

إعداد نظام الجودة الشاملة في الجامعات العراقية دراسة حالة جامعة جيهان- اربيل

جاوان حسين الجاف¹، احمد جميل المدرس²

¹قسم القانون، كلية القانون والعلاقات الدولية، جامعة جيهان- اربيل، كردستان، العراق
²قسم القانون، كلية الامام الاعظم، كركوك، العراق

المستخلص

أن الكثير من الجامعات العراقية وكذلك جامعات إقليم كردستان بدأت بشكل واضح في استخدام نظام الجودة الشاملة (Total Quality Management) ، ولكن كانت بانتظارها مجموعة من المعوقات النظرية والعملية على حد سواء، من خلال وجود القوانين والتعليمات التي تتعارض مع نظام الجودة. وهدفت هذه الدراسة الى توضيح مفاهيم الجودة ومعايير وأساليب تطبيقها وأهمية شمولها في جميع مفاصل المؤسسة والجامعة. وذلك من خلال الإجابة عن السؤال التالي (ماهي الطريقة الأفضل لتجاوز المعوقات أمام تطبيق نظام الجودة الشاملة في الجامعات العراقية؟). وتم استخدام استبانة مكونة من 52 فقرة موزعة على 8 محاور رئيسية ، ومن نتائج البحث وجدان . إن محوري القيادة و الإتصالات من أكثر المحاور جودة و يحتاج محور الآلات و المعدات الى إهتمام أكبر من قبل الإدارة اما بقية المحاور فكانت ضمن النطاق النموذجي . وفي ضوء النتائج تم وضع بعض التوصيات من أهمها تعزيز دور المؤسسات التعليمية و الأكاديمية في تبني و تطوير معايير محلية أو إقليمية بالإضافة الى تحديث القوانين و القرارات المحلية كي تتناسب مع معايير ضمان الجودة للقطاع التعليمي العالمية .

مفاتيح الكلمات: الوعي، الجودة الشاملة، الجامعات العراقية ، جامعة جيهان- اربيل.

1. المقدمة

من خلال التخطيط الجيد المدروس وتبديل النظام الإداري في الجامعة من خلال إلغاء بعض الحلقات التي تثقل كاهل الجامعة ألا وهو الروتين وبعض الحلقات الزائدة، ولا بد من إجراء التغيير من خلال طبيعة صنع القرار في الجامعة ألا وهو الأهم بإعطاء صلاحيات واسعة للمدراء في الأقسام والشعب، أي التحول من الشخصية والطبيعة الفردية والارتجال (نظام المركزية المطلقة) إلى نظام اللامركزية، أو الصلاحية الميدانية المعمول به في الجامعات العالمية. واسلوب القوانين الصارمة الجامدة التي أدت بدورها إلى إلغاء الفرد وإمكانياته وإصابة فكره بالجمود، إلى منجم قائم على أساس الإبداع والرغبة في التطور الذاتي والثقة والصلاحية الميدانية، من أخذ زمام المبادرة في المواقف والأحداث.

هدف البحث

أن هدف البحث الأساسي هو توضيح مفاهيم الجودة ومعايير وأساليب تطبيقها وأهمية شمولها في جميع مفاصل المؤسسة والجامعة.

أهمية البحث

تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال الحاجة إلى الأرتقاء بمستوى الجامعات العراقية من خلال ظهور مظاهر الضعف في مستوى الخريجين والتي أصبحت السمة الأساسية

أشيع مصطلح استخدام نظام الجودة الشاملة خلال الفترة الأخيرة من هذا القرن تحت عنوان Total Quality Management في نطاق الجامعات على وجه الخصوص، حيث كانت في البداية مقتصره على بعض من الشركات في القطاع الخاص، ثم تدرجت حتى وصلت إلى مفاصل المؤسسة التعليمية. أن الكثير من الجامعات العراقية وكذلك جامعات إقليم كردستان بدأت بشكل واضح في استخدام نظام الجودة، ولكن كانت بانتظارها مجموعة من المعوقات النظرية والعملية على حد سواء، من خلال وجود القوانين والتعليمات التي تتعارض مع نظام الجودة. وعندما ترغب جامعة ما الأخذ بهذا النظام، لا بد من وضع الأسس اللازمة

مجلة جامعة جيهان- اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية
المجلد 5، العدد 2 (2021).

أستلم البحث في ٢٦ شباط 2021؛ قُبل في 25 حزيران 2021
ورقة بحث منتملة: نُشرت في 30 تموز 2021

البريد الإلكتروني للمؤلف: jawan.hussein@cihanuniversity.edu.iq

حقوق الطبع والنشر © 2021 جاوان حسين الجاف، احمد جميل المدرس. هذه مقالة الوصول اليها مفتوح

موزعة تحت رخصة المشاع الإبداعي النسبية - CC BY-NC-ND 4.0

بطرق وعلاجات واضحة ودقيقة من أجل الوصول إلى أفضل النتائج بأقل التكاليف)). السؤال المهم الذي يُطرح: ما الفائدة من تطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي لدى الفئات المختلفة (المجتمع، الدولة، الطلاب)؟ وتكون الإجابة من خلال معرفة الأهداف الأساسية لكل فئة من تلك الفئات وطموحها والتخطيط للمستقبل، فأن هذا النظام يعني بالدرجة الأساس قدرة المؤسسة الجامعية على تقديم منتج عالي المستوى خالي من الأخطاء، والعمل على إرضاء الزبائن والوفاء باحتياجاتهم.

ولأن الجامعة مركز علمي فأنها تجمع أمرين هامين، هما:

1- التعليم العالي.

2- البحث العلمي.

وأنه بدون التعليم تُصبح الجامعة مؤسسة بحث علمي لا غير، وتفقد إحدى أهم الوظائف الخاصة بها، من خلال توفير القوى البشرية والعاملة على تطويره والنهوض به، أما إذا تخلت عن البحث العلمي، تتحول الجامعة إلى معهد تخرج المهنيين، حيث لا بد من الجمع بين التعليم والبحث العلمي. حيث أن مستوى الدراسات والبحوث يتحدد بأعضاء هيئة التدريس والإدارة، الطلاب، الميزانية، المناهج الدراسية. والذي تم ذكره لما له من دور مؤثر في مسيرة الجامعة⁽⁵⁾.

فإذا كان تطبيق نظام (TQM) في المؤسسة التعليمية يتطلب مجموعة من المعايير:

1- اقناع المؤسسة الجامعية أن الجودة هي معيار التميز.

2- تقديم أفضل ما لديها لزيائتها من أجل كسب ثقتهم.

3- إدخال السعادة في نفوس الزبائن.

4- اعتماد المؤسسة الجامعية معيار الأقسام بكل التفاصيل الصغيرة والكبيرة.

يعتمد نظام TQM في التعليم على ثلاثة عناصر أساسية وهي:

فلسفة الأداء: تحديد مفاهيم الأداء للجودة وتعيين أهمية الأهداف الواجب تطبيقها، ويحدد هل أن الطالب الذي يتخرج هو الأساس في العملية التعليمية أم أن اكتسابه خلال التربية والتعلم على صنوف المعارف والمهارات والقيم الأخلاقية؟ حيث من الطبيعي أن يكون العمل على تنمية القدرات والمهارات الذاتية لدى الطالب⁽⁶⁾.

أهداف المؤسسة التعليمية: هو تحديد الأهداف في البداية من خلال خطط محددة، وبالتوافق مع المنتجات المميزة للمصانع والمسائل وفق نظام الآيزو، والمنتج في المؤسسة التعليمية هو الطالب. فأن أداء الطالب المتخرج في سوق العمل يجب أن يكون بأعلى مستوى.

العمليات والتقييم والتوثيق: أي هي طبيعة الإجراءات السائرة وفق معايير محددة، ثم المراجعة واستقبال الملاحظات والرأي من جانب الفئات المختلفة التي ساهمت في العملية التربوية والتعليمية من أولياء أمور الطلبة وأفراد المجتمع وأصحاب رؤوس الأموال، وبعدها إجراء عملية تقييم على كافة الملاحظات، تحديد جودة الخدمات التي تُقدّم، واستخدام الموظفين لتطوير هذه المنتجات وتصحيح كافة المسارات التي حدث فيها خلل أو انحراف⁽⁷⁾.

للسنوات السابقة، وأنعكاسه على مستوى الاعتراف بالشهادات المنوحة في الجامعات العالمية، يضاف إليه مشكلة القبول في الدراسات العليا في الجامعات الرصينة. والحاجة الماسة لدراسة معايير الجودة وأسلوب تطبيقها والمعوقات التي تواجهها، مع الأخذ بنظر الاعتبار التخلص من الآفات والأمراض والعادات الجامعية القديمة والمتكئة في الوسط الجامعي.

مشكلة البحث

أن الجامعات العراقية تعاني من مشاكل كثيرة وعديدة انعكست على المستوى العلمي للطلبة يُضاف إليه نوعية الأساتذة وأساليب التدريب، الأمر الذي جعلها تغادر المراتب المتقدمة في لأحة تصنيفات الجامعات العالمية.

عليه سوف نعرض بعض المعوقات التي تقف أمام تطور الجامعات من خلال اتخاذ تطبيقات الجودة الشاملة في تحسين الجودة.

أن نظام (TQM) اعتبر من أفضل الأساليب الإدارية الحديثة التي تنقل المؤسسة من مراحل متدنية إلى مراحل متقدمة، إلا أنه يتطلب إرادة وعزيمة من صانع القرار، وأموال كبيرة من أجل تحسين الأداء بالطريقة الصحيحة والعلمية. أما الإشكالية الأساسية هي: (ماهي الطريقة الأفضل لتجاوز المعوقات أمام تطبيق نظام الجودة الشاملة في الجامعات العراقية؟).

المحور الأول: الجودة وعلاقتها بالتعليم الجامعي

تسعى الدول الطموحة والراغبة إلى تحسين الأهداف التنموية وزراعة الأسس الحديثة، نتيجة التقدم السريع على مستوى العالم، وهذا الأمر لا يأتي إلا عن طريق الجهود الحثيثة لتحقيق أهدافها. ومن الجدير بالذكر أن تؤدي الجامعات الدور الأكبر في تحريك مشاريع التنمية وتقوية معايير التحديث، لأنها أرفع المؤسسات وأكثرها تأثيراً ودقة في توفير ما يحتاجه المجتمع والتنمية من متخصصين في مختلف المجالات. في اللغة العربية أن الجودة من الجذر (جود) أو (جاد) وهو أصل يدل على كثرة العطاء والجواد هو السخي وليس الكريم لأن الأول يعطي بلا مسألة من السائل لتجنيبه ذات السؤال أما الكريم فيعطي السائل، وقيل أن اشتقاقات الجود هو الجيد وهو ضد الرديء وجاد الشيء يجود جودة، بمعنى أجاده وصار جيداً وأحسن أداءه، وقيل إن أجاد بمعنى أتى بالجيد من القول والفعل⁽¹⁾.

أما المنظمة الدولية للمواصفات القياسية فقد عرفت الجودة بانها ((بمجملة مميزات مادة ما تحدد القدرة على تلبية الحاجات))⁽²⁾.

وفي الإطار الجامعي فإن الجودة لمؤسسة تعليمية هو اتحاد الجهود وانضواء الطاقات المختلفة لرجال الإدارة والعاملين، بشكل جماعي لتحسين المنتج⁽³⁾.

حيث يرى بعض الباحثين إلى أن الجودة الشاملة في التعليم تعني (Efficiency) والفعالية (Effectiveness)⁽⁴⁾، فالكفاءة هي ((القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات))، وهناك من يعد جوهر الكفاءة بتمثل بتعظيم النتائج، وتدني التكاليف، أي احتواء أحد الأطراف على بلوغ أقصى ناتج بتكاليف محدودة ومعينة، بينما الطرف الآخر يحتوي على الحد المقرر من الناتج بأقل تكلفة⁽⁴⁾.

وهنا يُمكن القول بالأبعاد التعريفية للجودة في مجال التعليم مصطلحات شاملة ومهمة، وكلها تؤدي إلى معنى واحد ((هو الاستخدام الأمثل للإمكانيات والقدرات المتوفرة

المحور الثاني: كيفية نجاح نظام الجودة في التعليم العالي

لابد في البداية من توفير الأرضية المناسبة والمناخ الملائم في الجامعات وهذا الأمر لا يتم إلا عن طريق مجموعة من المتطلبات الأساسية:

القرار السياسي:

أن نظام الجودة الشاملة هو قرار استراتيجي وله اهداف طويلة الأمد، ويتطلب أن تتبنى الدولة ممثلة بأعلى سلطة سياسية على المستوى العلمي والأكاديمي والتربوي، ولا يمكن النجاح في هذا النظام إذا كان هنالك خلل أو اختلاف بين الإدارة التعليمية والإدارة السياسية.

القيادة الإدارية:

من الضروري أن يتم اختيار القيادات الجامعية وفقاً لمعايير الكفاءة والقدرة على الإنجاز، يضاف إليه الجوانب المهنية والأخلاقية.

التدريب المستمر:

لابد من الاستمرار في التدريب العلمي للقيادات الميدانية وتزويدهم بالمهارات والمعلومات التي تُمكنهم من تطبيق هذا النهج الإداري. من خلال مراجعة دورية لنوعية الخلل أو النقص في المهارات التي يجب توافرها في القائد الميداني سواء كان إدارياً أو استاذاً جامعياً أو موظفاً بدرجة متقدمة.

البيئة المناسبة:

عندما نريد تطبيق نظام الجودة الشاملة لابد من وجود أرضية وبيئة مناسبة في قطاع التعليم (الحكومي والأهلي) أو الجامعة وتفرعها، من خلال اللقاءات الدورية والإعلان، فالقرار الروتيني لا يجدي نفعاً، فإذا تولدت القناعة والثقة بين الإدارة والعاملين، سوف يسهل استخدام هذا النظام.

أن التميز والابداع والريفي في العمل من الناحية النوعية تتطلب قاعدة معرفية كبيرة، وتشخيص جوانب القوة والضعف في جميع عناصر الأداء. هناك مجموعة من الطرق نستطيع من خلالها أن نشخص هذه الجوانب، وهي كالتالي⁽⁸⁾:

الطالب:

يعتبر الطالب هو محور العملية التعليمية والتربوية فهو الغاية الأساسية لعملية التعليم والتربية، فيجب أن يكون هنالك اهتمام للمنهج التعليمي ورفع كفاءة الطالب، فإن المنهج الحديث يقوم على أساس النفسي الذي يراعي من خلاله الحاجات والخبرات وتعتبر ذات قيمة كبيرة لمعرفة ما يفضله وتناسب مع احتياجاته واستعداداته وإهاماته. أن التحدي الأكبر أمام إدارة الجامعة هو تكوين شخصية الطالب وأسلوب تفكيره واكتساب المعلومة.

حيث لابد أن يكون التركيز على شخصية الطالب من خلال تعزيز هذه الشخصية كالقراءة والاستمرار في كسب المعرفة وعدم التوقف عنها بحجة الإنتهاء من السنة الدراسية، وكذلك أيضاً مشروع الحوار الذي يعزز ثقافة الحوار ويكسب الطالب الثقة بالنفس وأن يكون لديه القدرة على التحليل والاستنتاج.

ومن أجل استفادة الطالب من الدراسة الجامعية، فلا بد من:

- 1- توخي العدالة والموضوعية في كل ما يخص الطلاب.
- 2- الاهتمام المتزايد بالليات قبول الطلبة في الجامعات والدقة في نوعية الطلبة وأن لا يكون العامل المادي هو المعيار الأهم.
- 3- وجود خطة أو دراسة في اختيار الطلبة المتميزين من أجل التحاق الطلبة بالجامعة.

- 4- الاهتمام بالنشاطات اليومية والاسبوعية والإرشاد الطلابي والتدريب الصيفي.
- 5- الخدمات الطلابية (الترفيه الطلابي وفق معايير محددة والوقت المناسب).
- 6- مراجعة وتقييم نظام التحصيل الدراسي للطلاب.

عضو هيئة التدريس (الاستاذ الجامعي):

أن الاستاذ الجامعي هو العصب الأساسي في التعليم الجامعي والذي يؤدي دوراً مهماً وفعالاً في العملية التعليمية، ولابد من اعداده بشكل جيد ليتلائم مع قدراته ومهاراته العلمية، وأن مستوى الوعي والإدراك المعرفي لدى الأستاذ والمسؤولية الملقاة على عاتقه والأمانة تعد من أهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها الأستاذ الجامعي.

هنالك بعض المعايير المهمة التي تتسجم مع هذه المهمة الكبيرة وهي:

- 1- متابعة أوضاع الأساتذة وعدم إهمالهم.
- 2- وجود نظام جيد ومتطور لاختيار الأستاذ المتميز دون الرجوع إلى المحسوبة والعلاقات.
- 3- التشجيع من خلال المشاركة في المؤتمرات والندوات والدورات المتخصصة.
- 4- بذل جهود كبيرة في التدريس والاهتمام بالطلاب والكشف عن الكفاءة وتخصيص جوائز للطلاب والأستاذ من خلال المسابقات والمؤتمرات الطلابية.
- 5- التشجيع على البحث العلمي الجاد والرصين من خلال وضع مكافآت مادية.
- 6- توفير المستلزمات الضرورية في رفد الأستاذ والإداري والطالب بكل الوسائل التعليمية.
- 7- إن قيمة الجامعة هي من قيمة اساتذتها ولذلك من الضروري إعطاء الأستاذ كامل الاحترام والتقدير الذي يستحقه داخل الجامعة وخارجها وتقليل المعوقات أمام مكانة الأستاذ الجامعي.
- 8- مراجعة الأنظمة والقوانين والتعليمات بالتنسيق مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال تشخيص الخلل وعدم السماح بخرقها والتدخلات الخارجية لمصالح فردية وفتوية.

المكتبة:

- 1- أن تكون المكتبة مفتوحة للطلاب في جميع الأوقات لاسيما في المساء وتوفير جميع المستلزمات.
- 2- تطوير الآليات الإلكترونية في جمع المعلومات وتقديمها إلى الطلاب.
- 3- توفير أحدث الكتب والمراجع والدوريات والمجلات في المكتبة، وفي جميع اللغات.
- 4- استخدام أحدث الكتب والمراجع والدوريات والمجلات.

الخدمات المساندة:

- 1- توفير المختبرات الضرورية لأقسام الكلية العلمية والإنسانية.
- 2- توفير الورش المتخصصة بالصيانة.
- 3- توفير وتجهيز المختبرات والقاعات بالأجهزة والمعدات والوسائل التعليمية.
- 4- تحسين أجواء الكلية من حدائق وزهور وكافتريا ومكاتب استنساخ

- ومكاتب اترنت.
- 5- إلحاق العاملين والإداريين والفنيين في الجامعة بدورات تدريبية.
- 6- تطبيق المعيار المقبول لإنتاجية الطالب وهو أن يكون لكل أستاذ خمسة وعشرين طالباً في القاعة.
- 7- وجود وحدة التدريب والتطوير في الجامعة لتكون مسؤولة عن التدريب وتطوير قدرات القوى الإدارية.
- 9- ضعف الانتماء إلى المؤسسة، ولعدة أسباب منها:

الهيئة الإدارية:

- 1- أن تتوفر القناعة الراسخة لدى الإدارة العليا في الجامعة بإحداث التغييرات اللازمة.
- 2- وضوح الرؤية والمهام لجميع الهيئة الإدارية.
- 3- المراجعة المستمرة للقوانين والأنظمة واللوائح مع الجهات المعنية.
- 4- تقويم الهيكل الإداري لإدارة التعليم.
- 5- مراجعة الإجراءات والقواعد وأساليب العمل الداخلية في الجامعة.
- 6- وجود لائحة المهام والمسؤوليات المطلوبة من الموظف الإداري.
- 7- الاهتمام بالتخصص الوظيفي في وضع الموظف المناسب في المكان المناسب.
- 8- إعطاء الموظف الترقية الوظيفية التي يستحقها بناءً على تميزه في العمل.
- 9- تحديد الوقت المناسب لكل مهمة من المهام التي يكلف بها الموظف.

- 1- **قلة المؤيدين والمتفهمين:** أن هناك الكثير من القيادات الجامعية تكون معارضة للتغيير وغير مؤيدة، وإذا صدر القرار بالتطبيق ستكون هنالك معارضة واضحة من أجل الإيقاع به، مما يتطلب الأمر التخطيط والمنهج الواضح له.
- 2- **ضرورة توفير المتطلبات الأساسية:** إن قيام جامعة ما بتطبيق هذا النظام فلا بد من توفير الاحتياجات والمتطلبات.
- 3- **عدم استنساخ التجارب:** إن قيام مؤسسة بتقليد واستنساخ النماذج المطبقة في مؤسسة أخرى دون أي تعديل ودون مراعاة، سيستسبب بالفشل والإرباك.

- 4- **التركيز على الجانب التقني على حساب العنصر البشري:** إن العنصر البشري هو الذي سيطبق المنهج الإداري الجديد، فلا بد من الاهتمام به ورعايته.
- 5- **عدم تحديد الحاجات تحديداً جيداً:** إن رضا العميل أو الزبون هو الهدف الأساسي لنظام الجودة الشاملة. فإذا لم تحدد حاجات العملاء ورغباتهم وتوقعاتهم فإن الخدمة المقدمة لهم لن تفي بالغرض.

المحور الرابع: نظام الجودة وتطبيقه الواقعي (جامعة جيبان-اربيل)

- 1- تقييم جودة مقياس رؤية ورسالة و أهداف جامعة جيبان – أربيل باستخدام أداة تشخيص الانحراف
- 2- 1.3 مقياس رؤية ورسالة و أهداف المؤسسة التعليمية و خططها:
- 3- يعتبر هذا المقياس من أول مقاييس دليل معايير ضمان الجودة والإعتماد للجامعات العربية الصادر عن إتحاد الجامعات العربية – و الذي تعتبر جامعة جيبان/ أربيل عضواً فيه – حيث جاء إعداد هذا الدليل ثمرة لجهود مكثفة لنتيجة من الخبراء والمتخصصين في مجال الجودة على المستويات المحلية والعربية والدولية ، ونتيجة دراسة مستفيضة للصيغ المعمول بها على مختلف الصعد ، وبعد التأكد من المطابقة شبه الكاملة للمقاييس النوعية والكمية المطبقة عربياً وعالمياً حيث يتناول هذا الدليل بالتفصيل المقاييس النوعية والكمية للعناصر الأساسية التي تكون بمجموعها التقويم النهائي لجودة المؤسسة

المحور الثالث: معوقات تطبيق نظام الجودة في الجامعات العراقية

يعتبر التعليم أحد الأركان الأساسية من أجل النمو والتطور وأحد الحاجات الأساسية لكافة المجتمعات الإنسانية.

وليس من المستغرب أن تأخذ الجامعات العراقية وعلى رأسها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مواكبة التطور العلمي والعالمي في مجال التعليم وتحسين مستوى التصنيف الجامعي، وتطوير المؤسسات التعليمية بما يتلائم مع متطلبات العصر.

أن الجامعات والمؤسسات التعليمية تقدم الخدمات، فعلى هذا الأساس نجد أن القطاع الخاص أخذ دوره بالمشاركة في التعليم وتقديم الخدمات التعليمية إلى المستفيدين لاسمياً بعد عام 2003. أن هذه المتغيرات تفرض على القيادات السياسية من ناحية فلسفة الدولة، والإدارة الجامعية من ناحية تحسين الأداء واتخاذ أنماط جديدة في أساليب التفكير والأساليب الإدارية.

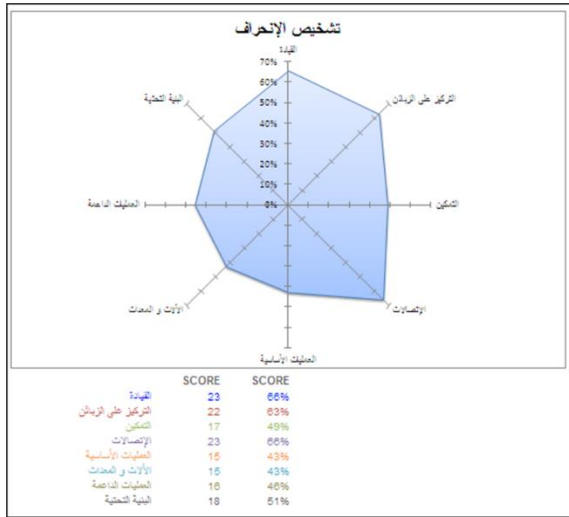
إن أهم المشاكل التي تُعاني منها الجامعات العراقية يُمكن إدراجها بما يأتي:

- 1- التدخل الدائم في سياسة إدارة الجامعة من قبل الحكومة أو وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالإضافة إلى مالك الجامعة من حيث الجامعات الأهلية.
- 2- عدم قناعة بعض المدراء والإداريين بالتدريب والتغيير والتطوير.
- 3- جمود القوانين والأنظمة وعدم المرونة وتغليب الروتين.
- 4- ضعف الإمكانيات المالية المخصصة من قبل الحكومة والاعتماد على سياسة الأمر الواقع والتنفيذ حسب المتوفر.
- 5- ضعف المدخلات من وزارة التربية وقلة المهارات الأساسية

- التعليمية.
- 24- هل تتضمن اهداف المؤسسة العناية بالحضارة العربية والاسلامية ونشر تراثها والاهتمام بالقيم الدينية وتعزيز الانتماء الوطني ؟
- 25- هل تتضمن اهداف المؤسسة التعرف على التكنولوجيا المتقدمة وتنمية القدرات لاستيعابها وتصنيعها محلياً ؟
- 26- هل تعنى اهداف المؤسسة في الربط بين التعليم الاكاديمي وقطاعات الانتاج المختلفة ؟
- 27- هل تركز اهداف المؤسسة على ادخال طرق حديثة في نظام التعلم التي تزيد من قدرة الطالب على الابداع والابتكار ؟
- 28- هل تتضمن رسالة المؤسسة واهدافها خدمة المجتمع ؟
- 29- هل تحقق رسالة المؤسسة اهدافها وتلبي طموحاتها ؟
- 30-
- 31- مقياس جودة التخطيط في المؤسسة
- 32- هل للمؤسسة استراتيجية خاصة بها ؟
- 33- هل للمؤسسة خطط عمل تنفيذية لتطبيق استراتيجيتها ؟
- 34- هل تم اعتماد الاستراتيجية الخاصة بالمؤسسة من قبل مجلسها ؟
- 35- هل تغطي الخطط التنفيذية اهداف استراتيجية المؤسسة ؟.
- 36- هل تستند المؤسسة الى رسالتها واهدافها في عملية التخطيط واتخاذ القرار ؟
- 37- هل تتصف خطط المؤسسة بالمرونة لاستيعاب المستجدات ؟
- 38- هل تتضمن الخطط التنفيذية للمؤسسة نظام الاولويات للانشطة والمهام المطلوب تنفيذها ؟
- 39- هل تراجع المؤسسة خطط عملها وتعديلها وتحسنها بصورة دورية ؟
- 40- هل هناك تحديد دقيق لمسؤوليات تنفيذ الانشطة والمهام التي تتضمنها الخطط التنفيذية ؟
- 41- هل تتضمن الخطط التنفيذية جداول زمنية للتنفيذ ؟
- 42- هل يوجد في الخطط التنفيذية مؤشرات للتقويم ؟
- 43- هل تم ترجمة الخطط التنفيذية الى موازنة مالية تقديرية ؟
- 44- هل تم اعتماد الخطط التنفيذية من قبل مجلس المؤسسة ؟
- 45- هل تساهم خطط المؤسسة في تحسين الوضع التنافسي للمؤسسة ؟
- 46- هل تحرص المؤسسة على اشراك اعضاء هيئة التدريس ورؤساء الادارات في اعداد الخطط السنوية واتخاذ القرارات ؟
- 47- هل تجري المؤسسة عملية تخطيط استراتيجي شامل لجميع الكليات والوحدات الادارية ؟
- 48- هل خطط المؤسسة قابلة للتحويل الى مشاريع تطبيقية ؟
- 49- هل توفر المؤسسة نظاماً للتدقيق الداخلي لنتائج الخطط من اجل التحسين المستمر ؟
- 50- هل تطلب المؤسسة من كل كلية تقديم خطة شاملة للمرحلة القادمة
- 51- هل يتم وضع خطط مفصلة للوحدات الاكاديمية والادارية في المؤسسة ؟
- 52- هل خطط المؤسسة تتضمن المراحل الزمنية للتنفيذ ؟
- 53- استخدام أداة تشخيص الإنحراف في تقييم جودة مقياس رؤية ورسالة و أهداف جامعة جيبان – أربيل:
- 4- حيث يضم هذا المقياس عدداً من المؤشرات التي تعلق برؤية ورسالة و أهداف المؤسسة التعليمية و خططها و المطلوب من أعضاء فريق التقويم القيام به أثناء فحص المؤسسة ، حيث يجب على فريق الجودة أن يقوم بجمع الادلة والمعلومات والبيانات التي تتعلق برؤية ورسالة واهداف المؤسسة وخططها قبل الاجابة على عبارات المقياس ، ثم تبادل الاراء والمناقشات بين اعضاء الفريق ومن ثم الوصول الى الاحكام والتقديرات و بعد ذلك لا بد من إرفاق الأدلة و الناذج المطلوبة من قانون المؤسسة و أنظمتها و تعليمها بالإضافة الى خطة المؤسسة المرورية و المستقبلية
- 5- مؤشرات مقياس رؤية ورسالة و أهداف المؤسسة التعليمية و خططها:
- 6- يتم تصنيف هذه المؤشرات الى صنفين :
- 7- مؤشرات جودة رؤية ورسالة واهداف المؤسسة التعليمية :
- 8- هل تتوفر في المؤسسة رسالة واضحة ومحددة تعبر عن رؤيتها واهدافها التربوية العامة والخاصة ؟
- 9- هل تم ترجمة رسالة المؤسسة الى اهداف محددة ؟
- 10- هل شاركت كل الاطراف المعنية داخل المؤسسة وخارجها في صياغة رؤية المؤسسة ورسالتها واهدافها ؟
- 11- هل تم توضيح مضمون الرؤية والرسالة مع الاطراف المختلفة داخل وخارج المؤسسة ؟
- 12- هل اهداف المؤسسة شاملة ومتكاملة مع الغرض الذي انشأت المؤسسة ؟
- 13- هل اهداف المؤسسة قابلة للقياس ؟
- 14- هل تمت المصادقة على رسالة المؤسسة واهدافها من قبل مجلس المؤسسة الاعلى ؟
- 15- هل تم الاعلان ونشر رسالة المؤسسة واهدافها للمجتمع ، واطباء هيئة التدريس ، و الاداريين ، والطلبة ؟
- 16- هل تراجع المؤسسة رسالتها واهدافها وتتقنها بصورة منتظمة من اجل التحسين والتطوير ؟
- 17- هل تتسم اهداف المؤسسة بالواقعية والطموح معاً ؟
- 18- هل تتضمن اهداف المؤسسة النتائج المتوقعة من الخريجين ؟
- 19- هل توضح رسالة المؤسسة اشكال العلاقة بينها والمؤسسات المماثلة المحلية والعالمية ؟
- 20- هل يتم الاعتماد على اراء الخبراء والاستشاريين في اتخاذ القرارات ؟
- 21- هل تعمل المؤسسة على ترتيب الاولويات في ضوء المتطلبات التنافسية ؟
- 22- هل تركز اهداف المؤسسة على اتاحة فرص الدراسة والتخصص والتعمق في ميدان المعرفة ؟
- 23- هل تركز اهداف المؤسسة على تشجيع البحث العلمي والاستقلال الفكري وتنمية روح العمل الجماعي ؟

المنظمة الناجحة لأنها حجر الأساس لأي منظمة ، ولغرض القيام بأعمال صيانه جيدة و ناجعة للبنية التحتية كان لابد من قياس الإنحراف و تشخيصه.

أظهرت نتائج تحليل الإستبانات باستخدام أداة تحليل الإنحراف تفاوتاً في جودة تطبيق مقياس رؤية و رسالة و أهداف جامعة جيبان / أربيل وذلك بسبب البيئة الإجتماعية و السياسية الأنية ، والشكل (1) يوضح تحليل النتائج .



الشكل (2) نتائج تحليل تشخيص الإنحراف باستخدام التخطيط النسيجي

حيث أن :

0% - 20% : نسبة منخفضة جداً ، وتعتبر مصدراً للقلق و لذلك يجب تركيز الإهتمام عليها .

20% - 40% : نسبة منخفضة ، تحتاج الى الإهتمام من خلال فهم الاحتياجات و تلبية المتطلبات.

40% - 60% : نموذجية و لكن يجب تطوير بعض الآليات لتحقيق جودة أف

60% - 80% : جيدة جداً ، ولكنها ليست مثالية .

80% - 100% : مثالية ، ولكن لا بد من الإستمرار بالتحسين المستمر .

الخاتمة والتوصيات

بشكل عام فإنه :

إن تطبيق معايير ضمان الجودة في القطاع التعليمي يعتبر من البدييات في الدول التي تمتلك بنية تحية و أكاديمية جيدة كما هو الحال في المؤسسات التعليمية في العراق مما يؤدي الى توثيق العلاقة ما بين مخرجات المؤسسات التعليمية و متطلبات السوق العربي تمتلك المؤسسات التعليمية القدرة الرائدة في إرفاد سوق العمل بمخرجات ذات جودة عالية و لكن المؤسسات التعليمية العراقية و العربية مرت بأوقات عصيبة جعلها غير قادرة على تلبية متطلبات و إحتياجات السوق ، ولكنها إستطاعت إجتياز تلك الظروف وإن كانت لحد الآن في حالة من التطور السريع و المتوازي مع التطور المؤسساتي لسوق العمل العربي

وبشكل خاص للجانب العملي فإنه:

إن متوسط تشخيص الإنحراف لتقييم معايير ضمان الجودة هو ضمن النطاق النموذجي ، ولكن يجب تطوير بعض آلياته لتحقيق جودة أفضل .

إن محوري القيادة و الإتصالات من أكثر المحاور جودة ، حيث أنها يقعان في النطاق

54- قام الباحثون في هذا البحث بتطبيق أداة تشخيص الإنحراف لتقييم مقياس رؤية و رسالة و أهداف المؤسسات التعليمية لإتحاد الجامعات العربية المطبقة في جامعة جيبان / أربيل ، من خلال تحليل إجابات إستبانات تم توزيعها على 50 أكاديمي و طالب و موظف في جامعة جيبان / أربيل ، وكذلك من خلال تحليل المعلومات التي تم الحصول عليها من قسم ضمان الجودة في الجامعة ، تتكون الإستبانة من 8 أجزاء يحتوي كل جزء على 7 أسئلة يتم تقييمها من بالدرجات (1-5) وكما موضح في الجدول (1).

الجدول (1) تقييمات الأسئلة

الدرجة	النسبة المئوية	التفاصيل
1	0%	ضعيف جدا
2	25%	ضعيف
3	50%	متوسط
4	75%	جيد
5	100%	جيد جدا

إن الإستبانة مقسمة الى 8 أجزاء هي :

1. القيادة : تعتبر القيادة من الأمور المهمة سواءاً بالنسبة لدورة حياة المنظمة أو لعمليات أو مخرجات المنظمة ولذلك كان من الضروري قياس مقدار الإنحراف في قيادة المنظمة لتصبح القيادة فاعلة بشكل أكبر في المستقبل.
2. التركيز على الزبائن : ينبغي أن يكون التركيز على الزبائن من الدوافع الأساسية لأعمال أي منظمة ، ولذلك فإن قياس الإنحراف يخلق قيمة إيجابية في نظر الزبون بشكل عام و رئيسي ، ويوضح مدى إهتمام المنظمة بمخرجاتها لأجل إرضاء الزبون.
3. التمكين : إن قياس الإنحراف في تمكين الموظفين سيعكس بشكل إيجابي الآليات التي تستخدمها المنظمة للتعامل مع الموظفين و كيفية الأخذ بأرائهم و الإستفادة من ملاحظاتهم في تحسين سير العملية داخل المنظمة.
4. الإتصالات : تعتبر الإتصالات و السياسات المتربطة بها من اللبنة الأساسية لتبادل معرفة وظيفية فعالة بين مستويات الإدارة المختلفة و بالتالي التحقيق الأمثل لمتطلبات الزبون.
5. العمليات الأساسية : إن العمليات الأساسية هي أهم ما يجب قياس إنحرافه لأنها تؤثر و بشكل مباشر في المنتج و جودته .
6. الآلات و المعدات : لأجل تحقيق الميزة التنافسية و الحصول على رضا الزبون لابد من قياس إنحراف المعدات و الآلات و التحقق من سبب الإنحراف مما سيؤدي الى تقليل التلف في المخرجات و بالتالي التحسن الملحوظ في المنتج.
7. العمليات الداعمة : تؤثر العمليات الداعمة على رضا الزبون بشكل كبير و لذلك لابد من قياس إنحرافاتها لغرض تقويمها و الحد منها في المستقبل ، حيث يمكن إعتبار التسويق و المبيعات و خدمات ما بعد البيع و أعمال الصيانة من العمليات الداعمة.
8. البنية التحتية : تعتبر البنية التحتية من أهم المتطلبات الواجب توفرها في

المعايير و المقاييس و المؤشرات لمتطلبات سوق العمل العربي .
3. تعزيز دور المؤسسات التعليمية و الأكاديمية في تبني و تطوير معايير محلية أو إقليمية بالإضافة الى تحديث القوانين و القرارات المحلية كي تتناسب مع معايير ضمان الجودة للقطاع التعليمي العالمية .

الهوامش

تاج العروس، المجلد 4، ص 303-404.
تعريف الآيزو (ISO) وهي المنظمة العالمية للتقييس International Organization for Standardization وهي اتحاد عالمي مقره في جنيف ويضم في عضويته أكثر من 90 هيئة.
اسماعيل محمود ذياب، مشروع خطة مقترحة لتطبيق نظام الجودة في المجال التعليمي، بحث منشور مقدم إلى مؤتمر إدارة الجودة، كلية التجارة في جامعة الزقازيق، جمهورية مصر العربية، 11-12/5/1997.
عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، الجزائر، 2001، ص8.

سالم محمد البياتي وحسناء ناصر ابراهيم، أثر العوامل الاقتصادية

Egbert, D.W., A macro-Analysis of Qualit Assessment in Higher Education, Vol.19, No. 1, 1990, P. 60.

الجيد جداً ، مما يؤكد مكانه القيادة في تطوير تطبيق المؤشرات ، و كذلك دور الاتصالات في الإعلان التقني حول المؤشرات ، على الرغم من أنها يحتاجان الى تطوير بعض الآليات وذلك للوصول الى مثالية التطبيق .

يحتاج محور الآلات و المعدات الى إهتمام أكبر من قبل الإدارة حيث يعتبر الحلقة الضعيفة في عوامل تطبيق مؤشرات رؤية و رسالة و أهداف المؤسسة التعليمية ضمن الجودة ويحتاج الى التركيز على فهم الإحتياجات و تلبية المتطلبات ، ويعزى ذلك الى الظروف السياسية و الاقتصادية التي مرّ بها العراق في العقد الماضي .

تقع بقية المحاور ضمن النطاق النموذجي ، ولكنها تحتاج الى المزيد من المتابعة و التطوير لأجل الوصول الى مصاف الدول المتقدمة من ناحية تطبيق معايير ضمان الجودة و الإعتاد الأكاديمي بشكل عام و مؤشرات رؤية و رسالة وأهداف المؤسسات التعليمي

التوصيات :

1. إعداد كادر متخصص في دراسة مدى كفاءة معايير ضمان الجودة و تشخيص الإنحرافات الحاصلة في تطبيقها و أسباب تلك الإنحراف و محاولة وضع حلول جذرية لها
2. ضرورة متابعة البنية التحتية لإعداد معايير ضمان الجودة في القطاع التعليمي والعمل على زيادة كفاءته بشكل أكبر من ذي قبل ومدى تلبية تلك