Bilad Alrafidain Journal of Humanities and Social Science /special issue **ISSN: 2788-6026**
Doi: 10.54720/bajhss/2023.icbauc29 **Pages: 342-358**

متطلبات تطبيق عملية ضمان الجودة في الجامعات والكليات العراقية وفق المعايير الأوربية والدولية

أ. م. د. كمال عبد العزيز النقيب[١], أ. د. زهرة حسن عليوي[2], أ. م. د. سنان سالم قاسم الشيخ[3]
[١]قسم المحاسبة، كلية بلاد الرافدين الجامعة، ديالى،٣٢٠٠١، العراق
[٢، ٣] قسم المحاسبة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، ١٠٠٠١، العراق
professornakibson@gmail.com, zahra_alamiri65@uomustansiriyah.edu.iq,
dr.s.al-shaikh@uomustansiriyah.edu.iq

الملخص

في ضوء الخبرة التدريسية للباحثين التي قاربت لدى البعض منهم (٤١) عاماً من ممارسة التعليم الجامعي من ضمنها فترة تزيد على (٢٠) عاماً في ممارسة مهام ومسؤوليات ورئاسة أو عضوية لجان ضمان الجودة في العديد من الجامعات العربية، أستطاع الباحثون أن يركزوا على أهمية تطبيق متطلبات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي العراقية سواء أكانت حكومية أم أهلية ولمختلف التخصصات والبرامج الأكاديمية وفروع العلم والمعرفة كافة ولمراحل الدراسات الأولية والعليا نظراً لتخلف العديد من الجامعات العراقية بالسير في ركب الجامعات العالمية والإقليمية بما فيها أغلب الجامعات في دول مجلس التعاون الخليجي، التي أحتلت مواقع جيدة في هذا المجال، لكن للأسف لغاية هذه اللحظة لا يحق لأي جامعة عراقية سواء أكانت حكومية أم أهلية لمجرد الدخول والمشاركة في التنافس الدولي لدى بعض المراكز العالمية الرصينة الخاصة بقياس ومتابعة الجامعات على الصعيد العالمي للتحقق من مدى التزامها وتطبيقها للمعايير العالمية الخاصة بضمان الجودة. وعليه يرى الباحثون ضرورة أخذ زمام المبادرة بشكل جدي من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق بمسألة تطبيق برامج وصياغة وتطوير المعايير الوطنية لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وفق مرحلتي الاعتماد المؤسساتي والاعتماد البرامجي. وبناء" عليه توصل الباحثون إلى جملة من الاستنتاجات من خلال المعايشة اليومية الفعلية، وفي ضوء ذلك تقدم الباحثون ببعض التوصيات من أجل تحقيق إصلاح شامل في التعليم العالي في العراق.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، الاعتماد الأكاديمي، الجامعات العراقية، المعايير الدولية،

"The Requirements of Applying the Quality Assurance Process at Iraqi Universities & Colleges Based on the European & International Standards"

Asst Prof. Dr. Kamal Abdul Aziz Al-Nakib[1], Prof. Dr. Zahra Hasan Oleiwi[2], Asst. Prof. Dr. Sinan Al-Sheq[3]
[1]Accounting Department, Bilad Alrafidain University College, Diyala, 32001, Iraq.
[2,3]Accounting Department, College of Business and Economics Al-Mustansiriyah University, Baghdad, 10001, Iraq.

professornakibson@gmail.com, zahra_alamiri65@uomustansiriyah.edu.iq,
dr.s.al-shaikh@uomustansiriyah.edu.iq

Abstract

Based on the long experience of researchers for more than (41) years, part of that period, which was more than (20) years participated actively at quality assurance committees that allow the researchers to be very closer to the main practical problem of the necessity for applying the quality assurance process and accreditation programs based on the international and European quality assurance standards.

The researchers came out with some conclusions based on what they were be able to provide some valuable recommendations.

Keywords: Accreditation Programs, Quality Assurance, Iraqi Universities, International Standards.

المقدمة:

أصبح واضحاً بأن أهمية تطبيق معايير ضمان الجودة في قطاع الخدمات عموماً ومن ضمنها قطاع التعليم العالي مسألة غير قابلة للنقاش للتأكيد على ضرورة البدء بتطوير المعايير الوطنية في العراق كمرحلة أولى للسير في الركب العالمي من خلال تطوير الجامعات عموما والبيئة التعليمية وفق المعايير الدولية والأوربية لضمان الجودة كمرحلة لاحقة.

لكن للأسف نجد أن الجامعات العراقية سواء أكانت حكومية أم أهلية ما زالت تعاني من ابتعادها عن الالتزام بالمعايير الدولية لضمان الجودة مما يضع على عاتق تلك الجامعات مسئولية كبيرة بالارتقاء بالأداء الجامعي عموماً لكل المستويات المتمثلة بالجامعة نفسها والكليات التابعة لها إضافة إلى تحسين أداء الأقسام الأكاديمية المنضوية تحت خيمة هذه الكلية أو تلك، كما لا بد من الاهتمام بتحسين أداء الهيئة التدريسية وفق الأركان والمهام والأنشطة الرئيسية الثلاث لكل عضو هيئة تدريس متمثلة بالنشاط التدريسي والنشاط البحثي وأخيراً وليس أخراً نشاط خدمة المجتمع.

كما يجب ان يكون محور اهتمام الجامعة هو الطالب كونه المستفيد المباشر من تقديم الخدمة التعليمية لذا يتطلب الاهتمام كثيراً بالجوانب التسويقية لهذه الخدمة بما لا يتعارض مع أصحاب المصالح المختلفة.

إن الاتجاهات المعاصرة في التطبيقات الإدارية في العقود الأخيرة من القرن العشرين تغيرت بشكل جذري من تركيزها، كما كان سابقاً، على الإنتاج كمنطلق أساسي للنشاط الاقتصادي متوجهاً للسوق لتصريف مختلف أنواع السلع المنتجة والخدمات المؤداة والمتداولة في السوق. مما ترتب عليه مؤخراً أن يتم التحول وفق الاتجاه المعاصر لاهتمام منظمات الأعمال بإتباع منهج مغاير كلياً من خلال الانطلاق من السوق أولاً كأساس في تحديد وتلبية حاجات المستهلكين وإشباع رغباتهم لكي يتم تصميم المنتج الخدمي وتسويقه للمستهلكين، (وهم في قطاع التعليم يمثلون الطلبة).

إن هذه المقدمة تقودنا لتسليط الضوء على دراسة متغيرات السوق وبالذات السوق التنافسي القائم حالياً في العراق بين الجامعات والكليات الأهلية، لكن للأسف لم يتح لها خوض التنافس مع غيرها من الجامعات العالمية على الصعيد الدولي، (علماً إن المشروع الذي تقدم به جهاز الإشراف والتقويم العلمي في الوزارة بشأن التصنيف الوطني للجامعات الحكومية العراقية عام ٢٠١٦ وتوسع مجال تطبيقه لكي يشمل الجامعات والكليات الأهلية في عام ٢٠٢١ وهذه بادرة جيدة وتستحق الثناء والتقدير لجهود وزارة التعليم العالي)، [١]. على أساس جودة الخدمة التعليمية بل نجد أن أغلب الطلبة إن لم نقل جميعهم، وبالذات في التعليم الأهلي يفضلون الجامعات التي تؤمن ببيئة تدريسية سهلة وبالإمكان تحقيق النجاح دون معاناة ملموسة، من جانب، وأن تكون مستويات الأجور الدراسية منخفضة نسبياً من جانب أخر. بينما التنافس في تقديم واختيار الطلبة للجامعات الرصينة على الصعيد الدولي، لم يعد عامل الأجور الدراسية هو المحرك الوحيد والأساس في اشتداد حدة التنافس بل برزت قضية أكثر حيوية واهتمام من قبل الزبائن (المتصلين بالطبة وأوليائهم)، ألا وهي توفر مقومات الجودة وإشباع حاجات الزبائن وتعزيز مقومات التحسين المستمر وتطبيق نظام الجودة الشامل في

منظمات الأعمال عموماً وفي المؤسسات الأكاديمية على وجه الخصوص. لذا توسعت الدعوات إلى نشر ثقافة الجودة والتركيز على متطلبات ضمان جودة الخدمة التعليمية والاعتماد الأكاديمي وفق المعايير الدولية.

خطة ومنهجية البحث

طبيعة المشكلة:

تتمحور طبيعة مشكلة البحث من خلال الإجابة على الأسئلة أدناه:

١) هل توجد هيئة وطنية عراقية مستقلة غير تابعة لوزارة التعليم العالي مختصة بضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي؟
٢) وإن كانت موجودة هيكلياً هل هي فاعلة حقاً؟
٣) هل توجد معايير وطنية (أوسع من مجرد مؤشرات التصنيف الوطني للجامعات العراقية المطبق حالياً)، لضمان جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي والمهني في العراق وفق مرحلتي التقويم والاعتماد المؤسساتي والبرامجي؟
٤) هل تخضع جميع مؤسسات التعليم العالي والمهني في القطاعين الحكومي والأهلي في العراق لنفس المعايير المقترحة بِشأن ضمان الجودة دون الاقتصار على التصنيف الوطني للجامعات العراقية؟
٥) هل يتم الاسترشاد من قبل الجامعات والكليات والمعاهد المهنية العراقية ببعض المعايير الدولية الصادرة عن بعض الهيئات الدولية في مجال ضمان الجودة للخدمة التعليمية ومنها مثلاً الهيأة البريطانية والهيأة الأمريكية والهيأة الأسترالية والهيأة الأوربية للتميز وغيرها من الهيئات الدولية والعربية؟
٦) كيف يمكن لبرامج ضمان الجودة المزمع تطبيقها في الجامعات والكليات والمعاهد العالية العراقية أن تفعل بشكل واقعي وممنهج وكفوء دون أن تصبح عملية ضمان الجودة مجرد عمل ورقي ومتابعة شكلية (To avoid the statement of that QA is just a paper work)؟
٧) هل تسترشد الجامعات والكليات والمعاهد المهنية العراقية ببعض الجامعات العربية والإقليمية والدولية كونها مرشد عمل ومقارنة مرجعية إرشادية (Bench Marking) في مجال تعزيز ضمان الجودة كونها قد سبقت الجامعات العراقية في تطبيق برامج ضمان الجودة بسنوات عديدة؟
٨) هل تم تصميم النماذج والمستندات والوثائق اللازمة لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي والمهني في العراق؟
٩) هل تم صياغة سياسات الجودة المختلفة وإجراءاتها وتهيئة نظام الأرشفة وحفظ البيانات الخاصة بنظام ضمان الجودة في الجامعات والكليات والمعاهد العراقية بهدف العودة إليها متى ما تمت الحاجة لها؟
١٠) هل تم تصميم برنامج عمل مراجعة وتدقيق (Auditing) وتطبيق سياسة التغذية العكسية في تطوير عملية ضمان جودة الخدمة التعليمية في الجامعات والكليات والمعاهد المهنية العراقية؟

أهمية البحث:

تتلخص أهمية البحث بالتركيز على القناعة التامة والمتنامية والمتعمقة بأهمية وضرورة قيام الجامعات والمعاهد المهنية العراقية العامة والخاصة كافة بضرورة البدء وبخطى حثيثة وممنهجة ومرحلية بالالتزام بفلسفة نظام إدارة الجودة الشامل وتطبيق قواعد وشروط معايير ضمان الجودة والعمل على تبني فلسفة وممارسة إجراءات التحسين المستمر في التعليم العالي والمهني في العراق وبالاسترشاد بالمعايير الدولية والأوربية بالخصوص.

أهداف البحث:

يهدف الباحثون من تقديم بحثهم المرفق إلى تحقيق الأهداف التالية:

١) مناقشة واقع حال عملية ضمان الجودة في عموم الجامعات والكليات العراقية.
٢) مدى صياغة وتطبيق المعايير الوطنية لضمان الجودة في التعليم العالي في العراق؟
٣) كشف وتوضيح قدرة الجامعات والكليات والمعاهد المهنية العراقية على الاسترشاد ببعض الجامعات العربية والإقليمية والعالمية التي قطعت أشواطاً متقدمة في مجال تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة باعتبارها مقارنة مرجعية استرشادية (Bench Marking).

٤) تقديم مقترحات عملية تساهم في تعزيز متطلبات تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات والكليات والمعاهد المهنية العراقية.

٥) الدعوة لتأسيس هيئة وطنية مستقلة تعنى بشئون ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي غير خاضعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي بل تربط مباشرة بمجلس الوزراء في العراق أو حتى يفضل أن ترتبط برئيس الجمهورية مباشرة، كما هو الحال لدى بعض الدول من ضمنها فرنسا. وفي ظروف العراق الحالية يفضل تشكيل هيئة رقابية مستقلة ترتبط بمجلس النواب، عدا لجنة التعليم العالي النيابية التي تطرأ عليها تغيرات في كل دورة انتخابية خلال أربع سنوات.

٦) وضع خطط مرحلية لبناء وتطوير مستلزمات تطبيق معايير ضمان الجودة بمرحلتي المراجعة المؤسساتية والبرامجية في المؤسسات الجامعية والمهنية في العراق بالاسترشاد بالمعايير الدولية وفق الخصوصية الوطنية.

فرضيات البحث:

صمم الباحثون بحثهم بالاستناد على فرضيتين متناقضتين وهما:

الفرضية الموجبة:

تطبق الجامعات العراقية معايير ضمان الجودة بالاسترشاد بالمعايير الأوربية والعالمية.

الفرضية العدمية:

لا تطبق الجامعات العراقية معايير ضمان الجودة بالاسترشاد بالمعايير الأوربية والعالمية.

منهجية البحث:

اعتمد الباحثون في عرض بحثهم على بعض المناهج التي تتوافق مع طبيعة الموضوع وهي: -

- المنهج التحليلي الوصفي وفق الإطار الفكري: سمح لنا هذا المنهج باستيعاب الجانب النظري للبحث والمتمثل في الدراسة النظرية حول متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بشكل عام ومعايير ضمان الجودة في الجامعات والكليات والمعاهد المهنية ومؤسسات التعليم العالي بصفة خاصة.
- المنهج التحليلي التطبيقي: بالاسترشاد بما حصل عليه الباحثون من الممارسات والخبرات العملية في مجال ضمان الجودة على مدى (٢٠) سنة منذ عام ٢٠٠٢ ولغاية الوقت الحاضر في العديد من الجامعات العراقية والعربية في كل من الأردن، سلطنة عمان، مملكة البحرين، إضافة إلى بعض المحافظات العراقية منها على سبيل المثال لا الحصر: السليمانية، أربيل، كركوك، بغداد، وأخيراً في ديالى، سواء كنت رئيساً أم عضواً للجان ضمان الجودة في عدة جامعات عربية وعراقية.

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث قطاع التعليم العالي والمهني في العراق، بينما عينة البحث فقد شملت الجامعات العراقية الحكومية والأهلية. طبقاً لما تم الحصول عليه من تلك المؤسسات الجامعية من البيانات الضرورية بناء" على الخبرة التدريسية الفعلية للباحثين لدى عدة جامعات حكومية وأهلية بالمشاهدة والمتابعة المباشرة.

طرق جمع البيانات

أعتمد الباحثون على ما يتمتعون به من الخبرة التدريسية الطويلة والضخمة والممارسة المهنية في مجال المحاسبة والتدقيق، إضافة إلى المقابلات الشخصية مع عينة من الأكاديميين والمهنيين في عدد من المؤسسات الجامعية، عدا ممارسة مهام ومسئوليات فعلية في اللجان النوعية والتخصصية واللجان المركزية لضمان الجودة لدى بعض الجامعات التي شملتها عينة الدراسة بهدف الحصول على بعض المعلومات المهمة.

المعوقات المتوقعة عند إعداد البحث

لا يوجد مكان يخلو من المعوقات لاسيما معوقات إعداد بحث يناقش موضوع مستلزمات تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات والكليات والمعاهد المهنية العراقية لا تقل عن غيرها من المشاكل العملية عموماً وصعوبة الحصول على النماذج المستندية والكشوفات والتقارير والإجراءات والسياسات المطبقة في هذه الجامعة أو تلك ذات العلاقة والتي يعدها البعض من ضمن أسرار الجامعات والمؤسسات الأكاديمية في العراق ويمكننا تلخيص أهم المعوقات بما يلي:

١- قلة الدراسات السابقة الحديثة للسنوات الأخيرة بما يوفي بالغرض المطلوب لإعداد بحث تحليلي.

٢ - صعوبة الحصول على المستندات المطلوبة الخاصة بتطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات العراقية.

٣- افتقار المكتبات الجامعية على المصادر الحديثة ذات العلاقة مما يتطلب القيام بزيارات ميدانية للاطلاع على أحدث الكتب ذات العلاقة والمتاحة في كل من مكتبة جامعة بغداد ومكتبة الجامعة المستنصرية ومكتبة جامعة النهرين.

٤ – غياب التنسيق والتكامل والترابط المطلوب بين الجهات ذات العلاقة بتصميم وصياغة معايير ضمان الجودة وتطبيقها من قبل الجامعات العراقية ومتابعة التطبيق والحصول على التغذية العكسية من قبل الجهات المشرفة.

٥- غياب الهيأة الوطنية المستقلة التي بالإمكان التعرف على واقع حال ضمان الجودة في الجامعات والكليات والمعاهد المهنية في العراق من خلال زيارة الموقع الإلكتروني لتلك الهيأة.

٦- غياب الشفافية والإفصاح عن واقع حال تطبيق عملية ضمان الجودة لدى الجامعات العراقية.

نبذة تعريفية عن مشروع التصنيف العراقي للجامعات الحكومية والأهلية:

من خلال الاطلاع على الهيكل التنظيمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق نستطيع أن نشخص بأن مهام و مسؤوليات تطبيق القواعد والمعايير الوطنية الخاصة بضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على الجامعات العراقية بنوعيها الحكومي والأهلي تكون مناطة بجهاز الإشراف والتقويم العلمي، من خلال دائرة ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي، قسم ضمان الجودة الذي أخذ على عاتقه البدء بممارسة مسؤولية تطبيق فكرة مشروع إخضاع الجامعات، (الحكومية في بداية الأمر) العراقية للتصنيف الوطني وذلك عام ٢٠١٦ على أمل أن يتم الاسترشاد بالمعايير العالمية لضمان الجودة. من أجل شحذ الهمم لدى الجامعات العراقية والبدء بخضوعها للتنافس الأكاديمي على ثلاثة مستويات متمثلة بالتنافس بين الجامعات ومن ثم بين الكليات وأخيراً يتم التنافس بين الأقسام الأكاديمية المناظرة. [٢]

إن ذلك يهدف إلى تحسين مستوى الخدمة التعليمية والجامعية مما يمنح الطلاب فرصاً أوسع للتحصيل العلمي المتميز، وهذا يتطلب خلق بيئة تعليمية تنافسية من جهة وتنموية من جهة أخرى. كما يفترض أن يكون جزءا من الهدف العام العمل على تشجيع التدريسيين بتنمية وتطوير مهاراتهم ليس التدريسية فحسب بل كل الخدمات البحثية وخدمة المجتمع. إذ كان يفترض أن تؤسس عملية التنافس الأكاديمي بين التدريسيين بمنحهم جوائز تشجيعية على مستوى الأقسام لكل جامعة كأفضل تدريسي وأفضل باحث سنوياً.

ساهم قسم ضمان الجودة بالاسترشاد ببعض المعايير الدولية (حسب اجتهاد وثقافة الجودة المتاحة لدى أعضاء القسم)، من خلال صياغة مؤشرات وتصميم المعايير الوطنية للتصنيف والتي طبقت لسنوات عدة على الجامعات الحكومية حصراً لكنها منذ عام ٢٠٢١ توسعت وشملت الجامعات والكليات والأقسام الأهلية التي بلغت (٨٣) جامعة وكلية حكومية (٣٦ جامعة) وأهلية (٤٧ جامعة أو كلية) تضمنت (٨٧٥) كلية تخصصية تتسع ل (١٧٢٩) قسم أكاديمي.

أهداف وزارة التعليم العالي في العراق من تقديم مشروع التصنيف الوطني للجامعات العراقية؟

لا يمكن تجاهل أهمية وضرورة تفعيل وتطوير وتطبيق برامج ضمان الجودة في الجامعات على الصعيد العالمي ولا يمكن للعراق أن يكون خارج تلك الأهمية على الأقل من الناحية التنظيمية والبنية التحتية لذلك تسعى الوزارة في العراق **إلى تحقيق الأهداف الآتية:**

١. تطوير العملية التعليمية وتحقيق النمو فيها.
٢. تطبيق برامج التحسين المستمر في نظام التعليم العالي عموماً بما فيه تحسين البيئة التعليمية بكافة عناصرها.
٣. الاهتمام بتفعيل وتطوير برامج التقويم والقياس من أجل رفع كفاءة الأداء لأعضاء هيئة التدريس.
٤. تكثيف الجهود لدى التدريسيين من أجل عدم اقتصار مهامهم على التدريس بل لا بد أن تشمل نشاط البحث العلمي والتأليف والترجمة وكذلك نشاط خدمة المجتمع.

الخصائص الأساسية لمشروع التصنيف الوطني للجامعات العراقية:

بكل تأكيد يخضع هذا المشروع بحد ذاته والمعايير المعتمدة فيه إلى التطوير والتحسين باستمرار من قبل قسم ضمان الجودة لكي يحقق الأهداف المرجو الوصول إليها مما يميز هذا المشروع الخصائص التالية:

١. الشمول والتنويع بتغطية أركان وعناصر العملية التعليمية الخاضعة للتقويم والقياس والتنافس ضمن عملية التصنيف الوطني للجامعات العراقية.
٢. تصميم مؤشرات تقويم الأداء المؤسسي على مستوى الجامعات والكليات والأقسام الأكاديمية.
٣. خضوع جميع الجامعات والكليات الحكومية والأهلية المؤهلة لدخول مرحلة التنافس طبقاً للمعايير الوطنية المحددة.
٤. مما لا شك فيه أن الجامعة أو الكلية التي تحرز مواقع متقدمة في هذا التصنيف سوف يتاح لها فرصة لاحقة للدخول في عمليات التنافس وفق المعايير الدولية، الذي يشكل هدفا وأملا لكل جامعة أو كلية حكومية أو اهلية في المستقبل القريب من أجل كسر حاجز الاستبعاد من المحافل الدولية بشأن ضمان الجودة.
٥. من المعروف وفق المعايير الدولية بأن برامج الاعتماد الأكاديمي يشترط أن يجتاز كل من الاعتماد المؤسساتي وكذلك الاعتماد البرامجي، لذا فأن الفوز في التنافس على التصنيف الوطني يشكل الخطوة الأولى لتحقيق الاعتماد الأكاديمي للمرحلتين المشار إليهما أعلاه.
٦. أن تلك الجامعات التي تحقق مواقع متقدمة في التنافس ضمن مشروع التصنيف الوطني يساعدها كثيراً على تبني أسلوب تحليل سوات (SWOT) للكشف عن المصادر الداخلية التي توضح مواطن القوة والضعف للجامعة المعنية وكذلك العناصر الخارجية المتمثلة بمواطن الفرص والتهديدات لتلك الجامعة.
٧. وفي الختام تتمكن الجامعة التي استفادت من تطبيق أسلوب سوات أعلاه على وضع الخطط الفعلية لرسم سياسات التحسين المستمر وتجاوز الخلل ومعالجته وفق أسس علمية فعالة وكفؤة لرفع من مستويات الأداء.

سعى جهاز الإشراف والتقويم العلمي إلى تطبيق فلسفة ومنهج التحسين المستمر في استخدام مؤشرات القياس والتقويم ووضع أوزان نسبية لكل مؤشر للحكم على موضوعية التقويم لكل من الجامعة المعنية كمؤشر تقويم مؤسساتي وعلى مستوى الأقسام الأكاديمية وفق المؤشرات أدناه، والتي طبقت لأول مرة عام ٢٠٢١:

أولاً- مؤشرات التقويم المؤسسي للجامعات والكليات:

المؤشر النوعي (٨) مؤشرات	الوزن النسبي
الإعتماد الأكاديمي	٢٠٪
التصنيفات العالمية	١٥٪
قاعدة البحث العلمي	٢٠٪
خدمة المجتمع	٥٪
تعظيم الموارد	١٠٪
الهيئة التدريسية	١٠٪
الطلبة	١٥٪
التنوع الدولي	٥٪
المجموع	١٠٠٪

من خلال تحليل عناصر ومؤشرات التقويم أعلاه وبيان الأوزان النسبية إزاء كل مؤشر يتقدم الباحثون ببعض الملاحظات المطروحة أدناه:

١. يفضل أن يكون المؤشر الأول بعنوان "المعايير الوطنية لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المؤسسي" وتعدل النسبة لتصبح ١٥٪ بدلاً من نسبة ٢٠٪،
٢. يفضل أن يصبح المؤشر الثاني بعنوان "تطبيق المعايير العالمية" ويحافظ على نسبة ١٥٪،
٣. أما نسبة المؤشر الثالث المعنون "قاعدة البحث العلمي" يفضل أن تصبح ٢٥٪،
٤. كما أن المؤشر الرابع المعنون "خدمة المجتمع" يفضل أن تصبح ١٠٪،
٥. نقترح إلغاء المؤشر الخامس المتمثل ب "تعظيم الموارد" كون الجامعات بما فيها الجامعات الأهلية يفترض أن تكون منظمات غير ربحية،
٦. نقترح أن ترفع نسبة المؤشر السادس الخاص بالهيئة التدريسية ليصبح ٢٠٪ بدلاً من نسبة ١٥٪،
٧. يبقى المؤشر السابع الخاص بالطلبة كما هو بدون تعديل،
٨. وأخيراً يلغى المؤشر الثامن مرحلياً لحين دخول الجامعات العراقية ضمن منصات التنافس الدولي وفق المعايير العالمية لضمان الجودة للخدمة التعليمية.

ثانياً- مؤشرات التقويم للأقسام الأكاديمية:

المؤشر النوعي (٤ مؤشرات)	**الوزن النسبي**
الجودة والإعتماد البرامجي	٣٥٪
فاعلية البحث العلمي	٣٠٪
الهيئة التدريسية	٢٠٪
الطلبة	١٥٪
المجموع	١٠٠٪

أما عند تحليل عناصر ومؤشرات تقويم الأقسام الأكاديمية وبيان الأوزان النسبية إزاء كل مؤشر يتقدم الباحثون ببعض الملاحظات المطروحة أدناه:

١. نقترح أن يتم تخفيض الوزن النسبي الخاص بمؤشر الجودة والاعتماد البرامجي ليصبح ٣٠٪ فقط.
٢. نقترح أن يتم تخفيض الوزن النسبي الخاص بمؤشر "فاعلية البحث العلمي" ليصبح ٢٥٪ فقط.
٣. استحداث مؤشر خامس جديد بعنوان "خدمة المجتمع" ويمنح وزناً بنسبة ٥٪ فقط.
٤. استحداث مؤشر سادس جديد بعنوان "الإرشادات المرجعية – Bench Marking" للاسترشاد بالأقسام الأكاديمية المناظرة في الجامعات الدولية والإقليمية الرصينة من أجل تطبيق فلسفة التحسين المستمر للخطط والبرامج الدراسية وأساليب التقويم والقياس العالمية ويمنح وزناً بنسبة ٥٪.
٥. يبقى مؤشري الهيأة التدريسية والطلبة كمسميات وأوزنها النسبية كما هي بدون تعديل يذكر.
٦. كما يجب أن تراعي جوانب المصفوفات المقبولة دولياً وحسب التخصصات لبيان العلاقة ما بين التدريسيين من حملة شهادة الماجستير وشهادة الدكتوراه بحيث تكون النسبة ماجستير واحد لكل (٥) من حملة الدكتوراه.
٧. كما يتطلب مراعاة المصفوفات المقبولة دولياً وحسب التخصصات لبيان العلاقة ما بين التدريسيين عموماً من جهة وعدد الطلبة من جهة أخرى، بحيث لا تتجاوز النسبة ٢٠-٢٥ طالب/ لكل تدريسي للتخصصات الطبية والهندسية، وكذلك تكون النسبة ٢٥-٣٠ طالب/ لكل تدريسي للتخصصات العلمية والتقنية، كما تكون النسبة ٣٠-٣٥ طالب/ لكل تدريسي للتخصصات الإنسانية والاجتماعية.

نتائج الجامعات الحكومية:

يمكننا الإشارة إلى أن عام ٢٠٢١ كان يمثل البداية لشمول الجامعات الأهلية البالغ عددها المشمولة بالتصنيف (٤٧) إضافة إلى الجامعات الحكومية البالغ عددها المشمولة بالتصنيف (٣٦) (علماً أن الجامعات الحكومية قد شملت بالتنافس منذ عام ٢٠١٦ لمجرد العلم)، قد شملت بعملية التنافس وفق المعايير الوطنية للتصنيف العراقي للجامعات ونستطيع أن نشير إلى أفضل (٥) جامعات حكومية وبالمقابل أسوأ (٣) جامعات وفق الجدول أدناه: [٣] *نتائج الجامعات الحكوميةpdf.

ر. ت.	أسم الجامعة	درجة الجامعة	درجة الأقسام	الدرجة الكلية
١	بغداد	٢١,٦٤١	٢٣,٦٨٠	٤٥,٣٢١
٢	المستنصرية	١٨,٥٩٦	٢٦,٥٦٤	٤٥,١٦٠
٣	البصرة	١٧,٧١٧	٢٥,٩٥٩	٤٣,٦٧٦
٤	بابل	١٨,٦٢٠	٢٣,٦٥٢	٤٢,٢٧٢
٥	الكوفة	١٦,٨٧٩	٢٥,٣١٤	٤٢,١٩٣
٣٤	جامعة الحمدانية	٤,٨١٧	٢١,٤٨٨	٢٦,٣٠٥
٣٥	جامعة تلعفر	٨,١٨٩	١٥,٧١٠	٢٣,٨٩٩
٣٦	كلية الأمام الأعظم الجامعة	٥,٤٣٠	١٢,١٧١	١٧,٦٠١

نحن لسنا بصدد الخوض بدراسة وتحليل أسس كيفية تطبيق معايير وإجراءات تطبيق مؤشرات التصنيف العراقي للجامعات، لكن هذا لا يعفينا من مسئولية التعليق وإبداء الرأي على النتائج لذا سوف نلخص تعليقنا بما يلي:

١. من الملاحظ أن درجة الأقسام الأكاديمية للجامعات كافة كانت أكبر من درجة الجامعة نفسها ويزداد الفرق بين الدرجتين أكثر لدى الجامعات ذات مستوى التقويم الأدنى. ان هذه النتيجة تتطلب البحث عن الأسباب وراء ذلك خاصة أن أي جامعة تتكون من كلياتها وبالتالي من الأقسام الأكاديمية المنضوية تحت إدارتها.
٢. للأسف جميع الجامعات بما فيها الجامعة الأم (أي جامعة بغداد التي سوف تحتفل قريباً بمرور ١٠٠ عام على إنشاءها) لم ترتق إلى مستوى النجاح، وبالمفهوم الدراسي ووضع درجات النجاح نجد أن جميع الجامعات تعد راسبة كونها لم تصل درجة الحد الأدنى للنجاح البالغة ٥٠٪.
٣. يجب على إدارة الجامعات أن تدرس الأسباب الخفية بما فيها أسباب إدارية ولوجستية أبعد من الاقتصار على الأبعاد التعليمية والبحثية فقط.
٤. من المحتمل أن الجانب التمويلي الذي تتمتع به الجامعات القديمة بل والجامعات الكبيرة ساهم بهذا القدر أو ذاك بتخلف وتدني مستويات بعض الجامعات.

نتائج الجامعات والكليات الأهلية

يمكننا الإشارة إلى أن عام ٢٠٢١ كان يمثل البداية لشمول الجامعات الأهلية البالغة (٤٧) إضافة إلى الجامعات الحكومية البالغة (٣٦) (علماً أن الجامعات الحكومية قد شملت بالتنافس منذ عام ٢٠١٦ لمجرد العلم)، قد شملت بعملية التنافس وفق المعايير الوطنية للتصنيف العراقي للجامعات ونستطيع أن نشير إلى أفضل (٥) جامعات حكومية وبالمقابل أسوء (٣) جامعات وفق الجدول أدناه: [٤] نتائج الجامعات الاهليةpdf.

ر.ت.	أسم الجامعة أو الكلية	درجة الجامعة/الكلية	درجة الأقسام	الدرجة الكلية
١	كلية المستقبل الجامعة	١٥,٢٦٦	٢٢,٥١٢	٣٧,٧٧٩
٢	جامعة الكفيل	١٥,١٨١	٢٠,٨٨٥	٣٦,٠٦٦
٣	جامعة الكتاب	١٣,٠٨١	٢٢,٥٤٩	٣٥,٦٣٠
٤	كلية دجلة الجامعة	١٤,٨٠٣	١٩,٧٤٦	٣٤,٥٤٩
٥	كلية الكوت الجامعة	١٠,١٧٦	٢٤,٣٦٨	٣٤,٥٤٤
٤٥	كلية الحدباء الجامعة	٦,٢٠٠	١٣,٨٩٥	٢٠,٠٩٥
٤٦	كلية الآمال الجامعة	٦,٦٠٢	٨,٩٦٥	١٥,٥٦٧
٤٧	كلية صدر العراق الجامعة	٧,٣٨٤	٧,٦٤٥	١٥,٠٢٩

للأسف أن النتائج التي تضمنها الجدول أعلاه بشأن الجامعات والكليات الأهلية أسوأ بكثير مما كان عليه الحال في الجامعات الحكومية وهنا بودنا أن نسلط الضوء على بعض النقاط كما يلي:

١. إن أفضل الجامعات والكليات الأهلية حصلت على درجة بحدود الثلث وبمعنى أدق كانت الدرجة الكلية هي ٣٧,٧٧٩٪ مما يعني أمامها مشوار طويل لكي تصل درجة النجاح الدنيا أي ٥٠٪.
٢. نفس الملاحظة التي أوردناها للجامعات الحكومية تتكرر بمحتواها لدى الجامعات الأهلية والمتمثلة بكون أن درجة الأقسام الأكاديمية للجامعات كافة كانت أكبر من درجة الجامعة أو الكلية نفسها ويزداد الفرق بين الدرجتين أكثر لدى الجامعات ذات مستوى التقويم الأدنى. ان هذه النتيجة تتطلب البحث عن الأسباب وراء ذلك خاصة أن أي جامعة تتكون من كلياتها وبالتالي من الأقسام الأكاديمية المنضوية تحت إدارتها.

سوف نحاول تسليط الضوء على المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة والتميز بشكل مكثف كما يلي:

نبذة تعريفية بالمؤسسة الأوربية لإدارة الجودة (EFQM):

تعد هذه المؤسسة غير ربحية وقد تشكلت في بلجيكا عام ١٩٨٩ من أجل زيادة الدافعية التنافسية للاقتصاد الأوربي. وقد جاء تشكيلها بناء" على دعوة من رائد الجودة وليم إدوارد ديمنك **(**W. Edwards Deming**)** وكان يمثل مدخلا لطرح مفهوم وصياغة نظام إدارة الجودة الشامل. [٥]

تم توقيع مذكرة أولية من قبل (١٤) من المدراء التنفيذين لقادة الأعمال الأوربيين من قطاعات اقتصادية مختلفة (من ضمنها صناعة السيارات، الاتصالات، الطيران، الإلكترونيات، وغيرها الكثير) في شهر أكتوبر عام ١٩٨٨.

وعلى ضوء تلك المذكرة تشكلت هذه المؤسسة وكان في عضويتها آنذاك (٦٧) عضواً، (ازداد عدد الأعضاء في هذه المؤسسة إذ تجاوز عدد ٨٠٠ عضواً لغاية عام ٢٠٠٩ وفي الوقت الحاضر ازداد عدد الأعضاء إذ أصبح ٣,٠٠٠ عضواً)، وقد تشكلت مجموعة خبراء عمل الجودة ضمت في عضويتها ممثلين عن عدة قطاعات اقتصادية وبعض المؤسسات الأكاديمية، وكانت باكورة عملها إصدار أول دليل للجودة صدر عام ١٩٩٢ وأصبح بمثابة منهاج عمل وإطار مرشدي لمتابعة مؤشرات الجودة الأوربية وإصدار جائزة الجودة الأوربية. [٦]

بالإمكان استخدام منهاج العمل والإطار الإرشادي في القطاع التعليمي الأساسي والجامعي كمنهج للتميز المؤسسي وفق نموذج التميز الأوربي، مما يساعد المؤسسات التعليمية للحصول على ميزة تنافسية على الصعيد القطاعي والجغرافي والمؤسساتي، بمعزل عن حجم المؤسسات وهيكلها التنظيمي وملكية هذه المؤسسة التعليمية أو تلك.

لذا يعد النموذج الأوربي بمثابة أداة بيد المؤسسة يساعدها في قياس أداءها ورسم خارطة طريق في توجهها نحو التميز وفهم الفجوة ما بين مستوى الطموح والواقع الفعلي وتقديم الحلول الممكنة والفاعلة.

قدمت العديد من الدراسات البحثية والحالات التطبيقية التي أوضحت النتائج الإيجابية للتحليل الإحصائي وخلق علاقات الارتباط ما بين استخدام نموذج التميز الأوربي وأثره على التحسن الملموس في إداء المؤسسات التعليمية باستخدامها هذا النموذج، حيث يمكن الإشارة إلى أن إحدى تلك الدراسات قدمها (Vinod Singhal) عن معهد جورجيا للتكنولوجيا وكذلك دراسة أخرى تقدم بها (Kevin Hendricks) عن كلية وليم وميري. (.K. Hendricks & V. Singhal (1996 ص ٤١٥-٤٣٦). (٦)

من ضمن المزايا الأساسية لاستخدام نموذج التميز الأوربي كونه يساعد المؤسسات المستخدمة له بتحديد مستوى التميز المتاح حالياً وتشخيص مواطن الضعف والخلل التي بالإمكان تطويرها وتحسين جوانبها المختلفة. هذا سوف يساعد بطبيعة الحال صناع القرار في تلك المؤسسة التعليمية بربط مستوى التحسين المستمر بما يخدم أصحاب المصالح (المتمثلة أساساً ببعض الجهات منها مثلاً: (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلس أمناء الكلية او الجامعة، الهيأة المؤسسة، مجلس الكلية أو الجامعة، الهيأة التدريسية والإدارية، الطلبة وأولياء الأمور، منظمات الأعمال الاقتصادية والمصارف والجهات الحكومية في سوق العمل، بعض الهيئات والمصالح الحكومية، مراكز البحوث والاستشارات وطلبة الدراسات العليا، منظمات المجتمع المدني، وغيرها) كافة وبما ينسجم مع أهداف المؤسسة وفق خططها التشغيلية والإستراتيجية.

إن التوجهات المعاصرة في أغلب الجامعات العربية التي تطمح لتحسين متطلبات ضمان الجودة لديها وفق المعايير الدولية تجد في تطبيق عناصر نموذج التميز المؤسسي الأوربي كونه مصدر عام لتحسين أداء تقديم الخدمة التعليمية وعناصرها المختلفة (من ضمنها عضو هيأة التدريس والطالب والنظام التعليمي والخطة الدراسية والمنهج ومصادر التعليم والتعلم واستخدام نماذج وأساليب التعليم الإلكتروني وأساليب التقويم والقياس وطرق ومنهجية التعليم وأساليب المتابعة والحصول على التغذية العكسية وغيرها). (٧)

ما يميز النموذج الأوربي كونه يطرأ عليه باستمرار إعادة التقويم والتطوير بشكل منتظم بهدف تضمينه أفكارا وأراء" جديدة تساعد مستخدميه على الاستفادة الحقة من ذلك التطوير. ويقدم هذا النموذج رؤية كاملة لقياس أداء المؤسسة ودراسة العلاقة ما بين الأسباب والنتائج التي توصلت لها المؤسسة التعليمية.

العناصر المكونة لنموذج التميز الأوربي

يتضمن هذا النموذج ثلاثة عناصر أساسية متمثلة بما يلي: (٨)

<u>أولاً</u> ـ القيم الجوهرية وتتضمن بحدود (٨) عناصر فرعية تمثل مفاتيح مبادئ الإدارة لتحقيق النجاح المستمر وهي: (٩)

١. إضافة قيم للزبائن،
٢. خلق مستقبل مستدام،
٣. تطوير الإمكانيات الإدارية،
٤. القيادة في ظل رؤية محددة،
٥. الإدارة في ظل خفه الحركة،
٦. النجاح من خلال الأشخاص الأذكياء،
٧. العمل على ديمومة النتائج الإيجابية،
٨. التحسين المستمر،

ثانياً ـ معايير الجودة وتتضمن (٩) معايير مبوبة في مجموعتين كما يلي: (١٠).

المجموعة الأولى – العوامل المساعدة التي يصطلح عليها (بعوامل تمكين) وتتضمن (٥) عناصر وهي: (١١)

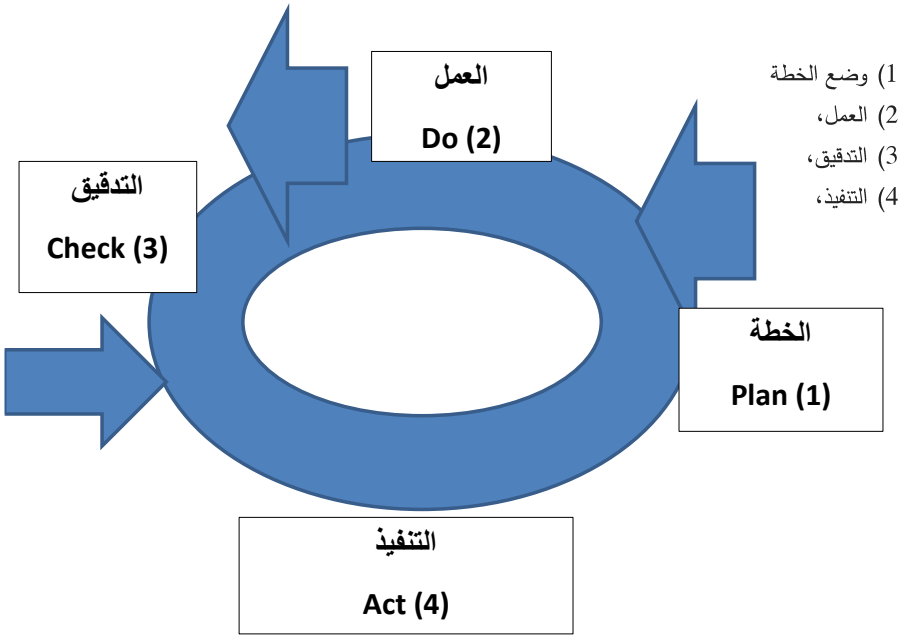
١. القيادة والإدارة المتميزة متسلحة برؤية ورسالة وقيم وأهداف محددة،
٢. إستراتيجية الأفراد وزيادة مساهمة العاملين ورسم السياسات المطلوبة للجودة،
٣. المشاركة مع أصحاب المصالح المتبادلة واستمرارية تلك الشراكات،

٤. الموارد والعمليات تطوير أنظمة العمليات والأنشطة،
٥. المنتجات والخدمات،

المجموعة الثانية – النتائج وتتضمن (٤) عناصر وهي: (١٢)

١. النتائج المرتبطة بالأشخاص والمحققة لإرضاء المالكين والموظفين والمقرضين والمجهزين،
٢. العملاء (الزبائن)،
٣. المجتمع متمثلة بمنظمات المجتمع المدني،
٤. نتائج الأعمال التي تقيس كفاءة الأداء المالي والإداري والفني،إن تحديد النتائج يعتبر جزءاً من التخطيط الإستراتيجي وفق آجال مختلفة قصيرة وطويلة الأجل. وهنا يتطلب وضع مناهج ومداخل عمل بشكل منظم وممنهج في التطبيق العملي لتحقيق الميزة التنافسية لأغراض تحقيق الجودة، كل ذلك يتطلب التحسين المستمر لمناهج الجودة طبقاً للنتائج المتحققة وربطها بالخطط المرسومة.

كان الفضل والسبق يعود إلى كل من ديمنغ والتر شيوارت (Deming & Walter Shewart) في وضع دورة التحسين المستمر المتمثلة (PDCA) والتي تفترض بأن عملية الجودة تستمر بدون نهاية ولها طابع ديناميكي مستمر متضمناً الخطوات الأربعة التي تشكل دورة التحسين المستمر وهي: (١٣)



الشكل (١) عناصر الجودة

تطبيق النموذج الأوربي للتميز:

إن هذا النموذج يطبق حالياً من قبل أكثر من (٣٠٠٠) منظمة ومؤسسة على عموم أوربا. وفي السنوات الأخيرة تم التوسع في استخدامه من قبل العديد من المنظمات في دول الشرق الأوسط وامريكا الجنوبية، (١٤)

إن معظم منظمات الأعمال في أوربا في القطاعين العام والخاص تواجه تحديات في مجال تحقيق متطلبات ضمان الجودة، وخاصة في ظل احتدام الوضع التنافسي على الصعيد العالمي بسبب سيادة مفاهيم العولمة والخصخصة وما يرافقها من ندرة الموارد الاقتصادية والمادية المتاحة.

إن تلك التحديات تفرض قواعد العمل المشترك والمنظم بهدف تجاوز التحديات الحالية والمستقبلية، والعمل على ضمان المستقبل. خاصة إن النموذج الأوربي للتميز يؤمن إطار عمل للتعاون والتنسيق والإبداع والتطور والتحسين المستمر من أجل التأكد من تحقيق الهدف المنشود لضمان الجودة المؤسسية.

التوصيات والمقترحات بشأن تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات والكليات العراقية:

Some Suggestions and Recommendations for Applying the Quality Assurance at Iraqi Colleges and Universities

إن التجربة الشخصية للباحثين على مدى (٢٠) سنة في مجال ضمان الجودة لدى عدة جامعات عربية وعراقية واستفادتهم من تجارب مختلفة فيما يخص متطلبات تطبيق برنامج وعملية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي تشكل الأساس الموضوعي والميداني لتقديم بعض المقترحات والتوصيات التي نأمل أن تساهم بشكل متواضع في خدمة مسيرة العملية التعليمية في الجامعات والكليات الحكومية والأهلية في العراق.

اولاً- الحوكمة والإدارة والقيادة:

يتطلب من الجامعات والكليات العراقية عموماً والأهلية منها على وجه الخصوص أن يتم فصل واضح دون لبس ما بين الملكية والإدارة إذ لا يجوز أن يدير ويسير ويشرف وينفذ كافة القرارات الخاصة بالمؤسسة التعليمية من قبل المالكين والهيأة التأسيسية للجامعة أو الكلية وهذا للأسف غير مطبق بشكل دقيق وموضوعي على أرض الواقع.

كما أدعو إلى سريان هذا المبدأ على الجامعات والكليات الحكومية أيضاً كما عملت الجامعة التكنولوجية بحصولها على الاستقلال المالي والإداري عن وزارة التعليم العالي لذا ندعو بقية الجامعات الحكومية ان تسير بنفس منهج الجامعة التكنولوجية في بغداد.

ثانياً-الجهة المشرفة عن عملية ضمان الجودة:

الدعوة لإنشاء هيئة وطنية مستقلة غير ربحية ترتبط برئيس الجمهورية مباشرة (كما هو الحال في فرنسا، (١٥) أو كحد أدنى ترتبط بمجلس الوزراء مباشرة أو مجلس النواب دون خضوعها لإشراف وسيطرة وزارة التعليم العالي تكون مهتمة ومعنية بقضايا الجودة **ونقترح أن تسمى الهيأة الوطنية العراقية لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي** تكون مهمتها الأساسية إجراء المراجعة الدورية بمرحلتيها المراجعة البرامجية والمراجعة المؤسساتية كل أربع سنوات للجامعات والكليات والمعاهد المهنية والفنية العراقية.

كما يفضل أن يستحدث منصب نائب رئيس الجامعة (بالنسبة للجامعات الحكومية والأهلية) أو معاون العميد (بالنسبة للكليات التي لا تتبع جامعات معينة) معني بشؤون الجودة والاعتماد الأكاديمي.

كما يتطلب تشكيل لجان الجودة على مستوى الأقسام والبرامج العلمية ويكون رؤساء تلك اللجان على مستوى الأقسام هم أعضاء في اللجنة القطاعية على مستوى الكليات كما أن رؤساء تلك اللجان على مستوى الكليات يعدون أعضاء في اللجنة المركزية على مستوى الجامعة التي يرأسها نائب رئيس الجامعة لشؤون الجودة والاعتماد الأكاديمي.

ثالثا- تطبيق منهج المقارنة المرجعية (Bench Marking):

تشكيل لجان نوعية وقطاعية من الكليات والأقسام كافة للمشاركة الفاعلة من قبل الجميع بوضع الأسس الرئيسة لصياغة المعايير الوطنية لضمان الجودة في التعليم العالي والمهني في العراق ويتم كل ذلك تحت إشراف ومتابعة الهيئة الوطنية المقترحة والمشار إليها أعلاه. ويتم ذلك بالاسترشاد بالمعايير الدولية من خلال تطبيق منهج المقارنة المرجعية (Bench Marking) على أن يتم الاسترشاد بالجامعات وفق عدة مجموعات من ضمنها جامعات شمال أمريكا، الجامعات الأوربية، الجامعات الصينية واليابانية، الجامعات الأسيوية، الجامعات الأفريقية، الجامعات العربية، جامعات دول مجلس التعاون الخليج العربي.

رابعا- تصميم النماذج والكشوفات والتقارير اللازمة لعملية ضمان الجودة:

من ضمن العناصر الأساسية لتطبيق عملية ضمان الجودة في المؤسسات الأكاديمية هو وضع وتصميم نماذج وتقارير وكشوفات تساهم بشكل أساس في تطبيق عملية ضمان الجودة وبهذا الخصوص نحن كباحثين على استعداد ورغبة ومقدرة للمساهمة الفعلية مع فريق العمل الذي سوف يشكل في حينه ليأخذ على عاتقه مهمة تصميم النماذج والتقارير المطلوبة على ضوء الخبرة المتواضعة التي اكتسبناها على مدى (٢٠) سنة في العمل والممارسة في مجال ضمان الجودة في الجامعات والكليات العربية والعراقية. كما يجب الإشارة سلفاً

إلى ضرورة فهرست وترميز النماذج المقترحة وإعطاءها صيغ تسلسلية بنماذج طبقاً لتاريخ تصميمها وتأخذ صيغة (Version 01, 02, 03 etc.) السلسلة الأولى والثانية والثالثة وغيرها من السلاسل التي يجب أن يطرأ عليها تحسين وتطوير باستمرار.

خامساـ صياغة وتحديد السياسات والإجراءات اللازمة لعملية ضمان الجودة:

مما لا شك فيه إن أي خطوة أو تنفيذ أي عمل لأغراض تطبيق عملية ضمان الجودة تتطلب بالإضافة إلى النماذج والتقارير إلى صياغة إطار مفاهيمي للجودة يتضمن السياسات والإجراءات للأنشطة التي تمارسها المؤسسة الأكاديمية كافة دون اقتصارها على العملية التدريسية فحسب، بل يجب ان تتضمن الجوانب الإدارية والتنظيمية والأنشطة الطلابية وعلاقة الجامعة بالمجتمع ودور أصحاب المصالح ونشاط البحث العلمي ومركز مصادر التعلم والمكتبة وقياس العلاقة النسبية كمؤشرات إداء تعليمي جيد وفق المؤشرات أدناه: (١٦)

١. العلاقة بين عدد الهيأة التدريسية على الملاك الدائم والمحاضرين الخارجين،

٢. العلاقة بين عدد الهيأة التدريسية على الملاك الدائم من حملة شهادة الدكتوراة وشهادة الماجستير،

٣. العلاقة بين عدد الهيأة التدريسية على الملاك الدائم بشكل عام وأعداد الطلبة في التخصصات الطبية والعلمية والإنسانية بحكم ضرورة التفاوت في عدد الطلبة في الحصة الدراسية طبقاً للتخصصات النوعية أعلاه،

٤. العلاقة بين عدد الطلبة المقبولين والدارسين وبين عدد الكتب المنهجية والمرجعية والدوريات والمجلات العلمية المحلية والدولية،

٥. العلاقة بين عدد الطلبة المقبولين والدارسين وبين المساحة الخضراء ودرجة التلوث البيئي،

٦. العلاقة بين عدد الطلبة المقبولين والدارسين وبين الأجهزة والمعدات المختبرية وتجهيزات الحاسوب.

سادساـ تصميم النظام اليدوي والإلكتروني للأرشيف اللازم لعملية ضمان الجودة:

يتطلب تصميم نظام يدوي وآخر نظام إلكتروني للأرشيف وحفظ المستندات والتقارير والكشوفات بما فيها محاضر اجتماعات أقسام وإدارات وكليات الجامعة المختلفة.

سابعاـصياغة رؤية ورسالة وقيم وأهداف وخطط الجامعة والكلية والقسم كجزء من عملية ضمان الجودة:

صياغة رؤية ورسالة وقيم وأهداف وبناء الخطط التشغيلية والإستراتيجية للجامعة وعلى ضوئها يتم صياغة نفس الحلقات أعلاه على مستوى الكليات ومن ثم الأقسام والبرامج العلمية شريطة أن تبنى تلك الصياغات على مبدأ التناغم والتناسق بل والتكامل ما بين المستويات الثلاثة وهي الجامعة والكلية والقسم.

ثامناـاستخدام أساليب ومناهج إدارية معاصرة كجزء من عملية ضمان الجودة:

لا يمكن لنا تجاهل أهمية استخدام الأساليب والمناهج الإدارية المعاصرة والتي تشكل مرشد عمل إداري متطور يبنى على المناهج الآتية:

١. يتطلب من كل جامعة أو كلية أو معهد أن يستخدم منهج تحليل سوأت (SWOT Analysis) وذلك لمعرفة نقاط القوة والضعف وجوانب الفرص والتهديدات من خلال تحليل العوامل الداخلية والخارجية.

٢. كما يتطلب استخدام منهج (ADRE) المتمثل بالعناصر الأربعة وهي المدخل (Approach) والنشر (Deployment) والنتائج (Results) وأخيراً التقويم (Evaluation)من أجل الإصلاح والتحسين المستمر (١٧).

تاسعا-تشكيل إدارة المخاطر وإدارة الأزمات لدى الجامعات والكليات كافة كجزء من عملية ضمان الجودة:

تواجه الإدارة المعاصرة لمنظمات الأعمال كافة بما فيها مؤسسات التعليم العالي والمهني تحديات كبيرة في تسيير شؤونها وإدارة أعمالها مما يتطلب منها تشكيل وحدة إدارة المخاطر وإدارة الأزمات للحيلولة دون تعرضها لمشاكل تؤدي إلى خروجها من السوق التعليمي بما فيها من المحتمل إخفاقها في الحصول على الاعتماد الأكاديمي بمرحلتيه البرامجي والمؤسساتي وبالتالي يصعب عليها قبول طلبة جدد لحين معالجة الخلل والقصور في الجودة.

عاشرا-تشكيل وحدة الخريجين لدى الجامعات والكليات كافة كجزء من عملية ضمان الجودة:

يجب على الأقسام والكليات والجامعات كافة أن تنشأ بشكل مركزي وحدة متابعة الخريجين وتعزيز برامج التعليم المستمر وتطوير التواصل واللقاءات مع الخريجين سواء في مواقع العمل أم في أروقة الجامعات والكليات نفسها التي تخرجوا منها، من أجل دعم الخريجين بمعارف نظرية معاصرة وتنمية مهارتهم العملية والمهنية.

أحد عشر-تشكيل إدارة الأمن والسلامة لدى الجامعات والكليات كافة كجزء من عملية ضمان الجودة:

من الضروري جداً الحفاظ على صحة وسلامة الطلبة عموماً وأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية داخل أروقة الجامعة وعدم الإهمال في تعرضهم لأي أضرار صحية وبدنية بما فيها مدى صلاحية المطعم لتقديم وجبات طعام صحية ومناسبة وكذلك الاطمئنان على تجنب احتمال حدوث الحريق أو أي أضرار في الأرواح او الممتلكات مما يتطلب التدرب على إجراءات الدفاع المدني وتحقيق الأمن والسلامة المهنية.

اثنا عشر-متابعة العمل بشكل دوري لدى الجامعات والكليات كافة كجزء من عملية ضمان الجودة:

لغرض تنظيم ومتابعة العمل الأكاديمي بشكل فعال من قبل عمادات الكليات ورئاسات الجامعات يجب أن يقوم كل قسم بعقد اجتماعات دورية بمعدل اجتماعين أو كحد أدنى اجتماع واحد شهرياً وترفع محاضر الاجتماعات إلى مجلس الكلية التي هي الأخرى تعقد بدورها إجتماعاتها الشهرية لكي ترفع إلى مجلس الجامعة وهنا يتطلب المتابعة المستمرة والتغذية العكسية للوقوف على أوجه القصور والخلل لدى المستويات الإدارية والأكاديمية كافة ومعالجة تلك النواقص في الوقت المناسب وبالصيغة الفاعلة والكفؤة.

ثلاثة عشر-تحمل الجامعات والكليات مسئولية كتابة تقرير التقويم الذاتي كجزء من عملية ضمان الجودة:

ترسيخ مفاهيم العمل الجماعي في كل ما يتعلق بتطبيق عملية ضمان الجودة وخاصة عندما يتطلب كتابة تقرير التقويم الذاتي (Self-Evaluation Report) بعناصره ومكوناته الأساسية. (١٨)

أربعة عشر-الإهتمام بالتعليم الإلكتروني من قبل الجامعات والكليات كافة كجزء من عملية ضمان الجودة:

من الملاحظ كون التعليم الجامعي في أغلب الكليات والجامعات العراقية وبالذات الكليات الأهلية وعلى وجه التحديد التخصصات الإنسانية لديها قصور كبير وتخلف في مجال التعليم الإلكتروني وإستخدام التقنيات الحديثة في التعليم والتعلم مما يعيق الإستفادة الحقة من منجزات التقدم العلمي والثورة التكنولوجية في العملية التعليمية وهنا نرى من الواجب ومن الضروري إلزام التدريسين كافة بإستخدام التقنيات الحديثة الإلكترونية في التعليم.

خمسة عشر-إصدار جائزة الجودة العراقية للجامعات والكليات كافة كجزء من عملية ضمان الجودة:

نقترح إصدار جائزة الجودة العراقية للجامعات والكليات والمعاهد المهنية العراقية ونقترح أن تسمى جائزة الدكتور عبد الجبار عبدالله (كونه أحد العلماء العراقيين المعروفين على الصعيد الدولي وكان أول رئيس لجامعة بغداد عين بعد ثورة ١٤ تموز ١٩٥٨) نقترح أن تخصص للمجموعات الأكاديمية الأربع ما يلي:

١. الجامعات والكليات الحكومية،

٢. الجامعات والكليات الأهلية،

٣. المعاهد المهنية الحكومية،

٤. المعاهد المهنية الأهلية،

ستة عشر-أسس ومعايير منح جائزة جودة التعليم العراقية للجامعات والكليات كافة:

نقترح أن يتم صياغة أولية لبعض الأسس والمعايير التي يتم على ضوئها منح الجائزة للجامعات والكليات والمعاهد المهنية الحكومية والأهلية وذلك كما يلي:

١. الانتاج والبحث العلمي بنسبة ٢٥٪،
٢. الاستفادة من نتائج البحث العلمي في التطبيق العملي بنسبة ١٥٪،
٣. الادارة والقيادة والحوكمة بنسبة ١٠٪،
٤. التدريس والتعليم المستمر ومتابعة الخريجين بنسبة ٢٥٪،
٥. خدمة المجتمع بنسبة ١٠٪،
٦. مؤشرات التحسين المستمر بنسبة ١٠٪،
٧. أصحاب المصالح بنسبة ٥٪

سبعة عشر-تصنيف الجامعات والكليات العراقية كافة وفق نقاط ضمان الجودة:

يتم تصنيف الجامعات المشاركة في مسابقة منح الجائزة إلى أربع مجموعات وفق النقاط التي يحصلون عليها طبقاً للتبويب أدناه:

A. المجموعة الأولى التي تحقق نسبة ٩٠٪ فما فوق،

B. المجموعة الثانية التي تحقق نسبة ٨٠٪ لغاية نسبة ٨٩٪،

C. المجموعة الثالثة التي تحقق نسبة ٦٥٪ لغاية نسبة ٧٩٪،

D. المجموعة الرابعة التي تحقق نسبة أقل ٦٥٪،

ثمانية عشر-المجموعات التي يحق لها الفوز بجائزة الجودة العراقية للجامعات والكليات كافة:

إن الجامعات والكليات الثلاث الأولى يحق لها الفوز بالجوائز الأولى والثانية والثالثة شريطة ان تكون من ضمن المجموعة الأولى وفي حال عدم وجود جامعات ضمن هذه المجموعة بالإمكان الاختيار من المجموعة الثانية حصرا ولا يجوز النزول إلى المجموعتين الثالثة والرابعة.

تطالب جامعات وكليات المجموعة الثالثة ببذل عناية خاصة وجهود مكثفة للارتقاء إلى مجموعات أعلى إذ لا يجوز لها البقاء في المجموعة الثالثة لدورتين متتاليتين وإلا يتخذ بصددها إجراء رادع بتخفيض مستوى المجموعة.

أما الجامعات التي تقع في المجموعة الرابعة فيوجه لها إنذارا أوليا مدته (٦) أشهر من أجل تحسين مستواها والانتقال إلى مستوى أعلى وأن لم يتحقق تمنح فرصة أخرى لمدة (٦) أشهر إضافية كإنذار نهائي لتحسين مستواها وإذا تم التحسين يرفع الإنذار عنها بينما إذا انتهت فترة الإنذار النهائي ولم يطرأ تحسن ملموس ونوعي تحرم من قبول طلبة جدد لمدة سنتين وفي حال استمرارها في نفس المجموعة دون ان يطرأ عليها تحسن ملموس تسحب منها رخصة حق الاستثمار في التعليم الجامعي.

تسعة عشر-فترة منح جائزة الجودة العراقية للجامعات والكليات كافة:

نوصي بأن تمنح جائزة جودة التعليم العراقية مرة كل سنتين ويفضل أن يرصد لها موازنة خاصة من وزارة المالية تقدم كمكافأة للجامعات الثلاث الأولى الفائزة (شريطة أن تكون ضمن المجموعتين الأولى والثانية حصرا) على أن تستثمر مبالغ الجائزة بالإنفاق على البحث العلمي داخل نفس الجامعات الفائزة.

عشرون-مجال تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات والكليات العراقية كافة:

نقترح أن يتم البدء بتطبيق برامج ضمان الجودة بشكل تدريجي وممنهج كأن يطبق أولاً في كليات الهندسة والعلوم في البداية ويراقب لمدة سنة او كحد أقصى سنتين وفي حال إخفاقه يراجع وتصوب الأخطاء بشكل رقابي ويعاد تطبيقه مع ضرورة التريث في تعميم التجربة بينما في حال نجاحه يوصي بتطبيقه على الكليات العلوم الإدارية والاقتصادية ليطبق لمدة سنة واحدة وبعد نجاح التجربة يعمم على بقية الكليات على أن توضع فترة أربع سنوات تتكرر خلالها مراقبة وتدقيق مدى جدية الجامعات والكليات العراقية الحكومية والخاصة والتزامها بمعايير ضمان الجودة.

إحدى وعشرون-هيكلية ومراحل مراجعة تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات والكليات العراقية كافة:

يتطلب أن يتم فحص ومراجعة وتدقيق والتحقق من مدى التزام الجامعات والكليات والمعاهد المهنية بتطبيق معايير ضمان الجودة على مرحلتين أولهما المراجعة البرامجية للتحقق من صلاحية البرامج والتخصصات والأقسام العلمية والخطط الدراسية والمقررات ومدى تحقيق الملائمة ما بين مخرجات التعليم للمقررات الدراسية مع نماذج الأسئلة الامتحانية الجزئية والنهائية من جهة ومدى قدرتها على تحقيق أهداف الأقسام العلمية من جهة أخرى ولكافة المقررات الدراسية والأقسام العلمية ومن ثم يتم إجراء المراجعة المؤسسية وربط أهداف الأقسام او البرامج العلمية بأهداف الكليات التي تتبع لها من جهة وربط الكليات بأهداف الجامعة ذاتها لكي تجسد تلك العلاقات المتشابكة وفق تكامل الأهداف.

إثنان وعشرون-بناء مصفوفات رياضية تجسد العلاقة بين أهداف الجامعة والكلية والقسم والشعبة:

العمل على بناء مصفوفات رياضية وفق الصيغ التالية:

١. ما بين أهداف الجامعة وأهداف الكلية.

٢. ما بين أهداف الكلية وأهداف القسم العلمي.

٣. ما بين أهداف القسم العلمي والمخرجات التعليمية (Learning Outcomes) للمقررات الدراسية.(١٩)

٤. ما بين المخرجات التعليمية (Learning Outcomes) للمقررات الدراسية وبين أهداف تلك المقررات الدراسية.

ثلاث وعشرون-تعزيز وتطوير مناهج الرقابة الإلكترونية واستخدام تكنولوجيا المعلومات في التدريس:

لم يعد مقبولاً الإبقاء على صيغ التعليم التقليدي واليدوي بل لا بد من التوسع في استخدام برامج الرقابة الإلكترونية بما فيها تطبيق بعض البرامج الإلكترونية المعروفة عالمياً للتواصل الفعال بين أطراف العملية التعليمية ومن أمثلتها على سبيل المثال برنامج بلاك بورد (Black Board).

المصادر

[1]. Available online on:https://mohesr.gov.iq/ar/post/ موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق
[2]. Available online on: https://mohesr.gov.iq/ar/post/ موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق
[٣]. *نتائج الجامعات الحكوميةpdf. نتائج التنافس وفق التصنيف الوطني للجامعات الحكومية العراقية عام ٢٠٢١
[٤].*نتائج الجامعات الأهليةpdf. نتائج التنافس وفق التصنيف الوطني للجامعات الأهلية العراقية عام ٢٠٢١
[5]. K. Hendricks & V. Singhal (1996). "Quality Awards and the Market Value of the Firm: An Empirical Investigation". Management Science. Georgia Tech. 42 (3): 415–436.
[6]. EFQM Excellence Model 2013, multiple authors, EFQM
[7]. Available online on: http://www.efqm.org/the-efqm-excellence-model
[8]. "Fundamental Concepts". EFQM. 9 July 2013. Retrieved 2017-01-01.
[9]. "Model Criteria". EFQM. 7 May 2013. Retrieved 2017-01-01.

[10]. ManagementMania. "EFQM Excellence Model". ManagementMania.com. Retrieved 2017-01-01.
[11]. "RADAR Logic". EFQM. 7 May 2013. Retrieved 2017-01-01.
[12]. Jump up to:a b EFQM (2012). "Revised EFQM Model to Help Increase Europe's Competitiveness". www.prnewswire.com. Retrieved 2017-01-01.
[13]. "Kostka in Calabria awarded". Retrieved 1 January 2017.
[14]. Available online on: ps://en.wikipedia.org/wiki/EFQM.
[15]. Available online on: http://www.efqm.org/the-efqm-excellence-model.
[16]. "Fundamental Concepts" EFQM. 9 July 2013. Retrieved 2017-01-01.
[17]. RADAR logic,[7] continuous improvement cycle used by EFQM. It was originally derived from the PDCA cycle.
[١٨]. السامرائي، مهدي صالح مهدي، الناصر، علاء حاكم محسن، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، الذكرة للنشر والتوزيع، العراق، بغداد، الطبعة الأولى، ٢٠١٢
[١٩]. جودة، محفوظ أحمد، إدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الرابعة، ٢٠٠٩