أمكانية تطبيق برنامج الجودة لضمان الارتقاء بمستوى أداء الجامعات العراقية

م. د. أسعد غني جهاد
الجامعة المستنَّصرية/كلية الآداب

م.د. علي نعيم جاسم
الجامعة المستنَّصرية/كلية الآداب

الخلاصة:

ضمان الجودة (Quality Assurance) تعني الوسيلة التي يمكن من خلالها التأكد من أن البرامج الأكاديمية المستمدة من رسالة المؤسسة العلمية تتوافق مع المعايير(Standards) العالمية الموضوعة وان الخدمات الجامعية المقدمة تتلاءم مع رغبات المجتمع وطموحاته في الارتقاء بمستوى التعليم الجامعي ويجعله مقبولا" .

ان عملية الارتقاء بمستوى الجامعات والمؤسسات العراقية هو مطلب شعبي ومجتمعي بالاضافة الى كونه مطلب رسمي لأن الجامعات لابد ان تنهض بمسؤولياتها الكبيرة تجاه المجتمع ولابد ان يكون لها تأثير في البيئة التي تعمل فيها وكما أشار الامريكي (Sheldon) في عام (1923) الى أن مسؤولية أي منظمة هي بالدرجة الاولى مسؤولية اجتماعية ، وان استمرار أي منظمة يحتم عليها الايفاء بمتطلباتها الاجتماعية .

وعليه كان لزاما" على المؤسسات والجامعات العراقية النهوض بتلك المسؤوليات الاجتماعية وعليه قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتبني مشتتروع ضمان الجودة والاعتمادية ليكون بداية لمشروع كبير لجعل الجامعات والمؤسسات العلمية تحقق أهدافها ورسالتها التي تأسست من أجلها .

وعليه كان لابد من وجود معايير محلية مستمدة من البيئة العراقية يمكن من خلالها المقارنة مع الواقع الفعلي اضافة الى وجود تكافؤ في الفرص بين الجامعات والمؤسسات العراقية من حيث التخصيصات والامكانيات المادية والمالية والمعنوية لكي نضمن خط شروع واحد للجميع وكذلك يبقى المشروع غير كامل مالم يتم النظر بعين الاعتبار الى مدخلات العملية التعليمية وبنفس الضوابط والشروط للجميع لنكون قد وضعنا الجميع في نفس خط البداية .

وقد توصل الباحث الى جملة من الاستنتاجات ووضع التوصيات اللازمه لها كما تم إضافة بعض المعايير المقترحه التي تأخذ البيئة العراقية بنظر الاعتبار وتستطيع من خلالها الجامعات مقارنة ادائها بصورة موضوعية .

المقدمة :-

تعني ضمان الجودة (Quality Assurance) الوسيلة التي يمكن من خلالها التأكد من أن البرامج الأكاديمية المستمدة من رسالة المؤسسة العلمية تتوافق مع المعايير (Standards) العالمية الموضوعة وان الخدمات الجامعية المقدمة تتلاءم مع رغبات المجتمع وطموحاته في الارتقاء بمستوى التعليم الجامعي ويجعله مقبولا" .

ان عملية الارتقاء بمستوى الجامعات والمؤسسات العلمية هو مطلب شعبي ومجتمعي بالاضافة الى كونه مطلب رسمي لأن الجامعات لابد ان تنهض بمسؤولياتها الكبيرة تجاه المجتمع ولابد ان يكون لها تأثير في البيئة التي تعمل فيها وكما أشار الامريكي (Sheldon) في المؤتمركاليفورنيا العلمي عام (1923) الى أن مسؤولية أي منظمة هي بالدرجة الاولى

مسؤولية اجتماعية ، وان استمرار أي منظمة يحتم عليها الايفاء بمتطلباتها الاجتماعية .وعليه كان لزاما" على المؤسسات العلمية النهوض بتلك المسؤوليات الاجتماعية وعليه قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق بتبني مشروع ضمان الجودة والاعتمادية ليكون بداية لمشروع كبيرلجعل الجامعات والمؤسسات العلمية تحقق أهدافها ورسالتها التي تأسست من أجلها .

وعليه كان لابد من وجود معايير محلية مستمدة من البيئة العراقية يمكن من خلالها المقارنة مع الواقع الفعلي اضافة الى وجود تكافؤ في الفرص بين الجامعات والمؤسسات العلمية العراقية من حيث التخصيصات والامكانيات المادية والمالية والفنية لكي بغية تأمين خط شروع واحد للجميع .

وفي ضوء ذلك فقد تم تقسيم البحث الى ثلاثة محاور هي :-

المحور الاول : الاطار المفاهيمي لضمان الجودة

المحور الثاني : المعايير الموضوعة لمقارنة أداء المؤسسات العلمية

المحور الثالث : الجانب الاحصائي ومناقشة فرضيات البحث

أهمية البحث :

بيان دور المؤسسات التعليمية في العراق وامكانية تحقيق الاهداف المحددة بموجب قانون وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والمتمثلة في تقديم الخدمات الجامعية والتعليم العالي بمستوى يليق بسمعة تلك المؤسسات والجامعات وبيان مدى مساهمتها في تلبية الحاجات الاجتماعية للمجتمع .

مشكلة البحث :

قصور المعايير الموضوعة لتطبيق نظام الجودة للمؤسسات العلمية في البيئة المحلية فضلاً عن ضغف عملية المقارنة في قياس الاداء التي تعتمد المقارنات الافقية بين الجامعات العراقية دون الاخذ بنظر الاعتبار المقارنات العمودية مع جامعات ومؤسسات عالمية علاوة على انها لم تأخذ بنظر الاعتبارالرضا والقبول عن اداء هذه المؤسسات من قبل المجتمع .

هدف البحث :

يسعى الباحثان للوصول الى عدد من المؤشرات المقترحة لبناء مشروع نظام متكامل لضمان الجودة في المؤسسات التعليمية المحلية ليشكل اطار يستند اليه عند اجراء عمليات التقويم بغية تحديد التزام هذه المؤسسات بنظام ضمان الجودة للارتقاء بمستوى الخدمات وزيادة فاعليتها من خلال مخرجاتها من الكوادر العلمية وتحقيق الرضا المجتمعي لدور تلك المؤسسات.

فرضية البحث : اعتمد الباحثان فرضيتين أساسيتين هما :-

1- هناك علاقة معنوية (طردية) بين تطبيق برنامج الجودة وبين الارتقاء بمستوى أداء الجامعات العراقية .

2- هناك علاقة معنوية (طردية) بين تطبيق البرنامج والحصول على قناعة مجتمعية بدور تلك الجامعات من خلال الايفاء بالمستلزمات الاجتماعية .

منهج البحث :

لقد انتهج الباحثان منهج القياس الاحصائي للوصول الى معالجة مشكلة البحث وذلك من خلال أخذ آراء عينة من الخبراء والمختصين في مجال الاداء الجامعي عن طريق استمارة الاستبانة التي تم اعدادها للوصول الى اثبات الفرضيتين وباعتماد برنامج الجودة والاعتمادية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ومراجعة بعض الكتب العلمية في هذا المجال لتعزيز الجانب النظري للبحث .

المحور الأول :- الإطار المفاهيمي للجودة

مفهوم الجودة

ان الجودة في الوقت الحاضر هي الميزة التي يبحث عنها الزبائن ولأن الزبون هو الهدف الرئيسي للمنظمات الاقتصادية والخدمية لذلك كان لا بد لجميع تلك المنظمات ان تسعى باتجاه تحقيقها (Taylor,1995:230& Russel) .وقد تناول الكتاب والباحثين في مجال الجودة العديد من المفاهيم والتعاريف (قدار،13:1982) فالجودة تعني مجموعة المواصفات والخصائص (Characteristics & Featurs) لمنتج أو خدمة معينة كما تعني خصائص المنتج لتلبية احتياجات معينة وفق شروط محددة كما تعني الملائمة للاستخدام والمطابقة للمتطلبات ولعل من أبرز هؤلاء الكتاب والمفكرين هو الباحث(Slack)حيث حدد خمسة مفاهيم للجودة هي :(Slack. N, et- al, 1998: 634-635).

1- مفهوم الجودة على اساس التفوق :

وفي هذا المفهوم ينظر الى الجودة الى انها اعلى مستويات التفوق والكمال عن طريق تحقيق مواصفات المنتجً .

2- مفهوم الجودة على اساس القيمة:

وتعني تلبية لحاجات الزبون بأقل كلفة لذلك فهي قد أعتمدت على التكلفة والسعر ، وهذا المدخل يفترض مقارنة خصائص المنتج ومدى ملائمتها مع حاجات الزبون و سعر شرائها .

3- مفهوم الجودة على اساس المنتوج :

وفي هذا المفهوم يتم قياس الجودة على امكانية وجود خصائص معينة في المنتج تتلاءم مع طبيعة استخدام الزبائن لها .

4- مفهوم الجودة على اساس الزبون :

وفي هذا المفهوم تعرف الجودة بانها ما يراه ويريده الزبون في المنتج ويفي بمتطلباته واحتياجاته أي ان الجودة وفقاً لهذا المدخل هي الملائمة للاستخدام (Fitness for Use) .

5- مفهوم الجودة على اساس التصنيع :

وهذا المفهوم يعرف الجودة بانها المطابقة مع المواصفات الهندسية للمنتج وذلك من خلال تقديم منتجات خالية من العيوب التصنيعية . وعليه يمكن تحديد اربعة جوانب اساسية تبين اهمية الجودة (الحديثي والبياتي،212:2002) هي :

ا- الحصة السوقية وتحقيق الوفورات في التكلفة: ان تحسين الجودة يؤدي الى ارتفاع الحصة السوقية للشركة وتحقيق وفورات في التكلفة وهذا بدوره يؤثر في ربحية الشركة ، حيث كلما ازداد عدد الوحدات المطابقة للمواصفات وعدم وجود وحدات معيبة كلما استطاعت الشركة ان تقلل من التكاليف وتزيد من أرباحها .

ب- سمعة الشركة: كما ان للجودة الجيدة تاثير ايجابي في سمعة الشركة كذلك فان للجودة الرديئة تاثير سلبي في سمعة الشركة . فالزبون ينظر الى الشركة على انها واحدة من البدائل التي يمكن ان تلبي احتياجاته الخاصة وفي اسواق اليوم ذات المنافسة العالية فان الشركة التي تنجح في تقديم سلعة او خدمة جيدة فهي التي يكون لها الحظ الأوفر في الحصول على احترام ذلك الزبون.

ج- مسؤولية المنتج القانونية : ان الشركات التي تنتج منتجات ذات جودة رديئة تكون مسؤولة قانونيا عن أي اذى يتعرض له الزبون نتيجة استخدامه لتلك المنتجات .

د- المزايا التنافسية : تظهر اهمية الجودة في حالة وجود منافسة عالمية مما يعني الضغط على الشركة بضرورة الاهتمام بالجودة وتحسينها .وعرفت الجمعية الامريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الاوربية لضبط الجودة (EOQC) الجودة على انها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة (العزاوي ،16:2002) كما عرفتها المنظمة الدولية للتقييس (ISO) على انها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا"(العزاوي ،مصدر سابق :19)

نظام ادارة الجودة ISO 9001 :2000

اصدرت المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) ولاول مرة المواصفات التعاقدية 9003,9002,9001 عام 1987 وفي عام 1994 تم اجراء تعديلات طفيفة على هذه المواصفات ، وفي العام 2000 وبعد اجراء تعديلات جوهرية في عائلة المواصفات الدولية تم اصدار المواصفة الدولية الايزو 9001 : 2000 لتحل محل المواصفات الثلاثة السابقة . وتم

في هذه المواصفة ادخال تغييرات في المصطلحات فضلا عن التغيير في البنية الاساسية للمواصفات مقارنة بمواصفة الايزو 9001 :1994 .

المبادئ المعتمدة في نظام ادارة الجودة ISO 9001 : 2000 .

ان التطور الذي جرى على مواصفة الايزو استند بصورة اساسية على ثمانية مبادئ في ادارة الجودة الشاملة : (العاني واخرون ، 2002 : 103) .

1- الزبائن هم محور عمل الشركة وقوتها الدافعة :

وهذا المبدأ يقتضي ان على الشركة ان تستوعب وتحدد متطلبات واحتياجات الزبائن بصورة واضحة وتعلم جميع المستويات بها ، وتحقيق التوازن بين هذه الاحتياجات ومصلحة الجهات المستفيدة من قيام الشركة فضلا عن قياس مدى رضا الزبائن وإدامة العلاقة معهم.

2- القيادة :

تقع على القيادات في الشركة مسؤولية وحدة الهدف ودفع العاملين للمشاركة في تحقيقه ولذلك على القيادات ان تكون القدوة ولها الرؤيا المستقبلية الصائبة في تصرفاتها وقراراتها وفهم احتياجات الاطراف ذوي العلاقة بالشركة للمستفيدين والزبائن.

3- المشاركة الكاملة :

على الشركة ان تحقق مشاركة العاملين واستعداداتهم وقدراتهم في تحقيق اهدافها وهذا يتطلب القبول بمبدأ المسؤولية والملكية بحل المشاكل ودعم فكرة ان التطوير يأتي لاكتشاف الفرص والتركيز على الاتفاق .

4- الإدارة بالعمليات :

للوصول الى أعلى كفاءة في انشطة الشركة ينبغي اتباع نموذج العملية ، وهذا يحتم تعريف العلمية ومدخلاتها ومخرجاتها ونقاط الاتصال بينها وتحديد الزبائن والموردين وانواعهم الداخلين والخارجيين .

5- المنظمة المتكاملة :

تكون ادارة الشركة على شكل مجموعة من العلميات تكون منظمة متكاملة مترابطة ومتحدة بشكل منسق لتحقيق اهدافها بكفاءة عالية وهذا يتطلب تحديد وتطوير العمليات وتكوين المنظومة هيكلياً بافضل الطرائق من حيث الكفاءة واستمرار تطويرها من خلال القياس والتقييم المستمر .

6.التحسين المستمر :

وهو اهم المبادئ المعتمدة في المواصفة الجديدة اذا ينبغي على الشركة تطبيق اساليب التطوير التدريجي واعتماد التقييم الدوري للاداء وتطوير اداء العمليات وتدريب العاملين على اساليب التطوير في مختلف الانشطة واعتماد المعايير العلمية لحل المشاكل والوقاية قبل وقوعها ووضع مقاييس لمتابعة التطوير والتجديد .

7.اتخاذ القرارات بناءاً على حقائق ودراسات واقعية :

ينبغي ان تبنى القرارات في الشركة على قاعدة معلومات وحقائق وهذا يحتم وضع المقاييس والاساليب اللازمة لجمع المعلومات الدقيقة وتحليلها باستخدام التقنيات الاحصائية بهذا الخصوص .

8.العلاقة مع المجهزين:

لا يمكن تجاهل اهمية الموردين ودورهم في تطوير الشركة وتحقيق متطلبات واحتياجات الزبائن عن منتجات وخدمات الشركة ولتطوير المصلحة المشتركة لابد من التخطيط للتعامل مع الموردين واشراكهم في تطوير منتجات الشركة وتطوير مدخلاتهم في الشركة واعطائهم صورة واضحة عن متطلبات عملائهم ودورهم كموردين في تحقيقها .

المحاور الرئيسة للمواصفة ISO 9001: 2000

أن المواصفة الجديدة الايزو 9001 :2000 كمواصفة ألغيت بموجبها المواصفات الثلاث السابقة تركزت في خمسة فقرات رئيسة شكلت المحور الرئيس لهذه المواصفات : (العاني وأخرون ، 2002 : 107)

1. **نظام إدارة الجودة** : ويضم عدة عناصر تتناول متطلبات التوثيق ، دليل الجودة ، ضبط الوثائق ، ضبط السجلات .
2. **مسؤولية الإدارة** : تتناول عناصرها التزام الإدارة العليا والاهتمام بالزبون ، سياسة الجودة ، التخطيط ، المسؤوليات والصلاحيات والاتصالات ، المراجع الإدارية .
3. **إدارة الموارد** : عناصرها تناولت الموارد وهي الموارد البشرية والبنية الأساسية وبيئة العمل .
4. **تحقيق المنتج النهائي أو الخدمة** : وتضم عناصر تتناول التخطيط لتحقيق المنتوج ، والعمليات المتعلقة بالزبون ، والتصميم والتطوير ، والمشتريات ، وعمليات الانتاج والخدمات ، وضبط أدوات القياس والمراقبة .
5. **القياس والتحليل والتحسين :** وتضم عدة عناصر تتناول القياس والمراقبة والسيطرة على المنتجات غير المطابقة ، تحليل البيانات ، والتحسين .

عناصر نظام ادارة الجودة :

تتمثل عناصر نظام ادارة الجودة بما يلي :- (العاني وآخرون ،2002 :69)

- نظام الانتاج .
- نظام التخزين .
- النظام المالي .
- نظام التصميم والتكنولوجيا .
- نظام المعلومات الادارية .
- نظام المعلومات التسويقية .
- نظام الافراد .

●أنظمة اخرى .

المحور الثاني : المعايير الموضوعة لمقارنة أداء المؤسسات العلمية

تتضمن مراحل تطبيق الجودة ثلاث مراحل المرحلة الاولى هي مرحلة ما قبل تطبيق تقويم جودة اداء المؤسسة والمرحلة الثانية المتمثلة بتطبيق تقويم جودة اداء المؤسسة ثم المرحلة الثالثة بعد الانتهاء من عملية تطبيق جودة اداء المؤسسة حيث تقوم المؤسسة بملء المؤشرات الكمية والمقاييس النوعية المرسلة اليها من مركز الجودة ثم يقوم مركز الجودة بدراسة كافة الوثائق ومن ثم يقوم بعملية تقويم كفاءة جودة اداء نظام المؤسسة وفقا" لمجالات (المدخلات ،العمليات ،المخرجات)وفقا لدليل ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي للجامعات العراقية وفق معايير اتحاد الجامعات العربية.وكما يلي :

عناصر المدخلات :

ت	عناصر المدخلات	ت	عناصر المدخلات
1	القيادات الادارية	9	المكتبات ومصادر التعلم
2	الرؤية والاهداف	10	الموارد المالية
3	الهيكل الاداري والتنظيمي	11	الموارد البشرية والمادية
4	الكادر الاداري	12	الطلبة وانظمة القبول
5	أنظمة العمل	13	خدمات الطلبة
6	الخطوط التفصيلية	14	خدمات أعضاء هيئة التدريس
7	توصيف العمل	15	أعضاء هيئة التدريس مؤهلاتهم وكفاءتهم
8	الوحدات الادارية والكليات والاقسام	16	البنى التحتية

ويتم وزن هذه العناصر بدرجة (25%) الا ان مركز الجودة لم يوضح الآلية التي تم فيها وزن هذه العناصر بصورة اجمالية في حين ان كل عنصر من هذه العناصر له دور في عملية ضمان الجودة .

اضافة الى عدم صدور لوائح وتعليمات للمؤسسات العلمية تنص الى ماهية المعايير المستخدمة في كل عنصر من هذه العناصر وكيف تستطيع تلك المؤسسات ان ترتقي بمستوى ادائها من خلال تطبيق اللوائح والتعليمات النافذة .وان تقييم عناصر المدخلات يمثل تطبيق عناصر تقييم الاداء المتمثلة بالاقتصادية وهو الاقتصاد في استخدام الكلف الى درجة معينة بحيث يضمن تحقيق الاهداف المرجوة.

عناصر العمليات

ت	عناصر العمليات	ت	عناصر العمليات
1	سلامة اجراءات تطبيق الانظمة والتعليمات	11	تنفيذ الدورات التدريبية
2	الموارد المالية المخصصة لاغراض مختلفة	12	تقويم اداء الاداريين واعضاء هيئة التدريس
3	سلامة استخدام الاجهزة	13	تقويم نماذج من اختبارات الطلبة
4	متابعة الطلبة	14	تقويم المناهج والمقررات الدراسية وتحديثها او تطويرها

5	متابعة شؤون أعضاء هيئة التدريس	15	العب ء التدريسي
6	توفير المقررات والمناهج الدراسية	16	صيانة المباني والاجهزة
7	استخدام التقنيات الحديثة في العمل الاداري والمكتبي	17	متابعة شؤون طلبة الدراسات العليا
8	تقويم اسباب الرسوب والتأجيل للطلبة	18	متابعة الخريجين
9	تقويم اجازات اعضاء هيئة التدريس	19	تقويم طرق التدريس
10	المجلات العلمية	20	الحرية الاكاديمية

ويتم وزن هذه العناصربدرجة (25%) ولم يحدد مركز الجودة كيفية التعامل مع هذه العناصر من اصدار تعليمات ولوائح محددة الى جميع المؤسسات العلمية فقد تركت الامر مفتوحا" الى تلك المؤسسات في تنفيذ الانشطة والعمليات وفق الصيغة التي تراها مناسبة كما ان المركز لم يحدد كيفية توزيع النقاط على هذه العناصر فقد جعل وزنها جميعا" من (25%) دون ان يراعي خصوصية كل عنصر من هذه العناصر .

عناصر المخرجات:

ت	عناصر المخرجات	ت	عناصر المخرجات
1	التبادل الثقافي	11	المشاريع العلمية
2	التأليف والترجمة للكتب	12	العقود البحثية
3	البحث العلمي	13	الاستشارات العلمية
4	براءات الاختراع	14	المعارض الفنية والعلمية وغيرها
5	الجوائز العلمية والعراقية والعالمية	15	الدورات التدريبية لمؤسسات المجتمع
6	المنح البحثية والزمالة الدراسية	16	الترقيات العلمية
7	المؤتمرات والندوات خارج المؤسسة	17	المستوى النوعي للخريجين
8	المؤتمرات والندوات وورش العمل للمنفذ داخل المؤسسة	18	نسبة الخريجين الحاصلين على العمل
9	اللجان العلمية لمؤسسات الدولة	19	المجلات الثقافية
10	سمعة المؤسسة ورضا المستفيد		

ويتم وزن هذه العناصر بدرجة (50%) .لقد أعطى مركز الجودة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أهمية كبيرة لعناصر المخرجات حيث جعل لها وزنا" مضاعفا" دون الدخول في تفاصيل كل عنصر من هذه العناصرمما يتطلب الامر ضرورة تطبيق العنصر الثاني من عناصر تقييم الاداء وهو الكفاءة الذي يعني تحقيق الاهداف من خلال الاقتصاد في استخدام الكلف .

كما تم تقويم جودة عناصر النظام وفق المحاور الرئيسية الموضحة كما يلي :

ت	عناصر نظام المؤسسة	الوزن
1	رؤية ورسالة واهداف المؤسسة	5
2	القيادة والتنظيم الاداري	10
3	الموارد المالية والمادية والبشرية	10
4	أعضاء هيئة التدريس	15
5	الطلبة	10
6	الخدمات الطلابية	4
7	البرامج والمناهج الدراسية	16
8	البحث العلمي	16

9	خدمة المجتمع	6
10	التقويم	5
11	الاخلاقيات الجامعية	3
	المجموع	100

وفي النهاية فقد تم تقيم جودة عناصر النظام من قبل مركز الجودة في الوزارة وفـق محاور محددة وأعطى لكل عنصر من هذه العناصر وزنا"معينا" ليكون اجمالي الاوزان بدرجة (100%) وقد أعطى خصوصيــة لكل عنصر من هذه العناصر الا انه لم يوضح كيفية توزيع هذه النقاط على هذه العناصـر حيث أعطى أعلى الدرجات لعنصر (البرامج والمناهج الدراسيـة) وعنصر (البحث العلمــي)
(16%) لكل منهما في حين أعطى أقل درجة للاخلاقيـات الجامعية حيث بلغت (3%) فقط كما ان البرنامج لم يوضح كيفية الوصول الى المعدل بين جودة كفاءة اداء نظام المؤسسة و جودة عناصر النظام والتي تم معادلتهما بدرجة (100%) لكل منهما .

لقد طرح قسم الجودة والاعتماد الاكاديمي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي اسلوبين في التقويم هما الاسلوب النوعي والاسلوب الكمي وقد ركز التقويم النوعي على ادوات واســاليـب متعددة منهـا المناقشـات والمقـابلات والملاحظـات وفحص السـجلات والاعمـال ودراسـات الحـالات وعلى ضوء هذه المعلومات يقوم فريق العمل بتلخيص النتائج والاحكام وينصب التركيز على جودة اداء النظام المتمثلة بالمدخلات والعمليات والمخرجات لذلك فان المقوم استخدم خبرتــه والاستعانة بالمعايير في قياس مستوى الاداء العام للمؤسسـة التعليميـة وعلـى مستوى تحصيـل الطلبـة وجــودة التعلم والتدريس وسلوك الطلبة . اما التقويـم الكمـي فهو يركـز على وضع الاحكام بصــورة رقمية ويركز التقويم على كل عنصر من عناصر المؤسسـة وبالتالـي فان التقويم ينصب أيضا" على تحديد جودة عناصر النظام (المدخلات ،العمليات ، المخرجات) كمـا ركز الدليل علـى مراجعـة العناصـر الاساسية للمؤسسة ومجالاتها والتي تتمثل بما يلي :

- رؤية ورسالة واهداف المؤسسة وخططها .
- القيادة والتنظيم الاداري .
- الموارد المالية والمادية والتقنية والبشرية .
- أعضاء هيئة التدريس .
- الطلبة .
- الخدمات الطلابية .
- البرامج والمناهج الدراسية .
- البحث العلمي .
- خدمة المجتمع .
- التقويم .

وتم الاعتماد في تحليل هذه العناصر على توزيع استمارات خاصة تتضمن أسئلة محددة ذات ثلاث خيارات للاجابة عليها ثم يقوم أعضاء فريق التقويم بقراءة هذه الاجابات ومن ثم الاجابــة باختيار البديل المناسب ثم يتم تحديد المؤشرات الكميــة لكل عنصر من العناصر وعلى أعضاء الفريق ملء المعلومات والبيانات الموجودة على شكل جداول . يتم تقويم العنصر الاول من خلال التقويم النوعي الذي ركز على جانبين هما مقياس جودة رؤيــة ورسالة واهداف المؤسسة ومقياس جودة التخطيـط في المؤسسـة اما المؤشرات الكمية فتتمثل بمجالس المؤسسة ونسب النماء في حجم المؤسسة وتطور حجم الطاقة الاستيـعابية للمؤسسة من الطلبة وعدد مراكز البحوث والوحدات في المؤسسة والخطط المتوفرة في المؤ سسة .

المحور الثالث : المنهج الإحصائي ومناقشة الفرضيات

بغية تحقيق أهداف الدراسة الحالية وجمع البيانات وتبويب المعلومات اللازمة لها بموضوعية وبحياد وتحليل نتائجها بدقة تطلب من الباحثين إعداد استبيان لثلاثة جوانب بالإضافة إلى إجراء الزيارات الميدانية للمؤسسات عينة البحث والمقابلات الشخصية مع عينة البحث من موظفي هذه المؤسسات وأساتذة الجامعات وذوي الخبرة والاختصاص في هذا المجال وفيما يلي استعراض لهذه الجوانب الثلاثة :-

الجانب الأول : قياس مستوى الجودة في المؤسسات التعليمية العراقية

تم تمثيل مجموعة من البيانات بقيمة واحدة وهي معدل التقييم لتلك البيانات ويكون اتجاه هذه النزعة ايجابيا إذا تعدى الوسط الحسابي نقطة المنتصف وقد استخدم هذا الأسلوب للحصول على متوسط الإجابات ذات القيم الثلاثية إذ تم إعطاء الإجابة بـ (نعم) (3) درجة والإجابة بـ (إلى حد ما) (2) درجة والإجابة بـ (لا) (1) درجة وبالتالي تم احتساب المتوسط بالعملية الحسابية الآتية :-

الوسط الحسابي = (عدد أفراد العينة المجيبين نعم × 3)+(عدد أفراد العينة المجيبين إلى حد ما ×2)+(عدد أفراد العينة المجيبين×1) / عدد العينة المختارة لفئة معينة

إن عملية الاحتساب تمت يدويا وجاء ترتيب التحليل وفق ما جاء بفقرات استعراض جوانب المحور الأول من الاستبيان وكما يأتي :-

الإجمالي = مجموع الأوساط الحسابية المرجحة \ عدد الأسئلة

المتوسط الافتراضي = مستويات الترجيح (3+2+1) \ عدد المستويات (3) .

جدول (1)

قياس مستوى الجودة في المؤسسات التعليمية العراقية

ت	الاسئلة	الوسط الحسابي	نعم		الى حد ما		لا	
			العدد	%	العدد	%	العدد	%
	تتمتع جميع المؤسسات التعليمية في العراق							

	بمستلزمات ادارية وفنية تؤهلها لممارسة ادارة الجودة الشاملة ومنها :							
1-	•كادر اداري وفني مؤهل .		3	15	5	25	12	60
2-	•ادارية ورقابية جيدة ومطبقة بصورة فعالة	1,55	4	20	4	20	12	60
3-	جـ- نظام للمعلومات يسمح بالأتصال السليم .	1,60	5	25	5	25	10	50
4-	د- موارد مالية ومادية كافية وملائمة .	1,75	9	45	8	40	3	15
5-	هـ - أشراف ومتابعة لتطوير مستوى التعليم وتحقيق الفاعلية المطلوبة.	2,20 1,80	5	25	5	25	10	50
6-	و- تقويم مستمر لمستوى الأداء و مخرجات المؤسسات التعليمية وبما يخدم المجتمع.	1,45	3	15	3	15	14	70
7-	تحظى جميع الجامعات والهيئات التعليمية بمستوى واحد من الأهتمام والتخصيصات التي تؤهلها لتكون بمستوى علمي مرموق.	1,60	4	20	4	20	12	60
8-	توفر جميع المتطلبات والمستلزمات اللازمة لتحقيق اهداف المؤسسات التعليمية وبما يتناسب مع طبيعة الكليات ضمن الجامعة الواحدة.	1,70	4	20	6	30	10	50
9-	توافق الكوادر التدريسية مع طبيعة الكليات ضمن الجامعة الواحدة وهي مطابقة للملاكات المصادق عليها.	2,10	6	30	9	45	7	35
10-	تطوير المقاييس والمعايير المعتمدة من قبل وزارة التعليم العالي لتكون كافية وملائمة لقياس اداء ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العراقية.	1,85	3	15	5	25	12	60

ومن الجدول رقم (1) تشكل القيم دون الوسط الافتراضي (8) اجابة وبنسبة80% من مجموع الاجابات البالغة (10) اجابة و باجمالي وسط حسابي مرجح (1.77) وتحليل النسب المئوية يبين الالتزام الكامل (بالاجابة بـ نعم) لـ (1) اجابة بلغت نسبتها 45% والالتزام المحدود (بالاجابة بـ الى حد ما) لـ (1) اجابة نسبتها 45% ايضا في حين يمثل عدم الالتزام (بالاجابة بـ لا) لـ (8) اجابة تراوحت نسبها بين (50%-70%) من مجموع الاجابات البالغة (10) اجابة.

يتضح من المؤشرات ان مستوى الجودة في المؤسسات التعليمية العراقية ضمن المستويات المتدنية والذي تمثل بالقصور في المقاييس اوالمعايير المعتمدة وفي عدم توفر جميع المتطلبات والمستلزمات اللازمة لتحقيق اهداف المؤسسات التعليمية وضعف الاهتمام بهذه المؤسسات ضمن مستوى واحد لتكون بمستوى علمي مرموق مع وجود ضعف بالانظمة الادارية والرقابية ضمن اغلب المؤسسات التعليمية.

وهذا ما يتفق مع مشكلة البحث في (قصور المعايير الموضوعة لتطبيق نظام الجودة للمؤسسات العلمية في البيئة المحلية فضلاً عن ضعف عملية المقارنة في قياس الاداء التي تعتمد المقارنات الافقية بين

الجامعات العراقية دون الاخذ بنظر الاعتبار المقارنات العمودية مع جامعات ومؤسسات عالمية علاوة على انها لم تأخذ بنظر الاعتبار الرضا والقبول عن اداء هذه المؤسسات من قبل المجتمع) .
وبناءاً على ذلك تم اعتماد جانبين آخرين للبحث للوقوف على الدور الذي تلعبه التشريعات والأنظمة المستخدمة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من جانب وإمكانية ومتطلبات تطبيقها من جانب أخر.

لقد تم استخدام التحليل العاملي لتحليل نتائج الجانبين الثاني والثالث ويعد التحليل العاملي طريقة مهمة من الطرق الإحصائية التي تتعلق بمتغيرات متعددة الإبعاد أي بتلك التي تخص مجموعة من الظواهر تشاهد حول عدد من المتغيرات ترتبط فيما بينها بعلاقات متداخلة .

لذلك تم استخدام طريقة المركبات الرئيسية (Method Principle Components) احد طرائق التحليل العاملي وهي طريقة عامة لا تتضمن شروطا بشأن البيانات الأصلية ولا توجد فيها فروض يمكن اختبارها وتعتمد تخليص مجموعة كبيرة من المتغيرات المترابطة إلى عدد اقل من المركبات النظرية غير المرتبطة تسمى بالمركبات أو المكونات الأساسية أو الرئيسية .

و بعد تبويب البيانات من الاستمارات الخاصة بعينة البحث أعطيت للمتغير رموزمن (X–10X1) للمحور الثاني ومن (X–20X1)للمحور الثالث ، تم إدخالها إلى الحاسبة الالكترونية على البرنامج التطبيقي (SPSS) وطبقت طريقة التحليل العاملي بهدف استخدام العوامل المؤثرة لبيان دور التشريعات والأنظمة المستخدمة في تطبيق ادارة الجودة الشاملة ضمن الجانب الثاني و امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ضمن الجانب الثالث .

ونبين في أدناه الجوانب معروضة في ثلاثة جداول لكل جانب مع تفسير النتائج التي تم التوصل إليها :-

الجانب الثاني : دور التشريعات والأنظمة المستخدمة في تطبيق ضمان الجودة

جدول (2)

دور التشريعات والأنظمة المستخدمة في تطبيق ادارة الجودة الشاملة:

ت	الاسئلة	المتغير

1-	إجراء المقارنة في أداء المؤسسات الجامعية والهيئات التعليمية يكون بعد النظر الى امكاناتها الادارية والفنية.	X1
2-	تعتمد المؤسسات الجامعية والهيئات التعليمية الاخرى التميز المعتمد من قبل باقي دوائر الدولة فيما يخص ذوي الشهداء والسياسيين في المجالات الأتية: ●التعين لكوادرها الإدارية والتدريسية ب- قبول طلابها	 X2 X3
3-	ينبغي ان لا يحدث أي تدخل لتحديد نطاق المنهج العلمي للجامعات والهيأت التعليمية من قبل الحكومة المحلية	X4
4-	تتأثر قرارات ادارة الجامعات بواقع البلد السياسي والاقتصادي والاجتماعي.	X5
5-	تتمتع جميع الكوادر في الجامعات والهيئات التعليمية بذات الخبرة التراكمية نتيجة الممارسات المستمرة والمتطورة.	X6
6-	يؤثر عدم اكتمال البنية التحتية في البلد على اداء المؤسسات الجامعية والهيئات التعليمية وتطورها.	X7
7-	لابد من رفد الجامعات والهيأت التعليمية المشكلة حديثا بالكوادر الفنية والادارية ذات الكفاءة والخبرة المتراكمة	X8
8-	استطاعت المؤسسات التعليمية نتيجة انجازاتها المتراكمة ومخرجاتها المتتابعة ان تكسب ثقة المجتمع	X9

جدول (3)

القيم القاعدية ونسبة تباين العامل من التباين الكلي

العوامل Component	الذاتية القيم Initial Eigen values	التباين نسبة % of Variance	التباين نسبة التجميعي Cumulative %
1	3.092	34.360	34.360
2	2.407	26.745	61.104
3	1.144	12.706	73.811
4	.810	8.995	82.806
5	.530	5.886	88.691
6	.469	5.206	93.898
7	.317	3.517	97.415
8	.233	2.585	100.000
9	-2.987E-17	-3.319E-16	100.000

جدول (4)

مصفوفة العوامل المدورة

Component			
3	2	1	
.355	.102	.642	X1
1.109E-02	.969	6.985E-02	X2
1.109E-02	.969	6.985E-02	X3
-1.053E-03	.296	.785	X4
-3.185E-02	-.220	.885	X5
.860	-.117	-7.907E-03	X6
.419	-.538	.124	X7
.423	-8.017E-02	.739	X8
.733	6.321E-02	.403	X9

العامل الأول :

يشكل هذا العامل أهمية كبيرة ومتميزة من حيث التأثير أذ يمثل (34.360) من التباين الكلي وقد تضمن المتغيرات الآتية (X8,X5,X4,X1) ، والتي تمثل بالمرتبة الأولى السؤال الرابع (تتأثر قرارات ادارة الجامعات بواقع البلد السياسي والاقتصادي والاجتماعي) بنسبة (0.885) ، ومن ثم السؤال الثالث (ينبغي ان لا يحدث أي تدخل لتحديد نطاق المنهج العلمي للجامعات والهيأت التعليمية من قبل الحكومة المحلية) بنسبة (0.785) ، وبعد ذلك يأتي السؤال السابع (لابد من رفد الجامعات والهيأت التعليمية المشكلة حديثا بالكوادر الفنية والادارية ذات الكفاءة والخبرة المتراكمة) بنسبة (0.739) ، وأخيرا السؤال الأول (إجراء المقارنة في أداء المؤسسات الجامعية والهيئات التعليمية يكون بعد النظرالى امكاناتها الادارية والفنية) بنسبة (0.642) .

العامل الثاني :

يأتي هذا العامل بالمرتبة الثانية من حيث الأهمية ذلك لأنه يقوم بتفسير (26.745) من التباين الكلي وقد تضمن المتغيرات الآتية (X7,X3,X2) ، والتي تمثل السؤال الثاني(أ) و (ب) بالمرتبة الأولى بنسبة متساوية (0.969) وهما (تعتمد المؤسسات الجامعية والهيئات التعليمية الاخرى التميز المعتمد من قبل باقي دوائر الدولة فيما يخص ذوي الشهداء والسياسيين في التعين لكوادرها الإدارية والتدريسية) و (تعتمد المؤسسات الجامعية والهيئات التعليمية الاخرى التميز المعتمد من قبل باقي دوائر الدولة فيما يخص ذوي الشهداء والسياسيين في قبول طلابها) ، ومن ثم السؤال السادس بنسبة (0.538) وهو (يؤثر عدم اكتمال البنية التحتية في البلد على اداء المؤسسات الجامعية والهيئات التعليمية وتطورها) .

العامل الثالث :

يفسر هذا العامل ما نسبته (12.706) من التباين الكلي وتضمن المتغيرين (X9,X6) ، والتي تمثل السؤال الخامس (تتمتع جميع الكوادر في الجامعات والهيئات التعليمية بذات الخبرة التراكمية نتيجة الممارسات المستمرة والمتطورة) بنسبة (0.860) ، ومن ثم السؤال الثامن (استطاعت المؤسسات التعليمية نتيجة انجازاتها المتراكمة ومخرجاتها المتتابعة ان تكسب ثقة المجتمع) بنسبة (0.733) .

ومن خلال ملاحظة النتائج أعلاه يتبين أن جميع المتغيرات قد أخذت بالتحليل العاملي للجانب الثالث (دور التشريعات والأنظمة المستخدمة في تطبيق ادارة الجودة الشاملة) ضمن المحور الثاني ، بالرغم من اختلاف أهميتها حسب العوامل الثلاثة التي تم استعراضها ، وقد أكدت الإجابات على

تأثر قرارات ادارة الجامعات بواقع البلد السياسي والاقتصادي والاجتماعي و ينبغي ان لا يحدث أي تدخل لتحديد نطاق المنهج العلمي للجامعات والهيأت التعليمية من قبل الحكومة المحلية مما يتعين رفد الجامعات والهيئات التعليمية المشكلة حديثا بالكوادر الفنية والادارية ذات الكفاءة والخبرة المتراكمة وان إجراء المقارنة في أداء المؤسسات الجامعية والهيئات التعليمية يكون بعد النظرالى امكاناتها الادارية والفنية وهي جميعها ظهرت ضمن نسبة مرتفعة من العامل الأول .

الجانب الثالث:امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية

جدول (5)

إمكانية تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية

ت	الاسئلة	المتغير
1-	ان المعايير المعتمدة لتقيم ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العراقية بحاجة الى تطوير.	X1
2-	لا بد من وضع معايير تساعد على تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العراقية ومن ثم تقيمها.	X2
3-	ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العراقية يساعد على:	
	أ-تحسين الاداء المؤسسي	X3
	ب-معالجة الإخفاقات الادارية والفنية.	X4
	جـ- القضاء على الفساد الاداري والمالي.	X5
	د- تحقيق العدالة في جميع المؤسسات.	X6
4-	تتفق بأن المؤشرات الأتية تساعد على رفع جودة مخرجات المؤسسات التعليمية في العراق:	
	أ- اعطاء الامتيازات المالية والمادية للطلبة المتفوقيين وفي جميع المراحل الدراسية	X7
	ب-اعتماد معايير اخرى اضافة الى معدلات التخرج للقبول في الجامعات العراقية.	X8
	ج- تفعيل وتطوير النشاطات الرياضية والفنية في جميع المستويات	X9
	د- ثبات ووضوح سياسات الجامعات في عملية القبول والنقل ومعادلة الشهادة.	X10
	هـ - اتخاذ إجراءات ووضع آليات تسمح بارتباط واتصال اكثر فاعلية بين المؤسسات التربوية والتعليمية في العراق	X11
	و- تميز الخريجين من المؤسسات التعليمية الحكومية عن غيرهم في الجامعات الاهلية عند:	
	اولا:التعين.	2X1
	ثانيا: القبول في الدراسات العليا..	3X1
	ز- توحيد المناهج في جميع الجامعات مع إعطاء هامش مسموح به لأجراء التغير من قبل التدريسيين.	X14

	ح- اعتماد الامتحانات الوزارية الموحدة على مستوى جميع الجامعات والهيئات التعليمية في العراق.	X15
5-	يتعين وضع مؤشرات يمكن من خلالها قياس الخدمة الجامعية المقدمة للمجتمع	X16
6-	عملية وضع المعايير الواجب اعتمادها يجب ان تتمتع بالموضوعية والشفافية العالية	X17
7-	اعتماد المناهج التدريبية للهيأت التدريسية سواء داخل القطر او خارجه بما يخدم المسيرة العلمية	X18
8-	اشراك العاملين في اتخاذ القرارات واخذ ارائهم ومناقشتهم	X19
9-	اعتماد مبدأ الثواب والعقاب في جميع المفاصل التي تخدم وتطور المسيرة العلمية	X20

جدول (6)

القيم القاعدية ونسبة تباين العامل من التباين الكلي

العوامل Component	الذاتية القيم Initial Eigen values	التباين نسبة % of Variance	التجميعي التباين نسبة Cumulative %
1	6.297	31.486	31.486
2	3.950	19.752	51.238
3	3.249	16.247	67.485
4	1.835	9.176	76.661
5	1.516	7.581	84.242
6	1.151	5.754	89.996
7	.642	3.210	93.206
8	.441	2.207	95.413
9	.266	1.332	96.745
10	.187	.937	97.682
11	.140	.699	98.381
12	9.048E-02	.452	98.833
13	8.146E-02	.407	99.241
14	5.691E-02	.285	99.525
15	4.419E-02	.221	99.746
16	3.383E-02	.169	99.915
17	1.694E-02	8.472E-02	100.000
18	2.247E-16	1.123E-15	100.000
19	2.767E-17	1.383E-16	100.000

جدول (7)

مصفوفة العوامل المدورة

Component						
6	5	4	3	2	1	
-6.343E-02	-.185	.412	.679	.107	.402	X1
-7.813E-02	-4.504E-02	-8.239E-02	7.172E-02	-4.711E-02	.946	X2
-.120	-7.256E-02	-.145	4.265E-02	-6.626E-02	.930	X3
-5.671E-02	-6.832E-02	.156	5.066E-02	8.840E-02	.922	X4
-.190	-.156	.131	.216	.101	.844	X5
-1.865E-02	-.389	.164	4.532E-02	9.937E-02	.788	X6
-4.505E-03	4.095E-02	4.038E-02	.932	3.389E-02	3.117E-02	X7
-2.900E-02	.148	4.992E-02	.956	-6.986E-02	3.285E-02	X8
.939	.228	-8.521E-02	-3.506E-02	.130	-.144	X9
.939	.228	-8.521E-02	-3.506E-02	.130	-.144	X10
.393	-4.973E-02	6.054E-02	-.212	.527	-.323	X11
-2.532E-02	-1.006E-02	.961	3.802E-02	-3.197E-02	2.049E-02	X12
-4.872E-02	.188	.932	8.881E-02	5.128E-02	-2.931E-02	X13
7.030E-02	.113	1.826E-03	3.195E-02	.978	7.641E-02	X14
7.030E-02	.113	1.826E-03	3.195E-02	.978	7.641E-02	X15
7.030E-02	.113	1.826E-	3.195E-	.978	7.641E-	X16

	02		02	03		
X17	.304	1.305E-02	.596	.516	-.328	-8.789E-02
X18	.106	-4.973E-03	.577	.733	-.136	-.120
X19	-.235	.180	1.037E-02	-7.709E-06	.896	.229
X20	-.210	.176	2.632E-02	9.255E-02	.890	.250

العامل الأول :

يحتل هذا العامل أهمية كبيرة ومتميزة في التأثير أذ يشكل (31.486) من التباين الكلي وقد تضمن المتغيرات الآتية (X6,X5,X4,X3,X2) ، والتي تمثل السؤال الثاني (لا بد من وضع معايير تساعد على تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العراقية ومن ثم تقيمها.) بنسبة (0.946) ، ومن بعدها تأتي من حيث الأهمية فقرات السؤال الثالث والخاصة بـ (ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العراقية يساعد على ...) وجاءت بالمرتبة الأولى الفقرة (أ) وهي (تحسين الاداء المؤسسي) بنسبة (0.930) ، ومن ثم الفقرة (ب) وهي (معالجة الإخفاقات الادارية والفنية) بنسبة (0.922) ، وثم الفقرة (جـ) والخاصة بـ (القضاء على الفساد الاداري والمالي) بنسبة (0.844) ، وآخر فقرة في تحليل العامل الأول كانت ضمن الفقرة (د) والخاصة بـ (تحقيق العدالة في جميع المؤسسات) وبنسبة (0.788) ، وهذا يعني إن السؤال الثاني وجميع فقرات السؤال الثالث تقع ضمن هذا العامل .

العامل الثاني :

يقع هذا العامل في المرتبة الثانية من حيث الأهمية ذلك لأنه يقوم بتفسير (19.752) من التباين الكلي وقد تضمن المتغيرات الآتية (X16,X15,X14,X11) ، والتي تمثل السؤال الرابع ضمن الفقرات (هـ) و (ز) و(ح) والسؤال الخامس وبنسبة متساوية (0.978) والتي تمثلت في إن (المؤشرات الأتية تساعد على رفع جودة مخرجات المؤسسات التعليمية في العراق) وهي (اتخاذ إجراءات ووضع آليات تسمح بارتباط واتصال اكثر فاعلية بين المؤسسات التربوية والتعليمية في العراق ، توحيد المناهج في جميع الجامعات مع إعطاء هامش مسموح به لأجراء التغير من قبل التدريسيين، اعتماد الامتحانات الوزارية الموحدة على مستوى جميع الجامعات

والهيئات التعليمية في العراق) ومن ثم يأتي السؤال الخامس (يتعين وضع مؤشرات يمكن من خلالها قياس الخدمة الجامعية المقدمة للمجتمع).

العامل الثالث :

يفسر هذا العمل ما نسبته (16.247) من التباين الكلي وتضمن المتغيرات (X17,X8,X7,X1) ، والتي تمثل بالمرتبة الأولى السؤال الرابع بالفقرة (ب) والخاصة بـ (اعتماد معايير اخرى اضافة الى معدلات التخرج للقبول في الجامعات العراقية) بنسبة (0.956) ومن ثم الفقرة (أ) من نفس السؤال والخاصة بـ (اعطاء الامتيازات المالية والمادية للطلبة المتفوقيين وفي جميع المراحل الدراسية) بنسبة (0.932) ، ويتبعها السؤال الأول (ان المعايير المعتمدة لتقيم ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العراقية بحاجة الى تطوير) بنسبة (0.679) ، وأخيرا السؤال السادس (عملية وضع المعايير الواجب اعتمادها يجب ان تتمتع بالموضوعية والشفافية العالية) بنسبة (0.596).

العامل الرابع :

يفسر هذا العامل ما نسبته (9.176) من التباين الكلي وتضمن المتغيرات (X18,X13,X12) ، والتي تمثل بالمرتبة الأولى السؤال الرابع الفقرة (و) ضمن اولا وثانيا والخاصة بـ (تميز الخريجين من المؤسسات التعليمية الحكومية عن غيرهم في الجامعات الاهلية عندالتعين) بنسبة (0.961) (وعند القبول في الدراسات العليا) بنسبة (0.932)، ومن ثم السؤال السابع (اعتماد المناهج التدريبية للهيأت التدريسية سواء داخل القطر او خارجه بما يخدم المسيرة العلمية) بنسبة (0.733) .

العامل الخامس :

يفسر هذا العمل ما نسبته (7.581) من التباين الكلي ضمن المتغيرين (X20,X19) والتي تقع ضمن السؤال الثامن (اشراك العاملين في اتخاذ القرارات واخذ ارائهم ومناقشتهم) وبنسبة (0.896) والسؤال التاسع (اعتماد مبدأ الثواب والعقاب في جميع المفاصل التي تخدم وتطور المسيرة العلمية) بنسبة (0.890).

العامل السادس :

يفسر هذا العامل ما نسبته (5.754) من التباين الكلي ضمن المتغيرين (X10,X9) والتي تقع ضمن السؤال الرابع (المؤشرات الأتية تساعد على رفع جودة مخرجات المؤسسات التعليمية في العراق) الفقرتين (ج) و (د) والخاصة بـ (تفعيل وتطوير النشاطات الرياضية والفنية وفي جميع المستويات وثبات ووضوح سياسات الجامعات في عملية القبول والنقل ومعادلة الشهادة) وبنسبة متساوية (0.939) .

يلاحظ من النتائج أعلاه ان جميع المتغيرات قد أخذت بالتحليل العاملي للمحور الثالث (امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية)، بالرغم من اختلاف أهميتها حسب العوامل الستة التي تم استعراضها ، الأمر الذي يؤكد اتفاق عينة البحث مع أهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية والتأكيد أولاً على وضع معايير تساعد على تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العراقية ومن ثم تقيمها وان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يساعد على تحسين الاداء المؤسسي ومعالجة الإخفاقات الادارية والفنية والقضاء على الفساد الاداري والمالي و يحقق العدالة في جميع المؤسسات.

وهذا ما يثبت فرضيتي البحث المتمحورتين في اعتماد معاييرفاعلة لادارة الجودة الشاملة والتي سوف تزيد كفاءة أداء وفاعلية المؤسسات التعليمية وتعزز مخرجاتها في المجتمع وسوف تقوم أداء هذه المؤسسات وتعظم قيمتها ضمن المجتمع مع توفير الضمانات اللازمة لتحقيق الكفاءة والفاعلية لانظمتها الادارية والرقابية .

في ضوء ما تقدم من عرض نظري وما توصل اليه الباحثان من نتائج عن اجابات عينة البحث في الاستبيان يقدم الباحثان مجموعة من المعايير الاضافية التي يمكن ان تضاف الى مجموعة المعايير التي حددها مركز الجودة والاعتمادية والتي ينبغي توافرها في جميع المؤسسات العلمية لضمان تحقق الجودة في خدماتها المقدمة واعطاءها وزن كبير من ضمن عناصر تقويم النظام وقد تمثلت هذه المعايير بما يلي :

- اختيار الطلبة عند القبول : ينبغي وضع معايير معينة عند قبول الطلبة الجدد في الجامعات والمؤسسات العلمية بالاضافة الى معيار المعدل لوحده فهو في حالات معينة يكون غير كاف
- مناهج التدريس : ينبغي اعتماد سياسة علمية واضحة في مسألة تحديد المناهج الدراسية وعدم الاكتفاء بالمناهج النظرية فقط بل يتم الاعتماد على التدريب العملي في دوائر الدولة والشركات ليكون النصف الثاني من كل عام دراسي مخصص للتدريب العملي وتحت أشراف اساتذة متخصصين في هذا المجال ليكتسب الطالب المهارات

الفنية اثناء التدريب التدريب : يتعين على المؤسسات العلمية ان تضع برامج تدريبية مستمرة لأعضاء هيئة التدريس والعاملين لديها سواء كان هذا التدريب داخل البلد أو خارجه ويتم ذلك من خلال توسيع قسم التدريب ودعمه بالكوادر المؤهلة والكفوءة اضافة الى تخصيص مبالغ كافية يمكن من خلالها اقامة برامج مستمرة لاشراك جميع العاملين في المؤسسة العلمية .

- اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار : يتم ذلك من خلال اشراك العاملين في مجالات صنع القراروأخذ ارائهم ومناقشتهم في جميع الامور التي يرون وجود ضرورة لها وذلك من أجل جعلهم جزء من العملية التعليمية وجزء من عملية صنع القرار .
- الاتصالات : تعتمد الوظائف الادارية في الجامعات العراقية بصورة كبيرة على وجود عملية اتصالات داخلية مع المرؤسيين وخارجية مع المحيط الخارجي لتقييم نتائج الاداء فينبغي على المسؤول الاداري ان يفتح قنوات اتصال بينه وبين العاملين وذلك لاقناع العاملين بجدوى و ضرورة القرار المتخذ ومدى فائدته اضافة الى سماع جميع الاراء والمقترحات المطروحة من العاملين الذين يصادفهم أثناء تأديتهم لاعمالهم .اضافة الى ضرورة وجود لقاءات واجتماعات مع الآخرين في المحيط الخارجي لتحديد مدى قبول المجتمع ورضاه عن الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات ومعرفة فيما اذا كان هناك نقاط خلل معينة وآراء يمكن تطويرها لتحسين نوعية تلك الخدمات المقدمة .
- معايير الكفاءة : ضرورة وجود عناصر للكفاءة لدى المؤسسات العلمية يمكن من خلالها تقييم اداء تلك المؤسسات سواء كانت على مستوى العاملين والتدريسيين وذلك من أجل تحديد نقاط الخلل ومعالجتها بين فترة واخرى .
- الثواب والعقاب :لابد ان يكون لكل مؤسسة علمية مبدأ الثواب للاشخاص الذين يجدون في اداء اعمالهم من خلال تقديم المكافآت المالية والعينية وضروة وجود العقاب للأشخاص الذين يسيئون العملية التعليمية .
- جودة الخدمات المقدمة : ينبغي ان ترتقي المؤسسات العلمية بجودة الخدمات المقدمة للتدريسيين والافراد العاملين فيها وذلك من خلال وجود التأمين الصحي وتوفير السكن الملائم وتوفير خدمات اخرى بعد احالتهم للتقاعد اضافة للخدمات التي تقدمها لاطفالهم وعوائلهم اضافة الى توفيربرامج سياحية و ترفيهية خاصة بهم .

- تقسيم الصلاحيات والمسؤوليات :ينبغي على المؤسسات العلمية تقسيم الصلاحيات والمسؤوليات بين الافراد كل حسب اختصاصه وعدم اقتصارها على شخص معين وذلك لاعتماد العدالة في توزيع الواجبات وضرورة احساس الجميع بانهم جزء من المؤسسة العلمية.

- الشفافية والوضوح : يتعين على الجامعات والمؤسسات العلمية ان تقوم بنشر واعلان عن رؤية المؤسسة العلمية ورسالتها واهدافها للجميع اضافة الى نشر جميع الخطط والمقترحات التي تنوي تحقيقها ومناقشة جميع الافراد فيها وذلك من خلال الموقع الاكتروني لتلك الجامعة والمؤسسة والوسائل المتاحة الاخرى 0

- المتطلبات الاكاديمية والمهنية : يجب وضع السياسات والاجراءات الخاصة باختيار أعضاء الهيئة التدريسية ومدى مطابقتها للضوابط الموضوعة في هذا المجال وعدم تجاوز هذه الضوابط وخاصة في مجال التخصصات العلمية والاستقامة والموضوعية والنزاهه .

- الرقابة الاشرافية :ضرورة وجود جهات اشرافية مستمرة لتقييم الاعمال والنشاطات بين فترة واخرى وضمان تطبيق اللوائح القوانين المقرة وتقييم مدى فعالية نظام الجودة في المؤسسة العلمية .

- التركيز على معيار مهم وهو قياس مقدار الخدمة الجامعية المقدمة للمجتمع من خلال دورهم في مجال الحياة العملية سواء كان في القطاع العام أو القطاع الخاص .

الاستنتاجـــات :

توصل الباحثان الى الاستنتاجات الآتية :

1) قصور المعايير المعتمدة والصادرة من قبل مركز الجودة والاعتمادية في الجوانب التالية:

أ- إمكانية المقارنة بين الجامعات والمؤسسات العلمية بصورة واضحه

ب- عدم صدور لوائح وتعليمات تنص على ماهية المعايير المستخدمة لكل عنصر من عناصر المدخلات والعمليات والمخرجات وكيفية التعامل معها

جـ -لم يتم تحديد الية توزيع النقاط على مؤشرات كل عنصر والاكتفاء بوضع وزن لجميع المؤشرات ضمن العنصر الواحد والمتمثل بالنسبه 25% و25% و50% لكل من المدخلات والعمليات والمخرجات على التوالي

.د- تم تقويم عناصر النظام وفق محاور رئيسيه وضعت لها اوزان تراوحت بين 3% للاخلاقيات الجامعية و 16% للبرامج والمناهج الدراسية والبحث العلمي بذات النسبه ويلاحظ الفجوة الكبيرة بين تلك الاوزان وعدم موضوعية وجودها 0

2) عدم قيام المؤسسات العلمية بنشررسالتها ورؤيتها واهدافها التي تسعى الى تحقيقها في الموقع الالكتروني او مجلات دورية متخصصة .

3) انعدام تكافؤ الفرص في جميع المؤسسات العلمية من حيث التخصيصات المالية والبنى التحتية والامتيازات المعنوية .

4) إن مدخلات المؤسسات العلمية التي هي من خريجي الدراسة الاعدادية تفتقر الى المعايير العلمية والموضوعية .

5) الأنشطة التي تقوم بها الوزارة لابد لها من اعادة تقويم وتطبيق نظام الجودة عليها باعتبارها الجهه الر اعية والمشرفة لهذا البرنامج في جميع المؤسسات العلمية .

6) انعدام المعايير الخاصة بانتقاء أعضاء مركز الجودة في الجامعات والمؤسسات العلمية التي من خلالها يمكن انتقاء واختيار اعضاء هذا المركز دون غيرهم .

7) انعدام الايمان الحقيقي من قبل أصحاب القرار بأهمية تطبيق نظام الجودة ومدى الفوائد المتوخاة من وراء تطبيقه .

8) فقدان المعيار الرئيسي الخاص بقياس الخدمة الجامعية التي تقدمها الجامعات للمجتمع وبيان تأثيرها عليه .

9) عدم اكتمال عناصر فحص النظام الموضوعة من قبل مركز الجودة في الوزارة لفحص جميع جوانب النظام .

10) أن الشهادة الصادرةمن مركزالاعتمادية التابع لوزارة التعليم العالي قد يتبنى سياسة مرنة في منح تلك الشهادات.

التوصيـــــات:

لمعالجة الاستنتاجات وضع الباحثان التوصيات الآتية :-

1) ضرورة وجود معايير علمية واضحة معلنة للجميع يمكن من خلالها مقارنة أداء الجامعات .

2) *ضرورة نشر رؤية ورسالة وأهداف الجامعات والمؤسسات العلمية في جميع وسائل الاعلان حتى يستطيع الجميع الاطلاع عليها .*

3) *ضرورة تكافؤ الفرص لجميع المؤسسات العلمية من حيث التخصيصات المالية والبنى التحتية والامتيازات المعنوية لكي يقف الجميع في خط بداية واحد.*

4) *لنجاح البرنامج* يتم تطبيقه في البداية في وزارة التربية باعتبارها تمثل مدخلات الجامعات والمؤسسات العلمية .

5) ينبغي نشر ثقافة مجتمعية ان تطبيق برنامج الجودة لا يعني الاطاحة بسمعة الجامعة التي لم تحقق المستوى المطلوب بل على العكس من هذا تماما" فهو يعني الارتقاء بمستوى تلك الجامعات الى مستويات أفضل لأن تحديد نقاط الخلل والضعف والاشارة اليها تجعل من أصحاب القرار يسعون الى معالجتها وتجاوزها مستقبلا" .

6) لابد ان تكون جميع المؤسسات العلمية في خط شروع واحد في جميع الجوانب منها التخصيصات المالية والبنى التحتية والامتيازات المعنوية الاخرى كتوفر فر ص الزمالة للخارج والمشاركة في المؤتمرات العلمية *0*

7) *لابد من اعتماد هذا النظام على الانشطة في وزارة التعليم العالي لكونها الجهه الراعية لتطبيق هذا البرنامج والمشرفة عليه .*

8) *التركيز على استنباط معايير علمية عند انتقاء أعضاء مركز الجودة وفق معايير خاصة وعدم اللجوء الى الاجتهادات في عملية الاختيار .*

9) *توعية الجهات ذات العلاقة بدور هذا البرنامج في رفع كفاءة اداء الجامعات العراقية والمؤسسات العلمية .*

10) *ضرورة وجود معايير علمية واضحة ومكتوبة لقياس مقداروأهمية الخدمات الجامعية المقدمة .*

11) *تعزيز عناصر فحص نظام الجودة المقرة من قبل مركز الجودة في الوزارة بعناصر آخرى جديدة لكي يكون التقويم شاملا" لجميع الانشطة* ولابد من اختيار اعضاء مركز الجودة في المؤسسات العلمية بدقة وموضوعية ..

12) *يتعين اصدار شهادة المطابقة من جهه تتمتع باستقلالية وحيادية ومهنية عالية .*

المصـــــــــــادر:-

<u>الكتب العربية :</u>

- *الحديثي ،رامي حكمت فؤادوفائز غازي عبد اللطيف ألبياتي،(2002)،"الادارة الصناعية اليابانية في نظام الانتاج الآني"،دار وائل للطباعة والنشر ، الطبعة الولى ،عمان ، الاردن.*

- *العاني ،خليل ابراهيم واسماعيل ابراهيم القزازوعادل عبد الملك كوريل ،(2002)،"ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو9001-2000 "، الطبعة الاولى، مطبعة الاشقر ، بغداد.*

- *العزاوي ،محمد عبدالوهاب ،(2002)،"ادارة أنظمة الجودة ISO &ISO 9000 14000"،دار وائل للنشر ، الطبعة الاولى ، عمان ، الاردن .*

- قدار ،طاهر رجب ،(1982)،"المدخل الى ادارة الجودة الشاملة والآيزو9000 ISO " ،دار الحصاد ، المطبعة الولى ،دمشق ،سوريا.

الوثائق الرسمية :

قسم الجودة والاعتماد الاكاديمي ،(2009)،"دليل معايير ومقاييس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العراقية"،وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

الكتب الاجنبية :- -

Taylor,Bernard,(1995),"Production and & Russel . Roberta.S-1 .operations Management,prentice – Hall,Inc,USA

-2Slack,Nigle and Others,(1998),"Operation Management",2nd Edition,Financial Times pitman publishing ,London .

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة المثنى
كلية الادارة والاقتصاد

استمارة استبيان

حضرت الأستاذ الفاضل:-

يسرني أن أضع بين يدي شخصكم الكريم الاستبيان المتعلقة بالبحث الموسوم (ضمان الجودة بين الواقع والتطبيق) وتتمحور مشكلة البحث في :-

((عدم وفاء المعايير الموضوعة في تطبيـــق نظام الجودة للمؤسسات العلمية في ظل البيئة المحلية اضافــة الى ان عملية المقارنة لقياس الاداء يعتمد المقارنات الافقية بين الجامعـات المحليــة دون الاخذ بنظر الاعتبار المقارنات العمودية مع جامعات ومؤسســات عالمية لها تاريخ طويل مع التعامل مع المعايير علاوة على انها لم تأخذ بنظر الاعتبار الرضا عن اداء هذه المؤسسات)).

وسوف تستخدم إجاباتكم لغرض تحقيق أهداف البحث العلمي فقط وكما مبين في أدناه :-

بيان مدى الاهمية التي تحققها الجامعات من جراء تطبيق هذا البرنامج من خلال الارتقاء بمستوى الخدمات وزيادة فاعليتها من خلال الكوادر العلمية التي تقوم بتخريجها والارتقاء بمستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة وتحقيق الرضا المجتمعي لدور تلك المؤسسات

ويحاول الباحث إثبات فرضيتين أساسيتين تبناها البحث مفادها :-

وجود علاقة وثيقة بين أمكانية تطبيق برنامج الجودة وبين الارتقاء بمستوى أداء الجامعات العراقية وتنبثق من هذه الفرضية الرئيسية فرضيتين فرعيتين هما

- هناك علاقة وثيقة بين تطبيق البرنامج وبين تحقيق أهداف ورسالة المؤسسة العلمية
- هناك علاقة وثيقة بين تطبيق البرنامج والحصول على قناعة مجتمعية بدور تلك الجامعات من خلال الايفاء بالمستلزمات الاجتماعية .

ويتوسم الباحثان فيكم الدراية والخبرة نرجو التأشير بعلامة ( ) داخل المربع المناسب المقابل لكل سؤال

مع فائق التقدير والاحترام

الباحثان

د. علي نعيم جاسم

د . اسعد غني جهاد

المحور الأول :-

قياس مستوى الجودة في المؤسسات التعليمية العراقية

- طبيعة النشاط الذي تمارسة
- المنصب الوظيفي
- التحصيل الدراسي
- التخصص العلمي
- عدد سنوات الخدمة

ت	الاسئلة	نعم	الى حد ما	لا
1-	تتمتع جميع المؤسسات التعليمية في العراق بمستلزمات ادارية وفنية تؤهلها لممارسة ادارة الجودة الشاملة ومنها: ●كادر اداري وفني مؤهل . ●نظم ادارية ورقابية جيدة ومطبقة بصورة فعالة . جـ- نظام للمعلومات يسمح بالأتصال السليم . د- موارد مالية ومادية كافية وملائمة . هـ - أشراف ومتابعة لتطوير مستوى التعليم وتحقيق الفاعلية المطلوبة. و- تقويم مستمر لمستوى الأداء و مخرجات المؤسسات التعليمية وبما يخدم المجتمع.			
2-	تحظى جميع الجامعات والهيئات التعليمية بمستوى واحد من الأهتمام			

	والتخصيصات التي تؤهلها لتكون بمستوى علمي مرموق.			
3-	توفر جميع المتطلبات والمستلزمات اللازمة لتحقيق اهداف المؤسسات التعليمية وبما يتناسب مع طبيعة الكليات ضمن الجامعة الواحدة.			
4-	توافق الكوادر التدريسية مع طبيعة الكليات ضمن الجامعة الواحدة وهي مطابقة للملاكات المصادق عليها.			
5-	تطوير المقاييس والمعايير المعتمدة من قبل وزارة التعليم العالي لتكون كافية وملائمة لقياس اداء ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العراقية.			

دور التشريعات والأنظمة المستخدمة في تطبيق ادارة الجودة الشاملة:

ت	الاسئلة	نعم	الى حد ما	لا
1-	إجراء المقارنة في أداء المؤسسات الجامعية والهيئات التعليمية يكون بعد النظرالى امكاناتها الادارية والفنية.			
2-	تعتمد المؤسسات الجامعية والهيئات التعليمية الاخرى التميز المعتمد من قبل باقي دوائر الدولة فيما يخص ذوي الشهداء والسياسيين في المجالات الأتية: ●التعين لكوادرها الإدارية والتدريسية ● . قبول طلابها			
3-	ينبغي ان لا يحدث أي تدخل لتحديد نطاق المنهج العلمي للجامعات والهيأت التعليمية من قبل الحكومة المحلية			
4-	تتأثر قرارات ادارة الجامعات بواقع البلد السياسي والاقتصادي والاجتماعي.			
5-	تتمتع جميع الكوادر في الجامعات والهيئات التعليمية بذات الخبرة التراكمية نتيجة الممارسات المستمرة والمتطورة.			
6-	ان لعدم اكتمال البنية التحتية في البلد تأثير على اداء المؤسسات الجامعية والهيئات التعليمية وتطورها.			
7-	لابد من رفد الجامعات والهيأت التعليمية المشكلة حديثا بالكوادر الفنية والادارية ذات الكفاءة والخبرة المتراكمة			
8-	استطاعت المؤسسات التعليمية نتيجة انجازاتها المتراكمة ومخرجاتها المتتابعة ان تكسب ثقة المجتمع			

إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية

ت	الاسئلة	نعم	الى حد ما	لا
1-	ان المعايير المعتمدة لتقيم ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العراقية بحاجة الى تطوير.			

2-	لا بد من وضع معايير تساعد على تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العراقية ومن ثم تقيمها.			
3-	ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العراقية يساعد على: ●تحسين الاداء المؤسسي ●معالجة الإخفاقات الادارية والفنية. جـ- القضاء على الفساد الاداري والمالي. د- تحقيق العدالة وبجميع المؤسسات.			
4-	تتفق بأن المؤشرات الأتية تساعد على رفع جودة مخرجات المؤسسات التعليمية في العراق: ● اعطاء الامتيازات المالية والمادية للطلبة المتفوقيين وفي جميع المراحل الدراسية ●اعتماد معايير اخرى اضافة الى معدلات التخرج للقبول في الجامعات العراقية. ج- تفعيل وتطوير النشاطات الرياضية والفنية وبجميع المستويات د- ثبات ووضوح سياسات الجامعات في عملية القبول والنقل ومعادلة الشهادة. و- اتخاذ إجراءات ووضع آليات تسمح بارتباط واتصال اكثر فاعلية بين المؤسسات التربوية والتعليمية في العراق هـ- تميز الخريجين من المؤسسات التعليمية الحكومية عن غيرهم في الجامعات الاهلية عند: اولا:التعين. ثانيا: القبول في الدراسات العليا.. ز- توحيد المناهج في جميع الجامعات مع إعطاء هامش مسموح به لأجراء التغير من قبل التدريسيين. ح- اعتماد الامتحانات الوزارية الموحدة على مستوى جميع الجامعات والهيئات التعليمية في العراق			
5-	لابد من وضع مؤشرات نتمكن من خلالها قياس الخدمة الجامعية المقدمة للمجتمع			
6-	عملية وضع المعايير الواجب اعتمادها يجب ان تتمتع بالموضوعية والشفافية العالية			
7-	اعتماد المناهج التدريبية للهيأت التدريسية سواء داخل القطر او خارجه بما يخدم المسيرة العلمية			
8-	اشراك العاملين في اتخاذ القرارات واخذ ارائهم ومناقشتهم			
9-	اعتماد مبدأ الثواب والعقاب في جميع المفاصل التي تخدم وتطور المسيرة العلمية			