

العلاقات الاجتماعية للطلاب وانعكاساتها على متطلبات جودة التعليم العالي "دراسة ميدانية لعينة من طلاب جامعة بنغازي فرع توكرة "

إعداد:

د. لطيفة عمر عبدالسلام البرق
محاضر بكلية الآداب جامعة سرت

أ. علاء يونس سالم الناصري
عضو هيئة تدريس متعاون جامعة بنغازي

ملخص

تمثل العلاقات الاجتماعية أهمية كبيرة داخل المؤسسة كونها تؤثر في سلوك أعضائها واتجاهاتهم، ذلك لأن سلوك الفرد سلوك متلازم، بمعنى أن سلوك كل فرد يعتمد على سلوك الآخر ويتوقف عليه، وينتج عن هذا التفاعل قيم واتجاهات إيجابية بينهم، وتتميز هذه العلاقات بالتلقائية والمرونة، وهي تساهم بالدرجة الأولى في تجاوز المشكلات والصعوبات التي يعجز عن حلها التنظيم الرسمي، ذلك إن تكوين الفرد لعلاقات مع زملاءه داخل المؤسسة يزيد في مستوى تماسك أفرادها، وذلك عن طريق تقوية روابط الأخوة والزمالة والإحساس بالانتماء، والشعور بالتضامن، ففي حالة توافق أهداف المؤسسة مع أهداف أعضائها، فإن التماسك يعمل على رفع مساهمة الأفراد في العمل لأجل صالح المؤسسة.

وتهدف إلى دراسة واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب وعلاقتها بالجودة في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة بنغازي فرع توكرة، وتسعى إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة لمعرفة مدى تأثير العلاقات الاجتماعية داخل مؤسسات التعليم العالي على جودة هذه المؤسسات، وسوف تتناول الدراسة مفاهيم العلاقات الاجتماعية، ومفهوم الجودة الشاملة، وطرح بعض النظريات التي تتناول موضوع العلاقات الاجتماعية وعلاقتها بجودة التعليم، ثم الدراسة الميدانية للوصول إلى النتائج.

كلمات مفتاحية: علاقات اجتماعية ، التعليم العالي ، جودة التعليم ، علاقات عمودية ، علاقات أفقية.



IFAD Journals

IFAD Journal of Humanities and Social
Science (IJHSS)
ISSN: 1835-3950X

Journal Home page:

<http://ifadplatform.com/ijhss/>



مشكلة الدراسة:

تعد الجامعة مؤسسة ذات كيان اجتماعي يتكون من مجموعة من الأفراد تربطهم علاقات مختلفة تحكمها قيم ومعايير مشتركة، فلا يمكن تصور أي مؤسسة تسير في طريق نجاحها ما لم تسعى جاهدة في تنظيم علاقاتها الاجتماعية بغية تحقيق التوازن والاستقرار داخل المؤسسة والرفع من مستوى جودة المؤسسة وفقاً للمعايير الدولية، لذا يحاول هذه البحث تسليط الضوء على معرفة مستوى العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة التعليمية من خلال دراسة جوانب هذه العلاقات ومساهمتها في جودة العمل داخل المؤسسة التعليمية.

لذا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي: "ما دور العلاقات الاجتماعية بجودة التعليم في مؤسسات التعليم

العالي".

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من الناحية الموضوعية بما يتميز بحدائته وأصالته، فلم يسبق أن وجدت دراسات مماثلة على المستوى المحلي، مع وجود بعض الدراسات القليلة التي تناولت جوانب متفرقة منه على المستوى العربي والأجنبي. أما من الناحية النظرية، فإن الدراسة ستعطي للباحثين أفكاراً جديدة حول أهمية العلاقات الاجتماعية وارتباطها بجودة التعليم العالي، وتأتي أهمية الدراسة من خلال عرض واستنباط واستقراء النظريات والأدبيات والدراسات السابقة، التي ستشكل إثراء يغني موضوع البحث ذلك لأن الدراسة الحالية تدرس موضوع العلاقات الاجتماعية من عدة جوانب.

وتتمثل الأهمية التطبيقية في إعداد استبانة يتم من خلالها دراسة العلاقات الاجتماعية ضمن إطار هذا البحث وقياس مدى تجاوب المبحوثين مع المعايير الموضوعية لقياس جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي، ومن ثم معرفة الارتباط بين العلاقات الاجتماعية وعلاقتها بجودة التعليم العالي، والخروج بتوصيات ومقترحات بناءً على النتائج التي سنتوصل إليها.

هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور العلاقات الاجتماعية وعلاقتها بجودة التعليم وذلك من خلال:

- تحديد العلاقات الاجتماعية داخل الجامعة بمجالات ومحاور واضحة وبيان أثرها على سلوك الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

- إعداد استبانة محكمة تتضمن مجالات العلاقات الاجتماعية ومدى تأثيرها على جودة التعليم في الجامعة.

- مدى توافق العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة الجامعية مع معايير الجودة.

فرضيات الدراسة:

(١) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الاجتماعية وجودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي.

(٢) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وزملائهم داخل الجامعة.

(٣) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

(٤) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية.

الدراسات السابقة:

(١) دراسة زياد بركات (٢٠٠٦م):

بعنوان (العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات المتعلقة بالطالب كالجنس، العمر، التخصص العلمي، التحصيل الأكاديمي، والتعرف على مستوى العلاقات الاجتماعية بين الدارسين والمدرسين من وجهة نظرهم، واستخدام الباحث المنهج الوصفي لمناسبتة طبيعة الموضوع وأهدافه، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٠ طالب من كلا الجنسين، موزعين على مختلف التخصصات بالجامعة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن نمط العلاقات السائد بين الدارسين والمدرسين هو نمط إيجابي، حيث أظهر أغلبية الدارسين اتجاهًا إيجابيًا نحو نمط العلاقات السائد بينهم.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العلاقات الاجتماعية السائد بين الدارسين والمدرسين تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، التخصص الدراسي. (بركات، ٢٠٠٦م)

(٢) دراسة إيمان أحمد صالح الجوفي (٢٠٠٧م):

بعنوان (العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للموظفين)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقات الاجتماعية النفسية، والعلاقات الاجتماعية الوظيفية للموظفين في الدواوين الحكومية، أمانة العاصمة نموذجاً وعلاقتها بالأداء الوظيفي، وبيان أثرها على سلوك الموظف في البيئة التنظيمية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كون هذا المنهج هو

الأنسب في تناول هذا الموضوع، وقد استعملت الاستبانة كأداة فاعلة في جمع البيانات والمعطيات حول

موضوع الدراسة، واختارت الباحثة عينة الدراسة مكونة من (٣٠٠) موظف موزعين على مستوى الأمانة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية تؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين على حسب درجتها، إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة اجتماعية في العلاقات الاجتماعية النفسية لصالح الذكور فيما يخص جماعة العمل.
- وجود فروق ذات دلالة اجتماعية في العلاقات الاجتماعية ال وظيفية عند الإناث تعود إلى المعوقات الوظيفية والاجتماعية وطبيعة الاتصال، وأن الموظفين العزاب يميلون إلى بناء علاقات اجتماعية نفسية، أما المتزوجون منهم فيصلون إلى تكوين علاقات وظيفية بالدرجة الأولى، كما أن الموظفين ذوي المستوى الأقل من جامعي يميلون إلى الدخول في علاقات اجتماعية نفسية، بينما الموظفين ذوي المستوى الجامعي فأعلى فيميلون إلى الدخول في علاقات اجتماعية وظيفية في بيئة العمل. (صالح، ٢٠٠٧م)

(٣) دراسة فوزي بودراع (٢٠١٤م):

بعنوان " ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كان بناء ثقافة قوية ومشتركة تجمع بين كل الثقافات الفرعية تساهم في بناء علاقات اجتماعية داخل التنظيم يسودها الانسجام والاندماج، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لجمع الحقائق والمادة العلمية من المصادر والمراجع المتعلقة بموضوع البحث.

واعتمد الباحث علي منهج دراسة حالة في دراسته الميدانية المتعلقة بمؤسسة سوناطراك بولاية وهران، واختار الباحث عينة عشوائية طبقية بنسبة ٢٠% من ٧١٥% عاملاً يتوزعون على مختلف الدوائر.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- المركزية المفرطة في اتخاذ القرارات وإقصاء وتهميش للمستويات الدنيا.
- انعدام التواصل بين القمة الهرمية والقاعدة وانعدام الثقة بينهما.
- انعدام الشعور بالولاء والانتماء للمؤسسة الناجم عن عدم أخذ المبادرات والمساهمات من طرف العمال وعدم إعطائهم الحرية في العمل.
- عدم الاهتمام بالاتصال غير الرسمي ودوره المهم في تقوية العلاقات بين الإدارة والعمال. (بودراع، ٢٠١٤م)

نظريات الدراسة:

نتعرض في هذا الجزء للمداخل النظرية في الفكر الاجتماعي، التي تناولت في أدبياتها موضوع العلاقات الاجتماعية من زوايا متعددة، حيث اهتمت هذه النظريات والمقاربات بموضوع البحث وبيّنت أهمية العلاقات وأشكالها المختلفة ودورها الإيجابي داخل المؤسسة التعليمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي ، ونركز في هذا الجانب على نظرية العلاقات الإنسانية الذي اهتمت بموضوع العلاقات الاجتماعية داخل البناء الاجتماعي للمؤسسة بما يحفظ حقوق أطراف العلاقة وتحقيق أهداف المؤسسة من جميع الجوانب.

نظرية العلاقات الإنسانية:

جاءت نظرية العلاقات الإنسانية كرد فعل على النظريات الكلاسيكية للتنظيم والتي أهملت الجوانب الإنسانية واهتمت بالجوانب المادية فقط، ويعتبر "التون مايو" (١٨٨٠١٩٤٩) زعيم مدرسة العلاقات الإنسانية من خلال التجارب التي قام بها رفقة زملائه، في مصانع ويسترن الكتريك بمدينة هارونورن، بالولايات المتحدة الأمريكية في الفترة الممتدة من (١٩٢٤ إلى ١٩٣٣)، وقد هدفت هذه الدراسات إلى اكتشاف العلاقة بين ظروف العمل الفيزيائية وبين الإنتاجية، لتتسع هذه الدراسات لتشمل جماعات العمل من حيث البناء والروح المعنوية والاتجاهات، وقد كشفت هذه الدراسات على أهمية التنظيم غير الرسمي وعن أثر جماعات العمل غير الرسمية في التأثير على سلوك العمال، واتجاهاتهم وإنتاجيتهم. (ديري، ٢٠١١، صفحة ٣٧)

ويمكن تلخيص أهم مبادئ نظرية العلاقات الإنسانية كالآتي:

- يتأثر الناس في سلوكهم داخل العمل باحتياجاتهم الاجتماعية.
- يشعر الناس بأهميتهم وذواتهم من خلال العلاقات الاجتماعية التي يكونونها مع الآخرين.
- إن التخصص وتقسيم العمل والاتجاه إلى الآلية والروتينية في العمل بتقود هذا العمل جوانبه الاجتماعية وتجعله غير مرض للعاملين ويؤدي الملل والسأم.
- يتأثر الناس بعلاقاتهم وزملائهم في العمل أكثر من تأثرهم بنظم الرقابة الإدارية والحوافز المادية.
- لقد توصلت هذه الدراسات التي قام بها "التون مايو" وزملائه إلى مجموعة من النتائج مؤداها:
- أن تكوين الاتجاهات لدى العاملين عملت على زيادة الروابط والعلاقات الاجتماعية غير الرسمية بينهم، وكيف تساهم بدرجة كبيرة في زيادة الإنتاجية بصورة كبيرة.
- تؤدي العلاقات الإنسانية بين العاملين إلى تنمية روح التعاون بين مجموعات العمل ودورها في زيادة الكفاءة الإنتاجية لدى العاملين.
- انعكاس العلاقات الإنسانية على زيادة درجات الثقة والصداقة بين العاملين فيما بينهم.
- مساهمة العلاقات الإنسانية بين العاملين في زيادة روح انتماء العاملين للمؤسسة.
- ولذا اهتمت نظرية العلاقات الإنسانية بالتنظيم غير الرسمي وبالجماعات غير الرسمية ودورها الكبير في زيادة الإنتاجية، لكنها في المقابل أهملت الجانب الرسمي للتنظيم وأهملت علاقات السلطة بين الإدارة والعمال ودورها في تنظيم عملية العمل وإنتاجية العاملين. (مساعدة، ٢٠١٣ م، صفحة ٦٧)

العلاقات الاجتماعية

تعتبر العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد داخل المؤسسة هي الصلات والروابط المتبادلة بين أفرادها فيما بينهم، أو بينهم وبين رؤسائهم، وهذه العلاقات تتكون عن طريق طبيعة الأدوار الوظيفية التي تجمع بينهم وتفاعلهم واتصالهم المستمر مع بعضهم البعض، ولا يمكن لأي مؤسسة أن تسير في طريقها لتحقيق النجاح التنظيمي ما لم تسعى

جاهدة في تكوين علاقات اجتماعية قوية ومتماسكة وتنظيمها في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة، وبالتالي فإن للعلاقات الاجتماعية أهمية كبيرة داخل المؤسسة، لذلك رأت معظم المؤسسات الحديثة والمتطورة إلى الاهتمام بها، ويتجلى هذا الاهتمام في عدة مظاهر مختلفة، وما يميز هذه العلاقات الاجتماعية عن غيرها هو تميزها بعدة خصائص، تبرز في الصلات والروابط المتبادلة بين الأفراد على اختلاف أشكال هذه العلاقات داخل المؤسسة. (الغزوي، ٢٠٠٦م، صفحة ١٥٨)

تعريف العلاقات الاجتماعية:

العلاقة تعني ربط شيء بشيء آخر، فمثلاً كل فرد يجد نفسه مرتبط بأي طريقة بآخر، آباء، إخوة، مؤسسات، جماعات... إلخ، فهو مندمج في نسيج وفضاء اجتماعي الذي يقوم على شبكة من التبادلات المعقدة التي توجه أفعاله وتنشئه الاجتماعية، فهذا الربط بين عنصرين أو أكثر يعني وجود نوع من التأثير المتبادل، وهذا يؤدي بنا إلى مفهوم التفاعل، فلا يمكن تصور وجود تفاعل بين طرفين اجتماعيين دون أن نقول بوجود علاقة.

وتعرف العلاقات الاجتماعية: " بأنها مجموعة من الروابط المتبادلة بين الأفراد وجماعات المجتمع التي تنشأ عن اتصال بعضهم ببعض، وتفاعل بعضهم ببعض مثل روابط القرابة والروابط التي تقوم بين أعضاء الجمعيات التعاونية، وأعضاء المؤسسات الاجتماعية، وأبناء طبقات المجتمع. (الحسن، ١٩٩٩م، صفحة ٤٠٥)

وتنشأ العلاقات الاجتماعية نتيجة أسباب مختلفة كالأسباب الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والأسرية والتربوية، وهذه الأسباب هي التي تدفع الأفراد على الدخول في إطارها والامتثال لشروطها ومستلزماتها والمؤسسة الجامعية هي إحدى هذه الأسباب التي تنتج عنها علاقات اجتماعية وعلاقات عمل محددة بأطر وقواعد تنظيمية تتحكم وتضبط نوعية العلاقات بين الأفراد فيما بينهم وبين المؤسسة، كالهيكلة التنظيمية للسلطة ومهام وصلاحيات كل عضو، وأنماط الاتصال الرسمي، ومنظومة القيم واللوائح والقوانين وغير ذلك من الأطر التنظيمية. (العميان، ٢٠٠٦م، صفحة ١٩٥)

وتعرف الدراسة الحالية العلاقات الاجتماعية بأنها " هي تلك العلاقات التي تنشأ بين الطلاب وزملائهم وبين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ، وأخيراً العلاقات بين الطلاب والإدارة الجامعية " .

أهمية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة

للعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجامعية أهمية كبيرة في تجاوز الصعوبات والمشاكل التنظيمية التي تواجهها أغلب المؤسسات داخل بيئة عملها، ونوجزها فيما يلي:

- تتوقف فعالية المؤسسة واستمرارها على نوع العلاقات التي تربط بين أعضائها، وعلى هذا الأساس هناك درجات من التغير والتقلب في أداء المؤسسة وسلوك أفرادها تبعاً لاستقرار تلك العلاقات أو عدم استقرارها.
- إن الاحتكاك والتفاعل بين العاملين مع بعضهم البعض يمكنهم من تطوير مهاراتهم وقدراتهم في العمل، كما يكسبهم مختلف المعارف والخبرات التي تسمح بقيامهم بالأعمال بكفاءة وفاعلية عالية.

- إن العلاقات التي تنشأ بين أفراد المؤسسة الواحدة يمكن أن تؤسس نماذج التفاعل الإيجابي مثل التعاون والانسجام والثقة والاحترام المتبادل بين أطراف العلاقة نتيجة وحدة الاتجاهات، ووحدة المصالح، ووحدة الأهداف، كما تسمح بتقوية خطوط الاتصال بينهم وزيادة مستوى دافعيتهم ورغبتهم في العمل.
- تنمية روح الفريق وروح التعاون بين الجماعات الرسمية وغير الرسمية بالشكل الذي يضمن تماسك هذه الجماعات، وبالتالي تماسك البناء الاجتماعي للمؤسسة وتوازنه.
- تساهم العلاقات الاجتماعية سواء الرسمية أو غير الرسمية في تحديد سلوكيات أفراد المؤسسة والتحكم فيها بما يخدم سياساتها وأهدافها عن طريق تنمية أنماط سلوكية معينة تقوم على قيم ومعايير جماعية تكون ما يعرف بثقافة المؤسسة.
- تساهم العلاقات الاجتماعية بالدرجة الأولى في إشباع حاجات الأفراد الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والمهنية، وتحقيق رغباتهم وفتح المجال أمامهم للتعبير عن آرائهم ومشاعرهم، كما تساهم في إبراز قدرات العاملين ومهاراتهم المختلفة داخل المؤسسة، وبالتالي تعزيز شعورهم بالانتماء إلى المؤسسة والولاء لها، والشعور بالحرية والاستقلالية في القيام بالأعمال والأنشطة المختلفة.
- إعطاء مكانة أو منزلة اجتماعية متميزة للأفراد بغض النظر عن موقعهم في السلم التنظيمي للمؤسسة، وهذه المكانة الممنوحة للأفراد داخل محيط المؤسسة وخارجه تنعكس إيجاباً على رضاهم ومستوى أدائهم في العملية الإنتاجية.
- للعلاقات الاجتماعية دور كبير في بناء مناخ تنظيمي ملائم يساهم في الحد أو التقليل من الصراعات والنزاعات الموجودة بين الأفراد فيما بينهم، وبين العمل والإدارة، نتيجة اختلاف وتناقض المصالح الفردية مع المصالح الجماعية، من خلال بناء جو من الثقة المتبادلة وتنمية روح الجماعة وتوحيد الأهداف، وبالتالي ضمان استقرار المؤسسة وتماسكها في وجه الصعوبات والعراقيل التي تعترضها، وضمان تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، وإعطاء صورة إيجابية عنها في البيئة الخارجية التي تنشط فيها. (شنب، ٢٠٠٦م، صفحة ٢٨٥)

خصائص العلاقات الاجتماعية

ترسم الحدود الإنسانية الاجتماعية في شكل شبكة من العلاقات الاجتماعية القائمة على أساس تفاعل الأفراد واتصالهم مع بعضهم البعض بغرض تلبية حاجاتهم المختلفة، فالإنسان منذ القدم كان يعتمد على الجماعة من أجل تحقيق أهدافه وإشباع رغباته، وتطورت هذه الاعتمادية لتمس العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، وعند الحديث عن هذه العلاقات الاجتماعية لابد من ذكر أهم الخصائص التي تميزها من أجل توضيح زاوية الرؤية، وتتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

(١) التفاعل: يعرف التفاعل الاجتماعي بأنه التأثير المتبادل بين فردين أو جماعتين فأكثر، بحيث يؤثر كل منهما في الآخر ويتأثر به، وتصبح بذلك استجابة أحدهما مثيراً للآخر، فإذا قلنا بأن العلاقات الاجتماعية هي الصلة بين شخصين أو أكثر، أما التفاعل فهو التأثير المتبادل بينهما وما ينشأ عنه من تغير في السلوك، لذلك يعتبر التفاعل أهم خاصية في العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد، ويحدث التفاعل داخل المؤسسة بصورة مستمرة بين الطلاب وزملائهم وبينهم

وبين الأساتذة والإدارة الجامعية الذي تجمعهم علاقات متبادلة بحيث يؤثر على سلوكهم داخل المؤسسة وينشأ عن التفاعل ثلاثة أنماط من العلاقات الاجتماعية علاقة إيجابية متبادلة أو علاقة سلبية أو علاقة مختلفة تجمع بين السلب والإيجاب، وهذا معناه أن التفاعل ودرجته هم من يحدد شكل العلاقة الاجتماعية بين الأفراد.

(٢) الاتصال: يمثل البناء الاجتماعي للمؤسسة نسقاً من العلاقات الاجتماعية التي تجمع بين أفراد وجماعات هذا البناء، حيث يقوم هؤلاء الأفراد بتبادل الأدوار الوظيفية والاجتماعية بينهم حسب المراكز والمكانة الاجتماعية والوظيفية التي يحتلونها داخل المؤسسة، ولا يمكن أن تكون هناك علاقة بين فردين أو جماعتين فأكثر دون وجود اتصالات رسمية وغير رسمية بين أطراف هذه العلاقة، ويعتبر الاتصال بأنه عملية هادفة ومقصودة تهدف إلى خلق وتبادل المعلومات والمعارف والخبرات داخل شبكة من العلاقات المتبادلة بين أطراف العملية الاتصالية.

(٣) القيم والمعايير: تنشأ العلاقة الرسمية وغير الرسمية داخل المؤسسة وفق قيم ومعايير معينة يضعها أطراف العلاقة تساهم في تنظيم سلوكهم وتحديد أدوارهم الوظيفية والاجتماعية والتنسيق بينها، حيث تظهر مجموعة من القواعد الموجهة للسلوك تبين الثواب والعقاب للامتثال أو الخروج عن هذه القواعد والقيم المشتركة بين الأفراد والجماعات الرسمية وغير الرسمية.

(٤) الأهداف: تنشأ العلاقات المتبادلة بين الأفراد لتحقيق أهداف معينة وإشباع حاجات ورغبات أطراف هذه العلاقة، وبالتالي لا يمكن التطرق إلى العلاقات الاجتماعية دون ذكر الأهداف المرجوة منه. (عوض، ٢٠٠٩م، صفحة ١٩١)

أشكال العلاقات الاجتماعية

تتكون المؤسسة من تنظيم اجتماعي مقسم إلى قسمين رئيسيين، هما التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي، ويتكون التنظيم الرسمي بدوره من العلاقات الاجتماعية العمودية وهي علاقات السلطة، وعلاقات اجتماعية أفقية في نفس المستوى، أما التنظيم غير الرسمي فهو شبكة العلاقات الاجتماعية التي تربط بين مجموعة من الأفراد داخل المؤسسة ولا تخضع للتنظيم الرسمي، لكنها ترتبط بأداء العمل وتؤثر فيه.

(١) العلاقات الاجتماعية العمودية: هي ذلك الاتصال والتفاعل الذي بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية مختلفة كالعلاقة الاجتماعية بين الطالب والأساتذ أو العلاقة بين مدير المؤسسة ومدير قسم والعلاقة العمودية تقسم إلى قسمين: العلاقات العمودية الرسمية والعلاقات العمودية غير الرسمية، فالعلاقات العمودية الرسمية تقع بين شخصين يحتلان مراكز مختلفة، وتدور حول الأعمال والواجبات الرسمية الخاصة بالمؤسسة، أما العلاقات غير الرسمية فهي الاتصال والتفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية مختلفة، ويتعلق هذا الاتصال والتفاعل عادة بالشؤون الاجتماعية والخاصة للأفراد والذين يسعون لإشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية وقد تمتد هذه العلاقات إلى خارج أسوار المؤسسة.^(١١)

(٢) **العلاقات الاجتماعية الأفقية:** وهي ذلك الاتصال والتفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية متساوية كالعلاقة بين إدارة الكلية ورؤساء الأقسام أو مدير البحوث والدراسات حول ضرورة القيام بدراسة تهدف إلى معرفة أسباب انخفاض معدلات الطلاب، أو العلاقة الموجودة بين قسمين أو أكثر حول القيام بالأعمال والمهام الوظيفية المنوطة بهم.

وتنقسم العلاقات الاجتماعية الأفقية إلى علاقات اجتماعية رسمية وعلاقات اجتماعية غير رسمية، وتعتبر العلاقة الاجتماعية الأفقية الرسمية هي الاتصال والتفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز متساوية، وتطور الرابطة حول واجبات المؤسسة وطرق تنفيذ المهام والأعمال التي تضمن السير الحسن للمؤسسة وتحقيق الأهداف المرجوة، أما العلاقات الاجتماعية الأفقية غير الرسمية فهي تلك الروابط والصلات بين فردين أو جماعتين فأكثر يحتلون مراكز اجتماعية متكافئة يكونون علاقات فيما بينهم خارج قنوات العمل الرسمية تجمعهم قيم ومعايير مشتركة تهدف إلى إشباع حاجاتهم ورغباتهم الاجتماعية والنفسية فيما بينهم. (الحسن، ٢٠٠٥م، صفحة ٨٨)

تصنيفات العلاقات الاجتماعية:

(١) **العلاقات الأولية:** وهي علاقات اجتماعية متخصصة تقتصر على أداء نشاط معين أو مجموعة أنشطة وتتميز بحقوق وواجبات الأفراد المندمجين في مثل هذه العلاقات بالوضوح الشديد كما تتميز العلاقات الأولية بالقوة والتماسك والتعاون وتسود داخل الجماعات الصغيرة.

(٢) **العلاقات الثانوية:** وتسود داخل الجماعات الثانوية التي تتسم بكون الحجم وضعف العلاقات الشخصية المباشرة وسيادة العلاقة الرسمية والتعاقدية، كالعلاقات التي تحكم المؤسسات والجمعيات وغيرها. وهناك تصنيف آخر للعلاقات الاجتماعية هما العلاقات التبادلية والعلاقات اللاتبادلية.

(١) **العلاقات التبادلية:** ويعتبر هذا النوع من العلاقات هو أصح صور العلاقات الاجتماعية، ويعني التبادل الذي يحدث نتيجة التفاعل الاجتماعي تحول اتجاه التأثير من فرد لآخر، فكما يؤثر فرد ما في فرد آخر فإنه أيضاً يتأثر به وقد تتخذ هذه العلاقات المتبادلة عدة أشكال كالعلاقة بين فردين أو بين فرد وجماعة أو بين جماعة وجماعة في إطار رسمي أو غير رسمي.

(٢) **العلاقات اللاتبادلية:** يتضمن هذا الشكل من العلاقات تفاعلاً اجتماعياً غير مباشر، حيث لا زمن وجود فرد ما مع وجود فرد آخر، بحيث لا يؤثر الفرد الأول في الفرد الثاني ولا يتأثر به، وفيما يخص أشكال العلاقات هي علاقات تبادلية ولا توجد علاقات لا تبادلية، ذلك أنها ترتبط بأدوار ومهام وظيفية واجتماعية تستوجب تفاعل إيجابي يؤثر في سلوك الأفراد ا رد لتحقيق الأهداف المسطرة. (الرحمان، ١٩٩٩م، صفحة ١٤٩)

مفهوم الجودة

عرف ابن منظور الجودة في معجمه لسان العرب بأن أصلها "الجود" والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جوده، أي صار جيداً، وأحدث الشيء فجاد والتجويد مثله، وقد جاد جودة وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل. (١٤)

والجودة في التعليم هي "مجلد السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تستطيع أن تفي باحتياجات الطلاب".

"وهي جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات و سمات وحدة المنتج التعليمي".

وعليه فإن مفهوم الجودة في التعليم يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم و تدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية بما يوافق تطلعات الطلبة.

وتعرف الجودة التعليمية بأنها "تحسين نوعية التعليم و جعله أكثر مناسبة للاحتياجات الفردية والجماعية و جعله أكثر فعالية لتحقيق أهدافه بما له من مصادر محدودة كما يقصد بها أيضا جودة أداء الخدمة التعليمية بتكلفة معينة لتحقيق هدف يتفق مع طبيعة ووظيفة العملية التعليمية". (منظور، ٢٠٠٩م، صفحة ٢٥)

وتتميز الجودة في التعليم في أنها تهتم بالأهداف والمصادر معا، وتتدخل لتحسين وتطوير الأهداف والمدخلات والآليات والعمليات والطرق والتقنيات والأساليب المتبعة في العملية التعليمية، وينعكس ذلك ايجابياً على المنتج النهائي (الطالب) ويرفع من جودته. لذا ينبغي على القائمين على التعليم وخاصة الجامعات دراسة الأسواق لمعرفة احتياجاتها من التخصصات المختلفة والتخطيط لها على المدى الطويل والتنبؤ باحتياجات السوق المحلية.

وتعرف الدراسة الحالية جودة التعليم العالي بأنها "مدى توفر مقومات جودة التعليم داخل المؤسسة الجامعية في كل من (الطالب ، المنهج ، الإدارة الجامعية ، عضو هيئة التدريس ، المناخ التعليمي) .

مبادئ الجودة في التعليم

هناك مجموعة من مبادئ الجودة في التعليم نوجزها على النحو التالي:

- (١) دعم كامل من قيادات المؤسسات التعليمية و آليات الجودة الشاملة.
- (٢) تشجيع و تبني الأفكار المبدعة و المبدعين.
- (٣) شمولية الجودة حيث أنها تشمل جميع مجالات الخدمة.
- (٤) التركيز على روح الفريق من خلال استخدام الهياكل التنظيمية المفلطحة.
- (٥) الاستخدام الرشيد لآليات الدارة الفعالة للوقت و التعامل الايجابي مع الصراعات.
- (٦) تزويد العاملين بثقافة و مهارات "السلوك التوكيدي" بمعنى اكسب و ساعد الآخرين على الكسب.
- (٧) استحداث و تفعيل نظام للحوافز يراعي تحقيق متطلبات العدالة التنظيمية. (Com/web/quality/.htm)

الجودة الشاملة في التعليم

هناك عدة تعاريف نذكر البعض منها:

"عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية و في جميع العمل التعليمي والتربوي بالمؤسسة".

"عملية توثيق للبرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح تهدف على تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم والارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب العقلية و النفسية والجسمية والروحية والاجتماعية".

ومفهوم الجودة الشاملة في التعليم له معنيان مترابطان: أحدهما واقعي والآخر حسي، والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها مثل: معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، معدلات تكلفة التعليم، أما المعنى الحسي للجودة فيتركز علي مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة و فعالية الخدمة التعليمية. (رضا، ٢٠٠٩م)

أهمية الجودة الشاملة في التعليم

- إن تحديات ثورة المعلومات التكنولوجية التي يواجهها العالم المعاصر جعلت نظام الجودة الشاملة الحل الأمثل لمواجهة مشكلاته الإنتاجية، ولقد أثبت هذا الأسلوب جدارته، لذلك أصبحت كافة مؤسسات العالم اليوم بما فيها المؤسسات التعليمية أحوج ما تكون إلى الارتقاء بالإنتاجية وتحسين الجودة لمواجهة هذه التحديات والتغيرات التي تسير في سباق البقاء الأفضل، وعليه يمكن إيجاز مجموعة من الفوائد التي يمكن أن تتحقق في حالة تطبيق الجودة الشاملة في التعليم ومنها:
- ضبط و تطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
 - الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.
 - زيادة كفايات الإداريين والمعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية ورفع مستوى أدائهم.
 - توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية مهما كان حجمها ونوعها.
 - تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
 - خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر، وأشارك جميع العاملين في التطوير.
 - وجود نظام شامل ومدرّس سنعكس إيجابياً على سلوك الطلاب، وتحقيق التنافس الشريف بينهم. (محمود، ٢٠٠٩م، صفحة ٨)

الاجراءات المنهجية .

يتناول هذا الجزء منهجية الدراسة وإجراءاتها ويحدد مجتمع الدراسة وخصائصه ، ويوضح كيفية بناء أداة الدراسة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة والإجراءات العلمية المستخدمة ، والتأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها ، وتبين إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية ، والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

أولا / نوع الدراسة ومنهجها .

تندرج هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية التحليلية ، وذلك لأنها تعتمد على جمع البيانات والمعلومات ووصفها وتحليل الفروق بين المتغيرات ، واستخلاص النتائج المتعلقة بجملة من المتغيرات لوصف خصائص المبحوثين ، كما أنها تستند في منهجها على التكامل بين المنهجين الكمي والكيفي .

ثانياً / تحديد مجالات الدراسة .

١ - المجال المكاني للدراسة :-

يتمثل في الكليات العلمية جامعة بنغازي فرع توكرة ، ولقد تم اختيار هذه المؤسسة لأهمية هذا القطاع الحيوي نظراً لما تمثله الجامعة من مكانة علمية ويعتبر المنتمين لها من الصفوة الثقافية بالمجتمع .

٢ - المجال البشري للدراسة :-

يتحدد المجال البشري للدراسة الحالية في جميع الطلاب المسجلين بالكليات المختلفة بجامعة بنغازي فرع توكرة .

٣ - المجال الزمني للدراسة :- وهي الفترة الزمنية التي استغرقت في عملية جمع البيانات من المبحوثين .

ثالثاً / إجراءات المعاينة : وقد تم سحب العينة وفق المراحل المنهجية الآتية :

١ - تحديد وحدة المعاينة :-

تتمثل وحدة المعاينة أو التحليل في هذه الدراسة من الشباب الجامعون من كلا الجنسين (ذكور ، إناث) المسجلون بجامعة بنغازي فرع توكرة ، وقد روعي في العينة أن تكون ممثلة لجميع فئات المجتمع المدروس ، مع الأخذ في الاعتبار تصنيف أفراد العينة إلى فئات من خلال توزيعهم على الكليات الانسانية والتطبيقية بجامعة بنغازي فرع توكرة ، فوحدة التحليل هنا هي الطالب الجامعي بجامعة بنغازي فرع توكرة .

٢ - تحديد مجتمع الدراسة :- يتألف مجتمع الدراسة من جميع الطلاب الجامعيين المسجلين بجامعة بنغازي فرع توكرة .

٣ - وحدة التحليل :- تتمثل وحدة التحليل في الأفراد ، وهم الطلاب الجامعيين المسجلين بجامعة بنغازي فرع توكرة .

٤ - تحديد نوع العينة المستخدمة :-

إن للعينات أنواعاً مختلفة حسب نوع الدراسة وطبيعتها ، ونوع العينة الذي يتماشى مع نوع وطبيعة هذه الدراسة ونظراً لتوزيع وحداتها على عدد الكليات بالجامعة ، لذا فإن العينة العشوائية البسيطة تعتبر الأسلوب الأنسب لسحب العينة ، والتي بدورها تتيح المجال للاختيار العشوائي لمفردات العينة .

٥ - تحديد حجم العينة :- يعتبر حجم العينة الملائم هو ذلك الحجم الذي يعكس خصائص المجتمع المدروس وهذا لا يعتمد على حجم المجتمع فحسب وإنما يعتمد على مدى التباين داخل هذا المجتمع ، ولذلك تم الاعتماد على حجم عينة مقداره ١٥٠ مفردة .

رابعاً :- أداة جمع البيانات :

نظراً لارتفاع المستوى التعليمي لجمهور البحث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة والتحقق من أهدافه ، حيث تم تقسيمها إلى عدة أجزاء أولها متعلق بالبيانات الأولية والثاني متعلق بمقياس

بالعلاقات الاجتماعية والذي اشتمل على ثلاثة أبعاد كل منها يشمل ١٠ فقرات ، بعد العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وزملائهم وبعد العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والثالث يقيس العلاقة الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية ، والجزء الرابع والأخير والمتعلق بتوفر مقومات جودة التعليم الجامعي بالجامعة ويشمل ٥ فقرات .

خامساً : الصدق والثبات .

١ - **الصدق :** يتم إجراء الصدق للتعرف على مدى صلاحية الأداة وقدرتها على جمع المعلومات المطلوبة من أفراد مجتمع الدراسة ، وهل هي مناسبة لما أعدت من أجله لأنه يقيس ما وضع لقياسه حيث تم حساب الصدق الذاتي عن طريق أخذ الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس ككل . $0.80 = \sqrt{0.80} = 0.894$ معامل الثبات = معامل الصدق الذاتي أي أن معامل الصدق الذاتي للإستبانة قوياً ، كما تم قياس الصدق الظاهري من خلال عرضها على المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بقسم علم الاجتماع بجامعة بنغازي .

٢ - **الثبات :** يعد ثبات الأداة شرطاً ضرورياً لمعرفة مدى دقة المقياس في جمع البيانات ، لذا فإن مصطلح الثبات يعني مدى دقة الاختبار في القياس أو الملاحظة ، وعدم تناقضه مع نفسه ، واتساقه فيها يزودنا به من معلومات عن سلوك المبحوثين ، وتوجد عدة طرق لقياس معامل الثبات منها إعادة الاختبار ، وطريقة الصور المتكافئة ، وطريقة التجزئة بالمناصفة ، ومعادلة ألفا كرونباك التي اعتمد الباحثان عليها لحساب معامل ثبات الدراسة ، ولقد قام الباحثان باستخراج الثبات لكل محور محاور الدراسة والذي بلغ في محور العلاقات الاجتماعية ٠.٧٥ والمقياس ككل حيث بلغ ٠.٨٠ وهي قيمة مقبولة لدى الباحثين في قياس الثبات .

سادساً : الوسائل الإحصائية المستخدمة.

لتحليل البيانات التي جُمعت من عينة الدراسة تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث استخدمت بعض الوسائل الإحصائية كالنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاختبار التائي لعينة واحدة (T. test)، وطريقة الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات أداة الدراسة ، ومعامل ارتباط بيرسون R لمعرفة العلاقة بين المتغيرات .

عرض نتائج الدراسة .

هذه الجزئية من تم تخصيصها لتوضيح نتائج الجانب الميداني لهذه الدراسة والتي قسمت إلى عدد من النقاط المهمة وهي ، عرض خصائص المجتمع ، والإجابة عن فروض الدراسة وذلك من خلال الجداول الأحادية والمركبة ، ومن ثم استخلاص النتائج النهائية والتوصيات .

أولاً : عرض نتائج الدراسة .

١ - خصائص مجتمع الدراسة .

جدول رقم (١) يوضح توزيع المبحوثين حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة
ذكور	٤٧	%٣١.٣
إناث	١٠٣	%٦٨.٧
المجموع	١٥٠	%100.0

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن ٦٨.٧% من أفراد عينة الدراسة من الإناث ، في مقابل ٣١.٣% من الذكور وهذه النتيجة ترجع إلى أن عينة الدراسة تم سحبها من الطلاب فترة الدراسة أثناء تطبيق الإجراءات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا ، وأن الطالبات أكثر حرصاً في حضور المحاضرات من الذكور وقد يرجع ذلك إلى لجوء الذكور إلى العمل بسبب طول فترة توقف الدراسة.

جدول رقم (٢) يوضح توزيع المبحوثين حسب التخصص الدراسي

التخصص الدراسي	التكرار	النسبة
علوم انسانية	٧٥	%٥٠.٠
علوم تطبيقية	٧٥	%٥٠.٠
المجموع	١٥٠	%100.0

يتبين من الجدول أعلاه أن ٥٠.٠% من أفراد عينة الدراسة يتخصصون في العلوم التطبيقية ، في مقابل ٥٠.٠% منهم متخصصين في العلوم الإنسانية ، وهذه النتيجة جاءت بسبب أن الكلية تنقسم إلى علوم إنسانية وعلوم تطبيقية وذلك لوجودها في منطقة صغيرة نائية عن المدن الرئيسية .

جدول رقم (٣) يوضح توزيع المبحوثين حسب الفصل الدراسي

الفصل الدراسي	التكرار	النسبة
من الفصل الأول إلى الرابع	٨١	%٥٤.٠
من الفصل الخامس إلى الثامن	٦٩	%٤٦.٠
المجموع	١٥٠	%100.0

يتبين من الجدول أعلاه أن ٥٤.٠% من أفراد عينة الدراسة مسجلون من الفصل الدراسي الأول إلى الفصل الدراسي الرابع ، في مقابل ٤٦.٠% منهم مسجلين من الفصل الدراسي الخامس إلى الفصل الدراسي الثامن .

جدول رقم (٤) يوضح توزيع المبحوثين حسب الرغبة في مواصلة الدراسة بعد الجامعة

الرغبة في مواصلة الدراسة	التكرار	النسبة
--------------------------	---------	--------

نعم	٣٠	%٢٠.٠
لا	١٢٠	%٨٠.٠
المجموع	١٥٠	%100.0

يتبين من الجدول أعلاه أن ٨٠.٠ % من أفراد عينة الدراسة لا يرغبون في مواصلة الدراسة بعد الشهادة الجامعية ، في مقابل ٢٠.٠ % منهم يرغبون في مواصلة الدراسة بعد الجامعة وهذا أن دل على شيء فإنما يدل على أن العملية التعليمية ليست كما كانت في السابق ذات جدوى لدى الشباب ، على الرغم من أن نسبة ٢٠.٠ % مطمئنة إلى حد ما .

٢ - يمكن عرض نتائج الدراسة وفق الفروض وذلك علي النحو التالي :-

الفرض الأول : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وزملائهم داخل الجامعة .
للإجابة عن هذا الفرض ، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على أداة قياس العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وزملائهم ، كما تم تحديد القيمة التائية (T.test) لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطين وذلك كما هو موضح بالجدول.

جدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة والمتوسط النظري والقيمة التائية لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطين.

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	درجة الحرية	القيمة التائية T Test	مستوى الدلالة *
العلاقات بين الطلاب	١٥٠	١٧.٤٣	٣.٤٦٧	٢٠	١٤٩	٩.٠٩١-	٠.٠٠٠

* قيمة دالة عند مستوى الدلالة أقل من $\alpha = ٠.٠٥$

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين على أداة قياس العلاقات الاجتماعية بين الطلاب بعضهم البعض قد بلغ (١٧.٤٣) درجة وانحراف معياري قدره (٣.٤٦٧) في حين بلغ المتوسط النظري (٢٠) درجة .

ولتحديد دلالة الفروق بين المتوسطين حسب القيمة التائية (T.test) التي بلغت (٩.٠٩١-) ، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من $(\alpha = ٠.٠٥)$ بدرجة حرية DF= 149

وهذا يعني أن مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب مع زملائهم بجامعة بنغازي كان أقل من المستوى المتوقع بفارق ذي دلالة إحصائية أي أن علاقاتهم الاجتماعية مع زملائهم منخفضة ويمكن توضيح كل فقرة من مقياس العلاقات بين الطلاب وزملائهم فيما يلي :

جدول (٦) توزيع أفراد عينة الدراسة على مقياس العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وزملائهم

م	الفقرات	موافق		محايد		غير موافق		الانحراف المعياري
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
١	تسود علاقة التفاهم بيني وبين زملائي في الدراسة .	٤٠.٠%	٦٠	٢٨.٧%	٤٣	٣١.٣%	٤٧	٠.٨٤٣
٢	إذا تخلفت عن أحد المحاضرات يقوم أحد زملائي بشرحها لي .	١٤.٠%	٢١	١٨.٧%	٢٨	٦٧.٣%	١٠١	٠.٧٣٠
٣	تربطني بزملاء الدراسة علاقات قرابة .	٤٤.٧%	٦٧	١٤.٧%	٢٢	٤٠.٦%	٦١	٠.٩٢٦
٤	يقوم بعض الطلاب بالتشويش علينا أثناء المحاضرات	٦٧.٣%	١٠١	١٩.٤%	٢٩	١٣.٣%	٢٠	٠.٧٢٠
٥	لا يقدم الطلاب المشورة لزملائهم حتى لا يتفوقوا عليهم في الدراسة .	٣٦.٠%	٥٤	١٤.٧%	٢٢	٤٩.٣%	٧٤	٠.٩١٧
٦	نتعاون مع بعضنا البعض في تلخيص المناهج الدراسية	٢٠.٠%	٣٠	٩.٣%	١٤	٧٠.٧%	١٠٦	٠.٨٠٩
٧	أشعر بأن زملائي يتحدثون عني بالسوء .	٦٦.٠%	٩٩	٨.٠%	١٢	٢٦.٠%	٣٩	٠.٨٧٥
٨	يحدث جدالاً ومشادات بين الطلاب داخل قاعة الدراسة .	٥٦.٦%	٨٥	١٨.٧%	٢٨	٢٤.٧%	٣٧	٠.٨٤٦
٩	أقوم بزيارة زملائي في الجامعة خارج نطاق الدراسة .	٣٠.٧%	٤٦	١٣.٣%	٢٠	٥٦.٠%	٨٤	٠.٨٩٩

٠.٨٩٨	١.٧٢	%٣٠.٠٠	٤٥	%١٢.٠٠	١٨	%٥٨.٠٠	٨٧	١	٠	ليس لدي متسع من الوقت لتكوين علاقات مع زملائي في الدراسة .
-------	------	--------	----	--------	----	--------	----	---	---	--

من البيانات الواردة بالجدول أعلاه يتضح أن من لا يوافق على الفقرة يقوم بعض الطلاب بالتشويش علينا أثناء المحاضرات بلغت نسبتهم ١٣.٣% وبمتوسط حسابي قدره ١.٤٦ وانحراف معياري ٠.٧٢٠ وتدل هذه النتيجة على أن أسلوب التشويش والغوغائية تسود داخل القاعات الدراسية ، ومن وافق على أنه يقوم زملاءه بشرح المحاضرات له عند غيابه بلغت نسبتهم ١٤.٠% وبمتوسط حسابي ١.٤٧ وانحراف معياري ٠.٧٣٠ وهذا دليل على سلبيتهم وعدم التعاون مع بعضهم البعض ، في حين جاءت نتيجة السؤال الذي وجه للمبحوثين عن أنه تسود علاقات التفاهم بينه وبين زملائه ، بين ٤٠.٠% منهم وبمتوسط حسابي ٢.٠٩ وانحراف معياري قدره ٠.٨٤٣ أنه تسود علاقة التفاهم بينهم ، وأفاد ٤٤.٧% منهم أنهم تربطهم علاقات قرابة مع زملائهم وبمتوسط حسابي قدره ٢.٠٤ درجة وانحراف معياري قدره ٠.٩٢٦ ، ومن خلال ذلك يتبين لنا جلياً أن العلاقات الاجتماعية بين الطلاب أصبح بها فتور وعدم تعاون وقد يرجع هذا لسبب الأحداث التي ألمت بمجتمعنا الليبي بصفة خاصة من حروب ونزاعات مسلحة ، إضافة إلى انتشار جائحة كورونا بالمجتمعات واعتماد الكثير منا على العلاقات الافتراضية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي .

الفرض الثاني : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس
للإجابة عن هذا الفرض ، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على أداة قياس العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ، كما تم تحديد القيمة التائية (T.test) لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطين وذلك كما هو موضح بالجدول.

جدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة والمتوسط النظري والقيمة التائية لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطين.

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	درجة الحرية	القيمة التائية T Test	مستوى الدلالة *
العلاقات بين الطلاب والأساتذة	١٥٠	١٧.٢٨	٣.١٠٧	٢٠	١٤٩	-10.277	٠.٠٠٠

* قيمة دالة عند مستوى الدلالة أقل من $\alpha = ٠.٠٥$

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين على أداة قياس العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس قد بلغ (١٧.٢٨) درجة وبانحراف معياري قدره (٣.١٠٧) في حين بلغ المتوسط النظري (٢٠) درجة .

ولتحديد دلالة الفروق بين المتوسطين حسب القيمة التائية (T.test) التي بلغت (-١٠.٢٧٧) ، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha = ٠.٠٥$) بدرجة حرية $df = 149$ وهذا يعني أن مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي فرع توكرة كان أقل من المستوى المتوقع بفارق ذي دلالة إحصائية أي أن علاقاتهم الاجتماعية مع أساتذتهم منخفضة ويمكن توضيح كل فقرة من مقياس العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس فيما يلي :

جدول (٨) توزيع أفراد عينة الدراسة على مقياس العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس

م	الفقرات	موافق		محايد		غير موافق		الانحراف المعياري
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
١	تتسم علاقتي بالأساتذة بالتعاون .	٤٢	٢٨.٠ %	٤٨	٣٢.٠ %	٦٠	٤٠.٠ %	٠.٨١٩
٢	هناك محابة من الأساتذة لبعض الطلاب بسبب القرابة .	٦٧	٤٤.٧ %	٥٢	٣٤.٦ %	٣١	٢٠.٧ %	٠.٧٧٤
٣	نادراً ما يسأل الأستاذ عني عند الغياب .	٦٤	٤٢.٧ %	١٥	١٠.٠ %	٧١	٤٧.٣ %	٠.٩٥١
٤	أتجنب الاحتكاك بالأساتذة خوفاً من توجيههم إليّ الأسئلة .	٥٦	٣٧.٤ %	٤٧	٣١.٣ %	٤٧	٣١.٣ %	٠.٨٥٤
٥	أشعر بأن ليس لي علاقة حميمة بالأساتذة تمدني بالاستقرار النفسي في الدراسة.	١١٨	٧٨.٧ %	١٢	٨.٠ %	٢٠	١٣.٣ %	٠.٧٠٥
٦	يعتبرني الأساتذة طالباً مميزاً من بين زملائي .	٦٥	٤٣.٤ %	٤٤	٢٩.٣ %	٤١	٢٧.٣ %	٠.٨٢٨
٧	يقوم الأساتذة بإعطاء بعض الطلاب درجات أعلى مما يستحقون بسبب قرابتهم .	٧٢	٤٨.٠ %	٣٤	٢٢.٧ %	٤٤	٢٩.٣ %	٠.٨٦٢
٨	يعتبر أساتذتي قدوة لي أرغب في التأسي بهم .	٧	٤.٧ %	٢١	١٤.٠ %	١٢٢	٨١.٣ %	٠.٥٢٣

٠.٨٥٤	١.٦٨	%٥٧.٤	٨٦	١٧.٣ %	٢٦	%٢٥.٣	٣٨	٩	يقوم أساتذتي بإعطائي درجات الأعمال كاملة لوجود علاقات اجتماعية تربطنا .
٠.٧٩٨	١.٧٤	%٤٨.٠	٧٢	٣٠.٠ %	٤٥	%٢٢.٠	٣٣	١٠	دائماً ما يشجعني الأساتذة وأنهم يرغبون في أن أكمل دراستي بعد الجامعة .

من البيانات الواردة بالجدول أعلاه يتضح أن من لا يوافق على الفقرة يعتبر أساتذتي قدوة لي أرغب في التأسّي بهم ٨١.٣% وبمتوسط حسابي قدره ١.٢٣ وانحراف معياري ٠.٥٢٣ وتدل هذه النتيجة على أنه لا يرون أن عضو هيئة التدريس لم يعد تلك القدوة التي يحتذى بها وتعتبر هذه النتيجة كارثية ولها تداعيات خطيرة على التعليم والمجتمع بشكل عام ، ومن يوافق على أنه ليس له علاقة حميمة بأساتذته تمده بالاستقرار النفسي في الدراسة بلغت نسبتهم ٧٨.٧% وبمتوسط حسابي ١.٣٥ وانحراف معياري ٠.٧٠٥ وهذا أكيد على عدم ثقتهم بأعضاء هيئة التدريس ، في حين جاءت نتيجة السؤال الذي وجه للمبحوثين سؤال أعضاء هيئة التدريس عنهم أثناء غيابهم ، أجاب ٤٧.٣% منهم وبمتوسط حسابي ٢.٠٥ وانحراف معياري قدره ٠.٩٥١ أنهم لا يسألون عنهم ، وأفاد ٤٠.٠% منهم أنهم لا تتسم علاقاتهم بأعضاء هيئة التدريس بالتعاون وبمتوسط حسابي قدره ١.٨٨ درجة وانحراف معياري قدره ٠.٨١٩ وهذا دليل واضح على أنهم غير متعاونين مع أساتذتهم وأنه يوجد خلل في عملية التدريس ، وأن ٤٣.٤% منهم يعترضهم أساتذتهم طلاب مميزون وأن ٤٨.٠% منهم يشعرون بالتمييز السلبي بينهم وبين زملائهم عند رصد الدرجات من قبل أعضاء هيئة التدريس ، من خلال ما سبق يتضح أن هناك مشكلة حقيقية في أسلوب التعامل بين أعضاء هيئة التدريس وطلابهم مما يستوجب وقفة تأملية لتصحيح المسار التعليمي برمته .

الفرض الثالث : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية .
للإجابة عن هذا الفرض ، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على أداة قياس العلاقات الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية ، كما تم تحديد القيمة التائية (T.test) لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطين وذلك كما هو موضح بالجدول.

جدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة والمتوسط النظري والقيمة التائية لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطين.

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	درجة الحرية	القيمة التائية T Test	مستوى الدلالة *
العلاقات بين الطلاب والإدارة	١٥٠	17.89	3.027	٢٠	149	٨.٥٥١-	٠.٠٠٠

* قيمة دالة عند مستوى الدلالة أقل من $\alpha = 0.05$

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين على أداة قياس العلاقات الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية قد بلغ (١٧.٨٩) درجة وبانحراف معياري قدره (٣.٠٢٧) في حين بلغ المتوسط النظري (٢٠) درجة .

ولتحديد دلالة الفروق بين المتوسطين حسب القيمة التائية (T.test) التي بلغت (-٨.٥٥١) ، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha = 0.05$) بدرجة حرية $df = 149$ وهذا يعني أن مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية كان أقل من المستوى المتوقع بفارق ذي دلالة إحصائية أي أن العلاقات الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية منخفضة ويمكن توضيح كل فقرة من مقياس العلاقات بين الطلاب والإدارة الجامعية فيما يلي :

جدول (١٠) توزيع أفراد عينة الدراسة على مقياس العلاقات الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية

م	الفقرات	موافق		محايد		غير موافق		الانحراف المعياري
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
١	تربطني علاقة اجتماعية حميمة مع الإدارة بالجامعة .	٣٣.٣%	٥٠	٢٠.٧%	٣١	٤٦.٠%	٦٩	١.٨٨٥
٢	أشعر بأن ليس لي مكان للعمل بالجامعة بعد التخرج بسبب الوساطة .	٦٤.٠%	٩٦	١٦.٧%	٢٥	١٩.٣%	٢٩	٠.٧٩٩
٣	تتمتع الإدارة بالمرونة معي في تطبيق اللوائح والتشريعات .	٤١.٣%	٦٢	٢٤.٧%	٣٧	٣٤.٠%	٥١	٠.٨٦٨
٤	تشجعي الإدارة على مناقشة القرارات وحل المشكلات .	٢٥.٣%	٣٨	٢٦.٠%	٣٩	٤٨.٧%	٧٣	٠.٨٣١
٥	تحثنا الإدارة على اتخاذ القرارات على أساس امكانيات الجامعة .	٤٠.٠%	٦٠	٨.٧%	١٣	٥١.٣%	٧٧	٠.٩٥٢
٦	تتبنى إدارة الجامعة أسلوب التجول بين الطلاب لخلق جو أخوي معهم .	٣٧.٣%	٥٦	٢٤.٠%	٣٦	٣٨.٧%	٥٨	٠.٨٧٥
٧	هناك تحفيز مادي لبعض الطلاب من قبل الإدارة بسبب علاقاتهم الاجتماعية .	٤٨.٠%	٧٢	٣٤.٧%	٥٢	١٧.٣%	٢٦	٠.٧٥٠
٨	تتلاعب الإدارة بنتائج الطلاب بسبب وجود علاقات اجتماعية مع بعضهم.	٤٧.٣%	٧١	٣٦.٧%	٥٥	١٦.٠%	٢٤	٠.٧٣٤

٠.٧٧٢	١.٧٧	%٤٤.٠	٦٦	%٣٥.٣	٥٣	%٢٠.٧	٣١	٩	تهتم الإدارة بتقيد أحوالي الشخصية .
٠.٨٤٣	١.٦٠	%٦٣.٤	٩٥	%١٣.٣	٢٠	%٢٣.٣	٣٥	١٠	أعرف موظفي الجامعة معرفة شخصية وتربطني بالكثير منهم علاقات اجتماعية .

من البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح أن من لا يوافق على الفقرة أعرف موظفي الجامعة معرفة شخصية وتربطني بالكثير منهم علاقات اجتماعية بلغت نسبتهم %٦٣.٤ وبمتوسط حسابي قدره ١.٦٠ وانحراف معياري ٠.٨٤٣ وتدل هذه النتيجة على أن الطلاب نادراً ما يحتكون بموظفي الجامعة وهذا من الطبيعي بسبب أن أكثر احتكاكهم المباشر مع أعضاء هيئة التدريس أو منسقي الأقسام ، ومن وافق على أن الوساطة تلعب دوراً كبيراً في عملية التعيينات بالجامعة بعد التخرج بلغت نسبتهم %٦٤.٠ وبمتوسط حسابي ١.٥٥ وانحراف معياري ٠.٧٩٩ وهذا دليل على عدم الثقة في إدارة الجامعة وأن الكفاءة لم تعد هي الشرط الأساسي للقبول بالوظائف عامة والجامعة بشكل خاص ، في حين جاءت نتيجة السؤال الذي وجه للمبحوثين تتمتع الإدارة بالمرونة معي في تطبيق اللوائح والتشريعات ، أجاب %٤١.٣ منهم وبمتوسط حسابي ٢.٠٧ وانحراف معياري قدره ٠.٨٦٨ أن الإدارة تعمل بمرونة في تطبيق القوانين ، وأفاد %٣٧.٣ منهم أن الإدارة تخلق جو أخوي مع الطلاب وبينهم وبمتوسط حسابي قدره ١.٩٩ درجة وانحراف معياري قدره ٠.٨٧٥ وهذا دليل واضح على الإدارة تحاول الوصول إلى رضا الطلاب وخلق روح التعاون فيما بينها وبينهم ، وأن %٤٨.٠ منهم أنه توجد محابة لبعض الطلاب دون الآخرين وأن %٤٧.٣ منهم يرون أن الإدارة تتلاعب بنتائج الامتحانات بسبب علاقاتهم الاجتماعية مع بعض الطلاب وأن %٤٤.٠ لا يرون أن الإدارة تهتم بهم ، وأن %٢٥.٣ فقط من المبحوثين يتم تجيعهم على مناقشة القرارات وحل المشكلات وهذه النتيجة تعطي انعكاس واضح لتدهور العلاقة بين الطلاب وإدارة الجامعة التي من المفترض تكون قريبة من مشكلات الطلاب ودمجهم لكي يكونوا أداة بناء وليس معول هدم للمجتمع وأن تزرع فيهم قوة الشخصية للاعتماد على أنفسهم بعد التخرج من الجامعة .

الفرض الرابع : توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى توفر متطلبات جودة التعليم العالي بالجامعة .

للإجابة عن هذا الفرض ، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على أداة قياس توفر متطلبات جودة التعليم الجامعي ، كما تم تحديد القيمة التائية (T.test) لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطين وذلك كما هو موضح بالجدول.

جدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة والمتوسط النظري والقيمة التائية لتحديد دلالة الفرق بين المتوسطين.

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	درجة الحرية	القيمة التائية T Test	مستوى الدلالة *
---------	------------	-----------------	-------------------	----------------	-------------	-----------------------	-----------------

٠.٠٠٠	١٨.٧٤٣-	149	10	١.٦٩٢	٧.٥١	١٥٠	متطلبات جودة التعليم الجامعي
-------	---------	-----	----	-------	------	-----	------------------------------

* قيمة دالة عند مستوى الدلالة أقل من $\alpha = 0.05$

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لاستجابات الباحثين على أداة قياس توفر متطلبات جودة التعليم قد بلغ (٧.٥١) درجة وبانحراف معياري قدره (١.٦٩٢) في حين بلغ المتوسط النظري (١٠) درجات .

ولتحديد دلالة الفروق بين المتوسطين حسب القيمة التائية (T.test) التي بلغت (١٨.٧٤٣-) ، وهي قيمة دالة

إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha = 0.05$) بدرجة حرية $df = 149$

وهذا يعني أن مستوى توفر متطلبات جودة التعليم العالي كان أقل من المستوى المتوقع بفارق ذي دلالة إحصائية أي أن توفر متطلبات جودة التعليم العالي بالجامعة منخفضة ويمكن توضيح كل فقرة من مقياس متطلبات جودة التعليم العالي فيما يلي :

جدول (١٢) توزيع أفراد عينة الدراسة على مقياس توفر متطلبات جودة التعليم العالي

م	الفقرات	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
١	تتوفر بالجامعة المقومات الخاصة بجودة المنهج الدراسي	١٤.٧%	٢٢	١٨.٧%	٢٨	٦٦.٦%	١٠٠	١.٤٨	٠.٧٣٩
٢	تتوفر بالجامعة المقومات الخاصة بجودة الطالب الجامعي	١٢.٠%	١٨	٣٢.٠%	٤٨	٥٦.٠%	٨٤	١.٥٦	٠.٧٠٠
٣	تتوفر بالجامعة المقومات الخاصة بجودة الأستاذ الجامعي	١٤.٧%	٢٢	٢٦.٠%	٣٩	٥٩.٣%	٨٩	١.٥٥	٠.٧٣٨
٤	تتوفر بالجامعة المقومات الخاصة بجودة المناخ التعليمي المناسب.	١٠.٧%	١٦	٢٦.٧%	٤٠	٦٢.٦%	٩٤	١.٤٨	٠.٦٨٣
٥	تتوفر بالجامعة المقومات الخاصة بجودة الإدارة الجامعية	١٤.٠%	٢١	١٥.٣%	٢٣	٧٠.٧%	١٠٦	١.٤٣	٠.٧٢٧

من البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح أن من لا يوافق على الفقرة تتوفر مقومات جودة التعليم بإدارة الجامعة بلغت نسبتهم ٧٠.٧% وبمتوسط حسابي قدره ١.٤٣ وانحراف معياري ٠.٧٢٧ وتدل هذه النتيجة على أنه لا يرون أن الإدارة تتوفر بها المقومات الخاصة بجودة التعليم ، ومن لم يوافق على أنه لا تتوفر المقومات الخاصة بجودة المناخ التعليمي بلغت نسبتهم ٦٢.٦% وبمتوسط حسابي ١.٤٨ وانحراف معياري ٠.٦٨٣ وهذا دليل على أن المناخ التعليمي السائد بالجامعة غير كافٍ للرفع من جودة التعليم ، في حين جاءت نتيجة السؤال الذي وجه للمبحوثين حول مدى توفر المقومات الخاصة بجودة المنهج الدراسي ، أجاب ٦٦.٦% منهم وبمتوسط حسابي ١.٤٨ وانحراف معياري قدره ٠.٧٣٩ أن هذه

المقومات غير متوفرة بالجامعة ، وأفاد ٥٩.٣% منهم أنه لا تتوفر المقومات الخاصة بجودة عضو هيئة التدريس وبمتوسط حسابي قدره ١.٥٥ درجة وانحراف معياري قدره ٠.٧٣٨ . وهذا دليل واضح على أنهم ينظرون لعضو هيئة التدريس على أنه غير كفؤ لمكانته العلمية الموجود بها ، وأن ٥٦.٠% منهم لا يتقبلون بتوفر المقومات الخاصة بالطالب الجامعي ، وبمتوسط حسابي قدره ١.٥٦ وانحراف معياري قدره ٠.٧٠٠ . وهذا دليل على أن المقومات الخاصة بجودة التعليم الجامعي غير متوفرة بالشكل المطلوب داخل الجامعة .

الفرض الخامس : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وزملائهم وبين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ، وبين الطلاب والإدارة الجامعية وتوفر متطلبات وجودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي .
لاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون R

جدول (١٣) يوضح العلاقة بين متغيري العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وزملائهم وتوفر مقومات جودة التعليم

العالي

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون R	مستوى الدلالة	درجة الارتباط
العلاقات بين الطلاب وزملائهم	١٥٠	١.٧٤	٠.٨٤٦	٠.١٤٧	٠.٠٧٣	ضعيفة جداً
توفر مقومات جودة التعليم العالي	150	١.٥	٠.٧١٧	-	-	-

* قيمة غير دالة عند مستوى الدلالة أقل من $\alpha = ٠.٠٥$

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغت (٠.١٤٧) وهذا يعني وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة جداً بين مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وزملائهم ومدى توفر مقومات جودة التعليم العالي ، وأن قيمة الاحتمالية (مستوى الدلالة) ٠.٠٧٣ وهي أعلى من مستوى الدلالة ($\alpha = ٠.٠٥$) وهذا يدل على أن العلاقة غير دالة إحصائية بين بعد العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وزملائهم ومدى توفر مقومات جودة التعليم العالي لدى عينة الدراسة ، ومن تأملنا في نتائج المتوسطات الحسابية للمتغيرين يتضح أنهما كانا أقل من المتوسطات النظرية والتي تساوي (٢) أي أن مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وزملائهم منخفضة ، وأن مقومات جودة التعليم العالي غير متوفرة بالحد الذي يعمل على تقدم الجامعة واحتلالها مكانة تنافسية بين الجامعات في عملية الجودة والتي أصبحت مطلباً ضرورياً وملحاً في عملية المنافسة والحصول على ترتيبات متقدمة بين الجامعات في التصنيفات العالمية .

جدول (١٤) يوضح العلاقة بين متغيري العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وتوفر مقومات جودة التعليم العالي

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون R	مستوى الدلالة	درجة الارتباط
العلاقات بين الطلاب والأساتذة	١٥٠	١.٧٣	٠.٧٩٧	٠.٠٥٨	* ٠.٤٨١	ضعيفة جداً
توفر مقومات جودة التعليم العالي	150	١.٥	٠.٧١٧	—	—	—

* قيمة غير دالة عند مستوى الدلالة أقل من $\alpha = ٠.٠٥$

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغت (٠.٠٥٨) وهذا يعني وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة جداً بين مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومدى توفر مقومات جودة التعليم العالي ، وأن قيمة الاحتمالية (مستوى الدلالة) ٠.٤٨١ وهي أعلى من مستوى الدلالة ($\alpha = ٠.٠٥$) وهذا يدل على أن العلاقة غير دالة إحصائية بين بعد العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومدى توفر مقومات جودة التعليم العالي لدى عينة الدراسة ، ومن تأملنا في نتائج المتوسطات الحسابية للمتغيرين يتضح أنهما كانا أقل من المتوسطات النظرية والتي تساوي (٢) أي أن مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس منخفضة ، وأن مقومات جودة التعليم العالي غير متوفرة بالحد المطلوب .

جدول (١٥) يوضح العلاقة بين متغيري العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وإدارة الجامعة وتوفر متطلبات جودة التعليم

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون R	مستوى الدلالة	درجة الارتباط
العلاقات بين الطلاب والإدارة	١٥٠	١.٧٩	٠.٨٣١	٠.٢٢٧	* ٠.٠٠٥	ضعيفة جداً
توفر مقومات جودة التعليم العالي	150	١.٥	٠.٧١٧	—	—	—

* قيمة دالة عند مستوى الدلالة أقل من $\alpha = ٠.٠٥$

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغت (٠.٢٢٧) وهذا يعني وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة جداً بين مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية ومدى توفر مقومات جودة التعليم العالي ، وأن قيمة الاحتمالية (مستوى الدلالة) ٠.٠٠٥ وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = ٠.٠٥$) وهذا يدل على أن العلاقة دالة إحصائية بين بعد العلاقات الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية ومدى توفر مقومات جودة التعليم العالي لدى عينة الدراسة ، ومن تأملنا في نتائج المتوسطات الحسابية للمتغيرين يتضح أنهما كانا أقل من المتوسطات النظرية والتي تساوي (٢) أي أن مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية منخفضة ولكن دون وجود فروق إحصائية ، وأن مقومات جودة التعليم العالي غير متوفرة بالحد الذي يمكن الجامعة من المنافسة .

خاتمة الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب وعلاقتها بالجودة في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة بنغازي فرع توكرة، وقام الباحثان ببناء استمارة استبان عن واقع العلاقات الاجتماعية في جامعة بنغازي فرع توكرة، مشتملة على ثلاثة أبعاد يحتوي كل بعد على (١٠) فقرات موزعة على أربعة أبعاد (العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وزملائهم، وبين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وبين الطلاب والإدارة الجامعة، والجزء الرابع والأخير والمتعلق بتوفر مقومات جودة التعليم الجامعي بالجامعة ويشمل ٥ فقرات)، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي لقياس مستوى واقع العلاقات بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب وعلاقتها بجودة التعليم وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

- أن مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب مع زملائهم بجامعة بنغازي كان أقل من المستوى المتوقع بفارق ذي دلالة إحصائية أي أن علاقاتهم الاجتماعية مع زملائهم منخفضة.
- أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس كان أقل من المستوى المتوقع بفارق ذي دلالة إحصائية أي أن علاقاتهم الاجتماعية مع أساتذتهم منخفضة.
- تبين أن مستوى العلاقات الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية كان أقل من المستوى المتوقع بفارق ذي دلالة إحصائية أي أن العلاقات الاجتماعية بين الطلاب والإدارة الجامعية منخفضة.
- كما أوضحت أن مستوى متطلبات جودة التعليم العالي كان أقل من المستوى المتوقع بفارق ذي دلالة إحصائية أي أن توفر متطلبات جودة التعليم العالي بالجامعة منخفضة.
- وتوافقت الدراسة الحالية في أغلب نتائجها مع دراسة فوزي أبو ذراع حيث أظهرت نتائج دراسته أن انعدام التواصل بين القمة الهرمية والقاعدة وتهميش المستويات الدنيا، وعدم الاهتمام بالاتصال غير الرسمي ودوره في تقوية العلاقات بين الإدارة والعمال.

في حين اختلفت في نتائجها مع دراسة كلا من زياد بركات، وإيمان الجوفي في وجود علاقات إيجابية داخل المؤسسة.

أهم توصيات البحث:

- ١- الحفاظ على البيئة التنظيمية والتي تضمن بها الجامعة توافر علاقات اجتماعية سليمة وواضحة.
- ٢- العمل على توفير متطلبات جودة التعليم العالي سواء كانت خاصة بالطلاب أو أعضاء هيئة التدريس، المنهج الدراسي، الإدارة الجامعية، المناخ التنظيمي داخل مؤسسات التعليم العالي.
- ٣- زيادة تفعيل اللجان التي تتعلق بالعمل العلمي والأبحاث العلمية وذلك لتفعيل علاقات العمل الجماعي بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب.
- ٤- أن تعمل الجامعة على تطوير أساليب التقويم وذلك لتحديد نقاط القوة والضعف في الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.

- ٥- التنسيق بين القيادة التعليمية العليا سواء كانت في وزارة التعليم العالي أو الجامعات بقضية التحسين و التطوير المستمر لعملية التعليم بطريقة تواكب التغيرات و التطورات الحديثة.
- ٦- التركيز على تحسين أداء المشرفين الأكاديميين بصورة مستمرة على كيفية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة بالجامعة و متابعة أدائهم باستمرار.
- ٧- تهيئة الجو العام في مؤسسات التعليم العالي و خارجها على تقبل و انتشار ثقافة الجودة الشاملة.
- ٨- أن تتصف مؤسساتنا التعليمية المختلفة بالمرونة وقابلية التجديد في برامجها وأهدافها وبنيتها التنظيمية وعملياتها الإدارية، لاستيعاب أي متغير جديد يؤثر في عملية التعليم وللتطور المجتمعي.
- ٩- تهيئة الجو العام في المؤسسات التعليمية وخارجها لفهم ثقافة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين نوعية التعليم وتقبل المجتمع ومؤسساته لذلك التغير واستيعابه.
- ١٠- الاعتماد علي كوادير قيادية فاعلة في العمل الإداري مستخدمة أساليب حديثة في الاتصال والتواصل وإقامة علاقات إنسانية تشجع علي العمل مع تزايد دافعية جميع الأفراد نحو التطوير المجتمعي.
- ١١- استخدام الجودة الشاملة في: تحسين المنهاج، الإدارة التعليمية العليا، المشرفين الأكاديميين، العمليات الإدارية، الوسائل التعليمية، المدخلات، نمو الطالب وتحسينه، أدوات التقويم ووسائله الهياكل التنظيمية والأبنية التعليمية، عناصر المجتمع المحلي، وتقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة التعليمية.

المراجع:

- (١) بركات زياد: العلاقات الاجتماعية السائدة بين الدارسين والمدرسين في جامعة القدس المفتوحة وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة نظرية وميدانية بجامعة القدس، فلسطين، ٢٠٠٦م.
- (٢) إيمان أحمد صالح: العلاقات الاجتماعية النفسية والوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للموظفين بالدواوين الحكومية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة صنعاء، اليمن، ٢٠٠٧م.
- (٣) بودراع فوزي: ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، ٢٠١٤م.
- (٤) زاهد محمد ديري: السلوك التنظيمي، دار السيرة للنشر والتوزيع، ط ١، الأردن، ٢٠١١م، ص ٣٧.
- (٥) ماجد عبد الهادي مساعدة: إدارة المنظمات منظور كلي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط ١، الأردن، ٢٠١٣م، ص ٦٧.
- (٦) فهمي سليم الغزوي وآخرون: المدخل إلى علم الاجتماع، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط ١، الأردن، ٢٠٠٦م، ص ١٥٨.
- (٧) إحسان محمد الحسن: موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات، ط ١، لبنان، ١٩٩٩م، ص ٤٠٥.
- (٨) محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط ٣، الأردن، ٢٠٠٦م، ص ١٩٤، ١٩٥.

IFAD_{JHSS}

IFAD Journals

IFAD Journal of Humanities and Social
Science (IJHSS)
ISSN: 1835-3950X

Journal Home page:

<http://ifadplatform.com/ijhss/>



- ٩) محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط ٣، الأردن، ٢٠٠٦، ص ص ١٩٤، ١٩٥.
- ١٠) جمال أبو شنب: العلاقات الإنسانية دراسة في مهارات الاتصال والتعامل، دار المعرفة الجامعية، ط ١، مصر، ٢٠٠٦، ص ص ٢٨٤ - ٢٨٥.
- ١١) عامر عوض: السلوك التنظيمي والإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط ١، الأردن، ٢٠٠٩م، ص ١٩١.
- ١٢) إحسان محمد الحسن: علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط ١، الأردن، ٢٠٠٥م، ص ٨٨.
- ١٣) فؤاد البهي السيد وسعيد عبد الرحمان: علم النفس الاجتماعي، رؤية معاصرة، دار الفكر العربي، (د.ط)، مصر، ١٩٩٩، ص ١٤٩.
- ١٤) ابن منظور، لسان العرب، دار الكتب العلمية، بيروت، ٢٠٠٩م، ص ٢٥.
- ١٥) علي موقع [http:// valrocha. Com/web/quality/.htm](http://valrocha.Com/web/quality/.htm)
- ١٦) بن يمينة السعيد، قجة رضا، دور وأهمية الجودة الشاملة في عملية التقويم التربوي، مجلة علوم انسانية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، ٢٠٠٩م، على موقع [http:// www.ulum.nl/chtm](http://www.ulum.nl/chtm)
- ١٧) محمود أحمد محمود، وآخرون، معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ورقة عمل مقدمة إلى مشروع الطرق العلمية إلى التعليم العالي، جامعة أسيوط، مصر، ٢٠٠٩م، ص ٨.

L_o_b_2003@hotmail.com