تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية السعودية وعلاقته بتوفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي(*)

د. سهام بنت محمّد بن إبراهيم علي

قسم الإدارة التربوية
كلية التربية – الجامعة الأردنية
المملكة الأردنية الهاشمية

الملخص:

هدف هذا البحث دراسة مدى التزام الجامعات الحكومية السعودية بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من أجل توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي، من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام في الجامعات الحكومية السعودية. وكانت المسألة الرئيسية التي تناولها البحث في هذا السياق، تعرُّف درجة التزام الجامعات الحكومية السعودية بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة. واستُخدمت في البحث استبانة أعدتها الباحثة، استناداً إلى الأدب النظري والتجريبي في هذا الميدان. أُخذت عينة طبقية من أفراد مجتمع الدراسة وهم العمداء ورؤساء الأقسام في الجامعات الرسمية السعوديّة، تمّ اختيارهم من أربع جامعات، بما يتفق مع الأسس الإحصائية العلمية المتبعة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة واستثمارها في رؤية الجامعات وأنشطتها الداخلية، كانت متوسطة، وأن درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة وأنشطتها في الجامعة من زاوية علاقتها بسوق العمل كانت متوسطةً أيضاً. وأظهرت نتائج الدراسة كذلك، أن العمليات والإجراءات المبنية على معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة والهادفة إلى توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل بالتعاون مع مؤسسات السوق ومجموعة من الأطراف والجهات التي تتشارك معاً في انجاز المهمات، كانت ضعيفة.

الكلمات المفتاحية: معايير - إدارة الجودة الشاملة - سوق العمل

(*) هذا البحث جزء من دراسة موسعة تُجريها الباحثة تحت عنوان "أنموذج مقترح للموائمة بين مخرجات الجامعات الرسميّة السعوديّة وحاجات سوق العمل بناءً على مفاهيم التفكير النُظُمي".

مقدمة:

تتسارع المستجدات والمتغيرات في عالمنا المعاصر بصورة جعلت من مواكبتها مهمة ليست يسيرة، في مختلف ميادين الحياة. فثورات المعلوماتية والاتصالات، والقفزات الكبرى في مجالات العلوم الأخرى، الإنسانية والتقنية، والإدارية، وظهور عديد من النظريات والإسهامات الجديدة في كل منها، وضع أمام صاحب القرار، والباحثين، ومتلقي الخدمة تحدّيات جديدة ونوعيةً.

هذا وتفرض طبيعة التعليم الجامعي قدراً كبيراً من التداخل بين الأطراف المقررة والفاعلة في تحديد اتجاهات سيره، والتغييرات المطلوبة فيه، للارتقاء به في شبكة تأثيراته وعلاقته مع بيئته الاقتصادية والاجتماعية المحيطة.

ولعل أهم ما يميز إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management أنها ثقافة وسلوك وتطبيق؛ وتبعاً لذلك فإن من الضروري النظر إليها على أنها نظام جديد ومحسّن ومطّور للإدارة يتسم بالديمومة، إن هذه النظرة لا يمكن أن تحدث ما لم تكن هناك قناعة راسخة من الإدارة العليا بأهمية ودور إدارة الجودة الشاملة من أجل تفعيل ممارسة الجودة تفعيلاً يكتب له النجاح والبقاء [١٢].

وقد كانت الجامعات وسياساتها التعليمية، ومخرجاتها، وطرق عملها الإدارية ولا تزال تحتل المركز الأول من حيث الاهتمام، وفي هذا المعنى تذكر [٤] أن الجامعات تتسم بأن لها دور متميز ومرتبط بالتطوير والتجديد والإبتكار، ومن هنا كان على الجامعات أن تجاهد لملاحقة التغيرات في طبيعة المجتمع مع إعادة فحص المقررات الدراسية، وتطويرها، وإيجاد مداخل جديدة لفروع العلم القديمة مع ضرورة أن يتم ذلك بشكل مستمر من أجل تأكيد وضمان علاقة الجامعة الوثيقة والمستمرة بالمجتمع، وتعزيز وزيادة مكانتها المرموقة فيه[٢١].

وفي هذا الشأن تناول [١٣] تطوير التعليم العالي كأحد روافد التنمية البشرية في المملكة العربية السعودية في ورقة علمية مقدمة لندوة حول الرؤية المستقبلية للاقتصاد السعودي حتى عام ١٤٤٠هـ حيث أشار إلى التغييرات العميقة التي لحقت بالنظام الدولي والإقليمي في المجالات المختلفة، وكيفية توفير مخرجات

ملائمة لسوق العمل، والتأكيد على تطوير الأداء الجامعي ووضع مؤشرات للأداء، وتظم للاعتماد الجامعي بغية ضمان الجودة والتطوير المستمر للنظم الجامعية.

بهذا المفهوم صارت الجامعة هي المسؤولة بأن تقدم لمجتمعاتها خرّيجين ذوي كفاءات ومهارات عالية، قادرة على القيام بدورها في الحياة العملية. وأصبح سوق العمل يشهد متطلبات جديدة غاية في التنوّع، وأصبحت الشركات العامة والخاصة، تبحث عن متخرّجين يستطيعون تلبية ما يفرضه الواقع الجديد من متطلبات في معرفتهم الأكاديمية ومهاراتهم العملية. من هُنا يؤكد [١١] على نوعية تأهيل وتوظيف الشباب، على افتراض انه إذا اصبح الشاب مؤهلاً بشكل افضل للعمل فإنه يستطيع أن ينافس في السوق، ويصبح قادراً على مسايرة التغيرات الحديثة لمتطلبات الوظيفة.

ويرى عديدٌ من الباحثين ان هناك ازمة في مخرجات التعليم الجامعي، وأن هذه الأزمة تتعمق، الأمر الذي يتطلب إحداث تغييرات جوهرية لمواءمة مخرجات التعليم الجامعي مع حاجات سوق العمل، وهذا ما يتطلب بدوره اللجوء إلى منظومة من الإجراءات التي تهدف إلى إخراج النظام التعليمي من حالته الراهنة إلى حالة أرقى، من أهم سماتها التوازن وتكامل الأداء بما يخدم الأهداف الأبعد لمجمل العملية التعليمية.

وفي هذا المجال، عرض [٣] المسألة من زاوية ان التعليم العام يقدم لنا المتخرجين بأعداد كبيرة عاماً تلو الآخر، وبعض هذه الأعداد دون المستوى المقبول لمواصلة التعليم الجامعي، وبالتالي، لا بد من وقفة امام المناهج التعليمية، وامام طرق التدريس. وذكر ان الحاجة ملحة لمراجعة تعليمنا التقليدي الحالي، وإجراء ما يلزم من تطوير وتحديث للمناهج وطرق التدريس. ومن المهم التركيز هنا، على اهمية التدريب في ظل التغيرات السريعة في مجالات الاتصالات، ونُظم المعلومات، فتدريب القوى العاملة وتزويدها بالمهارات والخبرات التي تحقق التنافس، يُعد مطلباً اساسياً.

وانطلاقاً من ذلك، انطلقت انظمة التعليم الحديثة لتلبي الحاجة المتزايدة للكوادر البشرية المؤهلة. وقد نتج عن هذه الحاجة، قيام الحكومات بالتوسع في انظمة

التعليم؛ نظراً لأن التعليم، هو المصدر الذي يوفر المعرفة والمهارة للأفراد، إضافةً إلى أنه يسمح بإجراء الأبحاث والدراسات التي تخدم التطور في جميع المجالات.

ولذلك، تتنوع التخصصات في المؤسسات التعليمية، بحسب التطور وحاجة سوق العمل. وتُستحدث تخصصات كثيرة يكون سوق العمل هو السبب الأساس في استحداثها، ويتم التوسع فيها عادةً بشكل يلبي حاجة هذا السوق، وغالباً ما يكون سوق العمل، هو الذي يفرض على المؤسسات الاقتصادية الكبيرة استحداث برامج تعليمية تدريبية، وتأهيلية للكوادر البشرية التي تحتاج إليها، وخاصةً إذا وجدت هذه المؤسسات أن التعليم لا يفي باحتياجاتها من الكوادر البشرية المؤهلة بالمعرفة والمهارات اللازمة [١٠].

وتبرز أهمّية هذا الجانب أمام حقيقة أن هناك علاقة أكيدة بين معدّل النمو الاقتصادي وبين القوى العاملة من حيث حجمها ومعدل نموها، وكذلك من حيث جودتها ومدى تناسبها ومعدل نمو إنتاجيتها. وأن التعليم والتدريب يعتبران من أهم أشكال الاستثمار في حياة الإنسان، والاستثمار في مجال المعارف التكنولوجية وأن الاستثمار المادي كلها أمور تسير جنباً إلى جنب [٧].

هذا وقد شهدت المملكة العربية السعودية حركة تنموية متسارعة في شتى المجالات، وكون الجامعات مراكز إشعاع حضاري لكل مجتمع، فقد برزت الحاجة إلى تطوير العملية الأكاديمية والإدارية بمؤسسات التعليم العالي والاهتمام بمعايير الجودة الشاملة بما يتناسب مع خطط التنمية ومنها متطلبات سوق العمل، والجودة الشاملة هي القوة الدافعة لنظام التعليم الجامعي بشكل فعّال ليحقق أهدافه التي يتطلبها المجتمع في ضوء معايير محددة، ومن أبرز القضايا والمشكلات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي في المملكة على سبيل المثال الفجوة بين كفاءة مخرجات التعليم العالي وحاجة سوق العمل [١]. ومن هنا مشكلة البحث.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وجود رؤية واضحة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي، فيما يتّصل بالفجوة بين مخرجات الجامعات الرسمية السّعوديّة وحاجات

سوق العمل، ولذلك لا بد من معايير واضحة لبناء المناهج التعليميّة بحيث تتلاءم مع متطلّبات سوق العمل، ولعلّ اختيار هذا الموضوع جاء لعدد من الأسباب من اهمّها شكوى سوق العمل من عدم تناسب مخرجات الجامعات، مع المتطلّبات الفعليّة لحاجات السّوق، وجاء اختيار مخرجات الجامعات باعتبارها الطرف المشرف على تلك المناهج، وما يستتبعها من عمليات.

ويواجه التعليم العالي في الدول العربية تحدياً نوعياً جديداً [٩]، يتمثل في زيادة الطلب في سوق العمل على الكفاءات المهنية عالية الجودة، ويتضمن هذا التحدي انخفاض الكفاءة الداخلية والخارجية. وتشير الدراسات والتقارير إلى إشكالية الفجوة بين مخرجات التعليم العالي كمّاً ونوعاً، واحتياجات سوق العمل، حيث يدور المحور الأساسي في الإشكالية حول تطبيق معايير الجودة الشاملة لسد الفجوة بين مخرجات التعليم العالي وفرص العمل المتمثل في الفارق الزمني في إحداث عمليات التطوير المستهدفة في كل من قطاعي التعليم والعمل.

أسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى التزام الجامعات الحكومية السعودية بتطبيق معايير الجودة الشاملة من أجل توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي؟

ويستخلص من هذا السؤال الرئيسي مجالات فرعية ثلاثة، هي:

١- درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة واستثمارها في رؤية الجامعات وانشطتها الداخلية.

٢- درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة وانشطتها في الجامعة من زاوية علاقتها بسوق العمل.

٣- العمليات والإجراءات المبنية على معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة والهادفة إلى توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل بالتعاون مع مؤسسات السوق ومجموعة من الأطراف والجهات التي تتشارك معاً في انجاز المهمات.

منهجية الدراسة:

سارت الدراسة في محاولتها الإجابة عن اسئلتها وفق خطوات المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بتقديم أوصاف كاملة حول الظاهرة موضوع الدراسة، هذا وقد استخدمت الدراسة في الجزء الميداني الإستبانة كأداة للتعرف على مدى التزام الجامعات بتطبيق معايير الجودة من خلال رؤية العمداء ورؤساء الاقسام.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة توفير بيانات موضوعيّة فيما يخصّ مخرجات الجامعات الرسمية وحاجات سوق العمل في السّعوديّة، استناداً إلى تطبيق معايير الجودة الشاملة، وتوفير ما يؤمل أن يساعد أصحاب القرار في اتّخاذ إجراءات تسهم في الارتقاء بالخرّيج الجامعي استناداً إلى معطيات علمية وموضوعيّة محايدة، ما أمكن، وتزويد المهتمين والقائمين على أمر الجامعات الرسمية السعودية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة بالجامعة للعمل على تعزيزها وتطويرها.

أهمية الدراسة:

تكاد تكون بعض المؤسسات التعليمية غائبة عن مفهوم إدارة الجودة الشّاملة واهمّيته في العمليّة التّربويّة التّعليميّة، ومنها الجامعات في سياق هذا البحث، الأمر الّذي يستدعي تقصّي حدود اهتمام تلك الجامعات في هذا المجال، ومقابلة ذلك مع حاجات سوق العمل، والبحث في علاقة كلّ ذلك بمخرجات عالية الجودة تتلاءم مع متطلّبات ذلك السوق. ومعلوم ان موضوع الجودة الشاملة شهد مزيداً من الاهتمام، بل وظهرت على نطاق واسع شركات خاصة بالإشراف والمراقبة على تطبيق معايير الجودة الشاملة لمساعدة المعنيين بالجامعات بتنفيذ معاييره في مجمل أنظمة الجامعة، وتنظيم أولويات العمل، استناداً إليه في إحداث التغييرات، بل وهناك تطبيقات تعليمية للطلبة الجامعيين، يُستخدم فيها معايير الجودة الشاملة في صورتها الديناميكية.

مصطلحات الدراسة:

إدارة الجودة الشاملة:

هي أسلوب متكامل يُطبّق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها، ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم، وهي فعالية تُحقّق افضل خدمات تعليمية بحثية باكفأ الأساليب التي ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها [١١].

امّا [١٠] فتناول عدة تعريفات للجودة الشاملة، قد يكون اقربها لهذه الدّراسة ان الجودة الشاملة أسلوب للقيام بالأعمال لتعظيم المقدرة التنافسية للمنظمة، من خلال التحسين المستمر لجودة منتجاتها وخدماتها واشخاصها وعملياتها وبيئاتها، من خلال دمج أساليب الإدارة الأساسية، وجهود التحسين الموجودة، والأدوات الفنية، في أسلوب منضبط، يركز على التحسين المستمر للعملية المتمثلة في بلوغ الرضا المستمر للعميل، من خلال نظام متكامل للأدوات والأساليب والتدريب.

حدود الدراسة:

١- تقتصر هذه الدراسة على وجهات نظر عينة من العمداء ورؤساء الأقسام في الجامعات السّعوديّة الرسمية في العام ٢٠٠٩.

٢- الجامعات الرسميّة يقصد بها الجامعات الحكومية التي تموّلها الدولة وتدرس الطلبة دون مقابل مادي وتتكفل ببعض مصاريفهم الخاصة.

الدراسات السابقة:

أ- الدراسات العربية:

قام [٤] بدراسة حول إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الإفادة منها في قطاع التعليم السعودي والمعوقات التي تواجه ذلك، وخلصت الدراسة إلى أنه من الضروري تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المختلفة، وأن الظروف مهيأة للبدء بتطبيق مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة في النظام التربوي السعودي.

وفي دراسة [٨] بعنوان إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، كان الهدف تعرُّف مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال وتطبيقات الجودة في الجامعات الأجنبية ومجالات تطبيق سلسلة الآيزو (٩٠٠٠) في مؤسسات التعليم العالي كما تناولت الدراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية والمعوقات المحتملة في التطبيق وتوصلت الدراسة إلى بناء استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.

وتناولت دراسة [١٨] تطوير إدارة الدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة، والتي هدفت إلى البحث في كيفية الاستفادة من مدخل إدارة الجودة الشاملة في تطوير إدارة الدراسات العليا بالجامعة.

ولحظت الدّراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التربية ضرورة ملحة لإيجاد جيل قادر على إنتاج المعرفة في عصر أصبحت فيه المعرفة سلعة باهظة الثمن لئلا نبقى مجرد متلقين مستهلكين لها، وأن المدخل المنظومي للعملية التعليمية يتناول جميع عناصر العملية التعليمية من معلم وطالب ومنهج وبيئة تعليمية، وهي عناصر تتفاعل جميعها معاً لتحقيق الأهداف المنشودة، وفق منظور إدارة الجودة الشاملة التي تسعى لإرضاء العملاء.

كما تناول [١٢] في دراسته الدور الذي يلعبه تطبيق إدارة الجودة الشاملة كنظام متفاعل ومتكامل يساعد في إنجاز القرار وحل المشكلات، وفي تحقيق قيمه عالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة، حيث هدفت الدّراسة إلى إجراء بحث تحليليّ لبيان أهمية الجودة الشاملة في تحقيق قيمة عالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة، ومن ثَمَّ تطوير انموذج لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، يساعد في تحقيق قيمة عالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة. وتوصلت الدّراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين القيمة العالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة وبين تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وبينت الدّراسة كذلك تأثّر القيمة العالية لأعمال الجامعات الأردنية بالتغيرات التي تحصل نتيجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وهدفت دراسة الباحثة [٤] تقييم تأثير حركة الجودة على الوظائف الجوهرية والأساسية للمجال الأكاديمي؛ وذلك من خلال استيضاح تأثير ما حدث من تغيرات في طبيعة الجامعة، وبشكل خاص التأثير المتنامي للدولة، أو الاتجاهات الحالية والضغوط التي تواجه الجامعات لاستعراض علاقة هذه التغيرات بالطبيعة الأساسية للتعليم العالي التقليدي. وتناولت الدِّراسة بالتَّقصّي الضغوط التي أوجدها تطبيق مبادئ الجودة على أداء الجامعات المعاصرة، وطبيعة التدريس بها، ثم تقييم تأثير تطبيق مبادئ الجودة على الوظائف الجوهرية والأساسية بالمجال الأكاديمي، وذلك من خلال عرض المشاكل المحتملة من تطبيق الجودة، والمخرجات المتوقعة لها.

وجاءت دراسة [١٧] لتوضيح العلاقة بين منجزات التعليم الجامعي والتنمية الشاملة في المملكة العربيّة السّعوديّة، وتقويم تلك العلاقة. وبيّنت الدِّراسة انه توجد بعض الأعمال التي تتطلب إعداداً وتأهيلاً في بعض فروع المعرفة والتي ربما لا تتوافق مع المؤهلات التي يحصل عليها خريجو الجامعات. ويعتمد تقويم العلاقة بين منجزات التعليم الجامعي على عدد من العوامل في مدخلات التعليم الجامعي وعملياته ومخرجاته.

واتضح من خلال الدِّراسة أن العلاقة بين منجزات التعليم العالي والتنمية الشاملة في المملكة تكمن في مدخلات وعمليات ومخرجات نظام التعليم العالي، وقد توصلت الدِّراسة إلى عدد من النتائج أن الجامعات أفرزت خريجين في تخصصات ليس لها ارتباط وثيق باحتياجات التنمية مما أثقل كاهل الجامعات نفسها ومؤسسات التدريب في إعادة تأهيل المتخرجين، حيث يوجد فائض كبير في أعداد المتخرجين الذين يعانون من البطالة المقنعة والسافرة في بعض التخصصات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، لأن القطاع الخاص سيكون الموظف الرئيسي لخريجي المؤسسات التعليمية، وان هذا القطاع لا يمكن أن يقوم بهذا الدور ما لم يتوفر لدى المتخرجين مهارات وعلوم محددة تتوافق مع احتياجات القطاع الخاص.

ب- الدراسات الأجنبية:

بحث [٢٠] في إدارة الجودة الشاملة في جميع مؤسسات التعليم العالي الجامعي في ماليزيا، خاصةً بعد النجاحات التي حققها هذا المنحى الإداري في جامعات عديدة عبر العالم، بعدما أوصت وزارة التعليم هناك عام ١٩٩٦، بضرورة تبني إدارة الجودة الشاملة في مختلف مستويات عمل الجامعات، وجاءت هذه الدراسة للكشف عن مستوى التقدم على هذا الصعيد، خاصةً في ظل غياب المعلومات بشأنها. واظهرت نتائج الدراسة ان (٨٨.٥٪) من المؤسسات التي تمت دراستها صغيرة الحجم، وتضم اقل من (٥٠٠٠) الاف طالب، وان عدد المؤسسات التي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو (٥٠٪).

وقد استند البحث إلى نتائج استبانة، ومدى تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة، والبحث في اسباب ومبررات تطبيقها في الجامعات، وتحديد عناصر نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها، والروابط بين إدارة الجودة الشاملة، وأداء الجامعات، وتطبيق ما يسمى دوائر ضبط الجودة. وقد أجرى الباحثان بحثاً مسحياً موسعاً حول نماذج إدارة الجودة الشاملة؛ بهدف الوصول إلى نموذج أكثر تقدماً. وقد استخلص الباحثان من ذلك المسح، ان أنموذج الهرم المعدل، وتمثيله البنيوي، أو ما يسمى انموذج الامتياز في الأعمال، تتماشى مع اغراض البحث، واستخلص أيضاً، أن هذا الأنموذج الهرمي يتألف من اربعة مبادئ اولية في القاعدة، ومفهومان مركزيان يتصلان بكل مبدأ من تلك المبادئ، وصولاً إلى الامتياز، والمبادئ الأربعة المذكورة، تستند اساساً إلى عناصر القيادة الناجحة، وتحسين المستوى، والإدارة انطلاقاً من الحقائق، والإدارة المستندة إلى الأفراد العاملين.

أمّا دراسة جامعة كارولينا الشّماليّة الحكوميّة، في الولايات المتّحدة الأمريكيّة[٢١] فكان هدفها تعيين نقاط الاتّفاق والاختلاف بين وجهات نظر خرّيجي الجامعة وإدارتها. واستُخدمت استبانة لتحديد المكتسبات العلميّة لخرّيجي هذه الجامعة، من وجهة نظر إدارة الجامعة، ومن وجهة نظر عيّنة من المتخرجين. واظهرت نتائج الدّراسة درجة متدنّية من التوافق بين وجهات نظر الطّرفين في عدد من المجالات، مثل تقدير اهمّية المهارات التّقنيّة، والتّواصل، والمقدرات الذّاتية. وبيّنت

النّتائج ان المشرفين يرون الأمور من زاوية مختلفة عن رؤية المتخرجين، الّذين انتقدوا الضّعف في المسائل المذكورة.

وكان الهدف من دراسة [٢٣] البحث في إدارة الجودة الشاملة، وكانت هذه الدراسة نوعية (دراسة حالة) حاولت ان تجدَ علاقات بين مختلف الإصدارات التي قدمتها منظمة المعايير العالمية – (International Standards Organization (ISO)، وإدارة الجودة الشاملة، ولكن الدراسة بينت كذلك عدداً من الاجتهادات الخاصة بسلبيات إدارة الجودة الشاملة، خاصةً من حيث مواقف الإدارات منها، وعقبات اخرى تتمثل بإمكانيات تطبيقها فعلاً، وبصورة النظرية المفترضة. وقد أجرى الباحث (٢٢) لقاء، بالإضافة إلى المتابعة الحثيثة مع العاملين والطلبة، هذا مع العلم ان مركز الجامعات يضم (٢٠) موظف، بالإضافة إلى (١٥٠) من الطلبة العاملين فيه، وقد اُختير (١٠٪) من هذا المجتمع باستخدام تقنية العينة الطبقية النسبية .

بينت نتائج الدراسة اهمية التوثيق قبل الشروع في التطبيق، وفي الاتجاه نفسه، برزت مسألة التشارك في المعلومات، وضرورة توفيرها للمعنيين على الإنترنت، بالإضافة إلى مسائل خاصة بالتدريب، وضرورة إيلاءه اهمية اكبر، كما اشارت الدراسة إلى ضرورة إلغاء بعض المراحل والخطوات بالعمل، والتي لا داعي لها، إلى جانب ضرورة توافر المعلومات حول مدى التقدم التي تم إنجازه والإخفاقات وتحليلها، هذا بالإضافة إلى عدد آخر من النتائج خاصةً تلك المتعلقة برضا العملاء.

الإطار النظري:

وإذا كانت إدارة الجودة الشاملة (Total Quality) في المجال التربوي تشير إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات، والجودة الشاملة توفر ادوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية[٢٣].

هذا وقد اصبح تبنّي انموذج الجودة منتشر في القطاع الجامعي في السنوات الأخيرة. وقد تنوع . بشكل كبير . النموذج الفعلي الذي طبق، وتراوح بين منشورات نموذج الأيزو، إلى إدارة الجودة الشاملة، وإعادة هندسة عمليات المنظمات. وما ظهر

حاليا واطلق عليه نموذج تميز الأعمال Business Excellence Model وإذا كانت التفاصيل تختلف في هذه المداخل، إلا أن الشائع بينها هو السعي نحو هياكل، وأداءات تكون قائمة على الجودة [٢٥].

ولما كانت بؤرة تركيز إدارة الجودة الشاملة في الجامعات تنصب أساسا في مجال تقويم المؤسسة التربوية بقصد تطويرها وتحسينها، وتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم العالي يعود بالنفع على الجامعات، إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهداف الجامعة ورسالتها ويرفع معنويات العاملين فيها ويمنحهم فرصة التعبير ويعبر مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة مما يضفي على البيئة التعليمية مناخاً منتجاً [١٦].

فإن توخّي الجودة الماليّة في التّعليم مسألة ذات اهميّة واولويّة قصوى. وتؤكد [٤] بأن هناك ضرورات لتطبيق مقاييس الجودة على الجامعات المعاصرة نتيجة الضغوط التي تواجه هذه الجامعات، وأهم هذه الضرورات: التنوع والتعدد في مقدمي التعليم العالي، والدور المتزايد لكلٍّ من الحكومة والصناعة، والمتطلبات اللازمة لمحاسبة الجامعة عن أداءها لوظائفها لتحقيق الجودة.

ويؤكد أحد الباحثين على إشكالية التوافق بين المتطلبات الجامعية التي تحرص على جودة المستوى العلمي واعتماده العالمي، وبين متطلبات سوق العمل التي لا يمكن تجاهلها، لأن هذه السوق تعد الوعاء الأساسي لمعظم هذه المخرجات، وعدم كفاءة هذه المخرجات لسد حاجة سوق العمل ستجعل من هذه المخرجات عبئاً اجتماعياً واقتصادياً، علاوة على خسارة هذه الموارد البشرية وكل ما استثمر في تنميتها.

المملكة العربية السعودية، بأهميتها، ودورها، وإمكاناتها، حاولت وتحاول مواجهة مشكلة عدم التوازم بين مخرجات التعليم الجامعي وحاجات سوق العمل فيها. وقُدِّمت في هذا المجال إسهامات واقتراحات وبرامج عديدة كبرامج السَّعْوَدة مثلاً، التي شهدت نجاحات وإخفاقات عديدة، ولكن الإخفاقات كانت أهم وأوضح في القطاع الخاص، رغم معاناة القطاع العام، بشكل او بآخر من المشكلة ذاتها. هذا وقد

اهتم الباحثون والمخططون وأصحاب القرار في المملكة بهذه المسألة إلى حدٍّ كبير. وما يزال البحث يجري عن حلول أكثر نجاعة لتضييق الهوة بين مخرجات التعليم الجامعي، وحاجات سوق العمل السعودي. فكان من الطبيعي ربّما، أن يتكثف العمل بحثاً عن مداخل وآليات فاعلة، يمكن باستثمارها تحقيق نتائج ملموسة على هذا الصعيد.

تفرض طبيعة التعليم الجامعي قدراً كبيراً من التداخل بين الأطراف المقررة والفاعلة في تحديد اتجاهات سيره، والتغييرات المطلوبة فيه، للارتقاء به في شبكة تأثيراته وعلاقته مع بيئته الاقتصادية والاجتماعية المحيطة. ومن هنا، فإن الأطراف المعنية بالتخطيط للتعليم الجامعي، وسياساته، وأهدافه، وبرامجه الأكاديمية والتدريبية، تواجه مسائل شائكة؛ فحتى لو تمت صياغة رؤية علمية واقعية لمستقبل التعليم الجامعي، وحتى لو نجحت الأطراف المعنية في وضع خططٍ مناسبةٍ لتطوير هذا التعليم، فإن آثار كل ذلك على أرض الواقع لا تظهر مباشرةً لأسبابٍ عديدة من بينها ضرورة إحداث تغييرات في كثير من المجالات الأكاديمية والإدارية، بالإضافة إلى توفير الكادر التدريسي القادر على حمل عبئ المهمات المطلوب إنجازها، والمقاومة شبه المؤكدة لكثير من التغييرات المراد إحداثها من عدّة أطراف في الجامعات والمعنيين الآخرين بمسيرتها، وما يرونه أفضل من حيث المخرجات المطلوبة منها.

إن ما سبق في الواقع، يتطلب وضع سُلم للأولويات التي تُقابل الحاجات الأكثر حساسية، وتأثيراً، والتي إذا ما أُغفل ترتيبها بشكل صحيح، فإن خطط تطوير التعليم الجامعي بما يتواءم مع حاجات سوق العمل ستواجه ارتباكات في التنفيذ، بل وقد تواجه الفشل نتيجة ذلك. ولعل هذا يتأتّى من أن عملية التخطيط التربوي، في أبسط وأعمق فهم لها، ليست إلا ترتيبًا لأولويات العمل التعليمي في ضوء الإمكانات المادية والعناصر البشرية المتاحة. إلا أن التربية والتعليم مجال معقّد، لعلاقته بكافة مجالات الحياة، واهتمام كافة الشرائح الاجتماعية بالتعليم، ومخرجاته.

وبالتالي، يكون على المخططين التربويين مراعاة كافة متطلبات الحياة واحتياجاتها، ومحاولة تلبية احتياجات كافة أطياف المجتمع، وإرضائها، وهو أمر متعذّر في الغالب. ومما يواجهه المخططون التربويون تعدد الأولويات التربوية، وصعوبة ترتيبها: أولويات الكم والكيف، وأولويات الماضي والحاضر والمستقبل، وأولويات أنماط التعليم، وأولويات مراحل التعليم، وأولويات سوق العمل، وأولويات مداخل التخطيط التربوي، وغيرها، وهذا ما يضع المخططين للتربية أمام صعوبات كبيرة. فالوصول إلى اختيار الأولويات الصحيحة والسليمة، يمثل الهدف الأول لكل خطة تربوية علمية ناجحة [٢٦].

وفي جانب سوق العمل، الّذي يطالب بمخرجات تعليم تناسب احتياجاته، تبرز مسألة أن هذا السّوق لا يخضع لسياسة التعليم، الأمر الّذي يستلزم وضع سياسة تعليم جامعي مرنة ومتحرّكة وديناميكيّة، تستطيع التّدخّل بكفاءة وسرعة، كلّما رأت أن ركب مخرجات التّعليم يتخلّف عن حاجات سوق العمل المتجدّدة.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن العنصر الأهم في النظام التربوي هو الإنسان [٢]، فالإنسان هو هدف التربية ووسيلتها. ويتمحور نشاط التربية حول بناء الإنسان الصالح؛ من خلال إكسابه منظومة من المعارف والمهارات والقيم والاتجاهات؛ لبناء الإنسان من جميع الجوانب: الفكرية، والجسمية، والعاطفية، والوجدانية، ليكون عنصراً فاعلاً لذاته وفي المجتمع، وهذا لا يتأتّى إلا بإتباع أساليب ووسائل واستراتيجيات مناسبة، وباستخدام الموارد المادية والمعنوية، وتوظيفها من خلال آليات وأدوات وطرق، والتنسيق فيما بينها من أجل تحقيق الهدف، والوصول إلى الغايات المرجوة منها فيما بعد.

الطّريقة والإجراءات

هذه الدراسة مسحيّة- ارتباطيّة، هدفها تعرُّف مدى التزام الجامعات الحكومية السعودية بتطبيق معايير الجودة الشاملة من أجل توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي من وجهة نظر عينة من العمداء ورؤساء الأقسام في تلك الجامعات.

مجتمع الدراسة:

يتألّف مجتمع الدّراسة من جميع العمداء ورؤساء الأقسام في الجامعات الحكومية السّعوديّة، كما يُبينها الجدول الآتي:

الجدول (١)

الجامعات الّتي شملها البحث وعدد الكلّيّات والأقسام في كلٍّ منها

	الجامعة	عدد الكليات	الأقسام في كل كلية
١	جامعة الملك سعود في الرياض	١٦	١١٣
٢	جامعة الملك فيصل في الدمام	١٤	٩٢
٣	جامعة الملك خالد في أبها	١٠	٤٢
٤	جامعة الملك عبدالعزيز في جدة	١٦	١٠٦
المجموع		٥٦	٣٥٣

عينة الدراسة:

أُخذت عينة طبقية من افراد مجتمع الدراسة وهم العمداء ورؤساء الأقسام في الجامعات الحكومية السّعوديّة، بما يتفق مع الأسس الإحصائية العلمية المتّبعة. وقد بلغ حجم العينة (١٨٧) فرداً.

أداة الدّراسة:

قامت الباحثة ببناء استبانة استُخدمت لبيان مدى التزام الجامعات الحكومية السعودية بتطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر عينة من العمداء ورؤساء الأقسام في تلك الجامعات، وقد تمّ الاستناد إلى الأدب النظري والميداني- التجريبي ذي الصلة بموضوع الدراسة، وتحديداً في ميدان الجودة الشاملة، لتعيين اهم المجالات والمفاهيم الّتي تشكّل في مجملها الإطار والأساس الصحيح للجودة الشاملة، بما يتّسق مع واقع مخرجات التّعليم الجامعي، وحاجات سوق العمل في المملكة العربية السّعوديّة.

وصف أداة الدّراسة

استُخدمت اداة الدراسة التي أعدتها الباحثة (الاستبانة) ؛ لبيان مدى التزام الجامعات الرسمية السّعوديّة بتطبيق معايير الجودة الشاملة، وتتكوّن الاستبانة من عدد من الفقرات الخاصّة بالسّؤال الّذي يغطّي درجة التزام الجامعات الرسمية السّعوديّة بتطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر العمداء ورؤساء الأقسام فيها، وتتألّف من (٣٦) فقرة.

صدق الأداة:

تمّ عرض الاستبانة على عدد من المتخصّصين في مجال موضوع الدّراسة، وذلك من اجل الحصول على ملاحظاتهم حول فقرات الاستبانة، من حيث المضمون، واللغة، والصّياغة، واي ملاحظات اخرى. وقد أخذت ملاحظاتهم على وجه من الاهتمام والتقدير، وتم التعديل في فقرات الاستبانة كما جاء في هذه الملاحظات والتوجيهات.

ثبات الأداة :

من اجل التحقق من ثبات اداة الدراسة (الاستبانة)، قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة على عينة مصغرة من غير عينة الدراسة الأساسية، وبعد مضي أسبوعين تم توزيع الاستبانة ذاتها على ذات الأشخاص، ومن ثم تم التحقق من درجة ثبات الإجابات عن فقرات الاستبانة، باستخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، (Test -Retest)، وبلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين التوزيع الأول والثاني (٠,٩٥٦) عند مستوى دلالة إحصائية (٠,٠٠١). وعليه فإنها صالحة للتطبيق.

خطوات الدراسة الميدانية :

- مسح دقيق – ما أمكن – للأدب النظري والتّجريبي فيما يتعلق بموضوع الدراسة.
- بناء اداة الدراسة.
- توزيع الاستبانة، وجمع ما تمّت الإجابة عنه منها.

- تفريغ الإجابات وتبويبها ومعالجتها.
- تحليل النّتائج الّتي تمّ التّوصّل إليها، ومناقشتها.
- تقديم عدد من المقتَرَحات والتّوصيات.

المعالجة الإحصائية:

تمّ استخدام الأدوات الإحصائية المتاحة الّتي تقدّمها حزمة برمجيّات (SPSS)؛ لتحليل استجابات افراد عينة الدّراسة، تبعاً للمتغيّرات الّتي حُدّدت؛ من أجل الإجابة عن أسئلة الدّراسة، وتمّ استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لهذا الغرض.

نتائج الدراسة:

للإجابة عن سؤال الدراسة الذي ينص على "ما مدى التزام الجامعات الحكومية السعودية بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من أجل توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي"، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لها، والجداول ادناه توضح هذه النتائج:

المجال الأول: درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة واستثمارها في رؤية الجامعات وانشطتها الداخلية

الجدول (٢)

درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة واستثمارها في رؤية الجامعات وانشطتها الداخلية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية ٪
١	تراعى الجامعة التوافق بين المقررات التي تقدمها مع معايير التخصصات المتعارف عليها عالمياً	٣.٠٩	١.١٧	٦١.٨
٢	تعمل الجامعة على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة على اوسع نطاق في التعليم.	٢.٨٦	١.١٧	٥٧.٢
٣	تعتمد المناهج في الجامعة بعد دراسة حاجات سوق العمل.	٢.٨٣	٠.٩٩	٥٦.٦
٤	تنظر الجامعة إلى الإطراف الفاعلة فيها باعتبارها مكونات واجزاء ضمن منظومة عمل المؤسسي.	٢.٧٩	٠.٩٨	٥٥.٨
٥	تعمل الجامعة على تطوير نظم عملها الإداري بشكل مستمر.	٢.٧٠	١.٠٩	٥٤
٦	يتم تعديل البرامج الأكاديمية في الجامعة بما يخدم حاجات سوق العمل.	٢.٦٦	١.١٠	٥٣.٢
٧	يعطى الطالب دوراً اساسياً ومحورياً في المحاضرة.	٢.٦٤	١.٠٣	٥٢.٨
٨	تحرص الجامعة على المزاوجة بين النظرية والتطبيق في العملية التعليمية – التعليمية .	٢.٦٤	٠.٩٦	٥٢.٨

٩	تناقش خيارات تدريب الطلبة بحرية لاعتماد افضلها وانسبها.	٢,٦٢	١,٠٣	٥٢,٤
١٠	تحرص الجامعة ان تكون نسبة عدد الطلبة لكل مدرس منسجمة مع المعايير العالمية المعتمدة.	٢,٥٦	٠,٩٧	٥١,٢
١١	تدرس معايير افضليات أعضاء الهيئة التدريسية بعناية لتعيين افضلهم.	٢,٥٥	١,١٨	٥١,٠
١٢	تناقش خيارات توزيع الطلبة على التخصصات المختلفة بحرية لاختيار انسبها	٢,٥٥	١,٠٢	٥١,٠
١٣	تستغل الجامعة المرافق والإمكانيات المتوفرة لديها وتستخدمها الاستخدام الصحيح.	٢,٥٢	١,٠٣	٥٠,٤
١٤	يشجع الطلبة على النقد البناء للمناهج الدراسيّة.	٢,٥٠	١,٠٤	٥٠,٠
	المجموع	٢,٦٩	١,٠٦	٥٣,٧٠

يشير الجدول أعلاه إلى درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة واستثمارها في رؤية الجامعات وأنشطتها الداخلية في المجال المذكورة أعلاه كانت (٥٣,٧٠٪)، وهي درجة متوسطة. وعلى مستوى الفقرات كانت أعلى درجة تبني لمعايير إدارة الجودة الشاملة في الفقرة التي تنص على " تراعى الجامعة التوافق بين المقررات التي تقدمها مع معايير التخصصات المتعارف عليها عالمياً" بدرجة (٦١,٨٪)، بينما كانت اقل درجة تبني في الفقرة " يشجع الطلبة على النقد البناء للمناهج الدراسي" بدرجة (٥٠,٠٪).

المجال الثاني: درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة وانشطتها في الجامعة من زاوية علاقتها بسوق العمل.

الجدول (٢)

درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة وانشطتها في الجامعة من زاوية علاقتها بسوق العمل

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %
١٥	تعمل الجامعة على تقدير الحاجات المستقبلية لسوق العمل وفق رؤية شاملة.	٢.٧٩	١.٠٨	٥٥.٨
١٦	يوجد نظام حكومي للمساءلة الإدارية فيما يتصل بأداء الجامعة.	٢.٧٥	١.١٢	٥٥.٠
١٧	تتوافر في الجامعة طواقم تدريس جيدة التأهيل في التخصصات التطبيقية.	٢.٧٠	١.١٠	٥٤.٠
١٨	تعتمد الجامعة معايير الجودة الشاملة في مجمل انشطتها.	٢.٦٤	١.٠١	٥٢.٨
١٩	تعتمد الجامعة التدريب التعاوني مع سوق العمل ضمن المساقات التطبيقية.	٢.٦٤	١.٠٨	٥٢.٨
٢٠	تبحث الجامعة عن حلول إبداعية لسد الهوة بين مخرجاتها وحاجات سوق العمل.	٢.٦١	١.٠٦	٥٢.٢

٢١	تؤخذ بعين الاعتبار حاجات سوق العمل عند قبول الطلبة في التخصصات المختلفة.	٢,٥٩	٠,٩٢	٥١,٨
٢٢	تتوافر لدى الجامعة معطيات إحصائية حول حاجات سوق العمل من التخصصات المختلفة.	٢,٥٨	١,٠٨	٥١,٦
٢٣	توفر الجامعة الإمكانات والتسهيلات للمشتغلين بالبحث العلمي وتذلل أمامهم العقبات الأمنية والإدارية.	٢,٤٩	٠,٩٨	٤٩,٨
٢٤	تعتمد الجامعة بناء المقدّرات والمهارات وليس القولبة والنمطية.	٢,٤٦	٠,٩٦	٤٩,٢
٢٥	ترعي الجامعة أن يكون عدد الطلبة في الصفوف والمرافق حسب المعايير المعتمدة عالمياً.	٢,٤٥	١,٠٣	٤٩,٠
	المجموع	٢,٦١	١,٠٤	٥٢,١٨

يشير الجدول أعلاه إلى أن درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة وانشطتها في الجامعة من زاوية علاقتها بسوق العمل في المجال المذكور أعلاه كانت (٥٢,١٨٪)، وهي درجة متوسطة. وعلى مستوى الفقرات كانت أعلى في الفقرة التي تنص على " تعمل الجامعة على تقدير الحاجات المستقبلية لسوق العمل وفق رؤية شاملة" بدرجة (٥٥,٨٪)، وهي درجة متوسطة، بينما كانت أقل درجة في الفقرة " ترعي الجامعة أن يكون عدد الطلبة في الصفوف والمرافق حسب المعايير المعتمدة عالمياً " بدرجة (٤٩,٠٪) وهي درجة ضعيفة.

المجال الثالث: العمليات والإجراءات المبنية على معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة والهادفة إلى توفير مخرجات ملاءمة لسوق العمل بالتعاون مع مؤسسات السوق ومجموعة من الأطراف والجهات التي تتشارك معاً في انجاز المهمات.

جدول (٣)

العمليات والإجراءات المبنية على معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة والهادفة إلى توفير مخرجات ملاءمة لسوق العمل بالتعاون مع مؤسسات السوق ومجموعة من الأطراف والجهات التي تتشارك معاً في إنجاز المهمات

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية%
٢٦	تتماشى عمليات التعليم والتدريب في الجامعة مع متطلبات التنمية الشاملة في المملكة.	٢.٦٣	١.٠٠	٥٢.٦
٢٧	تطور الجامعة برامجها التدريبية باستمرار بما يتماشى مع حاجات سوق العمل	٢.٥٩	٠.٩٣	٥١.٨
٢٨	تقوم الجامعة بمراجعة مستمرة للمناهج الدراسية لتتواءم مع حاجات التنموية.	٢.٥٧	٠.٩٩	٥١.٤
٢٩	تستعين الجامعة بخبرات مختصين محلياً او عالمياً عند التخطيط لبرامجها المختلفة.	٢.٥٣	١.٠١	٥٠.٦
٣٠	توفر الجامعة برامج لتزويد الطلبة بالمهارات المتعلقة بتقنيات المعلومات والاتصال الحديثة.	٢.٥١	١.١٢	٥٠.٢

٣١	تستحدث الجامعة تخصصات جديدة لم تكن موجودة من قبل لحاجة السوق إليها.	٢.٤٤	١.٠٩	٤٨.٨
٣٢	تستند السياسة التربوية – التعليمية إلى التخطيط الاستراتيجي في الجامعة.	٢.٤٤	١.١٤	٤٨.٨
٣٣	يتم تبادل الخبرات بين أساتذة الجامعة والاختصاصيين في القطاعات الاقتصادية المختلفة.	٢.٣٢	٠.٨٥	٤٦.٤
٣٤	توجد برامج تدريب تعاوني تنظمها الجامعة مع الشركات المحلية.	٢.٢٨	١.٠٥	٤٥.٦
٣٥	يتم التعاون وتبادل المعلومات بين الجامعة والشركات المحلية بشكل منتظم.	٢.٣٧	١.٠٣	٤٥.٤
٣٦	تولي الجامعة اهتماماً خاصاً بالبحوث العلمية التطبيقية التي تعكس حاجات سوق العمل.	٢.٢٤	٠.٩٧	٤٤.٨
٣٧	تعتمد الجامعة نظاماً لمتابعة المتخرجين الذين انخرطوا في سوق العمل يساعدها في تعديل مناهجها.	٢.١٧	٠.٩٧	٤٣.٤
	المجموع	٢.٤٠	١.٠٢	٤٨.٠

يشير الجدول أعلاه إلى أن العمليات والإجراءات الداخلية المبنية على معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة والهادفة إلى توفير مخرجات ملاءمة لسوق العمل بالتعاون مع مؤسسات السوق ومجموعة من الأطراف والجهات التي تتشارك معاً في انجاز المهمات كانت (٤٨.٠٪)، وهي درجة ضعيفة. وعلى مستوى الفقرات كانت أعلى

درجة في الفقرة التي تنص على "تتماشى عمليات التعليم والتدريب في الجامعة مع متطلبات التنمية الشاملة في المملكة " بدرجة (٥٢.٦٪) وهي درجة متوسطة، بينما كانت أقل درجة تبني في الفقرة التي تنص على " تعتمد الجامعة نظاماً لمتابعة المتخرجين الذين انخرطوا في سوق العمل يساعدها في تعديل مناهجها "بدرجة (٤٣.٤٪) وهي درجة ضعيفة.

ولمعرفة ما إذا كان التزام الجامعات الحكومية السعودية بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من أجل توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي بدلالة إحصائية أم لا، تم إجراء اختبار ت One-sample t-test وكانت النتائج على الشكل الآتي:

جدول (٥)

نتائج اختبار (ت) لمدى التزام الجامعات الحكومية السعودية بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من أجل توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالات الإحصائية
الأول	٢.٦٧	٠.٦٠	**٧.٢٧	١٨٤	٠.٠٠١
الثاني	٢.٦٢	٠.٧٣	**٦.٩٢	١٨٤	٠.٠٠١
الثالث	٢.٤٠	٠.٦٧	**١١.٩٩	١٨٦	٠.٠٠١

** عند مستوى دلالة إحصائية أقل من ٠.٠٠١

يشير الجدول أعلاه إلى أن مدى التزام الجامعات الحكومية السعودية بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من أجل توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي كان بدلالة إحصائية، لأن قيم الدلالة الإحصائية للاختبارات كانت أقل من ٠.٠١.

مناقشة النتائج:

لقد استخدمت الباحثة استبانة موجهة إلى عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العاملين في الجامعات الحكومية السعودية، وقد جاء في الاستبانة مجالات فرعية ثلاثة لتقصي العلاقة على صعيد المستوى الداخلي في رؤية الجامعة، والعلاقة مع الطرف المستهدف (سوق العمل)، وفي العلاقة مع أطراف مشاركة أخرى إلى جانب سوق العمل تتشارك في انجاز المهمات التي قد تسهم بشكل او بآخر في توفير خريجين ملائمين لسوق العمل. وبالشكل العام، أشارت النتائج في هذه الدراسة إلى أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية أقل من ٠.٠١.

جاء تأكيد ان العمل على الارتقاء بدرجة الملاءمة بين مخرجات التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية وحاجات سوق العمل فيها، يصبح طموحاً وشعارات مجردة ومناشدات، كما سبقت الإشارة، إلا إذا استندت على معالجة المسألة من الواقع الملموس للمملكة في هذا المجال. ومن هنا جاءت البيانات والمعطيات والنتائج التي قدمتها أدوات هذه الدراسة لقياس مستوى الانتقال من التجريد إلى مستويات عملية فاعلة على أرض الواقع خصوصاً بعد انتشار مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتبنيه من قبل الجامعات الحكومية السعودية، حيث كان هذا التبني من قبل الجامعات من خلال إقامة الورش ومشاريع الجودة وفتح أقسام خاصة لمتابعة التطبيق في كل جامعه و كلية وصولاً إلى الأقسام، وتعيين أشخاص مختصين في هذا المجال من أجل النهوض بالجامعات السعودية إلى مستوى العالمية. ولاشك ان الشروع في تطبيق الجودة وتبني رؤاها وفلسفتها لتطوير ورفع كفاءة أداء قطاعات الجامعة المختلفة بمشاركة منسوبيها في عمليات التطوير والتحسين المستمر، يعكس ايجابيا التقدم الذي ستحققه الجامعة في الكثير من المجالات العلمية والعملية، لمواجهة التحديات والمنافسات المتعددة والتي أصبحت إحدى سمات العصر.

وفيما يلي مناقشة لأهم النتائج:

أولاً: مناقشة نتائج المجال الأول الّذي نصّ على درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة واستثمارها في رؤية الجامعات.

تشير عملية تحليل النتائج إلى وجود تماثل نسبي بين التحليل الكمي والنوعي لمستوى تبني معايير إدارة الجودة الشاملة، وتشير كذلك إلى وجود تماثلاً نسبياً بين التحليل الكمي والنوعي إلى اتفاق عام بفارق هام فحواه أن تقدير الجامعات لمستوى التبني لمعايير الجودة متوسط (وهو في الحقيقة قريب جداً من الضعيف في الدرجات المعتمدة، ويساوي (٥٣,٧٠٪). والايجابي فيها أن الجامعات تدرك مستويات التقصير في العمل على عدم التطبيق الحقيقي لمعايير إدارة الجودة الشاملة لتلبية حاجات سوق العمل بصورة معقولة نسبيا.

من حيث المبدأ، الفروق في التقويم لهذا المجال تبقى محدودة نسبياً بواقع (٣,٧٠٪)، وهي بالرغم من ذلك هامة، خاصة عندما ندخل في مناقشة تفاصيل العوامل (الفقرات) التي أدت إلى هذا الفرق. وتبيّن أن درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة واستثمارها في رؤية الجامعات كانت الأعلى كما يبين الجدول (٢)، وبدرجة متوسطة بلغت (٥٣,٧٠٪)، تلاها المجال الخاص بدرجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة وانشطتها من زاوية علاقتها بسوق العمل، ثمّ وبفارق ضئيل جداً (١,٥٠٪) لصالح درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة في رؤية الجامعات وانشطتها الداخلية من زاوية علاقتها بسوق العمل. وكما سبقت الإشارة، كانت النسبة العامة (٥٣,٧٠٪) وهي متوسطة وتقترب من الضعف، إذ تمّ تحديد النسبة المتوسّطة في مجال النّسب المئوية (٥٠ ٪- اقل من ٧٠٪)، وجاءت النتائج عند مستوى دلالة إحصائية قوية (٠,٠٠١).

وهنا، تأتي الخطوة اللاحقة في تحليل هذه النتيجة، وهي بالضرورة اكثر تفصيلية، فيما يخصّ درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة في رؤية الجامعات الرسميّة وانشطتها الدّاخليّة، يقدم الجدول (٢) النتائج التفصيلية في الإجابة عن هذا السؤال، ممثلة بالفقرات التي حاولت أن تغطي درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات. ويُظهر الجدول المذكور مستويين من درجة تبني الجامعات لمعايير إدارة الجودة الشاملة، يمكن تصنيفها كالآتي:

المستوى الأوّل، ويمكن وصفه بأنه مستوى متوسط قوي نسبياً ويمكن حصره بين (٥٥٪- اقل من ٧٠٪). وترتيب الدرجات بالنسب المئوية لهذا المستوى يوصلنا على

الأرجح إلى عدد من الاستنتاجات، لعل أهمها أن الجامعات الرسميّة السعودية تحترم- نسبياً- الأسس العامة لعمل الجامعات، وبناء مناهجها، ودرجة حريّة- نسبية في النظر إلى المناهج وأساليب العمل، وتوازن الأنشطة وتفاعل مركباتها، وإمكانيات إحداث تطويرات منظومية شاملة.

ويلفت الانتباه أن أقوى مركبات تبني معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، عبرت عنه الفقرة التي تقصّت درجة مراعاة الجامعة للتوافق بين المقررات التي تقدمها، مع معايير التخصصات المتعارف عليها عالمياً، وتأتي بعد ذلك مسألة عمل الجامعة على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة على أوسع نطاق في التعليم، تليها الفقرات التي بعدها في هذا المستوى والذي جرى التعبير عنها في مناقشة النتائج بأنه "متوسط قوي نسبياً"، ولكنه، بالمعنى المطلق، أقرب إلى الضعف كما تشير النتائج.

وبالنسبة لعناصر القوة النسبية قد يصح تفسيرها بالمقدرات الاقتصادية للمملكة العربية السعودية، وتوفيرها للأدوات العلمية الحديثة للجامعات. ويبدو من هذه النتيجة أن هناك درجة متوسطة (هي أقرب إلى الضعف) في احترام عدد من الأسس والمقومات التي تراعي الحدود الدنيا من عناصر الحرية، والتفكير النقدي الشمولي، ومراعاة المستجدات.

ولكن من المؤسف أن تكون هذه العناصر مجتمعة، متوسطة وقريبة جداً من الضعف، الأمر الذي يستدعي إحداث تغييرات جادّة وجوهرية ونوعية، في العناصر التي غطتها فقرات الاستبانة على هذا المستوى، وفي هذا المجال. ولعل من الضرورة الإشارة إلى البُعد النسبي في تناول هذه النتائج، فنحن نتحدث هنا عن درجة مئوية أسميناها متوسطة قوية نسبياً. ونسبياً تعني الكثير، إذ أننا بالمقياس المئوي لا نزال نتحدث عن مستوى (٥٠٪- ٥٥٪).

وببعض الجرأة يمكن وصف مستوى التزام الجامعات بمعايير إدارة الجودة الشاملة بأنه يبقى دون المطلوب، وأنه لابد من العمل على الارتقاء بالمنظار التفاعلي الشمولي والمستند إلى معطيات الواقع، والإبداع في النظر إلى المشكلة المطروحة، وفتح أبواب النقد والتعبير، والأساليب الجديدة في التفكير والإدارة واتخاذ القرار، ومناهج

التعرُّف على جوهر المشكلات، وصولاً إلى وضع حلول مقترحة يمكن استناداً إليها إحداث تحولات ذات آثار إيجابية ملموسة على وجه العموم.

أما المستوى الثاني في نتائج الإجابة عن هذا السؤال، وهو مستوى متوسط ضعيف نسبياً، فيتمحور أساساً حول الدور السلبي لطلبة الجامعات، حيث لا يتم تشجيعهم على النقد البنّاء للمناهج الدراسية، وعدم استثمار الإمكانات المتوافرة لدى الجامعة الاستثمار الأمثل، وقلة مناقشة خيارات توزيع الطلبة على التخصصات المختلفة بحرية لاختيار أنسبها، وأساليب تعيين أعضاء هيئة التدريس، وتدني مستوى تكافؤ الفرص في إجراءات القبول، وتفاوت الجامعة في ضبط نسبة عدد الطلبة لكل مدرس بحسب المعايير العالمية المعتمدة، والتقصير في مواكبة المناهج المقررة للمستجدات الاقتصادية التي فرضتها العولمة، وصولاً إلى أقوى مركّب في هذا المستوى؛ وهو الحرص على المزاوجة بين النظرية والتطبيق في العملية التعليمية-التعلّمية.

وعوداً على بدء، يبدو أن درجة التزام الجامعات بمعايير إدارة الجودة الشاملة على هذا المستوى متّصل بالمنظومة القيمية للعمل والتفاعل مع الآخرين، بل وبمبادئ الأخذ بمحور أن الإنسان الفرد والأسرة، وصولاً إلى المجتمع في مجمله، أسس لا غنى عنها في بناء الدولة المعاصرة، ودون أن يعني ذلك بأي شكل من الأشكال الانتقاص من القيم الروحية الدينية أو الأخلاقية، أو أي من قيم بناء مجتمع متقدم ومتطور.

إن نظرة متأنية إلى النتائج الخاصة بهذا السؤال من أسئلة الدراسة، تقول بأن هناك تشتتاً في رؤية الالتزام الكامل بمعايير الجودة وعلاقاتها وآثار تفاعل عناصرها المختلفة، والنتائج التي يمكن أن تنجم عن الجودة، والدعوة إلى الالتزام الكامل بمعايير الجودة (أو بعضها على الأقل) تأتي في هذا السياق على وجه التحديد. ويصبح المطلوب، بهذا المعنى، إعادة النظر في الآليات والعمليات والمناهج والوسائل المتّبعة، بأمل الوصول إلى رؤية أشمل، تستطيع أن تحلل الجزئيات والمركبات؛ لوضع مقترحات وحلول خاضعة بدورها للتحليل وإعادة التحليل، خاصة

بعد إنجاز عدد من العمليات على المستوى التنفيذي، أي التغذية الراجعة، انسجاماً مع معايير إدارة الجودة الشاملة.

ثانياً: وفيما يخصّ درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة واستثمارها في الجامعات وانشطتها من زاوية علاقتها بسوق العمل:

بيّن الجدول (٣) النتائج التفصيلية في الإجابة عن هذا السؤال. فالنسبة الكلية كانت متوسطة (٥٢.١٨٪) وهي اقرب إلى الضعف، كما في سابقتها، ولكن الدرجات التفصيلية تراوحت بين (٤٩.٠٪) في حدّها الأدنى، و(٥٥.٨٪) في حدّها الأعلى (الأقوى)، أي بنسبة ٦٪ فقط. ولعلّ من الجائز في هذه الحالة تناول الفقرات والنتائج دون تقسيمات فرعية.

ويلاحظ من النتائج ان العلاقة بين الجامعات وسوق العمل متوسطة، ولكنها اقرب كثيرا إلى الضعف... وربّما يعود ذلك في المقام الأول إلى عدم وجود هيئات متخصصة لبناء نظام من التعاون وتبادل المعلومات والخبرات لتقليص الهوة في هذا المجال المحوري. والترتيب المذكور ترتيب تنازلي... وهكذا، أي من الأقوى إلى الأضعف في درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة في رؤية الجامعات وانشطتها من زاوية علاقتها بسوق العمل.

ومرّة اخرى، تشير خلاصة النّتائج في هذا المجال، إلى أن درجاتها كانت متوسطة في مجملها، وفي تفصيلاتها الممثلة بفقراتها، إلا أنها اقرب كثيرا إلى الضعف. أي أن مستوى التزام الجامعات الرسميّة تجاه سوق العمل اقل بكثير مما هو مطلوب، ولو في حدود تلبية حاجات الحد الأدنى من الملائمة. ويبدو أن عدم وجود منهجية شاملة، ومؤسسات فاعلة لتحديد أهم الثُّغرات في هذا المجال، والعمل على معالجتها، تمثل المعضلة الأكبر التي ادت إلى هذه النتائج.

فالجامعة، مهما تطورت، غير قادرة في ذاتها على القيام بعمليات مسح مستمرة لحاجات سوق العمل، وهذا غير متوافر. كما أن الجامعة لا تعمل على التواصل المنظم مع خريجيها لتعرف أبرز المشكلات التي يواجهها المتخرجين منها؛ وذلك لتضع يدها بشكل علمي دقيق وملموس على العوامل التي تؤدي إلى تضييق الفجوة

بين مخرجاتها وحاجات سوق العمل، والعوامل التي تؤدي إلى توسيع تلك الفجوة و تعميقها.

إن تدني مستوى العلاقة بين الجامعات وسوق العمل يصبح بهذا المعنى تحديا استراتيجياً يتطلب الشروع في العمل على وضع حلول له، وتوفير الإمكانيات والبنى التي تستطيع التعامل مع العلاقة بين الجامعة وسوق العمل في إطار النظام الأوسع الذي يعبر عن مجمل علاقات هذين النظامين مع البيئة الأشمل في المملكة بأبعادها الاجتماعية- الاقتصادية والسياسية والروحية والثقافية، وفي كل ما يتصل بهذه الأبعاد من عوامل التأثير، ونتائجها، وإعادة النظر في مسبباتها، والعمل على إحداث التغييرات بصورة شاملة، واستثمار مرتكزات الجودة الشاملة في هذا المجال بصورة متأنية، وإعادة النظر فيها.

إن المطالب الواردة أعلاه تبدو مشروعة ومبرّرة، بالنظر إلى حساسية الفقرات التي تناولت العلاقة بين الجامعات وسوق العمل، وكان يبدو للباحثة قبل الشروع في هذه الدراسة أن المستوى سيكون أعلى من المستوى الذي قدمته النتائج الحالية.

ولكن الاتفاق الذي أظهرته النتائج في أن مستوى التنسيق والتفاعل بين مخرجات الجامعات وسوق العمل، يقترب من الضعف، يفسر بدرجة كبيرة أهم أسباب هذه النتيجة. كما أن دور الحكومة، والهيئات الأخرى المعنية، يصبح موضع اهتمام خاص، لأن الجامعات قيد البحث في هذه الدراسة جامعات حكومية. فلماذا لا تُبنى مؤسسات متخصصة للعمل لسد هذه الفجوة؟

ولماذا لا تتدخل الحكومة بطريقة منتظمة في تضييق الفجوة، من خلال بناء علاقة مؤسسية راقية بين الجامعات وسوق العمل؟ ولماذا لا تتبنى الحكومة العمل على دراسة هذه الظاهرة بكل جدية واهتمام، من خلال مؤسّسات ذات كفاية؟ وإذا كانت بعض تلك المؤسّسات موجودة، فأين هي نتائج عملها؟

ربما كان من الجدير أيضاً التوقف أمام مسألتين تأتيان في الاتجاه نفسه، وفي هذا المستوى الضعيف، كما سبقت الإشارة، وهما ضعف توافر معطيات إحصائية حول حاجات سوق العمل من التخصصات المختلفة، وضعف محور مناقشة خيارات

توزيع الطلبة على التخصصات المختلفة، لاختيار انسبها، وهما يدخلان في علاقات السبب والنتيجة بوضوح، ويؤديان إلى حالة من الارتباك، وعدم التوازن، الذي يبدو أن لا خلاف حول دوره في توسيع الهوة بين مخرجات الجامعات، وحاجات سوق العمل، الأمر الذي يستدعي وقفة غاية في الجدية، من منظور بناء قواعد بيانات، تغطي هذه الثغرة الهامة، والتي يصعب دون تغطيتها رؤية واقع مخرجات التعليم في علاقتها بحاجات سوق العمل، والعكس صحيح. فمن الجلي ربما أن هذه واحدة من أهم أسباب ضعف المقدرة في العمل على تضييق الفجوة بين مخرجات التعليم الجامعي وحاجات سوق العمل، إذ إن غياب المعطيات الإحصائية ذات المصداقية، يجعل من المستحيل على المخطط أن يضع مشاريع حلول عملية وموضوعية. وهنا، تتحمل الأطراف الحكومية، والجامعات، والمبادرات الأخرى، وسوق العمل، ومراكز الدراسات، وغيرها من المؤسسات، على التوالي، ومجتمعة، مسؤوليات ذات أهمية إستراتيجية.

ومن النتائج اللافتة بقوة، ضعف ما توفره الجامعة من إمكانيات وتسهيلات للمشتغلين بالبحث العلمي، وعدم قيامها بدورها المطلوب في تذليل العقبات الأمنية والإدارية التي يواجهونها. وهذه النتيجة تتحدث عن نفسها بنفسها، وسبق ووردت في سياقات أخرى تمّ عرضها في مناقشة نتائج هذه الدراسة. ولعل من المرجح أن الجامعات لا تتمتع بدرجة من الاستقلالية تسمح لها بالعمل في أجواء من الحرية الأكاديمية، الأمر الذي تعكسه بوضوح عدة نتائج في هذه الدراسة. ولعل إحدى النتائج الناجمة عن النتائج سالفة الذكر، ضعف درجة تبني الجامعة منهج بناء المقدّرات بديلا عن القولبة الجامدة والنمطية، وهذه النتيجة محصلة طبيعية. فما دامت الجامعة مشروطة ببيئة من العوامل ذات الأثر السلبي عليها، عندما تحاول الارتقاء بعملها، دون تدخلات فجة، تصبح هذه النتيجة مفهومة، إذا جاز التعميم في هذا الميدان، رغم أن هذا الحكم يبقى، بالطبع، في حدود الاجتهاد في تحليل النتائج، وليس من المسلّمات.

هذا التكثيف لنتيجة المجال الثاني من هذه الدراسة يفتح في الحقيقة أبوابا عديدة على المستويات الأكاديمية النظرية والعملية التطبيقية، ولكن مزيدا من الخوض فيه قد يحرف بؤرة اهتمام الدراسة الحالية عن موقعها، الأمر الذي يستدعي، وذلك أضعف الإيمان، الدعوة إلى البحث النظري والميداني في هذه

المسائل. والنتائج تحاول أن تقدّم في الحقيقة مقترحات ضمنية نظرية وعملية للمعنيين بالموضوعات الأعم أو الأكثر تفصيلية في هذه الدراسة. وهناك ملاحظة جوهرية قد تجدر الإشارة إليها وهي خاصة بمنهج مناقشة نتائج الدراسة، فمن الواضح أن منهج المعالجة قد تناول النتيجة وحاول تفسير أسبابها، وشملها في إطار أعمّ، وحين توقف عند نتائج تستحق مزيداً من التعمق والتحليل والبيانات، اقترح بشكل صريح أو ضمني حلولاً، ولو في أطرٍ عامة، أو دعوات إلى بحوث ودراسات حين كانت النتائج تتطلب ذلك.

ثالثاً، المجال الخاص بالعمليات والإجراءات الداخلية المبنية على معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة والهادفة إلى توفير مخرجات ملاءمة لسوق العمل بالتعاون مع مؤسسات السوق ومجموعة من الأطراف والجهات التي تتشارك معاً في انجاز المهمات.

جاءت النتائج في الإجابة عن فقرات هذا المجال الثالث ضعيفة بشكل ملحوظ، كما يبيّن ذلك الجدول (٤)، ويبدو أن هذا الضعف في هذا المجال يفتح مجدداً عدداً من أبواب المناقشة والتحليل، التي تؤدي بدورها إلى استثمار معايير إدارة الجودة في اتجاهات أكثر تعدداً.

تشير الاستجابة إلى الفقرات في هذا المستوى إلى عدم حرص الجامعات الحكومية السعودية على الاستفادة من خبرات جامعات عالمية، وعمل الجامعات على تقييم الملاحظات، والعمليات، والنتائج عند تنفيذ التغييرات ثم استناد السياسات التربوية التعليمية إلى التخطيط الاستراتيجي، مما يشير إلى حاجة ماسة للارتقاء بالعمل في الاتجاهات المذكورة، خاصة حين يتعلق الأمر بالتخطيط الإستراتيجي، الذي لا تتحمل الجامعات وحدها مسؤولياته، بل إن من الضروري تتشارك الأطراف ذات العلاقة، مجتمعة، وكلاً على حدة، لإنجاز المهمّات، بما يخدم التنمية الشاملة المستدامة في المملكة، وهو أمر لا يتحقق دون عمليات تفاعلية منتظمة ومؤثرة وقادرة على صيغة برامج يمكن ترجمتها في هذه الاتجاهات.

اللافت في الاستجابة لهذه الفقرات وجود تدنٍّ نسبي كبير في عدد من المسائل الجوهرية، التي يكاد يستحيل دونها قيام الجامعة بدورها بصورة ناجحة. وقد يجدر تأكيد حقيقة إن الجامعة - في ذاتها- من حيث كونها نظام مفتوح، يتفاعل مع عدد من النّظم الأخرى، ليست مطلقة الحرية، بل هي مشروطة بالبيئة الأعمّ، بالمعنى الأعمّ لهذه العبارة.

ويبدو أن من الضرورة بمكان، التوقف عند عدد من المحطات ذات الأهمية الخاصة، ومن أهمها الضعف النسبي في طرح خيارات طرائق التدريس المعتمَدة محليا وعالميا، بحرية لاختيار أفضلها، وربما أمكن تفسير ذلك بحالة من الانغلاق النسبي، أمام حساسيات من التأثيرات السلبية للانفتاح والعولمة، وما إليها من مظاهر التشابك والتداخل بين الثقافات المختلفة، والتي تنظر إليها أوساط عديدة في المملكة على أنها تفتح الباب أمام مخاطر تمسّ الهوية الدينية والثقافية للمملكة، الأمر الذي ينعكس بدوره على الجامعات.

ويندرج في هذا السّياق أيضاً، الضعف النسبي في استفادة الجامعة من خبرات متخصصين محليا وعالميا عند التخطيط لبرامجها المختلفة. وهكذا هو الحال في مسألة إعداد الجامعة لبرامج فعالة، لتنمية أعضاء هيئة التدريس فيها مهنيا، وهذا موضوع تتحمل الجامعة نفسها مسؤولية أكبر فيه. ومع احترام شفافية المستطلَعة آراؤهم وصدقيتهم، يبدو إن الجامعات مطالبة بإيلاء هذا الجانب من عملها الاهتمام الكافي بالتعاون مع سوق العمل، وبتشجيع المؤسسات الحكومية والأهلية للجامعات، ودعمها معنويا وماديا، للارتقاء بمستويات الفاعليّة في مواجهة الخلل، على هذا الصعيد بالغ الأهمّيّة. وكذلك هو الحال فيما يتصل بمراجعة النظام التعليمي القائم في الجامعة بصورة مستمرة، وتشجيع الباحثين في الجامعات على إجراء البحوث العلمية التطبيقية التي تعكس حاجات سوق العمل ممارسة نشاطهم العلمي-البحثي بحريه. وهذه المسائل قد تشير مجتمعة إلى حالة من الركود النسبي، وعدم الحماس، بحكم عوامل عديدة ضاغطة، أو غير مشجّعة على مواجهة هذه المشكلات الحساسة في مجمل نشاط الجامعة، بما في ذلك بالطبع، تفاعلها مع الأطراف الأخرى. ويندرج في هذا السياق أيضاً مسائل، مثل ضعف الحوافز للمشتغلين بالبحث العلمي، والإعلان عن نتائج البحوث، حتى لو كانت

خارجة عن المألوف أو المتوقع، وعدم مراعاة هذه المسائل يُؤدّي إلى الإحباط، وتراجع العزيمة والحماس تجاه البحث والابتكار.

ويلفت الانتباه في بعض فقرات المجال الثالث والّتي تشير إلى عدم متابعة المتخريجين الذين انخرطوا في سوق العمل من قبل الجامعة، وهذا الأمر يصبح مفهوما أمام كل ما تم ذكره في مناقشة نتائج هذا المجال، والتي بينت وجود مستوى متدن من التنسيق بين مختلف الأطراف الفاعلة في النظم المختلفة، وضعف مستوى انفتاح تلك النظم بعضها على بعض، وتبادل المعلومات بشكل منتظم فيما بين الجامعة والشركات المحلية "سوق العمل"، وسعيها الجماعي المشترك لوضع الحلول، فتصبح هذه النتيجة تحصيل حاصل، وتتحمل الأطراف المختلفة: الحكومة، والجامعات، وأصحاب سوق العمل، إلى حد أو آخر، المسؤولية عن هذا الوضع، وعن ضرورة المبادرة إلى بناء هيئات وآليات عمل، علمية، وتنفيذية تطبيقية، في التصدي لهذه المعضلة، هذا اذا اردنا احترام الشفافية والصدقية، في معالجة هذه النتيجة.

ولكن يبدو ان الأهم من هذا وذاك، يتمثّل في تقويم الشركات (وقبلها الجامعات) لمستوى التواؤم، حيث بقي متوسّطاً، بل واقرب إلى الضعيف فالدرجات في جوهرها تشير في كل الاتجاهات إلى الميل الواضح للضعف، أو إلى تتجاوز الحد الأدنى (للنجاح) بنسب مئوية تتراوح بين ٥،٣٪ و٦٪، فيما تقترب مستويات النجاح (٥٠٪) بنسب متدنية (أي اقرب إلى المتوسط) ٠،٢٪ و ٣،٧٪.

ويبدو أن النتيجة الأهم في كل ذلك، هو تقويم الجامعات لمستوى التواؤم بين مخرجاتها وحاجات سوق العمل، فهي ترى وعلى كل المستويات (الداخلي، وفي العلاقة مع سوق العمل، وفي العلاقات التي تدخل فيها أطراف متعددة) أن النسبة الضعيفة، وهذه نتيجة جديرة بالتوقف أمامها.

وبشكل عام فان هذه النتيجة تؤيد ما جاءت به دراسة [١٩] بأن مجالات إدارة الجودة الشاملة الواجب تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي تنحصر بتهيئة متطلبات الجودة ومتابعة العملية التعليمية- التعلمية وتطوير القوي البشرية وخدمة المجتمع كما تتفق ايضا جزئيا مع نتائج دراسة [٦] في ان هناك جزء من

المنظمات السعودية تطبق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وجزء آخر يحاول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فيها. وكذلك تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة[٨] التي أشارت إلى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.

ومن خلال هذه النتائج نلاحظ ان هناك انسجام في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في الجامعة الرسمية السعودية بغض النظر عن خصائص أفراد العينة. وهذا قد يعود إلى أن الجامعات الرسمية السعودية تركز في اختيار اعضاء هيئة تدريس أكفاء قادرين على التواصل مع العمل الجامعي والعطاء، وذلك حرصا من إدارة الجامعة على مواجهة التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي، وكذلك من منطلق الحاجة لتعزيز جودة التعليم التي أصبحت تشكل هاجساً عند السلطة السياسية وعند الجامعات والمعاهد الخاصة وعند الطلاب والجهات ذات العلاقة في المجتمع السعودي.

الخلاصة والتوصيات:

قامت هذه الدراسة بإلقاء الضوء على أهمية التعليم الجامعي والدور الذي يلعبه في تلبية حاجات سوق العمل، وحظيت الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل من إدارة الجودة شاملة لكل مكونات المنظومة التعليمية من مدخلات وعمليات ومخرجات وانها سلسلة لانهائية من التحسين المستمر. وعليه فقد توصلت هذه الدراسة إلى عدد من التوصيات، هي:

- ❖ زيادة الوعي التربوي بأهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية السعودية وتوضيح دورها في العملية التربوية.
- ❖ زيادة اهتمام الجامعات العربية السعودية بمتطلبات المجتمع المحلي.
- ❖ الاهتمام بالبيئة التربوية داخل الجامعة وأساليب التواصل والتوصيل.
- ❖ إعطاء الطلبة وأعضاء هيئتها التدريسية فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات الأكاديمية الهامة من خلال جمعياتهم المهنية والعمل الجاد على تطويرهم مهنيا.

المراجع:

١- احمد بن عبدالله العجلان (٢٠٠٨). الجودة في الجامعات وحاجة سوق العمل(١). تحميل٧/٤/٢٠٠٨ من الموقع:

www.al-jazirah.com.sa/writers/20081420.html

٢- احمد سعيد درياس (١٩٩٤) إدارة الجودة الكلية، مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودية، رسالة الخليج العربي، المجلد (١٤)، العدد (٥٠)، ص١٥ - ٤٠.

٣- بندر بن سعود بن خالد آل سعود(٢٠٠٧). انماط التّعليم الحديثة ومجتمع المعرفة. ط١، دراسات وابحاث المنتدى العربي الرّابع للتّربية والتّعليم – التّعليم واحتياجات سوق العمل. عمّان، ٢٤- ٢٥ نيسان/أبريل، ٢٠٠٧م، ٧- ٨ ربيع الثّاني ١٤٢٨هـ، المنتدى العربي للتّربية والتّعليم.

٤- بهاء محمد زكى أحمد (١٤٢٨هـ). نظم الجودة وتأثيراتها على بيئة التدريس الجامعي. ورقة عمل للّقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن): الجودة في التعليم العام. متاح:

http://209.85.129.132/search?q=cache:2iMJyFrvTEMJ:faculty.ksu.edu.sa/aljarf/Research%2520Library/

٥- تيسير ابو زينة (٢٠٠٥). التفكير النُّظُمي وهندسه القرار. منتدى المعهد العربي لبحوث والدراسات الاستراتيجية تحميل ٢٠٠٨/٣/٢٥ من الموقع:

http://www.dikh.com/Details.asp?id=120654www.airssforum.com/af/Details.asp?id=120654

٦- خالد محمد الزامل (١٩٩٣) مفهوم إدارة الجودة في المملكة العربية السعودية. بحث مقدم في المؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية، القاهرة، ١٩- ٢١ أبريل.

٧- رمضان الشراح (٢٠٠٧). نحو دور أفضل للقطاع الخاص فى تفعيل توطين العمالة الخليجية - حالة الكويت. ورقة عمل لمنتدى استراتيجية التوطين والتوظيف الخليجي، دبى – دولة الإمارات العربية المتحدة ٦ – ٧ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٧.

٨- عبد العزيز أبو نبعة وفوزية مسعد (١٩٩٨): إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر. جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، ١٣- ١٥ ديسمبر ١٩٩٨، ص ص:١- ٣٤ .

٩- عبد الله سعيد (٢٠٠٦). تطوير التعليم العالي منطلق لعملية التنمية الاجتماعية. ورقة مقدمة للمشاركة في الدورة شبه الإقليمية: استجابة التعليم العالي لمتطلبات التنمية الاجتماعية، سلطنة عُمان، ١٧- ١٨ كانون الأول ٢٠٠٦

١٠- علي بن سليمان الشهري (٢٠٠٧). العلاقة بين التّعليم والعمل في واقع متغيّر. ط١، دراسات وأبحاث المنتدى العربي الرّابع للتّربية والتّعليم – التّعليم واحتياجات سوق العمل. عمّان، ٢٤- ٢٥ نيسان/أبريل، ٢٠٠٧م، ٧- ٨ ربيع الثّاني ١٤٢٨ هـ، المنتدى العربي للتّربية والتّعليم.

١١- عيسى الأنصاري (٢٠٠٨). من التعليم الى العمل وتدريب وتوظيف الشباب. المؤسسه العربية للدراسات. بيروت، لبنان.

١٢- عيسى يوسف قدادة (٢٠٠٧). "نموذج مقترح لاستخدام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق قيمة عالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة". مجلة علوم إنسانية، السنة الخامسة، العدد ٣٥: خريف ٢٠٠٧.

١٣- غازي بن عبيد مدني (١٤٢٣هـ ٢٠٠٢م). تطوير التعليم العالي كأحد روافد التنمية البشرية في المملكة. ورقة علمية مقدمة لندوة الرؤية

المستقبلية للاقتصاد السعودي حتى عام ١٤٤٠هـ (٢٠٢٠)، وزارة التخطيط – الرياض، ١٣- ١٧ شعبان ١٤٢٣هـ الموافق ١٩- ٢٣ تشرين الأوّل/أكتوبر ٢٠٠٢م. متاح:
http://www.mohyssin.com/forum/archive/index.php/t-5262.html

١٤- فريد النجار (٢٠٠٢): إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، الطبعة الثانية، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع

١٥- فيصل حداد (٢٠٠٣). دراسة تطبيقية للجودة الشاملة .مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية .السلسلة الأولى، الرياض.

١٦- محمد المرواني(١٤٢٩ هـ). "المركزية وعدم توفر المعلومات وعدم مواكبة التغيرات.. بعض منها من مشكلات لتخطيط التربوي". مجلة المعرفة. العدد (١٥٧).

١٧- محمد عبد الله المنيع (تحميل: ٢٠٠٨). توضيح وتقويم العلاقة بين منجزات التعليم الجامعي والتنمية الشاملة في المملكة. بحث الدكتور المنيع منجزات التعليم العالي وعلاقتها بالتنمية. مُتاح:
http://faculty.ksu.edu.sa/ 18099/DocLib2/.doc

١٨- مريم النبهاني (٢٠٠١). تطوير إدارة الدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس في ضوء متطلبات الجودة الشاملة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس- مسقط، سلطنة عُمان.

١٩- نعمان الموسوي (٢٠٠٣): تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة التربوية، ع(٦٧)، ص ص: ٨٩-١١٨.

20- Malek, Abdul & Kanji, Gopal K. (2000). **TQM in Malaysian Higher Education Institutions** (2000). Sinergie Rapporti di Ricerca, n. 9/2000.

21- McNay, I. (1995) " **From the Collegial Academy to Corporate Enterprise** " , The Changing

University, pp.105- 115. Buckingham: Open University Press.

22- Taylor, Steve and Bogdan, Robert (1997): **Introduction to Qualitative Research Methods** , new York: John Wiley sons.

23- Wilson, Maria L. (2006). **Total Quality Management (TQM) at University Centers**. A research Paper Submitted for the Fulfillment of the Requirements for the Master of Science Degree in Management Technology. The Graduate School – University of Wisconsin-Stout.

24- NC State University (2003). **Validating Alumni Estimates of Educational Gains.** Through Employer Reports. NC State University.

25- Yorke, M. (1999) "Assuring Quality and Standards in Globalised Higher Education", **Quality Assurance in Education7** (1): 14- 24.