

تقدير مستوى قبول جودة المنتج الجامعي في سوق العمل دراسة حالة منتج جامعة سعيدة

Estimating the level of acceptance of the university product quality in the labor market - Case study of Saida University product –

د.وزاني محمد* - جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة

تاريخ القبول: 2019/06/27

تاريخ المراجعة: 2019/06/06

تاريخ الإيداع: 2019/02/13

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقدير مستوى جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة أهم الفاعلين في سوق العمل، حيث صممت استبانة لهذا الغرض والتي تتضمن أربعة عوامل حسب تقدير الباحث، وكانت عينة الدراسة مكونة من مدراء ومسؤولي عينة من مؤسسات سوق العمل بسعيدة، وتم استخدام برنامج (SPSS.V.22) لتحليل النتائج المتحصل عليها، وتوصلت الدراسة إلى:
- عدم رضا مسؤولي سوق العمل عن جودة مخرجات الجامعة؛
- تبين ان الجامعة 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".
الكلمات المفتاحية: الجودة، المنتج الجامعي، سوق العمل، رضا المستخدم.

Abstract

The aim of this study was to assess the quality of outputs of higher education from the point of view of the most important players in the labor market. A questionnaire was designed for this purpose, which includes four factors, according to the researcher. The research sample was composed of researchers from outside the university who are managers and officials of a sample of labor market institutions in Saida. The SPSS.V.22 program was used to analyze the results obtained. The study reached:

- Labor market officials are dissatisfied with the quality of university output;
- It was found that the university did not adopt a process of measuring and evaluating the satisfaction of the institutions of the society on their performance periodically, and this is a negative indicator of the quality of its output, Because that contradicts the principle "Continuous follow-up of customer satisfaction".

Key words: Quality, university product, labor market, the employer satisfaction.

*الباحث المرسل: ouazamed@yahoo.fr

مقدمة

تمثل مخرجات أي نظام الغاية الأساسية لوجوده، ويعد التعليم الجامعي من أهم مؤسسات التعليم في المجتمعات، كما تعتبر الجامعة البداية الرئيسية التي تمر من خلالها أساليب التطوير والتقدم في المجتمع، فالتقدم العلمي والتكنولوجي على كافة الأصعدة يخرج من بوابة الجامعة.

وفي هذا البحث يتم التركيز على مخرجات جامعة سعيدة كمثال عن الجامعات الجزائرية، وإذا كانت مخرجات جامعاتنا لم تبلغ المستوى المطلوب في مقاييس الجامعات العالمية، فهل تحظى بالرضا والقبول في مؤسسات سوق العمل.

-مشكلة البحث:

تمثل مشكلة الدراسة في محاولة قياس جودة مخرجات الجامعة التي تقدمها الجامعات الجزائرية وذلك باستخدام مقياس مقترح بعوامله الأربعة (المستوى النوعي للخريج الجامعي - التأليف والترجمة للكتب - المؤتمرات والندوات وورش العمل المنفذة - سمعة المؤسسة ورضا المستفيد) على ضوء بعض الدراسات، وأثرها على رضا مسؤولي مؤسساتنا، ويعد احد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو رفع المستوى وتحسين جودة المخرجات عموماً، وهذا ما تؤكداه المواصفة القياسية لـ ISO:2008 التي كان من أهم سماتها هو التركيز على الزبون Customer focus، مما يدعو المؤسسات الى تبني أساليب واضحة لمعرفة مدى رضا الزبون عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، وعن أداء المؤسسة ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الزبون،¹ وبناء على ما سبق، فإنه يمكن بلورة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي:

ما مستوى جودة مخرجات جامعة د. الطاهر مولاي - سعيدة - حسب تقدير مسؤولي سوق العمل؟

ويتفرع عن هذا السؤال مجموعة من التساؤلات التي تسعى الدراسة إلى الإجابة عنها، وهي:

1- ما مستوى جودة مخرجات جامعة سعيدة؟

2- ماهي أهم عوامل جودة مخرجات جامعة سعيدة؟

3- هل تحقق مخرجات التعليم العالي الطلب المناسب لوجودها من قبل مؤسسات سوق العمل؟

4- هل يمكن استخدام المقياس المقترح لقياس مستوى رضا مسؤولي سوق العمل عن مخرجات الجامعة؟

أهداف البحث

يسعى الباحثان في هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

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

- التعرف أكثر على وجهة نظر مسؤولي المؤسسات التي تقترح مناصب عمل (المستفيد الخارجي) ومدى رضائهم عن جودة مخرجات الجامعة (التعليم العالي).

- محاولة تحديد الأليات التي من شأنها المساهمة في تطوير جودة مخرجات التعليم العالي والارتقاء بها الى الأفضل في ضوء المستجدات العالمية بهذا المجال.

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في توضيح أهمية الدور الهام الذي يلعبه تطبيق مقياس الجودة في التحسين من مستوى جودة مخرجات الجامعة عموماً، كما تسعى هذه الدراسة كذلك إلى محاولة تحسيس متخذي القرار في الجامعات الجزائرية بضرورة إعطاء أهمية في تلبية رغبات وحاجات الزبائن (المجتمع) المتعددة والمتجددة من جهة أخرى، خصوصاً وأن الاقتصاد الجزائري على مسار اقتصاد السوق الذي يتميز بالجو التنافسي الشديد. وتقوم الدراسة بتسليط الضوء على واقع جودة مخرجات التعليم العالي وإبراز أهميتها في تحقيق فرص العمل للمستفيدين، هذا من جهة، ومن جهة أخرى ينتظر الاستفادة من المعلومات المرتدة (من المستفيدين) واستثمارها مستقلاً في ضمان جودة مخرجات نظام التعليم العالي في بلادنا.

فرضيات البحث:

ان جودة مخرجات الجامعة تعتمد على خمسة عوامل كما ذكرنا سلفاً أعلاه، وإن هذه المؤشرات تؤثر على مستوى رضا أرباب ومسؤولي سوق العمل ومن ثم يمكن استخدام المقياس المقترح لتقييم مستوى رضا المستفيد الخارجي، وبناء على ذلك، يمكن صياغة فرضية الدراسة كما يلي:

- لا تتمتع الجامعات قيد الدراسة بمخرجات ذات جودة مقبولة من وجهة نظر المستفيد الخارجي (مؤسسات سوق العمل)، وبعبارة أخرى:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (عند مستوى معنوية 0.05) بين توفر (المستوى النوعي للخريج الجامعي-التأليف والترجمة للكتب-المؤتمرات والندوات وورش العمل المنفذة-سمعة المؤسسة ورضا المستفيد)، في المخرجات التي تقدمها الجامعة الجزائرية على رضا مسؤولي سوق العمل.

الدراسات السابقة:

-توصل (إيثار عبد الهادي، 2007) في دراسته عن تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة بجامعة بغداد إلى أنه يعد الطالب زبوناً وشريكاً" طويل الأمد في العملية التعليمية وفي تقييمها المتواصل، ومن ثم عاملاً" أساسياً" تركز عليه عملية التحسين المستمر لتلك العملية، بما يؤدي إلى تقديم جودة خدمة متفوقة. كما ينبغي لتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة في برنامج الدكتوراه صوب الاهتمام بتوقعات الطالب التي أحرزت معدل الأهمية الأعلى من وجهة نظره، والتي تمتلك التأثير القوي في قابلية الخدمة التعليمية المقدمة على جذب الطالب وإمكانية تعزيز الموضوع التنافسي.

-أما دراسة (فالح عبيد الله، 2009) بعنوان "أثر تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية" حيث هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير عناصر إدارة الجودة الشاملة كمتغيرات مستقلة على استراتيجيات الميزة التنافسية كمتغير تابع واعتمداً في دراستهما على دراسة قياسية باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث طبقت الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة تمثلت في أعضاء هيئة التدريس. حيث توصلنا إلى النتائج التالية:

هناك تأثير معنوي لكل من عناصر إدارة الجودة المستقلة المتضمنة التزام القيادة بالجودة ورضا العملاء، وتوفر المعلومات وتحليل البيانات، وإدارة عملية الجودة على المتغير التابع المتمثل بالميزة التنافسية، بينما لا يوجد تأثير معنوي لكل من

عنصري إدارة الجودة الشاملة المستقلة المتمثلة في التخطيط الاستراتيجي وكفاءة القوى العاملة على المتغير التابع (الميزة التنافسية).

-واستهدفت دراسة (زميلان، 2009) التعرف على الإطار الفكري للجودة باعتبارها اتجاهًا حديثًا من خلال استعراض مفاهيم الجودة وتطورها التاريخي ومراحلها وإمكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي، وقد عمد إلى تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التربية عدن / جامعة عدن حيث قام بتصميم استبانة تكونت من المحاور (المنهج الدراسي، المرجع العلمي، وأعضاء هيئة التدريس وأساليب التقييم) ووزعت على عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس والطلاب. وقد خرجت الدراسة بالنائج التي تبين أنّ جودة العملية لتعليمية في الكلية محققة بشكل نسبي ولكنها غير كافية بالنسبة للتطور العلمي والتكنولوجي المتطور.

-أما دراسة (الوافي الطيب، 2012) بعنوان " تطبيق النظام التعليمي الجديد كأساس لتحقيق الجودة في الجامعات الجزائرية " حيث قام بدراسة تجرية الجزائر في تطبيق نظام الجديد سعياً للاندماج في الخارطة العالمية للتعليم العالي وإعطاء مقروئية للشهادة العالمية حيث توصل إلى ضرورة تبني مجموعة من السياسات التي من شأنها تحقيق هذا المبتغى وهو تجويد التعليم العالي وذلك من خلال إنشاء هيئات على مستوى المؤسسات الجامعية تعنى بتقديم اقتراحاتها وخبراتها في مجال تجويد منظومة التعليم العالي، وخلق شراكة فعالة بين الجامعة ومحيطها الاقتصادي والاجتماعي، بإقحام الكفاءات المهنية في العملية التكوينية على مستوى الجامعة، وتوعية المعنيين بعملية الجودة (الطلبة، الأساتذة، الطاقم الإداري)، وبآثارها المستقبلية الايجابية على المنظومة التعليمية والتنمية المجتمعية بشكل عام.

-ما تتميز به دراسة الباحث الحالية:

من حيث هدف الدراسة: تنوعت الاتجاهات الحديثة للدراسات السابقة، في حين سعت هذه الدراسة للتعرف على تأثير مقياس مقترح لأهم عوامل جودة مخرجات الجامعة (المنتج الجامعي) حسب الدراسات النظرية وما تتميز به أهم نشاطات وإنجازات الجامعة محل الدراسة في الرفع من مستوى رضا عارضي فرص العمل. من حيث بيئة الدراسة: قد تم تطبيق هذه الدراسة في بيئة جامعة د.الطاهر مولاي - سعيدة - الجزائر حيث مست هذه الدراسة مجموعة معتبرة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الخاصة منها والعامّة.

I - الإطار النظري للبحث:

I-1 - مفهوم جودة الخدمة:

يخطى موضوع الجودة باهتمام متزايد في كل المنظمات، خاصة بعدما انتبعت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة، وأصبح هذا المفهوم كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها، خاصة بعد ظهور التكتلات الاقتصادية فضلاً عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والاهتمام بقضايا البيئة، والتغير الحاصل في سلوك المستهلك والذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته.² ومن هنا وجب على المنظمات ألا تحكّم على جودة خدماتها حسب ما تراه هي، ولكن أن يكون الحكم عليها من طرف العملاء ومختلف الأطراف المتعاملة في هذه السوق.³

وهذا الاهتمام أدى إلى تباين واختلاف وصعوبة في تحديد مفهوم الجودة، وترجع هذه الصعوبة إلى الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً إلى السلع المادية، وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة. ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

جودة الخدمة = إدراك العميل للأداء الفعلي - توقعات العميل لمستوى الأداء

وعلى ضوء المعادلة السابقة يمكن تصور ثلاث مستويات للخدمة وهي:

- (أ) - الخدمة العادية: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك العميل لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها
- (ب) - الخدمة الرديئة: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.
- (ج) - الخدمة المتميزة: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات العملاء بالنسبة لها.

ويمكن حصر التعريفات المقدمة في مجال جودة الخدمة في ثلاث مجموعات أساسية وهي:

- 1- مجموعة التعريفات التي تحاول أن تركز على جودة الخدمة وتحتوي في طياتها على طبيعة الخدمة وبالتالي تقوم بتقسيمها إلى مجموعة من الأبعاد.
 - 2- مجموعة التعريفات التي قامت بالتركيز على عملية أداء الخدمة ذاتها، فالجودة أو عدم الجودة تعرف بأنها مدى وجود فجوات بين المنظمة وبين جمهورها، وتسعى المنظمات دائماً إلى تحقيق الجودة وإغلاق هذه الفجوات.
 - 3- مجموعة التعريفات الموجهة للعملاء سواء بشكل ضمني أو بشكل صريح ويركز التعريف بشكل عام على أن الهدف النهائي هو أن تعمل المنظمة على إرضاء وإسعاد العميل.
- وبتطبيق مفهوم التسويق الحديث، فإننا نميل إلى تبني وجهة النظر المجموعة الثالثة، التي ترى أن مفهوم جودة الخدمة يكمن في إدراك المستفيد. لأنها تعتمد في أساسها على فكرة الجودة النسبية الملموسة لديه، وتقاس الجودة على أساس كونها تمثل قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العميل وإشباعها بشكل أفضل من المنافسين.
- لقد أصبح واضحاً أن جودة الخدمات أمر ملح يواجه المنظمات المختلفة، فلم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمة ذات جودة متميزة، وإنما يتطلب سعي الإدارة إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم، ومعرفة انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة، وتطوير جودة الخدمة، والارتقاء بمستواها، حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حد سواء.⁴

I-2 - مفهوم الجودة في التعليم:

يتعلق مفهوم الجودة في التعليم بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالجال التعليمي، والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها. وتعرف الجودة في التعليم العالي بأنها "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر

للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بكفاءة الأساليب وبأقل التكاليف وبأعلى جودة ممكنة".⁵

وبناء على تعريف روودز(فإنها): "عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين، وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمنظمة، ويمكن ترجمة احتياجات ورغبات وتوقعات الدارسين خريجي الجامعة كمخرجات لنظام التعليم إلى خصائص ومعايير محددة في الخريج وتكون أساسا لتصميم برامج مع التطوير المستمر".⁶

I-3- خصائص العملية التعليمية: لقد صنفت الخدمات إلى عدة مجموعات اعتمادا على أسس مختلفة، فوفقا لهذه الأسس توصف الخدمة التعليمية:⁷

- بأنها خدمة غير ملموسة موجهة إلى عقول الأفراد وهذا يترتب عليه تواجد الطالب بدنيا في موقع تقديم الخدمة إلا انه يمكن تجنب الحضور المادي من خلال تامين الاتصال عن طريق التعليم عن بعد أو المواقع الالكترونية أو عن طريق الجامعات المفتوحة، إذ يمكن للطلاب والأساتذ التواصل من خلال البريد أو من خلال الموقع الالكتروني.

- تأخذ الخدمة التعليمية الجامعية صفة الخدمة ذات العمليات المنتظمة من خلال اشتراط وجود علاقة رسمية (التسجيل في الجامعة).

- تتسم الخدمة التعليمية بأنها خدمة تقدم في الغالب بدون مشاركة سلع أي تعتمد على العنصر البشري مع وجود درجة تفاعل عالية قادرة على تحقيق ميزة تنافسية.

I-4- معايير جودة مخرجات العملية التعليمية:

من 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-فإن يتوجب عليها ان توفر بعض العناصر المهمة في مدخلاتها كمتطلبات أساسية لا بد من توافرها لكي يتم تحويلها الى مخرجات بصورة منتجات او خدمات.

أما في النظام التعليمي فلا شك 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 كفاءتها، كما إن عملية المعالجة ومستوى كفاءتها قد يؤدي الى حدوث تغيير سلبي أو إيجابي في جودة تلك المخرجات.

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 أحد أهم مدخلات النظام التعليمي الحديث.

ومما لاشك فيه ان 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 لا تكون كذلك إذا لم تتوفر بالشكل اللائم 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 (3) النظام التعليمي في ضوء هذه المؤثرات (الخدمات الداعمة).

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 لا يوجد 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.

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 (1) أهم مخرجات العملية التعليمية.

الجدول (1) عناصر مخرجات العملية التعليمية

عناصر مخرجات العملية التعليمية (تكملة)	عناصر مخرجات العملية التعليمية
المشاريع العلمية	11- التبادل الثقافي
العقود البحثية	12- التأليف والترجمة للكتب
الاستشارات العلمية	13- البحث العلمي
المعارض الفنية والعلمية	14- براءات الاختراع
البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع	15- الجوائز العلمية العربية والعالمية
الترقيات العلمية	16- المؤتمرات والندوات خارج المؤسسة*
المستوى النوعي للخريجين	17- المنح البحثية والزمالات الدراسية
نسبة الخريجين الحاصلين على العمل	18- المؤتمرات والندوات وورش العمل المنفذة داخل المؤسسة*
المجلات الثقافية	19- اللجان العلمية لمؤسسات الدولة
	10- سمعة المؤسسة ورضا المستفيد

المصدر: الحاج وآخرون، (2008)، "دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد"، عمان، ص 36 ولا بد من الإشارة الى أن تنوع مخرجات العملية التعليمية يمكن ان 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 انواع المخرجات دون غيرها.

وإذا أمعنا النظر في الواقع الذي تعيشه مؤسساتنا التعليمية نجد انما تتمتع بإمكانات لا يستهان بها وطموحات عالية سواء على المستوى الشخصي للأساتذة والتدريسيين أو على المستوى المؤسسي والقيادة الجامعية في ضوء معطيات البيئة الاجتماعية المحيطة،⁸ ولأن دراستنا هذه تركز على المخرجات التي نعتقد بأنها الأكثر أهمية في بيئتنا ووفقا للظروف الراهنة، فقد تمحورت دراستنا على ستة مؤشرات من المخرجات التي سنتطرق إليها بشيء من التلخيص كما يلي:

- **المستوى النوعي للخريجين:** 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، والمعرفة 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 ذو منظور استراتيجي واهتمام شمولي بالعمليات والممارسات الإدارية لمنظمات الأعمال.

ولما كان الطالب أحد 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.

- **البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع:** 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:

- 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

- **المشاريع العلمية:** يقصد بالمشاريع العلمية ببساطة قيام جهة علمية (قسم علمي او 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 او 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 بناءً على عمق العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع وقدرة تلك المؤسسة على متابعتها لمعطيات البيئة المحيطة بكافة مكوناتها.

- **الكتب والمؤلفات العلمية الموجهة إلى خدمة المجتمع** : يركز هذا العنصر من عناصر المخرجات على التفوق النوعي للمعرفة الذي تتميز به المؤسسة التعليمية على غيرها من المؤسسات المنتجة للمعرفة بما يمكن من تطوير وأدراك المستويات العلمية والثقافية التي يحتاجها أفراد المجتمع ، ويجب ان 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 ما يكونون من المتعلمين والمهتمين وذوي الاختصاص، وعموماً فإن ما يوجه إلى المجتمع من كتب ومؤلفات يجب ان يضمن تحقيق الأبعاد الآتية لكي يضمن تحقيق جودة خدمة المجتمع:

- -الإبداع والابتكار، فالمجتمع يبحث دائما عن التجديد ولا ينجذب الى المنتج التقليدي.
- -المرونة العقلية والذهنية التي تمكن من جذب أكبر قدر ممكن من المستويات الفكرية الى المنتج.
- -الاهتمام المتوازن بتعلم الثقافات والعادات، فالاستجابة المطلوبة من المجتمع الى المنتج الفكري تتطلب القدرة على تكييف المنتج بحسب رغبات وطموحات أفراد المجتمع.
- -المعرفة الذاتية بالحاجة الفعلية الدقيقة لمواصفات المنتج الفكري.

- **المؤتمرات والندوات** : تلعب المؤتمرات والندوات دورا مهما 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 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.

- **سمعة المؤسسة ورضا المستفيد**: تسعى المؤسسات التعليمية عموما الى المحافظة على سمعتها وتحقيق رضا المستفيد الذي يمثل رأيه قرارا مهما لا بد 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 الإيجابية.

I-5-أساليب تحقيق الرضا:

إن تحقيق رضا العملاء ومحاولة كسب ولائهم بصفة دائمة عبر معرفة حاجاتهم ورغباتهم، يعتبر من أهم مفاتيح رسم نجاح أي منظمة، كما أن تحقيق هذا الرضا يعد خطوة نحو مواجهة التطورات المختلفة لحاجيات السوق. فعدم رضا العملاء يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الأعمال، بسبب انخفاض مشتريات هؤلاء العملاء، وتعدد شكاويهم تحولهم للتعامل مع المنظمات المنافسة.

فالعميل عادة ما يختار المنتج ذو الجودة العالية والذي يولد له أعظم قيمة باعتبار دخله وجهده، وكذا المعلومات المتاحة إليه من وسائل الإعلان والأصدقاء، وبهذا يكون مجموعات من التوقعات التي يتصرف على أساسها للحصول على هذا المنتج، وعندما يحصل على القيمة التي كان يبحث عنها من المنتج يتولد لديه الإحساس أو الشعور بالرضا.⁹ ومن ثم يمكن القول بأنه كلما زاد رضا العميل عن المنظمة ومنتجاتها، زاد الاحتفاظ بالعميل لفترة طويلة وتحسنت قدرة المنظمة على تحسين الربحية والبقاء والاستمرار في السوق.

ولقد أعطيت عدة تعاريف ومفاهيم خاصة بالرضا، اختلفت وتباينت حسب آراء المفكرين والباحثين خاصة ما يتعلق منها بالمنظمات الخدمية، ذلك أن عناصر تقييم الخدمة لدى الزبون تعد أكثر صعوبة من تقييم المنتجات السلعية. ويمكن أن نوجز أهم التعاريف الخاصة بالرضا فيما يلي:

- يعرف الرضا بأنه مستوى إحساس الفرد الناجم عن المقارنة بين أداء المنتج المدرك وبين توقعات هذا الفرد.
- ويعرف KOTLER الرضا بأنه " إحساس إيجابي أو سلبي يشعر به العميل اتجاه تجربة شراء أو استهلاك معينة، والناجئة عن مقارنة بين توقعاته وأداء المنتج.¹⁰

ومن خلال التعاريف السابقة الذكر فيمكن أن نستنتج خاصيتين أساسيتين لمفهوم الرضا وهما:

- * يعبر الرضا عن شعور معين حاصل عن تجربة معينة لدى الزبون، من خلال المقارنة بين التوقعات وإدراكات أداء العملية أو التجربة، فهو يمثل مقارنة بين الخدمة المنتظرة والخدمة المدركة.
- * يعبر الرضا عن أبعاد شعورية وإدراكية تتبع عملية أو تجربة معينة، كما يتأثر بعوامل خاصة بالزبون التي تختلف من زبون إلى آخر.

والتعريف الاجرائي لمفهوم الرضا هو تقدير مدى تلبية الجامعة للحاجات المطلوبة وذلك من خلال:

- تحديد متطلبات وتوقعات الطلاب والعمل على تلبيةها.
- ترجمة احتياجات الطلاب إلى معايير جودة المخرجات.
- استخدام مجموعة متنوعة من استراتيجيات الاستماع والتعلم للتعرف على احتياجات المتعاملين.
- تفهم العوامل التي تحرك المؤسسة التعليمية اتجاه المنافسين والاستناد إلى المعلومات في تحسين الأداء التنافسي.
- الاعتماد على التغذية الراجعة لحل المشكلات من اجل استعادة الثقة.

II - الإطار التطبيقي للدراسة وتحليل نتائجها:

II-1 - منهجية الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتحقق من أثر جودة المخرجات الجامعية التي توفرها سنويا جامعة د. الطاهر مولاي - سعيدة - الجزائر على رضا مسؤولي سوق العمل (الخاص والعام) حيث تمثل العوامل الأربعة للمقياس (المستوى النوعي للخريج الجامعي - التأليف والترجمة للكتب - المؤتمرات والندوات وورش العمل المنفذة - سمعة المؤسسة ورضا المستفيد) المتغيرات المستقلة، بينما يمثل رضا المستخدم (مسؤولي العمل) للمخرجات المتغير التابع.

II-2 - مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة مسؤولي سوق العمل في القطاع العام أو الخاص (مدراء مؤسسات تربوية، مديرو بعض المؤسسات بالمنطقة الصناعية، أصحاب المهن الحرة: المحامين، الصيادلة... الخ) بولاية سعيدة-الجزائر، حيث تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة نظرا لكبر مجتمع الدراسة، وتم استخدام استمارة أسقطنا عليها نموذج الدراسة المقترح، حيث تم تحضير (120) استبانة، وتم استبعاد (22) منها، ليتبقى منها (98) استبانة مكتملة وصالحة للتحليل، أي بنسبة (81.66%) من الاستبيانات الكلية، واعتبرت هذه العينة كافية للتحليل واعتماد النتائج.

II-3 - ثبات أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات من مجتمع الدراسة، التي احتوت على قسمين: القسم الأول تناول البيانات الشخصية للعينة: كالجنس، والعمر، والوظيفة، ونوع المؤسسة، والمستوى التعليمي، والخبرة، وبينما تناول القسم الثاني العبارات الخاصة بمؤشرات أو عوامل جودة مخرجات التعليم العالي بعواملها الأربعة حيث اشتمل على (20) عبارة، وقد تم عرض جميع العبارات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي والمتدرج من أعراض بشدة ويقابلها الوزن (1) إلى موافق بشدة ويقابلها الوزن (5) ونفس الشيء بالنسبة لرضا المستخدمين (مسؤولي سوق العمل).

الجدول (02): " مقياس الإجابة على الفقرات "

التصنيف	أعراض بشدة	أعراض	محايد أو بدون اتجاه واضح	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1-1.79	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	4.20-5.00

المصدر: من إعداد الباحث.

وتم التحقق من ثبات الأداة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ على عينة الدراسة، ويشير الجدول (03) إلى قيمة معاملات الثبات لأبعاد المقياس المستخدم، حيث يتضح أن قيم معامل الثبات تراوحت بين 0.60 و 0.68 في حين بلغت قيمة معامل الثبات لجميع الفقرات 0.69، وجميع هذه القيم عالية مما يدل على إمكانية ثبات النتائج، التي يمكن أن يسفر عنها تطبيق المقياس المقترح، وكذلك إمكانية تعميم النتائج التي توصل لها البحث.

الجدول رقم (03): معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
جودة المستوى النوعي للخريجين	5	0.68
الكتب والمؤلفات العلمية	5	0.60
المؤتمرات والندوات والبرامج الموجهة إلى المجتمع	5	0.66
سمعة الجامعة ورضا المستفيد	5	0.67
بالنسبة لجميع الفقرات	20	0.69

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي

II-4- تحليل نتائج الدراسة:

II-4-1- بالنسبة للخصائص الشخصية لعينة الدراسة: حسب النتائج المتحصل عليها فإن نسبة 53.06% من العينة كانوا من الذكور وان الباقي أي 46.98% كانوا من الإناث وهذا يشير إلى أن النسبة الغالبة نسبيا على العينة المستجوبة هم من الذكور، ويبين ذلك الدور المتقاسم الذي أصبحت تلعبه المرأة مع الرجل في تحمل المسؤولية في تسيير المؤسسات. كما تشير النتائج إلى أن 35.71% من عينة الدراسة كانوا من المدراء أو أصحاب الوكالات أو المكاتب... الخ وهي النسبة الأكبر، والفئة العمرية الغالبة نسبيا هي ما بين 35-40 سنة بنسبة 69.34%.

ووجدنا كذلك أن غالبية المستجوبين نسبيا يعملون في القطاع العام وبنسبة 53.06%، وأن المستجوبين ذوي المستوى الدراسي الأكثر فيما بينهم هو الجامعي بنسبة 41.43%، والثانوي بنسبة 33.67%، أما فيما يتعلق بالأقدمية أو الخبرة المهنية فلقد تقاسمت العينة المستجوبة مدة الخبرة ولصالح الفترة الممتدة بين 15-20 سنة وبنسبة 37.75%.

II-4-2- بالنسبة لنتائج مستوى رضا أرباب العمل عن المخرجات التي تقدمها الجامعة:

حسب النتائج التي أعطتنا إياها الدراسة الميدانية بخصوص مستوى رضا المستفيدين من أرباب عمل ومديري بعض المؤسسات والمكاتب... الخ عن جودة المخرجات الجامعية عموما، حيث يتبين أن نسبة 12.24% من أفراد العينة لم يحدوا مستوى رضاهم عن المخرجات المقدمة لهم فيما أبدى 37.75% من العينة عن عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم، فيما لم تتجاوز نسبة الرضا عن الخدمات المقدمة نسبة 18.36%. إذن يمكننا القول أن رضا مسؤولي سوق العمل عن المخرجات الجامعية والتي تقدمها سنويا جامعة سعيدة كعينة ربما عن الجامعة الجزائرية كان سلبيا إلى حد ما.

II-4-3- بالنسبة لتحليل أبعاد جودة المخرجات التي تقدمها الجامعة:

لتحليل أبعاد جودة المخرجات التي تقدمها الجامعة تم استخدام الوسط الحسابي، لتحديد الأهمية النسبية للعوامل الستة التي تشكل المقياس المستخدم وذلك من خلال حساب متوسطات الإجابة على كل عبارة من عبارات الاستبانة، كما هو موضح في الجدول رقم (04).

الجدول رقم (04) متوسطات إجابات عينة الدراسة على عبارات مقياس جودة المخرجات الجامعية

2,9429	يتمتع خريجو الجامعة بكفاءة عالية تؤهلهم لإتقان عملهم في بداية التعيين	1	عامل جودة المستوى النوعي للخريجين
2,8143	تمتلك الجامعة معرفة واسعة لحاجة مؤسسات المجتمع من حيث نوعية وكفاءة الخريجين .	2	
2,7429	تتابع الجامعة مستوى أداء خريجياتها في المؤسسات التي يعملون بها لتحديد جوانب الضعف في مهاراتهم والعمل على معالجتها.	3	
3.2000	إقبال مؤسسات المجتمع على تشغيل خريجي جامعتنا نابع من كفاءتهم العالية.	4	
3,5429	سياسة الجامعة في استحداث التخصصات العلمية تتلاءم مع حاجة المجتمع.	5	عامل الكتب والمؤلفات العلمية
3,4857	تسعى الجامعة دوماً إلى تأليف الكتب التي تفيد وتتلاءم مع حاجة المجتمع .	06	
2,6571	تدعم الجامعة، وتوفر الكتب والمؤلفات ذات العلاقة المباشرة حاجة المجتمع.	07	
3,3571	تعتمد الجامعة على مشاكل واحتياجات المجتمع كمصدر من مصادر تأليف كتبها وتقاريرها العلمية.	08	
4,2857	تحرص الجامعة على تحديث مؤلفاتها وفقاً لآخر المستجدات العلمية لضمان تطوير مهارات خريجياتها العاملين في مؤسسات المجتمع المختلفة.	09	
2,6571	تعمل الجامعة على إتاحة مصادرها العلمية إلى مؤسسات المجتمع وفق آليات سهلة وميسرة.	10	
4,0143	لدى الجامعة خطة واضحة ومعلومة للندوات والمؤتمرات ذات العلاقة المباشرة بحاجة المجتمع.	11	
3,5857	تدعو الجامعة ممثلي مؤسسات المجتمع إلى الحضور والمشاركة في ندواتها ومؤتمراتها وبرامجها العلمية .	12	
3,3571	تتابع الجامعة المتغيرات المختلفة في بيئة المجتمع وتصمم البرامج المناسبة لها .	13	
4,2857	تخصص الجامعة بعضاً من ندواتها ومؤتمراتها لزيادة وعي وثقافة المجتمع .	14	
2,6571	تشرف الجامعة على تطبيق توصيات الندوات والمؤتمرات الموجهة للمجتمع بالقدر الذي يتعلق بها.	15	عامل سمعة الجامعة ورضا المستفيد
3,2571	يتم قياس وتقييم رضا مؤسسات المجتمع عن أداء الجامعة بشكل دوري ومستمر.	16	
3,3571	تراعي الجامعة دوماً الأبعاد الأخلاقية، والحضارية المتعلقة بخدمة المجتمع.	17	
3,2571	تقدم الجامعة خدماتها إلى مؤسسات المجتمع بعدالة ودون تمييز.	18	
3,0571	يتعامل موظفو، وأساتذة الجامعة بأسلوب أخلاقي محترف مع جميع المتعاملين معهم.	19	
2,6571	تستجيب الجامعة إلى المقترحات والشكاوى المقدمة، والمستسقاة من قبل	20	

	مؤسسات المجتمع.		
2,3571	-	-	بالنسبة لجميع الفقرات

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي.

إذا أخذنا بعين الاعتبار ترتيب العبارات أعلاه أهمية وفقاً إلى وزن المتوسطات المتحصل عليها، يتبين من جهة أن أهم عوامل الجودة من وجهة نظر العينة المستجوبة بالنسبة لمخرجات جامعة سعيدة الانطباع الإيجابي للمسؤولين عن سوق العمل بولاية سعيدة نحو عملي المؤلفات والمؤتمرات عموماً مع وجود انطباع سلبي نحو عبارات أخرى كمت هو موضح في الجدول أعلاه. خاصة ما تعلق بالتجاوب مع الاحتياجات الفعلية لسوق العمل والمجتمع عموماً.

وتعد النتائج السابقة كمادة خام أولية من البيانات، يمكن أن يستعين بها مدراء المؤسسات الجامعية والوزارة المعنية... الخ في ترقية وتحسين جودة المخرجات المقدمة من طرف الجامعة، وذلك بإبداء الاهتمام بمعالجة جوهر الخلل الحاصل، والفجوة الواقعة بين بيئة الجامعة الداخلية والخارجية.

II-5- اختبار فرضية الدراسة:

في ضوء أهداف الدراسة، وفرضياتها، ومتغيراتها، وأساليب القياس، تم الاعتماد على أسلوب الارتباط (معامل الارتباط لبيرسون) لتحديد نوع العلاقة وقوتها بين أبعاد المقياس المستخدم، وتم القيام بتحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر الأبعاد المستقلة الأربعة على المتغير التابع، وذلك لاختبار فرضية الدراسة.

- تحليل الارتباط بتحديد علاقة كل متغير مستقل بالمتغير التابع:

يوضح الجدول رقم (05) أدناه، معاملات الارتباط، ومستوى المعنوية المرافق لها بين أبعاد جودة المخرجات الجامعية ورضا مسؤولي سوق العمل بالولاية، حيث تشير النتائج في الجدول إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جميع العوامل ورضا العينة المستجوبة عند مستوى الدلالة 0.05.

وقد تراوحت قيم معامل الارتباط بين 0.521 لعامل جودة المستوى النوعي للخريجين، و0.689 لعامل الكتب والمؤلفات العلمية، مما يعطي انطباعاً إيجابياً لأهمية أبعاد جودة المخرجات في التأثير على مستوى رضا العينة.

الجدول رقم (05) معاملات الارتباط بين رضا أرباب العمل والعوامل الأربعة

العامل	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	التفسير
جودة المستوى النوعي للخريجين	0.521	0.00	علاقة إيجابية ذات دلالة إيجابية.
الكتب والمؤلفات العلمية	0689	0.00	علاقة إيجابية ذات دلالة إيجابية.
المؤتمرات والندوات والبرامج الموجهة إلى المجتمع	0.612	0.00	علاقة إيجابية ذات دلالة إيجابية.
سمعة الجامعة ورضا المستفيد	0.572	0.00	علاقة إيجابية ذات دلالة إيجابية.

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي

وفي الجدول رقم (06) الذي يوضح نتائج اختبار الانحدار المتعدد الذي استخدم لقياس أثر المتغيرات المستقلة (المستوى النوعي للخريج الجامعي - التأليف والترجمة للكتب - المؤتمرات والندوات وورش العمل المنفذة - سمعة المؤسسة ورضا المستفيد)، على المتغير التابع والمتمثل في رضا العينة عن المخرجات التي تقدمها جامعة سعيدة سنويا، حيث نستنتج من الجدول أن جميع قيم معامل Beta للمتغيرات المستقلة إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، وهذا يعني أن هناك تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية.

الجدول رقم (06) نتائج اختبار الانحدار المتعدد للأبعاد الخمسة

Sig	F	Beta	العوامل المستقلة
0.026	0.915	0.133	جودة المستوى النوعي للخريجين
0.016	1.426	0.168	الكتب والمؤلفات العلمية
0.022	1.786	0.242	المؤتمرات والندوات والبرامج الموجهة إلى المجتمع
0.021	1.405	0.138	سمعة الجامعة ورضا المستفيد

$R = 0.692$, $Adj. R^2 = 0.478$

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي

وبالنظر إلى قيمة اختبار فيشر لتحديد مدى صلاحية مقياس الانحدار لتمثيل العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، يتبين أن قيمة F المحسوبة أعلى من القيمة الجدولية، وبالإضافة إلى الدلالة الإحصائية فهذا يعني أن المقياس يصلح لتمثيل العلاقة حيث تفسر المتغيرات المستقلة ما نسبته 47.80% من التباين في المتغير التابع (رضا العينة)، فيما يشير معامل الارتباط المتعدد إلى ارتباط قوي بين المتغيرات المستقلة مجتمعة والمتغير التابع بلغت قيمته 69.20%، وهذا يؤكد أن عوامل المقياس المستخدم للعينة المبحوثة تصلح لقياس مستوى رضا أرباب العمل المستجوبين، ولذلك يمكن استخدام هذا المقياس الذي يوضح جودة المخرجات كأحد المقاييس المهمة لتقييم رضا مسؤولي سوق العمل.

ملخص النتائج والاستنتاجات:

تبعاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال اختبار فرضية الدراسة وتحليل عوامل الجودة، فإننا نلخص ما سبق على النحو التالي:

- § عدم رضا مسؤولي سوق العمل عن جودة مخرجات الجامعة؛
- § تبين أن الجامعة لم تتبنى عملية قياس وتقييم رضا مؤسسات المجتمع عن أداءها بشكل دوري، وهذا يعد مؤشراً سلبياً تجاه جودة مخرجاتها، لأن ذلك يتعارض مع مبدأ "المتابعة المستمرة لرضا الزبون"؛
- § وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين العوامل المكونة لمقياس جودة المخرجات مع مستوى رضا المستفيد عن المخرجات المقدمة؛
- § وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمقياس جودة المخرجات على رضا المستفيد، وبقدرة تفسيرية عالية، وهذا يعني أن كثرة الاهتمام بعوامل جودة المخرجات سيزيد من رضا المستفيدين.

التوصيات المقترحة:

- بعد التمعن الجيد للنتائج التي توصلت اليها دراستنا، ومعرفة جوانب المعالجة والتطوير المطلوبة لرفع جودة المخرجات التي تقدمها الجامعة، ومن تم زيادة رضا مسؤولي سوق العمل، خلصت الدراسة إلى التوصيات التالية:
- إعطاء الاهتمام الكبير للأساليب والمقاربات التسويقية الحديثة في التعامل مع بيئة الجامعة، والاستماع الى انشغالات المجتمع عموماً، والتركيز عليهم، لأنهم محور (بداية ونهاية) كل العمليات، ويكون ذلك عن طريق المقابلات الشخصية والاستبانات، ونظام الاقتراحات والشكاوى... الخ؛
 - ضرورة الانتباه إلى أن هناك عوامل تحتاج إلى المزيد من التركيز والاهتمام، ويجب أن تكون ضمن أولويات عمليات المعالجة والتحسين، وإجراء نقد وتحليل دائمين لطريقة أداء الأعمال، والبحث عن بدائل أخرى لإنجازها بشكل أفضل؛
 - التقييم المستمر لمستوى جودة مخرجات الجامعة بكافة العوامل لضمان رضا المستفيد الداخلي والخارجي؛
 - تفعيل عمل خلية الجودة على مستوى كل كلية بالجامعة مع إشراك أعضاء لهم وزنهم في المجتمع (خبراء، مسؤولين، جمعيات، مواطنون... الخ)؛
 - القيام بالتقييم باستخدام الأداء المقارن **Benchmarking** مع جامعات رائدة أو/ومع المعايير والمؤشرات المعتمدة دولياً.

قائمة المراجع

1. سماعيل ابراهيم القزاز وآخرون (2009)، *Sigma Six* وأساليب حديثة أخرى في إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار المسيرة، عمان، ص27.
2. قاسم نايف علوان الخياوي، (2006)، إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق، عمان. ص24.
3. Michel Goyhenetche , Jacques Bernard , Bouissierer ,Philippe Loup , (2007) . La gestion de la relation client pour la maîtrise du marché, le pilotage par la valeur perçue. Sermes science, Lavoisier, Paris, P18 .
4. إدريس، ثابت عبد الرحمن، (2006)، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية - مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر. ص37.
5. خالد احمد الصرايرة (2008)، ليلي العساف، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، العدد 1 ص10.
6. فريد النجار، (2000)، المنافسة والترويج التطبيقي، دار النشر والتوزيع الإسكندرية، مصر. ص73.
7. محمد عبد العالي النعيمي، (2009)، إدارة الجودة المعاصرة، مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، دار اليازوري، عمان. ص06.
8. محسن الظالمى وآخرون (2010)، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل دراسة تحليلية في منطقته الفرات الاوسط، الملتقى العربي الاول لمخرجات التعليم وسوق العمل في الدول العربية الاستراتيجية - السياسات - الاليات - المنامة - مملكة البحرين - 26 - 28 أكتوبر.
9. محمد سعيد فريد صحن، (2003)، قراءات في إدارة التسويق، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر.
10. Kother.P et B.dubois (2006), *Marketing mangement* ، 12eme édition publi ،Pearson.