معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر العمادة ورؤساء الأقسام

الدكتور
أمجد عبد الرزاق حبيب
جامعة البصرة – كلية التربية للعلوم الإنسانية

معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر العمادة ورؤساء الأقسام

الدكتور
أمجد عبد الرزاق حبيب
جامعة البصرة – كلية التربية للعلوم الإنسانية

ملخص البحث

هدفت الدارسة الحالية للتعرف إلى معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر العمادة ورؤساء الأقسام .

تكونت عينة البحث من جميع رؤساء الأقسام والبالغ عددهم (١١) رئيس قسم وعميد كلية التربية ومعاونيه في جامعة البصرة للعام الدراسي (٢٠١٠- ٢٠١١) وبذلك بلغت عينة البحث (١٤) وبذلك اختار الباحث عينة قصدية تمثل جميع مجتمع البحث.

أُعِدَّت أداة البحث عن طريق الاطلاع على الدراسات السابقة والأدبيات التي تناولت موضوع الجودة ومعوقات تطبيقها، وقد استفاد الباحث بشكل رئيس من ورقة بحثية أعدت للقاء السنوي الرابع عشر بعنوان "نماذج عربية وعالمية في ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي" للباحث جمال علي الدهشان .

استخدم الباحث لمعالجة البيانات الواردة في البحث الوسائل الإحصائية الآتية : معامل ارتباط بيرسون اُستعمل في حساب معامل ثبات الأداة بطريقة التجزئة النصفية ، معامل ارتباط سبيرمان بروان اُستعمل في تصحيح معامل الارتباط بين جزأي الأداة ، معادلة الحدة اوالوسط المرجح استعملت لبيان أكثر المعوقات حدة .

أظهرت نتائج البحث أن هناك (١٦) إعاقة كانت ضمن الثلث الأعلى ، منها :

١. انخفاض مستوى وعي أكثر العاملين في الكلية بثقافة الجودة.
٢. ضعف قدرة معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية على استخدام وسائل التقنية الحديثة وتوظيفها في العملية التعليمية.
٣. قلة دعم المؤسسات الحكومية لنظام جودة التعليم في الكلية.
٤. انقطاع التيار الكهربائي في الكلية في أثناء الدوام .
٥. غياب الواعز الديني والأخلاقي لدى العاملين الذي يوجب إتقان العمل .

وقد أوصى الباحث بعض التوصيات كما اقترح إجراء بعض الدراسات حول موضوع الجودة .

مشكلة الدراسة:

لقد جاء الاهتمام بموضوع الجودة في التعليم نتيجة لما أشارت إليه معظم التقارير العالمية بوجود شكوى من مستوى جودة التعليم في الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، ففي منتصف القرن

العشرين ركّزت الولايات المتحدة الأمريكية وفرنسا ودول أخرى على دراسة جوانب الجودة في التعليم، بسبب انخفاض مستوى التعليم فيها (عابدين ، ١٩٩٢م :٨٥).

وبالرغم من ازدياد أهمية التعليم لدى جميع الدول العربية ، ورصد المبالغ الطائلة من ميزانيّاتها لترفع من شأن مواطنيها من خلال برامج التعليم بمستوياته المختلفة، إلا أن هناك الكثير من الانتقادات التي توجه إلى نوعية المُخرجات التعليمية في تلك الدول ومستوى جودتها، وعدم مواءمة مُخرّجات التعليم مع متطلبات خطط التنمية، وعدم مناسبة مخرجات التعليم لحاجات سوق العمل، وارتفاع تكلفة التعليم في ضوء معدلات التضخم العالية وزيادة الهدر التربوي في المؤسسات التعليمية (عبد الجواد، ٢٠٠٠:٧٢).

إنّ نظم التعليم في العالم كله تواجه ضغوطا اقتصادية واجتماعية متراكمة. كما أنها لم تعد قادرة على تلبية الحاجات المتزايدة لاقتصاديات المعرفة، والأمثلة على ذلك كثيرة، منها: الأعداد المتزايدة للطلبة ، وعدم توفر الأماكن في الكليات ؛ إذ إن أعداد الطلبة أكثر من طاقة استيعابها الفعلية، وعدم تناسب أعداد الأساتذة مع أعداد الطلبة، وكثرة أعداد الطلبة، وتدنّى جودة التعليم، كما إن مخرجاته لا تتماشى مع متطلبات السوق، ممّا يؤثر سلبا في الوضع الاقتصادي من وجهين، الأول: خروج أعداد هائلة تضاف إلى معدلات البطالة وهو إهدار لرأس المال البشرى في أسوأ صورة، والثاني: عدم تلبية متطلبات السوق لعدم توفر الخريج الماهر الذي يتقن المهارات المطلوبة للعمل ومن ثم يعانى سوق العمل نفسه من قلة العاملين المؤهّلين. مما أوجد بطالة عند الشباب، ونقص في العمالة المُؤَهَّلة لسوق العمل (Mason pp.19-20 :2006).

وأكد إعلان بيروت للتعليم العالي في الدول العربية أهمية جودة مُخرَّجات التعليم، وطلب من "جميع أنظمة ومؤسسات التعليم أن تعطي الأولوية لضمان جودة البرامج والتدريس والمخرجات والإجراءات والمقاييس اللازمة لضمان النوعية، لكي تتماشى مع المتطلبات العالمية دون الإخلال بالخصوصية لكل بلد أو مؤسسة أو برنامج"(Unesco, 1998: pp.6-7).

كما تواجه النظم التعليمية في القرن الحادي والعشرين تحدياً كبيراً ، يتمثل هذا التحدي بتحسين جودة التعليم الذي تقدمه المؤسسات التعليمية ، ولهذا فإنَّ التحديات العلمية ، والتكنولوجية ، والاقتصادية وكذلك المطلب الاجتماعي القوي من أجل تحقيق مدى واسع وكبير للتعليم ، أجبرت الدول والحكومات على السياسات التعليمية الحالية ، وأكدت الكثير من المؤتمرات الدولية أنَّ التحدي الرئيس لنظام التعليم في هذه الأيام ليس تقديم التعليم للمواطنين فحسب ، وإنما التأكيد على أنَّ التعليم يجب أن يُقدَّمَ بجودة عالية (الجاندروتيانا،١٩٩٨:٨٩).

ويترتَّب على تردّي جودة التعليم ومُخرَّجاته عدة أمور ،أهمها ضعف إنتاجية العمالة ، ووهن العائد الاقتصادي والاجتماعي للتعليم ، وتفشي البطالة بين المتعلمين ، وتدهور الأجور الحقيقية للغالبية العظمى (السنبل،٢٠٠٤ : ٣١٣-٣١٥).

إنَّ نظام الجودة الشاملة في التعليم الجامعي يعمل على تطوير جميع جوانب العمل الإداري والأكاديمي على مستوى الجامعة، ومن ثَمَّ يساعد على إحداث تغيير متكامل يسهل رفع الكفاءة بشكل عام؛ إذ إن تطوير جزء أو خدمة معينة وبقاء الأجزاء والخدمات الأخرى كما هي يعيق أو قد يمنع أي تطبيق لأي تغيير جزئي(عالم وغالب ،٢٠٠٨ :١٦٣) .

وتؤكد الدراسات الحاجة إلى تبنّي أسلوب إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي للأسباب الاتية :

١. العجز التعليمي (Educational Deficit) : ويُقصَدُ به عجز مُخرَّجات التعليم عن استيفاء متطلبات سوق العمل بالدرجة المطلوبة .
٢. معدلات البطالة المرتفعة (High Rate of Unemployment) : وهذا سببه أنَّ سوق العمل لا يوفر عدد الوظائف الكافية والمناسبة للمخرجات التعليمية .
٣. اتساع الفجوة بين الإنتاج والتعليم (Production – Education Gap) : وهذا يعني غياب التخصّصات العلمية المناسبة للمهن المطلوبة في سوق العمل .
٤. ارتفاع تكلفة التعليم (Rising Educational Cost) : وهذا ارتبط مع انخفاض العائد على الاستثمار التعليمي فضلاً عن التأخر في توظيف الخريجين (طبلان ، ٢٠٠٧ :١٦ – ١٧).

ومن مهمات إدارة الجودة الشاملة في الجامعة أنَّها ترفع كفاية أداء أعمال الجامعة ؛ ومن هنا لا بد من مواجهه الصعوبات والتحديات التي تقف عائقا أمام التطوير والتحسين ويكون ذلك بتطبيق مفهوم إدارة الجودة (علي ، ٢٠١٠م :١٩٥) .

في ضوء ما تقدم تتحدد مشكلة الدارسة في السؤال الرئيس التالي :

ما معوقات تطبيق الجودة بكلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر العمادة ورؤساء الأقسام؟

ويتفرع من ذلك السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية :

- ما معوقات تطبيق الجودة الشاملة التي تتعلق بمجال المعوقات التنظيمية والإدارية في كلية التربية؟
- ما معوقات تطبيق الجودة الشاملة التي تتعلق بمجال درجة وعى العاملين والطلبة بالكلية بمفاهيم الجودة في كلية التربية ؟
- ما معوقات تطبيق الجودة الشاملة التي تتعلق بمجال أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية ؟
- ما معوقات تطبيق الجودة الشاملة التي تتعلق بمجال التجهيزات اللازمة لعملية للتدريس في كلية التربية؟
- ما معوقات تطبيق الجودة الشاملة التي تتعلق بمجال المناهج والكتب الجامعية في كلية التربية؟
- ما معوقات تطبيق الجودة الشاملة التي تتعلق بمجال الطلبة في كلية التربية

أهمية البحث

يُعَدّ مفهوم الجودة أحد السمات الأساسية للعصر الحاضر ، وذلك لاتساع استخدامه ، وازدياد الطلب عليه في كثير من جوانب الحياة المعاصرة . فالعالم اليوم يعتنق مبدأ الجودة الشاملة ، والعالم كله مشترك في سوق عالمية واحدة تتنافس فيها كل الدول ، وليس أمامها إلا تحقيق الجودة الشاملة ممّا يتطلب أن ينجح نظام التعليم في تعظيم قدرة الإنسان المشارك في عملية التنمية (الزواوي ،٢٠٠٣ :٤٢)،إذ أصبحت للجودة الشاملة مكانة الصدارة في تفكير التربويين لتحسين نوعية التعليم بكافة مستوياته وفي جميع أبعاده وعناصره، (الخطيب،٢٠٠٠ :١-٢) .

ويعد التعليم أحد الاحتياجات الرئيسية لكافة المجتمعات الإنسانية ، والجودة في التعليم هي الانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز ،لذا دأبت هذه المجتمعات وبشكل مستمر على العمل نحو تطوير المؤسسات التعليمية بما يفي باحتياجات الحاضر ويتلاءم مع معطيات المستقبل (البكر،٢٠٠١ :٨٣) .

إنَّ الاهتمام بضبط الجودة في المؤسسات التعليمية نبع من النظر إلى التعليم بوصفه سلعة كغيره من السلع لا بد له أن ينافس، وأن يسعى إلى إرضاء مستهلكي تلك السلعة من الطلبة والمجتمع والدولة. فالطلبة يرغبون في الحصول على أفضل المؤهلات للحصول على الفرص الوظيفية التي تزداد شحاً بازدياد عدد الخريجين وقلة فرص العمل، وأولياء أمور الطلبة يتطلعون إلى أفضل تأهيل لأبنائهم، أما الدولة فترنو إلى مُخرّجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهداف خططها التنموية (الخضير، ٢٠٠١ :١٣١٤).

وأصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم مطلباً ملحاً من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي ، وتتزايد فيه حمّى الصراع والمنافسة بين الأفراد والجماعات والمؤسسات ، وإنّ الأخذ بالجودة الشاملة في التعليم يمكّننا من تحقيق جودة التعليم الذي هو أداة التنمية والتقدم وتكامله معرفياً ومهارياً ووجدانياً ، ومن ثمَّ الوفاء باحتياجات المجتمع من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة (البيلاوي واخرون ، ٢٠٠٦ : ١٤) .

وقد لخّص بعض الباحثين أهمية الجودة في التعليم في النقاط الآتية :

١. ضبط النظام الإداري في المؤسسة التعليمية و وتطويره .
٢. الارتقاء بمستوى الطلبة في جميع المجالات .
٣. ضبط شكاوى الطلبة وأولياء أمورهم والإقلال منها ووضع الحلول.
٤. زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة .
٥. الوفاء بمتطلبات الطلبة وأولياء أمورهم والمجتمع والوصول إلى رضاهم وفق النظام العام للمؤسسة التعليمية .

٦. تمكين المؤسسة التعليمية من تحليل المشكلات بالطرق العلمية .
٧. رفع مستوى الطلبة وأولياء الأمور تجاه المؤسسة التعليمية من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة .
٨. الترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين في المؤسسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق .
٩. تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة التعليمية الاحترام والتقدير المحلِّي والاعتراف الدولي (السايح ،٢٠٠٥).
١٠. وضوح البرامج الأكاديمية ومحتوياتها.
١١. توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة وغيرهم من المعنيّين حول أهداف البرامج الدراسية التي تقدمها المؤسسة، وأنها توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية، وأنها ستستمر في المحافظة على هذا المستوى.
١٢. التأكد من أنّ الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تتفق مع المعايير العالمية ومتطلبات المهن وكذلك حاجات المؤسسة والطلبة والدولة والمجتمع .
١٣. تعزيز سمعة البرامج لدى المجتمع الذي يثق بعمليتي التقويم الداخلي والخارجي.
١٤. توفير آلية لمساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية .
١٥. تعزيز ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة. ودعمها .
١٦. الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها المؤسسة للمجتمع ، إذ يتطلب التقويم الخارجي تعديل الممارسات بما يلبي حاجة التخصصات والمهن. ومتطلباتها (المغربي ، ٢٠٠٩: ٤) .
١٧. ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسئوليات بدقة .
١٨. الارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية .
١٩. زيادة كفايات الإداريين و المدرسين والعاملين بالمؤسسات التعليمية التربوية ورفع مستوى أدائهم .
٢٠. زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والتربوية والمجتمع .
٢١. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية مهما كان حجمها ونوعها .
٢٢. يمنح تطبيق نظام الجودة الشاملة المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي .
٢٣. تحديد مجالات التنمية المجتمعية بشكل عملي تطبيقي بعيدا عن الكلام النظري (مصطفى والأنصاري ، ٢٠٠٢ :٥٠-٥٧) .

مجالات تطبيق الجودة في التعليم :

إنَّ مجالات الجودة الشاملة تشمل جميع مدخلات النظام التعليمي وعملياته ومُخرَّجاته. ويشير أحد الباحثين إلي أن المحاور الرئيسة التي يتطرق إليها ضبط الجودة الشاملة في التعليم تتضمن جودة التعليم،

والبرامج التعليمية، واللوائح والتشريعات، والمباني وتجهيزاتها، والمستوى التحصيلي للطلبة، وجودة طرائق التدريس، والكتب المنهجية، وكفاية الموارد المالية، وكفاءة الهيئة التعليمية والإدارية، وجودة تقييم الأداء (مصطفى، ١٩٩٧، :٣٦٨-٣٧١) .

غير أنّ بعض الباحثين يركّز مجالات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم في ثلاثة أبعاد هي :

١ - تحديد احتياجات الطلبة وأولياء الأمور.

٢ - الهيكل التنظيمي للمؤسسة التعليمية.

٣ - الفلسفة الإدارية للمؤسسة التعليمية (مهدي، ١٩٩٧م : ٤١٨-٤٢٠) .

إنَّ جميع مجالات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي المذكورة أعلاه لا تخرج عن إطار (المدخلات و العمليات و المخرجات) ، لكن يجب أن تكون بمستوى الأداء المتميز والكفاءة العالية للخريجين لكي تلبي احتياجات المجتمع ومؤسساته من جهة ، وتوازي التطور الحاصل في دول العالم المتقدم أو الدول المجاورة للعراق على اقل تقدير من جهة أخرى .

خصائص إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية :ـ

أولا :خصائص الجودة الشاملة في التعليم منها :

١. إنّ الجودة تساوي المقاييس المرتفعة في الأداء مهما اختلفت الفروق بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين في التعليم.

٢. إنّ الجودة تركز على الأداء بصورة صحيحة من خلال تنمية القدرات الفكرية ذات المستوى الأعلى، وتنمية التفكير ألابتكاري والتفكير الناقد لدى الطلبة.

٣. إنّ الجودة تعني التوافق مع الغرض الذي تسعى إلى تحقيقه المؤسسة التعليمية.

٤. إنّ الجودة تشير إلى عملية تحويلية ترتقي بقدرات الطالب الفكرية إلى مرتبة أعلى، وتنظر إلى المدرس على أنه مُنظم ومُيسر للعملية التعليمية، وإلى الطالب على أنه مُشارك فعال في التعليم (Nightingale & Oneil, 1994 : pp.65-72) .

ويقرر بونستنك (BONSTING) خصائص إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية بما يأتي :

١. التربية عملية مستمرة على طول مدى الحياة.

٢. إنّ النمط القيادي الإداري لا بد أن يكون تشاركياً وفقاً لأفكار ديمنج وجوران وغيرهما من منظري إدارة الجودة.

٣. إنّ التفاهم بين العاملين لا بد أن يحظى بالاهتمام مع تطبيق نظرية السيطرة Control Theory

٤. يجب معاملة جميع العاملين على أنهم ماهرون في تأدية العمل (البنا ،٢٠٠٦) .

ويمكن تلخيص أهمية البحث بالنقاط الآتية :

١. إن هذه الدراسة هي خطوة لإلقاء الضوء على ما يعترض تحقيق الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة البصرة من معوقات بما يوازي توجه سياسات التعليم العالي في الدول المتقدمة والدول النامية على حدٍّ سواء،في مراجعة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي فيها وتطويرها لضمان تحقيق الجودة الأكاديمية.

٢. يمثل البحث تناغماً مع التوجهات الجادّة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي نحو تطبيق الجودة في التعليم العالي .

٣. زيادة إدراك جميع المعنيين بكلية التربية في جامعة البصرة لأهمية تطبيق الجودة في التعليم .

٤. إنّ تشخيص المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة في كلية التربية في جامعة البصرة يمثل نقطة البداية لإزالة تلك المعوقات وتطبيق الجودة.

أهداف الدارسة :

هدفت الدارسة الحالية للتعرف إلى معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر العمادة ورؤساء الأقسام .

حدود الدراسة :

١- اقتصرت الدراسة على معرفة آراء كل من عميد كلية التربية ومعاونيه وجميع رؤساء الأقسام بكلية التربية بجامعة البصرة .

٢- طُبّقت الدراسة في العام الدراسي (٢٠١٠ -٢٠١١).

تعريف مصطلحات الدراسة :

المعوقات :

يعرفها(Litire) بأنها" كل عائق يقف مانعاً لتحقيق هدف معين باعث نزعة التحدي ويتطلب اجتيازه الكثير من الجهد والتفكير" (Litire, 1962: p. 54-55).

يعرفها إبراهيم بأنها " كل ما يعيق أو يعرقل تحقيق هدف معين ويتطلب اجتيازه مزيداً من الجهود العقلية أو الجسمية "(إبراهيم ،١٩٧٧ :٢٠) .

التعريف النظري للمعوقات :

يقصد بالمعوقات في هذه الدراسة مجموعة التحديات أو الصعوبات أو المعرقلات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة البصرة .

التعريف الإجرائي للمعوقات : الدرجة التي تحصل عليها عينة البحث على الأداة المعدة لهذه الدراسة .

الجودة الشاملة (Total Quality) :

الجودة في اللغة كلمة " أصلها " جود " ، والجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جودة ، وجوداً أي صار جيداً ، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل" (ابن منظور ، ١٩٨٤ ،ص ٧٢) .

تعريف الرشيد (١٩٩٥م) : " كافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها ، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقع" (الرشيد،١٩٩٥، :٤) .

تعريف النجار(١٩٩٩) :"هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ أساليب وأقل تكاليف وأعلى جودة ممكنة " (النجار ، ١٩٩٩ :٧٣) .

تعريف شحاته (٢٠٠٥) " هي تحقيق ضمان الدقة والإتقان من خلال التحسن المستمر للمؤسسة "(شحاتة ، ٢٠٠٥ : ٥٤) .

تعريف المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (الآيزو- ISO) " بأنّها تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة "(دياب ، ٢٠٠٦ :٥) .

دراسات سابقة :

دراسة Hazzard (1993)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، والتعرف إلى نقاط القوة ونقاط الضعف في تطبيقها، وقد توصلت الدراسة إلى أن من نقاط القوة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة ازدياد مشاركة العاملين في المؤسسة، والاستخدام الأفضل للموارد المتاحة،وزيادة التعاون بين الأقسام المختلفة، واقتراح حلول للمشكلات الموجودة بالمؤسسة، وتكون لغة مشتركة بين الأفراد وتقليل العزلة بينهم، وبالنسبة لنقاط الضعف بتطبيق إدارة الجودة الشاملة فقد توصلت الدراسة إلى أن من أهمها:

الوقت والجهد اللازمان لتطبيق الجودة، وصعوبة فهم القائمين على إدارة المؤسسة لطبيعة إدارة الجودة الشاملة، والشعور بالإحباط لدى فريق العمل بسبب العقبات التي تواجههم وتعيق تحركهم نحو المسار الصحيح الذي من شأنه خدمة التعليم الجامعي بصورة كبيرة(Hazzard،1993 : p61-75).

دراسة درباس (١٩٩٤)

هدفت الدراسة إلى استقصاء التطبيقات التربوية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في القطاع التربوي السعودي بوصفه أنموذجاً فقد درس نخبة من نماذج إدارة الجودة وتطبيقاتها في الولايات المتحدة الأمريكية ورصد معوقات تطبيق هذه النماذج في السياق التربوي السعودي ومن هذه المعوقات ضعف البنية للمعلومات التربوية ، وندرة الكوادر التدريبية المؤهلة في هذا الميدان ، والمركزية في صنع السياسات التربوية واتخاذ القرار ، وأوصى الباحث بتدريس مفاهيم إدارة الجودة وأساليبها في المرحلة الثانوية

والجامعية ،وأكد على ضرورة إعادة تعريف مفاهيم القيادة التربوية التي تعمل في ضوئها المدارس والمؤسسات التربوية المختلفة قبل البدء في تطبيق مفاهيم وأساليب إدارة الجودة (درباس ،١٩٩٤ :١٥-٤٠).

دراسة Longenker & Scazzero (1996)

هدفت الدراسة فحص مدى إدراك مفاهيم الجودة الشاملة لمجموعة من المدراء ، وممارسة هؤلاء المدراء لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، كما هدفت الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر هؤلاء المدراء ، كما أجريت الدراسة على عينة شملت (١٣٧) مديراً من المدراء المتمرسين في إدارة الجودة الشاملة يعملون في (١٠) مؤسسات صناعية وخدمية مختلفة في الولايات الأمريكية المتحدة ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية : -

١. اجمع المديرون على أنّ الجودة الشاملة تؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات ، ولكن لم تطبق تلك المؤسسات مبادئ الجودة.
٢. على الرغم من إدراك المديرون لأهمية أدارة الجودة الشاملة بوصفها أداة فعّالة لتحسين النوعية، إلا إن دعمهم لنشاطات إدارة الجودة الشاملة يتناقص عبر الوقت .
٣. في ظل إدراك معظم المديرون لوجود مجموعة من المشاكل التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة في مؤسساتهم ، إلا إن تركيزهم على هذه المشاكل مازال محدوداً.
٤. كان من بين ابرز المشاكل التي تواجه إدارة الجودة الشاملة مشاكل إدارية وبشرية مثل الإشراف غير الفعّال ، قلة التدريب للعاملين ، وغياب إجراءات التصحيح . (Longenker& Scazzero ,1996: pp55-60)

دراسة أبو نبعة ومسعد (١٩٩٨)

استهدفت الدراسة التعرف إلى مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال وتطبيقات الجودة في الجامعات الأجنبية ومجالات تطبيق سلسلة الايزو (٩٠٠٠) في مؤسسات التعليم العالي كما تناولت الدراسة إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية والمعوقات المحتملة في التطبيق وتوصلت الدراسة إلى بناء إستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية (أبو نبعة ومسعد ،١٩٩٨ :١-٣٤).

دراسة الطيب (٢٠٠٠)

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمة التعليمية بمدارس التعليم الأساسي وإبراز أهم المشاكل والمعوقات التي تؤثر في جودة الخدمة التعليمية ومقارنة أول مدرسة مصرية تحصل على شهادات الايزو (٩٠٠١) وهي مدرسة المقارنة عام (١٩٩٦م) وكان أهم نتائج الدراسة هي : -

- وجود اختلاف في مستوى الجودة التعليمية باختلاف نوعيات مدارس التعليم الأساسي مع انخفاض في مستوى جودة الخدمة .

- يؤدى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المدارس إلى رفع مستوى جودة ما تقدمة من خدمات تعليمية (الطيب،٢٠٠٠) .

دراسة حوارتة (٢٠٠١م)

هدفت الدراسة لمعرفة مدى إمكانية إدارة النظام التعليمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة والعوامل التي تعوق التطبيق والعمل على تطوير الأداء .

وقد أسفرت نتائج الدراسة على ضرورة إن يسبق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع التعليمي تخطيط كافٍ ودراسة متأنية لمعرفة حاجات القطاع التعليمي، وذلك من خلال إنشاء مجلس أو لجنة عليا للجودة وضرورة دعم اللجنة العليا ومساندتها في تطبيق المفهوم، كما يجب إنشاء فرق العمل وتفعيل المشاركة بين القيادة والمرؤوسين في اتخاذ القرارات وأهمية الالتزام والقدوة في تفعيل العمل الجماعي وضرورة التدريب المستمر في المنظمة لنجاح التطبيق (حوارتة ، ٢٠٠١).

دراسة السحيم (٢٠٠٥ م)

أُجريت الدراسة في المملكة العربية السعودية ، وهدفت لمعرفة أثر تطبيق إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ من وجهة نظر المديرين والمعلمين في مدارس التعليم العام المطبقة لها والتعرف على عوامل تحقيق النجاح وفوائده أو عوائقه في تطبيق إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ من وجهة نظر المديرين والمعلمين في مدارس التعليم العام المطبقة لها في المملكة العربية السعودية ، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج منها:- أنّ لتطبيق الجودة إسهاماً عالياً في جذب مزيد من الطلاب للمدارس ، وزيادة الخدمات المقدمة للطلاب، مع قلة شكاوى أولياء الأمور، وزيادة إنتاجية العاملين من غير المعلمين بالمدرسة، و تفعيل دور المعلم في النهوض بالطلاب،وتحسن العلاقة بين المعلمين وأولياء الأمور. مع تفعيل دور مدير المدرسة في الارتقاء بالمعلمين. كما أنه توصل إلى أبرز العوائق التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة وحصلت على متوسطات عالية جداً وهي :_ عدم موافقة إدارة التعليم على التغييرات التي يتطلبها تطبيق أيزو ٩٠٠٠.والحاجة لأعمال كتابية كثيرة، الحاجة لوثائق وأدلة مطولة لتطبيق أيزو ٩٠٠٠. أما باقي الفقرات فقد جاءت بمتوسط عالٍ وهي على النحو الآتي: ضعف العائد المادي والمعنوي للجهود المبذولة للتأهيل للآيزو ٩٠٠٠، وعدم الاقتناع بالنظام وجدواه،و الحاجة لإحداث تغييرات جوهرية على النظام المعمول به سابقاً في المدرسة، و مقاومة العاملين للتغيير ، وضعف دعم إدارة المدرسة ، ونقص إلمام العاملين بالنظام.كما أنّ هناك عدة نتائج تتعلق بعوامل تحقيق النجاح في تطبيق إدارة الجودة في مدارس التعليم العام منها أهمية نشر مفاهيم الجودة وثقافتها بين العاملين، و تحفيز العاملين الفاعلين في تفعيل النظام (السحيم ، ٢٠٠٥) .

دراسة الحكاري (٢٠٠٦)

هدفت الدراسة للتعرف على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بمدينة جدة، وعلى مدى أهمية هذا التطبيق وعلى أبرز الصعوبات التي تواجه هذا التطبيق. استخدمت

الباحثة المنهج الوصفي المسحي لوصف البيانات التي تم الوصول إليها وتحليلها ، وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة تدريس وإداريين من الكليات الأهلية بمدينة جدة .

وتوصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها:

١ -إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بدرجة عالية.

٢ -أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية بدرجة عالية جدا.

٣ -وجود معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بدرجة متوسطة.

٤ _لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مجتمع الدراسة حول محاور أهمية التطبيق يعزى لاختلاف الكلية والجنس والوظيفة والمؤهل الدراسي وعدد سنوات الخبرة وطبيعة المؤهل.

٥-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء مجتمع الدراسة حول معوقات التطبيق يعزى لاختلاف الكلية والمؤهل الدراسي وعدد سنوات الخبرة وطبيعة المؤهل، في حين وجدت فروق ذات دلالة إحصائية حول المعوقات تعزى لاختلاف الجنس لصالح الرجال واختلاف الوظيفة لصالح الإداريين(الحكاري،٢٠٠٦ص هـ) .

دراسة راضي (٢٠٠٦م)

هدفت الدراسة للتعرف إلى معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها ، واستُخْدِم المنهج الوصفي التحليلي كما استخدمت الاستبانات التي تم إعدادها لهذا الغرض فضلاً عن المقابلات الشخصية وتم تفريغ البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss تكون مجتمع الدراسة وعينته من جميع العمداء ونواب العميد ورؤساء الأقسام وأعضاء لجان الجودة في الكليات التقنية في محافظات غزة والبالغ عددهم (١١٣) للعام الدراسي ٢٠٠٦/٢٠٠٧، استجاب منهم (٨٩) فقط.توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :-

١. لا توجد فروق فردية بين استجابات أفراد العينة لمجالات الستة الخاصة بتحديد معوقات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم تُعزى للمتغيرات (المسمى الوظيفي وسنوات الخبرة والجنس).
٢. توجد فروق فردية بين استجابات أفراد العينة لمجالات الستة الخاصة بتحديد معوقات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم تُعزى للمتغير اسم الكلية لصالح كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية بغزة .
٣. تطبيق كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية الجودة الشاملة بشكل جيد ، تليها الكليات الخاصة ، ثم التابعة لوكالة الغوث ، وتأتي الكليات الحكومية في مستوى الضعيف في كافة مجالات الدراسة .
٤. أكثر مجالات الدراسة تطبيقاً هي التواصل وخدمة المجتمع بمتوسط (٤،٢٢) لصالح الكليات العامة ، وأضعفها مجال البحث العلمي بمتوسط (١٤،٢) لصالح كلية العلوم والتكنولوجيا في خان يونس (راضي ،٢٠٠٦ ،ص م).

دراسة الشعيلان (٢٠٠٧م)

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توفر إدارة الجودة الشاملة في إدارة مدارس التعليم الثانوي للبنات بالمملكة العربية السعودية (المنطقة الشرقية). ورصد أهم معوقات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة الثانوية للبنات بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، مصممة استبانتين: الأولى ترصد مدى توفر مبادئ TQM مشتملة على تسعة محاور(٥٥) فقرة، الثانية: ترصد أهم معوقات تطبيق مبادئ TQM (٣٠) فقرة .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

١- هناك قصور في دعم الجهات العليا وتبنيها لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من حيث وضع السياسات و الهياكل التنظيمية، ونشر الثقافة الخاصة بمبادئ الجودة الشاملة.

٢- وجود قصور في التخطيط الاستراتيجي بصورة عامة، و التخطيط لإدارة الجودة الشاملة بصورة خاصة، ومركزية في التخطيط و اتخاذ القرارات من القيادات.

٣-مبدأ التركيز على المستفيدين من الخدمات المدرسية لا يرقى إلى مستوى ترجمة المتطلبات و التوقعات إلى معايير و مواصفات لجودة المخرجات التعليمية .

كما أوضحت النتائج وجود ضعف في برامج التدريب و التعلم المستمر على آليات الجودة الشاملة بالنسبة لجميع منسوبات المدرسة (الشعيلان ،٢٠٠٧) .

دراسة العارفة وقران (٢٠٠٧ م)

هدفت الدراسة للتعرف على معوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العام وقد استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي ، واشتملت عينة الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة الأصلي(عينة شاملة) والبالغ عددهم (٣٥٨) فرداً :(٤٤) مسؤولاً تربوياً ، و(١٠٢)مشرفاً تربوياً، و(٢١٢) مدير مدرسة (مدير التعليم ومساعديه ، ورؤساء الأقسام ، وجميع المشرفين التربويين ومديري المدارس بمنطقة الباحة التعليمية) وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها : هناك العديد من المعوقات المتعلقة ب التعليمية ، والتي تعوق تطبيق الجودة في التعليم العام أبرزها على التوالي : ضعف نظام التشجيع وحوافز العمل الفعال وعدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة والمركزية في اتخاذ القرار.

٢-هناك العديد من المعوقات التي تعوق تطبيق الجودة في التعليم والمتعلقة بالبيئة المدرسية أبرزها : عدم توفر ميزانية خاصة للمدرسة وضعف الصيانة الدورية للمبنى المدرسي .

٣- هناك العديد من المعوقات المتعلقة بالمقررات الدراسية التي تعوق تطبيق الجودة في التعليم العام ومن أبرزها على التوالي : عدم قدرة المقررات على إكساب الطلاب مهارة حل المشكلات وقلة التطبيقات العملية والمهارية .

٤- هناك العديد من المعوقات المتعلقة بالادارة المدرسية وتعوق تطبيق الجودة في التعليم ومنها على التوالي :كثرة الأعباء الإدارية المطلوب تنفيذها من مدير المدرسة و وجود مقاومة للتغيير من بعض العاملين بالمدرسة .

وتوجد العديد من المعوقات المتعلقة بالمعلم والتي تعوق تطبيق الجودة في التعليم العام منها على التوالي : عزوف المعلم عن حضور البرامج التدريبية وعدم قدرة المعلم على توظيف التقنيات الحديثة في التدريس.

وتوجد العديد من المعوقات المتعلقة بالطلبة والتي تعوق تطبيق الجودة في التعليم العام وأبرزها على التوالي: ضعف دافعية الطلاب للتعليم والتعلم وتدنّي رضا الطلاب عن واقعهم التربوي والتعليمي (العارفة وقران،٢٠٠٧) .

دراسة درندري و هوك (٢٠٠٧)

هدفت الدراسة للتعرف على واقع تطبيق الإجراءات الأولية الخاصة بتقويم الجودة في الجامعات السعودية من خلال استطلاع آراء القائمين بهذه العملية والمشاركين فيها. كما تهدف للتعرف على الاحتياجات اللازمة للقيام بعمليات تطويرالجودة بمؤسسات التعليم العالي بالسعودية، والصعوبات التي تواجهها في هذا المجال، وتقديم بعض الحلول الممكنة لها، وذلك على مستوى الأفراد، والمؤسسات، والأنظمة عامة.

طبقت الباحثتان استبانةً على عِينة قصدية من القائمين والمشرفين على التقويم وتحقيق الجودة والمهتمين بالجامعات والكليات السعودية، كما أجريتا بعض المقابلات بهدف التعرف على مستوى الأفراد والبرامج والجامعات من حيث ممارسات التقويم وأهم معوقاته لديهم.

وأوضحت النتائج اختلاف مستوى الجامعات من حيث تطبيق أنشطة التقويم وأدواته اللازمة للجودة والاعتماد الأكاديمي، إذ تراوحت من مؤسسات تطبق جميع الأنشطة الأساسية إلى مؤسسات لا تكاد تطبق شيئاً منها. واتضح أن أهم عوائق التطبيق عدم المعرفة وعدم التدريب الكافي في مجال الخطوات التفصيلية اللازمة لتحقيق الجودة (درندري و هوك ،٢٠٠٧،ص ب).

دراسة العضاضي (٢٠٠٨)

هدفت الدراسة للكشف عن معوقات تطبيق الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعلم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد ،وتكونت أداة الدراسة من (٣٨) فقرة موزعة على خمس مجالات وهي : الجوانب التنظيمية ، والجوانب التعليمية والمعرفية،وجوانب البحث العلمي ،وجوانب خدمة المجتمع ،والجوانب القيادية ،وشمل مجتمع الدراسة ثلاث كليات بجامعة الملك خالد وهي : كلية الشريعة وأصول الدين ، وكلية اللغة العربية والعلوم الاجتماعية والإدارية ،وكلية التربية . أظهرت نتائج الدراسة اكبر العوائق التنظيمية وهو" ضعف المكتبات" في حين "ضعف الثقة في أعضاء هيئة

التدريس" أقل العوائق إلا انه لا يزال مرتفعاً نسبياً . أما العوائق التعليمية فهي لا تختلف في أهميتها عن العوائق التنظيمية . فالغالبية حصلت على متوسط ما يقرب من (٤) وكان اكبر هذه العوائق هو " ضعف إدراك مفهوم التعليم المستمر" وأقلها هو "عدم وجود آليات لتنمية سلوكيات المعرفة لدى الطلبة" ويمثل "ضعف الدعم المادي" العائق الأهم بين معوقات البحث العلمي .وبالرغم من تقارب أهمية معوقات جوانب خدمة المجتمع إلا أن الفقرة (٣٣)" وضع آلية لتلمس حاجة المجتمع" تمثل العائق الأعلى في حين الفقرة (٣٠) " عدم وجود معايير لقياس رضا العملاء" يمثل الأقل .وعلى الرغم من أن البحث العلمي وخدمة المجتمع من الوظائف الأساسية للجامعات ألا انه اتضح من نتائج هذا البحث إن جامعة الملك خالد قد أهملت هاتين الوظيفتين بشكل ملحوظ. أما عوائق الجوانب القيادية فجميعها متقاربة ألا أن عائق "عدم وضوح اختيار القيادات الأكاديمية" يمثل أهمية قصوى ، وفي ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحث بعض التوصيات (العضاضي،٢٠٠٨ :٣٥٣) .

لقد ناقش البحث الدراسات السابقة من جانبين :

ـ الجانب الأول :

١. تناولت الدراسات السابقة بصورة واضحة دور الجودة الشاملة في التربية والتعليم وإدراك العوامل المختلفة التي تسهم في تحقيقها.
٢. كشفت الدراسات السابقة أنّ الجودة الشاملة هي وسيلة لتطوير الميدان التعليمي والتربوي وأن تطبيقها أمر لابد منه للنهوض بهذا الميدان في جميع دول العالم .
٣. تناولت جميع الدراسات السابقة المعوقات والمشكلات لتطبيق الجودة سواء في ميدان التربية أم ميدان التعليم وهي تلتقي في هذا الجانب مع الدراسة الحالية.

- الجانب الثاني :

يتصل هذا الجانب بالغياب الواضح للدراسات والبحوث في البيئة العراقية لمعوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم (حسب علم الباحث والحدود الزمنية للدراسة) بالرغم من مرور عشرات السنين على تناول مواضيع الجودة في دول العالم المتقدمة والنامية على حدٍ سواء،مما يعكس غياب محاولات الإصلاح والتطوير للواقع التربوي والتعليمي والتي تبدأ من مرحلة التشخيص لتلك المعوقات .

منهج البحث وإجراءاته

أولا. مجتمع البحث وعيِّنته :

يتألف مجتمع البحث من جميع رؤساء الأقسام والبالغ عددهم (١١) رئيس قسم وعميد كلية التربية ومعاونيه في جامعة البصرة للعام الدراسي (٢٠١٠- ٢٠١١) وبذلك يبلغ مجتمع البحث وعينته (١٤) وبذلك اختار الباحث عينة قصدية تمثل جميع مجتمع البحث.

ثانيا. أداة البحث :

إن تحقيق أهداف البحث يتطلب إعداد أداة تقيس معوقات تطبيق الجودة وقد أُعِدَّت أداة البحث عن طريق الاطلاع على الدراسات السابقة والأدبيات التي تناولت موضوع الجودة ومعوقات تطبيقها، وقد استفاد الباحث بشكل رئيس من ورقة بحثية أعدت للقاء السنوي الرابع عشر بعنوان "نماذج عربية وعالمية في ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي" للباحث جمال على الدهشان (الدهشان،٢٠٠٩) .

- الصدق

لغرض التحقّق من صلاحية فقرات الأداة المُعدَّة لقياس معوقات تطبيق الجودة في كلية التربية وسلامة صياغتها ، فقد عُرِضَت على مجموعة من الخبراء والمختصين في التربية وطرائق التدريس وعلم النفس (ينظر ملحق ٢) وبعد الأخذ بملاحظاتهم والتداول معهم تم تعديل الأداة بالحذف والإضافة والتعديل بما يتفق معهم بنسبة (٨٦٪) فما فوق ، وبهذا تعد الأداة صادقة ظاهريا ويمكن اعتمادها في الدراسة الحالية ، وقد تكونت أداة البحث بصورتها النهائية من (٥٨) فقرة توزعت على (٦) مجالات ،ينظر ملحق (١).

الثبات :

اعتمد الباحث في استخراج ثبات أداة البحث طريقة التجزئة النصفية ؛ وذلك لصغر حجم مجتمع البحث وعينته ولغرض إيجاد ثبات أداة البحث اختيرت عينة عشوائية من رؤساء الأقسام في كلية التربية بلغت (١١) إذ قام الباحث بتقسيم درجات العينة إلى جزأين يمثل الجزء الأول درجات الفقرات الفردية ويمثل الجزء الثاني درجات الفقرات الزوجية وباستخدام معامل ارتباط بيرسون بين الجزأين ظهر أنّ معامل الارتباط يساوي (٠،٩٨٦) وبعد تصحيحه بمعامل (سبيرمان – بروان) بلغ معامل ثبات المقياس بالتجزئة النصفية (٠،٩٨٩) وهو معامل ثبات عالٍ وصالح للدراسة الحالية.

ثالثا. تطبيق أداة البحث وتصحيحها :

بعد أن تأكد الباحث من صلاحية الأداة للبحث الحالي قام الباحث بتطبيقها على عينة البحث الأساسية ، وبعد الانتهاء من التطبيق تم فحص البيانات الواردة .

تصحيح أداة البحث :

من اجل الحصول على الدرجة الكلية للمعوقات حددت أمام كل فقرة ثلاثة بدائل وأعطيت الدرجات لكل بديل من البدائل الثلاثة على النحو الأتي :

إعاقة كبيرة (٣) ، إعاقة متوسطة (٢) ، لا توجد إعاقة (١)

رابعا. الوسائل الإحصائية :

استخدم الباحث لمعالجة البيانات الواردة في البحث الوسائل الإحصائية الآتية :

١.معامل ارتباط بيرسون اُستعمل في حساب معامل ثبات الأداة بطريقة التجزئة النصفية

٢.معامل ارتباط سبيرمان بروان اُستعمل في تصحيح معامل الارتباط بين جزأي الأداة.

٣.معادلة الحدة اوالوسط المرجح استعملت لبيان أكثر المعوقات حدة.

٤.الوزن المئوي اُستعمل لبيان الأهمية النسبية لفقرات الأداة .

عرض النتائج ومناقشتها:

للإجابة عن أهداف البحث قام الباحث بعرض الثلث الأعلى من فقرات الاستبانة وتفسيرها التي تمثل معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية مرتبة تنازلياً حسب درجة حدتها ووزنها المئوي ؛ كونها تمثل أكثر الفقرات حدةً ووزناً مئوياً وتحتاج إلى دراسة ومراجعة لغرض إيجاد الحلول المناسبة لها ، إذ أظهرت نتائج البحث أن هناك (١٦) اعاقة كانت ضمن الثلث الأعلى ، وقد تراوحت الاستجابة لها بين حدٍ أعلى قدره (١٠٠٪) وحدٍ أدنى قدره (٩٠،٦٦ ٪) ، وفيما يلي تفصيل لذلك :

جدول (١)

يبين معوقات تطبيق الجودة الشاملة بكلية التربية في جامعة البصرة موضحاً فيه الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات الثلث الأعلى حدة من الاستبانة

التسلسل في الاستبانة	الرتبة	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المئوي
١٣	١	انخفاض مستوى وعي أكثر العاملين في الكلية بثقافة الجودة.	٣	١٠٠
٢٦	٥،٢	ضعف قدرة معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية على استخدام وسائل التقنية الحديثة وتوظيفها في العملية التعليمية.	٢،٩	٩٦،٦٦
٤٢	٢،٥	انقطاع التيار الكهربائي في الكلية في أثناء الدوام .	٢،٩	٦٦،٩٦
٢	٦،٥	قلة دعم المؤسسات الحكومية لنظام جودة التعليم في الكلية.	٢،٨١	٩٣،٦٦
١٩	٦،٥	غياب الواعز الديني والأخلاقي لدى العاملين الذي يوجب إتقان العمل.	٢،٨١	٩٣،٦٦
٢٠	٦،٥	غياب الروح الوطنية لدى العاملين التي تقضي بالتفاني بخدمة الوطن من خلال إتقان العمل.	٢،٨١	٩٣،٦٦
٢٤	٦،٥	اعتماد معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية على الطرق التقليدية في التدريس، المتمثلة بالمحاضرة التقليدية.	٢،٨١	٩٣،٦٦
٥١	٦،٥	الزيادة الكبيرة في أعداد الطلبة في الكلية ، مصحوبة بضعف الإمكانات المادية، تمثل مصدراً لتدني معدلات الأداء .	٢،٨١	٩٣،٦٦
٥٤	٦،٥	ضعف إعداد الطلبة في مرحلة ما قبل الجامعة.	٢،٨١	٩٣،٦٦
١٥	١٣	اعتقاد الكثيرين من العاملين في الكلية بأن موضوع الجودة مسؤولية إضافية تثقل كاهلهم ولا توجد ضرورة للتحدث عنه أو الأخذ به.	٢،٧٢	٩٠،٦٦
١٦	١٣	لا يحرص أكثر العاملين في الكلية على إتقان عملهم وعلى أهمية وضرورة الأخذ بنظام الجودة وتفعيل دورهم في ذلك.	٢،٧٢	٩٠،٦٦
٢١	١٣	لا يحرص بعض أعضاء هيئة التدريس على التطوير المستمر لأدائهم الأكاديمي والتقني.	٢،٧٢	٩٠،٦٦
٢٧	١٣	لا يحرص معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية على تفعيل ساعات الأنشطة الطلابية أو الساعات المكتبية أو حتى تحديدها للطلبة.	٢،٧٢	٩٠،٦٦
٢٩	١٣	التقويم الذاتي لأداء معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية غير وارد في أذهانهم أو اهتماماتهم.	٢،٧٢	٩٠،٦٦
٣٠	١٣	افتقاد معظم أعضاء هيئة التدريس لروح العمل الجماعي أو العمل بروح الفريق.	٢،٧٢	٩٠،٦٦
٤٦	١٣	محتوى المقررات قديم ويندرج تحت ما يسمى بتاريخ العلم.	٢،٧٢	٩٠،٦٦

من ملاحظة الجدول رقم (١) يتبين حصول الفقرة " انخفاض مستوى وعي أكثر العاملين في الكلية بثقافة الجودة" على الترتيب الأول ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بدرجة وعي العاملين بثقافة الجودة إذ بلغت درجة حدتها (٣) ووزنها المئوي (١٠٠٪) ، ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بدرجة وعي العاملين بالكلية بمفاهيم الجودة ، وهذا أمر طبيعي لأن مفهوم الجودة الشاملة في التعليم جديد على مؤسسات التعليم في العراق ؛ لأبتعاد العراق عن التطورات الحاصلة في ميدان التعليم لعقود طويلة.

حصلت الفقرة " ضعف قدرة معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية على استخدام وسائل التقنية الحديثة وتوظيفها في العملية التعليمية" على الترتيب الثاني ، إذ بلغت درجة حدتها (٢،٩) ووزنها المئوي (٩٦،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بأعضاء هيئة التدريس ،وذلك لعدم توفر الموظف المختص لتشغيل هذه التقنيات واستخدمها ومن ثَمّ يصبح أداء معظم التدريسيين ضعيفاً لأستخدام التقنيات.

حصلت الفقرة " انقطاع التيار الكهربائي في الكلية في أثناء الدوام" على الترتيب الثاني ،، إذ بلغت درجة حدتها (٢،٩) ووزنها المئوي (٩٦،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بالتجهيزات اللازمة لعملية التدريس، وذلك للانقطاع المتكرر والمستمر للتيار الكهربائي أثناء الدوام اليومي داخل كلية التربية ،وتوقف جميع الأعمال والأجهزة في الكلية ،فضلاً عن الأجواء الحارة والرطبة في محافظة البصرة ، وعملية التدريس تتطلب توفير المناخ التدريسي الجيد ؛ لذلك يمثل انقطاع التيار الكهربائي غياب البيئة المناسبة للتعليم.

كما حصلت الفقرة " قلّة دعم المؤسسات الحكومية لنظام جودة التعليم في الكلية" على الترتيب السادس بدرجة حدة (٢،٨١) ووزن مئوي (٩٣،٦٦) ضمن مجال المعوقات التنظيمية والإدارية ، وهذا الشيء واضح في ظل ظروف قاسية ومربكة يعيشها العراق على مجمل الأصعدة السياسية والأمنية والاقتصادية والاجتماعية والتربوية التعليمية ،وان توفر الدعم الحكومي لا يتناسب مع حجم الضرر الذي تعاني منه المؤسسات التعليمية لعقود طويلة.

حصلت الفقرة " غياب الوازع الديني والأخلاقي لدى العاملين الذي يوجب إتقان العمل " على الترتيب السادس بدرجة حدة (٢،٨١) ووزن مئوي (٩٣،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بدرجة وعي العاملين بثقافة الجودة ، وهذه الازدواجية التي رافقت شخصية الكثير من العاملين في المؤسسات العراقية ،بالرغم من الصبغة الدينية الأخلاقية لمعظم العاملين إلا إن التقصير في العمل واضح وملموس .

حصلت الفقرة " غياب الروح الوطنية لدى العاملين التي تقضي بالتفاني بخدمة الوطن من خلال إتقان العمل " على الترتيب السادس بدرجة حدة (٢،٨١) ووزن مئوي (٩٣،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بدرجة وعي العاملين بثقافة الجودة ، بسبب الإرث من السنوات السابقة ولمراحل طويلة الذي خلق الفجوة الكبيرة بين الناس والخدمة في المؤسسات الحكومية ورسخ في اعتقادهم إن إتقان العمل إنما هو خدمة للسلطة والحكومة التي لا تمثلهم في يوم من الأيام.

حصلت الفقرة " اعتماد معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية على الطرق التقليدية في التدريس، المتمثلة بالمحاضرة التقليدية " على الترتيب السادس بدرجة حدة (٢،٨١) ووزن مئوي (٩٣،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بأعضاء هيئة التدريس ،وذلك لظروف عدة منها ما يتعلق بالأعداد الهائلة للطلبة في قاعة التدريس، ومنها ما يتعلق بقدرة التدريسي على الإبداع والتجديد في التدريس ، ومنها ما يتعلق بقلة

توافر الأجهزة والوسائل التي تتطلبها بعض طرائق التدريس، فيجد التدريسي نفسه ملزماً بأتباع الطرائق التقليدية في التدريس .

حصلت الفقرة " الزيادة الكبيرة في أعداد الطلبة في الكلية ، مصحوبة بضعف الإمكانات المادية، تمثل مصدراً لتدني معدلات الأداء " على الترتيب السادس بدرجة حدة (٢،٨١) ووزن مئوي (٩٣،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بالطلبة ، وذلك لتزايد أهمية حمّلة الشهادات في السنوات الأخيرة في الحصول على وظيفة مرموقة فضلاً عن المكانة الاجتماعية لحملة الشهادات .

حصلت الفقرة " ضعف إعداد الطلبة في مرحلة ما قبل الجامعة " على الترتيب السادس بدرجة حدة (٢،٨١) ووزن مئوي (٩٣،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بالطلبة ،وذلك لتلمس معظم تدريسيي الكلية هذه الحقيقة المؤلمة والتي تعكس التدهور للواقع التربوي في مدارسنا بدليل فتح الكثير من المدارس الأهلية بشكل ملفت للنظر ، لذا يدخل خريجو المرحلة الإعدادية إلى الجامعة بمستويات دون المستوى المطلوب مما يولد الإحباط لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

حصلت الفقرة " اعتقاد الكثيرين من العاملين في الكلية بأنّ موضوع الجودة مسؤولية إضافية تثقل كاهلهم ولا توجد ضرورة للتحدث عنه أو الأخذ به" على الترتيب الثالث عشر بدرجة حدة (٢،٧٢) ووزن مئوي (٩٠،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بدرجة وعي العاملين بثقافة الجودة ، وذلك لتقاعس كثير من العاملين عن عملهم وعدم شعورهم بالمسؤولية تجاه واجباتهم ووطنهم مفضلين الدعّة والراحة على بذل الجهد الذي من شأنه أن يحسن الأداء.

حصلت الفقرة " لا يحرص أكثر العاملين في الكلية على إتقان عملهم وعلى أهمية الأخذ بنظام الجودة وتفعيل دورهم في ذلك " على الترتيب الثالث عشر بدرجة حدة (٢،٧٢) ووزن مئوي (٩٠،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بدرجة وعي العاملين بثقافة الجودة ، وهذه النتيجة ترتبط بشكل مباشر مع النتيجة السابقة لها في غياب الشعور بالمسؤولية والواجب الوطني والجهل بالنتائج المترتبة على ذلك.

حصلت الفقرة " لا يحرص بعض أعضاء هيئة التدريس على التطوير المستمر لأدائهم الأكاديمي والتقني " على الترتيب الثالث عشر بدرجة حدة (٢،٧٢) ووزن مئوي (٩٠،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بأعضاء هيئة التدريس ،وذلك لشعور بعض أعضاء هيئة التدريس بعدم جدوى التطوير المهني لهم من جهة ، وغياب الدورات التطويرية الحقيقية من جهة أخرى ،مفضلين الإبقاء على قدراتهم الحالية .

حصلت الفقرة " لا يحرص معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية على تفعيل ساعات الأنشطة الطلابية أو الساعات المكتبية أو حتى تحديدها للطلبة " على الترتيب الثالث عشر بدرجة حدة (٢،٧٢) ووزن مئوي (٩٠،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بأعضاء هيئة التدريس، وذلك لاعتقادهم بأنّ عملهم في الكلية

يقتصر على المحاضرة فقط هذا من جهة ، ولجهل بعض أعضاء هيئة التدريس بنوع الأنشطة الطلابية والساعات المكتبية من جهة أخرى.

حصلت الفقرة " التقويم الذاتي لأداء معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية غير وارد في أذهانهم أو اهتماماتهم " على الترتيب الثالث عشر بدرجة حدة (٢،٧٢) ووزن مئوي (٩٠،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بأعضاء هيئة التدريس، وذلك يعود لعدم معرفة الكثير من أعضاء هيئة التدريس بالتقويم الذاتي ، فضلاً عن عدم اهتمام البعض الآخر بتطوير قدراتهم كما تبين من خلال نتائج البحث السابقة .

حصلت الفقرة " افتقاد معظم أعضاء هيئة التدريس لروح العمل الجماعي أو العمل بروح الفريق " على الترتيب الثالث عشر بدرجة حدة (٢،٧٢) ووزن مئوي (٩٠،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بأعضاء هيئة التدريس، وذلك لسيادة الثقافة الفردية في العمل وروح المنافسة السلبية لديهم .

حصلت الفقرة " محتوى المقررات قديم ويندرج تحت ما يسمى بتاريخ العلم " على الترتيب الثالث عشر بدرجة حدة (٢،٧٢) ووزن مئوي (٩٠،٦٦) ضمن مجال المعوقات التي تتعلق بالمناهج والكتب الجامعية، وذلك راجع إلى غياب الانفتاح والمواكبة على المناهج العالمية المعاصرة ومتطلبات المرحلة الحالية التي تتطلب إعادة نظر ومراجعة شاملة بما يناسب التطورات العالمية والتغيرات التي حصلت في العراق.

التوصيات :

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث يوصي الباحث بما يلي :

١. توعية جميع العاملين في كلية التربية بثقافة الجودة الشاملة في التعليم وبيان النتائج المترتبة عند تطبيقها.
٢. تطوير قدرات تدريسي الجامعة على استخدام الأجهزة والتقنيات التعليمية من خلال إقامة الدورات التدريبية اللازمة.
٣. العمل على توفير التيار الكهربائي واستمراره في أثناء الدوام على اقل تقدير ، لأنه لا يمكن الحديث عن الجودة بغياب التيار الكهربائي الذي يوفر البيئة المناسبة للتعليم ويشغل الأجهزة اللازمة لعملية التدريس.
٤. أن توفّر الجهات المسئولة جميع متطلبات العملية التعليمية بما يحقق الجودة .
٥. تنبيه جميع العاملين إلى أن إتقان العمل هو واجب ديني وأخلاقي ووطني.

المقترحات :

اقترح الباحث إجراء الدراسات الآتية :

١. دراسة معوقات تحقيق الجودة الشاملة بكليات أخرى في جامعة البصرة .
٢. دراسة مقارنة للجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة البصرة مع كليات التربية بجامعات أخرى أكثر تطبيقاً للجودة الشاملة .

Abstract

The present research aims at investigating to hindrance application quality in college of education in Basrah University from achievement of department and deanery view .

The sample of the study consisted of (11) achievement of department and deanship college of education in Basrah University for the year (2010-2011) so The end sample of the study consisted of (14).

The researcher to set up the research tool after get information old studies about the quality depended on Jamal Aldhshan tool .

The researcher has used the following statistical : Pearson Correlation Coefficient, spearman prawn.

The researcher has arrived at the following results:

1. The level of Consciousness the employers about the quality it was weak .
2. The level of ability staff to use technology it was weak .
3. Cut flow Eclectic in college of education.

Finally the researcher cames out with different recommendation ,and calls upon other researchers to resume research into this area which needs further investigation.

قائمة المصادر و المراجع

١. إبراهيم ،يوسف حنا (١٩٧٧): صعوبات الدارسين والمعلمين والمشرفين في مشروع محو الأمية الإلزامي في قضاء الحمدانية ،رسالة ماجستير غير منشورة ، بغداد.

٢. ابن منظور (١٩٨٤م) : لسان العرب ، الجزء الثاني ، القاهرة ، دار المعارف .

٣. البكر، محمد بن عبد (٢٠٠١) : أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية ،المجلة التربوية ، الكويت ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، العدد٦٠،المجلد الخامس عشر ، صيف٢٠٠١.

٤. البنا : رياض رشاد (٢٠٠٦): التعليم الابتدائي :جودة شاملة ورؤية جديدة ،المؤتمر التربوي العشرون ،http://www.moe.gov.bh/conferences/con20/w1.pdf

٥. أبو نبعة ،عبد العزيز ،ومسعد،فوزية(١٩٩٨) :إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، بحث مقدَّم إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر،جامعة الإمارات العربية المتحدة ،العين ،١٣- ١٥ديسمبر.

٦. البيلاوي ، حسن حسين ، وآخرون (٢٠٠٦م) : الجودة الشاملة في التعليم ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الاردن _ عمّان .

٧. الجاندروتيانا ،فيري (١٩٩٨): تقييم النظم التعليمية وجهة نظر في نهاية التسعينيات ، مدخل إلى الملف المفتوح ، ترجمة مجدي مهدي علي ،مجلة مستقبليات ،مجلة فصلية للتربية المقارنة ،مجلد(٢٨)،العدد(١)، جنيف ، مكتب التربية الدولي.

٨. الحكاري ،لمى بنت حسن بن علي(٢٠٠٦): مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة ، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى ،كلية التربية بمكة المكرمة.

٩. حوارتة ،شذى عزت(٢٠٠١):أثراستخدام إدارة الجودة الشاملة على القطاع الحكومي بالتطبيق على وزارة التعليم والشباب في الإمارات ،أطروحة دكتوراه غير منشورة في العلوم الإدارية أكاديمية السادات.

١٠. الخضير، خضير بن سعود (٢٠٠١): مؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، دراسة تحليلية ، مجلة التعاون، مجلس التعاون لدول الخليج العربية، العدد (٥٣).

١١. الخطيب، محمد بن شحات (٢٠٠٠): نحو هيئة وطنية للاعتماد الأكاديمي للتعليم العالي في المملكة العربية السعودية، الرياض: مركز البحوث التربوية بكلية التربية، جامعة الملك سعود.

١٢. درباس، أحمد(١٩٩٤): إدارة الجودة الكلية : مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي ، رسالة الخليج العربي ، الرياض ، مكتب التربية العربي لدول الخليج،المجلد (١٤) ، العدد (٥٠).

١٣. درندري ،إقبال زين العابدين ،وهوك ،طاهرة(٢٠٠٧) : دراسة استطلاعية لآراء بعض المسئولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق عمليات التقويم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية ، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية (جستن) القصيم ٢٨-٢٩\٤\١٤٢٨هـ .

١٤. الدهشان ، جمال علي (٢٠٠٩): مشكلات ومعوقات تحقيق الجودة في كلية التربية جامعة المنوفية ، ورقة عمل مقدمة إلى الندوة العلمية الثانية لقسم التربية المقارنة و التعليمية بكلية التربية – جامعة طنطا، www.eulc.edu.eg/eulc/Libraries

١٦. دياب، سهيل رزق (٢٠٠٦): مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني، مجلة الجودة ، الجامعة الإسلامية بغزة .

١٧. راضي، ميرفت محمد محمد (٢٠٠٦) : معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة.

١٨. الرشيد ، محمد احمد(١٩٩٥): الجودة الشاملة في التعليم ، مجلة المعلم ، مجلة تربوية ثقافية جامعية ، جامعة الملك سعود.

١٩. الزواوي، خالد محمد(٢٠٠٣): الجودة الشاملة في التعليم وأسواق العمل في الوطن العربي ، القاهرة ، مجموعة النيل العربية.

٢٠.السايح ، مصطفى : الجودة - جودة التعليم – إدارة الجودة الشاملة (رؤية حول المفهوم والأهمية) ، جامعة الإسكندرية ، www.al3ez.net/

٢١. السحيم ، خالد سعيد (٢٠٠٥) : واقع تطبيق إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية ، وزارة التربية والتعليم ، دراسة منشورة في شبكة المعلومات .نقلاً عن (العارفة ،عبد اللطيف عبدا لله ، وقران،احمد عبد الله (٢٠٠٧): معوقات تطبيق الجودة في التعليم العام من وجهة نظر المسؤولين والمشرفين التربويين ومديري المدارس في منطقة الباحة التعليمية ، دراسة مقدمة للمؤتمر الرابع عشر (الجودة في التعليم) في منطقة القصيم في المدة من ٢٨-١٤٢٨/٤/٢٩هـ.

٢٢. السنبل ، عبد العزيز بن عبد الله(٢٠٠٤): التربية والتعليم في الوطن العربي على مشارف القرن الحادي والعشرين، دمشق، منشورات وزارة الثقافة.

٢٣. شحاتة، حسن سيد (٢٠٠٥): ثقافة المعايير والتعليم الجامعي ، المؤتمر العلمي السابع عشر ، مناهج التعليم والمستويات المعيارية ، ٢٦ – ٢٧ يوليو ، مجلد (١) ، جامعة عين شمس ، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس .

٢٤. الشعيلان ، نورة خميس (٢٠٠٧م) : مدى توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارات المدارس الثانوية للبنات بالمملكة العربية السعودية(المنطقة الشرقية)، رسالة ماجستير ١٤٢٨هـ / ٢٠٠٧م، www.qsae.net/library

٢٥. طبلان ، أحمد راجح (٢٠٠٧) : صعوبات تطبيق معايير ضمان الجودة الشاملة ، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس ، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، العدد (١٢٩) .

٢٦. الطيب، سحر حسن (٢٠٠٠): استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى الخدمة التعليمية بالتطبيق على المدارس في مرحلة التعليم الأساسي بالقاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، القاهرة.

٢٧. عابدين ، محمود (١٩٩٢م) : الجودة واقتصادياتها في التربية: دراسة نقدية ، دراسات تربوية ، القاهرة، رابطة التربية الحديثة ، جزء ٤٤ المجلد السابع .

٢٨. العارفة ،عبد اللطيف عبدا لله ، وقران،احمد عبد الله (٢٠٠٧): معوقات تطبيق الجودة في التعليم العام من وجهة نظر المسؤولين والمشرفين التربويين ومديري المدارس في منطقة الباحة التعليمية ، دراسة مقدمة للمؤتمر الرابع عشر (الجودة في التعليم) في منطقة القصيم في المدة من ٢٨-١٤٢٨/٤/٢٩هـ.

٢٩. عالم ،توفيق علي ، وغالب ، ردمان محمد سعيد (٢٠٠٨) : التنمية لأعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي ،المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد (١).

٣٠. عبد الجواد، عصام الدين نوفل (٢٠٠٠): ضبط الجودة: المفهوم، المنهج، الآليات والتطبيقات التربوية، مجلة التربية، قطاع البحوث التربوية والمناهج بوزارة التربية بدولة الكويت، السنة (١٠)، العدد (٣٣).

٣١. العضاضي، سعيد بن علي (٢٠٠٨) : معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي "حالة تطبيقية جامعة الملك خالد"،المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي في الدول العربية ٢٤-٢٧ فبراير٢٠٠٨،المجلد (١).

٣٢. العلي ، احمد عبد الله (١٩٩٥): المكتبة المدرسية والمنهج المدرسي ، مصر ، مركز الكتاب للنشر.

٣٣. علي ، عاصم شحادة (٢٠١٠م) : تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعات ، مجلة الباحث ، العدد ٧ ، ٢٠٠٩م – ٢٠١٠م .

٣٤. مصطفى، أحمد ، والأنصاري محمد (٢٠٠٢): برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ، قطر ، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج .

٣٥. مصطفى، أحمد سيد (١٩٩٧): إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين، من بحوث مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، المنعقد في كلية التجارة ببنها ١١-١٢ مايو ١٩٩٧.

٣٦. المغربي، محمد عباس (٢٠٠٩): الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات إعداد المعلمين كوسيلة لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العام ، المنتدى الثاني للمعلم .

٣٧. مهدي، إبراهيم محمد (١٩٩٧): تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تصميم برامج التعليم التجاري، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، المنعقد في كلية التجارة ببنها، ١١-١٢ مايو ١٩٩٧م.

٣٨. النجار، فريد راغب (١٩٩٩) : إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ، أميرال للنشر والتوزيع ، القاهرة .

39. Hazzard, T(1993): The strengths and weaknesses of total Quality management in higher Education, New direction for Institutional research No, 71, Tom in higher Education, 18 No, 31.

40. Litire, E. (1962): Dictionaries dela langue Francais. Gollimard Hachette. Paris.

41. Longenker, C. & Scazzero, J. (1996): The Ongoing challenge of Total Quality Management, The TQM Magazine, vol.8,no.20.

42. Mason, Robin(2006):The University: Current Challenges and Opportunities, in "D'Antoni, Susan (Ed), the Virtual University: Models and Messages, Lessons from Case Studies, the United Nations Documents, France, IIEP, UNESCO.

43.Nighingale, P. &M. O Neil (1994): Achieving Quality Learning in Higher Education, London: Kigan .

44. Unesco (1998): Higher Education in the Twenty-first Century Vision Action, Arab Regional Conference on Higher Educational، What Higher Education wanted by the Arab States at the Sawn of XXIST Century ،Beirut: 2-5 March, 1998.

ملحق (١)

جامعة البصره

كلية التربيه للعلوم الانسانية

قسم العلوم التربويه والنفسية

م / استبانه

حضرة الأستاذ ..... المحترم

تحيه طيبه ...

يروم الباحث إجراء دراسة بعنوان **(معوقات تطبيق الجودة الشاملة في كلية التربية بجامعة البصرة من وجهة نظر عمادة الكلية ورؤساء الأقسام)** تحتوي هذه الاستبانه على مجموعه من الفقرات التي تمثل معوقات لتطبيق الجودة في كلية التربية ، يرجى وضع إشارة أمام الفقرة حسب التقدير الماثل أمام كل فقرة ولكم كل الشكر والتقدير . الباحث

أولا : مجال المعوقات التنظيمية والإدارية	إعاقة كبيرة	إعاقة متوسطة	لا تمثل إعاقة
١. ضعف الحوافز المادية المقدمة للموظفين المتميزين في الكلية .			
٢. قلة دعم المؤسسات الحكومية لنظام جودة التعليم في الكلية.			
٣. عدم منح القيادات المسئولة عن إدارة الكلية السلطات والصلاحيات التي تمكنها من إحداث التغييرات المطلوبة .			
٤. بطء الاتصالات الإدارية داخل الكلية وتعقيدها.			
٥. ضعف أساليب اختيار أعضاء هيئة التدريس.			
٦. التشريعات المتعلقة بمحاسبة العاملين والمتعلقة بإثابتهم أو عقابهم على أدائهم غير فعالة أو واضحة.			
٧. عدم وضوح القوانين التي تنظم قبول الطلبة في الكلية.			
٨. لاتوجد في الكلية لوائح تشير إلى وجود وحدة أو إدارة لتقويم الأداء داخل الكلية.			

الفقرات	إعاقة كبيرة	إعاقة متوسطة	لا تمثل إعاقة
٩. ضعف الضوابط والقوانين التي تلزم العاملين بمراعاة معايير الجودة في كل جانب من جوانب العمل.			
١٠. تعقيد إجراءات الترقية العلمية في الكلية.			
١١. المركزية والروتين تعيقان تحقيق الجودة في الكلية.			
١٢. عدم وضوح معايير قياس الأداء في الكلية.			
ثانياً : مجال المعوقات التي تتعلق بدرجة وعى العاملين بالكلية بمفاهيم الجودة			
١٣. انخفاض مستوى وعي أكثر العاملين في الكلية بثقافة الجودة.			
١٤. غياب الخطة الواضحة بالكلية لتوعية الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بثقافة الجودة ودور كل فرد منهم في نجاحها.			
١٥. اعتقاد الكثيرين من العاملين في الكلية إن موضوع الجودة مسؤولية إضافية تثقل كاهلهم ولا توجد ضرورة للتحدث عنه أو الأخذ به.			
١٦. لا يحرص أكثر العاملين في الكلية على إتقان عملهم وعلى أهمية الأخذ بنظام الجودة وتفعيل ودورهم في ذلك.			
١٧.غياب الندوات والنشاطات التثقيفية بالكلية حول أهمية الجودة في التعليم.			
١٨. لا تمثل جودة الأداء المهني عاملا ذا أهمية كبيرة لدى الكثير من العاملين في الكلية.			
١٩. غياب الوازع الديني والأخلاقي لدى العاملين الذي يوجب إتقان العمل.			
٢٠. غياب الروح الوطنية لدى العاملين التي تقضي بالتفاني بخدمة الوطن من خلال إتقان العمل.			
ثالثاً : مجال المعوقات التي تتعلق بأعضاء هيئة التدريس			
٢١. لا يحرص بعض أعضاء هيئة التدريس على التطوير المستمر لأدائهم الأكاديمي والتقني.			
٢٢. انخفاض الإنتاجية الأكاديمية- كما وكيفا- لأعضاء هيئة التدريس.			
٢٣. انشغال أعضاء هيئة التدريس عن مهامهم الأساسية بإعمال أخرى لزيادة دخلهم ، ولو على حساب الوقت المخصص لأداء دورهم بوصفهم أعضاء هيئة تدريس.			
٢٤. اعتماد معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية على الطرق التقليدية في التدريس، المتمثلة باللمحاضرة التقليدية.			
٢٥. ضعف قدرة معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية على استخدام وسائل التقنية الحديثة وتوظيفها في العملية التعليمية.			
٢٦. لا يحرص معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية على تفعيل ساعات الأنشطة الطلابية أو الساعات المكتبية أو حتى تحديدها للطلبة.			
٢٧. انخفاض دافعية أعضاء هيئة التدريس للقيام بواجباتهم.			

الفقرات	إعاقة كبيرة	إعاقة متوسطة	لا تمثل إعاقة
٢٨. التقويم الذاتي لأداء معظم أعضاء هيئة التدريس بالكلية غير وارد في أذهانهم أو اهتماماتهم.			
٢٩. افتقاد معظم أعضاء هيئة التدريس لروح العمل الجماعي أو العمل بروح الفريق.			
٣٠. لا يراعي معظم أعضاء هيئة التدريس الشروط التي ينبغي إتباعها لتقويم الطلبة بصورة صحيحة وعادلة.			
٣١. ضعف العلاقات الإنسانية بين الأساتذة والطلبة.			
٣٢. تدنى مستوى اهتمام معظم أعضاء هيئة التدريس بأنشطة خدمة المجتمع وتنمية البيئة.			
٣٣. كثرة المنازعات والخلافات بين أعضاء هيئة التدريس حول المحاضرات والإشراف، مع غلبة المصالح الشخصية على كل ما من شانه أن يسهم في جودة العمل بالكلية.			
رابعاً: المعوقات التي تتعلق بالتجهيزات اللازمة لعملية التدريس			
٣٤. قاعات الدراسة غير مناسبة لأعداد الطلبة.			
٣٥. لا توجد أماكن كافية ومناسبة لتدريس بعض الدروس وإجراء التدريبات العملية.			
٣٦. خلو معظم قاعات الدراسة بالكلية من الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل الديتا شو(عارضة البيانات).			
٣٧. افتقار المكتبة للخدمات (الكتب و المراجع و خدمات الانترنت).			
٣٨. عدم كفاية الأجهزة والمختبرات اللازمة لتدريس بعض المقررات كمختبرات اللغات مثلا.			
٣٩.عدم ملائمة ظروف العمل (المكاتب و النادي و دورة المياه الصحية ، ..الخ)			
٤٠. عدم ملائمة أجهزة التبريد لحجم القاعات الدراسية .			
٤١. انقطاع التيار الكهربائي في الكلية في أثناء الدوام .			
خامساً: مجال المعوقات التي تتعلق بالمناهج والكتب الجامعية			
٤٢.معظم المقررات التي تدرس بالكلية ليس لها مفردات محددة.			
٤٣.أهداف المقررات الدراسية غير واضحة أو محددة.			
٤٤.جمود الخطط الدراسية ومقرراتها التقليدية وضعف ملاحقتها لمعطيات التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع.			
٤٥.محتوى المقررات قديم ويندرج تحت ما يسمى بتاريخ العلم.			
٤٦. لا توجد مواصفات محددة لنظام إعداد الكتب والمحاضرات.			
٤٧.اعتماد معظم أعضاء هيئة التدريس على المحاضرات غير المنشورة.			
٤٨.لا توجد مراجع ومصادر يمكن للطلبة الرجوع إليها للاستزادة.			
٤٩. تفتقر الكتب المقررة إلى الشروط الواجب توافرها في			

الكتاب الجامعي الجيد.			
سادساً: مجال المعوقات التي تتعلق بالطلبة	إعاقة كبيرة	إعاقة متوسطة	لا تمثل إعاقة
الفقرات			
٥٠.الزيادة الكبيرة في أعداد الطلبة في الكلية ، مصحوبة بضعف الإمكانات المادية، تمثل مصدراً لتدني معدلات الأداء .			
٥١.غياب الطلبة عن الاشتراك في صياغة التعليم والاستراتيجيات المناسبة لهم عل الرغم من أنهم هم العملاء الذين تسعى الكلية إلى خدمتهم.			
٥٢.انخفاض دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم وهو ما يمكن إرجاعه إلى إلغاء تكليف خريجي الكلية المتميزين للعمل بالتدريس .			
٥٣. ضعف إعداد الطلبة في مرحلة ما قبل الجامعة.			
٥٤. ضعف مواظبة الطلبة على حضور المحاضرات.			
٥٥. سيادة روح اللامبالاة لدى الكثير من الطلبة في التوجه نحو العمل الجاد والدؤوب.			
٥٦. ضعف مشاركة الطلبة في الكثير من الأنشطة التي تقدمها الكلية.			
٥٧. ضعف ثقة الكثير من الطلبة بأعضاء هيئة التدريس .			
٥٨. عدم رغبة بعض الطلبة في الانخراط بالعمل الجماعي.			

ملحق (٢)

قائمة بأسماء السادة المحكمين

١- الدكتور رفعت عبدالله جاسم / جامعة البصرة / كلية التربية –قسم العلوم التربوية والنفسية.

٢- الدكتور عياد اسماعيل / جامعة البصرة / كلية التربية – قسم الإرشاد التربوي.

٣-الدكتورة زينب فالح الشاوي / جامعة البصرة / كلية التربية –قسم العلوم التربوية والنفسية.

٤- الأستاذ المساعد زينب حياوي / جامعة البصرة / كلية التربية – قسم العلوم التربوية والنفسية.

٥- الدكتور علي شنان علي / جامعة البصرة / كلية التربية – قسم الإرشاد التربوي .

٦- الدكتور عبد السجاد عبد / جامعة البصرة / كلية التربية – قسم الإرشاد التربوي.

٧-الدكتور عبد القادر عبد الرحيم / جامعة البصرة / كلية التربية – قسم العلوم التربوية والنفسية.

٨-الدكتور عبد الكريم زاير الموزاني / جامعة البصرة / كلية التربية – قسم العلوم التربوية والنفسية.

٩- الدكتور نبيل كاظم نهير / جامعة البصرة / كلية التربية – قسم العلوم التربوية والنفسية.

١٠-الدكتورة ميساء عبد حمزة / جامعة البصرة / كلية التربية – قسم العلوم التربوية والنفسية.