معوقات التوافق مع معايير اتحاد الجامعات العربية لضمان الجودة والاعتماد
‹‹ حالة دراسية في جامعة الموصل / العراق ››

أ.م. د. ميسر إبراهيم أحمد الجبوري

م. م. همام عدنان

معوقات التوافق مع معايير اتحاد الجامعات العربية لضمان الجودة والاعتماد
‹‹حالة دراسية في جامعة الموصل / العراق››

أ.م. د. ميسر إبراهيم أحمد الجبوري م. م. همام عدنان

الملخص:

تسعى الدراسة الحالية إلى استكشاف مدى التوافق مع معايير اتحاد الجامعات العربية الإحدى عشرة في جانبيها الوصفي والكمي لكليات جامعة الموصل في العراق، فضلاً عن تشخيص المعوقات التي تواجهها كليات الجامعة قدر تعلق الأمر بضمان الجودة، وتحليلها واقتراح سبل تجاوزها، وقد اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب دراسة الحالة Case Study واختيرت جامعة الموصل ميداناً تطبيقياً، وحاول الباحث استخدام أكثر من أداة لجمع البيانات، تقدمتها قائمة الفحص، وأسندت بالمقابلات والزيارات الميدانية المتعددة لكليات الجامعة الـ 23، فضلاً عن قسم ضمان الجودة في رئاسة الجامعة، كما أسندت بالوثائق والسجلات الخاصة للوقوف على مستوى الإيفاء بالمعايير ومدى إدراك المعوقات.

لقد قدمت الدراسة الاستطلاعية مؤشرات لحاجة كليات جامعة الموصل إلى تحديد واقع الحال بالنسبة لمعايير اتحاد الجامعات العربية أو مؤشراتها الكمية، وضرورة تحديد المعوقات (الإدارية والتنظيمية والمالية)، التي تحول دون التوافق مع تلك المعايير والمؤشرات، ولغرض محاورة هذه المعوقات تم تصميم أنموذج يوضح الخطوات الإجرائية للدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام أدوات رياضية إحصائية، وأفرز التحليل عدد من النتائج التي تم تسبيبها بمجموعة من الاستنتاجات لعل أهمها:

1 - أوضحت المؤشرات الوصفية المستمدة من التحليل الجزئي لمستوى التوافق مع معايير الاتحاد، أنها كانت في الأغلب إيجابية على الرغم من تخلف بعض الكليات، فالواقع يشير إلى حداثة الجهود الخاصة بالجامعة وكلياتها، فلم يمضِ على هذه الجهود سوى سنة واحدة، ولم تكن أي من الكليات في وضع ميئوس منه (أقل من 50% كنسبة تغطية للمعيار).

2 - إن تصدر بعض الكليات في تعاملها مع بعض المعايير يعود إلى عوامل عديدة لعل في مقدمتها دعم عميد الكلية ومعاونيه أو نشاط وحيوية مسؤولي ضمان الجودة في الكلية، فضلاً عن تقارب أو تباعد موضوع الجودة والاعتمادية من اهتمامات الكلية وتخصصاتها بذاتها، كما قدمت الدراسة مجموعة من المقترحات ارتبطت بضرورة قيام الكليات التي تخلفت في الإيفاء بالمعيار المحدد بتكثيف الجهود نحو الارتقاء بمستواه.

3 - توجيه جهود الجامعة نحو معيار خدمة المجتمع من خلال تعزيز الإجراءات المرتبطة بخطة خدمة المجتمع وإعادة تفعيل العلاقات مع مؤسسات المجتمع المحلي والإقليمي، فضلاً عن اتخاذ آليات للتقارب مع سوق العمل.

الكلمات المفتاحية: معايير اتحاد الجامعات العربية، ضمان الجودة، دليل المعايير والأوزان، المؤشرات الوصفية والكمية، المعوقات الإدارية والتنظيمية والمالية.

المقدمة:

سعت الدراسة إلى تحديد موقع كليات جامعة الموصل من معايير اتحاد الجامعات العربية أولاً، ومعايير دليل المقاييس والأوزان للمؤشرات الكمية والنوعية ثانياً، ليجري في المرحلة الثالثة دراسة المعوقات التي تحول دون تحقق المستوى المستهدف من توافق تلك المعايير تمهيداً لتقديم تصورات لآليات تجاوزها.

وانطلقت الدراسة في تحديد معضلتها الفكرية والتطبيقية من خلال تحديد إثارات بحثية ارتبطت بواقع حال كليات جامعة الموصل بموجب مجموعة من المعايير الوصفية والمؤشرات الكمية، ومجموعة أخرى من المعوقات التي تواجهها تلك الكليات في سعيها لتحقيق التوافق معها، ولتحقيق أهدافها اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي في عرض المقدمات النظرية للموضوع وأسلوب الحالة الدراسية في محورها الإجرائي بالاعتماد على قائمتي فحص للاختبارات الوصفية ودليل للمؤشرات المقاسة للاختبارات الكمية التي مكنت من اختبار الفرضيات الثلاثة للدراسة بموجب طرق رياضية وإحصائية مبسطة، وصولاً إلى تحديد مدى تحقق الفرضيات وسريات أنموذج الدراسة المعتمد، ولقد تأطرت الدراسة في أربعة محاور وكالآتي:

أولاً: منهجية الدراسة والدراسات المرتبطة
ثانياً: التأطير النظري
ثالثاً: الجانب الإجرائي
رابعاً: الاستنتاجات والمقترحات.

أولاً: منهجية الدراسة والدراسات المرتبطة

1. مشكلة الدراسة:

في سعيها إلى الوصول إلى الجودة المطلوبة في مخرجاتها، تواجه الجامعات مثلها مثل بقية المنظمات العديد من المعوقات، لذا تحفَز الباحث إلى تحديد اتجاه مشكلة الدراسة بالتزامن مع جهود جامعة الموصل متمثلة بكلياتها الـ 23 بالسعي نحو تحقيق التوافق مع معايير ضمان الجودة، فالتوجيهات الوزارية- × بهذا الصدد واضحة جداً، ولعلها تجسدت على نحو عملي في تأسيس أقسام ضمان الجودة وشعبها، والأداء الجامعي في جامعات العراق كافَة، كما أن المؤتمرات الوطنية هي الأخرى تدلل على وجود سعي حقيقي للتوافق مع معايير الجودة وتجاوز المعوقات التي تحول دون ذلك.

لقد أشارت الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث في تشرين الأول عام 2010 إلى حاجة الجامعة للعمل بجدية نحو تحقيق أهداف الجودة وسبيلها في ذلك تحليل ملفات التقييم السنوي وتطبيق معايير - ABET×× والآيزو وصولاً إلى السعي نحو تحقيق التوافق مع معايير اتحاد الجامعات العربية 2009.

ولتحقيق ذلك واجهت الجامعة متمثلة بقسم ضمان الجودة (رئاسة الجامعة) وشعب ضمان الجودة في كليات الجامعة عدد من المعوقات التي أشارت إليها الدراسة الاستطلاعية ودعمتها الاتفاقات المبدئية بواسطة مسؤولي ضمان الجودة في الكليات الـ 23 بجامعة الموصل.

× كتاب وزارة التعليم العالي والبحث العلمي المرقم 3298 في 5 / 5 / 2010

(Technology and Engineering For Bureau American اختصار د---ABET)

×× الهيئة الوحيدة المعتمدة لاعتماد البرامج الهندسية في الولايات المتحدة الأمريكية وفق معايير محددة لضمان جودة التعليم الهندسي.

إن تحليل تلك المعوقات قدم تبويباً لها في ثلاثة محاور هي:

- المعوقات الإدارية: وتتضمن(عدم وضوح الدعم الإداري، غياب فقرة ثابتة عن الجودة في مجلس الجامعة والكليات، ضعف التحفيز مثلاً (عدم اعتماد دورات الجودة كمتطلب للترقية)، ضعف الاهتمام بالتطبيق، غياب وحدة التوجيه، ضعف التوثيق، غياب الجانب التطبيقي في الدورات، عدم الاطلاع على التجارب السابقة، قصور في الدعاية والإعلانات).
- المعوقات التنظيمية: وتتضمن(ضعف التفكير بالفوارق التشغيلية، عدم إشراك شعب الجودة في الكليات بصياغة معايير التدريسي المتميز، ضعف دورية الاجتماعات، ازدواجية الأوامر، ضعف قيام مجلس ضمان الجودة في الجامعة بترجمة البنود الواردة في معايير اتحاد الجامعات العربية إلى نقاط ثانوية تتلاءم مع خصائص الكليات، قلة مواقع الاتصال بين شعب ضمان الجودة والرئاسة، قلة عدد الدورات المتخصصة(الداخلية والخارجية)، اختلاف تخصص العاملين، ضعف تقاسم الأفكار والمعارف والخبرات، قلة عدد المؤتمرات والندوات، ضعف البنية التحتية الداعمة لأنشطة الجودة).
- المعوقات المالية: وتتضمن(عدم وجود ميزانية مستقلة لمشروع تأهيل الجامعة والكليات، عدم وجود تغطية مالية مناسبة للدورات، ضعف الحوافز المادية والمعنوية).

ولقد دعمت الاتفاقات المبدئية عن هذه المعوقات بواسطة مسؤولي ضمان الجودة والأداء الجامعي في كليات الجامعة كافة.

2. أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة الحاضرة من أنها محاولة منهجية لدراسة معوقات التوافق مع المعايير المعتمدة لضمان الجودة باتجاه تقديم مقترحات لتذليل هذه المعوقات، وتحسين أداء كليات جامعة الموصل وتطويرها، ويمكن تناول أهمية الدراسة باتجاهين هما:

أ- الأهمية النظرية: تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في أنها أول دراسة تتطرق لموضوع ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة الموصل، وهي تعد إضافة متواضعة للمكتبة العراقية أو العربية لما قدمته من تأطير ومعالجات إجرائية وتأصيل للمفاهيم وعرضها ضمن أنساقها المعرفية.

ب – الأهمية التطبيقية: وتكمن في انتهاج الدراسة منهج التحسين المستمر من خلال التساؤلين الاستفهاميين (ما هو؟ لماذا)ما هو المستوى التوافق مع المعايير؟ ولماذا لم يحصل التوافق الكامل (المعوقات)؟، فضلاً عن:

- تقدم الدراسة تصوراً مقترحاً لمعالجة التوافق مع معايير ضمان جودة التعليم الجامعي، تتمكن من خلاله كليات جامعة الموصل من تحسين أدائها.
- يمكن تعميم نتائج الدراسة على جامعات العراق كافة، كونها تعمل وفق توجيهات وزارية واحدة من حيث الآليات، كما أنها في الأغلب في خط مشروع واحد.

3. أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة أساسا إلى تحديد مستوى توافق جامعة الموصل متمثلة بكلياتها الـ23 بوجهيها الوصفية والكمية كمرحلة أولى، ثم تقديم تصورات لآليات تجاوز معوقات التوافق، فضلاً على استهداف الآتي:

أ- الإسهام في توجيه الأطر البحثية ونشر فلسفة ضمان الجودة بين المنتسبين والعاملين من أكاديميين وإداريين في الجامعة وصولاً إلى ثقافة جودة شاملة.

ب- التعريف بمعايير اتحاد الجامعات العربية التي نالت حيزاً من اهتمام وزارة التعليم العالي العراقية

واستعراض مستوى التوافق مع هذه المعايير.

ج- اعتمـاد مؤشرات كمية قابلة للتطبيق لدعم المؤشرات الوصفية، وهي ذات المؤشرات التي ستعتمد عند ممارسة تقييم منح الاعتماد الأكاديمي.

د- التعريـف بالمعوقات التي تحول دون تحقيـق مستوى التوافق المنشود من إدارة الجامعة واقتراح الحلول المناسبة.

4. فرضيات الدراسة:

حددت الدراسة ثلاثة فرضيات تطابقاً مع أهدافها، كالآتي:

1. الفرضيـة الأولى: تتوافـق كليات جامعة الموصل مـع المؤشرات الوصفية لمعايير اتحـاد الجامعات العربية الإحدى عشرة.

2. الفرضية الثانية: تتوافق كليات جامعة الموصل مع المؤشرات الكمية لدليل المعايير والأوزان لمؤشرات الكمية والنوعية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية.

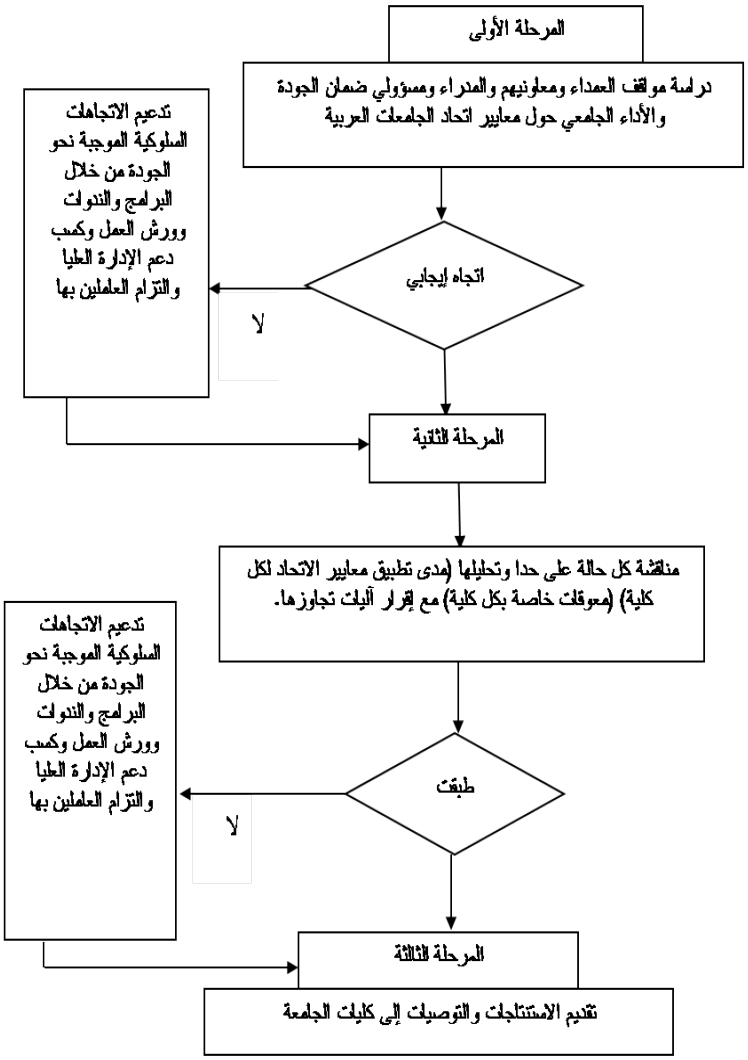
3. الفرضيـة الثالثة: تواجه كليات جامعة الموصل معوقات ذات اتجاهات متعددة (إدارية وتنظيمية ومالية) تحول دون توافقها مع معايير اتحاد الجامعات العربية.

5. مخطط الدراسة:

يعرض الشكل (1) الخطوات التي ستعتمدها الدراسة في الوصول إلى النتائج المستهدفة.

6. مجالات الدراسة:

ففـي مـا يرتبـط بالمجال الزمني فقد امتـدت فترة الدراسة من تشريـن الأول 2010 ولغاية أيلـول 2011، أما المجـال المكاني فاقتصـر على كليات الجامعـة وقسم ضمان الجودة فيهـا، أما المجال الشخصـي فتتحدد بعمداء الكليـات ومعاونيهـم ومدير قسم ضمان الجودة في رئاسـة الجامعة ومسؤولي ضمان الجـودة والأداء الجامعي في الجامعة.



الشكل (1) مخطط الدراسة

7. منهج الدراسة:

تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة لتعدد سماته من حيث إمكاناته في الجمع بين أكثر من أسلوب بحثي في آن واحد، إذ يتمثل بالملاحظة والاستفسار والمقابلات الشخصية وقائمة الفحص والمعايشة الميدانية التي تؤدي إلى الوصول إلى معلومات مباشرة ودقيقة تعكس واقع الحال في الميدان العملي (مجال الدراسة).

8. أساليب جمع البيانات:

في عرضها للأسس النظرية لموضوعها اعتمدت الدراسة على:

أ- البيانات الأساسية: سيتم الحصول عليها من خلال قائمة الفحص الخاصة بمعايير اتحاد الجامعات العربية بمؤشراته الوصفية، وتحليل المضمون (المؤشرات الكمية)، والمقاب لات.

ب- البيانات الثانوية: إذ اعتمدت الدراسة على المراجع العربية والأجنبية، فضلا عن البحوث المنشورة على صفحات الشبكة العنكبوتية.

9. أساليب تحليل البيانات:

تم إعداد قائمة الفحص الأولى واشتملت على معايير اتحاد الجامعات العربية بواقع (70) فقرة توزعت على أحد عشر معياراً، أما بصدد قائمة الفحص الثانية والخاصة بمعوقات التوافق، فقد تم عرض مجموعة أولية من المستجيبين المستهدفين لمعرفة آرائهم حول محتوى القائمة وقدرت فقرات القائمة على التعبير عما يواجهونه فعلاً من معوقات إدارية وتنظيمية ومالية.

ولغرض الوصول إلى أكبر دقة ممكنة في تحليل النتائج تم استخدام المقياس الثلاثي لقوائم الفحص، ويتدرج هذا المقياس وفق التقويمات الآتية (عالية،متوسط،غير مطبق) وتم إعطاء الأوزان (3،2، 1) لكل فقرة من فقرات المقياس على التوالي، وتم حساب الوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المجالات عن طريق ضرب عدد الفقرات الواردة في كل مجال بأعلى وزن في المقياس وهو (3).

إن الإجابات التي وردت في قائمة الفحص تم توثيقها من خلال المعايشة الميدانية للباحثين والمقابلات الشخصية مع عمداء الكليات ومعاونيهم ومسؤولي ضمان الجودة، وللتأكد من صدق الإجابات الواردة في قائمة الفحص تم استخدام معامل الصدق Validity، فقد اعتمد الباحث على عدد من المحكمين لقياس الصدق الظاهري لفقرات قائمة الفحص، وقد أخذ الباحث بأغلب ما أبداه المحكمون من ملاحظات حولها، ويحتسب معامل الصدق بكونه الجذر التربيعي لمعامل الثبات، ولقياس معامل الثبات (Reliability) قام الباحث باستخدام طريقة التجزئة الوصفية التي تشير إلى تقسيم عدد الفقرات إلى نصفين فردية وزوجية، ومن ثم تحديد النقاط التي حصل عليها كل مجال رئيس بفقراته الفردية والزوجية، وسيتم استخدام معادلة رولون، إذ حصل المقياس على نسبة (67%) الملحق (1).

10. الدراسات المرتبطة:

أشار الباحثان من استعراضهما لدراسات مثل حمادي 2010، علوان 2010، البلاع 2007، أخضر 2007، ميرفت 2008، Wiklund 2003 ،Choon 2008 ، Makijovaite 1999، ما يلي:

1 - إن استعراض ما كتب عن موضوع جودة التعليم العالي يشير إلى تركيز أغلب الإسهامات العالمية على منهجيات التوافق وأنظمته مع معايير الجودة الوطنية أو الدولية الخاصة بالتعليم العالي، وتنحسر الدراسات المرتبطة بالمعوقات أو الصعوبات إلى حدود ضيقه وهو ما يكشف عن حداثة تناول الموضوع برمته على الأقل على مستوى المؤلفات.

2 - إن جميع الدراسات المعروضة اتفقت على أهمية مفهوم إدارة الجودة وضرورتها في كثير من الدول من أجل عملية التقويم، والاعتماد للجامعات، والكليات، والبرامج الدراسية في التعليم العالي، ولعل العراق وتحديدا وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ليست بعيدة عن هذه التوجيهات على الأقل خلال الثلاث سنوات الأخيرة.

3 - تناول الباحثان جوانب مختلفة من معايير الجودة والاعتماد، وبالتالي كانت النتائج على الرغم من الاختلاف فيها إلا أنها مكملة لبعضها البعض، وهذا يعني أن معايير ضمان الجودة والاعتماد لها محاور متعددة عربيا وعالميا.

4 - تنوعت الدراسات في المنهجية المستخدمة، فمعظمها استخدم المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على أدوات الاستبانة أو المقابلة، وجزء منها اعتمد على الأسلوب الوصفي المسحي أو النظري، وبعضها على الأسلوب المقارن.

5 - تباينت عينة الدراسة وفق مجتمع الدراسة، كما اختلف حجم العينة من دراسة إلى أخرى حسب الفئة المستهدفة.

6 - يتضح من الدراسات السابقة أنه لا يوجد نظام موحد يمكن من خلاله تطبيق إدارة الجودة، بل لا بد من أن تضع كل إدارة جامعية نظاما يتناسب مع ظروفها وثقافتها.

لذا حدد الباحثان مجالات الإفادة من الدراسات المرتبطة بالآتي:

1 - تحديد أبعاد الإطار النظري والتطبيقي ومضامينهما للدراسة بالاطلاع على المصادر العلمية ذات العلاقة ومعرفة توجهاتها وأساليبها في جمع البيانات والمعلومات.

2 - قياس مدى توافق كليات الجامعة مع معايير الاتحاد باتجاهين وصفي وكمي.

3 - التعرف على آليات حصر معوقات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والتخطيط للتغلب عليها.

أما عن مجالات التميز للدراسة الحاضرة فحددت بالآتي:

1 - عدم الركون إلى المؤشرات الوصفية لنتائج التوافق مع المعايير اتحاد الجامعات العراقية، وإنما استثمار المؤشرات الكمية لدعم اتجاهات المؤشرات الوصفية ونتائجها.

2 - ستعتمد على دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للجامعات العراقية وفق معايير اتحاد الجامعات العربية، وهو الدليل المعتمد من قبل قسم ضمان الجودة في جامعة الموصل.

3 - ستتناول الدراسة اتجاهين:

3/1: يرتبط بمدى توافق كليات جامعة الموصل مع بنود ومعايير دليل ضمان الجودة المعتمد وفق حسابات البيانات الوصفية أو نتائج المؤشرات الكمية.

3/2: دراسة المعوقات التي تحول دون تحقيق مستويات توافق مناسبة مع تقديم مقترحات في ذلك.

4 - تقديم صيغ ومقاييس مبسطة من حيث التطبيق من جهة وتسهم حتماً في نشر ثقافة الجودة لدى الإدارة التي ستضطلع بمهام متابعة برنامج تطبيق المعايير المدروسة من جهة ثانية.

ثانياً : التأطير النظري

1. **مفهوم جودة التعليم :** يعرض الجدول (1) آراء عدد من الباحثين حول تعريفات للجودة في التعليم العالي.

الجدول (1): مفهوم الجودة في التعليم العالي

ت	الباحث والسنة	مضمون التعريف
1	Cheng 1999	مجموعة من البنود من المدخلات والعمليات والمخرجات لنظام التعليم والتي تلبي التطلعات الاستراتيجية للجمهور الداخلي والخارجي".
2	درباس 1994	"استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم منتجات ترضي وبشكل كبير الزبائن في الداخل والخارج. وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة.
3	الرشيد 1995	كافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة المنتج المراد تحقيقها ،وهي ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا في تدريبهم لتعليمهم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقعة .
4	عشيبة 1999	"جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية سواء منها ما يتعلق بالمدخلات والعمليات والمخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتتحقق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع الناصر المادية والبشرية".
5	البندر وطعيمة 2002	هي العملية التي تهدف إلى توعية المتعلم وزيادة اهتمامه بالجودة من حيث معارفها وميادينها ونظرياتها وأساليب تطبيقها، وتزويده بالمعلومات والمهارات وتكوين الاتجاهات والدوافع والقيم التي تساعده على تطبيق مبادئ الجودة ومفاهيمها في حياته العملية وفي علاقته مع ذاته ومع الآخرين.
6	محجوب 2003	"تحقيق مجموعة من الاتصالات بالمستفيدين (الطلاب) بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (المنظمات).
7	دياب 2005	بدلالة الأهداف المطلوب تحقيقها لأي مؤسسة تربوية تحقق أهدافها كاملة تعد مؤسسة جيدة، ومنهم من ربط تعريف الجودة بالمدخلات والعمليات، فتحقيق الأهداف يتوقف على العديد من العوامل من المدخلات المادية والبشرية وطرق استخدامها واستثمارها".
8	الزيات 2007	هي القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي. وتهدف دائما إلى التقليل من الوقوع في أخطاء تؤدي إلى الفشل ومن أمثلتها تطوير المقررات الدراسية وإجراء مراجعات مستمرة للبرامج الأكاديمية،ووضع الحوافز،وتطوير كفاءات أعضاء هيئة التدريس والعاملين في المؤسسة.
9	محمود وآخرون 2009	مفهوم له معنيان واقعي وحسي والواقعي يعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير معتمدة، والحسي يعني التركيز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية ويعبر عنه بمدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى من الكفاءة والفعالية.

المصدر:من إعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر المشار إليها أعلاه

ومن الجدول أعلاه يمكن تأشير اتفاق أغلب التعريفات على النقاط الآتية:

- تعد الجودة من الأهداف الفرعية التي تسعى إدارة الجامعة إلى تحقيقها، وصولاً إلى الهدف الأساس للجامعة والمتمثل في خدمة المجتمع عن طريق سد احتياجات المنظمات العاملة فيه من الكوادر البشرية المتخصصة.
- لا يقتصر توفر الجودة في المخرجات، وإنما يشمل عناصر النظام الجامعي الأخرى، وبذلك فإن التعريف ينطبق مع مفهوم إدارة الجودة الشاملة في أن الجودة تشمل كل المستويات.
- إن الاهتمام بالجودة لا يتوقف عند سد الاحتياجات الحالية للمنظمات وإنما يمتد إلى الاحتياجات المستقبلية، وبذلك فإن التعريف ينطبق مع مفهوم ضمان الجودة في توفر البعد الزمني.
- يمكن للإدارات الجامعية الرقابة على الجودة باعتماد المؤشرات التي تقيس مستوى الجودة ومقارنتها مع المؤشرات المحددة مسبقاً، وبذلك يتحقق ضمان الجودة في التعليم الجامعي.
- التركيز على متطلبات الزبون (الطالب) (حاجاته، رغباته، توقعاته).
- جودة التعليم تركيبة متكاملة لا يمكن التركيز على أحد أركانها وإهمال آخر، كما لا يمكن اختلاف مستوى التركيز ذاك، وبالتالي ينبغي – بمدخلات النظام التعليمي وعملياته ومخرجاته – الاستفادة من عمليات التغذية الراجعة لتحسين تلك العناصر.

2. مؤشرات الجودة في التعليم:

صنفت العديد من الدراسات مؤشرات جودة العملية التعليمية ومعاييرها إلى عدة تصنيفات، تتطابق في بعضها، وتختلف في بعضها الآخر، وهذا التطابق والاختلاف جاء تبعاً لتوجهات الباحثين ولآرائهم، ونظرياً لا يوجد اختلاف كبير في الآراء التي تتناول مؤشرات الجودة في التعليم العالي، فهي تلتقي عند محاور محددة تشمل الطلبة والتدريسيين، والمناهج، والإدارة الجامعية، والموارد المادية والمالية والمجتمع. وفيما يلي عرض لتلك الآراء الجدول(2).

الجدول(2): مؤشرات الجودة في التعليم

ت	الباحث والسنة	مضمون التعريف
1	حسن 2003	المنهج العلمي /لمرجع العلمي /أعضاء هيئة التدريس/ أسلوب التقييم / النظام الإداري / التسهيلات المادية
2	وكالة ضمان الجودة البريطانية QAA Criterion,2006	- المستوى الأكاديمي (مخرجات التعلم المقصودة، والمناهج، وتقييم الطلبة، وتحصيل الطلبة وفقاً لمخرجات التعليم المقصودة) - جودة فرص التعليم (التعليم والتعلم، تقدم الطلبة، مصادر التعلم، ضمان الجودة وتحسينها)

3	دحلان 2006	معايير مرتبطة بالطلبة / معايير مرتبطة بالكادر التدريسي / معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية/ معايير مرتبطة بالإدارة الجامعية/ معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية/ معايير مرتبطة بالإمكانات المادية/معايير مرتبطة بالعلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع
4	Albert 1999	الهيكل التنظيمي، البيئة المحيطة، المدخلات، العمليات، المسؤولية، التمويل، الإصلاح التعليمي والتربوي، العوامل الاقتصادية والاجتماعية، الفعالية الإدارية للعملية التعليمية، فعالية التدريس، الإنجاز المتضمن للنتائج المحصلة
5	Lee Harvey 1999	مؤشرات أكاديمية عامة، الثقة بالمؤسسة التعليمية، الخدمات المقدمة إلى المستفيدين، المؤشرات التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحثين

يخلص الباحثان إلى ما يلي:

- إن الجودة هي عنصر أساس يتوجب أخذها بنظر الاعتبار عند وضع السياسات والاستراتيجيات المستقبلية للعملية التعليمية.
- من المهم جدا نشر ثقافة الجودة قبل التطبيق وعنده، لضمان سهولة التطبيق وعدم رفضها، أي إنشاء البيئة الملائمة لها.
- إن تطبيق الجودة يتطلب أرضية معينة في كافة البنى التنظيمية والإدارية والاجتماعية داخل المنظمة وخارجها، بحيث توفر المناخ المناسب لإمكانية التطبيق.
- الأساس في تطبيق الجودة الدعم المالي والإداري والمعنوي من الإدارات العليا والاقتناع بفوائدها كليا.
- لابد من توفر القناعة التامة لدى الإدارة الجامعية العليا بأهمية هذا المفهوم وجعل الجودة في مقدمة استراتيجياتها والعمل على نشر هذه القناعة، إذ لا يمكن أن ينجح تطبيق مفهوم إداري تجهل الإدارة أهميته.
- إن نظام الجودة قادر على التحول من النمط التقليدي المألوف الذي يركز على العمل الفردي "كما تعودنا عليه " إلى النمط الإداري الحديث الذي يعتمد العمل المؤسسي من خلال فريق العمل ويركز على أساليب عمل جديدة وابتكارية من أجل إرضاء المستفيدين.
- إن الحاجة لإقرار أسلوب نظام إدارة الجودة لكونه وسيلة فعالة لتعزيز مركزية مؤسسات التعليم العالي بالنسبة للمجتمعات في مواجهة التحديات العالمية المتسارعة والمتنافسة سواء كانت عالمية أو إقليمية أو محلية.
- إن التحدي الحقيقي يكمن في وضع مفهوم الجودة موضع التطبيق العملي أو الميداني، ومن أين نبدأ ؟ وكيف يمكن الوصول إلى الغايات من تطبيق هذا المفهوم؟.

3. معوقات ضمان الجودة:

إن عـدم استيفـاء المؤشـرات أو المتطلبات ينتج عن وجـود معوقات تحـول دون توافق المؤسسـة التعليمية مع نظام الجـودة، وستغـدو مشكلة أو مشكلات تستدعي تدخل جهـات عليا قد تتجاوز الإدارة العليـا في المؤسسة التعليمية، ويمكن أن تحدد المعوقات بالآتي: (عشيبه، 2000: 3)

- طبيعة الهيكل التنظيمي للجامعات.
- عدم توافر قاعدة بيانات متكاملة عن مجالات العمل المختلفة بالجامعة.
- قصور العلاقة بين الجامعة والمجتمع، وذلك بسبب اعتمادها على الخطط قصيرة الأمد.
- كثرة القوانين واللوائح، وعدم وضوحها في بعض الأحيان.
- قصور العناية بالجوانب الإنسانية في مجال العمل.
- قصور التمويل والنمو غير المتوازن في التعليم الجامعي.

أمـا (الدبـي،2006: 11-10) فتؤكـد على وجـود عدد من التحديَـات والمعوقات التي تعيـق تحقيق الجودة في التعليم كالآتي:

- الفجوة العلمية والتقنية بين دولنا والدول المتقدمة.
- عدم مواكبة حركة تطوير المناهج لمتطلبات التطوير، وغياب التخطيط المستمر للمناهج بمعناها الشامل.
- قصـور في القـوة البشرية ذات الكفاءة العالية المسيَرة لبرامج التعليم، بسبـب ضعف جاذبية أنظمة التعليم واستقطابها لمثل هذه الكفاءات وسيطرة المركزية في الإدارة.
- تراجع الدور المؤثر الذي ينهض به الأساتذة، وشيوع الظواهر السلبية لضعف الإعداد وفقدان الأستاذ لمكانته المهنية والاجتماعية.

ويحدد (البطش،2008: 35) عدداً آخر من المعوقات التي تواجه المؤسسات التعليمية في تطبيق نظم الجودة، كالآتي:

1 - ضعف التزام الإدارة العليا بمبادئ وبممارسات الجودة.

2 - عدم إيلاء مبادئ الجودة في التعليم الأهمية الكافية من قبل أفراد الهيئتين التدريسية والإدارية، وذلك لقلـة إدراك تأثيرها علـى العملية التعليمية أو لاعتقاد العاملين بعدم إمكانيـة تطبيق مبادئ الجودة في عمل الجامعات.

3 - ضعف تعاون العديد من أفراد الهيئتين التدريسية والإدارية مع مسؤولي الجودة بسبب كثافة المسؤوليات المطلوبة منهم، وعدم الرغبة في زيادة الأعباء عليهم.

4 - التخطيـط غـير الصحيـح للتحوّل نحو الجودة، إذ غالباً ما تتمَيز بقلة وضـوح الأهداف التي تريد المؤسسة تحقيقها.

5 - ضعف الموارد البشرية المتخصصة، إذ يتم غالباً تكليف أساتذة غير متفرغين مثقلين بالمواد بمهام أساسية في عملية ضمان الجودة من دون التخفيض المناسب في العبء التدريسي.

6 - عـدم وجـود خطـة استراتيجيـة متكاملة للجـودة أو لقواعد التطبيـق الملائمة ونظمها، مـن ضمنها الثقافة التنظيمية المحتوية لقيم الجودة وسلوكياتها.

7 - قلـة نوعيـة التدريب المقدم للعاملين وضعفها، بحيث يتعثَر المـدرب في توضيح طرق التقويم وربط المدخلات بالمخرجات.

8 - استخدام تقنيات قياس غير موضوعية مبنية على الإحساسات والتي تؤدي إلى استنتاجات وسياسات خاطئة.

9 - عدم الاستماع، وعدم فهم تطلعات كافة المستفيدين الداخليين والخارجيين من العملية التعليمية، أو الاستفادة الفعّالة من آرائهم من خلال التغذية الراجعة.

10 - الضعف في مستوى الطلبة المتخرجين من الثانوية، وخصوصاً في اللغة الإنجليزية، واستعمال الحاسوب، ومهارات التواصل، واعتمادهم على أسلوب تعلّم يرتكز على الأستاذ، ولا يترك للمتعلم المسؤولية الأساسية عن تعلمه.

11 - ضعف الإمكانيات المادية للمؤسسة على نحو عام، أو ضعف الميزانية المرصودة لأنشطة الجودة.

12 - الخوف من التغيير والشعور بفقدان الأمان الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة.

13 - ويوجه (حمادي،2010: 15-10) رأيه حول معوقات تحقيق الجودة نحو ما تعانيه الجامعات العراقية، وهو يقسمها إلى اتجاهين، هما: المعوقات الداخلية ومنها قلة التزام الإدارات العليا بالجودة، وتدني القدرة الداخلية لتطوير الثقافة التنظيمية للجامعة مع غياب الهيكل التنظيمي المناسب لتطبيق الجودة، أما عن المعوقات الخارجية فحددها بالقصور في أدوات التعليم وخدمات الدعم المادي، وعدم مشاركة أولياء الأمور والمجتمع المحلي، والسياسات ونظم العمل التقليدية وعدم كفاية الموارد المالية.

إن تحليل الآراء الخاصة بالمعوقات يشير إلى تركيزها جميعاً على دور الإدارة العليا ودعمها والتزامها، وبالتالي فشل تحقيق هذا الدعم يعني فشل القدرة على نقله من خلال برامج التدريب المختلفة وترجمته إلى التزام من قبل المستفيدين من المؤسسة التعليمية سواء أكانوا خارجيين أم داخليين، إن التطابق يبدو واضحاً بين رأي (البطش 2008) و(حمادي،2010) وواقع حال كليات جامعة الموصل وهو ما لوحظ في متن مشكلة الدراسة.

ثالثاً: الجانب الإجرائي

يناقش المحور النقاط الآتية:

1 - وصف مجتمع الدراسة وعينتها.

2 - عرض متغيرات قائمة الفحص الخاصة بمعايير اتحاد الجامعات العربية الإحدى عشرة.

3 - المؤشرات الكمية الخاصة بمعايير اتحاد الجامعات العربية.

4 - عرض متغيرات الفحص الخاصة بمعوقات التوافق مع معايير الاتحاد.

1. وصف مجتمع الدراسة وعينتها:

تعد جامعة الموصل من أعرق الجامعات في العراق، إذ تعود اللبنات الأولى لتأسيسها إلى العام 1959 م، وهو العام الذي باشرت فيه كلية الطب عامها الدراسي الأول في الموصل، إلا أن الظهور الفعلي لجامعة الموصل بوصفها مؤسسة علمية تربوية قائمة على أرض الواقع يعود إلى الأول من نيسان من العام 1967م، وهو اليوم الذي صدر فيه القرار (14) الخاص بتأسيس جامعة عراقية باسم جامعة الموصل تلك الجامعة التي توسعت على مدى سنوات، فأصبحت تضم ثلاثاً وعشرين كلية و(7) مراكز بحثية و(6) مكاتب استشارية، وخمس عيادات ومستشفيات وستة متاحف، وعدداً من المديريات والوحدات الفنية والإدارية، تسعى الجامعة من خلال مئة اختصاص علمي إلى دعم حركة البحث العلمي وخدمة المجتمع، وهي تمنح شهادات البكالوريوس والدبلوم العالي والدبلوم المهني والماجستير والدكتوراه، كما تتابع الجامعة المتخرجين فيها بعد توظيفهم في دوائر الدولة من خلال الدورات المتلاحقة لبرنامج التعليم المستمر الذي يهدف إلى إعادة معلومات المتخرجين وتحديثها من خلال اطلاعهم على حافات العلوم، ولدعم حركة البحث العلمي تفرض الجامعة على أعضاء هيئة التدريس نظاماً

بحثيـاً متصلاً يؤهلهم للارتقاء علميـاً. أما على صعيد خدمة المجتمع، فالجامعة تقـدم خدماتها إلى بيئة توطنها عـبر عشرات الأذرع والنوافذ ومنها تجارب الممارسة الميدانية التي تنتقل فيها فرق علمية مؤلفة من طلبة الجامعة وأساتذتهـا إلى قرى ومناطق منتخبة لتقديم خدمات استشارية وعلاجية للأهالي في المجالات الصحية والزراعية والعلميـة والاجتماعية المختلفة، وهي تقيم هـذه التجارب في صيف كل عام منذ العام 1988م، من ضمنها المسح الميـداني لمدارس محافظة نينوى في مجـال أمراض الفم والأسنان، وقـد تعلق الأمر بالأنشطـة اللاصفية، وتقيم جامعة الموصل تجارب مسابقات الفنون الإبداعية لطلبة الجامعة في أكثر من ثلاثين جنساً إبداعياً بهدف احتضان مواهـب طلبة الجامعة ورعايتها، كما أسهمت الجامعة في المجـال التراثي والتاريخي من خلال المشاريع الموسوعية فأصـدرت موسوعة الموصل الحضارية في خمسة مجلـدات وتستعد لإصدار موسوعة العراق الحضارية في أكثر من عشرين مجلداً، فضلاً عن دورها في نشر التراث الإبداعي العربي حيث تكفلت بتقديم أول طبعة من كتاب ((عقود الجمـان في شعـراء هذا الزمان)) لابن الشعـار الموصلي الذي يقع في عشرة أجـزاء جمعت الجامعة مخطوطاتها مـن شتى بقاع الأرض، كما أصدرت الجامعـة أول تقويم فلكي عربي منذ العصر العباسي، وأحد أهم أربعة تقاويم عالميـة، وقد أصدرت أجـزاء التقويم السنوي منذ العام 2000م، وتقدر مساحة المركـز الأول لجامعة الموصل بـ 52،85 هكتـاراً يضـاف إليهـا مساحة كلية الزراعـة والغابات البالغة 41،01 هكتار، كمـا تقدر مساحة المركز الجامعي الثاني 2296هكتاراً من ضمنها دور الأساتذة وتقدر مساحة كلية الطب بـ 8517 م.

أمـا عـن عينـة الدراسة فقد بلغ عـدد القوائم الموزعة (85) قائمـة، جرى تقييمها وخضعت منهـا للتحليل كونها صالحة ومتكاملة، وأن الاستجابة قاربت الـ 80%، ويعمل في جامعة الموصل حالياً 4260 أكاديمياً، أخذت منهم عينة حكمية، كما في (الجدول (3)).

الجدول (3): أفراد عينة الدراسة

ت	العنوان الوظيفي	القوائم الموزعة	القوائم المستلمة
1	عميد الكلية	20	17
2	معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا	20	16
3	معاون العميد للشؤون الإدارية والمالية	21	17
4	مدير قسم ضمان الجودة والأداء الجامعي (رئاسة جامعة الموصل)	1	1
5	مسؤولي ضمان الجودة والأداء الجامعي	23	17
	المجموع	85	68

وأدناه تحليل لخصائص الأفراد الذين شملتهم قائمة الفحص.

1 - المركـز الوظيفـي: منصب العميد (20%) من إجمـالي أفراد عينة الدراسة، في حين مثلوا أفراد عينة الدراسـة مـن رتبة معاون عميد للشـؤون العلمية (18%) من إجمالي أفراد عينـة الدراسة، ومعاون عميد للشـؤون الإداريـة (20%)، في حـين كان (20%) من أفراد عينـة الدراسة هم مسـؤولي ضمان الجودة والأداء الجامعي.

2 - نـوع الجنسـ: بلغت نسبة الذكور (91%) من أفراد عينة الدراسـة، في حين كانت نسبة الإناث (9%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

3 - التحصيل الدراسي: (79%) من أفراد عينة الدراسة هم حاصلون على شهادة الدكتوراه، بينما كانت نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير (18%)، كما بلغت نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس (3%)، وبما أن الأشخاص المعنيين يجب أن يكونوا على الأقل حاصلين على شهادة البكالوريوس، هذا الأمر انعكس على جودة البيانات التي حصل عليها الباحث، فضلاً عن تمتع هؤلاء بالقدرة على اتخاذ القرار الصائب فيما يخص العمل وإجراء التغيرات إذا لزم الأمر، والمتوقع أن ينعكس ذلك على النتائج.

4 - مدة الخدمة الوظيفية: تعد مدة الخدمة الوظيفية أحد المؤشرات الضرورية لتراكم الخبرة والمعرفة والتخصص، فقد تبين أن نسبة (40%) من الأفراد لديهم خدمة تتراوح بين 26 سنة فأكثر، ونسبة (19%) من المستجيبين لديهم خدمة تتراوح بين (25-21)سنة، ونسبة (12%) من الأفراد كانت خدمتهم في الوظيفة تتراوح بين (20-16)سنة، بينما (12%) كانت نسبة الأفراد الذين لديهم خدمة تتراوح بين (10-6) سنة، وأخيراً كانت نسبة الذين لديهم خدمة (5-1) سنة (7%) والواضح أن 71% من الخاضعين للدراسة لديهم خبرة أكثر من (21) سنة وهو ما يدعم وجود مؤشرات دقيقة للنتائج.

2. عرض متغيرات قائمة الفحص الخاصة بمعايير اتحاد الجامعات العربية الإحدى عشرة

تم جمع التأشيرات بموجب تقديرات الأفراد داخل عينة الدراسة، واختصاراً سيتم اعتماد التحليل الجزئي كل كلية على حدة، إذ يعرض الجدول (4) موقف كليات جامعة الموصل من معايير الاتحاد، وقد تم تثبيت الدرجة القصوى لكل معيار بموجب قائمة الفحص المعَدلة، من الجدول أعلاه تم ملاحظة ما يأتي:

1 - المعيار الأول (رؤية الكلية ورسالتها وأهدافها): حققت كل من كليات (طب نينوى- علوم البيئة - طب الأسنان- الفنون الجميلة) أعلى نسبة من بين كليات جامعة الموصل الـ23، إذ اقترب معدلها من (7) درجة، أي بنسبة تغطية100%، وتساوت كل من كليات (الزراعة والغابات- الآداب- الفنون الجميلة- علوم الحاسوب والرياضيات- العلوم السياسية) وحققت معدلا يقترب من (6) درجات أي بنسبة تغطية 85%، والنسبة الأضعف لهندسة الإلكترونيك وحققت معدلا يقترب من (4) درجات أي بنسبة تغطية 57%.

2 - المعيار الثاني (القيادة والتنظيم الإداري): حققت كلية علوم البيئة أعلى نسبة من بين كليات جامعة الموصل، إذ أحرزت (8) درجات، بنسبة تغطية 100%، كما تساوت كليات (الطب- الحقوق- التمريض- الفنون الجميلة- العلوم الإسلامية) وحققت معدل (7) درجات بنسبة تغطية (87.5 %) في حين حققت كلية علوم الحاسوب والرياضيات النسبة الأقل بمعدل (5.3) درجة بنسبة تغطية (66%).

3 - المعيار الثالث (الموارد): المعدل الأعلى لهذا المعيار كان من نصيب كلية (التمريض) متقدمة على باقي كليات الجامعة بمعدل (12) درجة بنسبة تغطية 92%، وتساوت كل من كليات (الطب -علوم البيئة - التربية - طب نينوى- الطب البيطري) وحققت معدل (11.3) درجة بنسبة تغطية 86%، في حين كانت النسبة الأضعف لكلية الصيدلة بمعدل (8) درجة بنسبة تغطية (61%).

الجدول (4): موقف كليات جامعة الموصل على نحو جزئي من معايير اتحاد الجامعات العربية

ت	اسم الكلية	رؤية الكلية ورسالتها وأهدافها (7)	القيادة والتنظيم الإداري (8)	الموارد (13)	أعضاء هيئة التدريس (4)	شؤون الطلبة (7)	الخدمات الطلابية (5)	البرامج الأكاديمية وطرائق التدريس (10)	البحث العلمي (4)	خدمة المجتمع (4)	التقويم (4)	الأخلاقيات الجامعية (4)
1	الطب	6.3	7	11.3	3.6	5.6	5	10	3.6	2.3	2.6	4
2	الهندسة	5.3	6.3	10.3	3	5	3	7.6	3	3.3	3.3	4
3	العلوم	6.3	6	11.6	3	5.6	3	6.3	2.6	1.6	3.3	3
4	الزراعة الغابات	6	6	10.3	3.3	5.3	3.3	8.6	3.3	2.6	2.3	4
5	الآداب	6	6.3	9.6	4	6	3.3	7	2.3	1.6	2.6	2.6
6	الإدارة والاقتصاد	5.6	6.6	10	3	6.3	2.6	8	3.3	2.3	2.6	3
7	التربية	6.6	7.3	11.3	3	5.3	3.3	9	3.3	3	2.6	3.3
8	الطب البيطري	6.3	6.6	11.3	3.3	5	2.6	9	3.6	3.3	3	3.6
9	التربية الرياضية	5	7.3	11.6	3.6	6.3	3	9.3	3.6	4	3	3.3
10	طب الأسنان	7	7.6	11	4	6	4	8.6	4	3.3	3.3	3.6
11	تربية بنات	5.6	7	10	3.3	5.6	5	8.3	3.6	2.3	3	3
12	الصيدلة	4.6	6.6	8	3.3	4.6	3	6.6	3	1.6	2.6	3
13	التربية الأساسية	6.3	7.3	10	3	5.3	3.3	9	3.6	2.6	3.3	3.3
14	التمريض	6.6	7	12	3.3	5.6	3.6	9.3	4	3.3	4	3.6
15	الحقوق	5.6	7	10.3	3.3	5.6	5	8	3.6	2.3	3	3
16	الفنون الجميلة	7	7	11.6	4	6.6	5	9	4	3.3	3.6	3.3
17	علوم الحاسوب والرياضيات	6	5.3	11.6	3	5	2.3	5.6	2	2	2.3	3.3
18	طب نينوى	7	7.6	11.3	3.3	6	4	9.6	3	4	3.6	3
19	هندسة الالكترونيات	4	7.3	12	3.3	6.3	3.3	9	3.6	2.6	3.6	4
20	العلوم السياسية	6	6.6	10	3.3	5.3	2.3	7	3	1.6	3	2.3
21	علوم البيئة	7	8	11.3	3.3	6	4	8.6	3.3	3.3	3.3	3.6
22	العلوم الإسلامية	5	7	9.3	3	5	3.3	10	4	2	2.3	3.3
23	الآثار	5.6	6.6	10	3.3	5.6	3.3	9	4	2.3	2.3	3

4 - المعيار الرابع (أعضاء هيئة التدريس): حققت كل من (الآداب- طب الأسنان- الفنون الجميلة) النسبة الأعلى للتغطية على مستوى الجامعة بمعدل (4) درجة بنسبة تغطية (100%)، وتساوت كل من كليات (الزراعة والغابات- الطب البيطري- الحقوق- الصيدلة- التمريض- طب نينوى- هندسة إلكترونيك- علوم سياسية- علوم البيئة - الآثار) وحققت معدل (3،3) درجة بنسبة تغطية (82،5%).

5 - المعيار الخامس (شؤون الطلبة): تصدرت كلية الفنون الجميلة النسبة الأعلى في جامعة الموصل وحققت معدل وصل إلى (6،6) درجة بنسبة تغطية (94%)، وتساوت كل من كليات (الطب - العلوم- الحقوق- التمريض- الآثار) وحققت معدل (5،6) درجة بنسبة تغطية (80%)، في حين النسبة الأضعف لكلية الصيدلة في معدل (4،6) درجة بنسبة تغطية (65%).

6 - المعيار السادس (الخدمات الطلابية): تصدرت كليات (الطب- الحقوق- الفنون الجميلة) النسب الأعلى لكليات جامعة الموصل، وحققت معدل (5) درجة بنسبة تغطية (100%)، وتساوت كل من كليات (الزراعة والغابات- الآداب- التربية الأساسية- التربية- هندسة إلكترونيك- العلوم الإسلامية - الآثار) إذ حققت معدل (3،3) درجة بنسبة تغطية (66%)، وحققت كلية علوم الحاسوب والرياضيات النسبة الأقل من بين كليات جامعة الموصل بمعدل (2.3) درجة ونسبة تغطية (46%).

7 - المعيار السابع (البرامج الأكاديمية وطرائق التدريس): المعدل الأعلى ضمن هذا المعيار وكان من نصيب كليتي الطب والعلوم الإسلامية (3،6) درجة بنسبة تغطية (100%)، في حين تساوت كل من كليات (التربية- الطب البيطري- التربية الأساسية- هندسة إلكترونيك) بمعدل (2،9) درجة بنسبة تغطية 90%، وكان المعدل الأقل من نصيب كلية علوم الحاسوب والرياضيات (1،9) درجة بنسبة تغطية (56%).

8 - المعيار الثامن (البحث العلمي): أنجزت كليات (التمريض- الفنون الجميلة- العلوم الإسلامية - الآثار) لهذا المعيار على نحو متكامل وحصلت على المعدل الأعلى من بين كليات جامعة الموصل بـ(4) درجة بنسبة تغطية (100%)، كما تساوت كل من كليات (الطب- الطب البيطري- التربية الرياضية- الحقوق - التربية الأساسية- هندسة إلكترونيك) حيث بمعدل (3،6) درجة بنسبة تغطية (90%)، في حين كانت النسبة الأضعف لكلية علوم الحاسوب والرياضيات المعدل الأضعف بمعدل يقترب من (2) درجة بنسبة تغطية (50%).

9 - المعيار التاسع (خدمة المجتمع): ضمن هذا المعيار حققت كليتي (التربية الرياضة- طب نينوى) أعلى نسبة من بين كليات جامعة الموصل، بمعدل (4) درجة بنسبة تغطية (100%)، كما تساوت كليات (الهندسة - الطب البيطري- طب أسنان- التمريض- الفنون الجميلة- علوم البيئة) بمعدل (3،3) درجة بنسبة تغطية (82،5%)، وتخلفت كليات (العلوم- الآداب- الصيدلة- العلوم السياسية) عن هذا المعيار ببلوغها المعدل الأقل (1،6) درجة بنسبة تغطية (40%).

10 - المعيار العاشر (التقويم): تصدرت كلية التمريض أعلى نسبة لكليات جامعة الموصل ضمن هذا المعيار بمعدل (4) درجات بنسبة تغطية (100%)، كما تساوت كليات (الهندسة - العلوم- طب أسنان- التربية الأساسية- علوم البيئة) وحققت (3،3) درجة بنسبة تغطية (82،5%)، في حين كان المعدل الأقل من نصيب كليات (الزراعة والغابات- العلوم الإسلامية - الآثار- علوم الحاسوب والرياضيات) (2،3) درجة بنسبة تغطية (57،5%).

11 - المعيار الحادي عشر (الأخلاقيات الجامعية): حققت كليات (الطب- الهندسة- الزراعة والغابات- هندسة إلكترونيك) أعلى نسبة بمعدل (4) درجات بنسبة تغطية (100%)، وتساوت كليات (العلوم- الإدارة والاقتصاد- الصيدلة- الحقوق- طب نينوى- الآثار) بمعدل (3) درجة بنسبة تغطية (75%)، بينما حققت كلية (العلوم السياسية) النسبة الأقل ووصل إلى (2،3) درجة بنسبة تغطية (57،5%).

أما على المستوى الكلي فتم استخراج متوسط المتوسطات بالنسبة لإجابات الكليات كافة داخل المعيار الواحد لمعرفة موقف الجامعة من كل معيار (الجدول (5)، لقد أظهرت النتائج ما يلي:

1. توافر إمكانية تطبيق معايير الاتحاد في جامعة الموصل، وبما ينعكس على معالجة الكثير من المشكلات التي يعاني منها الأداء الحالي في الجامعة، وبالتالي فتح الطريق لتحسين ذلك الأداء على النحو الذي يحقق حُزمة من الأهداف التي يستفيد منها أصحاب العلاقة كافة، لذا بلغ المعدل العام لجميع المعايير (79%)، بما يعني تحقق جزئي للفرضية الأولى ومفادها (تتوافق كليات جامعة الموصل مع المؤشرات الوصفية لمعايير اتحاد الجامعات العربية الإحدى عشرة).
2. أحرزت الجامعة أعلى معدل عام بالنسبة للمعيار الثاني (القيادة والتنظيم الإداري) وبلغ (7) درجة، وهو ما يقابل نسبة (87،5) من أصل (8) درجات.
3. بلغ أقل معدل عام (2،6) من نصيب معيار خدمة المجتمع مما يعني نسبة توافق (65%).

الجدول(5)المعدل العام لمعايير الاتحاد على المستوى الكلي

ت	المعايير	المعدل (الوزن الكلي للفقرات)	النسبةالمئوية %
1	رؤية الكلية ورسالتها وأهدافها	6	85
2	القيادة والتنظيم الإداري	7	87,5
3	الموارد	10.6	81,5
4	أعضاء هيئة التدريس	3.3	82,5
5	شؤون الطلبة	5.6	80
6	الخدمات الطلابية	3.6	72
7	البرامج الأكاديمية وطرائق التدريس	8.3	83
8	البحث العلمي	3.3	82,5
9	خدمة المجتمع	2.6	65
10	التقويم	3	75
11	الأخلاقيات الجامعية	3.3	82,5
	المعدل العام	5,1	---
	%	----	79

3. المؤشرات الكمية الخاصة بمعايير اتحاد الجامعات العربية:

ألحقت بالمقاييس النوعية (الوصفية) لمعايير الاتحاد عدد من المؤشرات الكمية بموجب دليل المعايير والأوزان للمؤشرات الكمية والنوعية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية، التي عالجت بالأرقام كل معيار على حدة، ضمن حدود أقَرتها الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، ويجري في هذه الفقرة التطرق إلى نماذج مختارة

وفـق أساسـ حكمي (غـير عشوائي) طبقاً لما توفر من بيانـات موثقة أو ما تمكّن الباحثان مـن الحصول عليه من جـداول كل معيار من المعايـير التسعة (إذ لم تتوافر بيانات كمية عن المحوريـن العاشر والحادي عشر) وانحصر الأمر بالبيانات الوصفية، لقد استهدف الباحث من هذا العرض والتحليل تحقيق الآتي:

1 - دعم قائمة الفحص بمؤشراتها الوصفية المتعددة.

2 - تفعيل المؤشرات الكمية وتطبيقها في جامعة الموصل بوصفها أداة مهمة لمعرفة أين تقف الجامعة ضمن حدود كمية قابلة للفهم والتفسير.

3 - تعد هذه الجداول جزءاً أساسياً من عملية التقييم الذاتي للجامعة طبقا لمعايير اتحاد الجامعات العربية المعتمـدة، وهـو الأمر الذي دعا إليه مجلس ضمان الجودة من خـلال الاجتماعات مع رئيس المجلس، بوصف ذلك حاجة ضرورية تتزامن مع جهود الجودة المختلفة التي شرعت بها الجامعة مبكراً هذا العام.

ويوضح الجدول الآتي مستوى تغطية المؤشرات الكمية لمعايير الدليل.

الجدول (6) المؤشرات الكمية لمعايير الاتحاد

ت	المعايير	القيمة طبقا للمؤشرات الكمية المحسوبة
1	رؤية الكلية ورسالتها وأهدافها	62
2	القيادة والتنظيم الإداري	76
3	الموارد	84
4	أعضاء هيئة التدريس	83
5	شؤون الطلبة	90
6	الخدمات الطلابية	73
7	البرامج الأكاديمية وطرائق التدريس	81
8	البحث العلمي	77
9	خدمة المجتمع	32
10	التقويم	لم تتوافر بيانات كمية عنها
11	الأخلاقيات الجامعية	لم تتوافر بيانات كمية عنها

ويفصح الجدول عما يلي:

- تحقـق أعلـى معدل كمي عام لمعيار شؤون الطلبـة، إذ بلغ 90%، من خلال مؤشراته الثلاثة المحسوبة التي ارتبطـت بتوزيع الطلبة المقبولـين إلى المخطط قبولهم في عام التقويم، ومعدل عدد الطلبة الجامعيين لمرحلة البكالوريوس على عضـو هيئة التدريس، ومعدل عدد طلبـة الدراسات العليا على عدد طلبـة البكالوريوس، فكانـت النسبة المئوية لهذه المؤشرات (70%، 100%، 100%) على التوالي، وهذه النتيجة تتوافق مع نتيجة المؤشرات الوصفية، إذ بلغت نسبة التغطية لهذا المعيار 80%.

- أقل معدل كمي كان من نصيب معيار خدمة المجتمع وبلغ 47%، فقد أوضحت نتائج المؤشرات الستة المحسوبة ضمن هذا المعيار والتي ارتبطت نسبة عدد المؤتمرات وحلقات النقاش والندوات على مجموع الكليات، نسبة عدد المجلات الثقافية الصادرة عن الجامعة على مجموع الكليات، نسبة النماء للمشاريع المشتركة مع المؤسسات الأخرى الخارجية (الحكومية، القطاع الخاص، والمختلط)، نسبة عدد المشكلات التي تم معالجتها على مجموع الكليات، النشاطات الثقافية والإعلامية في الصحف والإذاعة والتلفزيون والمجلات، نسبة النماء للمكاتب الاستشارية الهندسية والعلمية، الزراعية والبيطرية، التربوية والنفسية والاجتماعية والرياضية) فكانت النسبة المئوية لتلك المؤشرات (63%، 17%، 100%، 100%، 3%، 0%) على التوالي، وهو ما توافق أيضاً مع المؤشرات الوصفية، إذ بلغت نسبة التغطية لدى هذا المعيار 65%).
- عموماً أظهرت نتائج تحليل المؤشرات الكمية نسبة توافق 73%، وهي نسبة جيدة أسهمت في إسناد المؤشرات الوصفية في تحليلاتها الكلية.
- بموجب ما تقدم تحققت الفرضية الثانية وعلى نحو جزئي ومفادها (تتوافق كليات جامعة الموصل مع المؤشرات الكمية لدليل المعايير والأوزان للمؤشرات الكمية والنوعية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية).

1. عرض متغيرات الفحص الخاصة بمعوقات التوافق مع معايير الاتحاد: على الرغم من المؤشرات الإيجابية لقائمة الفحص الخاصة، بمعايير الاتحاد، بشقيها الوصفي والكمي، تأشَر وجود ابتعاد عن هذه المعايير عند التحليل على مستوى كل كلية، أو على مستوى الجامعة ككل، لذا تستكشف الفقرة الحالية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في عدم تحقق مستويات توافق مرغوبة من إدارة الجامعة بالاستناد إلى تقديرات أفراد عينة الدراسة، وللوصول إلى ذلك الهدف فقد تم ما يلي:
   1 - إجراء تحليل يرتبط بمستوى كل كلية على نحو منفرد.
   2 - جرى اعتماد النسبة المئوية لعدد العوامل المعوقَة الفعلية أمام العوامل المقترحة.

إذ يعرض الجدول (7) تفريغاً لنتائج قائمة الفحص الخاصة بالمعوقات الإدارية والتنظيمية والمالية التي تواجه كليات جامعة الموصل على نحو فردي، ويبدو أن كلية علوم الحاسوب والرياضيات تواجه أعلى عدد من المعوقات الإدارية بمعدل (8.3) درجة، ما يعادل 92%، في حين تواجه كليات(الطب، الهندسة، الزراعة والغابات، الإدارة والاقتصاد، التربية، الطب البيطري) نفس العدد من المعوقات بواقع (6) درجات أي بنسبة 66%،بينما تجاوزت كلية الفنون الجميلة أغلب المعوقات فهي صاحبة أقل عدد من المعوقات (5،3)درجة بنسبة 58% فقط، وهو ما يدعم نتائج قائمة الفحص بالنسبة لهذه

الكلية، إذ حصلت على 7 درجات من أصل (7) في معيار (الرؤية والرسالة والأهداف).

أما بالنسبة للمعوقات التنظيمية فتكرر الحال بالنسبة لكلية علوم الحاسوب والرياضيات، إذ نجدها تواجه أعلى عدد من المعوقات التنظيمية، وبلغت (11)درجة ما يعادل بنسبة 100%، أما كليات(العلوم الإسلامية، الفنون الجميلة، الإدارة والاقتصاد، الطب) فقد اشتركت بذات المعوقات التنظيمية بواقع(7،3) درجة 66%، وتواجه كلية علوم البيئة أقل نسبة من المعوقات بلغت (3،6) درجة بنسبة 32%، وهو ما توافق مع قائمة الفحص الخاصة بالمعايير إذ حققت الكلية في معيار القيادة والتنظيم الإداري (8)درجات من أصل (8) درجات.

وقدر تعلق الأمر بالمعوقات المالية، فقد تبين أن كلية الصيدلة تواجه أعلى نسبة من المعوقات المالية، إذ بلغت(6) درجات أي بنسبة100%، وتشترك كليات(الطب، الآداب، التربية، طب الأسنان، علوم البيئة) نفس المستوى من المعوقات المالية، إذ تحقق (4،3) درجة أي بنسبة 71%، في حين تواجه كلية العلوم أقل نسبة من المعوقات وبلغت(2،6) درجة أي بنسبة 43%، الأمر الذي عكسته نتائج قائمة الفحص الخاصة بالمعايير، إذ كان معدل الكلية 11،6من أصل 13 للمعيار الخاص بالموارد على نحو عام.

الجدول (7): تلخيص لنتائج قائمة الفحص الخاصة بالمعوقات الإدارية والتنظيمية والمالي

ت	اسم الكلية	المعوقات الإدارية (٩)	المعوقات التنظيمية (١١)	المعوقات المالية (٦)
١	الطب	٦	٧.٣	٤.٣
٢	الهندسة	٦	٧.٦	٦
٣	العلوم	٥.٦	٥.٦	٢.٦
٤	الزراعة والغابات	٦	٨.٦	٣.٦
٥	الآداب	٧	٧	٤.٣
٦	الإدارة والاقتصاد	٦	٧.٣	٣.٦
٧	التربية	٦	٨	٤.٣
٨	الطب البيطري	٦	٧.٦	٤.٦
٩	التربية الرياضية	٥.٦	٦.٦	٣.٣
١٠	طب الأسنان	٥.٣	٨	٤.٣
١١	تربية بنات	٦.٣	٧.٦	٥
١٢	الصيدلة	٧.٣	١١	٦
١٣	التربية الأساسية	٧.٣	٨	٤.٦
١٤	التمريض	٨	١٠.٦	٥.٦
١٥	الحقوق	٧.٣	٧.٦	٤.٦
١٦	الفنون الجميلة	٥.٣	٧.٣	٥.٣
١٧	علوم الحاسوب والرياضيات	٨.٣	١١	٦
١٨	طب فيترى	٦.٣	٧.٦	٤.٦
١٩	هندسة الإلكترونيات	٥.٣	٦.٦	٥
٢٠	العلوم السياسية	٦.٦	١٠.٣	٥.٣
٢١	علوم البيئة وتقاناتها	٣.٣	٣.٦	٤.٣
٢٢	العلوم الإسلامية	٥.٦	٧.٣	٣.٣
٢٣	الآثار	٧	٨.٦	٥.٣

كما يوضح الجدول (8) تلخيصاً لواقع حال المعوقات التي اتفق 71% من المستجيبين على أنها تؤثر في عدم تحقيق التوافق التام مع معايير الاتحاد كمحصلة نهائية، وقد أسهمت المعوقات المالية بنسبة التأثير الأكبر، إذ وصلت إلى (76%) تليها المعوقات التنظيمية فالإدارية (72%) (66%) على التوالي.

وبذلك تحققت الفرضية الثالثة ومفادها (تواجه كليات جامعة الموصل معوقات ذات اتجاهات متعددة (إدارية وتنظيمية ومالية) تحول دون توافقها مع معايير اتحاد الجامعات العربية).

الجدول(8)ملخص قائمة الفحص الخاصة بالمعوقات

ت	المعوقات	المعوقاتالمتفق عليها	عدد المعوقات الكلية	%
1	الإدارية	6	9	66
2	التنظيمية	8	11	72
3	المالية	4.6	6	76
	المجموع	18.6	26	71

رابعاً: الاستنتاجات والمقترحات

أ. الاستنتاجات:

1 - أوضحت المؤشرات الوصفية المستمدة من التحليل الجزئي لمستوى التوافق مع معايير الاتحاد، أنها كانت في الأغلب إيجابية على الرغم من تخلّف بعض الكليات، فالواقع يشير إلى حداثة الجهود الخاصة بالجامعة وكلياتها حول شهادة الجودة أو معايير الاعتمادية المؤسسية أو البرمجية، فلم يمض على هذه الجهود سوى سنة واحدة، ولم تكن أي من الكليات في وضع ميئوس منه (أقل من 50%كنسبة تغطية للمعيار).

2 - إن تصدّر بعض الكليات في تعاملها مع بعض المعايير يعود إلى عوامل عديدة لعل في مقدمتها دعم عميد الكلية ومعاونيه أو نشاط وحيوية مسؤولي ضمان الجودة في الكلية، فضلاً عن تقارب أو تباعد موضوع الجودة والاعتمادية من اهتمامات وتخصصات الكلية بذاتها.

3 - تدل المؤشرات المستمدة من التحليل الكلي لنسب التغطية على تقدم جامعة الموصل بكلياتها الـ23 في معيار (القيادة والتنظيم الإداري)، في حين تخلفت بالنسبة لمعيار خدمة المجتمع، أما باقي نسب التغطية للمعايير فتراوحت بين حالة الجيد والجيد جداً.

4 - بموجب النتائج الخاصة بمعايير الاتحاد، استنتج الباحث أن جامعة الموصل تولي اهتماماً بـ:

- صياغة مجالس الكليات السياسات المنسجمة مع رسالتها ضماناً لجودة البرامج والخدمات التعليمية المقدمة للطلبة وتهيئ الموارد اللازمة لدعمها.
- وضوح سياسة الكليات وإجراءاتها وشفافيتها في عملية اتخاذ القرار.
- مرونة الهيكل التنظيمي للكليات بتغيير الأولويات ومراجعة السياسات تبعاً لمتطلبات الكلية.
- وصف دقيق للهيكل التنظيمي، وتعريفا واضحا للواجبات الأكاديمية والإدارية.
- تأمين العلاقة الفعّالة بين الإدارة العليا (العميد) و أعضاء هيئة التدريس.
- توفير الكادر الإداري الكفء لتحقيق الأهداف وتحسين الخطط والتعامل مع مشكلات الطلبة بدقة.
- توفير نظام وآليات للتدقيق الداخلي لنتائج الخطط والتحسين المستمر.
- ممارسة التقييم على نحو دوري لتحديد مدى فاعلية الآليات المعتمدة في تحسين البرامج الأكاديمية.

5 - كما أشارت نتائج معايير الاتحاد أن الجامعة قد واجهت ضعفاً تطبيقياً في:

- تخصيص الجامعة وحدة علمية لإدارة العلاقة وتعزيزها مع مؤسسات المجتمع المحلي والإقليمي وسوق العمل.
- توفير الجامعة خطة لخدمة المجتمع، والعمل على توفير الظروف المناسبة لتطبيقها.
- المساهمة مع مؤسسات المجتمع في تنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية والاجتماعية.
- الاحتفاظ بعلاقات عمل وروابط قوية مع مؤسسات المجتمع المحلي والعربي من خلال توثيق علاقاتها مع المنظمات والاتحادات والروابط العلمية المختلفة.

1 - أوضحت المؤشرات الكمية للدليل استنتاجاً مفاده، أن جامعة الموصل قد تقدمت في توفير أنظمة ونماذج القبول والالتحاق والتحويل والإعادة والجزاءات السلوكية فيها ووضعت التعليمات الواضحة للطلبة لحثهم على الالتزام بالنزاهة الأكاديمية والأمانة في السلوك والتصرف الجامعي والأخلاق وقيم المجتمع.

2 - كما أوضحت ذات المؤشرات أن جامعة الموصل قد عجزت عن المساهمة مع مؤسسات المجتمع في تنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية والاجتماعية والاحتفاظ بعلاقات عمل وروابط قوية مع مؤسسات المجتمع المحلي والعربي من خلال توثيق علاقاتها مع المنظمات والاتحادات والروابط العلمية المختلفة.

3 - أشر وصف العينة المدروسة بموجب محور التخصص تعزيزاً واضحاً لمعوق رقم (3) من المعوقات التنظيمية ومفاده (ضعف تغطية المناهج الدراسية لتخصص صاحب العلاقة مواضيع الجودة وضمان الجودة)، إذ اتضح أن أغلب المستجيبين لم تتضمن مناهجهم مواضيع الجودة وخصوصاً مسؤولي ضمان الجودة، الذين لم يسمع أحدهم عن الجودة إلا من خلال دورات بسيطة أقامها قسم الإدارة الصناعية في كلية الإدارة والاقتصاد وبإشراف مجلس ضمان الجودة.

4 - واجهت بعض الكليات رزمة من المعوقات سواء الإدارية أو التنظيمية أو المالية مثل (كلية علوم الحاسوب والرياضيات)، وتساوت بعض الكليات ذات الاختصاصات المختلفة بنسبة المعوقات ذاتها مثل كليات (الطب والهندسة والزراعة والغابات والإدارة والاقتصاد والتربية والطب البيطري) في حين تجنبت كليات أخرى أكبر ما يمكن من إشكال المعوقات مثل (كلية الفنون الجميلة)، وانعكس كل ما سبق في نسب التغطية على المستوى الفردي لتلك الكليات.

5 - على المستوى الكلي تأثرت جامعة الموصل بنسب متباينة بالمعوقات، فهي على نحو متوسط بالنسبة للمعوقات الإدارية ومستوى مرتفع بالنسبة للمعوقات التنظيمية وكذا الحال بالنسبة للمعوقات المالية.

6 - استنتج الباحث وجود تقارب واضح في نسب إسهام المعوقات الإدارية في عدم الوصول إلى نسب إيفاء مستهدفة مع المعايير أو المؤشرات، فهي تراوحت من العالية إلى المعدومة، أما بالنسبة للمعوقات التنظيمية فقد تراوحت النسب بين العالية والمتوسطة، وكذا الحال بالنسبة للمعوقات المالية.

ب. المقترحات

1 - مقترحات الجانب الإجرائي:

يتوجب على الكليات التي تخلفت في الإيفاء بعدد من المعايير تكثيف الجهود نحو الارتقاء بمستوى هذا المعيار، كالآتي:

أ- بالنسبة لكلية هندسة الإلكترونيات يوصي الباحث إدارة الكلية بالتركيز على المعيار الأول (رؤية الكلية ورسالتها وأهدافها) من خلال (مراجعة رسالتها وأهدافها بصورة منتظمة وتنقحها من أجل التحسين والتطوير، والحرص على إشراك أعضاء هيئة التدريس ورؤساء الوحدات والدوائر في إعداد الخطط الاستراتيجية والسنوية).

ب- بالنسبة لكلية علوم الحاسبات والرياضيات يوصي الباحث إدارة الكلية بالتركيز على المعايير: الثاني (القيادة والتنظيم الإداري) فالسادس (الخدمات الطلابية) فالسابع (البرامج الأكاديمية وطرائق التدريس) فالثامن (البحث العلمي) فالعاشر (التقويم).

ج- بالنسبة لكلية الصيدلة يوصي الباحث إدارة الكلية بالتركيز على المعايير: الثالث (الموارد) فالخامس (شؤون الطلبة) فالتاسع (التقويم)، من خلال (توفير موارد مادية آمنة وكافية تسهم في دعم سلامة البرامج والخدمات وجودتها وضمانها مثل (المباني، المختبرات، الورش الفنية، الساحات الرياضية، المكاتب،التجهيزات، المكتبات، المطاعم).

د- بالنسبة لكلية العلوم السياسية يوصي الباحثان إدارة الكلية بالتركيز على المعيارين التاسع (خدمة المجتمع) والحادي عشر (الأخلاقيات الجامعية) من خلال (توفير خطة لخدمة المجتمع تعمل على توفير الظروف المناسبة لتطبيقها، تساهم مع مؤسسات المجتمع في تنفيذ المشاريع التنموية والاقتصادية والاجتماعية، احتفاظها بعلاقات عمل وروابط قوية مع مؤسسات المجتمع المحلي والعربي والعالمي من خلال توثيق علاقاتها مع المنظمات والاتحادات والروابط العلمية المختلفة)

ه- بالنسبة لكليتي العلوم الإسلامية والآثار يوصي الباحثان إدارة الكلية بالتركيز على معيار التقويم (المعيار العاشر) من خلال إيجاد آلية لتقويم الخريجين ومدى نجاحهم في مجالات العمل بعد التخرج، توظيف نتائج تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس والكادر الوظيفي في صياغة خطط الجامعة ورسم برامجها المستقبلية، توفر البيانات الإحصائية عن المخرجات الطلابية في مختلف أنواع البرامج، ونسب النجاح في المواد الدراسية المختلفة والمستويات الدراسية، فضلا عن نسب الرسوب والفصل والتأجيل والرسوب بالغياب والمواد الدراسية).

1-2 توجيه جهود الجامعة نحو معيار خدمة المجتمع من خلال تعزيز الإجراءات المرتبطة بخطة خدمة المجتمع وإعادة تفعيل العلاقات مع مؤسسات المجتمع المحلي والإقليمي، فضلاً عن اتخاذ آليات للتقارب مع سوق العمل.

1-3 يوصي الباحثان إدارة كلية علوم الحاسوب والرياضيات بتركيز الجهود على تجاوز المعوقات الإدارية من خلال عدة طرق منها (الاهتمام بالجانب التطبيقي في الدورات المنفذة في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي) والتنظيمية من خلال شمول مسؤولي الجودة في الكليات بدورات عن الموضوع خارج العراق للتعرف على واقع أنظمة الجودة في الجامعات العربية والعالمية، وتجاوز المعوقات المالية من خلال إيجاد ميزانية مستقلة لمشروع تأهيل الكلية.

2 - مقترحات عامة

2-1: ضـرورة اعتمـاد معايير الجودة في بناء فلسفة الدولة العراقية، ولا سيما فيما يخص وزارتي التربية والتعليم العالي والبحث العلمي.

2-2: تنمية ثقافة الجودة داخل المؤسسات والإدارات التعليمية التابعة لقطاع التعليم العام وتفعيل ذلك كما وكيفا، والبدء بتدريس مفاهيم مبادئ الجودة في المراحل النهائية للتعليم الثانوي والجامعي.

2-3: تصميم برامج لإدارة الجودة، تتوافق مع البيئة العراقية وربط مفهوم الجودة بالتوجيهات الإسلامية السامية بالقرآن الكريم والسنة النبوية، المؤكدة على ضرورة إتقان العمل وتجويده.

2-4: نشر الوعي بضرورة إدخال مفاهيم الجودة في مؤسساتنا التعليمية والسعي الجاد في ترجمة الجودة من مجرد شعار إلى سلوك وثقافة يمتد في مختلف أوجه النشاطات الجامعية ولا بد من تنظيم حملات تعريفية شاملة بأهمية الجودة كسلاح استراتيجي على صعيد المنافسة العالمية والدولية.

2-5: إيجـاد آليـة لانتقاء القيادات الإدارية القادرة على تحمل دورها في مواجهة متطلبات التغيير للتغلب علـى التخلف الإداري الذي يتحمل آثاره السلبية المجتمـع ككل، وذلك بالتعاون مع المؤسسات المختصة والأكاديميين المتخصصين في التنمية الإدارية على أسس علمية.

2-6: اعتماد معايير الجودة ومؤشراتها لتقويم صورة التعليم بالجامعة ومقارنتها مع الجامعات العربية والأجنبية ذات الخبرة في هذا المجال.

2-7: يقترح الباحثان ولغرض استكمال المتطلبات البشرية المتخصصة لمشروع تأهيل جامعتنا للتوافق مع (معايـير اتحاد الجامعات العربية ودليل المعايـير والأوزان للمؤشرات الكمية والنوعية لضمان الجودة والاعتمـاد للجامعات العربيـة)، الاهتمام بمؤهل العاملين وتخصصهـم في هذا المجال، ولعل خريجي قسـم الإدارة الصناعية الذين يقتربون كثيراً مـن هذا التخصص هم الأوجه لتعينهم لخدمة أهداف الجامعـة، وبذلك ستكون عمليات التأهيل أكثر سلاسة بحكم قدرة المسؤولين عنها في التفاعل مع هذا الموضوع.

3 - مقترحات الدراسات المستقبلية:

3-1: معوقات التوافق مع معايير اتحاد الجامعات العربية في جامعات العراق.

3-2: مدى توافق الجامعات العراقية مع معايير اتحاد الجامعات العربية (المعايير الوصفية).

3-3: تقييـم الجامعـات العراقية بموجب المؤشرات الكميـة والنوعية لدليل المعايير والأوزان للمؤشرات الكمية والنوعية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية.

قائمة المراجع

أولاً: العربية

1. دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، 2008.
2. دليل المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية، 2009.
3. دليل المعايير والأوزان للمؤشرات الكمية والنوعية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية. د
4. أخضر، فايزة بنت محمد بن حسن،2007، « مشكلات تحقيق الجودة في التعليم العام»ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الوطني الثاني للجودة تحت عنوان(صعوبات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية).
5. البطش، محمد وليد،2008،» معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي»
6. البلاع، فوزية بنت محمد (2007)، استراتيجية مقترحة للتغلب على معوقات تحقيق الجودة في التعليم السعودي في ضوء مبادئ الجودة الشاملة.
7. البندري، محمد بن سليمان، وطعيمة، رشدي أحمد، 2002، «تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة»، وزارة التعليم العالي، سلطنة عمان
8. حسن، عماد الدين شعبان.(2003).الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات في ضوء المعايير الدولية. كلية التربية البدنية، الرياض.
9. حمادي، سعد فرج، «معوقات تطبيق الجودة في الجامعات العراقية» ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي الثاني لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لجامعة الكوفة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي رؤيتنا لتطوير التعليم العالي « للفترة من -26 27/ 12/2010م
10. دحلان، 2006، نظم إدارة الجودة (ISO 2000:9001) وتطبيقاته في المؤسسات التعليمية، جدة- المملكة العربية السعودية
11. الدبي، ليلى محمد بن عبد الله، (معوقات ومشكلات تحقيق الجودة في العليم) ورقة بحثية أعدت للقاء السنوي الرابع عشر بعنوان (الجودة في التعليم) الذي تعقده الجمعية السعودية للعلوم والتربوية (جستن) بالقصيم في -29-28ربيع الأخر 1428هـ
12. درباس، أحمد (1994): إدارة الجودة الكلية، مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودية، رسالة الخليج العربي، المجلد 14، العدد50.
13. دياب، سهيل (2005): مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني، الجودة في التعليم العالي، المجلد 1، العدد 2، الجامعة الإسلامية: غزة.
14. الرشيد، محمد، (1995)، الجودة الشاملة في التعليم، المعلم، مجلة تربوية ثقافية جامعية، جامعة الملك سعود.
15. راضي، ميرفت (٢٠٠٦)، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها/ دراسة ماجستير غير منشور ة/كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.
16. الزيات، محمد عواد،(2007)،إطار مقترح لضمان الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية، مجلة اتحاد الجامعات العربية،ع4،إبريل.

17. عشيبة، فتحي درويش،(2000)، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، دراسة تحليلية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، عمان، العدد المتخصص.

18. عشيبة، فتحي درويش، «الجودة الشاملة وإمكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري- دراسة تحليلية في:تطوير إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، المؤتمر السنوي لكلية التربية، جامعة حلوان -26 27 مايو1999.

19. علوان، محسن حسن، ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في العراق (التحديات والحلول)، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي الثاني لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لجامعة الكوفة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي رؤيتنا لتطوير التعليم العالي « للفترة من -26 27/ 12/2010م

20. محجوب، بسمان فيصل،2003، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.

21. محمود، أحمد محمود وآخرون،2009، معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، مشروع الطرق المؤدية إلى التعليم العالي، جامعة أسيوط، مصر.

ثانياً: الأجنبية

1. Albert Edmonton,(1999),"Educational quality indicators" Annotated Bibliography, edition, Canada
2. Choon, fion (2008): Quality Assurance in Education: An International Perspective, Journal Articles; Reports - Research,v16 n2.
3. Harvey , LEE, (1999) "Quality in higher education" Paper at the Swedish Quality Conference, University of Central England in Birmingham-UCE-"UK
4. Makijovatie, Roma, (1999), problems and perceptions of T.Q.M implementation. in Lithuanian Education Institutions, conference proceedings from T.Q.M. for higher education institutions" 30-31
5. August, Verona
6. Quality Assurance Agency. (accessed), 2006, Web site: www.qaa.ac.uk
7. Wiklund, Hakan, et a1 (2003): Embedding Quality: The Challenges For Higher Education, Quality Assurance In Education, Vol. 12, Iss. 4,.