

## تطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي وتأثيره

### على مخرجات سوق العمل دراسة ميدانية في جامعة سوهاج

سارة حمادة محمود محمد (\*)

#### مقدمة:

يشهد المجتمع المصري والمجتمعات العربية بوجه عام في الوقت الراهن كثيراً من التغيرات الملحوظة في الظروف الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والسياسية، والتعليم العالي ليس إلا انعكاساً لهذا السياق الاجتماعي والاقتصادي العام، وليس من المستغرب أن يعاني التعليم ومؤسساته من مشكلات كبيرة، حيث تواجه مؤسسات التعليم العالي تحديات وتهديدات بالغة الخطورة نشأت عن المتغيرات التي غيرت شكل العالم وأوجدت نظاماً عالمياً جديداً يعتمد على التطوير التكنولوجي المتسارع أساساً ويستند إلى تقنيات عالية التقدم، الأمر الذي استدعى نشوء مطالب ملحة لتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة والبدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لمؤسسات التعليم العالي القدرة على تجاوز مشكلاتها ونقاط الضعف، والمتمثلة في انخفاض الإنتاجية وزيادة التكاليف ونقص الموارد المالية وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة، كذلك تدني مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضائها.

إن التحديات التي يواجهها التعليم العالي في العديد من الدول، ومنها مصر والتي من بينها تدني جودة المخرجات التعليمية وعدم مواكبة هذه المخرجات لحاجات سوق العمل، إضافة إلى ارتفاع تكلفته، يحتم على مؤسسات التعليم العالي السعي الجاد للارتقاء بكفاءة التعليم، هذا الأخير لا يتحقق إلا بتبني برامج شاملة للتطوير والتحديث، تضمن لمؤسسات التعليم تجاوز مشكلاتها ونقاط ضعفها، وتكون قادرة على تقديم الخدمة التعليمية بمستوى عالٍ من الجودة، كما تكون بواسطتها قادرة على الوفاء بمتطلبات زبائنها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، ويحقق الرضا والسعادة لديهم، باعتبار إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين مؤسسات الإنتاج اليابانية والأمريكية والأوروبية، ونظراً للنجاح الكبير الذي حققه هذا المنهج الإداري في المجال الصناعي، بدأ الاهتمام باستخدامه في مختلف المجالات، وأوجد ميلاً شديداً لتطبيقه بالمؤسسات التعليمية في العديد من الدول، كما أصبح تقييم التعليم

(\*) هذا البحث جزء من رسالة الدكتوراه الخاصة بالباحثة بعنوان: "الأبعاد الاجتماعية لجودة التعليم الجامعي" (دراسة ميدانية في جامعة سوهاج)، تحت إشراف أ.د. عبد الرؤوف أحمد محمد الضبع - كلية الآداب - جامعة سوهاج & د. حمدي أحمد عمر - كلية الآداب - جامعة سوهاج.

العالي على المستوى العالمي جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية، وبذلك أصبح الحديث عن ضمان الجودة في مجال التعليم من القضايا الأكثر إلحاحاً في عالم يميزه تنافس عالمي محتدم بين المؤسسات على اختراق الأسواق، وتكوين وجذب الكفاءات القادرة على ضمان الجودة .

فبدأت مصر الاهتمام بجودة التعليم وهي تتطلع إلى الحصول على مخرجات تعليمية متميزة، إلا إن الواقع يشير إلى أن الأخذ بهذا النظام وتطبيقه بالكلية يواجهه صعوبات ومعوقات، ترجع في الغالب إلى عدة أمور من بينها<sup>(١)</sup>:

- أن الأخذ بنظام الجودة عموماً في مجال إعداد المعلم خاصة ما زال في مرحلة النشأة والتجريب، وتحقيقه -بنجاح- يتطلب مزيداً من الدعم الحكومي والأهلي، خاصة في ظل التوسع غير المنضبط في التعليم العالي، والذي يتم غالباً كمياً دون مراعاة الكيف الذي يرتبط بموضوع الجودة.

- الفجوة الهائلة بين الواقع الفعلي للجامعة والمستوى المطلوب الوصول إليه، وفق بعض معايير الجودة؛ فالواقع الفعلي يفرض قيوداً على فاعلية تطبيق أو تحقيق الجودة بها؛ بل على مصداقيته بصورة تجعل من الصعب تطبيق نظم الجودة وتقييم الأداء في جامعة أو مؤسسة تفتقد إلى المقومات الأساسية اللازمة لتقديم خدمة تعليمية جيدة، تمكنها من تحقيق أهدافها، فالأعداد الكبيرة -مثلاً- للطلاب مصحوبة بضعف الإمكانيات المادية والبشرية، تحول دون قيام عملية تعليمية ذات معنى يلقي قبولاً لدى أية هيئة للاعتماد وضمان الجودة في العالم.

- قصور القوانين والتشريعات التي تحكم العمل الجامعي، والتي لا تعطي للقيادات الجامعية سلطات أو صلاحيات حقيقية تمكنهم من إحداث التغييرات المطلوبة للأخذ بنظام الجودة.

ومن هنا سوف تحاول الدراسة التعرف على مدى تطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي وتأثيره على مخرجات سوق العمل.

#### ١. إشكالية الدراسة

ما يحدث في الجامعات المصرية على نقيض الجامعات المتقدمة؛ حيث تقدم التخصصات النادرة التي يحتاجها سوق العمل من حيث الوظائف المستحدثة مع التطور العلمي والتكنولوجي، والتي يتزايد إقبال الطلاب عليها، وقد هجروا التخصصات التي ليس عليها طلب من السوق، كما أنها في حالة تطوير دائم للمناهج؛ فهي دائماً في سباق علمي محموم من أجل تقديم خريجين للمساهمة بالبحث العلمي في تطوير مخزون المعرفة؛ فالطلب على التعليم الجامعي مقروناً

(١) جمال الدهشان: مشكلات ومعوقات تحقيق الجودة المقارنة والإدارة التعليمية، نماذج عربية وعالمية في ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي، جامعة طنطا، كلية التربية، ١٧ مارس، ٢٠٠٩، ص ١٢.

بالطلب على التخصص الذي يحتاجه السوق في الوقت الذي مازالت الجامعات المصرية عاجزة عن تطوير مواردها البشرية؛ من أجل أن تملك الكفاءة اللازمة لدفع عملية التحديث والتنمية والحق بالركب العالمي المتطور.

لقد أدت زيادة الطلب الاجتماعي على التعليم الجامعي إلى عدم قدرة الجامعة على إحداث التوازن المطلوب بين متغيرات الكم والكيف، ويتمثل ذلك في مخرجات هذا النظام، وهي إحدى العقبات الرئيسية التي تواجه الجامعات المصرية وتقلل من قدرتها على تحقيق كفايتها الإنتاجية الداخلية والخارجية على حد سواء؛ فالعبرة ليست بالكم الكثير من المتخرجين، بل الذين يملكون المهارات العصرية الضرورية للتفاعل مع متغيرات الحياة العصرية<sup>(١)</sup>.

لذا جاء الاهتمام بالكم على حساب الكيف لمواجهة التدفق الطلابي الهائل على الجامعات بإنشاء العديد من الجامعات والكليات دون توافر الإمكانيات اللازمة لها، مما أدى إلى انخفاض جودة وكفاءة العملية التعليمية وعدم مواكبتها مع تغيرات وتطورات العصر<sup>(٢)</sup>؛ فزيادة الإقبال على التعليم الجامعي أدى إلى زيادة معدلات البطالة بين خريجي الجامعات، حيث لم تعد الوظائف التي تقدمها الحكومة كافية لاستيعاب هذا الكم الهائل من الخريجين، حتى تركزت البطالة بين خريجي التعليم الجامعي، فكلما زاد الطلب الاجتماعي أدى إلى قصور في إعداد الطالب الجامعي الأكاديمي والمهني، مما لا يسمح بمواجهة العمل وهو غير معد الإعداد الكافي.

وعلى هذا فقد هدفت الدراسة وبصورة أساسية إلى محاولة التعرف على واقع تطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي وتأثيره على مخرجات سوق العمل، ولتحقيق هذا الهدف وضعت مجموعة من التساؤلات الآتية:-

- ما مدى مراعاة التعليم الجامعي لتلبية احتياجات سوق العمل من وجهة نظر أفراد العينة؟
- ما دور الجامعة في موازنة مخرجاتها لاحتياجات سوق العمل؟
- ما مدى ربط التخصصات بحاجات سوق العمل الفعلية؟
- ما المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة من وجهة نظر أفراد العينة؟

(١) جابر محمود طالبة: التجديد التربوي من أجل جامعة المستقبل، المنصورة، مكتبة الإيمان، ١٩٩٩، ص ١٥٣.

(٢) عرفات عبد العزيز سليمان: الاتجاهات التربوية الحديثة (رؤية في شئون التربية وأوضاع التعليم)، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ٢٠٠٠، ص ٣٤.

## مفاهيم الدراسة:

### 1.1 الجودة Quality:

تشتق كلمة الجودة **Quality** من الأصل اللاتيني **Qualis** الذي يعني نوعية شيء ما<sup>(1)</sup>، تعد الجودة مفهومًا اقتصاديًا برز نتيجة التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة؛ بهدف مراقبة جودة الإنتاج، وكسب ثقة السوق والمشتري، وبالتالي تركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال، ولقد تناول الباحثون في دراساتهم موضوع الجودة وناقشوه، وعالجه الكثيرون، مما أدى إلى تنوع التعريفات الخاصة بهذا المفهوم وتعددتها<sup>(2)</sup>.

والجودة في اللغة "الحسن أو السخاء" فيقال جود الثوب أي حسن<sup>(3)</sup>، وهي أيضًا كون الشيء جيدًا، وهو نقيض الرديء، وهي من جاد الشيء جودة، أي: صار جيدًا، سواء أكان هذا الشيء ماديًا، من الأدوات أو غير مادي من الأقوال والأفعال<sup>(4)</sup>.

وتعرف في الاصطلاح بأنها إخراج الشيء على أحسن وجه أو أداء العمل على أحسن صورة وبتقان، والالتزام بإخراج الشيء أو أداء العمل على خير وجه من الحسن والأناقة والإتقان<sup>(5)</sup>.

ويعرفها ردوس **Rhodes** بأنها "عملية استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي؛ لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة"<sup>(6)</sup>، أما "جوزيف جوران" **Joseph Jouran** فيرى أن الجودة تعني الملاءمة في الاستعمال، وأكد أن المهمة الأساسية

(1) Peterson Obara, Magutumop, "Quality Management Pactices Keny an Educational", Institution, The Case Of University Of Nairobi African Journal Of Business & Management (A), BUMA, Vol(1), 2010, P.144

(2) Bonser, C, "Total Quality Education", Public administration Review, No(52), 1999, P.507.

(3) محمد أبو الغار: إهدار واستقلال الجامعات، القاهرة، دار الكتب المصرية، ٢٠٠١، ص ٥٧.

(4) ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، القاهرة، د. ت، ص ٢٧٠.

(5) مجمع اللغة العربية، المعجم الوجيز، القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، ٢٠٠٢، ص ١٢٥.

(6) Rhodes ,Lewis .A ., " On the road to Quality", Education Leader Ship, Vol. 49, No(6), March, 1992, PP.76-80.

لها تتركز في تنمية برنامج الإنتاج أو الخدمات التي تقابل احتياجات العملاء<sup>(١)</sup>، ويعرفها كل من "شميث وفانجا" بأنها فلسفة إدارية تسعى للتكامل في خصائص المنتج (الطالب)، وتحديث تغييرات إيجابية داخل المؤسسة لتشمل مجموعة القيم والمعتقدات التنظيمية والمفاهيم الإدارية والفكر والسلوك والنمط القيادي وأنظمة العمل والإجراءات ونظم التقييم والمتابعة، للوصول إلى مستوى الجودة التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته وتكون عملية التحسين والتطوير مستمرين<sup>(٢)</sup>، وأما "ونالد كرامب" فيعرفها بأنها ليست كلامًا يقال، ولكن هي ما نفعله، وأن العنصر الرئيسي في تعريفها يكمن في خدمة العملاء (الطلبة)، فالجودة لا تشتق من حجم المنح والميزانيات، ومعدلات أعضاء هيئة التدريس للطلاب، وعدد المجالات في المكتبة، وروعة الأبنية والمرافق في الجامعة فحسب، بل من الاهتمام بخدمة حاجات العملاء (الطلبة)، سواء كانوا من داخلها أو من خارجها في المجتمع المحيط بها ويعتقد أن الجودة يمكن قياسها<sup>(٣)</sup>.

### مفهوم الجودة في التعليم الجامعي من وجهة نظر أصحاب المصلحة:

يختلف مفهوم الجودة أيضًا باختلاف حاجات ومصالح الأطراف ذات الصلة بمؤسسة التعليم العالي سواء كانوا أساتذة، طلبة، عائلات أو أرباب العمل، فأعضاء هيئة التدريس، ينظرون للجودة في التعليم العالي على أنها التركيز على أصالة وإنتاجية البحث أكثر من التركيز على الابتكار وفعالية التعليم، كما تعني لهم الجودة أيضًا: التنمية المهنية المستمرة للبقاء في ذروة الأداء المتميز، علاقات إيجابية مع الطلبة، والعمل بروح الفريق مع الزملاء والإدارة والأطراف ذات المصلحة لتحسين عمليات التعليم وتقدير جهودهم ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات، أما وجهة نظر الطلبة للجودة في التعليم العالي، فتتعلق قبل كل شيء بالتدريس والخبرة وبيئة التعلم، كما تعني لهم الجودة أيضًا: تحسين دافعيتهم للتعلم، وتحسين نتائج تعلمهم باستمرار وعلاقات أفضل مع أعضاء هيئة التدريس، في حين ينظر أرباب العمل إلى الجودة في التعليم العالي، على أنها ما يمتلكه الطلاب من مهارات ومعارف مرتبطة بالمهن المختارة، أما المجتمع فتعني له الجودة الثقة بأداء مؤسسة التعليم العالي<sup>(٤)</sup>.

(١) حسن البيلوي: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بمصر، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر التعليم العالي في مصر، وتحديات القرن الحادي والعشرين، القاهرة، ٢٠-٢١ مايو ١٩٩٦، ص ٥.

(٢) وارين شميث، جيروم فانجا: مدير الجودة الشاملة، ترجمة: محمود عبد الحميد مرسي، الرياض، دار آفاق للإبداع، العالمية للنشر والإعلام، ١٩٩٧، ص ٤٠.

(٣) مراد صالح زيدان: مؤشرات الجودة في التعليم المصري، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد (٧٢)، ١٩٩٨، ص ٥.

(٤) رافدة عمر الحريري، سعد زناد دروش: القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، عمان، دار الثقافة، ط١، ٢٠١٠، ص ص ٢٢-٢٣.

## مفهوم جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر بعض الباحثين ومنظمة

### الأمم المتحدة للتعليم:

يعدّ مفهوم جودة خدمة التعليم العالي من المفاهيم التي تتباين حولها وجهات النظر والأفكار، وذلك وفقاً لوجهات نظر الباحثين واختلاف عقائدهم الفكرية والإدارية، وفي هذا الصدد أعطيت عدة تعاريف لمفهوم جودة خدمة التعليم العالي، نستعرض أهمها فيما يلي:

- عرّف كل من "العبادي والطائي" جودة خدمة التعليم العالي على أنها "الوفاء بمتطلبات العمل التربوي وبتوقعات الطلبة وأطراف معينين آخرين"<sup>(١)</sup>، ويشير هذا التعريف إلى أنّ مفهوم جودة خدمة التعليم العالي يكمن في مدى قدرة المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الأطراف المستفيدة منه من طلبة، وسوق العمل والمجتمع، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال الالتزام بتطبيق متطلبات العمل التربوي المسطرة.

- يعرفها آخر على أنها "تحقيق مجموعة من الاتصالات بالطلبة بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (المنظمات)، ويلاحظ من خلال هذا التعريف أنه ربط تحقيق جودة خدمة التعليم العالي بمدى قدرة مؤسسة التعليم العالي على تقديم مخرجات (الطلبة)، تلي توقعات الأطراف المستفيدة منها"<sup>(٢)</sup>.

### مفهوم الجامعة

أن اصطلاح جامعة University مأخوذ من كلمة Universities، وتعني التجمع الذي يضم أقوى الأسر نفوذاً في مجال السياسة، من أجل ممارسة السلطة وهكذا، كما استخدمت كلمة الجامعة لتدل على تجمع الأساتذة والطلاب من مختلف البلاد والشعوب، هذا وتعد الكلمة العربية "جامعة" ترجمة دقيقة للكلمة الإنجليزية المرادفة لها، لأنها -في مدلولها العربي- تعني التجمع والتجميع<sup>(٣)</sup>.

كما عرفت الجامعة بأنها "مؤسسة للتعليم العالي، والتي تتكون من كلية الفنون الحرة (الفنون العقلية) والعلوم، ومدارس مهنية وأخرى للدراسات العليا، ولها حرية التصرف في شئونها، ويتمتع أفرادها بحرية التعليم والمناقشة، دون

(١) هاشم فوزي العبادي وآخرون: إدارة التعليم العالي - مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط١، ٢٠٠٨، ص٤٣٠.

(٢) يوسف أحمد أبو فارة: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد الثاني، ٢٠٠٦، ص٢٥١.

(٣) محمد مرسي: الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر وأساليب تدريسه، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠٠٢، ص١٠.

تدخل خارجي، ويلتزم أعضاء هيئة التدريس بها بمستويات علمية وأخلاقية رفيعة، ولها سلطة منح الدرجات في مختلف مجالات الدراسة<sup>(١)</sup>، وعرف رامون راسيا مانسو الجامعة بأنها: "مؤسسة أو مجموعة أشخاص يجمعهم نظام ونسق خاصين، تستعمل وسائل وتنسيق بين مهام مختلفة للوصول بطريقة ما إلى معرفة عليا"<sup>(٢)</sup>.

### سوق العمل ومخرجات جودة التعليم الجامعي:

أصبح للسوق أهمية كبيرة في تحديد أنواع التخصصات التي يحتاجها سوق العمل وزيادة نسبة المقبولين، وكذلك عملية الإعداد للخريجين، حيث لا بد من توفر مستوى من المهارة والكفاءة بما يتناسب مع متطلبات وظروف العمل الجديد وكذلك زيادة عدد التخصصات التي تستجيب للطلب الاجتماعي على خريجي التعليم الجامعي<sup>(٣)</sup>.

فسياسة القبول في الجامعات المصرية يغيب عنها ربط الجامعات بمتطلبات سوق العمل نظرًا لعدم وجود خطة تنموية طويلة المدى يمكن على ضوءها تحديد الاحتياجات من القوى العاملة كمًا وكيفًا، فتخبط سياسة القبول وعدم ربطها بمتطلبات سوق العمل أدى إلى وجود خريجين لا يطلبهم سوق العمل.

فعلى قدر جودة الجهد التعليمي في الجامعة تكون جودة مخرجاتها، متمثلة في العملية، ويحققوا مطالب المجتمع والتنمية الشاملة<sup>(٤)</sup>.

ويعد من أهم وظائف الجامعة إعداد القوى البشرية وتنميتها؛ فالعنصر البشري هو مصدر الثروة، ويجب إعداده بما يتلاءم مع حاجات سوق العمل في عصر العولمة، وما فرضته من متطلبات للخريج يفتقدها خريجو الجامعات المصرية في ظل الأعداد الكبيرة ونقص التمويل؛ مما يؤدي إلى افتقاده كل المهارات المطلوبة، وتقلص فرصة العمل بالنسبة للخريجين، فلم يتم إعداد الخريج بالكيف والنحو الذي يحتاجه السوق من مهارة وكفاءة وتخصصات.

فأهمية الجامعة ليس في مجال التدريس والبحث العلمي فحسب، بل تستند على أهمية الجامعة ودورها في المجتمع لإخراج قيادات وكوادر جديدة، ولكي تقوم الجامعة بدور أفضل في خدمة المجتمع لا بد للجامعة أن تضع تصورًا واضح المعالم حول كيفية تلبية حاجات الفرد والمجتمع والتفكير في البرامج التي

(١) فايز مينا: التعليم العالي في مصر وبدائل المستقبل، سلسلة أوراق مصر ٢٠٢٠، العام الخامس، القاهرة، مكتبة الأنجلو، ٢٠٠١، ص ٢٧.

(٢) فضيل دليو وآخرون: المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة، مخبر علم الاجتماع والاتصال، الجزائر، جامعة قسنطينة، ٢٠٠٦، ص ٧٨-٨٠.

(٣) ج.م.ع. معهد التخطيط القومي، تحليل خصائص ومتغيرات السوق المصري، مرجع سابق، ص ١٦.

(٤) راشد القصيبي: الكفاءة الخارجية للتعليم الجامعي في سوق العمل، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة المنوفية، ع(٤)، السنة الحادية عشر، ١٩٩٥، ص ١٧٥.

تقدمها من خلال الأقسام المختلفة، وهذا يقودنا إلى متطلبات وحاجات السوق التي تشكل جزءاً أساسياً وحاسماً من متطلبات وتنمية المجتمع الذي يسعى باستمرار للتفاعل مع عالم يتغير وتتبدل متطلباته وحاجاته وأدواته وأساليبه وآلياته بشكل متسارع<sup>(١)</sup>.

فقد أصبح السوق مفتوحاً أمام الخريج الأصلاح الذي يملك الجودة مميزة تنافسية في سوق تحولت فيه الجودة من المحلية إلى العالمية، وهذا يعني أهمية دراسة ما تقدمه الجامعات المنافسة من نوعيات خريجين ذات مواصفات تهتم بتدريس الحاسبات؛ لأنه أحد متطلبات الدخول إلى أسواق العمالة ومساعدة الخريجين الذين مازالوا دون عمل ويرغبون في اكتساب مهارات تنافسية وتحسين مراكزهم في العمل<sup>(٢)</sup>.

وعليه فإن دور التعليم العالي في أسواق العمل وفي المجتمع ككل ليس فقط بإعداد الطالب الإعداد السليم ليكون مواطناً صالحاً خادماً لوطنه بالشكل الأمثل، وليكون منافساً رابحاً في أسواق العمل؛ إنما يجعل البحث العلمي الذي تنجزه مراكز ومؤسسات التعليم العالي أحد أهم المداخل لتنمية المجتمع سياسياً وتربوياً واقتصادياً واجتماعياً، بالإضافة إلى تنشيط الآليات النوعية الضرورية لأسواق العمل من أجل تمكينها من تحديث بناها الاقتصادية والتكنولوجية والعلمية.. إلخ، وعلى هذا الأساس فإن تعزيز جودة التعليم تشكل هاجساً عند النظام السياسي، كما هو هاجس للجامعات والجهات ذات العلاقة في المجتمع، مما دفع هذا إلى أهمية التعليم وتفعيل دوره في إعداد نظام يتحقق من خلاله الجودة التي تعتمد على بنية نظام متكامل للمؤسسة التعليمية. وهذا بلا شك يتطلب تغيير الأسس التقليدية التي يركز عليها التعليم العالي، ويتطلب استجابة للمتغيرات والحاجات البشرية من خلال استحداث برامج جديدة ومرنة تلبي متطلبات تطوير مهارات الموارد البشرية وفقاً للظروف الاقتصادية والاجتماعية، وكذلك المتغيرات في سوق العمل مما يجعل التعليم العالي قادراً على التأثير الجدي في المجتمع عبر تطوير العمل والبحث لتكوين المعرفة وإنتاجها ثم نقلها إلى المجتمع لكي تصب في خدمة الإنسان والمواطن والوطن والأمة، فالترابط العضوي بين التعليم وسوق العمل هو معيار نجاح مشروع إعادة تنظيم التعليم العالي<sup>(٣)</sup>.

(١) أبو هلال وآخرون: مدى توافق التعليم العالي مع سوق العمل المحلي، مرجع سابق، ص ٧٠.

(٢) إبراهيم عبده: دور هندسة القيمة في ترشيد تكلفة التعليم الجامعي، المؤتمر العلمي المصاحب للدورة ٣٣ لمجلس اتحاد الجامعات العربية في الجامعات اللبنانية، ١٧-١٩ أبريل، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد ١٢٥، ٢٠٠٠، ص ٥٢-٥٥.

(٣) أبو هلال وآخرون: مدى توافق التعليم العالي مع سوق العمل المحلي، مرجع سابق، ص ٧.

## ثانياً: الإطار المنهجي للبحث:

### ١. منهج الدراسة:

المنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة. وبمعنى آخر، هو مجموعة الأسس والقواعد التي تحدد سير الباحث ابتداءً من جميع بياناته وحتى تحقيق هدف بحثه<sup>(١)</sup>، ولتحقيق أهداف الدراسة الحالية اعتمدت الباحثة على المنهج "الوصفي التحليلي" والذي يتم في إطاره جمع البيانات عن موضوع البحث، ثم تحليل هذه البيانات واستخلاص النتائج، ومقارنتها بما هو موجود في الأدبيات النظرية ذات العلاقة، واعتمدت الباحثة على أسلوب المسح بالعينة العشوائية الطبقية، إذ يصعب إجراء مسح شامل لمجتمع الدراسة نظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة. ويعد هذا المنهج من أنسب المناهج استخدامًا في الدراسات الوصفية، إذ إنه يوفر الكثير من البيانات والمعلومات عن موضوع الدراسة.

### أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، وجمع البيانات للإجابة على أسئلتها، تم إعداد صحيفة الاستبيان الخاصة بالدراسة الراهنة وذلك بعد الاطلاع على الأدب النظري المرتبط بالجودة الشاملة وتطبيقها في مؤسسات التعليم الجامعي، مثل دراسة رشدي طعيمة (٢٠٠٤)، ودراسة عبد المجيد (٢٠٠٦)، ودراسة محمود وسهير (٢٠١٠)، ودراسة عبد الرؤوف وأشرف (٢٠١٠)، ودراسة الحداد (٢٠١٤)، ودراسة عبد الله (٢٠١٥)، ودراسة أزهار داغر وآخرون (٢٠١٦)، ودراسة إميليا وإخليف (٢٠١٨)، ودراسة (Anerson & Tohnson, 2000)، ودراسة (Nugharha, Paul, 2003)، ودراسة (Laurie, 2004)، ودراسة (ArambeWela & Hall, 2007)، وقد وضعت الاستبيان بصورتها الأولية تمهيدًا للتأكد من صدقها وثباتها بعرضها على مجموعة من المحكمين، وعلى عينة استطلاعية عن مجتمع الدراسة من خارج عينتها، وقد فرضت الأسئلة تعدد مقاييس الإجابة، وذلك بالاعتماد على مقياس "ليكرت" الثلاثي (كبيرة، متوسطة، قليلة).

### ٢. عينة الدراسة:

أجريت هذه الدراسة في أربع عينات:

- العينة الأولى: أعضاء هيئة التدريس من كليات التربية والآداب والعلوم والزراعة والتعليم الصناعي والتجارة، وقد بلغت (٥٠) عضوًا.

(١) غريب سيد أحمد، عبدالباسط عبدالمعطي: البحث الاجتماعي- المنهج والقياس، الجزء الأول، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ١٩٩٤، ص ٥٢.

- العينة الثانية: الطلاب من نفس الكليات وقد عنيت الباحثة باختيارهم من الفرق الأعلى؛ لكونهم قضوا فترة أطول في الجامعة، وقد بلغت (٥٠) طالباً.
  - العينة الثالثة: أفراد المجتمع من الإداريين والعاملين في الجامعة؛ لكونهم لديهم خبرة في الجودة، وقد بلغت (٥٠) عاملاً.
  - العينة الرابعة: أصحاب الأعمال وذلك لأنهم أكثر احتكاكاً بمخرجات التعليم الجامعي، وقد بلغت (٥٠) صاحب عمل في المجتمع السوهاجي.
٤. مجالات الدراسة:
- المجال الجغرافي (المكاني): ويقصد به المنطقة الجغرافية التي ستجرى عليها الدراسة، وقد تم اختيار جامعة سوهاج لكونها الجامعة التي تنتمي إليها الباحثة، كما أنها من أحدث الجامعات المصرية، إضافة إلى أنها تبوأَت المرتبة التاسعة والثمانين على مستوى جامعات أفريقيا عندما كانت تتبع جامعة جنوب الوادي ٢٠٠٦، مما يعد حافزاً لمزيد من الجهود للوصول إلى مرتبة عالية.
- المجال البشري: يقصد به مجتمع البحث الذي يجمع منه البيانات، ولقد تحدد المجال البشري، في أربع عينات:
- العينة الأولى: أعضاء هيئة التدريس من كليات التربية والآداب والعلوم والزراعة والتعليم الصناعي والتجارة، وقد بلغت (٥٠) عضواً.
  - العينة الثانية: الطلاب من نفس الكليات وقد عنيت الباحثة باختيارهم من الفرق الأعلى؛ لكونهم قضوا فترة أطول في الجامعة، وقد بلغت (٥٠) طالباً.
  - العينة الثالثة: أفراد المجتمع من الإداريين والعاملين في الجامعة؛ لكونهم لديهم خبرة في الجودة، وقد بلغت (٥٠) عاملاً.
  - العينة الرابعة: أصحاب الأعمال وذلك لأنهم أكثر احتكاكاً بمخرجات التعليم الجامعي، وقد بلغت (٥٠) صاحب عمل في المجتمع السوهاجي.
- المجال الزمني: ينصب المجال الزمني على فترة جمع البيانات من الميدان، وقد استغرقت الدراسة الراهنة قرابة خمسة شهور بدءاً من ٢٠١٨/٩/١ إلى ٢٠١٩/١/٣٠.

### ٥. تحليل بيانات الدراسة وتفسيرها:

الخصائص الاجتماعية لعينة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب.

جدول (١) توزيع أفراد عينة أعضاء هيئة التدريس والطلاب حسب متغيرات

الدراسة (N=50)

عينة الطلاب				أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم			
%	ك	المتغيرات		%	ك	المتغيرات	
		النوع	النوع			التخصص	التخصص
٢٢	١١	ذكر	النوع	٤٢	٢١	ذكر	النوع
٧٨	٣٩	أنثى		٥٨	٢٩	أنثى	
٨٠	٤٠	علوم إنسانية	نوع الكلية	٦٤	٣٢	علوم إنسانية	التخصص
٢٠	١٠	علوم تطبيقية		٣٦	١٨	علوم تطبيقية	
٨	٤	من ١٨ سنة إلى أقل من ٢٠ سنة	فئات العمر	٢٠	١٠	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	سنوات الخبرة
				٣٢	١٦	10 إلى أقل من 15 سنوات	
				٣٨	١٩	15 إلى أقل من 20 سنوات	
				١٠	٥	20 إلى أقل من 25 سنوات	
٥٤	٢٧	٢٠ إلى أقل من ٢٢ سنة	الرتبة العلمية	٦	٣	معيد	
٣٤	١٧	٢٢ إلى أقل من ٢٤ سنة		٢٤	١٢	مدرس مساعد	
٤	٢	٢٤ إلى أقل من ٢٦ سنة		٢٦	١٣	مدرس	
				٣٤	١٧	أستاذ مساعد	
				١٠	٥	أستاذ	

- بالنسبة لعينة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم: تشير بيانات جدول (١) بأن أغلبية مفردات عينة الدراسة من الإناث، ويمثلون ما نسبته (٥٨%)، في مقابل نسبة (٢٤%) من الذكور، أما توزيع أفراد الدراسة وفقاً للتخصص فيتضح أن نسبة (٦٤%)، في تخصصات نظرية "إنسانية"، وأن (٣٦%) في تخصصات تطبيقية

"عملية"، والسبب في ذلك أن الإقبال على الفرع الأدبي يكون أكثر من الإقبال على الفرع العلمي، أما توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة، فيلاحظ أن ما نسبته (٣٨%) لديهم خبرة عالية من ١٥ سنة فأكثر، تليها من لديهم خبرة من 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة (٣٢%)، تليها من لديهم خبرة من (٥ إلى أقل من ١٠ سنوات) بنسبة (٢٠%) ، وأخيرًا من لديهم خبرة من ٢٠ إلى أقل ٢٥ سنة بنسبة (١٠%) ، وهذا يدل على أن الجامعة لديها مجموعة من أعضاء هيئة التدريس ، أما من حيث توزيع أفراد عينة الدراسة وفقًا للترتبة العلمية حيث يتضح أن أغلبية أفراد العينة يمثلون درجة أستاذ مساعد بنسبة (٣٤%)، وأن (٢٦%) درجة مدرس، تليها نسبة (٢٤%)، مدرسين مساعدين، ونسبة (١٠%) درجة أستاذ، وأخيرًا درجة معيد بنسبة (٦%)

- عينة الطلاب: يتضح من بيانات الجدول (١) أن أغلبية مفردات عينة الطلاب من الإناث ويمثلون ما نسبته (٧٨%)، في مقابل نسبة (٢٢%) من الذكور، مما يعكس أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة من الإناث، ووفقًا للمرحلة العمرية تشير النتائج أن نسبة المرحلة العمرية من (٢٠ أقل من ٢٢)، هي الأعلى حيث بلغت (٥٤%)، وأن نسبة (٣٤%) تتراوح أعمارهم بين (٢٢ إلى أقل من ٢٤)، تليها نسبة (٨%) ممن تتراوح أعمارهم بين (١٨ إلى أقل من ٢٠)، وأخيرًا نسبة الذين تتراوح أعمارهم بين (٢٤ إلى أقل من ٢٦)، فقد بلغت (٤%)، كما توزع أفراد عينة الدراسة على نوع الكلية؛ فقد بلغت نسبة من هم في كليات إنسانية (٨٠%)، بينما كانت نسبة العلوم التطبيقية (٢٠%)

## تلبية الجامعة لاحتياجات سوق العمل

جدول (٢) يوضح مراعاة الجامعة لتلبية احتياجات سوق العمل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب

عينة الطلاب		أعضاء هيئة التدريس		تراعي الجامعة في برامجها التعليمية لاحتياجات سوق العمل
%	ك	%	ك	
٧٨	٣٩	٧٨	٣٩	نعم
١٦	٨	١٦	٨	أحياناً
٦	٣	٦	٣	لا
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	جملة

- بالنسبة لعينة أعضاء هيئة التدريس: يتضح من بيانات الجدول رقم (٢) أن الجامعة وكلياتها تراعي عند بناء برامجها التعليمية تلبية احتياجات سوق العمل، فقد تبين أن (٧٨%)، من أفراد العينة أجابوا بأن الجامعة وكلياتها تراعي عند بناء برامجها التعليمية تلبية احتياجات السوق الفعلية، في حين أن نسبة (١٦%)، أجابوا بأحياناً أن الجامعة وكلياتها تراعي عند بناء برامجها التعليمية احتياجات السوق الفعلية، وأخيراً من أجابوا بلا تمثلت نسبتهم (٦%) من إجابات أعضاء هيئة التدريس.
- أما بالنسبة لعينة الطلاب: يتضح من بيانات الجدول (٢) أن الجامعة وكلياتها تراعي عند إعداد برامجها التعليمية احتياجات سوق العمل، فقد تبين أن (٧٨%) من أفراد العينة أجابوا بأنها تراعي عند إعداد برامجها التعليمية احتياجات سوق العمل الفعلية، في حين أن نسبة (١٦%) أجابوا بأن الجامعة تقوم أحياناً بمراعاة احتياجات سوق العمل عند إعداد برامجها التعليمية، وأخيراً من أجابوا بلا فقد تمثلت نسبتهم (٦%) من إجابات الطلاب.

## دور الجامعة في موازنة مخرجاتها لاحتياجات سوق العمل

جدول رقم (٣) دور الجامعة وكلياتها في موازنة مخرجات سوق العمل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومعانيهم والطلاب

عينة الطلاب						أعضاء هيئة التدريس						المتغيرات
قليلة		متوسطة		كبيرة		قليلة		متوسطة		كبيرة		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٦	٣	٣٠	١٥	٦٤	٣٢	٦	٣	٣٠	١٥	٦٤	٣٢	تستحدث الجامعة التخصصات العلمية تتلائم مع حاجة المجتمع وسوق العمل
١٠	٥	٤٦	٢٣	٤٤	٢٢	١٢	٦	٢١	٢١	٤٦	٢٣	توزيع الطلاب بين التخصصات بحسب متطلبات السوق.
٢٤	١٢	٢٤	١٢	٥٢	٢٦	١٢	٦	٤٤	٢٢	٤٤	٢٢	إشراك قطاع العمل في تحديد سياسة القبول.
٢٤	١٢	٢٦	١٣	٥٠	٢٥	١٠	٥	٤٢	٢١	٤٨	٢٤	تطوير المناهج بحسب حاجة سوق العمل.
٢٦	١٣	٣٠	١٥	٤٤	٢٢	١٤	٧	٥٠	٢٥	٣٦	١٨	تنمية القدرة على الإبداع والابتكار.
١٦	٨	٢٠	١٠	٦٤	٣٢	٢٤	١٢	٣٢	١٦	٤٤	٢٢	تحرص الجامعة على توعية طلابها بأهدافها وأهداف مؤسسات سوق العمل
٦	٣	٢٨	١٤	٦٦	٣٣	٢٠	١٠	٢٤	١٢	٥٦	٢٨	معايير قبول الطلاب بالجامعة تتناسب مع احتياجات سوق العمل

عينة الطلاب						أعضاء هيئة التدريس						المتغيرات
قليلة		متوسطة		كبيرة		قليلة		متوسطة		كبيرة		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٤	٢	١٢	٦	٨٤	٤٢	٤	٢	١٨	٩	٧٨	٣٩	تنسق الجامعة مع مؤسسات سوق العمل لتدريب وتأهيل طلبتها في مواقع العمل
٦	٣	٢٠	١٠	٧٤	٣٧	١٦	٨	٣٢	١٦	٥٢	٢٦	تستخدم مؤسسات سوق العمل المحلي مقدرات الجامعة لعرض إنتاجها وأعمالها
١٠	٥	٢٠	١٠	٧٠	٣٥	٨	٤	٣٤	١٧	٥٨	٢٩	تسعى الجامعة لتطبيق معايير الجودة التي تناسب متطلبات سوق العمل
٢	١	٢٢	١١	٧٦	٣٨	٤	٢	١٨	٩	٧٨	٣٩	تعقد الجامعة ندوات وورش عمل حول احتياجات سوق العمل
٦	٣	٣٠	١٥	٦٤	٣٢	٤	٢	٣٠	١٥	٦٦	٣٣	تهتم الجامعة بمتابعة الخريجين وتبحث مدى ملاءمتهم لسوق العمل واحتياجاته

- بالنسبة لعينة أعضاء هيئة التدريس: توضح بيانات جدول رقم (٣) أن الجامعة وكلياتها تقوم بدرجة كبيرة بمواءمة مخرجاتها مع احتياجات سوق العمل الفعلية، حيث جاء إن الجامعة وكلياتها تقوم بالتنسيق مع مؤسسات سوق العمل لتدريب وتأهيل طلابها في مواقع العمل، ويعقد ندوات وورش عمل حول احتياجات سوق العمل بنسبة (٧٨%)، وتقوم بدور فعال في متابعة الخريجين ومعرفة مدى ملاءمتهم لسوق العمل واحتياجاته بنسبة (٦٦%)، ثم تقوم بدور فاعل في استحداث تخصصات علمية لتتلاءم مع حاجة سوق العمل بنسبة (٦٤%)، ثم تحرص على تطبيق معايير الجودة لتناسب متطلبات سوق العمل بنسبة (٥٨%)، ثم تقوم بتحديد معايير لقبول الطلاب لتناسب مع احتياجات سوق العمل بنسبة (٥٦%)، يليها دورها في عرض إنتاجها وأعمالها من خلال مؤسسات سوق العمل المحلي وذلك بنسبة (٥٢%)، وتطوير المناهج حسب حاجة سوق العمل بنسبة (٤٨%)، ثم يليه قيامها بتوزيع الطلاب بين التخصصات حسب متطلبات السوق بنسبة (٤٦%)، وأنها تقوم بإشراك قطاع العمل لتحديد سياسة القبول وتوعية الطلاب بأهداف الجامعة ومؤسسات سوق العمل بنسبة (٤٤%)، وتقوم بدور كبير في تنمية القدرة على الإبداع والابتكار وذلك لمواءمة احتياجات سوق العمل بنسبة (٣٦%).

- أما بالنسبة لعينة الطلاب: يتبين من بيانات الجدول (٣)، أن الجامعة وكلياتها تقوم بدرجة كبيرة بمواءمة مخرجاتها لاحتياجات سوق العمل، فقد جاء ذلك ممثلاً في التنسيق بين مؤسسات سوق العمل وتدريب وتأهيل طلابها لمواقع العمل بنسبة (٨٤%)، وتقوم بالتنسيق مع مؤسسات سوق العمل لتدريب وتأهيل طلابها في مواقع العمل، ويعقد ندوات وورش عمل حول احتياجات سوق العمل بنسبة (٧٦%)، وعرض إنتاجها وأعمالها من خلال مؤسسات سوق العمل المحلي وذلك بنسبة (٧٤%)، وتعمل على تطبيق معايير الجودة ليتناسب طلابها مع متطلبات سوق العمل بنسبة (٧٠%)، وتعمل على تعديل معايير قبول الطلاب بالجامعة لتناسب مع احتياجات سوق العمل بنسبة (٦٦%)، واستحداث تخصصات علمية لتتلاءم مع حاجة المجتمع وسوق العمل، وتوعية طلابها بأهداف مؤسسات سوق العمل وأهدافها، متابعة خريجها لمعرفة مدى ملاءمتهم لسوق العمل واحتياجاتهم بنسبة (٦٤%)، وتقوم بإشراك قطاع العمل لتحديد سياسة القبول بنسبة (٥٢%)، كما تقوم بتطوير المناهج بحسب حاجة سوق العمل بنسبة (٥٠%)، وتقوم بتوزيع الطلاب بين التخصصات بحسب متطلبات السوق، وتنمية قدرة الطلاب على الإبداع والابتكار بنسبة (٤٤%).

مناقشة نتائج سؤال "ما أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب؟

جدول رقم (٤) يوضح أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب

عينات الطلاب				أعضاء هيئة التدريس				المتغيرات				
غير موافق		موافق		موافق بشدة		غير موافق		موافق		موافق بشدة		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٠	٠	٠	٠	٠	٠	٨	٤	٢٠	١٠	٧٢	٣٦	عدم قناعة القيادات الأكاديمية بتطبيق الجودة
٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٨	٩	٢٦	١٣	٥٦	٢٨	غموض معايير اختيار القيادات الأكاديمية
٢٠	١٠	٣٠	١٥	٥٠	٢٥	٦	٣	١٢	٦	٨٢	٤١	الكثافة الطلابية داخل بعض الكليات
٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٤	١٢	٢٠	١٠	٥٦	٢٨	ضعف الحوافز المعنوية
٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٨	٩	٣٨	١٩	٤٤	٢٢	ضعف الحوافز المادية
٦	٣	٢٠	١٠	٧٤	٣٧	٢٠	١٠	٢٤	١٢	٥٦	٢٨	الافتقار لظروف عمل مناسبة
٠	٠	٠	٠	٠	٠	٤	٢	٣٠	١٥	٦٦	٣٣	قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الجوانب الإدارية
٢٤	١٢	٤٠	٢٠	٣٦	١٨	٤	٢	١٦	٨	٨٠	٤٠	قلة الاعتماد على العمل الجماعي
١٠	٥	٤٦	٢٣	٤٤	٢٢	٦	٣	٢٤	١٢	٧٠	٣٥	غلبة طابع الإجراءات الروتينية والبيروقراطية.

عينة الطلاب						أعضاء هيئة التدريس						المتغيرات
غير موافق		موافق		موافق بشدة		غير موافق		موافق		موافق بشدة		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١٦	٨	٤٨	٢٤	٣٦	١٨	١٠	٥	٢٠	١٠	٧٠	٣٥	الاعتماد على إيصال المعرفة عن الطرق التقليدية والتلقين
١٨	٩	٤٨	٢٤	٣٤	١٧	٣٦	١٨	٢٠	١٠	٤٤	٢٢	الافتقار إلى آليات لتنمية سلوكيات المعرفة لدى الأشخاص
١٤	٧	٤٦	٢٣	٤٠	٢٠	٢٠	١٠	٣٠	١٥	٥٠	٢٥	ضعف العلاقة بين الجامعة وسوق العمل
٢٢	١١	٣٠	١٥	٤٨	٢٤	٢٦	١٣	٣٤	١٧	٤٠	٢٠	الافتقار إلى آليات تلتزم مشكلات المجتمع
٦	٣	١٢	٦	٨٢	٤١	٤	٢	١٦	٨	٨٠	٤٠	مقاومة التغيير
-	-	-	-	-	-	١٠	٥	٢٨	١٤	٦٢	٣١	الخوف من كل ما هو جديد
٦	٣	١٢	٦	٨٢	٤١	١٦	٨	٤٨	٢٤	٣٦	١٨	ضعف الوعي بأهمية تطبيق نظام الجودة.
٨	٤	٣٠	١٥	٦٢	٣١	١٨	٩	٤٨	٢٤	٣٤	١٧	عدم وجود رؤية واضحة لدى الجميع عن مفاهيم الجودة وأساليب تحسينها
٢٠	١٠	٢٤	١٢	٥٦	٢٨	١٤	٧	٤٦	٢٣	٤٠	٢٠	صعوبة إحداث التغيير المطلوب في ثقافة الجامعة (قيم - مبادئ - أفكار)
٣٤	١٧	٣٦	١٨	٣٠	١٥	٤	٢	١٢	٦	٨٤	٤٢	المركزية في صنع السياسات التعليمية واتخاذ القرارات

- بالنسبة لعينة أعضاء هيئة التدريس: يتضح من الجدول رقم (٤)، الموافقة بشدة من أعضاء هيئة التدريس على أن أهم المعوقات والتي جاء في المرتبة الأولى: المعوقات المعوقات المركزية في صنع السياسات التعليمية واتخاذ القرارات بنسبة (٨٤%)، ثم جاءت في المرتبة الثانية الكثافة الطلابية داخل بعض الكليات بنسبة (٨٢%)، والمرتبة الثالثة قلة الاعتماد على العمل الجماعي، مقاومة التغيير بنسبة (٨٠%)، والمرتبة الرابعة عدم قناعة القيادات الأكاديمية بتطبيق الجودة بنسبة (٧٢%)، والمرتبة الخامسة غلبة الطابع الروتيني والاجراءات البيروقراطية، والاعتماد على الطرق التقليدية والتلقين في توصيل المعلومة بنسبة (٧٠%)، تليها المرتبة السادسة قلة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الجوانب الإدارية بنسبة (٦٦%)، والمرتبة السابعة الخوف من كل ما هو جديد بنسبة (٦٢%)، تليها المرتبة الثامنة غموض معايير اختيار القيادات الأكاديمية ضعف الحوافز المعنوية والافتقار لظروف العمل المناسبة بنسبة (٥٦%)، والمرتبة التاسعة ضعف العلاقة بين الجامعة وسوق العمل بنسبة (٥٠%)، تليها في المرتبة العاشرة ضعف الحوافز المادية والافتقار إلى آليات لتنمية سلوكيات المعرفة لدى الأشخاص بنسبة (٤٤%)، تليها المرتبة التالية الافتقار إلى آليات تلتمس مشكلات المجتمع وصعوبة إحداث التغيير المطلوب في ثقافة الجامعة (قيم- مبادئ- أفكار) بنسبة (٤٠%)، تليها المرتبة الأخيرة ضعف الوعي بأهمية تطبيق الجودة بنسبة (٣٦%)، وأخيراً عدم وجود رؤية واضحة لدى الجميع عن مفاهيم الجودة وأساليبها بنسبة (٣٤%).

- أما بالنسبة لعينة الطلاب: يتبين من الجدول رقم (٥) موافقة الطلاب بشدة على أن أهم هذه المعوقات هي: مقاومة التغيير وضعف الوعي بأهمية تطبيق نظام الجودة فكانت في المرتبة الأولى بنسبة (٨٢%)، والمرتبة الثانية الافتقار لظروف عمل مناسبة بنسبة (٧٤%)، والمرتبة الثالثة عدم وجود رؤية واضحة لدى الجميع عن مفاهيم الجودة وأساليب تحسينها بنسبة (٦٢%) والمرتبة الرابعة صعوبة إحداث التغيير المطلوب في ثقافة الجامعة (قيم- مبادئ- أفكار) بنسبة (٥٦%)، يليها في المرتبة الخامسة الكثافة الطلابية داخل بعض الكليات بنسبة (٥٠%)، يليها في المرتبة السادسة الافتقار إلى آليات تلتمس مشكلات المجتمع وذلك بنسبة (٤٨%)، تليها في المرتبة السابعة غلبة الطابع الإجراءات الروتينية والبيروقراطية بنسبة (٤٤%) ، يليها في المرتبة الثامنة ضعف العلاقة بين

الجامعة وسوق العمل بنسبة (٤٠%)، تليها في المرتبة التاسعة قلة الاعتماد على العمل الجماعي و الاعتماد على إيصال المعرفة بالطرق التقليدية والتلقين بنسبة (٣٦%)، تليها في المرتبة العاشرة الافتقار إلى آليات لتنمية سلوكيات المعرفة لدى الأشخاص بنسبة (٣٤%)، وأخيراً المركزية في صنع السياسات التعليمية واتخاذ القرارات وذلك بنسبة (٣٠%).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Finch, Et.Al.2010) بعنوان " تغيير ثقافة الكليات والجامعات لجعلها أكثر قدرة على التكيف" والتي توصلت إلي ضرورة إزالة المعوقات البيروقراطية التي تحول دون تمكن أعضاء هيئة التدريس والعاملين من القيام بواجباتهم على الوجه الأكمل في تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية<sup>(١)</sup>.

الخصائص الاجتماعية لعينة أفراد المجتمع من الإداريين والعاملين بالجامعة وأصحاب الأعمال

جدول (٥) يوضح توزيع الأفراد الإداريين والعاملين بالجامعة وأصحاب الأعمال حسب متغيرات الدراسة (N=50)

أصحاب الأعمال		أفراد المجتمع من الإداريين والعاملين بالجامعة		النوع
%	ك	%	ك	
٦٠	٣٠	٥٢	٢٦	ذكور
٤٠	٢٠	٤٨	٢٤	إناث
٥٠	٥٠	١٠٠	٥٠	جملة

بالنسبة لعينة أفراد المجتمع من الإداريين والعاملين بالجامعة، يتضح من بيانات الجدول رقم (٥) يتضح أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة (٥٢%)، في حين أن نسبة الإناث بلغت (٤٨%)، أما بالنسبة لعينة أصحاب الأعمال فكانت أغلبيتهم من الذكور وذلك بنسبة (٦٠%)، في حين أن نسبة الإناث بلغت (٤٠%) من جملة أصحاب الأعمال.

(1) Finchm, Aikyna, et.al, "changing the culture of colleges and universities to make them more adaptive", Intellect Base International Consortium, vol.3, No (7), 2010, pp.40-53.

جدول رقم (٦) العوامل التي تسهم في عدم توافق مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل

المتغيرات		الأفراد الإداريين والعاملين بالجامعة						أصحاب الأعمال					
		كبيرة		متوسطة		قليلة		كبيرة		متوسطة		قليلة	
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
عدم توزيع الطلاب بين التخصصات بحسب متطلبات السوق.													
٢٨	٥٦	٣٢	١٦	١٢	٦	٣٦	١١	٢٢	٣	٦	٣	٢٢	١١
عدم إشراك قطاع العمل في تحديد سياسة القبول.													
٢٤	٤٨	٤٢	٢١	١٠	٥	٣٠	٦٠	١٩	١	٢	١	٣٨	١٩
عدم تطوير المناهج بحسب حاجة سوق العمل.													
٢٥	٥٠	٢٦	١٣	٢٤	١٢	٣٦	٧٢	١٢	٢	٤	٢	٢٤	١٢
عدم تنمية القدرة على الإبداع والابتكار.													
٢٠	٤٠	٤٦	٢٣	١٤	٧	١٧	٣٤	٢٦	٧	١٤	٧	٥٢	٢٦

- بالنسبة لعينة الإداريين والعاملين بالجامعة: يتضح من بيانات الجدول رقم (٦) أن العوامل التي تسهم في عدم توافق مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل، هي أن الجامعة لا تعمل على توزيع الطلاب في التخصصات على حسب متطلبات سوق العمل وذلك بنسبة (٥٦%)، يليها أن الجامعة لا تقوم بتطوير المناهج طبقاً لحاجة سوق العمل الحالية بنسبة (٥٠%)، يليها أن الجامعة تشرك قطاع العمل لتحديد سياسة القبول وذلك بنسبة (٤٨%)، وأخيراً أن الجامعة لا تعمل على تنمية القدرة على الإبداع والابتكار لدى طلابها وذلك بنسبة (٤٠%).

- بالنسبة لأصحاب الأعمال: يرى أصحاب الأعمال من خلال الجدول السابق أن العوامل التي تسهم في عدم توافق مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل عدم توزيع الطلاب بين التخصصات بحسب متطلبات السوق، وعدم تطوير المناهج بحسب حاجة سوق العمل بنسبة (٧٢%)، عدم إشراك قطاع العمل في تحديد سياسة القبول بنسبة (٦٠%)، ثم يليها عدم تنمية القدرة على الإبداع والابتكار لدى الطالب بنسبة (٣٤%).
- وهذه النتيجة قد تتفق مع دراسة "القحطاني" (١٩٩٨) وهي أن أهم العوامل التي تسهم في عدم توافق مخرجات التعليم مع متطلبات سوق العمل هي: عدم توزيع الطلاب بين التخصصات حسب متطلبات السوق، وعدم تطوير المناهج حسب حاجة السوق، والاعتماد على أسلوب التلقين، وعدم تنمية القدرة على الإبداع والابتكار<sup>(١)</sup>، ودراسة "الزهراني" (٢٠٠٢) والتي ترمي إلى عدم وجود قواعد معلومات عن احتياجات سوق العمل من التخصصات والمهارات لتكون الموجه لسياسات القبول وتوزيع الطلبة على التخصصات المختلفة<sup>(٢)</sup>.
- احتياجات التعليم الجامعي لتلبية متطلبات سوق العمل من وجهة نظر الإداريين والعاملين وأصحاب الأعمال

(١) سالم بن سعيد القحطاني: مدى ملائمة مخرجات التعليم العالي لمتطلبات سوق العمل في المملكة العربية السعودية، مرجع سابق، ص ١٠٠.

(٢) سعد عبدالله الزهراني: مواءمة التعليم العالي السعودي لاحتياجات التنمية الوطنية من القوى العاملة وانعكاساتها الاقتصادية والاجتماعية والأمنية، مطابع وزارة الداخلية، الرياض، ٢٠٠٢، ص ٢٥١.

أسباب تدني مستوى الخريج لمواكبه احتياجات سوق العمل

جدول رقم (٧) يوضح أسباب تدني مستوى الخريج الحالي ليتناسب واحتياجات سوق العمل

أصحاب الأعمال						الأفراد الإداريين والعاملين بالجامعة						المتغيرات
قليلة		متوسطة		كبيرة		قليلة		متوسطة		كبيرة		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٣٨	١٩	١٢	٦	٥٠	٢٥	٨	٤	١٨	٩	٧٤	٣٧	ما يقدم من مناهج قديم وغير ملائم للواقع العلمي.
١٠	٥	٣٠	١٥	٦٠	٣٠	١٤	٧	٣٦	١٨	٥٠	٢٥	الاهتمام بالجانب العلمي التطبيقي.
١٢	٦	٢٤	١٢	٦٤	٣٢	٦	٣	٢٤	١٢	٧٠	٣٥	لا يتم إعداد طلاب ليكونوا قادرين على المنافسة والتميز العلمي والتكنولوجي بما يتطلبه الاحتياجات المستقبلية لسوق العمل.
٣٨	١٩	١٢	٦	٥٠	٢٥	٤٤	٢٢	٦	٣	٥٠	٢٥	الإفراط في إنتاج خريجين في العلوم الاجتماعية والإنسانية بما لا يتناسب مع احتياجات سوق العمل.

- بالنسبة لرؤية الإداريين والعاملين بالجامعة : تشير بيانات الجدول رقم (٧) أن أهم هذه الأسباب أن ما يقدم من مناهج قديم وغير ملائم للواقع العملي جاء في المرتبة الأولى بنسبة (٧٤%) وفي المرتبة الثانية أن الجامعة لا تعمل على إعداد طلابها ليواجهوا متطلبات سوق العمل وذلك بنسبة (٧٠%) والمرتبة الثالثة أن الجامعة تهتم بالجانب العملي التطبيقي، ويليها أن هناك إفراطاً في إنتاج خريجي العلوم الاجتماعية والإنسانية بنسبة (٥٠%).
- أما بالنسبة لعينة أصحاب الأعمال: فتبين بيانات الجدول رقم (٩) أسباب تدني مستوى الخريج الحالي مع احتياجات سوق العمل، أن الجامعة لا تعمل على إعداد طلابها ليواجهوا متطلبات سوق العمل في المرتبة الأولى وذلك بنسبة (٦٤%) والمرتبة الثانية أن الجامعة تهتم بالجانب العملي التطبيقي وذلك بنسبة (٦٠%) والمرتبة الثالثة أن هناك إفراطاً في إنتاج خريجي العلوم الاجتماعية والإنسانية، أن ما يقدم من مناهج قديم وغير ملائم للواقع العملي بنسبة (٥٠%)، وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء به (بورديو ياسرون) الذي أكد على أهمية العلاقة بين مخرجات التعليم العالي وتوظيفها في المجتمع وخدمة قضايا التنمية وسوق العمل، وأشار إلى أن تقدم المجتمع يتوقف على كفاءة ونوع تلك المخرجات من التعليم العالي، وفقاً لنوعية الكفاءة لا كميته<sup>(١)</sup>.

(١) أحمد سيف حيدر: جامعة المستقبل وارتباطها بسوق العمل وخطط التنمية، المؤتمر العاشر لمركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٧-٢٨/١٢/٢٠٠٣، ص ١٠١.

اسباب ضعف المخرجات الجامعية الحالية

جدول رقم (٨) يوضح أسباب ضعف المخرجات الجامعية الحالية

أصحاب الأعمال		الأفراد الإداريين والعاملين بالجامعة						المتغيرات				
		كبيرة		متوسطة		قليلة						
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١	٢	١٥	٣٠	٣٤	٦٨	٢	٤	١٣	٢٦	٣٥	٧٠	عدم فاعلية البرامج الدراسية الحالية.
١٣	٢٦	٢٥	٥٠	١٢	٢٤	٧	١٤	١٧	٣٤	٢٦	٥٢	عدم التكيف مع ضرورة العمل في مجموعات صغيرة
١٤	٢٨	٢٦	٥٢	١٠	٢٠	٩	١٨	١٧	٣٤	٢٤	٤٨	عدم دراية الخريجين بمفهوم المسؤولية الاجتماعية والمهنية
٥	١٠	٢٦	٥٢	١٩	٣٨	٨	١٦	٢٣	٤٦	١٩	٣٨	نقص القدرة على الإبداع.

- بالنسبة لعينة الإداريين والعاملين بالجامعة: يتضح من بيانات الجدول رقم(٨) أسباب ضعف المخرجات الجامعية الحالية، فقد تبين عدم فاعلية البرامج الدراسية الحالية بدرجة كبيرة لدى نسبة (٧٠%)، يليها عدم التكيف مع طبيعة العمل في مجموعات بنسبة (٥٢%)، يليها ليس هناك دراية لدى الخريجين بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وذلك بنسبة(٤٨%)، يليها عدم مقدرة الخريجين على الابداع لدى نسبة (٣٨%).

- يري أصحاب الاعمال: تشير بيانات الجدول السابق أن السبب الرئيسي لضعف المخرجات الجامعية الحالية يتمثل في عدم فاعلية البرامج الدراسية الحالية بدرجة متفاوتة بين كبيرة ومتوسطة لدى نسبة (٩٨%)، ثم يليها نقص القدرة على الإبداع بنسبة (٩٠%)، ثم تليها عدم التكيف مع ضرورة العمل في مجموعات صغيرة لدى نسبة (٧٤%)، وأخيرًا عدم دراية الخريجين بمفهوم المسؤولية الاجتماعية والمهنية بنسبة (٧٢%)، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة "محمد" (٢٠٠٣) من أن هناك عدة مطلوبات تمثل الحد الأدنى من الجودة المطلوبة تتمثل في<sup>(١)</sup> مطلوبات فنية تتمثل ك: المهارات الفنية التي تؤهل الخريج للالتحاق بسوق العمل، وأيضًا هناك مطلوبات سلوكية والتي ترتبط بتزويد الخريج بالمهارات اللازمة للتعامل مع الآخرين، هذا بالإضافة إلى المطلوبات الإبداعية والتي تختص بتنمية مهارات الإبداع والقدرة على الابتكار وعلى التجديد.

(١) محمد عبدالرازق إبراهيم: منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة، الأردن، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٣، ص ص ١٢٧-١٢٨.

## كيفية ربط التخصصات الحالية بمتطلبات سوق العمل الفعلية.

جدول رقم (٩) يوضح ربط التخصصات الحالية بمتطلبات سوق العمل الفعلية

المتغيرات											
الأفراد الإداريين والعاملين بالجامعة						أصحاب الأعمال					
كبيرة		متوسطة		قليلة		كبيرة		متوسطة		قليلة	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
٣٠	٦٠	١٨	٣٦	٢	٤	٣٦	٧٢	١٢	٢٤	٢	٤
٢٨	٥٦	١٣	٢٦	٩	١٨	٤٠	٨٠	٧	١٤	٣	٦
٣٤	٦٨	١٤	٢٨	٢	٤	٣٨	٧٦	١٠	٢٠	٢	٤

- بالنسبة لعينة الإداريين والعاملين بالجامعة : يوضح الجدول رقم (٩) أن الجامعة تقوم بربط التخصصات الحالية بحاجات ومتطلبات سوق العمل الفعلية، فقد تبين أن الجامعة تهتم بمتابعة الخريجين وتبحث عن مدى ملاءمتهم لسوق العمل واحتياجاته بدرجة كبيرة، وجاء لدى نسبة (٦٨%)، ثم يليها تخرج الجامعيين بالتخصصات المطلوبة بالأعداد المطلوبة لسد الاحتياجات الفعلية بنسبة (٦٠%)، وكذلك الجامعة تهتم بدراسة التخصصات المطلوبة -في الوقت الحالي- بسوق العمل بنسبة (٥٦%).
- أما بالنسبة لعينة أصحاب الأعمال: فتوضح بيانات الجدول أن الجامعة تهتم بدرجة كبيرة بدراسة التخصصات المطلوبة -في الوقت الحالي- بسوق العمل وجاء بنسبة (٨٠%)، يليها أن الجامعة تهتم بدرجة كبيرة بمتابعة الخريجين وتبحث عن مدى

ملاءمتهم لسوق العمل واحتياجاته بنسبة (٧٦%)، ثم إن الجامعة تخرج الطلاب الجامعيين بالتخصصات المطلوبة واللازمة لسد الاحتياجات الفعلية بنسبة (٧٢%).

### - ما تراعيه الجامعة لمواكبة متطلبات سوق العمل.

- جدول رقم (١٠) يوضح ما تراعيه الجامعة لمواكبة متطلبات سوق العمل

أصحاب الأعمال				الأفراد الإداريين والعاملين بالجامعة				المتغيرات				
قليلة		متوسطة		كبيرة		قليلة						متوسطة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
٢٤	١٢	١٨	٩	٥٨	٢٩	٢٠	١٠	٢٢	١١	٥٨	٢٩	يهتم بكيفية توزيع الطلاب بين التخصصات حسب متطلبات السوق
١٨	٩	٢٤	١٢	٥٨	٢٩	١٢	٦	٢٠	١٠	٦٨	٣٤	يشرك قطاع العمل معه في تحديد سياسة القبول الجامعي في بعض التخصصات الجامعية.
١٤	٧	٥٨	٢٩	٢٨	١٤	١٨	٩	٥٢	٢٦	٣٠	١٥	يرقى لجعل المتعلمين يتعلمون بسرعة ويمتلكون المهارات اللازمة ليتكيفوا مع بيئة عملهم.
١٤	٧	٣٨	١٩	٤٨	٢٤	١٦	٨	٣٨	١٩	٤٦	٢٣	يهيئ المناهج الدراسية تبعاً لحاجات سوق العمل.
٣٠	١٥	٤٢	٢١	٢٨	١٤	١٨	٩	٤٤	٢٢	٣٨	١٩	يحرص على جعل الطالب الجامعي يتقن أكثر من لغة ويلم باستخدامات الحاسب الآلي لمواكبة متطلبات العصر.

- بالنسبة لعينة الإداريين والعاملين بالجامعة، يوضح الجدول رقم (١٠) أن التعليم الجامعي أن يراعي في نظام قبوله مواكبة متطلبات سوق العمل، وأن الجامعة تشرك قطاع العمل معها في تحديد سياسة القبول الجامعي في بعض التخصصات الجامعية بدرجة كبيرة ، وتمثل ذلك لدى نسبة (٦٨%)، يليها الاهتمام بكيفية توزيع الطلاب بين التخصصات حسب متطلبات السوق لدى نسبة (٥٨%)، وأن يهيئ المناهج الدراسية تبعًا لحاجات سوق العمل لدى نسبة (٤٦%)، يليها الحرص على جعل الطالب الجامعي يتقن أكثر من لغة ويلم باستخدامات الحاسب الآلي لمواكبة متطلبات العصر بدرجة كبيرة لدى نسبة (٣٨%)، وأخيرًا أن يرقى لجعل المتعلمين يتعلمون بسرعة ويمتلكون المهارات اللازمة ليتكيفوا مع بيئة عملهم بدرجة كبيرة لدى نسبة (٣٠%).
- أما بالنسبة لعينة أصحاب الأعمال: توضح بيانات الجدول أن على التعليم الجامعي أن يراعي في نظام قبوله -لمواكبة سوق العمل- الاهتمام بكيفية توزيع الطلاب بين التخصصات حسب متطلبات السوق، كذلك يشرك قطاع العمل معه في تحديد سياسة القبول الجامعي في بعض التخصصات الجامعية لدى نسبة (٥٨%)، يليها أن يهيئ المناهج الدراسية تبعًا لحاجات سوق العمل بنسبة (٤٨%).
- ما أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة من وجهة نظر الإداريين والعاملين بالجامعة وأصحاب الأعمال؟

جدول رقم (١١) يوضح أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة

أصحاب الأعمال				الأفراد الإداريين والعاملين بالجامعة				المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة							
ضعيفة		متوسطة		كبيرة		ضعيفة						متوسطة		كبيرة	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك					%	ك	%	ك
-	-	٢٦	١٣	٧٤	٣٧	-	-	٢٦	١٣	٧٤	٣٧	الكثافة الطلابية داخل الكليات			
٨	٤	٤٦	٢٣	٤٦	٢٣	٨	٤	٤٦	٢٣	٤٦	٢٣	عدم تفهم ماهية الجودة			
١٢	٦	٤٦	٢٣	٤٢	٢١	١٢	٦	٤٦	٢٣	٤٢	٢١	عدم الاقتناع بالجودة ومدى أهميتها			
٢٠	١٠	٢٤	١٢	٥٦	٢٨	٤٠	٢٠	٢	١	٥٨	٢٩	عدم توافر الإمكانيات المناسبة من وسائل وأدوات للتعلم مما أثر على جودة العملية التعليمية			
٨	٤	٢٠	١٠	٧٢	٣٦	٢	١	٤٦	٢٣	٥٢	٢٦	عدم توافر الإمكانيات المادية التي تتيح تطبيق نظام الجودة بالشكل الأمثل			
٤	٢	٢٠	١٠	٧٦	٣٨	٤	٢	٢٠	١٠	٧٦	٣٨	الإجراءات الروتينية والبيروقراطية.			
٦	٣	٣٨	١٩	٥٦	٢٨	٦	٣	٣٨	١٩	٥٦	٢٨	ضعف الوعي بأهمية تطبيق نظام الجودة.			
١٠	٥	٣٢	١٦	٥٨	٢٩	١٠	٥	٣٢	١٦	٥٨	٢٩	غموض الرؤية المستقبلية لنظام الجودة.			
١٢	٦	٤٢	٢١	٤٦	٢٣	١٢	٦	٤٢	٢١	٤٦	٢٣	مقاومة التغيير.			
٦	٣	٣٨	١٩	٥٦	٢٨	٦	٣	٣٨	١٩	٥٦	٢٨	الخوف من كل ما هو جديد.			

أصحاب الأعمال						الأفراد الإداريين والعاملين بالجامعة						المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة
ضعيفة		متوسطة		كبيرة		ضعيفة		متوسطة		كبيرة		
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
١٢	٦	٣٤	١٧	٥٤	٢٧	١٢	٦	٣٤	١٧	٥٤	٢٧	الخوف من فقد السلطة أو المكانة نتيجة التغيير
٤	٢	٤٢	٢١	٥٤	٢٧	٤	٢	٤٢	٢١	٥٤	٢٧	عدم توافر الكوادر التدريبية المؤهلة في مجال تحسين الجودة.
٢	١	٤٦	٢٣	٥٢	٢٦	٢	١	٤٦	٢٣	٥٢	٢٦	المركزية في صنع السياسات التعليمية واتخاذ القرارات.
٤	٢	٣٤	١٧	٦٢	٣١	٤	٢	٣٤	١٧	٦٢	٣١	صعوبة إحداث التغيير المطلوب في نظام التعليم العالي (قيم- مبادئ- أفكار)
٢	١	٤٠	٢٠	٥٨	٢٩	٢	١	٤٠	٢٠	٥٨	٢٩	عدم وجود صورة واضحة لدى الجميع عن مفاهيم وأساليب تحسين الجودة.
-	-	٣٢	١٦	٦٨	٣٤	-	-	٣٢	١٦	٦٨	٣٤	عدم مشاركة المجتمع الخارجى (أصحاب أعمال- أولياء أمور) في وضع خطط لتجويد التعليم العالي.

- بالنسبة لعينة الإداريين والعاملين بالجامعة: تشير بيانات الجدول رقم (١١) أن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة بدرجة كبيرة، حيث جاءت في المرتبة الأولى الإجراءات الروتينية والبيروقراطية بنسبة (٧٦%)، والمرتبة الثانية الكثافة الطلابية داخل الكليات بنسبة (٧٤%)، والمرتبة الثالثة عدم مشاركة المجتمع الخارجي (أصحاب الأعمال- أولياء الأمور) في وضع خطط لتجويد التعليم الجامعي لدى نسبة (٦٨%) والمرتبة الرابعة صعوبة إحداث التغيير المطلوب في نظام التعليم العالي (قيم- مبادئ - أفكار) لدى نسبة (٦٢%)، والخامسة غموض الرؤية المستقبلية لنظام الجودة، عدم توافر الإمكانيات المناسبة من وسائل وأدوات للتعلم مما أثر على جودة العملية التعليمية، وعدم وجود صورة واضحة لدى الجميع عن مفاهيم وأساليب تحسين الجودة بنسبة (٥٨%)، والمرتبة السادسة ضعف الوعي بأهمية تطبيق نظام الجودة ، الخوف من كل ما هو جديد بنسبة (٥٦%)، والمرتبة السابعة الخوف من فقد السلطة أو المكانة نتيجة التغيير، عدم توافر الكوادر التدريبية المؤهلة في مجال تحسين الجودة لدى نسبة (٥٤%)، المرتبة الثامنة عدم توافر الإمكانيات المادية التي تتيح تطبيق نظام الجودة بالشكل الأمثل، المركزية في صنع السياسات التعليمية واتخاذ القرارات لدى نسبة (٥٢%)، والمرتبة التاسعة عدم تفهم ماهية الجودة بنسبة (٤٦%)، وأخيراً المرتبة العاشرة عدم الاقتناع بالجودة ومدى أهميتها لدى نسبة (٤٢%).

- بالنسبة لعينة أصحاب الأعمال أن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة بدرجة كبيرة، قد تمثلت في الإجراءات الروتينية والبيروقراطية في المرتبة الأولى بنسبة (٧٦%)، والمرتبة الثانية الكثافة الطلابية داخل الكليات بنسبة (٧٤%)، والمرتبة الثالثة عدم توافر الإمكانيات المادية التي تتيح تطبيق نظام الجودة بالشكل الأمثل بنسبة (٧٢%)، والمرتبة الرابعة عدم مشاركة المجتمع الخارجي (أصحاب الأعمال- أولياء الأمور) في وضع خطط لتجويد التعليم الجامعي بنسبة (٦٨%)، والخامسة صعوبة إحداث التغيير المطلوب في نظام التعليم العالي (قيم - مبادئ - أفكار) بنسبة (٦٢%)، والمرتبة السادسة غموض الرؤية المستقبلية لنظام الجودة، عدم توافر الإمكانيات المناسبة من وسائل وأدوات للتعلم مما أثر على جودة العملية التعليمية، وعدم وجود صورة واضحة لدى الجميع عن مفاهيم وأساليب تحسين الجودة كان بنسبة (٥٨%)، والسابعة عدم توافر الامكانيات المناسبة من وسائل وأدوات للتعلم مما أثر على جودة العملية التعليمية وضعف الوعي بأهمية تطبيق نظام الجودة، الخوف من كل ما هو جديد بنسبة (٥٦%)، والمرتبة الثامنة الخوف من فقد السلطة أو المكانة نتيجة

التغيير وعدم توافر الكوادر التدريبية المؤهلة في مجال تحسين الجودة بنسبة (٥٤%)، والمرتبة التاسعة المركزية في صنع السياسات التعليمية واتخاذ القرارات بنسبة (٥٢%)، والمرتبة العاشرة عدم تفهم ماهية الجودة ومقاومة التغيير بنسبة (٤٦%)، وأخيراً عدم الاقتناع بالجودة ومدى أهميتها بنسبة (٤٢%).

### نتائج الدراسة:

- يرى أعضاء هيئة التدريس: أن الجامعة وكلياتها تراعي عند بناء برامجها التعليمية تلبية احتياجات سوق العمل، فقد تبين أن (٧٨%)، من أفراد العينة أجابوا بأن الجامعة وكلياتها تراعي عند بناء برامجها التعليمية تلبية احتياجات السوق الفعلية.
- كما أن الجامعة وكلياتها تقوم بدرجة كبيرة بموائمة مخرجاتها مع احتياجات سوق العمل الفعلية، حيث جاء أن الجامعة وكلياتها تقوم بالتنسيق مع مؤسسات سوق العمل لتدريب وتأهيل طلابها في مواقع العمل، وبعقد ندوات وورش عمل حول احتياجات سوق العمل بنسبة (٧٨%).
- كما يرى الطلاب: أن الجامعة وكلياتها تراعي عند إعداد برامجها التعليمية احتياجات سوق العمل، وذلك بنسبة (٧٨%).
- كما أن الجامعة وكلياتها تقوم بدرجة كبيرة بمواءمة مخرجاتها لاحتياجات سوق العمل؛ فقد جاء ذلك ممثلاً في التنسيق بين مؤسسات سوق العمل وتدريب وتأهيل طلابها لمواقع العمل بنسبة (٨٤%)، وأن الجامعة وكلياتها تقوم بالتنسيق مع مؤسسات سوق العمل لتدريب وتأهيل طلابها في مواقع العمل، وبعقد ندوات وورش عمل حول احتياجات سوق العمل بنسبة (٧٦%).
- ٣. نتائج سؤال "ما أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب؟
- يرى أعضاء هيئة التدريس: أن أهم المعوقات هي المعوقات المركزية في صنع السياسات التعليمية واتخاذ القرارات بنسبة (٨٤%)، وفي المرتبة الثانية الكثافة الطلابية داخل بعض الكليات بنسبة (٨٢%)، وعدم قناعة القيادات الأكاديمية بتطبيق الجودة بنسبة (٧٢%)، وغلبة الطابع الروتيني والإجراءات البيروقراطية، والاعتماد على الطرق التقليدية والتلقين في توصيل المعلومة بنسبة (٧٠%).
- كما يرى الطلاب: أن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة، هي مقاومة التغيير وضعف الوعي بأهمية تطبيق نظام الجودة في

- المرتبة الأولى بنسبة (٨٢%)، وعدم وجود رؤية واضحة لدى الجميع عن مفاهيم الجودة وأساليب تحسينها بنسبة (٦٢%).
- تري عينة الإداريين والعاملين بالجامعة: أن من أهم العوامل التي تسهم في عدم توافق مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل؛ أن الجامعة لا تعمل علي توزيع الطلاب في التخصصات علي حسب متطلبات سوق العمل بنسبة ٥٦% ولا تقوم بتطوير المناهج طبقا لحاجة سوق العمل الحالية بنسبة (٥٠%).
- بالنسبة لأصحاب الأعمال: يرى أصحاب الأعمال أن العوامل التي تسهم في عدم توافق مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل؛ عدم توزيع الطلاب بين التخصصات بحسب متطلبات السوق، وعدم تطوير المناهج بحسب حاجة سوق العمل بنسبة (٧٢%)، وعدم إشراك قطاع العمل في تحديد سياسة القبول بنسبة (٦٠%).
٣. نتائج سؤال: "ما أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة من وجهة نظر الأفراد الإداريين والعاملين بالجامعة وأصحاب الأعمال؟
- عينة الإداريين والعاملين بالجامعة: قالت إن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة بدرجة كبيرة، قد تمثل في الإجراءات الروتينية والبيروقراطية وذلك بنسبة (٧٦%)، والكثافة الطلابية داخل الكليات بنسبة (٧٤%)، وعدم مشاركة المجتمع الخارجي (أصحاب الأعمال- أولياء الأمور) في وضع خطط لتجويد التعليم الجامعي بنسبة (٦٨%)، وصعوبة إحداث التغيير المطلوب في نظام التعليم العالي (قيم - مبادئ - أفكار) بنسبة (٦٢%)، وغموض الرؤية المستقبلية لنظام الجودة، وعدم توافر الإمكانيات المناسبة من وسائل وأدوات للتعلم مما أثر على جودة العملية التعليمية، وعدم وجود صورة واضحة لدى الجميع عن مفاهيم وأساليب تحسين الجودة بنسبة (٥٨%)،
- بالنسبة لعينة أصحاب الأعمال: فيرون أن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام الجودة بدرجة كبيرة، قد تمثل في الإجراءات الروتينية والبيروقراطية بنسبة (٧٦%)، والكثافة الطلابية داخل الكليات بنسبة (٧٤%)، وعدم توفر الإمكانيات المادية التي تتيح تطبيق نظام الجودة بالشكل الأمثل بنسبة (٧٢%)، وعدم مشاركة المجتمع الخارجي (أصحاب الأعمال- أولياء الأمور) في وضع خطط لتجويد التعليم الجامعي بنسبة (٦٨%).

يتضح وجود جملة من المعوقات التي تحد من تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي المصري بصفة عامة وجامعة سوهاج بخاصة، وكانت ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر عينة الدراسة، فقد شكلت المعوقات المركزية

في صنع السياسات التعليمية، وغلبة الطابع الروتيني والإجراءات البيروقراطية، والاعتماد على الطرق التقليدية والتلقين في توصيل المعلومة، والجانب السلوكي الخاص بمقاومة تطبيق الجودة، والجانب التنظيمي على مستوى الجامعة.

### توصيات الدراسة:

- مواعاة البرامج التعليمية واحتياجات المجتمع والتنمية، ويتحقق ذلك من خلال دراسة احتياجات سوق العمل (قطاع الخدمات التعليمية - الشركات- المصانع- المصالح- مؤسسات الخدمات الصحية إلخ ..)، كذلك من خلال الأخذ في الاعتبار آراء المستفيدين من خريجي الجامعات وغيرها من المؤسسات المجتمعية عند تصميم برامجها وتطويرها، وذلك عن طريق تشكيل فرق عمل مشتركة من أطراف عدة للقيام بذلك.
- الإبقاء على علاقات التواصل والتعاون الفاعلة مع عملاء الجامعة (جهات التوظيف والخريجين)، مع الاستفادة من خبرات الآخر في مجال ضمان الجودة سواء فيما يتعلق بهيكله نظم الجودة ، أو الخطط المؤسسية لتحقيق ذلك، مع ضرورة الأخذ في الاعتبار المبادئ والمعايير الأساسية للمجتمع، ومن ثم التعرف على وجهات نظر العملاء وتقديراتهم واقتراحاتهم حول مواعاة مخرجات الجامعة لاحتياجات سوق العمل.
- إجراء بحوث ميدانية موجهة تستهدف احتياجات السوق الفعلية وتستقرئ مستقبله وتبحث مشكلات الخريجين والباحثين ومستوى الكفايات والمهارات، وأوجه القصور في الخدمات الاجتماعية.
- العمل الجاد على ترسيخ القيم الثقافية الجيدة التي تحافظ على القيم الصالحة، وتعمل تغيير القيم السلبية؛ فتطورات القرن الحادي والعشرين تتطلب قيمًا ثقافية جديدة ترسخ التكامل والمسئولية والعمل الجماعي، وحب العلم والمعرفة ومواصلة التعلم مدى الحياة.
- إعادة النظر في فلسفة ورؤية النظام التعليمي وتطويرها بما يتوافق مع الغايات الكبرى للمجتمع، ويستجيب لتطورات ومستجدات العصر ويحقق الحصول على مخرجات عالية الجودة.
- ربط التخصصات العلمية بمتطلبات التنمية وسوق العمل، ونشر المعاهد الفنية والمهنية التي تتولى تأهيل المتعلمين للمهن المطلوبة في العصر الحالي.

## المراجع

### أولاً: - المراجع العربية

- إبراهيم أنيس وآخرون: المعجم الوسيط، القاهرة، مجمع اللغة العربية، ج ٢.
- إبراهيم عبده: دور هندسة القيمة في ترشيد تكلفة التعليم الجامعي، المؤتمر العلمي المصاحب للدورة.
- ابن منظور: لسان العرب، دار المعارف، القاهرة، د. ت.
- أبو هلال وآخرون: مدى توافق التعليم العالي مع سوق العمل المحلي - دراسة تحليلية، مركز البحوث والدراسة الفلسطينية، سلسلة تقارير الأبحاث رقم (٩)، نابلس ١٩٩٨.
- أحمد إبراهيم أحمد: الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، الإسكندرية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ٢٠٠٣.
- أمال عبادو: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكرة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد (١٥)، ٢٠١٥.
- جابر محمود طلبة: التجديد التربوي من أجل جامعة المستقبل، المنصورة، مكتبة الإيمان، ١٩٩٩.
- جمال الدهشان: مشكلات ومعوقات تحقيق الجودة المقارنة والإدارة التعليمية، نماذج عربية وعالمية في ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي، جامعة طنطا، كلية التربية، ١٧ مارس، ٢٠٠٩.
- حامد عمار: الجامعة بين الرسالة والمؤسسة (دراسات في التربية والثقافة)، القاهرة، الدار العربية للكتاب ١٩٩٦م.
- حسن الببلاوي: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بمصر، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر التعليم العالي في مصر، وتحديات القرن الحادي والعشرين، القاهرة، ٢٠-٢١ مايو ١٩٩٦.
- حمدي أحمد عمر: تنمية رأس المال البشري آلية لتحقيق التنمية البشرية المستدامة، جامعة سوهاج أنموذجاً دراسة لوجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، مجلة كلية الآداب، جامعة بني سويف، العدد (٤٢)، يناير - مارس ٢٠١٧.
- غريب سيد أحمد، عبدالباسط عبدالمعطي: البحث الاجتماعي- المنهج والقياس، الجزء الأول، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٤.

- فاروق عبده فليح: اقتصاديات التعليم: مبادئ راسخة واتجاهات حديثة، ط٢، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠٠٧.
- فايز مينا: التعليم العالي في مصر وبدائل المستقبل، سلسلة أوراق مصر ٢٠٢٠، العام الخامس، القاهرة، مكتبة الأنجلو، ٢٠٠١.
- فريد زين الدين: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، القاهرة، ١٩٩٦.
- فريد عبد الفتاح: المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب، القاهرة، ١٩٩٦.
- فضيل دليو وآخرون: المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة، مخبر علم الاجتماع والاتصال، الجزائر، جامعة قسنطينة، ٢٠٠٦.
- مجمع اللغة العربية: المعجم الوجيز، القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، ٢٠٠٢.
- محمد أبو الغار: إهدار واستقلال الجامعات، القاهرة، دار الكتب المصرية، ٢٠٠١.
- محمد الحوت، عدلي شاذلي: التعليم والتنمية، جمهورية مصر العربية، مكتبة الأنجلو المصرية، ٢٠٠٧.
- محمد الصاحب: جودة التعليم الجامعي، ورقة عمل أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، فلسطين، رام الله، ٢٠٠٤.
- محمد عبد الرازق إبراهيم: منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة، الأردن، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٣.
- محمد عزت عبد الموجود: من قضايا التعليم والتنمية، مستقبل التربية العربية، المجلد الأول، السنة الحادية عشرة، ١٩٩٥.
- محمد مرسي: الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر وأساليب تدريسه، القاهرة، عالم الكتب، ٢٠٠٢.
- محمود عباس عابدين: قضايا تخطيط التعليم واقتصادياته بين العالمية والمحلية، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٣.
- وارين شميث، جيروم فانجا: مدير الجودة الشاملة، ترجمة: محمود عبد الحميد مرسي، الرياض، دار آفاق للإبداع، العالمية للنشر والإعلام، ١٩٩٧.
- يوسف أحمد أبو فارة: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد الثاني، ٢٠٠٦.

### المراجع الأجنبية:

- **Bonser, C "Total Quality Education", Public administration Review, No(52),1999.**
- **David B,Gralnik,Websters, "New World Dictionary", New York, Mass Merriam Webster Inc, 1981.**
- **()Finchm, Aikyna, et.al, "changing the culture of colleges and universities to make them more adaptive", Intellect Base International Consortium,vol.3,No (7) ,2010.**
- **Higher Education News Itter, Newtechnology Anopporition and challenge for Availabl in:Education availableat. <http://w/crueorg> bolet - edu, in Gzhtm. 2007.**
- **Link, D.waster S,. New world Dictionary ", New York: MCGraw Hill .2002.**
- **Peterson Obara,Magutumop,"Quality Management Pactices Keny an Educational", Institution,The Case Of University Of Nairobi African Journal Of Business& Management(A), BUMA, Vol(1),2010,P.144**
- **Rhodes ,Lewis .A ,." On the road to Quality", Education Leader Ship, Vol. 49, No(6), March,1992.**