



## واقع الإعداد المهني للطلبة في برامج جامعة العلوم والتكنولوجيا وتلبيته لمتطلبات سوق العمل

*Professional Preparation of UST students' for the labor Market*

\*\*الأستاذ الدكتور محمود فتحي عكاشة

\*\*الأستاذ الدكتور / داود عبد الملك الحدابي

\*جامعة العلوم والتكنولوجيا

\*\* جامعة العلوم والتكنولوجيا

## ملخص الدراسة

تهدف الدراسة إلى استقصاء واقع الإعداد المهني للطلبة في برامج جامعة العلوم والتكنولوجيا وتلبيته لمتطلبات سوق العمل .

تم تحليل وثائق وصف برامج نظم المعلومات الإدارية وهندسة الحاسوب وهندسة الاتصالات وهندسة العمارة المعمارية من حيث الأهداف والمحتوي وأساليب التعليم والتعلم وأساليب التقييم. كما تم استطلاع آراء ٥١٩ طالبا و ٢٨٧ طالبة حول جودة الإعداد المهني لسوق العمل لا سيما في بعدي التوظيف والتنمية الشخصية المتضمنة في أداة جودة الخدمة التعليمية . وقد اتضح أن نسب التضمين في الوثائق مقبولة إلا أن آراء الطلبة علي بعدي التوظيف والتنمية الشخصية ليست بالمستوى المطلوب. كما أوضحت النتائج عدم وجود فروق في الآراء بين الطلاب والطالبات في بعدي التوظيف والتنمية الشخصية، بينما وجدت فروق بين آرائهم بناء علي متغيرات الكلية و التخصص والمستوى الدراسي . وقد تم تقديم عدد من التوصيات والمقترحات التي من شأنها تطوير الخدمة المتعلقة بالإعداد المهني للطلبة.

## مقدمة:

تعالى الأصوات في الآونة الأخيرة حول تدني مستوى الإعداد المهني للملتحقين بالبرامج الجامعية لا سيما من أرباب العمل في الشركات العامة والخاصة ، ويقصد بالإعداد المهني بالنشاط التعليمي والتدريبي المخطط الذي يهدف إلى إكساب الطالب المعلومات والمهارات والاتجاهات المهنية اللازمة لتهيئته للحياة العملية ، وذلك من خلال تقديم كل من المساقات والتخصصات الحديثة والتدريبات العملية التي تتفق واستعداداته وميوله واهتماماته من جهة ومتطلبات سوق العمل وتوقعاته من جهة أخرى (إبراهيم عبد الحميد، ٢٠٠٣).

وقد نفذت العديد من الدراسات ذات العلاقة بالبحث المهني في الجامعات العربية المختلفة وفي مجالات تخصص متنوعة ولوحظ في أغلب هذه الدراسات محدودية في التخصصات المواكبة لمجالات العمل في السوق وتدني صلة المقررات بالعمل ومحدودية البرامج التدريبية في الميدان وتدني مستوى الإشراف الفعال عليه بالإضافة إلي تدني مستوى كفاءة المدرسين (حسن سليم، ١٩٩٨؛ نور الإمام، ١٩٩٨؛ محمد فخري مقداد وشادية التل ومحمد عمارة، ١٩٨٩؛ إبراهيم عبد الحميد ٢٠٠٣).

## أهداف الدراسة:

تسعى مؤسسات التعليم لتطوير برامجها بصفة مستمرة ومن المكونات الرئيسية في عملية التطوير هو البعد المهني والذي على أساسه يتم الحكم على المتخرج ومدى جودة إعداده من قبل المستفيدين في سوق العمل. وجامعة العلوم والتكنولوجيا تحرص دوماً على تطوير أدائها وتجويد عملها بناء على آلية واضحة ومؤشرات يتم قياسها بصفة دورية ومن هذه الآليات: القيام بدراسات تشخيصية لواقع برامج الإعداد ومنها هذه الدراسة والتي تهدف إلى:

- ◆ تشخيص واقع التأهيل المهني في برامج جامعة العلوم والتكنولوجيا لطلابها.
- ◆ التعرف على آراء طلبة الجامعة حول كفاءة الإعداد المهني لهم.
- ◆ تقديم بعض التوصيات الرامية إلى تطوير التأهيل المهني لطلبة الجامعة وإعدادهم لمتطلبات سوق

العمل.

### أسئلة الدراسة:

ستحاول الدراسة الإجابة على الأسئلة الآتية:

- (١) ما مدى تضمين البعد المهني في بعض وثائق وصف البرامج (PSD) في الجامعة؟.
- (٢) ما مدى رضی طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا عن إعدادهم المهني أثناء دراستهم في الجامعة.

### حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على أربعة برامج فقط في جامعة العلوم والتكنولوجيا وهي: برنامج نظم المعلومات وهندسة الحاسوب وهندسة الاتصالات وهندسة المعمارية. وفيما يتعلق بالإجابة على السؤال الثاني المتعلق بآراء الطلبة حول بعض القضايا المتعلقة بالإعداد المهني لسوق العمل فقد تم تحليل نتائج محورين من محاور استبيان جودة الخدمة الجامعية.

إجراءات الدراسة:

### (١) عينة الدراسة:

أجريت هذه الدراسة على (٥١٩) طالب و (٢٨٧) طالبة بإجمالي (٨٠٦) طالب وطالبة من طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا ممن يدرسون بالكليات المختلفة وفي المستويات المختلفة بالجامعة في العام الجامعي ٢٠٠٦/٢٠٠٧م.

### (٢) أداة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على النتائج التي حصل عليها الباحثان (داود الحدابي، محمود عكاشة: ٢٠٠٧) باستخدام استبيان جودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة الجامعة والذي صيغت عباراته طبقاً لنظام ليكرت الخماسي بحيث تتطلب الإجابة على كل عبارة اختيار أحد البدائل الخمس. حيث قام الباحثان بتطوير الأداة التي قاما بنائها في دراسة سابقة (داود الحدابي ، محمود عكاشة : ٢٠٠٦م) والتي اشتملت على سبعة محاور لقياس جودة الخدمة التعليمية بعد الرجوع إلى العديد من الدراسات والمقاييس وتم تصنيف المحاور التي أعتمد عليها الباحثون في قياس جودة الخدمة وبعد عرضها على مجموعة من المحكمين في مجال الإدارة الجامعية تم التوصل إلى عشرة محاور أساسية هي :

( المادة التعليمية ، أعضاء هيئة التدريس ، المكتبة ، الموظفون ، القبول والتسجيل ، الأنشطة الطلابية ، الصورة الذهنية للجامعة ، التوظيف ، البنية التحتية للجامعة، وأخيراً محور التنمية الشخصية).

واشتمل المقياس في صورة النهائية على (٦٣) عبارة يجاب عنها بأحد البدائل الآتية: (أكثر بكثير مما توقعت وتأخذ الدرجة (٥)، أكثر مما توقعت وتأخذ الدرجة (٤)، كما توقعت وتأخذ الدرجة (٣)، أقل قليلاً مما توقعت وتأخذ الدرجة (٢)، أقل كثيراً مما توقعت وتأخذ الدرجة (١) .

وتضمنت تعليمات المقياس كتابة الطلاب للبيانات الآتية: الكلية — المستوى الدراسي — النوع ( طلاب - طالبات ). ولم يطلب من الطلبة كتابة أسمائهم حتى تترك لهم الحرية كاملة في التعبير عن اختياراتهم . ووزعت عبارات المقياس على عشرة محاور هي :

١. جودة الخدمة المتعلقة بالمادة التعليمية المقدمة للطلاب وتضمنت (٦) فقرات .
٢. جودة الخدمة المتعلقة بأداء أعضاء هيئة التدريس وتضمنت (١١) فقرة .
٣. جودة الخدمة المتعلقة بالخدمات التي تقدمها المكتبة وتضمنت (٤) فقرات.
٤. جودة الخدمة المتعلقة بالخدمة المقدمة من قبل الموظفين في الجامعة وتضمنت (٩) فقرات .
٥. جودة الخدمة المتعلقة بالقبول والتسجيل وتضمنت (٤) فقرات .
٦. جودة الخدمة المتعلقة بالأنشطة الطلابية وتضمنت (٤) فقرات .
٧. جودة الخدمة المتعلقة بالصورة الذهنية وتضمنت (٦) فقرات .
٨. جودة الخدمة المتعلقة بالتوظيف بعد التخرج وتضمنت (٥) فقرات .
٩. جودة الخدمة المتعلقة بالبنية التحتية للجامعة وتضمنت (١٠) فقرات .
١٠. جودة الخدمة المتعلقة بالتنمية الشخصية (٤) فقرات.

## نتائج الدراسة ومناقشتها:

### السؤال الأول:

ويدور هذا السؤال حول: مدى تضمين بعض وثائق وصف البرامج المختلفة بالجامعة للجوانب المهنية ومتطلبات سوق العمل؟

و للإجابة على هذا السؤال تم تحليل محتوى وثائق أربعة من البرامج الجامعية وهي : برنامج نظم المعلومات وهندسة الحاسوب وهندسة الاتصالات وهندسة العمارة. وقد تم تحليل محتوى الوثائق من حيث (الأهداف -المحتوى - أساليب التعليم والتعلم -أساليب التقييم). وعليه فقد تم تحليل كل مكون على حده وحددت التكرارات والنسب المئوية للأبعاد المشار إليها في كل برنامج من البرامج الأربعة. والجدول التالي يوضح نتائج عملية التحليل.

جدول رقم(١) يوضح التكرارات والنسب المئوية لمكونات البرامج الأكاديمية الأربعة التي تم تحليلها

الهندسة المعمارية			هندسة الاتصالات			هندسة الحاسوب			نظم المعلومات			البرامج
النسبة	مهني	إجمالي	النسبة	مهني	إجمالي	النسبة	مهني	إجمالي	النسبة	مهني	إجمالي	
66%	4	6	75%	3	4	75%	3	4	60%	3	5	الأهداف
76%	44	58	43%	19	44	39%	18	46	41%	17	41	عدد المقررات
64%	141	221	20%	27	137	19%	26	137	38%	51	134	عدد الساعات
60%	3	5	50%	3	6	50%	3	6	50%	3	6	طرق التدريس
58%	4	7	58%	4	7	50%	3	6	50%	3	6	أساليب التقييم

يتضح من الجدول رقم (1) أن نسب تضمين البعد المهني في الأهداف يتراوح بين 60% و 75% وهي نسبة مقبولة، ولكن إذا نظرنا إلى نسب عدد المقررات ذات الصلة بالإعداد المهني سنجدها تتراوح بين 41% و 76% وهي أقل من نسب الأهداف .

أما إذا انتقلنا إلى نسب عدد الساعات ذات الصلة بالإعداد المهني سنجدها أقل من نسب الأهداف والمقررات حيث تراوحت بين 19% و 64% . أما عن طرق التدريس فقد تراوحت نسب الأساليب ذات الصلة بالإعداد المهني من 50% إلى 60% وأساليب التقييم ذات الصلة بالإعداد المهني تراوحت بين 50% و 58% .

ومن خلال هذه النتائج يمكن القول بأننا كلما اتجهنا للجوانب العملية قلت نسبة تناول المكون المهني، ومع ذلك فإن هذه النسب في حاجة إلى تمحيص لأنها تعكس ما كتب في الوثائق وليس ما نفذ في الواقع ، ويتطلب ذلك إجراء دراسة ميدانية تستقصي هذا الجانب.

كما يمكن القول بأن برنامج الهندسة المعمارية يعكس مستوي أفضل في تناول المكون المهني للبرنامج عن بقية البرامج ، حيث يلاحظ الاهتمام بالتطبيقات العملية في تنفيذ هذا البرنامج ، أما في بقية البرامج نلاحظ إن نسب تناول المهني متقاربة ويمكن ترتيبها من الأعلى إلى الأدنى على النحو الآتي: نظم المعلومات ثم هندسة الاتصالات وأخيرا هندسة الحاسوب .

**السؤال الثاني:** ويتم هنا التساؤل عن مستوى رضى الطلبة عن جودة الخدمة المقدمة لهم في مجال إعدادهم المهني بالجامعة وهل يختلف ذلك المستوى باختلاف الجنس أو التخصص أو المستوى الدراسي أو الكلية التي يدرسون بها .

١-٢ ما مدى رضى طلاب وطالبات جامعة العلوم والتكنولوجيا عن إعدادهم المهني أثناء دراستهم في الجامعة؟

- للإجابة على هذا السؤال تم توزيع استبيان جودة الخدمة على عينه من طلبة الجامعة والذي يشتمل على عشرة مجالات لقياس جودة الخدمة، حيث اعتادت جامعة العلوم والتكنولوجيا أثناء تقييمها للأداء بالأقسام والكليات أن تتجه للطلاب مباشرة لاستطلاع آرائهم والتعرف على تقييماتهم لجودة الخدمة المقدمة لهم في المجالات المختلفة، وتم ذلك بواسطة تطبيق استبيان مقنن تم تطويره لعدة مرات ونشرت على أساسه عدة دراسات عربياً ومحلياً. وقد طبقت الصورة الأخيرة لهذا الاستبيان على عينة كبيرة من الطلبة في مختلف التخصصات بجامعة العلوم والتكنولوجيا . وقد اكتفي بتحليل استجابات الطلاب على استبيان جودة الخدمة في محوري: جودة الخدمة المقدمة للطلاب في مجال التوظيف ، والتنمية الشخصية.

ولمعرفة مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب في المحورين، حسب قيم المتوسطات و معدلات الاستجابة وكذلك النسبة المئوية لمستوى جودة الخدمة (ن=٨٠٦)، كما هو موضح الجدول رقم (٢)

جدول رقم ( ٢ ) يوضح مستوى جودة الخدمة في مقدره بالمتوسط الخام ومعدل الاستجابة والنسبة المئوية للاستجابة

النسب المئوية	معدل الاستجابة	الدرجة الخام	المحور
43.9%	2.1944	10.9720	التوظيف
56.5%	2.8228	11.2911	التنمية الشخصية

ويتضح من جدول رقم (٢) ما يأتي:

انخفاض مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في مجال التوظيف بشكل ملحوظ حيث كان معدل استجابة الطلبة على هذا المحور (٢،١٩) وهي تقابل اختيار الطلاب لاستجابة "اقل قليلا مما توقعت"، وهذا المعدل يقابل نسبة تحقق قدرها ٤٣،٩%. والعبارات التي تقيس جودة الخدمة المقدمة من الجامعة في مجال التوظيف تتمثل في: توفير

الجامعة لمعلومات عن الوظائف المتاحة للخريجين، ووجود إليه للتواصل مع الخريجين، وإرشاد الطلبة للحصول على وظيفة بعد التخرج، بالإضافة إلى إعداد الجامعة طلبة ها لسوق العمل ومن ثم حصولهم على وظائف بسهولة .

أما بالنسبة لجودة الخدمة في مجال التنمية الشخصية فقد بلغ معدل استجابات طلبة الجامعة معدل ٢,٨ وبنسبه مئوية قدرها ٥٦,٥% ورغم أنها تمثل نسبة منخفضة إلا أنها أعلى مما جاءت عليه النسبة في مجال التوظيف. وإذا كان معدل الاستجابة على المفردات يقابل الاختيار "كما توقعت" فهذا يعني تلبية برامج الجامعة لهذا الجانب بقدر أفضل مما هي عليه في محور التوظيف إلا أنها لازالت منخفضة حيث يمثل نسبة تحققها ٥٦,٥% .

٢-٢ هل يختلف رضى الطلبة بجامعة العلوم والتكنولوجيا عن جودة إعدادهم المهني باختلاف الجنس (طلاب\_طالبات) ؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات للكشف عن جوهرية الفروق بين استجابات الطلاب والطالبات على مفردات استبيان جودة الخدمة المقدمة لهم في بعدي التوظيف والتنمية الشخصية .

جدول(٣) يوضح الفروق بين الطلاب والطالبات في رضاهم عن جودة الخدمة المهنية المقدمة لهم في

الجامعة

قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	الجنس	البعد
* ٠,١٧١	٤,٣٢	١٠,٨٥	٥١٩	ذكور	التوظيف
	٤,٦٤	١٠,٩١	٢٨٧	إناث	
* ٠,٠٠٢	٣,٩٢	١١,١٣	٥١٩	ذكور	التنمية الشخصية
	٤,٥٧	١١,١٣	٢٨٧	إناث	

يتضح من الجدول رقم (٣) أن جميع قيم (ت) غير دالة إحصائياً مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب والطالبات في رضاهم عن جودة الخدمة المهنية المقدمة لهم في مجالي التوظيف، والتنمية الشخصية .

حيث تقاربت قيم المتوسطات لكل من الطلاب والطالبات في محور التوظيف ١٠,٨٥ للطلاب ١٠,٩١ للطالبات، في حين تساوي متوسط استجابات الطلاب والطالبات عند ١١,١٣. ولذلك سيتم التعامل مع عيني الطلاب والطالبات في التحليلات الإحصائية التالية باعتباره مجموعة واحدة.

٣-٢ هل يختلف رضي الطلبة بجامعة العلوم والتكنولوجيا عن جودة إعدادهم المهني باختلاف الكلية التي يدرسون بها؟

للإجابة على هذا السؤال اجري تحليل التباين أحادي الاتجاه لاستجابات الطلبة على مفردات بعدي التوظيف والتنمية الشخصية في الكليات المختلفة بالجامعة .

جدول رقم ( ٤ ) يوضح تحليل التباين أحادي الاتجاه للفروق بين الكليات في جودة الخدمة المهنية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	د. ح	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
التوظيف	بين المجموعات	٢٣٥,٥	٥	٤٧,١١	٥,٩٦	٠,٣٥**
	داخل المجموعات	١٥٦٢٣,٥	٨٠٠	١٩,٥٢		
	التباين الكلي	١٥٨٩٥,١	٨٠٥			
التنمية الشخصية	بين المجموعات	٥٣٤,٧	٥	١٠٦,٩٤	٦,٣٧	٠,٠٠*
	داخل المجموعات	١٣٤٢٤,١	٨٠٠	١٦,٧٨		
	التباين الكلي	١٣٩٥٨,٨	٨٠٥			

\* (ف) دالة عند مستوى معنوي ٠,٠١ \*\* (ف) دالة عند مستوى معنوي ٠,٠٥

ويتضح من الجدول ( ٤ ) وجود فروق جوهرية بين طلاب الكليات المختلفة في رضاهم عن الخدمة المقدمة لهم في المجالين : ففي محور التوظيف كانت الفروق بين المتوسطات داله عند مستوي معنوية اقل من ٠,٠٥ وفي محور التنمية الشخصية كانت الفروق دالة عند مستوى ٠,٠١ ، وباستخدام اختبار "شفيه" للفروق بين المتوسطات اتضح ما يلي :

— بالنسبة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة في مجال التوظيف وجد أن أدنى المتوسطات هو متوسط استجابات الطلبة كلية العلوم الإنسانية بقيمة (١٠,٣٤) وأعلىها هو متوسط استجابات طلبة كلية الهندسة بمتوسط قدره (١١,٤٣) و اقتصرت الفروق بين الكليات المختلفة على الفروق بين استجابات طلبة هاتين الكليتين فقط ، وتراوحت قيم متوسطات استجابات طلبة في الكليات المختلفة بين هاتين القيمتين .

— بالنسبة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة في مجال التنمية الشخصية وجد أن طلبة كليتي العلوم الإنسانية (٨,٠٣) والطب البشري (١١,٨٦) هم أقل الكليات رضى عن جودة الخدمة المقدمة لهم في مجال التنمية الشخصية في حين كان أعلى المتوسطات من نصيب طلبة كليتي الهندسة بمتوسط (١,٦٢) والعلوم الإدارية بمتوسط قدره (١٢,٠٥)

واقترنت الفروق بين الكليات المختلفة على هذه الكليات فقط في حين تراوحت قيم المتوسطات لاستجابات طلبة الكليات المختلفة بين هاتين القيمتين دون وجود دلالة جوهريّة لتلك الفروق .

٢-٤ هل يختلف رضى الطلبة بجامعة العلوم والتكنولوجيا عن جودة إعدادهم المهني باختلاف التخصص الذي يدرسون به ؟

جدول رقم (٥) يوضح تحليل التباين أحادي الاتجاه للفروق بين الطلبة في التخصصات في جودة الخدمة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	د. ح	متوسط المربعات	ف
التوظيف	بين المجموعات	٦٠١,٣	١٠	٦٠,١٣	* ٣,١٣
	داخل المجموعات	١٥٢٥٧,٧	٧٩٥	١٩,١٩	
	التباين الكلي	١٥٨٥٩,١	٨٠٥		
التنمية الشخصية	بين المجموعات	٧٨٩,٦	١٠	٧٨,٩٦	* ٤,٧٧
	داخل المجموعات	١٣١٦٩,١	٧٩٥	١٦,٥٦	
	التباين الكلي	١٣٩٥٨,٨	٨٠٥		

\* قيم (ف) داله عند مستوي معنوية اقل من ٠,٠١

يتضح من جدول (٥) أن قيمة "ف" دالة عن مستوى معنوية أقل من ١% وذلك بنسبة لمجالي التوظيف والتنمية الشخصية مما يعني وجود فرق جوهريّة بين متوسطات استجابات الطلبة في التخصصات المختلفة على مفردات مقياس جودة الخدمة المقدمة من الجامعة في مجالي التوظيف والتنمية الشخصية . وللكشف عن طبيعة تلك الفروق بين التخصصات المختلفة تم استخدام اختبار " شفية" للفروق بين التخصصات حيث أوضحت النتائج ما يلي :

— بنسبة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة في مجال التوظيف وجود أن أدنا المتوسطات هو متوسط استجابات طلبة تخصص علم الحاسوب بقيمة (٩,٦١) وأعلىها هو متوسط استجابات طلبة تخصص هندسة الحاسوب بمتوسط قدره (١٢,٥٤) واقترنت الفروق بين التخصصات المختلفة على الفروق بين استجابات طلبة هذين التخصصين فقط . وتراوحت قيم متوسطات استجابات الطلبة في التخصصات المختلفة بين هاتين القيمتين .

— بالنسبة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة في مجال التنمية الشخصية وجد أن طلبة تخصص هندسة الاتصالات هم أقل المجموعات رضى عن جودة الخدمة المقدمة لهم في مجال التنمية الشخصية بمتوسط قدرة (٨,٩٣) في حين كان أعلى المتوسطات من نصيب طلبة تخصص هندسة الحاسوب بمتوسط قدره (١١,٩٧) واقترنت الفروق بين التخصصات المختلفة على هاذين التخصصين فقط في حين تراوحت قيم المتوسطات لاستجابات طلبة التخصصات المختلفة بين هاتين القيمتين دون وجود دلالة جوهريّة لتلك الفروق

٥-٢ هل يختلف رضى الطلبة بجامعة العلوم والتكنولوجيا عن جودة إعدادهم المهني باختلاف المستوى الذي يدرسون به ؟

جدول رقم (٦) يوضح تحليل التباين أحادي الاتجاه للفروق بين المستويات الدراسية المختلفة في جودة الخدمة المهنية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	د. ح	متوسط المربعات	ف
التوظيف	بين المجموعات	٥٩١,٩	٣	١٩٧,٣	*١٠,٣٦
	داخل المجموعات	١٥٢٦٧,١	٨٠٢	١٩,٠	
	التباين الكلي	١٥٨٥٩,١	٨٠٥		
التنمية الشخصية	بين المجموعات	٨٢٦,٣	٣	٢٧٥,٤	*١٦,٨٢
	داخل المجموعات	١٣١٣٢,٤	٨٠٢	١٦,٣	
	التباين الكلي	١٣٩٥٨,٧	٨٠٥		

\* قيم (ف) داله عند مستوي معنوية اقل من ٠,٠١

يتضح من جدول (٦) أن قيمة "ف" دالة عن مستوى معنوية أقل من ٠,٠١ وذلك بنسبة لمجالي التوظيف والتنمية الشخصية مما يعني وجود فرق جوهري بين متوسطات استجابات الطلبة في المستويات الدراسية المختلفة على مفردات مقياس جودة الخدمة المقدمة من الجامعة في مجالي التوظيف والتنمية الشخصية . وللكشف عن طبيعة تلك الفروق بين المستويات الدراسية المختلفة تم استخدام اختبار " شفافية" للفروق بين استجابات الطلبة على مفردات المقياس في المستويات الدراسية المختلفة حيث أوضحت النتائج ما يلي :

— بنسبة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة في مجال التوظيف وجود أن أدنى المتوسطات هو متوسط استجابات طلبة المستوى الرابع. بمتوسط قدره (٩,٨١) وأعلىها هو متوسط استجابات طلبة المستوى الأول بمتوسط قدره (١١,٦٨) واقتصرت الفروق في المستويات المختلفة على الفروق بين استجابات طلبة هذين المستويين فقط . وتراوحت قيم متوسطات استجابات الطلبة في المستويات المختلفة بين هاتين القيمتين.

— بالنسبة لجودة الخدمة المقدمة لطلبة في مجال التنمية الشخصية وجد أن طلبة في المستويات المختلفة وجد أن أقل المستويات رضى عن جودة الخدمة المقدمة لهم في مجال التنمية الشخصية هم طلبة المستوى الثاني بمتوسط قدرة (٨,١٨) وطلبة المستوى النهائي بمتوسط قدره (٩,٨٦) في حين كان أعلى المتوسطات من نصيب طلبة المستوى الأول كأعلى متوسط قدره (١١,٨١) واقتصرت الفروق بين المستويات المختلفة على هذين المستويين فقط في حين

تراوحت قيم المتوسطات لاستجابات طلبة المستويات المختلفة بين هاتين القيمتين دون وجود دلالة جوهريّة لتلك الفروق، وتوضح هذه النتائج أن رضى الطلبة عن جودة الخدمة المقدمة لهم من الجامعة في مجال التنمية الشخصية في أعلى قيمة لها في المستوى الأول في حين تتدنى كلما تقدم الطلبة في الدراسة حتى تصل أدنى مستوى لها في المستوى الرابع أو النهائي .

### التوصيات :

بناءً على نتائج الدراسة يوصى بالآتي :

- (١) إعادة النظر في وثائق وصف البرامج بما يحقق التوازن بين التناول النظري والمهني .
- (٢) الاهتمام بتدريب أعضاء هيئة التدريس والقيادات الأكاديمية على الإعداد المهني السليم لوثائق وصف البرامج .
- (٣) إشراك المستفيدين (stake holders) في تصميم وتقييم البرامج الجامعية.

### البحوث المقترحة :

يقترح تنفيذ البحوث الآتية :

- (١) إجراء تقييم دوري لوثائق وصف البرامج الأكاديمية .
- (٢) إجراء دراسات تقييمية حول مدى تنفيذ الوثائق عملياً .
- (٣) استطلاع آراء كل من الخريجين و الموظفين حول كفاءة البرامج في تأهيلهم لسوق العمل .

## مراجع الدراسة :

- إبراهيم شوقي عبد الحميد (٢٠٠٣) مشكلات طلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، مجلد ١٩ عدد (١)، ص ص ٣٧-٧٧.
- حسن مختار سليم (١٩٩٨) دراسة ميدانية لبعض مشكلات إعداد الطالبات المعلمات بكلية الدراسات الإنسانية بجامعة الأزهر، مجلة التربية، جامعة الأزهر. عدد (٧٦)، ص ص ٦٠-١٠١.
- داود عبد الملك الحدابي، محمود فتحي عكاشة (٢٠٠٦) التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لطلبة الجامعات في سياق مفاهيم العولمة، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، مجلد (١١) العدد (٢١) ص ص ١٣-٤٦.
- داود عبد الملك الحدابي و محمود فتحي عكاشة (٢٠٠٧)، جودة الخدمة المقدمة لطلبة في الجامعات اليمنية، مجلة إتحاد الجامعات العربية، العدد ( )، ص ص .
- محمد فخري مقدادي و شادية أحمد التل و محمد عمارة، (١٩٨٩) مشكلات طلبة التطبيق العملي لمناهج اللغة العربية في مرحلة التعليم العام، المجلة العربية للبحوث التربوية، مجلد (٩) عدد (١)، ص ص ٢٢-٤٦.
- نور الإمام (١٩٩٨)، التدريب الميداني لإعداد طلبة الخدمة الاجتماعية : الوضع الراهن والرؤية المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد (١٤)، العدد (٢)، ص ص ٩-٩٢.