

تقويم فعالية وحدات متابعة الخريجين  
في تحقيق جودة الخدمات المقدمة  
لخريجي الخدمة الاجتماعية

*Evaluation of the Effectiveness of graduates Follow-Up  
Units in Achieving the Quality of Services Provided to  
Social Work Graduates*

إعداد

**أ.م.د/ صفاء عزيز محمود**

الأستاذ بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية المساعد  
كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

2023م / 1445هـ

**ملخص الدراسة :**

إن معاناة خريج الخدمة الاجتماعية للحصول على فرصة عمل مناسبة تتزايد في ظل المتغيرات المتسارعة مما قد يُهدد الحق في الحياة الكريمة ، لذلك يفرض الالتزام الأخلاقي على جميع مؤسسات المجتمع مسئولية التخفيف من تداعيات هذا التهديد ، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال تحقيق جودة خدمات الطلاب والخريجين . لذلك هدفت هذه الدراسة إلى " تقويم فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المتعلقة بالتوظيف ، ومتابعة الخريجين ، والتدريب وتنمية المهارات ، والدراسات وقواعد البيانات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية " ، من خلال دراسة تقييمية طبقت على خريجي كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم . أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة هذه الخدمات كان متوسطا وانتهت الدراسة إلى وضع إطار تصوري مقترح لزيادة فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية ، ومجموعة من التوصيات، أهمها : تصميم خطة استراتيجية لوحدة متابعة الخريجين تحدد مؤشرات الأداء الأساسية ، اعتماد معايير جودة تراعي احتياجات الخريجين التدريبية ، مواءمة الخدمات مع المتطلبات المتجددة لسوق العمل **الكلمات المفتاحية : التقويم – الفعالية – متابعة الخريجين – جودة الخدمات .**

### ***Study Summary:***

the struggle of social work graduate to get suitable job opportunities is increasing in light of Accelerated changes, which may threaten to a dignified life right. Therefore, the Ethical commitment imposes on all societal institutions Responsibility to mitigate this threat.

Achieving this goal requires Achieving quality in all student and graduate services. Accordingly, **this study " aimed to evaluate the effectiveness of Graduate Follow-up Units in ensuring the quality of services related to employment, graduate follow-up, training and skill development, and studies and databases provided to social work graduates "**. It conducted an evaluative study on the graduates of the Faculty of Social Work at Fayoum University,

**The study results** indicated that the effectiveness level of Graduate Follow-up Units in ensuring the quality of these services was moderate. The study concluded with a proposed conceptual framework to enhance the effectiveness of Graduate Follow-up Units in achieving quality services for social work graduates and presented several recommendations. The most notable recommendations included designing a strategic plan for the Graduate Follow-up Unit that defines key performance indicators, adopting quality standards that address graduates' training needs, and aligning services with the evolving requirements of the labor market.

**Keywords: Evaluation, Effectiveness, graduates Follow-Up, Quality of Services.**

## المبحث الأول الإطار النظري للدراسة

### أولاً- مشكلة الدراسة: The problem of study

تسعى جميع المؤسسات لضمان تحقيق التميز في مهام عملها من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية كي تتمكن من تلبية احتياجات المجتمع ، وتضطلع مؤسسات التعليم الجامعي بمسؤولية ضمان تلك الجودة من خلال العمل على تحقيق مكانتها العلمية والمحافظة عليها من ناحية والسعي للاستمرار في تحسين مخرجاتها من ناحية اخرى ، وذلك من خلال مواكبتها للتطورات ، والبحث والتقصي لقياس مستوى الخدمات الراهنة .

ولن يتحقق ذلك المستوى الذي تصبو إليه كليات الجامعة بمراكزها ووحداتها إلا من خلال تطبيق معايير ومؤشرات الجودة في جميع مناطق خدمات الطلاب والخريجين ، ثم تقويمها لتحديد مستوى جودتها وفعاليتها، ومن ثم تحديد الخطوات والمتطلبات اللازمة لتحقيق مستويات الجودة المطلوبة .

ونظراً لأن مؤسسات التعليم العالي أصبحت اليوم تواجه تحديات حقيقية كي تتمكن من مواكبة التحديث وعصر العولمة ، بالإضافة إلى دورها في تحقيق التنمية ومعالجة قضايا المجتمع ومشكلاته التي من أهمها وأخطرها مشكلة البطالة ، فإن الأمر يُلزم مؤسسات التعليم العالي بإعداد الكفاءات المتمكنة من التعامل مع كل تلك التحديات والمعطيات الجديدة لمفاهيم العمل وبيئاته التي تتميز بسرعة التغيير وتنوع المهارات التي يجب أن تتوفر عند الخريجين الباحثين عن فرص العمل.

فلم تعد مؤسسات التعليم العالي قاصرة على المحافظة على التراث العلمي و الثقافي ونقله من جيل إلى آخر فقط بل أصبحت تواجه المتغيرات السريعة المستمرة ، وتمد سوق العمل بالكوادر المؤهلة القادرة على تلبية احتياجات المجتمع وتساهم في إيجاد حلول مبتكرة لمشكلاته . (بن مطني ، 2007)

وفي هذا السياق أكدت دراسة جامعة كاروليتا الشمالية (Nc state university, 2003) أن إكتساب الطلاب للمهارات المهنية أثناء فترة دراستهم الجامعية ، كانت من بين أهم المكتسبات العلمية لخريجي الجامعة من وجهة نظر الخريجين.

كما اشارت دراسة فيونرا (( Funaro , J. (2017) ) إلى فحص دور رأس المال الاجتماعي في سن مبادرة قائمة على أعضاء هيئة التدريس تهدف إلى تحسين نجاح الطلاب وإكمال دراساتهم في الكليات المجتمعية وقدموا أدلة على أن استراتيجيات المبادرة تتم بجودة عالية.

وأشارت دراسة غازي (2023) إلى ضرورة إعداد دراسات تقيس مدى ملائمة مخرجات التعليم مع متطلبات واحتياجات سوق العمل .

لم يعد التعليم الذي يحصله الطالب في المرحلة الجامعية كافياً وحده لتوفير فرص الدخول لسوق العمل كما كان ذلك معهود من قبل ، وذلك نتيجة التقدم العلمي

وتسارع وتيرة الحياة مما جعل معظم المعارف والمهارات المكتسبة متقاربة وفي كثير من الاحيان غير مناسبة لمواكبة متطلبات سوق العمل. (القرشي، 2007) فتمكين الطالب من الإلمام بالتكنولوجيا ونظم المعلومات أصبح ضرورة حتمية للتأقلم مع البيئة المعرفية المتغيرة ، وهذا يتطلب إعادة تصميم البرامج الجامعية لتصبح أكثر واقعية وملائمة لعصر اقتصاد المعرفة ، وإمداد سوق العمل بالكوادر البشرية المؤهلة التي تلبي متطلبات ذلك التغيير.

فقد أشارت بعض الدراسات السابقة أنه ثمة قصور ملحوظ لدى العديد من خريجي الجامعة يتمثل في ضعف التأهيل الذي يمكنهم من الأنخراط في سوق العمل. فهناك إشارة من دراسة أجريت بمركز دعم واتخاذ القرار أشارت إلى التوصية بضرورة التعرف على الاحتياجات الأساسية لسوق الممل وواقع المشكلات التي تواجه اصحاب الأعمال لدى الخريجين الجدد ، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن عدم قدرة الخريجين الجدد على تحمل أعباء ومسئوليات العمل ، ونقص الخبرة والكفاءة لديهم كانت من بين أهم الصعوبات التي تواجه هؤلاء الخريجين. ( مركز دعم واتخاذ القرار ، 2011)

و توصلت دراسة عبد الرزاق (2004) إلى تصميم برنامج مقترح لبناء إستراتيجية كأداة يمكن تطبيقها لتحقيق الربط بين المؤسسات الجامعية و متطلبات سوق العمل .

كما استهدفت دراسة شيبيرس ( Schippers,M. 2008) التعرف على احتياجات الطلاب لمواكبة سوق العمل وتوصلت إلى أن 50% من الطلاب يرون أن الجامعة لا تعمل على تطوير الجوانب الاجتماعية ، ولديهم نقص في المهارات العملية ، كما أن 58% من الطلاب يرون أن المناهج التعليمية غير ملائمة لمتطلبات سوق العمل.

بينما حاولت دراسة هارت ( Hart,P 2008) ألتعرف على انطباع أصحاب الأعمال عن الموظفين الجدد من خريجي الجامعة بأمريكا ، وتوصلت إلى أن معظم الخريجين لديهم قصور في المهارات المهنية الخاصة بطبيعة العمل ، وأنهم في حاجة إلى الإلتحاق بدورات تدريبية متخصصة.

أما دراسة هينيمان ولينفار ( Hennemann, S. & Liefner, I (2010) عن مدى التطابق بين التعليم الجامعي والكفايات المطلوبة لسوق العمل ، توصلت إلى قصور الكفايات المطلوبة لسوق العمل وأكدت على أهمية تنمية الجانب المعرفي و المهاري للخريجين.

وأشارت دراسة لودن وهيل ( Lowden,K. & Hall, S. (2011) إلى أهمية التعرف على وجهات نظر أصحاب سوق العمل بالولايات المتحدة الأمريكية وأوصت بأهمية تنمية المهارات التخصصية والفنية إلى جانب المهارات العامة التي يجب أن يُلم بها الخريجون ليتوافقوا مع سوق العمل.

كما أشارت دراسة لوبيز ( Lopez ,A. (2021) أن الدافع الرئيسي لخريجي كليات الخدمة الاجتماعية من إستكمال دراستهم بالماجستير هو التنمية المهنية والتعليم المستمر وإيجاد فرص عمل أفضل ، كما أوصت بأنه على صناعات السياسات تحديد المسارات المهنية لهؤلاء الطلاب.

وجاءت دراسة مانينيج (Manning, B.(2023) حول المسارات الموجهة لتحسين معدلات الطلاب في الكليات المجتمعية للتوافق مع البرامج الأكاديمية والمهنية الملائمة، لتؤكد على ضرورة تعزيز التعاون بين الشؤون الأكاديمية والطلابية كي ينخرط الطلاب بشكل أفضل عند اختيار مساراتهم الأكاديمية والمهنية. وأشارت دراسة كالنان وفيتنان (Kaihlanen , AM, Virtanen ,L. (2023). إلى ضرورة تبني نهج يعمل على تعزيز التطوير المهني المستمر في المهارات الرقمية ويضمن حصول المهنيين على فرص متساوية في التعليم والتدريب.

إن القصور في تحقيق الموائمة بين مخرجات التعليم الجامعي ومتطلبات سوق العمل وتلبية حاجاته، ينتج عنه آثار اجتماعية واقتصادية سلبية تعمل على عرقلة سير خطط التقدم والتنمية في المجتمع، وتعود بالسلب على الأفراد والمجتمعات، كما أن إعداد الطالب الجامعي للأنخراط في سوق العمل بعد التخرج يعد بمثابة أهم مخرج من مخرجات العملية التعليمية ورسالة الجامعة. وقد أكدت العديد من الدراسات السابقة ذلك ومن بين تلك الدراسات ما يلي:

دراسة زقاوة (2017) التي أكدت على أن مستوى الاستجابات حول ملائمة البرامج التعليمية الجامعية لمتطلبات سوق العمل جاءت بدرجة ضعيفة.

كما أكدت دراسة لقطيظ ومهري (2021) على وجود قصور بالجانب المهاري في المناهج التعليمية وعدم توافقه مع متطلبات سوق العمل.

وبم أن الجامعة هي المسؤولة أن تقدم لمجتمعاتها خريجين ذوي مهارات عالية وكفاءات متمكنة من القيام بدورها وتحمل مسؤولياتها في الحياة العملية، وأن سوق العمل يفرض متطلبات جديدة تتفق مع طبيعة التغيرات والتطورات العالمية المتسارعة، كما أن مؤسسات العمل بكافة أنواعها أصبحت تبحث عن خريجين متمكنين من تلبية ما يفرضه الواقع الجديد من سمات ومتطلبات في شخصياتهم ومعارفهم الأكاديمية ومهاراتهم الفنية والعلمية. (ابن إبراهيم، 2015).

لذلك تكمن أهمية وحدات متابعة الخريجين في كونها تلعب دوراً رئيسياً في مساعدة الجامعة على إدراك الواقع الحقيقي لسوق العمل ومتطلبات توفير فرص لخريجي كليات الجامعة بصفة عامة والخدمة الاجتماعية بصفة خاصة، كما أنها تعمل على إدراك الجامعة لحاجات الطالب المعرفية والمهارية والمهنية التي تمثل أساسيات يتمكن من خلالها على التأقلم مع متطلبات حياته الشخصية ومتطلبات المجتمع وسوق العمل، بالإضافة إلى دورها في التعرف على توقعات سوق العمل تجاه الخريجين.

ومن الجدير بالذكر أن كليات الجامعات بدأت في انشاء وحدات متابعة الخريجين كي تتلائم مع العمل بمعايير الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي، لاسيما أن مفاهيم الجودة في التعليم الجامعي تتأكد من خلال الشراكة بين الجامعة ومؤسسات وشركات القطاع الخاص، حيث تسهم تلك الشراكات في العمل على تحديد إحتياجات سوق العمل، وحصص المهارات والخبرات المطلوبة لسوق العمل، ومن ثم تضمينها في برامج الجامعات والكليات. (يوسف 2004)

وفي هذا السياق تجدر الإشارة إلى أن دراسة قاسم وآخرون (2021) أثبتت أن وحدة التأهيل ومتابعة الخريجين حققت تطوراً ملحوظاً في رسم شخصية الخريجين



بسوق العمل ، وقد تبين الإتفاق على جودة بعض المخرجات وعدم جودة البعض الآخر .

كما أكدت دراسة الهابيل (2018) على ضرورة الاهتمام بمتابعة الخريجين من خلال البرامج التدريبية ، وتوفير التمويل اللازم لبرامج الخريجين . وتجدر الإشارة إلى إن النجاح في أداء أدوار المؤسسات التعليمية الجامعية التي من بينها كليات الخدمة الاجتماعية يفاصل بمدى مقدرتها على إعداد الخريج الملائم لسوق العمل ، وكلما استطاعت هذه المؤسسات تطويع مؤهلات خريجيها مع المتطلبات الحقيقية لسوق العمل كلما استطاعت تحقيق مراكز متقدمة من التميز والجودة ، ولا يمكن أن يتأتى لهذه المؤسسات أن تحقق ذلك بعيداً عن الوحدات التابعة لها ومن أهمها في هذا المجال وحدة متابعة الخريجين .

وفي هذا السياق حاولت هذه الدراسة أن تسلط الضوء على الدور الذي تؤديه وحدة متابعة الخريجين بكلية الخدمة الاجتماعية من خلال خدمات التوظيف والتدريب ومتابعة الخريجين ودورها في مهام الدراسات وقواعد البيانات لتقييم فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة تلك الخدمات بهدف تعزيز عملية التناغم بين مخرجات برنامج الخدمة الاجتماعية ومتطلبات سوق العمل لخريجي الكلية . من السرد السابق لإشكالية الدراسة تم صياغة مشكلة الدراسة الراهنة في " تقويم فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية "

### ثانياً – أهمية الدراسة : The importance of the study : الأهمية العلمية:

- 1- إثراء الجانب النظري بموضوع يمثل أهمية كبرى في تحقيق رسالة التعليم الجامعي ، من حيث ربط التعليم الجامعي بالمجتمع وسوق العمل في إطار معايير الجودة.
- 2- مساعدة الباحثين من خلال الإطلاع على موضوع الدراسة في إجراء دراسات مشابهة . والاستفادة من نتائج الدراسة لاستكمال ما انتهت إليه من نتائج .
- 3- معرفة معايير جودة خدمات وحدات متابعة الخريجين تفيد القائمين على العمل بهذه الوحدات في مراعاة تلك المعايير عند وضع خطط وبرامج متابعة الخريجين .

### الأهمية العملية :

- 1- تفيد الدراسة وحدة متابعة الخريجين بكلية الخدمة الاجتماعية بناءً على نتائج الدراسة من حيث الوقوف على مستوى فعالية برامج الوحدة ، وبالتالي الوقوف على نقاط القوة والضعف ، ومن ثم وضع الخطط لتحسين مستوى الخدمات في إطار معايير جودة الخدمات .
- 2- جاءت الدراسة لتفيد خريجي الخدمة الاجتماعية ، من خلال تسليط الضوء على واقع تحقيق معايير الجودة في تقديم خدمات وحدة الخريجين وبالتالي تحديد خطوات التحسين المطلوبة ، بهدف رفع كفاءة الخريجين ، ومن ثم زيادة فرصة الحصول على عمل في إطار المنافسة القوية والمتطلبات المتجددة لسوق العمل ، في محاولة للحد من بطالة خريجي الخدمة الاجتماعية.

### ثالثاً - مفاهيم الدراسة : Concepts of study:-

#### 1- مفهوم التقويم : The concept of Evaluation:

التقويم هو " العملية التي بواسطتها يجري الحكم على عناصر محددة كالسلوك أو الإتجاهات أو مستوى الأداء باستخدام معايير ومؤشرات محددة " . Lesley, H. ((2015))

كما يُعرف التقويم بأنه " أحد الوسائل الهامة للحصول على نتائج صادقة مرتبطة بالأداء في البرامج الاجتماعية وهذه النتائج توضح جودة الأداء و طرق التخطيط ومستوى تحقيق الأهداف بكفاءة " ( Dyane , R.,1998 )

والمقصود بعملية تقويم فعالية وحدة متابعة الخريجين مدى تحقيق الوحدة لأهدافها في إطار معايير الجودة كما أنها وسيلة موضوعية تستهدف الكشف عن مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات والبرامج المقدمة لخريجي كلية الخدمة الاجتماعية .

وقد اعتمدت الباحثة في تقويم فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية على :

1-الخدمات المقدمة من خلال مهام عمل وحدة متابعة الخريجين المحددة بلائحة عمل وحدات متابعة الخريجين بالجامعة وهي : الدراسات وقواعد البيانات ، قسم التوظيف ، قسم التدريب و تنمية المهارات ، قسم متابعة الخريجين .

2- معيار جودة متابعة الخريجين ومؤشرات و هو المعيار الرابع بدليل اعتماد مؤسسات التعليم العالي .

3- آراء المستفيدين من خدمات وحدة متابعة الخريجين ( خريجي كلية الخدمة الاجتماعية )

4- آراء الخبراء في مجال خدمة البيئة وتنمية المجتمع وبصفة خاصة متابعة الخريجين .

#### 2- مفهوم الفعالية : The concept of Effectiveness :

أشار معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية إلى مفهوم الفعالية على أنها " القدرة على تحقيق النتيجة المقصوده طبقاً لمعايير محددة مسبقاً ، وتزداد الكفاية كلما امكن تحقيق النتيجة تحقيقاً كاملاً . ( بدوي ، 1993 )

ويمكن تعريف الفعالية إجرائياً وفقاً لهذه الدراسة على أنها :

1. قدرة البرامج والأنشطة المقدمة من خلال وحدة متابعة الخريجين على تحقيق معايير جودة خدمات التوظيف لخريجي الخدمة الاجتماعية .

2. قدرة البرامج والأنشطة المقدمة من خلال وحدة متابعة الخريجين على تحقيق معايير جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية .

3. قدرة البرامج والأنشطة المقدمة من خلال وحدة متابعة الخريجين على تحقيق معايير الجودة في متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية .

4. قدرة وحدة متابعة الخريجين على تحقيق معايير جودة مهام الوحدة المتعلقة بالدراسات وقواعد البيانات لخريجي الخدمة الاجتماعية .

### 3- مفهوم وحدات متابعة الخريجين : The concept of graduates follow-up units

يُعتبر معيار الطلاب والخريجين أحد معايير التقويم والاعتماد ينص المعيار على أن للبرنامج قواعد و سياسات واضحة للدعم الأكاديمي والتوجيه المهني ، وأيضاً قواعد بيانات للخريجين كما يوفر وسائل التنمية المهنية المستمرة للخريجين، من خلال عدة مؤشرات أهمها وجود قواعد بيانات لخريجي البرنامج يتم تحديثها دورياً واجراءات فعالة للتواصل المهني ، كما يوفر البرنامج وسائل التنمية المهنية و أنشطة وبرامج التعليم المستمر لمواكبة تطورات و مستجدات سوق العمل .( مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر )

لذلك تم إنشاء وحدات متابعة الخريجين بكليات الجامعة وتكون تبعيتها لمركز متابعة الخريجين بالجامعة ويشرف على عملها بالكلية وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة ويكون مدير وحدة متابعة الخريجين عضوا بالمكتب التنفيذي لمركز متابعة الخريجين بالجامعة.

وتتحدد مهام وحدات متابعة الخريجين من خلال الشعب التالية : ( لائحة عمل

وحدات متابعة الخريجين بالجامعة )

1 - شعبة الدراسات وقواعد البيانات .

2 - شعبة التدريب وتنمية المهارات .

3 - شعبة التوظيف .

4 - شعبة متابعة الخريجين .

وتُعد برامج الخريجين وأحدة من البرامج التدريبية والتأهيلية التي تُقدم للخريجين في كافة التخصصات ، من أجل إكتساب الخبرة المطلوبة للعمل بمجال معين ، وايضاً لضمان استمرار عملية التعلم في إطار كل ما هو جديد ؛ مما يؤدي إلى فرصة الحصول على عمل مناسب ، وايضاً تطوير العمل .

وهي ايضاً واحدة من أهم الأدوات المستخدمة في إعداد وتأهيل العنصر البشري لرفع قدراته ومهاراته واستثمار إمكاناته .

و عرفت أيضاً على أنها "نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات محددة في الفرد فيما يتعلق بالمعارف والمهارات والاتجاهات والسلوكيات بما يؤهله للقيام بأداء مهام عمله بشكل كفاء، وبدوره يؤدي إلى شعور الفرد بالإستقرار والرضا الوظيفي والمهني". ( أبو زيد وآخرون ، 2007 )

### 4- مفهوم جودة الخدمات : The concept of Quality of Services

**الجودة :** هناك العديد من وجهات النظر التي تناولت تعريف الجودة من بين تلك التعريفات " أنها مجموعة السياسات والمبادئ والهياكل التنظيمية التي تتمتع بالتميز ، بالاعتماد على كافة الموارد البشرية والمادية المتاحة بغرض تحسين وتطوير الأداء ، والخدمات المقدمة ، وتحقيق أعلى معايير من الأداء والتحقق من تطابق الأداء وكذلك الخدمات مع المعايير المستهدفة " . ( أبا بطين ، سمور (2019))

وهي أيضاً " المطابقة مع متطلبات العملاء "، و يُبنى المفهوم الحديث للجودة على  
المحاور الآتية: (السلمي، 1995)

أ- المتطلبات : وهي تمثل الحاجات التي ينبغي إشباعها للعميل .  
ب- التوقعات : وتعني التنبؤ بالحاجات المستقبلية التي تعمل على إشباع احتياجات  
العملاء .

ج- المواصفات : وتمثل تحديد مواصفات ومستوى جودة المنتج او الخدمة في  
إطار مطابقتها وملائمتها لرغبات واحتياجات العملاء .

د- العمليات : وهي جودة المطابقة مع التصميم أي جودة الأداء .  
كما يشير مفهوم الجودة إلى : " القدرة على تحقيق المتطلبات بالشكل الذي يتطابق  
مع توقعات الجماهير ، ويحقق الرضا التام عن الخدمات التي تقدم لهم " ( عطية  
، 2015)

وفي سياق جودة خدمات متابعة الخريجين يمكن تعريف الجودة على أنها " تنمية  
مهارات وخبرات ومعارف الخريجين من خلال البرامج التدريبية الفعالة ، والسعي  
لخلق فرص التواصل الدائم والفعال مع مؤسسات سوق العمل بهدف إتاحة فرص  
عمل ملائمة لخريجي الخدمة الاجتماعية ، كي يتمكنوا من المساهمة في تطوير  
وتنمية المجتمع من خلال الأداء المتميز في الوظائف والمهام التي يمكن أن  
يمارسونها مثل القيادة وصنع القرارات والأنتاج " .

#### رابعاً - أهداف الدراسة : The objectives of the study

الهدف الرئيسي الأول للدراسة : تحديد مستوى فعالية وحدات متابعة الخريجين  
في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية.  
الأهداف الفرعية للدراسة:

1 - تحديد مستوى فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات  
التوظيف لخريجي الخدمة الاجتماعية.

2- تحديد مستوى فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب  
وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية .

3- تحديد مستوى فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة  
خريجي الخدمة الاجتماعية .

4- تحديد مستوى فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة مهام الدراسات  
وقواعد البيانات لخريجي الخدمة الاجتماعية.

الهدف الرئيسي الثاني للدراسة : صياغة إطار تصوري مقترح لزيادة فعالية وحدات  
متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية .

#### خامساً - تساؤلات الدراسة: Study Questions

التساؤل الرئيسي : ما مستوى فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة  
الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية .  
التساؤلات الفرعية :

1 - ما مستوى فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف  
لخريجي الخدمة الاجتماعية .

- 2- ما مستوى فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية .
- 3- ما مستوى فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية .
- 4- ما مستوى فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة مهام الدراسات وقواعد البيانات لخريجي الخدمة الاجتماعية.

## سادساً – الإطار والمنطلق النظري للدراسة :

### 1- المنطلق النظري للدراسة :

إعتمدت الباحثة في توجهاتها الفكرية الخاصة بمعالجة مشكلة الدراسة على مفاهيم نظرية الدور ونظرية النسق وتوظيفهما في معالجة موضوع الدراسة من خلال ما يلي:

أ- **نظرية الدور:** أهم مفاهيم نظرية الدور : ( الجميلي ،1998 )

1- توقع الدور: وهو ما تقرره الثقافة الفرعية لكل مجتمع وأفراده من مواصفات لكل دور من الأدوار الاجتماعية بمعنى أنها تقرر سلفاً كل ما هو متوقع من كل فرد يشغل مكانة داخل البناء أو النظام الاجتماعي ليسلك كل ما هو مرسوم.

2- تصور الدور: حيث يتوافر لدى الفرد الذي يشغل مركزاً معيناً تصورات لهذا المركز ، لا يستطيع أن يؤدي دوره إلا في إطارها وفي إطار توقعاته هو عن نفسه ، إلى جانب ما هو متوقع منه.

3- أداء الدور: وهو الأسلوب الذي يسلكه الفرد ليؤدي دوره ، وقد يختلف هذا الأسلوب عما هو متوقع أداؤه وقد يتطابق مع ما هو متوقع.

كما تستند نظرية الدور على عدد من المبادئ العامة التي أهمها ما يلي: (Sahu.

A, R.&Shrivastava, R. (2008). )

1- يتحلل البناء الاجتماعي إلى عدة مؤسسات اجتماعية كما تتحلل المؤسسة الاجتماعية الواحدة إلى عدة أدوار اجتماعية، ينطوي الدور الاجتماعي على واجبات يؤديها الفرد .

2- يشغل الفرد الواحد في المجتمع عدة أدوار اجتماعية في آن واحد ولا يشغل دوراً واحداً. وهذه الأدوار هي التي تحدد مكانته الاجتماعية ، حيث أن سلوك الفرد يمكن التنبؤ به من خلال معرفة دوره الاجتماعي.

3- تكون الأدوار الاجتماعية متكاملة في المؤسسة عندما تؤدي المؤسسة مهامها بصورة جيدة ، ينشأ تصارع الأدوار عندما يكون هناك تناقض بين الأدوار. Rubin,

A., & Babbie, E. R. (2017))

4- عند تفاعل الدور مع الأدوار الأخرى فإن كل دور يُقيم الدور الآخر، وعندما يتم تقييم الآخرين لذات الفرد فإن هذا التقييم يؤثر في تقييمه لذاته، وهذا ما يؤدي إلى فاعلية الدور ومضاعفة نشاطه. ويمكن تحليل الأدوار والمهام التي تقوم بها وحدة

متابعة الخريجين في إطار ما سبق كما يلي :

1- وحدة متابعة الخريجين مؤسسة اجتماعية لها عدة أدوار داخل المؤسسات التعليمية في المرحلة الجامعية وما بعدها ، يُتوقع أن تؤدي أدوارها داخل المؤسسة مع الطلاب والخريجين في ضوء ما هو مرسوم ومُتوقع .

2- وحدة متابعة الخريجين تحتل مركزاً اجتماعياً بالجامعة ، وعليه فإن لها تصورات عن هذا المركز والمكانة ، كما أن للمجتمع توقعات خاصة به حول هذه المؤسسة .

3 - تكون الأدوار بالوحدة متكاملة عندما تؤدي مهامها بصورة جيدة تُشبع إحتياجات الخريجين وتلبي متطلبات سوق العمل المتغيرة وتوقعاته تجاه خريجي كلية الخدمة الاجتماعية .

4 - تحقق الوحدة مكانة عالية في حالة تقويم تلك الأدوار بشكل مستمر، وهذا من شأنه تحديد اجراءات التطوير والتحديث اللازمة التي تصب في مصلحة الطالب والخريج وسوق العمل والجامعة والمجتمع بصفة عامة .

ب- **نظرية الأنساق العامة** : تفترض النظرية وجود علاقة متبادلة بين كل الظواهر والنظم السائدة في المجتمع. وتعنى كلمة (نسق) ذلك الكل المركب أو مجموعة من الأشياء أو الأجزاء المنظمة والمتصلة مع بعضها، والنسق هو مجموعة من المتغيرات المترابطة بحيث أن أي تغيير في إحدى المتغيرات يؤثر حتميا على المتغيرات الأخرى. ( السيسي ، 2007 )

ويُنظر إلى نظرية الأنساق العامة على أنها إتجاه عام في الخدمة الاجتماعية يُطبق المفاهيم الإيكولوجية في إطار تداخلها مع وحدات العمل المهني بالتركيز علي النطاق البيئي الذي يعيش فيه أفراد المجتمع ، حيث لا مجال للتفكير في السلوك الأنساني الفردي أو في عرقلة أو نمو الأنساق المختلفة بمعزل عن تفاعلها مع بيئاتها ، والتاثيرات المتبادلة بين كل منها.( الحربي ، 2023 )

وتضم الأنساق المفتوحة العناصر التالية: ( مختار ، 2001 )

1- المدخلات **inputs** : ويقصد بها كل ما يأتي إلى النسق من البيئة الخارجية من معلومات وطاقة والناتج عن ميل النسق للأخذ من البيئة الخارجية أكثر مما يقدم لها .

2- العمليات الداخلية والتحويلية : وهي الوحدة المسؤولة عن تنسيق وتنظيم إدارة العمل داخل النسق والإشراف عليه وتوجيه مساره في الإتجاه الذي يتحقق أهداف النسق في علاقاته المتبادلة مع البيئة التي يوجد فيها.

3- المخرجات **outputs**: ويرمز لها بالطاقة الخارجية ويقصد بها كل ما يصدر من النسق من معلومات وطاقة إلى البيئة الخارجية تكون عادة في صورة خدمات أو برامج أو مشروعات .

4- التغذية المرتدة **feedback** : تعتمد الأنساق في تفاعلها علي عملية التغذية العكسية لتقويم أدائها وتعديل مسارها ، وهي تحدث عن طريق إستيراد وتصدير الطاقة و عن طريقها يتم تفاعل الأنساق مع البيئة .

5- التوازن **Balance**: تسعى الأنساق الحية من خلال عمليتي المدخلات والمخرجات للوصول إلى مستوي التوازن بحيث لا تصدر ولا تستورد طاقة أكثر.

والجدير بالذكر أن وحدة متابعة الخريجين تمثل نموذج لنسق فرعي مفتوح يتمتع بجميع العناصر المكونة للأنساق المفتوحة من حيث المدخلات وتتمثل في هذه الحالة في " الطلاب والإمكانات وفريق العمل "

العمليات التحويلية تتضمن الخدمات المقدمة للطلاب والخريجين التي تضم خدمات التدريب وتنمية المهارات ، وخدمات التوظيف ، ومتابعة الخريجين ، والدراسات وقواعد البيانات .

المخرجات وتتمثل مخرجات وحدة متابعة الخريجين في خريجي الخدمة الاجتماعية المؤهلين للاندماج في سوق العمل .



ب - العمل على نقل الجامعات المصرية إلى النموذج الأجنبي عن طريق تحويل وحداتها الأكاديمية إلى وحدات بحوث إنتاجية في مجالات العمل والخدمات المختلفة.

**ثانياً - أهمية الشراكة بين مؤسسات التعليم والتدريب وسوق العمل :**

تستند الشراكة بين مؤسسات التعليم والتدريب وسوق العمل إلى مجموعة من المبررات أهمها: (عبد الحافظ ، حسين ( 2013 )

1-إيمان مؤسسات سوق العمل بدورها في تنمية رأس المال البشري و تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة.

2-الحصول على تسهيلات حكومية بالتراخيص اللازمة لممارسة مؤسسات سوق العمل الخدمية والأنتاجية لعملها في مجالات الخدمات و الأنتاج والتدريب.

3-الاستفادة من المتدربين كقوة إنتاج وخدمات أثناء مدة التدريب.

4-التكلفة المنخفضة للمتدربين من حيث المكافآت أو الرواتب مقارنة بالعمال النظاميين.

5- إمكانية خلق فرص عمل للمتدربين في نفس المؤسسات بعد اجتيازهم للبرامج التدريبية .

6-إكتساب الخبرة في المجالات العملية واستخدامها للعمل والتميز في نفس المجال.

7- تحقيق الربحية من خلال العمل كمؤسسات أو شركات تمارس التعليم والتدريب.

**ثالثاً - فوائد ضبط الجودة في المؤسسات الجامعية:**

لضبط الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي عدة فوائد منها على سبيل المثال. ( قرشي ، 2011 )

1- تعزيز سمعة برامج التعليم الجامعي لدى المجتمع .

2- توفير وضمان آلية المساءلة لجميع المعنيين بالبرامج الأكاديمية .

3- وضوح البرامج الأكاديمية وأهدافها ومحتوياتها .

**رابعاً - أهمية برامج متابعة الخريجين :**

يحتاج الخريجين إلى مواكبة التطورات وربما يحتاجون إلى التدريب والتعليم لأشياء تؤهلهم لأداء العمل أو الوظيفة المطلوبة فتكمن أهمية برامج متابعة الخريجين في

التالي: ( أبو غزاله ، 1990 )

1-إعداد خريجين متميزين : تسعى معظم المؤسسات الأكاديمية لتوفير فرص التدريب لخريجها ، رغبة في الاستفادة على المدى القريب والبعيد ، فعلى المدى

القريب تمكن خريجها من الحصول على المنح أو فرص العمل المختلفة ، وعلى المدى البعيد تمكن الجامعة من تحقيق الميزة التنافسية التي تمكنها من حفظ مكانتها

وسمعتها .

2-تحسين مستوى الخريجين : يتعاطف دور المؤسسات الأكاديمية في دعم برامج الخريجين وتوفير الإمكانيات اللازمة لتحسين مستوى خريجها.

3-خلق بيئة تتسم بالتفاعل بين الخريجين : الثورة التكنولوجية والتطور أتاحت لبعض المؤسسات بناء قواعد تسهل التواصل وتتيح تقديم الخدمات عبر الوسائل التكنولوجية

المختلفة .

4-توفير متطلبات سوق العمل للخريجين : يسعى سوق العمل لاستقطاب الخريجين ذوي المهارات الخاصة وأحياناً لا يُنظر إلى معدلات الخريج ونسبه في الشهادات

الجامعية وأن الكفاءة هي الأساس بالنسبة لأصحاب الأعمال ، ومن هنا تكمن أهمية استمرار الخريج في التأهيل والتدريب والتعلم .  
5- الانفتاح على تجارب عالمية وإقليمية ووطنية.

#### خامساً - أهداف متابعة الخريجين :

تهدف برامج متابعة الخريجين إلى تحقيق الربط بين الخريجين و كلياتهم ومؤسسات سوق العمل لتحقيق أهداف تنموية تتمثل في تنمية وتطوير مهارات وخبرات الخريجين لتواكب متطلبات سوق العمل ، بالإضافة إلى تحقيق أهداف قيمية للخريجين تتمثل في تنمية قيم الولاء والانتماء للجامعة والمجتمع .  
ومن أهم أهداف متابعة الخريجين: ( تريسي والجبالي ، 2004 )  
1- تدعيم وتعزيز استمرارية العلاقة بين الجامعة والخريجين .  
2- بناء جسور وقنوات التواصل بين الجامعة و الخريجين ، من خلال تقديم الخدمات وتبادل الخبرات .

3- تقديم الدعم المعنوي والمادي للجامعة والخريجين الجدد .  
4- الاستفادة من قدرات الخريجين المتميزين في المشاركة بالفاعليات المقامة بالجامعات .

5- الإعتزاز بالخريجين الذين يُعتبرون سفراء للجامعة ولا سيما الخريجين الذين استطاعوا الوصول لمراكز مرموقة .  
6- معرفة جوانب القوة وأوجه القصور في مخرجات التعليم بالجامعة .

#### سادساً - متطلبات جودة الخدمات المقدمة للخريجين :

تتعدد جهات النظر التي تناولت متطلبات تحقيق جودة الخدمات المقدمة للخريجين من بين أهم تلك المتطلبات : (حجازي ، سعد 2007)

1- البرامج التدريبية : وهي نشاط مخطط يهدف إلى إحداث التطورات المطلوبة للخريج ، وتعتبر من أهم الأدوات لإعداد العنصر البشري ورفع إمكاناته واستثمارها

2- الموارد المالية : فمن خلالها يتم دعم وتقديم وتطوير كافة الخدمات المقدمة للخريج بشكل يُحقق معايير الجودة .

3- الموارد البشرية المدربة والمؤهلة لتحقيق الأهداف المنشودة.

4- التكنولوجيا : حيث أنها تلعب دوراً هاماً في شتى المجالات و في تنفيذ النشاطات وأساليب العمل الموجهة للخريجين

5- استيعاب سوق العمل للخريجين .

#### سابعاً - معايير جودة متابعة الخريجين :

تهدف معايير جودة متابعة الخريجين إلى ضمان فعالية تلك الوحدات في تحقيق أهدافها المرتبطة بتمكين الخريجين من التعاطي بفعالية مع مؤسسات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل المتجددة ومواكبة التطورات الحديثة وذلك يمكن أن يتحقق من خلال بعض الاستراتيجيات الآتية :

- 1 - التخطيط الإستراتيجي: بمعنى تصميم خطة إستراتيجية لوحدة متابعة الخريجين ، تتبثق أهدافها من أهداف وسياسة الكلية والجامعة ، وتحدد مؤشرات الأداء الأساسية ( KPIS ) لمتابعة وتقييم أهدافها .
- 2 -الإطار التنظيمي والإدارة : بمعنى وجود هيكل تنظيمي محدد يوضح المسؤوليات والمهام والصلاحيات ، ويوفر فريق عمل مُعد ومؤهل لأداء مهام الوحدة بفعالية ، وتواجد الدعم الإداري الكاف من المؤسسة التعليمية .
- 3- قواعد البيانات وإدارة المعلومات : يهدف إلى إنشاء قاعدة بيانات لجميع الخريجين تتضمن البيانات الشخصية والأكاديمية والوظيفية ، وتحليلها وتقديم التقارير الخاصة بها وضمان حمايتها .
- 4- تنوع الخدمات : بمعنى تقديم خدمات استشارية ودعم وتوجيه مهني للخريجين ، برامج تدريبية لتنمية المهارات ، دعم البحث عن فرص العمل المناسبة ، إقامة ملتقيات التوظيف بمشاركة أصحاب العمل .
- 5- بروتوكولات التعاون والشراكات : من خلال تعزيز العلاقات مع أصحاب العمل والشركات على المستويين المحلي والدولي ، التعاون مع القطاعين الحكومي والخاص لدعم فرص التوظيف ، تعزيز التواصل من خلال شبكات التواصل الاجتماعية والمهنية مع الخريجين .
- 6- التسويق الفعال : بمعنى تسويق خدمات الوحدة وبرامجها بطرق جذابة ، تصميم موقع إلكتروني تفاعلي لتقديم الخدمات والمعلومات للخريجين . إنشاء قنوات إتصال فعالة للخريجين عبر البريد الإلكتروني .
- 7-الالتزام بتطبيق معايير الجودة : من خلال السعي للحصول على الاعتماد المؤسسي أو البرامجي المرتبط بوحدة الخريجين ، التحقق من ارتباط الخدمات المقدمة باحتياجات الخريجين وسوق العمل .
- 8- دعم الابتكار وريادة الأعمال : من خلال دعم الخريجين وتشجيعهم على إقامة مشاريع ريادة الأعمال ، ودعم المبادرات الفردية والجماعية .
- 9- مشاركة الخريجين في صنع القرار : من خلال تكوين لجان إستشارية لتقديم النصح والإرشاد بشأن الخدمات المقدمة بمشاركة الخريجين ، ودمج الخريجين في الأنشطة والفاعليات الخاصة بالمؤسسة التعليمية الجامعية .
- 10- التقييم و المتابعة والتحسين المستمر : بمعنى تفعيل الآليات لتقييم خدمات الوحدة ، وعمل تغذية راجعة للخريجين وأصحاب العمل ، وتحديد نقاط القوة والضعف بهدف التطوير .

### المبحث الثاني

#### الإطار الميداني للدراسة

#### الاجراءات المنهجية للدراسة: Study Methodology

#### أولاً - نوع الدراسة : Type of study

تتنمي الدراسة الحالية لنمط الدراسات التقييمية التي تستهدف تقويم فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية ،

واقترح إطار تصوري لزيادة فعاليتها في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي  
الخدمة الاجتماعية.

### ثانياً منهج الدراسة : Research Methodology

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع الخريجين المترددين  
على كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم خلال فترة تطبيق الدراسة

### ثالثاً أدوات الدراسة : Study Tools

1- مقياس : تقويم فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة  
لخريجي الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر الخريجين .

#### 1 - مرحلة تصميم المقياس :

قامت الباحثة بالإطلاع على الكتابات النظرية وعلى الدراسات والبحوث العربية  
والاجنبية المتصلة بموضوع الدراسة ، و المقاييس والاستمارات المرتبطة  
بموضوع القياس التي كان من بينها :

- مقياس دور الجامعات الفلسطينية في متابعة الخريجين من إعداد (الكردي،  
2018).
- مقياس معايير الجودة ومتطلبات سوق العمل في مناهج كلية التربية إعداد  
(بن نصر ، 2021)
- مقياس المسؤولية الاجتماعية للجامعات الحكومية لمواجهة مشكلة بطالة  
الخريجين إعداد ( غازي ، 2023 ) .

ولتحقيق الهدف من الدراسة صُمم المقياس من محورين :

المحور الأول: ويشمل البيانات الأولية.

المحور الثاني: ويشمل أربعة أبعاد ترتبط بمهام وحدة متابعة الخريجين.

البُعد الأول: مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف  
لخريجي الخدمة الاجتماعية

البُعد الثاني : مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب  
وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية .

البُعد الثالث: مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة  
خريجي الخدمة الاجتماعية.

البُعد الرابع: . مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في مهام الدراسات وقواعد  
البيانات لخريجي الخدمة الاجتماعية .

الصدق الظاهري : face Validity

عرضت الباحثة المقياس على (10) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة بوحدة متابعة الخريجين ، وقد تم استبعاد بعض العبارات التي لم تحصل على درجة إتفاق (80%) من آراء المحكمين.

### ثبات الأداة : Stability of the tool

اعتمدت الباحثة في التأكد من ثبات المقياس على استخدام طريقة (إعادة الإختبار) للتأكد من ثبات المقياس ، حيث تم تطبيق المقياس على (10 مفردة) من الخريجين وبفاصل زمني (15) يوماً وتم حساب معامل الارتباط . ثم تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الأداة .

### جدول رقم (1)

معاملات ثبات وصدق مقياس تقويم فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية

أبعاد المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق	مستوى الدلالة
1-البُعد الأول: مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف لخريجي الخدمة	0.96	0.98	دال عند 0.01
2-البُعد الثاني : مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات	0.94	0.97	دال عند 0.01
3-البُعد الثالث: مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية	0.95	0.97	دال عند 0.01
4-البُعد الرابع: . مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة مهام الدراسات وقواعد البيانات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية .	0.93	0.96	دال عند 0.01
المقياس ككل	0.94	0.97	دال عند 0.01

الدرجة المعيارية لمقياس " مستوى فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية " . باستخدام المتوسط المرجح بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس نعم (3 درجات ) ، إلى حد ما (2) ، لا (1 درجة).

ولتحديد طول خلايا المقياس تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قي  
حساب المدى = 3-1=2 ، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس

طول الخلايا =  $3 \div 2 = 0.67$  ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس واصبح طول الخلايا كما يلي:

### جدول رقم (2)

#### كيفية الحكم على استجابات المبحوثين

م	المتوسط المرجح	الاستجابة	الترتيب
1	من 1- 1.67	لا	1
2	من 1.67- 2.34	إلى حد ما	2
3	من 2.34- 3	نعم	3

### جدول رقم (3)

#### مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية

م	قيمة المتوسط الحسابي المرجح	درجة الفعالية
1	قيمة المتوسط الحسابي أقل من 1.67	منخفضة
2	قيمة المتوسط الحسابي تقع في الفئة ما بين 1.67 إلى أقل من 2.34	متوسطة
3	قيمة المتوسط الحسابي تقع في الفئة ما بين 2.34 وأقل من 3.1	مرتفعة

الأداة الثانية : دليل المقابلة للخبراء. ويتكون من :

1. البيانات الأولية.
2. الأسئلة المفتوحة لقياس " مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية .

#### رابعاً - مجالات الدراسة: Fields of Study

##### 1- المجال المكاني: Place field

تم اختيار وحدة متابعة الخريجين بكلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم لإجراء الدراسة ، وذلك للمبررات الآتية :

- 1- الوحدة تستهدف خريجي كلية الخدمة الاجتماعية وهي الفئة المستهدفة من إجراء الدراسة .
- 2- تنوع وتعدد مجالات عمل خريج الخدمة الاجتماعية ، وبالتالي اختلاف المتطلبات التدريبية والتأهيلية اللازمة لإعداده لسوق العمل.

3- عمل الباحثة مديرة لوحدة متابعة الخريجين لفترة سابقة مما يُسهل في تسهيل إجراء الدراسة .

### 2- المجال البشري: The human field

أولاً – عينة ممثلة لخريجي كلية الخدمة الاجتماعية بعمل حصر شامل لخريجي الكلية المترددين على كلية الخدمة الاجتماعية والمشاركين بأنشطتها وقد بلغ عددهم (85) خريج خلال فترة إجراء الدراسة ، وذلك لعدة مبررات من أهمها :

1- قدرة الباحثين على تقويم خدمات وحدة متابعة الخريجين من واقع خبراتهم .

2- استعداد الباحثين للمشاركة في إجراء الدراسة الميدانية .

3- تردد الباحثين على الكلية أمرسهل للباحثة تطبيق المقياس .

ثانياً - عينة من الخبراء وقد تم الإستعانة بعدد (12) من الخبراء بناء على الخبرة المتوفرة لديهم عن مهام وخدمات وحدة متابعة الخريجين بالكلية.

### 3- المجال الزمني : Time field

فترة إجراء الدراسة بشقيها النظري والعملي إعتباراً من 2023/5/15 إلى 2023/11/15

### خامساً - الأساليب الإحصائية : Statistical Methods

اعتمدت الدراسة على مجموعة من المعاملات الإحصائية كالتالي :

- 1- معامل بيرسون .
- 2- اختبار ت.
- 3- النسب التئوية
- 4- الوزن المرجح .
- 5- القوة النسبية.
- 6- المتوسط المرجح.

### عرض وتحليل نتائج الدراسة : Presentation and Analysis of Study

#### Results

أولاً- نتائج تحليل دليل المقابلة ( الخاص بالخبراء ) :

#### 1 – الخصائص الديموجرافية للمبحوثين :

أظهرت نتائج الدراسة أن :

- 1- غالبية المبحوثين جاءت من فئة "الأناث" بنسبة (75% ) .

3- سنوات الخبرة للغالبية العظمى من المبحوثين جاءت ضمن فئة " من 10 إلى 15 سنة" بنسبة 83.3% ، وقد تؤدي زيادة سنوات الخبرة إلى إثراء نتائج الدراسة .  
4- توزيع المبحوثين وفقاً للوظيفة من فئة " عضو بالمكتب التنفيذي للوحده" بنسبة ( 50% ) ، بينما فئة " الوكلاء " جاءت بنسبة (25%) وهذا التنوع من شأنه أنه يعطي مصداقية لنتائج الدراسة وتوصياتها .

5- كما بينت الدراسة أن " وحدة متابعة الخريجين تخضع للتقييم عند عمل اجراءات تقدم المؤسسة للاعتماد " ، بنسبة (100% ) مما يعطي مؤشراً إيجابياً على نجاح خطط ومقترحات تطوير خدمات وحدة متابعة الخريجين المستقبلية .

## 2- وصف وتحليل نتائج دليل المقابلة "الخاص بالخبراء " :

أولاً - مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف لخريجي الخدمة الاجتماعية .

أسفر تحليل نتائج الدراسة وفقاً لاستجابات المبحوثين عن النتائج التالية :

1- " وجود خطة عمل تتضمن برامج توظيف لخريجي الكلية " بنسبة ( 91.7% ) (

2- " يتم اقامة ملتقيات توظيف فعالة بالكلية " بنسبة (66.7%) . .

3- " يتم الإعلان عن الوظائف التي تناسب الخريجين على موقع وحدة متابعة الخريجين " بنسبة (66.7% ) .

4- " يتم إعداد التقارير التي توضح مدى التوافق بين متطلبات سوق العمل ونواتج التعلم " بنسبة (66.7%) .

5- " يتم إقامة شراكات بين مؤسسات سوق العمل والكلية " بنسبة (75% ) .

6- " تقوم وحدة متابعة الخريجين بعمل قياس عن رضا أصحاب الأعمال عن مدى مناسبة مستوى الخريجين لمهام عملهم بمختلف الوسائل " بنسبة (66.7% ) .  
تشير نتائج الدراسة علي التساؤل الأول في ضوء استجابات المبحوثين أن "مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف لخريجي الخدمة الاجتماعية " جاءت بدرجة أعلى من المتوسطة بلغت ( 72.2% ) ، وجاءت هذه النتائج متوافقة مع رؤية ورسالة كلية الخدمة الاجتماعية ووحدة متابعة الخريجين ، وهذا يتطلب بذل المزيد من الجهد للوقوف على نقاط الضعف ومعالجتها .

ثانياً- مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية .

أسفر تحليل نتائج الدراسة وفقاً لاستجابات المبحوثين عن النتائج التالية :

- 1- " تنفذ الوحدة الدورات التدريبية للخريجين وفقاً لإحتياجات سوق العمل " بنسبة (83.3%) .
  - 2- " تلي وحدة متابعة الخريجين إحتياجات الخريجين التدريبية " بنسبة (75%) .
  - 3- " تقوم الوحدة بإعداد نشرات ومطويات دورية لإطلاع الخريجين على المستجدات في تخصصاتهم " بنسبة (50%) .
  - 4- "تقوم الوحدة بإعداد الدورات التدريبية والتأهيلية للخريجين بما يتوافق مع إحتياجاتهم التدريبية " بنسبة (91.7%) .
  - 5- "تعمل خدمات وحدة متابعة الخريجين على تنمية مهارات سوق العمل لدى الخريجين" بنسبة (50%) .
  - 6- " تعمل خدمات وحدة متابعة الخريجين على تنمية الاتجاهات الايجابية نحو زيادة الاعمال لدى الخريجين" بنسبة (66.7%) .
- تشير نتائج الدراسة المتعلقة بالتساؤل الثاني في ضوء استجابات المبحوثين أن "مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية " جاءت بدرجة متوسطة بنسبة (69.4%) ، ولعل هذه النتائج تشير إلى ضرورة إجراء مزيد من الدراسات التقييمية للتعرف على أوجه القصور ، وتحليل المعوقات من أجل تطوير برامج وخطط لمواجهةها .
- ثالثاً - مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية .**

أظهرت نتائج الدراسة وفقاً لاستجابات المبحوثين أنه :

- 1- " يتم استصدار مجلة دورية لخريجي الكلية " جاءت بنسبة (75%) .
- 2- "تقوم الوحدة بعمل زيارات ميدانية للخريجين في أماكن عملهم " بنسبة (91.7%) .
- 3- " تنظم الوحدة يوم سنوي للقاء الخريجين " جاءت بنسبة (50%) .
- 4- " تحرص الوحدة على عقد لقاءات دورية للخريجين " جاءت بنسبة (66.7%) .
- 5- " تحرص الوحدة على تكريم المتميزين في ميادين العمل المختلفة من خريجي الكلية " بنسبة (75%) .
- 6- " تقوم الوحدة بعمل منتدى لخريجي الكلية على الموقع الإلكتروني للوحدة " بنسبة (16.7%) .

تشير نتائج الدراسة المتعلقة بالتساؤل الثالث في ضوء استجابات المبحوثين أن "مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية " جاءت بدرجة متوسطة بنسبة (62.5%)، ولعل هذه النتائج تشير إلى ضرورة إجراء مزيد من الدراسات التقييمية للتعرف على أوجه القصور ، وتحليل المعوقات من أجل تطوير برامج وخطط لمواجهتها .

**رابعاً - مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة مهام الوحدة في الدراسات وقواعد البيانات لخريجي الخدمة الاجتماعية :**

أظهرت نتائج الدراسة وفقاً لاستجابات المبحوثين أنه :

1- " يتم بناء قاعدة بيانات إلكترونية لخريجي الكلية " بنسبة (100% ) .

2- " يتم عمل استبيانات إلكترونية عن مدى ملائمة البرامج التعليمية بالكلية لاحتياجات سوق العمل " بنسبة (91.7% ) .

3- " تحرص وحدة متابعة الخريجين على تقييم الدورات التدريبية عن طريق الاستبيانات الإلكترونية للمتدربين " بنسبة ( 91.7% ) .

4- "تقوم الوحدة بعمل دراسات كاشفة عن احتياجات سوق العمل والفرص المتاحة لخريجي الكلية " بنسبة ( 75% ) .

5- " تقوم الوحدة بعمل حصر لتحديد الاحتياجات التدريبية للخريجين " بنسبة ( 75% ) .

6 -تحرص وحدة متابعة الخريجين على عمل قواعد بيانات خاصة بمؤسسات سوق العمل المتاحة للخريجين " بنسبة 33.3% .

تشير نتائج الدراسة المتعلقة بالتساؤل الرابع في ضوء استجابات المبحوثين أن "مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة مهام الوحدة في الدراسات وقواعد البيانات لخريجي الخدمة الاجتماعية " جاءت بدرجة أعلى من المتوسطة بلغت (77.8%)، وثمة اتفاق بين تلك النتائج ونتائج الدراسات السابقة حيث أشارت دراسة غازي (2023) إلى ضرورة إعداد دراسات تقيس مدى ملائمة مخرجات التعليم مع متطلبات واحتياجات سوق العمل .

**خامساً- معوقات فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية .**

أشارت نتائج الدراسة وفقاً لاستجابات المبحوثين إلى أهم تلك المعوقات فكانت :

- 1- "عدم وجود تمويل كافي لتنفيذ البرامج والفاعليات بشكل يتوافق مع احتياجات الخريجين " بنسبة ( 91.7 % ).
  - 2- "ندرة فرص التدريب المعروضه من جانب مؤسسات سوق العمل للخريجين " بنسبة ( 83.3 % ).
  - 3- " قلة فرص العمل المتاحة لدى الشركات والمؤسسات بالقطاع الخاص " بنسبة ( 91.7 % ).
  - 4- " ضعف المشاركة من جانب المؤسسات والشركات الداعمة لفاعليات الوحدة " بنسبة ( 66.7 % ).
  - 5- "عدم وجود إمكانات خاصة بتدريب وتأهيل الخريجين وفق معايير الجودة " بنسبة ( 66.7 % ).
  - 6- " ضعف المشاركة الفعالة من جانب مؤسسات المجتمع المدني بملتقيات التوظيف " بنسبة ( 66.7 % ).
- ثانياً – عرض وتفسير وتحليل نتائج مقياس " تقويم فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية " أولاً : عرض وتحليل البيانات الأولية وفقاً للخصائص الديموجرافية للمبحوثين من خريجي كلية الخدمة الاجتماعية :

## جدول (4)

الخصائص الديموجرافية للمبحوثين من خريجي كلية الخدمة الاجتماعية

ن=85

النوع	ك	%	5	محل الإقامة	ك	%
أ ذكور	33	38.8	أ	قرية	32	37.6
ب إناث	52	61.2	ب	مدينة	53	62.4
الإجمالي	85	100		الإجمالي	85	100
الحالة الاجتماعية	ك	%	6	المشاركة في أنشطة وحدة الخريجين	ك	%
أ أعزب	55	94.7	أ	مشارك	55	64.7
ب متزوج	30	35.3	ب	غير مشارك	30	35.3
الإجمالي	85	100		الإجمالي	85	100
الحالة العملية	ك	%	7	الحصول على دورات تدريبية	ك	%
أ يعمل	37	43.5	أ	نعم	72	84.7
ب لايعمل	48	56.5	ب	لا	13	15.3
الإجمالي	85	100		الإجمالي	85	100



8- توزيع المبحوثين وفقاً لمتغير مستوى الرضا عن الدورات: تبين أن فئة من يرون أن مستوى الدورات التدريبية جيد بلغ عددهم (54) بنسبة (75%) ، وتشير النتائج إلى ضرورة إعادة النظر في البرامج التدريبية بهدف تطوير تلك البرامج لتشبع احتياجات الخريجين ، وتسهم في مواكبة متطلبات سوق العمل المتجددة .

ثانياً - عرض وتحليل النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة :  
أولاً- التساؤل الأول : ما مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف لخريجي الخدمة الاجتماعية .

#### جدول رقم ( 5 )

قياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف لخريجي الخدمة الاجتماعية. ن = 85

م	العبارات ن=85	نعم	إلى حد ما	لا	التكرار المرجح	القوة النسبية	المتوسط الحسابي المرجح	النسبة المرجحة	الدلالة
1	تعلن الوحدة عن الوظائف المختلفة المناسبة لخريجي الكلية	2	8	75	118	46.27	1.388	7.82	9
2	تتيح الوحدة فرص عمل حقيقية من خلال ملتقيات التوظيف	7	15	63	114	44.70	1.341	7.56	10
3	توفر الوحدة فرص للعمل بالجمعيات الأهلية	16	38	31	155	60.78	1.823	10.27	4
4	تبنى الوحدة شراكات مع مؤسسات وشركات القطاع الخاص لإتاحة فرص عمل مناسبة لخريجي الكلية	12	28	45	137	53.72	1.611	9.14	6
5	تساعد الوحدة في إتاحة الفرص للخريجين لعمل مشروعات صغيرة	28	45	22	196	76.86	2.305	12.99	2
6	تحفز الوحدة الخريجين على المشاركة في برامج ريادة الأعمال	38	18	29	179	70.19	2.105	11.88	3
7	تساعد الوحدة في فتح أسواق للعمل بمجالات جديدة	13	22	50	133	52.15	1.564	8.81	7

8	8.42	1.494	49.80	127	55	18	12	تساعد الوحدة في التسويق لخريج الخدمة الاجتماعية	8
5	9.81	1.741	58.03	148	30	32	18	تتيح الوحدة فرصة الزيارات المتكررة للمشروعات المنفذة من خلال الوحدة	9
1	13.32	2.364	78.82	201	21	12	52	تقيم الوحدة ملتقيات توظيف بصفة دورية	10
	502.7	150.8	59.13	1508				المؤشر ككل	

باستقراء بيانات الجدول رقم (5) والذي يوضح نتائج البعد الأول للدراسة ومفاده " قياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف لخريجي الخدمة الاجتماعية " يتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر بـ (1508) ومتوسط حسابي مرجح (150.8) وقوة نسبية بلغت (59.13%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن " مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف لخريجي الخدمة الاجتماعية " تمت الموافقة عليه بدرجة متوسطة .

حيث جاءت العبارات بالرتب الأولى وفق المتوسط الحسابي المرجح والقوة النسبية كما يلي :

1- العبارة رقم (10) ومفادها " تقيم الوحدة ملتقيات توظيف بصفة دورية " بالترتبة الأولى بمتوسط حسابي مرجح (2.364) وقوة نسبية (78.82) وهذا يعكس حرص وحدة متابعة الخريجين على دعم الخريجين من خلال إقامة ملتقيات التوظيف بهدف توفير فرص التدريب والتوظيف لخريجي الكلية .

2- العبارة رقم (5) ومفادها " تساعد الوحدة في إتاحة الفرص للخريجين لعمل مشروعات صغيرة " بالترتبة الثانية بمتوسط حسابي مرجح (2.305) ، وقوة نسبية (76.86) وقد جاءت تلك النتائج متفقة مع نتائج الدراسات السابقة حيث أشارت دراسة عامر (2006) إلى أن دور الخدمة الاجتماعية في تشكيل تصورات الشباب لمعالجة مشكلة البطالة من خلال التوعية بأهمية العمل الحر و المشروعات الإنتاجية جاءت بدرجة مرتفعة .

كما أشارت دراسة علي (2013) أن أهم صور المسؤولية الاجتماعية لوحدة متابعة الخريجين بالنسبة للتوظيف كانت إقامة ملتقيات التوظيف ، وأكدت دراسة عيشاوي ( 2013 ) تأثير برامج التشغيل في توفير فرص عمل جديدة للخريجين.

بينما جاءت العبارات بالرتب الأخيرة وفق المتوسط الحسابي المرجح والقوة النسبية كما يلي :

1- العبارة رقم (2) ومفادها " تتيح الوحدة فرص عمل حقيقية من خلال ملتقيات التوظيف " بالرتبة العاشرة بمتوسط حسابي مرجح (1.341) وقوة نسبية (44.70) .

2- وجاءت العبارة رقم (1) ومفادها " تعلن الوحدة عن الوظائف المختلفة المناسبة " بالرتبة التاسعة بمتوسط حسابي مرجح (1.388) وقوة نسبية (46.27) . تعكس تلك النتائج ضعف مستوى ملتقيات التوظيف من حيث توفير فرص عمل حقيقية . وتتفق تلك النتائج مع نتائج الدراسات السابقة التي كان من أهمها دراسة عامر (2006) التي انتهت إلى التوعية بأهمية العمل الحر و المشروعات الإنتاجية للخريجين ، ودراسة راشد ، (2006) التي أثبتت أن البرامج الداعمة للخريجين ويعانون من البطالة تسهم في الحد من الشعور بالإغتراب الذي ينتاب هؤلاء الخريجين ،

ثانياً - التساؤل الثاني : ما مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية.

#### جدول رقم (6)

قياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية ن=85

م	العبارات	نعم	لا	التكرار المرجح	القوة النسبية	المتوسط الحسابي المرجح	النسبة المرجحة	الدلالة
1	تنفيذ الوحدة برامج تدريبية تتيح للأخصائي الاجتماعي العمل في المجالات النوعية (مثل الاستشارات الاسرية أو التخاطب..).	18	22	45	56.07	1.682	10.06	6
2	تُسهم الوحدة في بناء برامج تدريبية فعالة فيما يتعلق بالمهارات الحياتية .	25	35	170	66.7	2	11.96	1
3	توفّر الوحدة فرص التدريب للأخصائي الاجتماعي كرجل علاقات عامة .	18	23	44	56.47	1.694	10.13	5
4	تنفذ الوحدة برامج تدريبية متعلقة بالتحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات .	12	25	38	48.62	1.458	8.72	8
5	تُعدّ الوحدة مطبوعات للخريجين خاصة بالمستجدات في مجالات عملهم .	12	18	55	49.80	1.494	8.93	7
6	وحدة الخريجين لديها خطة إستراتيجية لتدريب الأخصائي الاجتماعي وتأهيله لسوق العمل	28	25	32	65.09	1.952	11.68	2
7	تقيم الوحدة شراكات مع قطاع الأعمال والمؤسسات الخاصة لتوفير فرص تدريب لخريجي الكلية .	22	33	30	63.52	1.9058	11.40	4
8	تعقد الوحدة اتفاقات على مستوى المنظمات الدولية لإتاحة فرص	3	8	74	38.82	1.1647	6.96	10

								التدريب لإعداد الإحصائي الاجتماعي الدولي.	
3	11.47	1.917	63.92	163	35	22	28	تنفذ الوحدة البرامج التدريبية من خلال مدربين ذوي كفاءة في تقديم البرمج التدريبية.	9
9	8.65	1.447	48.23	123	57	15	12	تلبى البرامج التدريبية المقدمة من خلال الوحدة كافة احتياجات الخريجين .	10
	473.7	142.1	55.72	1421				المؤشر ككل	

باستقراء بيانات الجدول رقم (6) والذي يوضح (قياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية) يتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر بـ (1421) ومتوسط حسابي مرجح (142.1) وقوة نسبية بلغت (55.72%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن " مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية " تمت الموافقة عليه بدرجة متوسطة .

حيث جاءت العبارات بالرتب الأولى وفق المتوسط الحسابي المرجح والقوة النسبية كما يلي :

1- العبارة رقم (2) ومفادها " تسهم الوحدة في بناء برامج تدريبية فعالة فيما يتعلق بالمهارات الحياتية " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرجح (2) وقوة نسبية (66.7) وهذا يوضح دور وحدة متابعة الخريجين في إكساب الخريجين المهارات اللازمة لمتطلبات سوق العمل المتجدده بدرجة متوسطة .

2- العبارة رقم (6) ومفادها " وحدة الخريجين لديها خطة استراتيجية لتدريب الإحصائي الاجتماعي وتأهيله لسوق العمل لسوق العمل " بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي مرجح (1.952) وقوة نسبية (65.09%) . وقد أكدت الدراسات السابقة تلك النتائج حيث أثبتت دراسة قاسم وآخرون (2021) أن وحدة متابعة الخريجين حققت تطوراً ملحوظاً في رسم شخصية الخريجين من حيث القدرة على التفكير النااضج وتحمل المسؤوليات والواجبات ، كما استطاعت تنمية مهارات الخريجين وتهيئتهم لسوق العمل .

كما جاءت العبارات بالرتب الأخيرة وفق المتوسط الحسابي المرجح والقوة النسبية كما يلي :

1- العبارة رقم (8) ومفادها " تعقد الوحدة اتفاقات على مستوى المنظمات الدولية لإتاحة فرص التدريب لإعداد الإحصائي الاجتماعي الدولي " بالرتبة العاشرة بمتوسط حسابي مرجح (1.1647) وقوة نسبية (38.82) .

2- العبارة رقم (10) ومفادها " تلبى البرامج التدريبية المقدمة من خلال الوحدة كافة احتياجات الخريجين " بالرتبة التاسعة بمتوسط حسابي مرجح (1.447) وقوة نسبية (48.23) . وأكدت على ذلك الدراسات السابقة حيث توصلت دراسة هارت ( Hart,S 2008 ) إلى أن معظم الخريجين لديهم قصور في المهارات المهنية الخاصة بطبيعة العمل ، ويحتاجون إلى تدريبات متخصصة. و دراسة

كالنان وفيتنان (Kaihlansen , AM, Virtanen ,L. , (2024).) حيث أشارت إلى ضرورة تبني نهج يعمل على تعزيز التطوير المهني المستمر في المهارات الرقمية ويضمن حصول المهنيين على فرص متساوية في التعليم والتدريب ، كما توصلت دراسة هينيمان ولينفار (Hennemann, S. & Liefner, I (2010) إلى قصور الكفايات المطلوبة لسوق العمل وأكدت على أهمية تنمية الجانب المعرفي و المهاري للخريجين ، وأوصت دراسة Corina, R & Petrolla, v. (2011) بضرورة الالتزام بتطوير استراتيجيات تطبيق إجراءات الجودة في جميع نواحي التعليم الجامعي وتدريب الطلاب والخريجين في مجالات التخصص.

ثالثاً – التساؤل الثالث: ما مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية .

### جدول رقم (7)

قياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية ن=85

م	العبارات	نعم	لا	الوزن المرجح	القوة النسبية	المتوسط الحسابي المرجح	النسبة المرحجة	الدلالة
1	يقوم فريق العمل بالوحدة بزيارات ميدانية للخريجين في أماكن عملهم بصفة مستمرة .	22	48	146	57.25	1.717	9.26	6
2	توفر الوحدة فرص عقد لقاءات مع مديري المؤسسات في مجالات عمل الأخصائيين الاجتماعيين .	32	39	163	63.92	1.917	10.34	4
3	تقيم الوحدة أنشطة وفعاليات بمشاركة الخريجين .	45	18	197	77.25	2.317	12.5	1
4	تدعو الوحدة الخريجين للمشاركة بالمؤتمرات العلمية بالكلية .	33	29	174	68.23	2.047	11.04	3
5	تقيم الوحدة يوم سنوي لتكريم المتميزين من الخريجين .	22	51	141	55.29	1.658	8.94	7
6	تنظم الوحدة منتدى على الموقع الإلكتروني	12	47	135	52.94	1.588	8.56	8

								للخريجين بالتنسيق مع اصحاب مؤسسات سوق العمل .	
4	10.34	1.917	63.92	163	40	12	33	تحرص الوحدة على تكوين جماعة أصدقاء الخريجين للربط بين الخريجين والجامعة .	7
5	9.70	1.8	60	153	40	22	23	تقدم الوحدة الإرشاد والتوجيه المهني للخريجين .	8
2	11.23	2.08	69.41	177	28	32	25	يحرص فريق عمل الوحدة على مقابلة الخريجين والاستماع لمشكلاتهم المهنية .	9
9	8.05	1.49	49.80	127	55	18	12	تعرض الوحدة مشكلات الخريجين باجتماعات الاقسام .	10
	525.3	157.6	61.80	1576				المؤشر ككل	

باستقراء بيانات الجدول رقم (7) الذي يوضح " قياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية " يتضح من هذه الاستجابات أنها تنتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر بـ ( 1576 ) ومتوسط حسابي مرجح (157.6) وقوة نسبية بلغت (61.80%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن " مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية " جاءت الموافقة عليه بدرجة متوسطة .

حيث جاءت العبارات بالرتب الأولى وفق المتوسط الحسابي المرجح والقوة النسبية كما يلي :

- 1- العبارة رقم (3) ومفادها " تقيم الوحدة أنشطة وفعاليات بمشاركة الخريجين " بمتوسط حسابي مرجح (2.317) و بقوة نسبية (77.25) وهذا يوضح دور وحدات متابعة الخريجين في استخدام أساليب داعمة للخريجين تعمل كوسائل جذب تدعم قيم الانتماء ، وتعتبر استراتيجية للتسويق لخريج الخدمة الاجتماعية .
- 2- العبارة رقم (9) ومفادها " يحرص فريق عمل الوحدة على مقابلة الخريجين والاستماع لمشكلاتهم المهنية " بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي مرجح (2.08) و بقوة نسبية ( 69.41 ) وهذا التواصل من شأنه أن يعمل على تدعيم أواصر الألفة بين

الخريجين والكلية والجامعة ، وأيضاً يساعد في التعرف على المشكلات المهنية للخريجين مما يتيح فرصة وضع الخطط لمواجهتها .  
كما جاءت العبارات بالرتب الأخيرة وفق المتوسط الحسابي المرجح والقوة النسبية كما يلي:

1- العبارة رقم ( 10) ومفادها " تعرض الوحدة مشكلات الخريجين باجتماعات الاقسام " بالرتبة التاسعة بمتوسط حسابي مرجح (1.49) وقوة نسبية (49.80) وهذا يشير إلى ضعف مستوى خدمات متابعة الخريجين .

2- العبارة رقم ( 6) ومفادها " تنظم الوحدة منتدى للخريجين بالتنسيق مع اصحاب مؤسسات سوق العمل " بالرتبة الثامنة بمتوسط حسابي مرجح (1.588) وقوة نسبية (52.94) تشير تلك النتائج إلى أن مؤشرات متابعة الخريجين جاءت بدرجة متوسطة ، وقد أكدت الدراسات السابقة تلك النتائج مثل دراسة الهابيل (2018) حيث أشارت إلى ضرورة زيادة متابعة الخريجين وتوفير التمويل اللازم لبرامج متابعة الخريجين .

رابعاً – التساؤل الرابع : ما مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة مهام الدراسات وقواعد البيانات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية .

#### جدول رقم ( 8 )

قياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة مهام الدراسات وقواعد البيانات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية . ن=85

م	العبارات	نعم	لا	الوزن المرجح	القوة النسبية	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الدلالة
1	تقيس الوحدة مستوى رضا أصحاب العمل عن كفاءة الخريجين .	48	9	209	81.96	2.458	12.10	4
2	تصمم الوحدة موقع خاص بها على الويب سايد الخاص بالجامعة .	80	0	250	98.03	2.941	14.48	1
3	تهتم الوحدة بالتواصل مع كبرى المؤسسات والشركات بالقطاع الخاص لدعم الخريجين .	25	14	149	58.43	1.752	8.63	6
4	تقوم الوحدة بعمل دراسات لتحديد التوجهات الوظيفية للخريجين .	8	12	113	44.31	1.329	6.54	8
5	توفر الوحدة قواعد بيانات حديثة خاصة بالخريجين .	75	5	240	94.11	2.823	13.90	2
6	تقوم الوحدة بعمل حصر لاحتياجات الخريجين التدريبية في إطار معايير الجودة .	42	22	221	86.66	2.6	12.80	3
7	توفر الوحدة قواعد بيانات خاصة بالمؤسسات والشركات الفعالة بالقطاع الخاص	12	22	131	51.37	1.541	7.58	7
8	توفر الوحدة قواعد بيانات إلكترونية تبرز إنجازات ومشروعات الطلاب والخريجين في إطار معايير الجودة	6	8	105	41.17	1.235	6.54	9

7	7.58	1.541	51.37	131	54	16	15	تجري الوحدة دراسات دورية لتحديد احتياجات سوق العمل	9
مكرر									
5	10.25	2.082	69.41	177	18	45	23	تجري الوحدة دراسات تكشف مدى ملائمة البرنامج الجامعي لمتطلبات سوق العمل	10
	575.3	172.6	67.68	1726				المؤشر ككل	

باستقراء بيانات الجدول رقم (8) والذي يوضح " قياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة مهام الدراسات وقواعد البيانات لخريجي الخدمة الاجتماعية" يتضح من توزيع هذه الاستجابات توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذي قدر بـ (1726) ومتوسط حسابي مرجح (172.6) وقوة نسبية بلغت (67.68%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن " مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في مهام الدراسات وقواعد البيانات لخريجي الخدمة الاجتماعية " تمت الموافقة عليه بدرجة متوسطة .  
حيث جاءت العبارات بالرتب الأولى وفق المتوسط الحسابي المرجح والقوة النسبية كما يلي :

1- جاءت العبارة رقم (2) ومفادها " تصمم الوحدة موقع خاص بها على الويب سايد الخاص بالجامعة " بالرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرجح (2.941) وبقوة نسبية (98.3) وتشير تلك النتائج أن وحدة متابعة الخريجين تحرص على مواكبة التطور التكنولوجي و التحول الرقمي في إطار تطوير سياسات التعليم الجامعي .  
2- جاءت العبارة رقم (5) ومفادها " توفر الوحدة قواعد بيانات حديثة خاصة بالخريجين " بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي مرجح (2.823) ، وقوة نسبية (94.1) وهذا يوضح أن وحدات متابعة الخريجين تؤدي دورها وفقاً للسياسة العامة للدولة والجامعة فيما يتعلق برقمنة الخدمات الاجتماعية ، وهذا من شأنه تسهيل التواصل مع الخريجين للمشاركة بأنشطة الوحدة والكلية .  
بينما جاءت العبارات بالرتب الأخيرة وفق المتوسط الحسابي المرجح والقوة النسبية كما يلي:

1- جاءت العبارة رقم (8) ومفادها " توفر الوحدة قواعد بيانات إلكترونية تبرز إنجازات ومشروعات الطلاب والخريجين في إطار معايير الجودة " بالرتبة التاسعة بمتوسط حسابي مرجح (1.23) وبقوة نسبية (41.17) تشير تلك النتائج أن التعامل مع تكنولوجيا المعلومات يتم من خلال الوحدة بطرق تقليدية لا تراعي وسائل الابتكار والتميز في عرض خدمات الوحدة .

2- جاءت العبارة رقم (4) ومفادها " تقوم الوحدة بعمل دراسات لتحديد التوجهات الوظيفية للخريجين " بالرتبة الثامنة بمتوسط حسابي مرجح (1.329) وقوة نسبية (44.31) . وجاءت هذه النتائج متفقة مع نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة ( Schippers ,M 2008 ) التي استهدفت التعرف على احتياجات الطلاب لمواكبة سوق العمل وتوصلت الدراسة إلى أن 50% من الطلاب يرون أن الجامعة لا تعمل على تطوير الجوانب الاجتماعية و 58% من الطلاب يرون أن المناهج التعليمية غير مفيدة لهم في سوق العمل ، كما أنهم يعانون من النقص في مهارات سوق العمل ، وأشارت دراسة لودن وهيل ( Lowden,K. & Hall, S. (2011) )

إلى أهمية التعرف على وجهات نظر أصحاب سوق العمل بالولايات المتحدة الأمريكية وأوصت بأهمية تنمية المهارات التخصصية والفنية إلى جانب المهارات العامة التي يجب أن يُلم بها الخريجون ليتوافقوا مع سوق العمل. وجاءت دراسة مانينيج (Manning, B., 2023) حول المسارات الموجهة لتحسين معدلات الطلاب في الكليات المجتمعية للتوافق مع البرامج الأكاديمية والمهنية الملائمة، لتؤكد على ضرورة تعزيز التعاون بين الشؤون الأكاديمية والطلابية كي ينخرط الطلاب بشكل أفضل عند اختيار مساراتهم الأكاديمية والمهنية. وأشارت دراسة كالنان وفيتتان (Kaihlainen, AM, Virtanen, L., 2023) إلى ضرورة تبني نهج يعمل على تعزيز التطوير المهني المستمر في المهارات الرقمية ويضمن حصول المهنيين على فرص متساوية في التعليم والتدريب.

### جدول رقم (10) يوضح ترتيب أبعاد مقياس "تقويم فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية"

م	الأبعاد	الوزن المرجح	القوة النسبية	المتوسط المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب	الدالة
1	البعد الأول: مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف لخريجي الخدمة الاجتماعية.	1508	59.13	150.8	502.7	3	متوسطة
2	البعد الثاني: مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية.	1421	55.72	142.1	473.7	4	متوسطة
3	البعد الثالث: مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية.	1576	61.80	157.6	525.33	2	متوسطة
4	البعد الرابع: مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة مهام الدراسات وقواعد البيانات لخريجي الخدمة الاجتماعية.	1726	67.68	172.6	575.33	1	متوسطة
	المقياس ككل	6231	61.08	155.8	519.24		متوسط

باستقراء بيانات الجدول رقم (10) الذي يوضح "قياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية" بالنسبة للمقياس ككل وفق مجموع التكرارات المرجحة والذي قدر بـ(6231) ومتوسط حسابي مرجح (155.8) وقوة نسبية بلغت (61.08) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية تمت الموافقة عليه بدرجة متوسطة.

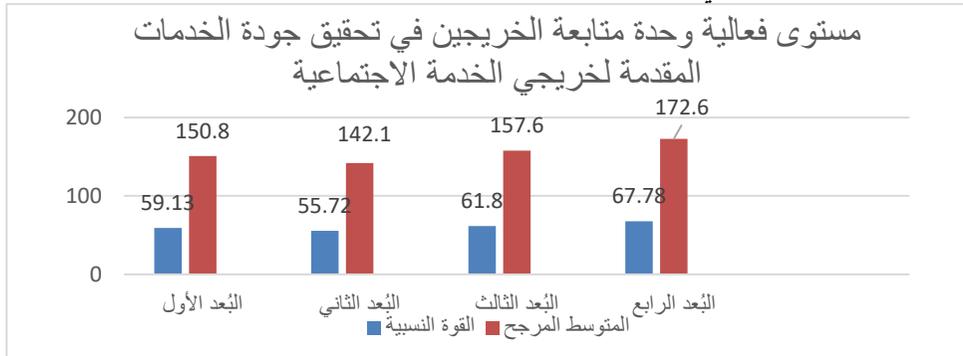
كما جاء ترتيب أبعاد مقياس " تقويم فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية" في ضوء هذه الاستجابات ووفق التوزيع الإحصائي على النحو التالي :

**البُعد الأول :** "مقياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف لخريجي الخدمة الاجتماعية" قد جاء بالمرتبة الثالثة ، وذلك وفق مجموع التكرارات المرجحة والذي قدر بـ(1508) ومتوسط حسابي مرجح (150.8) وقوة نسبية بلغت (59.13%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف لخريجي الخدمة الاجتماعية جاء بدرجة متوسطة.

**البُعد الثاني:** "مقياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية" جاء بالمرتبة الرابعة ، وفق مجموع التكرارات المرجحة والذي قدر بـ(1421) ومتوسط حسابي مرجح (142.1) وقوة نسبية بلغت (55.72%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن "مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية" جاءت بدرجة متوسطة .

**البُعد الثالث :** " مقياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية " يحتل المرتبة الثانية ، وذلك وفق مجموع التكرارات المرجحة والذي قدر بـ ( 1576 ) ومتوسط حسابي مرجح (157.6) وقوة نسبية بلغت (61.80%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن " مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية " جاءت بدرجة متوسطة .

**البُعد الرابع :** "مقياس مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة مهام الدراسات وقواعد البيانات لخريجي الخدمة الاجتماعية" يحتل المرتبة الاولى ، وذلك وفق مجموع التكرارات المرجحة والذي قدر بـ ( 1726 ) ومتوسط حسابي مرجح (172.6) وقوة نسبية بلغت (67.68%) وهذا التوزيع الإحصائي يدل على أن " مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة مهام الدراسات وقواعد البيانات لخريجي الخدمة الاجتماعية " جاءت بدرجة متوسطة .



يوضح الشكل السابق مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية

**النتائج العامة للدراسة :**

**الهدف الرئيسي الأول للدراسة : تقييم فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية .**

أشارت نتائج الدراسة أن : " مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية " بالنسبة للمقياس ككل جاءت بدرجة متوسطة. وبالنسبة لأبعاد المقياس كما يلي :

اولاً - نتائج التساؤل الأول للدراسة : تشير نتائج التساؤل الأول للدراسة إلى أن "مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في مجال التوظيف لخريجي الخدمة الاجتماعية " جاء بدرجة متوسطة وفقاً لترتيب عبارات البعد ترتيباً تنازلياً من الأعلى في درجة الاستجابة إلى الأقل كما يلي :

- 1- تقييم الوحدة ملنقيات توظيف بصفة دورية .
- 2- تساعد الوحدة في إتاحة الفرص لعمل مشروعات صغيرة لخريجي الكلية.
- 3- تحفز الوحدة خريجي الكلية على المشاركة في برامج ريادة الأعمال.
- 4- توفر الوحدة فرص العمل بالجمعيات الأهلية لخريجي الكلية.
- 5- تتيح الوحدة فرصة الزيارات المتكررة للمشروعات المنفذة من خلال الصندوق الاجتماعي .
- 6- تبني الوحدة شراكات مع مؤسسات وشركات القطاع الخاص لإتاحة فرص عمل مناسبة لخريجي الكلية.

- 7- تساعد الوحدة في فتح أسواق للعمل بمجالات جديدة .
- 8- تساعد الوحدة في التسويق لخريج الخدمة الاجتماعية .
- 9- تعلن الوحدة عن الوظائف المختلفة المناسبة لخريج الخدمة الاجتماعية .

ثانياً- نتائج التساؤل الثاني للدراسة : تشير نتائج التساؤل الثاني للدراسة إلى أن "مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في مجال جودة التدريب وتنمية المهارات لخريجي الخدمة الاجتماعية " جاء بدرجة متوسطة وفقاً لترتيب عبارات البعد ترتيباً تنازلياً من الأعلى في درجة الاستجابة إلى الأقل كما يلي :

- 1- تُسهم الوحدة في بناء برامج تدريبية فعالة فيما يتعلق بالمهارات الحياتية .
- 2- وحدة الخريجين لديها خطة استراتيجية لقطاع التدريب والتأهيل لسوق العمل لخريجي الخدمة الاجتماعية .
- 3- تنفذ الوحدة البرامج التدريبية من خلال مدربين ذوي كفاءة في تقديم البرنامج التدريبية .
- 4- تقييم الوحدة شراكات مع قطاع الأعمال والمؤسسات الخاصة لتوفير فرص تدريب.

- 5- توفر الوحدة فرص التدريب للأخصائي الاجتماعي كرجل علاقات عامة.
- 6- تنفذ الوحدة برامج تدريبية تتيح للأخصائي الاجتماعي العمل في المجالات النوعية (مثل الإستشارات الأسرية أو التخاطب..).
- 7- تُعد الوحدة مطبوعات للخريجين خاصة بالمستجدات في مجالات عملهم.
- 8 - تنفذ الوحدة برامج تدريب متعلقة بالتحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات لخريجي الكلية .

ثالثاً - نتائج التساؤل الثالث للدراسة : تشير نتائج التساؤل الثالث للدراسة إلى أن " مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين في تحقيق جودة متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية " جاء بدرجة متوسطة وفقاً لترتيب عبارات البُعد ترتيباً تنازلياً من الأعلى في درجة الاستجابة إلى الأقل كما يلي :

- 1- تقيم الوحدة أنشطة وفعاليات بمشاركة الخريجين .
- 2- يحرص فريق عمل الوحدة على مقابلة الخريجين والاستماع لمشكلاتهم المهنية .
- 3- تدعو الوحدة الخريجين للمشاركة بالمؤتمرات العلمية بالكلية .
- 4- توفر الوحدة فرص لعقد لقاءات مع مديري المؤسسات في مجالات عمل الأخصائيين الاجتماعيين.
- 5- تقدم الوحدة الإرشاد والتوجيه المهني للخريجين .
- 6- تتيح الوحدة فرص التواصل مع الخريجين من خلال وسائل متنوعة .
- 7- يقوم فريق العمل بالوحدة بزيارات ميدانية للخريجين بأماكن عملهم بصفة مستمرة رابعاً- نتائج التساؤل الرابع للدراسة : تشير نتائج التساؤل الرابع للدراسة إلى أن "مستوى فعالية وحدة متابعة الخريجين بالنسبة لتحقيق جودة مهام الدراسات وقواعد البيانات لخريجي الخدمة الاجتماعية" جاء بدرجة متوسطة وفقاً لترتيب عبارات البُعد ترتيباً تنازلياً من الأعلى في درجة الاستجابة إلى الأقل كما يلي :

- 1- تصمم الوحدة موقع خاص بها على الويب سايد الخاص بالجامعة.
  - 2- توفر الوحدة قواعد بيانات حديثة خاصة بالخريجين .
  - 3- تقوم الوحدة بعمل حصر لإحتياجات الخريجين التدريبية في إطار معايير الجودة.
  - 4- تقيس الوحدة مستوى رضا اصحاب العمل عن كفاءة الخريجين.
  - 5- تجري الوحدة دراسات تكشف مدى ملائمة البرامج التعليمية لمتطلبات سوق العمل.
  - 6- تهتم الوحدة بالتواصل مع كبرى المؤسسات بالقطاع الخاص لدعم فرص التوظيف والتدريب للخريجين
  - 7- توفر الوحدة قواعد بيانات خاصة بالمؤسسات الفعالة بالقطاع الخاص .
  - 8- تقوم الوحدة بعمل دراسات لتحديد التوجهات الوظيفية للخريجين .
  - 9- توفر الوحدة قواعد بيانات تبرز إنجازات ومشروعات الخريجين .
  - 10- تجري الوحدة دراسات دورية لتحديد احتياجات سوق العمل.
- كما أشارت نتائج دليل المقابلة الخاص بالخبراء أن وحدة متابعة الخريجين تواجه مجموعة من المعوقات التي تُحد من فعاليتها في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية تتمثل في:

- 1- عدم وجود تمويل كافي لتنفيذ البرامج والفاعليات بشكل يتوافق مع احتياجات الخريجين .
- 2- عدم توافر وسائل تحقيق جودة الخدمات بالوحدة .
- 3- ندرة فرص التدريب المعروضه من جانب المؤسسات والشركات بالقطاعين الحكومي والخاص للخريجين في إطار متطلبات سوق العمل و معايير الجودة .
- 4- قلة فرص العمل المتاحة لدى الشركات والمؤسسات بالقطاعين الحكومي و الخاص .

- 5- ضعف المشاركة من جانب اعضاء هيئة التدريس بأنشطة وفعاليات الوحدة .
  - 6- الخدمات بوحدة الخريجين تقدم بشكل تقليدي .
  - 7- عدم وجود إمكانات خاصة بتدريب وتأهيل الخريجين وفق معايير الجودة .
  - 8- ضعف المشاركة الفعالة من جانب مؤسسات وشركات القطاع الخاص بملتقيات التوظيف.
- الهدف الرئيسي الثاني للدراسة : صياغة إطار تصوري مقترح لزيادة فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية :**

غني عن البيان أن المتغيرات المجتمعية المعاصرة على جميع الاصعدة المحلية والدولية ، لاسيما المرتبطة منها بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية مع تخلي الدولة عن توظيف الخريجين وتفاقم نظم ومفاهيم ضاعفت مشكلة بطالة الخريجين أضعافاً مضاعفة من أهمها مفاهيم التخصص ، الجودة والاعتماد ، والمنافسة ، والتميز ... وغيرها وما يرتبط بها من تبعات أسفرت عن كم هائل من المعاناة الاجتماعية والنفسية والاقتصادية لشباب الخريجين خاصة خريجي كليات الخدمة الاجتماعية . ولا شك في أن هذه المعاناة قد تمثل تهديداً خطيراً للتنمية والسلامة وحقوق الإنسان ، لذلك يُعد التخفيف من وطأة هذه التداعيات التزاماً أخلاقياً تقع مسؤوليته على جميع مؤسسات المجتمع ، وعليه فإنه يُفترض في مؤسسات التعليم العالي أن تلتزم بتحقيق التميز في إعداد وتأهيل الخريجين ليكونوا قادرين على إيجاد فرصة العمل المناسبة ومواجهة كل تلك التحديات ، والجدير بالذكر أن وحدة متابعة الخريجين هي المؤسسة المسؤولة عن تحقيق ذلك الالتزام .

#### **أولاً- الأسس التي يقوم عليها الإطار التصوري المقترح :**

- 1- نتائج الدراسات السابقة .
- 2- نتائج الدراسة الحالية .
- 3- الإطار النظري لمهنة الخدمة الاجتماعية وما يتضمنه من نظريات ونماذج علمية وتكتيكات ومهارات يمكن الاستفادة منها في زيادة فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية – كآلية لمواجهة متطلبات سوق العمل المتجدده .

#### **ثانياً - أهداف الإطار التصوري المقترح :**

يسعى الإطار التصوري المقترح لإيجاد الآليات التي تعمل على زيادة فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية – كآلية لمواجهة متطلبات سوق العمل المتجدده من خلال الأهداف الآتية :

- 1- تفعيل وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التوظيف المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية .
- 2- تفعيل وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات التدريب وتنمية المهارات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية.
- 3- تفعيل وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة خدمات متابعة خريجي الخدمة الاجتماعية .
- 4- تفعيل وحدات متابعة الخريجين في تحقيق جودة مهام الدراسات وقواعد البيانات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية .

### ثالثاً - استراتيجيات الإطار التصوري المقترح :

#### 1- إستراتيجية التوضيح والإقناع :

تستهدف هذه الاستراتيجية تزويد خريجي كلية الخدمة الاجتماعية بالمعارف والمعلومات والخبرات والمهارات التي تساعدهم على الإدراك السليم لإحتياجاتهم ومشكلاتهم ، وتستند وحدات متابعة الخريجين في استخدامها لهذه الاستراتيجية علي إقناعهم بضرورة اكتساب المهارات اللازمة للتأهيل لمتطلبات سوق العمل المحلي والدولي.

#### 2- إستراتيجية التمكين :

الهدف من استخدم هذه الاستراتيجية هو مساعدة الخريجين على دعم وصولهم للخدمات والموارد المتاحة سواء بالجامعة أو بمؤسسات المجتمع المحلي والدولي ، حتى يتمكنوا من حل مشكلاتهم وتلبية احتياجاتهم سواء من حيث التدريب والتأهيل لسوق العمل أو إيجاد فرص عمل مناسبة .

#### 3- إستراتيجية بناء الاتصالات :

الهدف من استخدام هذه الاستراتيجية هو بناء الإتصالات بين خريجي كلية الخدمة الاجتماعية ومؤسسات سوق العمل خاصة إذا ترتب على تخرج الطالب من الجامعة مشكلات تعوقه عن أداء أدواره الاجتماعية .

#### 4- إستراتيجية تغيير السلوك.

تستهدف هذه الاستراتيجية تعديل المفاهيم والاتجاهات السلبية لدى خريجي كلية الخدمة الاجتماعية بشأن التدريب أو العمل بمجال معين .

#### 5- إستراتيجية التشبيك.

تستهدف الاستراتيجية بناء شبكة من العلاقات بين وحدة متابعة الخريجين والمؤسسات المجتمعية المسؤولة عن توفير فرص العمل وتساعد خريجي الخدمة الاجتماعية خاصة مؤسسات القطاع الخاص والشركات وغيرها.

#### رابعاً - أهم التكتيكات التي يمكن استخدامها :

1- تبادل الخبرات - يتم بين فريق العمل بوحدة متابعة الخريجين وجميع الخبراء بالمؤسسات المحلية والدولية العاملة في المجالات الاجتماعية والأنسانية بهدف قدره فريق العمل علي الإلمام بجميع الجوانب المختلفة التي يمكن استخدامها لتحقيق جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية عن طريق تبادل الخبرات.

2- الاتصال: يتم بين فريق العمل بوحدة متابعة الخريجين وجميع خريجي الخدمة الاجتماعية وبين المؤسسات التي يمكن الاستفادة منها بجانب الجهود المجتمعية من أجل تحقيق أقصى استفادة من تلك الجهود لتقديم أفضل الخدمات الممكنة لخريجي الخدمة الاجتماعية .

3- التعاون: يتم بين وحدة متابعة الخريجين بكلية الخدمة الاجتماعية ووحدات متابعة الخريجين على مستوى الجامعة وملتقيات التوظيف التي تنظمها الوزارات المختلفة بهدف تحقيق الاستفادة الكاملة من تلك الجهود لتحقيق جودة خدمات الوحدة بالنسبة للخريجين.

#### خامساً - أهم الأدوات المستخدمة :

- 1- **الندوات والمحاضرات :** تتم بين وحدة متابعة الخريجين وخريجي كلية الخدمة الاجتماعية للتوعية  
بما هية وحدة متابعة الخريجين من حيث الرؤية والرسالة والأهداف .
- 2 - **إعداد المطويات والنشرات الدورية :** لإطلاع الخريجين على كل المستجدات في مجالات عملهم .
- 3- **الإجتماعات:** تتم بين وحدة متابعة الخريجين - وخريجي الخدمة الاجتماعية لتحقيق عدة أهداف من أهمها :  
(أ) متابعة خريجي الكلية بعد تخرجهم.  
(ب) العمل علي تذليل العقبات والصعوبات أمامهم بعد تخرجهم سواء للعاملين في مجالات عملهم أو لغير العاملين .  
(ج) رفع مستوى الوعي لخريجي الكلية بوحدة متابعة الخريجين وأهمية المشاركة بالبرامج والأنشطة والفاعليات المقامة من خلالها .
- 4- **ورش العمل:** تتم بين وحدة متابعة الخريجين وخريجي الكلية بهدف تنمية وعيهم باحتياجات ومتطلبات سوق العمل وتزويدهم بالمهارات المطلوبة للحصول على فرصة عمل مناسبة .
- 5- **المناقشة الجماعية:** بين وحدة متابعة الخريجين والخريجين للعمل علي رفع مستوى الوعي والإدراك بأهمية الالتحاق بالدورات التدريبية بهدف زيادة المعارف والمهارات لديهم لمواكبة متطلبات سوق العمل.
- 6- **المقابلات:** بين وحدة متابعة الخريجين والخريجين بهدف حثهم علي عرض المشكلات التي يعانون منها في أماكن عملهم لبحثها والعمل على حلها.
- 7 - **ملتقيات التوظيف :** عقد الملتقيات عن طريق تكاتف جميع الأطراف وحشد الجهود المتاحة بالجامعة والمجتمع والتي من شأنها المساهمة في تأمين فرص العمل والتدريب للخريجين .
- 8 - **إجراء الدراسات :** بهدف التعرف على احتياجات الخريجين التدريبية والمعوقات التي تواجه الخريجين في سوق العمل.  
سادساً - أدوار مدير وحدة متابعة الخريجين وأعضاء الجهاز التنفيذي:  
(أ) **دور الباحث:** يمكن أن يُسهم في إطلاق مبادرة مجتمعية لدعم مفاهيم العمل الحر بحيث تكون الرياده فيها لخريجي الخدمة الاجتماعية .  
(ب) **دور المنمى:** عن طريق تعزيز و تنمية اتجاهات خريجي الخدمة الاجتماعية نحو استراتيجيات العمل الحر وتشجيع المشروعات الصغيرة ، وإقامة ورش العمل لإكساب الخريجين المهارات اللازمة لذلك .  
(ج) **دور المساعد:** عن طريق مساعدة خريجي الخدمة الاجتماعية وتبصيرهم بطبيعة الواقع الاجتماعي وأهمية اكتسابهم المهارات اللازمة للأنخراط في سوق العمل والحصول على فرص عمل مناسبة .  
(د) **دور الموجه:** عن طريق توجيه خريجي الخدمة الاجتماعية نحو مهام وأدوار الوحدة وأهمية الرجوع إليها عند الحاجة .  
(هـ) **دور المحرك :** وذلك بالحرص على إحداث تغييرات في توجهات الخريجين ودعمهم للتخصص في مجالات عمل الاخصائي الاجتماعي الحيوية كالمعالج في

مجالات الادمان ، والعمل مع الفئات الخاصة ، التنمية البشرية ، الكوشينج  
..... وغيرها

(9) **كـمـغـير للسلوك:** من خلال مساعدة الخريجين في التعرف على العوامل  
الحقيقية للمشكلات التي قد تعوقهم في اداء وظيفتهم وتوظيف النظريات العلمية  
لتعزز لديهم القدرة على اتخاذ قرارات واتجاهات جديدة مؤثرة لتغيير الافكار  
والسلوك الغير مرغوب لديهم.

**توصيات ومقترحات الدراسة لزيادة فعالية وحدات متابعة الخريجين في تحقيق  
جودة الخدمات المقدمة لخريجي الخدمة الاجتماعية .**

1- بناء خطة استراتيجية لوحدة متابعة الخريجين على أن تحدد فيها مؤشرات الأداء  
الأساسية .

2- تواجد الدعم الإداري الكافي من حيث اعتماد معايير جودة تراعي احتياجات  
الخريجين التدريبية .

3 - مواءمة الخدمات مع المتطلبات المتجددة لسوق العمل .

4- توفير مصادر تمويل كافية لتنفيذ البرامج والفاعليات بشكل يتوافق مع احتياجات  
الخريجين .

5- قياس احتياجات الخريجين التدريبية في إطار التحول الرقمي والتكنولوجي وفي  
إطار معايير الجودة .

6- توفير إمكانات ووسائل تحقيق جودة الخدمات المقدمة للخريجين بالوحدة .

7- إقامة شراكات مع مؤسسات المجتمع المدني لتوفير فرص التدريب والتوظيف  
للخريجين في إطار معايير الجودة .

8- التسويق بشكل مناسب لخريج الخدمة الاجتماعية كي يجد الفرصة للإلتحاق  
بفرص عمل مناسبة لدى الشركات والمؤسسات بالقطاع الخاص .

9- المساهمة من جانب اعضاء هيئة التدريس بأنشطة وفعاليات الوحدة في إطار  
معايير الجودة .

10- تقديم الخدمات بوحدة الخريجين بطرق وأساليب تتناسب مع معايير الجوده من  
حيث فاعليتها وتميزها .

**البحوث والدراسات المقترحة :**

1- متطلبات تفعيل وحدات متابعة الخريجين لمواجهة متطلبات سوق العمل المتجددة  
لخريجي الخدمة الاجتماعية

2- إتجاهات أصحاب كبرى الشركات نحو دور الاخصائي الاجتماعي كمسئول  
علاقات عامة .

3- متطلبات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي للعمل بالمستشفيات الخاصة  
من وجهة نظر مجالس الإدارات.

**مراجع الدراسة:****التقارير والنشرات :**

- مركز دعم واتخاذ القرار (2011). الخريجون والبحث عن فرصة عمل ، برنامج القضايا الاجتماعية , مجلس الوزراء, جمهورية مصر العربية, إبريل .
- مركز ضمان الجودة والتطوير المستمر (2022) . معايير اعتماد برنامج التعليم العالي ، جامعة مدينة السادات
- لأنحة مركز متابعة الخريجين ، جامعة الفيوم .

**الكتب والمراجع العلمية :**

- أبو غزالة ، غدير (1990) . مشكلة البطالة لدى الخريجين ، مجلة الرائد الإقتصادي ، العدد 5، 9-13.
- بدوي ، أحمد ذكي (1993) . معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، ص.212.
- تريسي، وليم ، الجبالي ، سعد ، أحمد (2004) . تصميم نظم التدريب والتطوير ، ط3، الرياض، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث ، ص . 263 .
- الجميلي ، خيرى خليل(1998) . نظريات في خدمة الفرد، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الإسكندرية، م، ص23-26.
- حمزوي ، رياض أمين (1994). تخطيط الخدمات الاجتماعية بين النظرية والتطبيق ، ب.د، القاهرة.
- السلمي ، علي (1995) . إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، .
- السبسي ، محمود ناجى وآخرون (2007) . خدمة الفرد في ضوء النظريات العلمية المعاصرة، الدار الهندسية، القاهرة، 2007، ص164.
- طعيمة ، رشدي أحمد (2004) . التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير ، دار الفكر العربي ، القاهرة.
- عطية ، محسن (2015) . الجودة الشاملة والمنهج ، دار المنهج ، عمان ، الاردن ، ص. 254 .
- القريشي ، مدحت (2007). اقتصاديات العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 21.
- مختار ، عبد العزيز (2001) . طرق البحث للخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، ص150.

**البحوث والدراسات :**

- أبا بطين ، عبد الحكيم بن عبد المحسن ، سمور ، رضا حلمي أحمد (2019) . الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بالتعليم العالي ، دار جامعة الملك سعود للنشر ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ص. 232.
- أبو زيد ، منى ، وآخرون (2007). مشاركة الشباب في برامج التدريب ودعم جوانب المواطنة ، دورية أكاديمية علمية محكمة للدراسات الإنسانية الاجتماعية ، العدد(22) 150-75.
- بلتاجي ، مروة (2013). إستراتيجيات تنمية مهارات خريجي التعليم العالي في ضوء متطلبات سوق العمل، مركز دعم واتخاذ القرار، مجلس الوزراء المصري، القاهرة ، ص ص 5، 6.

- بن إبراهيم ،سهام بنت محمد( 2015) . تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية السعودية وعلاقتها بتوفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي، بحث منشور، مجلة كلية التربية، جامعة الأردن، ص 4.
- بن مطني، منير (2007). تحليل ملائمة مخرجات التعليم العالي لإحتياجات سوق العمل السعودي، بحث منشور في مجلة كلية التربية، جامعة الكويت، ص 5.
- بن نصر ، مصطفى أحمد ، وقربط ، هدى علي (2021). معايير الجودة ومتطلبات سوق العمل في مناهج كلية التربية بجامعة مصراته ، مجلة كلية الآداب ، ع.18، 348-369.
- حجازي ، سناء، محمد ،سعد الله ، يسري ، شعبان (2007) . مشاركة الشباب في برامج التدريب ودعم جوانب المواطنة ، دراسة ميدانية على شباب الخريجين المستفيدين من برامج التدريب ، جامعة حلوان ، ص 122.
- الحربي ، رakan عبد الله حباب (2023) .معوقات التوجيه الطلابي الإلكتروني وتصور مقترح عبر نظرية الأنساق العامة لمواجهتها ، الجمعيه المصرية للاخصائيين الاجتماعيين ، ص175
- راشد ، ابتسام محمود (2006) . تأثير برنامج مقترح في خدمة الجماعة على تخفيف الشعور بالإغتراب لدى شباب الخريجين ممن يعانون من البطالة ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعة حلوان ،كلية الخدمة الاجتماعية ، ع. 20، ج.6، القاهرة 145.
- زقاوة ، أحمد (2017) . البرامج الجامعية ومدى إستجابتها لإحتياجات سوق العمل ، مجلة التنمية البشرية ، العدد 7 . 189-159
- طلبية ، منى حلمي ، عبد الهادي ، سهير حمد ( 2016) . قياس جودة مخرجات التعليم الجامعي لدى الطالبات بقسم التربية الخاصة مسار الإعاقه السمعية من خلال المقررات الدراسية وعلاقتها بسوق العمل ، مجلة التعليم المتخصص ، المجلد (27) ، 49-1.
- عامر، محمد السيد أبو المجد ( 2006) . تصورات الشباب حول معالجة مشكلة البطالة ودور الخدمة الاجتماعية في توجيهها ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، ع21، ج 4 . 178-133
- عبد الحافظ ، ثروت عبد الحميد، حسين ، علي عبد ربه(2013) . تطوير إدارة الأنشطة الطلابية بجامعة المنصورة للمواءمة بين مخرجات التعليم ومتطلبات سوق العمل (تصور مقترح)، المجلة الدولية المتخصصة، العدد12، المجلد2، م، ص1136.
- عبد الرازق ، أحمد محمد(2004) . دور المعارف والأساليب التسويقية في تحديد المهارات اللازمة لسوق العمل، رسالة دكتوراه، غير منشورة، جامعة قناة السويس، كلية التجارة ص. 213.
- علي ، محمد عبد اللطيف ( 2013) . المسؤولية الاجتماعية للجامعات المصرية لمواجهة بطالة الخريجين في ظل معايير الجودة : دراسة مطبقة على وحدات متابعة الخريجين بجامعة حلوان ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، ع35 ، ج 3، 1067-1144.
- عيشاوي ، فتحية ( 2013) . دور برامج التشغيل في توظيف القوى العاملة الجامعية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة المسيلة .
- غازي ، ألهم محمد محمد (2023). المسؤولية الاجتماعية للجامعات الحكومية لمواجهة بطالة الخريجين في ظل التحول الرقمي : دراسة مطبقة على وحدات متابعة الخريجين

- بجامعة حلوان ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، مج1، ع21، 98-52.
- قاسم ، منى صباح ، المالكي ، عمار فاضل حسين ، علي ، هبة أكرم (2021) ، تأهيل ومتابعة الخريجين : كلية الهندسة ، الجامعة المستنصرية نموذجاً ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية ، مج17، ع26-34.
- قرشي ، عبد الغفار (2011) . مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف لمعايير تطوير المناهج الدراسية في ضوء الجودة الشاملة ، مجلة البحوث التربوية النوعية ، جامعة المنصورة ، العدد222 ، .
- لقطيط ، أسماء ، مهري ، عبد الحميد ( 2021) . إتجاهات خريجي الجامعات نحو تكييف المناهج التعليمية مع متطلبات سوق العمل ، مجلة المعيار ، مجلد 25، العدد 58 .
- الهاييل ، وسيم إسماعيل ، والكرد ، محمد أحمد عطيه (2018) . دور الجامعات الفلسطينية في متابعة الخريجين وأثره على فاعلية البرامج الخاصة بهم من وجهة نظر الخريجين : دراسة مقارنة مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، مج 26، ع3، 1-29.
- يحياوي ، إلهام ، مشنان ، بركة (2014) . أهمية استخدام وسائل إدارة الجودة الشاملة في ضمان جودة مخرجات التعليم العالي – دراسة حالة ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، عدد 1 ، ص312.
- يوسف ،صالحة عبدالله (2004) . التوافق بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات التنمية في سلطنة عمان ، الدراسة الاقليمية حول استجابة التعليم لمتطلبات التنمية الاجتماعية ، المنطقة الاسلامية للتربية والعلوم والثقافة ، مسقط ، ص 452.

#### المراجع الأنجليزية:

- Berger, S. (2009). Partnerships in higher education: Aligning employers and faculty for curricular enhancement. Fielding Graduate University ProQuest Dissertations & Theses, 3371256.
- Corina, R & Petrolla, v. (2011). The Evaluation of Educational Services Quality by The students of The faculty of Econmical Sciences, Dimitrie Cantemir "CLuj-Napoca " JEL Codes -123, M.31, PP.686-69.
- Dyane, R. (1998). Waiter Application: social research tool for the human services, forth Edition. U.S.A. Holt, Rinehart and Winston, p. 319"
- Funaro, J. (2017). Faculty Social Capital at Work in a Community College Student Success and Completion Initiative, National American University ProQuest Dissertations & Theses, 10635555.
- Hart. P. (2008). How should colleges assess and Improve student learning survey of employers conducted on Behalf of the association of American colleges and universities.
- Hennemann, S & Liefne. (2010). Employ ability of German geography graduates: the mismatch between knowledge

- acquired and competences required, Journal of Geography in higher education, volume 34, Issue, 2010
- James.f. (2010). Principles of labor market main for mation, Employments, Research, Newsletter, Volume14, Number3, 2010.
  - Kaihlanen, A & Virtanen, L., (2022). Continuing Education in Digital Skills for Health Care Professionals – Mapping of the Current Situation in EU Member states, International Journal of Health Policy and Management, 13: 8309
  - Lesley, H. (2015). Labor market intelligence Requirements under the work force innovation and opportunity act, CUNY Gaduate center, New York.
  - Lopez, A. (2021). Acase Study of the Post Degree Experiens of community college Baccalaureate Graduates Transitioning to Universty Master's: programs, Florida, Atlantic Uneversty, ProQuest Dissertations, &Theses ,28416551.
  - Lowden, K., & Hall, S. (2011). Employers' perceptions of the employability skills of new graduates. Research commissioned by the Edge Foundation. Retrieved from (URL).
  - Manning, B. (2023). Touchpoints: How Faculty and Advising Understand and Collaborate on Guided Pathways Reforms to Influence and Support Major Choice in a Community College, Northern Illinois University ProQuest Dissertations & Theses, 29998187.
  - NC State University. (2003). Validating alumni estimates of educational gains through employer, reports. NC State University.
  - Sahu. A, R.&Shrivastava, R. (2008). Key Factors Affecting the Effictiveness of Technical Education – An Indian Perspective " Proceedings of the World Congress on Engineering, London, U.K., Vol. 2.PP. 1-5.
  - Schippers, M. (2008). students support in China: Addressing in perceived needs of under graduate English department students, Retrieved from (URL).