قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل
(دراسة تحليلية في منطقة الفرات الأوسط)

أ.د. محسن الظالمي* م. احمد الإمارة** م. أفنان عبد علي الاسدي***

المستخلص:

يمثل التعليم العالي 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.

تركز الدراسة الحالية على احد أهم مكونات نظام التعليم الجامعي "المخرجات"،وكان الهدف من ذلك هو قياس جودة مخرجات التعليم العالي وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، حيث صممت استبانه بثمانية محاور أساسية تمثل أهم مخرجات جامعاتنا العراقية ، وكانت عينة الدراسة مكونة من فئتين، ألفئة (أ) من داخل الجامعة والمتمثلة بعينة الكادر التدريسي لبعض الكليات في جامعات الفرات الأوسط ، أما الفئة (ب) فهم من خارج الجامعة وهم مدراء ومسؤولي معظم مؤسسات سوق العمل في منطقة الفرات الأوسط، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل نتائج العينة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات كان أهمها اتفاق آراء العينة على جودة بعض المخرجات وعلى العكس من ذلك في البعض الآخر، كما تبين أيضا أن هناك اختلاف في رؤى فئتي العينة في بعض جودة المخرجات أيضا.

Abstract:

Higher education represents the most important pillars of the development of human societies and the tools needed to that development reference to its entity in preparing and creating the technical and scientific quality frameworks in order to achieve the social and economical development. In addition to its role in the creation of knowledge and spread . the adoption of quality assurance systems in the higher education come as a response to the requirements of the society and stimulate innovation and scientific research so as to achieve sustainable development for the service of the human community.

This research focuses on one of the most important components of the system of higher education "output", the purpose was to measure the quality of higher education outputs and to identify the strengths and weaknesses, the are

* أستاذ / جامعة الكوفة / مساعد رئيس جامعة الكوفة للشؤون العلمية

** مدرس / جامعة الكوفة / مدير قسم الجودة والأداء الجامعي

*** مدرس / جامعة الكوفة / كلية الإدارة والإقتصاد

مقبول للنشر بتاريخ 2011/5/30

basic eight- axes questionnaire designed these represent the most significant outputs of our Iraqi universities. the research covered two samples: (A) from the university represented by the teaching staff from some of the Mid- Euphrates universities. the sample (B) from outside the university, they are managers and officials from most of labor market institutions in the Mid- Euphrates, the appropriate statistical techniques were used to analyze the sample results, the study found A number of conclusions; a many the most significant ones is consensus of the whole sample on the quality of some outputs and on the contrary, with others . Also, it shows some difference in the visions of both samples categories in the quality of some outputs as well.

المقدمة

يشكل التعليم العالي عنصرا أساسيا في منظومة المجتمع ومن أهم المراحل التعليمية في حياة الإنسان، وتظهر أهميته في المجتمع كونه يعد أهم وسائل اللحاق بركب الإنسانية واستكمالا لما تم تحقيقه في مراحل التعليم الأساسية والثانوية، ولذلك فان تحقيق جودة التعليم تتطلب توجيه كل الموارد البشرية والنظم والعمليات والبنية التحتية من اجل خلق مخرجات مؤاتية للابتكار والإبداع لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعا لبلوغه وبالجودة القادرة على بناء الفرد المتعلم والمجتمع وفق التطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية المتسارعة. لذلك فقط جاءت هذه الدراسة لتركز على مخرجات جامعات منطقة الفرات الأوسط التي لم تبلغ مستوى الطموح في مقاييس الجامعات العالمية، ولتحاول وبأسلوب تحليلي علمي دراسة مدى تلائم مخرجاتها مع حاجة ومتطلبات مؤسسات سوق العمل، ومدى امتلاكها لمقومات الجودة التي تؤهلها لتحقيق مخرجات التعليم العالي والطلب المناسب لجودتها من قبل مؤسسات سوق العمل باعتبارها مؤسسات أكاديمية تسعى للتكامل العلمي، وقد توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي ليست فقط في الجامعات المبحوثة، وإنما في كافة الجامعات العراقية على اقل تقدير.

المبحث الأول: منهجية الدراسة

أولا: مشكلة الدراسة

تمثل مخرجات أي نظام الغاية الأساسية لوجوده، وتعكس مخرجات التعليم العالي مدى متانة النظام التعليمي ومدى تطور أو تأخر المجتمع، وفي هذه الدراسة يتم التركيز على مجموعة من أهم مخرجات جامعات الفرات الأوسط كمثال عن الجامعات العراقية، وإذا كانت مخرجات جامعاتنا لم تبلغ مستوى الطموح في مقاييس الجامعات العالمية، فهل تحظى بالمكانة المرموقة في مؤسسات سوق العمل العراقي؟ ويمكن أن تتضح مشكلة الدراسة أكثر من خلال التساؤلات الآتية:

1. هل تتلائم مخرجات التعليم العالي مع حاجة ومتطلبات مؤسسات سوق العمل؟
2. هل تمتلك مخرجات التعليم العالي مقومات الجودة التي تؤهلها لإشباع حاجات ومتطلبات سوق العمل؟
3. هل تحقق مخرجات التعليم العالي الطلب المناسب لجودتها من قبل مؤسسات سوق العمل؟

ثانيا: أهداف الدراسة

يسعى الباحثون في هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- قياس جودة مخرجات التعليم العالي وتحديد نقاط القوة والضعف فيها.

2- التعرف على وجهة نظر الجامعة (المنتج) والمجتمع (المستفيد الخارجي) ومدى رضائهم عن جودة مخرجات التعليم العالي.

3- التعرف على الوسائل التي من شأنها أن تسهم في تطوير جودة مخرجات التعليم العالي والارتقاء بها إلى الأفضل في ضوء المستجدات العالمية بهذا المجال.

ثالثا: أهمية الدراسة

تتضح أهمية هذه الدراسة من خلال ما يلي:

1- تسليط الضوء على واقع جودة مخرجات التعليم العالي وإبراز أهميتها في تحقيق فرص العمل للمستفيدين.

2- مدى ملائمة جودة مخرجات التعليم لحاجات ومتطلبات سوق العمل.

3- الاستفادة من المعلومات الراجعة (من المستفيدين) واستثمارها في ضمان جودة التعليم العالي.

رابعا: افتراضات الدراسة

اعتمدت الدراسة على الافتراضات الآتية:

1. تتمتع الجامعات قيد الدراسة بمخرجات ذات جودة مقبولة من وجهة نظر المنتج (الكادر التدريسي).
2. لا تتمتع الجامعات قيد الدراسة بمخرجات ذات جودة مقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي (مؤسسات سوق العمل).

خامسا: مجتمع وعينة الدراسة

استهدفت الدراسة عينيتين من مجتمعين مختلفين وهما كمايلي:

1- التدريسيون من كليات الطب والهندسة والتربية والإدارة والاقتصاد في جامعات الفرات الأوسط كعينة للمنتج ، وكان سبب اختيار هذه العينة هو لكون خريجو هذه الكليات عادة ما يحصلوا على فرص العمل بمستوى كمي مناسب قياسا إلى الكليات الأخرى (بحسب ما يعتقد الباحثون)، أما السبب في اختيار التدريسيين دون غيرهم هو لكونهم يمتلكون معرفة جيدة بجودة مخرجات التعليم العالي من خلال احتكاكهم المباشر واطلاعهم على مستوى جودة مدخلات الجامعات وجودة عملياتها.

2- مديرو ومسؤولو أقسام مؤسسات سوق العمل وبعض القطاعات المهمة في منطقة الفرات الأوسط كعينة للمستفيد الخارجي "مؤسسات سوق العمل"، حيث توزعت على دوائر التربية والصحة والبلديات والبيئة والكهرباء والمصارف ومجالس المحافظات فضلا عن بعض الشركات والمصانع في منطقة الفرات الأوسط.

أما في ما يتعلق بأنواع المخرجات التي تم قياس جودتها في هذه الدراسة فهي: المستوى النوعي للخرجين، البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع، الاستشارات العلمية، المشاريع العلمية،

الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة إلى خدمة المجتمع، البحث العلمي، المؤتمرات والندوات، وسمعة الجامعة ورضا المستفيد.

المبحث الثاني : الإطار المعرفي للدراسة

أولا: مفهوم الجودة Quality في التعليم

أصبح الاهتمام بموضوع الجودة في المؤسسات التعليمية يحضى باهتمام بالغ لدى المعنيين لدوره الكبير في التحسين المستمر، وتعرف الجودة في التعليم بأنها "إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم المنتجات والخدمات لإرضاء الزبون الداخلي والخارجي وتلبي توقعاته الضمنية والمعلنة".(Tenner &Detoro.)

وينظر (عشيبة،2000: 12) الى الجودة في التعليم على انه مجموعة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي 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 الى 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).

أما منظومة إدارة الجودة الشاملة في التعليم فقد عبر عنها(Hixon,j,1992:6) بأنها "عملية إستراتيجية إدارية تستند على مجموعة من القيم تستمد طاقتها من المعلومات وبما يمكنها من توظيف إمكانات العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية استثمارا إبداعيا يضمن تحقيق التحسين المستمر للعملية التعليمية.

ومن وجهة نظر (سوسن، والزيادي، 2008: 92) فإن إدارة الجودة الشاملة في التعليم هي "جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيدين ومع قدراتهم وسماتهم المختلفة".

وتعتمد معرفة الاتجاهات العامة لجودة وتطوير العملية التعليمية ومنها جودة مخرجاتها على فهم فكرتها ومن ثم مدى تأثير ذلك على كفاءة وأداء المنظمة التعليمية عموما، وتظهر ابرز مبررات تطبيق الجودة الشاملة في النظام التعليمي من خلال الآتي:(المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، 2006)

1- ارتباط الجودة بالإنتاجية.
2- ارتباط نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.
3- عالمية نظام الجودة وكونها سمة من سمات العصر الحديث.

4- نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات التعليمية سواء في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص في معظم دول العالم.

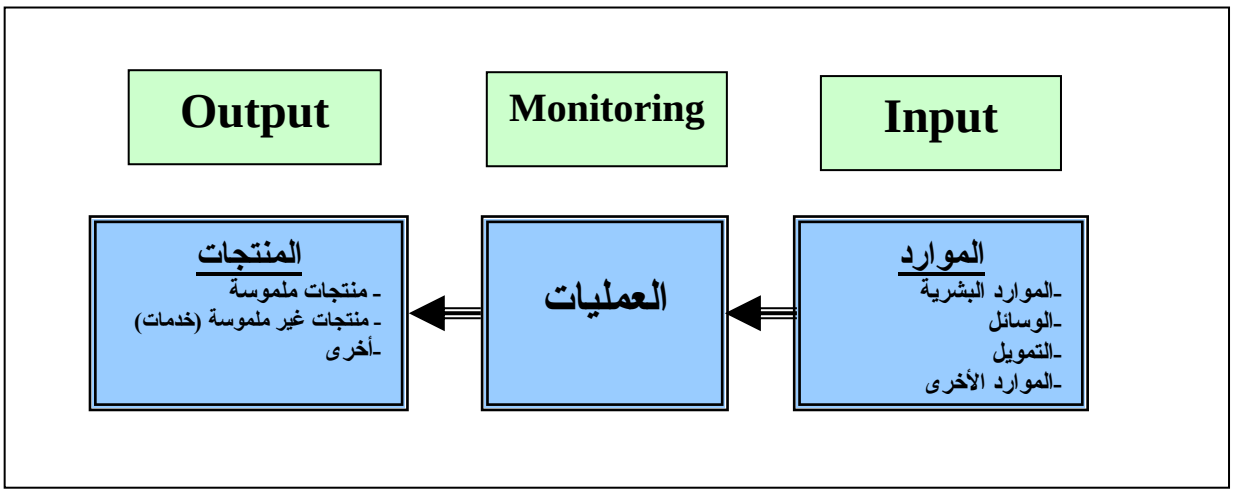
5- ارتباط نظام الجودة الشاملة مع التقويم الشامل للتعليم بالمؤسسات التعليمية.

إن الفحص الدقيق لمحتوى هذه المبررات يشير إلى انتقال المفهوم من التركيز على الإنتاج وتحسين المنتوج من خلال العمليات وبإجراءات المطابقة للمواصفات والفحص إلى الاهتمام بالنظرة الشمولية التي ترى إن الجودة فلسفه تهم المنظمة ككل بكافة مكوناتها وللأمد البعيد لغرض خلق ثقافة تنظيمية تلعب الجودة والتميز دوراً أساسيا فيها. (Evan,1997: 12)

ثانيا : جودة العملية التعليمية:

مما لاشك فيه إن 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 دراستنا تركز 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)

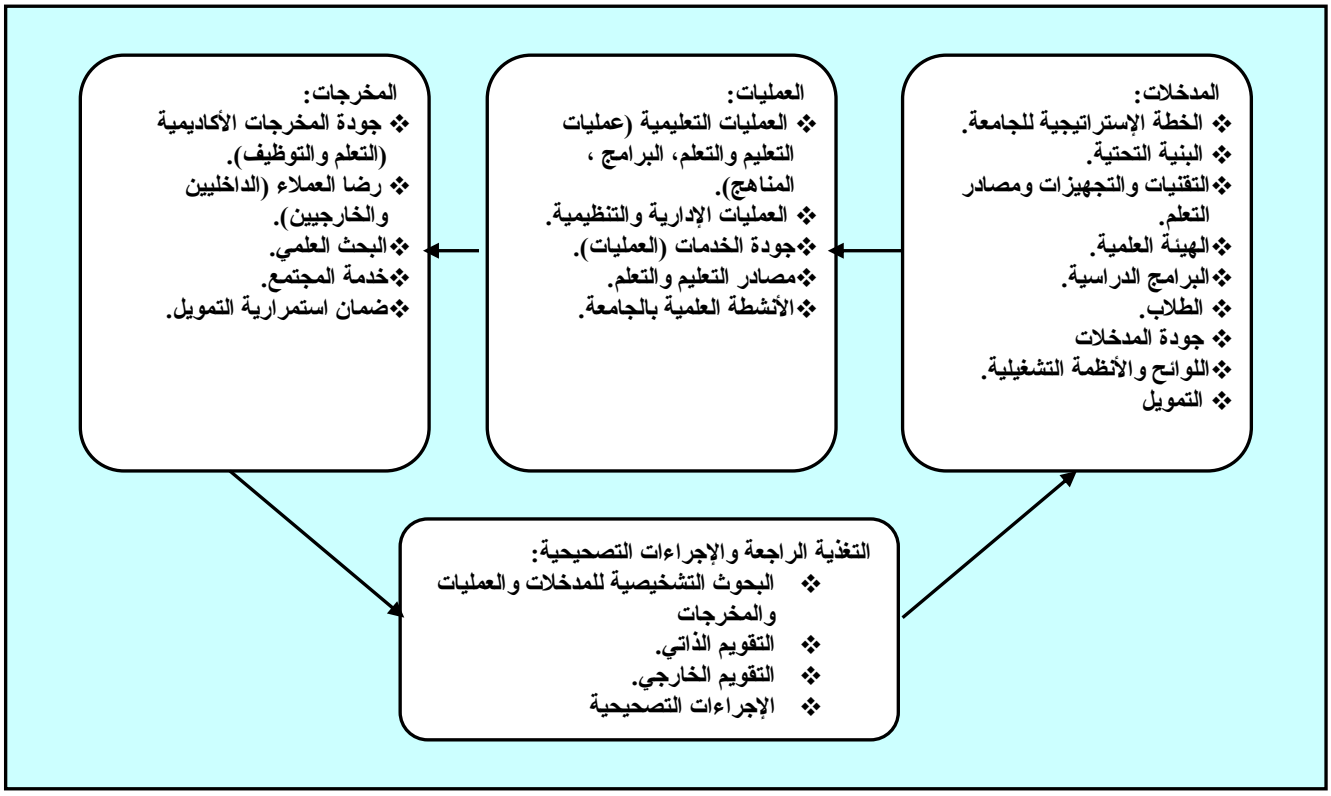
ومن المعلوم أن مخرجات النظام تتأثر إلى حد كبير بنوعية مدخلاتها فضلا عن دور العمليات في ذلك، ولذا فإن على أي منظمة -مهما كانت طبيعة نشاطها- فأن يتوجب عليها أن توفر بعض العناصر المهمة في مدخلاتها كمتطلبات أساسية لابد من توافرها لكي يتم تحويلها الى مخرجات بصورة منتجات أو خدمات، ويوضح الشكل (1) هذه الفكرة.



الشكل (1) مكونات النظام لأي منظمة

Source: Elemara,Sami, The Quality Journey,BM TRADA GROUP,2009,14

أما في النظام التعليمي فلاشك أن خصوصية النظام تلعب دورا أساسيا في تحديد المدخلات مما ينعكس حتما على طبيعة المخرجات أيضا، وإن النظام التعليمي يجب أن يتحكم في مدخلاته على ضوء المخرجات التي يهدف الى تحقيقها لكونها تؤثر تأثيرا مباشرا في مستوى كفائتها، كما إن عملية المعالجة ومستوى كفاءتها قد يؤدي الى حدوث تغير سلبي أو إيجابي في جودة تلك المخرجات، وبشكل عام فأن مكونات النظام التعليمي بمفهومه التقليدي يمكن أن يحتوي على عدة عناصر وكما في الشكل (2) أدناه:



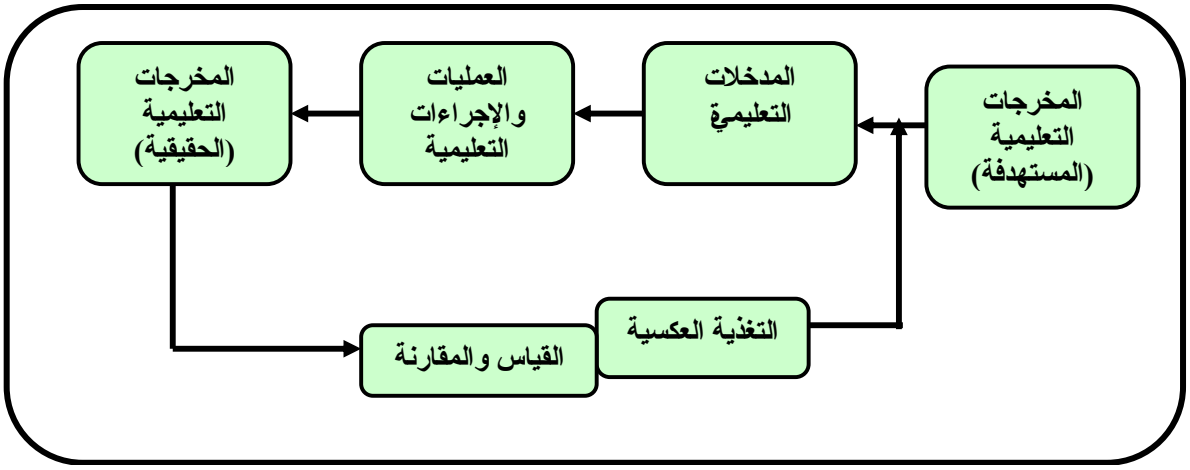
الشكل (2) مكونات نظام العملية التعليمية

المصدر: أحدابي، داود عبد الملك، التقويم الذاتي للأداء الجامعي في ضوء معايير الجودة، مؤتمر اتحاد الجامعات العربية،عمان، 2008"بتصرف من الباحثين"

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 الى نظام العملية التعليمية الحديث الذي يولي اهتماما كبيرا بالمخرجات المستهدفة.

وتتضح فكرة اهتمام المؤسسات التعليمية بمفهوم المخرجات المستهدفة التي تسعى الى 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 الى المخرجات

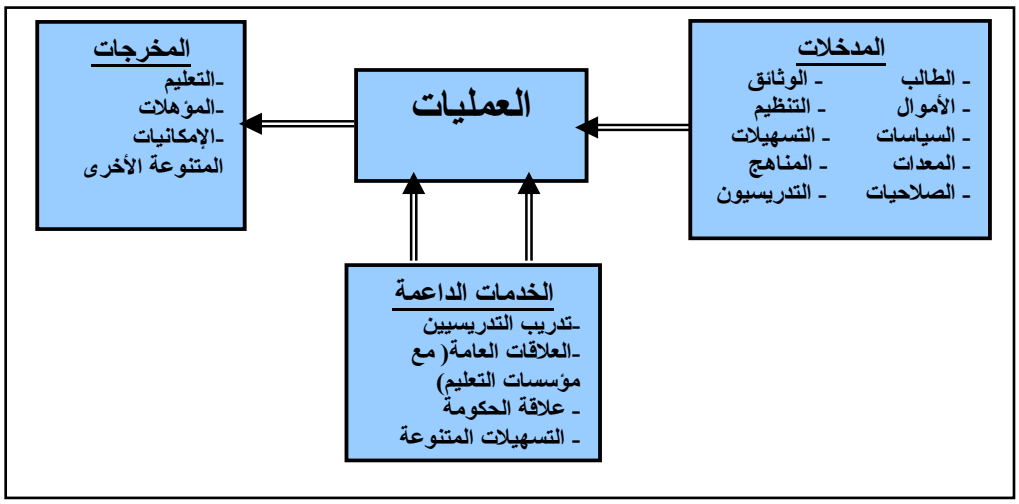
الطموحة (المستهدفة) التي تضمن الحد الأدنى من معايير الجودة، مما يتطلب النظر الى المخرجات المستهدفة باعتبارها احد أهم مدخلات النظام التعليمي الحديث.ويتضح ذلك في الشكل (3).



الشكل (3) 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 "بتصرف من الباحثين"

ومما لاشك فيه إن النظام التعليمي الحديث قد ازداد تعقيدا، إذ أن هناك مؤثرات كثيرة ومتنوعة تؤثر سلبا أو إيجابا على مكوناته وبالتالي على جودة مخرجاته ، ولعل من أهم تلك المؤثرات هي الخدمات الداعمة للنظام التعليمي SUPPORT SERVICES ، التي تعد من أهم المؤثرات الايجابية للنظام ، لكنها قد لاتكون كذلك إذا لم تتوفر بالشكل الملائم مما يؤثر سلبا على النظام بكافة مكوناته، ولأن الخدمات الداعمة عادة ما تتم من خلال عملية المعالجة Process فإن نتائجها ستظهر واضحة في مخرجات النظام التعليمي مباشرة ، ويوضح الشكل (4) النظام التعليمي في ضوء هذه المؤثرات (الخدمات الداعمة) .



الشكل (4) النظام التعليمي والخدمات الداعمة

Source: Tribus, Myron,2009, Quality in Education According to the Teachings of Deming and Feuerstein, www.fremont,cc,pp:4 (بتصرف من الباحثين)

يظهر مما سبق ان نظام العملية التعليمية يحتاج الى المزيد من الدراسة والدقة من حيث طبيعة مكوناته ومدى علاقتها بجودة العملية التعليمية بشكل عام وجودة المخرجات بشكل خاص باعتبارها تمثل الحصيلة النهائية التي يسعى النظام التعليمي الى تحقيقها، كما انه لايوجد نظام تعليمي موحد يصلح لكافة المؤسسات التعليمية ، فهو يختلف من مؤسسة لأخرى تبعا لتوجه تلك المؤسسة وتخصصاتها وإمكاناتها وأهدافها وظروف بيئتها وغيرها، ولكن هذه الاختلافات قد تمثل وسائل دعم متينة تسهم في تحقيق وضمان الجودة لمخرجات النظام .

رابعا: مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية

صنفت العديد من الدراسات مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية الى عدة تصنيفات تتطابق في البعض منها وتختلف في البعض الآخر، وهذا التطابق والاختلاف جاء تبعا لتوجهات وآراء الباحثين والمختصين، ويوضح الجدول (1) بعض الأمثلة لمؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية: (HARVEY,1999) , (Albert,1990) , (Valeria,1998),(Stanley,1995)

الجدول (1) مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية

مؤشرات ومعايير الجودة لدى ألبرت (Albert)	مؤشرات ومعايير الجودة لدى جوردون	مؤشرات ومعايير الجودة لدى LEE HARVEY	مؤشرات ومعايير الجودة في جامعة فلوريدا الأمريكية
1- الهيكل التنظيمي 2- البيئة المحيطة 3- المدخلات 4- العمليات 5- المسؤولية 6- التمويل 7- الإصلاح التعليمي والتربوي 8- العوامل الاقتصادية والاجتماعية 9- الفعالية الإدارية للعملية التعليمية 10- فعالية التدريس 11- الانجاز المتضمن للنتائج المحصلة	1-المستوى النوعي للخريج الجامعي 2-البحوث العلمية للتدريسيين 3-سمعة وشهرة هيئة التدريس 4-عدد الطلبة الموجودين في مؤسسة التعليم 5-تكلفة كل طالب في العملية التعليمية 6-معدل الطالب لكل تدريسي 7-القبول وانتقاء الطلبة 8-حجم المؤسسة التعليمية	1- مؤشرات أكاديمية عامة 2- الثقة بالمؤسسة التعليمية. 3- الخدمات المقدمة الى المستفيدين 4- المؤشرات التنظيمية	1-التقدم العلمي 2-المردود(النواتج العلمية) 3-بقاء المتعلم في البرنامج مدة كافية لتحقيق الأهداف العلمية 4-انتقاء الطلبة 5-تخطيط البرنامج التوجيهي وتقويمه 6-المنهاج والتدريس 7-تنمية هيئة التدريس

أن احد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو لرفع مستوى وتحسين مخرجاتها، وهذا ماتؤكده المواصفة القياسية لـ ISO:2008 التي كان أهم سماتها هو التركيز على الزبون Customer focus ، مما يدعو المؤسسات الى تبني أساليب واضحة لمعرفة مدى رضاء الزبون عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، وعن أداء المؤسسة ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الزبون (القزاز، 2009: 27)

خامسا: مخرجات النظام التعليمي

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

الجدول (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	الترقيات العلمية
-7	المنح البحثية والزمالات 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، ص**36**

ولابد من الإشارة الى أن تنوع مخرجات العملية التعليمية يمكن أن يتوقف الى 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 إنها تتمتع بإمكانات لايستهان بها وطموحات عالية سواء على المستوى الشخصي للأساتذة والتدريسيين أو على المستوى المؤسساتي والقيادة الجامعية في ضوء معطيات البيئة الاجتماعية المحيطة، ولأن دراستنا الحالية تركز على المخرجات التي نعتقد بأنها الأكثر أهمية في بيئتنا ووفقا لظروفها الحالية ، فقد جاء التركيز على ثمانية أنواع من المخرجات التي سنتطرق إليها أدناه بشيء من الإيجاز.

1. المستوى النوعي للخريجين Quality of Graduates

يعتبر الخريجون من أهم أنواع المخرجات التي تسعى المؤسسات التعليمية الى 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 المنظور الشامل وتنوع الأدوار وكذلك توسع فكر الخريج ليصبح قائدا رسالياً ذو منظور 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 لخريجيها، والسعي الحثيث لتحسين مستوى الخريجين باعتبارهم إنتاج نهائي يمكن من خلاله الحكم على جودة العملية التعليمية برمتها. (الحاج وآخرون ، 2008: 55)

2.البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع 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)

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

3. الاستشارات العلمية Scientific consultations

تعد الاستشارات العلمية أحد أهم المخرجات التي تتميز بها المؤسسات التعليمية الكفوئة، وهي بذات الوقت مقياسا مهما من مقاييس جودة تلك المؤسسات وضرورة من ضروراتها، وتتنوع صور وآليات الاستشارات العلمية تبعا لنوعها وطبيعة بيئتها، ومهما اختلفت فإنها تجسد نافذة علمية مفتوحة تجاه المجتمع ومؤسسات سوق العمل لتقدم لهم الدعم والمساعدات المعرفية والإرشاد والدراسات النظرية والتطبيقية وغيرها، وفضلا عن القدرات العلمية التي تتميز بها النوافذ الاستشارية فإن نجاحها يعتمد على مستوى وعي وثقافة المجتمع ومؤسساته المختلفة.

4. المشاريع العلمية Scientific Projects

يقصد بالمشاريع العلمية ببساطة قيام جهة علمية (قسم علمي أو بعضا من التدريسيين) بدراسة مستفيضة لظاهرة معينة في مكون واحد أو أكثر من مكونات البيئة ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بالمجتمع، ووضع الخطط الكفيلة لتطويرها وتحسينها أو للتخلص من مساوئها الحالية والمتوقعة، ومهما يكن حجم المشاريع العلمية فإنها تعد من أهم الثمار العلمية التي تنتجها المؤسسات التعليمية والبحثية، حيث يلعب المختصين في المؤسسة التعليمية الدور الريادي في المشروع العلمي ويتوجب عليهم إثبات ذلك بشكل واضح ومقنع لجميع المؤسسات المجتمعية الأخرى، لذا فإن المشروع العلمي تتوقف جودته بناءاً على عمق العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع وقدرة تلك المؤسسة على متابعتها لمعطيات البيئة المحيطة بكافة مكوناتها.

5. الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة إلى خدمة المجتمع scientific publications and Books

يركز هذا العنصر من عناصر المخرجات على التفوق النوعي للمعرفة الذي تتميز به المؤسسة التعليمية على غيرها من المؤسسات المنتجة للمعرفة بما يمّكن من تطوير وأدراك المستويات العلمية والثقافية التي يحتاجها أفراد المجتمع ، ويجب أن يميز المؤلفين والباحثين في المؤسسة التعليمية بين

الكتب والمؤلفات الموجهة إلى خدمة المجتمع عن تلك الموجهة الى المستفيدين من داخل المؤسسة التعليمية، إذ إن المجتمع عادة ما يتميز بتنوعه الفكري وتفاوت المستويات الإدراكية لأفراده في حين ان المستفيدين من داخل المؤسسة التعليمية عادة مايكونوا من المتعلمين والمهتمين وذوي الاختصاص، وعموما فإن ما يوجه إلى المجتمع من كتب ومؤلفات يجب أن يضمن تحقيق الأبعاد الآتية لكي يضمن تحقيق جودة خدمة المجتمع:

1-الإبداع والابتكار، فالمجتمع يبحث دائما عن التجديد ولا ينجذب الى المنتج التقليدي.

2- المرونة العقلية والذهنية التي تمكن من جذب أكبر قدر ممكن من المستويات الفكرية الى المنتج.

3- الاهتمام المتوازن بتعلم الثقافات والعادات، فالاستجابة المطلوبة من المجتمع الى المنتج الفكري تتطلب القدرة على تكييف المنتج بحسب رغبات وطموحات أفراد المجتمع.

4- المعرفة الذاتية بالحاجة الفعلية الدقيقة لمواصفات المنتج الفكري.

6. 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(الحاج وآخرون ، 2008: 55) ، وتأتي علاقة البحث العلمي بمؤسسات سوق العمل من ارتكازه على الدراسات النظرية والتطبيقية ذات العلاقة بمشكلات المجتمع وحاجاته الفعلية، وبما إن البحث العلمي احد عناصر مخرجات العملية التعليمية فان مؤشرات الجودة المرتبطة به تعتمد على مايلي:

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.

7. المؤتمرات والندوات Conferences and Seminars

تلعب المؤتمرات والندوات دورا مهما في تبادل المعرفة وتحديث المعلومات وتلاحق 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 دورا هاما يتوقف عليه نجاح أهدافها وغاياتها، ولضمان تحقيق ذلك ينبغي على المختصين في المؤسسة التعليمية ايلاء احتياجات مؤسسات المجتمع المختلفة ومشكلاتها المعرفية والثقافية اهتماما كبيرا ، وان تفعيل أو تطبيق نتائج مثل هذه البرامج يقدم دليلا واضحا لضمان جودتها.

8. سمعة المؤسسة ورضا المستفيد satisfaction and Reputation

تسعى المؤسسات التعليمية عموما الى المحافظة على سمعتها وتحقيق رضا المستفيد الذي يمثل رأيه قرارا مهما لابد وان يؤخذ في الحسبان عند قياس جودة المخرجات، وهذا يتطلب المتابعة الدقيقة لاحتياجات المستفيدين وترجمتها بالشكل السليم لتتوافق مع المعايير المحددة، وعلى ان تمارس المؤسسات

التعليمية مسؤوليتها تجاه المجتمع من خلال المتابعة الدورية والمستمرة لسمعتها والمحافظة على المؤشرات الايجابية واعتمادها وفقا لمنظور استراتيجي، فضلا عن معالجة مكامن التصدع في هذه العلاقة واعتماد الحلول الكفيلة باستبعاد المؤشرات السلبية.

المبحث الثالث : تحليل النتائج ومناقشتها

سبق إن أشير في منهجية الدراسة إلى إن عينة الدراسة تكونت من فئتين،الفئة (أ) هي من داخل الجامعة والمتمثلة بالتدريسيين ، إذ تم توزيع (300) استبانه استعيدت منها (255) كانت الصالحة منها للتحليل(240) استبانه، ويوضح الجدول (3) نتائج تحليل الفئة (أ) مفصلة.

الجدول (3) نتائج تحليل الإحصائي للفئة (أ) مفصلةً

المتغيرات	اتفق تماما	النسبة المئوية	أتفق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	لا أتفق	النسبة المئوية	لا أتفق تماما	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
جودة المستوى النوعي للخريجين													
X1	0	0.00	60	0.25	45	0.19	93	0.39	42	0.18	2.51	1.06	42.01
X2	0	0.00	84	0.35	90	0.38	66	0.28	0	0.00	3.08	0.79	25.76
X3	0	0.00	42	0.18	48	0.20	120	0.50	30	0.13	2.43	0.92	38.13
X4	0	0.00	45	0.19	45	0.19	120	0.50	30	0.13	2.44	0.94	38.53
X5	0	0.00	90	0.38	60	0.25	60	0.25	30	0.13	2.88	1.06	36.87
الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف											2.67	0.95	36.26
البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع													
X6	15	0.06	75	0.31	90	0.38	60	0.25	0	0.00	3.19	0.89	27.83
X7	12	0.05	72	0.30	96	0.40	60	0.25	0	0.00	3.15	0.86	27.25
X8	24	0.10	126	0.53	60	0.25	30	0.13	0	0.00	3.60	0.84	23.22
X9	0	0.00	114	0.48	96	0.40	30	0.13	0	0.00	3.35	0.70	20.76
X10	0	0.00	60	0.25	111	0.46	69	0.29	0	0.00	2.96	0.74	24.87
الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف											3.25	0.80	24.79
الاستشارات العلمية													
X11	15	0.06	90	0.38	81	0.34	54	0.23	0	0.00	3.28	0.89	27.04
X12	30	0.13	126	0.53	54	0.23	30	0.13	0	0.00	3.65	0.86	23.52
X13	0	0.00	87	0.36	90	0.38	63	0.26	0	0.00	3.10	0.79	25.46
X14	30	0.13	123	0.51	51	0.21	36	0.15	0	0.00	3.61	0.89	24.72
X15	36	0.15	105	0.44	99	0.41	0	0.00	0	0.00	3.74	0.71	18.92
الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف											3.48	0.83	23.93
المشاريع العلمية													
X16	30	0.13	117	0.49	63	0.26	30	0.13	0	0.00	3.61	0.86	23.92
X17	30	0.13	75	0.31	102	0.44	30	0.13	0	0.00	3.44	0.87	25.29
X18	27	0.11	99	0.41	93	0.39	21	0.09	0	0.00	3.55	0.81	22.81
X19	9	0.04	72	0.30	96	0.40	63	0.26	0	0.00	3.11	0.84	27.05
X20	84	0.35	87	0.36	57	0.24	12	0.05	0	0.00	4.01	0.89	22.25
الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف											3.55	0.86	24.26
الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة إلى خدمة المجتمع													
X21	30	0.13	147	0.61	63	0.26	0	0.00	0	0.00	3.86	0.61	15.82
X22	84	0.35	66	0.28	81	0.34	9	0.04	0	0.00	3.94	0.92	23.33
X23	30	0.13	111	0.46	90	0.38	9	0.04	0	0.00	3.68	0.74	20.20
X24	12	0.05	120	0.50	96	0.40	12	0.05	0	0.00	3.55	0.67	18.96
X25	90	0.38	108	0.45	30	0.13	12	0.05	0	0.00	4.15	0.83	19.96
الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف											3.84	0.75	19.66

البحث العلمي													
X26	24	0.10	120	0.50	96	0.40	0	0.00	0	0.00	3.70	0.64	17.42
X27	30	0.13	105	0.44	90	0.38	15	0.06	0	0.00	3.63	0.79	21.67
X28	30	0.13	111	0.46	51	0.21	42	0.18	6	0.03	3.49	1.01	28.85
X29	24	0.10	105	0.44	105	0.44	6	0.03	0	0.00	3.61	0.70	19.45
X30	36	0.15	105	0.44	87	0.36	12	0.05	0	0.00	3.69	0.79	21.40
الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف											3.62	0.79	21.76
المؤتمرات والندوات والبرامج الموجهة إلى المجتمع													
X31	30	0.13	93	0.39	90	0.38	27	0.11	0	0.00	3.53	0.86	24.30
X32	90	0.38	150	0.63	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.38	0.49	11.14
X33	12	0.05	120	0.50	90	0.38	18	0.08	0	0.00	3.53	0.71	20.17
X34	27	0.11	183	0.76	30	0.13	0	0.00	0	0.00	3.99	0.49	12.30
X35	12	0.05	99	0.41	75	0.31	54	0.23	0	0.00	3.29	0.87	26.59
الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف											3.74	0.68	18.90
سمعة الجامعة ورضا المستفيد													
X36	0	0.00	30	0.13	117	0.49	93	0.39	0	0.00	2.74	0.67	24.48
X37	90	0.38	150	0.63	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.38	0.49	11.14
X38	0	0.00	99	0.41	93	0.39	48	0.20	0	0.00	3.21	0.76	23.60
X39	30	0.13	210	0.88	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.13	0.33	8.07
X40	30	0.13	120	0.50	90	0.38	0	0.00	0	0.00	3.75	0.67	17.75
الوسط الموزون											3.64	0.58	17.01

أما الفئة (ب) فهي من خارج الجامعة (عينة المستفيد الخارجي) وهم مديرو ومسؤولي المؤسسات والدوائر، وقد وزعت عليهم (300) استبانه استعيدت منها (234) كان الصالح للتحليل منها (210) استبانه فقط، ويوضح الجدول (4) نتائج تحليل الفئة (ب) مفصلة.

الجدول (4) نتائج التحليل الإحصائي للفئة (ب) مفصلةً

المتغيرات	اتفق تماما	النسبة المئوية	أتفق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	لا أتفق	النسبة المئوية	لا أتفق تماما	النسبة المئوية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
جودة المستوى النوعي للخريجين													
X1	6	0.03	33	0.16	75	0.36	96	0.46	0	0	2.76	0.82	29.89
X2	0	0.00	33	0.16	102	0.49	66	0.31	9	0.04	2.76	0.77	27.91
X3	0	0.00	24	0.11	66	0.31	120	0.57	0	0.00	2.54	0.70	27.35
X4	0	0.00	51	0.24	81	0.39	72	0.34	6	0.03	2.84	0.83	29.11
X5	0	0.00	84	0.40	90	0.43	30	0.14	6	0.03	3.20	0.79	24.73
الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف											2.82	0.78	27.72
البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع													
X6	21	0.10	93	0.44	66	0.31	30	0.14	0	0.00	2.60	1.07	41.10
X7	9	0.04	111	0.53	66	0.31	24	0.11	0	0.00	3.50	0.76	21.62
X8	6	0.03	33	0.16	114	0.54	57	0.27	0	0.00	2.94	0.74	25.14

29.60	0.85	2.87	0.07	15	0.21	45	0.49	102	0.23	48	0.00	0	X9
44.90	1.16	2.59	0.14	30	0.46	96	0.14	30	0.19	39	0.07	15	X10
31.56	0.92	2.90	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف										
الاستشارات العلمية													
27.85	0.76	2.73	0.00	0	0.46	96	0.36	75	0.19	39	0.00	0	X11
32.19	1.02	3.16	0.00	0	0.36	75	0.21	45	0.34	72	0.09	18	X12
34.38	0.72	2.09	0.21	45	0.49	102	0.30	63	0.00	0	0.00	0	X13
34.81	1.09	3.13	0.43	90	0.11	24	0.36	75	0.10	21	0.00	0	X14
22.33	0.78	3.47	0.00	0	0.10	21	0.40	84	0.43	90	0.07	15	X15
29.90	0.87	2.91	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف										
المشاريع العلمية													
29.40	0.96	3.27	0.06	12	0.11	24	0.40	84	0.36	75	0.07	15	X16
22.26	0.79	3.56	0.00	0	0.09	18	0.37	78	0.44	93	0.10	21	X17
22.41	0.72	3.21	0.00	0	0.17	36	0.44	93	0.39	81	0.00	0	X18
24.83	0.76	3.06	0.00	0	0.26	54	0.43	90	0.31	66	0.00	0	X19
21.52	0.81	3.79	0.00	0	0.10	21	0.16	33	0.60	126	0.14	30	X20
23.97	0.81	3.38	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف										
الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة إلى خدمة المجتمع													
26.51	0.73	2.76	0.03	6	0.33	69	0.50	105	0.14	30	0.00	0	X21
20.88	0.78	3.73	0.00	0	0.06	12	0.30	63	0.50	105	0.14	30	X22
17.49	0.61	3.47	0.00	0	0.00	0	0.59	123	0.36	75	0.06	12	X23
17.41	0.70	4.03	0.00	0	0.00	0	0.23	48	0.51	108	0.26	54	X24
16.68	0.55	3.31	0.00	0	0.04	9	0.60	126	0.36	75	0.00	0	X25
19.49	0.67	3.46	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف										
البحث العلمي													
22.17	0.66	2.97	0.03	6	0.14	30	0.66	138	0.17	36	0.00	0	X26
27.18	0.98	3.61	0.00	0	0.14	30	0.31	66	0.33	69	0.21	45	X27
28.38	0.85	3.00	0.00	0	0.30	63	0.46	96	0.19	39	0.06	12	X28
29.98	0.80	2.66	0.09	18	0.29	60	0.51	108	0.11	24	0.00	0	X29
18.87	0.73	3.86	0.00	0	0.06	12	0.17	36	0.63	132	0.14	30	X30
24.95	0.80	3.22	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف										
المؤتمرات والندوات والبرامج الموجهة إلى المجتمع													
23.82	0.78	3.29	0.00	0	0.14	30	0.49	102	0.31	66	0.06	12	X31
14.70	0.61	4.17	0.00	0	0.00	0	0.11	24	0.60	126	0.29	60	X32
15.61	0.56	3.56	0.00	0	0.03	6	0.39	81	0.59	123	0.00	0	X33
15.44	0.62	4.04	0.00	0	0.00	0	0.17	36	0.61	129	0.21	45	X34
24.17	0.75	3.11	0.00	0	0.21	45	0.47	99	0.30	63	0.01	3	X35
18.31	0.67	3.63	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف										
سمعة الجامعة ورضا المستفيد													
36.30	0.91	2.51	0.06	12	0.57	120	0.20	42	0.14	30	0.03	6	X36
14.38	0.58	4.01	0.00	0	0.00	0	0.16	33	0.67	141	0.17	36	X37
27.54	0.76	2.74	0.04	9	0.31	66	0.50	105	0.14	30	0.00	0	X38
16.55	0.67	4.04	0.00	0	0.03	6	0.11	24	0.66	138	0.20	42	X39
34.38	0.90	2.63	0.11	24	0.31	66	0.40	84	0.17	36	0.00	0	X40
23.95	0.76	3.19	الوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف										

ومما لاشك فيه إن الوسط الحسابي يعد مؤشرا مهماً يمكن من خلاله استقراء النتائج بشكل أولي في التحليل الإحصائي، ويعرض الجدول (5) الوسط الحسابي الموزون لمحاور المخرجات الثمانية لكلا الفئتين.

الجدول (5) الوسط الحسابي الموزون لكلا الفئتين (أ،ب)

المحاور	الوسط الحسابي الموزون للفئة	الوسط الحسابي الموزون للفئة

	(أ)	(ب)
أولا: جودة المستوى النوعي للخريجين	2.67	2.82
ثانيا: البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع	3.25	2.90
ثالثا: الاستشارات العلمية	3.48	2.91
رابعا: المشاريع العلمية	3.55	3.38
خامسا: الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة إلى خدمة المجتمع	3.84	3.46
سادسا: البحث العلمي	3.62	3.22
سابعا: المؤتمرات والندوات والبرامج الموجهة إلى المجتمع	3.64	3.63
ثامنا: سمعة الجامعة ورضا المستفيد	3.74	3.19

ويتبين من الجدول أعلاه إن الوسط الموزون للمحور الأول في الفئة (أ) لم يتجاوز الوسط الفرضي المعتمد في الدراسة وهو (3) ، في حين إن المحاور الأخرى تجاوز فيها الوسط الحسابي الموزون الوسط الفرضي بمستوى بسيط، أما في الفئة (ب) فإن الوسط الحسابي الموزون بقي متأخرا في المحاور الثلاثة الأولى عن الوسط الفرضي فضلا عن تخطيه للوسط الفرضي بمستوى بسيط في المحاور الخمسة الأخرى والذي لم يصل الى الواحد الصحيح في جميع المحاور، مما يؤشر عدم رضا مؤسسات سوق العمل عن مخرجات الجامعة، وتبرز هنا المشكلة الأكبر في اتفاق آراء العينة بكلتا فئتيها على عدم الرضا عن مستوى جودة الخريجين! وهذا ما يستوجب التوقف والتأمل، فإذا كان للمستفيد الخارجي الحق إن يكون غير مقتنع في مستوى جودة المنتَج، فلماذا يكون المنتِج غير مقتنع بإنتاجه؟ وهذا ما سنحاول توضيحه في تفسير النتائج وكما يلي:

أولا: محور جودة المستوى النوعي للخريجين.

يلاحظ ان متغيرات محور جودة المستوى النوعي للخريجين في كلا فئتي العينة متشابهة نسبيا، فالوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي في جميع المتغيرات عدا المتغير x2 في الفئة (أ) والمتغير x5 في الفئة (ب) التي كان فيها الوسط الحسابي أكبر نسبيا من الوسط الفرضي ، مع وجود تجانس ملحوظ في معدل الاجابات الذي يؤشره الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المنخفضين، ولكن ذلك لم يحسن مستوى الوسط الموزون الذي بقي دون الوسط الفرضي في كلا الفئتين مع وجود التجانس النسبي في الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف.

ان اتفاق آراء فئتي العينة على عدم الرضا عن مستوى جودة الخريجين له دلالات سلبية واضحة، فإذا افترضنا ان عدم رضا الفئة (ب) المتمثلة بمؤسسات سوق العمل عن مستوى جودة الخريجين يعود الى طموحهم الكبير في الحصول على خريجين ذوي جودة عالية كرغبة طبيعية عادة، إذن فما هي أسباب عدم رضا الفئة (أ) المتمثلة بالتدريسيين الذين حاز الخريجين لديهم على درجات النجاح؟

يعتقد الباحثون إن ذلك قد يعود الى عوامل التأثير الخارجية وتدخلها في أهم مكونات النظام التعليمي (عملية المعالجة process) كالضغط على الأقسام العلمية لمنح درجات إضافية للمواد الضعيفة الى درجة الطلبة المكملين والراسبين واعتبارهم ناجحين، وامتحانات الدور التكميلي (الثالث) ، فضلا عن وسائل الضغط المتعددة المصادر التي تدفع التدريسيين نحو تقييم طلبتهم بتقييمات بسيطة جدا ومنحهم (المساعدات) فوق المعدل السنوي وغيرها ، كل ذلك انعكس على جودة الخريجين.

ومن ناحية أخرى فإن المستفيد الخارجي (مؤسسات سوق العمل) تعتمد اعتمادا كبيرا على مستوى جودة الخريج المتأتية من المرحلة الدراسية بالدرجة الأولى، والواقع إن الخريج لايكون قادرا على التميز ما لم

يضمن له التواصل المعرفي كالمشاركة في الدورات التدريبية وتهيئة مصادر التعلم الذاتي وتحفيزه باتجاه كسب الخبرات وغير ذلك مما يجب أن تتحمله المؤسسات المستفيدة وليس المؤسسة التعليمية لوحدها.

ثانيا: محور البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع.

تتفق آراء الفئة (أ) من العينة على إن البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع هي بمستوى جودة مقبول، وهذا يتضح من نتائج جميع المتغيرات الخمسة (x6,x7,x8,x9,x10) ، حيث الوسط الحسابي لكل منهما والوسط الموزون أعلى من الوسط الفرضي ومدعومة بتجانس الإجابات التي يؤشرها الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف، وهذا يعكس اهتمام وقناعة الجامعة ببرامجها التدريبية وأسلوب تصميمها وإنتاجها. إلا إن آراء الفئة (ب) تختلف اختلافا كبيرا عن رأي الفئة (أ) عدا المتغير (x7) ذو الوسط الحسابي (3.5) والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتجانسين نسبيا (0.76) و (21%) على التوالي، مما يشير إلى قناعة مؤسسات سوق العمل بجودة الجامعة في تدريب كوادر تلك المؤسسات وكلا حسب تخصصه.ويمكن إن تعزى أسباب عدم قناعة الفئة (ب) بمتغيرات البرامج التدريبية الأخرى إلى عدة أسباب أهمها مايلي:

1. ضعف العلاقة والتفاعل بين الجامعة والمجتمع والذي تتحمل منه الجامعة جزءا كبيرا لكونها الجهة الرئيسة المصدرة للعلوم والمعارف والتي يتحتم عليها متابعة حاجات سوق العمل.
2. القصور في الأجهزة الإعلامية والترويجية في الجامعات مما يؤدي الى عدم معرفة أطراف سوق العمل بالبرامج التدريبية وجهود الجامعات في هذا المجال.
3. سيطرة العمل الروتيني في مؤسسات سوق العمل وعدم تواصلها مع التطورات والمستجدات العلمية.

ثالثا: محور الاستشارات العلمية.

تشير نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور إلى أن الفئة (أ) من العينة متفقة وبانسجام تام لكافة متغيرات المحور على إن الاستشارات العلمية في الجامعة تتمتع بجودة عالية، حيث كان الوسط الموزون بمعدل (3.48) وانحراف معياري ومعامل اختلاف (0.83 و 23.9%)على التوالي، وكان أفضل متغير في هذا المحور هو المتغير (x15) لإرتفاع وسطه الحسابي وانخفاض انحرافه المعياري ومعامل الاختلاق قياسا الى المتغيرات الأخرى، مما يؤكد إن الجامعات تبرم العقود البحثية مع مؤسسات سوق العمل لتحقيق الأهداف ذات المصلحة العامة، وكانت نتائج هذا المتغير هي مشابهة كثيرا الى رأي الفئة (ب) من عينة الدراسة، حيث كان الوسط الحسابي لهذا المتغير (x15) هو الأفضل (3.47) والانحراف المعياري الأقل من بين المتغيرات الأخرى في هذا المحور(0.87) ، ولكن رغم وجود ثلاثة متغيرات ذات نتائج جيده(X12,X14,X15) فإن الوسط الموزون كان اقل من الوسط الفرضي (2.91) ويعود السبب في ذلك الى انخفاض الوسط الحسابي للمتغيرين (x1 وx13) الذين كانا بمعدل (2.73 و 2.09) على التوالي مما يعني عدم قناعة مؤسسات سوق العمل بالمكاتب الاستشارية في تلبيتها لحاجات المجتمع (x11)، ومدى استخدام قواعد البيانات العلمية للاستفادة منها (x13) ، وفي الواقع إن الجامعات تتحمل جزءا كبيرا من هذه النتيجة، فالمكاتب الاستشارية لاتتسم بالشمول لكافة (أو لمعظم) التخصصات العلمية في الجامعات، فضلا عن ضعف عملية الترويج لها والقصور في خدماتها بحسب ما تتمناه مؤسسات سوق العمل، والأسوأ من ذلك إن الجامعات رغم اتاحيتها للبيانات والمعلومات العلمية، إلا إن أساليب الحصول عليها قد تكون

مقيدة بالإجراءات الروتينية التي عادة ما تحرج المستفيدين وتحرمهم من الانتفاع منها، كما يؤشر المتغير (x13) عدم استخدام المواقع الالكترونية للجامعات الاستخدام الأمثل الذي يكفل نشر البيانات المعلومات الأكثر أهمية.

رابعا: محور المشاريع العلمية

يعد هذا المحور من أهم المحاور التي حصلت على نتائج مشجعة في كلا فئتي العينة(أ ، ب)، فقد جاءت نتائج جميع المتغيرات (x16,x17,x18,x19,x20) ايجابية وفي كلا الفئتين مع تجانس واضح في الإجابات، كما بينت النتائج إن أفضل متغيرات هذا المحور هو المتغير (x20) الذي يؤكد على "إسهام الجامعة في بلورة وتطبيق المشاريع العلمية على أرض الواقع" ، إذ كان وسطه الحسابي(4.01) هو أعلى من الوسط الموزون (3.55) في الفئة (أ) ،وفي الفئة (ب) كان الوسط الحسابي (3.79) مقابل وسط موزون (3.38) ، فضلا عن تجانس الإجابات ضمن حدود مقبولة (معامل الاختلاف 22.2 و 21.5%) لكلا الفئتين على التوالي، وهذا يؤشر جهود الجامعات في تركيزها على تسخير مشاريعها العلمية في خدمة مؤسسات المجتمع رغم إن الطموح هو أعلى من النتائج المؤشرة.

خامسا: محور الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة إلى خدمة المجتمع.

تبدو نتائج هذا المحور مقبولة نسبيا، إذ كانت النتائج ايجابية في كلا الفئتين، عدا المتغير (x21) الذي يشير إلى "سعي الجامعة إلى تأليف الكتب المنهجية المنسجمة مع حاجة المجتمع"، فهو المتغير الوحيد الذي لم يحضى بالقبول لدى الفئة (ب) وبوسط حسابي أقل من الوسط الفرضي (2.27) مع جود تشتت بسيط في إجابات هذه الفئة (معامل الاختلاف 26.5%) ورغم ان الوسط الموزون كان بمستوى (3.46) وبانسجام مقبول في الإجابات (معامل الاختلاف العام 19.4%) مما يعني قبول الفئة (ب) بجهود الجامعات في هذا المحور عموما، أما الفئة (أ) من العينة فرغم قناعتها العامة في هذا المحور ، فقد كانت مختلفة تماما مع الفئة (ب) فيما يخص المتغير(x21) الذي حصل على أعلى معدل في هذا المحور (3.86) وهي نسبة مقاربة نسبيا للوسط الموزون (3,84) وبانسجام مقبول أيضا في الإجابات (معامل الاختلاف العام 19.4%)، ويمكن القول إن السبب في ذلك يعود إلى عدم معرفة مؤسسات سوق العمل (الفئة ب) بفلسفة ومتطلبات المناهج العلمية التي يحددها المختصين ومدى علاقتها بالواقع العملي.

سادسا: محور البحث العلمي.

تبين من خلال التحليل الإحصائي للفئة (أ) من العينة إن جودة البحث العلمي هي بمستوى مقبول لدى أفراد العينة، ويبدو إن المتغير (x28) قد حصل على الوسط الحسابي الأقل في هذا المحور (3.49) وكذلك أقل من الوسط الموزون (3.62) وبانحراف معياري هو الأعلى من بين المتغيرات الأخرى (1.01) يتوائم مع تشتت التكرارات ونسبها المئوية، كما تدعم هذه النتيجة الفئة (ب) التي كان وسطها الحسابي لهذا المتغير مساويا للوسط الفرضي (3) مما يعني قلة تشجيع الجامعة لباحثيها على إشراك المعنيين من مؤسسات سوق العمل في انجاز البحوث ذات الأهداف المشتركة، ويؤشر ضعف آليات الجامعة في هذا المجال، ويلاحظ أيضا في نتائج الفئة (ب) من العينة المبحوثة ان لها رأي مختلف كثيرا في المتغيرين (x26 و x29) حيث كان الوسط الحسابي (2.97 و 2.66) على التوالي مما يعكس عدم قناعة مؤسسات

سوق العمل بخطة الجامعة البحثية ومدى توائمها مع حاجات ومشاكل المجتمع وكذلك مدى إتاحة البحوث العلمية الى المستفيدين من خارج الجامعة.

أما من ناحية الفئة (أ) فقد يكون السبب وراء النتائج الايجابية المتحققة في هذا المحور يعود الى علاقة البحث العلمي بالترقية العلمية ودوره في الارتقاء بسمعة الأساتذة الجامعيين مما يشجعهم على إجراء الدراسات التطبيقية ذات العلاقة بالمشكلات المجتمعية.

سابعا: محور المؤتمرات والندوات.

تميز هذا المحور من بين جميع محاور الدراسة بالنتائج الايجابية الأفضل ولكل فئتي الدراسة (أ ، ب)، كما يلاحظ بعض التطابق في إجابة العينة بكلا فئتيها، فالمتغير (x32) حصل على أعلى وسط حسابي في هذا المحور وجميع المحاور وبكلا الفئتين وهو على التوالي (4.38 و 4.17) ، كما إن الانحراف المعياري مقبولا وهو (0.49 و 0.61) على التوالي لكلا الفئتين، وحصل هذا المتغير أيضا على معامل اختلاف منخفض وهو (11.1% و 14.7%) على التوالي أيضا، ويلي ذلك المتغير (x34) ، بينما كان المتغير (x35) هو ذو الوسط الحسابي الأقل في هذا المحور (3.29 و 3.11) لكلا الفئتين على التوالي وبمقابل أعلى معامل اختلاف في هذا المحور.

وفي الواقع إن نتائج هذه المتغيرات لهما أهمية كبيرة جدا، إذ يؤكد (x32) على إن "الجامعة تدعو ممثلي مؤسسات المجتمع إلى الحضور والمشاركة في ندواتها ومؤتمراتها وبرامجها العلمية"، كما يدعم المتغير(x34) هذا الرأي لكونه يؤكد على "قيام الجامعة بتخصيص بعضا من ندواتها ومؤتمراتها لزيادة وعي وثقافة المجتمع" ، وهذا يعكس جودة مخرجات الجامعات العالية في هذا المجال، ولكون المتغير(x35) الذي يشير الى مدى " أشراف الجامعة على تطبيق توصيات الندوات والمؤتمرات الموجهة للمجتمع بالقدر الذي يتعلق بها" كان بنتيجة ايجابية متواضعة فإن ذلك لايعني قصور الجامعة في هذا المجال، لأن الجامعة لاتستطيع تنفيذ ذلك ما لم تتبنى مؤسسات سوق العمل تلك التوصيات وتستفيد من خبرات الجامعة ومعارفها في تطبيقها.

ثامنا: سمعة الجامعة ورضا المستفيد

رغم اتفاق عينة الدراسة بكلتا فئتيها على نتيجة المتغير (x37) الايجابية وبوسط حسابي (4.38 و 4.01) على التوالي، وكذلك بانحراف معياري ومعامل اختلاف يشير على عدم تشتت إجابات العينة، فإن ذلك يؤكد على مراعاة الجامعة الأبعاد الأخلاقية المتعلقة بخدمة المجتمع،وكذا الحال عند المتغير(X39) الذي يشير الى "تعامل موظفو وتدريسي الجامعة بأسلوب أخلاقي محترف مع جميع المتعاملين معهم " ، إلا إن المتغير (x36) الذي يشير الى "قيام الجامعات بقياس وتقييم رضا مؤسسات المجتمع عن أداءها بشكل دوري ومستمر" كان بوسط حسابي أقل من الوسط الفرضي (2.74 و 2.51) لفئتي العينة على التوالي فضلا عن وجود الانسجام النسبي في هذه النتيجة، وهذا يعد مؤشرا سلبيا واضحا على جودة الجامعات تجاه مؤسسات سوق العمل في المجتمع لكونه يتعارض تماما مع متطلبات مواصفة ISO 9001 التي من سماتها الرئيسية المتابعة المستمرة لرضا الزبون.

مما سبق يمكن القول إن جودة مخرجات المؤسسات التعليمية المبحوثة في ظل ظروف الوضع الحالي ومن وجهة نظر فئتين مختلفتين هي كما يلي:

1. إن جودة مخرجات جامعات الفرات الأوسط – وبالتركيز على الكليات (الطب، الهندسة، التربية، الإدارة والاقتصاد) من وجهة نظر المنتج (والمتمثلة هنا بعينة التدريسيين في هذه الكليات) كانت مرضية ضمن مستوى متوسط عموما، ويستثنى من ذلك اتفاق آراء العينة حول ضعف جودة الخريجين ، وبذلك فإن افتراض الدراسة الأول الذي ينص على " تمتع الجامعات قيد الدراسة بمخرجات ذات جودة مقبولة من وجهة نظر المنتج الكادر التدريسي" قد كان مقبولا نسبيا وبمعدل (8/1) أو ما يعادل نسبة (87,5%).
2. إن جودة مخرجات جامعات الفرات الأوسط – وبالتركيز على الكليات (الطب، الهندسة، التربية، الإدارة والاقتصاد) من وجهة نظر المستفيد (والمتمثلة هنا بعينة مديرو ومسؤولي أقسام مؤسسات سوق العمل في منطقة الفرات الأوسط) كانت دون المستوى المنشود، إذ تبين من خلال تحليل النتائج بأن الفئة (ب) من العينة لم تكن راضية عن جودة المستوى النوعي للخريجين ولاعن البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع وكذلك الاستشارات العلمية، إلا إنها كانت مقتنعة بمستوى جودة المخرجات الخمسة الأخرى، وهذا يعني إن افتراض الدراسة الثاني والذي ينص على إن "الجامعات قيد الدراسة لا تتمتع بمخرجات ذات جودة مقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي" قد رفض بمعدل (8/5) أو مايعادل نسبة (62,5%)، وهذا الرفض يعتبر غير مطلق وهو يدعم قبول الافتراض الأول وبالنتيجة فهو يدعم نسبيا جودة مخرجات الجامعات المبحوثة.
3. تتفق آراء كلا فئتي عينة الدراسة على إن المستوى النوعي للخريجين يفتقد الى الجودة (الناتج من رفض الفئة " أ " وقبول الفئة "ب" للمحور الأول من محاور المخرجات) مما ينذر بدرجة عالية من الخطورة، وذلك لأن الخريجين يمثلون أهم أنواع مخرجات التعليم العالي وتتأثر جودة المخرجات الأخرى بها كثيرا من حيث سمعة المنتج ومستوى كفاءته، ولكن عدم رضا الفئة (أ) من العينة عن جودة الخريجين له مدلولات كثيرة لاتعكس بالضرورة تدني مستوى جودة المنتج ، بل إنها تعكس وجود عدد غير قليل من الظواهر السلبية التي أدت إلى هذه النتيجة الخطرة والتي لابد من إيجاد الحلول الفاعلة والسريعة لها.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولا: الاستنتاجات

1. تبين من خلال التحليل الإحصائي تفاوت وجهات نظر فئتي عينة الدراسة، فالفئة العينة (ب) كانت نظرتها سلبية لجودة عدة أنواع من مخرجات الجامعة، ويعود ذلك الى أسباب مختلفة بعضها يقع ضمن مسؤولية الجامعات والبعض الآخر يقع على عاتق مؤسسات سوق العمل.
2. أكدت كلا فئتي العينة أن جودة المستوى النوعي للخريجين – التي تعد الأكثر أهمية في مخرجات مؤسسات التعليم العالي– هي بمستوى متدني، ورغم إن مسؤولية ذلك ملقاة على عاتق الجامعات، إلا إنها ليست الجهة المقصرة دائما، إذ تعود أسباب ذلك إلى بعض العوامل المؤثرة على قرارات التدريسيين في الجامعات والبعض الآخر يعود إلى العوامل المؤثرة على الجامعات نفسها.

3. تبين من خلال تحليل النتائج إن الجامعات المبحوثة لم تتبنى عملية قياس وتقييم رضا مؤسسات المجتمع عن أداءها بشكل دوري، وهذا يعد مؤشرا سلبيا تجاه جودة مخرجاتها، لأن ذلك يتعارض مع مبدأ "المتابعة المستمرة لرضا الزبون".
4. تتفق آراء مديرو ومسؤولي مؤسسات سوق العمل على أن هناك تدني واضح في جودة بعض المخرجات الأخرى للجامعات، فهناك تدني أيضا في جودة البرامج التدريبية المخصصة لخدمة المجتمع وكذلك الاستشارات العلمية.
5. توافقت آراء العينة بفئتيها (أ ، ب) بنسبة (62,5%) على جودة المخرجات في كل من المشاريع البحثية، الكتب والمؤلفات العلمية، البحث العلمي الموجه لخدمة المجتمع، المؤتمرات والندوات، وسمعة الجامعة، مع إن هذا التوافق كان متفاوتاً في بعض الأحيان.
6. هناك توافق واضح حول مراعاة الجامعة للأبعاد الأخلاقية المتعلقة بخدمة المجتمع، كما تؤكد نتائج الدراسة لكلا الفئتين على إن الجامعات المبحوثة كانت مهتمة بضرورة مشاركة ممثلي مؤسسات سوق العمل في ندواتها ومؤتمراتها وبرامجها العلمية، إلا إن تلك المؤسسات لم تستثمر هذه الفرص في دعم قدراتها واحتياجاتها.
7. أتضح من خلال الدراسة إن مؤسسات سوق العمل لم تستثمر مخرجات الجامعات استثمارا تاما رغم إن تلك المخرجات كانت تتسم بالشمولية التي يمكن أن تغطي معظم احتياجات قطاعات الأعمال في سوق العمل.

ثانيا: التوصيات

1- ضرورة تركيز المؤسسات التعليمية على مواءمة مخرجاتها مع احتياجات ومتطلبات مؤسسات سوق العمل لسد تلك الاحتياجات من جهة، ولضمان حصول الخريجين على فرص العمل المناسبة لتخصصاتهم.
2- ضرورة منح الجامعات قدرا كبيرا من الاستقلالية وعدم التدخل في قراراتها العلمية لأجل تحقيق الجودة في كافة مخرجاتها ولاسيما المستوى النوعي لجودة الخريجين باعتبارهم من أهم مخرجات التعليم العالي.
3- التركيز على عمليات وبرامج التعلم وجعلها مرادفة لبرامج التدريس الاعتيادية كونها تعزز مستوى كفاءة المخرجات التعليمية وتسهم مساهمة كبيرة في ضمان جودة الخريجين.
4- الاهتمام بمبدأ التحسين المستمر improvement continuous في كافة المجالات ذات العلاقة بجودة التعليم وذلك لضمان معالجة نقاط الضعف التي يتم اكتشافها، والارتقاء بنقاط القوة المتحققة لمواكبة التقدم العلمي المستمر.
5- إجراء المقارنات المرجعية مع الجامعات الرائدة عربيا وعالميا وبشكل دوري بما يسهم في تحقيق ضمان الجودة بالمستوى المقبول عالميا.
6- العمل على استخدام الجامعات للاستراتيجيات التسويقية والترويجية المناسبة لتشجيع مؤسسات سوق العمل على الاستفادة من مخرجاتها بإطار واسع وفاعل.
7- المراجعة الدورية والمستمرة لاحتياجات مؤسسات سوق العمل ودراستها والعمل تحقيقها.

8- وضع البرامج الكفيلة باستخدام المخرجات المستهدفة وجعلها من أهم مدخلات العملية التعليمية كإعداد مبكر للمخرجات المخطط لها مستقبلا.

المصادر:

المصادر العربية

1- الحاج ، فيصل عبد الله ،وآخرون ، 2008، "دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد "، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

2- ألحمالي، راشد بن محمد، 2008" معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي العربي"، مجلس ضمان الجودة والاعتماد – الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، عمان – المملكة الأردنية الهاشمية .

3- الخفاجي، نعمة والغالبي، طاهر محسن 2006، " جودة المديرين نظرة تحليلية نقدية" المؤتمر العلمي الأول لجامعة الإسراء 2006،عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية.

4- الخميسي، سلامة، 2007،" معايير جودة المدرسة الفعالة في ضوء منحى النظم :رؤية منهجية، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية ، أللقاء السنوي الرابع عشر "ا لجودة في التعليم العام"، القصيم، المملكة العربية السعودية.

5- القزاز، إسماعيل إبراهيم، 2010،" تدقيق أنظمة الجودة "،الطبعة الأولى، دار دجلة، عمان ،المملكة الأردنية الهاشمية.

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

7- العبيدي، حازم بدري ، 2007،" بناء القدرات لأعضاء الهيئات التدريسية الجامعية"، بحث منشور في المؤتمر العالمي للتعليم العالي في العراق، مجلة المنصور عدد 6، مجلد 2.

8- عشيبة، فتحي درويش، 2000 ،" الجودة الشاملة وإمكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري – دراسة تحليلية " في :تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، المؤتمر السنوي لكلية التربية، جامعة حلوان، 26-27مايو .

9- مجيد، سوسن شاكر، والزيادات، محمد عواد، 2008،" الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي ، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

المصادر الاجنبية

10-**Albert Edmonton,1999,"Educational quality indicators" Annotated Bibliography,cdition,Canada**

11-**Bester fielded. 2000," Quality Control" printice-hall, inc.,N.J:**

12-**Elemara,Sami, ,2009, The Quality Journey,BM TRADA GROUP, first conference for Quality Assurance, university of kufa.**

13-**Evans, J, 1997, "Applied production and operation Management , 4th , ed .West publishing Co.**

14- **EFA, 2005, "Understanding education quality", Global Monitoring Report , USA,**

15- **Haksen & others, 2000,,"Service management and operations", 2ns edition, prentice-hall upper saddle river, new jersey.**

16- HARVEY. LEE, 1999 "Quality in higher education" Paper at the Swedish Quality Conference, University of Central England in Birmingham-UCE-"UK"
17- Hixon,j.and K,lovelace,1992,"total quality management challenge to leadership, Academy of Management Review, Vol 50, No (3).
18- Pedler . Mike et al, 2001, " A Manager's guide to self- Development, 4th edition, McGraw – Hill, New – York .
19- Stanley, Gordon, 1995,"performance indicators and quality review in lustration universities", higher educe. Research and development,VOI.4
20- Tribus, Myron,2009, Quality in Education According to the Teachings of Deming and Feuerstein, www.fremont. ca.
21- Valeria, Bryan, 1998, "diagnostic and prescri ptive instrument of quality indicators", U.S.A. VOI 34.
22- Hughes,jeffry and others,1998," The task force on initial teachers education programs", final report, Manitoba university Winnipeg.

بسمه تعالى

الملحق (1)
م/ استمارة استبانه

عزيزي المجيب ..... المحترم

نضع بين أيديكم الاستبانة التي أعدت لإكمال متطلبات الدراسة الموسومة بـــ (قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل – دراسة تحليلية في منطقة الفرات الأوسط) ، والمتوقع أن تساهم هذه الدراسة في تحديد النقاط الايجابية والسلبية في جودة التعليم الجامعي بهدف المساهمة في تحقيق النهوض والتطوير المستمر لمتطلبات سوق العمل ، يرجى المساعدة في الإجابة على فقرات الاستمارة بدقة وموضوعية ونحن نضمن السرية الشخصية التامة للإجابات، علما إن الاستمارة التي لاتتم الإجابة على كافة فقراتها ستكون غير صالحة للتحليل الإحصائي.

مع فائق التقدير والاحترام

أ.د.محسن عبد الحسين الظالمي — مساعد رئيس الجامعة لشؤون العلمية وكالة
م. احمد الإمارة — مدير قسم الجودة والأداء
م. أفنان الاسدي — تدريسية/كلية الإدارة والاقتصاد

الجزء الأول

أولا: البيانات الشخصية

1- الوظيفة الحالية :_____
2- العمر:_____
3- الجنس:_____
4- التحصيل الدراسي:_____
5- المرتبة العلمية (بالنسبة لأساتذة الجامعة):_____
6- سنوات الخدمة الوظيفية:_____

الجزء الثاني : متغيرات الدراسة

الرجاء وضع إشارة (√) في المربع المناسب.

أولا: جودة المستوى النوعي للخريجين	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1- يتمتع خريجوا الجامعة بكفاءة عالية تؤهلهم لإتقان عملهم في بداية التعيين					
2- تمتلك الجامعة معرفة واسعة لحاجة مؤسسات المجتمع من حيث نوعية وكفاءة الخريجين.					
3- تتابع الجامعة مستوى أداء خريجيها في المؤسسات التي يعملون بها لتحديد جوانب الضعف في مهاراتهم والعمل على معالجتها.					
4-. إقبال مؤسسات المجتمع على تشغيل خريجي جامعتنا نابع من كفاءتهم العالية.					
5- سياسة الجامعة في استحداث التخصصات العلمية تتلائم مع حاجة ألمجتمع.					

ثانيا: البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1- تمتلك الجامعة وحدة علمية كفوءة معنية بخدمة المجتمع وتعمل بشكل معلوم لدى كافة مؤسساته.					
2- تلبي الجامعة دوما حاجات ورغبات مؤسسات المجتمع في تدريب كوادره كلا حسب تخصصه.					
3- تحرص الجامعة على إقامة ورش العمل التدريبية بالاشتراك مع مؤسسات المجتمع ذات العلاقة.					
4- تصمم الجامعة وتنفذ برامج تدريبية بشكل مستمر وفقا لآخر مستجدات التنمية المعرفية.					
5- تحدد الجامعة الاحتياجات التدريبية للعاملين في مؤسسات المجتمع بناء على دراسات دقيقة ومستندة إلى الحاجة الفعلية.					

ثالثا: الاستشارات العلمية	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1- تسعى الجامعة إلى برمجة خدماتها الاستشارية وفق خطة موضوعية مع الأخذ بمتطلبات قطاعات المجتمع.					
2- تعلن الجامعة عن إمكاناتها الاستشارية عن طريق الانترنت ووسائل الإعلام المختلفة وبما يجعلها معلومة لدى الجميع.					
3- تسمح الجامعة باستخدام قواعد البيانات العلمية للجميع للاستفادة منها عند الحاجة وبدون عوائق.					
4- تقدم الجامعة الاستشارات العلمية بكافة حقول المعرفة التي تبحث عنها مؤسسات المجتمع المختلفة.					
5- تتميز مكاتب الجامعة الاستشارية بقدرة عالية على تلبية حاجات المجتمع الاستشارية.					

رابعا: المشاريع العلمية	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1- تعلن الجامعة عن مشاريعها العلمية مسبقا الى الجهات ذات العلاقة في المجتمع وبما يتيح الاستفادة منها.					
2- تتواءم المشاريع العلمية التي تتبناها الجامعة مع الحاجة الفعلية لمتطلبات المجتمع.					
3- تدعم الجامعة البرامج والمشاريع العلمية المقدمة من قبل الغير والتي تلبي الحاجة الفعلية للمجتمع.					

4- تتوافق المشاريع العلمية في الجامعة مع التقدم العلمي والمعرفي على الصعيد المحلي والإقليمي.					
5-تسهم الجامعة في بلورة وتطبيق المشاريع العلمية على أرض الواقع.					

خامسا: الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة إلى خدمة المجتمع	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1- تسعى الجامعة دوما إلى تأليف الكتب المنهجية المنسجمة مع حاجة المجتمع.					
2- تدعم الجامعة الكتب والمؤلفات العلمية غير المنهجية وذات العلاقة المباشرة حاجة المجتمع.					
3- تعتمد الجامعة على مشاكل واحتياجات المجتمع كمصدر من مصادر تأليف كتبها وتقاريرها العلمية.					
4- تحرص الجامعة على تحديث مؤلفاتها وفقا لآخر المستجدات العلمية لضمان تطوير قابليات خريجيها العاملين في مؤسسات المجتمع المختلفة.					
5- تعمل الجامعة على إتاحة مصادرها العلمية إلى مؤسسات المجتمع وفق آليات سهلة وميسرة.					

سادسا: البحث العلمي	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1- تتواءم خطة الجامعة البحثية مع حاجات ومشاكل المجتمع.					
2- تحرص الجامعة على إصدار البحوث والنشرات العلمية المعنية بحاجة الجامعة على حد سواء مع تلك التي تلبي حاجة مؤسسات المجتمع.					
3- تشجع الجامعة باحثيها على إشراك المعنيين من مؤسسات المجتمع المختلفة في انجاز البحوث التطبيقية ذات الأهداف المشتركة.					
4- تعمل الجامعة على إتاحة البحوث العلمية إلى كافة المستفيدين من داخل وخارج الجامعة.					
5- تبرم الجامعة العقود البحثية مع مؤسسات المجتمع لتحقيق الأهداف ذات المصلحة العامة.					

سابعا: المؤتمرات والندوات والبرامج الموجهة إلى المجتمع	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1- لدى الجامعة خطة واضحة ومعلومة للندوات والمؤتمرات ذات العلاقة المباشرة بحاجة المجتمع.					
2- تدعو الجامعة ممثلي مؤسسات المجتمع إلى الحضور والمشاركة في ندواتها ومؤتمراتها وبرامجها العلمية.					
3- تتابع الجامعة المتغيرات المختلفة في بيئة المجتمع وتصمم البرامج المناسبة لها.					
4- تخصص الجامعة بعضا من ندواتها ومؤتمراتها لزيادة وعي وثقافة المجتمع.					
5- تشرف الجامعة على تطبيق توصيات الندوات والمؤتمرات الموجهة للمجتمع بالقدر الذي يتعلق بها.					

ثامنا: سمعة الجامعة ورضا المستفيد	اتفق تماما	موافق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1- يتم قياس وتقييم رضا مؤسسات المجتمع عن أداء الجامعة بشكل دوري ومستمر.					
2- تراعي الجامعة دوما الأبعاد الأخلاقية المتعلقة بخدمة المجتمع.					

3-تقدم الجامعة خدماتها إلى كافة مؤسسات المجتمع بعدالة ودون تمييز.					
4- يتعامل موظفو وتدريسي الجامعة بأسلوب أخلاقي محترف مع جميع المتعاملين معهم.					
5- تستجيب الجامعة إلى المقترحات والشكاوى المقدمة من قبل كافة مؤسسات المجتمع.					

الملحق (2)

البيانات العامة عن عينة الدراسة: الجامعات

المتغير	الفئة	العدد	%
الوظيفة الحالية	رئيس قسم	51	21%
	مقرر قسم	32	13%
	مدير الأداء الجامعي	3	1%
	مدير قسم الجودة	2	1%
	تدريسي	152	63%
العمر	من 30 – 35 سنة	43	18%
	من 35 – 40 سنة	98	41%
	من 40 – 45 سنة	62	26%
	من 45 – فأكثر	37	15%
الجنس	ذكر	153	64%
	أنثى	87	36%
التحصيل الدراسي	دكتوراه	102	42%
	ماجستير	138	58%
المرتبة العلمية	أستاذ	22	9%
	أستاذ مساعد	50	21%
	مدرس	86	36%
	مدرس مساعد	82	34%
سنوات الخدمة الوظيفية	30 سنة فأكثر	25	10%
	من 25 -30 سنة	62	26%
	من 15 – 25سنة	56	24%
	10- 15 سنة	21	9%
	من 3- 8 سنوات	76	32%

الملحق (3)

البيانات العامة عن عينة الدراسة: مؤسسات سوق العمل

المتغير	الفئة	العدد	%
الوظيفة الحالية	مدير عام	20	10%
	نائب مدير	27	13%
	رئيس قسم	85	40%
	مسؤول شعبة	78	37%
العمر	من 30 – 35 سنة	25	12%
	من 35 – 40 سنة	79	38%
	من 40 – 45 سنة	74	35%
	من 45 – فأكثر	32	15%
الجنس	ذكر	99	47%
	أنثى	111	53%
التحصيل الدراسي	ماجستير	9	4%
	بكالوريوس	83	40%
	دبلوم عالي	20	10%
	دبلوم	54	26%
	إعدادية	44	21%
سنوات الخدمة الوظيفية	من 20 فأكثر	43	20%
	من 15 – 20سنة	61	29%

	من 10 - 15 سنة	22	10%
	من 5- 10 سنوات	84	40%

……