سوسيولوجيا التعليم الجامعي والجودة الشاملة

(دراسة في المعوقات الاجتماعية والثقافية في نظام الجودة الشاملة)

أ.م.د ثائر رحيم كاظم
thaer.rahem78@gmail.com

زينب علي حنت
zainab.dw.ir@gmail.com

تاريخ الاستلام : ٢٠١٩/١١/١٩

تاريخ القبول : ٢٠٢٠/١/٧

الخلاصة :

يحاول هذا البحث التعرف على إمكانية تطبيق الجودة الشاملة على مخرجات التعليم الجامعي التي تتمثل في أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة القادسية ، ومعرفة أهم المعوقات التي تقف أمام تحقيق نظام الجودة الشاملة ، أما نتائج الدراسة هي محاولة معرفة الأسباب التي تؤدي الى فشل المؤسسات التعليمية في تطبيق الجودة الشاملة ، بالإضافة الى ذلك الوقوف على أهم المعوقات الاجتماعية والثقافية التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة ، هذا من جانب ومن جانب أخر معرفة أسباب ابتعاد الجامعات العراقية ومنها جامعة القادسية عن التصنيفات العالمية ، كما توصلت الدراسة الى أنه هناك مجموعة من الازمات تعاني منها الجامعات العراقية التي تتمثل في أزمة الأداء وأزمة البحث العلمي.

الكلمات المفتاحية : التعليم الجامعي ، الجودة الشاملة .

University education sociology and comprehensive quality (Study of social and cultural obstacles in the comprehensive quality system)

The supervisor

Prof. Thaer Rahim Kazem

Thaer.rahem78@gmail.com

Researcher

Zainab Ali Hanat

zainab.dw.ir@gmail.com

Receipt date: 19/11/2019

Date of acceptance: 7/1/2020

Abstract :

This research attempts to identify the possibility of applying total quality to the outputs of university education , which is represented in the faculty members and students at the university of Qadisiyah , And knowing the most important obstacles that stand in the way of achieving the total quality system , The results of the study are trying to find out the reasons that lead to the failure of educational institutions in the application of total quality , In addition, to identify most important social and cultural obstacles that prevent the application of total quality, On the other hand , the knowledge of the reasons for the departure of Iraqi university of Qadisiyah from global classifications, The study also found that there is a set of crises suffered by Iraqi university , which is the performance crisis and the crisis of scientific research .

Key words: university education, total quality.

المقدمة

يحظى التعليم الجامعي بكل صوره وعلى مختلف مستوياته باهتمام مختلف دول العالم، حتى أصبح الطريقة الملائمة لتطوير حال المجتمعات وتحقيق مستوى أفضل للإنسان ، إذا تسعى كافة المجتمعات ومن بينها المجتمع العراقي الى تحقيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بشتى الوسائل ، وذلك من أجل تحقيق التقدم والتطور في مجالات الحياة المختلفة ومنها الثقافية والاقتصادية والاجتماعية .... الخ ، ويسعى التعليم الجامعي الى التغلب على كل الصعوبات التي تواجهه العملية التعليمية وتعيق تطورها ، يمكن القول أن مخرجات التعليم الجامعي هي الوسيلة التي نستطيع من خلالها التوصل الى أسواق العمل ، والطريق الذي بواسطته نستطيع التخلص من المشكلات المتعلقة بالبطالة ، بالإضافة الى الاهتمام بتطوير نظام التعليم الذي تسعى الحكومات جاهدةً من أجل تسهيله.

ويتكون هذا البحث من مبحثين هما **المبحث الأول:** الإطار العام للبحث والذي يتكون من مشكلة البحث وأهمية البحث وأهداف البحث ومفاهيم البحث ، **أما المبحث الثاني** يتكون من **أولاً:** الأسباب التي تؤدي إلى فشل بعض المؤسسات في تطبيق الجودة الشاملة ، **ثانياً:** المعوقات الاجتماعية لإدارة الجودة الشاملة ، **ثالثاً:** المعوقات الثقافية لإدارة الجودة الشاملة ، **رابعاً:** معوقات خاصة بكيفية تطبيق الجودة ، **خامساً:** الأنواع الرئيسية للتصنيفات الاكاديمية للجامعات ، **سادساً:** أسباب ابتعاد الجامعات العراقية عن التصنيفات العالمية ، **سابعاً:** أزمات الجامعات العراقية ، وأخيراً الاستنتاجات والتوصيات والهوامش .

المبحث الأول: الإطار العام للبحث

أولاً: مشكلة البحث: The study problem

يشكل التعليم الجامعي عنصراً أساسياً في منظومة المجتمع ، وتظهر أهميته في أي مجتمع ما ، بكونه أهم وسائل اللحاق بركب الإنسانية ، والوقوف في مكان بارز ومشرف بين الأمم ، على أن يكون هذا التعليم الجامعي من النوع الذي يعرض لكل البشر بالمجتمع أو لغالبيتهم العظمى ، وعلى أن يتسم بالمرونة في مواجهة تلك التحديات التي تواجه المجتمع ، ولعل ذلك ما دفع المسؤولين في واحدة من اكبر المنظمات العالمية الا وهي (اليونسكو) ان يعتبروا أحد التقارير المتعلقة بالتعليم الجامعي والمعروف بتقرير (ديلور) كمحور رئيس لمنظمتهم خلال عام ١٩٩٦ م ، حيث أن أحد المعايير الهامة التي تقاس بها تقدم أي دولة هو تطورها التكنولوجي وعملية تطور مجتمعها كما أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين التعليم والتكنولوجيا على اعتبار أن التعليم الجامعي هو أداة نشر العلم والتكنولوجيا.

وبالإضافة الى ذلك تواجه الجامعات عدد من التحديات المجتمعية والدولية تتطلب تطوير الأداء الجامعي والارتقاء بقدرات جامعات العراق على وجه العموم، وجامعة القادسية على وجه الخصوص، وهنا يجد الباحثون افتقاراً للتخطيط الاستراتيجي المؤسساتي الذي يراعي احتياجات التطوير الجامعي للمرحلة الحالية، ويعتمد نجاح أي تعليم جامعي على مدى ما يتوفر من عناصر جيدة من أعضاء هيئة التدريس وفهم الأساس في العملية التعليمية، كما أن كفاءة أعضاء هيئة بالإضافة الى ذلك هناك مجموعة من التساؤلات التي تمثل الإجابة عليها الوصول الى الهدف المحدد للدراسة ما دور التعليم الجامعي في تحقيق الجودة الشاملة ؟ ماهي العوامل التي تساعد في تحقيق الجودة الشاملة ؟ ما الصعوبات التي تواجه التعليم الجامعي في تحقيق الجودة لشاملة ؟ ما دور المناهج التعليمية في تحقيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ؟.

ثانياً: أهمية البحث: The importance of studying

أن الدراسة الحالية تستمد أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله وأهمية المعلومات التي تقدمها فهي ترتكز على رصد دور مخرجات التعليم الجامعي في تحقيق نظام الجودة من خلال الكشف عن درجة اسهام المناهج الجامعية وأعضاء الهيئة التدريسية والإدارة الجامعية والأنشطة والحركات الطلابية واهتمامها بتحقيق نظام الجودة الشاملة لدى العالمين.

تتمثل أهمية البحث فيما يمكن ان تقدمه هذه البحث للعلم على المستوى الأكاديمي وتشمل هذه الأهمية ما يأتي:

١ – تسعى هذه الدراسة الى محاولة تقديم ملمحاً نظرياً عن نشوء التعليم الجامعي وتطوره في المجتمع العراقي والعربي.

٢- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال السياق التنظيري الذي تتمحور فيه، وخاصة بالنظريات المفسرة للتعليم الجامعي والجودة الشاملة.

٣ – يمكن من خلال هذه الدراسة التعرف على قدرة التعليم الجامعي في جامعة القادسية على تحقيق الجودة الشاملة.

ثالثاً: أهداف البحث: Objectives of the study

هدفت الدراسة الحالية الى التعرف على مخرجات التعليم الجامعي ونظام الجودة الشاملة وتقوم هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

١ – ماذا يقصد بالجودة في التعليم الجامعي؟ وماهي العوامل التي تساعد على تطبيقها في التعليم الجامعي.

٢ – التعرف على أهم المعوقات التي تقف أمام تحقيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

٣– التعرف على دور الإدارة الجامعية في تحقيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

رابعاً: مفاهيم البحث

يقوم الباحث بتحديد مفاهيم دراسته وذلك لما له من أهمية بالغة من حيث يعتبر المقياس الذي يمكن من خلاله تصميم البحوث مهمة ودقيقة عن طريق تحديد المفاهيم المرتبطة بالمشكلة الخاصة بموضوع دراسته ، هذا من جانب ومن جانب أخر من خلال الالتزام بالدقة في التعابير ، كذلك تكون الصعوبة بتحديد المفاهيم تكون بسبب الاختلاف التوجهات الأيديولوجية الخاصة بالمختصين في الدراسات الإنسانية والاجتماعية ، وأن لكل مفهوم أكثر من تعريف وذلك لان كل باحث يتناول المفهوم من وجهة نظره الخاصة به وكل مفهوم يتم تعريفه اصطلاحا وإجرائيا وكل تعريف يتغير مع مرور الوقت بسبب التغيرات التي تحدث [١].

١ _ التعليم : Education

التعليم في اللغة: علمه العلم تعليماً أي أكسبه علماً وعلم هو بمعنى ورجل عالم عليم أي أعلم الصنعة وأتقنها [٢] . ويعرف التعليم اصطلاحاً يشير الى المؤسسة الاجتماعية التي يوفر من خلالها المجتمع لأعضائه المعرفة المهمة بما في ذلك الحقائق الأساسية مهارات العمل والقيم الثقافية [٣] .

أما التعليم في اللغة الانكليزية يعرف بأنه عملية التدريس والتدريب وتعلم لاسيما في المدارس أو الكليات، لتحسين المعرفة وتنمية المهارات [٤] . ويعرف ايضاً التعليم هو الانشطة التعليمية التي تستهدف تحسن جودة التعليم والتي تنفذ من خلال شراكة فعالة وايجابية من المجتمع ومؤسساته لتضمن استمرارية هذه الانشطة، وتضافر الجهود الاهلية والحكومية لتقديم تدخلات ومساهمات عينية وغير عينية لإحداث تحسين في جودة العملية التعليمية [٥].

كما يعرف التعليم بأنه مشروع إنساني هدفه مساعدة الأفراد على التعلم، وهو مجموعة من الحوادث تؤثر في المتعلم بطريقة ما تؤدي الى تسهيل التعلم [٦]. يعرف التعليم من وجهة نظر علم الاجتماع على انه العمليات التي من خلالها يتعلم الفرد ثقافة مجتمعه والمعرفة المتاحة فيه، ومن هنا يعد التعليم جزءاً من عملية شاملة هي التنشئة الاجتماعية ، ويمكن فهم التعليم بوصفه عمليات التنشئة الاجتماعية المنظمة على نحو رسمي واضح، وخاصة تلك التي تنظمها الدولة [٧].

كما يعرف التعليم على أنه مجموعة الاستراتيجيات والأساليب التي يتم من خلالها تنمية المعلومات والمهارات والاتجاهات عند الفرد أو مجموعة الافراد، سواء اكان ذلك بشكل مقصود او غير مقصود، بواسطة الفرد نفسه أم غيره. والتعليم بهذا المعنى أوسع نطاقاً من التدريس وأكثر شمولاً [٨].

ويمكن تعريف التعليم إجرائياً بأنه: العملية التي يتمكن من خلالها الفرد أن يكتسب مهارات وخبرات التي تجعله قادر على ممارسة عمل يخص المهارات التي اكتسبها من عملية التعليم الجامعي.

٢-التعليم الجامعي: University education

أن التعليم الجامعي هو ذلك التعليم الكفيل بان يستخلص من بحر المعلومات الحية القادرة على التأثير حيث ان جوهر التعليم الجامعي هو نقيض التعليم القائم على التلقين هو التعليم يقوم على الابداع في كيفية إدارة العملية الجامعية [٩]. كما يعرف التعليم الجامعي هو التعليم الذي يقوم بتشجيع الطلاب على تنمية ذواتهم واستقلاليتهم وينمي لديهم الوعي بذواتهم وأن يحققوا ذواتهم، وذلك من خلال بذل الجهد والقوة والعزيمة التي تمكنهم من تحقيق اقصى مستوى من الإنجاز سواء كان في مجال الدراسة او في مشروع بحث التخرج [١٠].

كما يعرف التعليم الجامعي على أنه يشكل عنصر مهم في منظومة المجتمع وتبدو ضرورته في أي مجتمع من المجتمعات من خلال كونه يمثل أهم وسيلة من وسائل ركب الإنسانية [١١].

ويمكن تعريف التعليم الجامعي إجرائياً بأنه: التعليم الذي يلتحق به الطلاب بعد التعليم الثانوي والذي يكون على مستوى عالي من المهارة والتخصص والخبرة إذا من خلاله يتم تخصص كل طالب في جانب معين من العلم والمعرفة.

٣ _ الجامعة : The university

هي جُمَعُ الشيءَ عن تفُرقة يجمَعُه جَمْعاً وجمعه وأجْمَعَه فاجتُمع أسم لجماعة الناس المجتمعون وقد استعملوا ذلك من غير الناس حتى قالوا جَماعة الشجر، أن كلمة الجامعة هو الفعل (جَمَعَ) بمعنى الف المتفرق أو وحده [١٢] . وتعرف الجامعة هي مؤسسة تعليمية تحتوي على كليات لدراسات الآداب والعلوم ومدارس أو كليات للدراسات المهنية، وتقدم الجامعة الدراسات لطلاب المرحلة الجامعية الأولى (مرحلة البكالوريوس) كما تقدم الجامعة بالدراسات العليا والبحوث في الكليات والمدارس والمذكورة أو عن طريق كلية الدراسات العليا والبحوث (١٣)

الجامعة هي المؤسسة تربوية تعمل على اعداد الأفراد وتقديم الخدمات التعليمية لأفراد المجتمع ولا يوجد خلاف حول مكانة الجامعة التربوية ومن اهم أهدافها الجامعة العامة هي العمل على ربط فلسفة التعليم الجامعي في المجتمع [١٤].

وقد عرفت أيضاً : بأنها مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين وأنظمة وأعراف وتقاليد اكاديمية معينة، وتتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع[١٥]. تعرف الجامعة مؤسسة تعليمية يلتحق بها الطلاب بعد إكمال دراستهم الثانوية والجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي [١٦]. تعرف أيضاً الجامعة هي منبع الفكر العلمي ومركز الاشعاع الفكري لما تزخر به من قدرات علمية وخبرات متنوعة تراكمت عبر السنين من خلال العمل في البحث والتطوير وتخريج الملاكات العلمية ذات المؤهلات العلمية ذات المؤهلات العالية وينبغي على الجامعة ان تستثمر امكانيتها العلمية من ملاكات تدريسية عالية لتأهيل ودقيقة التخصص وواسعة الخبرة [١٧] . وكما تعرف الجامعة بانها المصانع التي تنتج الاجيال الحديثة والاماكن التي تتم فيها صناعة المستقبل وتعد أيضا رأس مال الابداع لأي بلد [١٨] . مكنة من ممارسة مهنه محددة.

ويمكن تعريف الجامعة إجرائياً بأنها: المؤسسة التعليمية التي تقوم بتقديم الخدمات التعليمية للطلبة التي تستطيع عن طريقها تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسعى اليها في جوانب مختلفة قد تكون اجتماعية وتعليمية ، بالإضافة الى توفير الكوادر البشرية التي تمتلك الخبرة والمهارة في جوانب متعددة .

٤ _ الجودة : quality

الجودة في اللغة العربية من جاد، أي أتى الجيد من القول او العمل وأجاد الشيء: صيره جيداً، والجيد نقيض الرديء، وأجاد الشيء جوده بمعنى صار جيداً [١٩] . جودة في المعاجم الانكليزية كثر فيها التعدد والتداخل فقد أشار البعض بأنها تعني

الامتياز، وأحياناً تعني بعض العلاقات أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء أو فهم بنيتهِ [٢٠] . أما المفهوم الفلسفي للجودة فهي توكد على أهمية مقابلة رغبات العملاء بدقة وإنجاز الاعمال بطريقة صحيحة مذ البداية [٢١] . تعني ايضاً جودة العمليات بالإضافة الى جودة الأمور المتعلقة بالبيئة التي تؤثر على المنتج وتتأثر به بخاصة ونشاط الاعمال عامة [٢١]. الجودة ايضاً بأنها عبارة عن مدى قدرة الخصائص الأساسية للمنتج أو الخدمة على تلبية وتحقيق متطلبات وشروط معينة [٢٣].

وأيضاً تعرف الجودة بأنها واحدة من اهم والوسائل المستخدمة لتطوير النوعي للتعليم الجامعي والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحديث الذي يعرف بعصر الجودة والتطوير [٢٤].

ويمكن تعريف الجودة إجرائياً بأنها : مجموعة من العوامل أو المواصفات التي يتم استخدامها من أجل تطوير العملية التعليمية وجعلها تواكب التطورات الحاصلة في مجال التعليم الجامعي في دول العالم .

٥ -الجودة الشاملة: Comprehensive quality

بدأ التركيز على مفهوم الجودة في اليابان في القرن العشرين ثم انتشر بعدها في أمريكا والدول الاوربية، ثم باقي دول العالم، وقد كان هناك مساهمات عديدة من قبل عدد من العلماء والمفكرين في تحديد مفهوم الجودة والتطوير. ففي عام ١٩٣١ بدأ (W. Edwards Deming) والذي تعلم على يد Shewhart بإعطاء محاضرات عن الجودة والأساليب الإحصائية في الجودة وأصبحت عناوين الجودة منشورة في عدة مجلات علمية في اليابان [٢٥] . وقد تعددت وتباينت رؤى الباحثين والمختصين حول تعريف إدارة الجود الشاملة، حيث أن لكل باحث مصطلحاته الخاصة بهذا المفهوم فمنهم من فصل بين مكونات الجودة الشاملة، حيث يرى أن : الإدارة (management) تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين مستمر للجودة.

أما الجودة (Quality) فتعني تحقيق رغبات ومتطلبات المستفيد، بل وتجاوزها، وهي تلافي العيوب منذ المراحل الأولى للعملية بما يرضي المستفيد. وأما كلمة الشاملة (Total) فتعني البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من حاجات المستهلك أو المستفيد، وانتهاءً بتقويم رضاه عن الخدمات المقدمة له [٢٦].

تعني ثقافة تنظيمية مبتكرة لتعزيز التحسينات المستمرة في جميع الأوقات ، وأنها عمل تعاوني لأداء الأعمال بتحريك المواهب القدرات لكل العاملين وللإدارة، وذلك لأجل تحسين الإنتاجية والجودة بشكل دائم وباستخدام فرق العمل [٢٧]. ويمكن تعريف الجودة الشاملة في مجال التعليم بأنها: استحضار احتياجات المتعلمين والمجتمع، وجميع المستفيدين من خدمة التعليم داخل المؤسسات التعليمية وخارجها، ورغباتهم، ووضع البرامج التعليمية على وفق معايير تضمن الاستجابة لتلك الحاجات والرغبات بدرجة تتلاءم وتوقعات المستفيدين وتنال رضاهم، وتكون هذه البرامج خاضعة للتحسين والتطوير المستمرين تبعاً لمتطلبات المستفيدين وحاجاتهم المتطورة تبعاً لما يحدث من تطورات وتغيرات في مجالات الحياة المختلفة [٢٨].

وعرفت الجودة الشاملة في التعليم على أنها عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة [٢٩]. كما يعرف مفهوم إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية، تقوم على أساس إدارة ومراقبة العاملين في المنشأة أو الجهة القائمة على العملية التعليمية للتأكد من الجودة في كل مرحلة من مراحل العملية التعليمية [٣٠].

الجودة الشاملة في التعليم هي مجموعة معايير عالمية للقياس والاعتراف، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى الى ثقافة الاتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى اليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية الى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال التي تتعلم الآن [٣١]. بأنها أسلوب في الممارسة الإدارية، يتطلب تحولاً كبيراً في طريقة إدارة مدخلات المؤسسة للعملية التعليمية، بهدف الوصول الى التحسين المستمر للمخرجات والخدمات التي تقدمها بما يتضمن رضا المستفيدين من العملية التعليمية التعلمية [٣٢].

ويمكن تعريف الجودة الشاملة إجرائياً بأنها : مجموعة من المواصفات والمعايير العالمية التي تقوم المؤسسات بتطبيقها ومن بين هذه المؤسسات هي المؤسسة التعليمية حيث أن تطبيقها يجعل هذه المؤسسات تدخل ضمن التصنيفات العالمية.

المبحث الثاني: المعوقات الاجتماعية والثقافية لإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

فقد تمكنت بعض المؤسسات من تطبيق نظام الجودة الشاملة بينما يفشل البعض الاخر. وفي الحقيقة ان المواصفات الرئيسية التي تتميز بها الجودة إدارة الجودة الشاملة، وفي الحقيقة أن الصفات الأساسية التي تتمتع بها إدارة الجودة الشاملة، وحيث ان السبب الرئيسي لعدم قدرة بعض المؤسسات على تطبيق الجودة هو فشل تلك المؤسسات وبالإضافة الى ذلك فان نجاح أي مؤسسة ليس في الاختيار الأفضل لإدارة الجودة الشاملة بل في تبني البرامج التي تتناسب مع ثقافة واهداف تلك المؤسسة وموظفيها.

أولاً: الأسباب التي تؤدي الى فشل بعض المؤسسات في تطبيق الجودة الشاملة هي [٣٣] .

١ – عدم التزام الإدارة بتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة حيث أن هذه الإدارة لابد لها ان تتعرف في بداء الامر على خطوات هذا البرنامج ومن ثم توضع هيكل تنظيمي ونظام مكافأة يدعم هذا البرنامج وبعد ذلك توفير الجهود اللازمة لتطبيقه.

٢ – عدم الحصول على مشاركة الموظفين في برامج إدارة الجودة الشاملة من الأمور التي تساعد على عدم مشاركة الجميع ، حيث أن تطبيق هذا البرنامج لابد من مشاركة كل أعضاء المؤسسة والتزامهم بمسؤولياتهم .

٣ – تبني المؤسسة الأسس الخاصة بالجودة الشاملة التي لا تتناسب مع نظام موظفيها وانتاجها. حيث عندما تقوم المؤسسة باستخدام هكذا أساليب يؤدي الى فشل تلك المؤسسة في تطبيق نظام الجودة .

٤ – عدم رغبة بعض المؤسسات في التغيير سواء كان من جانب الإدارة أو من جانب العاملين وهذا يتنافا مع برامج الجودة الشاملة التي تدعو الى تغيراً تاماً في ثقافتها او طرق عمل المؤسسة.

ثانياً : المعوقات الاجتماعية لإدارة الجودة الشاملة

أن من معوقات التطبيق ضعف القيادة وعدم الرغبة في التغيير، وعدم القيام بالمشاركة، وعدم فهم فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وتباين العمليات بين التعليم والصناعة، وعدم افساح الإدارة الوسطى لمشاركة العاملين وتحمل المسؤولية نتيجة الخوف من عدم انجاح تطبيق أدارة الجودة الشاملة، ومقاومة التغيير، وقلة الموارد المالية [٣٤].

١ – العقبات التي تتعلق بالإدارة العليا:

أن الإدارة ان لم تكن راغبة بتبني إدارة الجودة الشاملة فان ذلك يكون من الصعوبة مواجهة او تجاوز تلك العقبات وخاصة في الجامعات الخاصة التي لها مالكية.

٢ – العقبات التي تتعلق بالموارد البشرية:

حيث أن تطبيق الجودة الشاملة تعتمد على العملاء وهم أعضاء الهيئة التدريسية والعاملين حيث ان بدون هؤلاء لا تتم العملية التعليمية.

٣ – العقبات التي تتعلق بالثقافة التنظيمية:

أن الثقافة الإدارة الجودة الشاملة ترتكز على عدد من القيم الأساسية مثل مشاركة الجميع والعمل كفريق واحد، بالإضافة الى ان الثقافة التنظيمية تقوم بدور أساسي كبيراً في تحقيق التطبيق لإدارة الجودة الشاملة.

٤ – العقبات التي تتعلق بالتقنية التنظيمية:

أن التحقيق للتحسين المستمر في الجامعة يتطلب تركيز الاهتمام بالمناهج التعليمية والخطط الدراسية واتباع طرق حديثة في التدريس وتوفير الاحتياجات الأساسية للتقنية التعليمية الحديثة.

٥ – العقبات التي تتعلق بالعلاقة مع المجتمع:

العلاقة بين الجامعات والمجتمع فيها نوع من النقص وعدم تحقيق الانسجام بين مخرجات التعليمية مع احتياجات سوق العمل بالإضافة الى ضعف مشاركة افراد المجتمع وحاجاته.

ثالثاً: المعوقات الثقافية لإدارة الجودة الشاملة:

أن تطبيق الجودة في الجامعات يواجه كثير من المعوقات ومن أهم هذه المعوقات [٣٥].

١ – انعدام التخصيصات اللازمة من أجل تطبيق الجودة الشاملة.

٢ – عدم وجود رغبة من قبل إدارة الجامعة في تطبيق فلسفة الجودة الشاملة بسبب عدم وجود رغبة في التغير.

٣ – العلاقة بين العالمين والإدارة تعاني من توتر أي عدم وجود انسجام بينهم.

٤ – مقاييس الجودة غير واضحة الملامح لكي يتم من خلالها قياس مدى التقدم والانجاز.

٥ – قلة التخصصات المالية اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة.

٦ – قلة المعلومات عن طبيعة العمل في الجامعة.

٧ – عدم وجود كادر متخصص بتطبيق الجودة الشاملة.

٨ – عدم وضوح بعض المفاهيم المصاحبة لإدارة الجودة الشاملة.

٩ – عدم وجود ارتباط بين احتياجات المجتمع والمناهج التربوية وهذا يؤدي الى عدم تحقيق هوايات وطموحات الطلبة وميولهم.

١٠ – أن المستوى الاجتماعي والثقافي والصحي لدى الاسر منخفض [٣٦].

رابعاً: معوقات خاصة بكيفية تطبيق الجودة:

ويقصد بها المعوقات التي يكون لها دور في تطبيق أدارة الجودة في مؤسسات التعليمية وهي تتمثل في ما يلي [٣٧] :

١ – عدم التركيز على نظم الجودة بشكل كامل وإنما يتم التركيز على بعض النظم.

٢ – عدم قيام المؤسسات التعليمية في التركيز على أساليب تتناسب مع مؤسسات التعليم ، بمعنى عندما تقوم المؤسسة باستخدام أساليب غير ملائمة فأنها يؤدي الى عدم الثقة بنظم الجودة مرة أخرى ، هذا من جانب ومن جانب أخر يؤدي الى فشل هذه المناهج بصورة كبيرة .

٣ – الاعتماد الكلي في تطبيق أدارة الجودة الشاملة بشكل عام على الخبراء أكثر من اعتمادهم على الموظفين العاديين في المؤسسات التعليمية.

٤ – الاستعجال في ظهور نتائج تطبيق الجودة حيث أن عملية تطبيق الجودة يحتاج الى فترة زمنية فالنتائج لا تظهر بسرعة ، حيث أن التوقع بالحصول على نتائج بمدة قصيرة يؤدي الى بث الإحباط والاعتقاد بعدم تحقيق نتائج من تطبيق الجودة في

المؤسسات التعليمية ، هذا من جانب ومن جانب أخر هناك عدم التأكيد على المخرجات التعليمية التي تتمثل في الطلاب والكتب والمؤلفات والمؤتمرات والندوات و أنما يتم التأكيد على المدخلات والعمليات في العلمية التعليمية وغيرها [٣٨] .

خامساً: الأنواع الرئيسية للتصنيفات الاكاديمية للجامعات:

هناك العديد من التصنيفات العالمية ولكنها تختلف فيما بينها وفق المؤشرات التي تقوم عليها من حيث الشمول والهدف وغيرها ومن هذه التصنيفات هي: [٣٩].

١ – تصنيف جامعة شنغهاي Shanghai Ranking:

أن معهد التعليم العالي في جامعة شنغهاي يصدر هذا التصنيف حيث تم أصدراه لأول مره في عام ٢٠٠٣ ويرمز له (ARWU)، كان الغرض من هذا الاصدر هو معرفة المرتبة التي تحتلها الجامعات الصينية من بين الجامعات العالمية، وهذا النوع من التصنيف يعتمد على جملة من المعايير الرئيسية ، حيث تجعل الجامعات تتنافس فيما بينها من أجل احتلال المرتبة الأفضل من بين الجامعات العالمية .

٢ – تصنيف التايمز للتعليم العالي:

يعتبر هذا النوع من التصنيف من التصنيفات المهمة في الوسط الأكاديمي حيث كان أول ظهر له ٢٠٠٤ ، حيث تقوم باختيار ٤٠٠ جامعة من بين ٣٠٠٠ جامعة حيث تكون مطابقة للمواصفات العالمية بمعنى تمثل جودة ورصانة البحث العلمي وتمكن الأساتذة والطلاب من الاعتماد عليها يقوم هذا التصنيف بوضع قائمة بأعداد الجامعات التي تكون على مستوى عالي من ناحية البحث العلمي والهيئة التدريسية ويتم إصداره كل ستة أشهر ويعتمد على المعايير العلمية الافتراضية الذي يكون بالمركز الأول للبحوث العلمية ويمثل اكبر المراكز العلمية في اسبانيا ، ويتم الاعتماد .

٣ – تصنيف الويبومتركس :

ويعد هذا التصنيف من أهم التصنيفات الاسبانية التي تم إصدارها عام ٢٠٠٤ حيث يتم اصدار هذا التصنيف مرتين في السنة ، هذا التصنيف يعتمد على المعايير العالمية وأيضاً يعتمد على بشكل رئيسي في تقييم جودة الأداء الجامعي على مقدار الصفحات الالكترونية التي تقوم الجامعات بنشرها ويتم نشرها باللغة الإنكليزية وتأكيدها على المخرجات الجامعية .

سادساً: أسباب ابتعاد الجامعات العراقية عن التصنيفات العالمية:

هناك مجموعة من العوامل التي تجعل الجامعات العراقية خارج التصنيفات العالمية ومن أهم هذه العوامل: [٤٠].

١ – أن التصنيفات العالمية تعتمد على البحوث المنشورة باللغة الإنكليزية كأساس للتصنيفات الجامعات في العالم، بالإضافة الى عدم وجود مواقع الكترونية لعدد من الجامعات العراقية على اللغة الإنكليزية ضمن محتواها.

٢ – تراجع الدعم الحكومي للبحث العلمي وقلة توافر المختبرات المختصة بالبحوث وبالتالي هذه ينعكس سلباً على عدد البحوث العلمية التي تنجز في المؤسسات التعليمية وهذ له تأثير سلبي على اعداد بحوث الاستشهاد المنشورة.

٣ – اعتماد على مجلات محددة دون غيرها والتي تنشر الكترونياً وعدم اعتماد على مجلات أخرى رغم أهمية الدور الذي تلعبه البحوث المنشورة فيها، بالإضافة الى عدم اهتمام بعض الجامعات العراقية بالمواقع الكترونية من جانب عدم التحديث المستمر لنشر الفعاليات العلمية والأنشطة والنشاطات والمهرجانات الخاصة بالطلبة.

٤ – أن الاعداد الكبيرة من الأكاديميين العراقيين الذين هاجروا خارج البلاد بسبب الظروف التي مر بها البلد مما أدى الى قلة الإنتاج البحثي في الجامعات العراقية.

٥ -عدم القيام بتطوير إمكانية أعضاء هيئة التدريس وعدم مشاركتهم بدورات تطويرية من اجل الوصول الى التطورات التي تحصل في الجامعات العالمية.

٦ – تقليص البعثات الدراسية خارج البلاد الذي يعمل على اطلاع وانفتاح الجامعات العراقية على جامعات النخبة العالمية وازدياد برامج التوأمة بين الجامعات العراقية والجامعات العالمية من اجل تبادل البرامج الخبرات التعليمية المعتمدة في تلك الجامعات.

سابعاً: أزمات الجامعات العراقية: [٤١].

١ – أزمة إشكالية الأداء:

من الأمور الضرورية لمعرفة أي ظاهرة يتطلب التعرف على كافة جوانبها وأبعادها، حيث أن الجامعة هي المؤسسة التي تقوم بعملية التنظير وكذلك التحليل وعلى الرغم من هذا فأن الجامعة تعاني من بعض المشكلات التي تعيق عملها ومن أهم هذه المشكلات هي:

أ – الأنظمة التي تسيطر على مؤسسات التعليم الجامعي:

أن السلطات الحاكمة التي تهيمن على التعليم الجامعي يرون أن العمل على تطوير الجامعات وجعلها تواكب التغيرات الحاصلة في العالم يجعل منها قوة ضاغطة على الدولة لذلك يعملون على تحطيمها.

ب – مشكلات طبيعة الأهداف مؤسسات التعليم الجامعي:

تعتبر الجامعة أداة بيد الدولة لذلك تقوم بإعطائها الغطاء الشرعي، وهذا العمل يقوم بفقدان الجامعات الاستقلالية التي تعد من العوامل التي تساعد على تطورها.

٢ – البحث العلمي بين الحاضر والماضي:

يلاحظ أن عملية التكرار والتناظر من خلال أعادة الإنتاج هو الميزة البارزة في البحوث العلمية في المؤسسات الجامعية في العراق، بالإضافة الى عدم الاتصال بين الموضوعات وبين الوقت الحاضر، هذا من جانب ومن جانب أخر أن مؤسسات التعليم الجامعي مرتبطة بمؤسسات المجتمع الاخر لذلك فأن البحوث التي يتم أنجازها تكون صورة لاحتياجات المجتمع الذي يوجد فيه الباحث.

٣ – النهوض بواقع الجامعات وتطويرها ومحاولة دمجها بالمجتمع:

أن عملية تطوير الجامعات أمر لابد منه في كل الهيئات الاكاديمية العالمية لذا يجب وضع خطة تعمل على تطوير وتجويد التعليم الجامعي في العراق وتحديد فريق يقوم بمهمة متابعة عملية تطوير التي تجري بمؤسسات التعليم الجامعي، والهدف من ذلك هو الاستجابة للاستراتيجية الوطنية للارتقاء بالتعليم الجامعي من أجل القيام بدوره بصورة مستمرة وخدمة المجتمع وهذا يتطلب ما يلي:

أ – وضع في كل جامعة عراقية هيئة خاصة بالجودة:

أن الغرض الرئيسي من هذه الهيئات هو الحصول على كفاءة عالية ونوعية الأداء حيث يتطلب تطلب من السياسة الحاكمة العمل على إلية متخصصة من أجل المحافظة على الجودة عن طريق هذه الهيئات التي تؤمن بالجودة وتطبيقها

وتقوم هذه الهيئات بالمشاركة في تعزيز من نوعية التعليم الجامعي وأهمية والمستوى الأكاديمي الذي سوف يحصلون عليه، بالإضافة الى هذا فأن عمل الهيئة تابع الى رئاسة الجامعة ولها حرية العمل مثل الكليات التي توجد في الجامعة.

ب – تأسيس مراكز وطنية خاصة بالتعليم الجامعي:

أن الهدف الرئيسي من انشاء هذه المراكز هو عدم حصر مصادر الحصول على المعلومات من الكتب المحددة من قبل لجان المناهج والهيئة التدريسية ، بمعنى يجب أن تكون مصادر المعلومات متنوعة ، هذا من جانب ومن جانب أخر لابد من تكون هناك مصادر متابعة تعمل على رصد التغيرات التي تحدث والعمل تحديث المناهج على أساسها ، ولعامل التواصل بين الباحثين والمحيط المجتمعي دوراً مهماً بمعنى تعتبر مصدر من مصادر المعلومات ، ولهذه الهيئات أهمية كبيرة تتمثل في وضع المناهج التعليم الجامعي على أسس تربوية ، بالإضافة الى تطوير عملية التعليم وجعلها تواكب التطورات التي تحصل ، العمل على أقامت دورات تدريبية للهيئة التدريسية هذا العمل يمكن الهيئة التدريسية من القيام بالكثير من البحوث التي تساهم في أثراء العملية التعليمية .

ج – تأسيس هيئة مهمتها القيام بالتنسيق بين سوق العمل والتعليم الجامعي:

مهمة هذه الهيئة تقوم بتعريف سوق العمل بما تقوم به الجامعات من دورات وبرامج تدريب بما توضيح بالمؤهلات والخبرات التي يمتلكها الخريجون، هذا من جانب ومن جانب أخر فأن هذه الهيئة تساعد الجامعات في تحديد المخرجات الجامعية المطلوبة واحتياجات سوق العمل من الايدي العاملة.

الاستنتاجات التوصيات:

أولاً : الاستنتاجات:

١ – نستنتج من ذلك أن ضعف العلاقة بين المجتمع والجامعة أحد المعوقات الاجتماعية التي كانت تقف أمام تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة.

٢ – يتضح من ذلك أن قلة الحوافز التي تقدم من قبل الإدارة إلى أعضاء هيئة التدريس التي تعمل على تشجيعهم على ابتكار الطرق الحديثة في التدريس التي تعد من العوامل المساعدة لتطبيق الجودة الشاملة.

٣ – عدم قيام الإدارة في المؤسسة الجامعية على توفير البيئة المناسبة التي تساعد على تطبيق الجودة الشاملة بالإضافة إلى عدم توفير الهيكلية المناسبة.

٤ – قلة الدعم الحكومي لتطوير البحث العلمي الذي يعد وأحد من أهم المعوقات الاجتماعية التي تجعل عملية تطبيق الجودة الشاملة.

٥ – غياب المناخ الثقافي التنظيمي الإيجابي لتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية يعد وأحد من أهم المعوقات التي تقف أمام تطبيق الجودة.

٦ – عدم توفير رؤية كافية لدى العاملين في المؤسسات الجامعية حول مفهوم الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها في الجامعات.

ثانياً : التوصيات

١ – لإبد من قيام المؤسسات الجامعية في العمل على تكثيف الندوات والمؤتمرات التي تؤكد على تقوية العلاقة بين المجتمع والجامعة من أجل نجاح تطبيق الجودة الشاملة.

٢ – لإبد من قيام الحكومات على توفير الدعم المستمر للجامعة التي تمكنها من العمل على تطبيق الجودة الشاملة.

٣ - القيام بتوفير المناخ المناسب الذي يؤكد على أهمية تطبيق الجودة الشاملة من خلال توعية العاملين في المؤسسة الجامعية.

٤ – العمل على وضع برامج توعية للموظفين بأهمية تطبيق الجودة الشاملة من وضع برامج تؤهلهم لمعرفة أهمية الجودة وتطبيقها.

٥ – قيام الجامعة بوضع مجموعة من المقترحات التي تساهم في حل المشكلات التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية.

٦ – القيام الجامعة بالعمل على تشجيع في وضع عدد من الدراسات المستقبلية التي من خلالها تتم عملية التطوير والتطبيق.

Reference:

(1) Abdul Rahman Barqouq, Scientific Research Methodology in Social Sciences, Hussein Ras Al-Jabal Foundation, Algeria, 2017, p. 63.

(2) Majd al-Din Muhammad bin Yaqoub, Dictionary of the Ocean, Dar Nob Nob, Article 11, 2006, p. 2019.

(3) The Hague Abdel-Hassan, Sociological Terms and Texts in Arabic and English, University House for Printing and Publishing, Baghdad, 2008, p. 153.

(4) Oxford advanced Iearneris dictionary, gungle Publications, Eleventh printiog (2007), p 488.

(5) Muhammad Al-Sayed Ali, Encyclopedia of Educational Terminology, Dar Al-Masirah for Publishing, Distribution and Printing, Amman, 2011, p. 71.

(6) Raeda Khalil Salem, School and Society, Arab Society Library for Publishing and Distribution, Jordan, 2008, p. 93.

(7) Muhammad Mahmoud Al-Hailah, "Designing Education Theory and Practice," 4th floor, Al Masirah House for Publishing, Distribution and Printing, Amman, 2008, p. 26.

(8) Andr, Edgar and Peter Syed Goik, Encyclopedia of Cultural Theory - Basic Concepts and Terminology, National Center for Translation, 2009, p. 185.

(9) Anthony Adns, translated by Fayez Al-Sayegh, Sociology with Arabic Inputs, 4th edition, Center for National Unity Studies, Amman, 2005, p. 95.

(10) Ahmed Badr and Mohamed Fathi Abdel-Adi, University Libraries, Dar Gharib for Printing, Publishing and Distribution, 2001, p. 11.

(11) Muhammad Ali Azab, University Education and Development Issues, The Egyptian Anglo Library, Egypt, BT, p. 21.

(12) Ibn Manzur, Lisan Al-Arab, Dar Al-Kutub Al-Alami, 2, C 8, Lebanon, 2009, p. 62.

(13) Hashem Fawzi Al-Abadi and Youssef Hajim Al-Taie, University Education from an Administrative Perspective, previous source, p. 285.

(14) Muhammad Atef Ghaith, Sociology Dictionary, University Knowledge House, Azarita, 2006, p. 112.

(15) Hashem Fawzi Al-Abadi and Youssef Hajim Al-Taie, University Education from an Administrative Perspective, previous source, p. 287.

(16) Ibn Manzoor, Lisan Al-Arab, Volume 2, Dar Sadrah, Beirut, 1992, p. 411.

(17) Ibrahim Mustafa and others, The Intermediate Dictionary, 2nd edition, Islamic Library for Printing, Publishing and Distribution, Turkey, BT, p. 3.

(18) Mohamed Abdel-Fattah, Total Quality Management in Social Care Organizations, Modern University Office, 2008, p. 170.

(19) Abdul Sattar Al-Ali, Applications in Total Quality Management, Al Masirah House for Publishing, Distribution and Printing, Amman, 2008, p. 21.

(20) Muhammad Hasan Muhammad Hammadat, The Education System and Teaching Methods, Al-Hamed House for Publishing and Distribution, The Hashemite Kingdom of Jordan, 2008, p. 241.

(21) Muhammad Awad Walter Toure and Aghadeer Arafat Jweihan, Total Quality Management in Higher Education Institutions and Central Libraries, 2nd Edition, Al Masirah House for Publishing, Distribution and Printing, Amman, 2009, pp. 29-30.

(22) Mahfouz Ahmed Joudeh, Total Quality Management Concepts and Applications, First Edition, Wael House for Publishing and Distribution, Amman, 2004, p. 24.

(23) Muhammad Awad Walter Toure and Aghadeer Arafat Jweihan, Total Quality Management in Higher Education Institutions and Central Libraries, Second Edition, Dar Al Masirah for Publishing, Distribution and Printing, Amman, 2009, pp. 29-30.

(24) Rafidah Omar Al-Hariri, Leadership and Quality Management in Higher Education, Dar Al-Thaqafa for Publishing and Distribution, Amman - Jordan, 2010, p. 14.

(25) Mohsen Ali Attia, Comprehensive Quality and Curriculum, First Edition, Dar Al-Manhaj for Publishing and Distribution, Amman-Jordan, 2008, p. 25.

(26) Lina Muhammad Wafa Ibrahim, The Comprehensive Quality in Education, First Edition, Arab Society Library for Publishing and Distribution, Amman, 2012, p. 169.

(27) Khaled Mutahar Al-Adwani, Total Quality in Education, submitted to the Quality and Accreditation Department at the Ministry of Education, working paper, p. 3.

(28) Khaled Muhammad Al-Zawawi, Comprehensive Quality in Education, Second Edition, The Arab Nile Group, Cairo, 2008, 34.

(29) Mohamed El-Sayed Ali, Encyclopedia of Educational Terminology, previous source, p. 256.

(30) Hashem Fawzi Al-Abadi and Youssef Hajim Al-Taie, University Education from an Administrative Perspective, previous source, p. 29.

(31) Iman Haif Muhammad, previous guarantees for the disciplinary punishment of a member of the teaching staff in private universities - a comparative study, Al-Qadisiyah Journal for Humanities, Volume 22, No. 3, 2019.

(32) Hashem Fawzi and Youssef Hajim, University Education from an Administrative Perspective, previous source, p. 3.

(33) Muhammad Awad Walter Toure and Aghadeer Arafat Jweihan, Total Quality Management in Higher Education Institutions and Central Libraries, previous source, p. 51.

(34) Bassam Al-Thiabat and Mourad Al-Thiabat, Obstacles to Implementing Total Quality Management in Private Jordanian Universities, An-Najah University Journal for Research - Humanities, Jordan, Volume, 32, No. 11, 2018.

(35) Muhammad Jabr Dreib, Obstacles and Quality Requirements and Procedural Applications for Ensuring them in University Education, previous source, pp. 95-96.

(36) Alia Abdullah Al-Hawli and Fayez Kamal Sheldan, Reasons for Educational Waste among Postgraduate Students at the Islamic University of Gaza and How to Cure It, The Arab Journal for Quality Assurance in University Education, Volume VI, No. 12, 2013, p. 12.

(37) Ali Muhammad al-Juburi and the rise of Yahya Hafez, future thinking among university students, Al-Qadisiyah Journal of Humanities, No. 22, No. 3, 2019.

(38) Ihsan Habib Dakhil, A Comparative Study of the National Classification Standards for the Quality of Iraqi Universities and the Standards Approved in International Classifications, International Refereed Journal published by the Community Laboratory and Local Development Problems in Algeria, Hassiba Bin Bou Ali University - Chlef, No. 9 - March 2018, p. 556 - 558.

(39) Ihsan Habib Dakhil, A Comparative Study of the National Classification Standards for the Quality of Iraqi Universities and the Accredited Standards in International Classifications, Previous Source, pp. 559-560.

(40) Sajid Shawqi, The Role of Universities in Community Development, Center for Iranian Studies, No. 10, Basra University, 2008, pp. 175-179.

(41) Sajid Shawqi, The Role of Universities in Community Development and Development, previous source, p. 21.