الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس.

الرقم التسلسلي: ...../2015.

الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي في ظل الجودة التعليمية الشاملة

دراسة ميدانية بقسم علم النفس تخصص توجيه وإرشاد - جامعة المسيلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص توجيه وإرشاد.

إعداد الطالبة:

زهاني نور الهدى.

إشراف الأستاذة:

بوقرة عواطف.

أعضاء لجنة المناقشة:

- ✓د. برو محمد :.....رئيسا.
- ✓بوقرة عواطف :.....مشرفا.
- ✓طالبي الصادة :.....عضوا.

السنة الجامعية : 2014- 2015

بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر

"

N

.

"

e

e

.

N

>

.

>

ملخص الدراسة:

يندرج هذا الدراسة في الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي في ظل الجودة التعليمية الشاملة، وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن حاجة الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية الشاملة.

بالإضافة إلى التعرف على مجالات مختلفة بالتعليم العالي والمتمثلة بما يلي:

- التعرف على حاجة الطالب الجامعي إلى جودة التدريس والحصول على المعلومات الجيدة.
- التعرف على حاجة الطالب الجامعي إلى جودة البحث.
- التعرف على حاجة الطالب الجامعي إلى جودة المكتبة الجامعية.
- التعرف على حاجة الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الجامعية.
- التعرف على حاجة الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي.
- التعرف على حاجة الطالب الجامعي إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمعات المعرفة.

بالإضافة إلى إن عينة الدراسة كانت متمثلة في طلبة وطالبات قسم علم النفس تخصص توجيه وإرشاد، البالغ عددهم (46) طالبا وطالبة بجامعة المسيلة. أما فيما يخص أداة البحث هي استبيانه الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي في ظل الجودة التعليمية الشاملة، حيث اشتملت على (39) فقرة مغطاة على (06) محاور هي كالتالي:

المحور الأول: الحاجة إلى جودة التدريس والحصول على المعلومة الجيدة.

المحور الثاني: الحاجة إلى جودة البحث.

المحور الثالث: الحاجة إلى جودة المكتبة الجامعية.

المحور الرابع: الحاجة إلى جودة البيئة والعلاقات الجامعية.

المحور الخامس: الحاجة إلى جودة العلاقات بين الجامعة وبين المحيط المؤسساتي.

المحور السادس: الحاجة إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمع المعرفة.

إضافة إلى أن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المهج الوصفي.

وقد خلصت الدراسة وفقا لفرضيات البحث إلى النتائج التالية:

– أن حاجة الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية كانت بدرجة عالية حيث بينت النتائج إلى أنهم يحتاجون إلى جودة التدريس والحصول على المعلومة الجيدة. إضافة إلى كل من جودة البحث؛ جودة المكتبة الجامعية و الجودة في العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي وأيضا إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمعات المعرفة.

فهرس

فهرس المحتويات

كلمة شكر

ملخص الدراسة

فهرس الجداول

مقدمة	أ
الفصل التمهيدي الإطار العام للدراسة	
1. إشكالية الدراسة	06
2. فرضيات الدراسة	08
3. أهداف الدراسة	09
4. أهمية الدراسة	09
5. تحديد المصطلح إجرائيا	10
6. الدراسات السابقة	10
7. التعقيب على الدراسات السابقة	15
الفصل الثاني الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي	
تمهيد:	19
1. مفهوم الحاجات.	20
2. مفهوم الحاجة الإرشادية.	21
3. بعض المفاهيم المرتبطة بالحاجات الإرشادية.	21
4. الحاجة إلى الإرشاد.	23
5. محددات الحاجة إ« èلى الإرشاد.	27
6. الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي.	30
7. نظريات الحاجة الإرشادية.	30
8. خصائص طلبة مرحلة الدراسية الجامعية.	34
خلاصة	36
الفصل الثالث الجودة التعليمية الشاملة	
- تمهيد	38
1- مفهوم الجودة:	39
2- بعض المفاهيم المرتبطة بمفهوم الجودة الشاملة:	40
3- مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم:	41
4- مبادئ الجودة الشاملة في التعليم:	42
5- أهمية وفوائد الجودة الشاملة:	43
6- معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:	44
7- الطالب الجامعي والتحديات التي تطرحها الجودة الشاملة:	53
8- حاجات الطالب الجامعي في ظل معايير الجودة الشاملة:	56

خلاصة	62
الفصل الرابع إجراءات الدراسة الميدانية	
تمهيد	65
1ـ الدراسة الاستطلاعية	66
• وصف عينة الدراسة الاستطلاعية	66
• الخصائص السيكومترية لا دواة جمع البيانات	66
2ـ الدراسة الأساسية	67
• المنهج المتبع في هذه الدراسة	68
• عينة الدراسة	68
• حدود الدراسة	68
• أدوات الدراسة	69
• الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة	69
• أساليب المعالجة الإحصائية المتبعة في الدراسة	70
الفصل الخامس عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
تمهيد:	72
1. عرض نتائج الفرضية العامة	73
1ـ1ـ عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى	74
1ـ2ـ عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية	75
1ـ3ـ عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة	76
1ـ4ـ عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة	77
1ـ5ـ عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة	78
1ـ6ـ عرض نتائج الفرضية الجزئية السادسة	80
2/مناقشة نتائج الدراسة:	81
1ـ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى	81
2ـ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:	82
3ـ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:	83
4 - مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة	84
5ـ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:	85
6ـمناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة:	86
7ـ مناقشة نتائج الفرضية العامة:	87
الخاتمة	
الاقتراحات	
قائمة المراجع	
الملاحق	

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	ص
01	معاملات الثبات لأداة الدراسة و مجالاتها	58
02	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي للصعوبات ككل	62
03	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لبعد الصعوبات	63
04	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لبعد الصعوبات الإدارية.	64
05	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لبعد الصعوبات الاقتصادية.	65
06	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لبعد الصعوبات النفسية.	66

فهرس الجداول

الجدول	عنوان الجدول	صفحة
01	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي لحاجة الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية بدرجة عالية	73
02	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي لحاجة الطلبة الجامعي إلى جودة التدريس و الحصول على المعلوم الجيدة في ظل الجودة التعليمية الشاملة	74
03	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي بعد حاجة الطالب الجامعي إلى	75
04	الجودة البحث	76
05	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي بعد حاجة الطالب الجامعي إلى المكتبة الجامعية	77
06	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي بعد حاجة الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية	78
07	الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي بعد حاجة الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي	80

مقدمة

مقدمة:

إن التقدم الذي حدث في مجال علم النفس خلال السنوات الأخيرة، جعل الاهتمام بالصحة النفسية ذات أهمية بالغة تضاهي أهمية العناية بالصحة الجسدية، حيث نالت الخدمات النفسية اهتماما لدى كافة المجتمعات على المستوى الفردي والاجتماعي وعلى مستوى جميع مؤسسات المجتمع.

كما أن التغيرات الحاصلة في مختلف مجالات الحياة، خاصة ظاهرة التغير الاجتماعي التي تجتاح المجتمعات والتي نتجت عن التقدم والتطور العلمي والتكنولوجي، هذا ما جعل الأفراد يواجهون مشكلات وضغوط وتحديات كبيرة تعيق الفرد في مواصلة حياتهم بنجاح.

حيث أصبحت الحاجات الإرشادية من أهم القضايا التربوية التي اهتم بها الباحثين في مجال علم النفس والإرشاد المدرسي، وذلك لما له من أهمية تعود على الطالب من اجل الوصول به إلى إشباع حاجاته التي من شأنها أن تحقق له التوافق النفسي والمعرفي، وما له أهمية كبيرة على مساعدة الطالب للوصول إلى مستوى من التقدم والتطور وذلك في ضوء مختلف التغيرات التي يعرفها المجتمع والارتقاء به إلى مستوى معين من جودة التعليم التي تطرحها.

فمختلف الاتجاهات الحديثة أصبحت تركز على التعليم الذاتي وفق متطلبات التقدم التكنولوجي والتطور المعلوماتي واستخدام مختلف وسائل المعلوماتية من اجل الوصول بالباحث والطالب الجامعي بشكل خاص إلى القمة ومواكبته إلى الإعلام من حوله ومسايرته وكيفية التأقلم معه نتيجة الثورة المعلوماتية والتكنولوجية والواسعة الاستخدام في كل المجالات التي تتطلبها لمواكبة المجتمع خاصة المرحلة الجامعية من اجل الارتقاء بالمجتمع إلى الأفضل.

حيث تم تناول موضوع بحثنا هذا تحت عنوان الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي في ظل الجودة التعليمية الشاملة، ولأجل المعرفة أكثر عن ذلك تم دراسة هذا الموضوع في جانبين وهما:

جانب نظري، وجانب تطبيقي:

الجانب النظري: ضم هذا الجانب الفصل الأول المعنون بالفصل التمهيدي: واحتوى هذا الفصل على تحديد إشكالية الدراسة الحالية حيث حاولنا فيه إبراز المشكلة، حيث تطرقنا إلى فرضيات الدراسة، وتحديد أهمية الدراسة وأهدافها وتحديد مصطلحات الدراسة إجرائيا مع إبراز عناصر الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، إضافة إلى الدراسات السابقة والتعقيب على هذه الدراسات، وفي الأخير.

الفصل الثاني: المعنون بالحاجات الإرشادية للطالب الجامعي: تضمن هذا الفصل مفهوم الحاجة وبعض المفاهيم المتعلقة بالحاجات الإرشادية وأيضا مفهوم الحاجات الإرشادية ثم تطرقنا إلى النظريات التي تناولت الحاجات الإرشادية، إضافة إلى خصائص طلبة مرحلة الدراسة الجامعية، والحاجة إلى الإرشاد وثم ذكرنا محددات الحاجة الإرشادية للطالب الجامعي

الفصل الثالث: المعنون بالجودة التعليمية الشاملة: تضمن هذا الفصل مفهوم الجودة وبعض المفاهيم المرتبطة بمفهوم الجودة الشاملة إضافة إلى تناول مفهوم الجودة الشاملة والتطرق إلى مفهوم الجودة التعليمية في مجال التعليم ومبادئ الجودة التعليمية وأهميتها وفوائدها إضافة إلى معايير الجودة في التعليم الجامعي ثم تطرقنا إلى الطالب الجامعي والتحديات التي تطرحها الجودة التعليمية وفي الأخير تطرقت إلى حاجات الطالب الجامعي في ظل معايير الجودة التعليمية.

الجانب التطبيقي: وتضمن الفصول التالية:

الفصل الرابع: احتوى هذا الفصل على الدراسة الاستطلاعية والأساسية، فأما الدراسة الاستطلاعية فتم فيها تحديد وضبط علمي لأداة البحث، حساب وصدق وثبات الأداة والدراسة الأساسية حيث تم فيها تناول المنهج المتبع في الدراسة، عينة الدراسية، حدود الدراسة، أدوات الدراسة، الخصائص السيكومترية للأداة وفي الأخير أساليب المعالجة الإحصائية.

الفصل الخامس: خصص هذا الفصل لعرض نتائج الدراسة الميدانية، ثم تحليل النتائج، مناقشتها، وتفسيرها، وأخيرا تمت الدراسة بوضع خاتمة وصياغة لأهم مقترحات البحث.

الجانب التمهيدي

الفصل التمهيدي الإطار العام للدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. تحديد المصطلحات إجرائيا
6. الدراسات السابقة
7. التعقيب على الدراسات السابقة

□

1- الإشكالية:

إن التغيرات التي تشهدها الحياة المعاصرة في جميع المجالات قد أفرزت مشكلات كبيرة، الأمر الذي أدى إلى زيادة حاجات الفرد وتنوع أساليب إشباعها وزيادة أعبائه النفسية وتعقد وسائل التوافق التي يجب عليه أتباعها في مواجهة هذه التغيرات.

كما تكتسي الحاجات الإرشادية أهمية خاصة في المعرفة النفسية والتربوية فالدراسات في علم النفس والتوجيه المدرسي تؤكد على أن موضوع الإرشاد من حيث هو ترشيد مستمر لسلوك لطالب التعليمي وتوجيهم نحو النجاح ومن ثمة الإتقان يكون متغير حاسما في العملية التعليمية التعلمية.

حيث يعد الإرشاد النفسي التربوي خدمة اجتماعية تقدمها الجامعات والمراكز المتخصصة لأفراد المجتمع تهدف إلى فهم قدراته واحتياجاتهم وطموحاتهم ومساعدتهم على حل مشكلاتهم، لان الهدف العام من التربية هو تكوين المواطن الصالح الذي يتميز بعملية توافق سليمة وقدرة على تنظيم دوافعه بما لا يخل بعلاقته مع العالم الخارجي.

كما أن التقدم العلمي يفرض على النسق التربوي مهمة متنوعة مثل خلق مناخ اجتماعي ملائم ومناسب، وغرس قيم تشجع على التطبيقات العلمية وتحسين مكانة العلوم في جميع مستويات التعليم والتكوين وهذا من اجل توطين العلم والتكنولوجيا وتقوية الطاقة الذاتية للمجتمع في هذا الميدان فالرهانات بالنسبة للنسق التربوي عندنا جسيمة بسبب ما يجري من تحول عميق في الميدان الاقتصاد(إدخال التكنولوجيا الجديدة، ظهور طرق جديدة في العمل وفي تنظيم العمل، تفتح السوق الوطنية للمنافسة المحلية والعالمية) حيث يستدعي التنظيم الثروة البشرية للخروج من الأزمة ومن جهة أخرى التحكم في مسار التغير وضمان تحقيق التقدم.

وأبرز الضغوطات التي تواجه الطالب في هذه المرحلة باعتباره فرد فاعل في المجتمع نظرا لمكانته برزت عنده عدة حاجات إرشادية في ظل المتغيرات الجودة التعليمية في مختلف تغيراتها وهي في حد ذاتها تحمل معها عدة تحديات متنوعة ومتفرعة ومتباينة فيما بينها تستدعي الإشباع، من اجل الوصول بالطالب إلى التوافق.

واعتماد على جملة التحديات والمتغيرات التي تطرقنا إليها والتي تبرز لدى الطالب الجامعي عدة حاجات إرشادية ومن اجل مواكبة تطورات المجتمع، حيث تعقد تلك الصعوبات التي تواجهه في مواكبة الفردية هو ما يبرز ضرورة الإرشاد كحاجة ملحة وضرورية تقتضيها الجودة التعليمية بالنسبة للطالب الجامعي.

حيث أجريت دراسات عن الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي منها دراسة كل من دراسة عبد الحكيم عبده قاسم خالد المخلاوفي (2003) التي كان من نتائجها ضرورة وجود حاجات إرشادية لدى أفراد العينة وفي جميع المجالات لتي حددها مقياس الحاجات الإرشادية ودراسة منذر الضامن وسعاد سليمان (2007) إلى أن الحاجات الأكاديمية كانت في مقدمة تلك الحاجات.

أما فيما يخص الدراسات التي تناولت الجودة التعليمية الشاملة نجد دراسة عبد العظيم أنيس (2004) الذي أكد في نتائجه على حاجة الطالب الجامعي على رفع مستوى التعليم الجامعي الى النظرة الشاملة للسياق الاقتصادي والاجتماعي والسياسي للمجتمع ككل، ودراسة مصطفى امعيتق (2007– 2008) الذي جاء في نتائجه ضعف دعم الإدارة العليا في تبني إستراتيجية الجودة الشاملة في إدارة التعليم الجامعي، وعدم وجود الآليات المناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.

وفي الأخير نجد دراسة لصالح عتوهة (2007) تناولت المتغيرين معا حيث كانت نتائجه تؤكد شعور الطالب بحدة الحاجات الإرشادية التي تفرضها الجودة التعليمية الشاملة، كما انتهت الدراسة إلى التأكيد على ضرورة الاهتمام بموضوع الجودة الشاملة كبديل بيداغوجي يحقق متطلبات الطالب الجامعي.

وتنوعت هذه الحاجات على المجالات التالية:

مجال التدريس والحصول على المعلومة، ومجال البحث والتقويم ومختلف متغيراتهم، إضافة إلى البيئة الجامعية وعلاقتها بالمحيط والمعرفة الالكترونية.... الخ.

ومن خلال اعتبار أن هذه الحاجات الإرشادية مختلفة ومتنوعة ومتباينة من طالب لأخر فهذا الأمر يجعلنا نبحث ونتقصى عليها بطرق منهجية وعلمية، سنحاول من خلا ل بحثنا هذا الإجابة عن التساؤل التالي:

ما درجة حاجة الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية الشاملة؟

والذي تفرع عنه بعض التساؤلات الفرعية وهي:

- ما درجة حاجة الطالب الجامعي إلى جودة التدريس والحصول على المعلومة الجيدة؟
- ما درجة حاجة الطالب الجامعي إلى جودة البحث؟
- ما درجة الطالب الجامعي إلى جودة المكتبة الجامعية؟
- ما درجة حاجة الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الجامعية؟
- ما درجة حاجة الطالب الجامعي إلى العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي؟
- ما درجة حاجة الطالب الجامعي إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمعات المعرفة؟

2- فرضيات الدراسة:

***الفرضية العامة:**

يحتاج الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية الشاملة بدرجة عالية.

***الفرضيات الفرعية:**

1- يحتاج الطالب الجامعي إلى جودة التدريس والحصول على المعلومة الجيدة في ظل الجودة التعليمية الشاملة بدرجة عالية.

2- يحتاج الطالب الجامعي إلى جودة البحث في ظل الجودة التعليمية الشاملة بدرجة عالية.

3- يحتاج الطالب الجامعي إلى جودة المكتبة الجامعية بدرجة عالية.

4- يحتاج الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الجامعية بدرجة عالية.

5- يحتاج الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي بدرجة عالية.

6- يحتاج الطالب الجامعي إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمعات المعرفة بدرجة عالية.

3- أهداف الدراسة:

1- التعرف على مدى حاجة الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية الشاملة.

2- التعرف على مدى حاجة الطالب الجامعي إلى جودة التدريس والحصول على المعلومة الجيدة.

3- التعرف على مدى حاجة الطالب الجامعي إلى جودة البحث.

4- التعرف على مدى حاجة الطالب الجامعي إلى جودة المكتبة الجامعية.

5- التعرف على مدى حاجة الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الجامعية.

6- التعرف على مدى حاجة الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي.

7- التعرف على حاجة الطالب الجامعي إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمعات المعرفية.

4- أهمية الدراسة

1.بما أن البحث يتناول الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي، إضافة إلى غيرها من المتغيرات التي تؤثر على تعليمه العالي، إذا تعد هذه المرحلة بالنسبة للطالب نقطة تحول في حياته ودخوله إلى عالم العمل وإنتاج.

2.مدى حاجة الطالب الجامعي في هذه المرحلة إلى ضرورة الإرشاد لتجاوز مختلف العقبات التي تعيقه في مسيرته.

3.الإلمام بأهمية المتغيرات والتحديات التي من شانها أن تساعده الطالب الجامعي في مواجهة تحديات ظل الجودة التعليمية الشاملة.

4.الكشف على أهم الحاجات الإرشادية التي يواجهها الطالب الجامعي.

5.التنبيه على ضرورة التغيير والإصلاح وفق حاجات الطالب الجامعي.

6.العمل على إشباع حاجات طالب المرحلة الجامعية والتصدي لمشكلاته.

5-مصطلحات الدراسة إجرائيا:

1- **الحاجات الإرشادية:** هي رغبة الطالب الجامعي في التعبير عن مشكلاته المختلفة النفسية والاجتماعية والتربوية (التعليمية) والمهنية بهدف الإرشاد والتوجيه، تلك المشكلات التي تقاس بالاستبيان الذي وضع لقياسها.

2- **الطالب الجامعي:** هو الطالب الذي يحضر مذكرة التخرج على مستوى الليسانس في تخصص التوجيه والإرشاد بقسم علم النفس والممثل لأداة القياس والتي هي استبيان، حيث كان عدد أفراد العينة (46) طالب وطالبة للسنة الدراسية 2014- 2015.

3- **الجودة التعليمية الشاملة:**

ويقصد بالجودة التعليمية الشاملة في بحثنا مجموعة المعايير والأسس والمبادئ والمتطلبات المطلوبة في المكونات الأساسية في الجامعة التي تثير الارتياح والرضا للطلبة من اجل الوصول بالطلبة إلى العمل والبحث والجد والإبداع في تعليمه الجامعي.

6- الدراسات السابقة:

6-1- الدراسات السابقة المتعلقة بالحاجات الإرشادية:

- دراسة محمد طحان وسهام أبو عطية(2002):

سعت الدراسة إلى تقييم الحاجات الإرشادية لدى طلبة الجامعة الهاشمية بغية التخطيط لإيجاد خدمات إرشادية في الجامعة توفر الدعم والمساندة للطلبة للتخفيف من

حدة ما يعانون من مشكلات في المجالات المهنية، الاجتماعية، والنفسية والأكاديمية والأخلاقية. من اجل ذلك تم بناء استبيان يشتمل على الحاجات المتوقعة، طبق على عينة عشوائية تمثل كافة كليات الجامعة بلغ عددها 1233 طالبا وطالبة.

انتهت الدراسة إلى ترتيب الحاجات الإرشادية في المجالات المختلفة حسب أهميتها من وجهة نظر الطلبة كالتالي: الحاجات المهنية، الأكاديمية، النفسية، ثم الاجتماعية وأخيرا الأخلاقية.

- كما أظهرت النتائج وجود فروق بين الجنين من حيث الحاجات الإرشادية، إذا يعاني الذكور بدرجة أكبر من الإناث باستثناء المجال النفسي الذي بدت فيه معاناة الإناث أكثر من معانة الذكور، وكذا وجود فروق بين طلبة الكليات من حيث حدة الحاجات وكذلك ظهرت مثل هذه الفروق بين الطلبة المستوى الأول أكثر معانة من طلبة المستويات الأخرى.

وعليه كشفت النتائج المذكورة عن أهمية المبادرة لإنشاء مركز لتقديم خدمات الإرشاد النفسية والتربوية لطلبة الجامعة الهاشمية، لتحقيق أكبر قدر ممكن من التوافق النفسي والاجتماعي، وأفضل مستوى في التحصيل الدراسي.

- دراسة عبد الحكيم عبده قاسم خالد المخلافي(2003):

بعنوان الحاجات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى الطلبة اليمنيين الدارسين في الجامعات العراقية.

تهدف الدراسة إلى التعرف على الحاجات الإرشادية لدى الطلبة اليمنيين الدارسين في الجامعات العراقية، والى التعرف على التوافق النفسي لدى هؤلاء الطلبة، كذا التعرف أيضا على العلاقة بين الحاجات الإرشادية والتوافق النفسي، والفروق بين الحاجات الإرشادية والتوافق النفسي وفق متغير الجنس، والمرحلة الدراسية (تدرج ماجستير دكتوراه) والجامعة المنتسب إليها.

لهذا الغرض اعد الباحث مقياسا للحاجات الإرشادية ومقياسا للتوافق النفسي طبق على عينة بلغت 400 طالبا وطالبة.

انتهت الدارسة إلى نتائج عديدة نذكر منها: وجود حاجات إرشادية لدى أفراد العينة وفي جميع المجالات التي حددها مقياس الحاجات الإرشادية. وقد حازت الحاجات الإرشادية في المجال الاقتصادي على المرتبة الأولى، وجاءت الحاجات الصحية في المرتبة الأخيرة. كما بينت الدراسة وجود علاقة سلبية بين الحاجات الإرشادية والتوافق النفسي لدى أفراد العينة، في حين أظهرت إلى وجود فروق بين الحاجات الإرشادية والتوافق النفسي لدى أفراد العينة وفق متغيرات الدراسة.

- دراسة منذر الضامن وسعاد سليمان(2007)

هي دراسة بعنوان الحاجات الإرشادية لطلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقتها ببعض المتغيرات. تهدف إلى الكشف عن الحاجات الإرشادية لطلبة الجامعة وعلاقتها بالجنس، الكلية والمرحلة الدراسية.

تكونت العينة من 325 طالبا وطالبة اختيروا بطريقة عشوائية من الكليات الإنسانية والعملية خلال العام الأكاديمي 2003- 2004، طبق عليهم استبيان يشمل 60 بندا للحاجات الشخصية والنفسية والأكاديمية والمهنية.

خلص الدراسة إلى نتائج مفادها: أن الحاجات الأكاديمية كانت في مقدمة تلك الحاجات لتليها الحاجات النفسية، لم تكن الحاجات المهنية ملحة عند الطلبة، كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث، ولم تكن هناك فروق بين متوسطات الطلبة على الحاجات الإرشادية ومستواهم الأكاديمي.

- دراسة صالح عتوهة(2007):

هي دارسة بعنوان الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي وفق معايير الجودة الشاملة، تهدف إلى محاولة الكشف عن الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي في ظل التحديات المعرفية والاجتماعية والاقتصادية التي تفرضها الجودة الشاملة، وإظهار الفروق

ذات الدلالة بين استجابات الطلبة على استبانة الحاجات الإرشادية في ضوء متغير الجنس والتخصص الدراسي.

حيث اعتمدت الدراسة على بناء استبيان من وضع الباحث، طبق على عينة من 280طالبا وطالبة من جامعة محمد خيضر ببسكرة.

أظهرت النتائج شعور الطالب بحدة الحاجات الإرشادية التي تفرضها الجودة التعليمية الشاملة، كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلبة في ضوء الجنس والتخصص الدراسي، لتنتهي الدراسة إلى التأكيد على ضرورة الاهتمام بموضوع الجودة الشاملة كبديل بيداغوجي يحقق متطلبات الطالب الجامعي.

6-2- الدراسات السابقة المتعلقة بالجودة التعليمية الشاملة:

- دراسة محمد العمايرة وآخرون(2001):

هدفت إلى معرفة درجة تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في جامعة البتراء الخاصة بالأردن من وجهة نظر الأساتذة وتألفت الدراسة من 77 عضو هيئة التدريس منهم 59 ذكورا وتم استخدام استبانة متكونة من 82 فقرة موزعة على ست أبعاد هي المنهاج والبيئة التعليمية و التلطيم الإداري والكتاب الجامعي والمكتبة والوسائط المساعدة والنمو المهني لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والمجتمع المحلي، وأظهرت النتائج أن جامعة البتراء الخاصة تطبق أبعاد الجودة الشاملة بدرجة متوسطة من وجهة نظر الأساتذة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبع لمتغير الجنس ومتغير الكلية في بعض الأبعاد وعدم وجود فروق في أبعاد أخرى، وعدم وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الجامعة في بعض الإبعاد وفي الدرجة الكلية، وعدم وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الرتبة العلمية وسنوات الخبرة على جميع أبعاد الدراسة وعلى البعد ككل.

- دراسة عبد العظيم أنيس(2004):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة التعليم الجامعي في مصر، وتقديم مقترحات لتحسين جودة التعليم الجامعي في مصر، واستخدم الباحث المنهج

الوصفي التحليلي، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج ومقترحات لتحسين جودة التعليم الجامعي في مصر ومن أهمها ما يلي:

- يحتاج رفع مستوى الجامعية إلى النظرة الشاملة للسياق الاقتصادي والاجتماعي والسياسي للمجتمع ككل.
- ضرورة تشجيع البحث الأكاديمي ومنح الجامعة قدرا من الاستقلالية النسبية.
- يجب إنشاء كليات للدراسات العليا وخاصة في الجامعات الكبيرة.
- ضرورة العناية بمستوى المدخلات وخاصة المستوى العلمي لطلاب الثانوية العامة.

- دراسة معزوز علاونة:2004:

التي تحمل عنوان مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين –ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية وضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة 3- 5 جويلية 2004 وقد هدفت الدارسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة كما يراها أعضاء هيئة التدريس. ومقارنة ومستويات إدراك أفراد عينة الدراسة لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية وفقا للمتغيرات المستقلة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات الجامعة العربية 2004 فبلغ مجتمع الدراسة (70) عضو.

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- أن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة الأمريكية كبيرة على مجال متطلبات الجودة في التعليم، ومجال متابعة العملية التعليمية التعليمة وتطويرها.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريسية.

- دراسة مصطفى محمد امعيتق (2007):

هدفت إلى التعرف على قياس مستوى جودة الخدمات الإدارية التي تقدمها جامعة بنغازي (ليبيا)، ومعرفة الأهمية النسبية لإبعاد جودة الخدمات الإدارية، كما يدركها أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي وإلقاء المزيد من الضوء على مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات الإدارية بجامعة بنغازي منخفض وذلك بسبب الأتي:

- ضعف دعم الإدارة العليا لتبني إستراتيجية الجودة الشاملة.
- عدم توفر الكادر المؤهل المتخصص في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم الجامعي، وعدم وجود الآليات المناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.
- دلت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أعضاء هيئة التدريس لجودة الخدمات الإدارية في متغير الجنس ومتغير المؤهل العلمي، الخبرة، التخصص.

7- التعقيب على الدراسات السابقة:

بينت الدراسات السابقة العربية منها والمحلية التي تناولت الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي في ضوء الجودة التعليمية الشاملة، حيث يمكن استنتاج أن معظمها قد تشابهت مع الدراسة الحالية من حيث الهدف تبعا لأهداف الباحثين حيث نجد غالبيتها قد ركزت على التعرف على الحاجات الارشادية لدى الطالبة، والتعرف على قياس مستوى جودة الخدمات الإدارية، والتعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة والتعرف على الحاجات الإرشادية لدى الطالب الجامعي وفق المعايير الجودة الشاملة مثل دراسة عبد الحكيم عبده قاسم خالد المخلافي (2003) و دراسة منذر الضامن وسعاد سليمان (2007)ودراسة صالح عتوهة (2007) ودراسة عبد العظيم أنيس (2004)، ودراسة مصطفى محمد امعيتق (2008)، ودراسة محمد العمايرة وماخرون (2011) ودراسة معزوز جابر علاونة (2004) أما الدراسات الأخرى فقد تباينت من

حيث الهدف فنجد دراسة محمد طحان وسهام أبو عطية (2002) قد ركزت على تقييم الحاجات الإرشادية لدى الطلبة.

كذلك تشابهت بعض الدراسات السابقة في الأداة ،فقد تم استخدام استبانة، أي انه تم استخدام أداة للدراسة عبارة عن استبانة قد جرى بناءها وتطويرها لتحقيق أهداف الدراسة، وذلك كان في دراسة منذر الضامن وسعاد سليمان (2007)، ودراسة صالح عتوهة (2007)، ودراسة محمد العمايرة وآخرون (2011) وتشابهت بعض الدراسات السابقة الأخرى في المنهج الوصفي كدراسة معزوز جابر علاونة(2004)،ودراسة عبد العظيم أنيس (2004) وتشابهت معظم الدراسات المذكورة أعلاه مع الدراسة الحالية في نوع الأداة المستخدمة وهي الاستبانة بالإضافة إلى المنهج الوصفي التحليلي الذي تشابه مع دراسة عبد العظيم أنيس(2004) ودراسة صالح عتوهة (2007).

وقد استفادة الباحثة من هذه الدراسات السابقة في الدراسة الحالية أنها تعطي مجال لفهم الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي في ظل المعايير الجودة التعليمية الشاملة من حيث المعرفة النظرية للموضوع، كذلك بعض الإجراءات البحثية التي تضمنتها الدراسات السابقة، بالإضافة إلى الاستفادة من حيث اختيار الأداة.

الجانب النظري

الفصل الثاني: الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي

تمهيد:

1. مفهوم الحاجات.
2. مفهوم الحاجة الإرشادية.
3. بعض المفاهيم المرتبطة بالحاجات الإرشادية.
4. نظريات الحاجة الإرشادية.
5. خصائص طلبة مرحلة الدراسية الجامعية.
6. الحاجة إلى الإرشاد.
7. محددات الحاجة إلى الإرشاد.
8. الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي.

خلاصة

تمهيد:

إن الإنسان اجتماعي بطبعه يؤثر ويتأثر بالآخرين من حوله، حيث انه يتعرض أثناء حياته إلى الكثير من الصراعات والأزمات التي تجعله بحاجة ماسة وضرورية إلى طلب المساعدة من الآخرين واتخاذ القرارات المناسبة له حسب كل موقف يواجه، إذا أصبح الإرشاد أمر ضروريا خاصة مع التطور والتغيرات الحاصلة في مجتمعنا.

□

1- مفهوم الحاجة:

أولا: الحاجة بالمعنى اللغوي:

1- فالمنجد في اللغة العربية يظهر الحاجة بأنها: "جمع الحاجات وحوائج: وتعني ما يفتقر إليه الإنسان ويطلبه، ا ويعتبر ضروريا لازما.

(نخبة من الأستاذة المنجد في اللغة العربية ،2001، ص341).

2- ويذكر المعجم الوسيط أن الحاجة من حاج، حيجا، أي افتقر

(إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط ،1960، ص204).

ثانيا: الحاجة بالمعنى الاصطلاحي:

1- الحاجة هي المطلب الفرد للبقاء أو النمو أو الصحة أو التقبل الاجتماعي وتنشا في حالة شعور الفرد بعدم التوازن البيولوجي أو النفسي.

(مصطفى خليل الشرقاوي،2004، ص241)

2- كما تعرف أيضا بأنها" تلك الأحوال الجسمية والنفسية التي تجعل الفرد يحس بفقدان شيء معين يعتبر في نظره ضروريا أو مفيدا لاتزانه الجسمي والنفسي.

(عمر، محمد التومي الشيباني ،1987، ص124).

3- عرفها أبو جادوا بأنها: "تلك القوة الداخلية التي تحرك السلوك وتوجهه لتحقيق غاية وعينة، وتستثار هذه القوة المحركة بعوامل داخلية بالفرد نفسه، ومن البيئة الخارجية المحيطة به.

(أبو جادو ،2000، ص324).

4- كما تعرف على أنها: "هي استعداد للسعي نحو إشباع شيء ا يفتقر إليه وبأنها حالة فسيولوجية داخل الفرد تجعله يقوم بنوع من السلوك في اتجاه معين يهدف إلى تخفيف درجة التوتر التي يشعر بها الفرد للوصول إلى إعادة التوزان.

(سهيلة محسن كاظم الفتلاوي ،2005، ص76).

5- كما عرفها يونس ابنها: "حالة من حالات الشخصية مرتبطة دائما بعدم الإشباع في الجوانب العضوية أو المادية أو الاجتماعية وقد تختلف شخصية كل فرد عن الأخرى في تنوع أساليب إشباع تلك الحاجات "

(يونس ،2004، ص326)

2- مفهوم الحاجة الإرشادية:

*ويعرفها محمد لطفي فطيم: "إن الحاجة الإرشادية تستهدف تعديل اتجاهات الفرد ونظرته القاصرة أو الخاطئة إلى المشكلات الصيانة الانفعالية، ولكنه يسعى بقدر ما يتجاوب الفرد مع الإرشاد إلى إعادة تنظيم الشخصية بصورة متكاملة.

(بوتلجة مختار،2006، ص39).

*عرفتها فوقية محمد راضي: "بأنها جوانب النقص التي يتصف ها سلوك الفرد"

(فوقية محمد راضي،2006، ص533).

3- بعض المفاهيم المرتبطة بالحاجة:

يرتبط مفهوم الحاجات بمصطلحات عدة نذكر أهمها: الباعث، الدافع، الحافز، الرغبة، الميل ففي بعض الأحيان تختلف المفاهيم في تحديد مسار السلوك الإنساني بحيث تصبح هذه المفاهيم لها معنى واحد، ولتوضيح وتبيين نقاط الاختلاف بينهم سوف نقوم بأدراجها في النقاط التالية:

3-1- الدافع:

- عرفها كل من" توق وعدس" بأنها:" عبارة عن الحالات الداخلية للعضوية التي تحرك السلوك وتوجهه نحو هدف أو غرض معين وتحافظ على استمراره حتى يتحقق ذلك الهدف ".

(الهاشمي، لوكيا ،2006، ص267).

- والدافع هو منبه الحاجات لتصبح أهداف وخطط ومشاريع، وهو حالة دافعية جسمية او نفسية تثير السلوك في ظروف معينة للوصول إلى غاية معينة.

(احمد عزة راجح ،1968، ص61).

3-2- الحافز:

- عرف على انه " مجموعة المثيرات التي يجري استخدامها في إثارة الدافعية للفرد ,حيث انه مؤشر خارجي من شانه أن يحرك السلوك الذاتي باتجاه إشباع حاجات معينة يرغب في الحصول عليها ,أن الحافز هو دفعة من الداخل وهو الوجه المحرك للدافع ,فقد يكون السلوك الصادر عن الحافز غير موجه عكس السلوك الموجه الصادر عن الدافع ".

(احمد عزة راجح ،1968،ص66).

- **إن** الدافع استعداد ذو وجهين، وجه خارجي هو الهدف، وأخر داخلي وهو حالة من التوتر تولد استعدادا إلى النشاط وهو لا يوجه السلوك إلى هدف معين لأنه مجرد طاقة دفع من الداخل.

(مصطفى خليل الشرقاوي، ب س، ص241).

3-3- الباعث:

- وهو ما يدركه الفرد كشيء له القدرة على إشباع الدافع، وهو كذلك موقف خارجي مادي أو اجتماعي يستجيب له دافع الجوع، فالدافع داخل الفرد والباعث قوة خارجية والبواعث نوعان إيجابية وسلبية، الإيجابية وتجذب الفرد إليها والسلبية ما تحمل الفرد على تجنبها كالعقاب ولا قيمة للباعث بدون وجود دافع.

(امزيان زبيدة،2007، ص38).

- والدافع هو موقف خارجي مادي آو اجتماعي يستجيب له الدافع ويرضيه في أن واحد فالدافع داح الفرد والباعث هو قيمة خارجية، ولا قيمة للباعث دون وجود دافع.

(حسين ياسين طه، اميمة يحي علي خان ،1990، ص183).

3-4- الميل:

- هو مفهوم يشير إلى الأشياء التي نحبها أو نكرهها والى الأشياء التي نفضلها آو ننفر منها، ومن خلال كل هذا نخلص إلى أن الكثير من علماء النفس يستخدمون اصطلاح الحاجة على انه مرادف لاصطلاح الدافع بوجه عام.

(فؤاد حيدر ،1994، ص134).

3-5- الرغبة:

- هي الشعور بالميل نحو شخص أو شيء معين لا تنشأ من حالة نقص آو اضطراب كما هي الحالة في الحاجة، بل تنشا من التفكير الفردي فيها أو تذكره للأشياء المرغوبة.

(فؤاد حيدر،1994، ص134).

4 - نظريات الحاجات الإرشادية:

4- 1 – نظرية أبراهام ماسلوا:

أدت الملاحظات العلمية التي قام بها ماسلوا إلى اعتقاده بوجود هرمية من الحاجات الإنسانية بحيث يتوجب على الإنسان إشباع الحاجات الدنيا في الهرم ثم الحاجات العليا، فقدم نظريته في الحاجات أو تدرج الحاجات واستند في هذه النظرية إلى أن هناك مجموعة من الحاجات التي يشعر بها الفرد، وتعمل كمحرك ودافع للسلوك وتتلخص النظرية في الخطوات التالية:

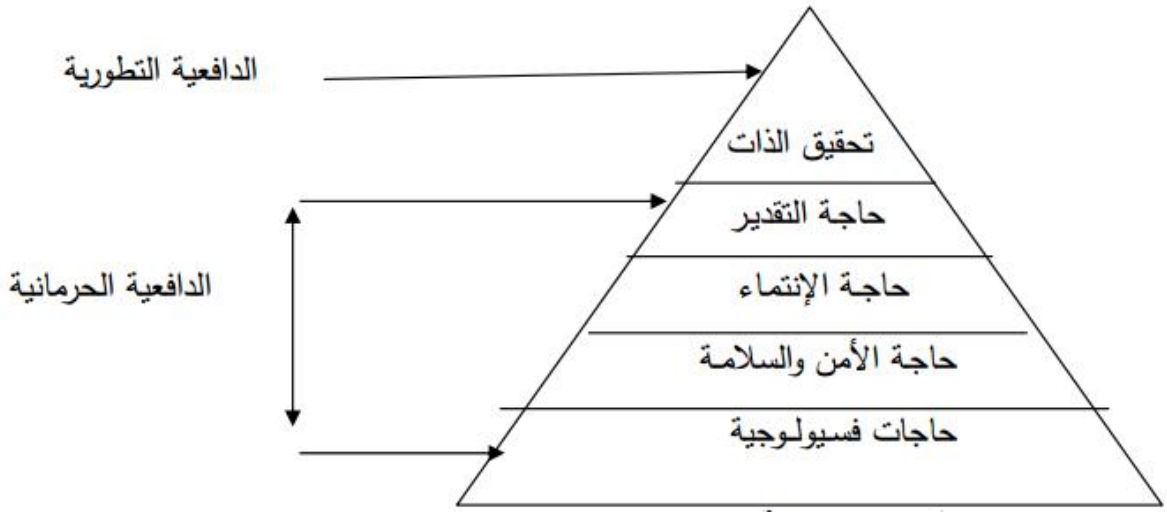
- الإنسان يشعر باحتياج لأشياء معينة، وهذا الاحتياج يؤثر على سلوكه فالحاجات غير المشبعة تسبب توتر لدى الفرد، وبالتالي فالحاجة غير المشبعة هي حاجة مؤثرة على السلوك، والعكس فان الحاجة التي تم إشباعها لا تحرك ولا تدفع السلوك الإنساني.

- يتقدم الفرد في إشباعه للحاجات بدا بالحاجات الأساسية الأولية، ثم يصعد سلالم الإشباع بالانتقال إلى الحاجة إلى الأمام فالحاجات الاجتماعية، ثم حاجات التقدير وأخيرا حاجات تقدير الذات.

- إن الحاجات غير المشبعة لمدة طويلة، والتي يعاني الفرد من صعوبة جم في إشباعها، قد تؤدي إلى إحباط وتوتر حاد قد يسبب الأم نفسية ويؤدي الأمر إلى العديد من ردود أفعال يحاول الفرد من خلالها أن يحمي نفسه من هذا الإحباط.

(الهاشمي، لوكيا ،2006، ص 177)

ومع ذلك فلم ينظر إلى هذه الهرمية على أنها جامدة لا يمكن تغييرها بل أن فيها من المرونة ما يسمح بظهور الحاجات العليا جزئيا على الأقل في حال تم اشبع الحاجات الدنيا جزئيا ويبين الشكل هذه الهرمية التي اقترحها ماسلوا:



الشكل هرمية ماسلوا للحاجات (حامد زهران ،2001، ص425)

4- 2- نظرية كلاتين الدرفر (clayton alderfer):

نظرا للانتقادات التي وجهت لنظرية ماسلو من قبل بعض الباحثين الذين لاحظوا بان بعض الأفراد لا يمرون بالضرورة أثناء إشباعهم للحاجات عبر الترتيب الذي اقترحه ماسلو من هؤلاء الباحثين كلاتين الدرفر الذي صنف الحاجات إلى ثلاث مستويات أساسية هي:

***حاجة البقاء (الوجود):** وهي حاجات مادية تشبع بواسطة الأجر والمكافأة وغيرها، وهي الحاجات التي تشبع بواسطة عوامل كالأكل والشرب والنوم. وتقابل هذه الحاجات الفسيولوجية وبعض حاجات الأمن عند ماسلو.

***حاجات القرابة:** تتمثل في إنشاء علاقات مع أفراد المجتمع من أقارب وزملاء ومرؤوسين، وهي الحاجات التي تركز على العلاقات والصداقات والتقبل من طرف الآخرين للحصول على الرضا وتقبلها الحاجات الاجتماعية وحاجات الأمن وبعض حاجات تقدير الذات في هرم الحاجات لماسلو.

***حاجات التطور والنمو:** وتتجلى في قيام الفرد بالإبداع في مجال تخصصه والعمل على تحقيق الترقية المهنية والاجتماعية ونمو الشخصية

(عبد الرحمان عدس ،1999، ص369)

4- 3- نظرية كريس ارجريس (chris argyris):

أوضح كريس ارجريس في كتابه (الخصائص الفرد والمنظمات) أن الإنسان لديه نزعة طبيعية – من وجهة نظر الدافعية – إذا ما شق طريقه عبر المراحل الطبيعية للتطور، من حالة عدم النضج إلى حالة النضج، وهذا الانتقال يتم على أساس مجموعة من التغيرات هي:

- ينتقل الفرد من حالة السلبية كطفل إلى حالة الإيجابية والنشطة كإنسان راشد.
- ينتقل الفرد من مرحلة الاعتماد على الغير، إلى مرحلة الاستقلالية التي تميز الإنسان البالغ.
- ينتقل الفرد من عالم صغير محدود، إلى عالم واسع له مدلولات مختلفة.
- تتنوع طرق السلوك بتقدم الفرد في العمر الزمني.
- يتغير المنظور الزمني للفرد من مجرد الإدراك للحاضر ليشمل الماضي والحاضر والمستقبل. على السيطرة على الذات وإدراكها وهذه التغيرات حسب" كريس ارجريس "هي من خصائص المسار الطبيعي للشخصية السوية كما يرى" ارجريس "انه

بالمقابل يوضح أن النمو الجسدي للفرد يتوقف عند سن محدد في حين أن نموه العقلي يحافظ على تطوره باستمرار من خلال معارفه وعلومه وخبراته والتأثيرات البيئية المحيطة به فالإنسان بطبعه تكوينه سعى دائما لتحقيق الذات من خلال أعمال يقدمها أفراد المجتمع، لهذا فالإدارات المتميزة في نظره هي التي تسعى لتامين الشقين من الاحتياجات لعملائها وتسعى دائما ،إلى الاهتمام بميولهم ورغباتهم.

(الهاشمي، لوكيا،2006، ص،174- 175)

4- 4- نظرية ماري جورارد (mary gord):

***حاجات البقاء:** وتتعلق بالأمن والسلامة الجسدية والنفسية، وان افتقار المسترشد لهذه الحاجات تسبب له القلق والتهديد.

***الحاجات الجسدية:**

وتتمثل في حاجة المسترشد للتغذية والى الحرية والتحرر، وان افتقار الفرد لمثل هذه الحاجات سيجعله غير قادر على تحقيق الحب وحاجاته الجنسية.

***حاجات الحب والجنس:**

افتقار الفرد لهذه الحاجات سيجعله يشعر بالضيق خاصة إذا لم تكن له علاقات شخصية مناسبة مع الآخرين.

***حاجات احترام الذات والنجاح والمكانة:**

وتعتبر هذه الدوافع هي التي تدفع الفرد نحو الظهور أمام الأصدقاء وكسب احترامهم وتعطيه الثقة والإعجاب بنفسه.

***الحاجات الجسدية والعقلية:**

حيث أن إشباع هذه الحاجات يجعلنا نشعر بأننا بشر وان افتقار المسترشد إلى عدم الوجود والإحساس باليأس والوهم.

***الحاجة إلى الحرية والاستقلال واتخاذ القرار:**

إن عدم تحقيق مثل هذه الحاجات تجعل المسترشد يشعر بعدم القيمة وعدم التقبل.

***حاجات التحدي:**

وهي حاجات تدفع الفرد إلى تحقيق أهدافه المستقبلية وان عدم تحقيق مثل هذه الحاجات تجعل المسترشد يشعر بالملل والفراغ.

***الحاجة المعرفية:**

وتشمل دوافعنا لحل صراعاتنا، والمسترشد هو إنسان يمارس حاجاته باستمرار وقد لا يكون متفهما لهذه الحاجات وهو يطلب المساعدة من المسترشد عندما يتعثر في إشباع حاجاته.

(سعيد حسني العزة،2001، ص21)

5- خصائص طلبة مرحلة الجامعية:

تتميز هذه المرحلة – الشباب – بالنمو الواضح المستمر نحو النضج في كافة مظاهر وجوانب الشخصية، والتقدم نحو كل من النضج الجسمي، والنضج العقلي، والنضج الانفعالي والاستقلال الانفعالي والتطبيع الاجتماعي واكتساب المعايير السلوكية الاجتماعية والاستقلال الاجتماعي وتحمل المسؤولية، وتكوين علاقات اجتماعية جديدة، واتخاذ القرارات فيما يتعلق بالتعليم والمهنة والزواج وتحمل مسؤولية توجيه الذات، من خلال التعرف على قدراته وإمكانياته وتمكنه من التفكير واتخاذ قراراته بنفسه، والتخطيط لمستقبلية.

(سامي محمد ملحم، 2001، ص401)

ولما كانت الجامعة تعنى بتنمية الشخصية السوية للطالب عنايتها بالمعرفة العلمية فان حرصها على تحقيق نمو سوي وشامل للطالب من خلال تربية متكاملة تعنى بجميع الجوانب الشخصية والجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية يعد أمرا ضروريا، لكي يتسنى ذلك لابد من التعرف على حاجات الطلبة وتحديد مشكلاتهم كمرحلة سابقة.

(حسن منسي وإيمان منسي،2004، ص 27)

ومن أهم خصائص التي يمر بها الطالب في هذه الفترة ما يلي:

***الخصائص الطبيعية:** يتضح التحسن في صحة الشباب ويتم النضج الجسمي في نهاية هذه المرحلة إذا تؤثر التغذية والتدريب والنوم والعمل والدراسة تأثيرا على جسم المراهق في هذه المرحلة ومن مظاهر هذه المرحلة إتمام النضج الهيكلي في نهاية هذه المرحلة ويزداد الطول زيادة طفيفة عند كلا الجنسين، إلى جانب الزيادة في الوزن ويكون بشكل واضح.

***الخصائص الانفعالية:**

- يتجه الشباب في هذه المرحلة بسرعة نحو النضج والثبات والاتزان الانفعالي ويلاحظ عند اغلبهم النزوع إلى المثالية في الناحية الأخلاقية أو العملية وكذلك نحو تمجيد الأبطال والشغف بهم.

- تتبلور بعض العواطف الشخصية كالاعتناء بالنفس والعناية بطريقة الكلام وتتكون عواطف نحو الجماليات مثل حب الطبيعة.

***الخصائص العقلية:**

- تتبلور التخصصات ويخطو الطالب خطوات نحو الاستقرار في المهنة وراء التحصيل الجامعي وتزداد القدرة على التحصيل والسرعة في القراءة ويستطيع الطالب الجامعي الإحاطة بمصادر المعرفة المتزايدة في ظل التقدم العلمي والتقني.

- يميل الطالب الجامعي إلى القرارات المتخصصة والاهتمام بموضوعات السياسة والفلسفة وحياة الشخصيات والأدباء ورجال الدين.

- تعتبر هذه المرحلة، مرحلة اتخاذ القرارات، إذا يتخذ الطالب أهم قرارات حياته وهو اختيار المهنة، واختيار الزوج، والاستقلال في التفكير والحرية في الاستكشاف دون الرجوع إلى الزاخرين، وتزداد القدرة على الاتصال بالآخرين واستخدام طرق الإقناع والمناقشات، وتتطور الميول والأهداف والمطامح، وقدرة الحكم على الأمور، والثقة بالنفس، واكتساب المفاهيم والمعرفة والمهارة اللازمة لتحقيق الكفاية.

***الخصائص الاجتماعية:**

- يصل النمو الاجتماعي إلى قمة نضجه، ويظهر في القدرة على التصرف في المواقف الاجتماعية والتعرف على الحالة النفسية للمقابل، والقدرة على التذكر الأسماء والوجوه والقدرة على الملاحظة للسلوك الإنساني والتنبؤ به.

(سهيلة محسن كاظم الفتلاوي،2005، ص133)

- إن الطالب الجامعي في هذه المرحلة يشعر بالحاجة إلى التدريس المرن الذي يتماشى والتغيرات العالمية، تستخدم فيه الوسائل التكنولوجية والمعلوماتية للوصول إلى المعلومة الجيدة والقائم كذلك على ربط الجانب النظري منه بالتطبيقي، وهذا لإشباع حاجت الطالب إلى جودة التفكير والفهم والمناقشة والحوار والتطبيق.

- إن الطالب الجامعي يشعر بالحاجة إلى تحديث المكتبة الجامعية وتزويدها بخدمات مكتبية الكترونية تدعم المصادر المكتبية التقليدية الأخرى، وهو ما يتطلب توفير مكتبة حديثة قائمة على تمكين الطالب من الأنظمة المعلوماتية والحصول على المعلومة المفيدة في وقت قصير، إلى جانب توفير الكتاب الحديث والدوريات في مجال التخصص.

- إن الطالب الجامعي يشعر بالحاجة إلى تعلم مهارات البحث، وهوما يتطلب تربية قائمة على تعليم الطالب أساسيات البحث الالكتروني وتدريبه على مهارات البحث كاستعمال المصادر والمراجع والتمكن من الأنظمة المعلوماتية، فتشجيع الطلبة على استخدام الوسائل البحثية التقنية الحديثة ومن الاستعانة بوسائل التقدم العلمي للحصول على المعرفة والمهارة داخل نطاق الجامعة أو خارجها يؤهل الطالب لتعليم مستمر مدى الحياة.

- إن الطالب الجامعي يشعر بالحاجة إلى مواكبة مجتمعات المعرفة، وهوما يتطلب من الجامعة تأهيل جامعي قائم على تمكين الطالب من المهارات اللغوية العالمية، وفتح قنوات للتواصل الطلابي وتبادل الخبرات والمعارف إلى جانب تكيفه مع ثقافة المؤسسة ومتطلباتها. **(سهيلة محسن كاظم الفتلاوي،2005، ص 135)**

6- الحاجة إلى الرشاد:

كل فرد يشعر بالحاجة إلى التوجيه والنصح والإرشاد، وكثيرا ما يتوجه أحد الأفراد إلى أبيه وأمه أو أخيه أو صديقه لأخذ رأيه في مشكلة معينة لحلها أو سعيا منه لتحقيق إحدى الحاجات، كما أن كثيرا ما يتوجه الواحد منا إلى الطبيب أو المحامي أو الأخصائي النفسي للاستشارة في المشكلات التي تواجهه الصحية أو القانونية ومن ثم تلبية إحدى الحاجات وإشباعها.

من بين المبادئ العامة للإرشاد النفسي هو الاستعداد للإرشاد، إذ أن خدمة الإرشاد لا تقدم بصورة إجبارية وإنما هي عملية مساعدة للأفراد الذين لديهم الاستعداد لتقبلها، لان تقبل الفرد للإرشاد يضمن لهذه العملية فرصة أكبر للنجاح وتحقيق الهدف من ورائها لذا يسعى الفرد للحصول على الإرشاد من اختياره.

(هادي مشعان ربيع،2005، ص24).

وهو ما يشير إلى وجود حاجة تكمن وراء الرغبة في الإرشاد، والتي سماها ماسلو الحاجة إلى المعرفة والفهم لان المرء خلال عملية الإرشاد، والتي يستزيد من المعلومات ويستوضح بعض الجوانب من المشكلة التي يواجهها، وعلى المرشد أن يبني عمله الإرشادي على هذا المبدأ لتحقيق الهدف من عمله.

(صالح حسن الداهري،2000، ص56).

وهناك العديد من العوامل والمعايير التي تدخل في ظهور الحاجات الإرشادية المتمثلة في محددات الحاجة الإرشادية.

7- محددات الحاجة الإرشادية:

هناك اتفاق بين الباحثين على أن التغيرات والتحولات التي يعيشها العالم هي السبب في ظهور الحاجة الإرشادية للإنسان، من اهمم هذه التغيرات نذكر ما يلي:

7- 1 التغيرات الأسرية:

إذ يختلف وضع الأسرة عما هو عليه في السابق كما تختلف العادات الأسرية وما يحكمها من مجتمع لأخر، وأصبح النظام الأسري في المجتمع عرضه للتغيير شانه شان جميع القطاعات الاجتماعية، فبعدما كانت الأسرة توصف بالأسرة الممتدة التي تشمل أفراد العائلة الكبيرة من زوج وزوجة وأبناء وأجداد وبعض الأقارب، وكان الكبار يتولون أمر الصغار وإرشادهم في ظل ما يسمى بالأسرة الممتدة، صارت تسمى بالأسرة النووية المتكونة من الوالدين فقط مع الأبناء.

(محمد جعفر جمل الليل ،2000، ص15).

فكل التغييرات التي طرأت على المجتمع بصفة عامة قد مست الآسرة في البناء والعلاقات، ومن مظاهر التغيرات الأسرية نذكر:

- قيام أسرة زوجية صغيرة محدودة تضم الزوجين صغيرة محدودة تضم الزوجين فقط والذرية المباشرة لها فقط.

- استقلال سكني ولو في شقة تضم غرفتين او غرفة واحدة ولذلك مشكلات.

- مشكلات سكنية في تباعد مساكن العائلة الكبيرة بعضها عن بعض وهذا ما زاد من ضعف العلاقات.

- انصراف المرأة للعمل خارج المنزل وهذا قد أدى بدوه للتغيير في العلاقات مع الزوج والأبناء وما لذلك من مشكلات.

- اضطرار بعض الشباب لتأخير سن الزواج لعوامل دراسية واقتصادية وما إليها من مشكلات.

(عبد الحميد محمد الهاشمي،2006، ص،30)

7- 2- التغيرات الاجتماعية:

تخضع المجتمعات للتغير عبر الأزمان سواء كان هذا التغيير ضئيلا أو كبيرا، فمثلا يحدث التغير في العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد، ويحدث التغير في أساليب

العيش، التي يتبعها أفراد المجتمع كما يحدث التغيير في طموحات أفراد المجتمع ونظرتهم إلى إشكال التعليم والى أنواع المهن، كذلك يحدث التغيير في العادات الاجتماعية وفي نظم المجتمع وقوانينه.

(محمد جعفر جمل الليل،2002، ص، ص15- 16)

7- 3- التقدم العلمي والتقني:

حدث التراكم المعرفي، وأصبح العصر الحديث يتميز عن العصور السابقة بكم هائل من المعلومات والمعارف والاختراعات الحديثة، وقبل هذا العديد من التغييرات في الاتجاهات والقيم والطموحات ونماذج السلوك، ويتطلب ضرورة المواجهة المناسبة لهذه المتغيرات كالإعداد العلمي والمهني في شتى التخصصات والمجالات. هذا ما لا يستطيع التوجيه والإرشاد التلقائي السابق أن يقوم به. لهذا ظهرت مجالات الإرشاد المنظم التي مهمتها مساعدة الفرد على مواجهة هذه المطالب في حدود استعداداته وإمكاناته كالإرشاد التربوي والإرشاد المهني

(محمد جعفر جمل الليل،2002، ص،16)

ويترتب على ذلك صراع بين ما نعتنقه من قيم ومن بين القيم الواردة من الخارج.

ولكي يواكب الفرد والمجتمع ما يجري في العالم من تقدم علمي وتقني، فانه لابد من أن يواجه مشكلات كثيرة، يحتاج فيها إلى المساعدة من اجل مواجهتها وحلها وهذا ما يقوم به الإرشاد النفسي.

(محمد احمد خدام مشابقة،2008، ص36)

7- 4- التغيرت التي طرأت على العمل:

فقد ترتب على تغير أساليب الإنتاج ووسائله واستخدام الثورة المعرفية والصناعية ظهور أنواع جديدة من العمل والمهن وزاد التنوع في التخصصات التي يمكن للشخص أن يتدرب عليها، وبالمقابل اختفت مهن تقليدية قديمة، مما جعل عملية الإرشاد النفسي ضرورة ملحة لتحقيق الأهداف التالية:

- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب بما يتلاءم مع ميوله وقدراته.

- مساعدة الفرد على تحقيق أكبر قدر ممكن من التوافق المهني والتغلب على ما يعترضه من مشكلات في المجال العمل.

(سامي، محمد ملحم،2001، ص23)

7- 5- تطور التعليم:

بعدما كان العلم محصورا في تقديم التراث وبعض المعلومات من خلال مقررات محدودة، وذلك بنقلها إلى المتعلم ومطالبته بحفظها وفهمها. وبعد ظهور علم النفس وفروعه التعليمية التطبيقية اختلف الوضع إذا أصبح هناك اهتمام بالمتعلم من حيث شخصيته المستقلة وما لديه من استعدادات وقدرات وميول، كما زاد الاهتمام بتوجيه المتعلم نحو التفكير الناقد والتفكير الابتكاري عن طريق المناهج وطرق التدريس الملائمة، وذلك للاهتمام بشخصية المتعلم مع مراعاة التطور العلمي والتقني في المجتمع وما يحتاج إليه من مطلب متعددة. كذلك أي النمو المطرد في عدد السكان العالم إلى ازدياد عدد المدارس ومواجهة مشكلاتها من ارتفاع إعداد الطلبة ومشكلات التوافق الدراسي كالتأخر الدراسي وأوقات الفراغ وتدريب الطلاب وإعدادهم للمراحل الدراسية المقبلة وإعدادهم للعمل.

(محمد جعفر جمل الليل،2002، ص، ص16- 17)

7- 6- المراحل الانتقالية:

ينتقل الإنسان خلال حياته من مرحلة إلى أخرى ومن موقف إلى أخر، فهو يمر بمراحل عديدة حيث ينتقل مثلا من الطفولة إلى المراهقة فالرشد ثم الشيخوخة. كما ينتقل من حياة الاعتماد على الأسرة إلى الاستقلال التدريجي عبر المدرسة والتعليم ومن ثم إلى الاستقلال الكلي من خلال العمل والزواج. كما قد تصادفه مواقف بعضها يكون صعبا مثل المرض أو الإعاقة المستمرة، كما يمر الفرد بمواقف أو مراحل يكون فيها إنجازه العلمي

والعملي في أعلى درجاته آو العكس. كل هذه المراحل الانتقالية تثير فيه الخوف والقلق من المجهول، وكذا من المواقف الجديدة التي يتعرض لها

(محمد جعفر جمل الليل،2002، ص، ص17- 18)

ومن هنا تظهر الحاجة الماسة للإرشاد للوصول بالفرد الى إدارة القلق والتوتر ومواجهة المشاكل الانتقالية لتحقيق التوافق والتوازن والصحة النفسية في كافة المجالات.

8- الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي:

تعد مرحلة الدراسة الجامعية من أهم المراحل التي يمر بها الشباب في حياتهم، فهي تعتبر مرحلة نهاية المراهقة وبداية الرشد.

ومع حدة النظام الجامعي على الطالب ومع تطوره في مختلف المجالات الجسمية والعقلية والاجتماعية والمهنية والأخلاقية ومروره بمرحلة التحول الحالة المرحلة الانتقالية وما يمر به خلالها مما يستدعي وجود برامج تهتم بمشاكل الطلاب أثناء مسيرتهم الجامعية تقوم فالأساس على حاجاتهم الإرشادية.

نظرا لأهمية هذه المرحلة ظهرت دراسات عدة تناولت حاجات الطالب الجامعي منها دراسة موراي (1938) التي أوضحت أن هناك نوعين رئيسين للحاجات النفسية عند الشباب الجامعيين:

حاجات منشؤها داخلي يقصد بها الحاجات المتعلقة بالمحافظة على التوزان الفسيولوجي الضروري للفرد، وحاجات نفسية ثانوية تتعلق بالحاجة للتملك أو الحاجة للطموح، وقوة الإرادة والشهرة والسيطرة والخضوع، والاعتداء والاستكانة او تجنب النقد، أو التعاطف مع الآخرين.

(محمد طحان وأخر،2002، ص130)

كما أشار "هابنز"(1994) إلى الرغبة الملحة للطلبة الجامعيين للاستفادة من خدمات مركز الإرشاد نظرا لما يعانونه من مشكلات نفسية اجتماعية وجسدية، بينما أكد

"وير"(1983) أن معظم حاجات طلبة علم النفس تتصل بالجانب النفسي والمهني والتربوي.

(محمد طحان وأخر،2002، ص،130).

إذا أن الشباب العربي في الجامعات العربية يواجه بعض الصعاب التي درسها العديد من الباحثين. فنجد دراستي كل من محمد عثمان نجاتي (1974) ونادية شريف ومحمد عودة (1986) تؤكد على أهمية الخدمات الإرشادية التي تساعد الطالب على التوافق مع الحياة الجامعية ونظام التعليم والحياة الاجتماعية، وتوفير الفرص العلمية والأنشطة المختلفة التي تساعد على توافق الطلبة، خاصة ما يتعلق بالحياة الأسرية والزواج والتفاهم مع الوالدين.

(سهام درويش أبو عطية،2002، ص93)

خاصة وان دراسات حديثة أجنبية بينت أن هناك مؤشرات تدل على زيادة حجم المشكلات لدى طلبة الجامعات، حيث تشير دراسة "شاركين "(1997) إلى أن ما تم من قبل" ستون و "ارشر"(1990) حول عدد المسترشدين من طلبة الجامعات الذين يطلبون المساعدة من مراكز الإرشاد النفسي والعلاجي، وتبين أنها تتزايد في الثمانينات والتسعينيات من القرن الماضي، ومعظم طلبات المساعدة تنصب على الجوانب النفسية والنمائية. وهذا ما جعل مراكز الإرشاد النفسي في الجامعات تواجه تحديات كثيرة، ما أكده كل من" بيشوب" (1990) دوركين وليدون(1991).

(محمد طحان وأخر،2002، ص ص131)

خلاصة

إن مختلف التغيرات التي تحصل في حياة الفرد والمجتمع من حوله تفرض وجود الإرشاد النفسي لتلبية حاجات الشباب، حيث أصبح آمر ملحا وضروريا خاصة إذا تعلق الأمر بالشباب المرحلة الجامعية لأنهم أمل المستقبل الواعد رجال الغد.

إذا أن الحاجات الإرشادية للطلبة الجامعين أمر لابد من إشباعه خاصة في ظل متغيرات الحياة وما فيها من مستجدات.

الفصل الثالث الجودة التعليمية الشاملة

- تمهيد

1- مفهوم الجودة التعليمية الشاملة

2- بعض المفاهيم المرتبطة بمفهوم الجودة الشاملة

3- مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم

4- مبادئ الجودة الشاملة في التعليم

5- أهمية وفوائد الجودة التعليمية الشاملة

6- معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

7- الطالب الجامعي والتحديات التي تطرحها الجودة الشاملة

8- حاجات الطالب الجامعي في ظل معايير الجودة الشاملة

خلاصة

تمهيد

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورا مذهلا في مختلف نظمه السياسية والاقتصادية والاجتماعية والفكرية، ومع هذا التطور المدهش في تسارعه، واكتساحه للعوالم المختلفة والقطاعات المتعددة، والمفاهيم المتنوعة، برز مفهوم الجودة كأحد المفاهيم الهامة في عالم العولمة والتكنولوجيا والمعرفة. فأضحى هذا المفهوم في وقتنا الحالي كثير التداول بين المنتجين والمختصين في مختلف المجالات والميادين وان كان أكثر استعمالا ورواجا في ميدان الإنتاج والصناعة والزراعة، إلا انه انتشر في ميدان التربية والتعليم وأصبح مفهوم الجودة سياسة وإستراتيجية وخطة ومقياس لقياس عملية التعليم.

1- مفهوم الجودة:

- لغة:

جاد الشيء جودة وجودة أي صار جيدا، وأودت الشيء فجاد، والتجويد مثله، ويقال هذا شيء جيد بين الجودة والجودة، وقد جاء جودة أتى بالجيد من القول او الفعل، ويقال: أجاد فلان في عمله بجود، جودة.

(ابن منظور، ج2،2003، ص ص254- 255)

وفي المجال التربوي يقصد بالجودة:" مجموع الخصائص او السمات التي تعبر عن وضعية المدخلات والعمليات والمخرجات المدرسية ومدى إسهام جميع العاملين فيها الإنجاز الأهداف بأفضل ما يمكن.

(البوهي ،2001، ص376)

- التعريف الاصطلاحي:

يرجع مصطلح الجودة (quality) إلى الكلمة اللاتينية (qualities) التي تعنى طبيعة الشخص او طبيعة الشيء ودرجة صلابتها، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار الدينية والتاريخية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر او الاحتماء بها

(اتكنسون فيليب،1996، ص07).

وقد عرفها **المحياوي** (2005): فيرى ان الجودة الشاملة تعني تكامل الملامح والخصائص لمنتج ما بصورة تمكنه من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة او معروفة ضمنا وتشمل كل فرد في المنظمة في حدود مجال عمله وصلاحياته بالإضافة الى جميع مجالات العمل وعناصره.

(المحياوي قاسم نايف 2005، ص21.)

وهناك من يميز بين ثلاث جوانب في معنى الجودة الشاملة وهي جودة الأداء (performance quality) وجودة التصميم (design quality) وجودة المخرج

(output quality). حيث عرفوا جودة التصميم بأنها تحديد مواصفات وخصائص ومخرجات التي ينبغي أن تراعى في التخطيط للعمل، وعرف جودة الأداء بأنها: القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة، وجودة المخرج بأنها: الحصول على منتج تعليمي وخدمات وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة.

(عبد العزيز سمير،2000، ص- ص 09- 10.)

ويعرفها "**singh**" بأنها:«الجودة هي الخصائص الكلية لنشاط او عملية او منتج او منظمة او نظام او فرد التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة او ضمنية».

(العمايرة وآخرون ،2011، ص 173)

2- بعض المفاهيم المرتبطة بمفهوم الجودة الشاملة:

2-1- إدارة الجودة الشاملة: من المناسب جدا هنا الإشارة إلى أن هناك فرق واضح بين الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة، ففي كثير من الأحيان يقع الخلط بين المفهومين، فمفهوم الجودة يشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المجتمع وفي الأنشطة والعمليات التي تحقق من خلالها تلك الخصائص. أم إدارة الجودة الشاملة فتعني جميع الأنشطة التي يبذلها مجموعة الأفراد المسؤولين التي تشمل التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقويم أن إدارة الجودة الشاملة هي مجموعة الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي مؤسسة أن تطبقها من اجل تحقيق الجودة بشكل أفضل او انفعالية عالية وفي أقصر وقت ممكن.

2-2- الاعتماد: هو المستوى او الصفة او المكانة التي تحصل عليها المؤسسة التعليمية او البرنامج التعليمي مقابل استيفاء معايير الجودة النوعية المعتمدة لدى المؤسسات التقويم التربوي.

وهناك من يرى أن مصطلح الاعتماد يشير إلى ممارسات تقوم بها هيئة خارجية، وهي مؤسسة الاعتماد لمساعدة المؤسسات الشبيهة لها، والتي لها خدمة في مجال ممن يتقدم إليها للحصول على الاعتماد في عملية التقويم، وتحسين أهدافها التعليمية انه إحدى الوسائل التي يتبناها المجتمع التعليمي بغية التنظيم الذاتي والمراجعة المثلية ومن اجل

تقوية ودعم نوعية وكفاءة التعليم بصورة تجعله موضع ثقة الناس والتقليل من مدى تحكم الأجهزة الخارجية.

2-3- التميز: هو كلمة تميز أصلها كما تقرر القواميس "ميز" ويقال تميزوا أي ساروا في ناحية وانفراد. وامتاز الشيء بدا فضله على غيره والتميز اصطلاحا حالة من التفوق وامتلاك الفرد المقوم الأساسي لجودة معينة وحصوله على درجات نادرة.

(حسن حسين البيلاوي،2008، ص ص19- 20)

3- مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم:

ينبع تعريف الجودة الشاملة في التعليم عن مفهوم الجودة الشاملة عموما الأولى تطبق في النظام التعليمي وتأخذ خصوصيته بعين الاعتبار، وتستعمل إدارة الجودة الشاملة في العديد من المجالات منها، الصناعة، الصحة، السياحة، التعليم، وفي المجال التربوي نجد العديد من الدول تتبنى فلسفة إدارة الجودة الشاملة في أنظمتها التعليمية، وقد تناول العديد من الباحثين التربويين إدارة الجودة الشاملة في التعليم بالدراسة والتحليل وعرفوها كما يلي:

يعرف "**رودس rhodes**" (1992) إدارة الجودة الشاملة بأنها عملية إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم لتحقيق التحسن المستمر في المؤسسة ،ويمثل تعريف الجودة الشاملة إطارا مرجعيا لتعريف الجودة في المجال التعليمي، المدخلات هو (الطلبة) والعمليات (ما يدور في داخل المدرسة) والمخرجات هم (الطلبة المتخرجين).وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم يستدعي إعادة النظر في رسالة المؤسسات التربوية وأهدافها واستراتيجيات تعاملها مع العمل التربوي ،ومعاييرها وإجراءات التقويم المتبعة فيه او يجب التعرف على الحاجات المستفيدين أي (الطلبة) وما هي نوعية التعليم والإعداد الذي يرون أنها تحقق حاجاتهم وتلبي رغباتهم. **(البنا رياض رشاد،2006، ص09)**

4- مبادئ الجودة الشاملة في التعليم:

هناك مجموعة من مبادئ الجودة الشاملة في التعليم وهي على النحو الآتي:

- التركيز على رضا وسعادة العميل من خلال تلبية توقعاته الحالية والمستقبلية كما هي، وكما يجب أن تكون من الناحية الإجرائية والإنسانية.
- دعم كامل من قيادات المؤسسات التعلمية لقيم وثقافة وآليات الجودة الشاملة.
- تشجيع وتبني الأفكار المبدعة والمبدعين.
- التغيير في أسلوب الإدارة من أسلوب التسلط والتخويف إلى التفويض والتمكين.
- شمولية الجودة بحيث تشمل جميع مجالات الخدمة وجميع العملاء الخارجين وجميع العاملين.
- تكامل السياسات لتحقيق الجودة والتميز في سلسلة عمليات الجودة، ومن ثم مخرجاتها وهي تقديم خدمة تعليمية متميزة بكل جوانبها.
- استحداث وحدة تنظيمية تسمى – وحدة الجودة الشاملة- وذلك لنشر ثقافة الجودة ومتابعة تطبيقاتها.

(احمد إبراهيم احمد:2003، ص167)

وهناك من أدرجها كما يلي:

- **المبدأ الأول:** التركيز على العميل:

يجب أن تتفهم المؤسسات الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها، وتكافح لتحقيق كل التوقعات. ويقصد بالعميل هنا: الطالب، والمجتمع، وسوق العمل الذي يستوعب الخريجين.

- **المبدأ الثاني:** القيادة:

تهتم قيادات التعليم بتوحيد الرؤية والأهداف والاستراتيجيات داخل منظومة التعليم وتهيئة المناخ التعليمي لتحقيق هذه الأهداف وبأقل تكلفة.

- **المبدأ الثالث:** مشاركة العاملين:

التأكيد على المشاركة الفعالة والمنصفة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة كل حسب موقعه، وبنفس الأهمية، مما سيؤدي إلى اندماجهم الكامل في العميل وبالتالي يسمح باستخدام كل قدراتهم وطاقاتهم الكامنة لمصلحة المؤسسة التعليمية.

- **المبدأ الرابع:** التركيز على الوسيلة:

وهو الفرق الجوهري بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التي تركز فقط على المنتج وحل المشاكل التي تتبدي، أول بأول.

- **المبدأ الخامس:** اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق:

إن القرارات الفعالة تركز ليست فقط على جمع البيانات بل تحليليها، ووضع الاستنتاجات في خدمة متخذي القرار.

المبدأ السادس: التحسين المستمر:

يجب أن يكون التحسين المستمر هدفا دائما للمؤسسات التعليمية.

- **المبدأ السابع:** الاستقلالية:

تعتمد إدارة الجودة الشاملة على الاستقلالية.

(حسن حسين البيلاوي:2008، 28- 29)

5- أهمية وفوائد الجودة الشاملة:

إن تطبيق الجودة الشاملة في الميدان التعليمي يعمل على:

- إمكانية تحسن المنتج باستمرار- الطالب -
- منع حدوث المشكلات بدلا من العمل على تصحيح الأخطاء التي تحدث.
- الاهتمام بالأمور الصغيرة بنفس قدر الاهتمام بالأمور الكبيرة.
- أن تتماشى برامج الجودة مع الأهداف التنظيمية وخطط الإنتاج.

(احمد إبراهيم احمد:2003، ص106)

كما أن للجودة الشاملة مجموعة من الفوائد أهمها:

- دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراده والوفاء بها.
- تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق.
- إشباع حاجات المتعلمين، وزيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية.
- تحسين سمعة المؤسسة التعليمية في نظر المعلمين والطلاب وأفراد المجتمع المحلي.
- تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية أو المهاراتية أو الأخلاقية.

(صالح ناصر العمايرة: 2003، ص97)

إضافة الى وجود فوائد أخرى نذكر منها ما يلي:

- ضبط وتطوير النظام الإداري في المدرسة نتيجة وضوح الأدوات وتحديد المسؤوليات.
- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.
- ضبط الشكاوى ومشكلات الطلاب وأولياء أمورهم والإقلال منها ووضع الحلول المناسبة لها.
- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين والمعلمين العاملين في المدرسة.

6- معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

سنذكر بعض المعايير التي نرى ضرورة الاهتمام بها بالقدر الكافي لمواجهة التحديات التي تفرضها الجودة الشاملة:

6- 1- جودة الطالب "العميل":

يعتبر الطالب محور العملية التعليمية والغاية التي تطلبها عملية التعلم والتعليم وتؤكد المناهج التربوية الحديثة على المبدأ هام في التعليم وهو إكساب المتعلمين الدافعية الكافية ومراقبة أدائهم، وتوفير العناية التربوية المتواصلة لكل متعلم قبل التعليم وأثناءه،

بحيث يتم التواصل في هذا الجانب إلى ما بعد إكساب الكفاءات التعليمية والسلوك المرغوب حتى يبلغ المتعلم المستويات التعليمية المنشودة، او يتعداها لتحين جودة التعليم، ورفع الكفاءة الإنتاجية للمؤسسات التعليمية بشكل دائم ومستمر.

(يوسف إبراهيم عبد الله،2004، ص33)

وتتطلب هذه المرحلة بناء الأسس المنهجية للتفكير الحر الذي يمكن الطالب من امتلاك أصيل للقدرات الذهنية والعقلية التي يقتضيها منطق الحياة والتفكير في عصر العولمة، ويتطلب ذلك أيضا تطوير مهارات الطلاب الإدراكية والعقلية وتزويدهم بمهارات التحليل والتركيب والتفكيك والتفسير والافتراض والاكتشاف ... الخ يتعلم الطلبة الفكر الإبداعي والتفكير الناقد والمشاهدة النقدية والإصغاء النقدي، والقراءة النقدية، والتربية الروحية الحقيقية، لا الخرافية كل هذا يمكن الأجيال من مواجهة مخاطر ما يقرؤون وما يشاهدون ويسمعون، وما يعايشون من تحديات العولمة وما بعد المحادثة.

(عبد الله الدائم،2005، ص72)

6-2- جودة عضو هيئة التدريس:

إن الأستاذ الجامعي يتمتع بمكانة متميزة في الجامعة، ذلك لكونه يلعب دورا كبيرا لا يمكن الاستغناء عنه في تطوير فكر ومعارف الطلبة، فبالإضافة إلى كونه يساهم في إنتاج او بناء المعارف، نجده أيضا مسؤولا على إيصالها إلى الطلبة ومحددا لنوعها وحجمها وتسلسل تقديمها.

(محمود بوسنة،2005، ص 157)

ومهما بلغت البرامج التعليمية من الجودة فإنها لا تحقق النتائج المرجوة منها إذا لم ينفذها معلمون أكفاء مدربون تدريبا كافيا، ومؤهلون تأهيلا مناسبا ولتحقيق ذلك يجب توافر عدد من السمات لدى عضو هيئة التدريس منها:

***السمات الشخصية:** وذلك بان يكون لديه مرونة في التفكير وثقة بالنفس ويتفهم الزاخرين ويتقبلهم.

* **الكفايات المهنية:** بان يكون مع الطلاب، يدافع عنهم ويحذرهم من المخاطرة ويقدم المساعدة لهم في انجاز مهماتهم، ويشجع على التعاون الاجتماعي ويدرك مشاعره الآخرين.

***الخبرات الموقفية:** يتم ذلك عن طريق معارف الأستاذ المتعلقة في مجال تخصصه وقدرته على تقبل الغرابة والأصالة والتنوع في استجابات الطلبة، والقدرة على إدخال المهارات الفعلية في العملية التعليمية.

***الكفاءة العلمية:** وهي إلمام الأستاذ بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلاب ويقدم لهم تلك المعلومات بالشكل السليم والصحيح.

***الكفاءة الاتصالية:** والتي تعني قدرة الأستاذ على استخدام الطرق المناسبة لتوصيل المعلومات بالشكل الصحيح والقدرة على الاتصال بكل أفراد العملية التربوية بما فيهم المجتمع المحلي.

***الرغبة في التعليم:** حيث تعتبر هذه المرحلة من أهم خصائصه، لان الأستاذ إذا لم يملك الرغبة في التعليم، فلن ينجح في أداء ونجاح العملية التعليمية.

(صالح ناصر عليمات،2005، ص185- 186)

إن الأستاذ الجامعي في عهد التطور العلمي والتكنولوجي مطالب بتثمين حجم معلوماته وتوسيع معرفته، كما انه مطالب بامتلاك خبرة وقدرة كبيرة على التحليل إذا أراد الإسهام فعلا بطريقة فعالة في تكوين إطارات مزودة بمستوى عال من التعليم والتربية نظرا لتعقيد المجتمع وتشعب مجالاته والاقتصادية والصناعية والاجتماعية والعلمية التي تتطلب فهما واسعا وتحكما دقيقا ومبادرة جزئية.

(محمد بن عبد الله،2005، ص 101)

إن إصلاح التعليم وتطويره وتحديثه، لا يمكن أن يتم بمنأى عن الاهتمام بحجر الركيزة ومفتاح النجاح في العملية التعليمية، فالاتجاهات الحديثة اليوم ونتيجة حتمية للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتقنية المتزايدة، قد أدت إلى تغيير دور الأستاذ فلم يعد

دوره ناقلا للمعرفة، ملقنا للمعلومات وضابطا للتلاميذ، بقدر ما هو مرشد، منسق موجه ومنشط للعملية التعليمية.

(عبد العزيز سنبل،2003، ص 277)

إن تعظيم جودة التعليم العالي من منظور التحسينات المستمرة يقتضي اعداد أعضاء هيئة التدريس وذلك من خلال:

- تطوير قدرات عضو هيئة التدريس عن طريق المشاركة في المؤتمرات والندوات والدورات المتخصصة.
- تشجيعه على التدريس المتميز.
- تشجيعه على البحث العلمي الجاد.
- تشجيعه على النشر في مجلات علمية دولية متخصصة.
- تكوين مجموعات بحثية متخصصة داخل الأقسام العلمية.
- مراجعة نظام أعضاء هيئة التدريس.
- دراسة أوضاع الأساتذة بصفة دورية والعمل على تحفيزهم لأداء أفضل.
- إعادة النظر في جملة الحوافز المادية والمعنوية للأساتذة والعمل على تصحيح مساراتها وأهدافها بصفة دورية.

(محمد عوض التر توري واخر2000ص98- 99)

6- 3- جودة المنهج الدراسي:

ينظر إلى المنهج على انه كافة الخبرات والتجارب والأنشطة الصفية واللاصفية التي تستهدف بناء الطالب وشخصيته وإعداد للمستقبل.

(عبد العزيز سنبل،2003، ص 274)

والملاحظ أن المناهج الدراسية في تطوير مستمر لتتوافق مع التغيرات العالمية المستمرة والسريعة في نظام الاتصالات والتطور التكنولوجي، وتبادل التأثير الثقافي

للشعوب، وذلك حتى تؤدي تلك المناهج إلى إعطاء خريج يتفاعل مع هذه التغيرات ويساهم في إنتاج خدمة بجودة مرتفعة وبتكلفة اقل.

(حامد احمد رمضان،2006، ص14)

ويتم تطوير المناهج من خلال مجموعة من خطوات منها:

- **تحديد إستراتيجية التعليم:** وذلك من خلال وضع إطار لسياسات تعليمية يستهدف المحافظة عليها في التكامل وتوقيت ملائمين وتوجيهها الوجهة الصحيحة، وينبغي مراعاة خاصيتين عند تحديد إستراتيجية التعليم هما:

- **وجوب التركيز على العلاقات بين الأشياء:** وذلك من خلال إيجاد سلسلة كاملة من العلاقات الداخلية في النظام التعليمي الموجودة في مستوياته المختلفة وبين النظام التعليمي ككل والبيئة التي يتواجد فيها.

- **وجوب التركيز على التجديد:** بحيث يكون شاملا لجميع جوانب العملية التعليمية بهدف إحداث التوافقات التي يحتاج إليها النظام.

- **دراسة الواقع الحالي في ضوء الإستراتيجية المرسومة:** حيث تتضمن هذه الدراسة طرق التدريس ووسائله، أساليب التقويم، وإعداد المعلم وتدريبه، الإضافة إلى الإدارة المدرسية.

***التخطيط:** عبارة عن عملية منظمة تتضمن اتخاذ مجموعة من القرارات للوصول إلى أهداف معينة وخلال فترة زمنية معينة مستعينا بالإمكانات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة والهدف من ذلك أنها تسهل عملية التنفيذ والتمويل والتغيير في العملية التعليمية.

(صالح ناصر عليمات،2003، ص184- 185)

وبشكل عام ينبغي للمناهج الدراسية أن تتصف بما يلي:

- مستوى حداثة ومعاصرة المناهج للتطورات العملية السريعة والمتجددة.

- مدى توافر توثيق رسمي واضح ومتكامل ومطبوع للمناهج الدراسية لكي يساعد على ضبط الأداء في العملية التعليمية.

- مدى وجود نظام يحكم تخطيط المناهج بشكل يؤدي إلى إحداث التكامل المعرفي لمحتوياتها.
- مدى قدرتها على تنمية مهارات التعلم الذاتي وارتياد المكتبة.
- مدى قدرتها على استثارة ملكات التفكير والإبداع.
- مدى ارتباط المناهج بالمشكلات البيئية والحياتية المعاصرة.
- مدى مراعاتها للفروق الفردية بين الطلاب.
- تزويد الطلاب بثقافة دينية لترسيخ القيم الروحية والأخلاقية في نفوسهم.
- مرنة ومتنوعة، بحيث تنمي العقلية التي تتقبل التغيير والقادرة على التحكم في مساره.

(اشرف السعيد احمد،2006، ص205)

6- 4- جودة الإدارة الجامعية:

تلعب الإدارة المدرسية دورا أساسيا في إنجاح العملية التعليمية، اذا ان مسؤوليتها الأساسية الرئيسية تكمن في تنظيم العملية التعليمية، وتخطيطها ومتابعتها وتقويمها وفوق ذلك تهيئة الأجواء النفسية والاجتماعية والتجهيزية المساعدة على التعلم.

(عبد العزيز سنبل: 2003، ص205)

إن الإدارة في تصورنا مطالبة باستحداث بنى وهياكل تعنى بمسالة التنسيق والترتيب لربط الدارسين بالمجتمع وواقع العمل والإنتاج، وتأسيس مراكز لمصادر المعرفة تنهل من معين الثقافة الحديثة، كما أن الإدارة مطالبة أيضا بأخذ مسالة التوجيه والإرشاد الطلابي مأخذا جديا تتعاون فيه الجامعات والقطاع الخاص والدوائر المعينة بصحة الطلبة حتى تتمكن من توفير خدمات الإرشاد والتوجيه الطلابي فيما يخص مستقبل الطلاب وبلورة توجهاتهم واهتماماتهم، ومعالجة اشكالياتهم النفسية والأسرية.

(اشرف، السعيد احمد محمد:2003،ص202)

إن الإدارة الجامعية الحديثة تتميز ب:

- مدى استخدام الأساليب الإدارية الحديثة في تسيير العمل الجامعي.

- مدى قدرة القيادة الإدارية على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.
- مدى القيادة الإدارية على توسيع دائرة علاقات المؤسسة الجامعية بمؤسسات المجتمع وقطاعات الإنتاج، وبالمؤسسات الجامعية المناظرة المحلية والعربية والعالمية.
- مدى قدرة القيادة الإدارية على أحداث التنسيق والتكامل بين أنشطة الأقسام العلمية والوحدات الوظيفية.

(عبد العزيز السنبل2003، ص202)

6- 5- جودة التمويل والإنفاق التعليمي:

إن حرص الدول العربية على الأخذ بمبدأ مجانية التعليم في جميع مراحله كان مرتبط بقدرة الدولة على استيعاب التكاليف، غير أن هذه الأخيرة تزايدت بشكل مطرد عام حتى تجاوزت طاقة الدولة، بسبب ازدياد عدد السكان بمعدلات كبيرة نسبيا وزيادة الإقبال على التعليم وارتفاع تكاليف أداء عمليات التعليم بصفة عامة، والجامعي والبحث العلمي بصفة خاصة، مما أدى إلى وجود عجز مستمر في الموازنة العامة للدولة، وادي ذلك إلى اختلال التوازن بين نمو التعليم من جهة والإنفاق عليه من جهة أخرى، مما كان له اثر سلبي على مستوى الخرجين. **(حسن شحاته: 2004، ص221)**

إن قضية الارتقاء بمستوى الجودة في نظام التعليم الجامعي بجميع مراحله بدءا من مدخلاته ومرورا بنظام العمل التعليمية والبحثية والإدارية وانتهاء بمستوى جودة مخرجاته القادرة على المنافسة في السوق المحلية والعالمية رهينة بقضية التمويل والموارد المالية، فالتطوير النوعي للتعليم وربطه بالمستويات العالمية وبمتطلبات القرن الحالي، يتطلب توفير موارد وموازنات لتمويله بشكل فعال لذلك فعليها إيجاد مصادر تمويل بديلة وحسن استخدام الموارد المتاحة المالية منها والبشرية إضافة إلى تمويل الحكومة وتعزيز مبدأ المشاركة والتنسيق بين التربية والمجتمع المدني.

(إبراهيم يوسف للعبد الله: 2004، ص204)

6- 6- جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس:

ويقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها، مرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطويعها بما يتناسب مع التغيرات العامة، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شانه إن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن تلقين، ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها.

(سعيد طه محمود،2003، ص409)

فالحاجة ملحة اليوم على ضرورة استخدام طرائق تدريسية تتناسب مع المستقبل وتحدياته ومن أهم معالم هذه الطرائق ما يلي:

- إن تقوم على إحلال مفهوم التعلم بدلا من نقل المعرفة، والفهم بدلا من التلقين.
- أن تكون إبداعية، بحيث تنمي القدرة على الاكتشاف والاستنتاج.
- تكون مرنة ومتنوعة وتستخدم أدوات ومواد مبتكرة وتكنولوجيا عالية المستوى.
- تربط النظرية بالتطبيق.
- تهتم بالتعليم الذاتي والاعتماد على النفس.

6- 7- جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها:

المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية، حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره، وجوده المباني وتجهيزاتها أداة فعالة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم وجودتها ويشكل إحدى علاماتها البارزة.

إن المباني التعليمية بمشتملاتها المادية والمعنوية مثل القاعات، التهوية، الإضاءة المقاعد، الصوت وغيرها تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، وكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك بدوره على قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

(صالح ناصر عليمات،2003، ص114)

وعليه فمعايير جودة المباني التعليمية كالأتي:

- مدى توافر عوامل السلامة والأمان في للمنشآت الجامعية.
- مدى توافر برامج الصيانة الدورية للمنشآت والمباني الجامعية.
- مدى توافر الظروف المادية والطبيعية المناسبة داخل المنشآت الجامعية. (عوامل التهوية، الإضاءة...)
- العمر الزمني للمباني والمنشات الجامعية.
- متوسط نصيب الطالب من المساحة المخصصة للاطلاع بالمكتبة.
- متوسط نصيب الطالب من مساحة أماكن ممارسة الأنشطة.

(صالح ناصر عليمات،2003ص114)

6- 8- جودة التقويم:

لكي يكتمل النجاح للبرامج التعليمية لابد إن تحتوي على العنصر التقويمي وعلى هذا الأساس توجد مجموعة من الموجهات لتطوير التقويم في التعليم الجامعي على النحو التالي:

- إن تشمل أساليب التقويم للمتعلم الجوانب المختلفة المعرفية، الوجدانية والنفس حركية.
- إن يشمل التقويم كل من التقويم البنائي أي جميع مكونات البرنامج، والتقويم النهائي بمعنى تقويم النتائج النهائية بما فيها التغيرات التي تطرأ على الدارسين.
- استمرارية عملية التقويم منذ بداية العملية التعليمية إلى نهايتها.
- إن تسهم عملية التقويم في تحقيق التغذية الراجعة من اجل التطوير والتوجيه للفعل المستقبلي.
- تنويع أساليب التقويم، ومن أهم هذه الأساليب في هذا المجال، المقالات وعرض المشكلات والتجارب العالمية، والمناقشات وجهود خدمة البيئة والأنشطة الطلابية والأبحاث العلمية والاختبارات الشفهية والتحريرية ومقاييس والاتجاهات.

(سعيد طه محمود،2003، ص411- 412)

7- الطالب الجامعي والتحديات التي تطرحها الجودة الشاملة:

يواجه التعليم الجامعي العربي بصورة عامة، والطالب بصورة خاصة جملة من التحديات فرضتها التحولات والتغيرات الأساسية والعميقة التي قادت إلى انبثاق عصر جديد ومجتمع كوني جديد، هو مجتمع ما بعد الصناعة.

فالتقدم في شتى مناحي الحياة مرتبط بتحسين التعليم الجامعي وتجويده كما أن إتقان التكنولوجيا تستوجب من الطالب إن يتسلح بفلسفة واليات جديدة غير تقليدية تساير تغيرات العصر.

ولعل أهم وأبرز هذه التحديات التي تواجه التعليم الجامعي نجد:

7- 1- تحديات الثورة التكنولوجية والمعرفية:

بدا المجتمع الإنساني يدخل إلى ما يسمى بالموجة الثالثة والتي أشار إليها توفر والتي تتضمن العديد من الثورات مثل ثورة التكنولوجية الثورة المعلوماتية وثورة الاتصال.

إن هذه التكنولوجيا الحديثة تتميز بأنها ذات صبغة اقتحامية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت محتاجة إليها او غير راغبة فيها ...كما أنها أكثر تعقيدا وتحتاج إلى قدرات عالية لاستخدامها وصيانتها.

كما أثرت التغيرات التكنولوجية في تركيبة العمالة، فالوظائف الأقل مهارة، التي تتطلب جهدا جسديا قد اختفت تقريبا، وهنالك طلب متزايد وسريع على المختصين الماهرين الذين يجيدون أعمال مرتفعة التعقيد، فضلا عن تمكينهم من استيعاب التغيرات التكنولوجية السريعة.

(محمود عباس عابدين، 2004ص319)

وترتب على هذه التحديات تحولات كبرى في التعليم الجامعي أبرزها:

- اتساع دائرة التنافس بين الجامعات والمؤسسات الأكاديمية على تقديم الخدمة الأجود للطلاب بفضل تطور تكنولوجيا الاتصال.

- ظهور فكرة الجامعات الالكترونية المفتوحة والتي تقوم على شبكات ونظم معلومات متكاملة، والمتحررة من قيودها الزمانية والمكانية.

- إعانات على تداخل العلوم والتخصصات وإلغاء الحواجز التقليدية بين الأبنية العلمية والتنظيمية المختلفة. **(أشرف السعيد احمد محمد 2006، ص94)**

7- 2- تحديات العولمة:

تنعكس معالم العولمة على برامج التعليم الجامعي بالاتجاه إلى تدويلها بما في ذلك الحراك للطالب الجامعي التقليدي وأعضاء هيئة التدريس والحراك للمنهج، كما تتطلب العولمة الاهتمام بالبعد العالمي للتعليم الجامعي، وتنمية مفاهيم جديدة وقيم مثل التسامح، والتعاون مع الآخرين، أن هناك حاجة لاعتماد التعليم الجامعي إلى تنمية مهارات وقدرات أكثر رواجا وجدارة في عالم يعتمد على المنافسة ويقتضي ذلك تسليح الطلاب بالخبرات والمعلومات اللغوية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية المناسبة.

(سعيد محمود طه والسيد محمد ناس، 2003ص375)

ومن هنا تبرز الحاجة إلى تحصين الجيل الطالع المؤهل لدخول العولمة بثقافة والاستفادة والاحتكاك بها وذاكرة وتاريخ وانتماء متين وهوية وطنية راسخة، فذلك يحفظه من الضياع، ويساعد على الانفتاح على العالمية دون أن يتعرض للاستفراد الكياني، وفقدان الجذور، بما يحمله من خطر الاغتراب.

(مصطفى حجازي،2001، ص152)

7- 3- تحديات الديمقراطية:

يرتبط مصطلح الديمقراطية في التعليم بان يصبح التعلم حقا وواجبا على كل صغير وكبير قائما على رعاية واحترام حقوق الإنسان وتعزيز مكتسباتها ويتطلب التحدي الديمقراطي مت التعليم الجامعي ما يلي:

- السعي لإيجاد بنى تنظيمية جديدة، وطرائق تعلم مرنة مدعمة بتكنولوجيا المعلومات.

- تطوير البرامج والمناهج وأساليب الإدارة والتدريس لتكون أكثر تكيفا مع احتياجات الفئات غير التقليدية.

(سعيد طه محمود واخر،2003، ص378)

إن الديمقراطية تفرض على النظم التعليمية أعباء جديدة تتمثل في فتح أبواب مؤسسات التعليم الرسمية وغير الرسمية لتعليم الجماهير العريضة لمواكبة زيادة الطلب الشعبي على التعليم، وخاصة في المؤسسات التعليم الجامعي، قد يؤدي ذلك إذا لم تتوفر الموارد المالية والتمويل اللازم إلى انخفاض إنتاجية التعليم ومستويات جودته.

(أشرف السعيد احمد محمد، 2006، ص98.)

7- 4- التحديات الاقتصادية:

يمثل التعليم الجامعي أحد محددات إنتاجية آي دولة، لما له من علاقة مباشرة بالعاملين بقطاع الإنتاج المختلفة، ونتيجة للتطور أصبح ازدهار الاقتصاد يشكل تحديا مباشرا مطلوب من التعليم الجامعي تحقيقه، بإعداد خريجين ذو مهارة عالية تتفاعل وتطورات عصرنا الحالي.

ولعل ما يزيد من أهمية هذا العامل ما ألح عليه نوتال من زيادة التسابق الاقتصادي على المستوى العالمي، وتطلع الأمم لأنظمتها التدريبية والتعليمية لإثراء كفاءاتها في هذا المجال.

(محمود عباس عابدين،2004، ص 319)

وعليه ثمة حاجة الى برامج تتصف بالتنوع والمرونة بما يتناسب مع التطورات المحتملة في عالم العمل، فضلا عن الحاجة لبرامج تطبيقية لتوثيق العلاقة بين التعليم الجامعي وعالم العمل من قبل مراكز التنمية المهنية.

(سعيد طه محمود والسيد محمد ناس،2003، ص370)

7- 5- التحديات الاجتماعية:

إن إفرازات وتحولات الكبرى داخل المنظومة النسقية للمجتمع، حيث سيطرة مفاهيم واليات السوق على النشاط الدولي دون اعتبار للقيم الاجتماعية، إضافة إلى الاختلاف الواضح بين الأفراد والشعوب.

وفي ضوء ذلك توجد حاجة ماسة إلى أن يسهم التعليم الجامعي في تدعيم الأحوال الاجتماعية للبيئة التي يوجد فيها، وبناء إطار قيمي أخلاقي يساعد الطالب على التغيير الاجتماعي والتكيف معه، فالحاجة ماسة لتطوير الأنشطة التعليمية لتعويد الشباب على العمل الجماعي، وقد تفيد الندوات والمؤتمرات في التعامل مع المشكلات الاجتماعية كالإدمان والتطرف والعنف.

(سعيد طه محمود والسيد محمد ناس،2003ص382)

8- حاجات الطالب الجامعي في ظل معايير الجودة الشاملة:

8- 1- حاجات الطالب الجامعي إلى جودة التدريس والحصول على المعلومة العلمية الجيدة:

إن من أهم العوامل لتحسين جودة مخرجات التعليم، وخصوصا في التعليم الجامعي هو تعزيز مبدأ المرونة في الخطة الدراسية وتنويعها، ودراسة حاجات المتعلمين والاهتمام بنموهم الشامل، مع إطالة زمن التمدرس واليوم الدراسي، لذلك يتطلب منا إعادة النظر في وقت الدراسة وزمن التمدرس، حيث أن مدة التمدرس في تعليمينا الجامعي لا تتعدى (172) يوما، بينما في اغلب الدول المتقدمة محصورة بين :220- 240 يوما، كما زمن التمدرس لا يتعدى الثلاثين ساعة في الأسبوع.

(إبراهيم يوسف العبد الله ،2004، ص 232)

أن المعلومات التي تطرحها مستجدات العصر ضرورية وحيوية ومعقدة تتوجب من التربويين وضع برامج دراية تقوم على تنمية التفكير وتشجيعه لدى الطالب وتعلم التفكير النقدي والإبداعي، وان تتخلى على تلقين المعلومات وحفظها وتذكرها، والتدريب

على النقاش والحوار والتفاوض والرجوع إلى المصادر العلمية، والتدريب على البحث العلمي كنشاط تعليمي مهم.

(حسن شحاتة،2004، ص56)

كما إن ما يرهق الطالب الجامعي أن المقررات الدراسية الجامعية يغلب عليها الطابع النظري، حتى أن التخصصات العلمية هي الأخرى تفتقر إلى ممارسات ميدانية إلى حد ما، وهو ما يوضح الفجوة الموجودة بين التلقين النظري والتدريب الميداني، من هنا فالحاجة ماسة إلى تجسير الفجوة بين التعليم النظري والتطبيقي وإعطاء الوقت الكافي لنزول الطلب إلى الميدان للاستفادة أكثر من معارفه النظرية وترسيخها أكثر وإثراء مهاراته وتطوير أدائه.

8- 2- حاجات الطالب الجامعي إلى الجودة البحث:

هنالك مسؤولية مشتركة بين الجامعة وعضو هيئة التدريس إلى إشباع حاجات الطالب الجامعي فيما يخص بناء العقل الباحث، وذلك بتعليم الطلبة أصول البحث العلمي ومراحله وطرق جمع المادة وتصنيفها وتوثيقها وتحليلها وهذا تدريب و إرشاد الطلبة إلى المصادر والمراجع الأساسية لأبحاثهم، إلى الجانب تشجيع الطلبة على القيام بالأبحاث المشتركة مما يشجع روح الفريق في البحث العلمي لدى إذا تفرض لغة العصر، إلمام الطالب بمهارات أنظمة المعلوماتية المتنوعة واتقائها كما أن هنالك أسباب عدة تدفع الإنسان الباحث إلى اللجوء لمصادر المعلومات المحوسبة خدمة للبحث العلمي.

ومن هذه الأسباب ما يلي:

- متطلبات الباحث المعاصر في سرعة الحصول على المعلومات، بغرض انجاز أعماله البحثية، التي لم تعد تتحمل التأخير.

- تقلل مصادر المعلومات الحديثة من جهود المبذولة، حيث أن الوصول إلى المعلومات الموجودة في المصادر التقليدية، يحتاج إلى الكثير من الجهود والإجراءات، بعكس المصادر الحديثة التي تختصر مثل تلك الجهود.

– الدقة المتناهية في الحصول على المعلومات، فالمعلومات المناسبة والدقيقة، هي ما يحتاج إليها الباحث لمواكبة التطور والتقدم، اللذان يعتمدان على البحث العلمي.

(عامر قنديلي،2006، ص274)

8- 3- حاجات الطالب الجامعي إلى جودة المكتبة الجامعية:

من مشكلات التي تواجه الطالب وتعيق حصوله على المادة التعليمية نقص المراجع التي تعاني منه الكتب الجامعية ومكتبة القسم، إذا تعد المكتبة المصدر الرئيسي للاستفادة من معلومات والمعارف المنشورة عبر الكتب والمجلات والدوريات والرسائل الجامعية، وهي تمثل على أساس أداة جوهرية تدعم العملية التعليمية في الجامعة وتؤدي المكتبة من ناحية أخرى دورا مهما في تشكيل شخصية الطالب الثقافية وفي دعم نموه الذاتي من خلال المعارف والمعلومات التي يكتسبها.

(محمد بن عبد الله ،2005ص187)

كما تخلو المراجع المتوفرة للطالب ن تلك التي تعرض النظريات الكبرى ومنهجياتها، مما يجعل رصيده التحصيلي يخلو من حصيلة معرفية فعليه ... إلى جانب تقادم المادة العلمية المعروضة في الكتب، فمعظم هذه المادة يعود إلى منصف القرن الماضي، من دون مواكبة للمستجدات فيها. **(مصطفى حجازي،2001، ص232)**

ومن هنا تأتي أهمية توفير مكتبة تعليمية الكترونية تعتمد على استخدام الكمبيوتر في كل مؤسسة تعليمية، فالمكتبة الالكترونية تساعد الطلاب على الوصول إلى المعلومات الكتروني، خارج حدود الكلية في دول العالم المختلفة، وهي بذلك تقلل المسافة بين الدول للحصول على المعلومات، الأمر الذي يتطلب إعادة تصميم المكتبات بما يتناسب مع عرض ونشر وتوزيع المعلومات في أي وقت، ومن ثم يمكن للطالب قراءة ومشاهدة المعلومات والحصول عليها.

(ميسون فؤاد سليم،2006، ص55)

8- 4- حاجات الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية:

تلعب المؤسسة الجامعية دورا هاما في إعداد الطالب الجامعي للاندماج داخل المجتمع ومساعدته على اكتشاف دوره في البيئة المحيطة به وأداء هذا الدور على أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية، إذ أن الشباب الذين يقومون بأي دور في المجتمع فشلون في اكتساب الإحساس بالمسؤولية، فتتبدد طاقاتهم، وقد تتجه إلى اتجاهات مضادة للمجتمع.

(أعضاء هيئة التدريس،2002، ص119)

لذا فالمسؤولية الأساسية للإدارة الجامعية هي تهيئة الأجواء النفسية والاجتماعية والتجهيزية المساعدة على التعلم، فكلما اتصف المناخ الإداري بالمرونة والتفهم والانفتاح، انعكس ذلك إيجابا على المتعلمين وأدائهم ... كما أن الإدارة الجامعية مطالبة باستحداث بنى وهياكل تعنى بمالة التنسيق والترتيب لربط الدارسين بالمجتمع ومواقع العمل والإنتاج.

(عبد العزيز بن عبد الله السنبل،2002، ص276)

8- 5- حاجات الطالب الجامعي إلى جودة العلاقة بين الجامعة والمحيط المؤسساتي:

إن الجانب الاقتصادي لطلاب الجامعة مطلب ضروريا تقتضيه متطلبات المجتمع واستثمار طاقاتهم بما يتوافق مع البناء الاقتصادي للمجتمع.

إن الحاجة واضحة إلى ضرورة ترشيد طلبة الجامعة من خلال اكتسابهم المهارات اللازمة التي تمكنهم من استثمار جهودهم، وتوجيههم توجيها اقتصاديا واجتماعيا لحل كثير من الأزمات التي يعانون منها، وتحقيق أهداف المجتمع وتطلعاته.

(أعضاء هيئة التدريس،2002، ص194)

يحتاج الطالب الجامعي إلى الشعور بقيمة الذات، ويتحقق إرضاء هذه الحاجة بإشعار الطالب بأهمية الدور الذي يمكن أن يلعبه في خدمة وطنه وأمته وإتاحة فرص العمل الاجتماعي له، وإشراكه في تحمل المسؤوليات المناسبة لسنه.

(عمر محمد التومي الشيباني 1987، ص135)

إن عدم إرشاد الشباب وتوجيههم، ولد الكثير من المشكلات المهنية منها نقص التعليم والتدريب والتأهيل المهني وعدم معرفة الفرص المهنية المتاحة وكيفية الدخول فيها وعدم توافرها مما أدى إلى سوء التوافق المهني، يضاف إلى هذا ظاهرة انتشار البطالة الاقتصادية والاعتماد على الآخرين.

(حسن منسي، إيمان منسي، 2004، ص32)

8- 6- حاجات الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات الأسرية الجامعية:

تعتبر الأسرة من المؤسسات الاجتماعية الأولى التي تتفاعل معها الفرد وتتسم علاقاته فيها بأنها من نوع العلاقات المباشرة، وهي في تأثيرا أما أن تكون مساعدة للفرد على إشباع حاجاته الجسمية والنفسية الأساسية وعلى تحقيق نمو متكامل وتحقيق تكيفه النفسي إذا كانت العلاقات السائدة فيها تقوم على أسس نفسية وإنسانية وتربوية سليمة، وأما أن تكون معرقلة لإشباع حاجات الفرد والنمو النفسي ومثبطة لهمته ومطامحه.

وقد أثرت التغيرات الاجتماعية بدورها على بناء الأسرة ونظامها القيمي حيث أصبح الشباب يتطلعون إلى الاستقلالية والحرية في التعبير والحق في المشاركة باتخاذ القرارات الخاصة بشؤون الأسرة، حيث أصبح من الضروري مساعدة الأسرة على إعادة بنائها وتماسكها ومساعدتها على أدارك مطالب الحياة العصرية وما يحتاجه أبنائها من تفهم وحب وديمقراطية في المعاملة وحرية موجهة وقيم واتجاهات وخبرات ومهارات تتمشى مع مطالب الحياة.

(نخبة من الأساتذة، 2003، ص 36)

فما يحتاج إليه طلبة الجامعة أن تقوم برامج التربية على فهم الحياة الأسرية والترغيب في إقامتها ورعايتها وحمايتها وتدعيمها والقيام بالواجب نحوها في الحاضر للأسرة الحالية، والأسرة في المستقبل وحسن القيادة والقدرة، ولا باس أن تتناول التربية الأسرية نماذج تهدف للوقاية من المشكلات الأسرية وأثارها السيئة وكيفية توقي حدوثها وكيفية حلها إذا حدثت. **(حامد عبد السلام زهران، 1977، ص478)**

8- 7- حاجات الطالب الجامعي إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمعات المعرفة:

لقد افرز ظهور مجتمع المعرفة جملة من التغيرات المجتمعية بدا من التركيز المتزايد على التأهيل والتكوين المهني، وعلى البحث العلمي وعلى النظم التقنية وعلى الأنساق المتكاملة لنظم الاتصال ونقل المعلومات.

(باسم على خريسان،2001، ص 79)

كما أن إبداع العقل البشري مرهون في وقتنا الحاضر -كما يبدوا -بقدرته على توليد المعرفة والمداومة على اكتسابها وتخصله من نزعة التخصص الضيق والاتجاه إلى الاندماج المعرفي، دون السقوط في الاتجاه السلبي الذي يكتفي بالاستقبال ويغفل البحث والاستكشاف والتطبيق في الواقع.

فالدخول في اقتصاد المعرفة يفرض على كل فرد – بدا من طلبة التعليم العالي- امتلاك مهارات عقلية عليا، كما يفرض مهارات من مستوى مقبول على الأقل في لغة أجنبية واحدة او أكثر بالإضافة إلى امتلاك اللغة إلام على مستوى عال لتكون لغة تعبير وإنتاج علمي وثقافي، وتحتل مكانا مرموقا بين الأمم، أما في وسائل النشر التقليدية او على الشبكة العالمية للمعلومات. **(نخبة من الأساتذة 2001، ص136)**

ومن ناحية أخرى فعدم إتقان اللغة الأجنبية بدوره لا يقل ضرار بتأثير على اكتساب المعرفة العلمية لان الطالب الجامعي الذي لا يتقن لغة أجنبية يظل في الغالب حائرا في صناعة مستقبله ومستقبل أمته، بعيدا عن الدخول إلى عالم المعرفة الذي يسمح له بإثراء زاده المعرفي وانسجامه مع مستجدات الأحداث العلمية وغير العلمية.

(بن عبد الله،2004، ص133)

□

خلاصة

من خلال هذا الفصل نخلص أن لمفهوم الجودة الشاملة مفاهيم مرتبطة نذكر منها إدارة الجودة، الاعتماد، التميز..... الخ ولها مفهومها الخاص بمجال التعليم وان لها مبادئ في التعليم كما أنها تتضمن عدة فوائد في مجال التعليم كإمكانية تحسين المنتج باستمرار (الطالب) ولها معايرها لبد من أن نسعى للالتزام بها لنتمكن من تحقيق هدفها الأساسي والمتمثل في تحسين وتطوير المستوى العلمي والفكري للطالب.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1ـ الدراسة الاستطلاعية

- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية
- الخصائص السيكومترية لا دواة جمع البيا نات

2ـ الدراسة الأساسية

- المنهج المتبع في هذه الدراسة
- عينة الدراسة
- حدود الدراسة
- أدوات الدراسة
- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
- أساليب المعالجة الإحصائية المتبعة في الدراسة

□

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني لأي بحث أو دراسة المحك أو المرجع الذي يتمكن الباحث من خلاله إثبات ما جاء في الجانب النظري للدراسة كما يتأكد من مدى صحة فرضيات الدراسة على عينة البحث باستخدام المنهج الملائم للدراسة و كذا أساليب المعالجة الإحصائية المناسبة، وسنقسم هذا الفصل إلى جزئيين، نتناول في الجزء الأول الدراسة الاستطلاعية وفي الجزء الثاني الدراسة الأساسية، حيث نتناول فيها عينة الدراسة حدود الدراسة و أدواة الدراسة و أساليب المعالجة الإحصائية.

□

1- الدراسة الاستطلاعية:

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من مدى صلاحية الأدوات المستخدمة لجمع البيانات وذالك من خلال التأكد من الخصائص السيكومترية لهذه الدواة و يشتمل هذا الجزء وصف لعينة الدراسة ويتبعها وصف أخر للأدوات المستخدمة في جمع البيانات في صورتها الأولى واهم التعديلات التي أجريت عليها، ثم وصف للخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات، وذلك من خلال إثبات صدقها وثباتها لكي تصبح صالحة للاستعمال.

1-1- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

تقدر عينة الدراسة الاستطلاعية ب10طلاب سحبوا من مجموع الطلاب الذين كان عددهم 46التابعين لقسم علم النفس بجامعة المسيلة.

1-2- الخصائص السيكومترية لا دواة جمع البيانات :

ينبغي على الباحث أن يقيم الأدوات المختلفة لجمع البيانات وذلك لمعرفة كفاءة كل منها في القيام بالوظيفة التي وضعت من اجلها. **(محمد شفيق.2001.ص122).**

ولقياس الخصائص السيكومترية للأداة المستخدمة في هذه الدراسة اعتمدنا على طريقة لقياس الصدق وهي طريقة الصدق الموضوعي أما بالنسبة لقياس الثبات استخدمنا "ألفا كرومباخ"

- **الصدق:** يعرف الصدق بأنه قدرة الأداة على قياس ما وضعت لا جله.

(احمد محمد الطيب.1999.ص209).

كما سبق وان ذكرنا فأننا استخدمنا طريقة الصدق الموضوعي للصدق وهي عبارة عن أداة قمنا بتعديلها مع الأستاذ المشرف حيث كان التعديل كالتالي:

– حذف المجال الثاني من الأداة هو وبنوده المعنون بحاجات الطالب الجامعي إلى جودة التقييم وعدالته.

– حذف المجال السابع من الأداة هو وبنوده المعنون بحاجات الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات الأسرية الجامعية.

– حذف المجال التاسع من الأداة مع بنوده المعنون بحاجات الطالب الجامعي إلى التمسك بالهوية والتعاطي الحضاري.

وقد تم حذف هذه المجالات لأننا ارتأينا من خلال دراستنا الاستطلاعية أن معظم إجابات الطلبة لا توافق هذه المجالات وكانت صورتها النهائية كالتالي:

– تم اخذ استمارة استبيان تتكون من (6) محاور حيث كان للمحور الأول (10) بند، والمحور الثاني (4) بنود، والمحور الثالث (7) بنود، و المحور الرابع (5)، المحور الخامس(5)، المحور السادس(8) .

أما في ما يخص حساب الصدق كنسبة فقد استخدمنا جذر الفا كرونباخ، والذي بلغت قيمته(0.97) وهذا ما يؤكد صدق هذه الأداة.

– **الثبات:** "الثبات يشير إلى درجة استقرار نتائج أداة القياس إذا ما أعيد تطبيقها على نفس الأفراد" **(عبد الرحمان عدس .1999. ص 34).**

حيث كانت أداة قياس الثبات هي " الفا كرومباخ " الذي بلغت قيمته (0.95) وهذا ما يدل على ثبات هذا الأداة

2– الدراسة الأساسية:

بعد ما تأكدنا من خلال الدراسة الاستطلاعية من صدق وثبات الاختبار ووجدنا أن الأداة صادقة و ثابتة بمعنى انه يمكننا هذه الأداة في جمع البيانات نتطرق ألان إلى إجراءات الدراسة الميدانية .

2-1- المنهج المتبع في هذه الدراسة :

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي، لأنه المنهج المناسبة لهذه الدراسة « الوصفي التحليلي يتضمن جمع الحقائق والبيانات وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى النتائج أو تقويمها عن ظاهرة أو موضوع محل بحث كما يتعدى المنهج الوصفي التحليلي هذه الأمور إلى التفسير وعلى الرغم من أن جميع البيانات لا تكتمل حتى تنظم وتحلل وتستخرج منها النتائج ذات الدلالة والمغزى» .

(جابر عبد الحميد جابر وآخر، 1999، ص 134)

2-2- عينة الدراسة:

إن المجتمع الأصلي لهذه الدراسة يشمل كل طلاب تخصص إرشاد و توجيه، إناث وذكور للسنة ثالثة لليسانس الذين بلغ عددهم (46) طالب و طالبة بعد سحب (15) منهم لتطبيق الدراسة الاستطلاعية أصبح عددهم (36) طالب و طالبة كعينة للدراسة الأساسية و بالطبع فقد تم سحب هذه العينة بطريقة قصديه و طريقة اختيار هذه العينة نقصد به "أن العينة هي التي يتم انتقاء و اختيار أفرادها بنحو مقصود من قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم".

(محمد عبيدات و آخرون،1999، ص169).

2-3- حدود الدراسة:

ا/ الحدود البشرية: و تتمثل في العينة التي اختيرت بصفة قصديه و التي طبقت عليها الدراسة الميدانية و تضم مجموع (46) طالب و طالبة.

ب -الحدود المكانية و الزمانية: تم تطبيق الدراسة الميدانية بقسم علم النفس بجامعة المسيلة و ذلك من خلال السداسي الثاني للموسم الجامعي 2014- 2015.

2-4- أدوات الدراسة :

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة لجمع البيانات على استمارة استبيان تم إعدادها الشكل النهائي التالي من طرف الباحث صالح عتوهة **(2007)**:

في ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية تم تحضير أداة البحث مرفقة بتعليماتها بعد تصحيحها وتعديلها، مكونة من (09) مجالات شملت (54) فقرة ، وبعد التأكد من صلاحية الأداة وشموليتها وتغطيتها لموضوع الدراسة تم حساب الخصائص السيكومترية وبالتالي اعتمادها في الدراسة الأساسية.

في ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية تم تحضير أداة البحث مرفقة بتعليماتها بعد تصحيحها وتعديلها ، مكونة من (09) مجالات شملت (54) فقرة، وبعد التأكد من صلاحية الأداة وشموليتها وتغطيتها لموضوع الدراسة تم حساب الخصائص السيكومترية وبالتالي اعتمادها في الدراسة الأساسية.

2-5- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

لقد اعتمدت الباحث صالح عتوهة في قياسها لصدق وثبات هذه الأداة على:

- **الصدق:** تم حساب صدق الاستمارة بطريقة صدق المحكين حيث تم توزيعها على مجموعة من المحكمين في عدة جامعات(أساتذة من جامعة باتنة، أم البواقي، خنشلة) بلغ عددهم (12) أستاذ .

- **الثبات :**تم استخراج معامل الثبات للأداة باستخدام معامل الارتباط الرتبي لسبيرمان الذي بلغت قيمته (0.74).

2-6- أساليب المعالجة الإحصائية المتبعة في الدراسة :

إن الإحصاء هو مجموعة من المناهج الكمية المستعملة للتمكن من الوصول إلى الحكم الجيد و الرأي السديد الأقرب للصواب المقابل للظن، أو هو بإيجاز دراسة أرقام الحوادث و علاقاتها.

(عبد القادر حلمي، 1993، ص17).

و قد اعتمدت الدراسة الحالية في معالجة بياناتها على مجموعة من الأساليب متمثلة في:

المتوسط الحسابي

الانحراف المعياري

t.text للفروق

المتوسط الفرضي

الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد :

1- عرض نتائج الفرضية العامة

1-1- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى

1-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية

1-3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

1-4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

1-5- عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة

1-6- عرض نتائج الفرضية الجزئية السادسة

2/مناقشة نتائج الدراسة:

1- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

3- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

4 - مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

5- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

6-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة:

7- مناقشة نتائج الفرضية العامة:

تمهيد:

بعد عرضنا للإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية في الفصل السابق، والتي توصلنا من خلالها إلى مجموعة من النتائج سنقوم في هذا الفصل بعرضها بالتفصيل في بشكل جداول متنوعة بعض الشروحات.

□

1. عرض نتائج الفرضية العامة :

حيث تقول الفرضية:

يحتاج الطلبة إلي الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية بدرجة عالية

الجدول رقم (01)يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي لحاجة الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية بدرجة عالية

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي للأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للمقياس 60			
					T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
حاجة الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي	36	96.32	9.23	18.32	67.351	30	0.00	دال

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن متوسط استجابة المبحوثين، حاجة الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية كان يساوي(96.32) وهو متوسط اكبر من المتوسط الفرضي ولمعرفة دلالة الفروق بينه وبين المتوسط الفرضي تم حساب الفروق بين المتوسطات لعينة واحدة one sample T test.

و عند قراءة الجدول رقم (01) نلاحظ أن قيمة T قد بلغت (76.35) عند درجة الحرية (30) و بدلالة (0.00) و هي كبر من (0.05) نستنتج أن الفروق بين متوسط المبحوثين عن حاجة الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية من متوسط الفرضي كان دالا، ما يدل على أن حاجة الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية كان عاليا جدا و يمكننا عزو هذه النتيجة إلى عوامل متعلقة بحاجة الطالب الجامعي إلى جودة التدريس وحاجته إلى الجودة في البحث، و حاجته إلى جودة العلاقات

بين الجامعة والمحيط المؤسساتي، وعوامل متعلقة بحاجات الطلبة بجودة الأداء و مواكبة مجتمع المعرفة.

1-1- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

حيث تقول الفرضية:

يحتاج الطالب الجامعي إلى جودة التدريس و الحصول على المعلومة الجيدة في الجودة التعليمية الشاملة:

الجدول رقم (02)يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي لحاجة الطلبة الجامعي إلى جودة التدريس و الحصول على المعلوم الجيدة في ظل الجودة التعليمية الشاملة

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي للأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسط الحسابي و المتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للبعد 20			
					T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
بعد حاجة الطالب	36	25.267	2.442	5.26759	73.16	30	0.00	دال

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن متوسط استجابة المبحوثين، حاجة الطلبة إلى جودة التدريس و الحصول على المعلومة الجيدة في ظل الجودة التعليمية الشاملة كان يساوي المتوسط الحسابي (25.26) و هو متوسط اكبر من المتوسط الفرضي و لمعرفة دلالة الفروق بينه وبين المتوسط الفرضي تم حساب الفروق بين المتوسطات لعينة واحدة one sample (T)test .

وعند قراءة الجدول رقم (02) نلاحظ أن قيمة (T) قد بلغت (73.16) عند درجة الحرية (30) و بدلالة (0.00) وهي اكبر من (0.05) نستنتج أن الفروق بين متوسط المبحوثين عن حاجة الطالب إلى جودة التدريس و الحصول على المعلومة الجيدة في ظل الجودة التعليمية الشاملة والمتوسط الفرضي كان دالا، ما يدل على حاجة الطالب

الجامعي إلى جودة التدريس والحصول على المعلومة الجيدة في الجودة التعليمية الشاملة، و يمكننا عزو هذه النتيجة إلى شعور الطالب بان أساليب التدريس الجامعي المعتمدة لا تحقق له حاجاته إلى مهارات جودة التفكير، و إلى قلة الزيارات الميدانية ما جعل الطالب في حاجة إلى دليل إرشادي يؤهله لتحويل المعرفة إلى مهارات تطبيقية في مدة تخصصه

1-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

حيث تقول الفرضية:

يحتاج الطالب الجامعي إلي الجودة في البحث

الجدول رقم (03)يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي بعد حاجة الطالب الجامعي إلى الجودة البحث

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي للأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للبعد 08			
					T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
حاجة الطالب الى جودة البحث	36	9.66	1.5	1.66	37.36	30	0.00	دال

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن متوسط استجابة المبحوثين، حاجة الطالب الجامعي إلى الجودة في البحث كان يساوي(9.66) و هو متوسط اكبر من المتوسط الفرضي ولمعرفة دلالة الفروق بينه وبين المتوسط الفرضي تم حساب الفروق بين المتوسطات لعينة واحدة one sample T test.

و عند قراءة الجدول رقم (03) نلاحظ أن قيمة T قد بلغت (37.36) عند درجة الحرية (30) و بدلالة (0.00) و هي كبر من (0.05) نستنتج إن الفروق بين متوسط

المبحوثين عن حاجة الطالب لجامعي إلى الجودة في البحث و المتوسط الفرضي كان دالا، إذا دل إنما يدل على حاجة الطالب الجامعي إلى الجودة في البحث ويمكننا عزو هذه النتيجة إلى شعور الطالب بحاجة إلى نشر البحوث العلمية المنجزة في إطار الوحدات والمخابر العلمية والى الأساليب التقليدية في البحث الأكاديمي التي لا تسمح إلى تعلم الطالب مهارات البحث الالكترونية.

1-3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

حيث تقول الفرضية:

يحتاج الطلبة الجامعي إلي الجودة المكتبة الجامعية

الجدول رقم (04)يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي بعد حاجة الطالب الجامعي إلى المكتبة الجامعية

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي للأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسط الحسابي و المتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للبعد 08			
					T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
حاجة الطالب إلى جودة المكتبة الجامعية	36	16.98	2.15	2.98	47.06	30	0.00	دال

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن متوسط استجابة المبحوثين، حاجة الطالب الجامعي إلى الجودة المكتبة الجامعية كان يساوي(16.98) و متوسط اكبر من المتوسط الفرضي ولمعرفة دلالة الفروق بينه وبين المتوسط الفرضي تم حساب الفروق بين المتوسطات لعينة واحدة one sample T test.

و عند قراءة الجدول رقم (04) نلاحظ أن قيمة T قد بلغت (47.06) عند درجة الحرية (30) و بدلالة (0.00) وهي اكبر من (0.05)، نستنتج أن الفروق بين متوسط المبحوثين عن حاجة الطالب لجامعي إلى جودة المكتبة الجامعية و المتوسط الفرضي كان دالا، ما يدل على حاجة الطالب الجامعي إلى الجودة المكتبة الجامعية، ويمكننا ارجعا هذه النتيجة إلى المشكلات المطروحة للبحث الجامعي مشكلات نظرية أكاديمية لا تؤهل الطالب إلى الشعور بالمشكلة في الميدان التطبيقي، أو إلى أن القضايا البحثية مكررة ولا تعير أي اهتمام بجودة البحث العلمي.

1-4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

حيث تقول الفرضية:

يحتاج الطلبة الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية.

الجدول رقم (05) يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي بعد حاجة الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي للأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسط الحسابي و المتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للبعد 10			
					T	رجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
حاجة الطالب إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية	36	12.01	1.9	2.01	35.85	0	0.00	دال

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن متوسط استجابة المبحوثين، حاجة الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية كان يساوي(12.01) وهو متوسط اكبر

من المتوسط الفرضي ولمعرفة دلالة الفروق بينه وبين المتوسط الفرضي تم حساب الفروق بين المتوسطات لعينة واحدة one sample T test.

و عند قراءة الجدول رقم (05) نلاحظ أن قيمة T قد بلغت (35.85) عند درجة الحرية (30) و بدلالة (0.00) و هي اكبر من (0.05)، نستنتج أن الفروق بين متوسط المبحوثين عن حاجة الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية والمتوسط الفرضي كان دالا، ما يدل على حاجة الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية، ويمكننا إرجاع هذه النتيجة إلى شعور الطالب بفقر ثقافي الذي يعيق إشباع حاجاته لتبادل وتفاعل الأفكار و حاجة الطالب إلى دليل إرشادي معرفة حقوقه وواجباته .

1-5- عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة :

حيث تقول الفرضية:

يحتاج الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي .

الجدول رقم (06) يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي بعد حاجة الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي للأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسط الحسابي و المتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للبعد 10			
					T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
حاجة الطالب إلى جودة العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي	36	11.26	2.24	2.26	34.35	30	0.00	دال

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن متوسط استجابة المبحوثين، حاجة الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي كان يساوي(11.266) وهو متوسط اكبر من المتوسط الفرضي ولمعرفة دلالة الفروق بينه وبين المتوسط الفرضي تم حساب الفروق بين المتوسطات لعينة واحدة one sample T test.

وعند قراءة الجدول رقم (06) نلاحظ أن قيمة T قد بلغت (34.35) عند درجة الحرية (30) و بدلالة (0.00) و هي اكبر من (0.05)، نستنتج أن الفروق بين متوسط المبحوثين عن حاجة الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي و المتوسط الفرضي كان دالا، ما يدل على حاجة الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي، ويمكننا إرجاع هذه النتيجة إلى أن الطالب يحتاج إلى دليل خاص بمهارات العمل الميدانية المطلوبة في تخصصه و انه يحتاج إلى دليل إرشادي يمكنه من معرفة ميادين العمل مؤسساته.

1-6- عرض نتائج الفرضية الجزئية السادسة :

حيث تقول الفرضية:

يحتاج الطالب الجامعي إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمع المعرفة

الجدول رقم (07)يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي بعد حاجة الطالب الجامعي إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمع المعرفة

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي للأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسط الحسابي و المتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للبعد 16			
					T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار
حاجات الطالب إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمع المعرفة	36	20.13	2.52	4.13	55.59	30	0.00	دال

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن متوسط استجابة المبحوثين، حاجات الطالب الجامعي إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمع المعرفة كان يساوي(20.13) و هو متوسط اكبر من المتوسط الفرضي ولمعرفة دلالة الفروق بينه وبين المتوسط الفرضي تم حساب الفروق بين المتوسطات لعينة واحدة one sample T test.

و عند قراءة الجدول رقم (06) نلاحظ أن قيمة T قد بلغت (55.59) عند درجة الحرية (30) و بدلالة (0.00) و هي اكبر من (0.05)، نستنتج أن الفروق بين متوسط المبحوثين عن حاجات الطالب الجامعي إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمع المعرفة والمتوسط الفرضي كان دالا، ما يدل على حاجة الطالب الجامعي إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمع المعرفة، ويمكننا عزو هذه النتيجة إلي شعور الطالب بالحاجة إلى ثقافة

مؤسستيه تؤهله لإتقان العمل الجامعي و حاجة الطالب إلى اكتساب المعرفة الأساسية بتكنولوجيا المعلومات.

2/مناقشة نتائج الدراسة:

1-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نصت الفرضية على: يحتاج الطالب الجامعي إلى جودة التدريس و الحصول على المعلومة الجيدة في ظل الجودة التعليمية الشاملة. وبعد القراءة الإحصائية للنتائج المتوصل إليها حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (25.267)، فأننا نثبت أن هناك حاجة لدى الطالب الجامعي إلى جودة التدريس و الحصول على المعلومة الجيدة في ظل الجودة التعليمية الشاملة، متعلقة بشعور الطالب بالعجز في التعاطي مع الأنظمة المعلوماتية، و انطلاقا من واقع الطالب الجامعي فقد تمثلت أهم هذه الحاجات في شعور الطالب الجامعي بان السنة الجامعية أصبحت من الناحية الزمنية غير كافية لتغطية حاجاته إلى تعلم كل مفردات المقاييس، وأن التعلم الجامعي الحالي لا يوفر للطالب حاجاته لبناء المواقف الابستيمولوجية .

حيث وضح كل من منذر الضامن و سعاد سليمان (2007) إلى أن الحاجات الأكاديمية كانت في مقدمة تلك الحاجات، كما بين عبد العظيم أنيس (2004) انه يجب إنشاء كليات للدراسات العليا و خاصة في الجامعات الكبيرة، و ضرورة العناية بمستوى المدخلات إلى الجامعة و خاصة المستوى العلمي لطلاب الثانوية، و بالرجوع إلى التنظيمات النظرية نجد أن من أهم العوامل لتحسين جودة مخرجات التعليم، وخصوصا في التعليم الجامعي هو تعزيز مبدأ المرونة في الخطة الدراسية وتنويعها، و دراسة حاجات المتعلمين و الاهتمام بنموهم الشامل لتحقيق جودة التدريس.

وبناء على هذا فان الفرضية الجزئية الأولى التي وضعت كإجابة على التساؤل الجزئي الأول محققة.

2-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

نصت الفرضية على: يحتاج الطالب الجامعي إلى جودة البحث في ظل الجودة التعليمية الشاملة. وبعد القراءة الإحصائية للنتائج المتوصل إليها حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (9.66) .

فأننا نثبت بان هناك حاجة لدى الطالب الجامعي إلى جودة البحث في ظل الجودة التعليمية الشاملة و هي تتمحور حول شعوره بنقص التدريب على إشباع حاجاته في مجال مهارات البحث الأساسية كاستعمال المصادر و المراجع و توظيف المعلومات ...الخ، و شعوره بالحاجة إلى نشر البحوث العلمية المنجزة في إطار الوحدات و المخابر العلمية .

حيث وضحت دراسة عبد العظيم أنيس (2004) تأكيده على ضرورة تشجيع البحث الأكاديمي و منح الجامعة قدرا من الاستقلالية النسبية، كما بين معزوز جابر علاونة (2004) على أن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة الأمريكية كبيرة على مجال متطلبات الجودة في التعليم، و مجال متابعة العملية التعليمية التعليمة وتطويرها، و بالرجوع إلى الجانب النظري نجد أن هناك مسؤولية مشتركة بين الجامعة وعضو هيئة التدريس إلى إشباع حاجات الطالب الجامعي فيما يخص بناء العقل الباحث، وذلك بتعليم الطلبة أصول البحث العلمي و مراحل وطرق جمع المادة و تصنيفها وتوثيقها وتحليلها و كذا تدريب وإرشاد الطلبة إلى المصادر و المراجع الأساسية لا بحاثهم.

وبناء على هذا فان الفرضية الجزئية الثانية التي وضعت كإجابة على التساؤل الجزئي الثاني محققة.

3-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

نصت الفرضية على: حاجة الطالب الجامعي إلى جودة المكتبة الجامعية. و بعد القراءة الإحصائية للنتائج المتوصل إليها حيث بلغت (16.98)، فأننا قد تأكدنا أن هناك حاجة لدى الطالب الجامعي إلى المكتبة الجامعية و هي متعلقة بالمشكلات المطروحة للبحث الجامعي أنها مشكلات نظرية أكاديمية لا تؤهل الطالب للشعور بالمشكلة في الميدان التطبيقي، و أن ضعف العلاقات بين الجامعة والمحيط لا يساعد الطالب على تحقيق حاجاته البحثية في الحصول على المعلومة الميدانية . حيث وضح عبد الحكيم عبده قاسم خالد المخلاوفي (2003) علي ضرورة وجود حاجات إرشادية لدي أفراد العينة وفي جميع المجالات التي حددها مقياس الحاجات الإرشادية، و بالاستناد إلى ما تم تقديمه في الجانب النظري نجد انه مع تزايد الإنتاج الفكري و تضاعف حجم المعلومات مرات عديد وتنوعها وتفرعها، و مع تطور تكنولوجيا المعلومات ومستجداتها المتسارعة التي يشهدها العالم الآن، والتي فرضت سيطرتها علي مختلف المؤسسات ومن بينها المكتبات الجامعية بالتالي ظهرت الحاجة لاستخدام التقنيات المتطورة . و أن المشكلات التي تعيق الطالب في حوله على المعلومة، نقص المراجع التي تعاني منه المكتبة الجامعية ومكتبة القسم. كما أن من معايير الجودة الشاملة في الجامعات نجد جدة الكتاب الجامعي حيث يقصد به جودة محتوياته و تحديثه المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية بحيث يساعد الطالب في زيادة قدرته على التحصيل و الاستفادة العلمية العملية.

وبناء على هذا فان الفرضية الجزئية الثالثة التي وضعت كإجابة على التساؤل الجزئي الثالث محققة .

4_ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة :

نصت الفرضية على: حاجات الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية. وبعد القراءة الإحصائية للنتائج المتوصل إليها حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (12.0130)

ومن هنا فإننا نثبت أن هناك حاجات لدي الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية وهي حاجات متعلقة بالطالب الجامعي الذي يحتاج إلى معرفة النظام البيداغوجي والعلاقات الإدارية المعقدة، وان المؤسسات الجامعية منعزلة عن المؤسسات الأخرى و لا تساعد الطالب في تلبية حاجاته الاندماجية، حيث وضح مصطفي محمد امعيتق (2007-2008) ضعف دعم الإدارة العليا في تبني إستراتيجية الجودة الشاملة، وعدم توفير الكادر المؤهل المتخصص في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، دراسة عبد العظيم أنيس (2004) أكد في نتائجه على حاجة الطالب الجامعي على رفع مستوى التعليم الجامعي إلى النظرة الشاملة للسياق الاقتصادي و الاجتماعي والسياسي للمجتمع ككل، ويمكننا اضاح حاجة الطالب الجامعي إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية من خلال الجانب النظري الذي يؤكد على أن المؤسسة الجامعية تلعب دورا هاما في إعداد الطالب الجامعي للاندماج داخل المجتمع و مساعدته على اكتشاف دوره في البيئة المحيطة به، إذ أن الشباب الذين يقومون بأي دور في المجتمع يفشلون في اكتساب الإحساس بالمسؤولية، فتتبدد طاقاتهم لذا فالمسؤولية الأساسية للإدارة الجامعية هي تهيئة الأجواء النفسية و الاجتماعية و التجهيزية المساعدة على التعلم .

وبناء على هذا فان الفرضية الجزئية الرابعة التي وضعت كإجابة على التساؤل الجزئي الرابع محققة .

5- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

نصت الفرضية على :حاجات الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات بين الجامعة و المحيط المؤسساتي بعد القراءة الإحصائية للنتائج التوصل إليها حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين(11.26).

فأننا وجدنا أن هناك حاجات لدى الطالب الجامعي إلى جودة العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي وانطلاقا من واقع الطالب الجامعي فقد تمثلت هذه الحاجات في حاجة الطالب إلى آليات الإعلام لتقديم جبرته في سوق العمل و تمكينه من الوصول إلى التوظيف، وحاجته إلى الإعلانات الاشهارية اللازمة لتخصصه الأكاديمي العلمي، كما جاء في دراسة عبد الحكيم عبده قاسم خالد الخلاوفي (2003) من خلال نتائجه على وجود حاجات إرشادية لدى أفراد العينة و في جميع المجالات التي حددها مقياس الحاجات الإرشادية، وقد حازت الحاجات الإرشادية في المجال الاقتصادي على المرتبة الأولى ثم جاءت الحاجات الصحية في المرتبة الأخيرة، و دراسة عبد العظيم أنيس (2004) التي كان في نتائجه ضرورة رفع مستوى التعليم الجامعي إلى النظرة الشاملة للسياق الاقتصادي و الاجتماعي والسياسي للمجتمع ككل . وبالرجوع إلى الجانب النظري نجد أن الحاجة هنا واضحة تؤكد على ضرورة ترشيد طلبة الجامعة، الحاجة إلى معرفة الاتجاهات الاقتصادية للشباب، الحاجة للنهوض بالمستوى الاقتصادي للمجتمع.

وبناء على هذا فان الفرضية الجزئية الخامسة التي وضعت كإجابة على التساؤل الجزئي الخامس محققة .

6-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة:

نصت الفرضية على: حاجات الطالب الجامعي إلى جودة الأداء و مواكبة مجتمع المعرفة. و بعد القراءة الإحصائية للنتائج المتوصل إليها حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات المبحوثين (20.13) .

لذا فهذا يعني أننا وجدنا بان هناك حاجات لدى الطالب الجامعي إلى جودة الأداء و مواكبة مجتمع المعرفة، و انطلاقا من واقع الطالب الجامعي فقد تمثلت هذه الحاجات من ناحية هذا الجانب في شعور الطالب بالحاجة إلى فتح قنوات التواصل الطلابي العالمي لتبادل الخبرة و المعرفة، و حاجته إلى اكتساب المعرفة الأساسية بتكنولوجيا المعلومات، كما بينت دراسة صالح عتوهة (2007) في نتائجها شعور الطالب بحدة الحاجات الإرشادية التي تفرضها الجودة التعليمية الشاملة، كما انتهت الدراسة إلى التأكيد على ضرورة الاهتمام بموضوع الجودة الشاملة كبديل بيداغوجي يحقق متطلبات الطالب الجامعي، و كما بينت دراسة معزوز جابر علاونة (2004) أن مجالات إدارة الجودة الشاملة الواجب تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي تنحصر بتهيئة متطلبات الجودة و متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطوير القوى البشرية فخدمة المجتمع، كما جاء في الجانب النظري أيضا تأكيده على أن مجتمع المعرفة قد افرز جملة من التغييرات المجتمعية بدا من التركيز المتزايد على التأهيل و التكوين المهني، وعلى البحث العلمي وعلى النظم التقنية، وأن من معايير الجودة الشاملة في الجامعات تقييم الأداء الجامعي، حيث كان المقصود بالتغيير هنا هو مشكل رفع كفاءة عناصر الجودة و المتمثلة في الطالب و طرق التدريس و البرامج التعليمية .

وبناء على هذا فان الفرضية الجزئية السادسة التي وضعت كإجابة على التساؤل الجزئي السادس محققة.

7- مناقشة نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية على: يحتاج الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية بدرجة عالية. وبعد القراءة الإحصائية للنتائج المتوصل إليها حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمبحوثين (96.32) .

فقد وجدنا أن هناك حاجة لدى الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية بدرجة عالية وقد توزعت هذه الحاجات على(6) محاور تمثلت في محور الحاجة إلى جودة التدريس والحصول على المعلومة الجيدة في ظل الجودة التعليمية الشاملة المتعلقة بأساليب التدريس في الجامعة أنها تقليدية لا تشبع حاجات الطالب إلى المناقشة والحوار والمبادرة، الحاجة إلى الجودة في البحث العلمي المتعلقة بالأساليب التقليدية في البحث الأكاديمي أنها لا تسمح بتعلم الطالب مهارات البحث الالكتروني، الحاجة إلى جودة المكتبة الجامعية المتعلقة بالخدمات المكتبية التقليدية التي لا توفر استخدام المكتبة الالكترونية، و كذلك الحاجة إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية المتعلقة بشعور الطالب بفقر ثقافي يعيق إشباع حاجاته لتبادل وتفاعل الأفكار، أيضا الحاجة إلى جودة العلاقات بين الجامعة و المحيط المؤسساتي و المتعلقة بحاجة الطالب إلى دليل خاص بمهارات العمل الميدانية المطلوبة في تخصصه، والحاجة إلى جودة الأداء و مواكبة مجتمع المعرفة والمرتبطة بحاجة الطالب إلى فتح قنوات التوصل الطلابي العالمي لتبادل الخبرة و المعرفة . للعلم فان كل هذه الحاجات خاصة بالطالب الجامعي، وأننا ندعم هذه النتيجة بما توصلت إليه الدراسات السابقة المستند إليها في دراستنا (دراسة محمد طحان و سهام أبو عطية (2002)،ودراسة عبد الحكيم عبده قاسم خالد المخلافي (2003)،دراسة منذر الضامن و سعاد سليمان (2007)، دراسة صالح عتوهة(2007)، دراسة عبد العظيم أنيس(2004)، دراسة معزوز علاونة(2004)، دراسة

مصطفى امعيتق(2007-2008)، من أن حاجة الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية الشاملة تقع في(6) محاور هي الحاجة إلى جودة التدريس، الحاجة إلى جودة البحث العلمي، الحاجة إلى جودة المكتبة الجامعية، الحاجة إلى جودة البيئة والعلاقات الاجتماعية، الحاجة إلى جودة العلاقات بين الجامعة و المحيط المؤسساتي، الحاجة إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمع المعرفة، كما ندعم هذه النتيجة بما اقره المنظرون على مستوى حاجة الطلبة إلى الإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية الشاملة، حيث حصر صالح عتوهة(2007)الحاجات الإرشادية للطالب في الحاجة إلى (الجودة في البحث العلمي، الجودة في التدريس و الحصول على المعلومة الجيدة، الجودة في المكتبة الجامعية، جودة العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي...الخ).

ومنه بعد تحقق فرضياتنا الجزئية (6) و بعد البرهنة الإحصائية فان الفرضية العامة التي وضعت كإجابة على التساؤل العام لهذه الدراسة محققة.

الخاتمة

الخاتمة:

حاولت هذه الدراسة الكشف عن الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي في ظل الجودة التعليمية الشاملة إذا تعد الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي بمثابة رغبة في التعبير عن مشكلاته المختلفة باختلاف مجالات الحياة هدف الوصول إلى تحقيق توازنه وصحته النفسية. باعتبار المرحلة الدراسية الجامعية تمثل مرحلة حرجة بالنسبة للطالب، ففيها تحدث مختلف التغيرات في مختلف المجالات (الاقتصادية،الاجتماعية، والمعرفية...) إذا تظهر في هذه المرحلة عدة سلوكات وأفكار وتبرز اهتماماته المختلفة من اجل مواجهة مختلف الصعوبات التي تواجهه في الحياة الجامعية.

ومن هنا تبرز أهمية الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي، حيث إشباع حاجاته من اجل الوصول به إلى التأقلم والتوافق مع الحياة الجامعية ومواجهة مختلف الصعوبات خاصة مع المتغيرات التي طرأت على التعليم العالي في ظل متغير الجودة التعليمية الشاملة من اجل الارتقاء بمستوى الأداء الفردي والجامعي لتحقيق المخرجات التعليمية التي تسد الحاجات بأفضل حالات الإشباع في المحيط الاجتماعي.

وبعد التناول النظري لمتغيرات الدراسة وبعد التطبيق الميداني توصلنا إلى أن حاجات الطلبة إلى لإرشاد الأكاديمي في ظل الجودة التعليمية الشاملة توجد بدرجة عالية، وان طالب الجامعي يحتاج إلى جودة التدريس والحصول على المعلومات الجيدة، والى أن الطالب الجامعي يحتاج إلى جودة البحث، إلى أن الطالب الجامعي يحتاج إلى جودة المكتبة الجامعية، والى أن الطالب الجامعي يحتاج إلى الجودة في العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي،إلى إن الطالب الجامعي يحتاج إلى جودة الأداء ومواكبة مجتمعات المعرفة.

وباعتبار دراستنا هذه تندرج من الدراسات الإنسانية التي تتناول الإنسان كموضوع وانطلاقا من تركيبة الإنسان المتعددة الجوانب (عقلية، نفسية، جسدية، اجتماعية...الخ) فان نتائج دراستنا هذه تستمد بالنسبية والتقريب كوننا نعجز عن ضبط جميع المجالات

التي قد تشكل حاجات إرشادية بالنسبة للطالب الجامعي في ظل الجودة التعليمية الشاملة، وإننا نأمل أن يتم تناول هذا الموضوع بمناظير مختلفة في دراسات أخرى مستقبلية.

□

المقترحات

- توفير المراجع والكتب الحديثة والمجلات المتخصصة وتطوير الخدمات المكتبية للطالب.

- ربط المكتبات بشبكة الانترانت لتزويد الطلبة بما يحتاجونه من معلومات تساعدهم على الاطلاع على كل جديد وإثراء لمعارفهم والإبداع في بحوثهم.

- الربط بين البحث العلمي ومشكلات المجتمع أمر ضروري لحل مختلف المشكلات التي تعيق تقبلهم.

- ضرورة الربط بين الجامعة والمحيط الاقتصادي والتجاري فالتعاون بين الجامعة والجانب التجاري يعد أحد أساليب النجاح والابتداع.

- العمل على تطوير وتحديث الإدارة التعليمية وتقريبها من المجتمع والمحيط وإدماج طرق وأساليب تسيير عصرية لمواكبة التطور التكنولوجي.

- ضرورة نشر فكرة إنشاء مخابر للجودة التعليمية في مختلف الجامعات الجزائرية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المعاجم

1.إبراهيم مصطفى وآخرون، (1960)، المعجم الوسيط، ج1وج2، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة. □

2.ابن منظور، ج2، (2003)، لسان العرب، ج2، دار الحديث للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.□

3.نخبة من الأساتذة، (2001)، المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار الشروق، بيروت، لبنان.□

الكتب:

4.أبو جادو ،(2000)، علم النفس التربوي، ط2، دار الميسرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.□

5.أحمد إبراهيم احمد، (2003)، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسة، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية.□

6.احمد عزة راجح، (1968)، أصول علم النفس، ط1،دار الكتاب العربية،مصر.□

7.أحمد محمد الطيب، (1999)، التقويم والقياس النفسي والتربوي، ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر.□

8.أشرف السعيد أحمد محمد، (2006)، الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم العالي، ط1، دار الجامعة الجديدة، القاهرة.□

9.أعضاء هيئة التدريس، (2002)، الطفل والشباب في إطار التنمية الاجتماعية والاقتصادية، (د ط)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.□

10. باسم علي خريسان، (2001)، العولمة والتحدي الثقافي،ط1، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان. □

11. البنا رياض رشاد، (2006)، التعليم الابتدائي جودة شاملة ورؤيا جديدة، مداخلات في ملتقى إدارة الجودة الشاملة في التعليم ، جدة، السعودية.□

12. البوهي فروق، (2001)، الإدارة التعليمية والمدرسية ، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن.□

13. جابر عبد الحميد جابر وآخر، (1999)، نظريات الشخصية، دار النهضة، القاهرة، مصر.□

14. جمل الليل محمد جعفر، (2002)، المساعدة الإرشادية النفسية، ط2، الدار السعودية، جدة، المملكة العربية السعودية.

15. حامد أحمد رمضان، (2006)، تطوير مناهج التعليم الإداري التجاري الجامعي في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.□

16. حامد زهران، (2001)، علم النفس طفولة والمراهقة، ط5، عالم الكتب، مصر.□

17. حامد عبد السلام زهران، (1977)، التوجيه الإرشادي النفسي، عالم الكتب، القاهرة.□

18. حسن حسين البيلاوي،(2008)، الجودة الشاملة في التعليم،ط1ن دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة.□

19. حسن شحاتة ، (2004)، نحو تطوير التعليم في الوطن العربي،ط1، مكتبة الدار العربية للكتاب ، القاهرة.□

20. حسن عبد الله العايد ، (2004)، اثر العولمة في الثقافة العربية، ط1، دار النهضة العربية ، بيروت.□

21. حسن منسي إيمان منسي، (2004)، التوجيه الإرشادي النفسي نظرياته، ط1، دار الكندي للنشر والتوزيع، الأردن.□

22. حسين ياسين طه، اميمة يحي علي فان، (1990)،علم النفس العام، د.ط،المكتبة الوطنية، العراق. □

23. ساميا محمد ملحم، (2001)، الإرشاد و العلاج النفسي الأسس النظرية و التطبيقية، ط1، دار الميسرة النشر للطباعة والتوزيع، الأردن.□

24. سعيد حسين عزة، (2001)، الإرشاد الأسري نظرية وأساليب العلاجية، ط1، عمان، الأردن.□

25. سعيد طه محمود والسيد محمد نابي، (2003)، قضايا في التعليم العالي والجامعي، (د. ط) ، مكتبة النهضة المصرية القاهرة.□

26. سهام درويش أبو عظيمة (2002)، مبادئ الإرشاد النفسي، ط2، دار الفكر، عمان الأردن.□

27. سهيل ة محسن كاظم الفتلاوي، (2005)، تعديل السلوك في التدريس ، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.□

28. صالح حسن الدهران،(2000)، دراسة لبعض المشكلات النفسية لدى طلبة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العراقية للعلوم التربوية والنفسية و علم الاجتماع، العدد3، المجلة الأولى، جامعة تكريت. □

29. صالح ناصر عليان، (2003)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان.□

30. عامر قنديلي ، (2006)، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، ط1، دار اليازوري العلمية للطباعة والنشر، الأردن.□

31. عبد الحميد محمد الهاشمي، (2006)، التوجيه والإرشاد النفسي، ط4، دار ومكتبة الهلال، بيروت، لبنان. □

32. عبد الرحمن عبس، (1999)، مبادئ علم النفس، ط1، دار الفكر، الأردن.□

33. عبد العزيز سمير، (2000)، اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة الايزو، رؤيا اقتصادية فنية، إدارة مكتبة الإشعاع، ط1، مصر.□

34. عبد العزيز عبد الله السنبل، (2002)، التربية في الوطن العربي على مشارف القرن العشرين، ط1، المكتبة الجامعية الحديثة، الإسكندرية.□

35. عبد الله الدائم، (2005)، التربية والتنوير في تنمية المجتمع العربي، ط1، مركز دراسات المستقبل العربي، بيروت.□

36. العمايرة ، محمد ، (2011)، درجة أبعاد تطبيق الجودة الشاملة من جامعة البترا الخاصة، الأردن، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة المنارة، جامعة آل البيت، الأردن، مج17، ع07، للتدريس ثاني .□

37. عمر محمد التومي الشيباني، (1987)، الأسس النفسية والتربوية لرعاية الشباب، دار الكتب الوطنية، طرابلس.□

38. فؤاد حيدر،(1994)، علم النفس الاجتماعي دراسة نظريات التطبيقية،ط1، دار الفكر العربية، بيروت، لبنان.□

39. محمد أحمد خدام، مسابقة (2008)، مبدأ الإرشاد النفسي، الأسس النظرية والتطبيقية، دار الميسرة، عمان الأردن.□

40. محمد طحان وآخر، (2002)، الحاجات الإرشادية لدى طلبة جامعة الهاشمية، مجلة دراسات العلوم التربوية، عمادة البحث العلمي الجامعة الأجنبية، مج2، مجلة العلوم التربوية،ع1.□

41. محمد عبد الله، (2005)، المنظومة التعليمية والتطلع للإصلاح دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر.□

42. محمد عوض الترتوري وآخر، (1998)، القياس النفسي بين النظري والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، (د.ط)، القاهرة .□

43. محمود بوسنة،(2004)، التقويم البيداغوجي في الشق التربوي، جامعة الجزائر ، كلية العلوم الإنسانية.□

44. محمود عباس عابدين، (2004)، علم اقتصاديات التعليم الحديث، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.□

45. المحياوي قاسم نايف، (2005)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ، دار الثقافة عمان.□

46. مصطفى حجازي،(2001)، علم النفس والعولمة، رؤى مستقبلية في التربية والتنمية، ط1، شركة المطبوعات للنشر والتوزيع، بيروت.□

47. مصطفى فليل الشرقاوي، (2004)، علم الصحة النفسية، دار النهضة العربية للطباعة وللنشر، بيروت.□

48. هادي مسعان ربيع،(2005)،الإرشاد التربوي والنفسي من المنظور الحديث، مكتبة المجتمع العربي، عمان، الأردن.□

49. الهاشمي لوكيا،(2006)، السلوك التنظيمي، ج2، دار الهدى للطباعة و النشر، عين مليلة الجزائر □

50. يوسف إبراهيم عبد الله، (2004)، الإصلاحات التربوية لمواجهة متطلبات العصر وتحديات المستقبل،ط، شركة المطبوعات للنشر والتوزيع، بيروت.□

51. يونس، (2004)، مبادئ علم النفس، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.□

الكتب المترجمة

52. كسنوف فيليب ، (1996)، تر: عبد الفتاح السيد نعماني ، إدارة الجودة الشاملة والتغيير الثقافي، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة مصر.□

رسائل تخرج □

53. المخلافي، عبد الحكيم عبده قاسم خالد، (2003)، الحاجات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى طلبة اليمن، الدارسين في الجامعات العراقية، رسالة ماجستير.□

54. بوثلجة المختار، (2005)، الحاجات الإرشادية للأطفال مفرطي النشاط في ضوء متغيري السن والجنس، مذكرة ماجستير غير منشورة في الإرشاد النفسي والمدرسي، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.□

55. مزيان زبيدة ،(2007)علاقة تقدير الذات للمراهق لمشكلاته و عاداته وحاجاته الإرشادية، رسالة ماجستير، منشورة مودعة، الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.□

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة المسلية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا

تخصص: إرشاد وتوجيه تربوي

إستبانة بحث

إعداد الطالب: نور الهدى زهاني **إشراف: بوقرة عواطف**

الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي في ضوء معايير الجودة التعليمية الشاملة

**** تعليمات****

فيما يلي التعليمات حول كيفية الإدلاء بالرأي:

1- تقرأ الإستبانة لتكوين صورة عامة حول ما تطرحه الاستمارة من حاجات

2- ملء الفراغات الخاصة بالبيانات الشخصية.

3- اختيار الجواب الذي يتفق ورأيك وذلك بوضع علامة(X)في الخانة المناسبة

بحث أن كل فقرة تتضمن ثلاث بدائل للإجابة هي(رئيسية)، (ثانوية) ،(ليست حاجة)

- (رئيسية): إذا كنت ترى أن الفقرة تعبر عن حاجة قوية لديك.
- (ثانوية): إذا كنت ترى أن الفقرة تعبر عن حاجة تكميلية
- (ليست حاجة): إذا كنت تري أن الفقرة تعبر عن حاجة غير مهمة لديك

4- لا توجد هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة.

استبانه الحاجات الإرشادية للطالب الجامعي في ضوء معايير الجودة التعليمية الشاملة

الجنس: ذكر ☐ القسم :.....

أنثى ☐

	الفقرات المعبرة عن الحاجات	حدة الحاجة		
		رئيسية	ثانوية	ليست حاجة
1- حاجات الطالب الجامعي إلى جودة التدريس والحصول على المعلومة الجيدة				
1	يشعر الطالب بأن السنة الجامعية أصبحت من الناحية الزمنية غير كافية لتغطية حاجاته إلى تعلم كل مفردات المقاييس.			
2	يشعر الطالب بأن أساليب التدريس الجامعي المعتمدة لا تحقق لي حاجاته إلى مهارات جودة التفكير.			
3	أساليب التدريس في الجامعة تقليدية لا تشبع حاجات الطالب إلى المناقشة والحوار والمبادرة.			
4	التعليم الجامعي نظري يريق الطالب في حفظ النظريات والقواعد والقوانين ين ولا يلبي حاجات الطالب إلى الفهم.			
5	قلة الزيارات الميدانية جعل الطالب في حاجة إلى دليل إرشادي يؤهله لتحويل المعرفة إلى مهارات تطبيقة في مدان تخصصه.			
6	يشعر الطالب بالحاجة إلى جودة الأستاذ الذي يمكنه من حقه في النقد والاختبار للأفكار والمعلومات المصنفة على مستوى الجودة.			
7	يشعر الطالب بالعجز في استخدام الوسائل التكنولوجية للوصول إلى المعرفة.			
8	التعليم الجامعي الحالي لا يوفر للطالب حاجاته لبناء المواقف الإبستمولوجية.			
9	التعليم الجامعي الحالي لا يوفر للطالب حاجاته إلى مهارات التطبيق.			
10	يشعر الطالب بالعجز في التعاطي مع الأنظمة المعلوماتية.			
2 – حاجات الطالب الجامعي إلى جودة البحث				
11	لأساليب التقليدية في البحث الأكاديمي لا تسمح بتعلم الطالب مهارات البحث الإلكتروني.			
12	يشعر الطالب بحاجة إلى نشر البحوث العلمية المنجزة في إطار الوحدات والمخابر العلمية.			
13	يشعر الطالب بنقص التدريب على إشباع حاجاته في مجال مهارات البحث الأساسية كاستعمال المصادر والمراجع وتوظيف المعلومات...			
14	نقص الوسائل الإلكترونية البحثية في الجامعة يعيق إشباع حاجة الطالب إلى التمكن من الأنظمة المعلوماتية.			

3- حاجات الطالب الجامعي إلى جودة المكتبة الجامعية

15	الخدمات المكتبية تقليدية لا توفر استخدام المكتبة الإلكترونية.			
16	الكتب المتوفرة لا تلبي حاجة الطالب للوصول إلى المعلومة الجديدة لإثراء بحثه.			
17	غلاء الكتاب وعدم توقره ولد حاجة لدى الطالب إلى دعم مالي للكتاب والمجلة وكل مصادر المعرفة.			
18	القضايا البحثية المطروحة مكررة ولا تعير أي اهتمام بجودة البحث العلمي.			
19	يشعر الطالب بنقص في المهارات البحثية ويحتاج لإشباع حاجاته في ذلك إلى دليل إرشادي يؤهله لجودة البحث.			
20	المشكلات المطروحة للبحث الجامعي مشكلات نظرية أكاديمية لا تؤهل الطالب للشعور بالمشكلة في الميدان التطبيقي.			
21	ضعف العلاقات بين الجامعة والمحيط لا يساعد الطالب على تحقيق حاجاته البحثية في الحصول على المعلومات الميدانية.			

4- حاجات الطالب الجامعي إلى البيئة والعلاقات الجامعية

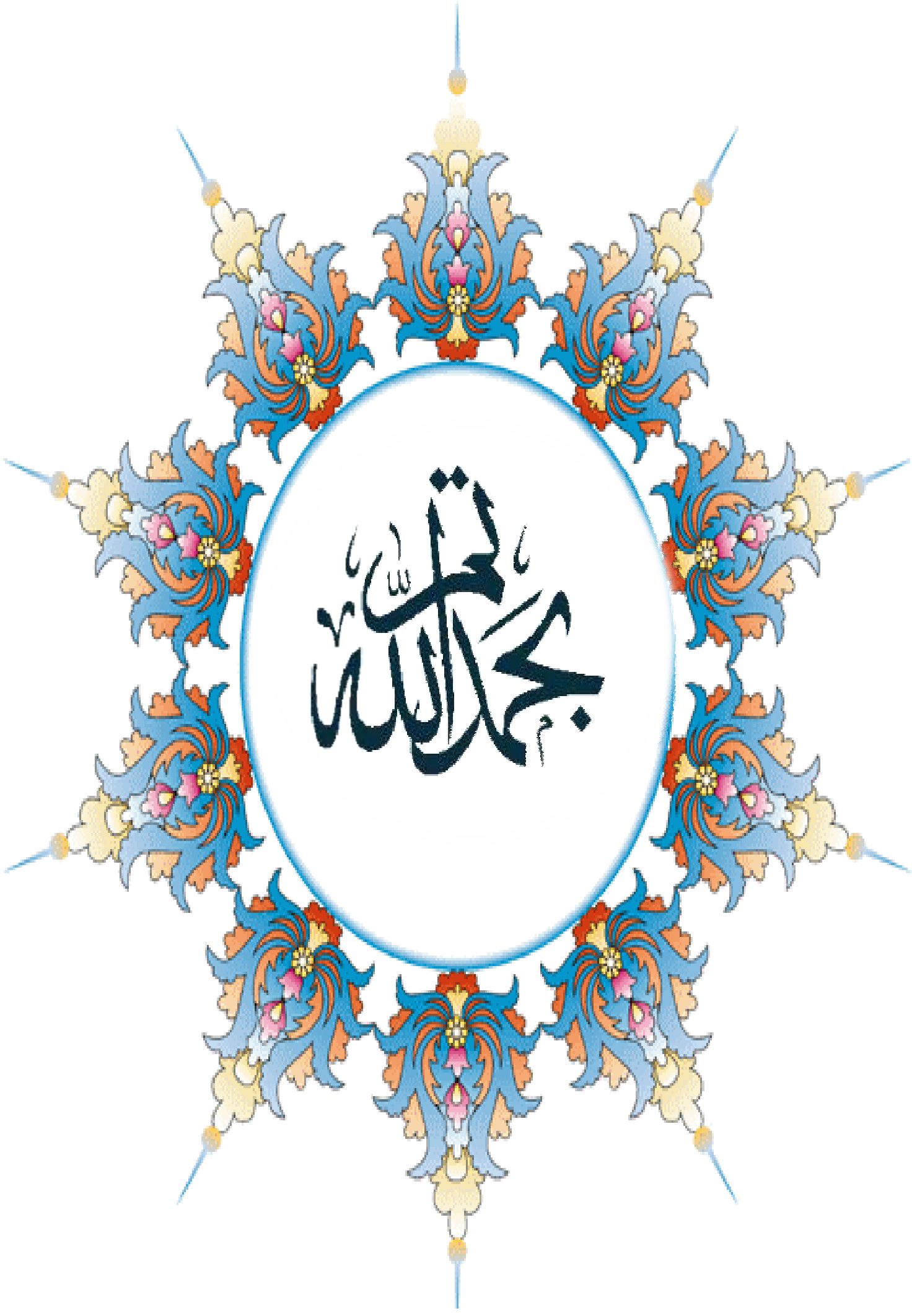
22	المؤسسة الجامعية منعزلة عن المؤسسات الأخرى ولا تساعد الطالب في تلبية حاجاته الاندماجية.			
23	يشعر الطالب بفقر ثقافي يعيق إشباع حاجاته لتبادل وتفاعل الأفكار.			
24	يحتاج الطالب إلى معرفة النظام البيداغوجي والعلاقات الإدارية المعقدة.			
25	يحتاج الطالب إلى دليل إرشادي لمعرفة حقوقه وواجباته.			
26	البيئة الجامعية غير منضبطة ولا تساعد الطالب على تحقيق حاجاته إلى الانضباط.			

5- حاجات الطالب الجامعي إلى العلاقات بين الجامعة والمحيط المؤسساتي

27	يحتاج الطالب إلى دليل إرشادي يمكنه من معرفة ميادين العمل ومؤسساته.			
28	يحتاج الطالب إلى دليل خاص بمهارات العمل الميدانية المطلوبة في تخصصه.			
29	يحتاج الطالب إلى الإعلانات الاشهارية اللازمة لتخصصه الأكاديمي العلمي.			
30	يحتاج الطالب إلى آليات الإعلام لتقديم خبرته في سوق العمل وتمكينه من الوصول إلى التوظيف.			
31	يحتاج الطالب إلى إرشادات توجيهية وإعلامية لمنظومة العمل الميداني وفنياته.			

6- حاجات الطالب الجامعي إلى جودة الأداء و مواكبة مجتمع المعرفة

23	يشعر الطالب بأن تكوينه الجامعي المتخصص بني على معلومات قديمة لا تشبع حاجات الطالب في تكوين مجتمع المعرفة.			
33	يشعر الطالب بحاجة إلى فتح قنوات التواصل الطلابي العالمي لتبادل الخبرة والمعرفة.			
34	يحتاج الطالب إلى ثقافة مؤسساتية تؤهله لإتقان العمل الجامعي.			
35	يحتاج الطالب إلى ثقافة التمهين تؤهله لاكتساب خبرة توظيف المعرفة النظرية.			
36	يحتاج الطالب إلى اكتساب المعرفة الأساسية بتكنولوجيا المعلومات.			
37	يحتاج الطالب إلى المهارات اللغوية العالمية اللازمة للتكيف مع مستجدات الحياة المعاصرة.			
38	يحتاج الطالب إلى تعليم جامعي يؤهله للتكيف مع ثقافة المنظمة.			
39	يحتاج الطالب الجامعي إلى تعلم مهارات جودة منظومة العمل وإتقانه.			


تمت بحمد الله