراد العينة، وأشارت أبرز النتائج إلى عدم وجود مناهج فعّالة لتعليم المهارات المعلوماتية في التعليم العام الإعدادي والثانوي في مصر؛ حيث إن المناهج محل الدراسة تعلم مهارات استخدام المكتبة والحاسب الآلي فقط .

كما هدفت دراسة الشوبكي (2012) إلى تقصي اتجاهات طلبة كلية العلوم التربوية نحو مساق «المكتبة ومهارات استخدامها، كأنموذج لثقافة المعلومات، ومعرفة ما إذا كان لمتغيرات الجنس والتخصص والمستوى الدراسي أثر في هذه الاتجاهات، وتكونت عينة الدراسة من جميع الطلبة الذين يدرسون المساق وعددهم (112)، ولكي تتحقق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث جاءت أبرز النتائج بأن اتجاهات الطلبة نحو المساق كانت إيجابية ، وحازت على درجة عالية، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية للمستجيبين في جميع مجالات الدراسة تعزى للتخصص، في حين تبين أن هناك فروقاً تعزى للمستوى الدراسي ولصالح طلبة السنة الثانية ، وتعزى إلى الجنس ولصالح الذكور.

وهدفت دراسة هارتمان(Hartmann,2001) إلى تعرف تصورات طلبة الإدارة المعلوماتية للسنة الأولى واتجاهاتهم نحو الثقافة المعلوماتية، وذلك بالاعتماد على أسلوب المقابلة المنظمة والمتعمقة مع الطلبة؛ بهدف الحصول على معلومات توضح كيف يتصور طلبة السنة الأولى مصادر المعلومات التي يحتاجونها والمهارات التي تلزمهم للوصول إلى هذه المصادر، حيث أظهرت أبرز النتائج أن مجموعات الاهتمام كشفت الكثير عن تصورات الطلبة للمهارات التي يحتاجونها، والخبرات اللازمة لهذه المهارات، والتأثيرات المستمرة التي قد تؤدي بهم إلى تغيير تصوراتهم واتجاهاتهم، كما بينت الدراسة أن(25 %) فقط من طلبة السنة الأولى استفادوا من برنامج ثقافة المعلومات، وأن هناك العديد من الفجوات في هذا البرنامج أبرزها مدى مناسبته للطلبة، والخلط بين الثقافة الحاسوبية والثقافة المعلوماتية.

وتناولت دراسة أتجونن (Atjonen ,2005) وصف توقعات المعلمين وخبراتهم والتغيير الممكن في التعليم من خلال استخدام المعلوماتية والاتصالات ، ولتحقيق ذلك قام الباحث بجمع البيانات على ثلاث مراحل بواسطة استبانة تم توزيعها على عينة من المعلمين العاملين في المدارس الثانوية في شرق فنلندا، على ثلاث مراحل ، ففي عام (1999) تكونت عينة الدراسة من (156) معلماً، وفي عام(2001) تم إجراء المرحلة الثانية من الدراسة حيث تكونت عينة الدراسة من(155) معلماً، وأخيرًا تم إجراء المرحلة الثالثة عام(2004 م)، وتكونت عينة الدراسة من (81) معلماً، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد أظهرت نتائج الدراسة زيادة واستمرار توظيف التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل المعلمين في المراحل الثلاثة للدراسة؛ الأمر الذي أدى إلى تحسن مستوى الطلبة على

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

المستويين السلوكي والأكاديمي.

في حين تناول كل من نتمبيزدوا وكارين(Ntombizodwa & Karin, 2005) دراسة ، هدفت إلى الكشف عن دور المكتبة الأكاديمية في تنمية مهارات الوعي المعلوماتي في جامعة فورت بجنوب إفريقيا، وتكونت عينة الدراسة من طلبة جامعة فورت المتواجدين في المكتبة الأكاديمية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبانة وزعت على أفراد العينة، وأظهرت نتائج الدراسة تمتع الطلبة الذين شاركوا في برنامج التوجيه بمهارات معلوماتية عالية المستوى.

وفي أنقرة هدفت دراسة جلبهار(Gulbahar,2006) إلى تحديد العوامل التي تؤثر على مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية التعلمية، وتكونت عينة الدراسة من (558) من الطلبة المعلمين و(25) من أعضاء الهيئة التدريسية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي؛ بتطوير استبانتين، وأشارت نتائج الدراسة إلى فشل برامج تنمية المعلمين في تقديم تسهيلات للمعلمين من أجل توظيف تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في التعليم، وكشفت نتائج الدراسة عن ثلاثة عوامل تؤثر بفعالية على مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعلمية التعليمية هي: البنية التحتية اللازمة لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكفايات المعلمين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمنهاج وما يتضمن من أنشطة تساعد على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

التعليق على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة موضوع المعلوماتية بطرق متباينة، حيث هدفت بعض الدراسات إلى تقصي الآثار الإيجابية والسلبية للمعلوماتية، وهدفت أخرى إلى تعرف المهارات المعلوماتية سواء أكان ذلك عند الطلبة أم عند أعضاء هيئة التدريس، في حين هدفت إحدى الدراسات إلى تحديد العوامل المؤثرة على مستوى توظيف المعلوماتية، وهدفت أخرى إلى الكشف عن دور المكتبة الأكاديمية في تنمية مهارات الوعي المعلوماتي في المجتمع الجامعي.

وتبين أن معظم الدراسات السابقة قد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، إلاّ إنها اختلفت في طبيعة العينة المستخدمة، حيث اختيرت بعض العينات من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات، واختيرت عينات أخرى من معلمي المدارس ، وبعضها من طلبة الجامعات.

بناءً على ذلك جاءت نتائج الدراسات السابقة متباينة، حيث أظهرت نتائج بعض الدراسات وجود سلبيات للمعلوماتية، وأظهرت نتائج دراسات أخرى تدني الوعي المعلوماتي لدى أعضاء هيئة التدريس، كما أظهرت نتائج أخرى تمتع الطلبة بمهارات معلوماتية عالية المستوى، وأشارت بعض النتائج إلى حيازة دور المعلوماتية في تنمية الأداء على درجة كبيرة.

من هنا فقد تميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة في الآتي:

1. هدف إلى تعرف مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية،حيث لم تتخذ أي من الدراسات السابقة البحث في هذا الموضوع في الأردن.
2. ركز على عناصر المعلوماتية واتخاذها كمجالات لأداة البحث ، إذ لم يتوافر ذلك لأيٍ من الدراسات السابقة في الأردن.
3. اتخذ ثلاث جامعات أردنية تتبع ثلاث محافظات أردنية وهي: (الجامعة الأردنية في محافظة العاصمة عمّان، جامعة البلقاء التطبيقية في محافظة البلقاء، جامعة آل البيت في محافظة المفرق) ، من هنا لا بد من اتخاذ متغير الجامعة كمتغير مهم؛ لدراسة مدى توظيف المعلوماتية في الجامعات الثلاث؛ وهذا لم يتوفر لأي من الدراسات السابقة.
4. اعتمد على المنهج الوصفي باستخدام الأساليب الإحصائية؛ للكشف عن مدى توظيف المعلوماتية لدى

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

الطلبة، بالإضافة إلى منهج التخطيط الاستراتيجي باستخدام أسلوب سوات (SOWT) ؛ لرصد جوانب القوة والضعف في الواقع الجامعي والفرص والتهديدات المحتملة، وهذا لم يتوافر لدى الدراسات السابقة.

استناداً على ما تقدم فقد جاءت فكرة البحث الحالي، والحاجة إليه لاستكمال الجهود البحثية السابقة، والإفادة من الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية في إثراء الإطار النظري، وفي بناء أداة الدراسة، وفي المنهجية، حيث جاء مكملاً للدراسات والبحوث السابقة في تعميق المعرفة حول مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية.

منهجية البحث وإجراءاته:

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي، باستخدام الاستبانة وبرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، واعتمد أيضاً على أسلوب التحليل الرباعي سوات (SOWT) كأحد أساليب منهج التخطيط الاستراتيجي.

مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من طلبة كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية، لعام (2012م - 2013م)، على النحو الآتي:

الجدول (1) عدد أفراد مجتمع البحث

طلبة كليات العلوم التربوية	العدد		المجموع
	إناث	ذكور	
الجامعة الأردنية	1670	177	1847
جامعة آل البيت	1262	281	1543
جامعة البلقاء التطبيقية	1263	137	1400
الإجمالي	4195	595	4790

المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية (2012 - 2013). إحصائيات توزيع الطلبة الملتحقين في الجامعات الأردنية لمستوى البكالوريوس، ملف رقم (10).

تم افتراض عينة تتكون من (150) طالبا وطالبة؛ وذلك وفقاً للأساليب والخطوات الإحصائية في اختيار العينات الاحتمالية، ويوضحها الجدول(2):

الجدول(2)عدد أفراد عينة البحث

طلبة كليات العلوم التربوية	مجتمع الدراسة	وزن الطبقة	مفردات عينة الدراسة
الجامعة الأردنية	1847	0.385	58
جامعة آل البيت	1543	0.322	48
جامعة البلقاء التطبيقية	1400	0.292	44
المجموع	4790		150

المصدر: إعداد الباحثين، (2014م)

يلاحظ من خلال الجدول (2)، أنه يمثل عدد أفراد عينة الدراسة، والبالغ (150) فرداً، ونظراً لتباين

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

طبيعـة الجامعـات مجتمع البحث، فقد تم أخذ عدد أفراد العينة من كل طبقـة تبعاً لوزن الطبقة في مجتمع البحث، حيث بلغ عدد الطلبة في كلية العلوم التربوية في الجامعة الأردنية (1847) ،وبلغ عددهم في جامعة آل البيت (1543)، وبلغ عددهم في جامعة البلقاء التطبيقية (1400).

وتم تحديد وزن كل طبقة من مجموع مفردات المجتمع بقسمة حجم الطبقة على مجموع مفردات المجتمع ككـل ، فمثـلاً : يكون وزن طبقة الجامعـة الأردنية كالتـالي : (1847 / 4790 = (0.385))، ويكون وزن طبقة جامعة آل البيت (0.322) ، وكذلك يكون وزن طبقة جامعة البلقاء التطبيقية : (0.292).

كذلك تم تحديد العدد من مفردات كل طبقة والذي سوف يدخل في عينة الدراسة ، بضرب وزن الطبقة في حجم العينة المفترضة مسبقاً، (0.385 × 150 = (57.75)= 58 تقريباً)، وبنفس الطريقة تبين أن عينة طلبة جامعة آل البيت قد بلغت (48)، وبلغت عينة طلبة جامعة البلقاء التطبيقية (44).

استنـاداً إلى مـا تقـدم، تم توزيع (150) استبانة عبر زيارات ميدانيـة لأفراد عينة البحث، وبعد فحص الاستبانـات تبـين أن عدد الاستبانـات الصالحة للتحليل الإحصائـي (146) استبانـة، ويُوضح الجدول (3) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات البحث، على النحو الآتي:

الجدول (3) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيريْ الجنس والجامعة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة%
الجنس	الذكور	49	33.6
	الإناث	97	66.4
	المجموع	146	100
الجامعة	الأردنية	57	39.0
	البلقاء التطبيقية	43	29.5
	آل البيت	46	31.5
	المجموع	146	100

أظهـر الجـدول(3) حيـازة الإنـاث في كليـات العلـوم التربوية على النسبة الأكـبر (66.4 %) مقارنة بنسبـة الذكـور في الكليـات ذاتها (33.6 %)، وقـد يُعزى السبب إلى تفضيل الإنـاث للتخصصات التربوية نظـراً لملاءمـة تلك التخصصات لطبيعتهـن التي تدعمها عاطفة الأمومة والرعايـة الأسرية، إذ تجد الأنثى ضالتها في التخصصات التربوية كالتربية الخاصة، وتربية الطفل والعلوم التربوية كافة؛ الأمر الذي يُؤكد نتيجة متغير الجنس التي تمثلت في حيازة الإناث على النسبة الأكبر .

أمـا بالنسبـة لمتغـير الجامعة، فقد أظهر الجدول حيـازة الجامعة الأردنية علـى النسبة الأكبر (39 %)، وقـد يُعزى السبـب للخصوصية التي تمتاز بها الجامعـة الأردنية بوصفها أقدم جامعـة في الأردن، بالإضافة إلى كونهـا الجامعـة الأم بالنسبـة للجامعات الأردنيـة الأخرى، من هنا يُمكـن وصف النتيجـة بأنها طبيعية وواقعيـة نظـراً لأن عـدد أفراد عينة الجامعة الأردنيـة (57) طالبا وطالبة وهو العـدد الأكبر؛ الأمر الذي يدعم حيازتها على النسبة الأكبر.

مصادر بيانات البحث:

- المصادر الثانوية : تم جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بتوظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي، من خلال الاطـلاع على أدبيات المعلوماتية، والمتمثلة بالكتب والدوريـات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، بالإضافة إلى الاستعانة بشبكة الإنترنت للحصول على المعلومات المتعلقة بموضوع البحث.
- المصـادر الأوليـة : تكونت مصادر الدراسـة الأولية من استبانـة، وعنوانها : «مدى توظيـف المعلوماتية في

ISSN:2308-5347

التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة كليات التربية»، وشملت عدداً من الفقرات وفق المجالات المحددة، والتي تعكس تقييم أفراد العينة لمدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي.

إجراءات البحث:

بعد أن تم تحديد مجتمع الدراسة، تم بناء أدوات الدراسة وتطويرها كالآتي :

1) اختيرت عينة الدراسة وفقاً لإجراءات العينة العشوائية الطبقية.

2) تم توزيع أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة، والبالغ عددهم (150) طالباً وطالبة،حيث طلب من أفراد العينة وضع إشارة (√) أمام كل فقرة تعبر عن وجهة نظرهم في مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية لأغراض التحليل، وتضمنت الأجزاء التالية :

أ- الجزء الخاص بمتغيرات البحث: (الجنس، الجامعة)؛ لوصف عينة الدراسة.

ب- تضمن مقياس توظيف المعلوماتية عبر ثلاثة مجالات: (الموارد المعرفية، برمجيات المعلوماتية، الأجهزة المعلوماتية)، و(33) فقرة، إذ تكون مجال الموارد المعرفية من 12 فقرة، وتكون مجال برمجيات المعلوماتية من 11 فقرة، كذلك تكون مجال الأجهزة المعلوماتية من 10 فقرات

3) من أجل تفسير النتائج وتعرف مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي، صُمّمت الاستبانة وفقاً لسلم (ليكرت) الثلاثي، وأعطي وزن للاستجابات كالتالي: دائماً وتمثلها رقمياً مستوى (3)، أحياناً وتمثلها رقمياً مستوى (2)، أبداً وتمثلها رقمياً مستوى (1).

4) تم إدخال البيانات إلى الحاسوب، وتحليلها حسب الطرق الإحصائية المناسبة للدراسة الحالية.

5) كما تم تصنيف مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية إلى: (مرتفع، متوسط، منخفض)، فكانت المستويات الثلاثة على النحو التالي:

الحد الأعلى للمقياس – الحد الأدنى للمقياس تقسيم عدد الفئات = (3 – 1 تقسيم 3 = 0.66) طول الفئة. وكانت الفئات كالتالي:

من (1 ـ 1.66) يكون المستوى منخفضاً من (1.67 ـ 2.33) يكون المستوى متوسطاً.

من (2.34 ـ 3) يكون المستوى مرتفعاً.

متغيرات البحث:

المتغيرات المستقلة : (الجنس، الجامعة).

المتغيرات التابعة : (توظيف المعلوماتية) .

أنموذج البحث

الشكل (1) أنموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحثين، (2014م)

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

صدق الأداة : للتأكد من صدق الأداة، عُرضت على محكمين من ذوي الاختصاص؛ لإبداء الرأي في كل مجال من المجالات التي وضعت الأداة لقياسها، وإبداء الرأي في فقرات كل مجال، من حيث ملاءمة الفقرات لمجالات الدراسة، ووضوحها، وسلامة الصياغة اللغوية، وبعد دراسة آراء المحكمين وملحوظاتهم تبين إجماع المحكمين على صدق المجالات .

ثبات الأداة : للتأكد من ثبات الأداة، تم تطبيقها على عينة استطلاعية قوامها (30) طالباً وطالبة من طلبة كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية (عينة البحث)، حيث استُخدم معامل الاتساق كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha)، لمعرفة مدى اتساق فقرات الدراسة، وثباتها كما هو مَوضح من خلال الجدول الآتي:

الجدول (4) نتائج ثبات مجالات مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية باستخدام أسلوب كرونباخ ألفا

مدى توظيف المعلوماتية	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ ألفا
موارد المعلوماتية	12	0.76
برمجيات المعلوماتية	11	0.81
الأجهزة المعلوماتية	10	0.79
الاستبانة	33	0.89

يبين الجدول (4) أن قيمة الثبات لمجال موارد المعلوماتية قد بلغت (0.76)، وبلغت لمجال برمجيات المعلوماتية (0.81) وبلغت لمجال الأجهزة المعلوماتية (0.79) كما بلغت قيمة الثبات للأداة (0.89) ، إذ تشير هذه القيم إلى وجود ثبات بدرجة مرتفعة لمجالات مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية.

المعالجة الإحصائية المستخدمة :

1) **التكرار والنسب المئوية؛ لوصف متغيرات أفراد العينة.**
2) **معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)؛ للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.**
3) **المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛ بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية لكل فقرة .**
4) **اختبار (t) لعينتين مستقلتين؛ لاختبار الفروق تبعاً لمتغير الجنس .**
5) **تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)؛ لبيان الفروق في مدى توظيف المعلوماتية تبعاً لمتغير الجامعة.**
6) **اختبار (شافيه) للمقارنات البعدية؛ لتحديد مصادر الفروق في مدى توظيف المعلوماتية تبعاً لمتغير الجامعة.**
7) **مربع (كاي)؛ يهدف إلى تعرف الفروق بين إجابات أفراد العينة ورصد جواب الضعف والقوة في الواقع، والفرص والتهديدات المحتملة، لقد تم تطبيق اختبار حسن المطابقة (كا2)؛ للتعرف على دلالة الفروق بين آراء أفراد العينة وفقاً لمتغيراتها الأساسية، تبعاً للمعادلة الآتية :**

$$\text{كا}2 = \frac{\text{مجـ} (\text{ت و} - \text{ت م})2}{\text{ت م}}$$

حيث يُشير (ت) وللتكرار الواقعي، ويُشير (ت م) للتكرار المتوقع.

ISSN:2308-5347

نتائج البحث ومناقشتها:

أولاً: الإجابة عن السؤال الأول: ما مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية وفق (موارد المعلوماتية، برمجيات المعلوماتية، والأجهزة المعلوماتية)؟

للتعرف على مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية، جاء الجدول (5) ليُوضح ذلك من خلال موارد المعلوماتية وبرمجياتها وأجهزتها على النحو الآتي:

الجدول (5) مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية

الرقم	مدى توظيف المعلوماتية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المدى	الرتبة
1	موارد المعلوماتية	1.71	0.36	57.0	متوسط	3
2	برمجيات المعلوماتية	1.82	0.38	60.7	متوسط	2
3	الأجهزة المعلوماتية	2.12	0.41	70.7	متوسط	1
	مدى توظيف المعلوماتية	1.88	0.32	62.7	متوسط	

يبين الجدول أن مدى توظيف المعلوماتية قد تحقق بدرجة متوسطة إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي (1.88)، وهو يمثل أهمية نسبية بقيمة (62.7 %)، وتراوحت قيم المتوسطات الحسابية بين (1.71 – 2.12)، وقد حل في المرتبة الأولى مجال الأجهزة المعلوماتية بمتوسط حسابي (2.12)، بينما حل في المرتبة الأخيرة مجال موارد المعلوماتية بمتوسط حسابي (1.71). يُمكن القول بأن سبب حيازة توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية على المدى المتوسط، يعود إلى حيازة مجالات المعلوماتية كافة على المدى المتوسط؛ ما انعكس ذلك على المدى الكلي لتوظيف المعلوماتية؛ الأمر الذي يدعم حيازته على المدى المتوسط وبنسبة (62.7 %).

اتفقت نتيجة البحث مع نتائج محور واحد من نتائج دراسة حثناوي (2009)، والذي أظهر حيازة مجال البرمجيات على درجة متوسطة، في حين اختلفت نتائج البحث الحالي مع نتائج المحاور الأخرى لنفس الدراسة السابقة، والتي أظهرت حيازة دور المعلوماتية في تنمية الأداء المهني للمعلمين على درجة كبيرة وبنسبة (83.2 %)، بينما حاز مجال الموارد المعرفية على درجة منخفضة وفق الدراسة السابقة، ولعل السبب يُعزى إلى الاختلاف في الأهداف وفي طبيعة العينة، إذ هدفت الدراسة السابقة إلى تعرف دور المعلوماتية في تنمية الأداء المهني للمعلمين المهنيين، واختيرت عينتها من مديري ومعلمي المدارس الثانوية، في حين هدف البحث الحالي إلى تعرف مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي، واختيرت العينة من طلبة كليات التربية، واتفقت أيضاً مع نتائج دراسة الجوهري والعمودي (2008)، والتي أشارت إلى ارتفاع نسبة دواعي الاحتياجات المعلوماتية لأعضاء هيئة التدريس، ويُمكن القول إنه قد ينعكس سلباً على نسبة المعلوماتية لدى طلبة الجامعة.

هذا واختلفت نتائج البحث مع نتائج دراسة نتمبيزدوا وكارين (Ntombizodwa & Karin ,2005)، والتي أظهرت تمتع الطلبة الذين شاركوا في برنامج التوجيه بمهارات معلوماتية عالية المستوى، ولعل سبب الاختلاف يعود إلى اختلاف الأهداف وطبيعة العينة، إذ هدفت الدراسة السابقة إلى الكشف عن دور المكتبة الأكاديمية في تنمية مهارات الوعي المعلوماتي في جامعة فورت بجنوب إفريقيا، وتكونت عينتها من طلبة جامعة فورت الموجودين في المكتبة الأكاديمية، في حين هدف البحث الحالي إلى تعرف مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي، واختيرت العينة من طلبة كليات التربية لثلاث جامعات أردنية (الجامعة الأردنية، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة آل البيت).

ثانياً: الإجابة عن السؤال الثاني: ما نقاط القوة والضعف في الواقع والفرص والتهديدات المحتملة حول

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية ؟

لبيان دلالة الفروق بين استجابات أفراد العينة في مجال موارد المعلوماتية ، تم استخدام التكرارات ومربع كاي على النحو الآتي:

1) النتائج الخاصة بمجال موارد المعلوماتية

الجدول (6) دلالة الفروق بين استجابات أفراد العينة في مجال موارد المعلوماتية

م	الفقرة	أبداً		أحياناً		دائماً		قيمة كا2	مستوى الدلالة
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
1	أستخدم الإنترنت للإطلاع على أحدث الإصدارات في المعلومات	15	10.3	67	45.9	64	43.8	35.03	0.000×
2	أتبادل المعلومات مع الأساتذة من خلال مدوناتهم الإلكترونية	109	74.7	28	19.2	9	6.2	115.90	0.000×
3	أتبادل المعلومات مع الأساتذة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي مثل: (الواتس أب، التويتر، الفيس بوك ، الفايبر...)	88	60.3	47	32.2	11	7.5	61.00	0.000×
4	أتبادل المعلومات مع الأساتذة من خلال الإيميل	111	76.0	28	19.2	7	4.8	124.29	0.000×
5	أتواصل مع زملائي الطلبة من خلال مدونتي على الإنترنت	85	58.2	32	21.9	29	19.9	40.78	0.000×
6	أتواصل مع زملائي من خلال البريد الإلكتروني (الإيميل)	31	21.2	55	37.7	60	41.1	9.88	0.007××
7	أخزن المعلومات المهمة عن طريق البريد الإلكتروني	55	37.7	69	47.3	22	15.1	23.93	0.000×
8	أطلع على موارد إلكترونية متنوعة مثل: (التعليم الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، المؤتمرات الإلكترونية)	67	45.9	60	41.1	19	13.0	27.63	0.000×
9	أستخدم المتصفحات الإلكترونية لتطوير مهارات البحث العلمي لدي	51	34.9	63	43.2	32	21.9	10.04	0.007××
10	أحتفظ بالمنهاج إلكترونياً	88	60.3	39	26.7	19	13.0	51.79	0.000×
11	أعالج الملفات من خلال الإنترنت	65	44.5	61	41.8	20	13.7	25.49	0.000×
12	أتبادل المعلومات مع الآخرين من خلال الفيديو: اليوتيوب (صوت وصورة)	60	41.1	58	39.7	28	19.2	13.21	0.001×

× دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$).

×× دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

ISSN:2308-5347

أشار الجدول (6) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (6) والتي تشير إلى «أتواصل مع زملائي من خلال البريد الإلكتروني (الإيميل)»، حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (9.88) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.007)، إذ ترى نسبة (21.2 %) فقط من أفراد العينة أنه لا يتواصل الطلبة مع زملائهم من خلال البريد الإلكتروني في الواقع أبداً، بينما ترى نسبة (37.7 %) من أفراد العينة أنه يتوافر التواصل أحياناً، في حين ترى نسبة (41.1 %) من أفراد العينة أنه يتوفر التواصل دائماً، وهي نسبة لا يُستهان بها ، وفي ذلك دلالة إحصائية تشير إلى تفهم طلبة العلوم التربوية في الجامعات المعنية لأهمية تواصلهم مع بعضهم إلكترونياً كعنصر من عناصر موارد المعلوماتية؛ الأمر الذي يدعم معرفة الطلبة ومقدرتهم على إنشاء بريد إلكتروني ومن ثم التواصل عبره مع زملائهم الطلبة؛ ما يُسهم في رفع مدى توظيف موارد المعلوماتية لديهم.

ويُمكن أن تُمثل الفقرة «أستخدم الإنترنت للاطلاع على أحدث الإصدارات في المعلومات» جانب قوة أيضاً من خلال وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (1) حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (35.03)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (10.3 %) فقط من أفراد العينة أن الطلبة لا يستخدمون الإنترنت للاطلاع على أحدث الإصدارات للمعلومات في الواقع أبداً، بينما ترى نسبة (45.9 %) من أفراد العينة أنه يتوافر هذا الاستخدام أحياناً وهي النسبة الأكبر، في حين ترى نسبة (43.8 %) من أفراد العينة أنه يتوافر الاستخدام دائماً، وهي نسبة لا يُستهان بها، ونظراً لتقارب نسبتيْ الاستخدام في أحياناً ودائماً بفارق (2.1 %) فإن في ذلك دلالة إحصائية تشير إلى تفهم طلبة العلوم التربوية في الجامعات المعنية لأهمية استخدامهم للإنترنت كعنصر من عناصر موارد المعلوماتية؛ الأمر الذي يدعم مقدرتهم على التعامل مع شبكة الإنترنت؛ ما يُسهم في رفع مدى استخدامهم وتوظيفهم الإنترنت للاطلاع على أحدث الإصدارات في المعلومات كجانب قوّة لصالحهم.

أشار الجدول (6) إلى نقاط ضعف كثيرة يُمكن ذكر بعضها من خلال وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرات (2، 3، 4)، حيث جاءت جاءت قيمة (كا2) المحسوبة على التوالي (115.90) و (61.00) و (124.29) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (74.7 %) و (60.3 %) و(76 %) من أفراد العينة أن طلبة العلوم التربوية لا يتبادلون المعلومات مع الأساتذة سواء من خلال مدونات الأساتذة الإلكترونية أم من خلال شبكات التواصل الاجتماعي أم من خلال مدونات الطلبة أنفسهم في الواقع ، وهي نسب كبيرة لا يُستهان بها، بينما ترى (19.2 %) و (32.2 %) و(19.2 %) من أفراد العينة أنه يتوافر تبادل المعلومات أحياناً، في حين ترى (6.2 %) و(7.5 %) و(4.8 %) من أفراد العينة أنه يتوافر تبادل المعلومات دائماً، وهي النسب الأقل، وفي ذلك دلالة إحصائية تشير إلى ضعف تفهم أعضاء هيئة التدريس والطلبة على حد سواء لأهمية إنشاء مدونات إلكترونية خاصة بهم؛ من أجل إجراء التواصل المعلوماتي؛ الأمر الذي يتطلب ضرورة مراعاة ذلك في المستقبل.

أشار الجدول (6) أيضاً إلى توافر فرصة من خلال وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (7) والتي تشير إلى : « أخزن المعلومات المهمة عن طريق البريد الإلكتروني» ، حيث جاءت قيمة

(كا2) المحسوبة (23.93) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (37.7 %) من أفراد العينة أن طلبة العلوم التربوية لا يلجؤون إلى تخزين المعلومات المهمة عن طريق البريد الإلكتروني في الواقع أبداً، بينما ترى نسبة (47.3 %) من أفراد العينة أنهم يلجؤون إلى ذلك أحياناً، وهي النسبة الأكبر، في حين ترى نسبة (15.1 %) من أفراد العينة أنهم يلجؤون إلى ذلك دائماً، وهي النسبة الأقل، وفي ذلك دلالة إحصائية تشير إلى وجود فرصة محتملة لا يُستهان بها وبنسبة (47.3 %) تُمكن الطلبة من تخزين المعلومات المهمة عن طريق البريد الإلكتروني؛ الأمر الذي يدعم ضرورة الاهتمام بهذه الفرصة المحتملة وممارستها بشكلٍ أفضل.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

كما أشار الجدول (6) إلى توفر فرصة من خلال وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (9) والتي تشير إلى: « أستخدم المتصفحات الإلكترونية لتطوير مهارات البحث العلمي لدي»، حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (10.04) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.007)، إذ ترى نسبة (34.9 %) من أفراد العينة أن طلبة العلوم التربوية لا يستخدمون المتصفحات الإلكترونية في الواقع أبداً، بينما ترى نسبة (43.2 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك أحياناً، وهي النسبة الأكبر، في حين ترى نسبة (21.9 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك دائماً، وهي النسبة الأقل، وفي ذلك دلالة إحصائية تشير إلى وجود فرصة محتملة لا يُستهان بها وبنسبة (43.2 %) تُمكن طلبة العلوم التربوية من استخدام المتصفحات الإلكترونية؛ لتطوير مهارات البحث العلمي؛ الأمر الذي يُؤكد أهمية استخدام المتصفحات كمورد معلوماتي طالما هنالك فرصة لا يُستهان بها يُمكن اقتناصها وممارستها باستمرار.

2) **النتائج الخاصة بمجال برمجيات المعلوماتية**

لبيان دلالة الفروق بين استجابات أفراد العينة في مجال برمجيات المعلوماتية ، تم استخدام التكرارات ومربع كاي على النحو الآتي:

الجدول (7) دلالة الفروق بين استجابات أفراد العينة في مجال برمجيات المعلوماتية

م	الفقرة	أبداً		أحياناً		دائماً		قيمة كا2	مستوى الدلالة
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
1	أنمي مهاراتي البحثية باستخدام برمجيات الحاسوب التعليمية	39	26.7	78	53.4	29	19.9	27.55	0.000
2	أنمي مهاراتي التعليمية باستخدام برمجيات المحاكاة	53	36.3	71	48.6	22	15.1	25.25	0.000
3	أستخدم برمجيات في إل سي VLC؛ لتشغيل ملفات الفيديو الصوتية على الحاسوب	50	34.2	83	56.8	13	8.9	50.40	0.000
4	أصمم البحوث المطلوبة بالاستعانة ببرمجيات أدوبي فوتوشوب Adobe Photoshop	64	43.8	66	45.2	16	11.0	32.93	0.000
5	أتصفح المعلومات التي تتعلق بمادتي باستخدام برمجيات موزيلا فيرفوكس Mozilla لتصفح Fire fox	86	58.9	48	32.9	12	8.2	56.27	0.000
6	أتعامل مع البرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات المهمة	15	10.3	69	47.3	62	42.5	35.44	0.000
7	أعرض المادة العلمية المطلوبة باستخدام (Power Point)	28	19.2	95	65.1	23	15.8	66.42	0.000
8	أشارك في تصميم برمجيات الحاسوب التعليمية	91	62.3	37	25.3	18	12.3	58.95	0.000

ISSN:2308-5347

9	أحصل على معلومات حديثة في المواد المطلوبة بالاعتماد على برمجيات إنترنت داونلود Internet Download	32	21.9	80	54.8	34	23.3	30.30	0.000×
10	أستعين ببرمجيات ديركت إكس لتشغيل برمجيات Direct X أخرى	57	39.0	78	53.4	11	7.5	48.26	0.000×
11	أُشغل مقاطع الفيديو والملفات الفلاشية التي تتعلق في المعلومات المطلوبة من خلال Flash برمجيات فلاش بلاير Player	45	30.8	77	52.7	24	16.4	29.27	0.000×
12	أتبادل المعلومات مع الآخرين من خلال الفيديو: اليوتيوب (صوت وصورة)	60	41.1	58	39.7	28	19.2	13.21	0.001×

× دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$).

×× دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

أشار الجدول (7) إلى توفر فرص محتملة كثيرة، ويُمكن رصد الفرص الأكثر احتمالاً من خلال وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (1) والتي تشير إلى: « أُنمّي مهاراتي البحثية باستخدام برمجيات الحاسوب التعليمية « ،حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (27.55) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (26.7 %) من أفراد العينة أنهم لا يستخدمون برمجيات الحاسوب التعليمية في الواقع أبداً، بينما ترى نسبة (53.4 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك أحياناً، وهي النسبة الأكبر، في حين ترى نسبة (19.9 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك دائماً، وهي النسبة الأقل، وفي ذلك دلالة إحصائية تشير إلى وجود فرصة محتملة لا يُستهان بها وبنسبة (53.4 %) يُمكن اقتناصها من قبل طلبة العلوم التربوية؛ لتنمية مهارات البحث العلمي لديهم؛ الأمر الذي يُشير إلى ضرورة زيادة الاهتمام في استخدام هذه البرمجيات كبرمجيات معلوماتية تُمكنهم من توظيف المعلوماتية في التعليم التربوي مستقبلاً .

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (3) والتي تشير إلى: «أستخدم برمجيات في إل سي (VLC) ؛ لتشغيل ملفات الفيديو الصوتية على الحاسوب»، حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (50.40) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (34.2 %) من أفراد العينة أنهم لا يستخدمون برمجيات في إل سي (VLC) في الواقع أبداً، بينما ترى نسبة (56.8 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون هذه البرمجية أحياناً، وهي النسبة الأكبر، في حين ترى نسبة (8.9 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك دائماً، وهي النسبة الأقل، وفي ذلك دلالة إحصائية تشير إلى وجود فرصة محتملة لا يُستهان بها وبنسبة (56.8 %) يُمكن اقتناصها من قبل طلبة العلوم التربوية؛ الأمر الذي يُشير إلى ضرورة زيادة الاهتمام في استخدام هذه البرمجيات كبرمجيات معلوماتية تُمكنهم من توظيف المعلوماتية في التعليم التربوي مستقبلاً.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (7) والتي تشير: « أعرض المادة العلمية المطلوبة باستخدام (Power Point) « ، حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (66.42) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (19.2 %) من أفراد العينة

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

أنهم لا يستخدمون برمجية البوربوينت؛ لعرض المادة العلمية المطلوبة في الواقع أبداً، بينما ترى نسبة (65.1 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون هذه البرمجية أحياناً، وهي النسبة الأكبر، في حين ترى نسبة (15.8 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك دائماً، وهي النسبة الأقل، وفي ذلك دلالة إحصائية تشير إلى وجود فرصة محتملة لا يُستهان بها وبنسبة (65.1 %) يُمكن اقتناصها من قبل طلبة العلوم؛ الأمر الذي يُشير إلى ضرورة زيادة الاهتمام في استخدام هذه البرمجيات كبرمجيات معلوماتية تُمكنهم من توظيف المعلوماتية في التعليم التربوي مستقبلاً.

لقد أشار الجدول (7) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (5) والتي تشير إلى : « أتصفح المعلومات التي تتعلق بمادتي باستخدام برمجيات موزيلا فيرفوك (Mozilla Fire fox) للتصفح»، حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (56.27) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (58.9 %) من أفراد العينة أن طلبة العلوم التربوية لا يستخدمون برمجية موزيلا فيرفوكس (Mozilla Fire fox)؛ لتصفح المعلومات المتعلقة بموادهم التعليمية في الواقع أبداً، وهي النسبة الأكبر، بينما ترى نسبة (32.9 %) من أفراد العينة يستخدمون هذه البرمجية أحياناً، في حين ترى نسبة (8.2 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك دائماً، وهي النسبة الأقل، وفي ذلك دلالة إحصائية تؤكد ضعف تفهم طلبة العلوم التربوية في الجامعات المعنية لأهمية استخدام برمجيات موزيلا فيرفوكس كبرمجيات معلوماتية تُمكنهم من الاطلاع على معلومات ومعرفة جديدة تتعلق بموادهم التعليمية، إذ أظهر أكثر من (58 %) من الطلبة بأنهم لا يستخدمون هذه البرمجيات في الواقع أبداً، الأمر الذي يتطلب مراعاة ذلك مستقبلاً، لما لهذه الممارسة من أهمية قصوى في توظيف المعلوماتية لدى التعليم التربوي.

وأظهر الجدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (8) والتي تشير إلى : «أشارك في تصميم برمجيات الحاسوب التعليمية»، حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (58.95) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (62.3 %) من أفراد العينة أنهم لا يشاركون في تصميم برمجيات الحاسوب التعليمية في الواقع أبداً، وهي النسبة الأكبر، بينما ترى نسبة (25.3 %) من أفراد العينة أنهم يقومون بذلك أحياناً، في حين ترى نسبة (12.3 %) من أفراد العينة أنهم يقومون بذلك دائماً، وهي النسبة الأقل، وفي ذلك دلالة إحصائية تؤكد ضعف تفهم طلبة العلوم التربوية في الجامعات المعنية لأهمية المشاركة في تصميم برمجيات الحاسوب التعليمية لتمكينهم من توظيف المعلوماتية، إذ أظهر أكثر من (58 %) من الطلبة بأنهم لا يشاركون في تصميم برمجيات الحاسوب التعليمية في الواقع أبداً، الأمر الذي يتطلب مراعاة ذلك مستقبلاً، لما لهذه الممارسة من أهمية قصوى في توظيف المعلوماتية لدى التعليم التربوي.

3) النتائج الخاصة بمجال الأجهزة المعلوماتية

لبيان دلالة الفروق بين استجابات أفراد العينة في مجال الأجهزة المعلوماتية، تم استخدام التكرارات ومربع كاي على النحو الآتي:

الجدول (8) دلالة الفروق بين استجابات أفراد العينة في مجال الأجهزة المعلوماتية

م	الفقرة	أبداً		أحياناً		دائماً		قيمة كا2	مستوى الدلالة
		التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%		
1	أدون البحوث المطلوبة من خلال جهاز الحاسوب	18	12.3	78	53.4	50	34.2	37.04	0.000×
2	أخزن المعلومات المهمة باستخدام الأقراص المضغوطة	30	20.5	93	63.7	23	15.8	61.08	0.000×

ISSN:2308-5347

3	أخزن المعلومات المهمة باستخدام الأقراص المرنة	39	26.7	86	58.9	21	14.4	46.29	0.000×
4	أُطور مهارتي المعلوماتية باستخدام أجهزة الفحص المحوسبة المحمولة يدوياً	53	36.3	66	45.2	27	18.5	16.21	0.000×
5	أشرح المادة المطلوبة مستعيناً (LCD) بجهاز العرض	60	41.1	67	45.9	19	13.0	27.63	0.000×
6	أتبادل المعلومات مع زملائي مستخدماً جهاز بلوتوث	31	21.2	42	28.8	73	50.0	19.49	0.000×
7	أتبادل المعلومات مع زملائي مستخدماً الهاتف النقال (الخلوي)	18	12.3	24	16.4	104	71.2	94.74	0.000×
8	أخزن المعلومات المهمة مستخدماً الهاتف النقال (الخلوي)	14	9.6	70	47.9	62	42.5	37.70	0.000×
9	أخزن المعلومات المهمة مستخدماً الفلاشة	20	13.7	23	15.8	103	70.5	91.08	0.000×
10	أحول المادة الورقية إلى إلكترونية مستعيناً بالماسح الضوئي (سكنر)	40	32.9	75	51.4	23	15.8	27.79	0.000×
11	أعالج الملفات من خلال الإنترنت	65	44.5	61	41.8	20	13.7	25.49	0.000×
12	أتبادل المعلومات مع الآخرين من خلال الفيديو: اليوتيوب (صوت وصورة)	60	41.1	58	39.7	28	19.2	13.21	0.001×

× دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$).

×× دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

أشار الجدول (8) إلى توفر جوانب قوة يُمكن رصدها من خلال وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (6) والتي تشير إلى :»أتبادل المعلومات مع زملائي مستخدماً جهاز بلوتوث»، حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (19.49) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (21.2 %) من أفراد العينة أنهم لا يستخدمون جهاز بلوتوث في الواقع أبداً، وهي النسبة الأقل، بينما ترى نسبة (28.8 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك أحياناً، في حين ترى نسبة (50 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك دائماً، وهي النسبة الأكبر، وفي ذلك دلالة إحصائية تُؤكد تفهم طلبة العلوم التربوية في الجامعات المعنية لأهمية استخدام جهاز بلوتوث كجهاز معلوماتي يُمكنهم من توظيف المعلوماتية في تبادل المعلومات.

وأظهر الجدول (8) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (7) والتي تشير إلى : " أتبادل المعلومات مع زملائي مستخدماً الهاتف النقال (الخلوي) "، حيث جاءت قيمة كا2 المحسوبة (94.74) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (21.3 %) من أفراد العينة أنهم لا يستخدمون الهاتف النقال؛ لتبادل المعلومات مع زملائهم في الواقع، بينما ترى نسبة (16.4 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك أحياناً، في حين ترى نسبة (71.2 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك دائماً، وهي النسبة الأكبر، وفي ذلك دلالة إحصائية تُؤكد تفهم الطلبة

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

لأهمية استخدام الجهاز النقال كجهاز معلوماتي يُمكنهم من توظيف المعلوماتية في تبادل المعلومات.

وأظهر الجدول (8) أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (9) والتي تشير إلى: « أخزن المعلومات المهمة مستخدماً الفلاشة»، حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (91.08) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (13.7 %) من أفراد العينة أنهم لا يستخدمون الفلاشة لتخزين المعلومات في الواقع أبداً، وهي النسبة الأقل، بينما ترى نسبة (15.8 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك أحياناً، في حين ترى نسبة (70.5 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك دائماً، وهي النسبة الأكبر، وفي ذلك دلالة إحصائية تُؤكد تفهم طلبة العلوم التربوية في الجامعات المعنية لأهمية استخدام الفلاشة كجهاز معلوماتي يُمكنهم من توظيف المعلوماتية في تخزين المعلومات.

أظهر الجدول (8) توفر فرص محتملة يُمكن رصد بعضها من خلال وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (1) والتي تشير إلى: »أدون البحوث المطلوبة من خلال جهاز الحاسوب»، حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (37.04) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (12.3 %) من أفراد العينة أنهم لا يستخدمون جهاز الحاسوب في تدوين البحوث المطلوبة في الواقع أبداً، بينما ترى نسبة (53.4 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك أحياناً، وهي النسبة الأكبر، في حين ترى نسبة (34.2 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك دائماً ، وفي ذلك دلالة إحصائية تُؤكد وجود فرصة محتملة لاقتناصها وتمكين الطلبة من استخدام الحاسوب كجهاز معلوماتي يُمكنهم من توظيف المعلوماتية في تدوين البحوث دائماً وليس أحياناً.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (2) والتي تشير إلى: «أخزن المعلومات المهمة باستخدام الأقراص المضغوطة»، حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (61.08) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (20.5 %) من أفراد العينة أنهم لا يستخدمون الأقراص المضغوطة لتخزين المعلومات المهمة في الواقع، بينما ترى نسبة (63.7 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك أحياناً، وهي النسبة الأكبر، في حين ترى نسبة (15.8 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك دائماً، وفي ذلك دلالة إحصائية تُؤكد وجود فرصة محتملة لاقتناصها وتمكين الطلبة من استخدام الأقراص المضغوطة تُمكنهم من تخزين المعلومات المهمة دائماً وليس أحياناً.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة نحو تحقق المدى المتعلق بالفقرة (3) والتي تشير إلى: «أخزن المعلومات المهمة باستخدام الأقراص المرنة»، حيث جاءت قيمة (كا2) المحسوبة (46.29) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، إذ ترى نسبة (26.7 %) من أفراد العينة أنهم لا يستخدمون الأقراص المرنة لتخزين المعلومات المهمة في الواقع، بينما ترى نسبة (58.9 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك أحياناً، وهي النسبة الأكبر، في حين ترى نسبة (14.4 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون ذلك دائماً، وفي ذلك دلالة إحصائية تُؤكد وجود فرصة محتملة لاقتناصها وتمكين الطلبة من استخدام الأقراص المرنة تُمكنهم من توظيف المعلوماتية وتخزين المعلومات المهمة دائماً وليس أحياناً.

ثالثاً: الإجابة عن السؤال الثالث: ما أوجه الاختلاف في إجابات أفراد العينة حول توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية وفق متغيريْ: الجنس والجامعة ؟

متغير الجنس

لبيان أوجه الاختلاف في إجابات أفراد العينة حول جوانب القوة والضعف والفرص المحتملة لتوظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية وفق متغير الجنس، جاء الجدول (9) ليوضح ذلك من خلال استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت)، ومستوى الدلالة على النحو الآتي:

ISSN:2308-5347

الجدول (9) نتائج اختبار (ت) لمدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية تبعاً لمتغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
موارد المعلوماتية	ذكر	49	1.87	0.35	4.02	0.000××
	أنثى	97	1.63	0.34		
برمجيات المعلوماتية	ذكر	49	1.80	0.43	0.31	0.752
	أنثى	97	1.82	0.36		
الأجهزة المعلوماتية	ذكر	49	2.20	0.42	1.72	0.087
	أنثى	97	2.08	0.39		
الدرجة الكلية لتوظيف المعلوماتية	ذكر	49	1.96	0.34	2.07	0.040××
	أنثى	97	1.84	0.30		

× دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$).

×× دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

يبين الجدول أن قيمة (ت) المحسوبة للدرجة الكلية لمدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة كليات التربية قد بلغت (2.07) بمستوى دلالة (0.040)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل من (0.05)، كما بلغت قيمة (ت) المحسوبة لمجال موارد المعلوماتية (4.02) بمستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل من (0.05)، وبلغت لمجال برمجيات المعلوماتية (0.31) بمستوى دلالة (0.752)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من (0.05)، وكذلك بلغت لمجال الأجهزة المعلوماتية (1.72) بمستوى دلالة (0.087)، وبما أن قيمة (ت) المحسوبة الكلية لمدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة كليات التربية وفق ما أظهرته نتائج الجدول (9) كانت دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.040) أقل من (0.05)، بحيث يدل هذا على وجود فروق بين الطلبة الذكور والإناث حول توظيف المعلوماتية لصالح الذكور الذين حازوا على المتوسط الحسابي الأكبر.

يُمكن القول في حيازة الذكور على المتوسط الأكبر حول توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني مقارنة بالإناث، أن السبب يعود إلى أن معظم الذكور استطاعوا أن يتمكنوا من التعامل مع الحاسوب والبرمجيات المختلفة، بالإضافة إلى أن لديهم القدرة على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي قبل المرحلة الجامعية، وذلك من خلال التحاقهم بمراكز ونوادي الإنترنت لساعات متأخرة من الليل؛ الأمر الذي يدعم معرفتهم ومقدرتهم في توظيف موارد وبرمجيات وأجهزة المعلوماتية في التعليم الجامعي بمستوى أكبر من الإناث.

لقد اختلفت نتيجة هذا البحث مع نتائج دراسة حثناوي (2009) والتي أظهرت عدم وجود فروق تُعزى للجنس، ولعل السبب يُعزى إلى طبيعة العينة، إذ تكونت عينة الدراسة السابقة من مديري ومعلمي المدارس الثانوية، في حين تكونت عينة البحث الحالي من طلبة العلوم التربوية في ثلاث جامعات أردنية.

متغير الجامعة

لبيان أوجه الاختلاف في إجابات أفراد العينة حول جوانب القوة والضعف والفرص المحتملة لتوظيف

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية وفق متغير الجامعة، جاء الجدول (10) ليوضح ذلك من خلال استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على النحو الآتي:

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية تبعاً لمتغير الجامعة

المجال	الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موارد المعلوماتية	الأردنية	57	1.52	0.20
	البلقاء التطبيقية	43	1.88	0.43
	آل البيت	46	1.80	0.35
برمجيات المعلوماتية	الأردنية	57	1.70	0.23
	البلقاء التطبيقية	43	1.88	0.45
	آل البيت	46	1.89	0.44
الأجهزة المعلوماتية	الأردنية	57	2.17	0.17
	البلقاء التطبيقية	43	2.16	0.52
	آل البيت	46	2.02	0.48
الدرجة الكلية للتوظيف	الأردنية	57	1.80	0.14
	البلقاء التطبيقية	43	1.97	0.42
		46	1.90	0.35

يلاحظ من الجدول (10) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات مجالات مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي من وجهة نظر طلبة كليات التربية تبعاً لمتغير الجامعة، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)**، والجدول (11) يبين ذلك:**

الجدول (11) نتائج تحليل التباين الأحادي لمجالات مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية تبعاً لمتغير الجامعة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
موارد المعلوماتية	بين المجموعات	3.72	2	1.86	17.13	0.000
	داخل المجموعات	15.52	143	0.11		
	الكلي	19.24	145			
برمجيات المعلوماتية	بين المجموعات	1.15	2	0.57	4.07	0.019
	داخل المجموعات	20.19	143	0.14		
	الكلي	21.34	145			
الأجهزة المعلوماتية	بين المجموعات	0.73	2	0.37	2.27	0.107
	داخل المجموعات	23.09	143	0.16		
	الكلي	23.83	145			

ISSN:2308-5347

الدرجة الكلية للتوظيف	بين المجموعات	0.77	2	0.39	3.92	0.022
	داخل المجموعات	14.06	143	0.10		
	الكلي	14.83	145			

يبين الجدول (11) أن قيمة (ف) المحسوبة للدرجة الكلية لمدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية قد بلغت (3.92) بمستوى دلالة (0.022)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، كما بلغت قيمة (ت) المحسوبة لمجال موارد المعلوماتية (17.13) بمستوى دلالة (0.000)، وبلغت لمجال برمجيات المعلوماتية (4.07) بمستوى دلالة (0.019)، وبلغت لمجال الأجهزة المعلوماتية (2.27) بمستوى دلالة (0.107)، وتعدّ قيمة (ف) المحسوبة لمجال موارد المعلوماتية ومجال برمجيات المعلوماتية دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب كان أقل من (0.05)، ولتحديد مصادر الفروق في مجالات مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية فقد استخدم اختبار (شافيه) للمقارنات البعدية حيث يوضح الجدول الآتي نتائج هذا الاختبار.

الجدول (12) نتائج اختبار (شافيه) للمقارنات البعدية بهدف تحديد مصادر الفروق في مجالات توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية تبعاً لمتغير الجامعة

المجال	المتوسط الحسابي	الجامعة	البلقاء التطبيقية	آل البيت
موارد المعلوماتية	1.52	الأردنية	×	×
	1.88	البلقاء التطبيقية		
	1.80	آل البيت		
برمجيات المعلوماتية	1.70	الأردنية		×
	1.88	البلقاء التطبيقية		
	1.89	آل البيت		
الدرجة الكلية للتوظيف	1.80	الأردنية	×	
	1.97	البلقاء التطبيقية		
	1.90	آل البيت		

(×) تشير إلى أن فرق المتوسطين دال إحصائياً

تبين نتائج الجدول (12) في الدرجة الكلية أنها انحصرت بين الجامعة الأردنية وجامعة البلقاء التطبيقية بحيث إن دلالة هذه الفروق كانت لصالح جامعة البلقاء التطبيقية التي كان متوسطها الحسابي هو الأكبر (1.97) مقارنة بالمتوسط الحسابي للجامعة الأردنية البالغ (1.80). ويُمكن أن يعزى سبب حيازة جامعة البلقاء التطبيقية على المتوسط الأعلى - وبالتالي جاءت دلالة الفروق لصالحها مقارنة بالجامعة الأردنية - إلى وجود اختلاف في طبيعة التعليم الجامعي؛ إذ تعتمد جامعة البلقاء النظام التطبيقي في التعليم فهي تركز على دمج العمل مع التعليم والدراسة، في حين تركز الجامعات الكلاسيكية على دمج البحث العلمي مع التعليم؛ ولأن توظيف المعلوملتية يحتاج للتطبيق والعمل؛ الأمر الذي يدعم نتيجة الفروق والتي جاءت لصالح جامعة البلقاء التطبيقية .

مناقشة النتائج:

1 - أظهرت نتائج البحث حيازة توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية على المدى المتوسط بنسبة (62.7 %).

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

2 - تبين أن مجال الأجهزة المعلوماتية لتوظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني قد حاز على نسبة (70.7 %)، وهي النسبة الأكبر مقارنة بالمجالات الأخرى، ويليه مجال البرمجيات لتوظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الذي احتل المرتبة الثانية وبنسبة (60.7 %)، أما مجال الموارد لتوظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني فقد احتل المرتبة الثالثة والأخيرة وبنسبة (57.0 %).

3 - أشارت نتائج البحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني تُعزى إلى متغير الجنس لصالح الطلبة الذكور، وتُعزى لمتغير الجامعة لصالح جامعة البلقاء التطبيقية.

4 - أظهرت نتائج البحث جوانب قوة وضعف وفرص محتملة حول مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية ، وذلك على النحو الآتي:

- جوانب القوة حول مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية :

إن توظيف الموارد المعلوماتية المتبع حالياً في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية يُؤكد توظيف بعض موارد المعلوماتية، وفق الآتي:

1. استخدام الإنترنت للاطلاع على أحدث الإصدارات في المعلومات .
2. التواصل مع الزملاء من خلال البريد الإلكتروني (الإيميل).

إن توظيف الأجهزة المعلوماتية المتبع حالياً في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية يُؤكد توظيف بعض الأجهزة المعلوماتية ، وفق الآتي:

أ- استخدام جهاز بلوتوث ؛ لتبادل المعلومات مع الزملاء.

ب- استخدام الهانف النقال (الخلوي) ؛ لتبادل المعلومات مع الزملاء. (الخلوي).

ج- استخدام الفلاشة ؛ لتخزين المعلومات المهمة.

-جوانب الضعف حول مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية :

إن توظيف الموارد المعلوماتية المتبع حالياً في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية، لم يُراع توظيف بعض الموارد المهمة، وفق الآتي:

أ- تبادل المعلومات مع الأساتذة من خلال المدونات الإلكترونية.

ب- تبادل المعلومات مع الأساتذة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي مثل: (الواتس أب، التويتر، الفيس بوك ، الفايبر...).

ج- تبادل المعلومات مع الأساتذة من خلال الإيميل.

إن توظيف برمجيات المعلوماتية المتبع حالياً في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية، لم يُراع توظيف بعض البرمجيات المهمة، وفق الآتي:

أ- تصفح المعلومات التي تتعلق بالمادة التعليمية باستخدام برمجيات موزيلا فيرفوكس (Mozilla Fire fox) للتصفح.

ب- المشاركة في تصميم برمجيات الحاسوب التعليمية.

- الفرص المحتملة في مدى توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية :

إن توظيف الموارد المعلوماتية المتبع حالياً في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية

ISSN:2308-5347

يُشير إلى ضرورة اقتناص الفرص المحتملة الآتية :

أ- تخزين المعلومات المهمة عن طريق البريد الإلكتروني .

ب- استخدام المتصفحات الإلكترونية لتطوير مهارات البحث العلمي .

إن توظيف برمجيات المعلوماتية المتبع حالياً في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية يُشير إلى ضرورة اقتناص الفرص المحتملة الآتية :

أ- تنمية المهارات البحثية باستخدام برمجيات الحاسوب التعليمية.

ب- استخدام برمجيات في إل سي (VLC)؛ لتشغيل ملفات الفيديو الصوتية على الحاسوب.

ج- عرض المادة العلمية المطلوبة باستخدام (Power Point) .

إن توظيف الأجهزة المعلوماتية المتبع حالياً في التعليم الجامعي الأردني من وجهة نظر طلبة كليات التربية يُشير إلى ضرورة اقتناص الفرص المحتملة الآتية :

أ- تدوين البحوث المطلوبة من خلال جهاز الحاسوب.

ب- تخزين المعلومات المهمة باستخدام الأقراص المضغوطة.

ج- تخزين المعلومات المهمة باستخدام الأقراص المرنة.

بناءً على ذلك يُمكن إجماع النتائج وفق تصميم أسلوب (سوات) للتحليل الرباعي كما هو موضح في الجدول(13) :

جدول(13):النتائج الدراسية وفق أسلوب (سوات)

جوانب القوة	جوانب الضعف
- استخدام الإنترنت للإطلاع على أحدث الإصدارات في المعلومات - التواصل مع الزملاء من خلال البريد الإلكتروني (الإيميل) - استخدام جهاز بلوتوث ؛ لتبادل المعلومات مع الزملاء - استخدام الهاتف النقال (الخلوي) ؛ لتبادل المعلومات مع الزملاء. (الخلوي) - استخدام الفلاشة ؛ لتخزين المعلومات المهمة	- قلة تبادل المعلومات مع الأساتذة من خلال المدونات الإلكترونية - قلة تبادل المعلومات مع الأساتذة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي - قلة تبادل المعلومات مع الأساتذة من خلال الإيميل - قلة تصفح المعلومات التي تتعلق بالمادة التعليمية باستخدام برمجيات موزيلا فيرفوكس - ضعف المشاركة في تصميم برمجيات الحاسوب التعليمية
الفرص المحتملة	**التهديدات المحتملة**
- إمكانية تخزين المعلومات المهمة عن طريق البريد الإلكتروني - إمكانية استخدام المتصفحات الإلكترونية لتطوير مهارات البحث العلمي - إمكانية تنمية المهارات البحثية باستخدام برمجيات الحاسوب التعليمية - إمكانية استخدام برمجيات في إل سي (VLC)؛ لتشغيل ملفات الفيديو الصوتية على الحاسوب - إمكانية عرض المادة العلمية المطلوبة باستخدام (Power Point) - إمكانية تدوين البحوث المطلوبة من خلال جهاز الحاسوب - إمكانية تخزين المعلومات المهمة باستخدام الأقراص المضغوطة - إمكانية تخزين المعلومات المهمة باستخدام الأقراص المرنة	لا يوجد تهديدات محتملة

إعداد الباحثين، 2014م.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.6

التوصيات:

نظراً لوجود جوانب ضعف في توظيف المعلوماتية لدى طلبة كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية ، وتوفر فرص محتملة ؛ لاقتناصها يوصي البحث بما يلي:

1) **ضرورة تطور البنية التحتية للتقنية المعلوماتية وتجهيزها وتوفيرها في الجامعات الأردنية؛ كي يتسنى للطلبة تبادل المعلومات مع أساتذتهم سواء أكان ذلك من خلال المدونات أم من خلال شبكات التواصل الاجتماعي، أم من خلال برمجيات المعلوماتية المتعددة .**
2) **زيادة الاهتمام بالاحتياجات الفعلية للبيئة المعلوماتية الجامعية؛ من أجل تمكين الطلبة من استخدام المتصفحات الإلكترونية وبرمجيات الحاسوب التعليمية؛ لتطوير مهاراتهم البحثية، وتخزين المعلومات المهمة .**
3) **ضرورة وضع استراتيجية مناسبة لتوظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي في إطار الاستراتيجية العامة للجامعة ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق رؤية الجامعة وأهدافها.**
4) **توعية المستويات الإدارية والأكاديمية في الجامعات بأهمية توظيف المعلوماتية في التعليم الجامعي.**

المراجع

باكارد، ونيس (2003). توظيف تكنولوجيا المعلومات في المدارس، القاهرة : دار الفاروق للنشر والتوزيع.

حسن، سمير إبراهيم (2002). «الثورة المعلوماتية : عواقبها وآفاقها»، مجلة جامعة دمشق، 18(1).

جوهري، عزة فاروق والعمودي، هدى محمد (2008). « الوعي المعلوماتي بجامعة الملك عبد العزيز شطر الطالبات : دراسة تقييمية للوضع الراهن واستشراف أسس للمستقبل»، مجلة دراسات المعلومات، العدد الثالث، تصدر عن جمعية المكتبات والمعلومات بالرياض، السعودية.

حثناوي، واثق نجيب محمود (2009). « دور المعلوماتية في تنمية الأداء المهني للمعلمين المهنيين في المدارس الثانوية الصناعية في فلسطين من وجهة نظر المديرين والمعلمين»، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية : نابلس، فلسطين.

الدستور الأردني (2010). قرار الديوان رقم 8 لعام 2001، المادة 76 من الدستور الأردني، www.lawjo. net/vb/archive/index.php/t-9729.html?s .

زلماط، مريم (2010). "دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية" ، رسالة ماجستير في تسيير الموارد البشرية غير منشورة ، جامعة أبو بكر بلقايد : الجزائر.

الشهري، منصور بن علي بن سعد (2005). " نحو شراكة تعاونية في مجال التعليم المستمر"، بحث مقدم إلى مؤتمر الشراكة بين الجامعات والقطاع الخاص، المنعقد في جامعة الملك سعود : الرياض، السعودية ، خلال الفترة من 10 - 12 إبريل.

الشهري، منصور بن علي بن سعد (2007)."دور المعلم في عصر المعلوماتية" بحث مقدم إلى مؤتمر حضارة الأمة وتحدي المعلوماتية المنعقد في جامعة الزرقاء الأهلية : الزرقاء، الأردن، خلال الفترة من -28 30 آذار.

الشوبكي، يونس أحمد (2012). " اتجاهات طلبة العلوم التربوية نحو ثقافة المعلومات في الجامعة الأردنية" ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، 8(4).

الشوابكة، يونس ووليد علي (2006). " اتجاهات طلبة السنة الأولى في جامعة الإمارات العربية المتحدة نحو برنامج الثقافة المعلوماتية في مكتبات الجامعة "، نشرة جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج، الإمارات العربية المتحدة، 11(3).

الظاهر، نعيم إبراهيم (2009). إدارة المعرفة، عمّان : جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع.

علي، نبيل وحجازي، نادية (2006). الفجوة الرقمية : رؤية عربية لمجتمع المعرفة، سلسلة عالم المعرفة، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.

ISSN:2308-5347

المبارك، صبري الحاج (2010) . "المعلومات ودورها في التنمية"، مجلة المعلوماتية، تصدر عن وكالة التطوير والتخطيط بوزارة التربية والتعليم السعودية، العدد 25.

مكاوي، حسن عماد (2003). تكنولوجية الاتصال في عصر المعلومات، ط3، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع.

هاشم، سماح صلاح (2012). " تعليم المهارات المعلوماتية في المرحلتين الاعدادية والثانوية في جمهورية مصر العربية : دراسة تقويمية وتخطيطية " ، رسالة ماجستير في المكتبات والمعلومات غير منشورة ، (الملخص)،جامعة الاسكندرية : القاهرة، مصر.

هلال، ميسون محيي وأحمد، أحمد حسين (2010)." المعلوماتية وأثرها في التصميم المعماري"، مجلة الهندسة والتكنولوجيا، 28(19).

الهوش، محمود أبو بكر (1997) . " العرب أمام تحديات مجتمع المعلومات"، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، من4-1 نوفمبر، منشور عن الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية (2012-2013). إحصائيات توزيع الطلبة الملتحقين في الجامعات الأردنية لمستوى البكالوريوس، ملف رقم (10)، www.mohe.gov.jo/Statistics/tabid/69/language/ar-JO/Default.aspx

Atjonen, P. (2005). «Finnish Teachers and Pupils as Users of ICT», International Journal Informatics In Education, Vol 5, No 2.

Gulbahar, Y.(2006).« ICT Usage in Higher Education», The Turkish Journal of Educational Technology, TOJET, Volume7,Issue 1.

Hartmann, Elizabeth (2001). «Understanding of information literacy: the perceptions of first-year undergraduate students at the University of Ballart», Australian Academic & Research Libraries, 32 (2),On Line. Available at: http://www.alia.org.au/publishing/aarl/32.2/full.tex t/hartmann.html.

Ntombizodwa ,Some & Jaeger, Karin (2005) . «The role of academic libraries in the enhancement of information literacy :A study of Fort Hare library South African», Journal of Library & Information Science , vol.71, Issue3 .

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.7

مـدى تطبيق جامعة العلـوم والتكنولوجيا اليمنية لمعايير الجودة الشاملة في التخطيط الاستراتيجي وفقاً للأنموذج الأوروبي (EFQM)

DOI:10.20428/AJQAHE.9.4.7

د.رياض يحيى حسين الغيلي
أستاذ إدارة الأعمال المساعد بالأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية – صنعاء
أ.عبدالله أحمد ناصر الشريمي
ماجستير إدارة أعمال

ISSN:2308-5347

مدى تطبيق جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمعايير الجودة الشاملة في التخطيط الاستراتيجي وفقاً للأنموذج الأوروبي (EFQM)

د.رياض يحيى الغيلي أ.عبدالله أحمد الشريمي

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة وفقاً للأنموذج الأوروبي في التخطيط الاستراتيجي في جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية ؛ من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس : ما مدى تطبيق جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية لمعايير الجودة الشاملة في التخطيط الاستراتيجي وفقاً للأنموذج الأوروبي (EFQM) من وجهة نظر الإدارة العليا والإدارة الوسطى؟ ولتحقيق أهداف البحث اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي مستخدمين دراسة الحالة ، وتوصل الباحثان من خلال البحث إلى النتائج التالية :

1 - **أن هناك دورا للإدارة العليا بجامعة العلوم والتكنولوجيا في عملية التخطيط، وقد جاء ذلك بدرجة موافقة من أفراد العينة بنسبة (74.7 %)، وتمثل هذا الدور في بعض الجوانب مثل تشكيل فرق العمل الخاصة بالتخطيط وتدريبها، والمشاركة في بعض أعمالها.**
2 - **أن هناك مشاركة محدودة للعاملين في عملية التخطيط الاستراتيجي بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وقد جاء ذلك بدرجة موافقة من أفراد العينة بنسبة (63.3 %).**
3 - **أن هناك تطبيقاً - بصورة مقبولة - لبعض الأساليب الحديثة التي تستخدم في تحديد احتياجات العميل أثناء عملية التخطيط بجامعة العلوم والتكنولوجيا؛ وجاء ذلك بدرجة موافقة من أفراد العينة بنسبة (63.0 %).**
4 - **أن هناك اعتماداً بصورة مقبولة على المعلومات الدقيقة في التخطيط بجامعة العلوم والتكنولوجيا؛ وجاء ذلك بدرجة موافقة من أفراد العينة بنسبة (67.9 %).**
5 - **أن هناك قصوراً في نشر الاستراتيجية لكل العاملين بجامعة العلوم والتكنولوجيا؛ وجاء ذلك بدرجة موافقة من أفراد العينة بنسبة (59.2 %).**

ويظهر من خلال النتائج بصورة عامة ضعف واضح لتطبيق معايير الجودة الشاملة وفقا لأنموذج الأوروبي أثناء عملية التخطيط.

الكلمات المفتاحية :

جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية ، معايير الجودة الشاملة ، التخطيط الاستراتيجي ، الأنموذج الأوروبي لإدارة الجودة EFQM .

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.7

The Extent of The Application of The University of Science and Technology of Total Quality Standards in Accordance with The European Foundation Quality Management (EFQM) in The Strategic Planning

Abstract

This study aims to investigate the range of the application of total quality standards in accordance with the European Foundation Quality Management (EFQM) in the strategic planning of the University of Science and Technology (UST), Yemen, by answering the main question:-

To what extent the total quality standards that are based on the EFQM are applied in the strategic planning from the viewpoint of UST senior management and medium management?

In order to achieve the objectives of the study, the researchers adopted the descriptive analytical method by using the case study. the researchers reached the following findings:

1- The findings showed that the senior management at the university has a role in the process of planning as the respondents agreed with the rate (%74.7). This role represented in some aspects such as formation of work teams for planning, training, and participating in some of their works.

2- The findings also showed that there is a limited participation of staff in the process of strategic planning at UST as the respondents agreed with the rate (%63.3).

3- The findings showed that there is acceptable application for some modern methods that are used to determine the customer's needs during the process of strategic planning at UST. The respondents agreed with rate (%63.0).

4- The findings investigated that there is acceptable dependence on accurate information in the strategic planning at UST. The respondents agreed with the rate (%67.9).

5- The findings illustrated that there is a lack in disseminating the strategy for all staff at UST as the respondents agreed with the rate (%59.2).

The findings generally show that there is a clear weakness in the application of total quality standards based on the EFQM during the planning process.

Keywords:

University of Science and Technology (Yemen), Total quality standards, Strategic planning , The European Foundation Quality Management (EFQM).

ISSN:2308-5347

المقدمة

يشهد العالم اليوم ثورة علمية كبرى في جميع المجالات ؛ حيث ازدادت المعرفة بشكل هائل ، وأصبح التنافس على أشده بين المنظمات ؛ لأن تكون هي الرائدة في مجالها، والقائدة في السوق. (السويدن ،2001) وهذا وغيره جعل أكثر المنظمات تبحث عن الوسائل المتقدمة والمداخل المتعددة لتحقيق أهدافها بأقل التكاليف وأعلى المواصفات.

وكان لمعايير الجودة الشاملة الحضور الأكبر بين تلك المداخل التي تحسن بها المنظمات ميزتها التنافسية وتزيد من معدل نموها؛ ويعدّ تطبيق معايير الجودة الشاملة في كل مجالات عمل المنظمة عنصر قوة تستطيع من خلاله تحقيق أهدافها بسهولة؛ وبالتالي فقد «أصبحت الجودة إحدى أهم مبادئ الإدارة في الوقت الحاضر بعكس الإدارة بالماضي، التي كانت تعتقد بأن نجاح الشركة يعني تصنيع منتجات وتقديم خدمات بشكل أسرع وأرخص، ثم السعي لتصريفها في الأسواق، وتقديم خدمات لتلك المنتجات بعد بيعها من أجل تصحيح العيوب الظاهرة فيها؛ ولكن أصبحت في الوقت الحاضر هي الميزة التنافسية للعديد من المنظمات، وعليه تمثل الجودة الميزة التنافسية الأولى للمنظمات سواءً كانت صناعية أم خدمية» (عبد السيد ، 2009 ،15) و«أصبح اليوم نظام الجودة نظاماً عالمياً أخذ به معظم دول العالم وهناك شبه إجماع أن إدارة الجودة الشاملة ستكون أهم الأساليب الإدارية الحديثة، أي تطبيق إدارة الجودة في جميع العمليات الإدارية وكذلك في جميع شؤون الحياة.» (الجوبير،2008 ،35).

وهذا البحث يركز على تطبيقات الجودة الشاملة حسب الأنموذج الأوربي في التخطيط الاستراتيجي ؛ الذي يعدّ أهم العمليات التي تقوم عليه المنظمة . فالتخطيط الاستراتيجي المبني على المعلومات الدقيقة ، والأهداف الطموحة المبنية على أسس ومعايير واضحة ؛ يحقق النتائج المأمولة بأسرع وقت ، وأقل جهد وتكلفة. حيث أصبحت اليوم الكثير من المنظمات تعاني من الصعوبات والإشكاليات التي تصاحب عملية إعداد التخطيط الاستراتيجي أو تنفيذه؛ وهذا البحث يوضح أن تطبيق معايير الجودة الشاملة حسب الأنموذج الأوربي في التخطيط الاستراتيجي سيساهم في حل هذه الإشكاليات ، وتسهيل الكثير من العقبات.

مشكلة الدراسة:

تتحدد مشكلة الدراسة في حاجة الجامعات للتخطيط الاستراتيجي وفق معايير الجودة الشاملة وذلك لتلبية متطلبات الإعتماد الأكاديمي، ومن خلال عمل الباحثين في جامعة العلوم والتكنولوجيا فقد لاحظا اهتمام قيادة الجامعة بالتخطيط الاستراتيجي وإشراك العاملين في وضع الخطط الاستراتيجية وصياغتها، وفي الأونة الأخيرة اختيرت الجامعة ضمن عدد من الجامعات الحكومية والأهلية لتطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي المعتمدة من المجلس الأعلى للاعتماد الأكاديمي اليمني ، وبالتالي فقد أصبحت الجامعة بحاجة إلى اتباع أسلوب ومنهجية جديدة في التخطيط الاستراتيجي لتلبية متطلبات الاعتماد الأكاديمي، ولعل الأنموذج الأوروبي لإدارة الجودة (EFQM) الذي أصبح مرجعية عالمية للمؤسسات والمنظمات الخدمية عامة والتعليمية منها خاصة يعد منهجية متميزة لهذا النوع من التخطيط في مؤسسات التعليم العالي ، وبناء على ما سبق تم تحديد مشكلة البحث بالسؤال التالي:

ما مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة وفقا للأنموذج الأوروبي في التخطيط الاستراتيجي من وجهة نظر الإدارة العليا والإدارة الوسطى بجامعة العلوم والتكنولوجيا ؟

أسئلة الدراسة

انطلاقاً من السؤال الرئيس للمشكلة تتفرع الأسئلة الآتية:

- هل هناك دور للإدارة العليا في نجاح التخطيط الاستراتيجي بجامعة العلوم والتكنولوجيا ؟
- هل يشارك العاملون في إعداد الخطط الاستراتيجية وتطبيقها بجامعة العلوم والتكنولوجيا ؟
- هل يوجد أسلوب دقيق لتحديد احتياجات العميل ويؤخذ به عند التخطيط الاستراتيجي بجامعة

العلوم والتكنولوجيا؟

- **هل يتم الاعتماد على المعلومات الدقيقة في التخطيط الاستراتيجي بجامعة العلوم والتكنولوجيا ؟**
- **هل يتم نشر الاستراتيجية لكل العاملين بجامعة العلوم والتكنولوجيا ؟**

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة في موضوع التخطيط الاستراتيجي المبني على الأسس والمعايير الدقيقة في حياة المنظمات وانعكاساته الإيجابية على المنظمات اليمنية على وجه الخصوص، وحاجة المجتمع اليمني بعمومه لاسيما في ظل الأوضاع الحالية التي تشهد إعادة بناء وتأهيل لهذه المنظمات، وندرة ما كتب في هذا الموضوع، وحاجة المكتبة العلمية لموضوع البحث.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى جملة من الأهداف منها :

1 - **معرفة أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة حسب الأنموذج الأوروبي في عملية التخطيط الاستراتيجي بجامعة العلوم والتكنولوجيا – صنعاء.**
2 - **تحليل واقع التخطيط الاستراتيجي بجامعة العلوم والتكنولوجيا -صنعاء- من وجهات نظر الإدارة العليا والإدارة الوسطى.**
3 - **الوقوف على فوائد تطبيق معايير الجودة الشاملة حسب الأنموذج الأوروبي في التخطيط الاستراتيجي.**
4 - **تقديم التوصيات لإدارة جامعة العلوم والتكنولوجيا والمنظمات الأخرى.**

محددات الدراسة

- **الحدود الزمنية : أجريت هذه الدراسة خلال العام (2012م).**
- **الحدود المكانية : اقتصر البحث على جامعة العلوم والتكنولوجيا باليمن (المركز الرئيس بصنعاء وفرع الطالبات).**
- **الحدود البشرية :اقتصر البحث على موظفي الإدارة العليا والإدارة الوسطى .**

الإطار النظري للدراسة:

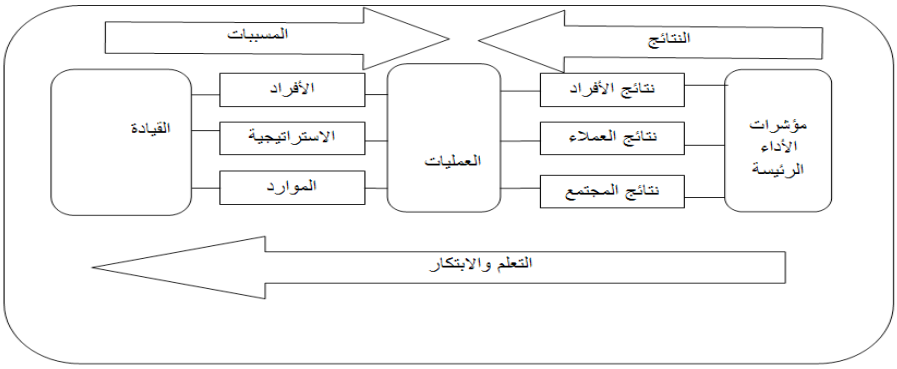
الأنموذج الأوروبي EFQM

أولاً: مفهوم الأنموذج الأوروبيEFQM

هو عبارة عن أنموذج للتميز تم تطويره عام (1992) كإطار لتطبيقات التقييم للجائزة الأوروبية للجودة (المسابقات)؛ وقد تم استخدام الأنموذج بشكل واسع كإطار مؤسساتي في أوروبا، وأصبح الأساس للعديد من جوائز الجودة الوطنية والإقليمية.

وعلى الرغم من أن العديد من المستخدمين يستخدمونه في جوائز الجودة، إلا أن فعالية أنموذج التميز الأوروبي تظهر بوضوح عند استخدامه كأداة ونظام إدارة وما يلحقها من النمو المتزايد لعنصر رئيسي في تخصص الإدارة وهو التقييم الذاتي المؤسسي (العايدي ،2009).

تم بناء أنموذج الجودة الأوروبي على تسعة معايير؛ خمسة منها تمثل المكنات أو المسببات، وأربعة منها تسمى النتائج كما في الشكل (1)، وتحتوي معايير المسببات على ما تفعله المؤسسة ومعايير النتائج على ما تحققه المؤسسة بفعل المسببات، ولكي يتم توصيل المقصود من معايير هذا الأنموذج فقد تم مساندة كل معيار بعدة بنود والتي تمثل الأنشطة المطلوبة من الإدارة، كما سيتم توضيح ذلك أكثر في الفقرة التالية :



شكل (1) يوضح معايير انموذج التميز الاوروبي

ثانياً: معايير الأنموذج الأوروبي EFQM

المعيار الأول القيادة (LEADERSHIP):

يتناول هذا المعيار دور ومهارات وممارسات وأداء القادة خاصة فيما يتعلق بتحديد الرؤية والرسالة والتوجيهات وكيفية تحقيقها، وعلى الرغم من أهمية دور القيادة العليا ومحوريتها إلا أن دور جميع المديرين والمشرفين ومهاراتهم وممارساتهم وأدائهم يعدّ عنصراً أساسياً في عملية تقييم معيار القيادة، ويتضمن هذا المعيار الرئيس المعايير الفرعية التالية:

1/1 - **تطوير القادة للرؤية، والرسالة، والقيم المؤسسية، وتحديد الأهداف، وتقديم القدوة الحسنة لثقافة التميز.**

1/2 - **المشاركة الشخصية للقادة في تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل.**

1/3 - **تعامل القادة مع جميع الفئات المعنية (المتعاملين، الشركاء، الموردين، المجتمع) والالتزام بتحقيق رضاهم والتعاون معهم.**

1/4 - **دور القادة في تعزيز ثقافة التميز لدى الموارد البشرية.**

1/5 - **توفير القادة لبيئة ملائمة مشجعة على الإبداع.**

1/6 - **تبني القادة لسياسة التغيير.**

1/7 - **الحوكمة وصنع القرار.**

المعيار الثاني: السياسة والاستراتيجية (POLICY AND STRATEGY)

يتناول هذا المعيار كيفية تحقيق الرسالة والرؤية من خلال تطوير وتطبيق استراتيجيات معززة بسياسات وخطط وبرامج وأنظمة وإجراءات عمل واضحة ومتطورة، ويتضمن هذا المعيار الرئيس المعايير الفرعية الآتية:

2/1 - **بناء السياسة والاستراتيجية على الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لجميع المعنيين.**

2/2 - **اعتماد السياسة والاستراتيجية على معلومات دقيقة تم الحصول عليها من مقاييس الأداء المؤسسي، ومن البحوث والدراسات، ومن نتائج التعلم المؤسسي وما شابه.**

2/3 - **إعداد ومراجعة وتحديث السياسة والاستراتيجية.**

2/4 - **شرح وإيصال السياسة والاستراتيجية من خلال إطار عام لسلسلة العمليات الرئيسة.**

2/5 - **متابعة تنفيذ السياسة والاستراتيجية وتقييم مستوى تحقيق الأهداف من خلال إطار عام لسلسلة العمليات الرئيسة ومؤشرات قياس أداء محددة.**

2/6 - إدارة المخاطر والطوارئ.

المعيار الثالث الموارد البشرية (PEOPLE)

يتناول هذا المعيار تخطيط الموارد البشرية وإدارتهم، وتطوير قدراتهم وتوظيفها، وضمان تحقيق العدل والمساواة بين الموارد البشرية وتمكينهم والاهتمام بهم، والتواصل معهم، وتحفيزهم وتقديرهم بما يضمن الاستخدام الأفضل لما لدى الأفراد وفرق العمل من معرفة ومهارات.

ويتضمن هذا المعيار الرئيس المعايير الفرعية التالية :

3/1 - تخطيط الموارد البشرية وإدارتها.
3/2 - تحديد وتطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية.
3/3 - تمكين ومشاركة الموارد البشرية.
3/4 - الاتصال والحوار مع الموارد البشرية والتعامل معهم بشفافية.
3/5 - الالتزام بعملية التوطين.

المعيار الرابع: الشراكة والموارد (PARTNERSHİP AND RESOURCES):

يتناول هذا المعيار تخطيط وإدارة الشراكات الخارجية، وإدارة الموارد المتاحة لدعم السياسة والاستراتيجية وتعزيز العلميات، وضمان تحقيق الأهداف، ويتضمن هذا المعيار الرئيس المعايير الفرعية التالية :

4/1 - إدارة الشركة.
4/2 - إدارة الموارد المالية.
4/3 - إدارة الممتلكات(المباني،الأجهزة، الموارد).
4/4 - إدارة الموارد التقنية.
4/4 - إدارة الموارد النقية.
5/4 - إدارة المعرفة.

المعيار الخامس- العمليات (PROCESSES)

يتناول هذا المعيار تصميم العمليات وإدارتها وتحسينها، وتبسيط إجراءات العمل لتحقيق الأهداف، وصولاً إلى تقديم خدمات متميزة وتحقيق أداء متميز ذي قيمة مضافة لجميع المعنيين، ويتضمن هذا المعيار الرئيس المعايير الفرعية التالية :

5/1 - تصميم العلميات وإدارتها.
5/2 - تحسين العلميات بطرق إبداعية تضمن زيادة القيمة المضافة وإرضاء المتعاملين والمعنيين.
5/3 - تصميم الخدمات وتطويرها بناء على احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم.
5/4 - تقديم الخدمات.
5/5 - إدارة علاقات المتعاملين وتقويتها.
5/6 - إدارة البيئة والطاقة والسلامة المهنية.

المعيار السادس نتائج المتعاملين(CUSTOMER RESULTS)

يتناول هذا المعيار مدى قياس وتحقيق النتائج الخاصة بالمتعاملين ومستويات رضاهم،ويشمل هذا المعيار الرئيس المعيارين الفرعيين التاليين:

6/1 - مقاييس رأي المتعاملين: تعبر هذه المقاييس عن رأي المتعاملين (من خلال استبانات الرأي، ومجموعات النقاشات، والشكاوى، ورسائل الشكر وما شابه)، ويتم اختيار الدورية الملائمة لدراسات

ISSN:2308-5347

رضا المتعاملين (نصف سنوي أو سنوي أو كل سنتين مرة) في ضوء طبيعة المهام وحجم الإمكانات وما شابه، على أن الأهم من ذلك هو درجة مصداقية ومدى موضوعية نتائج القياس بما في ذلك شمولية القياس ومستوى الاستفادة من نتائج هذه المسوحات والدراسات وترجمتها إلى خطط تطويرية تنعكس إيجابياً على مستوى الأداء الوظيفي والمؤسسي بشكل عام، هذا ولن يكون لمدى دورية عمليات القياس ودرجة تكرارها تأثير على نتائج التقييم المؤسسي.

6/2 - مؤشرات الأداء المتعلقة بالمتعاملين: هذه مقاييس أداء داخلية من أجل مراقبة وفهم وتحديد والتنبؤ بتحسين الأداء فيما يتعلق بالمتعاملين وحسب طبيعة العمل.

المعيار السابع نتائج الموارد البشرية (PEOPLE RESULTS)

يتناول هذا المعيار على مدى قياس وتحقيق النتائج الخاصة بالموارد البشرية ومستويات رضاهم؛ ويشمل هذا المعيار الرئيس المعيارين الفرعيين التاليين:

7/1 - مقاييس رأي المتعاملين: تعبر هذه المقاييس عن رأي المتعاملين (من خلال استبانات الرأي، ومجموعات النقاشات، والشكاوى، ورسائل الشكر وما شابه)، ويتم اختيار الدورية الملائمة لدراسات رضا المتعاملين (نصف سنوي أو سنوي أو كل سنتين مرة) في ضوء طبيعة المهام وحجم الإمكانات وما شابه،على أن الأهم من ذلك هو درجة مصداقية ومدى موضوعية نتائج القياس بما في ذلك شمولية القياس ومستوى الاستفادة من نتائج هذه المسوحات والدراسات وترجمتها إلى خطط تطويرية تنعكس إيجابياً على مستوى الأداء الوظيفي والمؤسسي بشكل عام، هذا ولن يكون لمدى دورية عمليات القياس ودرجة تكرارها تأثير على نتائج التقييم المؤسسي وحسب طبيعة العمل.

7/2 - مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية: هذه مقاييس أداء داخلية من أجل مراقبة وفهم وتحديد والتنبؤ بـ: وتحسين الأداء المتعلق بالموارد البشرية.

المعيار الثامن نتائج المجتمع (SOCIETY RESULTS):

يتناول هذا المعيار مدى قياس وتحقيق النتائج الخاصة بالمجتمع على المستوى المحلي، والإقليمي، والعالمي، ويشمل هذا المعيار الرئيس المعيارين الفرعيين التاليين:

8/1 - مقاييس رأي المجتمع: تعكس هذه المقاييس رأي المجتمع بناءً على المعلومات التي يتم الحصول عليها من استبانات الرأي والتقارير، واللقاءات والاجتماعات العامة.

8/2 - مؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع: هذه مقاييس أداء داخلية من أجل مراقبة وفهم والتنبؤ بتحسين الأداء المتعلق بالمجتمع.

المعيار التاسع نتائج الأداء الرئيسة (KEY PERFORMAE RESULTS)

يتناول هذا المعيار مدى قياس النتائج والإنجازات وتحقيقها مقارنة بالخطط الموضوعة؛ وبما يتفق مع السياسة والاستراتيجية، وبناءً على طبيعة العمل والأهداف يمكن للنقاط التي يتضمنها المعيار الفرعي رقم (9/1) عن مخرجات الأداء الرئيسة أن تتدرج ضمن النقاط التي يتضمنها المعيار الفرعي (9/2) عن مؤشرات الأداء الرئيسة وبالعكس ويشمل هذا المعيار الرئيس المعيارين الفرعيين التاليين:

9/1 - مخرجات الأداء الرئيسة، هذه المقاييس تحدد نتائج الأداء المخطط لها، وبناءً على طبيعة العمل والسياسة والاستراتيجية.

9/2 - مؤشرات الأداء الرئيسة؛ هذه مقاييس عملياتية من أجل مراقبة العمليات وفهمها وتحديدها، والتنبؤ بتحسين نتائج الأداء المؤسسي.

ويتميز الأنموذج الأوروبي لإدارة الجودة أن هناك الكثير من المناهج تحقق امتيازا قابلا للمحافظة على كل مظاهر الأداء؛ وهو مبني على افتراض النتائج الممتازة بالنسبة للأداء، والعميل، والناس، والمجتمع من

خلال السياسة الاستراتيجية التي تسلمت من خلال مشاركات الناس والموارد وعمليات التشغيل.

هناك بعض المفاهيم الأساسية التي تدعم الأنموذج الأوروبي لإدارة الجودة يمكن تلخيصها بالآتي: (الزماني،2008 ، بتصرف).

1 - التركيز على النتائج : والقصد هنا عمل توازن في إشباع حاجات كافة المستفيدين من الشركة سواء عملاء عمال، وإدارة، وملاك، ومجتمع وغيره.

2 - التركيز على العميل: الاحتفاظ بالعملاء وزيادة الحصة في السوق يحدث بشكل أفضل عندما يكون هنالك تركيز واضح على احتياجات العملاء الحاليين.

3 - القيادة والثبات على الغرض: إن سلوك قادة الشركة هو الذي يخلق وضوح وتوجه مشترك نحو الهدف.

4 - الإدارة بالعمليات وبالواقع: تكون كفاءة الإدارة عالية عند تفهم العلاقات المتداخلة بين الأنشطة المختلفة؛ وعندما تكون القرارات التحسينية لهذه الأنشطة مبنية على معلومات موثوقة وتتضمن آراء المستفيدين.

5 - تنمية الأفراد وتطويرهم وإشراكهم: إن أقصى إنتاج في الشركة بحاجة إلى زرع قيم مشتركة في بيئة الشركة المليئة بالثقة والتحفيز الذي يشجع الجميع في الاشتراك بعملية الجودة.

6 - الإبداع والتطور المستمر: يتضاعف الأداء عندما يكون مبنيا على الإدارة والمشاركة بالمعرفة في بيئة خصبة للتطور المستمر والإبداع والتعلم المستمر.

7 - تنمية الشراكات: تعمل الشركات بشكل أكثر فاعلية عندما يكون لديها علاقات تبادل منفعة مبنية على الثقة وتبادل المعرفة مع الشركاء.

8 - المسؤولية العامة: لن تتحقق الفائدة بعيدة المدى للشركة ولأفرادها إلا بعملها في إطار قوانين المجتمع وتحقيق توقعاته.

ولتسهيل عملية تقييم الشركات بناءً على بنود هذا الأنموذج، فقد تم تقديم طريقة (RADAR) والتي تتكون من أربعة عناصر تعكس دورة التطور المستمر كالتالي:

- (Results) أو النتائج.
- (Approach) آلية العمل.
- (Deployment) نشر الآلية.
- (Assessment Review) التقييم والمراجعة.

وكما هو مبين في الشكل(1) فإن هذا الترتيب يقضي بأن الشركة أو المنظمة تحتاج إلى التالي:

- تحديد النتائج التي تهدف إلى تحقيقها كجزء من عملية السياسة والاستراتيجية سواء أهداف مالية أم تشغيلية أم رضى لدى المستفيدين(R).
- التخطيط وتطوير مجموعة آليات العمل المنطقية والمناسبة للوصول إلى هذه النتائج الآن ومستقبلاً(A).
- العمل على نشر هذه الآليات بطريقة منظمة لضمان التطبيق الكامل(D).
- التقييم والمراجعة لهذه الآليات عن طريق رقابة النتائج وتحليلها، وبعد ذلك تحديد ووضع أولويات لتطبيق التحسينات وهكذا(A&R).

إن الغرض من بنود أنموذج الجودة الأوروبي هو الحصول على إجابات من شأنها توضيح الصورة بالتفصيل عن وضع المؤسسة أو الشركة؛ ويمكن إجراء عملية التقييم هذه بواسطة أشخاص مختصين؛ ويمكن عملها بواسطة فريق من المؤسسة للإجابة عن أسئلة تهدف إلى فهم المؤسسة وتقييمها بالنسبة لمعايير الأنموذج المختار.

ISSN:2308-5347

ومن أجل نجاح هذه العملية يجب ضمان التزام الإدارة العليا ودعمها لهذه العملية ولنتائج التقييم؛ وعند الانتهاء من عملية التقييم الذاتي يجب أن تبدأ الإدارة العليا بالتخطيط لكيفية الاستجابة للأسئلة التالية:

- ما مواقع القوة في عمليات المؤسسة الحالية التي يجب المحافظة عليها وزيادة أدائها إلى أقصى حد؟
- ما مناطق القوة التي مازالت تحتاج إلى تطوير؟
- ما الأنشطة أو العمليات التي تحتاج إلى تحسين؟
- ما الطريق الذي ستتبعه المؤسسة لتطبيق عملية التحسين ومراقبة سير هذه العملية؟

وتهدف الإجابة عن هذه الأسئلة إلى الوصول إلى اتفاق حول فهم المؤسسة وعملها، والأعضاء المشاركين في هذه العملية يجب تشجيعهم حتى يقوموا بالإكثار من تبادل الرأي والمفاهيم والتناقش ليمتد نشاط أبحاثهم خارج هذه اللقاءات؛ وإحضار ضيوف من الخارج مثل العملاء وأخذ رأيهم والبيانات منهم، وللوصول إلى إجابة السؤال وفهمه جيدا؛ فإنه يجب على المشاركين بحسب أي سؤال والذي يتعلق بأي نشاط من أنشطة المؤسسة أو الوحدة التي سيقومون بتقييمها التركيز على: ما الذي تم انجازه؟ وكيف؟ وهل هناك طريقة منظمة للقيام بهذا النشاط؟ وعمق تطبيق هذا النظام والتردد في أداءه؟ ونتائج هذا التطبيق؟ وببساطة فعلى الفريق الذي يقوم بعملية التقييم بحسب كل نشاط الإجابة عن التالي:

ما الذي تم القيام به؟ من الذي قام به؟ كيف تم الأخذ في الاعتبار كافة المستفيدين؟ وكم يتكرر هذا العمل؟ مدى كفاءته؟ وما الوسائل المستخدمة؟ وما المقاييس المستخدمة؟ وما النتائج التي وصلوا إليها في هذا المجال؟ وكيف أنها تقارن وتراجع من حيث الأداء مع المنافسين وأدائهم؟ وكيف أنهم يستفيدون من هذه العلميات الخاصة بالمراجعة والمقارنة مع المنافسين.

التخطيط الاستراتيجي بمعايير الجودة الشاملة حسب الأنموذج الأوروبي(EFQM) في مؤسسات التعليم العالي

المعايير الخاصة بالتخطيط الاستراتيجي حسب الأنموذج الأوروبي EFQM (العايدي، 2009م ،بتصرف)

تطبق المنظمات المتميزة رسالتها ورؤيتها من خلال وضع استراتيجية واضحة تركز على أصحاب المصلحة على أن تأخذ في الاعتبار قطاع التعليم ذا العلاقة وتوجهات هذا القطاع؛ ويتم تطوير السياسات، والخطط، والأهداف، والغايات والعمليات ونشرها من أجل توصيل الاستراتيجية عبر ومن خلال المؤسسة حسب المعايير التالية:

1. تقوم السياسة والاستراتيجية على أساس احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة الحالية والمستقبلية، والمجالات التي يمكن تحليلها تتضمن كيف:

- يتم جمع المعلومات وفهمها من أجل تحديد السوق وتقسيمه، والسياق التعليمي الذي تعمل به الجامعة سواء في الحاضر أو المستقبل.
- يتم فهم الاحتياجات والتطلعات الحالية والمستقبلية وتوقعها للطلبة، والموظفين، والشركاء، والمجتمع المحلي، وغيرهم من أصحاب المصلحة.
- يتم فهم وتوقع النمو في مجال التعليم على الصعيد الوطني وكذلك نمو في عدد مؤسسات التعليم العالي الجديدة (بما في ذلك المؤسسات المنافسة).
- من الأمثلة التي تبرهن على نهج تحقيق ذلك مايلي:
- استخدام الاستبيانات والبيانات التي توفرها السوق بواسطة مجالات دعم التخطيط أو التسويق.
- استبانات رضا الطالب التي يتم إجراؤها واستخدام النتائج لوضع السياسات والاستراتيجيات وتطويرها.

ISSN:2308-5347

- استبانات رضا الموظفين التي يتم إجراؤها واستخدام النتائج وتطوير السياسات والاستراتيجيات ذات العلاقة بالموظفين.
- تفاعل الإدارة في المؤتمرات / الحلقات الدراسية / الشبكات من أجل اكتساب معرفة مفصلة وآنية لاتجاهات السوق والتغيرات في السياسة الوطنية.
- مراقبة قيود ومبادرات الحكومة / هيئات التمويل.
- منتدى فكري (مجموعة الفكر داخل الجامعة) لتحديد القضايا المستقبلية، والمخاطر واتجاهات السوق.
- تطوير وتنقيح منهج بطاقة تسجيل الإنجازات سنوياً كجزء من عملية تخطيط الأعمال.
- خطط تسويقية، استراتيجيات وتحليل للمنافسين من أجل دعم السياسة والاستراتيجية.
- منهج نشط لتطوير الدورات والخدمات الاستشارية مبني على توقع احتياجات الطلبة، والعملاء، والمستقبلين.

2. السياسة والاستراتيجية مبنية على معلومات تم الحصول عليها من مؤشرات الأداء، والبحث والتعلم والأنشطة الخارجية ذات العلاقة.

- يتم استخدام النتائج والمخرجات التي تم الحصول عليها من مؤشرات الأداء في تطوير السياسات والاستراتيجيات.
- يتم جمع وفهم النتائج التي تم تحصيلها من التقييم الخارجي وغيرها من الأنشطة العلمية.
- تحليل للصورة الخارجية والوعي بالعلامة التجارية من قبل مجموعة العملاء الحاليين والمحتملين.
- يتم رصد وقياس أداء ونتائج الجامعات المنافسة بما في ذلك كيفية أداء أفضل مؤسسة (يمكن أن تكون مؤسسة تعليم عالٍ أو غير تعليم عالٍ).
- يتم فهم القضايا السياسية، والقانونية، والبيئية والاجتماعية وإدراجها في عملية تطوير الاستراتيجية.
- يتم تحليل فعالية الخدمات والمنتجات وفهمها من خلال دورة حياتها.
- يتم تحديد المعلومات والمؤشرات الاقتصادية والديمغرافية وفهمها وترجمتها.
- يتم فهم تأثير التكنولوجيا الحديثة وتحليلها.
- يتم تحليل اقتراحات وأفكار أصحاب المصلحة واستخدامها.

من الأمثلة التي تبرهن على نهج تحقيق ذلك ما يلي:

- تطوير السياسات والاستراتيجيات والتي يتم الحصول عليها عبر مجموعة متوازنة من بيانات الأداء (بطاقة التسجيل المتوازن-معيار النتائج).
- تخطيط الأعمال واستراتيجية التنمية.
- التفاعل مع أصحاب المصلحة كجزء من استراتيجية التنمية.
- معلومات السوق والمنافسين تستخدم من أجل عمل خطة عمل.
- معايير الأداء.
- جمع كل التقارير المتعلقة بالتقييم والتدقيق والمراجعة ودراستها.

ISSN:2308-5347

3. يتم تطوير السياسة والاستراتيجية ومراجعتها وتحديثها:

- يتم تطوير السياسة والاستراتيجية لتكون متسقة مع رسالة الجامعة ورؤيتها وقيمها المبنية على أساس احتياجات كل أصحاب المصلحة وتطلعاتها؛ مع الأخذ في الاعتبار المعلومات الواردة من مجموعة واسعة من المصادر وتقوم على مفاهيم التميز.
- تتم الموازنة بين الضغوطات والمتطلبات الملقاة على الجامعة على المدى البعيد والمدى القصير.
- يتم التصدي للمخاطر المستقبلية عن طريق التخطيط للطوارئ وتحليل المخاطر، ووضع خطط وسيناريوهات.
- يتم تحديد بشكل كامل الفرص الحالية والمستقبلية ودراستها للتطوير وتحديد المجالات التي يمكن تحقيق ميزة تنافسية بها.
- يتم عمل الشراكات والتحالفات الاستراتيجية وإدارتها من أجل دعم تقدم السياسة والاستراتيجية.
- تنسجم سياسة الجامعة واستراتيجيتها مع الشركاء الاستراتيجيين الآخرين حسب الضرورة.
- تؤكد السياسات والاستراتيجيات على التزام المؤسسة بمتطلبات السوق الحالية أو تؤكد عل الالتزام بمتطلبات السوق المتغيرة.
- يتم تقييم فعالية السياسة والاستراتيجية وملائمتها.
- يتم تحديد عوامل النجاح الحاسمة وتحليلها بالنسبة للجامعة ولكل الأجزاء الأخرى.
- يتم مراجعة السياسات والاستراتيجيات وتحديث فعاليتها وملائمتها.
- من الأمثلة التي تبرهن على نهج تحقيق ذلك ما يلي:
- انسجام التخطيط السنوي/الأعمال، حيث تنسجم على مستوى الجامعة مع السياسة والاستراتيجية الوطنية لقطاع التعليم العالي، وعلى المستوى المحلي تنسجم مع رسالة الجامعة ورؤيتها.
- التخطيط لحالة الطوارئ وتحليل المخاطرة كجزء من علمية التخطيط وإدارة المراجعات العالية.
- تحليل المنافسين كجزء من التخطيط التسويقي الاستراتيجي.
- تحديد عوامل النجاح الحرجة كجزء من علمية الإدارة.
- تحليل السيناريوهات كجزء أوسع من منهج إدارة المشروع.

4. يتم نشر السياسة والاستراتيجية وتوصيلها عبر إطار عمل من العمليات الرئيسة:

- يتم تطوير إطار لتحديد العمليات الرئيسة وتصميمها؛ والذي سوف يؤدي إلى دعم توصيل سياسة واستراتيجية الجامعة.
- يتم تحديد العمليات الرئيسة مع تحديد أصحاب المصلحة وتعريفهم كجزء من هذه العلمية.
- يتم توصيل السياسة والاستراتيجية ومتابعتها مع جميع الموظفين وغيرهم من أصحاب المصلحة، بطريقة مناسبة مع مراجعة فعالية طريقة الاتصال عند الضرورة وتعديلها.
- يتم تقييم فعالية إطار هذه العلمية في قدراتها على توصيل السياسة والاستراتيجية المجددة.
- يتم ترتيب وتحدد الأولوية والاتفاق على توصيل الخطط والأهداف والغايات داخل الجامعة بما في ذلك ترسيخها على شكل أهداف فردية كجزء من عملية التقييم.
- يتم قياس الوعي وتقديمه بسياسة واستراتيجية الجامعة داخل الجامعة وخارجها.
- يمكن وضع إطار قياس لكل مؤسسة من المتابعة والإبلاغ عن التقدم المحرز بالنسبة لأهداف السياسة الاستراتيجية المتفق عليها.

ISSN:2308-5347

من الأمثلة التي تبرهن على نهج تحقيق ذلك ما يلي:

- تطوير منهج عملية موجه لتخطيط العمال.
- رسم العملية مع روابط واضحة الرؤية والرسالة والقيم.
- تقدير وتصنيف للعوامل الداخلية والخارجية التي تواجهها العمليات.
- مواءمة خطة العمل مع السياسة والاستراتيجية والعمليات عبر مصفوفة المسح.
- خطة اتصالات لكل الجامعة والتي تتضمن نظام متابعة الاجتماعات العامة السنوية وشبكة الإنترنت.
- الحصول على والوصول إلى: جميع السياسات والاستراتيجيات من قبل جميع الموظفين وبعض أصحاب المصلحة.
- لقاءات فرق وأيام خارجية لدعم الاتصالات وتنفيذها لكل من السياسات والاستراتيجيات على النطاق المحلي والنطاق الجامعة.
- نظام تقييم يربط كل من السياسة والاستراتيجية وبطاقة تسجيل الجامعة مع الأهداف الشخصية وتوصيل ومناقشة الأدوار الفردية في توصيل تلك الأهداف الأوسع نطاقاً.
- عملية التخطيط للأعمال يجب أن تتضمن استراتيجية اتصالات.
- برنامج للتدريب والتنمية.
- أيام تخطيط السياسة مفتوحة لمجموعة منتقاة من الموظفين وأصحاب المصلحة.
- الاتصالات الخارجية عبر عمل الشراكات واستراتيجيات الاتصال الخارجي.

الدراسات السابقة

دراسة الدجني (2006) : هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التخطيط الاستراتيجي في الجامعة الإسلامية بغزة؛ وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي متتبعاً أسلوب تحليل المحتوى، واستخدم الباحث أداة الاستبانة، وتكونت عينته من (117) مفردة . وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- وضوح المفهوم العام للتخطيط الاستراتيجي لدى إدارة الجامعة بدرجة مرتفعة بلغت (79.98)؛ وقد ارتفعت درجة الميل بدرجة مرتفعة جداً للمفهوم الذي يربط التخطيط الاستراتيجي بالجودة بنسبة (88.08).
- إن نسبة (75.89) من مجتمع الدراسة يمارسون التخطيط الاستراتيجي، ويعدّون أن جودة التخطيط الاستراتيجي خطوة لازمة ومهمة لتحقيق الجودة الشاملة في سياسات الجامعة وأدائها.
- توافر معايير الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية في مكونات الخطة الاستراتيجية للجامعة بنسبة مرتفعة بلغت (75.36).
- وجود ضعف في صياغة بعض جوانب الرؤية والرسالة والأهداف من حيث عمومية الرؤية، وضعف استشرافها للمستقبل وشمولية بعض الأهداف وعدم دقة التعبير في بعض جوانب الرسالة.
- عدم رضا إدارة الجامعة عن جودة القاعات والمختبرات، ومرافق الأنشطة المرافقة للمنهاج حيث بلغت نسبة توافر المعايير (67.17) وهي نسبة جيدة تقترب من المتوسط.

دراسة الأشقر (2011) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مؤشرات التخطيط الاستراتيجي من وجهة نظر الطلبة في جامعة إربد الأهلية وتكونت عينة الدراسة من (278) طالباً وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية ؛ وقد استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي القائم على المسح الميداني، كما استخدم الباحث أداة الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى : أظهرت نتائج الدراسة أن مؤشرات التخطيط الاستراتيجي في جامعة إربد من وجهة نظر الطلبة جاءت بدرجة متوسطة على جميع المجالات، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات الجنس أو السنة الدراسية أو نوع الكلية .

ISSN:2308-5347

دراسة الدجني (2011) : هدف البحث إلى التعرف على دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي، وتطوير معايير ومؤشرات لقياس جودة الأداء المؤسسي في الجامعات الفلسطينية ، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج البنائي التطويري لملاءمتهما لموضوع البحث، وقد تألف مجتمع البحث من العمداء، والمدراء، ولجان التخطيط والجودة في الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى وعددهم (100) عضو، استجاب منهم (91) فردا بنسبة استرداد (19 %) من مجتمع البحث. ولتحقيق أهداف البحث قام الباحث بتصميم أداة الاستبانة والمقابلة المقننة لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات الجامعات الفلسطينية في مستوى جودة الأداء المؤسسي ومجالاته تعزى لمتغير الجامعة لصالح الجامعة الإسلامية بغزة .
2. توافر أبعاد جودة الأداء المؤسسي في الجامعات الفلسطينية بنسبة كبيرة .
3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين مستوى دور التخطيط الاستراتيجي وجودة الأداء المؤسسي للجامعات الفلسطينية .

دراسة الكلثم وبدرانة (2012) : هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق التخطيط الاستراتيجي في جامعة أم القرى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة أم القرى البالغ عددهم (143) عضو هيئة تدريس من مختلف الأقسام في كلية التربية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب الدراسة الميدانية ، كما استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1. حصلت معوقات تطبيق التخطيط الاستراتيجي في جامعة أم القرى على درجة كبيرة، وأن أعلى هذه المعوقات هي : الروتين والتعقيد الإداري في الجامعة .
2. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى للرتبة الأكاديمية في معوقات تطبيق التخطيط الاستراتيجي في جامعة أم القرى .
3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في معوقات تطبيق التخطيط الاستراتيجي في جامعة أم القرى تعزى لمتغير الخبرة .

التعليق على الدراسات السابقة

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التعرف على أهمية التخطيط الاستراتيجي بشكل عام بمؤسسات التعليم العالي ودوره في تحقيق جودة الأداء، كما اتفقت مع الدراسات السابقة في استخدام نفس المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي واستخدام نفس الأداة لجمع المعلومات، وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها تتناول موضوع التخطيط الاستراتيجي لمعايير الجودة الشاملة وفق الأنموذج الأوروبي لإدارة الجودة في التعليم العالي .

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمين دراسة الحالة وتطبيقها على جامعة العلوم والتكنولوجيا باليمن من وجهة نظر الإدارة العليا والإدارة الوسطى.

مصادر البيانات وأدوات جمعها :

تم تصميم استبانة تتناسب مع موضوع الدارسة وأهدافها، وقد مرت عملية بناء الاستبانة بالمراحل الآتية :

- قام الباحثان بالاطلاع على المصادر الثانوية المتمثلة بالكتب والدراسات والبحوث والأدبيات السابقة، وشبكة الإنترنت، وكذلك الوثائق ذات الصلة بموضوع البحث.
- تم إعداد الاستبانة بصورتها الأولية ومن ثم تم عرضها على مجموعة من الأكاديميين المتخصصين الذين أبدوا ملاحظاتهم عليها .

• تم إعداد الاستبانة بصورتها النهائية بحسب آراء المحكمين.

اختبار الثبات والمصداقية

لمعرفة نسبة ثبات أداة جمع البيانات، ومصداقية إجابات العينة على فقرات الاستبانة قام الباحثان بإجراء اختبار كرونباخ (ألفا)؛ وذلك للتأكد من نسبة ثبات الاستبانة، وصدق آراء العينة فيه:

جدول (1) نتائج اختبار كرونباخ (ألفا) لأداة البحث

المحور	عدد الفقرات	درجة الثبات Alpha	درجة المصداقية ½Alpha
دور الإدارة العليا	6	% 77.3	% 87.9
مشاركة العاملين	5	% 85.0	% 92.2
أسلوب تحديد احتياجات العميل	8	% 85.3	% 92.4
الاعتماد على المعلومات الدقيقة	12	% 92.5	% 96.2
نشر السياسات الاستراتيجية للمعنيين	9	% 90.0	% 94.8
الاستبانة بشكل عام	40	% 95.8	% 97.9

المصدر: من عمل الباحثين

يتضح من الجدول (1) أن قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات بشكل عام جاءت بنسبة (95.8 %)؛ وهذا يعني أنها جاءت بنسبة ثبات مرتفعة جداً، وجاءت نسبة المصداقية لإجابات العينة (97.9 %)؛ وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة جداً؛ وهذا يعني أن العينة متجانسة في الاستجابة على الاستبانة؛ ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة كبيرة.

مجتمع الدراسة و عينته:

تمثل مجتمع الدراسة في جامعة العلوم والتكنولوجيا التي تعد أول جامعة أهلية يمنية أنشئت في الجمهورية اليمنية في العام (95/94م)، بموجب قرار وزارة التعليم العالي والبحث العلمي رقم (487) لسنة (2005م)، وهي أول جامعة يمنية تحصل على عضوية عاملة في اتحاد الجامعات العربية، كما أنها عضو مؤسس لرابطة المؤسسات العربية الخاصة للتعليم العالي، وعضو في اتحاد جامعات العالم الإسلامي، وعضو في اتحاد الجامعات العالمية، ويتكون مجتمع الدراسة من (قيادة الجامعة - عمداء الكليات –أعضاء هيئة التدريس - مدراء الإدارات– رؤساء أقسام) . أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة عمدية؛ لتوفر المعلومات بصورة أكبر عند هذه العينة بحيث تكون ممثلة لمجتمع الدراسة، وتم توزيع الاستبانة، على مفردات العينة، وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (100) استبانة، وبلغ عدد المعاد منها والصالحة للتحليل (70) استبانة أي: ما نسبته (70 %) من مجموع الاستبيانات الموزعة.

المدى و التقدير اللفظي

جدول (2) كيفية احتساب التقدير اللفظي لأسئلة البحث

كيفية احتساب التقدير اللفظي		كيفية احتساب التقدير اللفظي	
إذا كان المتوسط	التقدير اللفظي	إذا كانت النسبة	التقدير اللفظي
أقل من 1.8	منخفضة جداً	أقل من 36 %	منخفضة جداً
من 1.8 وأقل من 2.6	منخفضة	من 36 % وأقل من 52 %	منخفضة
من 2.6 وأقل من 3.4	متوسطة	من 52 % وأقل من 68 %	متوسطة

ISSN:2308-5347

من 3.4 وأقل من 4.2	عالية	من 68 % وأقل من 84 %	عالية
من 4.2 حتى 5	عالية بشدة	من 84 % حتى 100 %	عالية بشدة

يتضح من الجدول (2) كيفية احتساب التقدير اللفظي لأسئلة فرضيات البحث، وذلك على النحو التالي: إذا كان المتوسط الحسابي للسؤال أقل من (1.8) والنسبة أقل من (36 %) فإن التقدير اللفظي له هو (منخفضة جداً)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من (1.8) وأقل من (2.6) والنسبة من (36 %) وأقل من (52 %) فإن التقدير اللفظي له هو (منخفض)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من (2.6) وأقل من (3.4) والنسبة من (52 %) وأقل من (68 %) فإن التقدير اللفظي له هو (متوسطة)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من (3.4) وأقل من (4.2) والنسبة من (68 %) وأقل من (84 %) فإن التقدير اللفظي له هو (عالية)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من (4.2) حتى (5) والنسبة فوق (84 %) فإن التقدير اللفظي له هو (عالية بشدة).

عرض نتائج البحث وتحليله

أجريت هذه الدراسة الميدانية في الجمهورية اليمنية لمعرفة مدى تطبيق معايير الجودة في التخطيط الاستراتيجي في جامعة العلوم والتكنولوجيا، ويعد هذا الفصل العمود الفقري للدراسة حيث سيقوم الباحثان بتوضيح خصائص مجتمع الدراسة وخصائص عينة الدراسة، ثم تحليل تأثير خصائص عينة الدراسة ومناقشتها، ومن ثم الإجابة عن أسئلة الدراسة مع تحليل المناقشة، وقد تم توزيع (100) استبانة لجميع البيانات اللازمة لهذه الدراسة في جامعة العلوم والتكنولوجيا، وبلغ عدد الاستبانات المعادة (70) استبانة، وتم تفريغ بيان الاستبانات واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة في عملية التحليل.

المحور الأول: دور الإدارة العليا

جدول (3) نتائج الاستبانة الخاص بمتغير (المحور الأول)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95 %		التقدير اللفظي
						النسبة العليا	النسبة الدنيا	
1	س2	تشكل القيادة العليا فريقاً من أعضائها للمشاركة في التخطيط	3.986	0.712	79.7 %	83.1 %	76.4 %	موافق
2	س3	تشارك القيادة العليا في البرامج التدريبية الخاصة بإعداد الخطط	3.871	0.700	77.4 %	80.7 %	74.1 %	موافق
3	س1	تشارك القيادة العليا في فرق العمل الخاصة بالتخطيط	3.857	0.822	77.1 %	81.0 %	73.3 %	موافق
4	س6	تتطلع القيادة العليا على الممارسات والتجارب العالمية في مجال التخطيط	3.814	0.687	76.3 %	79.5 %	73.1 %	موافق

ISSN:2308-5347

5	س4	تستخدم القيادة العليا أسلوب العمل الجماعي في التخطيط	3.786	0.915	75.7 %	80.0 %	71.4 %	موافق
6	س5	تلتقي القيادة العليا بالعملاء والموردين للتعرف على احتياجاتهم	3.086	0.928	61.7 %	66.1 %	57.4 %	محايد
		المتوسط	3.733	0.548	74.7 %	77.2 %	72.1 %	موافق

المصدر : من عمل الباحثين

يتضح من الجدول (3) أن الفقرة رقم (2) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (3.986) وبدرجة موافقة (79.7 %) وهذا يعني أن العينة تؤكد أن القيادة العليا تشكل فريقاً من أعضائها للمشاركة في التخطيط ولا خلاف في ذلك أن يتم تشكل فريق أو لجنة للتخطيط وهو موجود وظاهر، وبتقدير نتيجة هذا السؤال على مجتمع البحث نجد أن درجة موافقة ستتراوح بين (83.1 %) و(76.4 %) بدرجة ثقة (95)، وجاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.086) وبدرجة موافقة (61.7 %). وهذا يعني أن العينة محايدة في هذه الفقرة وفي الغالب حسب اطلاع الباحثين قلما تلتقي القيادات بالعملاء والموردين أثناء التخطيط للتعرف على احتياجاتهم أو أن العينة لم تستطع فهمها لأن مفهوم العميل والموردين غير واضح في الخدمات التعليمية، وبتقدير نتيجة هذه الفقرة على مجتمع البحث نجد أن درجة موافقة ستتراوح بين (66.1 %) و(57.4 %) بدرجة ثقة (95 %)، وجاء متوسط المحور (3.733 %) وبدرجة موافقة عامة (74.7 %) وهذا يعني أن العينة توافق على أن هناك دورا للإدارة العليا في نجاح التخطيط الاستراتيجي في جامعة العلوم والتكنولوجيا، وبتعميم درجة الموافقة على مجتمع البحث نجد أنها ستتراوح بين (77.2 %) و(72.1 %) بدرجة ثقة 95 %.

المحور الثاني: مشاركة العاملين

جدول (4) نتائج الاستبانة الخاص بمتغير (المحور الثاني)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95 %		التقدير اللفظي
						النسبة العليا	النسبة الدنيا	
1	س8	تشكل فرق العمل في الإدارات والأقسام لكل العاملين لإعداد الخطة	3.571	1.015	%71.4	%76.2	%66.7	موافق
2	س9	يتم فتح الباب لكل مشاركات العاملين في التخطيط بمختلف الوسائل	3.429	0.926	%68.6	%72.9	%64.2	موافق
3	س7	يتم توجيه خطاب رسمي لكل العاملين بالمشاركة في عملية التخطيط	3.243	1.083	%64.9	%69.9	%59.8	محايد

ISSN:2308-5347

4	س11	تستخدم القيادة العليا والإدارة الوسطى مجموعة من الأدوات (الملاحظات-المقابلات-الاستبانات) وتوزعها على كل العاملين لضمان مشاركتهم في عملية التخطيط	2.829	0.992	%56.6	%61.2	%51.9	محايد
5	س10	يقوم فريق التخطيط الرئيسي بالمؤسسة بزيارة كل العاملين في مواقعهم لحثهم على المشاركة وإبداء رأيهم في عملية التخطيط	2.743	1.003	%54.9	%59.6	%50.2	محايد
6	س5	تلتقي القيادة العليا بالعملاء والموردين للتعرف على احتياجاتهم	3.086	0.928	%61.7	%66.1	%57.4	محايد
		المتوسط	3.7355	.68748	%74.7	%78.9	%70.5	عالية

المصدر : من عمل الباحثين

يتضح من الجدول (4) أن الفقرة رقم (8) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (3.571) وبدرجة موافقة (71.4 %) وهذا يعني أن العينة تؤكد تشكيل فرق العمل في الإدارات والأقسام لكل العاملين لإعداد الخطة، وبتقدير نتيجة هذه الفقرة على مجتمع البحث نجد أن درجة موافقة ستتراوح بين (76.2 %) و(66.7 %) بدرجة ثقة (95 %)، وجاءت الفقرة رقم (10) في المرتبة الخامسة بمتوسط (2.743) وبدرجة موافقة (54.9 %) وهذا يعني أن العينة محايدة في هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى قلة أو عدم زيارة فريق التخطيط للعاملين لضمان مشاركتهم في عملية التخطيط وبتقدير نتيجة هذه الفقرة على مجتمع البحث نجد أن درجة موافقة ستتراوح بين (59.6 %) و(. 50.2 %) بدرجة ثقة (95 %)، وجاء متوسط المحور (3.163) وبدرجة موافقة عامة (63.3 %) وهذا يعني أن العينة لم تبد موافقة صريحة على أن هناك مشاركة العاملين في التخطيط بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وبتعميم درجة الموافقة على مجتمع البحث نجد أنها ستتراوح بين (67.0 %) و(59.5 %) بدرجة ثقة (95 %).

المحور الثالث: أسلوب تحديد احتياجات العمل

جدول (5) نتائج الاستبانة الخاص بمتغير (المحور الثالث)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95 %		التقدير اللفظي
						النسبة العليا	النسبة الدنيا	
1	س19	يتم استخدام جلسات العصف الذهني بمشاركة كل المعنيين	3.529	0.829	70.6	% 74.5	% 66.7	موافق

2	س16	يتم فهم وتوقع الاحتياجات والتطلعات الحالية والمستقبلية للطلبة والموظفين والشركاء والمجتمع المحلي وغيرهم من أصحاب المصلحة	3.314	0.925	% 66.3	% 70.6	% 62.0	محايد
3	س17	يتم تشكيل فرق مساعدة لتقوم بمراجعة الاحتياجات	3.257	0.846	% 65.1	% 69.1	% 61.2	محايد
4	س15	يتم جمع المعلومات وفهمها من أجل تحديد وتقسيم السوق والسياق التعليمي الذي تعمل به الجامعة سواء في الحاضر أو المستقبل	3.229	0.935	% 64.6	% 69.0	% 60.2	محايد
5	س12	يتم تشكيل فرق عمل متخصصة لتحديد احتياجات العملاء	3.129	0.833	% 62.6	% 66.5	% 58.7	محايد
6	س13	يتم تدريب فرق عمل تحديد الاحتياجات على أحدث الأساليب العالمية في تحديد الاحتياجات	2.929	0.890	% 58.6	% 62.7	% 54.4	محايد
7	س14	يتم مسح البيئة الخارجية والداخلية بأحدث وسائل التحليل البيئي	2.914	0.989	% 58.3	% 62.9	% 53.7	محايد
8	س18	تقوم فرق العمل الخاصة بتحديد الاحتياجات بتبادل الزيارات مع المنظمات المماثلة	2.914	0.830	% 58.3	% 62.2	% 54.4	محايد
		المتوسط	3.152	0.623	% 63.0	% 66.0	% 60.1	محايد

المصدر : من عمل الباحثين

يتضح من الجدول (5) أن الفقرة رقم (19) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (3.529) وبدرجة موافقة (70.6 %) وهذا يعني أن العينة تؤكد استخدام جلسات العصف الذهني بمشاركة كل المعنيين في إعداد الخطة، وبتقدير نتيجة هذه الفقرة على مجتمع البحث نجد أن درجة موافقة ستتراوح بين (74.5 %) و(66.7 %) بدرجة ثقة (95 %)، وجاءت الفقرة رقم (18) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.914) وبدرجة موافقة (58.3 %)، وهذا يعني أن العينة محايدة في قيام فرق العمل الخاصة بتحديد الاحتياجات بتبادل الزيارات مع المنظمات المماثلة ويشير إلى عدم وجود ذلك أو لعدم اطلاع العينة على ذلك، وبتقدير نتيجة هذه الفقرة على مجتمع البحث نجد أن درجة موافقة ستتراوح بين (62.9 %) و(54.4 %) بدرجة ثقة (95 %)، وجاء متوسط المحور (3.152) وبدرجة موافقة عامة (63.0 %)، وهذا يعني أن العينة لم تبد موافقة صريحة على أسلوب تحديد احتياجات العميل في التخطيط بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وبتعميم درجة الموافقة على مجتمع البحث نجد أنها ستتراوح بين (67.0 %) و(59.5 %) بدرجة ثقة (95 %).

ISSN:2308-5347

المحور الرابع: الاعتماد على المعلومات الدقيقة

جدول (6) نتائج الاستبانة الخاص بمتغير (المحور الرابع)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95 %		التقدير اللفظي
						النسبة العليا	النسبة الدنيا	
1	س22	يتم الاستفادة من الخبرات البشرية في المنظمة	3.629	0.951	% 72.6	% 77.0	% 68.1	موافق
2	س24	يتم الاستفادة من المعلومات والاقتراحات المقدمة من جميع المعنيين	3.557	0.879	% 71.1	% 75.3	% 67.0	موافق
3	س20	يتم الاستفادة من نتائج مؤشرات الأداء للخطط السابقة	3.543	0.912	% 70.9	% 75.1	% 66.6	موافق
4	س21	تتم الاستفادة من نتائج عمليات التقييم الذاتي للمنظمة	3.500	0.929	% 70.0	% 74.4	% 65.6	موافق
5	س23	يتم بناء المعلومات بناء على تعليمات محددة سلفا	3.471	0.812	% 69.4	% 73.2	% 65.6	موافق
6	س31	يتم توفير المعلومات عن التقنيات الحديثة	3.471	0.912	% 69.4	% 73.7	% 65.2	موافق
7	س30	يتم توفير المعلومات عن قدرات الموظفين	3.386	0.997	% 67.7	% 72.4	% 63.0	محايد
8	س29	يتم توفير المعلومات عن إمكانيات الموردين	3.286	0.854	% 65.7	% 69.7	% 61.7	محايد
9	س26	يتم رصد وقياس أداء ونتائج الجامعات المنافسة	3.243	0.999	% 64.9	% 69.5	% 60.2	محايد
10	س25	يتم تحليل وفهم فعالية الخدمات والمنتجات من خلال دورة حياتها	3.229	0.802	% 64.6	% 68.3	% 60.8	محايد
11	س27	يتم توفير المعلومات الخاصة بكل متطلبات العملاء	3.229	0.920	% 64.6	% 68.9	% 60.3	محايد

12	س28	يتم توفير المعلومات عن إمكانيات العمليات	3.214	0.832	% 64.3	% 68.2	% 60.4	محايد
		المتوسط	3.396	0.668	% 67.9	% 71.1	% 64.8	محايد

المصدر: من عمل الباحثين

يتضح من الجدول (6) أن الفقرة رقم (22) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (3.629) وبدرجة موافقة (72.6 %) وهذا يعني أن العينة تؤكد الاستفادة من الخبرات البشرية بالجامعة في الاعتماد على المعلومات الدقيقة أثناء التخطيط، وبتقدير نتيجة هذه الفقرة على مجتمع البحث نجد أن درجة موافقة ستتراوح بين (77.0 %) و(68.1 %) بدرجة ثقة (95 %)، وجاءت الفقرة رقم (28) في المرتبة الثانية عشرة والأخيرة بمتوسط (3.214) وبدرجة موافقة (64.3 %) وهذا يعني أن العينة محايدة في أنه يتم توفير المعلومات عن إمكانيات العمليات أثناء جمع المعلومات في عملية التخطيط، ويشير إلى عدم وجود ذلك أو لعدم اطلاع العينة على ذلك، وبتقدير نتيجة هذه الفقرة على مجتمع البحث نجد أن درجة موافقة ستتراوح بين (68.9 %) و(60.3 %) بدرجة ثقة (95 %)، وجاء متوسط المحور (3.396) وبدرجة موافقة عامة (67.9 %)، وهذا يعني أن العينة لم تبد موافقة صريحة على أنه يتم الاعتماد على المعلومات الدقيقة في التخطيط بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وبتعميم درجة الموافقة على مجتمع البحث نجد أنها ستتراوح بين (71.1 %) و(64.8 %) بدرجة ثقة (95 %).

المحور الخامس: نشر السياسات الاستراتيجية

جدول (7) نتائج الاستبانة الخاص بمتغير (المحور الخامس)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	مدى الموافقة لمجتمع البحث بدرجة الثقة 95 %		التقدير اللفظي
						النسبة العليا	النسبة الدنيا	
1	س33	يتم شرح الاستراتيجية بكل تفصيلها لكل المعنيين	3.500	1.060	% 70.0	% 75.0	% 65.0	موافق
2	س32	يتم الإعلان عن الاستراتيجية في مؤتمر صحفي من قبل الإدارة العليا	3.371	1.206	% 67.4	% 73.1	% 61.8	محايد
3	س40	يتم تطوير إطار لتحديد وتصميم العمليات الرئيسة الذي يؤدي إلى دعم توصيل استراتيجية الجامعة	3.029	0.947	% 60.6	% 65.0	% 56.1	محايد
4	س34	يتم التأكد بأن كل العاملين استوعبوا الاستراتيجية	2.986	0.970	% 59.7	64.3 %	% 55.2	محايد
5	س38	يقوم كل مدير إدارة بشرح الاستراتيجية لكل العاملين في إدارته	2.857	1.120	% 57.1	% 62.4	% 51.9	محايد

ISSN:2308-5347

6	س36	يتم نشر الاستراتيجية في الموقع الإلكتروني للمنظمة	2.814	1.040	% 56.3	% 61.2	% 51.4	محايد
7	س35	يتم تسليم كل عامل مهامه التي عليه في الخطة مكتوبة	2.786	1.089	% 55.7	% 60.8	% 50.6	محايد
8	س39	يتم استخدم العديد من الأدوات للتأكد من استيعاب الاستراتيجية لكل العاملين	2.657	0.976	% 53.1	% 57.7	% 48.6	محايد
9	س37	يتم طباعة الاستراتيجية في كتيب وتوزيعه لكل المعنيين	2.643	1.143	% 52.9	% 58.2	% 47.5	محايد
		المتوسط	2.960	0.793	% 59.2	% 62.9	% 55.5	محايد

المصدر: من عمل الباحثين

يتضح من الجدول (7) أن الفقرة رقم (33) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط (3.500) وبدرجة موافقة (70.0 %) وهذا يعني أن العينة تؤكد شرح الاستراتيجية بكل تفصيلها لكل المعنيين بعد التخطيط، وبتقدير نتيجة هذه الفقرة على مجتمع البحث نجد أن درجة موافقة ستتراوح بين (75.0 %) و(65.0 %) بدرجة ثقة (95 %)، وجاءت الفقرة رقم (37) في المرتبة التاسعة بمتوسط (2.643)، وبدرجة موافقة (52.9 %) وهذا يعني أن العينة لم تبد موافقة صريحة على أنه يتم طباعة الاستراتيجية في كتيب وتوزيعه لكل المعنيين أثناء نشر الاستراتيجية، وبتقدير نتيجة هذه الفقرة على مجتمع البحث نجد أن درجة موافقة ستتراوح بين (58.2 %) و(47.5 %) بدرجة ثقة (95 %). وجاء متوسط المحور (2.960) وبدرجة موافقة عامة (59.2 %)، وهذا يعني أن العينة لم تبد موافقة صريحة على أنه يتم نشر الاستراتيجية لكل العاملين بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وبتعميم درجة الموافقة على مجتمع البحث نجد أنها ستتراوح بين (62.9 %) و(55.5 %) بدرجة ثقة (95 %).

النتائج

بعد الانتهاء من إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للبيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبانات، توصل الباحثان إلى أن جامعة العلوم والتكنولوجيا لا تستخدم النموذج الأوروبي (EFQM) في عمليات التخطيط الاستراتيجي للجامعة، هذا بالإضافة إلى النتائج التالية:

النتائج المتعلقة بتحليل خصائص العينة:-

1. أغلبية المشاركين في العينة كانوا من الذكور مما يشير الى اهتمام الجامعة بالطلاب أكثر من الطالبات؛ وهذا أدى إلى تدني عدد الموظفات مقارنة بعدد الموظفين لأن أغلبية المشاركين في العينة كانوا من الذكور بنسبة (81.4 %)، وجاءت نسبة (الإناث) (18.6 %) من العينة.
2. ويعود السبب إلى توسع الجامعة وزيادة أعداد الطلاب؛ جعل نسبة الموظفين الذكور في الجامعة أعلى من نسبة الإناث حيث بلغ عدد الموظفين الذكور في الجامعة (704 موظفين) بينما عدد الموظفات الإناث (153 موظفة).
3. اهتمام الجامعة بتوظيف الشباب خاصة من الفئة العمرية (35-26 سنة) وهذه ميزة للجامعة لأن هذه الفئة لها القدرة على تحمل المسؤولية والنشاط والتطلع والحرص على التميز والتطور وهذا يجعل

ISSN:2308-5347

الجامعة في سباق مع التقدم والتطور.

4. اهتمام الجامعة بتأهيل الكادر الإداري لديها مع ما يتناسب والمستويات الإدارية مما يعطي الجامعة ميزة تنافسية متقدمة في هذا المجال.
5. توسع الجامعة واستقطابها لكوادر بشرية تمثل دماء جديدة تدفع بالعمل نحو التطور المستمر.

النتائج المتعلقة بتحليل تأثير خصائص عينة الدراسة على محاور الدارسة ومناقشتها:

1 - عدم وجود فروق جوهرية وذات دلالة إحصائية في رأي العينة من ذكور وإناث فيما يتعلق بـ (دور الإدارة العليا) و(مشاركة العاملين) و(أسلوب تحديد احتياجات العميل) و(الاعتماد على المعلومات الدقيقة) و(نشر السياسات الاستراتيجية للمعنيين) مما يشير إلى انسجام آراء الذكور والإناث في الاستجابة.

2 - عدم وجود فرق جوهري بين درجة موافقة الأبعاد المختلفة حسب العمر للعينة المختلفة، مما يشير إلى انسجام آرائهم فيما يتعلق بـ (دور الإدارة العليا) و(مشاركة العاملين) و(أسلوب تحديد احتياجات العميل) و(الاعتماد على المعلومات الدقيقة) و(نشر السياسات الاستراتيجية للمعنيين).

3 - عدم وجود فرق جوهري بين درجة موافقة الأبعاد المختلفة حسب مؤهلات العينة المختلفة، مما يشير إلى انسجام آرائهم فيما يتعلق بـ (دور الإدارة العليا) و(مشاركة العاملين) و(أسلوب تحديد احتياجات العميل) و(الاعتماد على المعلومات الدقيقة) و(نشر السياسات الاستراتيجية للمعنيين).

4 - عدم وجود فرق جوهري بين درجة موافقة الأبعاد المختلفة حسب المستويات الإدارية للعينة المختلفة، مما يشير إلى انسجام آرائهم فيما يتعلق بـ (دور الإدارة العليا) و(مشاركة العاملين) و(أسلوب تحديد احتياجات العميل) و(الاعتماد على المعلومات الدقيقة) و(نشر السياسات الاستراتيجية للمعنيين).

5 - عدم وجود فرق جوهري بين درجة موافقة الأبعاد المختلفة حسب سنوات الخدمة للعينة، مما يشير إلى انسجام آرائهم فيما يتعلق بـ (دور الإدارة العليا) و(مشاركة العاملين) و(أسلوب تحديد احتياجات العميل) و(الاعتماد على المعلومات الدقيقة) و(نشر السياسات الاستراتيجية للمعنيين).

النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة:

1 - إن هناك دوراً للإدارة العليا بجامعة العلوم والتكنولوجيا في عملية التخطيط، وقد جاء ذلك بدرجة موافقة من أفراد العينة بنسبة (74.7 %) وتمثل هذا الدور في بعض الجوانب مثل تشكيل فرق العمل الخاصة بالتخطيط وتدريبها والمشاركة في بعض أعمالها.

2 - إن هناك مشاركة محدودة للعاملين في عملية التخطيط الاستراتيجي بجامعة العلوم والتكنولوجيا وقد جاء ذلك بدرجة موافقة من أفراد العينة بنسبة (63.3 %).

3 - إن هناك تطبيقا (بصورة مقبولة) لبعض الأساليب الحديثة التي تستخدم في تحديد احتياجات العميل أثناء عملية التخطيط بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وجاء ذلك بدرجة موافقة من أفراد العينة بنسبة (63.0 %).

4 - إن هناك اعتماداً بصورة مقبولة على المعلومات الدقيقة في التخطيط بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وجاء ذلك بدرجة موافقة من أفراد العينة بنسبة (67.9 %).

5 - إن هناك قصوراً في نشر الاستراتيجية لكل العاملين بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وجاء ذلك بدرجة موافقة من أفراد العينة بنسبة (59.2 %).

6 - ويظهر من خلال النتائج بصورة عامة ضعف واضح لتطبيق معايير الجودة الشاملة وفقا للأنموذج الأوروبي أثناء عملية التخطيط.

ISSN:2308-5347

التوصيات

1 - أن يتم تبني نماذج الجودة الشاملة في عملية التخطيط الاستراتيجي للجامعة.
2 - تقديم الدعم الكافي من الإدارة العليا في عملية التخطيط الاستراتيجي.
3 - أن يتم مشاركة العاملين في عملية التخطيط الاستراتيجي من خلال برامج واضحة ومحددة.
4 - وضع أسس ومعايير واضحة لضمان تحقيق متطلبات العملاء؛ بناءً على معايير الجودة الشاملة.
5 - الاعتماد على معايير واضحة ومعتمدة أثناء جمع المعلومات، وأثناء عملية التخطيط الاستراتيجي في كافة مراحلها تنسجم ومعايير الجودة الشاملة.
6 - نشر وثيقة الخطة بكل الوسائل للعاملين وتحديد معايير واضحة لضمان وصول الخطة لكل العاملين.
7 - شرح الخطة الاستراتيجية لكل العاملين، ووضع برامج محددة لضمان تنفيذ ذلك حتى يقوم كل عامل بمهامه المحددة في الخطة.

المراجع

الأشقر، وفاء محمد. (2012). مدى توافر مؤشرات التخطيط الاستراتيجي من وجهة نظر الطلبة في جامعة إربد الأهلية في الأردن. قدم إلى المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، البحرين .

الدجني، إياد. (2006). واقع التخطيط الاستراتيجي في الجامعة الإسلامية في ضوء معايير الجودة ، رسالة ماجستير، كلية التربية ، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

الدجني، إياد. (2011). دور التخطيط الاستراتيجي جودة الأداء المؤسسي ، رسالة دكتوراة،كلية التربية ، جامعة دمشق، دمشق، سوريا.

جودة، محفوظ أحمد(2004).إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ،ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

الجويبر، عبد الرحمن إبراهيم (2008). إدارة الجودة الشاملة الإتقان في الفكر الاسلامي المعاصر ،ط3، مطابع الرشيد، المدينة المنورة ،السعودية.

الدوري، زكريا مطلك (2005).الإدارة الاستراتيجية مفاهيم وعمليات وحالات دراسية، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن.

راولي، د.ج و شيرمان ،هـ.ب ،ترجمة، ياسين كلاس(2007).من التخطيط إلى التغيير تطبيق الخطة على مستوى التعليم العالي ،ط1، مكتبة العبيكان ،الرياض،السعودية.

الزماني، ياسر محمد (2008). إدارة الجودة الشاملة النظرية والتطبيق ،ط1.

سليم ، حسن مختار(2009). إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي،ط2،مكتبة بيروت ،القاهرة، مصر.

السويدان ، طارق محمد والعدلوني، محمد أكرم (2004).كيف تكتب خطة استراتيجية؟، ط1،شركة الإبداع الخليجي، الكويت.

السويدان ،طارق محمد (2003).اختبر معلوماتك حول الاستراتيجيات، ط1،قرطبة للنشر والتوزيع ، الرياض ،السعودية.

الطائي ، يوسف حجيم ،العبادي ، محمد فوزي و العبادي ، هاشم فوزي (2008).إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ،ط1،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،عمان ، الأردن.

الطائي، حميد عبدالنبي ،آل علي، رضا صاحب و الموسوي، سنان كاظم(2003).إدارة الجودة الشاملة TQM والآيزوISO،ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن.

عبد السيد ، ناظم حسن(2009).محاسبة الجودة مدخل تحليلي ،ط1،دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

العريقي، منصور محمد إسماعيل(2009). الإدارة الاستراتيجية ،ط1،جامعة العلوم والتكنولوجيا ،صنعاء ،اليمن.

علوان، قاسم نايف (2009). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو 9001:2000 ،ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الكلثم، حمد بن مرضي و بدرانة، حازم علي. (2012). معوقات التخطيط الاستراتيجي في جامعة أم القرى من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها . المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 5 (10)، 187-202.

لزهل .ش ، و جونز .ج ، ترجمة ، محمد سيد أحمد عبد المتعال وإسماعيل بسيوني(2011). الإدارة الاستراتيجية مدخل متكامل ،ط1،دار المريخ ،الرياض، السعودية.

BY :CHARLES W.L.HILL & GARETH R.JONES , STRATEGIC MANAGEMENT AN INTEGRATED APPROACH .

Kaplan Norton(1996).The balanced scorecard, Printed in the united States of America.

ISSN:2308-5347

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.8

مستوى أداء عضو الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في ضوء معايير الجودة من وجهة نظر الطلبة في الجامعة

DOI:10.20428/AJQAHE.9.4.8

د.محمد النبهاني محمود إسماعيل
كلية العلوم والآداب بالنماص – جامعة بيشة – المملكة العربية السعودية

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.8

مستوى أداء عضو الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في ضوء معايير الجودة من وجهة نظر الطلبة في الجامعة

د.محمد النبهاني محمود إسماعيل

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء الواقعي لأستاذ جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر الطلبة في الجامعة على ضوء المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم العالي في السودان، والكشف عن الفروق بين أداء الطلاب في الإجابة عن أسئلة الاستبانة تبعاً لمتغيري النوع والمعدل التراكمي(GPA) (Grade Point Average) للطلاب.

تم إجراء هذه الدراسة خلال الفصل الأول والثاني من العام الجامعي (2012-2011)، حيث تم تصميم استبانة تتضمن خمسة محاور رئيسة هي:

1. **المهارة في التدريس.**
2. **تنظيم خطة التدريس.**
3. **الصفات الشخصية .**
4. **علاقته مع طلابه.**
5. **التقويم والاختبارات.**

وفقاً لدليل المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم العالي في السودان، ومجال الموارد البشرية، ومحور أعضاء هيئة التدريس، والمؤشر الثامن (هل يتم تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس؟ وما الجهات التي تشارك في تقويم أدائهم؟)

بلغت عينة الدراسة (250) طالبا (ذكر وأنثى)، حيث اقتصر مجتمع البحث على طلاب السنة النهائية بالجامعة، والبالغ عددهم (2450) طالبا، ثم توصلت الدراسة إلى:-

1. **أن تقويم الطلاب لمحوري الصفات الشخصية وتنظيم خطة تدريس المقرر جاء في أعلى المراتب.**
2. **هناك اتجاها عاما متوسطا من قبل الطلاب فيما يتعلق بمحاور: المهارة في التدريس، وعلاقته بالطالب، والتقويم المستمر والاختبارات.**
3. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير نوع الطالب وآراء الطلاب حول المحاور الخمسة.**
4. **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معدل الطلاب وآراء الطلاب حول المحاور الخمسة.**

الكلمات المفتاحية :

ضمان الجودة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، التعليم العالي.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.8

The Level of Faculty Member's Performance at The Sudan University of Science and Technology in Accordance with Quality from The Students' Perspective

Abstract :

This study aims to identify the real Faculty member's performance in Sudan University of Science and Technology from the students perspective in a accordance with «The National Standards to ensure the Higher education Quality». Moreover ,the paper attempts to detect the differences among the students› responses to the questionnaire ,depending on variables of gender and their (GPA). The study has been conducted during the first and the second semester of the academic year (2011 - 2012).

The questionnaire includes the following basic domains:-

1) Skills of teaching .
2) Organizing teaching plan.
3) Personal traits.
4) The Faculty member`s relation with his students.
5) Evaluation and tests.

According to the National Standards Guidance of ensuring the Quality of Higher Education in relation to human resources , focusing on Faculty members ,the index VII states: (can the performance of faculty members be evaluated). And who can participate in this evaluation ?

A sample (250) students ,males and females in the final academic year ,were selected as target population to represent the total numbers; (2450) students.

The findings of the study are summed up as follow:

1- The students` Evaluated of character`s traits ,organizing teaching plans as were in the top of the echelons.
2- There was a general average trend among the students regarding ; teaching skills ;Faculty member`s relation with his students ,continuous evaluation and tests.
3- There were no statistically significant differences among the Gender of variables of students and their opinions as related to the five domains .
4- There were statistically significant differences among the (GPA) of the students and their opinions as related to the five domains.

Keywords:

Quality assurance, Sudan University of Science and Technology, Higher Education.

ISSN:2308-5347

المقدمة:

جاءت ثورة التعليم العالي في جمهورية السودان في مطلع تسعينيات القرن الماضي حيث شهدت هذه الحقبة توسعاً هائلاً في التعليم العالي تمثل في قيام جامعات جديدة؛ حكومية وأهلية، وتعددت المجالات الدراسية والتخصصات مع زيادة هائلة في أعداد الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية، وظهور أنماط جديدة من طرق التعليم؛ كالتعليم المفتوح والتعليم عن بعد.

انعكس الاهتمام بالتعليم العالي في إنشاء هيئة التقويم و الاعتماد في النصف الثاني من عام (2003) في إطار المجلس القومي للتعليم العالي والبحث العلمي.

يُعد عضو الهيئة التدريسية رُكناً أساساً في نظام التعليم العالي وهو أحد المدخلات الأساسية في التعليم الجامعي وحلقة الوصل بين المدخلات التعليمية والمخرجات المطلوبة من جانب آخر. ولما كان الطالب الجامعي هو العضو الرئيس في العملية التعليمية الجامعية وهو المستفيد الأول من هذه العملية والمخرج النهائي منها وهو الأكثر تعرضاً لأداء عضو الهيئة التدريسية، وهو المستفيد بالدرجة الأولى من أداء عضو الهيئة التدريسية، كما أن الطلاب أكثر الأشخاص اطلاعا ومعايشة لما يدور في قاعة الدراسة من فعاليات وممارسات تدريسية، فهم بذلك أكثر المصادر التي يمكن من خلالها الحكم على كفاءة وفعالية أداء عضو هيئة التدريس (الخزندار،2005). وذلك ما أشارت إليه أدبيات الاعتماد الأكاديمي في ضمان الجودة التعليمية.

مشكلة الدراسة:

تلعب الهيئة التدريسية في الجامعات دوراً حيويا وأساسياً في تحقيق جودة التعليم العالي، وذلك استناداً لما يناط بها من أدوار ومسؤوليات تمثل جوهر ولب مجالات الجودة في التعليم بشكل عام والتعليم الجامعي بصفة خاصة؛ حيث إن التدريس من الوظائف الأساسية لمؤسسات التعليم العالي بالإضافة للبحث العلمي وخدمة المجتمع، كما يقضي أعضاء هيئة التدريس وقتا كبيراً فيه. من جانب آخر فإن عضو هيئة التدريس له اتصال مباشر مع الطلاب؛ فيسهم في تكوين شخصياتهم وينمي قدراتهم ومواهبهم ويزودهم بكل من المعارف والمعلومات (عبد الرزاق ،2004).

اسئلة الدراسة :

وبما أن الطالب هو المستفيد الأول من العملية التعليمية كان من الضروري التعرف على وجهة نظره حول مستوى أداء عضو هيئة التدريس، لكن عملية التقويم هذه قد تتأثر ببعض العوامل، وعليه تتمحور مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤالين الرئيسين التاليين :-

السؤال الأول :ما مستوى جودة أداء عضو الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر طلبة عينة الدراسة؟

ويتفرع منه الاسئلة الفرعية التالية :

1. ما مستوى مهارة تدريس عضو الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر طلاب عينة الدراسة ؟
2. ما مستوى الصفات الشخصية لعضو هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر طلاب عينة الدراسة ؟
3. ما مستوى الاتصال بين عضو هيئة التدريس والطلاب من وجهة نظر عينة الدراسة؟
4. ما مستوى تنظيم عضو هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا خطة لتدريس المقرر الدراسي من وجهة نظر طلاب العينة؟
5. ما مستوى عملية التقويم والاختبارات التي ينفذها عضو هيئة التدريس من وجهة نظر الطلاب؟

السؤال الثاني :هل لمتغيري النوع (ذكر، أنثى) و المعدل التراكمي (GPA) أثر على آراء الطلاب في تقويمهم

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.8

لأساتذتهم ؟

ويتفرع منه السؤالان الفرعيان التاليان :

1. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الطلاب ونوعهم؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الطلاب والمعدل التراكمي لهم؟

فرضيات الدراسة :

للتعرف على مدى تأثير اتجاهات طلاب جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا حول الأداء المهني لعضو الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، قام الباحث بصياغة الفرضية الأساسية التالية :

«لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر طلاب جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا فيما يتعلق بآرائهم واتجاهاتهم حول واقع الأداء المهني لعضو الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا» تنبثق من هذه الفرضية الفروض التالية :

الفرضية الأولى :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات طلاب عينة الدراسة حول رضاهم عن مستوى أداء عضو هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وفقاً لمتغير النوع.

الفرضية الثانية :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات طلاب عينة الدراسة حول رضاهم عن مستوى أداء عضو هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وفقاً لمتغير المعدل التراكمي.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية ضمان الجودة في التعليم العالي، ذلك أن عملية تقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية في مؤسسات التعليم العالي ومعرفة الدافع العملي لهذا الأداء من شأنها تحسين جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي (الشربيني،2004)، لاسيما إذا كان هذا التقويم من قبل الطلاب الذين لهم دور مهم في عمليات التطوير وضمان الجودة بوصفهم أحد أركان العملية التعليمية.

انطلاقاً من ذلك فإن هذه الدراسة يتوقع لها أن تسهم في التعرف على أوجه القصور في سمات عضو هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأوجه القوة كذلك، والتي قد تعيق أو تدفع إلى الأمام في اتجاه ضمان جودة التعليم العالي .

كما أن هذه الدراسة توضح ما إذا كان تقويم الطلاب لأساتذتهم حيادياً أم أن هناك عوامل قد تؤثر في حيادية هذا التقويم.

حدود الدراسة:

حدود زمنية :

تم إجراء الدراسة في العام الدراسي (2012-2011) لطلاب السنة النهائية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

حدود مكانية :

اقتصرت الدراسة على كليات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بالوسط المعروف بالجناح الغربي بولاية الخرطوم والجناح الجنوبي (كلية الهندسة) بولاية الخرطوم.

ISSN:2308-5347

مصطلحات الدارسة:

ضمان الجودة :

يعرف ضمان الجودة بأنه «المستوى الذي تستطيع عنده مجموعة من المواصفات إنجاز مجموعة من الأهداف المحددة مسبقاً ممثلة في التوجه العام والأهداف الاستراتيجية أو مجموعة الأهداف المعرفية والمهارات المرغوب في تحقيقها» (قدومي،2008). أو هو «تصميم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة التي تتضمنها المعايير التي تضعها هيئة الاعتماد، ويتم من خلالها قياس وتقويم الأداء إزاء المعايير الموضوعية تحت مظلة الجودة (مصطفى ،1998).

ضمان الجودة في التعليم العالي :

ضمان الجودة هو عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستتحقق، بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية .

أما ضمان الجودة في التعليم العالي فيعرف بأنه الوسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية قد تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قوميا أو عالميا، وأن مستوى جودة فرص التعلم والأبحاث والمشاركة المجتمعية ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات (الحاج ،2008).

معايير الجودة في التعليم :

هي تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في نظام التعليم والتي تتمثل في جودة الإدارة والبرامج التعليمية من حيث الأهداف وطرائق التدريس، ونظام التقويم والامتحانات، ثم جودة المعلمين والأبنية والتجهيزات المادية، والتي تؤدي إلى خدمات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين (أبو عبده،2011).

الإطار النظري للدراسة:

أهمية عملية تقويم أعضاء الهيئة التدريسية :

يُعد عضو الهيئة التدريسية أحد العناصر الأساسية في العملية التعليمية، وقد زاد الاهتمام بجودة عضو هيئة التدريس في ظل العولمة والتنافسية العالمية بصفته أحد المعايير الأساسية لضبط نوعية التعليم في مختلف مؤسسات التعليم العالي (سيترفيلد، 1995)، وقد ورد في دليل التقويم الذاتي والخارجي والاعتماد العام للجامعات العربية أعضاء اتحاد الجامعات العربية ضرورة أن تقوم الجامعة بوضع خطة مستقبلية لنوعية أعضاء هيئة تدريس أكفاء في كل تخصص وحسب حاجات ذلك التخصص؛ على أن تتضمن الخطة برامج محددة للتطوير المهني لأعضاء الهيئة التدريسية وتطوير كفاءتهم العلمية والبحثية والمهنية، وقد اشترط الدليل على الجامعات ضرورة وجود نظم وبرامج واضحة لتقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية فيها كشرط من الشروط الأساسية للاعتماد العام، وكعنصر أساسي في عملية التقويم الذاتي للجامعات (اتحاد الجامعات العربية،1998)

تقويم أداء عضو الهيئة التدريسية :

يعرف تقويم الأداء بأنه : العملية التي يتم من خلالها التعرف على الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية الخاصة بتحقيق الأهداف وإنجاز معدلات الأداء المستهدفة (جاد الرب،2009).

وتقسم عملية تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس الجامعي إلى : تقويم تكويني، أو وقائي. ويقصد به التركيز على استخدام نتائج التقويم في تحسين البرامج؛ وذلك من خلال تطوير الأداء التدريسي للأستاذ المعني بنتائج تقويم أدائه من طلبته. وهناك التقويم الختامي : والذي يستخدم لأغراض إدارية تتعلق بعملية التوظيف، والترقية، وتجديد العقود، ومنح علاوات مالية (طعيمة والبندري،2004).

تقوم عملية تقويم الأداء الجامعي على عملية تحليل الوضع الراهن للأداء الأكاديمي للكشف عما يعتريه من جوانب قصور، أو ضعف، وتحديد الانحرافات، وتشخيص المشكلات التي من شأنها أن يكون لها تأثير سلبي على العملية التعليمية برمتها، وتحديد جوانب القوة لاعتمادها وتعزيزها، مما يساعد متخذ القرار لاتخاذ ما يلزم من قرارات، ورسم سياسات واستراتيجيات تهدف إلى الارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي للنهوض برسالة الجامعة الأكاديمية بكفاءة وفعالية (بشارة ،دياب،البرهاني،2006).

يوفر تقويم الطلبة لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة معلومات قيمة من شأنها أن تسهم في تحديد فاعلية عناصر معينة في مكونات النظام التعليمي، وتحرص كثير من الجامعات على مشاركة الطلبة في عمليات تقويم الأداء حرصا منها على شمولية عملية التقويم، وضمانا لاستمرارية التطوير، وتصحيح الممارسات التعليمية، وقد بدأ هذا النمط من التقويم في الولايات المتحدة في الثلاثينيات من القرن الماضي، ثم اتسعت عملية المشاركة لتشمل معظم جامعات الولايات المتحدة وأستراليا وبلجيكا وكندا وسويسرا وتايلاند (صائغ،2000).

تهدف عملية تقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية إلى :-

1. إعطائهم الفرصة كاملة لمناقشة الأداء ومعاييره مع مسؤوليهم.
2. إعطاء الفرصة للمسؤولين لتحديد نقاط القوة والضعف الناتجة عن تقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية.
3. إعطاء الفرصة للمسؤولين لصياغة البرامج التي تساعد أعضاء الهيئة التدريسية على تحسين أدائهم باستمرار.
4. إعطاء الفرصة للمسؤولين لتقديم التوصيات الخاصة بالمرتبات والمكافآت والترقية. (جاد الرب،2009)

ضمان جودة التعليم العالي في السودان :

انعكس الاهتمام بجودة التعليم العالي في إنشاء هيئة التقويم والاعتماد في النصف الثاني من عام (2003م) في إطار المجلس القومي للتعليم العالي والبحث العلمي ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي، بوصفها هيئة فنية إدارية علمية، تعمل على تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها؛ وذلك بمساعدتها في تأسيس وحدات فاعلة للتقويم المؤسسي الذاتي وإعداد أطر مقتدرة، عبر أنشطة نشر ثقافة الجودة وبناء القدرات؛ لتنفيذ الدراسات التقويمية اللازمة.

بذلت الهيئة وخبراؤها الجهد لبناء المعايير الوطنية لضمان الجودة ومؤشراته وأدواته، حيث تكمن أهمية دليل المعايير الوطنية لضمان الجودة في التعليم العالي في كونه :-

1. وسيلة موضوعية لتحليل واقع مؤسسات التعليم العالي في السودان.
2. أداة للتقويم المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي في السودان.
3. وبتطبيقه يتوافر لمتخذي القرار في جميع المستويات؛ المعلومات التفصيلية المطلوبة للتخطيط الاستراتيجي للجودة المنشودة في أداء مؤسسات التعليم العالي.

كما يهدف هذا الدليل إلى :

1 - تحديد الإطار العام لعملية التقويم لمؤسسات التعليم العالي بالسودان وذلك من خلال :-

- المجالات والمحاور الرئيسة التي تستند عليها عملية التقويم.
- ما يتضمنه كل مجال ومحور من معايير ومؤشرات يجب تحقيقها بوصفها متطلبات أساسية لضمان الجودة.

2 - مساعدة مؤسسات التعليم العالي على القيام بالتقويم المؤسسي من أجل:-

- التعرف على واقع المؤسسة التعليمية بكل مجالات عملها ومكوناته وجوانبه تفصيلا.

ISSN:2308-5347

- الكشف عن جوانب القوة ونقاط الضعف في مدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة.
- مقارنة واقع المؤسسة التعليمية للمكونات التي يتناولها دليل المعايير لضمان جودة التعليم العالي.
- قياس درجة ضمان جودة نظام المؤسسة التعليمية في ضوء هذا الدليل .
- معاونة مؤسسات التعليم العالي لتعزيز مجهوداتها في التطوير وتحسين الجودة.

3 - تهيئة مؤسسات التعليم العالي وإعدادها للتقويم الخارجي ومن ثم الاعتماد.

4 - توفير التغذية الراجعة للهيئة لتطوير معايير الدليل، وبالتالي التحسين والتطوير المستمر له.

مجالات المعايير الوطنية ومحاورها لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي :

أصدرت الهيئة العليا للتقويم والاعتماد في يوليو (2012) دليلا للمعايير الوطنية لضمان جودة العليم العالي في السودان؛ اشتمل الدليل على تسعة مجالات رئيسة موجزة بالشكل (1)، هي :

- المجال الأول :الإطار المؤسسي
- المجال الثاني :الحوكمة والإدارة
- المجال الثالث :البُنى التحتية
- المجال الرابع : الموارد البشرية
- المجال الخامس: الطلاب والخريجون
- المجال السادس: التعليم والتعلم
- المجال السابع: البحث العلمي والدراسات العليا
- المجال الثامن: خدمة المجتمع
- المجال التاسع :إدارة الجودة

ولكل مجال عدد من المحاور، ولكل محور معيار ومؤشرات وشواهد وأدلة، فمجال الموارد البشرية (المجال الرابع) يحتوي على ثلاثة محاور هي: إدارة الموارد البشرية، وإدارة أعضاء هيئة التدريس، والأطر المساعدة.

فمحور أعضاء هيئة التدريس له المعيار : «للمؤسسة العدد الكافي والمؤهل من أعضاء هيئة التدريس في مختلف التخصصات العلمية، وتعمل على تقويم أدائهم، وبناء قدراتهم لأداء وظائفهم بكفاءة وفاعلية».

أما المؤشرات فهي :

1 - هل يتم تعيين أعضاء هيئة التدريس وفقاً لحاجات الأقسام والتخصصات المختلفة؟
2 - كم أعداد أعضاء هيئة التدريس المتفرغين وعلى رأس العمل والمتعاونين في الثلاث سنوات الأخيرة وموزعين حسب الجنسية والتخصص والمرتبة العلمية؟
3 - هل توزع أعباء أعضاء هيئة التدريس بصورة متوازنة في المجالات المختلفة؟
4 - إلى أي مدى يتلاءم التخصص العلمي لعضو هيئة التدريس مع المقررات التي يقوم بتدريسها؟
5 - إلى أي مدى يتناسب عدد أعضاء هيئة التدريس في كل تخصص مع أعداد الطلاب في التخصص المعني؟
6 - هل تتبع المؤسسة سياسة التفرغ العلمي لأعضاء هيئة التدريس؟
7 - كم عدد أعضاء هيئة التدريس المعارين وممن هم في إجازات بدون مرتب والمتسربين في الثلاث سنوات الأخيرة؟
8 - هل يتم تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس ؟ وما الجهات التي تشارك في تقويم أدائهم؟

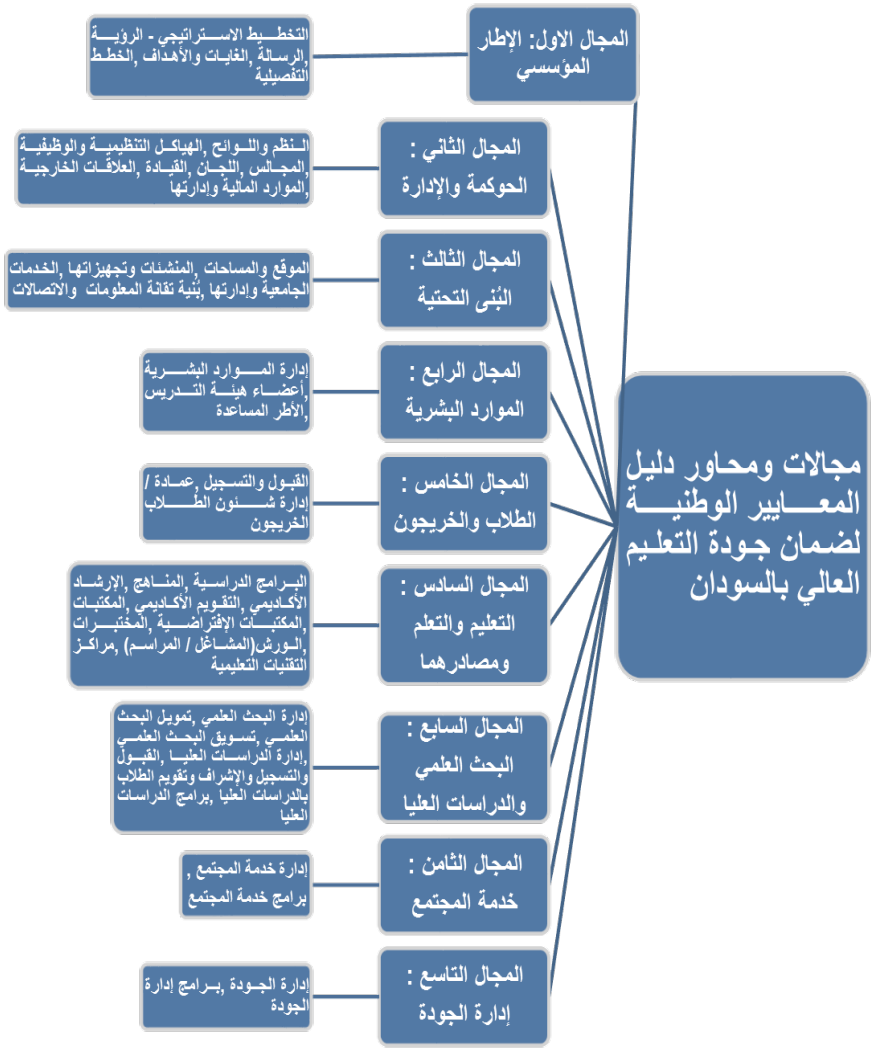
أما الشواهد والأدلة لمحور أعضاء هيئة التدريس فهي :

1 - أعداد أعضاء هيئة التدريس المتفرغين وعلى رأس العمل والمتعاونين وموزعين حسب الجنسية والتخصص والمرتبة العلمية في الثلاث سنوات الأخيرة.

2 - أعداد أعضاء هيئة التدريس المعارين وممن هم في إجازات بدون مرتب والمتسربين في الثلاث سنوات الأخيرة.

3 - دراسات تقويم أعضاء هيئة التدريس في الثلاث سنوات الأخيرة.

4 - قائمة بالجهات المشاركة في تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس (الهيئة العليا للتقويم والاعتماد ، 2012).



شكل (1) مخطط لمجالات ومحاور المعايير الوطنية لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في السودان. المصدر (الهيئة العليا للتقويم والاعتماد ، 2012)

ISSN:2308-5347

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا :

تاريخ الجامعة :

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا هي جامعة سودانية تميزت عن غيرها من الجامعات في السودان بتفوقها النوعي والكمي في تخصصات الهندسة وتقنية المعلومات، وعلاقاتها الواسعة مع العديد من الجامعات الأجنبية، تقع الجامعة في مدينة الخرطوم، وتتوزع منشآتها على أنحاء المدينة : فالقسم الجنوبي وهو الذي يحوي كليات الهندسة، مجمع الوسط ويشمل كلية الموسيقى والدراما وكلية علوم الاتصال، أما القسم الغربي فهو يحتوي على أغلب كليات الجامعة ككلية التربية والعلوم والكمبيوتر وتقنية المعلومات والدراسات التجارية والمختبرات الطبية .

يرجع تأسيس جامعة السودان عميقًا في تاريخ السودان الحديث في محطات تطور التعليم بالسودان عبر مدرسة الخرطوم الفنية ومدرسة التجارة (1902) مروراً بمدرسة الأشعة (1932م) ومدرسة الفنون (1946م) ومعهد الخرطوم الفني (1950)، ومعهد شمبات الزراعي (1954م)، ومعهد الموسيقى والمسرح والمعهد العالي للتربية الرياضية للمعلمين. فالمعلم الكبير هو تأسيس معهد الكليات التكنولوجية (1975م) ليكون من هذه المؤسسات الفريدة أكبر مؤسسة للتعليم التقني في السودان ثم ترفيعه إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (1990م)، حيث تضم الجامعة (22) كلية تقدم برامج على مستويات الدراسات العليا (الدكتوراة والماجستير والدبلوم العالي) والدراسات على مستوى البكالوريوس والدبلوم التقني كما تقدم برامج التدريب والدراسات المستمرة. يمتاز خريج الجامعة عبر مراحل تطورها بامتلاكه لناصية المعرفة العلمية بجانب امتلاكه لمهارة استخدام المعارف التطبيقية، وقد حافظت الجامعة على هذه الميزة عبر تقاليدها التعليمية ومكونات برامجها وبامتلاكها لأحدث المعامل والورش والأطر التقنية وتدريبها لأعضاء هيئة التدريس وتفاعلها الدائم مع المجتمع .

تقدم الجامعة برامجها عبر الدراسة النظامية أو الانتساب لبعض البرامج، كما تطرح بعض البرامج مستعينة بوسائط التعليم الإلكتروني حيث تمتلك الجامعة أحدث الشبكات وأجهزة الحاسوب بالمنطقة.

وتضم الجامعة ما يربو على (10) من المعاهد والمراكز البحثية التي ترعى ارتباط الجامعة بالمجتمع، مثل مركز الحاسوب، ومركز ثقافة السلام، ومعهد تنمية المرأة والطفل، ومعهد الليزر، ومركز التعليم عن بعد، ومركز الطيران. تمضى الجامعة في تطور مستمر تحديثاً وتوسعاً في برامجها بخطى ثابتة وراسخة نحو تحقيق أهدافها وبلوغ رسالتها في نشر المعرفة وخدمة المجتمع وإعداد الأطر المتخصصة والمساعدة المؤهلة تأهيلاً جيدا (جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،2015).

تجربة التقويم المؤسسي وتطبيق التقويم الذاتي بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا :

"تمشياً مع السياسات العامة للتعليم العالي بالسودان الرامية إلى تجويد مخرجات التعليم العالي، وايماناً بضرورة ضمان النوعية المتميزة لخريجي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بصفة خاصة؛ أنشأت الجامعة في العام (2004م) لجنة التقويم والاعتماد للتنسيق مع الهيئة العليا للتقويم والاعتماد بوزارة التعليم العالي، قامت اللجنة بأداء مهمتها حيث أسست البنية المطلوبة للتقويم الذاتي بكافة كليات الجامعة، وأصدرت النظم والتشريعات التي تحكم التقويم الذاتي؛ وذلك بعون الهيئة العليا للتقويم والاعتماد بالتعليم العالي أنشأت اللجنة وبإشراف أساتذة مختصين في مجال التقويم صفحة الجامعة للتقويم الذاتي، وقامت بربط الجامعة بالشبكة العربية لاتحاد الجامعات العربية.

اختارت الشبكة العربية لاتحاد الجامعات العربية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ضمن عدد من الجامعات العربية لتطبيق برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لمشروع تطوير الأداء النوعي ورفع كفاءة التخطيط المؤسسي في الجامعات العربية، وتم تقويم عدد من البرامج بكليات الهندسة، والتربية، وعلوم الحاسوب. وقد طبق اتحاد الجامعات العربية تقويم مؤسسي على الجامعة ضمن أربع جامعات عربية أخرى في الوطن العربي.

وفي عام (2009م) تم ترفيع لجنة التقويم والاعتماد لتصير «مجلس التقويم الذاتي وضمان الجودة»، كما تم إنشاء إدارة التقويم الذاتي وضمان الجودة لتكون الذراع التنفيذي للمجلس» (مصطفى،2012)، في العام (2012م) تم ترفيع إدارة التقويم الذاتي وضمان الجودة إلى «عمادة التطوير والجودة»، وذلك تلبية لمتطلبات ضمان الجودة والاعتماد المؤسسي.

الدراسات السابقة:

دراسة الجبوري (2008): هدفت الدراسة إلى تقويم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء الكفايات المهنية والصفات الشخصية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في جامعة بابل، أظهرت النتائج حصول مجالات التخطيط للدرس وطرائق التدريس والتقويم بمستوى ضعيف عند التدريسيين إلا أن مجال المادة العلمية كان بمستوى جيد أما مجال العلاقات الإنسانية فقد حصل على مستوى ضعيف هو أيضا، أما محور الشخصية فقد حصل على مستوى جيد.

دراسة برقعان وعلي (2003): هدفت الدراسة إلى تقويم الممارسات التدريسية في المقررات التربوية من وجهة نظر الطلاب «دراسة ميدانية بكلية التربية – المكلا» من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما درجة الممارسات التدريسية في المقررات التربوية من وجهة نظر الطلاب؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة الممارسات التدريسية بين الطلاب تعزى لمتغير المستوى الدراسي (الثاني- الثالث – الرابع) ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة الممارسات التدريسية بين الطلاب تعزى لمتغير الجنس (ذكر- أنثى) ؟
- هل توجد فروق دالة إحصائيا لدرجة الممارسات التدريسية بين الطلاب تعزى لمتغير التخصص (آداب - علوم)؟

أوصى الباحثان على ضرورة توضيح الأهداف والخطة الدراسية في المحاضرة الأولى لتدريس المادة، وأن يتم تنويع مصادر التقويم، وألا تقتصر على الامتحانات فقط، وأن تُصاغ أسئلة الامتحانات بشكل واضح ومحدد.

دراسة بطاينة (2004) دعت إلى استخدام أسس ومعايير واضحة قابلة للقياس في تقويم أعضاء هيئة التدريس، وهي: التدريس، والإنتاج العلمي، والإشراف على الرسائل الجامعية، والنشاط العلمي، وخدمة المجتمع، والأعمال الإدارية، ورأي الطلبة. بينت الدراسة أن هذه المعايير قابلة للزيادة والنقصان تبعا لأهداف المؤسسة؛ حيث يجب تقويم أعضاء هيئة التدريس في مدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية.

دراسة الغامدي (1995) هدفت إلى التعرف على تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بالرياض من وجهة نظر الطلاب، وتوصلت الدراسة إلى أن أداء عضو هيئة التدريس في كلية المعلمين أقل من المستوى المطلوب في المرحلة الجامعية مع وجود اختلاف في تقويم الطلاب لأداء عضو هيئة التدريس يعود لمتغير التخصص (علمي، أدبي) ولصالح ذوي التخصصات الأدبية، كما توصلت الدراسة إلى أن مستوى تقويم الطلاب لأداء عضو هيئة التدريس يختلف باختلاف المستوى الدراسي ولصالح مستوى السنة الرابعة.

دراسة فرحات (1997) هدفت الدراسة إلى التعرف على الكيفية المتبعة حاليا في تقويم الممارسات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود كمدخل للتعرف على واقع نظام تقويم الطلبة لكفاءة التدريس بجامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلى أن (18.25 %) من كليات الجامعة ومعاهدها لا تطبق نظام تقويم الطلبة لكفاءة التدريس في حين كانت (12.5 %) من الكليات والمعاهد تطبق أحيانا، و(6.25 %) تطبق دائما لكنها جميعها لا تأخذ بنتائج التقويم رسميا، وكان (78.9 %) من المستجيبين يوافقون على أن عملية تقويم الطلبة لأعضاء هيئة التدريس تمدهم بالمعلومات

ISSN:2308-5347

التي تساعدهم على تحسين عملية التدريس، في حين أفاد (66.8 %) من المستجيبين بالموافقة على أن تقويم الطلبة يساعد في التعرف على أعضاء هيئة التدريس الذين يحتاج أداؤهم إلى تحسين، وأفاد (66.4 %) من المستجيبين بالموافقة على أن تقويم الطلبة يساعد في التعرف على أعضاء هيئة التدريس المتميزين في أدائهم التدريسي لمكافأتهم، وأفاد (79.9 %) من المستجيبين بالموافقة على أن تقويم الطلبة لأعضاء هيئة التدريس يحقق الندية في العمل الأكاديمي، وأفاد (84.1 %) من المستجيبين بالموافقة على أن تقويم الطلبة لأعضاء هيئة التدريس يسهم في تحسين عملية التعلم ككل، وكانت جميعها ذات دلالة إحصائية.

دراسة بطاح والسعود (1999) رصدت الفعالية التدريسية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة من وجهة نظر طلبتهم، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا لأثر متغيرات جنس الطلبة وكلياتهم ونوع المواد التي يدرسونها ومستوياتهم الدراسية في عملية التقويم.

دراسة الجفري (2002) هدفت إلى التعرف على آراء طالبات الدراسات العليا في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، وتكونت عينة الدراسة من (298) طالبة من طالبات الماجستير، وتوصلت الدراسة إلى أن محورين من أصل ستة محاور تضمنتها الدراسة؛ وكان أداء أعضاء هيئة التدريس فيها متوسطا وهما من مهام وواجبات اليوم الأول من الدراسة والتعامل مع الطالبات في حجرات الدراسة، أما المحاور الأربع الأخرى فقد كانت أقل من المتوسط.

أما دراسة غنيم واليحيوي (2005) فهدفت إلى التعرف على الأداء الأكاديمي للأستاذ الجامعي في جامعة الملك عبد العزيز في ستة محاور، وقد توصل الباحثان إلى النتائج التالية : إن الأستاذ الجامعي في جامعة الملك عبد العزيز يؤدي دوره بدرجة متوسطة ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الطلاب تبعا لمتغيري الجنس والمستوى الدراسي.

دراسة النصير(2006) : هدفت إلى تقويم طالبات الاقتصاد المنزلي والتربية الفنية بكلية التربية بالرياض بالمملكة العربية السعودية لأداء الهيئة التدريسية من وجهة نظر الطالبات، وتوصلت الباحثة إلى أن أداء أعضاء هيئة التدريس جيد لكنه لم يصل إلى حد التميز.

دراسة عبابنة (2011) والتي هدفت إلى تحديد درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي في كلية الآداب بجامعة مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، وفيما إذا كانت تختلف درجة الأداء الجامعي تبعا لبعض المتغيرات توصلت الدراسة إلى أن درجة توفر مؤشرات جودة الأداء الجامعي متوسطة، ووجود (15) فقرة تمارس بدرجة كبيرة وعشرين فقرة تمارس بدرجة متوسطة و(11) فقرة تمارس بدرجة منخفضة وعدم وجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغيرات الرتبة الأكاديمية والمؤهل والجنسية، ولكن الفروق كانت دالة لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح الخبرة القصيرة.

دراسة المخلافي (2007) هدفت إلى تقويم أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظرهم ونظر طلابهم في ضوء الكفايات التدريسية : التقبل الوجداني، والتخطيط للتدريس، والتدريس والتفاعل الصفي، والتقويم، والبحث، وخدمة المجتمع. حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي؛ وكانت عينة البحث (57) عضوا (28) من التخصصات الإنسانية (29) من التخصصات العلمية، بلغت عينة الطلبة (212) طالبا في التخصصات العلمية و(98) في التخصصات الإنسانية، وتوصل الباحث إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرنوع الكلية (علمية- إنسانية)، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرنوع الطلبة (ذكور- إناث)، بينما توجد فروق لصالح طلبة التخصصات العلمية.

دراسة أبو الرب وقدادة (2008) هدفت إلى تقديم أنموذج لتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي، وقد شمل الأنموذج كافة واجبات العضو من تدريس وبحث علمي وخدمة المجتمع؛ حيث يتم التقويم من خلال إشراك شريحة واسعة من المعنيين في العملية التدريسية، مثل: تقويم الطالب لعضو هيئة التدريس وتقويم الزميل للزميل ورئيس القسم والعميد وتقويم عضو هيئة التدريس نفسه.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.8

تناولت دراسة (Amy & Jason، 2008) العوامل المؤثرة على تقدير الطلاب للأداء الكلي لأعضاء هيئة التدريس في التعلم عن بعد، وكذلك العوامل المؤثرة على الرضا الكلي للطلاب على المقرر الدراسي، وتوصلت الدراسة إلى أن تقويم الأداء الكلي لعضو هيئة التدريس غالبا ما يتأثر بكفايتي التنمية الشخصية ومصادر التعلم، بينما الرضا الكلي للطلاب يتأثر بشكل كبير بكفاية مصادر التعلم.

التعليق على الدراسات السابقة

- **أكدت مجمل الدراسات السابقة على أهمية إشراك الطلاب في سبيل الوصول إلى خدمات تعليمية متميزة.**
- **الاستبانة هي الأداة الرئيسة في معظم الدراسات السابقة، كما اشتملت جميع الاستبانات المستخدمة على محاور متعددة.**
- **الاستبانات في الدراسات السابقة قدمت لطلاب جامعات غيرسودانية؛ حيث لكل جامعة فلسفة منطلقة من الظروف الاجتماعية والاقتصادية للدولة.**
- **هذه الدراسة من أولى الدراسات التي تجرى على جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا -على حد علم الباحث- لقياس جودة أعضاء الهيئة التدريسية مع دراسة العوامل المؤثرة على متوسطات إجابات الطلاب.**

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي كونه الأنسب للإجابة عن أسئلة الدراسة.

أداة الدراسة :

فقد استخدم الباحث استبانة مكونة من جزأين؛ الأول: يتناول المتغيرات المستقلة، وهي النوع (الجنس)، والمعدل التراكمي (GPA). أما الجزء الثاني من الاستبانة : فقد تكون من (68) بنداً، موزعة على خمسة محاور، هي : محور المهارة في التدريس، محور تنظيم خطة التدريس، محور الصفات الشخصية، محور علاقته مع طلابه، ومحور التقويم والاختبارات.

للإجابة عن أسئلة الاستبانة فقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي المتدرج من: (دائماً) ودرجته (5)، (غالباً) ودرجته (4)، (أحياناً) ودرجته (3)، (نادراً) ودرجته (2)، و(أبداً) ودرجته (1). وتم عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة المحكمين، وتم إجراء التعديلات المناسبة على ضوء ملاحظاتهم، وبذلك تم التأكد من معامل صدق الاستبانة. وطبقت الاستبانة على عينة استطلاعية تألفت من (30) طالباً (ذكرا، أنثى) لمرتين الفاصل الزمني بينهما (12) يوماً، ثم تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ وقد بلغت قيمة معامل الثبات الكلي (0.997)، الجدول (1) يوضح معامل الثبات لكل محور:

جدول (1) معامل الثبات حسب ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة الخمسة ومعامل الثبات الكلي للاستبانة

المحور	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المهارة في التدريس	0.984
الصفات الشخصية	0.995
الاتصال بالطلاب	0.994
تنظيم خطة لتدريس المقرر	0.990
التقويم والاختبارات	0.998
معامل ثبات الاستبانة الكلي	0.997

ISSN:2308-5347

من الجدول(1) يتضح أن معامل الثبات يتراوح بين (0.984)، و (0.998)، وأن معامل الثبات الكلي للاستبانة مرتفع حيث بلغ (0.997) .

مجتمع الدراسة وعينتها :

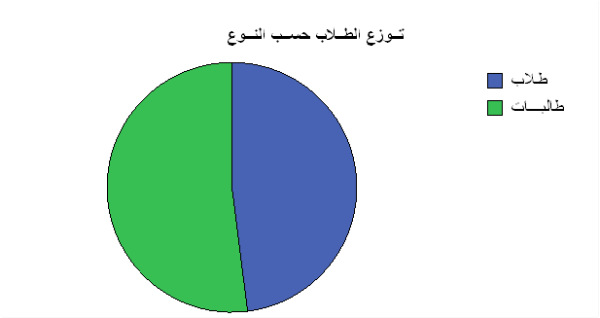
يتألف مجتمع الدراسة من طلاب السنة النهائية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بالجناح الغربي والجناح الجنوبي للعام الدراسي (2012-2011)، حيث بلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة (2450) طالبا (ذكوراً وإناثا). تكونت عينة الدراسة من (250) طالبًا (ذكرا وأنثى) من المستوى النهائي، بحوالي نسبة (10.2 %) من المجتمع الأصلي للدراسة، وتم اختيار طلبة العينة عشوائياً.

حيث كان توزع أفراد العينة حسب النوع (ذكر، أنثى)، كما في الجدول (2):

جدول (2) أعداد عينة الدراسة حسب النوع (ذكر ، أنثى)

النوع	عدد الطلاب	النسبة المئوية
الطلاب الذكور	120	%48
الطلاب الإناث	130	%52
العدد الكلي لأفراد العينة	250	%100

من الجدول (2) بلغت نسبة الطلاب الإناث داخل العينة (52 %)، بينما بلغت نسبة الطلاب الذكور (48 %).



شكل (2) نسبة الطلاب الذكور إلى الطلاب الإناث)

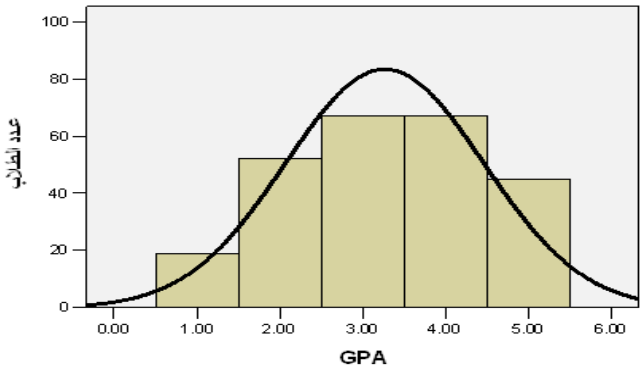
الشكل (2) يوضح نسبة الطلاب الذكور والطالبات الإناث، كما يوضح أن عدد الطلاب الإناث أكبر من عدد الطلاب الذكور. أما توزع الطلاب حسب المعدل التراكمي فيوضحه الجدول (3).

جدول (3) أعداد الطلاب ونسبهم حسب فئات المعدل التراكمي GPA

فئات المعدل التراكمي	العدد	النسبة المئوية
أقل من 2	19	% 7.6
بين 2 و 2.39	52	% 20.8
بين 2.4 و 2.69	67	% 26.8
بين 2.7 و 2.99	67	% 26.8
بين 3 و 4	45	% 18
العدد الكلي للطلاب	250	% 100

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.8

كما أن توزع العينة وفق المعدل التراكمي كان توزعا طبيعياً ، كما يوضحه الشكل (3).



شكل (3) مضلع تكراري لتوزع الطلاب وفق المعدل التراكمي، يتضح أن التوزع يتفق مع التوزع الطبيعي

نتائج الدراسة ومناقشتها :

للإجابة عن أسئلة البحث؛ اعتمد الباحث على التقديرات المقابلة لقيم المتوسطات المرجحة كما في الجدول (4) التالي :

جدول (4) تقديرات المستوى المقابلة للمتوسطات المرجحة

مدى المتوسط المرجح	التقدير
من 1 إلى 1.79	ضعيف جداً
من 1.8 إلى 2.59	ضعيف
من 2.6 إلى 3.39	وسط
من 3.4 إلى 4.19	جيد
من 4.20 إلى 5	جيد جداً

أولاً :- الإجابة عن السؤال الرئيس الأول:

ما مستوى جودة أداء عضو الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر طلبة عينة الدراسة؟ وأسئلته الفرعية :

- **إجابة السؤال الفرعي الأول : ما مستوى مهارة تدريس عضو الهيئة التدريسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر طلاب عينة الدراسة ؟**

للتعرف على ذلك قام الباحث بحساب المتوسط الكلي لإجابات طلاب العينة عن فقرات محور المهارة في التدريس، حيث بلغ متوسط المحور (3.24)، أي أن مستوى جودة المهارات التدريسية لأساتذة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا جاء في درجة متوسطة.

بلغ أعلى متوسط لفقرة في هذا المحور (3.84) بتقدير أداء جيد للفقرة (يجعل لمادته العلمية معنى شيقاً ومثيراً للطلاب)، بينما أدنى متوسط إجابة كان (2.76) بتقدير أداء متوسط للفقرة (يلائم بين مستوى المادة العلمية وقدرات الطلاب).

- **إجابة السؤال الفرعي الثاني : ما مستوى الصفات الشخصية لعضو هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر طلاب عينة الدراسة ؟**

ISSN:2308-5347

بلـغ المتوسـط الكلي لإجابات الطلاب لفقرات محور الصفات الشخصيـة (3.517) مما يعني أن مستوى جودة الصفات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا جاء في درجة جيد.

أعلى متوسط لفقرة في هذا المحور كان (3.71) بتقدير أداء جيد للفقرتين (يتصف بالذكاء وعمق التفكير)، و (مخلص في عمله).

أقـل متوسـط لإجابة فقرة في هـذا المحور (3.27) بتقديـر أداء متوسط للفقرة (يتمتـع بالطلاقة اللفظية والقدرة على التعبير).

- **إجابـة السـؤال الفرعـي الثالث : مـا مستوى الاتصال بين عضـو هيئة التدريس والطـلاب من وجهة نظر عينة الدراسة؟**

بلـغ المتوسـط الكلـي لإجابات فقرات محـور الاتصال بالطـلاب (3.327)، وهذا يعطي مستـوى جودة اتصال عضـو الهيئـة التدريسيـة بجامعـة السـودان للعلـوم والتكنولوجيـا بطلابه درجـة متوسط حيث كـان أعلى متوسـط إجابـة لفقرة في هذا المحور (3.72) بتقدير أداء جيد للفقرة (يصغي لكل من يتحدث من الطلاب)، بينمـا بلـغ أدنـى متوسط إجابة لفقرة في هذا المحـور (2.96) بتقدير أداء متوسط للفقـرة (يحرص على أن يسود الدرس جو اجتماعي قوامه الألفة والاحترام المتبادل).

- **إجابـة السـؤال الفرعـي الرابـع : مـا مستـوى تنظيـم عضـو هيئـة التدريـس بجامعـة السـودان للعلوم والتكنولوجيا خطة لتدريس المقرر الدراسي من وجهة نظر طلاب العينة؟**

بلـغ المتوسـط الكلـي لإجابات الطلاب على فقـرات محور تنظيم خطـة لتدريس المقـرر (3.6)، أي أن مستوى جودة تنظيم عضو هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا خطة لتدريس مقرره جاء بدرجة جيد حيث كان أعلى متوسط فقرة في هذا المحور بلغ (3.8) بتقدير أداء جيد للفقرة (يحدد للطلاب متطلبات المقـرر الدراسـي)، بينما أقل متوسط بلغ (3.15) بتقديـر أداء متوسط للفقرة (يحدد للطلاب محتوى المقرر الدراسي).

- **إجابـة السـؤال الفرعـي الخامس : ما مستـوى عمليـة التقـويم والاختبارات التـي ينفذهـا عضو هيئة التدريس من وجهة نظر الطلاب؟**

بلـغ المتوسـط الكلي لتقويم الطـلاب لإجراءات التقـويم والاختبارات التـي يجريها أعضاء هيئـة التدريس (3.16) وهي درجة المستوى المتوسط حيث كان أعلى متوسط لفقرة في هذا المحور (3.69) بتقدير أداء جيد للفقرة (يحرص أن تزود الواجبات المنزلية الطلاب بالخبرات المتنوعة التي لا يتاح اكتسابها أثناء الدرس)، بينما أقل متوسط هو (2.87) بتقدير أداء متوسط للفقرة (يناقش إجابات الطلاب معهم).

مما سبق يتضح أن المتوسط لإجابات المحاور الخمسة (فقرات الاستبانة جميعاً) بلغ (3.39)، كما في الجدول (5)، وهذا يعطي مستوى أداء عضو هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا درجة المتوسط .

جدول (5) القيمة المتوسطة لإجابات الطلاب عن كل محور من محاور الاستبانة والتقديرات المقابلة

المحور	متوسط المحور	التقدير
المهارة في التدريس	3.24	أداء متوسط
الصفات الشخصية	3.517	أداء جيد
الاتصال بالطلاب	3.327	أداء متوسط
تنظيم خطة لتدريس المقرر	3.60	أداء جيد
التقويم والاختبارات	3.316	أداء متوسط
المتوسط الكلي لإجابات الاستبانة	3.39	أداء جيد

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.8

ثانياً:- الإجابة عن السؤال الرئيس الثاني :

هل لمتغيري النوع (ذكر، أنثى) والمعدل التراكمي (GPA) أثر على آراء الطلاب في تقويمهم لأساتذتهم ؟ وأسئلته الفرعية :

- **إجابة السؤال الفرعي الأول : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الطلاب ونوعهم؟**

لدراسة أثر النوع (ذكر، أنثى) على إجابات طلاب العينة لفقرات المحاور الخمسة، قام الباحث بإجراء اختبار (T-test) عند مستوى معنوية (0.05) بين محاور الاستبانة الخمسة ومتغير النوع، كانت النتائج وفق الجدول (6).

جدول (6) تأثر إجابات الطلاب على محاور الاستبانة بمتغير النوع، ويلاحظ أن مستوى المعنوية أكبر من (0.05) لكل المحاور.

المحور	المعنوية
المهارة في التدريس	0.888
الصفات الشخصية	0.998
الاتصال بالطلاب	0.928
تنظيم خطة لتدريس المقرر	0.910
التقويم والاختبارات	0.996

من الجدول(6) يتضح أن مستوى المعنوية لكل المحاور أكبر من (0.05) مما يعني قبول الفرض الصفري، وأن استجابات الطلاب عن أسئلة الاستبانة لا تتأثر بكونهم ذكوراً أو إناثاً.

- **إجابة السؤال الفرعي الثاني : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الطلاب والمعدل التراكمي لهم؟**

لدراسة أثر المعدل التراكمي على إجابات طلاب العينة لفقرات المحاور الخمسة، قام الباحث بإجراء اختبار (ANOVA) لتأثير المعدل التراكمي على اتجاهات الطلاب في الإجابة عن أسئلة الاستبانة، حيث النتائج كما بالجدول (7).

جدول (7) تأثر إجابات الطلاب على محاور الاستبانة بمتغير المعدل التراكمي (GPA)، ويلاحظ أن مستوى المعنوية أصغر من (0.05) لكل المحاور.

المحور	المعنوية
المهارة في التدريس	0.000
الصفات الشخصية	0.002
الاتصال بالطلاب	0.001
تنظيم خطة لتدريس المقرر	0.000
التقويم والاختبارات	0.001

يتضح من نتائج اختبار (ANOVA) أن مستوى المعنوية أصغر من (0.05)، مما يعني رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل، مما يعني تأثر إجابات الطلاب حول أسئلة الاستبانة بمعدلاتهم التراكمية.

وعليه فإن إجابة السؤال الرئيس الثاني تتضح بأن عامل نوع الطالب لا يؤثر على رأي الطالب في أستاذه، بينما عامل المعدل التراكمي للطالب يؤثر على رأي الطالب في أستاذه.

ISSN:2308-5347

الاستنتاجات

تناولت الدراسة تقويم مستوى أداء عضو هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من خلال تقويم طلبة الجامعة للمهارات التدريسية، والصفات الشخصية، والاتصال بالطلاب، وتنظيم خطة لتدريس المقرر والتقويم والاختبارات التي يجريها عضو الهيئة التدريسية، كما شملت الدراسة أيضاً دراسة تأثير النوع والمعدلات التراكمية لطلبة الجامعة على آرائهم في تقويمهم لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

فيما يلي عرض لأهم ما توصلت إليه الدراسة:

أولاً :يرى الطلبة أن :

1) المهارات التدريسية لعضو هيئة التدريس بالجامعة ذات مستوى متوسط وليس مستوى متميزا، ويرى الباحث من خلال خبرته العملية بالجامعة أن العبء التدريسي العالي (الساعات التدريسية)، والأعباء الإدارية الملقاة على عضو الهيئة التدريسية بالجامعة؛ من أهم الأسباب التي أدت إلى هذا المستوى المتوسط، يضاف إلى ذلك ضعف جانب العلوم التربوية لأعضاء هيئة التدريس لتركيزهم على تخصصاتهم العلمية، ذلك ما يدلل عليه حصول عبارة «يلائم بين مستوى المادة العلمية وقدرات الطالب» أقل متوسط مرجح في محور المهارات التدريسية، بينما عبارة «يجعل لمادته العلمية معنىً شيقاً ومثيراً للطلاب» حصلت على أعلى متوسط مرجح (3.8) في نفس المحور.
2) الصفات الشخصية لعضو هيئة التدريس بالجامعة ذات مستوى جيد، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الجبوري (2008)، والتي أظهرت أن نتيجة تقويم طلبة الدراسات العليا في جامعة بابل لمحور الشخصية للأستاذ الجامعي كانت المستوى الجيد.
3) اتصال عضو الهيئة التدريسية بالجامعة بطلابه جاء في مستوى متوسط مما يتفق مع دراسة الجفري (2002)، والتي ترى فيها طالبات الدراسات العليا بجامعة أم القرى أن تعامل أعضاء هيئة التدريس بالجامعة مع الطالبات ذوات مستوى متوسط. ويرى الباحث أن تلقي عضو الهيئة التدريسية لعدد قليل من البرامج التدريبية في مجال الاتصال ومهاراته من أهم أسباب عدم تميز عضو الهيئة التدريسية في اتصاله مع طلابه.
4) تنظيم عضو هيئة التدريس الجامعي خطة لتدريس مقرره؛ جاء في مستوى جيد، ويرى الباحث أن تكرار تدريس عضو الهيئة التدريسية للمقرر اكسبته خبرة جيدة في تنظيم خطة تدريسية.
5) التقويم والاختبارات التي يجريها عضو هيئة التدريس بالجامعة ذات مستوى متوسط مما يتفق مع دراسة الجفري (2002)، والتي ترى فيها طالبات الدراسات العليا بجامعة أم القرى أن الواجبات التي يكلفهم بها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ذات مستوى متوسط، يرى الباحث أن الأعداد الكبيرة من الطلبة التي يقوم بتدريسها عضو الهيئة التدريسية وعدم الاستعانة بالتعلم الإلكتروني في التقويم من أسباب عدم التميز في هذا المجال، إضافة لقناعة بعض أعضاء هيئة التدريس بعدم جدوى عملية التقويم والاقتصار فقط على الاختبارات لما لها من آليات في ضبط الطالب.

مما سبق يتضح أن أداء عضو هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا جاء في مستوى متوسط قريب من مستوى جيد، حيث المتوسط المرجح بلغ (3.39)، وهذا يتفق مع دراسة كل من غنيم واليحيوي (2005)؛ والتي انتهت إلى أن مستوى الأداء الأكاديمي لعضو الهيئة التدريسية بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر طلاب الجامعة وطالباتها هو المستوى المتوسط.

ثانياً: فيما يتعلق بتأثير النوع والمعدلات التراكمية لطلبة الجامعة على آرائهم في تقويمهم لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة فقد خلصت الدراسة إلى :

1) لا تأثير لنوع الطلبة بالجامعة على آرائهم في تقويمهم لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وهذا يتفق مع دراسة بطاح والسعود (1999) والتي أكدت على عدم وجود فروق دالة إحصائياً لأثر متغير جنس الطلبة، وذلك في دراسة لرصد الفعالية التدريسية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، كما اتفقت

أيضاً مع دراسة غنيم واليحيوي (2005) والتي أكدت على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الطلبة في تقويمهم لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبدالعزيز.

2) قد تتأثر آراء الطلاب في تقويمهم لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة تبعاً لمعدلات الطلاب التراكمية؛ مما يستوجب المزيد من إجراء الدراسات حتى نصل إلى الحيادية المنشودة.

التوصيات:

1 - ضرورة التخطيط لتدريب أعضاء هيئة التدريس لتحقيق معايير ضمان الجودة.

2 - ضرورة تصميم برامج تدريبية لرفع مستوى جودة المهارة في التدريس لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

3 - ضرورة تصميم برامج تدريبية لرفع مستوى جودة اتصال عضو الهيئة التدريسية بالطلاب.

4 - ضرورة تصميم برامج تدريبية لرفع مستوى جودة الصفات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

5 - ضرورة تصميم برامج تدريبية لرفع مستوى جودة تنظيم أعضاء هيئة التدريس بالجامعة لخطة تدريس مقرراتهم.

6 - ضرورة تصميم برامج تدريبية لرفع مستوى جودة التقويم والاختبارات التي ينفذها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

7 - استحداث آليات وأساليب حديثة في تقويم عضو هيئة التدريس لطلبته، كاستخدام الحواسيب والإنترنت (التعلم الإلكتروني).

8 - ضرورة العمل على إرشاد الطلاب لأهمية التقويم وأهدافه، وأهمية توخي الدقة والحيادية عند تقويمهم لأساتذتهم، وذلك بالوسائل الملائمة؛ كالإرشاد الطلابي، أو الندوات، أو توزيع المطبوعات، أوغيرذلك .

9 - إشراك جميع الأطراف ذات العلاقة بالعملية التعليمية من طلاب ورئيس قسم وعميد وزملاء في التخصص في عملية التقويم.

10 - شمولية عملية تقويم عضو الهيئة التدريسية لتشمل واجبات التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع.

11 - من الضروري جدا أن يزود عضو الهيئة التدريسية بنتائج تقويم طلابه له لتعزيز نقاط القوة، ومعالجة نقاط الضعف.

12 - على المؤسسة التعليمية تهيئة وتوفير بيئة تعليمية تتفق مع معايير ضمان الجودة لتيسر على عضو الهيئة التدريسية القيام بعمله بجودة وتميز.

13 - إجراء المزيد من الدراسات حول العوامل المؤثرة على تقويم الطلاب لأعضاء هيئة التدريس.

14 - على إدارة المؤسسة التعليمية تحفيز أعضاء هيئة التدريس المتميزين؛ معنويا أو ماديا، أو بالاثنين معا.

15 - اعتماد أسلوب المقارنات المرجعية للمؤسسة التعليمية مع المؤسسات التعليمية الرائدة محليا وإقليميا وعالميا.

16 - استضافة أساتذة ذوي مستوى جودة عالية للمشاركة في تقويم البرامج الجامعية، والمساهمة في تطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس.

17 - على أعضاء هيئة التدريس العمل على تطوير الذات، ومواكبة المستجدات المعرفية والمهارية؛ بما يضمن التميز في أداء مهام التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع.

المراجع:

أبو الرب ،عماد وقدادة عيسى (2008). تقويم جودة أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي ،المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ،الأمانة العامة لاتحاد جامعات الدول العربية ،المجلد الأول ،العدد الأول.

الجبوري ،حسين محمد (2008). تقويم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء الكفايات المهنية والصفات الشخصية ،مجلة جامعة بابل، العراق ،المجلد 15 ،العدد الثاني.

الجفري ،ابتسام حسين (2002). آراء طالبات الدراسات العليا في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، المجلة التربوية ،مجلس النشر العلمي ،جامعة الكويت ،الكويت ،العدد 16.

الحاج ،فيصل عبدالله ومجيد ،سوسن شاكر وجريسات ،آلياس سليمان (2008) . دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، مجلس ضمان الجودة والاعتماد ، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية.

الخزندار، هالة (2005) . تقييم الطالب لأداء الأستاذ الجامعي-تجربة جامعة مشيجان، مجلة الجودة في التعليم العالي، المجلد الأول، العدد الثاني.

الشربيني ، غادة حمزة محمد (2004). تقويم أداء المعلم الجامعي في ضوء مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية، وقائع ندوة تنمية التعليم العالي والتحديات والتطوير، في كلية التربية، جامعة الملك سعود،الرياض،المملكة العربية السعودية ،10-8 ديسمبر.

الغامدي ،حمدان أحمد (1995). تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس كما يراها الملتحقون بكلية المعلمين بالرياض في ضوء معايير المتغيرات ،ط1، مركز بحوث كلية التربية ،جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية.

المخلافي ،عبدالسلام خالد (2007). تقويم أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظرهم ونظر طلابهم ، مجلة دراسات وبحوث تربوية، العدد الرابع.

النصير، دلال منزل (2006). تقويم طالبات الاقتصاد المنزلي والتربية الفنية بكلية التربية بالرياض لأداء الهيئة التدريسية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، كلية التربية، جامعة البحرين، البحرين، العدد السابع.

الهيئة العليا للتقويم والاعتماد (2012). دليل المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم العالي في السودان ،وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، الخرطوم، جمهورية السودان.

أبوعبده، فاطمة عيسى(2004). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها، رسالة ماجستير، كلية الدراسات الإسلامية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

اتحاد الجامعات العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (1998). دليل منهجي للتقويم الذاتي لمؤسسات التعليم الجامعي العالي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس.

برقعان، أحمد محمد وعلي، أحمد الربيع (2003). تقويم الممارسات التدريسية للمقررات التربوية من وجهة نظر الطلاب، حضرموت للدراسات والبحوث، العدد الرابع.

بشارة، جبرائيل ودياب، مصباح والبرهاني، محمد هشام وآلياس، أسماء (2006). اتجاهات وتجارب عالمية وعربية في تقويم الأداء الجامعي، وقائع اجتماع الخبراء الإقليمي لوضع معايير لتقويم الأداء وتحسين الجودة في التعليم العالي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، عمان، 17 ~ 20 سبتمبر .

بطاح، أحمد والسعود، راتب (1999). تقييم الفعالية التدريسية لأعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة من وجهة نظر طلبتهم، دراسات العلوم التربوية العدد 26.

بطاينة، منذر (2004). قياس أداء أعضاء هيئة التدريس في المؤسسات التعليمية، مديرية المتابعة وضبط الجودة، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الأردن.

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.8

جاد الرب، سعيد محمد (2009). مؤشرات ومعايير قياس وتقييم الأداء، (الإسماعيلية، المؤلف) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (2015). http://www.sustech.edu/sudannewar/about_sust.php، 05-03-2015

عبابنة، صالح أحمد (2011). تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب، جامعة مصراتة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، المجلد الرابع، العدد 8.

ستيرفيلد، دال (1995). الرقابة على الجودة، ترجمة : سرور علي، المكتبة الأكاديمية، القاهرة.

صائغ، عبدالرحمن أحمد (2000). نحو منظور شمولي لتقويم أداء الجامعات العربية، أسلوب تحليل النظم كنموذج تقويمي فعال، وقائع المؤتمر السابع للوزراء المسؤولين عن التعليم والبحث العلمي في الوطن العربي، بعنوان التعليم العالي والبحث العلمي لمواجهة تحديات القرن الواحد والعشرين، الرياض، المملكة العربية السعودية.

طعيمة، بشرى أحمد والبندري، محمد سليمان (2004). التعليم الجامعي بين رصيد الواقع ورؤى التطوير، دار الفكر العربي، القاهرة .

عبد الرازق، وفاء محمود نصار (2004). رؤية تقويمية جديدة لأداء عضو هيئة التدريس الجامعي في ضوء كل من أهداف مؤسسات التعليم الجامعي العالي والتحديات، وقائع ندوة تنمية التعليم العالي والتحديات والتطوير، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 8-10ديسمبر.

غنيم، أحمد واليحيوي، صبرية مسلم (2005). تقويم الأداء الأكاديمي لعضو هيئة التدريس في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطلاب والطالبات، مركز بحوث كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

فرحان، سهير فهمي (1997). تقويم الطلبة لأداء أعضاء هيئة التدريس، دراسة تحليلية لنظام تقويم الطلبة لكفاءة التدريس بجامعة الملك سعود، مكتب التربية لدول الخليج العربي، المملكة العربية السعودية.

قدومي، عبدالرحيم (2008). التعرف على مدى تطبيق ركائز ضمان الجودة في الأقسام الأكاديمية لكليات المال والأعمال، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، المجلد الأول، العدد الأول.

مصطفى، أحمد سيد (1998)، دليل عمل كلية التجارة، إدارة الجودة الشاملة والآيزو، كلية التجارة، جامعة الزقازيق.

مصطفى، عبد الرحمن إبراهيم (2012)، تجربة التقويم المؤسسي وتطبيق التقويم الذاتي بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، المجلد الخامس، العدد العاشر،31.

Amy ,W & Jason ,F .(2008). Factors affecting professor facilitator and course evaluations in an online graduate program , U21Global, Singapore. http://www.ascilite.org.au/conferences/melbourne08/procs/wong.pdf.

ISSN:2308-5347

http://dx.doi.org/10.20428/AJQAHE.9.4.8

ISSN:2308-5347

Contents:

Subject	Page
Editorial	1
A Proposed Training Program to Enhance Administrative Competencies of Academic Administrators at the Jordanian Universities in Light of the Change Administration Requirements Dr. Fatma Samih Mohammed Abo Alian Dr. Khaled Ali Al Serhan	3
Academic Problems at College of Education- Girls` Section in Hail University, from Students & Staff Members Perspectives Dr.Salaheldin Farah Attallah Bakhiet Dr.Hibat Allah Muhammad Elhassan Salim	33
Obstacles to The Application of Total Quality Management in The Administrative Aspects of The Colleges of Education in The Palestinian Universities Dr. Ahmed Ghoneem Abu EL-Khaeir	59
Adaptation Strategies with Psychological Stress and Their Relative of Some Variables: A Field Study on A Sample of Female Student of Preparatory Year at Hail University Dr.Haya Suleiman Abu Alaish	83
Leadership Styles Prevailing at The University of Mohammed Lamine Dabaghine (Setif II), from Faculty Members Perspective Dr. Hocine Bachioua Dr.Ihassan Bachioua	109
Strengths, Weaknesses & The Potential Opportunities for The Employing Informatics in The Jordanian University Education from Education Colleges' Students' Perspective Dr. Somia Eid Al- Zaboot Prof. Dr.Tiseer Mohammad Al-Khawaldah	135
The Extent of The Application of The University of Science and Technology of Total Quality Standards in Accordance with The European Foundation Quality Management (EFQM) in The Strategic Planning Dr.Riyadh Yahya Alghaili Mr.Abdullah Ahmad Alshuraimi	163
The Level of Faculty Member`s Performance at The Sudan University of Science (and Technology in Accordance with Quality from The Students` Perspective Dr.Mohammed Elnbhani Ismail	189

The Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education

First: GENERAL SUBMISSION GUIDELINES

1. Articles are accepted in English and Arabic languages on the condition that they fulfill the following:

   a. Researches should be authentic and meet the traditions of scientific research in the field of quality assurance.

   b. They should be written in a proper, error-free language. Illustrations and figures should be clear, printed using IBM system, and font size 16 (Traditional Arabic). Number of pages

   should not exceed 30 including footnotes and references.

   c. Tables and illustrations should be inserted in their right places with their descriptive titles and necessary information. Dimensions for tables and illustrations should not exceed the page size which is 11cm.

   d. In text citation and referencing should be accurate. Footnotes and references should be written as follows:

      i. Resources: The name of the author should be mentioned fully, date of publishing between two brackets , the title followed by the name of the reviser or the translator, publishing house, place of publishing and page number.

      ii. References:

         1. Books: full name of author(s) should be written, date of publishing between brackets, title underlined, name of the publishing house, place of publishing and page number.

         2. Journals: full name of author(s) should be written, date of publishing between brackets, title of the article, name of the journal underlined, volume number, issue number, and numbers of pages of the article.

2. The research should be authentic and have not been published or offered for publishing where else.

3. The journal reserves all rights to make any stylistic or any other necessary changes.

4. The journal welcomes all dissertations' abstracts that passed defense and approved in the field of quality assurance in higher education on the condition that they should be prepared by author(s).

Second: PUBLISHING PROCEDURES:

1. Researches and all pertinent correspondence should be sent to:

Yemen Republic – Sana'a- P.O Box : 13064

Telefax: 0096701373249

Email: tdc@ust.edu - tdcust@hotmail.com

Website: www.ust.edu/uaqe

2. A soft copy of the research compatible with(IBM) platforms should be sent to the above mentioned address including the name of the author, his/her title, workplace, and area of specialty
3. An abstract around 100-150 words written in the same language of the research should be enclosed with the research.
4. For easy access, a soft copy of the researcher 's CV including the title of the research in details, and contact numbers should be enclosed.
5. If the research is initially accepted, then it is validated by experts that are confidentially selected. Experts judge the authenticity of the research, scientific contribution added, commitment to well-known research methodology and based on that decide validity for publishing in the journal or otherwise.
6. The researcher is informed with the decision within three months –at most- since the date of submission. If accepted, the researcher is also informed with the date and issue number of publishing.
7. in case there are comments from validators on the research, the researcher is sent these comments to do necessary modifications accordingly on the condition that the research should be sent back within one month at most.
8. Researches that are not accepted for publishing are not sent back to authors.
9. All rights reserved to the journal.

Website:

www.ust.edu/uaqe

Advisory Board:

Advisory Board Chairman:

Prof.Dr. Dawood A. AL-lHidabi - Yemen

Advisory Board Member:

RProf.Dr. Mahmood F.Okasha- Egypt
Prof.Dr. Ali Yaghi - Jordan
Prof.Dr. Sawsan Shaker - Iraq
Prof.Dr. Abdulazeez Barghouth - Malaysia
Prof.Dr.Mahmood AlWadi - Jordan
Prof.Dr. Fysal Alhaj - Sudan
Prof.Dr. Khaliel Al-khalieli - Bahrain
Prof.Dr. Hasan Zardani - Morocco
Prof.Dr. Siham Al-Qarwdhi - Qatar
Prof.Dr. Bashier Al-zughbi - Jordan
Prof.Dr. Abdulla Musllam - Saudi Arabia
Prof.Dr. Jawher Al-Madhhaki - Bahrain
Prof.Dr. Khaliel Al-Duliemi -Iraq
Prof.Dr. Henri Al-Awiedh - Lebanon
Prof.Dr. Nadia Badrawi - Egypt
Prof.Dr. Mohamed Badr Abu- lola - U.A.E
Prof.Dr. Younis Amr - Palestine
Prof.Dr.Nouria A. Al-Awadi- Kuwait
Prof.Dr.EsmailAlgabori- Iraq

Editorial Staff

Editor-in Chief

Prof.Dr. Dawood A. AL-lHidabi - Yemen

Editorial Staff Member

Prof.Dr. Sultan Abu Orabi Al-Adwan - Jordan
Prof.Dr. Mohamed R.Mahmood - Egypt
Prof.Dr. Mustafa Al-Bashier - Sudan
Prof.Dr. Nidhal Al-Rumhi - Jordan
Prof.Dr. Abdullatief H.Al- Hakeemi-Yemen
Prof.Dr. Mohamed A. Al-Soofi - Yemen
Prof.Dr. Emad Abu-Rub - U.A.E

Editorial Manager

Raja Mohamed Deeb Aljaji

Editorial Secretary

Nesmah Sultan ALabsi

Language Editing

Zelal Mohamed Deeb Aljaji

To Contact

Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education
Talent Development Center. UST. Sana'a-Yemen
P.O.Box:13064 Tel:00967 1 373237 -2127
E.mail:tdcust@hotmail.com - tdc@ust.edu
Website: www.ust.edu/uaqe

The Arab Journal

for Quality Assurance in Higher Education

Volume 9 - No.26 2016

المجلة العربية لضمان
جودة التعليم الجامعي

جامعة العلوم والتكنولوجيا

University of Science & Technology

The Arab Journal

for Quality Assurance in Higher Education

Volume 9 – No.26 2016

Arabic Refereed journal published quarterly by the General secretariat of the Association of Arab Universities

- **A Proposed Training Program to Enhance Administrative Competencies of Academic Administrators at the Jordanian Universities in Light of the Change Administration Requirements**
  Dr. Fatma Samih Mohammed Abo Alian Dr. Khaled Ali Al Serhan
- **Academic Problems at College of Education- Girls' Section in Hail University, from Students & Staff Members Perspectives**
  Dr.Salaheldin Farah Bakhiet Dr.Hibat Allah Muhammad Salim
- **Obstacles to The Application of Total Quality Management in The Administrative Aspects of The Colleges of Education in The Palestinian Universities**
  Dr. Ahmed Ghoneem Abu EL-Khaeir
- **Adaptation Strategies with Psychological Stress and Their Relative of Some Variables: A Field Study on A Sample of Female Student of Preparatory Year at Hail University**
  Dr.Haya Suleiman Abu Alaish
- **Leadership Styles Prevailing at The University of Mohammed Lamine Dabaghine (Setif II), from Faculty Members Perspective**
  Dr. Hocine Bachioua Dr.Ihassan Bachioua
- **Strengths, Weaknesses & The Potential Opportunities for The Employing Informatics in The Jordanian University Education from Education Colleges' Students' Perspective**
  Dr. Somia Eid Al- Zaboot Prof. Dr.Tiseer Al-Khawaldah
- **The Extent of The Application of The University of Science and Technology of Total Quality Standards in Accordance with The European Foundation Quality Management (EFQM) in The Strategic Planning**
  Dr.Riyadh Yahya Alghaili Mr.Abdullah Ahmad Alshuraimi
- **The Level of Faculty Member's Performance at The Sudan University of Science and Technology in Accordance with Quality from The Students' Perspective**
  Dr.Mohammed Elnbhani Ismail