

معوقات تطبيق (TQM) في كليات ومعاهد جامعة بغداد من وجهة نظر مدراء وحدات ضمان الجودة وتقويم الأداء

د. علاء حاكم محسن الناصر

معوقات تطبيق (TQM) في كليات ومعاهد جامعة بغداد من وجهة نظر مدراء وحدات ضمان الجودة وتقويم الأداء

د. علاء حاكم محسن الناصر

الملخص:

يشهد العالم اليوم تطورات متسارعة في المجالات المختلفة، الأمر الذي يدعو إلى تجويد التعليم وتحسينه لاسيما التوجهات الأخيرة نحو الجودة وضمانها والاعتماد الأكاديمي في الجامعات. وقد برزت الحاجة إلى ضمان الجودة في الأداء الإداري والأكاديمي في الجامعات العراقية ومنها جامعة بغداد وهو ما تمثل في مشكلة البحث في الحاجة إلى تطبيق معايير الجودة العالمية وفي محاولة اللحاق بالتطورات الحاصلة في الجامعات العالمية.

وهو ما يؤكد أهمية البحث في التطرق إلى هذا الموضوع وأهمية التعرف على المشكلات والمعوقات التي تعيق التطبيق ولا تساعد على عمل وحدات ضمان الجودة في جامعة بغداد من خلال معرفتها من القائمين على عمل هذه الوحدات لأنهم الأقرب إلى تشخيص الخلل فضلاً عن كونهم مجتمع البحث. وقد تطرق البحث إلى عرض للجانب النظري وكذلك إلى عرض عدد الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع. وقد أظهرت النتائج أن هناك مشكلات بمستوى عالٍ وكبيرة ومن خلال إجابات عينة البحث. وقد وضع الباحث عدداً من الاستنتاجات ووضعت التوصيات والمقترحات التي لها علاقة بالموضوع والاستفادة منه من قبل الباحثين ومن أوجه مختلفة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management ، وحدات ضمان الجودة Quality Assurance Unite ، جامعة بغداد University of Baghdad ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) Obstacles Application.

مشكلة البحث:

يشهد العالم اليوم تطورات سريعة في المجالات المعرفية والثقافية والتعليمية وغيرها، الأمر الذي جعل ازدياد الدعوات إلى تكثيف الجهود لتجويد التعليم وتحسين نوعيته وخاصة ما يتعلق بالتعليم الجامعي، إذ أن الجامعات واحدة من المؤسسات التعليمية التي لها دورها المهم في خدمة المجتمع وتطوره من خلال نشر العلم والمعرفة والثقافة والفكر والإبداع وفي شتى المجالات المختلفة، وهو ما يدعو إلى تعميق وتكثيف الإنتاج العلمي والمعرفي وفي كيفية توظيف المخرجات التعليمية ذات الكفاءة الفعالة خدمة للمجتمع.

أن المؤشرات المعيارية لجودة عناصر التعليم الجامعي تعد بحد ذاتها الأساس الرصين في تحليل النتائج والوصول إلى الأهداف ومعرفة وتحليل الخلل ومستوى الأداء لكافة الأنشطة التعليمية وبالتالي الحصول على المنتج التعليمي الجيد.

وتبدو حاجة التعليم الجامعي إلى التحديث والتطوير وخاصة الجامعات العراقية ومنها جامعة بغداد لأجل التواصل، ومواكبة التطورات الهائلة في الجامعات الإقليمية والعالمية من حيث الجودة والمعايير الأكاديمية في حين أننا ما زلنا ندور وفق أنماط إدارية وتعليمية تقليدية لم تعد تتماشى مع التطورات الحاصلة ومواكبة تطورات العصر.

لقد بدأت جامعات عديدة في السنوات الأخيرة تحت الخطى نحو تطوير أدائها الإداري والتعليمي وهو ما تمثل في التسابق نحو ضمان الجودة ومعاييرها والوصول نحو الاعتمادية العالمية ومنها جامعة بغداد، بل وتعدى ذلك البعض منها فوضع نظاماً ومعايير للجودة في تعاملاتها المختلفة وفي تشكيلاتها الإدارية والتعليمية في الكليات والأقسام العلمية التابعة لها باعتبار أن المعايير الأكاديمية وضمان الجودة هي الأساس التي يتم بموجبها تقييم الأداء الإداري والتعليمي في الجامعة وهو ما يتطلبه المجتمع من حيث ملاءمة هذه المخرجات مع متطلباته واحتياجاته.

أن جامعة بغداد شأنها شأن الجامعات الأخرى بدأت المحاولة وحث الخطى في اللحاق بالركب وأصبح هاجس القائمين فيها هو كيفية الوصول إلى ضمان الجودة والمعايير الأكاديمية العالمية فهو حق مشروع لها في أن تكون بين مصاف الجامعات العالمية الأولى، لاسيما وهي الجامعة الأم وهي الصرح العلمي الأول ومنار الفكر والإبداع وصاحبة العمق التاريخي في التأسيس.

أن الدعوات إلى نظام الجودة وضمانها وإلى تطبيق المفاهيم الحديثة المتمثلة بإدارة الجودة الشاملة والوصول إلى الاعتمادية العالمية لم تقطع وهو ما تمثل في العديد من الندوات والمؤتمرات ومنها ما أكده السيد وزير التعليم العالي والبحث العلمي خلال المؤتمر الأول لضمان الجودة والاعتمادية والذي عقد تحت شعار ((نحو صياغة إستراتيجية جودة موحدة لمؤسسات التعليم العالي في العراق)) في عام 2009 والذي تطرق إلى أهمية ضمان الجودة والاعتمادية في المؤسسات العلمية والأكاديمية في العراق وأنها تحتاج إلى المزيد من الاهتمام والرعاية العلمية من أجل ترصين العملية الأكاديمية.

أن في تطبيق هذا المفهوم في المؤسسات الجامعية ما يعزز سعيها ودورها وضمان تطبيقها للوصول إلى مصاف نظيراتها من الجامعات العالمية الأخرى، وينمي قدراتها على تجويد مخرجاتها وتطويرها من حيث الكم والنوع ووفق المعايير المعتمدة، كما يزودها بالدليل الإرشادي للدفع من جودة عملياتها الأكاديمية وخدماتها التعليمية ويعطي مصداقية للشهادات والدرجات العلمية التي تمنحها ويضمن القبول والاعتراف الدولي بها مما يجعلها أكثر قدرة على مواجهة المنافسة الداخلية والخارجية.

كما وأكد المؤتمر على بلورة وبناء إستراتيجية موحدة تعتمد برنامجاً متكاملأً يهدف إلى إدخال مفهوم الجودة في عموم المؤسسات التعليمية في العراق ويشمل جميع محاور العملية التعليمية كالأستاذ والطالب والمناهج والمستلزمات والتجهيزات وغرس فكرة الجودة الشاملة كمفهوم وشعار وتطبيق وسلوك وترجمتها إلى إجراءات ووفق مراحل زمنية متدرجة لأغراض التطبيق وبما ينسجم مع متطلبات ومعايير الجودة الشاملة.

أن مما تقدم يتضح أن التوجه الفعلي نحو الجودة ومعاييرها بدأت تأخذ مداها الحقيقي في مؤسساتنا الجامعية بما فيها جامعة بغداد، إذ بدأت بصياغة وإعداد خطة عمل لها وأنشأت قسماً خاصاً لها بضمان الجودة والأداء الجامعي معنياً بكل ما يتعلق بهذا الموضوع فضلاً عن استحداث وحدات وشعب لضمان الجودة وتقويم الأداء في جميع الكليات والمعاهد العليا التابعة لها في الجامعة حيث بدأت تحت الخطة نحو هذا المفهوم والبدء بتطبيقه.

بيد أن هذا الأمر لا يعني أن الخطوات الأولى للتطبيق ستكون سهلة وإن الطريق سيكون معبداً لعمل هذه الوحدات والشعب، لاسيما وأن التجربة لم تزل في طور الحدائة وإنها لم تتجاوز السنة أو أكثر، فظهرت المعوقات والعراقيل والمشاكل التي تواجه هذه الشعب والوحدات أثناء عملها. أن هذه المشاكل والمعوقات لعمل وحدات ضمان الجودة وتقويم الأداء تمثلت في كثير من المؤشرات فمن بينها أن هناك شكوى تتردد وتلهج بها الأسن من العاملين في هذه الوحدات أو العاملين في الأقسام والتشكيلات داخل الكلية أو المعهد، وإن هذه الشكوى تمثلت في عدم التعاون وسوء التعامل مع هذه الوحدات وإن العلاقة تكاد تكون غير مرغوب فيها من قبل التشكيلات الأخرى في الكلية أو المعهد باعتبارها وحدات تفتيشية أو رقابية أو باعتبارها إضافة أعباء وظيفية أخرى وهو ما يعني أن هناك سوء فهم لمفهوم إدارة الجودة وضمانها وعدم المعرفة بالمعايير الأكاديمية وغيرها. فمن هنا تبرز لنا مشكلة البحث في معرفة حقيقة وماهية هذه المعوقات والمشاكل والعراقيل التي تعيق تطبيق نظام إدارة الجودة وضمان الاعتماد الأكاديمي في كليات ومعاهد جامعة بغداد من خلال وجهات نظر مدراء الشعب والوحدات لضمان الجودة لأنهم الأقرب إلى معرفة هذه المشاكل والمعوقات.

أهمية البحث:

يعد التعليم الجامعي ركناً أساسياً ومحوراً مهماً من محاور الإنتاج المعرفي والعلمي للمخرجات التعليمية التي تخدم المجتمع وترفعه بطاقات وإمكانات تساعد على التقدم والرفي للأمام.

وأن الاهتمام بالتعليم الجامعي في جامعاتنا والرغبة في تحسينه وتطويره أصبح ضرورة حتمية لا بد منها، وهو ما تمثل بالدعوات العديدة إلى تحسين جودة التعليم وجعله قادراً على التعامل مع متطلبات العالم الخارجي. ومما لا شك فيه أن جامعاتنا عامة وجامعة بغداد خاصة ما زالت تسير وفق أنماط إدارية وتعليمية تقليدية قديمة لم تعد تتماشى مع تطورات العصر، وباتت الحاجة إلى البحث عن كل ما هو جديد وعصري لمواكبة تطورات العصر. فكان لا بد من تطبيق أفكار إدارية حديثة ومتطورة لتحقيق أهدافها من الأمور الملحة، وذلك من خلال تطوير برامجها ومواكبة التطورات العلمية والمعرفية. (الناصر، 2007، ص10)

إن محور إدارة الجودة الشاملة الآن أصبح هاجس أغلب الجامعات في العالم باعتبارها نموذجاً للإدارة الجديدة القادرة على تحقيق المعايير الأكاديمية وضمان الاعتماد الجامعي.

ولأهمية هذا المفهوم وتطبيقه لا بد أن يراعى فيه الخطوات الصحيحة والدقيقة للتطبيق وأن يكون الأداء الصحيح بدءاً من الخطوة الأولى كونها مبدأ أساسياً من مبادئ الجودة، إذ يشير (عبد المنعم، 2005) أنه لتحقيق الجودة يجب أن تخضع المؤسسات التعليمية لمراقبة الجودة الشاملة التي يتم فيها قياس دقيق للجودة في ضوء المعايير المحلية أو العالمية من قبل هيئات أو وكالات مستقلة للتقويم والاعتماد الأكاديمي. (عبد المنعم، 2005، ص24)

لذا فإن الأخذ بمفهوم الجودة الشاملة والسير نحو ضمان الجودة والاعتمادية لجامعة بغداد صارت واقعا لا بد منه مهما كانت المعوقات أو الظروف التي تعيق التطبيق في الكليات والمعاهد والتشكيلات المختلفة لها، فمن البديهي أن تبرز لنا مجموعة من الصعوبات ولكن من الأجدر تحديد هذه الصعوبات وتحليلها وتجاوزها.

أن أهمية البحث الحالي تبرز من خلال أهمية لقاء الضوء على تطبيق هذا المفهوم والحث على تحقيق معايير الجودة وضمانها والوصول إلى الاعتماد الأكاديمي في جامعة بغداد، فضلاً عن أهمية الأقسام والشعب والوحدات

الخاصة بعمل ضمان الجودة تقويم الأداء في الجامعة لما لها من دور كبير في تجسيد وتطبيق هذه المعايير وتهيأت المستلزمات في أداء الأعمال المنوطة بها وتذليل العقبات والمشكلات التي تواجهها.

وأن أهمية البحث أيضاً كونه أول دراسة وحسب علم الباحث تتطرق إلى هذا الموضوع في معرفة المشاكل والمعوقات ومن وجهة نظر مدرء وحدات ضمان وتقويم الأداء الجامعي، فضلاً عن كونه يفتح الأفق مستقبلاً للباحثين والمختصين لمزيد من الدراسات والبحوث حول هذا الموضوع ومن أوجه مختلفة. كذلك تأتي أهمية البحث الرئيسية في معرفة المشاكل والمعوقات لوحدة ضمان الجودة والأداء الجامعي في كليات ومعاهد جامعة بغداد بعد مرور أكثر من سنة على عملها في هذا المجال، ومحاولة تحليل هذه المشكلات لغرض تلافيتها مستقبلاً وإيجاد الحلول لها خدمة لمسيرة عمل هذه الوحدات للوصول إلى تطبيق عالي الجودة وتحقيق أهداف الجامعة نحو ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي العالمية.

هدف البحث:

يهدف البحث التعرف على المعوقات والمشاكل التي تعيق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الكليات والمعاهد العليا لجامعة بغداد من وجهة نظر مسؤولي الشعب ووحدات ضمان الجودة فيها.

حدود البحث:

يقتصر البحث على مدرء شعب ووحدات ضمان الجودة وتقويم الأداء الجامعي في كليات ومعاهد جامعة بغداد للعام الدراسي 2010-2011.

تحديد المصطلحات:

أ. إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management:

1. عرفها (لو وديستس): بأنها الثقافة التي تعزز مفهوم الالتزام الكامل بالتحسين المستمر والإبداع في

مناحي العمل كافة بما يفرضه إلى تحقيق رغبة المستفيد ورضاه. (Logothestis, 1992, P. 1)

2. عرفها (تونك): بأنها مجموعة الأعمال والأنشطة التي يلتزم بها جميع أفراد المنظمة على اختلاف

مستوياتهم من أجل تلبية حاجات الزبائن ورغباتهم. (Tunk, 1992, P. 30)

ب. ضمان الجودة (Quality Assurance):

1. يعرفها (اليونسكو، 1998): بأنها جميع السياسات والنظم والعمليات الموجهة نحو ضمان دعم

تعزيز جودة الشروط التعليمية داخل الكلية أو الجامعة. (Unesco, 1998, P. 35)

2. عرفها (خوجة، 2004): بأنها العملية المستمرة والنشاط المنظم لقياس الجودة طبقاً لمعايير

قياسية بغرض تحليل أوجه القصور المكتشفة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين وتطوير الأداء ثم

قياس الجودة مرة أخرى لتحديد مدى التحسين الذي تحقق بغرض التأكد من الامتثال للمواصفات أو

المتطلبات أو المعايير. (خوجة، 2004).

ت. جامعة بغداد (Baghdad University): عرفها قانون وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بما

يلي: هي حرم آمن ومركز إشعاع حضاري، فكري وعلمي وتقني في المجتمع يزدهر في رحابها العقل وتعلو

فيه قدرة الإبداع والابتكار لصياغة الأهداف الواردة في القانون، وعليها أن تقوم بالدراسات والبحوث

المستمرة في شتى جوانب المعرفة الإنسانية والدراسات المتصلة بالحالة العلمية وواقع الاحتياجات الجديدة

التي تتضمن المستويات العلمية الرفيعة لتناسب مع العصر ومتطلباته بما يؤدي إلى تقليص الفجوة العلمية

والتقانية الموجودة بيننا وبين الدول المتقدمة مع مراعاة خصوصية مجتمعنا واستلهام القيم الأصيلة

لأمتنا... وتتألف الجامعة من كليات ومعاهد عليا ومراكز للبحوث وأية تشكيلات أخرى حسبما تدعو

الحاجة إليه في نواحي المعرفة النظرية والتطبيقية. (المادة 9 و 12 من قانون رقم 40 لسنة 1988)

الإطار النظري:

سوف يتناول البحث الحالي التطرق إلى الجانب النظري ومن خلال المصادر والأدبيات والدراسات المتعلقة بهذا الموضوع وما تطرق إليه الباحثون والمختصون في هذا المجال وكالاتي:

إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

تعد إدارة الجودة الشاملة واحدة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت في نهاية القرن المنصرم وعلى يد عدد من الرواد الأوائل الذين كانت لهم الإنجازات الكبيرة في تطور هذا المفهوم وتقدمه. ونتيجة للنجاحات التي حققتها هذه الإدارة في شتى المجالات وخاصة الإنتاجية منها، ولم يسجل أياً من السلبيات الأمر الذي سرعان ما أنتقل إلى المؤسسات الخدمية الأخرى.

وهي بذلك من أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب العمل للمنظمة وفلسفتها وأهدافها بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتفق مع المواصفات المحددة والمتفق مع رغبات المستفيدين. (الدرادكة، 2008، ص11)

ولقد اتفق عدد من الباحثين والمختصين في هذا المفهوم عن طريق الفصل بين مكوناته الثلاثة (الإدارة- الجودة- الشاملة).

- فالإدارة تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل التحسين للجودة.
- والجودة فهي الوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها أو تلافي العيوب والنواقص من المراحل الأولى للعملية والإدارية وبما يرضي المستفيد.
- أما الشاملة فإنها البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاءً بتقويم رضاه عن المنتج أو الخدمة المقدمة إليه. (جودة، 2004، ص23) (العاني وآخرون، 2002، ص29)

ومما تقدم نستطيع القول أن إدارة الجودة الشاملة هي بمثابة ثورة إدارية وهي قبل كل شيء تعد فلسفة إدارية لا بد من الإيمان بها أولاً قبل الدخول في تطبيقاتها، إذ أن من أولى المتطلبات لهذه الإدارة هو كيفية التفهم والالتزام والتقبل لهذا المفهوم أي إدراك فلسفة ومحتوى ومضمون هذا التوجه الإداري والفكري الذي سيحدث داخل المنظمة.

أما الجودة الشاملة في التعليم فهي أسلوب متكامل في جميع فروع المنظمة التعليمية ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة. (الخوالدة، 2009، ص17)

وتعرف أيضاً بأنها فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسة التعليمية، تحدد أسلوباً في الممارسات الإدارية بهدف الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطوير المخرجات على أساس العمل الجماعي بما يضمن رضا التدريسيين والطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل. (علوان، 2007، ص142)

كذلك ويمكن اعتبارها طريقة حياة جديدة داخل الجامعات أو الكليات تنظر إلى التنظيم الجامعي على أنه سلسلة جودة مستمرة تبدأ من المنتج إلى المستهلك، مارة بعمليات الإنتاج نفسها، وهي شاملة لأنها تشمل كل جوانب العملية التعليمية. (حافظ ومصطفى، 2000، ص25)

إن إدارة الجودة الشاملة في التعليم هي ضرورة إدارية لا بد منها لقيادة الجامعات تتركز في إشباع حاجات المستفيدين والمجتمع وتحقق للجامعات التطور والنمو الذي يساعدها على تحقيق أهدافها في النمو والتميز، وهي كذلك مجموعة من المواصفات الجيدة التي تحقق النجاح المتواصل.

معايير الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي:

سوف يحاول الباحث إلقاء الضوء على موضوع معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات الجامعية لما له من أهمية في مسألة تطبيق وضمان الجودة والوصول إلى المعايير العالمية.

أن التعليم الجامعي يعتبر واحداً من الحقول الخدمية المهمة على مستوى العالم، وجودة الخدمة فيه هي مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة التي تكون قادرة على تحقيق رضا المستفيد وإشباع رغباته. (فارس، 2008، ص85)

وأن مخرجات التعليم العالي والجامعات تمثل أحد أهم مكامن الربط بين الجامعة والمجتمع وخطم التنمية، والإصلاح لأمة دون تعلم جامعي فعال وحيوي ومتطور. (البيسوني، 2009، ص271)

أن تطبيق معايير الجودة والاعتمادية في التعليم الجامعي يعتبر حلاً مناسباً لجعل المخرجات التعليمية الجامعية قادرة على ان تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته.

ونرى الجامعات تتسابق للوصول إلى مستقبل أفضل أو على الأقل لمحاولة اللحاق بالركب العالمي، وهي بذلك لابد ان تعمل على تطبيق هذه المعايير الجديدة لتتماشى مع متطلبات العصر الجديد.

لذلك فإن موضوع الجودة والاعتمادية وكيفية ضبطها يشكل أهمية بالغة في الجامعات لأنه الأساس الصحيح الذي ستبنى عليه صروحها العلمية، وأنها ستتلاشى وتفقد مصداقيتها في حال عدم مراعاة مثل هذه المبادئ، لذا فإن هدف الجامعة الحالي هو الانتباه لموضوع ضمان الجودة والاعتمادية الأكاديمية للوصول إلى التميز بين الجامعات.

إن موضوع المعيارية مرتبط بمفهوم الاعتراف أو الاعتماد الأكاديمي (Accreditation) وهو مرتبط بأداء المؤسسة التعليمية وكفاءتها التي تعكس كفاءة العملية الإدارية والتعليمية فيها، فنرى العلاقة وثيقة بين ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي حيث يعتبر الاعتماد مدخلاً من مداخل ضمان الجودة، وأنه يساعد من جانب آخر في التغلب على المشكلات والمواقف التي تعيق تطبيق نظام الجودة وضمانها.

فالاعتمادية هي وسيلة من وسائل ضمان الجودة، حيث ان ضمان الجودة كعملية تقييم تتعدى وتتخطى تحقيق الجودة، وتمثل نوعاً من التقييم المؤسسي الشامل، ويتضح لنا أن الاعتماد هو مدخل تطوري لتحقيق ضمان جودة التعليم وأن المؤسسات تختلف في إجراءاته، إلا انه مؤسس على التقييم بنوعيه، الذاتي والخارجي ويهدف إلى التحسين المستمر في مخرجات التعليم.

ولقد صنف الباحث هذه المعايير إلى نوعين:

أولاً: معايير ضمان الجودة.

ثانياً: معايير الاعتماد الأكاديمي.

أولاً- معايير ضمان الجودة

وفيما يتعلق بمعايير ضمان الجودة فقد حددها اتحاد الجامعات العربية بإثني عشر معياراً قام الباحث بعرضها كما هي والتصرف في البعض منها عن طريق المصدر الذي نقلت منه وكما يلي:

- المعيار الأول: رؤية ورسالة الجامعة: تعد رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها محدداً لهويتها بما في ذلك أنشطتها التربوية المختلفة وأعضاء هيئة التدريس والطلبة وغيرها.
- المعيار الثاني: البرامج التربوية وفعاليتها: وهو من خلال البحث على نوعية عالية الجودة للبرامج التربوية والتعليمية واستمرارية التحسين والتطوير لها خدمة للبيئة الداخلية للجامعة وكذلك للمجتمع أو البيئة المحيطة.

- المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية: هو توافر برامج خدمية وتطويرية للطلبة تساعدهم على دعم رسالة وأهداف الجامعة وأن تتماشى مع فلسفتها.
 - المعيار الرابع: أعضاء هيئة التدريس: أن عملية اعتماد هيئة تدريس أكفاء وفاعلين في عملهم وتطويرهم والاحتفاظ بهم من القضايا المهمة للجامعة أو الكلية.
 - المعيار الخامس: البحث العلمي والإبداعات: وهو أن يشارك أعضاء هيئة التدريس في البعثات والأبحاث والإبداعات من خلال المشاركة بالمؤتمرات والندوات ونشر البحوث العلمية فضلاً عن التعاون مع المؤسسات المختلفة خدمة للمجتمع.
 - المعيار السادس: المكتبة ومصادر المعلومات: وهو توافر مصادر علمية ومكتبية وتقانية تدعم عملية التعليم والتعلم في الجامعة وتساهم في تطور البحث العلمي وطرائق التدريس وتثري أفكار الطلبة وحثهم على البحث والدراسة.
 - المعيار السابع: الحاكمية والإدارة: ويسهم هذا النظام للإدارة والحاكمية في تحقيق رسالة وأهداف الجامعة أو الكلية وهو ما يدعم البيئة التعليمية والإدارية وتطوير الإجراءات الفاعلة لضمان الجودة وتحسين المجالات المختلفة.
 - المعيار الثامن: المصادر المالية: وهو توافر الإمكانيات والتمويل المالي وتهيئة مصادره وكيفية الصرف والحاسبة والإجراءات المالية والمحاسبية المختلفة لأن موضوع الجودة لا يتم إلا من خلال توافر تمويل مالي مناسب لذلك.
 - المعيار التاسع: المصادر المادية: وهي توفير الإمكانيات والمستلزمات والمصادر المادية المختلفة التي تساعد وتدعم العملية التعليمية في الجامعة وتحقيق رسالتها وأهدافها.
 - المعيار العاشر: النزاهة المؤسسية: وهو إبداء درجة عالية من النزاهة والالتزام بالأخلاق والممارسات المهنية الجامعية والمصادقية في تقديم التقارير ومن حيث قيم وأخلاق المهنة في الجامعة.
 - المعيار الحادي عشر: خدمة المجتمع: وهو بناء علاقات وسياسيات واضحة مع مؤسسات المجتمع المختلفة تقوم على التخطيط السليم الواقعي المبني على رسالة وأهداف الجامعة.
 - المعيار الثاني عشر: إدارة ضمان الجودة: هو أن ينظر إلى عملية ضبط الجودة وإدارتها بأنها العملية المنظمة التي يتم من خلالها الوقوف على الدرجة التي تعمل بها الجامعة أو الكلية في تنفيذ واجباتها والمسؤوليات المناطة بها وفق معايير الجودة وبما يكفل المحافظة على رسالة الجامعة وأهدافها.
 - (الدليل الإرشادي لتطبيق ضمان الجودة، جامعة كربلاء، 2010).
- ثانياً- معايير الاعتماد الأكاديمي:

لقد تعددت المعايير في موضوع الاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر الكتاب والباحثين ولكنها تتمحور في مجموعة من المعايير الأساسية وهي:

1. معيار الطلبة: وتتعلق بالقبول وشروطه وكذلك نسبة النجاح من الدراسة الإعدادية إلى الجامعة فضلاً عن توفير الكتاب الجامعي وملائمته للواقع وعدد الطلبة داخل المحاضرة ونظام الامتحانات وغيرها.
2. معيار كفاءة الخريجين: وهي نسبة المتخرجين الذين ينهون الدراسة الجامعية خلال المدة المقررة أو في غيرها (كالرسوب والتسرب وغيرها) وملاءمة الخريجين مع متطلبات المجتمع من حيث المعرفة وتوظيفها.
3. معيار هيئة التدريس: وهي ملائمة التدريسيين من حيث الخبرة والمعرفة واستخدامه لطرائق التدريس ونسبة إعداد الطلبة إليه في الدرس الواحد والنصاب والظروف المهيئة له والتي تساعد على تنمية أفكاره لتأدية دوره التنموي في الجامعة.
4. معيار الدراسات العليا: وتتضمن نظام القبول والتخصصات واحتياجات المجتمع لها وإمكانية التوسع فيها فضلاً عن أعداد الطلبة ونظام الإشراف العلمي عليهم كذلك خصائص المشرف وإمكانياته والعلاقة بينه وبين الطالب وغيرها.

5. معيار البحث العلمي: والمتمثل بعدد المؤتمرات العلمية المنعقدة في الجامعة سنوياً ونسبة مشاركة الجامعة فيها ومقارنة المشاركات الخارجية والرسائل والاطروحات التي أنجزت وعدد البحوث المنجزة ونسبة البحوث الأصلية وغير الأصلية... وغيرها.
 6. معيار خدمة المجتمع: وهي مدى مشاركة الجامعة من خلال المؤتمرات والندوات وورش العمل ومراكز التعليم المستمر التي تخدم المجتمع وترفد بكل ما هو مستجد ومحاولة حل المشكلات الحاصلة بالمجتمع وبالتنسيق مع المؤسسات المجتمعية الأخرى.
 7. معيار المكتبة ومصادر المعلومات: وتتضمن أعداد الطلبة المستخدمين للمكتبة ونسبتهم من مجموع الطلبة، عدد الكتب والمراجع العلمية في المكتبة واستخدام الحواسيب والانترنت ونسبة الإطلاع للطلبة وكيفية الاستفادة منها في البحوث والدراسات التي تحت الطلبة والأساتذة على الإبداع والتفكير.
 8. معيار المناهج وتطويرها: وهي معرفة الأهداف التربوية من المحتوى لهذه المناهج، والمحتوى التعليمي والأنشطة التربوية التي تشملها وكذلك الوسائل التعليمية المستخدمة والإدراك والفهم والتقييم لهذه المناهج فضلاً عن مدى ملاءمتها للتطورات الحاصلة.
- مهام شعب ووحدات ضمان الجودة في جامعة بغداد:

لقد نال موضوع الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة المعايير الأكاديمية قسطاً كبيراً من اهتمام القارئ والمعنيين في الجامعات العراقية، وهو ما تمثل في عدد من المؤتمرات والندوات التي أقيمت وتأكيدات السيد وزير التعليم العالي والبحث العلمي ورؤساء الجامعات بما فيها جامعة بغداد للتسابق من أجل البدء في هذا المفهوم على الرغم أن جامعة بابل التي كانت سباقة في تطبيقه قبل حوالي ثلاث سنوات ثم تلتها عدد من الجامعات.

وبعد هذا المخاض تأسس في جامعة بغداد قسم ضمان الجودة والاعتمادية في بداية عام 2009 وبعد عدة أشهر تم دمج قسم ضمان الجودة والاعتمادية مع قسم الأداء الجامعي في العام نفسه لتكون تسميته باسم قسم ضمان الجودة والأداء الجامعي ليكون مسؤولاً ومعنياً عن تطبيقات الجودة وضمان الاعتماد الأكاديمي المتعلقة باتحاد الجامعات العربية فضلاً عن مسؤوليته المباشرة عن الوحدات الفرعية التابعة له وعددها (28) وحدة في الكليات والمعاهد العليا التي تضمها جامعة بغداد، ولقد تركزت مهامه ومسؤولياته فيما يلي (x):

1. تمثيل الجامعة لدى الجهات الخارجية ذات العلاقة بالجودة.
2. تهيئة السبل المناسبة لنشر ثقافة الجودة في الجامعة، وتعميمها على الكليات والمعاهد والمراكز والأقسام كافة.
3. إنشاء مكتبة متخصصة بالجودة وبرامجها وتجميع التجارب الدولية للمنظمات التعليمية وللتخصصات كافة ومن مختلف المصادر العراقية والإقليمية والدولية.
4. إنشاء الموقع الإلكتروني لقسم ضمان الجودة والاعتمادية والسعي لتحديثه بشكل مستمر.
5. وضع أهداف الجودة الخاصة بالجامعة.
6. اقتراح تشكيل اللجان الفرعية وفرق العمل اللازمة لتنفيذ أهداف ونشاطات في الجامعة.
7. وضع خطة لتنفيذ برنامج الجودة في الكليات والمعاهد والمراكز التابعة لها وتفعيلها من خلال حلقات الوصول بين القسم في مركز الجامعة والوحدات في الكليات والمعاهد والمراكز وبالاعتماد على أهداف الجودة المحددة مسبقاً.
8. تنفيذ البرامج التدريبية المناسبة تبعاً لحاجات التطبيق الفعلي لبرامج الجودة المعتمدة للكوادر العاملة في القسم أو الوحدات التابعة له داخل القطر، واقتراح المناسبة التي تتطلبها عملية التنفيذ خارج القطر ولكافة المستويات الإدارية في الكليات والمعاهد والمراكز، فضلاً عن إشراك الملاك الوظيفي في دورات نظرية وتطبيقية والمشاركة في الندوات والمؤتمرات المتعلقة بتقويم الأداء.

x (*) مهام قسم ضمان الجودة والأداء الجامعي كما وردت في كتاب رئاسة جامعة بغداد إلى الكليات والمعاهد العليا.

9. وضع أدلة إرشادية الأساليب لتطبيق الجودة والاعتماد والقواعد المنظمة لعملمهم ووضع الإرشادات اللازمة لعمليات التقييم الذاتي التي تنفذها الكليات والمعاهد والمراكز .
 10. تقديم الدعم للكليات والمعاهد والمراكز في اختيار وتبني المعايير التي سوف يتم اعتماده كنقطة انطلاق نحو الاعتماد الأكاديمي.
 11. تقديم الضمان كون البرامج والعمليات التعليمية يتم إنجازها على وفق المتطلبات القانونية والأنظمة والتعليمات لتلك الشهادة أو الإجازة على المستوى المحلي.
 12. تعميم الملفات التقييمية الواردة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتي تتضمن الملفات الآتية ملف تقويم أداء القيادات العليا وملف تقويم أداء التدريسية وملف تقويم أداء الموظفين وملف أداء الجامعات وأية ملفات مستقبلية، على مركز الجامعة والكليات (المعاهد) والمراكز والأقسام أو الفروع العلمية في الجامعات والهيئات ومتابعة تأمين الحصول على المعلومات الدقيقة وتوحيدها.
 13. إجراء الدراسات التقييمية على بعض الجوانب التربوية والعلمية الملحة في الجامعة، وتقديم الحلول الناجمة لها على رئيس الجامعة، وإعلام الوزارة بالنتائج البحثية ونشاطات القسم، ورفع المقترحات التطويرية التي تعزز من رصانة الملفات التقييمية.
 14. إنجاز وإرسال الملفات التقييمية المنجزة إلى جهاز الإشراف والتقويم في الوزارة/ قسم الأداء الجامعي.
 15. إدامة وتحديث قاعدة البيانات الخاصة بكل ملف من الملفات التقييمية المذكورة في الفقرة (13).
 16. تقديم المقترحات اللازمة لإعادة تصميم الملفات والاستمارات والجدول لتقويم الأداء وتوزيعها على الكليات والمعاهد والمراكز لاستيفاء البيانات المطلوبة، وتعديل مقاييس الأداء الموضوعية لتقييم القيادات العليا وأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين واقتراح بدائل التقييم التي تتماشى وقانون الخدمة الجامعية، بالشكل الذي يعمل على تحسين أداء أعضاء الهيئة التدريسية.
 17. العمل على بناء نظام متكامل للتقييم الذاتي المستمر لكافة أعمال وعمليات الجامعة.
 18. تحليل المعلومات بالطرق العلمية المناسبة لكليات ومعاهد ومراكز وأقسام الجامعة كافة واستخراج النتائج والإحصاءات التفصيلية بما يضمن الاستفادة منها في كتابة التقارير المتعلقة بالجودة والأداء.
 19. متابعة أعمال تنفيذ نظام الجودة المعتمد في الكليات والمعاهد والمراكز من خلال إجراء الجولات التدقيقية والتقييم الدوري وتحديد حالات عدم المطابقة، وتقديم الدعم لإغلافها من خلال اقتراح الأفعال التصحيحية ومتابعة فعالية أدائها.
 20. متابعة مدى التزام الكليات والمعاهد والمراكز وأقسام الجامعة بمعايير الجودة ورفع التقارير لمجلس الجودة بالجامعة ومن ثم إلى رئيس الجامعة.
- أما بالنسبة لمهام ومسؤوليات شعب ووحدات ضمان الجودة والأداء الجامعي في هذه الكليات والمعاهد في الجامعة فهي كالآتي:

1. تقديم المقترحات اللازمة لإعادة تصميم الملفات والاستمارات والجدول لتقويم الأداء واقتراح بدائل التقييم بالشكل الذي يعمل على تحسين أداء أعضاء الهيئة التدريسية والتي تتماشى وقانون الخدمة الجامعية.
2. إدامة وتحديث قاعدة البيانات الخاصة بكل ملف من الملفات التقييمية وخاصة الجوانب التربوية والعلمية ونشاطات كل قسم من أقسام الكلية.
3. إنشاء قاعدة بيانات حديثة ومتطورة.
4. إنشاء موقع إلكتروني وتحسين شبكة الانترنت في الكلية.
5. وضع آلية لتقييم فعلي للمتميزين على أساس حجم الأعمال المنجزة وجودة أداء العمل.
6. تطوير الكادر التدريسي من خلال زجهم في البعثات الدراسية والزمرات.

7. دراسة الاحتياجات الفعلية للأقسام من الأجهزة والمواد والمختبرات وقاعات دراسية مزودة بأجهزة عرض وأجهزة صوتية.
8. تفعيل دور التعليم المستمر بفتح دورات تطويرية لكافة المستويات وخصوصاً تعليم الحاسوب وبرنامج تدريب الكوادر لتطبيق برنامج الجودة (خطة تنفيذ برنامج الجودة في الكلية بالاعتماد على أهداف الجودة).
9. إقامة ندوات علمية ومؤتمرات ومعارض للكتاب.
10. إنشاء قاعدة معلومات في كل قسم وتحديثها باستمرار وتزويد وحدة ضمان الجودة والاعتمادية في الكلية بنسخ منها وعند كل تحديث والتي تتضمن ما يلي:
 - أ. توثيق البحوث المنشورة والمقبولة للنشر (مفردة أو مشترك) وجهة وتاريخ النشر والقبول.
 - ب. توثيق الكتب المؤلفة والمترجمة.
 - ت. توثيق الدورات التدريبية (مشارك أو محاضر).
 - ث. توثيق لجان المناقشات (الدكتوراه، الماجستير، الدبلوم العالي).
 - ج. توثيق الندوات والمؤتمرات العلمية داخل القطر وخارج القطر.
 - ح. توثيق المشاركة في اللجان ضمن وزارة التعليم العالي والوزارات الأخرى.
 - خ. توثيق المشاركة في النشاطات (براءة اختراع، جوائز علمية، مهمات علمية، شهادات تقديرية وأي نشاطات أخرى).
 - د. توثيق عدد الأطروحات والرسائل والبحوث التي قدمها التدريسي.
 - ذ. توثيق المناصب الإدارية وتواريخها.
 - ر. توثيق عدد الساعات التدريسية للدراسات الأولية والعليا.
 - ز. توثيق عدد الطلبة الذين يشرف عليهم (دكتوراه، ماجستير، دبلوم عالي).
 - س. توثيق عدد التشكرات وتواريخها (الوزير، رئيس الجامعة، العميد).
 - ش. توثيق الالتزام بالادوام.
 - ص. توثيق المعلومات الأساسية لكافة منتسبي القسم وتشمل:
 - الاسم الرباعي.
 - اللقب العلمي وتاريخ الحصول عليه.
 - الشهادة وتاريخ الحصول عليها.
 - الكلية والجامعة والدولة المانحة للشهادة.
 - التخصص العام والدقيق.
 - الموالييد.
 - تاريخ التعيين.
 - تاريخ ترك العمل.
 - تاريخ إعادة التعيين.
 - الدرجة والمرحلة.
 - رقم وتاريخ هوية الأحوال المدنية وجهة الإصدار.
 - رقم وتاريخ شهادة الجنسية العراقية وجهة الإصدار.
 - رقم البطاقة التموينية ومركز التمويل.

معلومات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

لقد كثرت المعوقات والعراقيل التي تعيق تطبيق هذا المفهوم في المؤسسات التعليمية وخاصة ما يتعلق في التعليم الجامعي، فلا بد لأي جامعة تبدأ بالخطوات الأولى لتطبيق الجودة والمسير نحو ضمانها ان تواجه مشاكل.

ولقد تعدد وجهات نظر الباحثين والمختصين في ذلك، وسيحاول الباحث إضافة عدد منها كالآتي:

1. نقص المعرفة وعدم الإلمام الكافي بأبعاد هذه الإدارة وكيفية التخطيط السليم لها، وعدم توافر تدريب فعال وكاف للقيادات الإدارية وهيئة التدريس في الكلية أو الجامعة. (السعود، 2003، ص97)
2. المركزية التقليدية في صنع سياسات التعليم العالي التي ترفض نموذج إدارة الجودة الشاملة كونه نموذجاً ديمقراطياً قائماً على المشاركة. (Morgan and margatrard, 1997, P.101)
3. عدم تحديد حاجات المستفيد تحديداً دقيقاً يؤدي إلى الخدمة المقدمة له.
4. مقاومة رؤية الطلبة باعتبارهم زبائن مستفيدين. (Winter, 1991, P.59).
5. اعتبار إدارة الجودة الشاملة ولدت في المؤسسات الإنتاجية ولا يمكن تطبيقها في المؤسسات الخدمية كالتعليم الجامعي.
6. مقاومة التغيير أو جدار اللاتغير في مختلف المستويات الإدارية أثناء التطبيق.
7. التعجل في الحصول على النتائج وعدم التريث في التحقق من النتائج المتوقعة.
8. الخوف من الفشل الناجم عن التغييرات التي ستحصل داخل المنظمة.
9. تعدد المستفيدين متلقي الخدمة وتنوع مطالبهم الأمر الذي يشكل صعوبة في التطبيق.
10. ضعف قنوات الاتصال الإداري ما بين التشكيلات داخل الجامعة الأمر الذي يعيق التطبيق.

الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض لعدد من الدراسات السابقة التي أجريت وبقدر تعلقها بالموضوع وحسب تسلسلها الزمني:

- أجرى سيمور (Seymour, 1991) دراسة هدفت التعرف إلى المعوقات والمشاكل التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأمريكية، حيث كانت هذه الدراسة مسحية ووصفية طبقت على (23) كلية وجامعة في الولايات المتحدة التي تعمل على تطبيق هذه الإدارة. وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من الصعوبات التي تعد بمثابة معوقات للتطبيق من أهمها وجود فرق عمل في تحسين الجودة للتعليم في الجامعات.
- وقام (أبو نبعمة ومسعد، 1999) بدراسة هدفت إلى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة عمان الأهلية الأردنية وكذلك معرفة ما هي المعوقات المحتملة أثناء التطبيق، حيث طبقت الأداة (الاستبانة) على عينة مؤلفة من (600) طالب وطالبة و(22) فرداً من العمداء ورؤساء الأقسام ومدراء الدوائر فيها. وقد خرجت الدراسة إلى أن من أهم المعوقات هو أن إدارة الجامعة لا تتوافر لديها القناعة التامة بالتطبيق فضلاً عن عدد من المعوقات الأخرى.
- أما جاري (Garey, 1999) فقد اعتمد على نموذج (كوستين) كإطار عمل في دراسته لمعرفة العوامل التي تساعد والتي لا تساعد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث طبقت على عينة مؤلفة من (33) فرداً من عمداء الكليات والجامعات التي تضمنها البحث في (6) مؤسسة من التعليم العالي الحكومي في الولايات المتحدة. وأبرزت نتائج المعوقات أو العوامل التي لا تساعد على التطبيق هو ضعف الحوافز وعدم توافر الدعم والمتطلبات من البيئة الخارجية للجامعة وغيرها.
- وأجرى كلونسكي (Klocinski, 2000) دراسة لمعرفة معايير وعوامل النجاح والفشل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات مختارة في التعليم العالي وعددها (184) مؤسسة تعليمية طبقت هذا المفهوم ومستمرة فيه وما بين عامي 1996-1991، وبعد جمع النتائج تبين أن نسبة (57%) من هذه الكليات والمؤسسات التعليمية واجهت معوقات كثيرة أثناء التطبيق، ومن أهم هذه المعوقات هو ضعف الدعم المادي والالتزام الإداري من قبل القيادات العليا والذي يعد معوقاً كبيراً.
- وجاءت دراسة (القرعان، 2004) لمعرفة المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية والتي عددها (18) جامعة حكومية وخاصة حيث تكون مجتمع البحث من (755) فرداً واقتصرت العينة على (357) فرد ونسبة (47%) وقد أفرزت الدراسة أن

هناك معوقات كثيرة كان أبرزها هو عدم توافر الملاكات الإدارية المؤهلة والمدرّبة في تحسين الجودة.

- وهدفت دراسة (الحكاوي، 2007) إلى معرفة الصعوبات ومستوى المعوقات التي لا تساعد على التطبيق في الكليات الأهلية في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي والمسحي لمعرفة هدف البحث، حيث تكون مجتمع البحث من أعضاء الهيئات التدريسية والإداريين في هذه الكليات لإبداء وجهات نظرهم في الإجابة على الاستبيان الخاص بالموضوع. وتبين أن المعوقات والمشاكل التي تعيق التطبيق في هذه الكليات كانت بدرجة متوسطة.

الإجراءات:

أولاً- مجتمع البحث:

تألف مجتمع البحث من (28) مديراً ومديرة لـوحدات وشعب ضمان الجودة وتقويم الأداء في الكليات والمعاهد العليا في جامعة بغداد، وهم يمثلون (12) مديراً للكليات الإنسانية و(12) مديراً للكليات العملية و(4) معاهد عليا وكما موضح في الجدول (1).

جدول (1) يوضح مجتمع البحث

ت	الكليات الإنسانية	ت	الكليات العلمية	ت	المعاهد العليا
1	التربية-ابن رشد	1	التمريض	1	معهد الليزر للدراسات العليا
2	العلوم الإسلامية	2	العلوم	2	المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية
3	العلوم السياسية	3	العلوم بنات	3	معهد الهندسة الوراثية والتقنيات
4	اللغات	4	الهندسة	4	المعهد العالي للتخطيط الحضري والإقليمي
5	التربية الرياضية	5	الطب البيطري		
6	الفنون الجميلة	6	الهندسة الخوارزمي		
7	التربية الرياضية بنات	7	الصيدلة		
8	الإعلام	8	طب الكندي		
9	التربية للبنات	9	الزراعة		
10	القانون	10	التربية-ابن الهيثم		
11	الآداب	11	طب الأسنان		
12	الإدارة والاقتصاد	12	الطب		

28	4	12	12
----	---	----	----

ثانياً- عينة البحث:

بلغ مجموع عينة البحث (23) مديراً ومديرة وهم بذلك يشكلون ما نسبته (82%) إلى مجتمع البحث وبذلك تعد هذه النسبة كافية لتمثيل المجتمع ويمكن التعويل عليها في النتائج إلى حد كبير، إذ أن النسبة تعد مقبولة وكافية لمجتمع يتألف من عشرات من الأفراد. (Broq, 1981, P.190)

وقد راعى الباحث فيها التجانس ما بين الكليات الإنسانية والعلمية وكذلك المعاهد العليا فضلاً عن التجانس من حيث الجنس.

ثالثاً- أداة البحث:

استخدمت الاستبانة في جمع البيانات، وهي أداة صالحة لاستطلاع الآراء حول طبيعة المشكلات والمعوقات والعراقيل التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة في الكليات والمعاهد العليا لجامعة بغداد ومن وجهة نظر مدراء وحدات الضمان للجودة كونهم الأقرب تعاملاً مع هذه المشكلات في كلياتهم ومعاهدهم وهم الأكثر شعوراً بها.

وقد بنيت الأداة من خلال الإطلاع على مجموعة من الأدبيات والدراسات والمصادر ذات العلاقة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة العالمية، وخاصة ما يتعلق منها في التعليم الجامعي.

وتألفت الأداة من (36) فقرة في بناءها الأولي ووضعت أمام كل فقرة ثلاث مستويات من حيث درجة الإعاقة وهي (كبيرة، متوسطة، ضعيفة) وتوازيها ثلاثة أوزان هي (3، 2، 1) على التوالي.

رابعاً- صدق الأداة:

يشير الصدق إلى الدرجة التي يكون فيها المقياس قادراً على أن يقيس فعلاً الخاصية التي يفترض أنه وضع لأجلها، وبذلك فإن الصدق للأداة هو أن المقياس يقيس ما أعد لقياسه.

وان الصدق يعد واحداً من الخصائص السايكومترية التي يجب أن تتوافر في مثل هذه الاختبارات. (Ebel, 1972, P.435) (Harrison, 1983, P. 11) ولا بد أن يكون الاختبار صادقاً وهي صفة مرغوبة فيه وينظر إلى نتائجه على أنها مفيدة.

وتم التحقق من هذا كله عندما عرضت الأداة على مجموعة من الخبراء والمحكمين من المتخصصين في العلوم الإدارية والتربوية وممن لهم علاقة بإدارة الجودة الشاملة وكان عددهم (9) لإصدار حكمهم على صلاح الفقرات وسلامة صوغها وملاءمتها للموضوع الذي أعدت من أجله. وكذلك التأكد فيما كانت هناك فقرات غامضة أو تحمل تفسيرات متباينة، فبعد أن كانت الأداة مؤلفة من (36) فقرة عند عرضها على الخبراء، أشار البعض منهم إلى حذف (5) فقرات منها لعدم ملاءمتها أو تكرار البعض منها إضافة إلى تعديل ودمج بعضها، وبذلك فقد استقرت الأداة على (31) فقرة ملحق رقم (1)، وأن هذا الإجراء قد أكسب الأداة الصدق الظاهري وصدق المحتوى لأن الرجوع إلى رأى الخبراء والمحكمين هو الأسلوب المفضل لضمان الصدق للأداة، وبذلك تكون الأداة جاهزة للتطبيق على أفراد عينة البحث.

عرض النتائج وتحليلها :

بعد جمع الاستبانات من أفراد عينة البحث لغرض تحليل النتائج وعرضها وللإجابة على هدف البحث وباستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة لاستخراج الوسط المرجح والوزن المثوي لفقرات الأداة، ومن خلال الإطلاع على

الجدول (2) الذي يبين لنا الفقرات مرتبة تنازلياً من حيث قوة درجة الإعاقة يتضح لنا ما يلي:

الجدول (2) يبين الفقرات التي تعيق تطبيق عمل وحدات ضمان الجودة والأداء الجامعي ومرتبته تنازلياً من حيث درجة الإعاقة

الوزن المئوي	الوسط الحسابي	مجموع أفراد العينة	معرفة بدرجة			ت الفقرة
			ضعيفة	متوسطة	كبيرة	
٩٢.٥	٢.٨٦	٢٣	١	١	٢١	٢٧
٨٨.٣	٢.٧٣	٢٣	٢	٢	١٩	٢١
٨٨.٣	٢.٧٣	٢٣	-	٦	١٧	٤
٨٦.٩	٢.٦٩	٢٣	١	٥	١٧	٧
٨٥.٥	٢.٦٥	٢٣	٣	٣	١٧	١٠
٨٥.٥	٢.٦٥	٢٣	١	٦	١٦	٣١
٨٤.١	٢.٦٠	٢٣	٢	٥	١٦	٦
٨٤.١	٢.٦٠	٢٣	٣	٣	١٧	٣
٨٤.١	٢.٦٠	٢٣	٢	٥	١٦	١٣
٨٤.١	٢.٦٠	٢٣	-	٩	١٤	١٦
٨٢.٧	٢.٥٦	٢٣	٢	٦	١٥	٢٤
٨١.٣	٢.٥٢	٢٣	٣	٥٥	١٥	٢٨
٨١.٣	٢.٥٢	٢٣	٣	٥	١٥	١٩
٨١.٣	٢.٥٢	٢٣	٢	٧	١٤	٢٠
٨١.٣	٢.٥٢	٢٣	-	١١	١٤	١٢
٨١.٣	٢.٥٢	٢٣	٣	٦	١٤	٩
٧٨.٥	٢.٤٣	٢٣	١	١١	١١	٨
٧٧.١	٢.٣٦	٢٣	٣	٨	١٢	١٧
٧٧.١	٢.٣٦	٢٣	٤	٧	١٢	٢٦
٧٥.٧	٢.٣٤	٢٣	٦	٦	١١	٢٣
٧٤.٣	٢.٣٤	٢٣	٦	٧	١٠	٥
٧١.٥	٢.٢١	٢٣	٤	٦	١٣	١٥
٧١.٥	٢.٢١	٢٣	٤	١٠	٩	١٤
٧١.٥	٢.٢١	٢٣	٤	١٠	٩	١٨
٧١.٥	٢.٢١	٢٣	٣	١٢	٨	٢
٧٠.١	٢.١٧	٢٣	٥	٩	٩	١١
٦٨.٧	٢.١٣	٢٣	٦	٨	٩	٢٩
٦٨.٣	٢.١٣	٢٣	٥	١٠	٨	٢٥
٦٧.٣	٢.٠٨	٢٣	٦	٩	٨	٣٠
٦٤.٥	٢.٠٠	٢٣	٦	١١	٦	٢٢
٦٣.١	١.٩٥	٢٣	٥	١٣	٥	١
%٧٧.٤٨	٢.٧٢					المعدل العام

أن المعدل العام للفقرات سجلت أرقاماً تشير إلى درجة عالية من الإعاقة، حيث كان الوسط المرجح لها هو 2,72، وان الوزن المثوي كان 77,48% وهو بالمستوى العالي الأمر الذي يشير إلى أن هناك معوقات ومشكلات كبيرة بمستوى عالٍ وهو ما ظهر من خلال إجابات أفراد عينة البحث.

أن أعلى الفقرات من حيث الإعاقة فقد كانت للفقرات 27، 21، 4 على التوالي وكما يلي:

- الفقرة (27) والتي تنص على ((ضعف التدريب والتأهيل للعاملين في الجامعة على ثقافة الجودة)) حيث نالت على وسط مرجح مقداره 2,86 ووزن مثوي 92,5 وهو ما يؤشر إلى ضعف في المعرفة والتفهم لهذا المفهوم وللحاجة إلى دورات تدريبية وتأهيلية للعاملين في هذه الوحدات وعلى مستوى الجامعة ككل للإلمام بهذه الثقافة الجديدة ونشرها في الكليات والمعاهد العليا.
- الفقرة (21) والتي تنص على ((قلة الكوادر المدربة والمؤهلة بإدارة الجودة الشاملة في كليات الجامعة)) حيث حصلت على وسط مرجح مقداره (2,73) ووزن مثوي مقداره (88,3) وتعزى هذه النتيجة إلى قلة الكوادر المتخصصة بالجودة الشاملة، أو أن جميع العاملين في هذه الوحدات هم من اختصاصات مختلفة ومتنوعة لا علاقة لها بالجودة وهي مرتبطة بالفقرة التي سبقتها في الحاجة إلى دورات تأهيل وصقل واعداد لترسيخ هذا المفهوم لدى العاملين في هذه الوحدات والعاملين في تشكيلات الجامعة الأخرى.
- الفقرة (4) التي تنص على ((عدم توافر صورة واضحة لدى العاملين في كليات ومعاهد الجامعة عن هذا المفهوم)) حيث نالت درجة (2,73) كوسط مرشح ووزن مثوي مقدار (88,3) وهي ما تؤكد لنا أن الصورة غير واضحة للعاملين وفي مختلف المستويات الإدارية عن مفهوم الجودة الأمر الذي لا يوفر الدعم والمشاركة أو حتى المساعدة في التطبيق العملي في هذه الكليات والمعاهد في جامعة بغداد.

أما من حيث أدنى الفقرات وهي الأقل إعاقة فكانت على التوالي:

- الفقرة (1) التي تنص على ((عدم توافر القناعة والإيمان التام بتطبيق هذه الإدارة لدى القيادات)).
- الفقرة (22) التي تنص على ((تعدد المستفيدين (متلقي الخدمة) من الجامعة وتنوع مطالبهم)).
- الفقرة (30) التي تنص على ((ضعف مساهمات الجامعة في إنتاج المعرفة والتصدي للمشكلات في المجتمع)).

وتشير هذه الفقرات الأقل إعاقة أن عدم القناعة والالتزام والإيمان بهذه الإدارة لم تشكل نسبة كبيرة، إذ يبدو أن هناك من لديه رغبة في التغيير في الأنماط الإدارية السائدة، وأن تعدد المستفيدين من طلبة واولياء أمور وتنوع رغبات المجتمع وأختلافها لم تعد هي السبب الرئيسي في المشكلات لتطبيق هذه الإدارة وإنما أخذت فقرات أكثر أهمية منها، فضلاً عن مساهمات الجامعة العديدة في البحوث والدراسات في خدمة المجتمع والتصدي لمشكلاته من حيث خدمة المجتمع وغيرها، وهي جميعها بمثابة معوقات وإن كانت بمستويات متدنية أو ضعيفة.

الاستنتاجات:

تتيح لنا نتائج البحث الخروج ببعض الاستنتاجات وهي:

1. من خلال نتائج البحث يتضح لنا أن المعوقات والمشاكل التي تعيق تطبيق عمل وحدات ضمان الجودة والأداء الجامعي بدرجة كبيرة وأعلى من الوسط.
2. على الرغم من وجود معوقات ومشاكل تعيق عملية تطبيق الجودة في عمل هذه الوحدات ولكن الأمر بديهي ويشكل أمراً طبيعياً، لأن معظم التجارب التي مرت بها البلدان وبالأخص الجامعات التي طبقت هذا المفهوم سبق وأن مرت بمثل هذه المشكلات.
3. ان مفهوم الجودة وضمانها وآلية التطبيق ما زالت حديثة العهد بالنسبة لوحدات الضمان للكليات

- والمعاهد العليا في الجامعة وكذلك للعاملين في هذه الوحدات، إذ لم يتسن لهم المعرفة التامة بهذه الإدارة وتطبيقاتها.
4. ان الحاجة ضرورية إلى كوادر مؤهلة ومدرّبة تعمل بهذه الوحدات وكذلك من المتخصصين بالجودة أو على الأقل ممن لهم معرفة بها، وهو ما يؤشر للحاجة إلى الدورات التدريبية في ذلك.
5. تبدو الأهمية كبيرة إلى تطبيق مفاهيم الجودة وإلى تجاوز هذه المعوقات من أجل المحاولة للحاق بالركب، إذ ان المؤسسات الجامعية بدأت تتسابق في هذا المضمار في بلدنا على الرغم من شيوع هذه الإدارة في البلدان الأخرى في العالم.

التوصيات والمقترحات:

1. محاولة نشر ثقافة الجودة وبشكل تدريجي يكون بمثابة التمهيد للتطبيق الفعلي لها في كليات الجامعة معاهدها.
2. ضرورة اختيار العاملين في وحدات الضمان وتقييم الأداء من حيث الكفاءة والمعايير العلمية وخاصة بالنسبة لمدرّاء هذه الوحدات.
3. العمل على تذليل المعوقات والمشاكل التي تواجه عمل هذه الوحدات عن طريق توفير المتطلبات والإمكانيات ورسم الخطط المستقبلية والحث على روح التعاون مع الأقسام الأخرى.
4. إجراء المزيد من البحوث والدراسات المتعلقة بالجودة وضمانها وما يتعلق منها بالمعايير الأكاديمية الدولية وبما تتماشى مع التطورات الحاصلة في العالم.
5. إصدار كراس أو مجلة فصلية أو شهرية تعنى بالجودة لغرض التعريف بهذا المفهوم ونشر ثقافتها بين أوساط الجامعة.
6. التوسع بإجراء دراسات أخرى لعمل هذه الوحدات كالعلاقة بين العمل والإنتاجية العلمية للكليات أو طرائق التدريس والجودة وغيرها.
7. إقامة الدورات التدريبية التي تعنى بالجودة للعاملين في هذه الوحدات داخل العراق أو خارجه.
8. عقد الندوات الشهرية لمدرّاء هذه الوحدات للتواصل مع العاملين في الكليات والمعاهد لمعرفة المعوقات ومتابعتها ودرجة التقدم الحاصل بالعمل.

المصادر العربية:

1. أبو نبعنة، عبد العزيز ومسعد فوزية (1999) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالي، مجلة المنامة، المجلد 5، العدد (1)، جامعة البيت، الأردن-عمان.
2. البسيوني، أحمد عبده (2000)، تعريب التعليم العالي في الوطن العربي ضرورة معوقاته ومتطلبات النجاح، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد (43)، عمان-الأردن.
3. □ (2004)، إدارة الجودة الشاملة- مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، الأردن-عمان.
4. حافظ، صبري ومصطفى يوسف (2000) متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكليات التربية، مجلة العلوم التربوية، العدد (2)، جامعة القاهرة، مصر.
5. الحكاوي، لى حسن (2007) مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة، جامعة أم القرى - قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، مكة المكرمة.
6. الخوالدة، فالح (2009) إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية بالجامعات الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الدراسات العليا، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان-الأردن.
7. خوجة، توفيق بن أحمد (2004) المدخل في تحسين جودة الخدمات الصحية والرعاية الأولية، ورقة عمل مقدمة إلى مجلس وزراء الصحة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي- نيسان/ أبريل (2004).
8. □ (2008) إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن-عمان.
9. الدليل الإرشادي لجامعة كربلاء (2010) الدليل الإرشادي لتطبيق ضمان الجودة في جامعة كربلاء، جامعة كربلاء.
10. السعود، راتب (2003) إدارة الجودة الشاملة نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد/18، العدد (2).
11. العاني، خليل وآخرون (2002) إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9000، الطبعة الأولى، مطبعة الأشقر، بغداد-العراق.
12. عبد المنعم، محمد عثمان (2005) التقييم في التعليم العالي، إصدارات وزارة التعليم العالي في السودان- الخرطوم.
13. علوان، قاسم نايف (2006) إدارة الجودة الشاملة في الخدمات، دار الشروق للطباعة، عمان-الأردن.
14. عوض، محمد أمين (1998) معوقات إدارة كليات المعلمين بالملكة العربية السعودية (دراسة ميدانية)، مجلة كلية التربية، الجمعية المصرية للإدارة التعليمية، العدد الأول، ص 61.
15. فارس، علي محمود (2008) أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة المجال، منشورات جامعة عمر المختار، العدد (16)، طرابلس-ليبيا.
16. القرعان، أحمد محمد (2004) تطوير أنموذج لقياس درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة- جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن-عمان.
17. الناصر، علاء حاكم (2007) بناء أنموذج لإدارة الجودة الشاملة في جامعة بغداد، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية-ابن الهيثم.
18. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، قانون رقم (40) لسنة 1988 المادة (91) والمادة (12).