الصّعوبات المؤثرة على الجودة التّعليمية في كلّيّة الطّبّ في الجامعة السّوريّة الخاصّة

نورس الحلبي [1]، محمّد أيهم محسن [1]، نزير ابراهيم [2]، يوسُف لطيفة [2،3].
1 كلية الطب، الجامعة السورية الخاصة، دمشق، سورية.
2 قسم الأمراض الباطنة، كلية الطب، الجامعة السورية الخاصة، دمشق، سورية.
3 قسم الطب النفسي، كلية الطب، جامعة دمشق ، سورية.

Difficulties Affecting Educational Quality in Faculty of Medicine of Syrian Private University

Nawras Alhalabi [a,*], Mohammad Ayham Mohsen [a], Nazir Ibrahim [b], Youssef Latifeh [b,c].

[a] Faculty of Medicine, Syrian Private University, Damascus, Syria.
[b] Department of Internal Medicine, Faculty of Medicine, Syrian Private University, Damascus, Syria.
[c] Department of Psychiatry, Faculty of Medicine of Damascus University, Damascus, Syria.

*Corresponding author: nawras@me.com; 00963966400033.

الملخص:

المقدمة: يؤثر التعليم في نواحي المجتمع كافة وليس على الطلاب فحسب، لذلك أصبحت مؤسّسات التعليم العالي تولي اهتماماً بنوعية التعليم لملاقاة توقّعات الطلاب.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الصّعوبات المؤثِّرة على الجودة التّعليميّة في كلّيّة الطّبّ في الجامعة السّوريّة الخاصّة وذلك في المجالات الإدارية والخدمية والأكاديمية وأهم معوقات التعليم الجامعي من منظور طلّاب الطّبّ والتعرف إلى أي فروق بين أفراد عينة الدراسة.

الطرائق: شملت الدّراسة 259 استبيان تضمّن 44 بنداً حول تلك الصّعوبات، جُمعت من طلاب الطب في الكلّية في العام الدّراسي 2017.

النّتائج والاستنتاج: أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود صعوبات في العملية التعليمية في كلّ المحاور التي تم تقييمها، وتُعد الأزمة الحالية في سورية أحد أسبابها.

احتلّت النواحي الإدارية المرتبة الأولى في الصعوبات ومن المتوقع عند عودة الجامعة إلى مقرها الدائم الحاوي على خدمات متناسبة مع كلية الطب أن تتقلص هذه الصعوبات. نقترح إقامة دورات تدريبية لرفع كفاءة الموظفين وتطبيق البرامج التعريفية والإرشاد الأكاديمي وتقويمها والمشاركة في تطويرها وتقويم المناهج والمقررات الدراسية والعمل على تطويرها وتحديثها.

كلمات مفتاحية: طلاب الطب؛ التعليم الطبي؛ الصعوبات التعليمية؛ الأزمة؛ الجامعة السورية الخاصة.

Abstract:

Introduction: higher education affects not only the students themselves, but also all individuals of the society. Therefore, educational institutions are placing greater emphasis on meeting students' expectations and needs. This study aim to determine the difficulties affecting educational quality in Faculty of Medicine of Syrian Private University in the domains of administration, facilities, academic, and the impact of these difficulties on students from their perspective, in addition, to recognize any statistical difference between the study sample subgroups.

Methods: the study included 259 questionnaire; each included 44 questions surveyed from medical students in the educational year 2017.

Results and conclusion: the results showed apparent difficulties in educational process in all study domains, we think that the current Syrian crises is one of the main causes.

Administrative problems were on top of the difficulties; therefore, we recommend reconsidering administrative services in university main campus. We also suggest providing training courses for the faculty staff, and apply good academic guidance for students. In addition to the continuing development of current academic curriculum.

Keywords: Medical Students, Medical Education, Educational Difficulties, Syrian Private University.

المقدِّمة:

يؤثر التعليم في نواحي المجتمع كافة وليس على الطلاب فحسب(1)، وبالتوازي، ينمو التعليم الجامعي بسرعة، ويتأثر بعمليّة العولمة بشكل كبير(2)، مما دفع مؤسسات التعليم العالي والجامعات أن تتوجه الى التعليم المستند إلى الطالب (Student-centered Education)، والتركيز بشكل أكبر للتعرف على توقعات الطلاب واحتياجاتهم وتصوراتهم حول خدمات ومرافق التعليم الجامعي وأهميتها، لذلك أصبحت مؤسسات التعليم العالي تولي اهتماماً بنوعية التعليم لملاقاة تلك التوقّعات(3, 4). فالطلاب والمجتمع الجامعي يشكلان المورد الإنساني والإجتماعي الأهم للبلد(5).

استمر قطّاع التعليم العالي في الجامعات الحكوميّة والخاصّة السورية بالنمو بالرغم من الأزمة الحاليّة والّتي أجبرت العديد من الجامعات الخاصة على تغيير مقرّات حرمها الجامعي(6)، ومنها الجامعة الّتي أجريت فيها هذه الدّراسة. وبالرغم من تحسّن النظام التعليمي في السنوات الأخيرة، فإنَّ نقص الموارد، وهجرة الأساتذة والأطباء في الكلّيات الطبيّة شكلت وتشكّل صعوباتٍ تواجه المؤسسات التعليمية في سورية وتمثّل عبئاً كبيراً في مجالات الرعاية الصحيّة والتعليم الطّبّي على حدٍّ سواء(7). أفاد مرصد البيانات العالمي حسب منظمة الصحة العالمية بأنَّ العدد الإجمالي للأطباء في سورية قدِّر بنحو 31,000 وفقاً لإحصاءات عام 2008، وتحتل سورية مرتبةً منخفضةً فيما يتعلّق بعدد الأطباء مقارنة بعدد السّكان (1.56 طبيباً لكل 1000 نسمة مقابل 2.42 في الولايات المتّحدة لعام 2009)(7, 8). وتفيد الإحصائيات أنّ عامل الهجرة إلى الولايات المتحدة للأطباء السوريين أعلى من المتوقّع بحوالي 13%(9).

تشير عدّة دراسات أنّ تقييم الصعوبات ونتائجها يؤدي إلى تحسين أداء جودة الخدمة التعليمية والتعامل الإيجابي مع تطلعات الطلاب وتوقعاتهم وتزيد استجابة المسؤولين الإداريين والمساهمين الماليين، بالإضافة إلى المساهمة في رفع مستوى الجودة في المؤسسة التعليمية، مما يلعب دوراً هامّاً بالتّاثير الإيجابي على نجاحها(10, 11)، وبالتالي، وبناءً على هذه المعطيات تكونت فكرة الدراسة وأهدافها لتحديد وتحليل أهم العوامل التي تشكل صعوباتٍ تؤثّر على جودة التّعليم والتي يواجهها طلّاب كلّية الطّب من وجهة نظرهم، والاستعانة بنتائج هذه الدّراسة لتحديد مجالات الأداء التي تحتاج إلى تحسيناتٍ، أو المجالات التي يمكن استخدام مواردها بكفاءة أكبر، حيثُ العوامل التي تؤثر على الأداء الأكاديمي في الكليات الطبية هي مجال اهتمامٍ نشأ حديثاً في سورية(12, 13).

تهدف الدراسة إلى تحديد الصّعوبات المؤثّرة على الجودة التّعليميّة في كلّيّة الطّبّ في الجامعة السّوريّة الخاصّة وذلك في المجالات الإدارية والخدمية والأكاديمية، وأهم

معوقات التعليم الجامعي من منظور طلّاب الطّبّ والتعرف إلى أي فروق بين أفراد عينة الدراسة.

الطّرائق:

أجريت الدراسة في العام الدراسي 2017، حُدِّدت العينة بـ255 مشاركاً وذلك للحصول على مستوى ثقة 95% (Confidence level)، و(Confidence Interval=5%). ولتعويض احتمال الرفض، زدنا العينة لـ282 طالباً. تم اختيار الطلّاب باستخدام طريقة الاعتيان العشوائية العنقودية المطبّقة stratified cluster random sampling على القوائم الرّسمية للطلّاب المسجّلين في الفصل الدّراسي الحالي.

أدوات الدّراسة: استبيان المعلومات الديموغرافيّة حول العمر والجنس ومكان الولادة والوضع الاقتصادي والمستوى التعلمي لكلٍّ من الأب والأم، واستبيان خاص بالدراسة تمَّ تصميمه اعتماداً على SERVQUAL(14) وأسئلة من عدة استبيانات استُخدمت في دراسات مماثلة(13, 15, 16)، ولقاءاتٍ مع الطلاب لمعرفة المعوقات.

أُجريت دراسة تجريبية (Pilot Study) على 15 طالباً من نفس العيّنة، وتم تقييم مصدوقية (Validity) الاستبيان من قبل لجنة تحكيم في الجامعة. وتمّ تقييم معوّليّة الاستبيان (Reliability) من خلال قياس معامل كرونباخ ألفا لتحديد الاتّساق الدّاخلي للاستبيان و كانت النتيجة (Cronbach Alpha=0.746) للدراسة التجريبية، وللاستبيان النّهائي=0.805).

تضمن الاستبيان النهائي 44 عبارة تُغطي محاور الصّعوبات الإداريّة، الخدميّة، والأكاديمية وأخيرا تأثير الصّعوبات السّابقة على الطّلاب.

قُدِّرت الإجابات باستخدام سلّم Likert الخماسي، ورُمِّزت الإجابات عند إدخال البيانات حسب: 1="لا أوافق أبداً"، 5="أوافق بشدّة".

شارك الطّلاب بعد أخذ الموافقة المستنيرة والتأكيد على الحفاظ على سريّة المشاركين، ثمَّ شُرح الاستبيان وكيفيّة الإجابة على الأسئلة وأهداف الدّراسة، استُبعِدت الاستبيانات ذات البيانات النّاقصة من التّحليل الإحصائي وأُدخلت البيانات باستخدام برنامج Google Forms (Google Inc, CA, USA) عبر الإنترنت واستخرجت باستخدام برنامج Microsoft Office Excel 2016 (Microsoft Corporation, Redmond WA, USA) وحُلِّلت باستخدام SPSS 23 (IBM Corporation, NY, USA).

استُخدِمت الاختبارات الاحصائيّة في تحليل البيانات بما فيها اختبارات Friedman، Kruskal-Wallis، Mann-Whitney. حيث استُخدِم اختبار Friedman لتحديد

وجود فرق مهم احصائيّاً بين متوسِّط إجابات المحاور العريضة للاستبيان فيما بينها، واستُخدِم اختبار Mann-Whitney لتحديد في حال وجود فرق مهم احصائيّاً بين إجابات الطّلّاب تبعاً لجنسهم، أمّا اختبار Kruskal-Wallis فاستُخدم لتحديد وجود فرق مهم إحصائيّاً بين إجابات الطلّاب تبعاً لسنة الدّراسة والوضع الاقتصادي، ومكان الولادة بالإضافة إلى المستوى الدّراسي للأب والأم.

أُخذت الموافقة الاخلاقية للبحث من اللجنة الاخلاقية في الجامعة السّورية الخاصّة.

النتائج:

تم تضمين 259 استبيان في التحليل النهائي للبيانات، وضمّ طلّاباً من كافة سنوات الدّراسة.

صفات اللعينة: كان (37.8%، ن=98) من المشاركين إناثاً و(62.2%، ن=161) ذكوراً وهي تمثل نسبة الإناث إلى الذّكور في الكلّية. وكان متوسّط أعمار المشاركين 21.26±2.496 سنة (18-35 عاماً).

وجدنا أن أكثر الطلاب من مواليد محافظة دمشق وريفها (57.5%، ن=149)، ثم المنطقة الجنوبية (12.4%، ن=32)، ثم باقي المناطق.

أفاد أكثر من نصف المشاركين (54%، ن=142) أنَّ وضعهم الاقتصادي جيّدٌ و(19.3%، ن=50) ان وضعهم الاقتصادي ممتازٌ بينما أفاد (23.2%، ن=60) بأن وضعهم الاقتصادي متوسّطٌ و(2.7%، ن=7) كان وضعهم الاقتصادي سيئاً. أفاد (71.8%، ن=186) بأنَّ آبائهم أكملوا تعليمهم العالي و(60.2%، ن=156) حصلت أُمهاتهم على تعليمهن العالي.

إنَّ اختبار Friedman أكّد وجود فرق ذي دلالة مهمّة إحصائيّاً (P<0.001) بين متوسّط الإجابات لكل تصنيف عريض من تصنيفات الاستبيان فيما بينها. عند استخدام اختبار Mann-Whitney تبين عدم وجود فرقٍ ذي دلالةٍ مهمّةٍ إحصائيّاً بين متوسِّط إجابات الطلّاب الذّكور والإناث (p>0.05). أمّا اختبار Kruskal-Wallis أظهر عدم وجود فرقٍ ذي دلالةٍ مهمّة إحصائيّاً بين متوسِّط إجابات الطلّاب حسب سنة الدّراسة، الوضع الاقتصادي، مكان الولادة، والمستوى التّعليمي لكلٍّ من الأب والأم (p>0.05).

نتائج الاستبيان:

اعتمد تفسير نتائج الاستبيان على المتوسّطات الحسابية لأجوبة الأسئلة على سُلَّم Likert وذلك وفق: لا أوافق أبداً على وجود صعوباتٍ 1.00-1.80، لا أوافق على وجود صعوباتٍ 1.80-2.60، محايدٌ على وجود صعوباتٍ 2.60-3.40، أوافق على وجود صعوباتٍ 3.40-4.20، أوافق بشدّةٍ على وجود صعوباتٍ 4.20 - 5.00.

شكلت متوسطات الصّعوبات في المجال الإداري النسبة الأعلى (3.59±0.36). بلغت قيمة أدنى متوسط حسابي (3.08±1.263) وأعلى قيمة متوسط حسابي (0.973±4.05) وأغلب المعوقات ضمن مجال "أوافق". حيث وافق عددٌ كبيرٌ من الطّلّاب على وجود ضعف في التّوجيه والإرشاد الأكاديمي للطلّاب (4.05±0.973)، كذلك على وجود فجوة بين إدارة الكلية والطلّاب (4.04±1.007) ووجود قصورٍ في تعريف الطلّاب المستجدّين بنظام الكلية (3.37±1.159). وموافقتهم على وجود قصورٍ في اهتمام الإدارة بالطّلّاب والرّد على استفساراتهم (3.69±1.126).

أكدت نسبةٌ من الطّلاب على عدم وضوح اختصاصات أقسام الإدارة للطلّاب (3.39±1.030) وعلى وجود بطءٍ بإنجاز المعاملات المالية والإداريّة الخاصّة بالطّلاب ووجود البيروقراطية (3.37±1.246).

تلتها الصّعوبات الخدميّة (3.54±0.78) والتي تراوحت في درجتها من "خفيفةٍ" إلى "كبيرةٍ جدّاً". بلغت قيمة أدنى متوسطٍ حسابيٍ للعبارات (3.38±1.156) وأعلى قيمة متوسطٍ حسابيٍ (4.31±0.954).

تضمنت الصُّعوبات الخدميّة تسع أسئلة، حيث وافق وبشدّةٍ معظم الطلاب على تدنّي مستوى القاعات الدراسية (4.14±1.098)، وكان المتوسّط فيما يخص قلة الأنشطة الجامعيّة والميدانية (3.39±1.146)، وتدني المستوى البيئي في المرافق الدّراسية (4.27±1.035). عند سؤال المشاركين عن ضعف التّجهيزات والمعدّات الطّبية في المشافي، أجابت النّسبة الأكبر بالحياد (3.19±0.928).

بالنّسبة للخدمات المكتبية وقاعدة البيانات العلميّة الموجودة في الجامعة، أجاب معظم المشاركين بالموافقة والموافقة بشدّةٍ على افتقار الجامعة إلى مكتبةٍ الكترونيةٍ وسمعيةٍ وبصريةٍ و "افتقار الجامعة إلى اشتراكاتٍ بمكتباتٍ ومجلّاتٍ علميّةٍ دوليّةٍ". الجدول(1).

جاءت الصّعوبات الأكاديمية ثالثاً (3.39±0.55) إذ بلغت قيمة أدنى متوسطٍ حسابيٍ (1.97±0.966) وأعلى قيمة متوسطٍ حسابيٍ (4.28±0.928).

تمت دراسة الصّعوبات الأكاديميّة في المقرّرات فكانت كثافة المعلومات في المقررات الدّراسيّة (3.44±1.187). وقلّة التنوع في الطرق التدريسية والطّرق الاستنتاجية والبحثية (3.78 ± 1.069)، وعلى وجود ضيقٍ في الوقت المخصص لدراسة المواد

(3.99±1.136)، وعدم توافر تدريبٍ كافٍ للطلاب للدراسة باللغة الإنكليزية (3.97±1.073).

تم دراسة الصعوبات الموجودة مع الهيئة التّدريسيّة (3.34±0.57) كوُجود حالات من المزاجيّة والتّعسّف عند بعض المدرّسين (3.64±1.151) وجنوح بعض المدرّسين للمجاملة وعدم العدالة (3.48±1.125). وقلّة عدد اللقاءات المباشرة مع المشرفين (3.51±1.139)، وقلّة استخدام أسلوب التدريس التفاعلي (3.73±1.069). لكن أفاد الطلاب بالموافقة على جودة التدريب (3.41±1.072).

في مجال صعوبات الامتحانات كان المتوسط (3.14±0.75). وافق جزءٌ كبيرٌ من الطلاب على صعوبة أسئلة الامتحان النهائي والمذاكرات (3.68±0.986)، وعلى عدم كفاية زمن الامتحانات (3.78±1.180)، وكانت الأجوبة حيادية حيال انتشار الغش بين الطلاب (2.97±1.332).

أخيراً تمت دراسة تأثيرات الصّعوبات على الطّلاب (3.34±0.47). والتي تراوحت بين تأثيرٍ ذو درجةٍ "خفيفةٍ" إلى "كبيرةٍ"، فكانت قيمة أدنى متوسطٍحسابيٍ (2.35±1.143)، وأعلى قيمة متوسطٍ حسابيٍ (3.71±1.106). أجاب عدد من الطلاب بأنَّ الصّعوبات سببت لهم شعوراً بالصدمة من واقع التّعليم الحالي (3.71±1.106). وبالتالي، تأثيرها على طموحاتهم المستقبلية (3.56±1.220) واكتسابهم المهارات التّعليميّة (3.61±1.124). أخيراً، كانت نتيجة السؤال هل الصّعوبات تجعلك تشعر بالإحباط هي (3.62 ± 1.160)، لكن، أجاب الكثيرون بأنّ الصّعوبات الحاليّة تجعلهم يشعرون بالتّحدّي لمواجهتها (3.27±1.134). الجدول(2).

المناقشة:

يتكوّن التعليم الطبي في الجامعات السورية من برنامجٍ تعليميٍ مدّته ست سنوات، ثلاث سنواتٍ من العلوم الأساسيّة، والسّنة الرابعة والخامسة للمواد السريرية النّظريّة والتدريب السريري ضمن المستشفيات التعليمية، أما السادسة فهي للتدريب السريري ضمن المستشفيات التعليمية(12).

هذه الدّراسة الأولى من نوعها التي تدرس تصوّر الطلّاب عن صعوبات التّعليم الطّبّي في سورية، وتأثيرها عليهم. عكست النّتائج الديموغرافيّة تنوّع الطّلاب من مختلف المحافظات السّوريّة إضافةً لوجود طلابٍ مولودين خارج سورية.

بالنسبة للوضع الإقتصادي للمشاركين، فإنَّ النتائج قد لا تعكس الحالة الاقتصادية للمجتمع السّوري، حيث أنَّ الدراسة كانت في جامعةٍ خاصةٍ وتتطلب أقساطاً عاليةً لكن

الجامعة تقدم الكثير من المنح الدراسية المجانية لشرائح مختلفة من المجتمع السوري. لاحظنا ارتفاع المستوى التّعليمي للأبوين، والنّسبة العالية للتعليم الجامعي وخصوصاً ممن تخرّجوا من كلّيّاتٍ طبيّةٍ، مما يعزز أنَّ اهتمام الأسرة بتعليم أولادها أمرٌ أساسيٌ لتفوق الأبناء علمياً.

وجدنا أنَّ النّتائج تميل للموافقة على وجود صّعوباتٍ سلبيةٍ في جميع محاور الاستبيان الإدارية والخدمية والأكاديمية بالإضافة لوجود تأثيرٍ واضحٍ لهذه الصّعوبات على الطّلّاب. ويتوافق ذلك مع دراساتٍ في دول المنطقة حول واقع الخدمات التّعليميّة، كدراسة (Aghamolaei وZare) في إيران(2)، والتي أفادت بوجود فجوةٍ في جميع محاور الجودة التعليمية والخدمية المدروسة، وكذلك دراسة (Kebriaei وRoudbari)(17).

وقام (Mukhopadhyay) بإجراء دراسةٍ مشابهةٍ لتحديد إدراكات وتوقعات الطلّاب في الهند للخدمات التّعليمية، وأظهرت وجود الفجوة السّلبيّة في جودة التعليم الطبي(18).

إنَّ نتائج الصّعوبات الإدارية المتراوحة بين متوسِّطةٍ إلى كبيرةٍ، كضعف التّوجيه والإرشاد الأكاديمي، ووجود فجوة بين إدارة الجامعة وطلّابها وقصور بتعريف الطّلّاب المستجدّين بنظام الجامعة، والرّد على اسئلة الطّلاب واستفساراتهم، وعدم وجود وضوحٍ بأقسام واختصاصات الإدارة في دراستنا أشارت إليها دراسة

(Arbouni وزملاؤه) في إيران حول أهمية تعاطف الطاقم الإدراي في تضييق الفجوة بين توقعات الطلاب والخدمات التعليمية(19)، و كذلك دراسة (Arslanagić-Kalajdžić وزملاؤه)(20). ويمكن أن نعزو هذه النتائج إلى تسرّب جزءٍ من الكادر الإداري بسبب الأزمة وإلى قلّة كفاءة الموارد البشرية وقلة برامج إعداد وتأهيل ومتابعة القائمين على عملية القبول والتسجيل بالجامعة وتدريبهم على أسس ومبادئ الإرشاد الأكاديمي ومهارات التواصل، كتوضيح إجراءات شؤون الطلاب، بالإضافة إلى قلة عدد العاملين في قسم القبول والتسجيل وكثرة الأعباء المنوطة بهم. إنَّ التركيز على تحسين كادر الموظّفين وتعاملهم الخدمي مع الطّلّاب وإجراء ورشات تدريبٍ خاصّةٍ بالموظّفين والكادر الإداري في الكلّيّة مهم لتحسين صورة الكلية أمام الطلاب، ممّا يتوافق مع دراسة (Clare) في كندا(21).

فيما يخص الصّعوبات الخدميّة، وأهميتها فقد اقترح Berry بأن الخدمات تلعب دوراً هاماً في تعزيز نجاح المؤسّسة(11)، وفي دراستنا، قد يعود سبب الصعوبات المتنوِّعة إلى أنَّ المقر المؤقت في العاصمة تم الانتقال إليه على عُجالة لتحدي الأزمة ولمتابعة الجامعة لمسيرتها التّعليمية دون خسارة عامٍ دراسيٍ، مما يبرر موافقة الطّلّاب على وجود تدنٍّ بمستوى القاعات الدراسية وتدنّي المستوى البيئي للمرافق، وقلّة الأنشطة الجامعيّة

والميدانيّة. لكن بقاء مشافي التدريب السريري ضمن العاصمة والتي تتمتع بمستواُ تعليميٍ جيدٍ برَّرَ إجابات الطلاب بالحياد عند سؤالهم عن التجهيزات والمعدّات الطبيّة في المشافي التّعليمية.

أشار الطلاب إلى افتقار الجامعة إلى المكتبة الإلكترونيّة السمعية والبصرية، وغياب الاشتراكات بالمكتبات والمجلّات العلمية الدّولية. قد يعزى ذلك للعقوبات الاقتصادية على سورية. إنَّ ظروف البلاد غير المواتية على الصّعيد الدّولي، وصعوبات السفر الحاليّة للسوريين، تبرر صعوبة القيام باتّفاقيّات التبادل الطلّابي الدّولي، عدا عن ارتفاع تكاليف السّفر بشكلٍ كبيرٍ بعد الأزمة. إنَّ التبادل الطلّابي يشكّل بيئة تعليم يخترق الثقافات المختلفة، ويمكن أن يكون وسيلةُ فعّالةُ ومستديمةُ تركّز على تطوير مهارات طالب الطب وخصوصاً في مجالات الصحّة العامّة(22).

فيما يخص الأزمات لا بد وأنَّ لها أثراً سلبياً على العملية التعليمية وهو ما تذكره كثير من الدراسات منها (Barnett-Vanes وزملاؤه) التي أوضحت تأثير الأزمة على الجودة التعليمية في العراق(23).

الصّعوبات الأكاديمية: أقرَّ معظم الطلّاب بوجود كثافةٍ في معلومات المقرّرات الدّراسية الأساسيّة وضيق في الوقت المخصص لبعض المقررات، وذلك طبيعيٌ في كلّيةٍ الطّب. أمّا الاستخدام المتوازن للمراجع والمحاضرات عكست الإجابات تنوّع مصادر الدّراسة في الكلّيّة مع قلّة تنوّع الطرائق التدريسية والاختبارات كالطّرق الاستنتاجية والبحثية والتفاعلية والتي هي مهمةٌ جداً في التعليم الطبي(24)، إنَّ إجراء ورشات عمل حول: "التواصل الفعّال بين اعضاء الهيئة التعليمية والطلّاب"، و"مهارات التّدريس النّظري" ذو أهمية بالغةٍ في تخفيف الصعوبات في هذا المجال.

وافق الطلّاب بشدّةٍ على عدم توافر تدريبٍ كافٍ باللغة الإنكليزية، على الرّغم من حيادهم فيما يتعلّق بصعوبة دراسة المقرّرات المفروضة باللّغة الإنكليزية. تعكس هذه الإجابة جودة تعليم اللغة الانكليزية في المنهاج المدرسي السّوري.

الإشراف والهيئة التّدريسيّة: وافق الطلّاب على وجود حالاتٍ من التعسّف والمزاجيّة وعدم الإنصاف من قبل بعض المدرّسين، إنَّ اعتماد امتحاناتٍ بديلةٍ في الامتحانات العمليّة، كنظام التقييم المعتمد على الكفاءات (Competency Based Assessment) مهم جدّاً(12). أشار (Cyril Foropon وزملاؤه) أنَّ قلّة التعاطف عند المدرسين وصعوبة التواصل مع المدرس وشخصيته ونمط المحاضرات أدَّى إلى وجود فجوةٍ بين الكادر التدريسي والطلاب(10).

فيما يخص صعوبة وصول الطلاب للمشرفين عندما يحتاجون إليهم، فإنَّ تفرغ أعضاء هيئة التّدريس وتحديد مواعيد خارج أوقات التدريس للرد على أسئلة الطلاب ومشاكلهم واقتراحاتهم بشأن المناهج الدّراسية يساهم في تحسين مخرجات التعليم الطبي(5). وجدنا أنَّ رأي الطلاب حول التّدريب العملي والسريري في الكلّية جيد، دالاً على استمرار جودّة التّدريب وخصوصاً بتنوّع مشافي التّدريب واختصاصاتها.

إنَّ تعزيز تواصل الكادر التّعليمي مع الطّلبة، يؤدّي إلى تعزيز ثقة الطّلاب بأنفسهم وإحساسهم بالإنتاج ضمن المجتمع وذلك من خلال استمرار تشجيع المدرّسين للطلبة حول أفاق مهنة الطّب وإعلاء سقف طموحهم.

فيما يخصّ الامتحانات، اتّفق الطّلاب على صعوبة أسئلة الامتحان النهائي وعدم كفاية زمن الامتحان، وذلك طبيعي في إطار كلّية الطّب ونظامها الصّارم.

عكست آراء الطلّاب أنّ الصّعوبات الحاليّة تؤثّر على طموحاتهم المستقبلية وعلى اكتسابهم للمهارات التّعليمية، بالإضافة إلى أنَّ واقع التّعليم الحالي غير متناسبٍ مع توقّعاتهم السّابقة، كما أشار الطلّاب بشعورهم بالإحباط من واقع التّعليم الحالي. إنَّ هذه النّتائج تتوافق مع نتائج الدّراسات السّابقة(11, 25)، مما يستدعي ذلك جهود المسؤولين لتحسين هذا الواقع في جميع الأبعاد، من خلال التخطيط والتّدريب المناسب لتمكين العاملين في الكلّيّة وذلك لتحسين مخرجات الكلّيّة، ويتوافق ذلك مع نتائج المراجعة المنهجية للكلّيات الإيرانيّة عام 2017(25).

إنَّ نتائج هذه الدراسة تتيح لنا فرص ترتيب أولويّات الكلّية في تحسين الخدمات التّعليميّة المقدّمة، خاصّةً إذا تمَّ وضع النتائج السابقة على طريق التطبيق فإنَّ النتائج قد تنعكس على كامل العملية التعليمية وتحقّق معايير الجودة التّعليمية(11, 25).

محدوديّات الدّراسة: إنّ الاستبيان صمم بطريقة أسئلةٍ عن الصّعوبات وبالتّالي قد يوجد انحيازٌ بإجابة العديد من الطّلاب بالموافقة على الإجابة السّلبية، بالرّغم من المعوَّلية الجيّدة حسابيّاً للاستبيان (Cronbach alpha=0.805).

نظراً لتنوّع الخطّة التّدريسيّة والمستويات التّعليمية في الجامعات الأخرى، واختلاف التجهيزات والمرافق والموظّفين وأعضاء الهيئة التدريسيّة، ولأنَّ الدراسة تمت في جامعةٍ واحدةٍ وفي ظروف الازمة في سورية، لذلك يصعب تعميم النتائج على غيرها من الجامعات، لكن نقترح إعادة الدراسة بعد فترة ومتابعة تغيّر النتائج.

الاستنتاج: أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود صعوباتٍ في العملية التعليمية في كل المحاور التي تم تقييمها حالياً والتي تعد الأزمة الحالية في سورية أحد أسبابها.

احتلت النواحي الادارية المرتبة الأولى في الصعوبات حيث أفاد معظم الطلاب بوجودها ومن المتوقع عند عودة الجامعة إلى مقرها الدائم الحاوي على خدمات متناسبة مع كلية الطّبّ أن تتقلص هذه الصعوبات وأن يتم إعادة النظر بالصعوبات الأكاديمية والتعليمية لرفع جودة الخدمات وتحسينها سواء من الموظفين والهيئة التعليمية.

نقترح إقامة دوراتٍ تدريبيةٍ لرفع كفاءة الموظفين وتحفيزهم على الإسهام الأكبر في مهارات التواصل والإرشاد الجيد للطلاب، وقيام إدارة الجامعة بتطبيق البرامج التعريفية والإرشاد الأكاديمي وتقويمها والمشاركة في تطويرها وتقويم المناهج والمقررات الدراسية والعمل على تطويرها وتحديثها.

Reference

1. Dlačić J, Arslanagić M, Kadić-Maglajlić S, Marković S, Raspor S. Exploring perceived service quality, perceived value, and repurchase intention in higher education using structural equation modelling. Total Quality Management & Business Excellence. 2014;25(1-2):141-57. 10.1080/14783363.2013.824713.
2. Aghamolaei T, Zare S. Quality gap of educational services in viewpoints of students in Hormozgan University of medical sciences. BMC medical education. 2008;8(1):34. 10.1186/1472-6920-8-34.

3. Anci D. How satisfied are our students. Quality management unit Office for institutional effectiveness university of Johannesburg, Johannesburg, South Africa. 2006.
4. Jurse M. EVOLUTION OF TRADITIONAL UNIVERSITY BUSINESS SCHOOL INTO MARKET-ORIENTED KNOWLEDGE PROVIDER/RAZVOJTRADICIONALNE SVEUCILISNE POSLOVNE SKOLE U TRZISNO ORIJENTIRANOG PONUDACA AKADEMSKOG ZNANJA. Trziste= Market. 2010;22(2):167.
5. KHANLI MR, DANESHMANDI H, CHOOBINEH A. The students' viewpoint on the quality gap in educational services. Journal of Advances in Medical Education & Professionalism. 2014;2(3):114.
6. Turk T, Aboshady OA, Albittar A. Studying medicine in crisis: Students' perspectives from Syria. Medical teacher. 2016;38(8):861-2. 10.1080/0142159X.2016.1204432.
7. Arabi M, Sankri-Tarbichi AG. The metrics of Syrian physicians' brain drain to the United States. Avicenna journal of medicine. 2012;2(1):1. 10.4103/2231-0770.94802.
8. WHO. Global Health Observatory data repository 2014 [Available from: http://apps.who.int/gho/data/node.main.A1444.
9. Hussey PS. International migration patterns of physicians to the United States: A cross-national panel analysis. Health Policy. 2007;84(2):298-307. 10.1016/j.healthpol.2007.04.005.
10. Foropon C, Seiple R, Kerbache L. Using Servqual to examine service quality in the classroom: analyses of undergraduate and executive education operations management courses. International Journal of Business and Management. 2013;8(20):105. 10.5539/ijbm.v8n20p105.
11. Berry LL. Relationship marketing of services—growing interest, emerging perspectives. Journal of the Academy of marketing science. 1995;23(4):236-45. 10.1177/009207039502300402.
12. Idris A, Al Saadi T, Edris B, Sawaf B, Zakaria MI, Alkhatib M, et al. Self-reported study habits for enhancing medical students' performance in the National Medical Unified Examination. Avicenna journal of medicine. 2016;6(2):39. 10.4103/2231-0770.179553.
13. Alourfi Z, Hassan RE, Koudsi A. Views of final-year medical students at Damascus University about clinical skills acquired before graduation/Avis des etudiants en derniere annee de medecine de l'Universite de Damas sur les competences cliniques acquises avant l'obtention du diplome. Eastern Mediterranean Health Journal. 2012;18(6):671.
14. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. Journal of retailing. 1988;64(1):12.
15. Akrawi NK. Bridging the Gap Between Learning and Teaching by Using Knowledge-based Systems: Acta Universitatis Upsaliensis; 2011.
16. Masic I, Ciric D, Pulja A, Kulasin I, Pandza H, editors. Quality assessment of medical education and use of information technology. MIE; 2009.
17. Kebriaei A, Roudbari M. Quality gap in educational services at Zahedan university of medical sciences: students viewpoints about current and optimal condition. Iranian journal of medical education. 2005;5(1):53-61.
18. Mukhopadhyay DK. Students' perception of quality of medical education in a medical college in West Bengal, India. Indian journal of public health. 2016;60(1):4. 10.4103/0019-557X.189035.
19. Arbouni F, Shoghli A, Badriposhteh S, Mohajery M. The gap between students' expectations and educational services provided for them, Zanjan University of Medical Sciences, 2007. Strides in Development of Medical Education. 2008;5(1):17-25.
20. Arslanagić-Kalajdžić M, Kadić-Maglajlić S, Čičić M. Students' Perceptions about Role of Faculty and Administrative Staff in Business Education Service Quality Assessment. Market-Tržište. 2014;26(1):93-108.

21. Clare C. Perception of quality in higher education. AUQA Occasional Publication. 2007.
22. Elharram M, Dinh T, Lalande A, Ge S, Gao S, Noël G. Global Health Values of a Multidirectional Near Peer Training Program in Surgery, Pathology, Anatomy, Research Methodology, and Medical Education for Haitian, Rwandan, and Canadian Medical Students. Annals of Global Health. 2017. 10.1016/j.aogh.2017.04.003.
23. Barnett-Vanes A, Hassounah S, Shawki M, Ismail OA, Fung C, Kedia T, et al. Impact of conflict on medical education: a cross-sectional survey of students and institutions in Iraq. BMJ open. 2016;6(2):e010460. 10.1136/bmjopen-2015-010460.
24. Weller JM. Simulation in undergraduate medical education: bridging the gap between theory and practice. Medical education. 2004;38(1):32-8.
25. Moosavi A, Mohseni M, Ziaiifar H, Azami-Aghdash S, Manshadi MG, Rezapour A. The Quality of Educational Services from Students' Viewpoint in Iran: A Systematic Review and Meta-analysis. Iranian journal of public health. 2017;46(4):447.