مؤشرات ضمان جودة التعليم العالي ومتطلبات التطبيق
(دراسة تحليلية لبعض المؤاشرات النوعية المعتمدة في بعض كليات جامعة كربلاء)

بحث مقدم من

م.د. عباس كاظم جاسم الدعمي

مدير قسم ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي

تدريسي في كلية الادارة والاقتصاد / قسم الاقتصاد

ملخص :

لقد خطت العديد من الجامعات في العالم ولا سيما في البلدان المتقدمة خطوات مهمة في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي في الوقت الذي ظلت فيه الجامعات العربية ومنها العراقية بعيدة كل البعد عن تطبيق معايير ضمان الجودة . وهذا ما يحفز الباحثين نحو إعداد الدراسات والبحوث اللازمة لإمكانية اعتماد نظم تقويمية تتفق مع بيئة التعليم العالي في تلك الجامعات ، وكان مقدمتها الجامعات المصرية التي كان لها السبق في تطبيق معايير ضمان الجودة العالمية وغيرها من الجامعات العربية ، واليوم تسعى جامعة كربلاء الى تبني تلك التجارب مع اتخاذ القرارات والإجراءات اللازمة لإمكانية تطبيق نظم الجودة والذي بدوره سينعكس على مخرجاتها.

يعاني التعليم العالي من عدة مشاكل منها،عدم استخدام التقنيات الحديثة لأساليب وطرق التعليم وعدم الانفتاح على بلدان المنطقة والعالم وتبادل المعلومات والمعارف إلى جانب النقص في البيانات والأدوات وتخلف البنى التحتية وعدم توافر الكتب واللوازم التعليمية إلى جانب العديد من المشاكل التي يعاني منها التعليم العالي في العراق .

وتبرز أهمية الجودة الشاملة كون الأخيرة أداة مهمة في هذا العصر يتحدد من خلالها نجاح وفشل المؤسسة وان للبحث فرضية مفادها إن اعتماد معايير الجودة الشاملة من شأنه تطوير البناء المعرفي في الجامعة.

ومن بين أهم الاستنتاجات التي توصل إليها البحث (إن مجموع نسب الأداء الكلي لكل من كليات الهندسة والعلوم كانتا متقاربة جداً على الرغم من رجحان كفة كلية الهندسة بفارق ضئيل، إذ حققت كلية الهندسة ما مجموعه 42,42% ونسبة الفجوة بلغت 35% في حين إن كلية العلوم قد حققت ما مجموعه 42,27% ونسبة الفجوة بلغت 35% فيما كان مجموع ما حققته كلية الزراعة 39,25% ونسبة الفجوة بلغت 40% وهذا يدل على تقارب مستويات الأداء بين كليتي الهندسة والعلوم ،مع العلم إن مستوى الحصول على شهادة الجودة من المراكز المتخصصة الإقليمية والدولية تتحد عند نسبة 65% وهذا يعني ان الكليات المذكورة مازالت بعيدة عن النسبة المقررة عالميا للحصول على شهادة الضمان وللوصول الى هذا المستوى يحتاج الى بذل المزيد من الجهود إذا ما تم معالجة مواطن الضعف وتقوية مواطن القوة للمحاور المعتمدة في التطبيق.

ABTRACT:

The quality assurance standards have been implemented in so many university and education institution in the developed countries while the Arabic and Iraqi university stil away from such standard .Therefore ,more research and studies are needed to implement the standards that sit weal the higher education

institutions environments in the Arabic university .The Eygeptian University may be considered first as there institutions have made good experience in this fold .The Iraqi university also do the same . However ,the problems that ongoing for the last Three decades such an poor education and research equipments, absence of scientific communication with the other university in world, unavailiablity of good information techniques and good libraries are the main obstacles in providing qualified graduate .So that, the implementation of the quality assurance standards well change such poor impression above the Iraqi university .For instant, the colleges of Agriculture Engincerivy and science were taken an example for improving the quality assurance standards . Agriculture college has gain the lushest credit (39,25%) according to the standards that been implemented and Eng .& sciences colleges on the other hand ,almost were similar at alower than the acceptable (65%) level .This means that there two college may reach the required standard often overcoming for the obstacles .

المقدمة:

تعد مؤسسات التعليم العالي في جميع بلدان العالم مركزاً للأشعاع والعلوم والمعارف في المجتمع ومركزاً للفكر الأنساني في ارفع مستوياته ومصدراً للأستثمار وتنمية اهم ثروات المجتمع وانماطها وهي الثروة البشرية، ما دامت تسهم برفد المؤسسات الوطنية بحصة كبيرة وبمستويات مختلفة من الموارد البشرية.

فالموارد البشرية مخرجات للعملية التعليمية وإذا ما توفرت فيها الكفاءة العالية فأنها ستكون فعالة في بناء المجتمع، ومن هنا انطلقت فكرة وضرورة تقيم الأداء الجامعي من خلال تطبيق معايير ضمان الجودة ، وان نجاح وفشل الجامعات في تحقيق اهدافها بكفاءة عالية وفعالية يعتمد على مستوى جودة مخرجاتها.

لقد خطت العديد من الجامعات في العالم ولا سيما في البلدان المتقدمة خطوات مهمة في مجال الجودة والاعتماد الاكاديمي، في الوقت الذي ظلت فيه الجامعات العربية ومنها العراقية بعيدة كل البعد عن تطبيق معايير الجودة، وهذا ما حفزنا نحو اعداد الدراسات والبحوث اللازمة لأمكانية اعتماد نظم تقويمية تتفق مع بيئة التعليم العالي في تلك الجامعات، وكان في مقدمة تلك الجامعات الجامعات المصرية والتي صنعت تجربتها بنفسها وغيرها من الجامعات العربية، واليوم تسعى جامعة كربلاء الى تبني تلك التجارب مع اتخاذ القرارات والأجراءات اللازمة لأمكانية تطبيق نظم الجودة والذي بدوره سينعكس على مخرجاتها، وبالتالي في بناء مجتمعاتنا والذي هو اليوم في أمس الحاجة إلى مده بالموارد البشرية الكفوءة والمبدعة لتسهم في بناءه بعد دمار دام لعقود عدة.

مشكلة البحث:

عانى التعليم العالي في العراق من عدة مشاكل لعل اهمها:

- تسيس وأدلجة القطاع التربوي والتعليمي ودخول مفردات السياسة الى كل مرحلة من مراحل التعليم.
- انعكست المقاطعة الأقتصادية في عقد التسعينات من القرن الماضي وعمليات النهب والسلب والخراب التام بعد سقوط النظام عام 2003 على انهيار تام لنظام التعليم بشكل عام والتعليم العالي بشكل خاص في مراحله كافة.
- عدم استخدام التقنيات الحديثة لأساليب وطرق التعليم، وعدم الانفتاح على بلدان المنطقة والعالم وتبادل المعلومات والمعارف الى جانب النقص في البيانات والأدوات وتخلف البنى التحتية وعدم توافر الكتب واللاوازم التعليمية ....الخ.

- عدم اعتماد نظم الجودة الشاملة في الجامعات العراقية مما جعلها تبتعد كثيراًعن مستويات الاداء الاداري والعلمي للجامعات العربية منها والعالمية.

اهمية البحث:

تبرز اهمية ادارة الجودة الشاملة في ضرورة تحسين الجودة في المؤسسة او المنظمة سواء أكانت خاصة أم عامة. ولذا أصبحت أداة مهمة في هذا العصر يتحدد من خلالها نجاح وفشل المؤسسة، وكذلك تعد اساساً للأتصالات بين الدول، ومع توجه سياسات التعليم العالي في الدول المتقدمة وبعض الدول النامية الى مراجعة وتطوير معايير ضمان الجودة لضمان تحقيق الجودة الاكاديمية ومواجهة التطورات والتحديات الأقتصادية والأجتماعية،فأن هذه الدراسة هي خطوة لألقاء الضوء على تجربة جامعة كربلاء لمعرفة ومراجعة معايير ضمان الجودة وضرورة تطبيقها لضمان جودة المخرجات ولتكون ملائمة للتطورات التقنية والأنجازات العلمية ومواكبة للتغيرات الحاصلة ومبرمجاً حياة تعلم مستمر ليست محددة بمدة معينة، وكما ان موضوع تطبيق وادارة الجودة اصبح مطلباً اساسياً في جميع المؤسسات التعليمية لتطوير اداءها وتحسين مخرجاتها وصار لزاماً على الجامعات العربية ومنها العراقية ان تحذو حذو الجامعات العالمية لضمان المنافسة.

فرضية البحث:

صيغت فرضية البحث بناءً على المشكلة التي يعاني منها قطاع التعليم العالي في الجامعات العراقية ومنها جامعة كربلاء.

وينطلق البحث من فرضية مفادها إن اعتماد مؤشرات ضمان الجودة من شأنه أن يسهم في تطوير البناء المعرفي في الجامعة وبالتالي تطوير الكليات ورفع مستواها واظهار مكانتها في المحافل العربية والدولية وجعلها قادرة على دخول ميدان تنافسي تتنافس فيه القوى التعليمية.

اهداف البحث:

يهدف البحث الى تحقيق جملة من الاهداف منها:

- ان معرفة مفهوم الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الاكاديمي سيسهم بما لا يقبل الشك في تحديد مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها وتحديد جوانب القوة لتعزيزها والضعف والقصور للعمل على التغلب عليها.
- معرفة المعوقات التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة من خلال تحليل بعض المؤشرات النوعية المعتمدة، الأمر الذي سيسهم في التشخيص العلمي لجوانب القصور وتقديم الحلول المناسبة لأستكمال تلك الجوانب.
- اهمية وفوائد تطبيق الجودة الشاملة في جامعة كربلاء وانعكاساتها على معرفة مخرجاتها.
- معرفة ومقارنة معايير ضمان الجودة لكليات الهندسة والعلوم والزراعة في جامعة كربلاء من خلال تحليل المؤشرات النوعية المعتمدة في التطبيق.

هيكلية البحث:

يتناول البحث خمسة محاور، محوراً يتناول فيه حاجة الجامعات لضمان الجودة ومتطلبات التعليم العالي، ومحوراً يبحث فيه عن حاجة جامعة كربلاء لمتطلبات الجودة الشاملة والمعايير المعتمدة في التطبيق، ومحوراً يبحث فيه تحليل معايير ضمان الجودة النعتمدة لكليات الهندسة والعلوم والزراعة، ومحوراً يحلل فيه واقع مؤشرات ضمان الجودة بالاعتماد على والمؤشرات النوعية المعتمدة في التطبيق واخيراً محوراً يتناول فيه اهم الاستنتاجات والتوصيات.

اولاً: الجودة الشاملة ومتطلبات التعليم العالي (الحاجة الى ضمان الجودة)

1- مفهوم ادارة الجودة الشاملة: (الجودة في التعليم العالي)

قد يبدو من الصعوبة تحديد تعريف دقيق للجودة، وذلك لتعدد مفاهيم الجودة، اذ تعد الجودة كمفهوم احد الفروع المهمة بعلوم الادارة الحديثة والرقابة على الأداء، كما ويرجع استحداثه كمفهوم مادي الى ما بعد الحرب العالمية الثانية عندما طبقت اسس الجودة على الصناعة في اليابان واحدثت نتائج هائلة تلتها الولايات المتحدة في الخمسينات من القرن الماضي، ثم دخلت اسس ومفاهيم الجودة الى كل الأنشطة والمهن وفي بلدان العالم كافة ومنها مجال التعليم العالي، وهكذا فقد تداخلت مفاهيم الجودة مما يحدو بنا محاولة تحديد التعريفات المتفق عليها:

فهناك جودة التصنيع Quality Manufacturing والتي اهتمت بالامور التقنية والتطوير الصناعي مستهدفاً بذلك المنتج (السلعة) من خلال جودة العملية الانتاجية من معدات وفحص وقياس المسبب ومراقبة العملية (أي انها تركز على انشطة تصميم المنتج وادارة الموارد البشرية وعلاقات الموردين وعمليات التسويق والهندسة) متحملة بذلك مسؤولية التحسينات المستمرة على المنتج ملبية لأحتياجات العميل وسابقة للاستخدام في اسواق مرتفعة التنافس (James. W. Dean James R. Evans,total quality management organization startge –) newyork III/rwin, 2009, 33

اما جودة الخدمة Quality Services فهي تهتم بجودة الخدمة واداء المؤسسات الخدمية كالفنادق والصحة والقانون والهندسة والتعليم والتجارة والنقل ... الخ من المؤسسات والخدمات المهنية الاخرى، مستهدفتاً بذلك الخدمة المقدمة وليس السلعة ومن خلال التركيز على العمليات التي تجري داخل تلك المؤسسات من إدارة وتنظيم (علماً ان استهداف الجودة في المؤسسات الخدمية يواجه صعوبة سالفة في التطبيق مقارنة بالمؤسسات الصناعية، اذ أن انتاج واستهلاك الخدمة يكون في آن واحد وبالتالي فمن الصعوبة تحديد احتياجات الزبون على عكس المنتج الصناعي فأن هناك مدة ما بين الأنتاج والأستهلاك). (James W. Deans and James. R. Evans, 2009, 35)

اما الجودة من المنظور او الرؤية الفلسفية فأنها تعني قيام مدير الشركة او المؤسسة او رئيس مجلس الادارة بتبني او تحديد فلسفة المؤسسة او الشركة كيف تكون عليه الأن وفي المستقبل وبناء على ذلك محدد طريقة العمل وبناء السياسات المناسبة واختيار فريق العمل الذي يحقق تلك الفلسفة (برس يورك، 2007، 42).

اما الرؤيا الاسلامية لمفهوم الجودة فهي تعني اتقان العمل والكفاءة والتحسن والبناء والاصلاح والابتعاد عن مظاهر التهاون والاسراف والتبذير والتي تعّد صفة من صفات الشيطان، وهذا ما دعى اليه الدين الأسلامي في اكثر من اية قرآنية وحديث نبوي شريف.

ومن قوله تعالى في بناء الامة (ان الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم) سورة الرعد آية 11. وقوله تعالى في مجال الأصلاح وبناء الأمة ورسالتها (كنتم خير امه اخرجت للناس تأمرون بالمعروف وتنهون عن المنكر وتؤمنون بالله) سورة آل عمران، آية 110.

ومن قوله تعالى في مجال التحفيز على اساس الجودة (أن الذين امنو وعملوا الصالحات انا لا نضيع اجر من احسن عملاً) سورة الكهف آية 30.

ومن قوله تعالى في مجال الجودة وفق صيغة الاتقان (الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم ايكم احسن عملاً وهو العزيز الغفور) سورة الملك، آية 2.

اما فيما يتعلق بالسيرة النبوية الشريفة فهناك اشارة واضحة ودليل واضح على اهتمام الرسول الاعظم (صلى الله عليه وآله) بموضوع الجودة في اكثر من حديث ونخص منها (ان الله يحب اذا عمل احدكم عملاً أن يتقنه).

فمن تلك الايات القرآنية الكريمة والحديث النبوي الشريف اشارة واضحة ومنهج واطار وفلسلفة ورؤية اسلامية في بناء الامة واستئصال جذور التخلف منها، مما يحتم عليها أن تأخذ هذه الحقيقة اساساً في ضوئها عن مركب حضاري قادر على تحريك الامة بمؤسساتها وتعبئة كل قواها وطاقاتها ضد التخلف ومن اجل الرقي والبناء والنهوض، وبالتالي فلاشك منه إن اتصاف إنسان العالم الإسلامي بالإسلام بوصفه ديناً ورسالة من الله تعالى يحمله المسؤولية الربانية على الأرض، هذه المسؤولية تتطلب منه الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، اي تحويل عقيدته الأسلامية الى عملية البناء وهذا يتطلب الاتقان في عمله وابداعه، ما دام هذا العمل يحمل في طياته الرسالة والرؤيا الاسلامية. (الصدر ، بلا، 174).

اما الرؤيا الى مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي والتي هي جزء من مفهوم جودة الخدمة فأنها تعني النظام الذي يتم من خلاله تفاعل المدخلات (الهيأة التدريسية، الطالب، الادارة، المناهج العلمية، القاعة والمختبر الدراسي .. الخ من المدخلات) لتحقيق مستوى عالي من الكفاءة والتحسن العلمي والمعرفي المستمر لجودة المخرجات وارضاء للمستفيدين في مؤسسات حكومية وخاصة. (التربوي ، عرفان، 2006، 76).

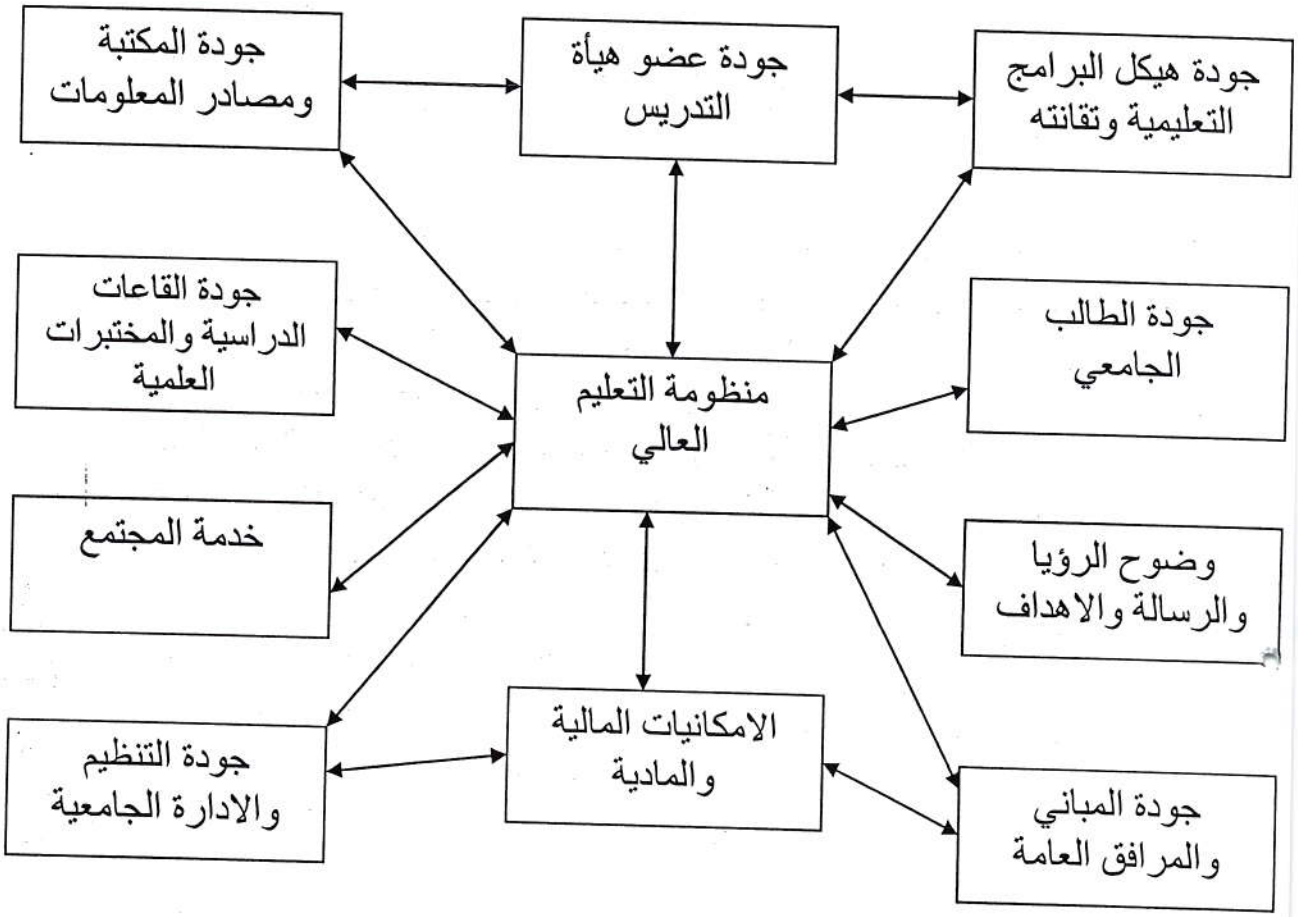
وهكذا تتعدد مفاهيم ومعاني الجودة بتعدد الرؤيا اليها فقد حمل مفهوم الجودة عشرات الاجابات المختلفة فهي تعني (الكمال والاتساق وسرعة التسليم وتأدية العمل وادخال البهجة والسرور ... الخ من المفاهيم والمعاني الأخرى).

2- معايير تقييم جودة العملية التعليمية (مؤشرات ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي):

ان مؤشرات او معايير ومحاور التي يمكن ان تشملها ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي متعددة ومتداخلة، فهي تمثل منظومة التعليم العالي والمسؤولة في تحقيق الجودة فيها ويمكن تصور تلك المؤشرات من خلال المخطط الأتي:

شكل (1)

مؤشرات ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي



المصدر: الشكل من إعداد الباحث بالاعتماد على ادبيات ومفاهيم الجودة الشاملة في التعليم العالي.

من الشكل أعلاه يتضح ان هناك مؤشرات ومعايير يجب ان تأخذ بنظر الاعتبار عند تحديد معايير اعتماد الجامعات والمؤسسات الاكاديمية، وفيما يلي استعراض لبعض هذه المؤشرات:

- جودة الطالب الجامعي:

تعد سياسة الجامعة في تحديد شروط القبول واختيار نوعية الطلبة الذين تجتذبهم الجامعة للأنتماء اليها احد مؤشرات الجودة، فتتميز الجامعات التي تعتمد اجراءات القبول الأنتقائي بمعايير اكاديمية عالية، وبالتالي لديها جودة عالية، كما ان المؤشرات المهمة في جودة التعليم الجامعي (قدر تعلق الامر بالطلبة) الخدمات التي تقدمها الجامعة لطلابها ومنها الصحية والاقامة والمساعدات المالية والتوجيه والارشاد ورعاية المعوقين والمتفوقين وغيرها من الخدمات التي تسهم بشكل أو بأخر في تهيأة المناخ المناسب للعملية التعليمية (د. برقعان محمد احمد، 2010، 84).

- وضوح الرؤيا والرسالة والأهداف:

من مؤشرات ومعايير الجودة في التعليم الجامعي جودة الأهداف ووضوحها، اذ يمكن تحديد معايير جودة الاهداف بالأتي: (عطية علي محسن، 2009، 135)

- تمثل احتياجات ومتطلبات الطلبة والمجتمع ومؤسساته.
- ان تتسم بالمرونة وتسمح بأدخال التعديلات والتطوير المستمر وان تكون قابلة للملاحظة والقياس.
- ان تصاغ بطريقة اجرائية.

▪ جودة عضو هيأة التدريس:

لعل من اهم المتغيرات والذي له التأثير المباشر في مستويات التعليم في الجامعة هو نوعية اساتذتها بالمقارنة مع المتغيرات الاخرى والذي بدوره يحدد مدى الجودة فيها، فأعضاء هيأة التدريس مسؤولون عن وضع المناهج وتحديثها وتحديد مستوى المقدرات وتعليمها ونشر القيم والاعراف العلمية والاخلاقية لدى الطلبة، وبالتالي امتلاك الهيأة التدريسية مؤهلات ومواهب (شهادات، انجازات، بحوث، اختراعات، جوائز.... الخ) يميز الجامعة عن بقية الجامعات ، وهكذا فأذا ما امتلكت الجامعة اعضاء الهيأة التدريسية ذات الميزات والمؤهلات والمواهب اعلاه، سيعكس مستوى عال من الجودة (د. صبري عبد القادرهالة، 2010، 106).

▪ جودة التنظيم والادارة الجامعية:

ويقصد عنصر الانسان والبيئة التنظيمية والنظم والقدرات التي تحكم العمل الاداري في جميع المستويات (التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة، الاداء ... الخ)، فكلما زادت جودة العملية الادارية حسن استخدام الموارد البشرية والمادية (مثل المباني والمكتبات والمعامل والتجهيزات) والمالية والمعلوماتية حتى وان تواضع قدرها، وهذا يتطلب اختيار قيادات وافراد كفوئيين وملتزمين بالجودة (د. برقعات محمد احمد، 2010، 85).

ومن دون ادنى شك ومن خلال التجارب الميدانية والتطبيقية فأن تفاعل هذه المؤشرات او العناصر فيما بينها سيؤدي الى تحقيق نتائج عالية من الجودة ينتج عنه نمو وتعلم مستمر.

3- ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ومتطلبات التطبيق:

ان تطبيق برنامج الجودة الشاملة وتبني تنفيذها في عمل المؤسسة الخدمية والانتاجية يتطلب توافر عدد من المتطلبات الاساسية التي تلزم عمل مؤسسة وتضمن لها تحقيق نتائج ايجابية، وبتالي توفير فرصة نجاح تطبيق ادارة الجودة الشاملة فيها ويمكن الحديث عن أهم تلك المتطلبات: (د. علي حسن عماد الدين، موقع الأنترنيت).

- تبني ثقافة الجودة في المؤسسة من قبل جميع العاملين فيها ابتداءاً من الادارة العليا لتحقيق الاهداف المرجوة، وذلك من خلال زرع التوعية والثقافة لديهم لتعزيز الثقة بادارة الجودة الشاملة، الامر الذي يسهم في تسهيل عملية تطبيقها والالتزام بها.
- توحيد العمليات، ان توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الاداء ويجعله يتم بطريقة سهلة ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد، وبالتالي الرفع من درجة المهارة عموماً داخل المؤسسة الجامعية.
- الأشراف والمتابعة، ومن بين مستلزمات التطبيق وضع برنامج للأشراف على فرق العمل ومتابعتها وتعديل اي مسار خاطيء ومتابعة الأنجازات وجمع المعلومات من اجل التقييم وتذليل جميع الصعوبات التي تواجه فرق العمل.
- ضرورة اشراك جميع العاملين في المؤسسة وفي جميع المجالات في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.

- تدريب وتعليم جميع العاملين في المؤسسة على برامج الجودة الشاملة ومواكبة التطوير والتحسين المستمرين من خلال اخضاعهم الى دورات تعليمية وتدريبية.
- اعداد استراتيجية تطبيق الجودة وذلك من خلال تبادل المعرفة والخبرات وتحديد متطلبات المستفيدين مع تحديد الأهداف ووضع خطة متكاملة لتحقيق تلك الأهداف، مع وضع المعايير الواجب تطبيقها والتقييم المستمر في ضوء المعايير.
- السياسات الحكومية ودورها في تنمية قطاع التعليم العالي والذي تعد ايضاً احدى متطلبات تطبيقها، وذلك من خلال اتخاذ بعض الاجراءات والقوانين الرامية الى تطوير هذا القطاع، ولكي يلعب الدور الريادي في تحقيق الابعاد الابداعية وبما ينعكس على جميع المجالات والانشطة المختلفة.

4- الابداع والمعرفة ضرورة عصرية:

اصبح الابداع ضرورية عصرية تفرضها ظروف العصر، إذ لا موقع فيه لمن يقنع بالموجود وحيث المشكلات الجديدة التي تعجز الحلول التقليدية في حلها، واذا كان الابداع بهذه الاهمية فالمؤسسة المنوط بها رعاية الابداع في المقام الأول هي الجامعة، ولايمكن ان يكون ابداعاً بدون معرفة اونشاطات معرفية.

فالابداع هو المرآة العاكسة للمعرفة والنهوض والنضوج، فالعالم اليوم يشهد العديد من التحديات التي افرزتها تقنية المعلومات والاتصال، واي مجتمع في العالم اليوم يتطلع نحو التمييز المعرفي علية تنفيذ نشاطات تتضمن توليد ونشر وتوظيف المعرفة من خلال البحث والتعليم والتدريب وغيرها من النشاطات الاخرى، والتي تقع ضمن مسؤولية مؤسسات التعليم العالي. (د. المناعي عبد الله شمسان، 2010، 473).

فمؤسسات التعليم العالي ومجتمعاتها المعاصرة تتسم بعصر التفجير المعرفي والتكنولوجيا وانتشار نظم الاتصال والاستعمال المتزايد للحاسوب والتوسع في استخدام شبكة الانترنت، الامر الذي جعل العالم قرية عالمية التكرونية، وبدأت البلدان تشعر بالاهمية المتزايدة للتربية المعلوماتية ولمحو آمية الحاسوب من خلال توفير بيئة تعليمية وتدريبية تفاعلية تجذب اهتمام الافراد في عصر يتميز بالتطور والنمو المتسارع والتغيير المستمر للمعرفة، وهكذا وفي ظل عصر المعلومات وتقدم المعرفة اصبح لزاماً على المجتمعات ان تطور انظمتها التعليميةن وان تبتعد عن القوالب الجامدة والتقليدية وتفكر بانماط واساليب حديثة تنسجم وعملية التنمية لتكون بمثابة استجابة للمتغيرات ومواكبة للتطور والتقدم المعرفي الذي يعيشه عالمنا اليوم. (د. ابو الشيخ اسماعيل عطية، 2010، 410).

ولكي نبدع علينا بناء مجتمع معرفي يتسم بالحداثة والتطور والتغيير المستمر وهذا يتطلب تغيير الأنظمة التعليمية والذي بدوره يتطلب وضع معايير وطنية للتعليم الجامعي بحيث يكون شاملاً يتناول فيه جميع الجوانب المختلفة بمدخلات العملية التعليمية، وتسعى من خلاله الى تحقيق مبدأ الجودة الشاملة والموضوعية من اجل الوصول الى مستوى عال من التحسن والمغايرة وتصبح لدينا القدرة على المنافسة في المجالات التقنية والمعرفية والابداعية. (د. ابو الشيخ عطية اسماعيل، 2010، 424).

ثانياً: جامعة كربلاء ومتطلبات تطبيق الجودة:

1- جامعة كربلاء في سطور:

جامعة كربلاء هي احدى الجامعات الفتية في جمهورية العراق أسست عام 2002 إذ رفدت المجتمع بما لايقل عن 1494 خريجاً في مختلف الاختصاصات العلمية والانسانية على مستوى البكالوريوس والعليا

(الماجستير) بما لا يقل عن 47 خريجاً خلال هذه المدة القصيرة وهذا ما تم الاشارة اليه في جميع المحافل العلمية.

لقد تأسست الجامعة بواقع 4 كليات وهي (الادارة والاقتصاد – التربية – العلوم – القانون) والان تحوي الجامعة على 12 كلية فضلا عن الكليات مذكورة آنفاً كليات (التربية الرياضية، الطب، الطب البيطري، الصيدلة، الزراعة، الهندسة، العلوم الإسلامية ، العلوم التقنية الطبية)، كما زادت اقسامها وفروعها العلمية من 13 قسماً وفرعاً عام 2002 الى 45 قسماً وفرعاً عام 2009، وفي مسيرتها العلمية والمجتمعية فأن الجامعة عملت على تفعيل عدد من الاقسام والمراكز والوحدات التي يصب عملها في انجاح عمل الجامعة هي (مركز الحاسبة الألكترونية – مراكز الاستشارات الهندسية والاقتصادية – وحدة التعليم المستمر – وحدة ابحاث الرزازة – مركز تعليم اللغة الانكليزية .... الخ)، فضلاً عن ذلك فأن الجامعة تصدر العديد من المجلات العلمية الفصلية والمحكمة تعتمد لأغراض الترقيات العلمية مودعة في دار الكتب والوثائقية كما تصدر جريدة شهرية وهي جريدة الجامعة فضلا عن قيام طلبتها بأصدار العديد من المجلات الخاصة بالأنشطة العلمية والثقافية والاجتماعية والأقتصادية ... الخ.

ولتأكيد هذه المسيرة العلمية قامت الجامعة بتشكيل قسم ضمان الجودة والاداء الجامعي في تشرين الثاني عم 2008 بأمر جامعي من رئاسة الجامعة تضم احدى عشر شعبة لضمان الجودة منتشرة في جميع الكليات، كما قامت بتشكيل مجلس لضمان الجودة يأخذ على عاتقه تقييم الاداء ورسم السياسات التعليمية من تطوير وتدريب العاملين وتبني برامج لتطبيق الجودة الشاملة للأستمرار بالنهوض العلمي للمسيرة الجامعية، ومنذ تأسيس القسم اخذ على عاتقه الاتي:

- تقييم اداء القيادات العليا واعضاء هيأة التدريس والموظفين، فضلاً عن اعداد الملفات التقويمية للجامعة والكليات التابعة لها.
- القيام بالعديد من الندوات التعريفية بأدارة الجودة الشاملة ونظم الايزو، وكانت الفئات المستهدفة القيادات العليا ومديري شعب ضمان الجودة والموظفين الاداريين.
- اعداد وتوزيع الملصقات التثقيفية تتعلق بجودة الاداء، كما قام القسم بنشر رؤيا و رسالة واهداف الجامعة وفي جميع الكليات من خلال طبع الفلكسات والكراريس وضعت امام مداخل الجامعة وكلياتها.
- اعداد ونشر وتوزيع الدليل التطبيقي للجودة في جميع كليات الجامعة وجامعات العراق كافة لغرض اعتماده.
- اعتماد المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والصادر عن الامانة لأتحاد الجامعات العربية، كاساس لبناء معلومات الكترونية خاصة بالاداء الجامعي على مستوى المحاور الاحدى عشر المشار اليها في المصدر اعلاه، ولقد اكمل القسم املاء جميع المحاور (عبد الحاج ومجيد، بلا، 79).

2- فوائد تطبيق الجودة في جامعة كربلاء:

واجهت الجامعات العراقية ومنها جامعة كربلاء في الأونة الاخيرة العديد من التحديات بعضها من خارج النظام الجامعي والبعض الاخر من داخل النظام الجامعي كالتحديات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية والثقافية، مما اظهر الحاجة الى ضرورة توجيه الطاقات في مجال التعليم والبحث العلمي، وفي ذات الوقت

ايجاد سوق كبيرة ومستقرة ووعاء بشري ضخم يضم العلماء والمبدعين والخبراء في شتى مجالات الحياة، وهذا يتطلب وجود اسلوب اداري حديث يساعد في التحسن المستمر، وهذا يحتم على الجامعات تبني هذا الأسلوب (ضمان الجودة) تحسين وزيادة الخدمات التعليمية، ولعل من المبررات الاساسية للاخذ بهذا النظام في الجامعة الأتي:

- تحديد رؤية ورسالة واهداف لكل كلية منبثقة من رؤية ورسالة واهداف الجامعة التي تسعى اليها.
- اعداد خريجين مؤهلين وفي الاختصاصات كافة لممارسة اختصاصهم ضمن ميادين العمل المختلفة.
- اعداد وتاهيل وتدريب اعضاء الهيأة التدريسية والموظفين لرفع مستوى الاداء الجامعي والاداري.
- تشكيل مجالس الجودة على مستوى الجامعة والكليات التابعة لها فضلا عن مجلس الجامعة والكليات والاقسام تأخذ على عاتقها اعداد ورسم السياسة العلمية والعملية للجامعة وبكافة مستويات لرفع كفاءة الاداء.
- التميز على المستوى المحلي والاقليمي والدولي في مجال التعليم العالي والبحث العلمي من خلال الاداء الاداري والعلمي والمالي المتميز والدخول في ميدان المنافسة.

3- معوقات تطبيق الجودة الشاملة في جامعة كربلاء:

واجهت جامعة كربلاء الصعوبات والتحديات عدة ونخص منها بالذكر:

- الافتقار الى هدف ثابت للتطوير المستمر في الادارة الجامعية.
- تعجل النتائج بدون بذل الجهود الضرورية لتحقيق الجودة المطلوبة.
- غياب الفهم الكامل والواعي لمعنى واهمية الجودة واهدافها ومسؤولية كل من يعمل في الادارة الجامعية عن المشاركة في تحقيقها.
- مقاومة العاملين في الإدارة الجامعية لعملية التغيير، اذ ان لهذه المقاومة عدة اسباب منها الخوف من الرقابة او السيطرة.

4- المعايير المعتمدة في التطبيق:

ليس من الضروري ان تكون جميع المقاييس المستعملة بالأمكان قياسها بالأرقام، ولذلك فأن استعمال كل من المقاييس النوعية والكمية قد تعطي افضل الوسائل لتقييم الاهداف والمخرجات المتوقعة وطبيعة التخصص، والاهداف المرجوة هي التي تحدد ما يجب استعماله، ولذا ارتأينا استخدام المقاييس النوعية في بحثنا هذا والتي تعتمد على الوصف بدلاً من اعتمادها على الارقام (مثل المقابلات الشخصية وملاحظات المشتركين واستمارات الاستبيان وغيرها)، في حين ان المقاييس الكمية تعتمد على الارقام (مثل نتائج الامتحانات واعداد الطلبة ومتوسط الدرجات ... الخ). (د. شحادة بشير، 2010، 881).

ويتناول هذا البحث ثمان محاور لأجراء مقارنة بين معايير الضمان لكليات الهندسة والعلوم والزراعة من بين كليات الجامعة الاخرى والتي يبلغ عددها 12 كلية ولقد جاء الاختيار الكليات الثلاثة ضمن صنف كليات العلوم الصرفة، ابتداءً من المحور الأول (الرؤيا والرسالة والاهداف) وانتهاءً بالمحور الثامن (مقياس البحث العلمي) وتشكل درجة المحاور الثمانية ما يقارب 86% من مجموع درجات المحاور الاحد عشر المعتمدة في تقييم الاداء، اذ يعتمد في تطبيق المعايير القياسية من خلال اعطاء الاوزان لمجالات النظام وعناصره لكي يتم تحديد مستوى اداء كل كلية ومدى وصولها الى عتبة القطع المحددة من ضمان الجودة والبالغة 65% (اي بمعنى اخر مستوى الحصول على شهادة الجودة من احدى المنظمات او الهيئات الاقليمية والدولية)، اذ في

ضوء ذلك يمكن القول بأن المؤسسة اوالكلية قد قامت بتطبيق المعايير القياسية المحددة والمعتمدة في التطبيق وفقاً لمؤشرات اتحاد الجامعات العربية وكالأتي:

جدول (1)

عناصر او مجالات نظام المؤسسة (المؤشرات النوعية)

ت	عناصر نظام المؤسسة	الوزن %
1-	رؤية ورسالة واهداف المؤسسة	5
2-	القيادة والتنظيم	10
3-	الموارد المالية والمادية والبشرية	10
4-	اعضاء هيأة 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

المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، دليل الجودة والاعتماد الاكاديمي للجامعات العراقية وفقاً لمؤشرات اتحاد الجامعات العربية، بلا ،10.

ثالثاً: تحليل معايير ضمان الجودة لكليات الهندسة، العلوم، الزراعة: (المؤشرات النوعية المعتمدة في التطبيق).

المحور الأول: (رؤية ورسالة واهداف المؤسسة)

يضم هذا المقياس عدد من العبارات التي تتعلق برؤية ورسالة واهداف المؤسسة وخططها والتي تم بناؤها من خلال استطلاع جهات داخلية وبشكل يواكب التطورات العلمية والتكنولوجية ومقياس الجودة والتخطيط وفي هذا المحور وضعت ثلاث بدائل للأجابة امام كل عبارة وهي:

بـ (نعم، تقريباً، لا) وقد تم احتساب النسبة المئوية للاجابات بنعم للكليات قيد الدراسة وكما يلي:

1- الرؤية والرسالة:

أ- معيار رؤية ورسالة واهداف كلية الزراعة = 67 %

ب- معيار رؤية ورسالة واهداف كلية العلوم = 45%

ج- معيار رؤية ورسالة واهداف كلية الهندسة = 54%

2- التخطيط

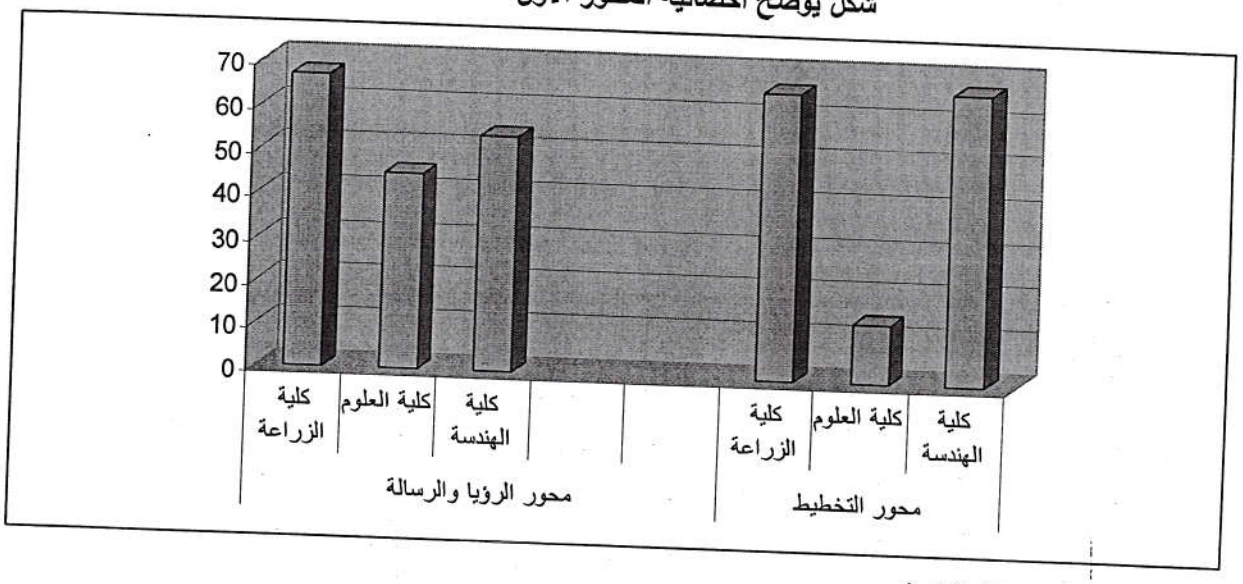
أ- معيار وجودة التخطيط في كلية الزراعة = 66%

ب- معيار وجودة التخطيط في كلية العلوم = 14%

ج- معيار وجودة التخطيط في كلية الهندسة = 67 %

شكل (2)

شكل يوضح احصائية المحور الأول



المصدر: الشكل من عمل الباحث.

المحور الثاني (القيادة والتنظيم الاداري)

يضم هذا المقياس المعايير الخاصة بمقياس قيادة ادارة المؤسسة ومقياس جودة الهيكل التنظيمي والاداري للمؤسسة وفي هذا المحور كانت هناك ثلاثة اجابات بـ (نعم، تقريبا، كلا) وقد تم احتساب النسبة المئوية للاجابات بنعم وكما يلي:

1- معيار الادارة

أ- معيار القيادة والتنظيم في كلية الزراعة = 71%

ب- معيار القيادة والتنظيم في كلية العلوم = 57 %

ج- معيار القيادة والتنظيم في كلية الهندسة = 62%

2- معيار الهيكل التنظيمي

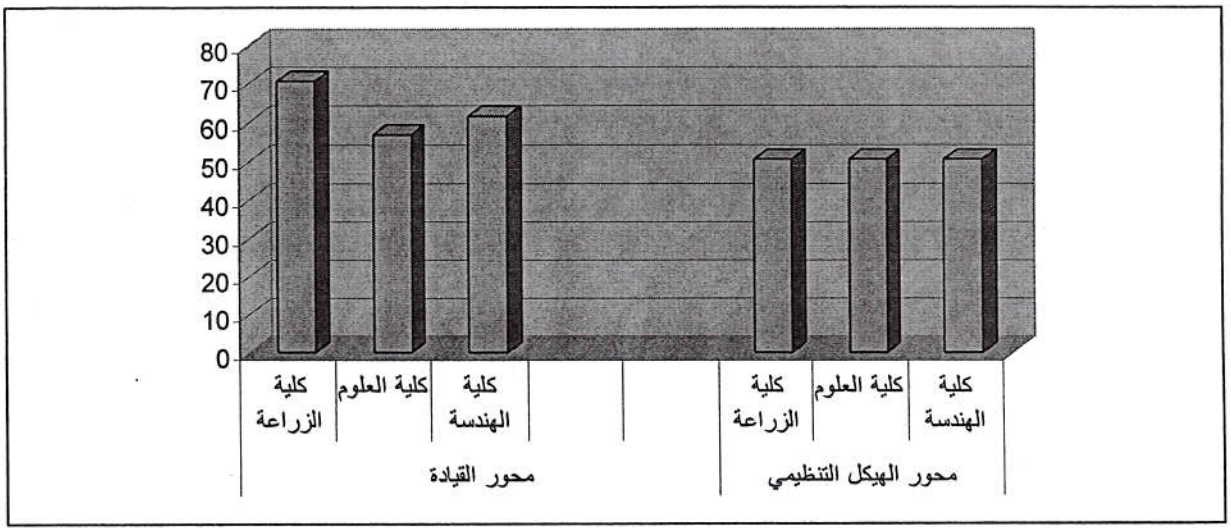
أ- معيار جودة الهيكل التنظيمي والاداري لكلية الزراعة = 51%

ب- معيار جودة الهيكل التنظيمي والاداري لكلية العلوم = 51%

ج- معيار جودة الهيكل التنظيمي والاداري لكلية الهندسة = 51%

شكل (3)

شكل يوضح احصائية المحور الثاني



المصدر: الشكل من عمل الباحث.

المحور الثالث (الموارد المالية والمادية والبشرية)

يضم هذا المعيار عدد من المعايير التي تتعلق بالموارد المادية والمالية والتقنية والمعلوماتية والبشرية وفي هذه المحاور ثلاث اجابات بـ (نعم، تقريباً، كلا) وقد تم احتساب اجابات نعم وبحسب النسبة المئوية وكالاتي:

1- الموارد المادية

أ- معيار جودة الموارد المادية لكلية الزراعة = 17%

ب- معيار جودة الموارد المادية لكلية العلوم = 17%

ج- معيار جودة الموارد المادية لكلية الهندسة = 21%

2- الموارد المالية:

أ- معيار جودة الموارد المالية لكلية الزراعة = 22%

ب- معيار جودة الموارد المالية لكلية العلوم = 44%

ج- معيار جودة الموارد المالية لكلية الهندسة = 56%

3- الموارد التقنية:

أ- معيار جودة الموارد التقنية لكلية الزراعة = 33%

ب- معيار جودة الموارد التقنية لكلية العلوم = 26%

ج- معيار جودة الموارد التقنية لكلية الهندسة = 33%

4- الموارد البشرية:

أ- معيار جودة الموارد البشرية لكلية الزراعة = 25%

ب- معيار جودة الموارد البشرية لكلية العلوم = 56%

ج- معيار جودة الموارد البشرية لكلية الهندسة = 68%

5- المعلومات:

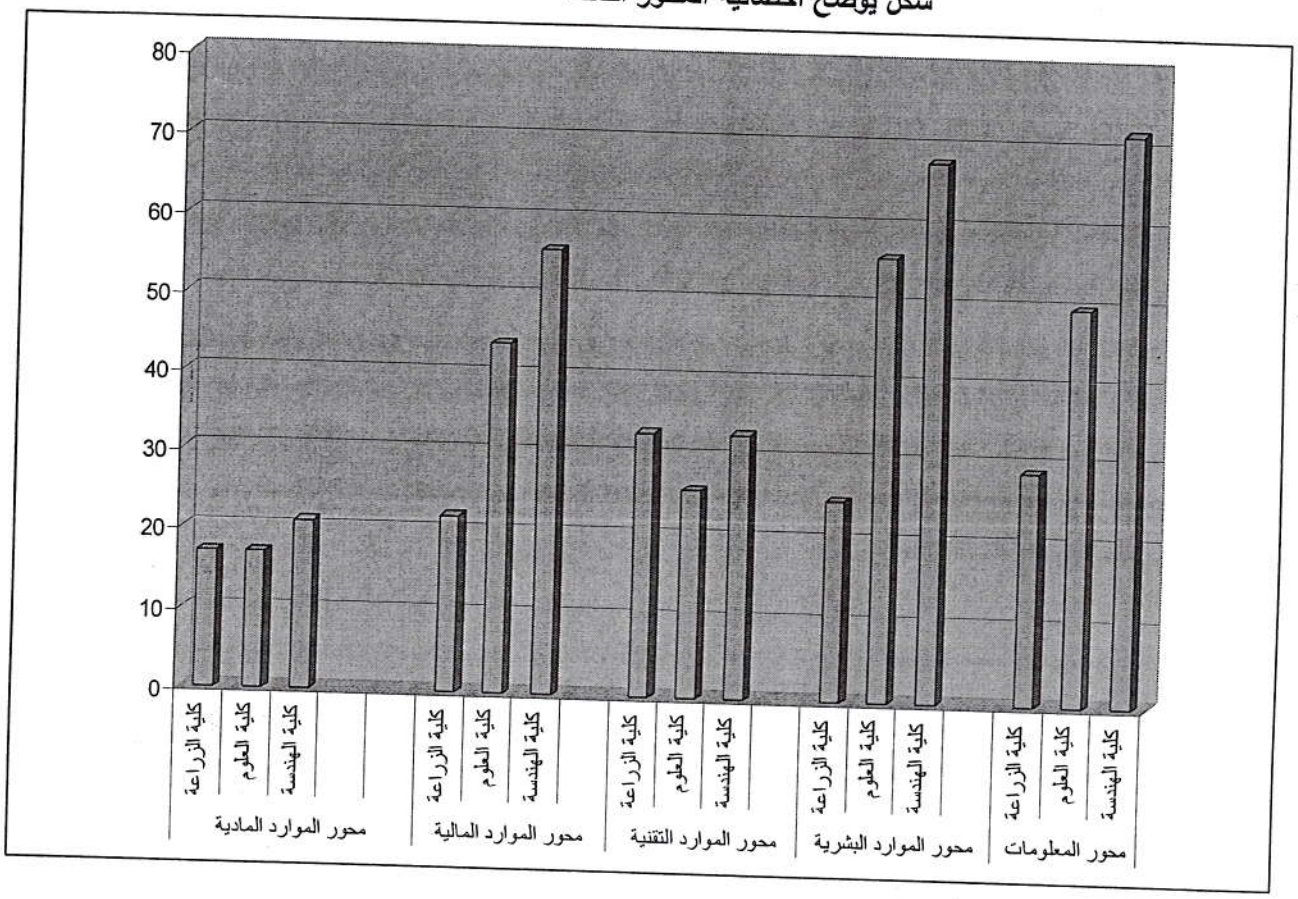
أ- معيار جودة المعلومات لكلية الزراعة = 29%

ب- معيار جودة المعلومات لكلية العلوم = 50%

ج- معيار جودة المعلومات لكلية الهندسة = 72%

شكل (4)

شكل يوضح احصائية المحور الثالث



المصدر: الشكل من عمل الباحث

المحور الرابع (اعضاء هيأة التدريس):

يتناول هذا المحور العبارات والمعايير التي تتعلق بأعضاء هيأة التدريس، وتم قياسه من خلال ثلاث مداخل للاجابة بـ (نعم، تقريباً، كلا) وقد ا حتسبت النسبة المئوية للاجابات بنعم وكالاتي:

1- معيار هيأة التدريس:

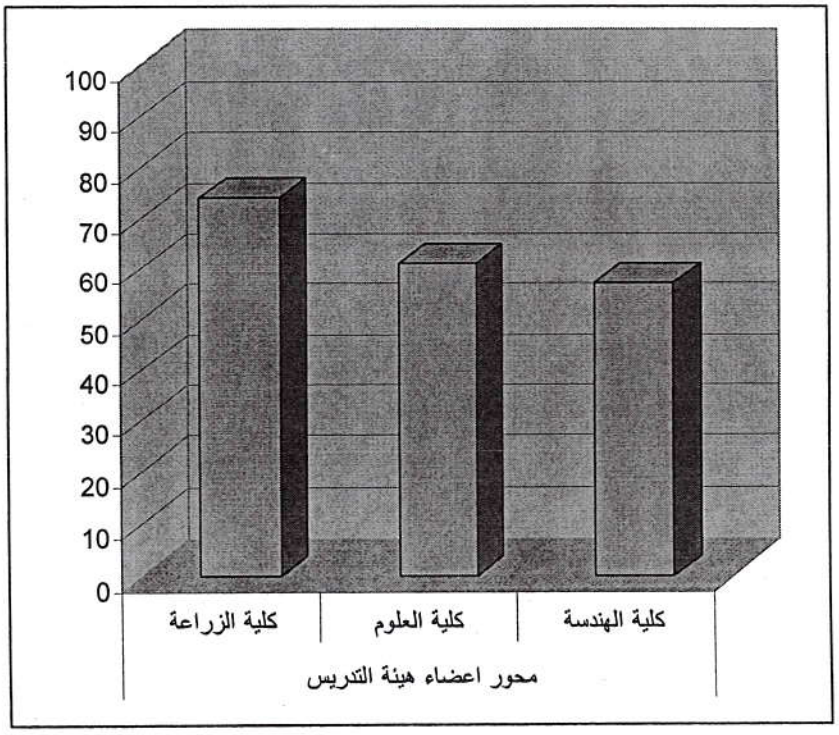
أ- معيار هيأة التدريس لكلية الزراعة = 74%

ب- معيار هيأة التدريس لكلية العلوم = 61%

ج- معيار هيأة التدريس لكلية الهندسة = 57%

شكل (5)

يوضح احصائية المحور الرابع



المصدر: الشكل من عمل الباحث.

المحور الخامس (مقياس شؤون الطلبة)

يضم هذا المقياس المعايير الخاصة بشؤون الطلبة وقد تم احتساب النسبة المئوية للاجابات بنعم وكالاتي:

1- شؤون الطلبة.

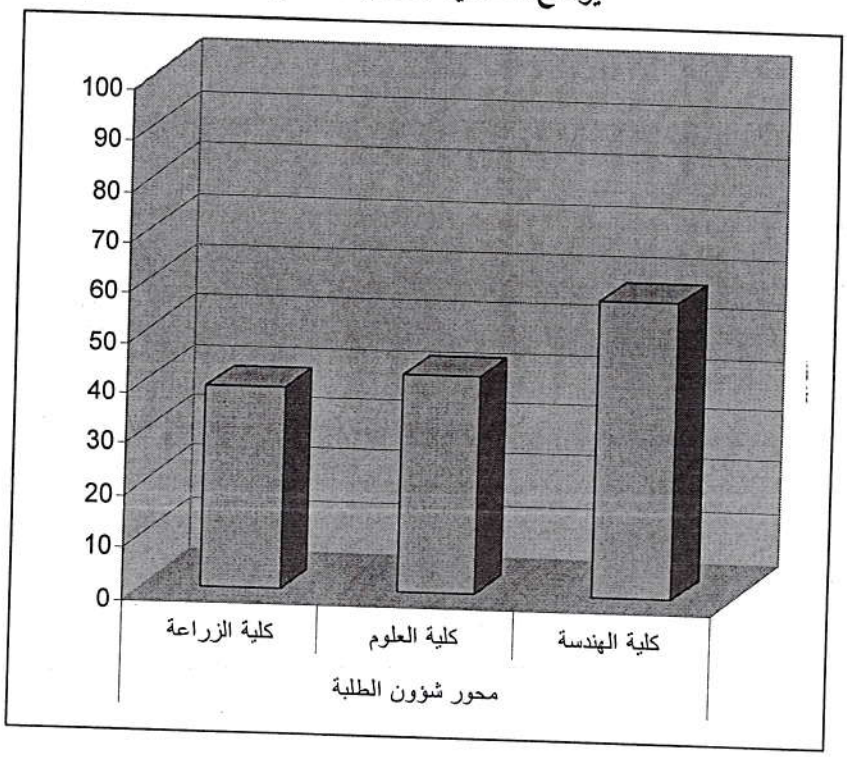
أ- مقياس شؤون الطلبة لكلية الزراعة = 39 %

ب- مقياس شؤون الطلبة لكلية العلوم = 42%

ج- مقياس شؤون الطلبة لكلية الهندسة = 58%

شكل (6)

يوضح احصائية المحور الخامس



المصدر: الشكل من عمل الباحث.

المحور السادس (الخدمات الطلابية)

يضم هذا المقياس المعايير الخاصة بالخدمات الطلابية المقدمة في المؤسسة. كذلك مقياس تقويم جودة المدن الجامعية، وقد احتسبت النسبة المئوية للاجابات بنعم فقط وكما يلي:

1- الخدمات الطلابية:

أ- مقياس الخدمات الطلابية لكلية الزراعة = 6%

ب- مقياس الخدمات الطلابية لكلية العلوم = 19%

ج- مقياس الخدمات الطلابية لكلية الهندسة = 31%

2- المدن الجامعية:

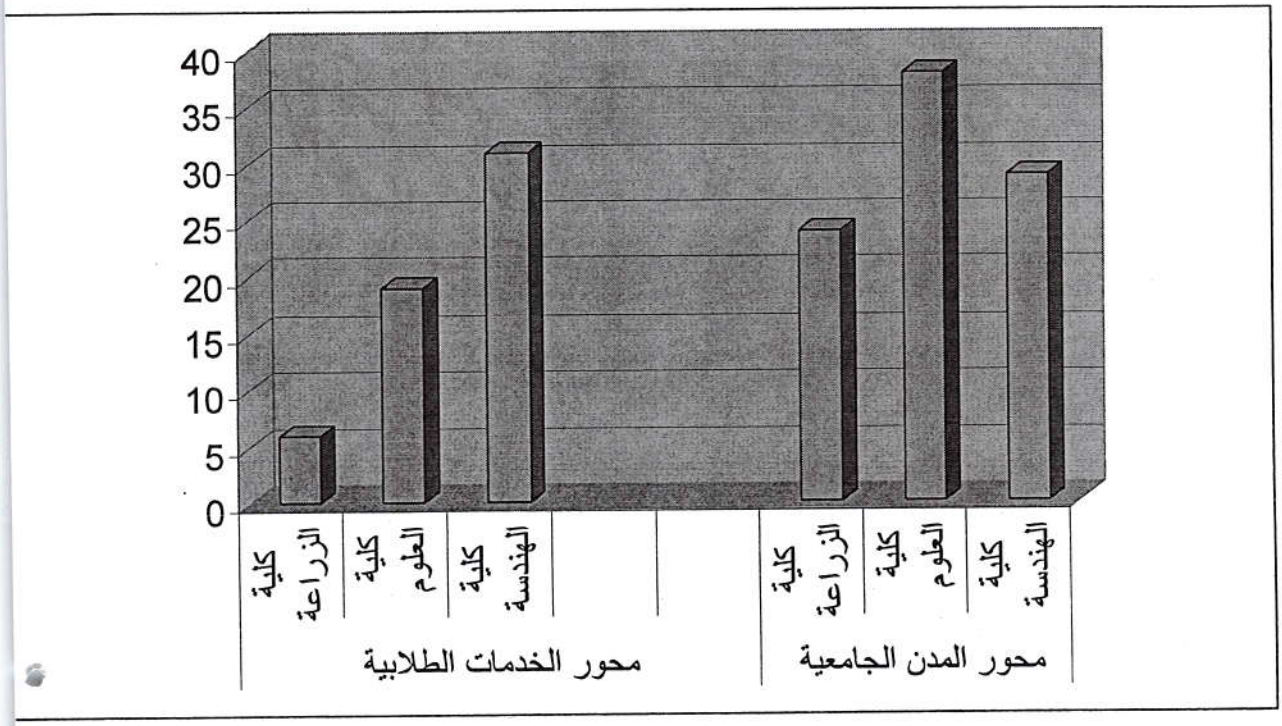
أ- مقياس تقويم جودة المدن الجامعية لكلية الزراعة = 24%

ب- مقياس تقويم جودة المدن الجامعية لكلية العلوم = 38%

ج- مقياس تقويم جودة المدن الجامعية لكلية الهندسة = 29%

شكل (7)

احصائية المحور السادس



المصدر: الشكل من عمل الباحث.

المحور السابع (البرامج الاكاديمية وطرائق التدريس)

يضم هذا المحور عدد من المعايير التي تتعلق (البرامج الاكاديمية والمناهج الدراسية، طرائق التدريس، مصادر التعلم، جودة الكتاب الجامعي، جودة الخدمات المكتبية) ولقد وضعت ثلاثة بدائل للاجابة وهي (نعم، تقريباً، كلا)، اذ تم احتساب النسبة المئوية للأجابات بنعم وكالأتي:

1- معيار البرامج الأكاديمية:

أ- مقياس البرامج الاكاديمية والمناهج الدراسية لكلية الزراعة = 48%

ب- مقياس البرامج الاكاديمية والمناهج الدراسية لكلية العلوم = 46%

ج- مقياس البرامج الاكاديمية والمناهج الدراسية لكلية الهندسة = 55%

2- معيار طرائق التدريس:

أ- مقياس طرائق التدريس ومصادر التعلم لكلية الزراعة = 34%

ب- مقياس طرائق التدريس ومصادر التعلم لكلية العلوم = 87%

ج- مقياس طرائق التدريس ومصادر التعلم لكلية الهندسة = 40%

3- معيار جودة الكتب:

أ- مقياس جودة الكتاب الجامعي لكلية الزراعة = 52%

ب- مقياس جودة الكتاب الجامعي لكلية العلوم = 52%

ج- مقياس جودة الكتاب الجامعي لكلية الهندسة = 62%

4- معيار جودة الخدمات المكتبية:

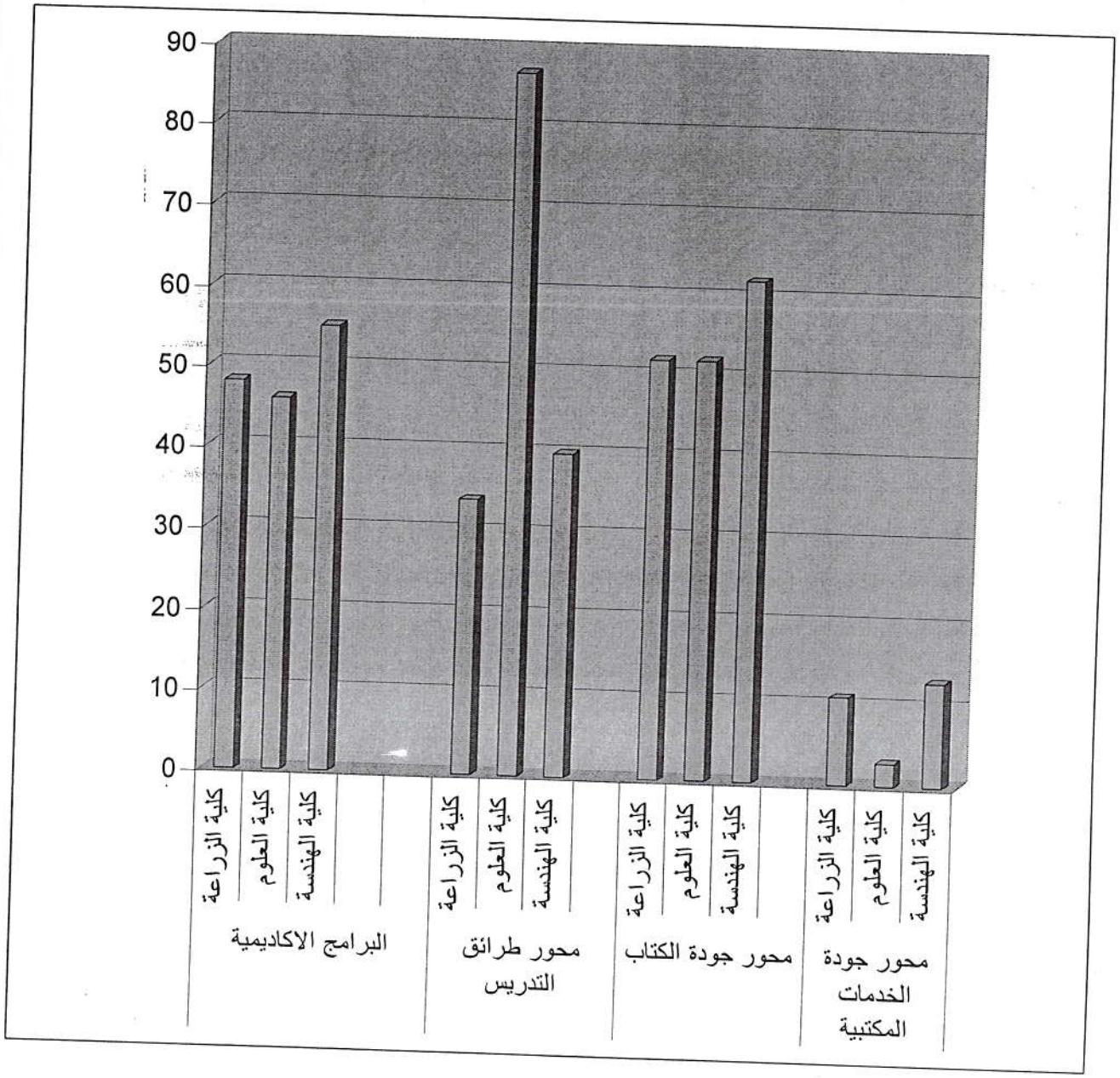
أ- مقياس جودة الخدمات المكتبية لكلية الزراعة = 11%

ب- مقياس جودة الخدمات المكتبية لكلية العلوم = 3%

ج- مقياس جودة الخدمات المكتبية لكلية الهندسة = 13%

شكل (8)

يوضح احصائية المحور السابع



المصدر: الشكل من عمل الباحث.

المحور الثامن (مقياس البحث العلمي)

يضم هذا المقياس عدد من العبارات والمعايير التي تتعلق بالبحث العلمي وايضاً وضعت ثلاثة بدائل للأجابة اذ تم احتساب النسبة المئوية للأجابات بنعم فقط وكالاتي:

1- معيار البحث العلمي

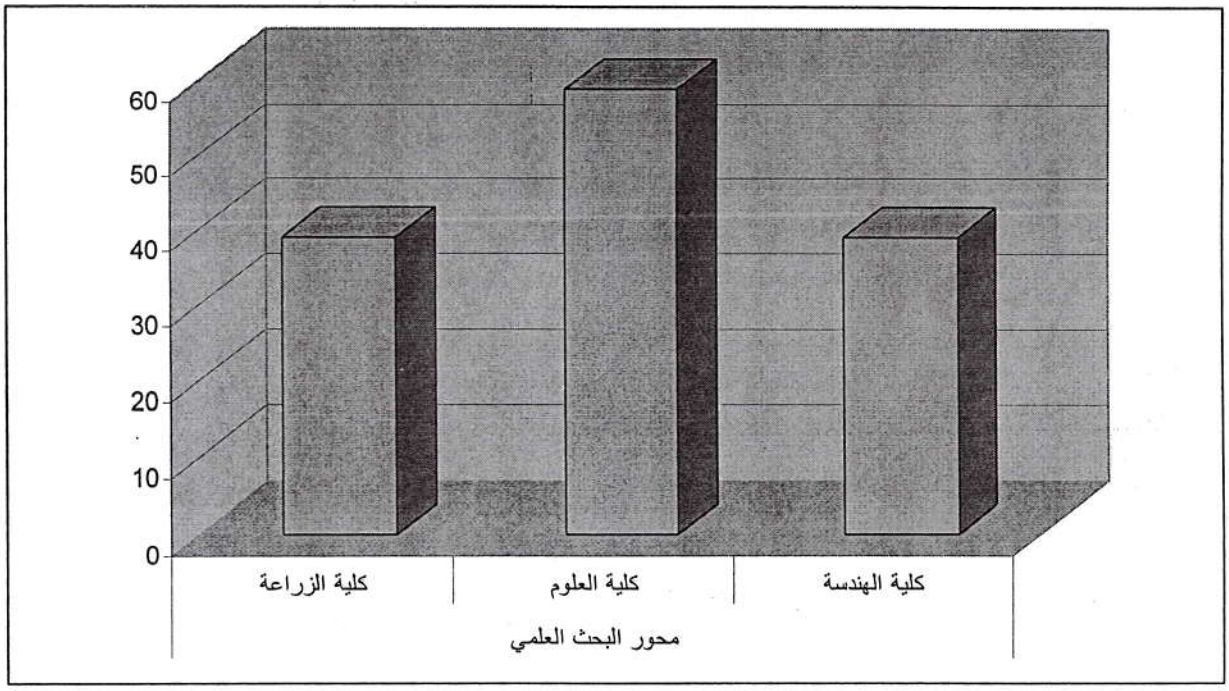
أ- مقياس البحث العلمي لكلية الزراعة = 39%

ب- مقياس البحث العلمي لكلية العلوم = 59%

ج- مقياس البحث العلمي لكلية الهندسة = 39 %

شكل (9)

يوضح احصائية المحور الثامن



المصدر: الشكل من عمل الباحث

رابعاً: تحليل واقع مؤشرات ضمان الجودة لكليات الزراعة والعلوم والهندسة:

كما اشرنا سابقاً ان المقاييس النوعية لضمان الجودة والاعتماد والصادرة من وزارة التعليم العالي وفق لمعايير اتحاد الجامعات العربية هي احدى عشر محوراً ولكل محور وزن ونسبة مئوية (انظر جدول (1)) وعليه سيكون نسبة ما تحققه كل كلية كواقع حالة للمحاور المدروسة وكالأتي:

جدول (2)

نسبة ما تحققه كواقع حالة لكلية الزراعة على حد المحاور الثمانية

الفقرة	المحاور	معدل النسبة المتحققة %	الوزن %	الوزن من المعدل %

كلية الزراعة	المحور الاول	67	5	3.35
	المحور الثاني	61	10	6.10
	المحور الثالث	25	10	2.5
	المحور الرابع	74	15	11.1
	المحور الخامس	39	10	3.9
	المحور السادس	15	4	0.3
	المحور السابع	36	16	5.76
	المحور الثامن	39	16	6.24
	المجموع			39.25

المصدر: الجدول من اعداد الباحث بالأعتماد على المحاور

جدول (3)

نسبة ما تحقق كواقع لكلية العلوم على حد المحاور الثمانية

الفقرة	المحاور	معدل النسبة المتحققة %	الوزن %	الوزن من المعدل %
كلية العلوم	المحور الاول	30	5	1.5
	المحور الثاني	54	10	5.4
	المحور الثالث	39	10	3.9
	المحور الرابع	61	15	9.15
	المحور الخامس	42	10	4.2
	المحور السادس	29	4	1.16
	المحور السابع	47	16	7.52
	المحور الثامن	59	16	9.44
	المجموع			42.27

المصدر : الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على المحاور.

جدول (4)

نسبة ما تحقق كواقع حال لكلية الهندسة عل حد المحاو الثمانية

الفقرة	المحاور	معدل النسبة المتحققة %	الوزن %	الوزن من المعدل %
كلية الهندسة	المحور الاول	61	5	3.05
	المحور الثاني	57	10	5.70
	المحور الثالث	50	10	5.00
	المحور الرابع	57	15	5.50

	المحور الخامس	58	10	8.55
	المحور السادس	30	4	5.80
	المحور السابع	43	16	1.20
	المحور الثامن	39	16	6.88
	المجموع			42.42

المصدر: الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على المحاور الثامنية

خامساً: الاستنتاجات والتوصيات

1- الاستنتاجات:

أ- دخلت اسس ومفاهيم الجودة بعد الحرب العالمية الثانية الى كل الانشطة والمهن ومنها مجال التعليم العالي، فجودة التعليم هي جزء من مفهوم جودة الخدمة والتي تهتم بتفاعل المدخلات (الطالب – هيأة التدريس – المناهج العلمية ..... الخ) لتحقيق مستوى عال من الكفاءة والتحسن العلمي والمعرفي.

ب- حققت جامعة كربلاء تطورات ملموسة في المجال العلمي والمعرفي على الرغم من حداثة تأسيسها، اذ انها تحتوي الان اغلب التخصصات من خلال كلياتها الاثنى عشرة كلية واقسامها وفروعها البالغة 45 فرعاً وقسماً.

ج- تشكل المحاور الثمانية المختارة 86% من مجموع الأوزان 100% (الاحدى عشرة) المعتمدة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وفقاً لمعايير اتحاد الجامعات العربية، وبالتالي فأن 86% يمكن ان تكون كافية لتقويم الاداء.

د- من بين اهم المعوقات التي تعاني منها جامعة كربلاء هي تعجيل النتائج بدون بذل الجهود الضرورية لتحقيق الجودة.

هـ- ان مجموع نسب الاداء الكلي لكل من كلية الهندسة والعلوم كانتا متقاربة جداً على الرغم من رجحان كفة كلية الهندسة بفارق ضئيل، اذ حققت كلية الهندسة ما مجموعه 42.42% ونسبة الفجوة بلغت 35% في حين ان كلية العلوم حققت ما مجموعه 42,27 % ونسبة الفجوة بلغت 35% فيما كان مجموع ما حققته كلية الزراعة 39.25% ونسبة الفجوة بلغت 40% وهذا يدل على تقارب مستويات الاداء بين كليتي الهندسة و العلوم.

2- التوصيات:

أ- ان مستوى الحصول على شهادة الجودة من المراكز المتخصصة الاقليمية والدولية تتحدد عند نسبة 65% وهذا يعني ان كليتي الهندسة والعلوم وكذلك الزراعة يمكن لها الوصول الى هذا المستوى والحصول على شهادة الجودة (الاعتماد الاكاديمي) من خلال معالجة مواطن الضعف في المحاور المعتمدة وتقوية مواطن القوة فيها وقد يتحقق ذلك من خلال السنتين القادمتين.

ب- استكامل جمع البيانات والمعلومات لبقية المحاور (التاسع – العاشر – الحادي عشر) بالكليات المدروسة لأستكمال السورة الخاصة بتقويم اداءها بأتجاه ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي.

ج- ضرورة قيام شعب الاداء في الكليات كافة بتحليل المؤشرات النوعية والكمية المعتمدة من قبل وزارة التعليم العالي لتحديد مستوى اداءها كلياتها بالأتجاه الذي يضمن لها ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي وحصولها على شهادة الجودة.

د- ضرورة تطبيق برامج الجودة الشاملة في جميع المؤسسات الحكومية منها والخاصة وذلك لرفع مستوى اداء انتاجها بالنسبة للمؤسسات الانتاجية وخدمتها بالنسبة للمؤسسات الخدمية.

المصادر:

القرآن الكريم (سورة الرعد اية 11، سورة ال عمران اية 110، سورة الكهف اية 30، سورة الملك اية 2).

1- ابو الشيخ عطية اسماعيل، دور التعليم العالي وبناء مجتمع المعرفة العربي في ظل تحديات العصر، المؤتمر العربي الثالث، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الدول العربية، 2010.

2- برس يورك، تقييم الاداء، الطبعة الاولى، الشركة المصرية العالمية للنشر، مصر، 2007.

3- برقعات احمد محمد، معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي، التحديات والآفاق، المؤتمر العربي الثالث، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الدول العربية، 2010، 83-84)

4- بشير شحادة، اسس التعليم الشامل لقياس جودة الاداء في جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا، المؤتمر العربي الثالث، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الدول العربية، 2010.

5- التربوي محمد عوض و جويحات اغادير عرفات، ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات المركزية، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر، عمان، 2006، 76).

6- الحاج فيصل عبد الله ومجيد سوسن شاكر، المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية، الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، بلا.

7- صبري هالة عبد القادر، جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الاكاديمي (تجربة التعليم الخاص في الاردن)، المؤتمر العربي الثالث، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الدول العربية، 2010.

8- الصدر محمد باقر، الاسلام يقود الحياة، مؤسسة الثقلين الثقافية، سوريا، بلا.

9- عطية محسن علي، الجودة الشاملة والجديد في التدريس، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر، عمان، 2009.

10- علي حسن عماد الدين شعبان، الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الاكاديمي في الجامعات العربية في ضوء المعايير الدولية، الانترنيت (www.pdffactory.com).

11- المناعي شمسان عبد الله، رعاية الابداع في الجامعات العربية ضرورة عصرية، المؤتمر العربي الثالث، المنظمة العربية للتنمية الادارية، جامعة الدول العربية، 2010.

12- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، دليل الجودة والاعتماد الاكاديمي للجامعات العراقية، بلا.

13 - James. W.Dean James R.Evans,Tohal quality management organization startge – Newyork III/rwin,2009