مجلة جامعة الأزهر-غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 1 يونيو 2022، ص: 247-272

جودة التعليم بين رأس المال البشري والمادي وملاءمتها لسوق العمل
دراسة ميدانية على جامعة الأزهر-غزة

محمود محمد صبرة & حسن رياض الخضري*

قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر-غزة

(تاريخ الاستلام 2021/04/11، تاريخ القبول 2022/05/29)

Quality of education of both human and physical capital and its suitability for the Labor Market
Field Study at Al-Azhar University-Gaza

Mahmoud M. Sabra & Hassan R. El-Khoudary*

Department of Economics, Al-Azhar University-Gaza, Palestine.

(Received 11/04/2021, Accepted 29/05/2022)

* المؤلف المراسل: حسن الخضري، جامعة الأزهر-غزة.

***Contact**:
Hassan R. El-Khoudary, Al-Azhar University-Gaza, Palestine.
Email: hassan_71_@hotmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى جودة التعليم بين رأس المال البشري والمادي وملاءمتها لسوق العمل في جامعة الأزهر -غزة، وقد اعتمد الباحثان في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم أداة قياس لهذا الغرض من استبانة تكونت من (6) محاور وعدد(59) فقرة، وتم توزيعها على عينة تألفت من (555) طالباً وطالبة من جامعة الأزهر-غزة، واشتملت على (12) كلية وعلى برامج الماجستير، وتم استخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أبرزها: أن محور وفرة الجوانب المادية وملاءمتها كان ضعيفاً ودون المستوى المطلوب، ومحور القيادة والريادة لدى الطلبة كان بدرجة محايدة، ومحور جودة الخدمات الإلكترونية كان محايداً، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام برأس المال البشري (أعضاء هيئة التدريس)، وضرورة تطوير وتحسين جودة الإنتاج (الخريجين)، من خلال التدريب وتطوير البحث العلمي ومنح الأكاديميين جوائز تحفيزية لنشر الأبحاث والمشاركة في المؤتمرات العلمية.

الكلمات المفتاحية: جودة التعليم، رأس المال البشري، رأس المال المادي، جامعة الأزهر.

Abstract:

This study aimed at identifying the quality of education of both human and physical capital and its suitability for the labor market at Al-Azhar University-Gaza. Applying the analytical descriptive approach, a measuring tool as a questionnaire that consisted of 6 sections with 59 items was considered. This questionnaire was distributed to a sample of 555 students at Al-Azhar University-Gaza, including 12 colleges and master's programs. The method of a regular random stratified sample was used. After analyzing the attained data by using the statistical program (SPSS), the study showed a number of results. The most significant result was that the part of the availability of physical capital aspects and their adequacy were weak, below the required level. In addition, the study showed that the part of leadership among the students was neutral, and the part of quality of the electronic services was also neutral. The study recommended increasing the interest in human capital (Faculty Members), develop and improve the quality of production (graduates) by providing them with rewards manifested in researching and participation in conferences.

Keywords: education quality, human capital, physical capital, Al-Azhar University.

أولاً_ الإطار العام للدراسة

مقدمة:

يشهد التعليم العالي اليوم تسابقاً نحو جودة التعليم العالي؛ باستخدام التقنيات الحديثة لتعزيز جودة الفكر والتفكير النقدي والإبداعي الخلاق وربط النظرية بالواقع ومواءمة احتياجات السوق وتعزيز مهارات اللغة والتحليل والكتابة المتخصصة وتحليل المضامين، لما له من أثر بالغ في عجلة التنمية الاقتصادية، ويلعب التعليم العالي دوراً بارزاً في تحسين الأداء الاقتصادي وتنمية الموارد الاقتصادية، حيث يعتبر الإنسان أهم الموارد الاقتصادية لأي دولة، فإذا تمت تنمية هذا الإنسان وقدراته، وبالتالي الاستغلال الأمثل للموارد الأخرى وتحسينها وتطويرها وتطويعها بما يخدم برامج التنمية الاقتصادية، حيث إن تحسين جودة التعليم العالي محورٌ رئيس في تنمية الموارد البشرية ومقياس لمدى تقدم الشعوب والدول من عدمه، ناهيك عن كونه أحد أهم مصادر الاستثمار البشري للفلسطينيين تحت الاحتلال. وقد بدأ الاهتمام بهذا المجال في العقود الأخيرة، حيث إن رأس المال البشري أصبح الأكثر تأثيراً في مصادر النمو الاقتصادية للعديد من الدول وتحديداً في السنوات الأخيرة، وأن الأراضي الفلسطينية قد شهدت تطوراً في جودة التعليم العالي في العقدين الأخيرين، حيث تم إنشاء العديد من الجامعات وفقاً للآليات المستحدثة في التعليم العالي، وحيث تُولي الجامعات الفلسطينية أهمية كبيرة للجودة والبحث العلمي؛ لأن نجاحهما له بالغ الأثر على جودة التعليم العالي وعلى مخرجاته ومدى مواءمتها لسوق العمل، وبالتالي الحد من البطالة.

وللدراسة أهمية قصوى في معالجة فهم متطلبات جودة التعليم ذات الأهمية المتزايدة في الجامعات الفلسطينية، وإثراء معرفة الباحثين والأكاديميين والجامعات على حد سواء تجاه متطلبات الجودة وفروقات أثر الإمكانات المادية والبشرية على تحقيقها و...إلخ.

وقد سعى الباحثان لتعرف جودة التعليم بين رأس المال البشري والمادي وملاءمتها لسوق العمل في جامعة الأزهر – غزة.

مشكلة الدراسة:

نظراً إلى ندرة الإمكانيات والموارد الاقتصادية المادية كرأس المال البشري والمادي، والتكنولوجيا في فلسطين، ونظراً إلى تراجع مستويات النمو الاقتصادي وتراجع أداء الأنشطة الاقتصادية، مما ترتب عليه تراجع الإنفاق على التعليم العام والخاص، لذا فإن هناك حاجةً ملحةً لاستكشاف مدى مساهمة رأس المال البشري والمادي في تطوير جودة التعليم في فلسطين وتحسينه وكيفية تنمية هذه الموارد؛ وذلك لما له من أهمية كبيرة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي، ومن خلال عمل الباحثين في جامعة الأزهر- غزة، لاحظا وجود انعكاسات مؤثرة لمتطلبات جودة التعليم على رضا كل من: الطلبة، وأعضاء الهيئة التدريسية، ومن هنا فقد برزت مشكلة البحث المتمثلة في تعرف مدى توفر متطلبات جودة التعليم في جامعة الأزهر-غزة، وما مدى تأثير توفر هذه المتطلبات على ملاءمة التعليم لسوق العمل.

وقام الباحثان بالتعبير عن مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

ما مساهمة رأس المال البشري والمادي في تحسين جودة التعليم وملاءمته لسوق العمل دراسة ميدانية على جامعة الأزهر- غزة ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، قام الباحثان بعرض مجموعة من التساؤلات الفرعية، وهي على النحو التالي:

1- ما واقع جودة التعليم في جامعة الأزهر- غزة ؟.

2- ما واقع ملاءمة مخرجات التعليم العالي لسوق العمل؟.

3- ما مستوى مساهمة رأس المال البشري والمادي في تحسين جودة التعليم في الجامعة ؟.
4- ما العلاقة بين متطلبات جودة التعليم في جامعة الأزهر- غزة وملاءمته لسوق العمل؟.
5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين
6- حول محاور الدراسة تعزى إلى الخصائص الشخصية لأفراد العينة؟

متغيرات الدراسة:

تتكون متغيرات الدراسة كما يأتي:

المتغير التابع:

ملاءمة التعليم لسوق العمل.

المتغيرات المستقلة:

عناصر جودة التعليم(رأس المالي البشري وراس المال المادي): (مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية، أساليب التدريس الحديثة، وفرة الجوانب المادية، وفرة الخدمات البشرية، القيادة والريادة لدى الطلبة، وجودة الخدمات الإلكترونية).

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عناصر جودة التعليم ومدى ملاءمة التعليم، لسوق العمل، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية وملاءمة التعليم لسوق العمل.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أساليب التدريس الحديثة وملاءمة التعليم لسوق العمل.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عنصر وفرة الجوانب المادية وملاءمة التعليم لسوق العمل.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين وفرة الخدمات البشرية وملاءمة التعليم لسوق العمل.
- الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عنصر القيادة والريادة لدى الطلبة وملاءمة التعليم لسوق العمل.
- الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمات الإلكترونية وملاءمة التعليم لسوق العمل.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة تعزى إلى الخصائص الشخصية لأفراد العينة.

أهمية الدراسة:

ستخرج هذه الدراسة بنتائج وتوصيات من شأنها أن تقدم قيمة للمجتمع من خلال تأكيد تنمية متطلبات جودة التعليم العالي في جامعة الأزهر-غزة، وتحسين الظروف التعليمية، وتأثير هذه المتطلبات على ملاءمة مخرجات التعليم لسوق العمل، والذي سينعكس إيجاباً على المجتمع الذي تقوم بخدمته هذه الجامعة.

أهداف الدراسة:

1- التعرف إلى مدى ملاءمة مخرجات التعليم العالي في جامعة الأزهر-غزة مع سوق العمل.
2- التعرف إلى مهارات أعضاء هيئة التدريس، والأساليب المتبعة وعلاقتها بالجودة، ومدى إفادة الاقتصاد الفلسطيني منها.
3- معرفة نقاط الضعف والقوة التي تواجه جامعة الأزهر-غزة في تحسين جودة التعليم.

4- التعرف إلى الأساليب الحديثة المستخدمة في الجامعة ومدى مواكبتها للتطور.
5- التفرقة بين الموارد الداخلية والخارجية لجامعة الأزهر-غزة، ومدى مساهمة كل منها في تحسين جودة التعليم.
6- تقديم مقترحات للجامعة لإتباع أساليب التدريس الحديثة.

حدود الدراسة:

اقتصر تنفيذ هذه الدراسة على عينة من طلبة جامعة الأزهر - غزة بجميع كلياتها في قطاع غزة فقط، بحيث تشكل مجتمع هذه الدراسة والبالغ عددهم (14118) طالباً وطالبة.

كما اقتصر تنفيذ هذه الدراسة على جامعة الأزهر-غزة بجميع كلياتها في قطاع غزة فقط، خلال العام الدراسي 2016-2017م.

وتعد فترة إجراء الدراسة الممثل الطبيعي لحالة التعليم العالي في جامعة الأزهر-غزة بالخصوص؛ إذ إن الفترات التالية لم تكن لتعبر عن حالة الطلب على التعليم ولا عن جودة الخدمة المقدمة من الجامعة؛ لما تعرض له القطاع في العام التالي من صدمة اقتطاع الرواتب وتأثر الإقبال على التعليم العالي وإيرادات الجامعة وزيادة حدة هذه الاقتطاعات، ثم ما تلى ذلك من جائحة كوفيد 19 وتأثيرها الجوهري على التعليم بما يمنع معه اختبار الفرضيات.

وعليه فإن الفترة التي جرت فيها الدراسة هي المعبر الحقيقي عن حالة التعليم العالي في الجامعة واختبار الفرضيات المختلفة.

حيث تناقصت أعداد الطلبة في بداية الجائحة، ويعزى الارتفاع في العدد للعامين 2020 و 2021 إلى: تعايش الناس مع الجائحة، وزيادة الجامعة لمفاتيح التنسيق حيث أصبحت تقبل عدداً أكبر نتيجة لإغلاق قطاع غزة وضغط المجتمع المحلي على الجامعة لقبول أبنائهم في الكليات الطبية، ونتيجة للحروب المتكررة في عدة دول في العالم مما أدى إلى عودة الكثير من الطلبة والالتحاق في الجامعات في قطاع غزة ومنها جامعة الأزهر- غزة

الدراسات السابقة:

ناقشت الكثير من الأدبيات السابقة سواء النظرية أو التطبيقية العديد من القضايا كمهارات أعضاء التدريس، ورضا الطلبة، ومواءمة احتياجات سوق العمل، أو مجموعة من هذه القضايا، وسنراجع هذه الأدبيات لاشتقاق مختلف المحاور والمحددات التي تقود إلى تحسين جودة التعليم، وسنعرض هذه الدراسات سواء العربية أو الأجنبية بحسب التسلسل التاريخي لها، على النحو التالي:

هدفت دراسة (الرواشدة و العرب، 2017) إلى تعرف خصائص عضو هيئة التدريس المتميز كمؤشر على جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلاب قسم العلوم الاجتماعية في جامعة البلقاء في المملكة الأردنية الهاشمية، وتم استخدام المنهج الوصفي وتصميم استبانة وتوزيعها على (302) من الطلاب والطالبات لجمع البيانات، وأظهرت الدراسة النتائج التي يتصف بها عضو هيئة التدريس المتميز منها ما يتعلق بالجانب الأكاديمي والاجتماعي والنفسي، وتبين أن من بين هذه الخصائص والذي حاز على موافقة عالية من الطلبة هو الجانب الأكاديمي (الإخلاص في العمل، وفهم الواجبات، والجدية في التدريس، واحترام آراء الطلبة، واحترام الوقت والالتزام به، ثم العامل الاجتماعي، وأخيراً العامل النفسي.

وأجريت دراسة (سليماني وبلعسلة، 2017) للتعرف إلى مدى توافر معايير الجودة في المباني الجامعية من وجهة نظر الطلبة، وتكونت العينة من (400) طالبٍ وطالبة من مختلف التخصصات ضمن (5) من جامعات الجزائر، وقد اشتملت الاستبانة على (30) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات، وقد أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن معايير الجودة في المباني الجامعية كان ضعيفاً بشكل عام.

أما دراسة (العبسي، 2017) فقد هدفت إلى تعرف كليات المجتمع في اليمن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأرباب العمل وخريجي كليات المجتمع، وتم صياغة استبانة لجمع البيانات على عينة (858) مشاركاً من قيادات الكليات وأعضاء هيئة التدريس، وقد أظهرت نتائج أهمها: وجود ضعف في الشراكة بين كليات المجتمع ومؤسسات سوق العمل فيما يخص تدريب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وأن كليات المجتمع لا تحرص على متابعة خريجيها، وقد أوصت الدراسة بدعوة المسؤولين في كليات المجتمع إلى دراسة فعلية لما يحتاج إليه سوق العمل، والدراسة الفعلية لاحتياجات سوق العمل، وعقد شراكات مع مؤسسات سوق العمل لموائمة خريجي الكليات وبما يسهم في تخريج طلبة يمتلكون المهارات والكفايات اللازمة لسوق العمل والاستعانة ببعض المختصين في سوق العمل محاضرين في بعض الجوانب التطبيقية.

وهدفت دراسة (قمر، 2017) إلى تعرف مدى إدراك طلبة دنقلا في السودان لأهمية استخدام وسائط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم الجامعي والصعوبات التي يواجهونها، وذلك باستخدام المنهج الوصفي، وتم صياغة استبانة اشتملت على (27) فقرة، وفي ثلاثة مجالات رئيسة، وتكونت عينة الدراسة من (240) طالباً وطالبة، للعام 2015. وقد أظهرت النتائج أن درجة إدراك الطلبة لفاعلية وسائط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم الجامعي وما يواجهون من صعوبات كانت متوسطة، وقد بلغ المعدل الكلي للفقرات (70.17%) وهي في مستوى متوسط حسب المعالجات الإحصائية، ولم تظهر النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير (النوع الاجتماعي، والتخصص، وخبرة الطالب)، ولكنها أظهرت فروقاً في الصعوبات التي يواجهونها تعزى إلى متغير المستوى الدراسي، وكانت لصالح المستوى الأول.

وهدفت دراسة (Hossain و Akareem، 2016) إلى تعرف المعلومات الديموغرافية عن الطلاب التي تميز تصورهم حول جودة التعليم العالي. وقد أخذت عينة من (432) طالباً وطالبة من أكبر خمس جامعات خاصة في بنغلاديش، لتقييم نظرتهم نحو أبعاد التعليم العالي، باستخدام تحليل الانحدار المتعدد الحدود؛ بهدف التعرف إلى خصائص الطلاب التي تجعل تصورهم حول جودة التعليم العالي متباينة. وأظهرت النتائج أن تباين آراء الطلاب جاء حسب حصولهم على المنح الدراسية، والأنشطة اللاصفية، وتعليم الوالدين، والعمر، والجامعة التي يدرسون فيها.

وهدفت دراسة (Yirdaw، 2016) إلى تأكيد أن جودة التعليم العالي هي أحد العناصر الرئيسة التي تضمن التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة على المستويات الوطنية والإقليمية. وحددت هذه الدراسة أن الحوكمة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة في إثيوبيا هي التي تسهم في تدهور نوعية التعليم. وقد أجرى الباحثان مقابلات مع مسؤولين في أهم ست جامعات خاصة في إثيوبيا، وتمت مقارنة وجهات نظرهم مع غيرها من المعلومات المتاحة للجمهور. وتشير النتائج إلى أن هذه المؤسسات تواجه تحديات مستمرة لتحقيق التوازن بين متطلبات الحكومة ومطالب أصحاب العمل، كذلك ندرة المدرسين المؤهلين، وضعف البنية التحتية، وبيئة تنظيمية متحيزة. ووضعت الدراسة توصيات لصانعي السياسات والمنظمين وقادة مؤسسات التعليم العالي.

تعقيب الباحثين على الدراسات السابقة :

جميع الدراسات السابقة كانت مهمة جداً ومفيدة في مجال الدراسة؛ وذلك لوجود محور مشترك أو عدة محاور تتفق مع الدراسة وتصلح مرجعاً أو جهداً يمكن البناء عليه من النقطة التي توصل إليها الباحثان.

ومن خلال عرض الأدبيات السابقة وعرضها فقد تبين أن المحاور الرئيسة التي تشكل محاور الدراسة في مثل

هذا النوع من الدراسات يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- الإمكانيات المادية والبشرية للجامعة.
- أساليب التدريس وطرقه المتبعة.
- التفكير الناقد الخلاق والقيادة والريادة.
- حداثة المناهج التدريسية وتنوعها وارتباطها بأسواق العمل.
- التكنولوجيا ومدى الاعتماد عليها في التدريس والمعاملات التشغيلية والخدمية.

وقد جاءت الدراسات السابقة متفقة مع هذه الدراسة في المحاور الرئيسة السابقة الذكر، في حين لا ينكر الباحثان وجود بعض الاختلافات في المحاور الجانبية والتفاصيل ولكن بشكل لا يؤثر على الجوهر الرئيس للدراسة.

وأخيراً: فإن هذه الدراسة جاءت لإثراء المكتبات الفلسطينية باعتبار أنها ستكون مرجعاً حول الجودة الشاملة وجودة التعليم في إحدى الجامعات الفلسطينية، أضف إلى ذلك أن مجمل الدراسات السابقة تختص في جانب واحد من النقاط السابقة أو أنها تدرس الجودة في إحدى الكليات في الجامعات المستهدفة، في حين أن هذه الدراسة ستدرس جامعة الأزهر-غزة بجميع كلياتها ومستوياتها التدريسية، الأمر الذي سيساعد راسمي السياسات داخل الجامعة على تحسين جوانب الضعف وتطويرها وتعزيز جوانب القوة.

ثانياً _ الإطار النظري للدراسة :

تعريف جودة التعليم:

لا يمكننا التطرق إلى تعريف مفهوم إدارة الجودة الشاملة دون إبراز مفهوم جودة التعليم، حيث تعني الجودة بمفردها مجموعة المزايا والمواصفات الخاصة بالمنتج أو الخدمة؛ التي تؤدي إلى إشباع رغبات المستهلكين وتطلعاتهم من حيث السعر والاعتمادية والأمان والتوفر وقابلية الاستخدام، والتي تؤدي بمجموعها إلى مواصفات تلبي حاجات المستهلكين(الدرادكة والشبلي، 2002)، وفي ضوء هذا التعريف فإن الجودة في التعليم تأتي من خلال أربعة مداخل رئيسة، يمكن تلخيصها على النحو التالي (خليل والزهيري، 2001):

* دمج مفاهيم الجودة في المساقات التدريسية.
* استخدام مفاهيم الجودة في تحسين الإدارة التربوية وتطويرها.
* تحسين العمليات التعليمية وأساليب التدريس.
* تميز الطلاب وتوجيههم نحو إثراء المعرفة.

وبناءً على المداخل الأربعة السابقة فإن الجودة في التعليم تتطلب القيادة والإدارة لفهم حاجات المستهلكين، وبناءً عليه يظهر اصطلاح جديد هو إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين مؤسسات الإنتاج: اليابانية والأمريكية والأوروبية، إذ تمكنت اليابان بفضل جودة منتجاتها من اكتساح الأسواق العالمية والفوز برضا المستهلكين حول العالم، جراء استخدام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات: الاقتصادية، والصناعية، والتكنولوجية، والتجارية، والتعليمية، وعرفت إدارة الجودة الشاملة من قبل ((James Rilayنائب رئيس معهد جوران المختص بتدريب وتقديم الاستشارات حول الجودة الشاملة، على أنها عملية تحول واختلاف في الطريقة التي تدار بها المنشأة، والتي تهدف وتركز على تركيز طاقات المنشأة بهدف إجراء التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف التي تقوم بها، واعتبر James أنه إذا تحقق إرضاء العميل تحققت الجودة، وبالتالي فهو اعتبر أن مجمل التحسينات والإجراءات التي يتم تطويرها تهدف إلى إرضاء المستهلكين، وبالتالي الوصول إلى الجودة الشاملة (الدرادكة والشبلي، 2002، ص18).

أما جودة التعليم الشاملة في القطاع التربوي فكما عرفها العاجز ونشوان (2005، ص 106) فإنها "عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم

وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة". ويركز هذا التعريف على مفهوم إدارة النظم الذي يربط بين المدخلات والعمليات والمخرجات للعملية التعليمية، وبالتالي يتطلب هذا المفهوم النظر إلى كل من الطلبة المستفيدين بصورة مباشرة من هذا الأسلوب، وكيفية الإعداد لهم لتحقيق حاجاتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية، الأمر الذي سينعكس على المجتمع بمؤسساته المختلفة. وكما يمكن تعريف جودة التعليم بأنها" أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنطقة التعليمية؛ ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلبة والمستفيدين من عملية التعلم، أو هي التركيز على إشباع حاجات الطلبة وتحقيق أفضل خدمات تعليمية بأكفأ أساليب حديثة وأقل تكاليف ممكنة، والغرض من ذلك الحصول على الجودة العالية(النجار،2000).

وفي ضوء التعريفات السابقة والمبادئ الأساسية للجودة يرى الباحثان أن تطوير جودة التعليم يتطلب التركيز على تحسين المنتج وهو المخرج النهائي لأي نظام. كما تعد جودة التعليم فلسفة واستراتيجية طويلة الأمد تحتاج إلى مجهود كبير ومدة طويلة للحكم على مدى نجاحها في تحقيق الأهداف، وتستوجب توفر قيادات أكاديمية وإدارية قادرة علي الابتكار والتطبيق الفعال بثقة ودون تردد، باستخدام أساليب جديدة وتوليد أفكار للوصول إلى الحل الأمثل، كما تحتاج إلي تدريب مستمر لحل المشكلات الطارئة، وإلى توفر هيكلية ومناهج ملائمة لعملية التطبيق والتنفيذ، وارتباط مفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بالطالب، وبالتالي سينعكس ذلك على المجتمع ونموه وتطوره.

التطور التاريخي لجودة التعليم:

إن مفهوم الجودة في الأساس مصطلح اقتصادي تم ابتداعه من خلال المنافسة بين المنتجين، بحيث تهدف الجودة إلى خروج المنتج بأحسن حال ويلبي تطلعات المستهلكين وأذواقهم، ومن ثم بدأ مصطلح الجودة يطلع على الكثير من المجالات ومنها جودة التعليم، والجودة الشاملة في التعليم هي جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في المجال التعليمي لرفع مستوى المناهج وطرق التدريس بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، وبما تتطلبه هذه الجهود من تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التعليمي من خلال تضافر جهود كل العاملين في مجال التعليم. وبالنظر إلى التطور التاريخي الذي مرت به جودة التعليم نجد أنه تم التطرق إلى هذا المصطلح لأول مرة في التسعينيات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية بعدما واجهت مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية العديد من التحديات بسبب تخفيض الميزانية الخاصة بها، ومن ثم كان لابد من إعادة التقييم والمراجعة للمناهج؛ وذلك للمساهمة في برنامج التطوير الاقتصادي. كما أن نجاح الشركات في استعمال إدارة الجودة الشاملة قد شجع العديد من مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية على تبنيها (العاجز و نشوان، 2005).

ونلاحظ أن الدول التي جعلت التعليم من سلم أولوياتها قد نجحت في تطوير نفسها، وأصبحت منافساً في الأسواق العالمية كما أن عناصر جودة التعليم (رأس المال البشري والمادي) والتي تمثل المتغيرات المستقلة التي أصبحت الأكثر تأثيراً في مصادر النمو الاقتصادية للعديد من الدول وتحديداً في السنوات الأخيرة، وأن الأراضي الفلسطينية قد شهدت تطوراً في جودة التعليم العالي في العقدين الأخيرين، ويمكن تعريف المتغيرات المستقلة حسب التالي:

1. مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية :

مدى وضوح المادة العلمية المقدمة للطلبة من خلال تقديم خطة واضحة مقسمة، ومراعاة الفروق الفردية بين الطلبة واستخدام العبارات المحفزة لهم، والتزام أعضاء هيئة التدريس بمواعيد المحاضرات والساعات المكتبية والرد على استفسارات الطلبة.

2. أساليب التدريس الحديثة :

مدى رضا الطلبة عن الأساليب المقدمة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من أنشطة

ومواد تعليمية وبشتى أشكالها، وذلك بهدف إكساب الطلبة مهارات إبداعية.

3. وفرة الجوانب المادية :

مدى رضا الطلبة عن الجوانب المادية من: مبانٍ، وقاعات دراسية مجهزة، ومكتبة،

وملاعب، وكافتيريا، ومساحات خضراء، ومختبرات.

4. وفرة الخدمات البشرية:

مدى رضا الطلبة عن الجوانب البشرية من مسجلي عمادة القبول والتسجيل وجميع أقسامها، وجميع أقسام عمادة شؤون الطلبة وسكرتارية الكليات، وحراساتها، وغيرها.

5. القيادة والريادة لدى الطلبة:

تشجيع الطلبة على إكسابهم مهارات القيادة والريادة من خلال أعضاء هيئة التدريس في تقسيم اللقاءات إلى محاضرات توزع على الطلبة، وإشراك الطلبة في الأنشطة اللامنهجية والعمل التطوعي، والتعرف إلى احتياجات الطلبة وحل مشكلاتهم.

6. جودة الخدمات الإلكترونية:

تشجيع الطلبة على استخدام الإنترنت للاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة، والسرعة في إنجازها من خلال (عمادة القبول والتسجيل، وعمادة شؤون الطلبة والدائرة المالية والمكتبة وغيرها)، ومشاركة الطلبة في عملية تقديم مقترحات لتطوير هذه الخدمات الإلكترونية، والسعي الدائم لتطوير مكتبة الجامعة الإلكترونية، وذلك بتزويدها بالمراجع والدوريات والمجلات العلمية الحديثة.

الدراسة الإحصائية:

هدفت الدراسة إلى تعرف جودة التعليم بين رأس المال البشري والمادي وملاءمتها لسوق العمل من خلال تطبيقها على طلبة جامعة الأزهر-غزة، ولتحقيق ذلك تم تناول طريقة الدراسة وإجراءاتها، والتي تشتمل على: مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة، وصدق الاستبانة، وثبات الاستبانة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث.

أسلوب الدراسة:

استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، والذي يحاول أن يصف ويقيم جودة التعليم بين رأس المال البشري والمادي وملاءمتها لسوق العمل بدراسة ميدانية على جامعة الأزهر-غزة، ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

وقد استخدم البحث مصدرين أساسيين لجمع المعلومات:

1- المصادر الأولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، لجأ الباحثان إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة أداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على (555) طالباً وطالبة من طلبة جامعة الأزهر-غزة.

2- المصادر الثانوية:

حيث اتجه الباحثان في معالجة الإطار النظري لدراسة مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في: الكتب، والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث، والدراسات السابقة، التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة الأزهر-غزة، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (14118) طالباً وطالبة، ولجمع المعلومات، تم استخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية المنتظمة، حيث تم توزيع الاستبانات على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تتكون من (555) طالباً وطالبة، وقد تم استرداد (549) استبانة، وبعد فحص الاستبانات، تم استبعاد (9) استبانات؛ نظراً إلى عدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة عن الاستبانة، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (540) استبانة، أي بنسبة (97%)، وقد تم تحديد عدد طلبة العينة من الطلاب والطالبات وحسب الجدول رقم (1).

جدول (1) جدول يوضح توزيع عينات الطلبة نظام الكليات

م.	الفقرة	عدد الطلاب الإجمالي	عدد الطالبات الإجمالي	النسبة العشوائية طلاب	النسبة العشوائية طالبات	عدد العينات العشوائية طلاب	عدد العينات العشوائية طالبات
1-	كلية الطب	178	201	0.01	0.01	7	8
2-	كلية طب الأسنان	96	279	0.01	0.02	4	11
3-	كلية الصيدلة	252	858	0.02	0.06	10	32
4-	كلية العلوم الطبية التطبيقية	374	908	0.03	0.06	14	35
5-	كلية العلوم	194	197	0.01	0.01	7	8
6-	كلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات	768	430	0.05	0.03	29	16
7-	كلية الزراعة	237	68	0.02	0.00	9	3
8-	كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية	1193	826	0.08	0.06	46	32
9-	كلية التربية	562	2094	0.04	0.14	21	80
10-	كلية الآداب والعلوم الإنسانية	585	1281	0.04	0.09	22	49
11-	كلية الحقوق	1145	430	0.08	0.03	44	16
12-	كلية الشريعة	125	84	0.01	0.01	5	3
13-	عمادة الدراسات العليا	428	325	0.03	0.02	16	12

أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة حول جودة التعليم بين رأس المال البشري والمادي وملاءمتها لسوق العمل بدراسة ميدانية على جامعة الأزهر-غزة من خلال تطبيقها على طلبة الجامعة، وتتكون الاستبانة من قسمين رئيسين هما:

1. **القسم الأول:** يتكون من البيانات الشخصية لعينة الدراسة، ويتكون من (5) فقرات.
2. **القسم الثاني:** وهو عبارة عن مجالات الدراسة، وهي ستة محاور، وتتكون من (59) فقرة، وهذه المحاور كالتالي:
   أ. مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية، ويتكون من (10) فقرات.
   ب. أساليب التدريس الحديثة، ويتكون من (12) فقرة.
   ج. وفرة الجوانب المادية وملاءمتها، ويتكون من (9) فقرات.

د. وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها، ويتكون من (9) فقرات.

هـ. **القيادة والريادة لدى الطلبة**، ويتكون من (9) فقرات.

و. **جودة الخدمات الإلكترونية**، ويتكون من (10) فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي؛ لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة، ومن وجهة نظر الباحثين أن استخدام مقياس ليكرت الخماسي يتناسب مع الطلبة أكثر من ليكرت السباعي أو نظام العشرة؛ حيث من الصعب على الطلبة تقدير درجات الموافقة، وكما سيكون من الصعب على الطلبة الإجابة عن الاستبانة، وستكون هناك استبانات كثيرة مفقودة. حيث اختار الباحثان الدرجة (5) الموافق بشدة، والدرجة (1) لغير الموافق بشدة، كما هو موضح في الجدول (2).

جدول (2) يوضح مقياس ليكرت الخماسي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

صدق الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد قام الباحثان بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

أولاً- رأي المحكمين:

عرض الباحثان الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (16) متخصصاً في: الاقتصاد، والإدارة والإحصاء، والعلوم والهندسة، والعلوم الطبية التطبيقية، والتربية، والآداب، والزراعة، وقد استجاب الباحثان لآراء المحكمين، وقاما بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة.

ثانياً- صدق المقياس:

صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إلية هذه الفقرة، وقد قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

ويوضح الجدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول " **مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية**" والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة تتراوح بين (0.654) و(0.413)، وهي دالة عند مستوى معنوية (α=0.01)، وبذلك يعد هذا المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (3): معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المحور الأول مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية" والدرجة الكلية للمحور

م.	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (sig.)
1-	يوزع أعضاء هيئة التدريس خطة واضحة حول المساق المُدرس في بداية الفصل الدراسي.	0.572**	0.000
2-	يحترم أعضاء هيئة التدريس آراء الطلبة ويشجعونهم عليها.	0.640**	0.000
3-	يعامل أعضاء هيئة التدريس الطلبة حسب إمكانياتهم وقدراتهم.	0.579**	0.000
4-	يستخدم أعضاء هيئة التدريس عبارات محفزة للطلبة.	0.654**	0.000

5-	يتمتع أعضاء هيئة التدريس بالمظهر الحسن.	0.413**	0.000
6-	يتمتع أعضاء هيئة التدريس بالصوت الواضح.	0.577**	0.000
7-	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بمواعيد المحاضرات.	0.560**	0.000
8-	يتواجد أعضاء هيئة التدريس خلال الساعات المكتبية.	0.516**	0.000
9-	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلبة على البحث في المراجع الإنجليزية.	0.479**	0.000
10-	يسعى أعضاء هيئة التدريس لتنمية قدرات الطلبة ومهاراتهم.	0.679**	0.000

***الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.01)*

الصدق البنائي:

يعد الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

يبين جدول (4) أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (α=0.01)، وبذلك تعد جميع محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (4): معامل ارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية للاستبانة

م.	المحور	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (sig.)
1-	**مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية**	0.702**	0.000
2-	**أساليب التدريس الحديثة**	0.699**	0.000
3-	**وفرة الجوانب المادية وملاءمتها**	0.790**	0.000
4-	**وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها**	0.784**	0.000
5-	**القيادة والريادة لدى الطلبة**	0.807**	0.000
6-	**جودة الخدمات الإلكترونية**	0.806**	0.000

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.01)

تحليل بيانات المحور الأول: مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية كنموذج:

تم استخدام اختبار (One-Sample T Test)، لمعرفة إذا ما كان متوسط درجة الاستجابة على فقرات هذا المحور قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) أو لا. النتائج موضحة في الجدول (5).

جدول رقم (5): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (sig.) لفقرات محور مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية

رقم الفقرة	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الوزن النسبي (%)	القيمة الاحتمالية (sig.)	قيمة T	الرتبة
1.1	تكرار	125	244	91	60	20	3.73	74.6	0.000	16.117	4
	نسبة	23.15%	45.19%	16.85%	11.11%	3.70%					
1.2	تكرار	113	239	125	52	11	3.72	74.4	0.000	17.402	5
	نسبة	20.93%	44.26%	23.15%	9.63%	2.04%					
1.3	تكرار	72	187	157	95	29	3.33	66.6	0.000	7.100	9

					نسبة	13.33%	34.63%	29.07%	17.59%	5.37%	
1.4	تكرار	77	220	149	74	20	3.48	69.6	0.000	11.008	7
	نسبة	14.26%	40.74%	27.59%	13.70%	3.70%					
1.5	تكرار	166	276	77	17	4	4.08	81.6	0.000	31.424	1
	نسبة	30.74%	51.11%	14.26%	3.15%	0.74%					
1.6	تكرار	123	248	108	51	10	3.78	75.6	0.000	18.906	3
	نسبة	22.78%	45.93%	20.00%	9.44%	1.85%					
1.7	تكرار	149	236	94	52	9	3.86	77.2	0.000	20.303	2
	نسبة	27.59%	43.70%	17.41%	9.63%	1.67%					
1.8	تكرار	67	180	195	78	20	3.36	67.2	0.000	8.467	8
	نسبة	12.41%	33.33%	36.11%	14.44%	3.70%					
1.9	تكرار	57	131	153	132	67	2.96	59.2	0.446	-0.762	10
	نسبة	10.56%	24.26%	28.33%	24.44%	12.41%					
1.10	تكرار	92	223	134	68	23	3.54	70.8	0.000	12.031	6
	نسبة	17.04%	41.30%	24.81%	12.59%	4.26%					
النتيجة الكلية للمحور							3.59	71.8	0.000	23.7	

مستوى الدلالة الإحصائية عند $\alpha=0.05$

من النتائج المبينة في الجدول (5)، والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة حول فقرات المحور **الأول "مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية"، يمكن استخلاص ما يلي:**

- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (1.5) يساوي (4.08) والوزن النسبي لها يساوي (81.6%)، والقيمة الاحتمالية (.sig) تساوي (0.000)، لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.05)، وهذا يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (الحياد) والتي تساوي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على أن أعضاء هيئة التدريس يتمتعون بالمظهر الحسن.
- المتوسط الحسابي للفقرة رقم (1.9) يساوي (2.96) والوزن النسبي لها (59.2%)، والقيمة الاحتمالية (sig.) تساوي (0.446) وهي أكبر من (0.05)، ولذلك تعد هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.05)، وهذا يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (الحياد) والتي تساوي (3)، وهذا يعني أن هناك موقفاً محايداً من قبل أفراد العينة حول أن أعضاء هيئة التدريس يشجعون الطلبة على البحث في المراجع الإنجليزية.
- المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول " مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية" يساوي (3.59) والوزن النسبي لها يساوي (71.8%)، والقيمة الاحتمالية (sig.) تساوي (0.000)، لذلك تعد فقرات هذا المحور دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.05)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور.

3 تحليل بيانات جميع المحاور:

تم استخدام اختبار (One-Sample T Test)، لمعرفة إذا ما كان متوسط درجة الإجابة عن فقرات

هذا المحور قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) أولاً النتائج موضحة في الجدول (6).

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.sig) لجميع المحاور

م.	المحور	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	القيمة الاحتمالية (.sig)	قيمة t	الرتبة
-1	مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية.	3.5854	71.708	0.000	23.699	1
-2	أساليب التدريس الحديثة.	3.3336	66.672	0.000	12.225	2
-3	وفرة الجوانب المادية وملاءمتها.	2.8934	57.868	0.003	-2.993	6
-4	وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها.	3.3115	66.23	0.000	9.966	3
-5	القيادة والريادة لدى الطلبة.	3.0570	61.14	0.091	1.694	4
-6	جودة الخدمات الإلكترونية.	3.0326	60.652	0.335	0.965	5
	جميع المحاور	**3.2023**	**64.046**	**0.000**	**8.459**	

مستوى الدلالة الإحصائية عند $\alpha=0.05$

من النتائج المبينة في الجدول (6) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة على جميع محاور الدراسة، يمكن استخلاص ما يلي:

المتوسط الحسابي لجميع محاور الدراسة يساوي (3.20) والوزن النسبي لها يساوي (64.05%)، والقيمة الاحتمالية (.sig) تساوي (0.000) وهي أصغر من (0.05)، لذلك تعد هذه المحاور دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.05)، وهذا يدل على أن متوسط درجة الاستجابة على هذه المحاور قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (الحياد) والتي تساوي (3).

4- اختبار الفرضيات:

4.1 اختبار الفرضية الرئيسة الأولى وتفرعاتها:

تم استخدام اختبار دلالة معامل ارتباط بيرسون لاختبار الفرضية الإحصائية التالية:

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة التعليم ومدى ملاءمة التعليم لسوق العمل.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة التعليم ومدى ملاءمة التعليم لسوق العمل.

فإذا كانت (sig. p-value) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha\leq$ 0.05) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية، وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة التعليم ومدى ملاءمة التعليم لسوق العمل، أما إذا كانت (sig. p-value) أصغر من أو تساوي مستوى الدلالة ($\alpha\leq$ 0.05) فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة إنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر جودة التعليم ومدى ملاءمة التعليم لسوق العمل.

لاختبار الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha\leq$ 0.05) بين عناصر جودة التعليم ومدى ملاءمة التعليم لسوق العمل، تم استخدام اختبار دلالة معامل ارتباط بيرسون على النحو الآتي:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha\leq$ 0.05) بين مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية وملاءمة التعليم لسوق العمل.

معامل ارتباط بيرسون بين مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية وملاءمة التعليم لسوق العمل

(مستوى الدلالة الإحصائية عند α=0.01)

من النتائج الموضحة في الجدول (7) يمكن استخلاص الآتي:

معامل الارتباط بين مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية وملاءمة جودة التعليم لسوق العمل يساوي (0.702)، والقيمة الاحتمالية (.sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية وملاءمة جودة التعليم لسوق العمل.

4.2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين أساليب التدريس الحديثة وملاءمة جودة التعليم لسوق العمل.

من النتائج الموضحة في الجدول (7) يمكن استخلاص الآتي:

معامل الارتباط بين أساليب التدريس الحديثة وملاءمة جودة التعليم لسوق العمل يساوي (0.699)، والقيمة الاحتمالية (.sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين أساليب التدريس الحديثة وملاءمة التعليم لسوق العمل.

4.3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين عنصر وفرة الجوانب المادية وملاءمة التعليم لسوق العمل.

من النتائج الموضحة في الجدول (7) يمكن استخلاص الآتي:

معامل الارتباط بين عنصر وفرة الجوانب المادية وملاءمة التعليم لسوق العمل يساوي (0.790)، والقيمة الاحتمالية (.sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين عنصر وفرة الجوانب المادية وملاءمة جودة التعليم لسوق العمل.

4.4 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين وفرة الخدمات البشرية وملاءمة التعليم لسوق العمل.

من النتائج الموضحة في الجدول (7) يمكن استخلاص الآتي:

معامل الارتباط بين وفرة الخدمات البشرية وملاءمة التعليم لسوق العمل يساوي (0.784)، والقيمة الاحتمالية (.sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين وفرة الخدمات البشرية وملاءمة التعليم لسوق العمل.

4.5 اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين عنصر القيادة والريادة لدى الطلبة وملاءمة جودة التعليم لسوق العمل.

من النتائج الموضحة في الجدول (7) يمكن استخلاص الآتي:

معامل الارتباط بين عنصر القيادة والريادة لدى الطلبة وملاءمة التعليم لسوق العمل يساوي (0.807)، والقيمة الاحتمالية (.sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين عنصر القيادة والريادة لدى الطلبة وملاءمة جودة التعليم لسوق العمل.

4.6 اختبار الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين جودة الخدمات الإلكترونية وملاءمة جودة التعليم لسوق العمل.

من النتائج الموضحة في الجدول (7) يمكن استخلاص الآتي:

معامل الارتباط بين جودة الخدمات الإلكترونية وملاءمة التعليم لسوق العمل يساوي (0.806)، والقيمة الاحتمالية (.sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05) بين جودة الخدمات الإلكترونية وملاءمة التعليم لسوق العمل.

جدول رقم (7) معامل ارتباط بيرسون للفرضيات الستة الأولى

المحور	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (.sig)
مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية.	**702.0	0.000
أساليب التدريس الحديثة.	**699.0	0.000
وفرة الجوانب المادية وملاءمتها.	**790.0	0.000
وفرة الخدمات البشرية.	**784.0	0.000
عنصر القيادة والريادة لدى الطلبة.	**807.0	0.000
جودة الخدمات الإلكترونية	**806.0	0.000

مستوى الدلالة الإحصائية عند α=0.01

5. اختبار الفرضية الرئيسة الثانية وتفرعاتها:

لاختبار الفرضية الرئيسة الثانية وتفرعاتها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة تعزى إلى الخصائص الشخصية لأفراد العينة، تم استخدام اختبار (Two Independent Samples T Test)؛ لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات، كذلك تم استخدام اختبار (One-Way ANOVA)؛ لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وهذا الاختبار المعلمي يصلح لمقارنة (3) متوسطات فأكثر، حيث تم استخدام هذه الاختبارات لاختبار الفرضية الإحصائية التالية:

الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة.

الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة.

فإذا كانت (sig. p-value) أكبر من مستوى الدلالة (α=0.05) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة، أما إذا كانت (sig. p-value) أصغر من أو تساوي مستوى الدلالة (α=0.05) فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة.

وكانت نتائج الاختبارات على النحو التالي:

5.1 اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.

يوضح الجدول (5.21) أنه باستخدام اختبار (Two Independent Sample T Test) تبين أن القيمة الاحتمالية (.sig) للمحاور (مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية، وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها، القيادة والريادة لدى الطلبة، جودة الخدمات الإلكترونية) كانت أكبر من مستوى الدلالة (α=0.05)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة (مدى رضا الطلبة عن الهيئة

التدريسية، وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها، القيادة والريادة لدى الطلبة، جودة الخدمات الإلكترونية) تعزى إلى متغير الجنس.

بينما يوضح الجدول (8) أن القيمة الاحتمالية (sig.) للمحاور (أساليب التدريس الحديثة، وفرة الجوانب المادية وملاءمتها) كانت أصغر من مستوى الدلالة (α=0.05)، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة (أساليب التدريس الحديثة، وفرة الجوانب المادية وملاءمتها) تعزى الى متغير الجنس.

في حين أن الجدول (8) يبين إجمالاً أن القيمة الاحتمالية (sig.) لجميع محاور الدراسة تساوي (0.284) وهي أكبر من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير الجنس، وبناءً على ذلك يمكن الاستنتاج بأنه لدى أفراد عينة الدراسة رؤى متشابهة حول محاورها مرتبطة بمتغير الجنس.

جدول رقم (8) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى – متغير الجنس

م.	المجال	المتوسط		القيمة الاحتمالية (sig.)
		ذكور	إناث	
1-	مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية	3.55	3.61	0.222
2-	أساليب التدريس الحديثة	3.27	3.38	0.036
3-	وفرة الجوانب المادية وملاءمتها	2.77	2.98	0.003
4-	وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها	3.33	3.30	0.531
5-	القيادة والريادة لدى الطلبة	3.07	3.05	0.823
6-	جودة الخدمات الإلكترونية	3.05	3.02	0.689
7-	جميع محاور الدراسة	3.17	3.22	0.284

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة α=0.05

5.2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير نوع الدراسة.

يوضح الجدول (9) أنه باستخدام اختبار (Two Independent Sample T Test) تبين أن القيمة الاحتمالية (sig.) للمحاور (وفرة الجوانب المادية وملاءمتها، وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها، القيادة والريادة لدى الطلبة، جودة الخدمات الإلكترونية) كانت أكبر من مستوى الدلالة (α=0.05)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة (وفرة الجوانب المادية وملاءمتها، وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها، القيادة والريادة لدى الطلبة، جودة الخدمات الإلكترونية) تعزى إلى متغير نوع الدراسة.

بينما يوضح الجدول (9) أن القيمة الاحتمالية (sig.) للمحاور (مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية، أساليب التدريس الحديثة) كانت أصغر من مستوى الدلالة (α=0.05)، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة (مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية، أساليب التدريس الحديثة) تعزى إلى متغير نوع الدراسة.

في حين أن الجدول (9) يبين إجمالاً أن القيمة الاحتمالية (sig.) لجميع محاور الدراسة تساوي (0.075) وهي أكبر من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير نوع الدراسة، وبناءً على ذلك يمكن الاستنتاج بأنه لدى أفراد عينة الدراسة رؤى متشابهة حول محاورها مرتبطة بمتغير نوع الدراسة.

جدول رقم (9) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية – متغير نوع الدراسة

م.	المجال	المتوسط		القيمة الاحتمالية (sig.)
		بكالوريوس	ماجستير	
1-	مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية.	3.55	3.83	0.000
2-	أساليب التدريس الحديثة.	3.30	3.60	0.000
3-	وفرة الجوانب المادية وملاءمتها.	2.90	2.80	0.370
4-	وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها.	3.31	3.35	0.677
5-	القيادة والريادة لدى الطلبة.	3.04	3.17	0.211
6-	جودة الخدمات الإلكترونية.	3.02	3.16	0.160
7.	جميع محاور الدراسة.	3.19	3.32	0.075

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة α=0.05

5.3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير الكلية.

يوضح الجدول (10) أنه باستخدام اختبار (One Way ANOVA) تبين أن القيمة الاحتمالية (sig.) للمحور (وفرة الجوانب المادية وملاءمتها) كانت أصغر من مستوى الدلالة (α=0.05)، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استجابات المبحوثين حول محور (وفرة الجوانب المادية وملاءمتها) تعزى إلى متغير الكلية.

بينما يوضح الجدول (10) أن القيمة الاحتمالية (sig.) لجميع محاور الدراسة الأخرى كانت أكبر من مستوى الدلالة (α=0.05)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α=0.05) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة (باستثناء محور وفرة الجوانب المادية وملاءمتها) تعزى إلى متغير الكلية.

وبناءً على ذلك يمكن الاستنتاج بأنه لدى أفراد عينة الدراسة رؤية متشابهة حول محاور الدراسة بغض النظر عن متغير الكلية.

جدول رقم (10) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة – متغير الكلية

م.	المجال	المتوسط						قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (sig.)
		الطب البشري	طب الأسنان	الصيدلة	العلوم	الهندسة وتكنولوجيا المعلومات	العلوم الطبية التطبيقية		
1-	مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية.	3.44	3.27	3.51	3.63	3.65	3.48	1.256	0.247
2-	أساليب التدريس الحديثة.	3.25	3.41	3.38	3.39	3.36	3.41	0.834	0.606
3-	وفرة الجوانب المادية وملاءمتها.	2.74	2.61	2.68	2.68	2.80	2.86	2.122	0.017
4-	وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها.	3.05	3.11	3.32	3.27	3.38	3.18	1.164	0.309
5-	القيادة والريادة لدى الطلبة.	2.92	2.89	3.28	3.07	3.17	3.16	1.093	0.364
6-	جودة الخدمات الإلكترونية.	2.90	2.69	3.28	3.13	3.02	3.14	0.950	0.492
7-	جميع محاور الدراسة.	3.05	3.00	3.24	3.19	3.23	3.21	0.944	0.497

الفرق بين المتوسطات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$

تابع الجدول رقم (10) باقي كليات الجامعة نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة – متغير الكلية

م.	المجال	المتوسط						قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (sig.)
		الزراعة والبيئة	الاقتصاد والعلوم الإدارية	التربية	الآداب والعلوم الإنسانية	الحقوق	الشريعة		
1-	مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية.	3.44	3.60	3.59	3.64	3.67	3.73	1.256	0.247
2-	أساليب التدريس الحديثة.	3.22	3.29	3.40	3.33	3.16	3.51	0.834	0.606
3-	وفرة الجوانب المادية وملاءمتها.	3.34	2.87	2.95	2.80	3.18	3.11	2.122	0.017
4-	وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها.	3.38	3.23	3.39	3.30	3.42	3.57	1.164	0.309
5-	القيادة والريادة لدى الطلبة.	3.01	2.91	3.09	3.03	3.20	3.23	1.093	0.364
6-	جودة الخدمات الإلكترونية.	2.94	2.99	3.08	2.96	3.06	3.20	0.950	0.492
7-	جميع محاور الدراسة.	3.22	3.15	3.25	3.18	3.28	3.39	0.944	0.497

الفرق بين المتوسطات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$

5.4 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha=0.05$) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير المستوى الدراسي.

يوضح الجدول (11) أن القيمة الاحتمالية (sig.) لجميع محاور الدراسة كانت أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين استجابات المبحوثين حول جميع محاور الدراسة تعزى إلى متغير المستوى الدراسي.

وبناءً على ذلك يمكن الاستنتاج بأنه لدى أفراد عينة الدراسة رؤى مختلفة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير المستوى الدراسي.

جدول رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة – متغير المستوى الدراسي

م.	المجال	المتوسط						قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (sig.)
		سنةأولى	سنة ثانية	سنة ثالثة	سنة رابعة	سنة خامسة	سنة سادسة		
1	مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية	3.86	3.60	3.44	3.36	3.41	3.38	13.72	0.000
2	أساليب التدريس الحديثة	3.53	3.31	3.22	3.22	3.25	3.00	5.082	0.000
3	وفرة الجوانب المادية وملاءمتها	3.10	2.90	2.78	2.77	2.46	2.96	4.105	0.001
4	وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها	3.62	3.35	3.10	3.09	2.93	3.53	11.608	0.000
5	القيادة والريادة لدى الطلبة	3.35	3.02	2.88	2.91	2.86	2.76	7.074	0.000
6	جودة الخدمات الإلكترونية	3.23	3.09	2.79	2.99	2.67	2.82	5.499	0.000
7	جميع محاور الدراسة	3.45	3.21	3.03	3.06	2.93	3.07	11.672	0.000

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$

5.5 اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير المحافظة.

يوضح الجدول (12) أن القيمة الاحتمالية (sig.) لجميع محاور الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين استجابات المبحوثين حول جميع محاور الدراسة (باستثناء محور وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها) تعزى إلى متغير المحافظة.

وبناءً على ذلك يمكن الاستنتاج بأنه لدى أفراد عينة الدراسة رؤى متشابهة حول محاور الدراسة بغض النظر عن متغير المحافظة.

جدول رقم (12): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة – متغير المحافظة

م.	المجال	المتوسط					قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (sig.)
		شمال غزة	غزة	الوسطى	خانيونس	رفح		
1-	مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية	3.67	3.56	3.60	3.61	3.44	1.163	0.326
2-	أساليب التدريس الحديثة	3.41	3.29	3.35	3.45	3.21	1.696	0.150
3-	وفرة الجوانب المادية وملاءمتها	3.03	2.79	2.91	3.02	2.93	2.095	0.080
4-	وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها	3.48	3.25	3.21	3.44	3.30	2.613	0.035
5-	القيادة والريادة لدى الطلبة	3.11	3.02	3.07	3.17	2.90	0.992	0.411
6-	جودة الخدمات الإلكترونية	3.18	2.96	2.95	3.16	3.06	2.09	0.081
7-	جميع محاور الدراسة	3.31	3.15	3.18	3.31	3.14	2.409	0.048

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$

نتائج الدراسة وتوصياتها:

بناءً على ما سبق من دراسة بحثية أجراها الباحثان وذلك لاستعراض ومناقشة أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الخاصة بجودة التعليم بين رأس المال البشري والمادي وملاءمتها لسوق العمل جامعة الأزهر - غزة (حالة دراسية)، وكذلك خرجت بعدة توصيات وذلك بعد عملية جمع البيانات وتحليلها وعرضها وتفسيرها وتعليق الباحثين عليها، وبناءً على ما سبق فقد توصلت الدراسة إلى التالي:

أولاً- النتائج:

- مستوى إجابة أفراد العينة عن جميع المحاور الخاصة بجودة التعليم بلغ (64.05%)، إلا أنه يوجد ضعف في بعض المحاور مثل: وفرة الجوانب المادية وملاءمتها لجودة التعليم، وجودة الخدمات الإلكترونية.
- كشفت هذه الدراسة أن مستوى إجابة أفراد العينة عن محور أساليب التدريس الحديثة بلغ (66.67%)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (صبرة و الداية، 2015)، حيث وجدا أن ما متوسطه 60% من الطلبة المبحوثين في قسم إدارة الأعمال في جامعات الأزهر والإسلامية والأقصى راضون عن أساليب التدريس في تلك الجامعات، مع فروقات في النسبة بين الجامعات الثلاث؛ أيضاً يعزز (عزيز، 2012)، هذه النتيجة بالنتيجة التي توصل إليها في دراسته حول جامعة ديالي في العراق، حيث وجد أنه بمتوسط موزون يوافق 57.4% من الطلبة المبحوثين في الجامعة راضين عن أساليب التدريس المقدمة.
- كشفت هذه الدراسة أن مستوى إجابة أفراد العينة عن محور وفرة الجوانب المادية وملاءمتها بلغ (57.87%)، وتتعارض هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (سليماني وبلعسلة، 2017)، حيث وجدا أن رضا الطلبة عن الجوانب المادية من مبانٍ وأراضٍ وساحات وغيرها في خمس جامعات جزائرية، حيث أعطت الفئة المبحوثة نسبة أقل من 50% من حيث الرضا عن الجوانب المادية وملاءمتها.
- كشفت هذه الدراسة أن مستوى إجابة أفراد العينة عن محور وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها بلغ (66.23%)، تتفق هذه الدراسة من

ناحية الخدمات الأكاديمية مع دراسة (سيف، والسرطاوي، و الأقرع، 2014) حيث وجدوا أن 55% راضون عن الخدمات البشرية الأكاديمية في الجامعات الأردنية الحكومية، هذا من ناحية، بينما من ناحية أخرى وجدت نفس الدراسة أن 44% فقط من الطلبة المبحوثين راضون عن الخدمات غير الأكاديمية في نفس مجتمع الدراسة.

- كشفت هذه الدراسة أن مستوى إجابة أفراد العينة عن محور القيادة والريادة لدى الطلبة بلغ (62.14%)، وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصل إليها (صبرة و الداية، 2015)، حيث وجدا أن طلبة قسم إدارة الأعمال في جامعات الأزهر والإسلامية والأقصى يوافقون بمتوسط موزون 70%، على أن أعضاء هيئة التدريس يشجعون الطلبة على اكتساب مهارات القيادة والريادة، وأيضاً تتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصل إليها (سلمان، 2013)، حيث وجد أن 65% من العينة المبحوثة في جامعة الأقصى - غزة، يتمتعون بمهارات القيادة والريادة.
- كشفت هذه الدراسة أن مستوى إجابة أفراد العينة عن محور جودة الخدمات الإلكترونية بلغ (60.65%)، وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصل إليها (حمدان، 2012)، الذي وجد رضا الطلبة عن جودة الخدمات الإلكترونية بنسبة تفوق 80% في جامعة العلوم التطبيقية - الأردن. كما وجد (صيام، 2012) أن أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية يرون أن استخدام التعليم الإلكتروني يحقق مزايا إضافية من بينها زيادة رضا الطلبة عن الخدمات الإلكترونية.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية وملاءمة التعليم لسوق العمل.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أساليب التدريس الحديثة وملاءمة التعليم لسوق العمل.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عنصر وفرة الجوانب المادية وملاءمة التعليم لسوق العمل.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين وفرة الخدمات البشرية وملاءمة التعليم لسوق العمل.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عنصر القيادة والريادة لدى الطلبة وملاءمة التعليم لسوق العمل.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة الخدمات الإلكترونية وملاءمة التعليم لسوق العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة (مدى رضا الطلبة عن الهيئة التدريسية، وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها، القيادة والريادة لدى الطلبة، وجودة الخدمات الإلكترونية) تعزى إلى متغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة (أساليب التدريس الحديثة، وفرة الجوانب المادية وملاءمتها) تعزى إلى متغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات المبحوثين حول محاور الدراسة (وفرة الجوانب المادية وملاءمتها، وفرة الخدمات البشرية وملاءمتها، القيادة والريادة لدى الطلبة، جودة الخدمات الإلكترونية) تعزى إلى متغير نوع الدراسة.

ثانياً - توصيات الدراسة:

1- زيادة الاهتمام برأس المال البشري (أعضاء هيئة التدريس)، بضرورة دعمهم بما يحتاجون إليه من دورات لزيادة مهارات استخدام أساليب متنوعة في الدراسة، وتطوير اللغة الإنجليزية لديهم وكذلك (الإداريون)، وتزويدهم بدورات مهارات تضاف إلى مهاراتهم.

2- ضرورة تطوير وتحسين جودة الإنتاج (الخريجين) خاصة فيما يتعلق بالكليات الأدبية والعلمية عدا التخصصات الطبية، بدمجهم في سوق العمل من خلال التعاقد كتدريب مع العديد من المؤسسات، على أن تقوم هذه المؤسسات باستيعاب عدد معين من الطلبة الملتحقين بالجامعة أثناء فترة الدراسة، وإعطاء تقييم حول حالة الطالب وملاءمته لسوق العمل أو مجال تخصصه..

3- الاهتمام بمكتبة الجامعة من خلال دراسة ما تحتاجه إليه من مجلات علمية ومراجع وتجهيزات وحواسيب منتشرة للاستعلام ومرتبط ببرنامج محوسب وبآلية سهلة للوصول إلى الكتب والمراجع ورسائل الماجستير بكل سهولة.

4- ضرورة الاهتمام بالتكنولوجيا من خلال تزويد الجامعة ومكتبتها ومختبرات الطلبة الطبية وغيرها بشبكة (WIFI) ؛ وذلك للإفادة أثناء فترة الفراغ، وتمكين رواد مكتبة الجامعة من استخدام موقع المكتبة في البحث عن المراجع والدوريات الموجودة في المكتبة، وتزويد مكتبة الجامعة بمجلات أجنبية عالمية ودوريات من خلال الاشتراك في هذه المواقع وتوفير بحث إلكتروني سهلٍ.

5- ضرورة الاهتمام بالنشاطات اللامنهجية (المسابقات بين الكليات، ندوات للطلبة، ربط الطلبة بسوق العمل من خلال زيارات حسب التخصص، ورش عمل، وغيرها)، الأمر الذي يعود على الطلبة بالإيجابية من خلال تنمية مهاراتهم الإبداعية، وبالتالي وصولهم إلى الجودة المطلوبة. وتفعيل دور قسم الإرشاد والتوجيه الكائن بعمادة شؤون الطلبة.

- المراجع:

أولاً - المراجع العربية:

ألطاف إبراهيم. (2014). مخرجات التعلم للبرامج الأكاديمية في جامعة عدن: واقعها ومأمولها من وجهة نظر عمداء الكليات، ورؤساء الأقسام العلمية، وأعضاء هيئة التدريس والطلبة المتوقع تخرجهم. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد السابع* العدد (15)، صفحة 125.

أمجد درادكة، وعادل معايعة. (2014). الشراكة بين الجامعات ومؤسسات القطاع الخاص ومعوقات تطبيقها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك-الأردن. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السابع العدد* (15)، صفحة 97.

باسم برقاوي، فاتن خربط، و عماد أبو الرب. (2015). تطوير إطار لضمان جودة التعليم والتعلم في مؤسسات التعليم العالي. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثامن العدد* (2015)، 187.

البشير محمد. (2015). تقييم جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر طلاب كلية العلوم الادارية في جامعة نجران - المملكة العربية السعودية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثامن العدد* (22)، صفحة 75.

جميلة سليماني، و فتيحة بلعسلة. (2017). مدى توافر معايير الجودة في المباني الجامعية من وجهة نظر الطلاب. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد العاشر العدد* (28)، صفحة 77.

حاتم جاسم عزيز. (2012). تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعة من وجهة نظر الطلبة (دراسة ميدانية في جامعة ديالي). *مجلة الفتح للبحوث النفسية والتربوية، العدد* (50)، الصفحات 103-123.

خالد محمد حمدان. (2012). جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم

التطبيقية الخاصة. *المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي*، (صفحة 917). المملكة الأردنية الهاشمية.

داود عبد المالك الحدابي، و هدى عبد الله قشوة. (2009). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثاني رقم*، الصفحات 92-108.

رهيب العبسي. (2017). تصور مقترح لمواءمة مخرجات كليات المجتمع في الجمهورية اليمنية مع متطلبات سوق العمل في ضوء الواقع الحالي لها. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد العاشر العدد* (28)، صفحة 155.

سليم إبراهيم الحسنية. (2009). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي بكليتهم : دراسة مسحية. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد* **25** *رقم* (2)، الصفحات 285-312.

عبد الكريم خلف الهويش. (2011). أقسام التخطيط الحضري والإقليمي في الجامعات السعودية ومواءمة مخرجاتها لسوق العمل السعودي : دراسة ميدانية تحليلية لخريجي قسم التخطيط الحضري والإقليمي بجامعة الدمام. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي* ، المجلد الرابع (7)، الصفحات 1-20.

علاء الرواشدة، و أسماء العرب. (2017). خصائص عضو هيئة التدريس المتميز كمؤشر لجودة التعليم العالي في الأردن. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد العاشر العدد* (27)، صفحة 67.

فريد النجار. (2000/1999). *إدارة الجامعات بالجودة الشاملة* (المجلد الأول). القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.

مأمون الدرادكة، و طارق الشبلي. (2002). الجودة في المنظمات الحديثة (المجلد الاول). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

مجاهدي الطاهر، بعلي مصطفى، و ضياف زين الدين. (2014). إدراك طلبة العلوم الاجتماعية بجامعة المسيلة لخصائص الأستاذ الجامعي الناجح كمدخل لجوة التعليم دراسة مبدانية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السابع العدد* (16)، صفحة 201.

مجذوب قمر. (2017). مدى إدراك طلبة جامعة دنقلا لأهمية استخدام وسائط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم الجامعي والصعوبات التي يواجهونها. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد العاشر العدد* (28)، صفحة 57.

محمد أحمد شاهين. (2011). مستوى جودة التعليم في جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الطلبة. *مجلة اتحاد الجامعات العربية* **(58)**، الصفحات 1-24.

محمد أمين القضاة، و عبد الفتاح خليفات. (2013). درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم. *المنارة، المجلد* **19** (1)، صفحة 257.

محمد جلال السعايدة. (2015). *مهارات التدريس الجامعي التي ينبغي توافرها لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر طلبتهم*. رسالة ماجستير.

محمد سلمان. (يناير، 2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF). *مجلة الأقصى (سلسة العلوم الانسانية)* ، الصفحات 1-50.

محمود صبرة، و وائل الداية. (مارس، 2016). الفجوة بين مخرجات التعليم العالي وسوق العمل في العلوم الاقتصادية من وجهة نظر طلبة إدارة الأعمال في قطاع غزة-فلسطين. *المجلة العربية للجودة والتميز، المجلد الثالث العدد* (1)، الصفحات 5-35.

ناصر سيف، خالد السرطاوي، و سارة الاقرع. (2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السابع العدد* (15)، صفحة 161.

وليد صيام. (2012). مدى إسهام التعليم الإلكتروني في ضمان جودة التعليم العالي " دراسة حالة التعليم المحاسبي في الجامعات الأردنية ". *المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي*، (الصفحات 514-525). المملكة الأردنية الهاشمية.

References:

Abdul Karim Khalaf Al-Huwaish. (2011).Departments of urban and regional planning in Saudi universities and the alignment of their outputs to the Saudi labor market:An analytical field study for graduates of the Urban and Regional Planning Department at the University of Dammam.*The Arab Journal for Quality Assurance of University Education,* **7**(7), 1-20.

Alaa Al Rawashdeh, and Asma Al Arab. (2017).Characteristics of the distinguished faculty member as an indicator of the quality of higher education in Jordan. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education,* **10** (27).

Altaf Ibrahim. (2014). Learning outcomes for academic programs at the University of Aden: Its reality and expectations from the point of view of the deans of the faculties, heads of scientific departments, faculty members and students expected to graduate. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education,* **7** (15).

Amjad Daradkeh, and Adel Maayah. (2014).Partnership between universities and private sector institutions and obstacles to its application from the point of view of faculty members at Yarmouk University - Jordan. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education,* **7**(15).

Assaad, R., Krafft, C., &Isfahani, D. (2014). Does the type of higher education affect labor market outcomes? A comparison of Egypt and Jordan. *Economic Research Forum, Working Paper Series* **1***(*826), 1-45.

Basem Barqawi, FatenKharbat, and Imad Abu Al-Rub. (2015).Develop a framework to ensure the quality of teaching and learning in higher education institutions. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education,* **7** (187), 51-87

Bashir Mohammed. (2015).Evaluating the quality of educational service from the point of view of students of the College of Administrative Sciences at Najran University - Saudi Arabia. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education,* **7**(22).

Daoud Abdul Malik Al-Hadabi, and Huda Abdullah Qashwa. (2009).The quality of the educational service at the College of Education in Hajjah from the point of view of the students of the scientific departments. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education,* **2**(9), 92-108.

Eid, F. (2014). Research, Higher Education and the Quality of Teaching: Inquiry in a Japanese Academic Context. *Research in Higher Education Journal*, **24**.

Farid Al-Najjar. (1999/2000).Managing Universities with Total Quality (Volume One). Cairo: Itrak for publishing and distribution.

Hatem Jassem Aziz. (2012).Evaluating the performance of faculty members at the university from the students' point of view (a field study at the University of Diyala).Al-Fath *Journal for Psychological and Educational Research,* **7** (50), 103-123.

Hossain, S., &Akareem, H. (2016). Determinants of education quality: what makes students' perception different. *3* (1), 52-67.

Issa, A. T., &Siddiek, A. G. (2012). Higher Education in the Arab World & Challenges of Labor Market. *International Journal of Business and Social Science,* **3** NO. (9), 146-151.

Jamila Soleimani, and Fatiha Belasala. (2017).Availability of quality standards in university buildings from the students' point of view. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education,* **7**(28).

Khaled Mohamed Hamdan. (2012).The quality of educational service and its impact on student satisfaction An applied study on students of the Applied Science Private University. The Second Arab International Conference on Quality Assurance of Higher Education, (p. 917). the Hashemite Kingdom of Jordan.

Lidice, A., &Saglam, G. (2013). Using studen evaluations to measure educational quality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* (70), 1009-1015.

Mahmoud Sabra, and Wael Al-Daya. (March, 2016).The gap between higher education outcomes and the labor market in economic sciences from the point of view of business administration students in the Gaza Strip - Palestine.*The Arab Journal for Quality and Excellence,* **3**(1), 5-35.

Majzoub Qamar (2017).The extent to which Dongola University students are aware of the importance of using the media of information and communication technology in university education and the difficulties they face. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education,* **10**(28).

MamounDaradkeh, and Tariq al-Shibli. (2002).Quality in Modern Organizations (1). Amman: Dar Safaa for publishing and distribution.

Mohamed Ahmed Shaheen. (2011).The level of education quality at Al-Quds Open University from the students' point of view. *Journal of the Association of Arab Universities (58)*, 1-24.

Mohamed Salman. (January, 2013).The level of the quality of university services as perceived by the students of Al-Aqsa University in Gaza according to the service quality scale (SERVPERF). *Al-Aqsa Journal (Humanities Series),* 1-50.

Mohammed Jalal Al-Saeeda. (2015).University teaching skills that should be available to faculty members at Al-Balqa Applied University from their students' point of view. Master Thesis.

Muhammad Amin Al-Qudah, and Abdel-Fattah Khleifat. (2013).The degree of satisfaction of the students of Mutah University with the university services from their point of view. Al-Manara, **19** (1).

Mujahideen al-Taher, Baali Mustafa, and Diaf Zain al-Din. (2014).Awareness of social sciences students at the University of M'Sila of the characteristics of a successful university professor as an entrance to the education component, an interdisciplinary study. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education,* **7**(16).

Nasser Seif, Khaled Al-Sartawi, and Sarah Al-Aqra'. (2014).The level of quality of student services and student satisfaction with them in Jordanian public universities. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education,* **7**(15).

Raheeb Al-Absi. (2017).A proposed conceptualization to harmonize the outcomes of community colleges in the Republic of Yemen with the requirements of the labor market in light of their current reality. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education,* **10**(28).

Salim Ibrahim Al-Hasani. (2009).The extent of satisfaction of students of the Faculty of Economics at the University of Aleppo with the level of administrative and academic performance in their college: a survey study. Damascus University *Journal of Economic and Legal Sciences,* **25**(2), 285-312.

Walid Siam. (2012).The extent to which e-learning contributes to ensuring the quality of higher education: A case study of accounting education in Jordanian universities. The Second Arab International Conference on Quality Assurance of Higher Education, (pp. 514-525). the Hashemite Kingdom of Jordan.

Yirdaw, A. (2016). Quality of Education in Private Higher institutions in Ethiopia. *SAGE Open, 6* (1), 1-12.