

تقييم جودة مخرجات التعليم الجامعي من وجهة نظر المستفيد الخارجي

دراسة ميدانية على المديرين بالإدارات العليا والوسطى لمؤسسات سوق العمل بمدينة - الخمس

أ.سمية معمر امسلم

أ.طارق أبوشعفة معتوق⁽¹⁾

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية / جامعة مصراتة

كلية الاقتصاد والتجارة / جامعة المرقب

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ملائمة مخرجات التعليم الجامعي مع احتياجات ومتطلبات سوق العمل، وكذلك محاولة التعرف على وجهة نظر مؤسسات سوق العمل (المستفيد الخارجي) ومدى رضائهم عن جودة مخرجات التعليم الجامعي، وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على عدة أسئلة كان أبرزها : هل تمتلك مخرجات التعليم الجامعي مقومات الجودة التي تؤهلها لإشباع حاجات ومتطلبات سوق العمل؟، وتم استخدام المنهجين الوصفي والتحليلي نظراً لملائمة المنهجين لموضوع الدراسة، حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة (72) موظفاً من المديرين العاملين في الإدارات العامة ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام بالشركات قيد الدراسة، و تم تصميم استمارة استبانة وتوزيعها وتم الحصول على (52) استبانة مطابقة لإجابات الدراسة وتساؤلاتها، واستخدم الباحثان الأساليب الإحصائية التي تناسب الدراسة، وتخدم أغراضها والمتمثلة، في بعض مقاييس النزعة المركزية كالمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، و التوزيعات التكرارية، واختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار (T - Test)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أن جودة أبعاد مخرجات التعليم الجامعي كانت جميعها في مستوى متدني وذلك من وجهة نظر مجتمع الدراسة وكذلك أن أبعاد جودة مخرجات التعليم الجامعي كانت دالة إحصائياً وهذا يعني أن مخرجات التعليم الجامعي لا تتمتع بالجودة المقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي ومن أهم توصيات الدراسة : ضرورة تركيز المؤسسات الجامعية على موازنة مخرجاتها مع احتياجات ومتطلبات مؤسسات سوق العمل لسد تلك الاحتياجات من جهة، ولضمان حصول الخريجين على فرص العمل المناسبة لتخصصاتهم والعمل على الارتقاء وتحقيق الجودة في كافة مخرجاتها ولاسيما مستوى كفاءة جودة الخريجين باعتبارهم من أهم مخرجات التعليم الجامعي.

الكلمات المفتاحية : الجودة - مخرجات التعليم الجامعي - المستفيد الخارجي.

1 مقدمة :

يمثل التعليم الجامعي أهم دعائم تطوير المجتمعات البشرية وأدوات النهوض بها وذلك لما يحتله من مكانة في تهيئة وإعداد الأطر الفنية والعلمية المؤهلة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إضافة إلى دوره في صناعة المعرفة والعلم ونشرها ، وإن اعتماد نظم الجودة في التعليم الجامعي ما هو إلا استجابة لمتطلبات المجتمع وتحفيز الإبداع وإجراء البحوث

العلمية لتحقيق التنمية المستدامة خدمة للمجتمع البشري، وتعتبر مخرجات التعليم الجامعي أهم مكونات نظام التعليم وتعد إستراتيجية هادفة إلى توظيف المعلومات والمهارات والقدرات لتحقيق التحسين المستمر و بما يسهم في الارتقاء بقيمة مؤسسات المجتمع، والجودة بذلك تبرز من خلال التفاعل المتكامل ما بين ما تحتويه مخرجات العملية التعليمية من تخصصات وخبرات ومهارات ومعارف متراكمة وما بين الآليات والعمليات التي تؤديها المنظمات والقطاعات المختلفة وفقاً لتوجهها وفلسفتها، وبناءً على ما تقدم فإن هذه الدراسة ركزت على تقييم جودة مخرجات التعليم الجامعي في ليبيا وذلك من وجهة نظر المستفيد الخارجي "مؤسسات سوق العمل" لبعض المنظمات العاملة في مدينة الخمس.

1.1 مشكلة الدراسة :

تمثل مخرجات أي نظام الغاية الأساسية لوجوده، وتعكس مخرجات التعليم الجامعي مدى متانة النظام التعليمي ومدى تطور أو تأخر المجتمع، وأشارت بعض التقارير الدولية ومن أهمها تقرير البنك الدولي الصادر سنة (2018)، حول أوضاع التعليم في منطقة الشرق الأوسط ودول شمال أفريقيا والتي من بينها ليبيا، إلى أنه وعلى الرغم من التحسينات في زيادة إمكانيات الحصول على التعليم الجامعي، إلا أن الأنظمة التعليمية لا تنتج المهارات المطلوبة في عالم تتزايد فيه درجة المنافسة، ومعدلات البطالة مرتفعة بشكل خاص بين الخريجين، وأن الصلة بين التعليم وبين النمو الاقتصادي ضعيفة جداً، وهذا يفسر العلاقة الواهية بين التعليم والنمو الاقتصادي في المنطقة، أي أن مستوى التعليم في المنطقة منخفض، لا يسهم في زيادة النمو والإنتاجية وعليه تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على الأسئلة التالية :

1. هل تمتلك مخرجات التعليم الجامعي مقومات الجودة التي تؤهلها لإشباع حاجات ومتطلبات سوق العمل؟
2. هل تتلاءم مخرجات التعليم الجامعي مع حاجة ومتطلبات مؤسسات سوق العمل؟

2.1 فرضية رئيسية : ستختبر الدراسة الفرضية الرئيسية التالية .

لا تتمتع مخرجات التعليم الجامعي بالجودة المقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي (مؤسسات سوق العمل).

3.1 أهداف الدراسة :

- 1- التعرف على مدى ملائمة مخرجات التعليم الجامعي مع احتياجات ومتطلبات سوق العمل.
- 2- محاولة التعرف على وجهة نظر مؤسسات سوق العمل (المستفيد الخارجي) ومدى رضاهم عن جودة مخرجات التعليم الجامعي.
- 3- تقديم مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها تساهم في الارتقاء بجودة مخرجات التعليم الجامعي .

4.1 أهمية الدراسة : تكمن أهمية الدراسة في الآتي :

- 1- التركيز على واقع جودة مخرجات التعليم الجامعي في ليبيا وإبراز أهميتها في تحقيق فرص العمل للمستفيدين، وكذلك الاستفادة من المعلومات المرتدة (من المستفيدين) واستثمارها في ضمان جودة التعليم الجامعي .
- 2 - تكمن أهمية الدراسة أيضاً في تناولها موضوع إداري حديث، وهو الجودة في التعليم الجامعي، نظراً لأهمية هذا القطاع التعليمي في رفق المجتمع بالطاقات البشرية المؤهلة الواعية ذات النوعية الجيدة، وهي المطلوبة في ظل المنافسة الشديدة في سوق العمل.

5.1 متغيرات الدراسة :

تم التركيز على أهم أبعاد مخرجات التعليم الجامعي وهي (كفاءة الخريجين - البرامج التدريبية - البحث العلمي - المؤتمرات والندوات - سمعة المؤسسة).

6.1 مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في المديرين بالإدارات العليا ومديري الإدارات الوسطى في الإدارات العامة بشركتي - الشركة الأهلية للإسمنت المساهمة والشركة الليبية للمواني والبالغ عددهم (72) موظفاً، ونظراً لمحدودية مجتمع الدراسة تم إتباع أسلوب المسح الشامل لكافة مفردات المجتمع.

1. 7 حدود الدراسة :

- 1- الحدود الموضوعية : تقييم جودة مخرجات التعليم الجامعي من وجهة نظر المستفيد الخارجي
- 2- الحدود المكانية : دراسة ميدانية على المديرين بالإدارات العليا والوسطى لمؤسسات سوق العمل بمدينة - الخمس.
- 3- الحدود الزمنية : أجريت الدراسة خلال الفترة (يناير - فبراير - مارس 2019 م).

2. المنهج المستخدم في الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي و التحليلي، نظراً لملائمة المنهجين لموضوع الدراسة ، من حيث دراسة و تقييم جودة مخرجات التعليم الجامعي من وجهة نظر المستفيد الخارجي، وذلك من خلال تتبع أدبيات الموضوع في الكتب والمراجع والوثائق المتوفرة والدراسات السابقة في نفس الموضوع؛ لتغطية الجانب النظري للدراسة، وتم استخدام صحيفة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وإجراء البحث والتحليل والمعالجة، وذلك لإثبات صحة فرضيات الدراسة من عدمها، وقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)؛ لتحليل البيانات في أسرع وقت، وأكثر دقة.

الجانب النظري للدراسة والدراسات السابقة

بالاطلاع على الأدب التربوي بإدارة الجودة الشاملة يلاحظ انتقلت مفاهيم الجودة الشاملة ومعاييرها من مرحلة إلى أخرى، ونلاحظ بصورة جلية استخدام التربويين لنموذج (ستيورات)، حيث اعتبر المؤسسة التعليمية هي المصنع والطلاب يقومون مقام العمال، وأعتبر المعلمين و الإداريين يمثلون الإدارة، وتعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: بأن تكون الإدارة الجامعية مسئولة عن الالتزام بطريقة عمل من أجل تطوير شامل ومستمر يقوم على جهد جماعي بروح الفريق، ويتضمن ذلك كافة مجالات النشاط على مستوى الجامعة أو الكلية أو القسم، توجه هذه الطريقة نحو الطالب لتحسين المستمر، ويعني التزام الإدارة الجامعية وهيئة التعليم بالجودة، واهتمام القيادة بها وتقديم البرامج الفعالة في التقويم (عباس، 2002 :76).

ويعرف المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية (الجودة)، بأنها تعني الدقة والإتقان والالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء (دليل ضمان جودة التعليم والتدريب ليبيا، 2010 : 9)

وينظر (عشية،2000 : 12) إلى الجودة في التعليم على أنه مجموعة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبى احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية. ويركز كلا من (Jomtien & Dakar) على خصائص التعلم في تعريفهما لجودة التعليم حيث أشارا إلى إنها تمثل "إدخال خصائص التعلم المرغوبة من خلال عملية معالجة مستندة على التدريسيين الأكفاء الملمين بعلم أصول التدريس (Pedagogies) ومناهج تعليمية متكاملة ومناسبة في ظل نظام حوكمة عادل ومنصف (EFA,2005:29).

ومن وجهة نظر (الخميسي، 2007 : 5) فإن الجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلبة، المجتمع).

1.2 أهمية الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :

تواجه المنظمات ومنها الجامعات ومراكز المعلومات ومؤسسات التعليم العالي المختلفة مجموعة من التحديات متمثلة في انخفاض الإنتاجية وزيادة التكاليف ونقص الموارد المالية، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة ، ومن هنا يتضح مدى أهمية إدارة الجودة الشاملة ، ومدى أهمية تطبيقها في المجال التربوي ولا سيما في مؤسسات التعليم العالي تشير بعض الدراسات إلى أن تبني إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحقيق أمور عديدة منها: "(الشبراوي، 1995 : 7-8)

- 1- التركيز على حاجات الزبائن و الأسواق بما يمكنها من تلبية متطلبات الزبائن .
- 2- تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية ، وعدم اقتصرها على السلع والخدمات .
- 3- القيام بسلسلة من الإجراءات الضرورية لإنجاز جودة الأداء .
- 4- الفحص المستمر لجميع العمليات واستبعاد الفعاليات الثانوية في إنتاج السلع ، وتقديم الخدمات .
- 5- تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل ، وتحسين العمليات .
- 6- الفهم الكامل والتفصيلي للمنافسين والتطوير الفعال للاستراتيجيات التنافسية لتطوير عمل المنظمة

2.2 أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي :

مما لا شك فيه أن الهدف الرئيسي من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، هو تطوير وتحسين الخدمات والمخرجات مع تخفيض في التكاليف والجهد لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء، وكسب رضاهم وهناك أهداف فرعية تتطلب من هذا الهدف وهي : (الحريري، 2010 : 28)

- 1- تحقيق الجودة.
- 2- تقليل الوقت اللازم للإنجاز المهمات .
- 3- تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشكلات وتجزئتها للتمكن من السيطرة عليها

4- التعرف على احتياجات الزبائن والعمل على تلبيتها .

5- البقاء والاستمرار والتفوق على الآخرين في إيجاد الحلول السريعة.

3.2 جودة العملية التعليمية :

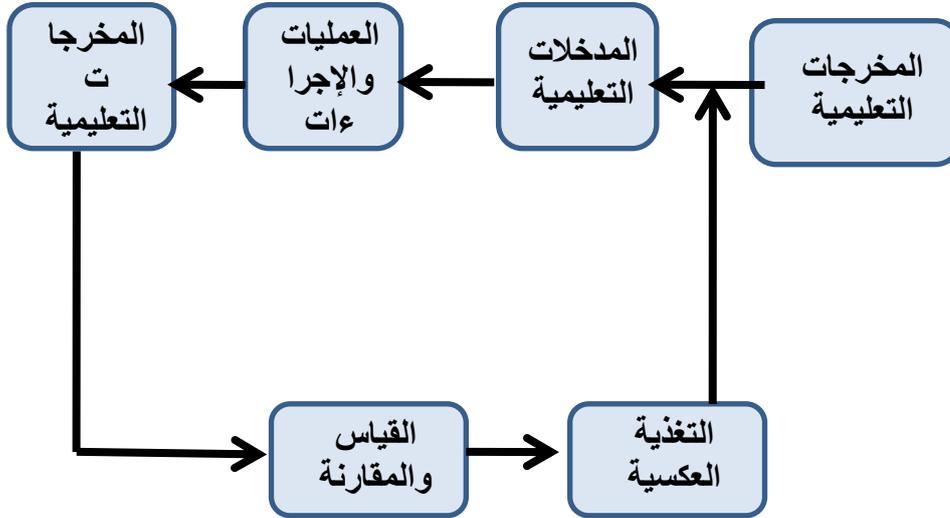
مما لا شك فيه أن أي نظام مهما كان حجمه ونوعه يتكون من ثلاث مكونات رئيسية لا يبنى بدونها وهي المدخلات والعمليات والمخرجات، وهكذا هو الحال في التعليم أيضا، ولأن بحثنا يركز على دراسة المخرجات فيمكن وصف جودة مخرجات العملية التعليمية بأنها الإستراتيجية التي تهدف إلى توظيف المعلومات والمهارات والقدرات لتحقيق التحسين المستمر بما يسهم في الارتقاء بقيمة مؤسسات المجتمع، والجودة بذلك تبرز من خلال التفاعل المتكامل ما بين ما تحتويه مخرجات العملية التعليمية من تخصصات وخبرات ومعارف متراكمة وما بين الآليات والعمليات التي تؤديها المنظمات والقطاعات المختلفة وفقا لتوجهها وفلسفتها. (Haksen & others, 2000 :76)

ومن المعلوم أن مخرجات النظام تتأثر إلى حد كبير بنوعية مدخلاتها فضلا عن دور العمليات في ذلك، ولذا فإن على أي منظمة -مهما كانت طبيعة نشاطها- فأن يتوجب عليها أن توفر بعض العناصر المهمة في مدخلاتها كمتطلبات أساسية لا بد من توافرها لكي يتم تحويلها إلى مخرجات بصورة منتجات أو خدمات.

ومن المسلم به إن المؤسسات التعليمية تختلف عن بعضها البعض في عناصر نظمها وبجميع مكوناتها تبعا للرؤى والرسائل التي تتبناها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فضلا عن طبيعة تخصصاتها وظروف بيئتها المختلفة، وطبيعة وأنواع المخرجات، كل ذلك يجعل من تحقيق جودة مخرجات تلك المؤسسات أمرا ليس سهلا ، لذا فقد أصبح توجه المؤسسات التعليمية إلى نظام العملية التعليمية الحديث الذي يولي اهتماما كبيرا بالمخرجات المستهدفة.

وتتضح فكرة اهتمام المؤسسات التعليمية بمفهوم المخرجات المستهدفة التي تسعى إلى تحقيقها من خلال سعيها لإرضاء حاجات ومتطلبات سوق العمل، وإذا كانت المؤسسات التعليمية لم تحقق المستوى المستهدف من ضمان الجودة في مخرجاتها، فتقوم بقياس ومقارنة مخرجاتها الفعلية إلى المخرجات الطموحة (المستهدفة) التي تضمن الحد الأدنى من معايير الجودة، مما يتطلب النظر إلى المخرجات المستهدفة باعتبارها احد أهم مدخلات النظام التعليمي الحديث، ويتضح ذلك من خلال الشكل التالي :

شكل (1.2) مكونات نظام العملية التعليمية الحديثة



المصدر: الحمالي، راشد بن محمد(2008). معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي العربي، جامعة الملك سعود، مجلس ضمان الجودة والاعتماد، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية: عمان .

4.2 مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية :

صنفت العديد من الدراسات مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية إلى عدة تصنيفات تتطابق في البعض منها وتختلف في البعض الآخر، وهذا التطابق والاختلاف جاء تبعاً لتوجهات وآراء الباحثين والمختصين، ويوضح الجدول (1.2) بعض الأمثلة لمؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية: (Albert,1990)، (Valeria,1998) (Stanley,1995)، (Harvey,1999).

جدول (1.2) مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية

مؤشرات ومعايير الجودة في جامعة فلوريدا الأمريكية	مؤشرات ومعايير الجودة لدى LEE HARVEY	مؤشرات ومعايير الجودة لدى جوردون	مؤشرات ومعايير الجودة لدى ألبرت (Albert)
التقدم العلمي المردود (النواتج العلمية) بقاء المتعلم في البرنامج مدة كافية لتحقيق الأهداف العلمية انتقاء الطلبة تخطيط البرنامج التوجيهي وتقييمه المنهاج والتدريس تنمية هيئة التدريس	مؤشرات أكاديمية عامة الثقة بالمؤسسة التعليمية. الخدمات المقدمة إلى المستفيدين المؤشرات التنظيمية	المستوى النوعي للخريج الجامعي البحوث العلمية للتدريسين سمعة وشهرة هيئة التدريس عدد الطلبة الموجودين في مؤسسة التعليم تكلفة كل طالب في العملية التعليمية معدل الطالب لكل تدريسي القبول وانتقاء الطلبة حجم المؤسسة التعليمية	الهيكلة التنظيمي البيئة المحيطة المدخلات العمليات المسؤولية التمويل الإصلاح التعليمي والتربوي العوامل الاقتصادية والاجتماعية الفعالية الإدارية للعملية التعليمية 10- فعالية التدريس الإنجاز المتضمن للنتائج المحصلة

من خلال الجدول نلاحظ أن احد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو لرفع مستوى وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكدته المواصفة القياسية (ISO:2008) التي كان أهم سماتها هو التركيز على الزبون Customer focus، مما يدعو المؤسسات إلى تبني أساليب واضحة لمعرفة مدى رضا الزبون عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، وعن أداء المؤسسة ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الزبون (القرزاز، 2009: 27)

5.2 مخرجات النظام التعليمي :

تعد مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات ذات المخرجات المتنوعة والمتعددة إلى حد كبير باعتبارها الوسيلة الأساسية لتقدم وازدهار أي مجتمع في العالم، كما يلاحظ أن مخرجات العملية التعليمية لها تتسع أطرها وفقا لمتطلبات البيئة الخارجية السريعة التغير مما جعلها أكثر تنوعا وشمولية، ويعرض الجدول (2) أهم مخرجات العملية التعليمية :

جدول (2.2) عناصر مخرجات العملية التعليمية

ت	عناصر مخرجات العملية التعليمية	ت	عناصر مخرجات العملية التعليمية
1-	التبادل الثقافي	11-	المشاريع العلمية
2-	التأليف والترجمة للكتب	12-	العقود البحثية
3-	البحث العلمي	13-	الاستشارات العلمية
4-	براءات الاختراع	14-	المعارض الفنية والعلمية
5-	الجوائز العلمية العربية والعالمية	15-	البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع
6-	المؤتمرات والندوات خارج المؤسسة	16-	التزيينات العلمية
7-	المنح البحثية والزوماتل الدراسية	17-	المستوى النوعي للخريجين
8-	المؤتمرات والندوات وورش العمل المنفذة داخل المؤسسة	18-	نسبة الخريجين الحاصلين على العمل
9-	اللجان العلمية لمؤسسات الدولة	19-	المجلات الثقافية
10-	سمعة المؤسسة ورضا المستفيد		

المصدر: الحاج وآخرون (2008). دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. أعضاء الاتحاد : عمان، ص36.

ولابد من الإشارة إلى أن تنوع مخرجات العملية التعليمية يمكن أن يتوقف إلى حد كبير على مدى طبيعة وتنوع أهداف المؤسسات التعليمية، مع الأخذ بنظر الاعتبار ظروف ومتطلبات البيئة المحيطة، ناهيك عن فاعلية تلك المؤسسات وكفاءتها، مما يجعل المؤسسات التعليمية تتبنى بعضا من أنواع المخرجات دون غيرها.

وإذا أمعنا النظر في الواقع الذي تعيشه مؤسساتنا التعليمية نجد أنها تتمتع بإمكانات لا يستهان بها وطموحات عالية، سواء على المستوى الشخصي للأساتذة، أو على المستوى المؤسسي والقيادة الجامعية في ضوء معطيات البيئة الاجتماعية المحيطة، ولأن هذه الدراسة تركز على المخرجات التي نعتقد بأنها الأكثر أهمية في بيئتنا ووفقا لظروفها الحالية، فقد جاء التركيز على خمسة أبعاد من المخرجات التي سنتطرق إليها أدناه بشيء من الإيجاز.

1.5.2 جودة الخريجين Quality of Graduates

يعتبر الخريجون من أهم أنواع المخرجات التي تسعى المؤسسات التعليمية إلى الارتقاء بجودتها، ويركز هذا النوع من المخرجات على المعرفة الأساسية والمعلومات التي تشكل البنية التحتية لجودة الخريجين، وتستند هذه المعرفة والمعلومات على بعدين هما التمكين والاستيعاب لحقائق عمل منظمات ومؤسسات الأعمال الأساسية، و المعرفة المهنية ذات العلاقة بعمليات تلك المنظمات.

يرتبط المستوى النوعي للخريجين بقدرات الطلبة على متابعه وفهم الأسس والمبادئ المهنية وكذلك فهم وسائل تطبيقها في ميادين العمل ، ويتزامن ذلك مع توسع المنظر الشامل وتنوع الأدوار وكذلك توسع فكر الخريج ليصبح قائدا ذو منظر استراتيجي واهتمام شمولي بالعمليات والممارسات الإدارية لمنظمات الأعمال (الطائي وآخرون، 2005: 192)

ولما كان الطالب احد عناصر مخرجات العملية التعليمية، ولكي تضمن المؤسسة التعليمية الجودة في هذا العنصر يتوجب عليها تفعيل العلاقة بين الطلبة ومؤسسات المجتمع قبل الخروج إلى سوق العمل، والتنسيق مع مؤسسات الدولة وأسواق العمل لتوفير فرص العمل لخريجها، والسعي الحثيث لتحسين مستوى الخريجين باعتبارهم إنتاج نهائي يمكن من خلاله الحكم على جودة العملية التعليمية برمتها. (الحاج وآخرون ، 2008: 55).

2.5.2 البرامج التدريبية Training Programs

يركز هذا النوع من المخرجات على المهارات والخصائص المميزة ذات التأثير المباشر في تحسين السلوك والأداء للأفراد والمؤسسات بشكل عام، وتعد البرامج التدريبية التي تقدمها المؤسسة التعليمية من الأولويات المهمة لتحسين وتطوير مهارات الكوادر الوظيفية لمختلف المستويات التعليمية والتخصصية، وانطلاقا من دور الجامعة كمؤسسة ريادية لتطوير المجتمع، فإنها مدعوة إلى تبني مفهوم الجامعة كمركز لخدمة مؤسسات المجتمع، عليه فان جودة تلك البرامج تعتمد على عدة مبادئ وهي: (Hughes, 1998:43)

- أن تحقق برامج التدريب التطابق أو التوافق ما بين الأفكار النظرية والممارسات العملية.
- تلبية الحاجات المهنية للمتدربين.
- المرونة وتعدد الاختبارات في برنامج التدريب.
- توجه برامج التدريب نحو الكفايات التعليمية.
- استمرار تحسين عملية تدريب المتدربين.
- استثمار تكنولوجيا البرامج التدريبية لنتائج البحوث والدراسات العلمية

3.5.2 البحث العلمي Scientific Research

يحتل البحث العلمي أولوية من أولويات المؤسسة التعليمية، ويمكن القول بان جودة البحث العلمي تشكل خاصية رئيسية تميز المؤسسة التعليمية عن غيرها من المؤسسات الأخرى، وتأتي علاقة البحث العلمي بمؤسسات سوق العمل من

ارتكازه على الدراسات النظرية والتطبيقية ذات العلاقة بمشكلات المجتمع وحاجاته الفعلية، وبما إن البحث العلمي أحد عناصر مخرجات العملية التعليمية، فإن مؤشرات الجودة المرتبطة به تعتمد على ما يلي: (الحاج وآخرون ، 2008 : 55)

1- توفر أجواء البحث العلمي وتشجيع هيئة التدريس على تنفيذ البحوث العلمية المتصلة بحاجات المجتمع وسوق العمل.

2- وجود أولوية للأبحاث العلمية الميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي لمؤسسات المجتمع.

3- إسهام فرق العمل البحثية في خدمة قطاعات الإنتاج المختلفة بالمجتمع.

4- توفر موازنة مالية خاصة لدعم البحث العلمي ونشره.

5- توسيع دائرة العلاقات مع مؤسسات البحث العلمي المختلفة أينما وجدت.

4.5.2 المؤتمرات والندوات Conferences and Seminars

تلعب المؤتمرات والندوات دوراً مهماً في تبادل المعرفة وتحديث المعلومات وتلاقح الأفكار، وتوضيح الرؤى في كافة التخصصات، وهي مقياس مهم من مقاييس كفاءة المؤسسة التعليمية ، لذا فهي تعد من أهم مخرجات المؤسسة التعليمية الموجهة إلى المستفيد الداخلي والخارجي بنفس الوقت، ويلعب التخطيط السليم والدقيق للمؤتمرات والندوات دوراً هاماً يتوقف عليه نجاح أهدافها وغاياتها، ولضمان تحقيق ذلك ينبغي على المختصين في المؤسسة التعليمية إيلاء احتياجات مؤسسات المجتمع المختلفة ومشكلاتها المعرفية والثقافية اهتماماً كبيراً ، وإن تفعيل أو تطبيق نتائج مثل هذه البرامج يقدم دليلاً واضحاً لضمان جودتها.

5.5.2 سمعة المؤسسة satisfaction and Reputation

تسعى المؤسسات التعليمية عموماً إلى المحافظة على سمعتها وتحقيق رضا المستفيد الذي يمثل رأيه قراراً مهماً لا بد وأن يؤخذ في الحسبان عند قياس جودة المخرجات، وهذا يتطلب المتابعة الدقيقة لاحتياجات المستفيدين وترجمتها بالشكل السليم لتتوافق مع المعايير المحددة، وعلى أن تمارس المؤسسات التعليمية مسؤوليتها تجاه المجتمع من خلال المتابعة الدورية والمستمرة لسمعتها والمحافظة على المؤشرات الإيجابية واعتمادها وفقاً لمنظور استراتيجي، فضلاً عن معالجة مكامن التصدع في هذه العلاقة واعتماد الحلول الكفيلة باستبعاد المؤشرات السلبية (الحاج وآخرون، 2008 : 58-59).

6.2 الدراسات السابقة :

1.6.2 دراسة (الدلو 2017)، بعنوان (إستراتيجية مقترحة لمواءمة مخرجات التعليم العالي باحتياجات سوق

العمل في فلسطين)

هدفت الدراسة إلى وضع إستراتيجية مقترحة لمواءمة مخرجات التعليم العالي باحتياجات سوق العمل في فلسطين، بالتعرف إلى واقع مخرجات التعليم العالي وواقع المواءمة بين مخرجات التعليم العالي، وسوق العمل الفلسطيني في محافظات غزة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أظهرت النتائج أن نسبة تعاون مؤسسات سوق العمل مع الكليات بلغت (57.47%)، ووجود فجوة كبيرة بين التعلم المكتسب في الجامعة والاحتياجات المطلوبة في مكان العمل، ووجود

تفاوت كبير في قدرات أعضاء الهيئة التدريسية، ضعف العلاقة التشابكية والمساهمات المادية بين قطاع التعليم العالي ومؤسسات المجتمع المدني وسوق العمل.

2.6.2 دراسة (الشبه وحدود 2015)، بعنوان (أسباب عدم التوافق بين مخرجات التعليم الجامعي ومتطلبات سوق العمل في ليبيا).

هدفت الدراسة إلى معرفة أسباب عدم التوافق بين مخرجات التعليم الجامعي ومتطلبات سوق العمل وكذلك، الوقوف على أهم الاختلالات التي أدت إلى وجود فجوة بين المخرجات للتعليم الجامعي ومتطلبات سوق العمل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ضعف مخرجات التعليم الجامعي النوعية نتيجة لضعف مدخلاته المتمثلة في مرحلة التعليم الثانوي، وما شهدته من ربكة خلال السنوات الأخيرة ضعف مخرجات التعليم الجامعي، وضعف محتوى مناهجه الدراسية من الناحية التطبيقية، وأقتصر التعليم بشكل كبير على الجانب النظري فقط مما أدى إلى تخريج أعداد كبيرة ذات مستويات تعليمية ضعيفة لا تلي احتياجات سوق العمل.

3.6.2 دراسة (أحمد 2014)، بعنوان (مواءمة مخرجات التعليم العالي لاحتياجات سوق العمل).

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى ملائمة مخرجات التعليم العالي التقني لمتطلبات سوق العمل، وتناسب تخصصاتها لاحتياجات سوق العمل بالكشف عن مدى توافر المهارات المطلوبة في سوق العمل بمخرجات التعليم العالي، والتوصل لبعض المقترحات التي يمكن الاستفادة منها في مجال إيجاد المواءمة بين مخرجات التعليم التقني واحتياجات مؤسسات سوق العمل، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها: أن أكثر من (11%) من التخصصات التقنية الطبية غير المفعلة في المؤسسات الصحية، أي أن خطط التعليم التقني باختيار التخصصات لا يتوافق مع احتياجات سوق العمل، وكذلك أن التخصصات المفعلة في المؤسسات الصحية لا تشمل جميع التخصصات المهنية، وأيضاً أن أخلاقيات العمل والالتزام والمواظبة في العمل و إتقان اللغة الإنجليزية من أهم مهارات متطلبات العمل وفق آراء عينة الدراسة.

4.6.2 دراسة (العاني والنعمي 2013)، بعنوان (التعليم العالي والتنمية في العراق الواقع-التحديات-الآفاق).

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع العلاقة بين مؤسسات التعليم العالي وسوق العمل (القطاعين العام والخاص)، وتحديد طبيعية المشاكل التي تعترض التفاعل فيما بينهما، والتحديات التي تواجه إمكانات تحقيق المواءمة والتوافق بين مخرجات التعليم العالي والتقني والاحتياجات الفعلية لسوق العمل، وصولاً إلى تقديم المقترحات والحلول المناسبة من خلال مجموعة خيارات إستراتيجية ورؤية مستقبلية للربط الفعال بين التعليم والمجتمع باتجاه تعزيز التنمية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: محدودية وجود علاقات شراكة حقيقية بين الطرفين سوق العمل ومؤسسات التعليم العالي، وأيضاً محدودية الممارسات الحكومية الجادة لتفعيل العلاقة بين التعليم العالي وسوق العمل، وكذلك محدودية معلومات الخريجين ومهاراتهم، خاصة قدرتهم على الإبداع، وهذا يؤشر إلى ضعف مستوى المناهج الدراسية وطرق التدريس والتدريب.

5.6.2 دراسة (اليازوري وآخرون 2012)، بعنوان (الخريجون وسوق العمل).

هدفت الدراسة إلى استقصاء مشكلة الخريجين في قطاع غزة كماً ونوعاً، في محاولة لوضع حلول خلاقة في هذا المضمار، وقد قام الباحثون بتحليل المؤشرات الرقمية المتعلقة بالخريجين وسوق العمل، كما وظّفوا مجموعة من الاستبيانات لقياس مجموعة من المتغيرات في مجال التعليم العام، والتعليم الجامعي وسوق العمل وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : ضرورة الاهتمام بتجويد العملية التعليمية سواءً في مجال التعليم العام أم التعليم الجامعي، وذلك إكساب الخريج المهارات اللازمة لسوق العمل وكذلك اعتماد ثقافة الترخيص والاعتماد (licensing & certification) للخريج والمؤسسات التعليمية بما يعكس إيجابي أعلى جودة الخريج.

6.6.2 دراسة (عكة 2010) بعنوان(مخرجات الجامعات الفلسطينية واحتياجات سوق العمل في الضفة الغربية).

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أهم عوامل التوافق بين مخرجات الجامعات الفلسطينية واحتياجات سوق العمل من وجهة نظر الخريجين، ومدراء المؤسسات والكشف عن التوافق بين مخرجات الجامعات الفلسطينية، واحتياجات سوق العمل من وجهة نظر الأكاديميين والخريجين ومدراء المؤسسات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : التأكيد على العلاقة والترابط ما بين قطاع التعليم العالي وسوق العمل لاعتماد أحدهما على الآخر.

3. الجانب العملي للدراسة

1.3 أداة جمع البيانات :

اعتمد الباحثان على استمارة الاستبانة للحصول على البيانات التي تساعد الاستبانة على اختبار فرضيات البحث المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث قام الباحثان بتصميم استمارة الاستبانة، متضمنة محورين رئيسيين : الأول متمثل في المعلومات الشخصية لعينة الدراسة والمحور الثاني متمثلة في أبعاد مخرجات التعليم الجامعي، وتكون المقياس من (25) عبارة، وقد استخدم الباحثان الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد العينة للإجابات المتعلقة بمقياس (ليكرت الخماسي)، حيث تم إعطاء درجة واحدة لإجابة (غير موافق بشدة)، ودرجتان لإجابة (غير موافق)، وثلاث درجات لإجابة (محايد)، وأربع درجات لإجابة (موافق)، وخمس درجات لإجابة (موافق بشدة)، وكما هو موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (1.3) الدرجات والمتوسطات المرجحة والأوزان النسبية والمستوى لإجابات مقياس ليكرت الخماسي

الرأي	الدرجة	المتوسط المرجح	الوزن النسبي %	الرأي العام
غير موافق بشدة	1	(1.79 – 1)	(35.8 – 20)	غير موافق بشدة
غير موافق	2	(2.59 – 1.8)	(51.8 – 36)	غير موافق
محايد	3	(3.39 – 2.6)	(67.8 – 52)	محايد
موافق	4	(4.19 – 3.4)	(83.8 – 68)	موافق
موافق بشدة	5	(5 – 4.20)	(100 – 84)	موافق بشدة

والجدول رقم (2.3) يوضح عدد الاستبيانات التي تم توزيعها والتي تم استلامها من عينة الدراسة.

جدول رقم (2.3) عدد الاستبيانات التي تم توزيعها والتي تم استلامها من عينة الدراسة

القياس	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المفقودة	الاستبيانات المستلمة	الاستبيانات الغير صالحة للتحليل	الاستبيانات الصالحة للتحليل
العدد	72	10	62	10	52
النسبة	%100	%13.9	%86.1	%13.9	%72.2

من الجدول رقم (2.3)، يتضح أن نسبة الاستبيانات الصالحة للتحليل هي (72.2%) من العدد الكلي للاستبيانات وهي نسبة مقبولة، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم نتائج الدراسة.

2.3 أساليب التحليل الإحصائي:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام برنامج (IBM SPSS Statistics 20) لتطبيق

الأساليب الإحصائية التالية :

أولاً : الإحصاء الوصفي : للإجابة على السؤال الرئيس للدراسة تم القيام بما يلي:

- 1- حساب التكرارات والنسب المئوية للمعلومات الشخصية لعينة الدراسة.
- 2- حساب المتوسط المرجح والانحراف المعياري والوزن النسبي، لكل عبارة من عبارات الاستبيان.

ثانياً : الإحصاء الاستدلالي: لاختبار فرضيات الدراسة تم ما يلي:

- 1- حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لحساب معاملي الثبات والصدق الداخليين.
 - 2- اختبار (T – Test) (One – Sample statistics) لاختبار صحة فرضية الدراسة.
- تحليل إجابات الاستبيان والإجابة وذلك بالاعتماد على أهداف الدراسة، وفرضياتها تم تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان والتوصل إلى ما يلي:

3.3 ثبات وصدق الاستبيان Reliability and Validity

تم إجراء اختبائي الثبات لبيانات الاستبيان للتأكد من إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج، وذلك من خلال حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ، كما تم إجراء اختبار الصدق للتأكد من أن أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان تقيس ما أعدت من أجله وتم حسابه عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وكانت جميعها قيم مقبولة، وبالتالي يمكن الاعتماد على الاستبيان كأداة لقياس ما أعدت من أجله.

4.3 معامل (ألفا) للاتساق الداخلي :

لاستخراج الثبات وفق هذه الطريقة تم استخدام استمارات البحث البالغ عددها (52) استمارة، وقد تم استخراج قيم الثبات (معامل ألفا) من البرنامج الإحصائي، وقد كانت قيمة معامل الثبات لمحور جودة كفاءة الخريجين (0.900) : ومحور جودة البرامج التدريبية (0.906)، ومحور جودة البحث العلمي (0.924)، ومحور جودة المؤتمرات

والندوات (0.938)، ولحور جودة سمعة لجامعة (0.915)، ولإجمال المحور (0.964)، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

جدول رقم (3.3) معامل ألفا كرونباخ للصدق والثبات

معامل الصدق	معامل الثبات الداخلي Cronbach's Alpha	الاستبيان	
0.900	0.810	جودة كفاءة الخريجين	المحور الأول
0.906	0.821	جودة البرامج التدريبية	المحور الثاني
0.924	0.854	جودة البحث العلمي.	المحور الثالث
0.938	0.881	جودة المؤتمرات والندوات.	المحور الرابع
0.915	0.838	جودة سمعة الجامعة.	المحور الخامس
0.964	0.930	إجمالي الاستبيان	

من الجدول رقم (3.3) يتضح أن أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان تتمتع بما يلي:

1. بصفة الثبات الداخلي كونه حصل على معاملات ثبات قدرها (0.810-0.821-0.854-0.881-0.938) وهذا يعني أن نتائجها ثابتة إن أعيد استخدامها مرات أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف.
2. بصفة الصدق الداخلي كونه حصل على معاملات صدق قدرها (0.900 - 0.906 - 0.924 - 0.938 - 0.915) فهي بذلك صالحة لقياس ما صممت فعلياً لقياسه.

5.3 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة :

للتعرف على خصائص المعلومات الشخصية لعينة الدراسة والتي تم الحصول عليها من استجابات عينة الدراسة على المحور الأول من الاستبيان، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

جدول (4.3) يبين النسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
100%	52	ذكر
0%	0	أنثى
100%	52	المجموع
النسبة	التكرار	العمر
1.9%	1	أقل من 30 سنة

من 30 إلى أقل من 40 سنة	9	17.4%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	28	53.8%
من 50 سنة فما فوق	14	26.9%
المجموع	52	100%
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوية أو ما يعادلها	1	1.9%
دبلوم عالي	7	13.5%
ليسانس/بكالوريوس	39	75%
ماجستير فأكثر	5	9.6%
المجموع	52	100%
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	2	3.8%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	4	7.7%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	20	38.5%
من 15 سنة فأكثر	26	50%
المجموع	52	100%
المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة
مدير عام	4	7.7%
مساعد مدير	7	13.5%
مدير إدارة	21	40.4%
رئيس قسم	20	38.4%
المجموع	52	100%

يتضح من الجدول رقم (4.3) أن جميع أفراد عينة الدراسة هم من الذكور حيث بلغت نسبتهم (100%)، و أن أغلب أعمار أفراد العينة تتراوح (من 40 إلى 50 سنة) أي بنسبة (53.8%)، وأغلب أفراد العينة لديهم خبرة في العمل (أكثر من 15 سنة)، أي ما بنسبة (50%)، وهذا يقود للاعتقاد بأن غالبية الأفراد لديهم رصيد من الخبرة والتجربة العملية التي من شأنها أن تنعكس إيجاباً على سلوكهم الإداري، وكذلك الرغبة في أداء الأعمال بصورة مستمرة في ظل وجود عنصر الخبرة والمعرفة، وأن ما نسبته (75%)، من أفراد العينة لديهم مؤهلات جامعية، ويعتبر المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة أحد الركائز الأساسية لنجاح برامج الجودة في الشركات قيد الدراسة وكذلك أغلب أفراد العينة هم من مديري الإدارات أي ما نسبته (40.4%)، وعلى هذا الأساس فإن جميع مفردات العينة تتمتع بوظائف قيادية في الشركات قيد الدراسة.

6.3 اختبار فرضيات الدراسة :

لتحديد اتجاه الإجابات تم تحديد طول الفترة ب (0.8)، وحدة ، وهذا الطول ناتج عن قسمة (4) على (5) وفقاً للآتي: (1 - 1.79)، يكون اتجاه الإجابة غير موافق بشدة ، (1.8 - 2.6)، يكون اتجاه الإجابة غير موافق ،

(2.6 – 3.39)، يكون اتجاه الإجابة محايد، (3.4 – 4.19)، يكون اتجاه الإجابة بموافق، (4.2 – 5)، يكون اتجاه الإجابة بموافق بشدة، ولتحديد مدى الاتفاق على إجمالي كل محور من محاور الدراسة، فقد تم استخدام اختبار (One Sample T-Test)، فيكون المحور مرتفعاً لأفراد العينة متفقون على فقرات المجال إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، وقيمة متوسط الاستجابة لإجمالي المجال أكبر من قيمة المتوسط المعياري (3)، ويكون المحور منخفضاً لأفراد العينة غير متفقين على فقرات المجال إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أقل من (0.05) وقيمة متوسط الاستجابة لإجمالي المجال أقل من قيمة المتوسط المعياري (3)، أو إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)؛ بغض النظر عن قيمة متوسط الاستجابة.

الفرضية الفرعية الثانية :

H01 : لا يتمتع الخريجون بالجودة المقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي.

$$u_0 \leq 3.39 : H_01$$

الفرضية البديلة

Ha1: يتمتع الخريجون بالجودة المقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي.

$$u_0 > 3.39: Ha_1$$

جدول (5.3) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور كفاءة الخريجين

م	كفاءة الخريجين	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الرأي العام لعينة الدراسة
1	يتمتع خريجو الجامعة بكفاءة عالية تؤهلهم لإتقان عملهم في بداية التعيين	التكرار	5	5	15	23	4	2.73	0.931	54.6	محايد
		النسبة %	9.6	9.6	28.8	44.2	7.7				
2	تمتلك الجامعة معرفة واسعة لحاجة مؤسسات المجتمع من حيث نوعية وكفاءة الخريجين.	التكرار	1	3	14	28	6	2.69	1.076	53.8	محايد
		النسبة %	1.9	5.8	26.9	53.8	11.5				
3	تتابع الجامعة مستوى أداء خريجها في المؤسسات التي يعملون بها لتحديد جوانب الضعف في مهاراتهم والعمل على معالجتها.	التكرار	0	0	10	34	8	2.04	0.593	40.8	غير موافق
		النسبة %	0	0	19.2	65.4	15.4				

غير موافق	47	1.064	2.35	8	0	28	11	5	التكرار	إقبال مؤسسات المجتمع على تشغيل خريجي جامعاتنا نابع من كفاءتهم العالية.	4
				15.4	0	53.8	21.2	9.6	النسبة %		
غير موافق	48	0.975	2.40	6	29	9	6	2	التكرار	تعمل الجامعة على استحداث التخصصات العلمية التي تتلاءم مع حاجة المجتمع	5
				11.5	55.8	17.3	11.5	3.8	النسبة %		

بينت النتائج في الجدول رقم (5.3) أن أفراد العينة غير متفوقون على (3) فقرات من محور كفاءة الخريجين، واتفقهم المحدود على (2) فقرات من فقرات هذا المحور، ولاختبار صحة الفرضية تم تطبيق اختبار (One sample T-test بمستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ومن طرف واحد، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار والقرار الإحصائي الخاص بالفرضية.

جدول رقم (6.3) نتائج اختبار صحة الفرضية والقرار الإحصائي الخاص بها

القرار الإحصائي	المتوسط	df درجات الحرية	قيمة احتمال المعنوية Sig	T المحسوبة
الفرق دال إحصائياً	2.36	51	0.000	-10.618-

من الجدول رقم (6.3) يتضح أن قيمة متوسط إجابات عينة الدراسة هو (2.36) وهو أقل من المتوسط الافتراضي لمجتمع الدراسة والذي تبلغ قيمته (3.39) وأن قيمة احتمال المعنوية Sig أصغر من (2) عليه فإن الفرق بين المتوسطات له دلالة إحصائية، وهذا يعني أن كفاءة الخريجين الجامعيين لا تتمتع بالجودة المقبولة.
الفرضية الفرعية الثانية :

H02 : لا تتمتع البرامج التدريبية بالجودة المقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي.

H02 : $u_0 \leq 3.39$

الفرضية البديلة

Ha2 : تتمتع البرامج التدريبية بالجودة المقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي.

Ha2 : $u_0 > 3.39$

جدول (7.3) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور البرامج التدريبية

م	البرامج التدريبية	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الرأي العام لعينة الدراسة
---	-------------------	---------	------------	-------	-------	-----------	----------------	---------	-------------------	----------------	---------------------------

غير موافق	48.8	0.698	2.44	4	23	23	2	0	التكرار	تمتلك الجامعة وحدة علمية كفوءة معنية بخدمة المجتمع وتعمل بشكل معلوم لدى كافة مؤسساته.	6
				7.7	44.2	44.2	3.8	0	النسبة %		
غير موافق	44.6	0.921	2.23	7	34	5	4	2	التكرار	تلي الجامعة دوما حاجات ورغبات مؤسسات المجتمع في تدريب كوادره كـلا حسب تخصصه.	7
				13.5	65.4	9.6	7.7	3.8	النسبة %		
غير موافق	46.6	0.964	2.33	9	25	11	6	1	التكرار	تحرص الجامعة على إقامة ورش العمل التدريبية بالاشتراك مع مؤسسات المجتمع ذات العلاقة.	8
				17.3	48.1	21.2	11.5	1.9	النسبة %		
غير موافق	43.8	0.715	2.19	7	30	13	2	0	التكرار	تصمم الجامعة وتنفذ برامج تدريبية بشكل مستمر وفقاً لآخر مستجدات التنمية المعرفية.	9
				13.5	57.7	25	3.8	0	النسبة %		
غير موافق	41.2	0.639	2.06	8	34	9	1	0	التكرار	تحدد الجامعة الاحتياجات التدريبية للعاملين في مؤسسات المجتمع بناء على دراسات دقيقة ومستندة إلى الحاجة الفعلية.	10
				15.4	65.4	17.3	1.9	0	النسبة %		

بينت النتائج في الجدول رقم (7.3) أن أفراد العينة غير متفقون على جميع فقرات محور البرامج التدريبية، ولاختبار صحة الفرضية تم تطبيق اختبار (One sample T-test) بمستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ومن طرف واحد، والجدول رقم (8.3) يوضح نتائج هذا الاختبار والقرار الإحصائي الخاص بالفرضية.

الجدول رقم (8.3) نتاج اختبار صحة الفرضية والقرار الإحصائي الخاص بها

القرار الإحصائي	المتوسط	df درجات الحرية	قيمة احتمال المعنوية Sig	T المحسوبة
دال إحصائيا	2.25	51	0.000	-13.48-

من الجدول رقم (8.3) يتضح أن قيمة متوسط إجابات عينة الدراسة هو (2.25) وهو أقل من المتوسط

0.05

الافتراضي لمجتمع الدراسة والذي تبلغ قيمته (3.39) وأن قيمة احتمال المعنوية Sig أصغر من (2)، عليه، فإن الفرق بين المتوسطات له دلالة إحصائية، وهذا يعني أن البرامج التدريبية لا تتمتع بالجودة المقبولة.

الفرضية الفرعية الثالثة :

H03: لا يتمتع البحث العلمي بالجودة المقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي.

$u_0 \leq 3.39$: H03

الفرضية البديلة

Ha3: يتمتع البحث العلمي بالجودة المقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي.

$u_0 > 3.39$: Ha3

جدول (9.3) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمؤثر جودة البحث العلمي

م	البحث العلمي	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الرأي العام لعينة الدراسة
11	تتواءم خطة الجامعة البحثية مع حاجات ومشاكل المجتمع.	التكرار	1	3	17	28	3	2.44	0.777	48.8	غير موافق
		النسبة %	1.9	5.8	32.7	53.8	5.8				
12	تحرص الجامعة على إصدار البحوث والنشرات العلمية المعنية بحاجة الجامعة على حد سواء مع تلك التي تلي حاجة مؤسسات المجتمع.	التكرار	0	3	13	30	6	2.25	0.738	45	غير موافق
		النسبة %	0	5.8	25	57.7	11.5				
13	تشجع الجامعة باحثيها على إشراك المعنيين من مؤسسات المجتمع المختلفة في إنجاز البحوث التطبيقية ذات الأهداف المشتركة.	التكرار	0	8	6	27	11	2.21	0.957	44.2	غير موافق
		النسبة %	0	15.4	11.5	51.9	21.2				

غير موافق	45.5	0.750	2.27	6	31	11	4	0	التكرار	تعمل الجامعة على إتاحة البحوث العلمية إلى كافة المستفيدين من داخل وخارج الجامعة.	14
				11.5	59.6	21.2	7.7	0	النسبة %		
غير موافق	45.5	0.770	2.27	5	33	9	5	0	التكرار	تبرم الجامعة العقود البحثية مع مؤسسات المجتمع لتحقيق الأهداف ذات المصلحة العامة.	15
				9.6	63.5	17.3	9.6	0	النسبة %		

بينت النتائج في الجدول رقم (9.3) أن أفراد العينة غير متفوقون على جميع فقرات محور جودة البحث العلمي، ولاختبار صحة الفرضية تم تطبيق اختبار (One sample T-test) بمستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ومن طرف واحد، والجدول رقم (10.3) يوضح نتائج هذا الاختبار والقرار الإحصائي الخاص بالفرضية.

الجدول رقم (10.3) نتاج اختبار صحة الفرضية والقرار الإحصائي الخاص بها

القرار الإحصائي	المتوسط	df درجات الحرية	قيمة احتمال المعنوية Sig	T المحسوبة
دال إحصائيا	2.28	51	0.000	-12.28-

من الجدول رقم (10.3) يتضح أن قيمة متوسط إجابات عينة الدراسة هو (2.28) وهو أقل من المتوسط الافتراضي لمجتمع الدراسة والذي تبلغ قيمته (3.39) وأن قيمة احتمال المعنوية Sig أصغر من $(\frac{0.05}{2})$ ، عليه فإن الفرق بين المتوسطات له دلالة إحصائية، وهذا يعني أن البحث العلمي لا يتمتع بالجودة المقبولة.
الفرضية الفرعية الرابعة :

H04: لا تتمتع المؤتمرات والندوات بالجودة المقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي.

$$u_0 \leq 3.39: H_04$$

الفرضية البديلة

Ha4: تتمتع المؤتمرات والندوات بالجودة المقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي.

$$u_0 > 3.39: H_a4$$

جدول (11.3) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور جودة المؤتمرات والندوات

م	المؤتمرات والندوات	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الرأي العام لعينة الدراسة
16	لدى الجامعة خطة واضحة ومعلومة للندوات والمؤتمرات ذات العلاقة المباشرة بحاجة المجتمع.	التكرار	0	9	16	25	2	2.62	0.820	52.4	محايد
		النسبة %	0	17.3	30.8	48.1	3.8				
17	تدعو الجامعة ممثلي مؤسسات المجتمع إلى الحضور والمشاركة في ندواتها ومؤتمراتها وبرامجها العلمية.	التكرار	0	8	10	27	7	2.37	0.908	47.4	غير موافق
		النسبة %	0	15.4	19.2	51.9	13.5				
18	تتابع الجامعة المتغيرات المختلفة في بيئة المجتمع وتصمم البرامج المناسبة لها.	التكرار	0	3	11	29	9	2.15	0.777	43	غير موافق
		النسبة %	0	5.8	21.2	55.8	17.3				
19	تخصص الجامعة بعضا من ندواتها ومؤتمراتها لزيادة وعي وثقافة المجتمع.	التكرار	0	7	11	24	10	2.29	0.936	45.8	غير موافق
		النسبة %	0	13.5	21.2	46.2	19.2				
20	تشرف الجامعة على تطبيق توصيات الندوات والمؤتمرات الموجهة للمجتمع بالقدر الذي يتعلق بها.	التكرار	0	7	11	27	7	2.35	0.883	47	غير موافق
		النسبة %	0	13.5	21.2	51.9	13.5				

بينت النتائج في الجدول رقم (11.3) أن أفراد العينة غير متفقون على (4) فقرات من فقرات محور جودة المؤتمرات والندوات، واتفقهم المحدود على فقرة واحدة من فقرات هذا المحور، ولاختبار صحة الفرضية تم تطبيق اختبار (One sample T-test) بمستوى دلالة ($0.05 = \alpha$) ومن طرف واحد، والجدول رقم (12.3) يوضح نتائج هذا الاختبار والقرار الإحصائي الخاص بالفرضية.

الجدول رقم (12.3) نتائج اختبار صحة الفرضية والقرار الإحصائي الخاص بها

القرار الإحصائي	المتوسط	df درجات الحرية	قيمة احتمال المعنوية Sig	T المحسوبة
دال إحصائيا	2.35	51	0.000	-10.47-

من الجدول رقم (12.3) يتضح أن قيمة متوسط إجابات عينة الدراسة هو (2.35) وهو أقل من المتوسط
0.05

الافتراضي لمجتمع الدراسة والذي تبلغ قيمته (3.39) وأن قيمة احتمال المعنوية Sig أصغر من (2) عليه فإن
الفرق بين المتوسطات له دلالة إحصائية، وهذا يعني أن المؤتمرات والندوات لا تتمتع بالجودة المقبولة.
الفرضية الفرعية الخامسة :

H05: لا تتمتع سمعة الجامعة بالجودة المقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي.

$$u_0 \leq 3.39: H_05$$

الفرضية البديلة

Ha5: تتمتع سمعة الجامعة بالجودة المقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي.

$$u_0 > 3.39: H_a5$$

جدول (13.3) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لخور جودة سمعة الجامعة

م	سمعة الجامعة	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	الرأي العام لعينة الدراسة
21	يتم قياس وتقييم رضا مؤسسات المجتمع عن أداء الجامعة بشكل دوري ومستمر.	التكرار	0	1	13	33	5	2.19	0.627	43.8	غير موافق
		النسبة %	0	1.9	25	63.5	9.6				
22	تراعي الجامعة دوما الأبعاد الأخلاقية المتعلقة بخدمة المجتمع.	التكرار	0	8	11	27	6	2.40	0.891	48	غير موافق
		النسبة %	0	15.4	21.2	51.9	11.5				
23	تقدم الجامعة خدماتها إلى كافة مؤسسات المجتمع بعدالة ودون تمييز.	التكرار	3	5	11	26	7	2.44	1.037	48.8	غير موافق
		النسبة %	5.8	9.6	21.2	50	13.5				
24	يتعامل موظفو وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة بأسلوب أخلاقي راقى مع جميع المتعاملين معهم.	التكرار	3	9	10	23	7	2.58	1.109	51.6	غير موافق
		النسبة %	5.8	17.3	19.2	44.2	13.5				
25	تستجيب الجامعة إلى المقترحات والشكاوى المقدمة من قبل كافة	التكرار	2	5	8	28	9	2.29	0.997	45.8	غير موافق
		النسبة %	3.8	9.6	15.4	53.8	17.3				

مؤسسات المجتمع.

بينت النتائج في الجدول رقم (13.3) أن أفراد العينة غير متفقون على جميع فقرات محور جودة سمعة الجامعة، ولاختبار صحة الفرضية تم تطبيق اختبار (One sample T-test) بمستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) ومن طرف واحد، والجدول رقم (14.3) يوضح نتائج هذا الاختبار والقرار الإحصائي الخاص بالفرضية.

الجدول رقم (14.3) نتائج اختبار صحة الفرضية والقرار الإحصائي الخاص بها

القرار الإحصائي	المتوسط	df درجات الحرية	قيمة احتمال المعنوية Sig	T المحسوبة
دال احصائياً	2.38	51	0.000	-9.86-

من الجدول رقم (14.3) يتضح أن قيمة متوسط إجابات عينة الدراسة هو (2.38) وهو أقل من المتوسط

0.05

الافتراضي لمجتمع الدراسة والذي تبلغ قيمته (3.39) وأن قيمة احتمال المعنوية Sig أصغر من (2) عليه فإن الفرق بين المتوسطات له دلالة إحصائية، وهذا يعني أن سمعة الجامعة لا تتمتع بالجودة المقبولة.

6 النتائج : بناء على تحليل البيانات السابقة تم التوصل إلى النتائج التالية :

1. تبين من خلال التحليل الإحصائي أن وجهات النظر لجميع أفراد عينة الدراسة، كانت نظرتها سلبية لجودة أبعاد مخرجات التعليم الجامعي، ويعود ذلك إلى أسباب مختلفة أبرزها يقع ضمن عائق مسؤولية الجامعات .
2. أكدت عينة الدراسة أن جودة كفاءة الخريجين هي بمستوى متدني ولم تتمتع بالجودة المقبولة من وجهة نظرهم، ورغم أن مسؤولية ذلك ملقاة على عاتق الجامعات، إلا إنها ليست الجهة المقصرة دائماً، إذ تعود أسباب ذلك إلى بعض العوامل منها العوامل المؤثرة على الجامعات نفسها.
3. بينت نتائج التحليل الإحصائي أن أفراد عينة الدراسة يتفقون أن جودة البرامج التدريسية هي بمستوى متدني ولم تتمتع بالجودة المقبولة من وجهة نظرهم، وهذا يعكس ضعف العلاقة والتفاعل بين الجامعة والمجتمع والذي تتحمل منه الجامعة جزءاً كبيراً لكونها الجهة الرئيسة المصدرة للعلوم والمعارف والتي يتحتم عليها متابعة حاجات سوق العمل وكذلك سيطرة العمل الروتيني في مؤسسات سوق العمل وعدم تواصلها مع التطورات والمستجدات العلمية.
4. أكدت عينة الدراسة أن جودة البحث العلمي هي بمستوى متدني ولم تتمتع بالجودة المقبولة من وجهة نظرهم، مما يعكس عدم قناعة مؤسسات سوق العمل بخطة الجامعة البحثية ومدى توائمتها مع حاجات ومشاكل المجتمع وكذلك مدى إتاحة البحوث العلمية إلى المستفيدين من خارج الجامعة.
5. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن أفراد عينة الدراسة يتفقون أن جودة المؤتمرات والندوات هي بمستوى متدني ولم تتمتع بالجودة المقبولة من وجهة نظرهم، وهذا يعني أنه ليس للجامعات خطة واضحة ومعلومة للندوات والمؤتمرات ذات العلاقة المباشرة بحاجة مؤسسات سوق العمل وكذلك لا تتابع الجامعات بشكل مستمر المتغيرات المختلفة في بيئة المجتمع وتصمم المؤتمرات والندوات المناسبة لها.

6. أكدت عينة الدراسة أن جودة سمعة الجامعة كانت بمستوى متدني ولم تتمتع بالجودة المقبولة من وجهة نظرهم، وهذا يعني أنه لا يتم قياس وتقييم رضا مؤسسات سوق العمل عن أداء الجامعة بشكل دوري ومستمر وكذلك ضعف مراعاة الجامعة دوما الأبعاد الأخلاقية المتعلقة بخدمة المجتمع.

7 التوصيات :

- 1- ضرورة تركيز المؤسسات الجامعية على موازنة مخرجاتها مع احتياجات ومتطلبات مؤسسات سوق العمل لسد تلك الاحتياجات من جهة، ولضمان حصول الخريجين على فرص العمل المناسبة لتخصصاتهم والعمل على الارتقاء وتحقيق الجودة في كافة مخرجاتها ولاسيما مستوى كفاءة جودة الخريجين باعتبارهم من أهم مخرجات التعليم الجامعي.
- 2- العمل على تصميم البرامج التدريبية و بشكل مستمر وفقا لآخر مستجدات التنمية المعرفية وكذلك ضرورة تلبية الجامعة وبشكل مستمر لحاجات ورغبات مؤسسات سوق العمل في تدريب كوادره كلاً حسب تخصصه.
- 3- العمل على وضع الخطط البحثية التي تتواءم مع حاجات ومشاكل مؤسسات سوق العمل والاهتمام بإصدار البحوث والنشرات العلمية المعنية بحاجة الجامعة على حد سواء مع تلك التي تلي حاجة مؤسسات سوق العمل.
- 4- زيادة العمل على صياغة ووضع خطط واضحة للندوات والمؤتمرات ذات العلاقة المباشرة بحاجة مؤسسات العمل وضرورة دعوة الجامعة لممثلي مؤسسات سوق العمل إلى الحضور والمشاركة في ندواتها ومؤتمراتها وبرامجها العلمية.
- 5- قياس وتقييم رضا مؤسسات سوق العمل عن أداء الجامعة بشكل دوري ومستمر مع مراعاة الجامعة دوما الأبعاد الأخلاقية المتعلقة بخدمة مؤسسات سوق العمل.
- 6- الاهتمام بمبدأ التحسين المستمر في كافة المجالات ذات العلاقة بجودة مخرجات التعليم الجامعي وذلك لضمان معالجة نقاط الضعف التي يتم اكتشافها، والارتقاء بنقاط القوة المتحققة لمواكبة التقدم العلمي المستمر.
- 7- إجراء المقارنات المرجعية مع الجامعات الرائدة عربياً وعالمياً وبشكل دوري بما يساهم في تحقيق ضمان الجودة بالمستوى المقبول عالمياً.

المراجع

أولاً : المراجع العربية .

- انعيمة، أحمد(2014). موازنة مخرجات التعليم العالي لاحتياجات سوق العمل .ورقة علمية مقدمة لمؤتمر تكامل مخرجات التعليم العالي مع سوق العمل في القطاع الخاص والعام : الأردن.
- الحاج، فيصل عبدالله وآخرون(2008). دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية . عمان : المملكة الأردنية أعضاء الاتحاد، عمان : المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحمامي، راشد بن محمد(2008)، معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. مجلي ضمان الجودة والاعتماد. الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية : الأردن.
- الخميسي، سلامة(2007). معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحنى النظم : رؤية منهجية ، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية. الإلقاء السنوي الرابع عشر، الجودة في التعليم العام، القصيم : المملكة العربية السعودية.
- الدلو، حمدي أسعد(2016). استراتيجية مقترحة لموازنة مخرجات التعليم العالي باحتياجات سوق العمل في فلسطين.(رسالة

ماجستير غير منشورة). جامعة الأقصى : غزة.

الشبه، رمضان عبدالله، حدود، مصطفى سعود(2015). أسباب عدم التوافق بين مخرجات التعليم الجامعي ومتطلبات سوق العمل في ليبيا. المجلة الجامعية، العدد(17)، مجلد(3).

الشيراوي، عادل(1995)، الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أيزو ISO9000 المقارنة المرجعية ، الشركة العربية للإعلام العلمي.

الطائي، يوسف وآخرون (2005). إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي : دراسة تطبيقية . مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، المجلد الأول ، العدد(2).

العاني ، طارق، النعيمي، صلاح(2013). التعليم العالي والتنمية في العراق. التحديات والآفاق. مكتب اليونسكو : العراق. القزاز، إسماعيل إبراهيم (2010). تدقيق أنظمة الجودة. دار دجلة، عمان : الأردن.

اليازوري، أيمن وآخرون(2012).الخريجون وسوق العمل . وزارة التعليم والبحث العلمي : عمان. دليل ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليمية والتدريب في ليبيا .(2010م).

عباس، عائدة فؤاد(2002).إدارة الجودة الشاملة مدخل الفاعلية وإدارة المعلومات بالتعليم الجامعي باليمن. مجلة التربية. العدد السادس.

عشبية، فتحى درويش(2000). الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري . دراسة تحليلية، المؤتمر السنوي لكلية التربية : جامعة حلوان.

عكة، محمد(2010). مخرجات الجامعات الفلسطينية واحتياجات سوق العمل.(رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة فلسطين الأهلية : فلسطين.

ثانياً - المراجع الأجنبية :

- EFA.(2005).Understanding education quality : Global Monitoring Report.USA
- Haksen & Others(2000). Service management : and operations :2ns edition. Prentice- hall upper saddle river.new jersey.