العنف الجامعي "سلوك تربوي" أم "ثقافة تنظيمية" وأثره على تسويق خدمات التعليم العالي الأردني محليا وإقليميا

د. باسم عناقره د. فتحي الشرع

جامعة جدارا - إربد الأردن - قسم التسويق

ملخص الدراسة

تنطلق فكرة هذا البحث في معالجة العنف الجامعي من خلال اعتبار الجامعة مؤسسة خدماتية تنطبق عليها كامل مفاهيم العملية الإدارية والنشاط التسويقي. هذا المنطلق العلمي يعتمد على المزيج التسويقي الخدماتي، خاصة عملية التفاعل بين جمهور المستهلكين والمنتجين، وتوفير البيئة المادية والمعنوية أثناء تقديم الخدمة التعليمية، حيث يعتبر الطالب عنصرا مشاركا، أكثر منه جهة مستقبلة للخدمة.

إن قواعد السلوك التنظيمي للمنظمة الجامعية هي المعنية بتحديد الثقافة التنظيمية للخدمة التعليمية، التي على أساسها يمكن صياغة علاقة تنظيمية جديدة تغير من وجهة نظر الطالب للجامعة. هذه المنهجية الإدارية يمكن أن تضع حدا لظاهرة العنف الجامعي وتساعد في معرفة الأسباب والبحث عن الحلول، التي تعزز قدرة الجامعات الأردنية في تسويق خدماتها محليا وإقليميا.

أخيرا خلصت الدراسة وفق نتائج الإستبيان إلى أن العامل الإداري كان الحاسم في تحديد أسباب ظاهرة العنف الجامعي مقارنة بالعوامل الإقتصادية والتربوية.

Abstract

The idea of this research in solving the university's violence stems from the assumption that university is a service organization, which underlies the managerial processes and marketing concepts. This approach depends on the concepts of marketing mix of the service industry, especially the interaction between the consumers and producers. Also, it depends on providing the physical and incorporeal environments while offering the academic service, where the student is regarded as an essential part rather than a mere service receptor.

The organizational behavioral rules of the university are responsible for identifying the organizational culture. On this basis, organizational relationships can be newly formulated, which could change the viewpoint of the students towards the university. This managerial method is able to put an end to the university's violence phenomenon, and helps in identifying the causes behind it as well as finding solutions for it. Consequently, this method will enhance the Jordanian universities' ability in marketing their service in local and regional markets.

Finally, the results of the survey show that the managerial factor was the most decisive one in determining the reasons behind university's violence compared with the economic and educational factors.

المقدمة:

لقد استفحلت ظاهرة "العنف الجامعي" في جامعاتنا الأردنية، وأخذت تؤرق الجهات الرسمية المعنية، وأوقعت الباحثين والمتابعين بالحيرة في تحديد أسبابها، وانعكس ذلك على مصداقية الحلول المقترحة في معالجة هذه الظاهرة الغريبة، خاصة في هذا الصرح العلمي، الذي من المفترض أن يبقى بمنأى عن أي شكل من أشكال العنف. هذا الإرباك في تشخيص المشكلة فرض علينا كباحثين إعادة النظر في المنطلقات والمعايير العلمية لهذا الموضوع، من حيث توفير فرضيات البحث المناسبة، واعتماد بيانات الملاحظة الشخصية، وإجراء المقابلات مع الفئات عينة البحث أثناء العملية التعليمية، لتقصي أجدى الحلول التي يمكن أن تحدّ من أثر هذه الظاهرة على أداء وتسويق خدمات التعليم العالي الأردني.

مقارنة بالدراسات التي انطلقت من وجهات نظر تربوية، وأخرى اقتصادية في معالجة الجوانب السلوكية للطالب، تستعرض هذه الدراسة ظاهرة العنف الجامعي من رؤية إدارية وتسويقية، حيث يرى الباحثان أن استبعاد المفاهيم الإدارية والتسويقية في عمل المؤسسة الجامعية هو مكمن ضعف الدراسات الأخرى في الوصول إلى النتائج المرجوة، خاصة المتعلق منها بموقع الطالب في العمل الجامعي، واعتباره عنصرا مشاركا في العملية الإنتاجية، وليس فقط جهة مستقبلة للتعليمات والتوجيهات. هذه التشاركية أو التفاعلية بين الطالب والجامعة في أداء الخدمة تعتبر من أهم أسباب نجاحها، وعلى أساس ذلك تختلف كل منطلقات البحث وتقييم النتائج. إن النظرة الإدارية أو الإنتاجية لموقع الطالب في الجامعة يقودنا لمصطلح "الثقافة التنظيمية" التي تشكلها كل منظمة كيفما تشاء، وعلى أساسها تُبنى جميع العلاقات الرسمية وغير الرسمية داخل المنظمة، وبها مرهون نجاح أعمالها وتسويق خدماتها.

أولا: منهجية الدراسة:

1. مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في مجموعة العناصر التالية:

أ. صعوبة تحديد الأسباب الحقيقية لظاهرة العنف الجامعي من جهة، ومن جهة أخرى عدم حصول أي تراجع لهذه الظاهرة، مما يؤكد الارتباط الوثيق بين تشخيص المشكلة وإمكانية عرض الحلول المناسبة.

ب. إغفال معظم الدراسات السابقة للمفاهيم الإدارية والتسويقية في معالجة هذه الظاهرة غير الطبيعية، رغم أن الجامعة منظمة، وكذلك إغفال الاتجاه المتمثل بالسلوك الإداري لمنظمة الجامعة تجاه الطالب.

ج. عدم الإدراك الواضح من قبل الجهات الرسمية للآثار السلبية لظاهرة العنف الجامعي على الأداء الأكاديمي للجامعات الأردنية وعلى قدرتها التنافسية في تسويق خدماتها محليا وإقليميا، فضلا عن الآثار الاجتماعية والمعنوية المترتبة على ذلك.

2. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

1. تناول مشكلة العنف الجامعي من منطلقات إدارية وتسويقية، خاصة الجوانب السلوكية ذات الأثر البالغ في تكريس مفاهيم السلوك التنظيمي للتعامل مع الطلبة في إطار التوجيه الإداري؟
2. صياغة النظرة السليمة للطالب وتحديد موقعه كعنصر مشارك في عملية الإنتاج الأكاديمي وتشكيل ثقافة الجامعة التنظيمية.
3. توضيح الآثار السلبية المترتبة على عدم تكريس المفاهيم الإدارية والتسويقية في العمل الأكاديمي للجامعة على قدرتها التنافسية على المستويين المحلي والإقليمي؟

3. أهداف الدراسة:

يحاول الباحثان من خلال هذه الدراسة تحقيق مجموعة الأهداف التالية:

أ. تصحيح المنطلقات العلمية في التعامل مع هذه الظاهرة، بافتراض أنها مشكلة إدارية أكثر منها تربوية، وعرض مجموعة أسس فكرية وإدارية جديدة، تشكل قاعدة نظرية وتحليلية لأبحاث لاحقة.

ب. تعليل عدمية رد أسباب العنف الجامعي إلى عوامل اقتصادية، ذلك لكون الطالب فقير بطبيعة الحال، ومعتمد على المساعدة بشكل كامل أو جزئي.

ج. التأكيد على أن الجامعة مؤسسة علمية، إنتاجية، خدماتية، إلى جانب كونها نظاما اجتماعيا. هذا الطرح يؤكد أن العنف الجامعي متعلق بالاختلاف السلوكي المرتبط بالثقافة التنظيمية السائدة، وما ينجم عنها من صراع تنظيمي.

د. توضيح مصطلح العنف الجامعي بشكل يتجاوز العلاقة بين الطلبة أنفسهم، إلى مجمل العلاقات السائدة بين المجموعات التنظيمية المختلفة.

هـ. التأكيد على مفهوم "الإدارة الأكاديمية" للمؤسسة الجامعية وأثر ذلك على تسويق خدماتها، حيث أن المنظمة الجامعية تتطلب إدارة ذات مواصفات مغايرة تماما لتلك المتبعة في المؤسسات التقليدية الأخرى.

4. فرضيات الدراسة:

تركزت فرضيات الدراسة على العلاقة بين تكريس المفاهيم الإدارية في المؤسسات الجامعية وحجم ظاهرة العنف الجامعي في الجامعات الأردنية بشكل عام، وانتفاء أي علاقة بين ظاهرة العنف الجامعي والأوضاع الاقتصادية للطلبة أو السلوكيات التربوية المتوارثة،على النحو الآتي:

الفرضيــة الأولى: لا توجــد علاقــة ذات دلالة إحصائيــة بين الأوضاع الاقتصادية السائدة وظاهرة العنف الجامعي

الفرضيــة الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الســلوكيات التربوية المتوارثة وظاهرة العنف الجامعي

الفرضيــة الثالثــة: لا توجد علاقــة ذات دلالة إحصائيــة بين تكريس المفاهيم الإدارية في المؤسسات الجامعية وظاهرة العنف الجامعي

5. الدراسات السابقة:

اتجهــت معظــم الدراســات الســابقة إلى البحث في أثــر المتغيرات الخارجية كالأوضاع الاقتصاديــة والعوامل الاجتماعية وما تحمله من تناقضــات ثقافية وحضارية على الســلوك الطلابي، إضافة إلى دراســة أهمية العوامــل الداخلية مثل العلاقات التنظيميــة التقليدية، لكنها تجاهلت بشكل واضح أهمية السلوك الإداري لإدارة الجامعة، وكيفية الاســتفادة من المفاهيم الإدارية والتســويقية، خاصة عنصر التوجيه الإداري لتحديد أسباب هذه الظاهرة وطرح الحلول الممكنة.

من أهم هذه الدراســات كانت دراسة (الحوامده،2003) حيث حاول تقصي أســباب العنف الجامعي، فتوصــل إلى نتائج هامة منها الشــعور بالكبت والكآبة بســبب العوامل الإقتصاديــة، والتركيز على الجوانــب الأكاديمية مــن قبــل الإدارة الجامعية وإهــمال الجوانب الأخــرى، ثم التعصب القبــلي، وعدم الإنســجام والتكيف مع محيط الجامعــة، والشــعور بعدم المســاواة، والغيرة من بعض الســلوكيات الناتجة عن اختلاط الجنسين.

أما الدراســة التي قدمتهــا (فريحات،2003) فقد أشــارت إلى أن إنحطاط القيم والمعايير الإجتماعية، وعدم الإســتقرار الإجتماعي، هي من أهم أسباب العنف بين الشباب بشكل عام.

أهــم الدراســات الحديثة لواقع هذه المشــكلة فكانــت للباحث (المخاريــز 2006) حيث نشــاطره الــرأي في أن أهم أســباب العنف الجامعــي كانت متعلقة بالإدارة الجامعية وسياســتها التعليمية، أكثر مما هي مرتبطة بالأسباب الإجتماعية والنفسية للطلبة، لكنه ركز على الجوانب التنظيمية البحتة كالواسطة والإرشاد الأكاديمي وعدم وضوح التعليمات وغيرها، دون الإشــارة المباشرة إلى أهمية المفاهيم الإدارية والتسويقية وجوانب السلوك التنظيمي في فهم أسباب هذه الظاهرة، لذا أكــدت توصيات هذه الدراســة على الجوانــب العملية كضرورة الاســتماع إلى آراء الطلبــة، وأهميــة تعريــف رجال الأمــن بالقوانين والأنظمة الجامعية وغيرها من التوصيات.

كــما أوصى المؤتمر الطلابي العــاشر الذي عقد عام 2005 في جامعة جرش بأهمية إشــغال أوقــات الفراغ بالأنشــطة الطلابيــة، وتجنب الإختلاط بين الجنســين، وتفعيل تدريس الثقافة الإســلامية، وضرورة تنشــيط العلاقــة المبــاشرة بين المــدرس والطالب من خلال الإرشــاد الأكاديمي، وأهمية الإبتعاد عن أســلوب التلقين، واستبداله بالمحفزات العلميــة المثيرة. أما المقالات المعروضــة وأوراق العمل في هذا المؤتمر، فقد انصبت أفكارها على الجوانب العملية خاصة التركيز عل نشــاط عميد شــؤون الطلبة، بحيــث يجب أن يعين وفــق معايير توازن بين شرائح الطلبة المختلفين، ومراعاة الســيادة الوطنية عند الموافقة على أي نشاط طلابي.

أما الدراســات الأجنبية فقد انصبت على معالجة العنف بشــكل عام، أو دراسة أسباب الجريمة في الجامعة كجزء من أبحاث السلوكيات العدائيــة، ولم تتطــرق إلى موضوع العنف الجامعي بالمعنى الســائد لدينا، إذ أن مثل هذه الظاهرة المتمثلة في المشــاجرات اليومية، وعدم الإنضبــاط الإداري والأكاديمي غــير معروفة في المجتمعــات الأجنبية الغربية. رغم ذلك فقد اســتعنا بالدراســات والمراجــع الأجنبية، مثل الدراسة المقدمة من قبل Schafer. Charse. & E. millmann 1984 لإلقاء نظرة عن مفهوم العنف والجريمة بشكل عام.

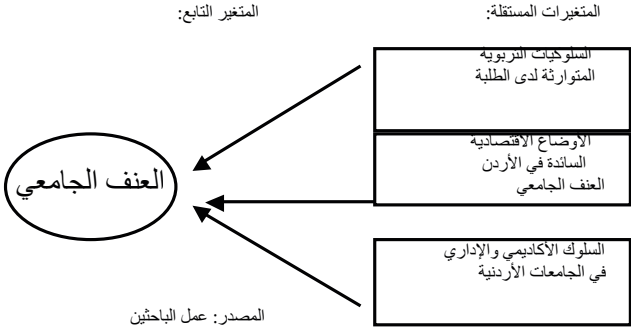
أما (Kim, 2005) فقد رأى أن العنف هو وسيلة للتعبير عن نزعة عدوانية يصعب معرفة أســبابها أو التنبؤ بحدوثهــا وماهية نتائجها، وغالبا ما تكون دوافع هذا العنف بسيطة إن لم تكن معدومة أحيانا.

أمــا أهمية الدراســة التي قدمها كل مــن Volokh and Schel, 1987 فقد ميزت بين العنف الذكوري الذي يسعى من خلاله الشاب إلى تحقيــق مكانة إجتماعية، وعنف الإناث، الذي تســعى من خلاله الفتاة إلى رفض العنف المفروض عليها من الجنسين معا، أي إستخدام العنف لرفض العنف.

6. نموذج الدراسة:

في ضوء الفرضيات المشــار إليها سابقا، يتخذ نموذج الدراسة بمتغيراته المســتقلة والمؤثرة على المتغير التابع المتمثل بالعنف الجامعي الشكل التالي:

نموذج رقم (1):



المصدر: عمل الباحثين

ثانيا: الإطار النظري للدراسة:

تعتبر ظاهرة العنف في الجامعات الأردنية University's Violence من المدللات على وجود خلل رئيسي يتسبب في حدوث هذه الظاهرة، وقد تقصد الباحثان هذا الوصف، لان العنف بالأساس ليس مكانه الجامعة، فضلا عن أن العلم والعنف مفهومان متناقضان في الحيثية المكانية والزمنية، فمن يذهب للجامعة ينتظر الدرس لا العنف، ومن يفرّغ وقته للعلم يتوقع الهدوء والتأمل لا الضجيج والصراخ، خاصة وأن طالب العلم هو ذلك الفرد اللاجئ لمنظمة وفئة اجتماعية تؤنسه بجهوده العلمية وتشجعه على ذلك. إن حصول العنف يعني أن هناك أشخاصا معينين قد دخلوا هذا المكان بالخطأ، مستفيدين من بعض الظروف الإدارية والوقتية التي تساعدهم على ذلك .

من جهة أخرى تمثل الجامعة بمفهومها المعاصر الواجهة الحضارية لأي امة وتعكس مستوى ثقافتها وطبيعة نظامها الاجتماعي والمؤسساتي، عليه يمكن الجزم بأن مجمل النشاطات الجامعية من محاضرات ونشاطات إدارية وفنية وعلاقات تنظيمية بين الأفراد العاملين في الجامعة، ستنعكس بالتأكيد على بقية مؤسسات المجتمع وأسلوب تعاطيها مع ما تواجهه من تحديات، وذلك من خلال العاملين فيها، الذين كانوا إلى وقت غير بعيد طلبة في هذه الجامعات.

لتشكيل خلفية فكرية لتقصي أسباب ظاهرة العنف الجامعي، ولتعميق القدرة على تحليل البيانات الإحصائية، يرى الباحثان ضرورة توضيح مجموعة من الأمور، هي:

1. ما هو العنف الجامعي University's Violence؟

العنف الجامعي هو كل مظاهر الإخلال بقدسية العملية التعليمية المتعارف عليها إنسانيا وتاريخيا، وخاصة المتعلقة بمتطلبات الأجواء العلمية والدراسية من هدوء ومشاعر الاحترام والتقدير وشيوع الأمان. مظاهر الإخلال هذه تشمل جميع السلوكيات المنافية لكل الأعراف والتقاليد الإيجابية للبيئة الثقافية والإجتماعية، مثل رفع الصوت واستخدام الكلمات النابية، والعنف الجسدي، وكذلك التعنيف النفسي بالمقاطعة أو التمييز على أساس العرق أو اللون أو الدين أو المذهب، بين الطلبة أنفسهم، وبين الفئات الأخرى المشاركة في عملية الإنتاج الخدماتي أو صناعة الخدمات Service Industry الجامعية (1).

رغم أن المقصود من العنف الجامعي هو المعنى الشامل لكل المظاهر المذكورة سالفا، إلا أنه أصبح في العرف الأردني مصطلحا مقتصرا على مفهوم العنف الجسدي، الذي هو في الحقيقة حصيلة الاستهتار ببقية أنواع العنف من قبل الجهات الإدارية على مستوى المنظمة الجامعية، وكذلك التشريعية والقانونية على المستوى الرسمي.

2. أهمية معرفة أسباب العنف الجامعي:

أهم ما تسعى إليه الاستراتيجية التعليمية الأردنية الساعية لجعل الأردن مركزا إقليميا للتعليم العالي، هو التميز الأكاديمي من خلال الاستفادة القصوى من الموارد البشرية Human Resources في هذا البلد الفقير للموارد الطبيعية. إن من أهم متطلبات التميز الأكاديمي ضمان الأجواء المناسبة الخالية من التوتر والعنف لكسب أكبر عدد من الطلبة الأردنيين والعرب، لما يشكل ذلك إيرادا مهما لتغطية العجز المتزايد لدى الجامعات الحكومية، ومواردا ماليا للجامعات الخاصة، خاصة في ظل المنافسة الأكاديمية المحتدمة في سوق التعليم العالي المحلي والإقليمي.

إضافة لذلك تولي الجهات الرسمية اهتماما كبيرا بمعرفة أسباب العنف الجامعي، لما له من تداعيات سلبية على سمعة المجتمع الأردني المعروف بالألفة والإحترام، ولتفادي تغيير الصورة النمطية عن هذا البلد المشهور بتقدمه العلمي وانتهاجه سياسة ضمان الميزة التنافسية Competitive Advantage وتجنب أي عوامل طاردة تشوب الجامعات الحكومية والخاصة على حد سواء. إن أهم ما تخشاه الأوساط الفكرية والثقافية أيضا خطورة المشاركة العشائرية بطريقة ملفتة للنظر، وامتداد أثر ذلك إلى مؤسسات المجتمع المدني، والمنظمات الحكومية والخاصة.

3. الجامعة من وجهة نظر إدارية وتسويقية:

تعتبر الجامعة إلى جانب كونها نظاما اجتماعيا، مؤسسة تعليمية خدماتية تتمتع بكامل عناصر المؤسسة الإنتاجية، لها مدخلاتها Inputsومخرجاتها Outputs وعملياتها الإنتاجية Production Process وتواجه نفس المشاكل التنظيمية التي تواجهها أي منظمة سلعية أو خدماتية أخرى.

من هذا المنطلق يعتبر الباحثان الطلبة أحد المدخلات البشرية، ومجموعات تنظيمية رسمية وغير رسمية Formal and Informal Groupsتشارك في العملية الإنتاجية، وتتطلب نهجا إداريا معينا في التعامل معها، من خلال تكريس مجموعة المفاهيم الإدارية بما يخدم مصلحة المنظمة. استنادا لذلك، يجب تحديد موقع الطالب في هذه المؤسسة، فهو أحد مدخلاتها وحامل لمخرجاتها، ولا بد من التعامل معه بالأسلوب الأمثل لرفع كفاءة Efficiency الإنتاج الأكاديمي. النموذج رقم (1) يوضح موقع الطالب ضمن مجموعة مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية للخدمات الجامعية (2):

نموذج رقم (2): مجموعة مدخلات ومخرجات المؤسسة الجامعية

المخرجات (Output)	ألعملية الإنتاجية (Prod.proc)	ألمدخلات (Input)
1. غير ألملموسة - نتائج الأبحاث العلمية - الاستشارات العلمية - ألخبرات والمؤهلات لسوق العمل 2. ألملموسة - المؤلفات العلمية - المخترعات 3. حاملي المخرجات - أعداد ونوعية الخريجين كحاملي للمعلومة - المتدربين والمهنيين	1. ألعمليات الأكاديمية - المحاضرات - الدورات التدريبية - الأبحاث العلمية 2. ألعمليات الإدارية - الإدارة الأكاديمية - الإدارة التنظيمية 3. العمليات التسويقية - تسويق الخدمات الجامعية - تسويق المخرجات العلمية	1. الهيئة الأكاديمية - ألهيئة التدريسية - ألطلبة 2. الإدارة الجامعية - الموظفون - العمال 3. الموارد المالية 4. الأجهزة والمعدات 5. المصادر العلمية (مراجع ومؤلفات) 6. البيئة العلمية 7. الاستقلال الإداري

إن كون الجامعة منظمة خدماتية Service Organization فإنه لا يمكن تصور نجاح هذه العملية إلا من خلال التفاعل السليم بين طرفي أطراف العملية الإنتاجية، ضمن مجموعة العناصر المذكورة في النموذج، وأهمها:

أ. الأستاذ المدرس والطالب المستفيد:

يعتبر الأستاذ مصدر المعلومة، ولا يمكن الفصل بين مقدم المعلومة ومستقبلها أثناء العملية التعليمية لإتمام عملية الإنتاج العلمي، وهذا ما يعرف بعملية التفاعل Interaction أو التلازمية Inseparability، التي تتميز بها الخدمة الجامعية بشكل خاص. أما ألمعلومة المستقاة من دون معلم فهي ناقصة يمكن إساءة فهمها، خاصة وأن العملية التعليمية لا تعني تحصيل المعلومة فحسب، بل هي عملية تبادلية تكاملية، تتوقف نتائجها على درجة تجاوب الطالب مع المحاضرة، وكيفية ردود فعله تجاه القضايا والأحداث.

استنادا لكون الطالب عنصرا مشاركا في إنتاج خدمات التعليم العالي، من الصعب اعتباره أحد مخرجاتها، لأن هذا التوجه يقلل من شأنه ويضعه في مرتبة دونية في العملية التعليمية، وربما يربكه ويستفزه للقيام بردود فعل سلبية. على وجه المقارنة فإن وجهات النظر العلمية التقليدية تصنف الطالب الجامعي بالمتلقي وفي نفس الوقت بالمشارك الفعال الذي يحفز مدارك المدرس العلمية من خلال المناقشة والحوار، ولطالما كانت جهود البحوث العلمية مشتركة بين الأستاذ وطالبه.

ب. توفير ألبيئة العلمية بوصفها واجبا أكاديميا وإداريا:

تعتبر البيئة العلمية Scientific Environment من أهم المدخلات غير الملموسة في العملية التعليمية، التي تضمن أجواء الهدوء والاحترام المتبادل، والشعور المشترك بوحدة الهدف المتمثل في صياغة المادة العلمية والرغبة بتطوير المعلومة. في هذا السياق تبرز أهمية الإداريين وعمادة شؤون الطلبة في تعميق الأجواء العلمية، والإيحاء لكل المشاركين بأن الجامعة منظمة علمية تعليمية، لها ثقافتها التنظيمية Organizational Culture الخاصة بها، والتي تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى.

استنادا لنظرية الخدمات فإن لكل خدمة جوهر Main Service، ثم خدمات إضافية مساعدة Auxiliary Service تضيف لهذا الجوهر أبعادا ملموسة Tangible وغير ملموسة Intangible تضفي على هذه الخدمة جاذبية تسويقية لا تقل أهمية عن الخدمة الجوهر. مثال على ذلك خدمة شركات الطيران، فخدمة النقل الجوي هي المنتَج الجوهر، بينما مجموعة خدمات الحجز وشحن الحقائب والأمان والترفيه وحسن الاستقبال ووجبات الغذاء، تندرج ضمن الخدمات الإضافية المساعدة، التي تعمل على تشكيل هذا المنتج بطريقة مقبولة لدى المسافر المستهلك أو المستقبل لهذه الخدمة(3).

كذلك الخدمة الجامعية، فإن عملية التدريس فيها تعتبر جوهر خدمات التعليم العالي، بينما مجموعة الخدمات الأخرى كالنقل وتوفير الأمن وخدمات القراءة والتصوير والمطاعم والنشاطات الرياضية والفنية وأهمها توفير الأجواء العلمية ضمن ثقافة تنظيمية للجامعة، تشكل معا الخدمات الإضافية المساعدة، التي تضفي أبعادا

مادية ومعنوية لا تقل أهمية عن الخدمة الجوهر، وأن أي خلل فيها يعيق عملية تسويق هذه الخدمة (4).

4. الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالعنف الجامعي:

إن اعتبار الطالب جزءا مشاركا في العملية الإنتاجية يضفي ثقافة تنظيمية جديدة لخدمة التعليم العالي تفرض علينا الانتقال بالبحث من المفهوم السطحي في معالجة العنف الجامعي إلى معالجة مشاكل السلوك التنظيمي المرتبطة بالعملية الإدارية، واعتبار مشكلة العنف الجامعي ظاهرة أقرب لعلم الإدارة منها لعلم التربية أو الإجتماع، وشكلا من أشكال الصراع التنظيمي(5) Organization Conflict بين المجموعات الإنتاجية المختلفة.

تعتبر الثقافة التنظيمية من المصطلحات الإدارية غير شائعة التداول في المنظمات العربية، إما للجهل بها، أو لعدم إدراك أهميتها في صياغة سلوك تنظيمي له انعكاساته الإيجابية على الأداء الإداري وتسويق المنتجات الخدماتية. نستعرض فيما يلي مجموعة من الأمثلة العملية، التي توضح هذا المفهوم وعلاقته المباشرة بموضوع الدراسة:

المثال الأول: الثقافة التنظيمية لمؤسسة المطار

روى أحد الأصدقاء صورة واقعية لإحدى رحلات الخطوط الجوية لمنظمة طيران عربية من مطار في فرنسا لأحد المطارات العربية، قائلا أن أحداث الرحلة بدأت بصالة المغادرة في باريس لمجموعة من المسافرين أغلبهم من الجالية العربية، حيث سارت الأمور بشكل طبيعي يسودها الهدوء والنظام والترتيب والالتزام بكل التعليمات المتعارف عليها. غادرت الطائرة الأجواء الفرنسية وصولا بنا لمطار بيروت ثم إلى صالة الإستقبال، وما إن وطئت أرجل المسافرين العرب قاعة الاستقبال في مطار بيروت حتى عمت الفوضى وسادت أجواء الصراخ والنداء وقذف الأوساخ ومخلفات السجائر في أرض المطار.

المثال الثاني: الثقافة التنظيمية لمؤسسة روضة الأطفال

روى أحد الأصدقاء المقيمين في ألمانيا للتخصص في أحد فروع الطب أنه اعتاد لبعض الوقت أن يرسل ولده إلى روضة الأطفال ويعود به بعد انتهاء الدوام، حتى تشكلت لديه ملاحظة لافتة للانتباه متعلقة بسلوك ابنه الصغير، إذ لاحظ انضباطه التام بالنظافة وترتيب الألعاب والهدوء وحسن الصحبة مع بقية الأطفال في الروضة، على عكس سلوكه المشاغب والعنيف مع إخوته في البيت، فما كان من هذا الزميل إلا أن سأل ابنه الصغير ذات مرة عن سبب هذا الاختلاف في السلوك، فما كان جواب الطفل بكل براءة إلا أن قال: في الروضة نظام وترتيب فأنا ملتزم بذلك، وفي البيت فوضى وصراخ وكذلك أفعل. تستند هذه الدراسة أيضا في توضيح مفهوم الثقافة التنظيمية إلى مجموعة الملاحظات العملية للباحثين أنفسهم، التي من شأنها التأكيد على أن أسباب ظاهرة العنف الجامعي مردّها إلى الجوانب الإدارية ومنها الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة الجامعية، وليست معنية بشكل أساسي بالنواحي التربوية أو المعيشية للطالب كأحد معايير الوضع الاقتصادي في المجتمع الأردني.

الملاحظة الأولى، هي المتعلقة بأوضاع الطلبة الأردنيين المقيمين في الدول الغربية، إذ تشير الملاحظات الشخصية إلى انتفاء أي شكل من أشكال العنف الجامعي لديهم داخل الحرم الجامعي. هذه الملاحظة تقود إلى الافتراض بأننا لو قمنا بنقل مجموعة طلبة أردنيين معروف عنها التورط بالعنف الجامعي إلى إحدى الجامعات الغربية أو الإسلامية المعروفة، فإنه من المستبعد مشاركتهم في مظهر من مظاهر العنف الجامعي هناك، بل على العكس من ذلك، إذ نتوقع منهم الالتزام بالقوانين والأنظمة الجامعية، واستيعاب الثقافة التنظيمية للجامعات التي يتواجدون فيها، وهذا ما لاحظناه بالمشاهدة العينية.

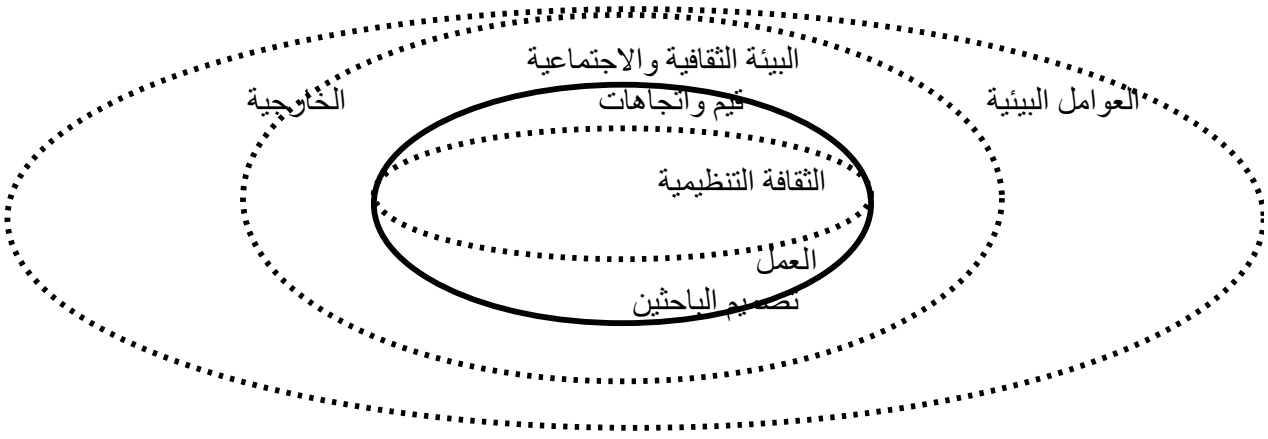
الملاحظة الثانية، وهي من داخل الأردن، إذ نلاحظ إلتزام الطالب بشكل عام بثقافة المنظمات التي يدخلها انسجاما منه مع الثقافة المعلنة لهذه المنظمات، فتجد الطالب العنيف في الجامعة، نفسه مثالا في الأدب والخلق في دور العبادة، ولطيفا عند دخوله الوزارات أو المنظمات العامة والخاصة، خاصة عند شعوره بأن ثقافة هذه المنظمة تفترض تجنب كل سلوك عنيف. في الوقت نفسه تجده يميل للعنف عند مجرد علمه بأن ثقافة منظمة معينة تسمح بممارسة المظاهر السلوكية المتناقضة مع بيئتها، وأكبر دليل على ذلك إجابات الطلبة على فقرات المجموعة الثانية من الإستبانة (2، 3، 5). الملاحظة الثالثة، كانت من خلال إدراك الباحثين أثناء مزاولتهم للمهام الإدارية والأكاديمية، إذ يمكن تجنب مظاهر العنف الجامعي من خلال تفعيل بعض الجوانب الإدارية، وتعديل أسلوب التعامل مع جمهور الطلبة، من حيث لغة الخطاب، وإشعار الطالب بمكانته العلمية والاجتماعية، واحترام الطالب كشخص كامل الإدراك، وتجنب إحراجه وتوبيخه، بل تحفيزه على المشاركة العلمية، واحترام الموعد مع الطالب، وتفعيل فن الاتصال، كمناداته بلقب زميل أو سيد أو أخ ، ومخاطبته بلغة التكرم والسماح: لو سمحت إفعل هذا! أو لو تكرمت لا تفعل هذا! هذا السلوك الأكاديمي يكرس مفهوم الثقافة التنظيمية للمنظمة وفرض رؤيتها التنظيمية على كل من يريد التعامل معها، لكن بعد تأكد إدارة الجامعة من قيامها بكل متطلبات التعامل السليم مع كافة الفئات التنظيمية. لذا فإن على إدارة الجامعة الساعية لثقافة تنظيمية خالية من العنف أن تبادر إلى تقديم سلوك إداري موزون، حتى تتوقع التجاوب الإيجابي. من أوضح الأمثلة على ذلك هي طريقة الخطاب الموجهة للطالب في الجامعات الغربية، إذ بمجرد دخوله أول دائرة جامعية، يوجه إليه أول سؤال بعد استضافته ودعوته للجلوس: ما هو اسم حضرتك؟ حسين... ! أيضا في قاعة المحاضرة: تفضل سيد حسين، ما هو رأيك في هذا الموضوع؟ ، أيضا عند الإرشاد الطلابي: تفضل سيد حسين ماذا يمكن أن أقدم لك؟ هذا الخطاب القائم على إحترام قدسية التعليم من قبل الإدارة الجامعية يضمن ردة فعل إيجابية من الطالب تجاه المنظمة التي بادرت باحترامه وتقديره. إستنادا

لما سبق يمكن الاستدلال على وجه المقارنة بأن الإدارة الجامعية في الأردن من خلال انتهاجها ثقافة تنظيمية غير أكاديمية هي التي تغري الطالب بفعل ما هو متناقض مع الأجواء العلمية، ولا تتدخل إلا عند حصول أسوأ أنواع العنف وهو العنف الجسدي. فرفع الصوت ورمي القمامة في ساحة الجامعة لا يندرجا ضمن قائمة المخالفات، والسماح بمخالفة البيئة الثقافية والاجتماعية بالسماح بالإختلاط السافر وعرض الحفلات الغنائية لأبسط المناسبات أمر مألوف، بل وكأن هناك توجه عام بعدم التعرض لهذه السلوكيات المخلة بالعرف الجامعي. لذا نلحظ التناقض باديا على كثير من المسؤولين والأكاديميين بين قناعاتهم الشخصية وما هو غير مسموح لهم بتجاوزه بالمنع أو العقاب.

5. الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الأكاديمي للمنظمة الجامعية:

تنبع أهمية الثقافة التنظيمية بالأساس من تلمس علماء الإدارة لأهمية المورد البشري في العملية الإنتاجية، وعليه تأتي أهمية التوجيه الإداري كأحد أهم الوظائف الإدارية المتعلقة بهذا العنصر مقارنة ببقية الوظائف. إن التوجيه الإداري يفترض براعة المدير في ممارسة المهارة الإنسانية إلى جانب المهارات الذهنية والتقنية في التعامل مع المرؤوس بشكل عام ـ وفي بحثنا هذا ـ مع الطالب في الجامعة كعنصر مشارك، خاصة أن كفاءة الأداء وفعالية تحقيق الأهداف متعلقتان بمهارة الاتصال والقيادة وفهم آلية الدوافع والحوافز في جميع المستويات الأفقية والعمودية، التي يكون الطالب أحد أهم المعنيين فيها، من خلال التنظيمات الرسمية وغير الرسمية. إن ثقافة العمل المرتبطة بالجوانب الإنسانية هي التي تقربنا من مفهوم الثقافة التنظيمية، التي يمكن تعريفها بالمزيج المشترك لمجموعة قيم واتجاهات العمل، المستندة إلى عناصر البيئة الثقافية والاجتماعية المحيطة بالمنظمة، بما تشكل إطارا من السلوكيات المهنية والأخلاقية، التي تتفق عليها وتلتزم بها جميع الفئات المشاركة في المنظمة. إن قيم واتجاهات العمل هذه ترتكز إلى طرق التفكير وآلية التعامل بين العناصر البشرية، خاصة تلك التي تكون ضمن عمليات الاتصال من أعلى إلى أسفل، وتعتمد مجموعة معايير، أهمها: النزعة نحو المركزية أو المشاركة الجماعية، تكريس عقلية الحوار، الميل نحو المغامرة أو تجنب المخاطرة، حب السيطرة أو المشاركة في اتخاذ القرار، الإعتراف بقدرات الآخرين بالإنجاز وتحمل المسؤولية، تكريس روح الإنتماء، وفهم آلية الدوافع والحوافز، ومدى الإنسجام مع البيئة الخارجية(6). هناك مبادئ تفصيلية أخرى يمكن جعلها معايير لثقافة المنظمة بشكل عام، مثل: محبة الناس، عدم التمييز على أساس الجنس أو العرق أوالدين أو اللون، تقبل الإقتراحات والشكاوي، تحديد الحقوق والواجبات، توضيح إجراءات وقواعد العمل، الوضوح والشفافية، أسلوب الخطاب ومهارة فن الاتصال، المبادأة والمبادرة، تحريم التسريح من العمل إلا لأسباب مقنعة، تفهم وجود التنظيمات غير الرسمية، ضمان حرية التجمع والعمل السياسي والسماح بالنشاطات الطلابية ذات الصلة بالنقابات العمالية والمهنية(7). هذه العناصر المكونة لقيم العمل تنبع بالأساس من البيئة الثقافية والإجتماعية لكل منظمة، وتصاغ وفق مجموعة التصورات الفكرية والمرجعيات الذاتية المرتبطة بالدين أو المذهب أو الوطن لكل مجتمع، لذا فهي مختلفة من بلد لآخر. فتصور حرية الفرد في اللباس تختلف في فرنسا عما هو موجود في العالم العربي والإسلامي، ولكن كلا الثقافتين متفقتان على مبدأ حرية الملبس. فربما يزكي مدير عربي عاملا لديه لأنه يحب صيام النافلة، في حين يستنكر آخر ذو ثقافة مغايرة هذا النوع من الإمتناع عن الطعام أثناء العمل، ولكنهما متفقان على احترام الدين وحرية الفرد في اختيار أوقات الأكل والشراب.النموذج التالي رقم (3) يوضح موقع الثقافة التنظيمية المستندة إلى قيم واتجاهات العمل ضمن البيئة الثقافية والاجتماعية، على النحو التالي:

نموذج رقم (3): موقع الثقافة التنظيمية ضمن البيئة الثقافية والاجتماعية



الخطـوة التالية تقع على عاتـق إدارة المنظمة في اختيار مجموعة المبادئ الإدارية التي تتفق مع طبيعة عملها لتكريسـها ضمن أقسام ومستويات المنظمة، ثم اعتماد آلية وطرق تنفيذ هذه المبادئ لصياغة ثقافتهـا التنظيمية، بانسـجام تام مـع البيئة الثقافيـة والاجتماعية المحيطـة بها وفقا لمبدأ النظـام المفتوح، مع الملاحظـة بأن المفاهيم الإدارية ليسـت بالمطلقة وإنما هي متفاوتة المعنى وظرفية التطبيق، وفـق النظريـة الموقفية أو الشرطية(8) اسـتنادا لمجموعة المفاهيم السـابقة، وبعـد توضيح موقع الطالـب في منظمتـه الجامعية، فقد توصل علماء الإقتصاد والإدارة إلى ضرورة تمويل هذا الطالب من المال العام وبمشـاركة المؤسسـات الخاصة، لأن الفوائد الإيجابية Positive external effects الناجمة عن طلب العلم تعود بالخير على المجتمع وعلى جميع المؤسسات المشاركة بالتمويل نفسها(9). إن هذه السياسة المالية تُشعر الإدارة الجامعية بأهمية هذا الفرد وأنه جدير بالإحترام، مما يخفف من ردود الفعل السلبية لدية يشكل عام. عليه نؤكد على أهميـة دعم صنـدوق الطالب الذي يتبنى تمويل الدراسـة الجامعية بشـكل غير مباشر، ولا بأس بتوسـيع أفق الفكرة لتشـمل الجامعات الخاصة. في المقابل فإن التمويل الخاص من قبل الطالب نفسـه يهبط به إلى مجرد مستهلك أو مستقبل لخدمة تعليمية فقط، بينما التمويل العام وغير المباشر يضعه في المقام السـليم في المنظومة الجامعية. كما أن ترك مسـؤولية التمويل الجامعي لميكانيكية السوق تشعر الطالب بعدم العدالة والظلم في وطنه، مما يؤثر بشـكل غير مباشر في تعميق مشاعر المحسوبية، وإثارة العنف الجامعي.

ثالثا: أهمية تكريس المفاهيم الإدارية من وجهة نظر الطلبة (الإستبيان)

1. مبدأ النظام المفتوح، المعني بأهمية الإنسـجام الكامل مع البيئة الخارجيـة، والـوارد ذكـره في التعليق على نمـوذج رقم (3) في الصفحة رقم (15) وضمن الفقرات (4،5،6) في المجموعة الثانية من الإستبيان.
2. تشـكيل ثقافة تنظيمية تضمن قدسية العملية التعليمية، الوارد ذكرها في الصفحات رقم (9 و13 و 14) وضمن الفقرات (7،10) في المجموعة الثانية من الإستبيان.
3. الإحـترام والتقدير للطالـب الوارد ذكره في الصفحـة رقم (12) من الدراسـة، وضمن الفقـرات (8،11) في المجموعة الثانية من الإستبيان.
4. العدالـة والمسـاواة الإجتماعية والإقتصادية، الـذي يعتبر شرطا أساسيا لنجاح عمل أي منظمة، كما ورد في الصفحات رقم (14 و 15) وضمن الفقرات (3،4) في المجموعة الأولى من الإستبيان.
5. إضافة لهذه المفاهيم الأساسـية التي ذكرناها في النقاط السابقة، هنـاك تأكيد من الطلبة عـلى أهمية مفاهيـم إدارية أخرى لا بـد من تكريسـها، وتنضوي ضمن الترتيبـات الإدارية التقليدية لكل منظمة، وهذا ما أشـارت إليه مجموعة الأبحاث الواردة في الدراسـات السابقة، وبعض فقرات الإسـتبيان في هذه الدراسة، مثل: التعاون، وضـوح الإجراءات والقوانين، الحرية الشـخصية المشاركة في اتخاذ القرار، تفعيل الحوافز المادية والمعنوية، تفعيل دورعمادة شـؤون الطلبـة، تعميق روح الـولاء والإنتماء، وفتح المجال للشعور بالإنجاز وتحمل المسـؤولية، وغيرها من المبادئ الإدارية التي تتطلبها الظروف الآنية للعمل.

رابعا: تسويق خدمات التعليم العالي الأردني من خلال صياغة المزيج التسويقي المناسب

إضافة لمجموعة الوظائف الإدارية التي تظهر تميز الجامعة في أدائها الأكاديمـي، لا بـد من صياغة المزيج التسـويقي الخدمـاتي للمنظمة الجامعية بالشـكل الصحيح، حيث أن الترويج لاسـتقطاب مزيد من الطلبة على المسـتويين المحلي والإقليمي ينبع أساسا من خلال عملية التفاعل بين المنتج والمسـتفيد، وقد تناولنا ذكره في الصفحات (8، 9) كذلك فإن توفير مسـتلزمات البيئة المادية والمعنوية التي تطرقنا إليها في الصفحـة (9) تعتـبر من أهم شروط نجـاح أداء الخدمة التفاعلية لاستكمال العملية الترويجية.

إسـتنادا لما سـبق من الأفـكار فإن عنـاصر المزيج التسـويقي الخدماتي (10) تتكون من سـبعة عناصر، أربعة منها تقليدية، تشكل المزيج التسـويقي السـلعي، وثلاثة إضافية مختصة بنشاط المنظمات الخدماتية، وتكون للمنظمة الجامعية على النحو التالي:

1. المنتـج: المنتج الجامعي يتضمن بشـكل أسـاسي المعلومة التي يعرضها الأسـتاذ الجامعي، ويشاركه في إنتاجها الطالب المستفيد مـن الخدمـة التعليميـة. هذه المعلومـة تظهر للملأ بأشـكال مختلفـة من خلال بحث علمي، أو إكتشـاف علمـي، أو كتاب مقروء، أو تسـجيلات صوتية وضوئية، ومنافع فكرية وإجتماعية وتقنية أخرى.
2. السـعر: سـعر الخدمة الجامعية يتمثل بالرسوم ألجامعية لكل ساعة معتمدة أو لكل فصل دراسي، والتي تدفع من قبل الطالب مباشرة أو بشكل غير مباشر من قبل مؤسسة عامة تقوم بتمويل الدراسة الجامعية من المال العام، أي من قبل المواطنين من خلال الضرائب.
3. الترويج: الوسيلة الرئيسية للترويج الجامعي تتم من خلال إلتزام الجامعـة بمعايير الأداء المحلية والدولية فيـما يتعلق بالجوانب العلمية والمادية والمعنوية أثناء العملية التدريسية. من البديهي أيضا أن تلجأ الجامعة إلى الوسـائل التقليدية في الإعلان والترويج لبرامجها من خلال وسائل الإتصالات التقليدية والحديثة.

4. التوزيع: إن مفهـوم توزيع الخدمات يختلف إختلافا جذريا عن الطـرق التقليدية في تعريف توزيع، الذي يعتمد على فكرة نقل السـلع من أماكن إنتاجها إلى حيث تواجد المسـتهلك، أو أماكن إسـتهلاكها. توزيع الخدمات يعني بالمفهوم التسويقي الحديث تسهيل وصول المستفيد إلى حيث عرض أو تقديم المنتج الخدماتي من خلال تأمين البنية التحتية من وسـائل نقل أو اتصال لضمان تقديم الخدمة المناسـبة في الوقت المناسـب وبالسرعة المناسبة والكيفيـة المناسـبة. هذا المفهوم يفيد بأن تأمين وسـائط النقل العامة بشـكل منتظم هـو الذي يضمن فعاليـة التوزيع كرابع عناصر المزيج التسـويقي. لا شك أن وسائل النقل الخاصة بكل جامعة تقدم جانبا ترويجيا، لكنها بشـكل أسـاسي تتبع التوزيع وليس الترويج.
5. الجمهـور: ويشـمل هنا مجموعـة الأفراد المشـاركين بالعملية الإنتاجية، وبشـكل خاص الطلبة، ثم مجموعة الأسر أو الجهات المعنية بالتمويل والتدريس.
6. عملية التفاعل: هي عملية المشاركة المتزامنة بين المنتج والمستفيد لإتمام عملية الإنتاج الخدمـاتي، والتي تتم في قاعات المحاضرات أو المختبرات وأشـكال الحـوار العلمي وتبـادل الخبرات والآراء للوصول إلى المعلومة، أو لتطوير وتحديث معلومة معروفة.
7. البيئـة المادية والمعنويـة: يتمثل هذا العنصر السـابع في تأمين كل المسـتلزمات الماديـة كأجهزة الحاسـوب والغـرف الصفية واللوازم القرطاسـية، أما المعنوية فتتمثل في ضمان الأمن والأمان والهدوء وأجواء الإحترام والتقدير والمناظر الخلابة لإتمام العملية التدريسـية وفق شروط الأداء المحلية والعالمية المتعارف عليها، والتي تلعب دورا أساسيا في عملية الترويج للخدمة الجامعية.

خامسا: عرض نتائج الاستبيان

يتضمـن هذا الجزء عرض نتائج الدراسـة حول العنـف الجامعي في الجامعـات الأردنية، وسـيتم عـرض النتائج بالاعتـماد على فرضيات البحث، وفيما يلي عرض النتائج:

الفرضية الأولى: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مسـتوى الدلالة (α=0.05) للأوضاع الاقتصادية على انتشـار ظاهرة العنف الجامعي في الجامعـات الأردنيـة. للتأكد من صحة هذه الفرضية تم حسـاب المتوسطات الحسـابية والانحرافات المعيارية على فقرات مجال " أثر الأوضـاع الاقتصـادي على ظاهرة العنف الجامعـي " كما تم تطبيق اختبـار (One Sample T-test) عـلى المجال الـكلي، جداول (1-2) توضح ذلك.

جدول (1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال أثر الأوضاع الاقتصادي على ظاهرة العنف الجامعي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	صعوبة الأوضاع الاقتصادية بشكل عام تسبب لي إرباكاً عاطفياً وتدفعني للاعتداء على غيري, أو استفزاز زملائي الطلبة	2.61	1.24	4	متوسطة
2	شعوري بعدم العدالة في توزيع الثروات الوطنية في العالم العربي يؤجج مشاعري ويدفعني للعنف أثناء تواجدي في الجامعة	2.64	1.25	2	متوسطة
3	عدم قدرتي على إيجاد فرصة عمل مناسبة تؤثر على علاقتي بزملائي بشكل سلبي	2.75	1.30	1	متوسطة
4	تفاوت القدرات المالية لزملائي الطلبة يبعث على عدم الارتياح ويدفع لبعض المشاجرات الطلابية	2.64	1.30	2	متوسطة
5	شعوري بالكسل وعدم البحث عن عمل يدفعني للغيرة من زملائي الذين يعملون ويدرسون, مما يدفعني لإثارة العنف	2.36	1.06	5	منخفضة

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لأثر الأوضاع الاقتصادي على ظاهرة العنف الجامعي تراوح بين (2.36-2.75) ، حيث كان أعلاها للفقرة " عدم قدرتي على إيجاد فرصة عمل مناسبة تؤثر على علاقتي بزملائي بشكل سلبي " بدرجة تقييم متوسطة، بينما كان أدناها للفقرة " شعوري بالكسل وعدم البحث عن عمل يدفعني للغيرة من زملائي الذين يعملون ويدرسون، مما يدفعني لإثارة العنف " بدرجة تقييم منخفضة.

جدول (2)

نتائج تطبيق اختبار (One Sample T-test) على مجال أثر الأوضاع الاقتصادي على ظاهرية العنف الجامعي

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
أثر الأوضاع الاقتصادي على ظاهرية العنف الجامعي	2.60	0.86	متوسطة	-5.57	143	0.00

يظهر من الجدول السابق أن قيمة (T) لمجال أثر الأوضاع الاقتصادي بلغت (-5.57) وهي قيمة سالبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجال (2.60) بدرجة تقييم متوسطة، وهذا يدل على وجود أثر سلبي وذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) للأوضاع الاقتصادي على تفشي ظاهرة العنف الجامعي في الجامعات الأردنية ، بالتالي قبول الفرضية الأولى ورفض الفرضية البديلة.

الفرضية الثانية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) للأوضاع الاجتماعية على تفشي ظاهرة العنف الجامعي في الجامعات الأردنية. للتأكد من صحة هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على جميع فقرات مجال " أثر الأوضاع الاجتماعي على ظاهرة العنف الجامعي " كما تم تطبيق اختبار (One Sample T-test) على المجال الكلي، جداول (3-4) توضح ذلك.

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال أثر الأوضاع الاجتماعية على ظاهرة العنف الجامعي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
1	أشعر أنني مازلت رهينة بعض السلوكيات التربوية الخاطئة, واشعر أنني أطبقها أثناء تواجدي في الجامعة مع زملائي	2.31	1.10	10	متوسطة
2	أشعر إن الأجواء الجامعية غير المنضبطة إدارياً وأخلاقيا تشجعني على القيام ببعض التصرفات غير اللائقة مع زملائي	3.75	1.39	6	مرتفعة
3	أشعر بالاستفزاز العاطفية بسبب مظاهر الاختلاط غير المبرر ومظاهر الممارسات غير الأخلاقية من بعض زملائي	3.56	1.28	8	مرتفعة
4	أشعر بالاستفزازات العاطفية بسبب مظاهر الاختلاط غير المبرر ومظاهر الممارسات غير الأخلاقية من بعض الطلاب	3.78	0.95	5	مرتفعة
5	أشعر أن التناقض الكبير بين بيئتنا الاجتماعية العربية الإسلامية المحافظة وبيئة الجامعة هو من أهم ما يسبب العنف بين الطلبة	4.64	0.63	1	مرتفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
6	إن تعميم التعليمات والقوانين الواضحة التي تحد من مظاهر الفساد الجامعي, وتنفيذ بعض العقوبات بحق المخالفين, يقلل من مظاهر العنف الجامعي بشكل كبير	3.97	1.02	4	مرتفعة
7	بغض النظر عن وضعي المالي, وما تربيت علية من سلوكيات صحيحة وخاطئة, أشعر أن سلوكي الجامعي مرتبط بالأجواء التنظيمية التي أعيشها على أرض الواقع	4.31	0.94	2	مرتفعة
8	التمييز الاجتماعي والواسطة والمحسوبية في العمل الأكاديمي من قبل الأساتذة الجامعيين من أهم ما يثير مشاعري السلبية	3.36	1.30	9	متوسطة
9	عدم وضوح التعليمات والإجراءات ولوائح العقوبات هو من أهم ما دفعني لسلوك خاطئ في الجامعة, سواء كان عنفاً جسدياً أم فوضى, أو ضوضاء, أو عدم انضباط	3.58	1.26	7	مرتفعة
10	سلوك الأساتذة والهيئة التدريسية التعليمي والأخلاقي, وعلاقة الأساتذة الجامعيين مع بعضهم البعض يؤثر في سلوكي الجامعي بشكل كبير	4.28	0.84	3	مرتفعة
11	طبيعة معاملة الموظفين الإداريين مع الطالب يترك انطباعاً إيجابي لدي في حالة احترامهم لي, وسلبياً في حالة عدم احترامهم لي, مما يشعرني بالانضباط أو التوجه نحو الفوضى والعنف	2.31	1.10	10	متوسطة

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لأثر الوضع الاجتماعي تراوحت بين (2.31-4.28) حيث كان أعلاها للفقرة " أشعر أن التناقض الكبير بين بيئتنا الاجتماعية العربية الإسلامية المحافظة وبيئة الجامعة هو من أهم ما يسبب العنف بين الطلبة " بدرجة تقييم مرتفعة، بينما كان أدناها للفقرتين " أشعر أنني مازلت رهينة بعض السلوكيات التربوية الخاطئة" و "طبيعة معاملة الموظفين الإداريين مع الطالب يترك انطباعاً إيجابي لدي في حالة احترامهم لي، وسلبياً في حالة عدم احترامهم لي, مما يشعرني بالانضباط أو التوجه نحو الفوضى والعنف " بدرجة تقييم متوسطة.

جدول (4)

نتائج تطبيق اختبار (One Sample T-test) على مجال أثر الأوضاع الاجتماعي على ظاهرية العنف الجامعي

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم	T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
أثر الأوضاع الاجتماعي على ظاهرية العنف الجامعي	3.75	0.55	مرتفعة	16.27	143	0.00

يظهر من الجدول السابق أن قيمة (T) لأثر الوضع الاجتماعي بلغت (16.27) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05) حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.75) بدرجة تقييم مرتفعة، وهذا يدل على وجود أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) للوضع الاجتماعي، بالتالي قبول الفرضية الثانية ورفض الفرضية البديلة. كما أن إجابات أفراد عينة الدراسة المكونة من (144) طالب وطالبة على سؤال (16) (أهم سبب للفوضى والعنف الجامعي برأيي هو (الأرقام بالأولوية) كانت كالتالي:

جدول (5)

ترتيب أسباب الفوضى والعنف الجامعي حسب الأولوية

الرقم	السبب	التكرار	النسبة المئوية
1	الفوضى الاجتماعية من اختلاط ومخالفة العادات والتقاليد والعربية والإسلامية في حرم الجامعة بشكل عام.	52	36.1
2	الواسطة والمحسوبية المتفشية في العمل الإداري والأكاديمي.	44	30.6
3	السلوكيات التربوية الخاطئة منذ صغري هي تحركني للعنف الجامعي.	20	13.9
4	الأوضاع الاقتصادية الصعبة التي أعيشها ويعيشها أهلي.	8	5.6

النتائج:

تؤكد نتائج الإستبان أن كلا المتغيرين الواردين في فرضيتي البحث، وهما الأوضاع الإقتصادية السائدة والسلوكيات التربوية المتوارثة لهما تأثير محدود على ظاهرة العنف الجامعي مقارنة بالجوانب الإدارية، مما يؤكد نفي الفرضية الثالثة، والتأكد من أن العوامل الإدارية هي المعنية بظاهرة العنف الجامعي، وفق النتائج التالية:

1. إن أثر السلوكيات التربوية المتوارثة عن البيئة المنزلية كان محدودا، إذ تبين من خلال الإستبيان أن الطالب غير مرهون بما توارثه عن أسرته، وهو الآن بطور البلوغ وسلوكه الجامعي مرهون بثقافة المنظمة التي يدخلها، ومنسجم مع السلوك التنظيمي للجامعة التي يتلقى فيها دراسته. هذا يؤكد أن لدى الطالب الجامعي مشاعر عمل وتصورات تنظيمية تحكم سلوكه بعيدا عن القواعد التربوية التي نشأ عليها.
2. إن مبدأ النظام المفتوح، الذي يفترض وجود إنسجام بين المنظمة وبيئتها الثقافية والإجتماعية، هو جوهر السلوك الإداري في حلقة التواصل المستمر مع البيئة الخارجية لضمان بقاء المنظمة على قيد الحياة. في سياق هذا الطرح أتت إجابات الطلبة لتؤكد ضرورة وجود توافق ثقافي بين ما هو موجود في الجامعات الأردنية مع ما هو كائن في الأحياء السكنية لمدننا وقرانا الأردنية.
3. إن الثقافة تنظيمية المستندة لمفهوم الإدارة الأكاديمية هي التي تحكم سلوك الطالب الإيجابي، خاصة إذا استندت لمجموعة المفاهيم الإدارية، وأهمها مبدأ الإحترام.
4. إن مبدأ الإحترام لا يقتصر على إحترام الطالب للأساتذة أوإدارة الجامعة للطالب، بل من المفترض أن يسود هذا المبدأ جميع الفئات التنظيمية في الجامعة وخاصة علاقات الأساتذة الجامعيين ببعضهم البعض.
5. إن تفاوت القدرات المالية للطلبة يعمق الشعور بعدم وجود عدالة في توزيع الثروات الطبيعية، وأن صعوبة الأوضاع الإقتصادية مردها إلى تفشي الفساد في الدوائر الحكومية، مما يؤكد البعد الإداري لظاهرة العنف الطلابي بشكل غير مباشر.
6. إن تكريس مفاهيم إدارية تقليدية مثل وضوح القوانين والتعليمات، وفتح آفاق الحريات في تشكيل النشاطات الطلابية، وتفعيل دور عمادة شؤون الطلبة، تعمق ولاء الطالب لجامعته وتقلل من خطورة المشاركة في العنف الجامعي.
7. إن نقطة الضعف التي تعتري مجمل الدراسات الأخرى لا تكمن بالجهود العلمية الكبيرة التي قدمها الباحثون الأجلاء، وإنما تكمن في منطلقات البحث، إذ نرى أن هذا النوع من العنف هو أقرب لعلم الإدارة والتسويق منه لبقية العلوم الأخرى كالتربوية أو التشريعية أو الإقتصادية أو غيرها.

توصيات الدراسة:

1 إن كون الجامعة منظمة تنطبق عليها كامل عناصر العملية الإدارية يتطلب ذلك التعامل مع المشاكل العالقة فيها من وجهة نظر إدارية وتسويقية حديثة.

2. إن كون الطلبة فئة بالغة يتطلب ذلك الإبتعاد عن تناول مشكلة العنف الجامعي من وجهة نظر تربوية أو سلوكية مرتبطة بالأسرة أو بالتقاليد العائلية.

3. إن كون الطالب عنصرا مشـاركا في العمليـة الإنتاجية الجامعية يتطلـب معاملتـه ضمن أطر التوجيـه الإداري وليس الإرشـاد التربوي.

4. إن كون عملية الترويج الجامعي تنطلق من خلال عملية التفاعل الإنتاجي الخدماتي، يتطلب هذا التركيز على ضمان سـير العملية الأكاديمية بأحسن صورها لضمان جودة الأداء الأكاديمي.

5. إن تفعيـل المفاهيم الإدارية والتسـويقية هـو الضامن الوحيد لتجاوز مشـكلة العنف الجامعي، وهذا يتطلـب تجاوز الإدارة التقليدية إلى إدارات أكاديمية متخصصة.

6. إن مبـدأ إحترام الطالب يجب تفعيله في الجامعات الأردنية، لأن الإحـترام المنبثق مـن ثقافة المنظمة السـليمة يوجب ردة فعل مماثلة من قبل الطالب.

7. لا يمكـن للمنظمـة الجامعية أو المؤسسـة التعليميـة العليا أن تفـترض من الطالب إحترام قدسـية التعليم إلا إذا كرسـت هذا المفهوم ضمن برامجها الإدارية والأكاديمية.

8. إن كـون الفرد مرهون بثقافة المنظمة التـي يدخلها مدلل على بديهية تجنـب الفرد العنيف أو المصر عـلى الفوضى دخول أي جامعة معروف عنها نبذ ثقافة العنف.

9. من المؤسـف أن نستنتج أن إدارة الجامعات الأردنية هي نفسها التي تسـمح بشـكل غير مباشر بمزاولة كثير من أشكال العنف، مثل الواسطة والمحسوبية ورفع الصوت، وقذف المهملات وغيرها ، والتي تعتبر بحد ذاتها مقدمة للعنف الجسدي.

10. إن إحـترام قدسـية العلم هو سر نجـاح الجامعـات في الدول المتقدمة علميا، أما سياسـة تقديس التقاليد الغربية في المظاهر الخارجية أمسى وهما للمتغربين فكريا وثقافيا، ظانين أن هذا هو التوجـه الذي يرضي الأجيال المعاصرة، فنشـأ ما يعرف بالتناقض البيئـي بين الجامعة ومحيطها، وهـذا ما يجب تجنبه للتخفيف مـن أهم ظاهرة ـ العنف الجامعـي ـ تقلل من قدرة جامعاتنا على تسويق خدماتها محليا وإقليميا.

الهوامش:

1. Albach, horst und Abdel-khader: Bildung Als serviceindustrie, Koblenz, Deutschland, 2002, Einleitung, dissertation, s. 1

2. عناقره، باسم (2000) دور الجامعات الخاصة في تطوير خدمات التعليم العالي الأردني وتسـويقها محليا وإقليميا، ص. 203 مجلة بحوث إقتصاية، العدد 45

3. الضمور، هاني (2005) تسـويق الخدمـات، ص. 167 دار وائل، عمان

4. الطائي وبشـير العلاق (2009) تسـويق الخدمات، ص. 67 دار اليازوري، عمان

5. الشـماع، خليل (2000) نظرية المنظمة، ص. 295 دار المسـيرة، عمان

6. ياسـين، غالب (2002) الإدارة الدوليـة، ص.248 دار اليازوري، عمان

7. الشـيخ سـالم وآخرون (1998)، المفاهيم الإدارية الحديثة، ص. 35-50 مركز الكتب الأردني، عمان

8. عناقره، باسـم (2010) النمـوذج المنظمي للعمليـات الإدارية والتسويقية، مجلة علوم إنسانية، ص. 11 شكل 7 ، عدد 46

9. LITH, Ulrich(1983) Markt, persoenliche Freiheit und die Ordnung des Bildungswesens, s 34 Walter Eucken Institut, Tuebingen.

10. الضمور، هاني (2005) تسـويق الخدمـات، ص. 140 دار وائل، عمان

المراجع العربية:

الحوامـدة، كمال (2003) العنف الطلابي في الجامعات الأردنية، بحث مقدم للمؤتمـر الأول لعمادة شـؤون الطلبة في الجامعـات العربية، الأردن، جامعة الزرقاء الأهلية

الضمور، هاني (2005) تسويق الخدمات، دار وائل، عمان

عبيدات، محمد (2006) إبراهيم: مبادئ التسويق، دار وائل،عمان

علاونة (2004) جريدة الرأي الأردنية، عمان

فرحان & حسـني علي (1998) مشاكل التعليم العالي الأردني، مؤتمر التعليم العالي، العين،

الإمارات العربية المتحدة، 1998

فريحـات، مـرام (2003) الإتجاهات والنظريات التعسـيرية لظاهرة العنف بين الفتيان، ، بحث مقدم للمؤتمر الأول لعمادة شؤون الطلبة في الجامعات العربية، الأردن، جامعة الزرقاء الأهلية

فرحـان، ماجد (1999) أزمة تمويل التعليم العالي الأردني، مجلة اتحاد الجامعات العربية،

عمان ـ الأردن ، ألعدد 36 ، 1999

القـاضي، محمـد (1998) المشـاكل الاقتصاديـة للتعليـم العـالي الأردني،مؤتمر للتعليم العالي في

العالم العربي، العين، الإمارات العربية المتحدة

المخاريـز، لافي (2006) ظاهرة العنف الطـلابي في الجامعات الأردنية الرسـمية ودور عـمادات شـؤون الطلبة في معالجتهـا، جامعة عمان العربية، رسالة دكتوراه بإشراف أ. د. خالد العمري

النبهان، موسى (1998) تقويم التطور الكمي للتعليم العالي في الأردن، مجلة اتحاد الجامعات

العربية، عمان ـ الاردن، العدد 33،

ياسين، غالب (2002) الإدارة الدولية، دار اليازوري، عمان

المؤتمـرات العلمية: توصيـات المؤتمر الطلابي العـاشر الذي عقد عام 2005 في جامعة جرش

المراجع الأجنبية:

LAST, Baerbel: Zu Entwicklungstendenzen im Hochschulwesen Jordaniens. Zentralinstitut fuer Hochschulbildung, Berlin (1988)

LITH, van Ulrich: Markt, persoenliche Freiheit und die Ordnung des

Bildungswesens, Walter Eucken Institut, Tuebingen (1983)

Schafer. Charse. & E. millmann (1984) how to help children with common proplems, mosby medical library printing, london

Volokh and Schel (1997) School violence prevention strategies to keep school safe at riverside high school. Doctoral dissertation, Fardham University, USA

Albach, horst und Abdel-khader: Bildung Als serviceindustrie,

Koblenz, Deutschland, 2002, Einleitung, dissertation,WHU, koblenz

AUGE, Jean-Christophe: Bildung und Globalisierung, in: Inamo.

Berichte & Analysen zu Politik und Gesellschaft des Nahen und

Mittleren Ostens, Zeitschrift Nr. 16, J. 4, Berlin (1998), S. 1417-.

BALL, Helmut: Mehr Markt im Bildungswesen? Eine, Europaeische Hochschulschriften, Reihe V. Volks- und Betriebswirtschaft, Bd./Vol.618, Frankfurt am Main (1985).

BOWMAN, M. J.: Human Capital. Concepts and Measures. In: S.J. Mushkin (Hrsg): Economics of Higher Education. Washington (1962), S.6976-

Kim,Mycon (2005) Defense mechanisms and self-reported violence forward strange. Bulletin of of the menning clinic. Vol 69, issue 4,p.305312-