

جودة التعليم العالي في العراق بين الواقع والطموح
بالتركيز على جامعة الأنبار عينة من جامعات القطر
ورقة مقدمة إلى
المؤتمر العلمي الأول لكلية الإدارة والاقتصاد /جامعة الانبار
من 28-10/2009
أ.د احمد عبد الرزاق سلمان
عميد كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الانبار

تمهيد

جودة التعليم العالي والبحث العلمي باتت تشكل سمة من سمات الجامعات المتطورة ووسيلتها وسبيلها للبقاء والنمو والتطور وهويتها للدخول إلى عالم يكتنفه الغموض والتعقيد، تنزاحم فيه الأيدلوجيات وتتصارح فيه قوى تحت شعار البقاء للأقوى وتتقاطع فيه مصالح تحت شعار ((إن مت ظمأننا فلا نزل القطر)) وتتغير فيه الأدوار وتتبادل فيه المكانات ويزداد فيه الشك والريبة وتتعد فيها الحسابات كل الحسابات والبيئة كلها غامضة ومتناقضة

(وواقنا)

واقع جامعتنا العربية واقع مرير. فجامعتنا الرسمية تفتقر إلى العديد من مقومات النهوض والتطور سواء على المستوى البشري أو المادي أو المالي فهي جامعات طاردة للكفاءات العلمية. مناهجها وكتبها، متقدمة مكتباتها ومصادر ها شحيحة. وتقنياتها لا تتماشى ومتطلبات التطور. تسود فيها القيم الحزبية والعشائرية وتتجسد فيها المصالح الشخصية تعلوها شعارات براقية لا علاقة لها بالواقع. وإذا ما تحدثنا عن الكليات الأهلية والدراسات المسائية وواقع ومستوى دراستها ومناهجها فالأمر يزداد تعقيدا ومرارة. ولكن من جانب آخر الآمال معقودة على ثلة من الجامعات العربية التي أدركت خطورة الموقف وصممت إن تفي بعهودها التي قطعتها لمجتمعاتها وان ترتقي بمسؤوليتها الأخلاقية والعلمية فراحت تضع لها فلسفة ورسالة ورؤية وأهداف تتماشى وتنكيف والمتغيرات البيئية المحلية منها والخارجية وتسعى إلى توفير كل مقومات التطوير المستمر للتعليم الجامعي والارتقاء بخريجها إلى مستوى التميز والقدرة التنافسية العالية وبذل الجهود المتواصلة لترجمة إدارة الجودة الشاملة إلى واقع عملي ملموس .

((وطموحنا))

وطموحنا أن يتسع ركب تلك الثلة ليشمل جامعات أخرى من اجل اللحاق بالجامعات المتطورة في القريب العاجل وهذا يتطلب تقديم التضحيات الجسام على كافة المستويات وبدعم ومساندة من القيادات السياسية في البلاد وبحكمة وحنكة القيادات الإدارية ومتخذي القرار ومباركة حقيقية من أبناء المجتمع المخلصين .

((وحسبنا))

وحسبنا الله تعالى أن يوفق السيد وزير التعليم العالي في العراق وإخوانه رؤساء الجامعات وعمداء الكليات وأعضاء الهيئة التدريسية وكافة العاملين لان يسلكوا جادة الصواب ويأخذوا بكافة أسباب التطور والتطوير من اجل الارتقاء في جودة التعليم العالي والبحث العلمي في بلدنا العزيز.

تسلط هذه الورقة الضوء على جودة التعليم العالي في العراق وتركز على جامعة الانبار كعينة من جامعات العراقية تعكس من خلالها مؤشرات أولية حول مستوى الجودة في التعليم العالي في العراق من اجل التمهيد لانطلاق سليمة إلى مستويات أفضل .

أولا :- ماهي الجودة: what is the Quality

- الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما تمكنه من كسب رضا المستفيد وتحقق رغباته وتوقعاته .
- القدرة على تقديم أفضل أداء وصدق صفات.
- تقنية لضمان بقاء واستمرار ميزة التنافس لمنتج أو خدمة ما .
- تصور المنظمة لاحتياجات وتوقعات المستفيد حيث يحكم على جودة السلعة أو الخدمة بالمقارنة مع توقعاته وما سيحصل عليه من المنظمة .

ثانياً: إدارة الجودة الشاملة **Total Quality management** **معنى الجودة: Quality meaning**

<u>الجودة من وجهة نظر المستفيد</u>	<u>الجودة من وجهة نظر المنظمة</u>
- تعدد الإغراض.	- جودة الأداء.
- عمر إنتاجي طويل.	- انخفاض في الكلفة.
- سعر أقل.	- المطابقة مع المواصفات.
- ملائمة للاستخدام .	- زيادة الطلب.
	- كسب ثقة العميل .

الجودة الشاملة Total Quality

مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر المنتج أو الخدمة وحالتها بما في ذلك كل أبعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة والتفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع.

إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality management

منحى تنظيمي للإدارة والمراقبة يقوم على قيام قيادة الإدارة العليا للمؤسسة بالأنشطة المختلفة أو المتعلقة بالتحسين المستمر للجودة كما يقوم على إشراك جميع العاملين في المؤسسة في تلك الأنشطة.

إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي TQM in Higher Educator

مجموعة المبادئ الرئيسية التي وضعها رواد إدارة الجودة الشاملة والتي يؤدي تطبيقها إلى توجيه أنشطة التربية والتعليم في جميع المستويات الإدارية لتحقيق رغبات ورضا المستفيدين منها (الطلاب، المجتمع) من حيث إعداد الموارد البشرية المدربة التي تتلاءم مع سوق العمل وتقدم حلول لمشكلات المجتمع المعاصر وقيادة ملتزمة بالتحسين المستمر من خلال فرق مشاركة ملتزمة بعملية التحسين .

ثالثاً :- مصطلحات تتعلق بالجودة الشاملة

ضبط الجودة Quality Control

ويقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج وتعرفه مصادر أخرى بأنه الإشراف على العمليات الانتاجية لتحقيق انتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبقاً للمعايير الموصوفة لنوعية الانتاج وتعد عملية ضبط الجودة خطوة أساسية لتنسيق ضمان الجودة وهي تشمل بالنسبة للعملية التعليمية :-

- 1- مراقبة العملية التعليمية في كل مراحلها .
- 2- الحد من اسباب الاداء المتدني وغير المقبول في العملية التعليمية .

ضمان الجودة Quality Assurance

وهي عملية أيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من تحقيق الجودة المرغوبة وفق معايير معدة لهذا الغرض. كما وعرفت بانها الوسيلة للتأكد من ان المعايير الاكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية قد تم تعريفها وتحقيقها بما يتفق والمعايير المناظرة لها سواء قومياً او عالمياً ، وان مستوى جودة فرص التعليم والمخرجات والمشاركة المجتمعية ملائمة وتستوفي توقعات مختلف انواع المستفيدين من هذه الجهات .

مراجعة الجودة Quality Audit

هي احد أدوات الإدارة العليا المتمثلة بقيامها بتقييمات اعتيادية منتظمة وملائمة للتأكد من دقة وفعالية وكفاءة الأداء. وينبغي أن يكون هناك نوع من التناغم بين نظام أداة الجودة وسياسة الجودة والأهداف التي تستجيب لاحتياجات التغيير وتطلعات الاطراف ذات المصالح كما تشتمل المراجعة على تحديد الحاجة لاتخاذ الاجراءات ، ويستخدم تقرير التدقيق من بين مصادر المعلومات الاخرى لمراجعة نظام الجودة.

الاعتمادية Accreditation

هي مجموعة الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من اجل التأكد من المؤسسة قد حققت شروط ومواصفات الجودة المعتمدة لدى مؤسسات التقويم وان برامجها تتوافق والمعايير المعلنة والمعتمدة وان لديها انظمة قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لانشطتها الاكاديمية وفقاً للضوابط المعلنة من قبل

الجهات المرخصة . وهي تأكيد وتمكين للجامعات العربية لكي تحصل على صفة متميزة وهوية منفردة
واقرار بان الخطوات المتخذة لتحسين الجودة خطوات ناجحة .

رابعا:-علماء وفلاسفة الجودة

Quality philosophers

- الضبط الإحصائي للعمليات
(spc)
- الضبط الشامل للمدة
Total quality control

شيوارت Walter shewhart
فايغن بوم Armanl Feign baum

ديمينج W.Edward Deming
جوران Joseph Jur

- أداة الجودة الشاملة
Total Quality
managements TQM

خامسا:- الايزو ISO

معنى الايزو: ISO meaning

هي اختصار للكلمة اليونانية (ISOS) والتي تعني (equal) النظير او المتساوي وهي أيضا اختصار للمنظمة الدولية للتقييس الايزو .

International Standardization Organization (ISO) وهي منظمة منتشرة على نطاق عالمي تمثل هيئات المقاييس الوطني (أعضاء الايزو) ومهمتها اصدار المواصفات الدولية في المجالات كافة الصناعية، التعليمية، الصحية، البيئية وغيرها .

المواصفات القياسية الدولية في الجودة ISO International Quality Standard

1- سلسلة المواصفات الدولية ISO9000

- ISO9000 :-هي المرشد الذي يحدد مجالات تطبيق كل من ISO9000 ،ISO9001،
- ISO9002 ،ISO9003.
- ISO9001 :- نموذج لضمان الجودة في التصميم والتطوير ، الانتاج ،التركيب وتقديم الخدمات .
- ISO9002 :- نموذج لضمان الجودة في الانتاج والتركيب.
- ISO9003 :- نموذج لضمان الجودة في الفحص النهائي والاختبار النهائي.
- ISO9004 :- عناصر وارشادات نظم الجودة وادارة الجودة.

2- سلسلة المواصفات الدولية ISO14000

تطور أنظمة إدارة الجودة الشاملة مرت إدارة الجودة الشاملة بعدد من التطورات شملت :-

ضبط الجودة Q.Control .

توليد الجودة Q.Assurance .

إدارة الجودة الشاملة T.Q.M

عناصر إدارة الجودة الشاملة

تتألف إدارة الجودة الشاملة من خمس عناصر رئيسية هي :

- الموارد البشرية الكفاءة.
- الموارد المعلوماتية .
- الموارد المالية.
- الموارد التقنية .
- أدوات إدارة الجودة الشاملة .

سادسا:- خطوات مشجعة باتجاه تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في العراق

- 1- تبني السيد وزير التعليم العالي والبحث العلمي لموضوع ادارة الجودة ودعمه المتواصل لتطبيقها على مستوى اقسام الوزارة والجامعات من خلال انشاء مركز متخصص بادارة الجودة الشاملة في ديوان الوزارة باسم مركز الجودة والاعتمادية .
- 2- حقق مركز الجودة والاعتمادية في الوزارة عدة اجتماعات لممثلي بعض الجامعات التي اهتمت بهذا المجال ومنها جامعة الانبار ممثلة بالسيد رئيس جامعتها الاستاذ الدكتور خليل ابراهيم الدليمي وقد تمكن المركز المذكور من بلورة صورة واضحة لما ينبغي ان يكون عليه أداء الوزارة وأقسامها و جامعاتها وكلياتها في المستقبل بالشكل الذي يمهدها للحصول على شهادة الايزو (ISO).
- 3- ومن جملة ما قام به مركز الجودة والاعتمادية اصدار دليل شامل لادارة الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي وجه الى السادة مساعدي رؤساء الجامعات للشؤون العلمية بموجب كتاب الوزارة المرقم م.ج.ع/4 في 2009/2/15 .
- 4- أقامة ورشة عمل في الجودة الاعتمادية في ديوان الوزارة للفترة من 2009/10/29-26 حضره السادة رؤساء الجامعات والمساعدين العلميين ومدراء وحدات الجودة والاعتمادية في الكليات.

سابعا :- أداة الجودة الشاملة في جامعة الانبار

أدارة الجودة الشاملة في جامعة الانبار

جامعة الانبار / انشاءة والتطور

تأسست جامعة الانبار في عام 1987 بموجب القرار المرقم 951 المؤرخ في 1987/12/23 . بداءت الدراسة في الجامعة في كليتي التربية للبنات والتربية في العام الدراسي 1989/1988 وهاهي في سنتها الدارسية 2010/2009 تضم (19) كلية وتظم ما يقارب (400) اختصاصا يتوزع على اربعة مواقع الاول في مركز محافظه الانبار (مدينة الرمادي) " الحرم الجامعي " عشر الكليات :-

1. كلية التربية للعلوم الصرفة
2. كلية التربية للعلوم الإنسانية
3. كلية العلوم .
4. كلية الهندسة .
5. كلية الحاسوب .
6. كلية الاداب .
7. كلية القانون .
8. كلية الادارة والاقتصاد .
9. كلية العلوم الاسلامية .
10. كلية التربية الرياضية .

وفي الموقع الثاني في نفس المدينة ولكن (خارج الحرم الجامعي) ويظم أربعة كليات :

1. كلية الطب .
2. كلية طب الاسنان .
3. كلية الزراعة .
4. كلية التربية للبنات .

اما الموقع الثالث فيقع في مدينة الفلوجة ويضم أربعة كليات :

1. كلية القانون .
2. كلية الادارة والاقتصاد .
3. كلية العلوم الاسلامية .

4. كلية الطب البيطري .
الموقع الرابع في مدينة القائم ويضم كلية التربية فقط .
وفي الجامعة إضافة إلى الدراسات الأولية والعلمية (الدبلوم و الماجستير و الدكتوراه) ما يقارب 11 مكتب استشاري و 13 مجلة علمية محكمة علميا كليات الجامعة وأقامت عشرات الندوات و المؤتمرات و الدورات في كافة الاختصاصات خدمة لمجتمع المحافظة و الجامعة تخطو خطى واثقة وحتمية نحو التقدم والتطور والتألق بفضل ابناءها واساتذتها وطلبتها المخلصين

فلسفة جامعة

- تقديم خدمات متميزة للمجتمع ومؤسساته .
- العمل على بناء المجتمع المعرفي.
- التطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية .
- خلق ثقافة تنظيمية تشجع على الابداع والابتكار والتفاعل.
- العمل على دمج او مشاركة العاملين في تحقيق اهداف الجودة الشاملة .
- وضع نظام رقابي على اداء اقسامه وكلياته.
- وضع نظام تقويمي يضمن تحديد الاخطاء قبل وقوعها من اجل الوصول الى حالة التميز.
- تفعيل استخدام المعايير العالمية لاداء الجودة الشاملة مع كافة المستويات.

رؤية الجامعة

تسعى جامعة الانبار الى تحقيق حالة التميز في كافة المجالات على مستوى المحافظة او على مستوى العراق او حتى على مستوى العالم العربي والاجنبي من خلال تطوير اداء كلياتها وادخال التحسينات المستمرة التي تؤمن لها الوقوف بمصاف الجامعات المتقدمة من خلال تبنيها لهياكل تنظيمية تتصف بالمرونة والتكيف لكل المتغيرات البيئية ومن خلال نشر القيم الديمقراطية والتشجيع المستمر لتهيأة مناخ وبيئة تنظيمية متسقة والمفاهيم الحديثة والمتطورة لاداء الجودة الشاملة والدعم المتواصل لكافة الافكار والمقترحات التي من شأنها الارتقاء باداء الجامعة وخدمة المجتمع واهداف التنمية .

رسالة الجامعة:

1. اعداد كوادر متخصصة في كافة مجالات العلوم والمعارف التي يحتاجها المجتمع .
2. المساهمة الفاعلة في حل مشاكل المجتمع ومؤسساته والعمل على تطوير ادائها من خلال اقامة الدورات والمؤتمرات والندوات وتقديم الاستشارات.
3. تقديم الاستشارات والخبرات عبر المكاتب الاستشارية المتخصصة وعلى مختلف المستويات.
4. تحقيق التعاون المشترك مع جامعات القطر و العالم بما يخدم اهداف الجامعة واهداف المجتمع .
5. تفعيل مفهوم الجودة الشاملة والتحسين المستمر في اقسام وكليات الجامعة .
6. تطوير المناهج بما يتناغم وحافات العلوم المتطورة.
7. ادخال التقنيات المتطورة في المختبرات ووسائل التعليم .
8. اعداد الطلبة اعداداً تربوياً واجتماعياً بالاضافة الى الاعداد العلمي .
9. نشر القيم الاجتماعية والاخلاقية في المجتمع من خلال تقديم الندوات والحلقات الدراسية المخصصة.
10. الاهتمام بالتعليم المستمر والتعليم الذاتي وتكنولوجيا التعليم عن بعد كانشطات علمية .
11. التركيز على فتح تخصصات جديدة تناغم والمشاريع الاستثمارية للمحافظة او البلد .

اهداف الجامعة :

1. التحسين المستمر والتميز في كافة المجالات والتخصصات .
2. ان تصبح جامعة الانبار احد المراكز العلمية المتميزة في مجال التعليم الجامعي واعداد الكوادر البشرية في كافة التخصصات وذلك من خلال تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التحسين المستمر لجودة الخريج والخدمة الجامعية .
3. توفير بيئة جامعية تشجع على تطبيق ادارة الجودة الشاملة إشاعة أواصر التعاون المشتركة والاندماج بين مختلف المستويات الادارية وتكون حافزا على الإبداع والابتكار بما يخدم اهداف الجامعة والمجتمع .
4. ان تضم جامعة الانبار مركزاً بحثياً متميزاً يقدم خدمات من شأنها تطوير المجتمع ومؤسساته الرسمية وشبه الرسمية ومؤسسات المجتمع المدني.
5. المساهمة الفاعلة في التنمية المستدامة للمجتمع.

ثامنا :- مقترحات عامة

- 1- دعم حكومي لمركز الجودة والاعتمادية في الوزارة .
- 2- تخصيص ميزانية كافية للمركز المذكور .
- 3- انشاء قسم او عمادة للجودة و الاعتمادية في كل كلية ترتبط اداريا رئيس الجامعة و فنيا بمركز الجودة والاعتمادية في ديوان الوزارة
- 4- وضع خطط متوسطة قصيرة و متوسطة طويلة الامد من اجل تطوير وتحسين ادارة الوزارة والجامعات والحصول على الشهادة الايزو.
- 5- تحقيق صيغ من الاتفاقيات للتواصل مع الجامعات العربية والاجنبية في هذا المجال من اجل الاستفادة من الخبرات والتوصل الى مستويات افضل من التطور .
- 6- تشجيع المبادرات والاقتراحات البناءة في هذا المجال .
- 7- منح صلاحيات كافية للسادة المسؤولين على الجودة في كافة المستويات للحصول على المعلومات المطلوبة .
- 8- ضرورة توفير الحصانة اللازمة لفرق العمل عند القيام باعمالهم وواجباتهم .
- 9- وضع نظام خاص لاختيار رئيس واعضاء فرق العمل العاملين في مجال الادارة الجودة الشاملة لتأمين الحصول على اشخاص اكفاء ويتمتعون بالنزاهة في اداء اعمالهم .
12. زج منتسبين إدارة الجودة بالدورات التطويرية في كافة المجالات .
13. تخصيص نصاب التدريسيين الذين يعملون في مجال ادارة الجودة الشاملة .

المصادر

1- المراجع العربية:-

- 1- حمود ، خضير كاظم (2002)، " إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء " عمان: دار المسيرة للطبع والنشر والتوزيع والطباعة .
- 2- احمد ، ميسر إبراهيم (2008) ، "نظم إدارة الجودة" ، جامعة الموصل ، دار بن الأثير للطباعة والنشر ، العراق .
- 3- الجوبير ، عبد الرحمن إبراهيم (2007) ، " إدارة الجودة الشاملة – الإتقان- في الفكر الإسلامي المعاصر" ، المدينة المنورة ، مطابع الرشيد ، السعودية.
- 4- توفيق ، عبد الرحمن (2007) الجودة الشاملة ، الدليل المعاصر ، ط2 القاهرة ، مركز الخبرات المهنية بيميك.
- 5- عمر ، محمد إسماعيل (200) ، " أساسيات إدارة الجودة الشاملة" ، القاهرة دار الكتب العلمية للطبع والنشر .

2- المراجع الأجنبية :-

- 1-Evan , James R. Production (1997) – Operation Management : Quality , Performances and vxluer. New your , West Publishing.
- 2 – Murray , T. j . (1987) "Meeting the new quality challenge "Management Research, ,Nov . Dec
- 3- Masso , k. & yogi , A . (1983) Quality Function Deployment & CWQC in Japan , Quality progress , act

3- مراجع على موقع الانترنت :-

- 1-http:// sol . brunel , ac , uk / Jarvis / bola / quality / circle html.
- 2- http:// www. Juran – com lartical – improvement
- 3- http: //www . quality/ improvement / Online – Taguchi : -method .