دور اقتصاد المعرفة في تطوير مخرجات التعليم العالي
من أجل ملائمة متطلبات سوق العمل

أ . اسماعيل بن خليفة
جامعة الشهيد حمة لخضر -الوادي، الجزائر
s.benkhalifa39@gmail.com

د. مصطفى منصور
جامعة الشهيد حمة لخضر -الوادي، الجزائر
mostefa68@gmail.com

The role of the knowledge economy in developing the outputs of higher education
In order to suit the requirements of the labor market

BENKHALIFA Ismail & MANSOUR Mostefa

University of Eloued

Received: 2017 *Accepted: 2017* *Published: 2017*

ملخص:

يهدف البحث إلى الإجابة على التساؤل الرئيس وهو: ما دور اقتصاد المعرفة في تطوير مخرجات التعليم العالي حتى تتلاءم واحتياجات سوق العمل؟ وتتم الإجابة عليه من خلال تحليله إلى أجزاء فرعيه يمكن صياغتها على النحو التالي:

1 - ما مفهوم اقتصاد المعرفة، وما هي أبرز خصائصه؟ وما هي أهم مقوماته؟

2 - ما هو واقع مخرجات التعليم العالي في العالم العربي والجزائري بصفة خاصة؟

3 - ما هي متطلبات سوق العمل؟

4 - ما دور اقتصاد المعرفة في تطوير مخرجات التعليم العالي حتى تلاءم سوق العمل؟

الكلمات المفتاحية: اقتصاد المعرفة، مخرجات التعليم العالي، سوق العمل.

Abstract:

The research aims to answer the main question which is: What is the role of the knowledge economy in the development of higher education outputs to suit the needs of the labor market? The answer to it is through the analysis to subsections can be formulated as follows:

1 - What is the concept of the knowledge economy, and what are the main characteristics? What are the most important pillars and its components

2 - What is the truth outputs of higher education in the Arab world and the Algerian particular?

3 - What are the Requirements of the labor market?

4 - What is the role played by the knowledge-based economy in the development of higher education outputs up to match the labor market?

Keywords: *knowledge economy, outputs of higher education, labor market*.

(JEL) Classification : I23 ،J14.

تمهيد:

تعتبر المعرفة الصفة الأساسية للمجتمع الإنساني الراهن، ومن خلالها تحققت معظم التحولات العميقة والمهمة في كل مجالات الحياة، لما لها من علاقة عضوية بتنمية المجتمعات الإنسانية، إذ أنها أحد المكتسبات المهمة للاقتصاد والمجتمع، فبناء القدرات الإنسانية وتطويرها باعتبارها العنصر الإنتاجي الرئيسي والمحدد الأساسي للإنتاجية إنما ينطلق من تطوير كفاءة وقدرات الموارد البشرية.

فالمعرفة أصبحت محرك الإنتاج والنمو الاقتصادي، كما أصبح مبدأ التركيز على المعلومات والتكنولوجيا من العوامل الأساسية في الاقتصاد المعاصر، وبدأنا نسمع بمصطلحات تعكس هذه التوجهات مثل مجتمع المعلومات وثورة المعلومات واقتصاد المعرفة .ومع ازدياد ونشر واستخدام المعرفة والمعلومات والتكنولوجيا أصبح الاستثمار في المعرفة والتعليم بشتى أنواعه وأشكاله أحد عوامل الإنتاج فهو يزيد من الإنتاجية، ومن ثم فرص العمل، فالدول التي تحقق أعلى معدلات النمو الاقتصادي هي التي تمتلك إمكانيات معرفة أكثر تقدماً.

لقد بات من غير الممكن دراسة المفهوم التسويقي الحديث بمعزل عن قضية الجودة، فالجودة أصبحت هي الوظيفة الأولى في أية منظمة وفقاً لكثير من الباحثين، وقد أصبحت الدراسات الحديثة في ميدان التسويق تركز على الجودة بصورة أساسية في كل عنصر من عناصر المزيج التسويقي " وقد ظهر مصطلح جديد يعزز ويدعم هذا التوجه الجديد هو "تسويق الجودة الشاملة" Total Quality Marketing [1].

ويؤكد (kotler, 2002) على أن المنظمة تنجح في تحقيق الجودة المطلوبة والمقبولة من منظور المستفيد عندما نتمكن من تقديم الخدمة أو السلعة بالشروط والمواصفات والخصائص التي تلبي أو تفوق حاجاته ومتطلباته وتوقعاته، والمنظمة التي تتمكن من تحقيق اغلب حاجات المستفيد ومتطلباته وتوقعاته في اغلب الوقت يمكن أن يطلق عليها منظمة جودة[2].

إن ما نحتاج إليه في تقديم الخدمات التعليمية هو جامعات جودة Quality Universities إن قضية تحقيق جودة الخدمات التعليمية ينبغي أن تكون أولى أولويات الجامعة، إذ إن مستوى هذه الجودة أصبح العامل الأساسي في اختيار الطالب لهذه المؤسسة التعليمية أو تلك، خصوصاً مؤسسات التعليم الجامعي الخاص، إذ إن قرار اختيار المؤسسة التعليمية بات المستوى الأفضل في جودة الخدمات التعليمية ينعكس ايجابياً على مستقبل الطالب بعد تخرجه إذ إن مؤسسات التشغيل تراعي هذا الجانب في عمليات الاختيار والتعيين والتوظيف ويرتبط نجاح الجامعات في تقديم خدماتها التعليمية والخدمات المرتبطة بها بعاملين أساسيين هما:

- ✓ تحقيق المستوى المطلوب من الجودة Quality للخدمات التعليمية والخدمات المرتبطة بها؛
- ✓ التسويق الناجح لجودة الخدمات التعليمية والخدمات المرتبطة بها، إذ لا يكفي أن تقدم الجامعة خدمات تعليمية متميزة بل ينبغي أن يكون المستفيدون على علم بمستوى جودة هذه الخدمات التي تقدمها الجامعة، وهذه قاعدة تسويقية أساسية (قاعدة مصيدة الفئران) وهذه الدراسة تتناول دراسة وتحليل واقع تسويق جودة الخدمات التعليمية والخدمات المرتبطة بها في الجامعة[3].

وفي الجزائر يحظى قطاع التعليم العالي بأهمية بالغة تنبع من الدور الذي يقوم به هذا القطاع في عملية التنمية بمفهومها الشامل، لكافة القطاعات والخدمات الإنسانية والاجتماعية، ولاسيما أن هذا القطاع قد تطور بشكل ملحوظ خلال العقدين الأخيرين من حيث المحتوى والمضمون والبرامج وأنماط التعليم والتعلم التي تحكم النوع والكم من خلال نظام (L.M.D)، كما يعد قوة دافعة نحو الإصلاح والتحديث وتخريج أجيال على سويةٍ عاليةٍ من العلم والمعرفة، كان لا بد من تبني سياسات وبرامج تتوافق مع أحدث المعايير والممارسات الدولية، لتعزيز تنافسية القطاع في المنطقة والعالم من أجل إحداث النقلة النوعية المنشودة .من هذا المنطلق جاءت الاستراتيجية الوطنية للتعليم العالي الجديدة لتعيد بناء اتجاهات مؤسسات التعليم العالي الوطنية بحيث تعيد صياغة منظومة الأهداف والاستراتيجيات لتتلاءم مع ربط الخطط الأكاديمية للتخصصات الجامعية مع متطلبات سوق العمل المتجددة .فالحاجة لمثل هذه الخطط الوطنية الشاملة باتت ملحة لضمان كفاءة وفاعلية مخرجات الجامعات والكليات.

أولاً: مفهوم اقتصاد المعرفة:

إن **الاقتصاد المعرفي** مفهوم جديد ظهر عقب الثورة الصناعية وثورة الاتصالات ويعتمد اعتماداً أساسياً على تكنولوجيا المعلومات. علماً أنه يوجد العديد من تعريفات اقتصاد ومجتمع المعرفة منها[4]:

الاقتصاد الذي يدور حول الحصول على المعرفة، والمشاركة فيها، واستخدامها، وتوظيفها، وابتكارها بهدف تحسين نوعية الحياة بمجالاتها كافة من خلال الإفادة من خدمة معلوماتية ثرية وتطبيقات تكنولوجية متطورة، واستخدام العقل البشري كرأس للمال، وتوظيف البحث العلمي، لإحداث مجموعة من التغييرات الاستراتيجية في طبيعة المحيط الاقتصادي وتنظيمه ليصبح أكثر استجابة وانسجاماً مع تحديات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعالمية المعرفة، والتنمية المستدامة بمفهومها الشمولي التكاملي.

إنه مفهوم يرى التحول من اقتصاد ومجتمع صناعي تقليدي إلى مجتمع حيث المعلومات في أكثر أشكالها اتساعاً وتنوعاً وهي القوة الدافعة والمسيطرة. إضافة لما تقدم هناك تعريف آخر يقول إنه الاقتصاد الذي تستخدم فيه المعلومات بكثافة كوجه للحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، أو الاقتصاد

والمجتمع الذي يعتمد أساساً على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري، وكسلعة استراتيجية، وكخدمة، وكمصدر للدخل القومي، وكمجال للقوى العاملة[5].

بعبارة أخرى يمكن القول إن اقتصاد المعرفة هو الاقتصاد الذي يلعب فيه تحقيق واستثمار المعرفة دوراً أساسيا في خلق الثروة. فالثروة في الحقبة الصناعية تم تحقيقها باستخدام الآلات والطاقة. والعديد من الناس يربطون اقتصاد المعرفة بالصناعات التكنولوجية مثل خدمات الاتصالات والخدمات المالية والصناعات الدوائية والتعليم والبحوث والتطوير، حيث نجد في الاقتصاد المعرفي إن تقنية المعلومات ورأس المال الفكري هما القوة المحركة للاقتصاد هذا النوع من الاقتصاد سيجعل المهن اليوم وفى المستقبل مرتبطة بشكل معقد بتقنيات المعلومات والاتصالات بشكل مباشر.

وتظهر أهمية ضمان الجودة الشاملة كعملية استراتيجية إدارية في مجال التعليم العالي من أجل بناء مجتمع حديث وإرضاء الزبون الداخلي المتمثل في الطالب والأستاذ، والزبون الخارجي المتمثل في المجتمع وسوق العمل، حيث "تدل الكثير من التجارب أن الجامعات قد استفادت بدرجة كبيرة من تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، فقد بدأت محاولات التطبيق في الثمانينات، وتضاعف فيما بعد، وبناءً على ما تقدم يمكننا القول أن اقتصاد المعرفة يعتمد اعتماداً أساسياً على نشر المعلومات واستثمارها. فنجاح المؤسسات والشركات يعتمد كثيراً على فعاليتها في جمع المعرفة واستعمالها واستخدامها لرفع الإنتاجية وإنتاج سلع جديدة.

ومن هذا المنطلق يتطلب اقتصاد المعرفة نوعاً جديداً من التعليم والتدريب. فالأمية المعلوماتية أصبحت من الظواهر المعيقة للتقدم، ومن جهة أخرى فإن تطور المعرفة السريع يتطلب التدريب مدى الحياة، كما يتطلب مستوى علمياً وتكنولوجياً للعمالة أعلى من السابق والحاجة لاكتساب ملكة التعليم أصبحت حاجة ماسة للعاملين حيث تدل الدراسات على ارتفاع الطلب على الأيدي العاملة المختصة في التعامل مع المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، ومع المعرفة بشكل عام وانخفاض الطلب على العمالة غير المتعلمة، وهذا سيؤثر في هيكلية سوق العمل.

ثانياً: مقومات الاقتصاد المعرفي:

إن الاقتصاد الذي يعتمد على المعرفة في بناءه، يجب أن يعتمد على أسس ومقومات تساعده على الإنتاج والاستمرارية، وتتمثل أهمُ المقومات فيما يلي[6]:

1 -مجتمع المعرفة بكل مستوياته: إن أهم العناصر التي تؤسس لاقتصاد يعتمدُ على المعرفةِ هوُ وجود ترجمة فعلية لمجتمع المعرفة. وفي المجتمع المعرفي يكونُ كل أفراد المجتمع ذو قدرٍ من المعرفة. وليستِ المعرفةُ حصرا على ذوي

الاختصاص ونخب المجتمع. بل المطلوب أن يكون المزارع وعامل الصيد وعامل المصنع لديهم من المعرفة ما تؤهلهم للتعامل مع التقنية ويستخدمونها في مجال عملهم. فالشعار في اقتصادِ المعرفة أنّ المعرفة للجميع

2 -**التعليم**: والمدرسةُ والجامعةُ كيانٌ رئيسٌ في مجتمعٍ يعتمدُ المعرفة أساسا لاقتصاده. فالمدرسة والجامعة يجب أن تُخرجَ أُناساً يفكرون ويبدعون وأحرار في تفكيرهم. وبالتالي من الضروري أن يحض هذا الجانب بالأهمية القصوى من حيث الإنفاق والسياسات المستندة على استراتيجيات واضحة.

3 -**البحث والتطوير**: ولا بد أن تُوجد كياناتٌ تأخذ على عاتقها إنتاج المعرفة التي تحتاجها المجتمعات. فوجود مراكز البحث الأصيلة التي تتواصل مع احتياجات مجتمعها واحتياجات الصناعة ووجود مراكز التطوير ووجود أنظمةٍ وقوانينٍ للإبداع والابتكار تُشجع المبدعين وتحمي نتاجهم والسعي على ترجمة هذه الإبداعات إلى تقنيةٍ تساهم في العملية الإنتاجية ورُقي المجتمع معرفياً من الضروريات في هذا العصر. كما أن وجودَ شبكاتٍ لتواصُل مراكز الإبداع والبحث والمعرفة ضرورةٌ أيضا.

والصناعة تحتاج أن تكون شريكا رئيسيا في عملية الإبداع والاختراعات في الجامعة والبحث. والصناعة والجامعة بحاجة لان تكون لها علاقة مع محيطها وتشارك في تنميته المعرفية. وهنا تبرز الحاجة إلى وجود مراكز البحوث التطبيقية والحاضنات العلمية[7].

ثالثاً: خصائص اقتصاد المعرفة:

يتميز الاقتصاد المعرفي بخصائص متعددة تعتبر بمثابة المرتكزات المحركة لهذا الاقتصاد على النحو الآتي:

1-**العولمة**: إن سوق العمل لم يعد مقصوراً داخل بلد بعينه، فالدول الأوربية أصبحت قوة اقتصادية هائلة عندما تجاوزت حدودها السياسية والجغرافية من خلال الاتحاد الأوربي. كذلك فالأنترنيت أوجد اقتصاد بلا حدود، وأصبحت الدول الأخذة في النمو تتحدى عمالقة الصناعة في الوصول إلى المستهلكين والحصول على حصتها من السوق في كل مكان في العالم. ولم يقتصر التغيير على حدود المكان فقط، بل الزمان أيضاً حيث أصبح إيقاع العمل مستمراً على مدار الساعة وأصبح الحد الأدنى لساعات العمل (24) ساعة في اليوم.

2-**التكيف مع رغبات العملاء**: في الاقتصاد المعرفي لم تعد الميزة التنافسية تعتمد على الإنتاج المكثف والتسويق المكثف والتوزيع والسياسات الموحدة لأن مفتاح النجاح في الأعمال أصبح يكمن في تحديد خصوصية كل مستهلك وهذا يتطلب إنتاج سلع جيدة وخدمات مصممة خصيصاً لاحتياجات ورغبات خاصة لدى المستهلكين.

3-**ندرة الكوادر والمهارات البشرية**: في ضوء النمو الاقتصادي الحالي هناك العديد من الوظائف لا تجد من يشغلها، وخاصة الوظائف التي تتطلب مهارات في تقنية المعلومات حيث نجد في الولايات المتحدة 15% من هذه الوظائف

شاغرة. ويعاني قطاع الأعمال ليجد المجموعة الصحيحة من المهارات، وهذا يتطلب انفتاح سوق العمل حيث المهارات غير المتوفرة في بلد ما يمكن إيجادها في بلد آخر وذلك من خلال الشبكات الالكترونية.

4-**التركيز على خدمة المستهلك**: إن التنافس العالمي، والانترنت، وتحرير التجارة، وزيادة إمكانية الوصول للمعلومات، وتعدد الموزعين. كلها عوامل قوة وضعف في يد المستهلك حيث أصبح المستهلكون هم أصحاب القرار والرأي، وهذا يتطلب خبرات شاملة بالمستهلكين ورغباتهم وأن مبدأ خدمة المستهلكين هو الذي سيميز الشركات في القرن الحالي[8].

5-**التجارة الالكترونية**: كلما ت زايد عدد مستخدمي الانترنت أصبحت التجارة الالكترونية أكثر رسوخاً، ويشمل ذلك التجارة الالكترونية التي تتم بين الشركات نفسها أو بين الشركات والمستهلكين، ويتوقع أن يصل حجم التجارة الالكترونية في السنوات القادمة إلى ما يزيد عن تريليون دولار. والقضية هنا انه إذا بدأت الخدمات وعمليات البيع التقليدية تستبدل بالتجارة الالكترونية فإن ذلك سيغير مجالات التوظيف من المواقع التقليدية إلى الوظائف التي تتطلب مهارات في تقنية المعلومات[9].

6 -**الحاجة للتعلم المستمر**: من المتوقع أن يزداد عدد المتعلمين الكبار أكثر من أي وقت مضى، وستكون الحاجة للتربية والتعلم المستمر بين متطلبات جوهرية للحفاظ على قدرة الفرد للبقاء في عمله كقوة عمل منتجة.

7 -**مؤسسة في واحد**: وهو ما يعني أن المؤسسات المستقبلية ستكون من عدد محدود من الموظفين والإدارات الأساسية، وسيترك كل ماعدا ذلك لموردين خارجيين. بمعنى آخر اعتماد المؤسسات على العمل عن بعد حيث تجرب بعض الشركات قيام العاملين بالعمل من منازلهم من خلال الاتصال الكترونياً بمكتب الرئيس.

رابعاً: الأدوار الجديدة لمؤسسات التعليم في ظل اقتصاد المعرفة:

قبل الولوج في الأدوار التي يطمح إليها في مؤسسات التعليم في الوطن العربي لابد من التأكيد على أهمية تعميم التعليم وتوفي مؤسسته بكافة أشكالها ومستوياتها لجميع المتعلمين[10]:

1-**إعادة النظر في رسالتها**: إعادة النظر في رسالة مؤسسات التعليم وأهدافها بحيث تصبح مراكز إشعاع معرفي في المجتمع المحيط بها.

- ✓ تقدم معارف ومهارات تخصصية عالية المستوى للمتعلمين تؤهلهم للنجاح في مهنهم بصفتهم "عمال معرفة" ؛
- ✓ توجه المناخ لتستجيب للحاجات المعرفية التخصصية المتزايدة للمتعلمين بعد التخرج بحيث يستطيعوا التواؤم مع مستجدات العمل وتغيير الوظيفة أو المهنة إذا لزم الأمر؛
- ✓ تقدم برامج تنمية مهنية مستدامة.

2-**تحويل مؤسسات التعلم إلى منظمات تعلّم**: يتبع النموذج الحالي لمؤسسات التعليم نموذج المصنع الذي ساد في أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين. وفيه يحدد مجموعة صغيرة من المفكرين ما على العمال عمله للوصول إلى المنتج. وفي التربية يحدد المسئولون (واضعي السياسة التعليمية وخبراء المناهج) لكل صف بدقة ماذا يتعلم الطلبة وكيف، ثم يتم توفير إشراف صارم للتأكد من قيام المعلمين بما طلب منهم. فينظر إلى المعلمين مثل عمال المصانع منفذين لتعليمات عليا، والطلبة مثل المادة الخام التي تنتقل عبر خط الإنتاج التعليمي يصب فيه كل معلم مجموعة من الدروس حتى نهاية عملية الإنتاج (المرحلة التعليمية) للوصول إلى المنتج (شهادة التخرج).

3-**تطوير المناهج وطرق التدريس وأساليب التقويم**: لا تساعد مؤسسات التعليم في الوطن العربي بمستوييها (التعليم العام والتعليم العالي) المتعلمين على أن يتعلموا كيف يتعلمون، فهي لا تقدم تعليما يساعد على تنمية مهارات التفكير العليا، ولا تعتمد الاستقصاء والتفكر خلال عملية التعلم. تدور المناهج الحالية في الغالب حول المحتوى أكثر منها حول المتعلم، وهذا يتناقض مع ما سيوجهه الخريجون في المجتمع من مواقف ومشكلات لا يمتلكون المخزون المعرفي وربما المهارة للتعامل معها، فهم بحاجة إذن إلى أن يبحثوا ويطلعوا ويجربوا خيارات عدة لمواجهة ذلك، وهذا ما لا تعده المناهج الحالية لهم، لذلك فإن هناك حاجة إلى تطوير المناهج وطرق التدريس وأساليب التقويم.

4-**تطبيق تقنيات الاتصال والمعلومات في التعليم**: يمكن أن تسهم التقنيات الحديثة في جعل خبرات التعلم التي تقوم على التعلم النشط مثل: التعلم الموجه ذاتيا، وحل المشكلات، والتعلم التعاوني أكثر نشاطا وتفاعلية. ويمكن لها أيضا أن تحل محل التدريس التقليدي في شكل مساقات تدرس على الشبكة الدولية سواء في أوقات محددة سلفا أو في الأوقات التي تناسب المتعلم. وهناك العديد من الدراسات التي بحثت في هذا الجانب والتي بينت أنه يمكن لتقنيات الاتصال والمعلومات أن تعمل كعامل مساعد في إغناء خبرات التعليم والتعلم، لعل أبرزها دراسة (كوزنا وجونسون).

5-**استيعاب متطلبات العولمة**: تعزى عولمة المعرفة لعدة أسباب، منها: أن المعرفة بطبيعتها عالمية فلقد أسهمت معظم الحضارات في تكوينها؛ وأن من مصلحة الدول غنية كانت أم فقيرة كبيرة كانت أم صغيرة نشر المعرفة في أرجاء المعمورة لينتشر السلام والخير بين الناس. ولا يمكن لدولة مهما كبر حجمها أو ثروتها المعرفية أو المادية أن تتحمل بمفردها أعباء بناء مجتمع المعرفة؛ وأن مجتمع المعرفة لا يعرف حدود جغرافية أو سياسية، وأن المنتمين إلى مهنة ما يشعرون بالقرب من بعضهم لأن أهدافهم المهنية واحدة وكذلك همومهم المهنية، فهناك أرضية مشتركة للحديث بينهم؛ كذلك يمكن أن يعزى عولمة المعرفة لأهمية المعرفة في المنافسة العالمية أو انتشار البعض منها واحتكار الآخر، أو حتى أهمية العمل المشترك مع الآخر لإنتاج معرفة جديدة.

6-**جهود ضمان الجودة**: لضمان تقديم تعليم جيد، فإنه من الضروري أن تؤدي مؤسسات التعليم مهامها في مستوى عال من الجودة. وفي هذا السياق ترى لين (Lenn، 2003) أن معظم الدول تحرص اليوم على أن تتأكد من أن مؤسسات التعليم العالي تستطيع الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ✓ هل تخطط لإعداد خريجين يحتاج إليهم المجتمع؟ (هل الأهداف مناسبة)؛
- ✓ هل الميزانية التي تصرف على التعليم تنفق بطريقة ملائمة، وهل تعمل بفاعلية؟ (هل تدار بطريقة جيدة؟)؛
- ✓ هل تخرج الكوادر التي يرغب بها المجتمع؟ (هل الخريجون مؤهلون لما أعدوا له؟)

ويمكن أن نقول إن ما يطرح من أسئلة على مؤسسات التعليم العالي يجب أن يطرح كذلك على مؤسسات التعليم عامة.

7-**إصلاح إدارة مؤسسات التعلّم**: مع ظهور الاقتصاد المعرفي، وزيادة عدد مجتمعات التعلم، وانهيار الدول المركزية وغيرها من العوامل تعاظمت الضغوط للاتجاه نحو اللامركزية وخاصة لا مركزية مؤسسات التعليم كما أن الانتقال من التعليم إلى التعلم يتطلب اتخاذ قرارات سريعة وعاجلة لمصلحة الطالب على مستوى المدرسة والجامعة. لذا فإن مؤسسات التعليم بحاجة أكبر للتوجه نحو لا مركزية القرار لأنه سيساعد على اختصار دورة اتخاذ القرار. وهذا سيوفر على مؤسسات التعليم الوقت والجهد وربما المال. ولكن بالرغم من الاتجاه الآن نحو لا مركزية الإدارة فإن إدارة التعليم في الوطن العربي مازالت تتصف بالمركزية الشديدة. وللاستجابة لهذا التغيير خطت الدول الأخرى خطوات جادة في مجال إصلاح إدارة التعليم.

خامساً: متطلبات نجاح عملية تسويق الخدمات الجامعية:

لكي تحقق عملية تسويق الخدمات الجامعية نتائج ايجابية يتوجب على إدارة الكليات الآتي:

1 -**تحديد حاجات السوق** من الكوادر والتخصصات المختلفة القادرة على المساهمة الفاعلة في قيادة المجتمع اقتصادياً واجتماعياً.

2 -**تحقيق النوعية في مخرجات العملية التعليمية** واعتبارها مسؤولية جماعية – مسؤولية كل فرد في الكلية اعتبار من ابسط العاملين في الأقسام العلمية والمختبرات والمكتبات مرورًا بأعضاء هيئة التدريس ومجالس الأقسام العلمية وصولا إلى مجلس الكلية ومجلس الأمناء لكي يتسنى لجميع العاملين القيام بالدور المناط بهم بالشكل الأمثل.

3 -**تحقيق الرضا والأمن الوظيفي للجميع** من اجل التفرغ لبناء الخريجين وعمل الأبحاث وتقديم الخدمات الأخرى التي تقدمها الكليات إلى المجتمع بالمستوى المطلوب.

4 -**متابعة ظهور متطلبات لاحقة** من قبل المؤسسات المستفيدة من مخرجات الكلية التي تنظر وتعتقد إن الكفاءة المدركة لمخرجات التعليم الجامعي تختلف اختلاف جذرياً عن النوعية الفعلية للخريجين هذا ويمكن تلخيص هذه

الفروق من خلال النموذج التالي: (الكفاءة المدركة = الكفاءة الفعلية – الكفاءة المتوقعة). وان أي تباين ما بين الكفاءة المتوقعة والكفاءة الفعلية سيؤدي أما إلى الرضا غير المتوقع (عندما تكون الكفاءة الفعلية أعلى من الكفاءة المتوقعة) أو حالة عدم الرضا (عندما تكون الكفاءة الفعلية اقل من الكفاءة المتوقعة).[11]

سادساً: واقع ملائمة مخرجات التعليم العالي مع سوق العمل:

يمكن التطرق إلى واقع مدى ملائمة مخرجات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل، من خلال ما توصلت إليه العديد من الدراسات والأبحاث الأكاديمية، التي تناولت هذا الواقع في ظل ما بات يعرف باقتصاد المعرفة وهذه بعض الدراسات العربية والأجنبية[12].

في دراسة أجراها (Murad ,2005) في الأردن، هدفت إلى قياس الفجوة بين مخرجات التعليم الأكاديمي الجامعي باعتباره جانب العرض، واحتياجات سوق العمل باعتباره جانب الطلب، وذلك في تخصصي إدارة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة. وبلغت العينة 12 جامعة و50 شركة، كما شملت 400 خريج ممن تم توظيفهم في القطاعات المختلفة. وقد خلصت الدراسة إلى وجود فجوة بين مهارات الطلبة الخريجين والمهارات التي يتطلبها سوق العمل، بينما هناك رضا من الناحية المعرفية الأكاديمية. وأوصت الدراسة بإنشاء وحدة متخصصة لمراقبة وضمان الجودة في سوق العمل، كذلك أوصت بإمعان النظر في خطط التخصصات الجامعية المختلفة حيث أن هذا فقط السبيل لتنمية مهارات الخريجين وزيادة فاعليتهم في سوق العمل.

وفي الهند، أجرى Praveen (2006) دراسة حول نوعية التعليم المتوافر في ضوء احتياجات العصر. وسلطت الدراسة الضوء على أهمية تكيف برامج المعلمين لتلائم التطورات التعليمية في ظل العولمة، وضرورة تأهيل المدرسين بمجموعة المهارات اللازمة ليستطيعوا مواكبة هذا التطور ومن ثم نقل هذه المهارات لشريحة الطلبة. ويأتي في هذا السياق تحفيز المعلمين وترغيبهم لتفعيل التكنولوجيا في التعليم ثم إلى الحياة خارج حدود المؤسسة التعليمية. وخلصت الدراسة إلى أنه يجب إعادة النظر في برامج تدريب المعلمين لبناء منظومة مهاراتية قوية لدى الجيل الجديد من الطلبة.

وفي ايطاليا، ذكرت دراسة كل من: Pettenati, Mangion, Cigognini, Guering (2007) أنه يجب تسليط الضوء على العلاقة بين النمط التعليمي ومهارات إدارة المعرفة الذاتية، وبحثت في ماهية التعليم النموذجي وعلاقته بالبيئة، وكان من أبرز نتائج الدراسة أن السياقات التعليمية التقليدية تعتبر العائق الحقيقي في الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والذي يدعم تقديم المزيد من التعلم والعديد من المهارات. كما أن إعداد الطلاب لهذه التكنولوجيات على النحو الصحيح لاستخلاص أقصى قدر من المزايا لم تصبح بعد جزءا رسميا من أنشطة التربية والتعليم. فهذه المهارات يجب أن تكون ضمن إطار تعليمي مناسب ومنهجيات مطورة، ويتطلب إتباع منهج

متكامل لعمليات التعلم؛ وبناء برامج تعليمية مبتكرة وفعالة لتصميم (هوية) تلبي احتياجات بناء المعرفة والتفكير والإدراك تعزز المهارات اللازمة لإنتاج مواطنين صالحين متعلمين مدى الحياة.

وفي دراسة أجراها Hart **(2008)** في أمريكا حول انطباع أرباب العمل عن موظفيهم الجدد من خريجي مرحلة البكالوريوس، وقد بلغ عدد أراد عينة الدراسة 301 موظف، بالإضافة إلى مجموعة من المدراء والرؤساء المباشرين وغير المباشرين. وخلصت الدراسة إلى أنه من بين كل خمسة مدراء يعتقد اثنان فقط بأن نسبة الموظفين من الخريجين الحديثين الذين يمتلكون المهارات الأساسية لاحتياجات سوق العمل تتراوح بين 6% إلى 34%، أما 57% من أفراد العينة يعتقدون بأن 27% فقط من الموظفين يمتلكون هذه المهارات. كما خلصت الدراسة إلى مجموعة المهارات التي تحتاج مزيد من التطوير والعمل وهي: المعرفة بالعالم المحيط، وإدارة الذات، والمهارات الكتابية، والتفكير الناقد، والتغيير.

وفي الصين أجرى Shippers **(2008)** دراسة من عام 2005 إلى عام 2007 في إحدى الجامعات الرسمية هدفت إلى البحث في قضية دعم احتياجات طلبة قسم اللغة الإنجليزية في الجامعة، كانت أدوات جمع البيانات متعددة، حيث صمم الباحث استبانة، أراد من خلالها التأكيد على ماهية الاحتياجات التي يتطلب تلبيتها لوضع خطة تدعم الطلبة وتعدهم ليصبحوا على كفاءة عالية ومناسبة لسوق العمل المتغير الأبعاد، كما استخدم الباحث الملاحظة وإجراء المقابلات. وقد وجدت الدراسة أن 50% من الطلاب يعتقدون أن الجامعة لا تعمل على التطوير الاجتماعي والعاطفي، و58% من الطلاب يرون أن مساقات الجامعة الأكاديمية غير مفيدة، كذلك استخلصت الدراسة أن الطلبة يعانون من نقص في مهارات العمل الجماعي والمهارات التكنولوجية والملاحظة ومهارات إدارة الوقت والتخطيط المنظم للحياة والعمل. وأوصت الدراسة بتطبيق مساق خاص لدعم الطلبة بحيث يهتم بتدريس المهارات والتدريب عليها. وترجع الدراسات والأبحاث ضعف الملائمة ما بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل والمجتمع إلى ما يلي[13]:

1 -**انخفاض الكفاءة الداخلية** النوعية لمؤسسات التعليم العالي التي من مؤشراتها (تدني التحصيل المعرفي والتأهيل التخصصي وضعف القدرات التحليلية والابتكارية والتطبيقية، والقصور في تعزيز القيم والاتجاهات الإنتاجية)

2 -**قلة التأهيل خصوصا في المهارات العملية** بالتخصصات التطبيقية التي بالأساس نسبتها الكمية والنوعية منخفضة قياسا إلى الدول المتقدمة، ومن واقع التجربة لمنظومات التشغيل في الدول النامية، فان معظم مخرجات التعليم والتدريب المهني والتقني التطبيقية لا تحتاج إلى تدريب أو تأهيل لتلبية الطلب على فرص

العمل، إضافة إلى استمرار الطلب عليها أكثر من المخرجات الجامعية مما يتطلب التوجه نحوها لتصحيح اتجاه مسارات التعليم.

3 -**أما التخصصات** الإنسانية والتي تشكل النسبة الأكبر بحدود (80%) من مخرجات التعليم في البلدان النامية فان فرص العمل المتاحة لها محدودة بعد ان انحسر الطلب على الوظائف غير المهنية مما يتطلب تأهيلها إلى مهن تمكنها من العمل، وهذه السببية دفعت بغالبية هذه البلدان لإنشاء منظومة للتشغيل تتولى تأهيل الموارد البشرية لإشغال فرص العمل المتاحة، أي أن منظومة التشغيل تحاول تقليص الفجوة بين العرض والطلب في سوق العمل.

4 -**محدودية مساهمة سوق العمل** الخاص بتمويل البحث العلمي (1%) من إجمالي تمويل البحث العلمي، ويقابله 70% في الدول المتقدمة، وهذا المؤشر يعكس عدم اكتراث سوق العمل بالبحث العلمي بسبب اعتماده على تقنيات جاهزة تعتمد في تطويرها على دول المنشأ الغير عربية، انخفاض الكفاءة الخارجية الكمية والنوعية، ويتمثل ذلك في تخريج أعداداً من الخريجين في تخصصات لا يحتاجها سوق العمل مع وجود عجز وطلب في تخصصات أخرى". تمثل مخرجات التعليم بكل مستوياتها أهم مكونات عرض العمل، إلا أن واقع مخرجات التعليم غالبا ما تكون غير متوافقة مع الطلب على العمل وتحتاج إلى عملية تقويم مستمرة.

سابعاً: ما الدور المتوقع الذي يلعبه اقتصاد المعرفة في تطوير مخرجات التعليم العالي حتى تلاءم سوق العمل؟

إن اقتصاد المعرفة بالخصائص السابق ذكرها يلقى على النظم التربوية العديد من التحديات والمطالب وبخاصة في دول العالم الثالث، ومنها الدول العربية، منها ما هو ماثل للعيان وصارت تؤثر بقوة على تلك النظم التربوية، دون استجابة حقيقية لتلك التحديات، أو في غالب الأحوال شكلية، ومنها لا يزال في طور التشكل، التي يتوق أن تشتد قوة تأثيرها على النظم التربوية، لعل أبرزها[14].

1 -**تزايد سرعة التفجر المعرفي** بمناهج ومفاهيم وأساليب عملية حديثة، مما يفرض على نظم التعليم سرعة متابعته ونشره، وإنتاج معرفة جديدة، وتنويع صور استخدامها، وتوفير القدرة الفكرية، والبنية التحتية؛ لتوليد المعرفة والتقنية الجديدة.

2 -**تحول اقتصاد المعرفة إلى اقتصاد وفرة**، بفضل تحول المعرفة إلى مورد متجدد، مما يفرض على النظم التربوية إسراع الخطى لتكوين رأس المال المعرفي، كي توفر أصول العملية الإنتاجية.

3 -**يؤدي الاستخدام المتنامي لتقنيات المعلومات** الرقمية والاتصالات والإعلام إلى تضاؤل المسافات الزمنية والجغرافية بين الأسواق والشعوب والثقافات؛ ما يفرض على هذه البلدان تطوير نظم التعليم بها لمواجهة تحديات اقتصاد المعرفة؛ لأن التعليم سيكون العامل الحاسم في تقاسم المعرفة، وفي تحديد خصائص العمالة.

4 -سيؤدي التعاون في امتلاك المعرفة واستخدمها بين الدول، وبين فئات المجتمع الواحد إلى صراعات إثنين بين الدول الغنية معرفياً، والدول الفقيرة معرفياً، ما يفرض على الدول توفير التعليم والتدريب والبحث العلمي بنوعية جيدة، لتقليل التفاوت المعرفي بين فئات ومناطق الدولة، وكذا تقليل التفاوت المعرفي بين الدول، وما يرتبط بذلك من إعادة توزيع الدخول، وبالتالي توليد فرص جديدة للنمو[15].

5 -تزايد الاتجاه في اقتصاد المعرفة نحو المعرفة التطبيقية الإجرائية التي تفيد في تطوير شؤون الحياة، وما يترتب على ذلك من ظهور التكامل بين المعرفة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية السياسية ما يفرض على الدول تطوير شبكة معرفية بكفاءات علمية وقدرات بحثية ومهارات تقنية من خلال منظومة المعرفة، لمتابعة نمو المعرفة والاستفادة من مميزاتها الجديدة.

6 -تزايد احتياجات اقتصاد المعرفة للأدمغة العلمية والمفكرين والكفاءات التقنية عالية المستوى، لأن التنمية الوطنية المنشودة ستكون بعيدة المنال في ظل غياب الأصول المتجددة لاقتصاد قائم على رأس المال المعرفي. لهذا يجب على مخططي التعليم أن يعملوا محلياً ويفكروا عالمياً، كي يحافظوا على رأس المال المعرفي وتوظيفه الأمثل.

7 -تؤدي العولمة إلى زيادة الاعتمادات الاقتصادية والثقافية السياسية المتبادلة على المستويين الدولي والإقليمي، ما يفرض على هذه الدول تطوير نظمها التعليمية بمحتوى معرفي وإنساني يحافظ على الثقافات الوطنية من أبعادها الإنسانية والإقليمية والدولية من أجل التعاون والعيش المشترك مع الآخرين.

8 -تزايد حاجة اقتصاد المعرفة بصورة مستمرة على قوة العمل المؤهلة والمتخصصة في مختلف أنشطة المجتمع، القادرين على الانخراط في اقتصاد المعرفة والتعامل مع النظام الجديد، المتعددين المهارات والملكات الإبداعية، المستعدين لمتابعة التعليم الذاتي، والتكيف السريع مع المتغيرات العلمية والتقنية، والنظم الاجتماعية والثقافية

9 -يفرض اقتصاد المعرفة في إطار العولمة بكل صورها ضغوطاً مستمرة على إصلاح النظم التربوية، كي يستجيب لتحدياته؛ ما يقتضي أن تكون هذه الإصلاحات عقلانية ونوعية وفاعلة على الأمدين القريب والبعيد، وإدخال التجديدات والمستحدثات المعاصرة بما يواكب اقتصاد المعرفة والعولمة[16].

تلك هي أبرز التحديات التي يلقيها اقتصاد المعرفة على النظم التربوية وخصوصاً في دول العالم الثالث، بحيث إذا تهاونت هذه الدول في مواجهة هذه التحديات، ولم تتعرف على طبيعتها وحجم تأثيرها، ولم تعد العدة لمواجهتها بفكر وأسلوب جديدين؛ فلن تتمكن من صنع مستقبلها، لان اقتصاد المعرفة، ومن خلف العولمة سيفرض واقع تربوي بنظم تعليمية ليس من صنع هذه البلدان، يصعب إصلاحها وتلافي آثارها، إلا بجهود وتكاليف يصعب توافرها حالياً ومستقبلاً، والأدهى والأمر من ذلك أنها ستفرض واقعاً اقتصادياً وثقافياً وسياسياً غريبا، وهذا ماً تقصده العولمة ويحقق أهدافها.

خلاصة:

ويمكن استخدام مؤشرات سوق العمل لقياس مدى فعالية وكفاءة مخرجات التعليم العالي من خلال تحقيق الأغراض المطلوبة منه (كتأهيل الطلبة بحسب حاجات المجتمع)، أي مزاولة الأعمال المطلوبة بحيث يستطيعون تأدية الأعمال التي عملوا من اجلها كما ونوعا، فالكفاءة الخارجية الكمية تعني: هل عدد المخرجات(الخريجون) تلائم حاجات التنمية؟ وكذلك عدد البحوث؟ وعدد الخدمات المقدمة من قبل النظام التعليمي للمجتمع؟ أما الكفاءة الخارجية النوعية فهي تهتم بمدى المهارة والتأهيل الذي حصل عليه الخريج وجودة التعليم ومدى ملاءمته لحاجة التنمية إضافة إلى جودة الأبحاث والخدمات المقدمة، ومع ظهور نظرية رأس المال البشري وعلم اقتصاديات التعليم بدأ عدد من الاقتصاديين باستخدام الأدوات الاقتصادية والوسائل نفسها المستخدمة في أي مشروع استثماري آخر لمعرفة مدى إسهام التعليم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية على المستوى الفردي والقومي، وقد استخدمت أساليب ومداخل متعددة من أجل حساب عوائد التعليم وتحليل مدخلا ته ومخرجاته.

الهوامش والإحالات:

[1] راضي، محمد حميد وإبراهيم ، علي جهاد، (2010). واقع تسويق جودة الخدمات التعليمية (دراسة تطبيقية في كلية المأمون/الجامعة)، مجلة الإدارة والاقتصاد .العدد الخامس والثمانون.

[2] Kotler,P., Marketing Management:Analysis Planning Implementation And Control,(New Delhi:Prentice Hall Private Limited,2002).

[3] http://www.azuhairi.jeeran.com/files/81970.doc%2014

[4] http://www.azuhairi.jeeran.com/files/81970.doc%2014

[5] -[http://www.arabcin.net/arabiaall/studies/dawr.htm%20-15

[6] جاسم محمد جرجيس، (د،ت). قطاع المعلومات في الوطن العربي: تحديات المستقبل: وقائع الندوة العربية الثانية

[7] إيدروج ،الأخضر ،(1999). ذكاء الإعلام في عصر المعلوماتية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية؛ تونس: مؤسسة التميمي للبحث العلمي والمعلومات.

[8] جبر، يحيى، (1413ه). الدعوة إلى العلم في التراث العربي، مجلة الخفجي، العدد 9، السنة 22 رمضان، سنة 1413 ، ص40

[9] عبد اللطيف حسين حيدر، (2004). الأدوار الجديدة لمؤسسات التعليم العالي في ظل مجتمع المعرفة، مجلة كلية التربية:جامعة الإمارات العربية المتحدة.

[10] عبيدات ، أسامة محمد و سعادة ، سائدة تيسير، (2010). المهارات المتوفرة في مخرجات التعليم العالي الأردني بما يتطلبه سوق العمل المحلي - المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد5

[11] بوزيان ، عثمان(2012). مخرجات التعليم العالي في الجزائر ومتطلبات سوق العمل كمؤشر أداء: الملتقى الدولي الثاني حول ضمان الجودة في التعلىم العالي : تجارب مىدانىة و مؤشرات حسن الأداء و الإستشراف.2012

[12] نجم ، عبود نجم، (2008). إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات ، عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع

[13] ذياب، مهري وجمال الدين ، نجوى (2007). الجامعة ومجتمع المعرفة – التحدي والاستجابة في مستقبل التعليم الجامعي العربي، رؤية تنموية ، المؤتمر السنوي الأول للمركز العربي للعلم التنمية بالتعاون مع جامعة عين شمس، . 5 مايو 2004 م

[14] سلمان ، رشيد (2004). البعد الاستراتيجي للمعرفة، دبي : مركز الخليج للأبحاث الإمارات العربية.

[15] ذياب، مهري وجمال الدين ، نجوى (2007). الجامعة ومجتمع المعرفة – التحدي والاستجابة في مستقبل التعليم الجامعي العربي، رؤية تنموية ، المؤتمر السنوي الأول للمركز العربي للعلم التنمية بالتعاون مع جامعة عين شمس، . 5 مايو 2004 م

[16] سلمان ، رشيد (2004). البعد الاستراتيجي للمعرفة، دبي : مركز الخليج للأبحاث الإمارات العربية.