وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ديالى
كلية التربية الأساسية
قسم الارشاد النفسي والتوجيه التربوي

معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى

رسالة مقدمة إلى
مجلس كلية التربية الأساسية / جامعة ديالى
وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في التربية (اصول التربية)

مـن قبل الطالبة
وســـام عماد عبد الغني الشمري

بإشراف
الأستاذ الدكتور
علي ابراهيـــــم محمد الاوسي

1433 هـ 2012م

مشكلة البحث:

في هذا العصر الذي تتسارع أحداثه وتتراكم معارفه فله خصائص مميزة منها انه يتميز بدرجة عالية من التنافس التي سادت مختلف ميادين الحياة من أجل تحقيق الإنتاج ،واصبح الوصول إلى درجة عالية من الجودة في العمل وارتفاع مستويات الأداء إلى أعلى ما يمكن هو الغاية المنشودة الذي تحاول المجتمعات الوصول إليها، لكي تضمن تلك المجتمعات اسباب البقاء (البيلاوي وآخرون، 2008، ص 51) .

وفي ظل النظام العالمي الجديد او ما يسمى بالعولمة يتجه العالم ليصبح منظومة ثقافية واجتماعية واقتصادية واحدة ، وان تحديات العصر الذي نعيش فيه وظهور مفاهيم جديدة تصاحبها نظم واساليب تعامل جديدة بين المجتمعات والدول يوجب التغيير والتطوير في المفاهيم واساليب العمل وآلياته ، يتحتم معه تعديل في سلوكيات الافراد بما يتناسب مع تلك المفاهيم والنظم والاساليب الجديدة في الحياة والعمل (الطائي وآخرون، 2008، ص 134) .

ان المؤسسات التعليمية لها موقع خاص في صانعة الكوادر الوطنية التي تخطط للتنمية وتقودها، وهي العقل المفكر، والمكتب الاستشاري القومي الذي لا يبخل على بلده في تقديم الخبرات وحل المشكلات وتوجيه العمل في مختلف القطاعات، وان الجامعات من بين تلك المؤسسات التربوية هي مركز الإشعاع الفكري في تاريخ الانسانية والتي انشأت حولها المدن وتكونت لخدمة تلك المؤسسات، من هنا كان من الواجب تعهد الجامعات بالتطوير المستمر والحرص على تحقيق مستويات من الجودة ترضى عنها الشعوب وتضمن لها الوفاء بالرسالة التي من أجلها أنشئت الجامعة (طعيمه واخرون ، 2006:ص323) .

وفي ظل الثورة المعرفية تعد الجامعة هي من اهم مراحل التعليم التي يقع على عاتقها اعداد الكوادر العلمية المدربة والمؤهلة لبناء مؤسسات المجتمع ، وهنا نجد ان الجامعة لا تعد كوادر كفؤة بما فيه الكفاية فالكثير من تدريسي الجامعة

يعانون من تدني مستويات طلبتهم علميا، وكذلك الطلبة يعانون من قلة الخدمات المقدمة لهم ، ومن ضعف تناسب يدرسونه مع سوق العمل .(الباحثة)

وتعد الجامعات الواجهة الحضارية لأي مجتمع متطور ، فنوعية الجامعات وعددها ونوعية البرامج المقدمة تعد من البنى الاساسية لحضارة وتطور هذا المجتمع او ذاك وان التخلف في اداء هذه الجامعات سيؤثر على النمو الاقتصادي والاجتماعي والتقدم في المجال التكنولوجي والصناعي وغيرها من المجالات ، ان ضعف الاداء والنمو والتطور سيؤثر في عدة مجالات والتي تسبب المشكلات في المجتمع ومنها :-

1 - ان ضعف أداء الجامعات ينعكس سلبا على المخرجات مما يؤدي الى عدم رضا المجتمع على اداء الجامعات.

2 -ان ضعف أداء الجامعات ينعكس على ضعف اقبال القطاع الخاص على الاستثمار في مؤسسات التعليم العالي.

3 -حدوث ضبابية في الرؤى والاهداف وعدم القدرة على إدراك مديات الزمن المقبلة.

4 - عدم اعتماد معايير الجودة يؤدي الى ضعف دافعية العاملين، واقتصار عملهم على العيش وكسب الرزق، دون النظر الى دور الجامعة الريادي في التنمية والتقدم . (رضا ، 2009 ، ص4) .

مما تقدم يتبين ان الجامعة لها واجبات تتمثل في القيام بتدريس مختلف التخصصات التي يحتاج إليها المجتمع وإعداد المهنيين القادرين على القيام بالإعمال التي تتطلبها الحياة، ولابد إن يستهدف هذا التدريس إعداد الخبراء القادرين على الإبداع ضمن اختصاصات المهن المختلفة، فضلاً عن ذلك تسيير الإعمال الاعتيادية، إذ من المهم تنظيم الهيكل التعليمي بما يتماشى وتطوير الهيكل الوظيفي بحيث يسد احتياجات البلاد من القوى العاملة في تخصصاتها ومستوياتها المختلفة (توما ، 2010 ، ص12) .

ان الضعف الحاصل في ربط مؤسسات التعليم العالي بميدان العمل يؤدي الى عدم ملائمة ما يدرس في الجامعات وما يحتاجه ميدان العمل مما يؤدي الى ارتفاع معدلات البطالة واحداث ارباك وعدم الثقة بما تقدمه الجامعة من دور فاعل في رفد سوق العمل بالكفاءات العلمية (القريشي ،2009،ص9).ولهذا تعد الجامعة مؤسسة تعليمية بحثية تعمل على تقويم واقع المجتمع تقويما" علميا" وموضوعيا" في ضوء رؤى تحديثية لتفعيله وتعظيم عائداته بإنتاج معرفة جديدة وتوظيفها لخدمة المجتمع ثم أن تحقيق الجودة في التعليم العالي لا تعني التخطيط لجعل الجامعات منشأة تجارية تسعى الى مضاعفة ارباحها عن طريق تحسين منتجاتها ولكن ما ينبغي ان نستفيد منه في مدخل الجودة الشاملة في التعليم العالي هو تطوير مجموعة من المعايير والاجراءات التي يهدف تنفيذها الى التحسين المستمر في المنتج التعليمي تحقيقا" لجودة المنتج وسعيا" الى مضاعفة أفاده المستفيد الاول من كافة الجهود التعليمية وهو المجتمع بكل مؤسساته وجماعاته وافراده (غالب وعالم، 2008،ص 174).

ان الكثير من الدول المتقدمة تضع نصب عينها اليوم اعداد وتنمية وتطوير جامعاتها لما لها من دور بالغ الاثر في تحسين التعلم وتحقيق اهدافه المبتغاة ، لينعكس ايجاباً على تنمية المجتمع وتطوير ابنائه لمواكبة التقدم العلمي والمعرفي والتكنولوجي الذي يشهده عصرنا الحالي ، ويتضح اهتمام الدول المتقدمة بالتعليم الجامعي كونه الوعاء الفكري لأي مجتمع من المجتمعات .

لذا سعى القائمون على مؤسسات التعليم العالي على عقد المؤتمرات والورش للاستفادة من الجودة الشاملة، وهذا ما اشار اليه (الحولي) ان من ابرز تحديات هذا العصر موضوع (الجودة في التعليم العالي) والذي اصبح يشكل تحديا يواجه مسؤولي مؤسسات التعليم العالي، حيث بادرت العديد من المؤتمرات التربوية على الصعد العالمية، والاقليمية، والمحلية بطرح هذا الموضوع بهدف لفت نظر القائمين على التعليم له بجدية، وقد تم التأكيد في مؤتمر (اليونسكو) على جودة التعليم العالي،

من حيث البحث عن الجودة النوعية في كل شيء خاصة في ظل طغيان الكم، بسبب الاقبال الهائل على مؤسسات التعليم العالي (الحولي ، 2004 ، ص9) .

واهتمت العديد من الدراسات بجودة التعليم العالي أو (التعليم الجامعي)، واعتمدت مرجعيات مختلفة لتحقيق مستوى الجودة الجامعية المقبول عالميا"، فكانت (مواصفة الايزو، أدارة الجودة الشاملة، التحسين المستمر، نظم ضمان الجودة)، من أكثر المرجعيات استخداما" في مجال التحسين في التعليم العالي، وقدمت بعض الدراسات العربية تفاصيل أكثر حول الجودة الجامعية، إذ أوضح (الخازمي،2009) مبررات ومتطلبات الجودة الأكاديمية، وقدم كل من (الحولي ،2009) ، و (أبو شعر،2009) نماذج تطبيقية عن تحسين الجودة ومعاييرها في كل من فلسطين والأردن، وطورت أدلة ارشادية عربية حول تطبيق الجودة في التعليم العالي منها دليل ضمان الجودة والاعتماد ، الصادر عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية، 2009 ،ص12) .

ان جميع أدبيات جودة التعليم العالي سابقة الذكر تشير إلى نقطتين رئيسيتين اولهما الاهتمام بالجودة في التعليم العالي في مختلف بلدان الوطن العربي بما فيها العراق، وثانيهما ان معظمها تركز على وصف مكونات الجودة في التعليم العالي دون البحث في معوقات تطبيقها (السعد ومنهل ، 2009 ،ص 7) .

ولهذا تهدف الجامعات في الوقت الحاضر إلى إحداث التحولات النوعية في مختلف مجالات الحياة بغية النهوض بالمجتمع ، ومنع العيوب التي قد تحدثها عمليات التنمية فيها ، وذلك من خلال إعادة النظر المستمرة بالمناهج الدراسية وتطويرها ليكون دورها فاعلاً ومؤثراً في حركة المجتمع ونشر الأنماط التدريسية الجديدة وهذا لا يتم الا من خلال عملية البحث المتميز لإدامة عملية التطوير. (الخشاب والعناد، 1996، ص8).

ان اغلب مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي تعاني من القصور في مخرجاتها وضعفا في ادائها الاكاديمي واثيرت الشكوك حول عدم وفاء الجامعات

باحتياجات المجتمع ويكمن السبب في ان الجامعات لديها العديد من المعوقات لا تحاول معرفتها وايجاد الحلول لمشكلاتها ، وهذه المعوقات من اهم اسبابها هي انها تدار على وفق انماط ادارية قديمة لا تتناسب وتطورات العصر وهذا ما جعلها تتأخر عن مثيلاتها من الجامعات العالمية ، وجامعة ديالى هي احدى هذه الجامعات العراقية التي تعاني هي الاخرى من مشكلات عديدة تقف عائقا دون تقدمها ودون تطبيقها لمعايير الجودة الشاملة ، التي من شانها رفع كفاءة الجامعة علميا وعمليا وعلى اساسها يُقوم اداء الجامعات ، وهذه الدراسة تحاول الكشف عن تلك المشكلات التي تقف عائقا دون تقدمها ورقيها.

وبذلك تبرز مشكلة هذا البحث في الاجابة على السؤال الآتي :

- ما المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى؟

اهمية البحث:

ان الدين الاسلامي الحنيف قد خص جانب الجودة ، بالعناية ، إذ ورد في القرآن الكريم قوله تعالى :

1 - (صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ) من سورة النمل الآية 88 .

2 - وفي قوله عز وجل: (إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا) سورة الكهف الآية 30.

اما في العصر الحالي الذي اصبح يسمى بعصر اقتسام المعرفة (توطين المعرفة)، فقد أصبحت المعرفة والتقدم العلمي من أبرز وسائل سيادة الأمم ومصدر قوّتها ، فهل أدركت مجتمعاتنا ذلك أم ستبقى تنتظر لما يقدمه لها الآخرون ؟ مما يجعل مقولة ابن خلدون تنطبق على مجتمعاتنا تماماً في هذا العصر حين أشار إلى أن

الأمة التي تفكر بعقل غيرها أمة تابعة ، والأمة التابعة أمة مهزومة ، وأصبحت الدول بمختلف توجهاتها تنظر إلى ما يصرف على التعليم على أنه نوع من الاستثمار ، وذهب بعض المفكرين إلى اعتبار أنه لا مستقبل بدون تعليم ، لذا فالأمم التي تعي هذه الحقيقة يصبح التعليم هاجسها الأول وهدفها الرئيسي ، ولعل صرخة أمة في خطر لتي أطلقتها الولايات المتحدة الامريكية عام 1983م كانت صرخة مبكرة لإعادة النظر في مناهج التعليم ومخرجاته ، فعلى الرغم من المكانة العلمية المتقدمة للولايات المتحدة إلا أنها شعرت إن إنسانها ليس معدا جيداً لاقتحام المستقبل (المهنكر،2010، ص4) .

فقد ازدادت أهمية التعليم في الجامعات في ضوء التحديات المعاصرة، والمتمثلة في التدفق المعرفي والتكنولوجي والتكتلات الاقتصادية العملاقة والعولمة. (مطر واخرون،2011،ص121)

ان التعليم العالي في العراق يمر بمرحلة تحولات مختلفة مما عرضهُ الى ازمات انعكست على مؤسسات التعليم العالي خلال السنوات الماضية جعلتها غير قادرة على مواكبة التغيرات التي حدثت على مستوى احتياجات المجتمع والتنمية ، ومن أخطر تلك الأزمات اعتماد مؤسسات التعليم العالي في العراق صورة نمطية واحدة عبر منظومة واحدة من الأنظمة واللوائح والإجراءات والممارسات فقدت كل جامعة بسببها استقلاليتها وشخصيتها الاعتبارية ومرونتها الإدارية والمالية وقدرتها على مواجهة التحديات والأزمات فكانت النتيجة طغيان فكر موحد وممارسات واحدة وبرامج أكاديمية متقاربة فضعف الولاء والانتماء للمؤسسة الجامعية وضعف التنافس الذي يبعث على النشاط والتحدي والمسؤولية فانعكس ذلك على البيئة الجامعية بأكملها، وتمثلت تلك الأزمات بالآتي :

أولا : تباطؤ التوسع الأفقي في المؤسسات والبرامج التعليمية فضعفت وتاه عضو هيئة التدريس وازدحمت القاعات والمختبرات فتأثرت بذلك جودة التعليم وضعفت المخرجات وفقد سوق العمل الثقة في مخرجات معظم المؤسسات فنتجت البطالة .

ثانيا : ضعف التوسع العمودي في البرامج فقلت فرص التعليم أمام الشباب الطموح الباحث عن مستقبل بسبب عدم التخطيط السليم الذي من شانه ان يوفر فرص عمل للشباب.

ثالثا : توقف فرص الابتعاث والتأهيل والتطوير لأعضاء هيئة التدريس فكانت النتيجة هجرة كفاءات تعليمية من جامعات وكليات واستبدالهم بمدرسين حديثي التخرج فيتسرب منهم من تميز .

رابعا : عدم انفتاح مؤسسات التعليم العالي على كافة مؤسسات المجتمع وضعف ارتباطها بسوق العمل فتجذرت الفجوة بين النظرية والتجربة، بين العلوم والمهارات .

خامسا : عدم توفر المرونة الإدارية والإمكانات المالية لدى الجامعات والكليات .

(كاظم ، 2009 ،ص4)

لقد اشار (دريب ، 2009) ان التعليم الجامعي يواجه في الدول العربية عامة والجامعات العراقية خاصة العديد من التحديات والمشكلات التي تحول دون تحقيق أهدافه ومن أبرز هذه المعوقات والمشكلات هي:

- ازدياد أعداد الطلبة المقبولين في الجامعات.
- التزايد الكمي في الجامعات على حساب المستوى النوعي مما أدى الى تدني جودة التعليم الجامعي.
- بروز الجامعات الأهلية التي تهدف الى الربحية في أهدافها مما يؤدي الى فقدان الاداء النوعي في عمليات التعليم.
- عدم تأهيل وتدريب الكادر الأكاديمي والفني والطلبة في رسم السياسة العامة للتعليم الجامعي.
- تعقيد الأنظمة والقوانين والتعليمات مما يؤدي الى عرقلة الأمور الأدارية والتعليمية.

- فرص العمل للخريجين محدودة بعد تخرجهم.
- مركزية اتخاذ القرارات وانعدام مشاركة من تهمه العملية التعليمية في اتخاذ القرارات.
- ضعف الأداء التدريسي لبعض أعضاء هيئة التدريس وتدني مستوى البحث العلمي لديهم. (دريب ، 2009 ، ص3)

وبناءً على ما تقدم وانسجاما مع الأصوات التي تنادي بضرورة تطوير التعليم الجامعي والارتقاء به الى مستويات عالية الجودة، فأنه من الواجب أن يتم تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي للمحافظة على الأداء النوعي والمتميز لهذه المؤسسات .

وتُعدُّ الجامعة هي أهم مؤسسات التعليم العالي ، وهي محور أهدافها ، ومنهج الجودة يُعنى بالمؤسسة أو الجامعة كنظام اجتماعي متكامل يؤثر بعضه في بعض (العلوي ، 1998 ، ص 20-21) .

حيث تحتل المؤسسة الجامعية وجودتها اهمية كبيرة لأنها تؤثر في المجتمع بكامله مؤسسات وافراد ، كما ان رضا المجتمع وتوقعاته من المؤسسة الجامعية يتوقف على مستوى جودة العاملين فيها وبرامجها وطلبتها . وقد نال هذا الموضوع اهتماما كبيرا فكان احد محاور المؤتمر العلمي لاتحاد الجامعات العربية في الدورة الثلاثين المنعقد في صنعاء عام (1977) ونال الاهتمام نفسه في المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي في العراق، 2001 (سعيد، 2001، ص59) . واكد المؤتمر الدولي حول جامعة القرن الحادي والعشرين المنعقد في مارس (2001) في مدينة مسقط ضرورة دراسة اوضاع الكليات والجامعات ومدى اتساق ما تقوم به من وظائف ومهمات مع عالم اليوم السريع التغير، وبحث القضايا والتحديات التي تجابهها(مركز البحوث ، 2001 : ص2-3) .

وفي هذا المجال عقدت مؤتمرات عدة للجودة ومنها المؤتمر الثامن لوزراء التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي في القاهرة عام 2001 تحت

عنوان : الجودة النوعية للتعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي لمواجهة التحديات المستقبلية ، وأُقيم المؤتمر التربوي الرابع في بيروت في شهر مايو 2004 تحت عنوان استراتيجيات التقويم لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم، وقد نظمت الجمعية الليبية للجودة مؤتمراً للجودة خلال العام 2005 من أجل تعزيز مبادئ وأسس الجودة ، واستطاعت المملكة العربية السعودية الحصول على شهادة الجودة العالمية (ايزو9002) لمدارس الرواد في الرياض عام 1997 وذلك من خلال تطبيق نظم ادارة الجودة الشاملة من قبل الخبراء الدوليين من معهد المقاييس البريطاني وبذلك تعد اول دولة عربية تحصل على هذه الشهادة (الصرايرة ، 2008 ، ص 5) .

وفي جامعة الزرقاء الخاصة في الاردن عقد المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي 2011 لمواجهة التحديات التي تواجه التعليم العالي في الوطن العربي ، اما في الجامعة الخليجية في البحرين عقد المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي 2012 ويهدف الى ابراز اهمية ضمان جودة التعليم العالي واثرها في تطوير الجامعات العربية والارتقاء بها وتشجيع البحث العلمي .(شبكة ضياء للبحوث والدراسات)

اما في العراق فقد عقدت جامعة بابل عام 2007 ندوة عن الجودة الشاملة بعنوان " نبدأ الخطوة الاولى في تطبيق انظمة الجودة للايزو 9001 من اجل التقدم والرقي في البلد " (فارس ، 2009،ص9) ، وعقدت جامعة الكوفة المؤتمر السنوي الثالث 2012 لضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي تحت شعار (ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي رؤيتنا لتطوير التعليم العالي) .(شبكة ضياء للبحوث والدراسات)

وعلى الرغم مما حققه التعليم العالي من منجزات كبيرة في حياة المجتمعات على مر العصور ، بيد أن دعوات الإصلاح والتحديث متواصلة نحوه ، ولم تقتصر هذه الدعوات على رجال التربية والتعليم والعاملين فيه ، بل أسهم فيها رجال من

الاقتصاد والسياسة وعلم النفس لها أثرها المحمود في إرساء التعليم على أُسس متينة (السامرائي ، 2007 ، ص 415) .

وتعد الجودة في عصرنا الحالي الموضوع الأهم على الاطلاق في التعليم لأن هناك معوقات عدة في النظام التعليمي بشكل عام والتعليم الجامعي بشكل خاص ، إذ أن الطلاب يتركون الدراسة أو يتخرجون من الجامعات وهم غير مستعدين لمواجهة متطلبات المجتمع ويصبحون عامل يعوق بناء هذه المجتمعات وهذه القضايا ذات أهمية كبيرة لأنها احدثت موجة من التأثير في المجتمعات التي تتوق الى الوصول الى التقدم في مختلف مجالات الحياة (Jerom, 1997 : 87) .

ان العالم المعاصر يشهد اهتمام متزايد بمعايير الجودة ولاسيما في ميدان المجال التعليمي متأتي من الاقتناع بأن جودة التعليم تكون في جودة معايير محددة ودقيقة تصل في دقتها إلى درجة توضيح ما يجب فعله واكتسابه والمستوى المطلوب الوصول إليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية بعد أن اصبحت الجودة معياراً أساسياً في اصدار الاحكام التقويمية (علوش ، 2009 ، ص 6) .

إن السمعة والجودة التعليمية اليوم تتحدد دائماً على أساس المخرجات الذي لا يمكن تحقيقه بشكل مميز الا من خلال مدخلات وعمليات عالية الجودة ، ويميل ترتيب المؤسسات الممتازة على وفق انخفاض معدلات الرسوب وتحقيق المستويات العالية لنجاح الخريجين في عملهم الوظيفي (سليمان، 2002، ص 5) .

إن حتمية دخول جامعاتنا سباق التقدم العلمي والمعرفي والاداري الذي يشهده عصرنا الحالي ضرورة تتطلبها المتغيرات المحلية والعالمية، وأن المشاركة الفعالة في مختلف الوسائل والأساليب التعليمية والقضاء على الهدر في الأنشطة والثروات تمنح عطاءً كبيراً إلى الدرجة التي تجعل التغيير جزءاً من ثقافة الجامعة (خشاب ،2011 ،ص6) وهذا يستدعي أن يتم اختيار قادة العمل الأكاديمي والاداري في الجامعة مع الأخذ بالاعتبار المكونات الشخصية والقيادية والعلمية والنضج والاحترام والتميز بين زملائهم، وحتى يكتمل الهيكل الجامعي يجب أن يكون رؤساء

الوحدات الإدارية المساندة كالمالية والخدمات واللوازم والقبول والتسجيل وشؤون الطلاب وشؤون العاملين من الأشخاص الذين تلقوا تدريبا وتأهيلا عاليا في إدارة المؤسسات التعليمية (الخطيب وآخرون، 2006،ص122) .

وان الإدارة هي المسؤولة عن النجاح أو الاخفاق الذي يحصل في أي مؤسسة من مؤسسات المجتمع ومن أجل الوصول إلى نظام تعليمي متطور يجب أن تخضع جودة التعليم الجامعي إلى نمط إدارة لا يهتم بجانب دون آخر، أي نمط إداري يأخذ العملية التعليمية ككل متكامل ونظرة شاملة ونظامية، تتعلق بالطالب والأستاذ والوسائل والمناهج والبرامج والعلاقات والاتصالات وسير المعلومات وتنظيم الأماكن والرغبات، وغيرها من الجوانب الأخرى (قويدر ، 2005،ص1). ولن يكون هذا الا من خلال القيادات الجامعية العليا مروراً برؤساء الاقسام ومسئولي الشعب والوحدات في المؤسسة الجامعية

ومن هنا تأتي ضرورة الاهتمام بفلسفة الجودة الشاملة بشكل عام وتطبيق معايير جودة التعليم بشكل خاص في المؤسسة الجامعية التي تعتبر حلقة الوصل بين الطالب والمجتمع ،وتسهم الجامعة في مواجهة تحديات العصر وتغيرات المجتمع المختلفة والمتسارعة ، لذا ينبغي ان تواكب الجامعة خطط التنمية والتطوير الشاملة ، ان دور الجامعة لم يعد مجرد تخريج عدد من الطلاب ، بل بما تسهم به من حلول لمشكلات المجتمع الحاضرة والمستقبلية .

تعد التحولات النوعية التي تجري في المجتمع بوتائر متسارعة تلقي على عاتق المؤسسة الجامعية مسؤولية مزدوجة ، فمن ناحية عليها أن تواكب الجهود المبذولة لتجاوز الواقع وتحقيق الطموح ، ومن ناحية أخرى عليها أن تكوّن رؤية واضحة ودقيقة لما سيحدث في مديات الزمن المقبلة ، بحيث تكون دائماً متقدمة في رؤيتها على المؤسسات الأخرى القائمة في المجتمع ، ومن ثم يجب أن تكون هذه المؤسسة رائدة من ناحية التنظيمات والأنشطة لأنها الأعمق إدراكاً لواقع المجتمع وبيان أهدافه (الكناني ، 2005 ، ص 1) .

إن تجويد التعليم بتطبيق مفهوم الجودة في مجال التعليم العام والعالي للحصول على نوعية أفضل من التعلم وتخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع ، فحتى عام 1993م بلغ عدد المؤسسات التعليمية الآخذة به 220 كلية وجامعة في الولايات المتحدة الأمريكية (Lewis, 1994, P. 17-19) . واليوم أصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام الجودة الشاملة في كثير من الدول في ارتفاع متزايد ، وفي عالمنا العربي هناك عدداً لا يُستهان به من الجامعات التي بدأت بتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في برامجها وسياساتها وأهدافها التعليمية (العلوي،1998، ص 15) .

ويؤكد الباحثون على ضرورة تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بشكل عام والتعليم العالي بشكل خاص لما تقدمه للمؤسسة من تنمية وتطوير لقدراتها بمختلف الجوانب ، ويظهر ويتحدد نجاح المؤسسة التعليمية أو فشلها في تقديم خدماتها للمستفيدين ، وهذا بدوره يبرِز جانب التنافس الشريف بين مؤسسات التعليم المختلفة في تطوير خدماتها ، ومعالجة الخلل الملاحظ في المجتمع من عدم ملاءمة المنتج التعليمي لحاجة سوق العمل وارتفاع معدلات البطالة وكلفة التعليم (الهلالي، 1998 ، ص 162) .

والجودة في التعليم تعدّ من أهم الوسائل والأساليب الناجحة في تطوير وتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية، بل وأصبحت ضرورة ملحة وخيارًا استراتيجيًا تمليه طبيعة الحراك التعليمي والتربوي في الوقت الحالي (أبو عزيز، 2009،ص2) إن محور تركيز الجودة الشاملة في الجامعات تنصب أساساً في مجال تقويم المؤسسة التربوية بقصد تطويرها وتحسينها (الموسوي ، 2003، ص 92-93) .

وبناءً على ما تقدم يتضح ان الجودة في التعليم ليست كلامًا يقال او شعاراً يرفع، بل أفعالاً تسعى إلى تحسين المخرجات التعليمية وخدمة المجتمع من خلال الجهود

المبذولة من قبل جميع المنتسبين الى المؤسسة الجامعية بمختلف تخصصاتهم ، مما يتطلب تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والادارية اللازمة .

واشارت الكثير من الدراسات المحلية والعربية والاجنبية الى اهمية الجودة الشاملة في العملية التعليمية بشكل عام والتعليم الجامعي بشكل خاص، منها ودراسة (مدوخ 2008) ودراسة (الكناني 2005) ودراسة (مجيد 2003) ودراسة (زيدان 2001) ودراسة (Lewis and Smith, 1997)

كما اكدت دراسات عديدة على تطبيق الجودة الشاملة في التعليم وفق معايير محلية وعالمية معتمدة من قبل اتحادات الجامعات العربية والعالمية منها دراسة (خشاب 2011) ودراسة (مجيد 2005) ودراسة (Hackett,**2001**) .

وقد وقع اختيار الباحثة على دراسة معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى لما لها من اهمية كبير في معرفة كفاءة كل مؤسسة تعليمية وما توصلت اليه من انجازات وما توصلت اليه المؤسسات التعليمية الاخرى وان تطبيق المعايير يتيح للجامعة معرفة كيفية السير بخطى سديدة على طريق النجاح والتقدم، وكذلك معرفة اماكن نقاط القوة والضعف في عملها وكيفية تخطي المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة ، التي تقف عائقا دون تقدمها بالشكل الامثل والسليم ، وكذلك لان جامعة ديالى جامعة فتية تحتاج اكثر من غيرها تطبيق معايير الجودة الشاملة والوقوف على اهم معوقاتها ولأنها المنبع الرئيسي للعلم في محافظة ديالى الذي يرفد المحافظة بالكوادر التي يحتاجها المجتمع المحلي في المجالين (العلمي والعملي).

وتتجلى اهمية البحث بما يأتي:

1 -إن هذا البحث يلبي حاجة جامعة ديالى لمعرفة ما المعوقات التي تقف دون تطبيق معايير الجودة الشاملة .

2 -يعد البحث أول دراسة محلية (بحسب علم الباحثة) في موضوع معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى ، وهذا يشكل اضافة معرفية للمكتبة العراقية والعربية في الجانب الأكاديمي والنظري.

3 -اغناء المكتبة التربوية والادارية وحاجتها إلى مثل هذه البحوث.

اهداف البحث :

يهدف البحث الحالي الى:-

1. تحديد معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
2. تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى وفق معايير اتحاد الجامعات العربية.
3. التحقق من صحة الفرضيتين الاتيتين :-

أ -لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 بين استجابات أفراد عينة البحث في معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (اقل من 10 سنوات -10 سنوات فاكثر) .

ب -لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 بين استجابات أفراد عينة البحث في معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة تبعاً لمتغير الجنس (ذكور – اناث) .

حدود البحث :

- تحدد هذا البحث بـ (دراسة معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر رئيس الجامعة ومساعديه وعمداء الكليات ومعاونيهم ورؤساء الاقسام الادارية والعلمية من اعضاء هيئة التدريس في رئاسة جامعة ديالى والكليات التابعة لها للعام الدراسي 2011- 2012) .

تحديد المصطلحات

اولا : المعوقـــــات (The Constraints):

1 -تعرف بأنها مجموعة العوائق المالية، والادارية ، والفنية، والاجتماعية، والشخصية التي تعوق المسؤول عن تحقيق اهداف برامجه الادارية التي تساعد في تحسين عملية التعليم والتعلم وتطويرها (المغيدي، 1997) .

2 -وتعرف المعوقات بانها عوامل بيئية تؤثر في عملية التعلم (اللقاني والجمل ، 2003، ص279).

وتعرفها الباحثة اجرائيا: هي الدرجة التي تحصل عليها الجامعة في المعوقات والصعوبة التي تواجه تطبيق معايير الجودة وفق اداة البحث التي اعدتها الباحثة.

ثانيا" : المعايير (Criteria)

1 -**عرفها نادر (1986)** انها مجموعة من الأطر لها درجة معينة من الثبات وهذه الأطر تكون اجتماعية ثقافية مشتقة من أوضاع المجتمع ، بجانب أطر

موضوعية تتصل بحقائق لها صيغة عالية وهي قابلة للتطبيق ولا تنحاز لظاهرة دون أخرى(نادر، 1986، ص 17).

2 -**عرفها الدوهيرتي (1999)** فقد عرف معايير الجودة بانها عبارة عن هيكل تنظيمي، ومهام واجراءات وعمليات ومصادر وتطبيق وممارسة ادارة. (دوهيرتي،1999: ص15)

3 -**عرفها السنبل (2001)** انها المحك أو الاطار المرجعي الذي يحدد على أساسه الأداء الواقعي في مدى الابتعاد أو الاقتراب من المرجع (السنبل، 2001، ص 52) .

4 -**عرفها الفقعاوي (2007)** بانها عبارات تصف الأفكار والمعارف والمهارات الأساسية المتعلقة بموضوع ما، التي على الطلبة أن يعرفوها ويكونوا قادرين على أدائها. (الفقعاوي،2007 : ص32)

ثالثا : الجـودة الشاملة (Total Quality):

1 - **عرفها دافيد (David 1994)** أنها تحقيق أهداف ورغبات وحاجات المستفيدين باستمرار (David1994,p:18) .

2- **عرفها(عشيبة 2000)** جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية الإنتاجية في المؤسسة سواء ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته، ورغبات المستفيدين، وتتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية في المؤسسة (عشيبة ،2000، ص 538) .

3-عرفتها (طرابلسية 2003) بأنها إرضاء حاجات الزبون وتوقعاته او بمعنى اخر هي مجموعة الخصائص لأية كينونة تؤثر في قدرته على تلبية الحاجات المعلنة والضمنية (طرابلسية،2003،ص3).

4- **عرفها (عليمات 2004)** بأنها الإشارة إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي بها تتحقق تلك المواصفات (عليمات،2004،ص17).

رابعا" : الجامعة (University)

1 -الجامعة هي مؤسسة تعليمية تشغل قمة السلم التعليمي وتقبل طلبتها بعد استكمال دراستهم في التعليم العام وعادة ما تضع شروطاً دقيقة لقبولهم فيها وتهتم الجامعة بوجه عام بالمعرفة تحصيلاً وتواصلاً ونشراً وتطويراً وتطبيقاً وخدمة المجتمع ولها ثلاث وظائف أساسية ، التدريس ، البحث العلمي ، خدمة المجتمع (الأعظمي ، 2007 ، ص5) .

2 - الجامعة هي مؤسسة للتعليم العالي يمكن أن يلتحق بها من أتم الدراسة المرحلة الثانوية لأنها تقدم برامج تعليمية وتدريسية في شتى التخصصات النظرية والعملية وذلك لمدة غالباً ما تكون أربع سنوات وأحياناً تستمر الى ست سنوات ، فكلمة الجامعة لا تعني أصلاً مرحلة من مراحل تعليم الكبار الذين أكملوا مستوى من التعليم إنها تعني (أداء الشيء جماعياً) فهي حلقة من حلقات العلم والتعليم تجمع الاساتذة وطلابهم ولعل أهم توضيح لهذه الكلمة نجده عندما نرجع كلمة (جامعة) الى اللغة الانكليزية واللغات الاوربية تعني أصلاً تجمع الاساتذة (جريو ، 2005 ، ص220) .

3 -الجامعة حرم أمن ومركز اشعاع حضاري، فكري وعلمي وتقني في المجتمع يزدهر في رحابها العقل وتعلو فيها قدرة الابداع والابتكار لصياغة الحياة، وتقع عليها المسؤولية المباشرة في تحقيق الاهداف الواردة في هذا القانون، وعليها أن تقوم بالدراسات والبحوث المستمرة في شتى جوانب المعرفة الانسانية والدراسات المتصلة بالحالة العلمية وواقع الاحتياجات الجديدة التي تضمن المستويات العلمية الرفيعة لتناسب العصر ومتطلباته وبما يؤدي إلى تقليص الفجوة العلمية والتقنية الموجودة بيننا وبين الدول

المتقدمة مع مراعاة خصوصية مجتمعنا واستلهام القيم الاصلية لامتنا واستيعاب كامل لنظرية العمل البعثية وتجسيد الفكر التربوي الذي تستند إليه هذه النظرية في مناهجها وأنشطتها العلمية والتربوية والثقافية المختلفة.

(المادة (9) من قانون وزارة التعليم العالي والبحث العلمي المرقم (40) لسنة 1988) في (جريدة الوقائع العراقية الرسمية)

خامسا" : جامعة ديالى (Diyala University)

هي احدى مؤسسات التعليم العالي تعني بالتربية والثقافة وتعمل على تأهيل الملاكات البشرية وتنميتها بالشكل الذي يخدم المجتمع ويزوده بالمعرفة التي تتلاءم مع متطلبات سوق العمل، كي يستطيع ابناؤه المساهمة في بناء البلاد وتطويرها كي تحتل مكانة علمية مرموقة بين دول العالم ، ويدخل الى صفوفها من اتم دراسة المرحلة الثانوية، حيث تتراوح مدة المدة الدراسة فيها ما بين اربع وست سنوات. وبإمكان من اتم الدراسة الاولية (البكالوريوس) فيها ، التقديم الى الدراسات العليا و مدة الدراسة فيها سنتان لدراسة الماجستير وثلاث سنوات لدراسة الدكتوراه.

وتضم جامعة ديالى ثلاثة عشر كلية بمختلف الاختصاصات (العلمية – الانسانية) وهي:-

1 - كلية التربية الاساسية
2 -كلية التربية للعلوم الانسانية
3 -كلية الهندسة
4 -كلية التربية الرياضية
5 -كلية العلوم
6 -كلية القانون والعلوم السياسية
7 -كلية الطب البيطري

8 -كلية الطب

9 -كلية الزراعة

10 -كلية التربية للعلوم الصرفة

11 -كلية الادارة و الاقتصاد

12 -كلية العلوم الاسلامية

13 -كلية الفنون الجميلة

اضافة الى انها تضم مركزاً لأبحاث الطفولة والامومة وهو متخصص لإجراء الابحاث التي تصب في خدمة المجتمع المحلي ، وكذلك توجد ثلاثة مكاتب استشارية هندسية وعلمية وزراعية في جامعة ديالى وهي مخصصة لخدمة مشاريع البناء في محافظة ديالى ولخدمة المجتمع العراقي. ومركز الحاسبة والانترنيت ومركز التوفل ومركز التعليم المستمر انشات هذه المراكز لخدمة ابناء المحافظة.