

العلوم التربوية والنفسية



مجلة تصدرها الجمعية العراقية للعلوم التربوية والنفسية



السنة

٢٠١١

العدد

٧٨

مجلة

العلوم التربوية والنفسية

مجلة تصدرها الجمعية العراقية

للعلوم التربوية والنفسية

٢٠١١

العدد ٧٨

الهيئة الاستشارية

الاستاذ الدكتور : سعيد جاسم الاسدي

الاستاذ الدكتور : وهيب مجيد الكبيسي

الاستاذ المساعد الدكتورة: انعام لفته النداوي

مجلة علمية محكمة متخصصة

رقم الايداع في المكتبة الوطنية ببغداد ٢٦٢

ISSN 2077 – 8694 / لسنة ١٩٧٨

رئيس التحرير

الأستاذ المساعد الدكتور : سناء مجول فيصل

الهيئة الادارية

رئيساً	كامل علوان الزبيدي	الأستاذ الدكتور
عضواً	صبيح شهاب حمد	الأستاذ الدكتور
عضواً	ليلى عبد الرزاق نعمان	الأستاذة الدكتورة
عضواً	صاحب عبد مرزوك	الأستاذ الدكتور
عضواً	الأستاذ المساعد الدكتورة : سناء مجول فيصل	الأستاذ المساعد الدكتور
عضواً	أحمد لطيف جاسم	الأستاذ المساعد الدكتور
عضواً	داود عبد السلام صبري	الأستاذ المساعد الدكتور
عضواً	كمال محمد سرحان الخيلاني	المدرس الدكتور
عضواً	خديجة حيدر نوري	المدرس الدكتورة

كلمة العدد

يصدر العدد (٧٨) من مجلة العلوم التربوية والنفسية في الوقت الذي تتعزز فيه قدرات شعبنا في مواجهة التحديات الجديدة ، وفي الوقت الذي تتصاعد فيه عملية بناء العراق الجديد بكل الامكانيات المتاحة وبفضل الخبرات العراقية والكفاءات الفاعلة في المجتمع لتحقيق الاهداف التربوية ، وتشجيع البحث العلمي ، إذ ان البحوث التي تنشر في المجلة تمثل الجانب التربوي والنفسي والاجتماعي من حيث المنهجية ، ومواكبتها لروح العصر والتقدم التقني . وستبقى هذه المجلة الرائدة سباقة دوماً في نشر كل جديد في ميدانها .

هيئة التحرير

شروط النشر في مجلة العلوم التربوية والنفسية

- ان يكون البحث مطبوعا طباعة ليزرية ويرفق معه الفلوبي (الديسك).
- ان يكون الموضوع جديدا وغير منشور سابقا .
- ان لا تزيد عدد صفحات البحث (٢٠) صفحة .
- البحوث التي ترد من خارج القطر يتفق مع هيئة التحرير بشأن اجور القبول والنشر .
- ترسل الابحاث كافة الى خبراء لغرض التقويم، وعلى الباحث الاخذ بملاحظات المقوم عند ابلاعه بها، واجراء التقويمات والتصحيحات واعادة البحث الى سكرتارية التحرير .
- لا يجوز الاعتراض على التقويم، ولا يجوز المطالبة بكشف اسم الخبير .
- ترتيب البحوث بحسب ما تراه هيئة التحرير .
- يدفع مبلغ قدره خمسة وعشرون الف دينار عند استلام البحث.
- تنشر الابحاث كافة في الموضوعات التربوية والنفسية والاجتماعية .
- تعنون المراسلات كافة باسم سكرتير التحرير - جامعة بغداد / كلية الاداب / قسم علم النفس (مجمع البريد الطلابي - باب المعظم ص.ب. (٥٩٠٠٢) .

مجلة العلوم التربوية والنفسية مجلة علمية محكمة

فهرس العدد (٧٨)

الصفحة	الباحث	البحث	
٤٠-١	د. فيصل نواف عبدالله	استخدام وسائل الاتصال لتعزيز دور الجمهور في منع وقوع الجريمة	١
٩٨-٤١	أ.م. د. زينب فالح المشاوي أ.م.د. بتول غالب الناهي	قياس إدارة الجودة الشاملة لكلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر تدريسييها	٢
١٣٣-٩٩	د. هناء عبد الكريم حسن م.م. عبد الرسول مزهر رسول	تقويم أهداف الموضوعات التدريبية لدورات اعداد المشرفين التربويين والاختصاصيين الجدد	٣
١٩٠-١٣٤	م.د. أنور تقي توفيق	المهارات التدريسية اللغوية اللازمة لمدرسي اللغة العربية في الصف الأول المتوسط	٤
٢٣٨-١٩١	م. د. فاتن جمعة سعدون	علامات الزي واثرها في العرض المسرحي الموجه للأطفال	٥
٣٠٨-٢٣٩	م. فيصل يونس محمد	مصادر ضغوط الأداء المهني في المؤسسات الجامعية	٦
٣٤٨-٣٠٩	م.م. نوري سعدون عبد الله	تداعيات تناول المخدرات على الشباب دراسة ميدانية في مدينة الرمادي	٧
٣٩٩-٣٤٩	م.م. رنا صبيح عبود	اثر استخدام إستراتيجية الاستقصاء على تحصيل طلبة الصف الخامس الابتدائي في مادة الرياضيات	٨
٤٢٨-٤٠٠	م.م. ثناء عبد الودود عبد الحافظ	العنف اللفظي تجاه الأطفال من قبل الوالد وعلاقته ببعض المتغيرات المتعلقة بالأسره	٩
٤٧٠-٤٢٩	م.م. أنوار صباح عبد المجيد	اثر استخدام الاكتشاف الموجة في تحصيل تلاميذ الصف الرابع الابتدائي	١٠
٥١٣-٤٧١	م.م. حمزة جواد حسن حمدان	المخدرات نظرة اجتماعية (دراسة حالة)	١١
٥٥٤-٥١٤	امة الزهراء عبد محمد	المكونات الاجتماعية للمجتمع العراقي دراسة تاريخية اجتماعية ثقافية	١٢
٥٧٠-٥٥٥	Dr. Sebeeh J. Hassan Dr. A. Jalil A. M. Ahmad	Study of micellization and microemulsion formation for surface active agent in octanol and water mixture	١٣

**قياس إدارة الجودة الشاملة
لكلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر تدريسييها**

أ.م. د. زينب فالج الشاوي **أ.م.د. بتول غالب الناهي**

مستخلص البحث

قياس إدارة الجودة الشاملة لكلية التربية

تهدف الدراسة الحالية للكشف عن معايير اداء الجودة الشاملة في كلية التربية من وجهة نظر التدريسيين، وقد استخدمت الباحثتان المقياس الذي أعده (الموسوي، ٢٠٠٣) والذي يتكون من (٤٨) فقرة مقسمة إلى أربعة مجالات أساسية في إدارة الجودة الشاملة، يوضع (١٢) فقرة لكل مجال وهذه المجالات هي: ١- تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي. ٢- متابعة عمليات التعليم والتعلم وتطويرها. ٣- تطوير القوى البشرية. ٤- اتخاذ القرار وخدمة المجتمع.

وبعد استخراج صدف وثبات المقياس ثم تطبيقه على عينه بلغ عددها (١٥٥) تدريسياً وتدرسية في مختلف أقسام كلية التربية في جامعة البصرة. وقد أظهرت نتائج الدراسة ان متطلبات الجودة في كلية التربية لم تتحقق بحدودها الدنيا وعلى مستوى المجالات الأربع بصورة عامة وعلى مستوى فقرات كل مجال.

وفي ضوء النتائج توصي الباحثتان بضرورة الالتزام بمعايير الجودة الشاملة وتوظيف مبادئها وأفكارها في مؤسسات التعليم العالي في الجامعات العراقية لغرض تطوير عمليات التعليم وتحسين مخرجاته وتجويد مؤسساته.

مشكلة البحث:

لقد كانت الجامعات في تاريخ الإنسانية وما زالت في الكثير من بلدان العالم مركز إشعاع، بل كانت مركزاً أنشأت حوله مدن وتكونت لخدمته مؤسسات. من هنا كان من اللازم تعهد الجامعات بالتطوير المستمر والحرص على تحقيق مستويات من الجودة ترضى عنها الشعوب وتضمن لها الوفاء بالرسالة التي من أجلها أنشأت الجامعة. (الشرييني، ١٩٩٨، ص ١٨)

ومن بين كليات الجامعة ومعاهدها ومؤسساتها تقف كليات التربية، أو ينبغي ان تقف في موقع خاص، إذ هي مسؤولة عن أهم وأخطر قطاع من قطاعات التنمية، وهو التنمية البشرية، اذلا جدوى من بناء المدارس وتزويدها بكافة الإمكانيات العلمية والمادية والفنية إن افتقرت إلى مدرس كفاء يستثمر هذا كله (الخطيب، ٢٠٠٢، ص ٣٤).

ولهذا لا بد من تطوير كليات التربية في أي جامعة لعدد من المبررات والتي من أهمها:

١- إن المجتمع المعاصر يشهد طفرة من حيث التقدم العلمي والتكنولوجي مع اضطراد المعرفة وتسارع حركة الأحداث مما يستوجب الارتقاء بأداء المعلم حتى يتسق مع هذا التقدم ومواكب حركته. غير أن الوضع الحالي لكليات التربية يفتح مجال التشكيك في قدرتها بصورتها الحالية على أن تُخرج المعلم المنشود بالمواصفات المنشودة.

٢- تعدد عمليات التدريب بسبب كثرة المتغيرات التي تؤثر في فاعليتها سواء ما يعزى فيها للقطاع التعليمي نفسه (معلم، متعلم، بيئة التعلم) أو ما يعزى للمجتمع وما يعتريه من متغيرات، مما يفرض ضرورة توفير مجموعة من الكفايات لدى المعلم تيسر له التعامل بكفاءة مع هذه المتغيرات جميعها مما يلقي بالتالي

المسؤولية على كليات التربية كي تعيد النظر في برامجها لتنمية الكفايات الجديدة حيث تشير الدراسات التربوية إلى أن ثمة فجوة قائمة بين الأطر النظرية التي تقدم للطلاب في كليات التربية وما يدور في المدارس.

٣- تدني المستوى النوعي للتعليم الجامعي بشكل عام وكليات التربية بشكل خاص بسبب التوسع السريع في إعداد المقبولين وضعف الموارد المخصصة لكليات التربية وتدني المستوى الأكاديمي لبعض أعضاء هيئة التدريس وازدحام قاعات التدريس وكذلك ضعف اهتمام الطلاب وقلة دافعيتهم. (البندري وطعيمه، ٢٠٠٨، ص ٣٢٣-٣٢٦)

مما تقدم فإن مشكلة البحث الحالي يعبر عنها السؤال الآتي:-

- إلى أي مدى تتحقق معايير الجودة ومؤشرات التمييز والتطوير في جامعة البصرة/كلية التربية.

ومما لا شك فيه ان التعبير عن مشكلة البحث الحالي وفي ضوء المبررات السابقة ولعدم وجود بيانات نستطيع من خلالها رصد نقاط القوة والكشف عن نقاط الضعف في الجوانب المختلفة لأداء كلية التربية للتأكد من مطابقتها أدائها للمعايير المتمثلة في إدارة الجودة الشاملة من أجل الحكم على كفاءتها وتقييمها من منظور التطور والتمييز، جعل الباحثان تميلان الى الاهتمام بهذه المشكلة وبحثها .
أهمية البحث والحاجة إليه

لم تكن قيمة رأس المال البشري في أي يوم من الأيام أكثر أهمية مما هي عليه الآن .. مما أعطى التعلم كمؤسسة مجتمعية مسؤولة عن تنشئة وتنمية الإنسان، شأناً عظيماً ومكانة خاصة من بين غيرها من المؤسسات، وجعل للتعليم أبعاداً

قومية تتحدد في ضوءها مسارات المستقبل بل يتوقف عليها وجود المجتمع ذاته
(البيلاوي، ٢٠٠٨، ص ٢٠).

إن المجتمعات المتقدمة في الوقت الحاضر توصف على إنها مجتمعات
الموضة (Knowledge Societies) والتي تمثل مركز القوة في العالم،
ولمؤسسات التعليم العالي (الجامعات) الدور الرائد في خلق تلك المعرفة وتطويرها
ونشرها وتوظيفها في معالجة مشاكل الحياة المعاصرة في تلك المجتمعات
(الثبيتي، ٢٠٠٠، ص ٢١٢) وبتزايد الاهتمام بالتعليم العالي باستمرار منذ اواسط
القرن العشرين، تيمناً بالدور الذي يمكن ان يمثله في عمليات الإنماء الوطني
الاقتصادي والاجتماعي والثقافي والسياسي، إذ أضحي التعليم العالي الحصان الأول
في السباق العالمية لكسب مزيداً من المعرفة المتطورة وتطبيقاتها وبالتالي الحصول
على مزيد من النفوذ في عصر (المعلوماتية) والابتكارات العلمية والأبداعات
الفكرية، ولقد تحولت الطبيعة البشرية بواسطة الثقافة إلى قوة إنتاجية خاصة
ومتطورة (صيادوي، ١٩٨٨، ص ٢٣٥) فلم تعد مؤسسات التعليم العالي مجرد
أجهزة مؤتمنة على التراث المعرفي وعلى نقله إلى الاجيال الصاعدة بل اصبحت
اجهزة فاعلة في تطوير المعرفة وفي تنمية المجتمع وتطويره والارتقاء بفكر أفراد
(المغربي، ٢٠٠٧، ص ١٨).

من هذا المنظور الوظيفي للمعرفة أصبحت مؤسسات التعليم العالي في الوقت
الحاضر مطلوبة أكثر من أي وقت مضى بالإستجابة والتفاعل مع ظروف
ومتطلبات مجتمعاتها وتلبية الاحتياجات التنموية لتلك المجتمعات في شتى المجالات
(الشربيني، ١٩٩٨، ص ٤١٠). إذ شهد التعليم العالي في العقد الأخير عدداً من
التغيرات المتلاحقة أسقطت بعضاً من المفاهيم الحاكمة واستبدلتها أو أعادت
صياغتها من جديد، ومن هذه المفاهيم التي أصبحت أكثر قبولا وانتشاراً وبدأ يتزايد

الاهتمام بها في مجال التعليم العالي ما يعرف بعالمية التعليم العالي (Internationalization in Higher Education) وقد ظهر هذا الموضوع كنتاج للعولمة التي هيمنت على كثير من مناشط الحياة في عالمنا المعاصر. (Lewis and Smith, 1994, P. 33).

فإذا كان البعض يرى أن في العولمة تدفقاً للتكنولوجيات، والاقتصاد والمعرفة والأفراد والقيم والأفكار، وانتقالها بين دول العالم المختلفة؛ فالعالمية في التعليم العالي تعد طريقة من الطرق التي من خلالها تستجيب الدولة لتأثير العولمة، وبالتالي فإن العلاقة بينهما ترابطية تكاملية، فالعولمة هي العامل المحفز بينما العالمية في التعليم هي نتيجة رد فعل ونتاج للعولمة وإن البعد العالمي في التعليم العالي يعد مكوناً رئيسياً في جميع أنظمة ضمان الجودة لمؤسسات التعليم وهو جزء من رسالة الجامعة/الكلية ومن الوظائف الرئيسية لها. كما يعتبر من العوامل التي تدرس من خلالها إجراءات تقييم ضمان جودة التعليم (عبد الرزاق، ١٩٩٨، ص ٢٥)

وتعتبر إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أصبحت مؤسسات الإنتاج تقوم بالتأكيد عليها وتطبيق برامجها وأنها توفر مناخ مناسب وتسمح بتوظيف واستغلال قدرات العاملين في المؤسسة، وهي عملية ممتدة لا تنتهي وتشمل كل مكون وكل فرد في المؤسسة، إذ تهدف لإدخالهم في منظومة تحسين الجودة المستمر وتركز على تلافي حدوث الأخطاء والتأكد من أن الأعمال قد أديت بالصورة الصحيحة من أول مرة لضمان جودة المنتج والارتقاء به بشكل مستمر (Henry, 1995, PP 5-) وقد حرصت العديد من مؤسسات التعليم العالي بدول العالم، المختلفة إلى تبني الجودة كمنحى ومنهج

للعمل، وهناك أسباب دعت مؤسسات التعليم العالي للاتجاه إلى ذلك، ولعل من أبرزها:

- ١- تنوع أهداف مؤسسات التعليم العالي.
 - ٢- التوسع في الطلب على التعليم العالي.
 - ٣- ظهور أنماط جديدة لمؤسسات التعليم (منظمات أو شركات متعاونة، مؤسسات متعددة الجنسيات).
 - ٤- تعدد بيئات التعلم (الكلليات، الجامعات، مراكز التعليم، المكتبات العامة، المنزل).
 - ٥- تنوع مستوى الشهادات والمؤهلات الدراسية الممنوحة.
 - ٦- خفض التمويل الحكومي والتوسع في التعليم العالي الخاص.
 - ٧- زيادة الطلب على انتقال الطلاب أو الأساتذة بين الجامعات بالدول المختلفة.
 - ٨- ظهور وسائط تعليمية جديدة. (Lewis and Smith, 1994, PP. 17-19)
- هذه التغييرات وغيرها التي شهدتها التعليم العالي وما تضمنه من انماط جديدة غير مألوفة من قبل دعت القائمين على هذه المؤسسات السعي لكسب ثقة العملاء، حيث وجدوا في مصطلح (إدارة الجودة الشاملة) الشائع الاستخدام بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية أفضل السبل لتحقيق أغراضهم لأقناع مؤسسات المجتمع المحلي وأفراده بجودة العمليات القائمة بها، وبظهور مفهوم عالمية التعليم العالي والتوسع في استخدامه وتطبيقه أصبحت الحاجة ملحة لاتجاه مؤسسات التعليم العالي إلى فحص جودة عملياتها في ضوء مبدأ العالمية وعدم الاقتصاد في التعامل مع قضايا ضمان الجودة على المستوى القومي فقط. (الشرفاوي، ٢٠٠٣، ص ٣٣).

ونتيجة لانتشار تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم في دول العالم المختلفة أزداد اهتمام الباحثين والدارسين ومراكز العلم به وقدموا الكثير من المساهمات التي تساعد على تبنيه وتطبيقه (القحطاني، ١٩٩٣، ص ٣٤). وقد اعتبرت إدارة الجودة الشاملة من أهم الموجات التي استحوذت على إهتمام الكبير من قبل المديرين الممارسين والباحثين والأكاديميين كإحدى الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة وقد وصفت بأنها الموجة الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب. ووجدت معظم الدراسات ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة، له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمة التي تطبيقها وذلك من خلال تحسين معدل الربحية وانخفاض التكاليف وتحسين الأداء المالي وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم. (Yonezawa, 2002, p. 35)

وتعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم العالي والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين (عصر الجودة) وتعد بريطانيا أول دولة اهتمت في تطبيق الجودة في التعليم العالي وهي الآن رائدة في هذا المجال. وقد تم تطبيق أساليب ونظريات إدارة الجودة في قطاع التعليم في الدول المتقدمة (الولايات المتحدة الأمريكية وانكلترا وغيرها) منذ الثمانينات حيث ثبتت فاعليتها واصبحت الجامعات والمدارس في تلك الدول تعتبر هذه النظم شرط أساسي للأداء المتميز ووسيلة لا بد منها لتجنب الأخطاء والمشاكل والعقبات التي قد تعيق العملية التربوية التعليمية (النجار، ١٩٩٩، ص ٢٤).

وقد تأسست وكالة ضمان الجودة في عام ١٩٩٧ في المملكة المتحدة لتأمين خدمات ضمان جودة مسنقلة ومتكاملة للتعليم العالي. وتعتبر الجامعات ومؤسسات التعليم مسؤولة عن المعايير والجودة الأكاديمية للشهادات العلمية والدرجات الأكاديمية الأخرى التي تمنحها وتدرج هذه المسؤولية تحت ما يسمى ضمان

الجودة الداخلية بينما تتحمل وكالة ضمان الجودة مسؤولية ضمان الجودة الخارجية من خلال الحكم على مدى كفاءة الجامعات والمعاهد في الوفاء بالتزاماتها كما تؤدي دور تحفيز وتشجيع الجامعات والمعاهد على مواصلة تحسين أسلوب إدارتها للمعايير والجودة. (وادي، ٢٠٠٩، ص ٢٣)

أن مؤسسات التعليم العالي والجامعي العربية تواجه تحديات وتهديدات بالغة الخطورة نشأت عن المتغيرات التي غيرت شكل العالم وأوجدت نظاماً عالمياً جديداً يعتمد العلم والتطوير على تقنيات عالية التقدم والتفوق الأمر الذي لا يدع محالاً للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لمؤسسات التعليم العربية القدرة على تجاوز مشاكلها ونقاط الضعف فيها (ماضي، ١٩٩٥، ص ٥٨).

وحيث ان هناك قناعة في الأوساط الاجتماعية الأكاديمية في الوطن العربي مؤداها ان إدارة الجامعات تفتقر إلى الكفاءة، وأن غالبيتها تعاني من انعدام الاستقلال الذاتي وضخامة الأنظمة والتعليمات وعموضها وتناقضها وتعدد المستويات أو الحلقات الإدارية الهرمية في كتابة التقارير والضبط الإداري، فالقرارات يتم اتخاذها على أعلى مستوى في قمة الهرم الإداري وإهمال دور القيادات الإدارية والوسطى والتنفيذية، وأن معظم طاقات الجامعة تصرف على الأمور الروتينية (الخطيب، ١٩٩٩، ص ١٤).

وإن الجامعات العربية تبذل اليوم جهوداً مشهودة لمواكبة التغيرات الحادثة، وإذا كان بعض التقارير العالمية التي صنفت جامعات العالم المتقدم خلت من أي إشارة إلى جامعة عربية، ومع كل الآراء التي طرحت للدفاع عن جامعتنا العربية فإننا نعتقد ان الجامعة او مؤسسة التعليم العالي العربية التي تسعى للالتحاق بركب التقدم وتخطط من الآن لتكون في وقت قريب ضمن جامعات العالم المتميزة، عليها أن تلتحق بمبدأ عالمية التعليم العالي، لأن دراسة عمليات إدارة الجودة الشاملة في

ضوء مبدأ العالمية يتيح الفرصة لتلك الجامعات في أن تصنع خطة مستقبلية للوصول إلى هدفها المنشود مع الحفاظ على ثقافتها وأوليتها الخاصة فدمج مبدأ العالمية التعليم ضمن ضمان الجودة بعد وسيلة تستطيع الجامعات العربية من خلالها تطوير أدائها وتحقيق أهدافها في أن تكون في وقت قريب ضمن جامعات العالم المتقدم. (Evans, 1995 P. 41).

وكلية التربية في جامعة البصرة تسعى جاهدة ومخلصة للتخلص من تبعات الماضي التي تجلت في مظاهر التخلف العلمي والاجتماعي والاقتصادي، وآمنت بأن العلم هو السلاح الوحيد الذي يجب استخدامه في مواجهة التحديات، وكما أنها لا بد أن تواكب حركات التطوير وأن تترجم شعارات التمييز والجودة إلى أساليب عمل حتى تلحق بركب التقدم وتجد لها على ساحته موقعا وعلى خريطته مساحة.

مما تقدم يمكن تحديد أهمية البحث الحالي فيما يلي:

- ١- اهتمام الهيئات الوطنية ومؤسسات التعليم العالي في تطبيق نظام الجودة الشاملة في الجامعات العراقية.
- ٢- حداثة موضوع إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في الجامعات العراقية بصورة عامة وجامعة البصرة بصورة خاصة.
- ٣- حاجة الجامعات العراقية للأخذ بالأساليب الحديثة في التطوير والإدارة وذلك لتتمكن من تحقيق مستوى عالي من الكفاءة والفاعلية.
- ٤- ابتعاد الكثير من الجامعات العراقية عن معايير الجودة الشاملة.
- ٥- توفير قاعدة بيانات علمية وإدارية في هذا المجال.

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى قياس إدارة الجودة الشاملة لأجل تقويم الأداء بقصد التوصل إلى أحكام قيمية للأنشطة والبرامج الجامعية من خلال استخدام مقياس

إدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر التدريسيين من أجل التأكد من أن المؤسسة (كلية التربية) تتحقق فيها شروط ومواصفات الجودة النوعية المعتمدة طبقاً للمعايير الموضوعية المعتمدة لدى مؤسسات التقويم.

حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي ب:-

بعينة من أساتذة كلية التربية في جامعة البصرة (من كلا الجنسين) للعام الدراسي ٢٠١٠/٢٠٠٩.

تحديد المصطلحات

١- الجودة **Quality**: يعرفها قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير بأنها محلية السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة. (البيللوي وآخرون، ٢٠٠٨، ص ٢١).

٢- الجودة الشاملة في التربية **Total Quality**: يقصد بها مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمول عن جوهر التربية بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع. (الشربيني، ١٩٩٨، ص ٢٢).

٣- إدارة الجودة الشاملة **Total Quality Management**: يعرفها معهد الجودة الفيديرالي بأنها تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من المرة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت مع الاعتماد على تقويم المستفيدين من معرفة تحسن الأداء. (الفحطاني، ١٩٩٣، ص ١٢).

٤- إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: وهي فلسفة شاملة للحياة وأداء العمل في المجال التربوي بأسلوب صحيح متقن وفق المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي وتطوير مخرجات التعليم. وأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة وفقاً لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم في باريس أيلول ١٩٩٨ مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي ان يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطة من (المناهج الدراسية، البحوث العلمية، البرامج التعليمية، الطلاب، المباني والمرافق والدورات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، التعليم الذاتي الداخلي، وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف لها دولياً) (الترنوري، ٢٠٠٩، ص٧).

٥- التعريف الإجرائي لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: وهي الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس (إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي) الذي أعده (الموسوي، ٢٠٠٣، ص١١٠). والتي يعبر من خلالها عن مدى تحقيق إدارة الجودة الشاملة من حيث (تهيئة متطلبات الجودة، ومفاهيم عمليات التعليم والتعلم وتطويرها، وتطوير القوى البشرية، واتخاذ القرار وخدمة المجتمع).

الفصل الثاني

الخلفية النظرية

إدارة الجودة الشاملة *Total Quality Management* :

لعل من المفيد تتبع منشأ الجودة كمفهوم، وهي أحد الفروع الهامة بعلوم الإدارة الحديثة ويرجع تاريخ استخدامها إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية حيث طبقت اليابان أسس الجودة على الصناعة فأحدثت طفرة هائلة، تلتها الولايات المتحدة الأمريكية في الخمسينات من القرن الماضي، ثم تطرقت أسس الجودة إلى كل الأنشطة والمهن في جميع أنحاء العالم ومنها التعليم.

ويعتبر عقد التسعينات هو عقد الجودة الشاملة بينما كانت السبعينات والثمانينات عقدي الكفاية (Efficiency) والفاعلية (Effectiveness) ومفهوم الجودة يشير إلى ثقافة جديدة في التعامل مع المؤسسات الإنتاجية لتطبيق معايير مستمرة ليس فقط لضمان جودة المنتج بل أيضاً جودة العملية التي يتم من خلالها المنتج. (حجي، ٢٠٠٠، ص ٣٣٠)

وهو مفهوم وارد أساساً إلى التعليم من الصناعة ويركز على تحديد الجودة بأنها ملائمة الهدف، أي أن تحديد جودة المنتج بملائمة الأهداف المحددة من قبل. (مذكور، ٢٠٠٠، ص ٢٢).

وترجع نشأة هذا المفهوم في مجال إدارة الأعمال، الصناعة والتجارة إلى ثلاثة من علماء الرياضيات في الولايات المتحدة الأمريكية وهم:

أدوارد ديمينج Edwards Deming

والتر سيوت Walter Sewhat

جوزيف جوران Jeseph Juran

ويقصد بمبادئ الجودة فلسفة شخصية وثقافة أو مناخ تنظيمي يوظف مفايسس ومؤشرات علمية وأساليب إدارية منظمة وتآزر كبير في سبيل تحقيق رسالة المؤسسة وهذه التسعة مبادئ هي:

- ١- الرؤية، الرسالة، والتحديد المسبق للمخرجات.
- ٢- الركون إلى أنظمة معينة.
- ٣- القيادة التي تخلق ثقافة الجودة.
- ٤- نمو الفرد بشكل منظم.
- ٥- قرارات تصدر عن معلومات وحقائق.
- ٦- تفويض إصدار القرار.
- ٧- التآزر بين الجميع.
- ٨- التخطيط للتغير.
- ٩- القيادة التي تدعم ثقافة الجودة. (طعيمه، ٢٠٠٨، ص ٥٨)

وإن الهدف الأساس من تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفوائدها في الشركات والمؤسسات هو:

- ١- خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.
- ٢- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعمل.
- ٣- تحقيق الجودة وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء. (السفاف، ٢٠٠٥، ص ٢٥)

وتعد عملية إدارة الجودة الشاملة بخمس مراحل أساسية:

أولاً: مرحلة اقتناع وتبني الإدارة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة وفي هذه المرحلة تقرر إدارة المؤسسة رغبتها في تطبيق نظام إدارة الجودة ومن هذا المنطلق البدء بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند إليها.

ثانياً: مرحلة التخطيط وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام.

ثالثاً: مرحلة التقويم: وغالباً ما تبدأ عملية التقويم ببعض التساؤلات الهامة التي يمكن في ضوء الإجابة عنها تهيئة أرضية مناسبة للبدء في تطبيق نظام الجودة الشاملة.

رابعاً: مرحلة التنفيذ وفي هذه المرحلة يتم اختيار الأفراد الذين سيعهد إليهم بعملية التنفيذ ويتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

خامساً: مرحلة تبادل ونشر الخبرات، وفي هذه المرحلة يتم استثمار الخبرات التي يتم تحقيقها من تطبيق نظام الجودة الشاملة. (طعامنه، ٢٠٠١، ص ٩٨)
متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية:

- ١- القناعة الكاملة والتفهم الكامل والالتزام من قبل المسؤولين في المؤسسة التربوية.
- ٢- إشاعة الثقافة التنظيمية الخاصة بالجودة في المؤسسة التربوية.
- ٣- التعليم والتدريب المستمرين لكافة الأفراد.
- ٤- التنسيق وتفعيل الاتصال بين الإدارات والأقسام المختلفة.
- ٥- مشاركة جميع الجهات وجميع الأفراد العاملين في جهود تحسين جودة العملية التعليمية.

٦- تأسيس نظام معلوماتي دقيق وفعال لإدارة الجودة في المؤسسة التعليمية.
(Van, 1997, PP. 52)

وإن مفهوم الجودة وفقاً لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس في أكتوبر (١٩٩٨) ينص على أن يشمل على وظائف التعليم وانشطته والتي هي:

- ١- المناهج الدراسية.
- ٢- البرامج التعليمية.
- ٣- البحوث العلمية.
- ٤- الطلاب.
- ٥- المباني والمرافق والأدوات.
- ٦- توفير الخدمات للمجتمع المحلي.
- ٧- التعلم الذاتي الداخلي.
- ٨- تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً.

(محمد، ٢٠٠٩، ص ١٩)

الأسباب التي تدعو التربويين إلى الأخذ بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

- ١- إيجاد آلية متطورة لتطوير إدارة المؤسسة التعليمية، بحيث تصبح إدارة المؤسسة إنموذجاً لسائر المنظمات في الإدارة، وإن نتيج هذه الآلية القدرة على تحديد إنتاجية العمل سواء على مستوى المؤسسة التعليمية أو على مستوى أداء الأفراد فيها.

- ٢- إن نظم المؤسسات التعليمية بطبيعتها تميل إلى السكون والاستقرار وبالتالي يقاوم العاملون فيه التطوير والتحديث، وغالباً ما يتم تطوير نظم التعليم مؤسساته من خارج النظام وقد أدى ذلك إلى تدخل خبرات قد تكون غير مؤهلة أو خبيرة للقيام بعمليات تطوير مؤسساتهم واستخدام النماذج الحديثة في التطوير وتطبيقاتها وإن بتملصوا من كثير من الصفات البيروقراطية، الجمود، الافتقار إلى الحماس وانعدام المنافسة.

٣- تشير معظم الدراسات إلى ان أغلب المشكلات الجذرية في التعليم هي مشكلات تنظيمية تتبع من المجتمع الدراسي، وأياً كان نوع هذه المشكلات بإيجاد حل لها يتطلب إقناع ومشاركة العاملين في المؤسسة التعليمية لمواجهتها، وبدون نظام منطقي فعال لحل المشكلات فإن مواجهتها تصبح محاولة لإيجاد حل جزئي محتمل النجاح وقابل للفشل في أكثر الحالات.

٤- يتيح الأخذ بنظم الجودة الكشف عن مواطن الضعف في النظام التعليمي وتحديد المناطق التي تحتاج إلى تدخل في النظام كما أنها تساعد على وضع تطبيق المعايير التي تنبئ بحدوث الأخطاء للبحث عن أساليب لمواجهتها لمنع الخطأ قبل وقوعه أو العمل بدون أخطاء. (طعيمة، ٢٠٠٨، ص ٥٥)

مؤشرات غياب الجودة في مؤسسات التربية والتعليم:

- ١- تدني دافعية الطلاب للتعليم.
 - ٢- تدني تأثير الطالب بالتربية المدرسية.
 - ٣- زيادة عدد حالات الرسوب والتسرب.
 - ٤- تدني دافعية المدرسين للتدريس.
 - ٥- زيادة الشكاوى من جميع أطراف العاملين في المؤسسة التعليمية.
 - ٦- تدني رضا المؤسسات التعليمية كالمعاهد والجامعات.
 - ٧- تدني رضا أولياء الأمور عن التحصيل العلمي لأبنائهم.
 - ٨- تدني رضا كل مرحلة تعليمية عن مخرجات المرحلة التعليمية التي سبقتها.
 - ٩- تدني رضا المجتمع. (البيلاوي، ١٩٩٦، ص ٣١)
- مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

تعني الأوجه الدلالية لمفهوم الجودة وعناصرها في مؤسسات التعليم العالي مدى توافق مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل.

وهذا التلاؤم الذي لا يتم ما لم تتوفر عناصر ومواصفات الجودة: (مدخلات وعمليات، ومخرجات التكوين والتغذية الراجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة) وهذه العناصر يجب أن تكون في انساق مندمج مشبع للحاجات وملبي لتوقعات الأفراد والطلبة والآباء وكل الجهات المنتفعة بالتعليم العالي. (Biggs, 2001, P65)

ولذلك يستدعي تدبير معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي ممارسة تربوية وأسلوباً إدارياً للتحسين المستمر، وعليه تكون محددات عناصر الجودة مشكلة في توافر وتفاعل العناصر التالية:

- ١- رأي واحتياجات المستفيد.
 - ٢- متطلبات المجتمع والقوى الخارجية.
 - ٣- وجود رؤية استراتيجية في التدبير الإداري لمؤسسة التعليم العالي.
 - ٤- تحديد الأهداف.
 - ٥- خلق جو مناسب لتفاعل كامل العمليات والأنشطة الإجرائية حيث يؤمن ذلك مرونة في انتقال المعلومات ووضوح النتائج والمخرجات. ويتجسد تفاعل عناصر الجودة الشاملة على:
 - ١- مستوى المؤسسة: ويشمل التخطيط الاستراتيجي وتحديد الأهداف والمقاييس العامة والعمليات الأساسية، وتعيين الأساتذة وكافة المتدخلين في تحريك وتفعيل العمليات التكوينية بحسب الاختصاصات الإدارية والعلمية.
 - ٢- مستوى الإجراء: يتضمن دراسة الإجراءات التي تشمل سير وكيفية العمل، حيث ان معظم عمليات التطوير والتحسين على الأداء تتم في هذا المستوى.
 - ٣- مستوى الأفراد: لقياس أداء الأفراد للمهام الموكلة إليهم وإعدادهم لأداء مهام التفاعل ومرافقتها، ومدى خبرة ومهارة العاملين في أداء هذه المهام.
- (الفاتحي، ٢٠٠٩، ص ٢٥).

ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

وهي ضمان السيطرة الشاملة على الجودة حتى تجري بصورة فعالة أو بالأحرى تتحقق معايير وتوصيفات تفاعل العمليات التكوينية وفق أجندة دقيقة محددة الأهداف الإجرائية مع حسن تصميم العمليات وجودة التدبير الإداري والتحكم في الأسلوب والطرائق لمنع الانحرافات والأخطاء المعرّقة لتحقيق مخرجات مطابقة لمعايير الجودة المعمول بها.

ضبط الجودة: QC وتعني تصميم معايير مخططة وفق بيئة التعليم العالي، وتنفيذ جملة من المقاييس للفحص والاختبار والمقارنة بالمعايير للتأكد من التوافق مع المواصفات واتخاذ الإجراءات التصميمية، وعليه فإن ضبط الجودة يعني الكشف عن الاختلالات بعد حدوثها خاصة تلك التي أعاقت تحقق سمات الجودة المنشودة في مخرجات التعليم العالي. (السلي، ١٩٩٦، ص٦٨)

السيطرة على الجودة بالتعليم العالي: TQC:

وهي عملية نظامية يتم من خلالها قياس الجودة المتحققة فعلياً ومقارنتها مع المعايير وتصحيح الانحرافات. ومحاور الجودة لا تقتصر على جانب دون الآخر في بيئة مؤسسات التعامل، بل تشمل بصورة مندمجة ومتكاملة لكامل عناصر المنظومة التكوينية، أي جودة التأطير لكامل عناصر المنظومة التكوينية، أي جودة التأطير، وجودة كفاءات أستاذ التعليم الجامعي، وجودة الطالب لحظة دخوله إلى مؤسسة التعليم العالي، وجودة المناهج التكوينية، وجودة تدبير وتسيير مؤسسات التعليم العالي وملاءمة التجهيزات اللوجستية، والوسائل التكنولوجية والمباني .. لضمان سيرورة العمليات. (Zelchner, 1996, P. 17).

وإن تفاعل هذه العناصر يمر عبر ثلاثة مكونات رئيسية هي:

- ١- الأهداف: أهداف استراتيجية عمل مؤسسات التعليم العالي.
 - ٢- تصميم المدخلات والمخرجات للمؤسسة وتحديد البدائل للإجراءات بما يتناسب مع النتائج المرجوة.
 - ٣- التدبير الإداري: صياغة أهداف كل إدارة بشكل يتماشى مع الأهداف العامة للمؤسسة وتوزيع الموارد بحيث تتناسب الموارد البشرية مع طبيعة احتياجات كل إدارة بناءً على آليات تحديد قياس الأداء. (Zairi, 1993, P. 13)
- أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:
- تواجه الجامعات ومراكز المعلومات وجميع مؤسسات التعليم العالي المختلفة موجة من التحديات متمثلة في انخفاض الإنتاجية وزيادة التكاليف، ونقص الموارد المالية وتبنى أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة، وكذلك تدني مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. (Yonezawa, 2002, P. 43)
- ومواجهة هذه التحديات أو التغلب عليها أمراً في غاية الأهمية، لا لتتمكن هذه الجامعات من المنافسة فقط بل لتتمكن من البقاء لذلك لابد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة لتحسين مستويات الجودة وذلك لتحقيق عدد من الفوائد:

- ١- تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة.
- ٢- تطوير المهارات القيادية والإدارية لقيادة المؤسسة التعليمية.
- ٣- تنمية مهارات ومعارف واتجاهات العاملين في الحقل التربوي.
- ٤- التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات.
- ٥- العمل المستمر من أجل التحسين والتقليل من الأهدار الناتج عن ترك الجامعة أو الرسوب.

٦- تحقيق رضا المستفيدين وهم (الطلبة، اولياء الأمور، المدرسين).

٧- الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة.

٨- تقديم الخدمات بما يشبع حاجات المستفيد الداخلي والخارجي.

٩- توفير أدوات ومعايير لقياس الأداء.

١٠- تخفيض التكلفة مع تحقيق الأهداف التربوية في الوسط الاجتماعي.

(عفيفي، ١٩٩٧، ص ٨٢)

معيار الجودة:

المعيار: وهو عبارة عن وثيقة تصدر نتيجة إجماع يحدد المتطلبات التي يجب ان يفي بها منتج، أو عملية أو خدمة، تصادق عليها جهة معترف بها. فعلى مستوى الشركة أو المنظمة يكون الهدف الأساس من توحيد المعايير هو زيادة ربحية الشركة أو المنظمة، اما على المستوى الدولي فيكون الهدف هو ترويج التجارة بين البلدان وإزالة العوائق الفنية التي تقف في وجه التجارة وحماية الصحة والسلامة والبيئة في الوقت الذي يحدد فيه معيار المنتج المتطلبات التي يجب توفرها ليكون المنتج صالحاً للاستخدام. ويتضمن نظام الجودة لمنظمة ما الهيكل التنظيمي والإجراءات والعمليات والمصادر المطلوبة لتنفيذ نظام إدارة الجودة لتحقيق أهداف الجودة. (كاظم، ٢٠٠٠، ص ٢٣)

نظام الجودة - الأيزو ISO:

تعني كلمة الأيزو وهي كلمة أغريقية (المعدل أو المساوي) ولقد أنشئت هذه المعايير من قبل المؤسسة الدولية للمعايير والتي تعتبر بدورها شبكة مؤلفة من عدة مؤسسات وطنية للمعايير تابعة (١٤٨) دولة ويقع المركز في مدينة جنيف السويسرية.

بدأت الأيزو رسمياً في شباط عام ١٩٤٧ بهدف توحيد معايير الجودة في الصناعة والإنتاج في جميع أنحاء العالم، وبالتالي يتوفر إطار مرجعي يجمع بين الموردين والزبائن في عالم التجارة والأعمال. يوضع حالياً على المنتجات رمز ورقم الأيزو. ويتم مراجعة المعايير وتحديثها كل ٥ سنوات. (ويليامز، ١٩٩٩، ص ٣١)

تأتي المعايير على شكل فصول يتفرع عن كل منها عناصر ولكل عنصر محتواه الخاص. يعتبر الأيزو ٩٠٠٠ والأيزو ١٤٠٠٠ أشهر فصيلتين من فصول معايير الأيزو ويسميان معايير الإدارة العامة الشاملة، والأيزو ٩٠٠٠ هو نظام لأدارة الجودة بينما الأيزو ١٤٠٠٠ هو مظام لإدارة البيئة. ويتضمن الأيزو ٩٠٠٠ ما يلي:

- ١- الأيزو ٩٠٠١ (ويتضمن ٢٠ عنصر) ويختص بالمؤسسات التي تقوم بالتصميم والتطوير والإنتاج والخدمات.
- ٢- الأيزو ٩٠٠٢ (ويتضمن ١٩ عنصر) ويختص بالمؤسسات التي تقوم بالإنتاج والخدمات.
- ٣- الأيزو ٩٠٠٣ (ويتضمن ١٦ عنصر) ويختص بالورش الصغيرة التي لا تصمم منتجاتها بل تقوم بعملية التجميع.
- ٤- الأيزو ٩٠٠٤: ويتضمن على أدلة الخدمات المختصة بنظام الأيزو.

(Becker, 1993, PP. 22-38)

الدراسات السابقة:

بالرغم من ان الدراسات التي تناولت موضوع الجودة الشاملة في حقل التربية لم تبرز إلى الوجود سوى في بداية التسعينات من القرن الماضي إلا أن

هناك عدد من الدراسات التي تناولت فلسفة إدارة الجودة الشاملة ومبادئها ومعاييرها ونتائج تطبيقها في مجال الصناعة وإدارة الأعمال ومن أول هذه الدراسات:

- دراسة الزامل (١٩٩٣) التي تناولت إدارة الجودة الشاملة في البيئة السعودية، وكانت تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى المام المنظمات والشركات بمفاهيم إدارة الجودة ومبادئها وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن ٤٢% من المنظمات السعودية تطبق مفهوم إدارة الجودة وأن ٢١.٥% منها تخطط لتطبيق هذا المفهوم. (الزامل، ١٩٩٣، ص ١٩)

- وقد هدفت دراسة درباس (١٩٩٤) والتي كانت تحت عنوان (إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الأفادة منها في القطاع التعليمي) إلى إمكانية تطبيق نماذج لإدارة الجودة الشاملة والتي كانت مطبقة في الولايات المتحدة الأمريكية في قطاع التعليم السعودي. وتوصلت الدراسة إلى انه يمكن تطبيق نماذج من إدارة الجودة في التعلم السعودي وأوصت الدراسة بالبده في تدريس مفاهيم وأساليب إدارة الجودة في التعليم الثانوي والجامعي والعمل على إنشاء أقسام لإدارة الجودة الشاملة تكون ملحقه بإدارات التعليم العام. (درباس، ١٩٩٤، ص ١٦)

- كما أشارت دراسة الكيلاني (١٩٩٨) (التخطيط للتغيير نحو إدارة الجودة الشاملة في مجال الإدارة التعليمية في مصر). التي هدفت إلى وضع خطة تهدف إلى إحداث تغيير في الإدارة التعليمية نحو إدارة الجودة الشاملة، وقد كانت نتائج هذه الدراسة تشير إلى أن عملية التخطيط لإدارة الجودة تمر بعدد من المراحل وهي أولاً المرحلة التمهيديّة وتشمل التعريف بثقافة إدارة الجودة والمرحلة الثانية تقدير الحاجات والتوصل إلى الولوجيات (تحديد المتطلبات) وثالثاً مرحلة بناء الخطة وإجراءات التنفيذ ثم المرحلة النهائية وتأتي الرقابة، وقد أوصت الدراسة

بتبني الخطة وإدخال إدارة الجودة الشاملة في مجال التربية. (الكيلاني، ١٩٩٨، ص ٥)

- وبينت دراسة أجراها تان (Tan 1998) والتي كان هدفها التحقق من الصدق البنائي لإداه صممها الباحث لقياس إدارة الجودة الشاملة في بعض مؤسسات التعليم العالي بولاية مينيسوتا الأمريكية حيث أعد الباحث (١٤٠) بنداً على أساس تصورات (ديمينج) وبعد التحقق من صدق المحتوى لهذه البنود قام الباحث بتقليصها إلى (٨٤) بنداً، وطبق المقياس على عدد من الجامعات والمعاهد حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن عدد كبير من هذه المعاهد والجامعات قد تبنت مبادئ الجودة الشاملة وشرعت في تطبيقها في سياق عملها اليومي وحققت بعض الإنجازات في هذا المجال. (Tan, 1998, P. 58)

- وأشارت دراسة ناجي (١٩٩٨) والتي كانت تهدف إلى التعرف على مفاهيم وأساليب إدارة الجودة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي في الأردن أذ طبقت الدراسة في جامعة عمان الأهلية، وكانت النتائج لهذه الدراسة ان مستوى رضا طلبة جامعة عمان كان مرتفعاً فيما يخص تجهيزات الجامعة، ومنخفضاً بالنسبة للمخطط الدراسي، والكادر الأكاديمي والأنظمة والتعليمات الداخلية.

(ناجي، ١٩٩٨، ص ١٣)

- وهدفت دراسة (الموسوي ٢٠٠٣) إلى تطوير اداة موضوعية لقياس درجة استيفاء مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعلم العالي في دولة البحرين حيث تضمن المقياس في صورته النهائية (٤٨) فقرة تغطي ٤ مجالات أساسية في إدارة الجودة وفي ضوء نتائج الدراسة التي طبقت على أساتذة جامعة البحرين للتأكد من صدق وثبات المقياس وإمكانية تطبيقه على مؤسسات التعليم العالي لغرض تطوير عمليات التعليم والتعلم وتحسين مخرجات التعلم.

(الموسوي، ٢٠٠٣، ص ٨٧)

وفي دراسة لمجلة الأيكو نمست (٢٠٠٥) اشارت إلى ان التعليم العالي فسي الولايات المتحدة الأمريكية أفضل نظام تعليم في العالم وعزت الأسباب إلى:
١- الاستقلالية النسبية عن الدولة.
٢- روح المنافسة بين الجامعات.
٣- جعل العمل الأكاديمي ونواتجه ملائمة ومفيدة للمجتمع. (وادي، ٢٠٠٩، ص١٨)

وبينت دراسة (عبده ٢٠٠٨) التي هدفت إلى التعرف على معايير الجامعات اليمنية وقد استخدم الباحث مقياس للتصرف على مدى مطابقة الجامعات لمعايير الجودة الشاملة وقد أظهرت النتائج أن جميع الإداريين في الجامعات اليمنية ان هناك عدم وضوح في معايير الاعتماد و ضمان الجودة ويرجع ذلك لضعف ثقافتهم بمفهوم الجودة ولعدم وجود دورات تدريبية وتعريفية بهذا المفهوم. (محمد عبده، ٢٠٠٨، ص١٤).

من خلال طرح الدراسات السابقة يستنتج ما يلي: -

تحقيق الدراسات السابقة على ان هناك مجموعة من الخطوات التنفيذية التي يجب اتخاذها لأخذ بنظر الجودة في التعليم العالي والتي من اهمها:

١- التفهيم العميق لأدراك كلفة الجودة والتي هي كلفة التغيير المستمر وتفهم متطلباته.

٢- رغبة العاملين في المؤسسة التعليمية على تزويدهم بثقافة الجودة وتدريبهم عليها للعمل كفريق لرفع جودة التعليم في تلك المؤسسة.

الفصل الثالث

مجتمع البحث:

تحدد مجتمع البحث الحالي بتدريسي كلية التربية للعام الدراسي ٢٠١٠/٢٠٠٩ من كلا الجنسين وللتنخصصات العلمية والإنسانية والجدول (١) يوضح ذلك.

الجدول (١)

مجتمع الدراسة موزع حسب الأقسام العلمية والجنس

ت	القسم العلمي	ذكور	إناث	المجموع
١	الفيزياء	٤٤	١٥	٥٩
٢	الكيمياء	٣٣	١٧	٥٠
٣	علوم الحياة	٣١	٢٦	٥٧
٤	الرياضيات	٢١	٥	٢٦
٥	الحاسبات	١٠	٦	١٦
٦	الجغرافية	٢٠	٥	٢٥
٧	التاريخ	٢٣	٦	٢٩
٨	اللغة العربية	٢٧	٢٢	٤٩
٩	اللغة الإنكليزية	١١	١١	٢٢
١٠	إرشاد نفسي	١٤	٨	٢٢
١١	التربية وعلم النفس	٨	١١	١٩
	المجموع الكلي	٢٤٢	١٣٢	٣٧٤

عينة البحث:

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع تدريسيي كلية التربية بلغ عددها (١٥٥) تدريسي وتدرسية حيث تمثل العينة نسبة ٤١% من مجتمع الدراسة الحالي. والجدول (١) يوضح ذلك.

الجدول (٢)

عينة الدراسة الحالية موزعة حسب الأقسام العلمية والجنس

النسبة المئوية	المجموع	الإناث	الذكور	القسم العلمي	ت
٤١%	٢٥	٦	١٩	الفيزياء	١
	٢١	٧	١٤	الكيمياء	٢
	٢٤	١١	١٣	علوم الحياة	٣
	١١	٢	٩	الرياضيات	٤
	٦	٢	٤	الحاسبات	٥
	١١	٢	٩	الجغرافية	٦
	١٢	٢	١٠	التاريخ	٧
	٢١	٩	١٢	اللغة العربية	٨
	٨	٤	٤	اللغة الإنكليزية	٩
	٩	٣	٦	إرشاد نفسي	١٠
	٧	٤	٣	التربية وعلم النفس	١١
	١٥٥	٥٢	١٠٣	المجموع	

أداة البحث:

تطبيقاً لأهداف البحث الحالي تم اعتماد مقياس إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي (عثمان محمد صالح الموسوي، ٢٠٠٣). إذ طور أداة لقياس إدارة الجودة وقد مر إعداد الإداة بالخطوات التالية:

- ١- تحديد معايير الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي إذ قام الموسوي (٢٠٠٣) بالإطلاع على العناصر الأساسية المقررة دولياً لمواصفات الجودة الأيزو (٢٠٠٢) والتي تمثل بالعناصر البالغ عددها (١٨) عنصر.
- ٢- نطاق مسؤولية الإدارة: نظام الجودة ، إلخ وقد تم تكيف العناصر المشار إليها في أعلاه لعمليات التعليم والتعلم الجارية في مؤسسات التعليم العالي حيث تم تاطيرها بعشرة محاور أساسية هي:
أولاً: الالتزام بجودة عمليات التعليم والتعلم.
ثانياً: تسيير العملية التعليمية - التعليمية.
ثالثاً: مساهمة أولياء الأمور والطلبة.
رابعاً: متابعة تحصيل الطالب وتقويمه.
خامساً: تطوير المناهج وطرق التدريس.
سادساً: البرامج التدريبية والتأهيلية .
سابعاً: إدارة القوى البشرية.
ثامناً: تقويم أداء العاملين وتطويره.
تاسعاً: إشراك العاملين في اتخاذ القرار.
عاشراً: إدارة العلاقة مع مؤسسات المجتمع

ولغرض فرز معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي قام الباحث بدمج المحاور العشرة السابقة بأربع مجالات أساسية يمكن تلخيصها بالجدول الآتي:

جدول (٣)

مجالات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

الرقم	المجال الأساس	المجالات الفرعية
الأول	تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي	- وضع القواعد واللوائح المحددة لنهج المؤسسة، والمنظمة لعملها. - اعتماد منهجية التطوير المستمر لعمليات التعليم، والتعلم وتحسين الأداء. - توفير المدرسين والفصول وكافة مستلزمات الأنشطة الصفية واللاصفية.
الثاني	متابعة عمليات التعليم والتعليم وتطويرها	- تنفيذ إجراءات قبول الطلبة في المؤسسة. - تقديم الخدمات المختلفة للطلاب الجامعي. - متابعة تحصيل الطالب الجامعي. - إعداد البرامج الأكاديمية والمهنية. - تطوير محتوى التدريس وطرأته.
الثالث	تطوير القوى البشرية	- إعداد برامج التنمية المهنية للمعلمين. - تحديد أساليب تقويم الأداء وتطويره.
الرابع	اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	- تأمين مشاركة العاملين في اتخاذ القرار. - تقديم الخدمات لمؤسسات المجتمع

وقد يكون المقياس من ٤٨ فقرة بواقع ١٢ فقرة لكل مجال أساسي. وقد تم استخراج دلالات صدق البناء للمقياس بحساب معاملات الارتباط بين المجالات الفرعية للمقياس التي كانت معظم قيمها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٤.٥). وحسب معامل ثبات الاتساق الداخلي للأداة باستخدام معادلة الفا كرونباخ الذي بلغ ٠.٨٢. كما حسبت قيم ثبات المقاييس الفرعية للأداة والتي تراوحت ٠.٧٣ - ٠.٩١ وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠٥.

ولكون المقياس الحالي مر على أعداده (٧ سنوات)، لذا عمدت الباحثتان إلى حساب دلالات صدق وثبات المقياس وفقاً للخطوات التالية:

١- لغرض حساب الصدق الظاهري للمقياس عرض على محكمين تم اختيارهم من أساتذة في مجال التربية والتقويم التربوي، طلب إليهم بيان رأيهم فيما إذا كانت الفقرات مناسبة للمجال الذي تنتمي إليه الفقرة. وقد نالت معظم الفقرات موافقة المحكمين.

٢- لغرض حساب الصدق التمييزي وصدق الإتساق الداخلي طبق المقياس على عينة مكونة من ٧٠ تدريسي من أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة البصرة حيث تم استخراج معاملات التمييز لكل فقرة، كما تم حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس والجدول (٤) يوضح ذلك.

قياس إدارة الجودة الشاملة لكلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر تدريسييها
 أ.م. د. زينب فالح الشاوي - أ.م.د. بتول غالب الناهي

الجدول (٤)

معاملات التمييز ومعاملات الاتساق الداخلي لعشرات مقياس إدارة الجودة الشاملة
 في جامعة البصرة/كلية التربية

ت	القيمة التائية	معامل الاتساق الداخلي	ت	القيمة التائية	معامل الاتساق الداخلي
١	٤.٦١	٠.٢٦٥	٢٥	٦.١٦	٠.٣٢٩
٢	٤.٤٩	٠.٣٥٢	٢٦	٦.٤١	٠.٥٣٠
٣	٢.٨٥	٠.٣٦٩	٢٧	٥.٣٦	٠.٤٥٩
٤	١٠.٤٢	٠.٦٢١	٢٨	٥.٢١	٠.٤٣٣
٥	٧.٦	٠.٤٩	٢٩	٥.٣١	٠.٥٢٧
٦	٧.٢٥	٠.٤٦٧	٣٠	٥.٨١	٠.٥٧٧
٧	٣.٣١	٠.٥٨٨	٣١	٦.٧٦	٠.٦٣٤
٨	١٥.٨٨	٠.٥٦٣	٣٢	٥.٤٩	٠.٣٠٢
٩	٣.٤٢	٠.٤٧٠	٣٣	٥.١٢	٠.٣١٣
١٠	٨.٤٤	٠.٤٢٧	٣٤	٦.٧٨	٠.٤١٩
١١	٤.١٥	٠.٧٧٧	٣٥	١٣.٧٧	٠.٦٧٣
١٢	٤.٢٥	٠.٦٣٠	٣٦	٦.٧٧	٠.٤٥٩
١٣	٣.١٧	٠.٥٩٨	٣٧	٦.٦٦	٠.٤٠٧
١٤	٦.٥٤	٠.٥٤١	٣٨	٧.٨	٠.٤٢٣
١٥	٤.٠٨	٠.٣٤٨	٣٩	١٢.٩٥	٠.٦٤٤
١٦	٧.٥٢	٠.٤٦١	٤٠	١٠.٦٢	٠.٤٦٩

قياس إدارة الجودة الشاملة نكثية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر تدريسييها
 د.م. د. زينب فالح الشاوي - أ.م.د. بتول غالب الناهي

ت	القيمة التائية	معامل الاتساق الداخلي	ت	القيمة التائية	معامل الاتساق الداخلي
١٧	١٩	٠.٣٢٩	٤١	١٠.٨٧	٠.٥٠٨
١٨	١٠.٠٤	٠.٥٣٠	٤٢	٨.١٦	٠.٤٧٦
١٩	٢.٥٥	٠.٤٥٩	٤٣	٤.٩	٠.٦٥٥
٢٠	٨.١٦	٠.٤٣٣	٤٤	١٥.١٧	٠.٧٣٨
٢١	٩.٨٨	٠.٥٩٨	٤٥	٥.٧٢	٠.٥٤١
٢٢	٥.٢٣	٠.٥٤١	٤٦	١٣.٦٥	٠.٥٦٩
٢٣	٥.٩٦	٠.٣٤٨	٤٧	٥.٩٦	٠.٥٤٩
٢٤	٣.٤٨	٠.٤٦١	٤٨	٨.٩٤	٠.٣٧٧

كما تم حساب معاملات الارتباط بين المجالات الفرعية للمقياس كما مبين في الجدول (٤)

الجدول (٤)

مصفوفة الارتباط بين المقاييس الفرعية لمقياس إدارة الجودة الشاملة

المجالات	متطلبات الجودة	المتابعة والتطوير	القوى البشرية	إتخاذ القرار
متطلبات الجودة	-	٠.٨١	٠.٦٨	٠.٨٥
المتابعة والتطوير	٠.٨٣	-	٠.٧٣	٠.٨٦
القوى البشرية	٠.٧٩	٠.٨٧	-	٠.٧٥
إتخاذ القرار	٠.٧٦	٠.٨٤	٠.٧٢	-

ثبات المقياس:

تم حساب معامل ثبات المقياس بطريقة إعادة الاختبار بتطبيقه على عينة مكونة من (٢٥) تدريسي وتدرسية في كلية التربية. حيث بلغت معاملات الثبات للمقياس الكلي ولمجالاته كما موضحة في الجدول (٥).

الدول (٥)

معاملات ثبات مقياس إدارة الجودة ومجالاته

المجال	معامل الثبات
المقياس الكلي	٠,٧٦
متطلبات الجودة	٠,٨٠
المتابعة والتطوير	٠,٧٧
القوى البشرية	٠,٧٩
اتخاذ القرار	٠,٧٥

وصف المقياس : يتكون المقياس من ٤٨ فقرة وضع أمام كل فقرة خمس بدائل يعطى للبديل الأول (٤) درجة و (٣) للبديل الثاني و (٢) للبديل الثالث و (١) للبديل الثاني وصفر للبديل الرابع وهي على التوالي (متحققة بدرجة كبيرة جدا ، متحقق بدرجة كبيرة ، متحققة، متحققة إلى حد ما ، غير متحققة) وعلى هذا الأساس يعتبر الوسط الفرضي لبدايل الإجابة (٢). طبق المقياس بصورته النهائية على عينة مكونة من ١٥٥ تدريسي وتدرسية من كلية التربية.

الوسائل الإحصائية المستخدمة:

- ١- معامل ارتباط بيرسون لحساب الثبات والاتساق الداخلي.
- ٢- الاختبار التائي لحساب القوة التمييزية.
- ٣- معادلة فيشر (لحساب درجة تحقق معايير الجودة)

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها:

سيتم عرض ومناقشة نتائج الدراسة الحالية وفقاً للأهداف التي وردت في

الفصل الأول.

- الكشف عن مستوى تحقيق معايير الجودة الشاملة في كلية التربية/جامعة البصرة.

لغرض ترتيب معايير إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي من حيث درجة تحققها في كلية التربية من وجهة نظر آراء أساتذة كلية التربية ثم حساب الوسط المرجح والوزن المثوي لاستجابة كافة أفراد العينة، لكل مجال من مجالات مقياس إدارة الجودة حسب درجة تحققه، ثم تم حساب الوسط المرجح والوزن المثوي لكل فقرة من فقرات مقياس إدارة الجودة مندرجة تحت مجالها ثم رتبنا ترتيبها ترتيباً تنازلياً حسب درجة تحققها من وجهة نظر إقرار العينة الكلية. والجدول (٦) يوضح ذلك.

الجدول (٦)

ترتيب مجالات مقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر تدريسيي كلية التربية حسب درجة تحققها

ت	ت	المجال	الوسط المرجح	الوزن المثوي
١	٢	متابعة العملية التعليمية-التعليمية وتطورها	١.٣٧	%٣٤,٢٥
٢	٤	إتخاذ القرار وخدمة المجتمع	١.٣٦	%٣٤

الوزن المثوي	الوسط المرجح	المجال	ت القديم	ت الجديد
33.5%	1.34	تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي	1	3
33.25%	1.33	تطوير القوى البشرية	3	4

واعتماد أعلى نتائج التحليل الإحصائي لبيانات عينة الدراسة فقد حصل مجال "متابعة العملية التعليمية-التعليمية وتطويرها" على المرتبة الأولى وبوسط مرجح مقداره (1.37) ووزن مثوي مقداره (34.25) حيث ترى الباحثان بأن العملية التعليمية-التعليمية هي العمود الفقري للنظام التربوي وأحد أساسياته ومكوناته، لا بل يمثل المستوى النهائي من مخرجاته ومدى جودته الأمر الذي يُدلل على ان جميع ما يوظف من الأنشطة والفعاليات الإدارية والتعليمية في داخل المؤسسة التعليمية يهدف بالدرجة الأساس بتطوير وارتقاء العملية التعليمية-التعليمية كنتاج نهائي لمجمل عمل وأداء العملية التعليمية والعمل على متابعتها واستمراريتها.

أما المجال الخاص بـ ((اتخاذ القرار وخدمة المجتمع)) فإنه قد جاء بالمرتبة الثانية، وبوسط مرجح مقداره (1.36) ووزن مثوي مقداره (34) وترى الباحثان بأن متطلبات جودة التعليم العالي تعني جودة الخدمة المقدمة إلى المجتمع وذلك لكون واحداً من أهداف الجامعة الأساسية هو خدمة المجتمع. ومن خلال القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة من مراكز صنع وتبني القرار الإداري والعلمي الصائب وتوظيفها في خدمة المجتمع.

أما المجال الذي مضمونه ((تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي)) فقد حصل على المرتبة الثالثة، وبوسط مرجح مقداره (١.٣٤) ووزن مؤوي مقداره (٣٣.٥). إذ ترى الباحثتان بأن متطلبات تحقيق عملية الجودة في مؤسسة التعليم العالي لا بد من تهيئة وإعداد متطلباتها المادية والبشرية والمالية وذلك بهدف اعتمادها - أي الجودة - كأداة لتحقيق وقياس مدى أهمية وفاعلية هذه العملية في المؤسسة التعليمية، ومن خلال تهيئة وإعداد مستلزمات إنجاحها ومتطلباتها.

أما المجال الذي يندرج تحت عنوان ((تطوير القوى البشرية)) فقد حصل على المرتبة الرابعة، وبوسط مرجح مقداره (١.٣٣) ووزن مؤوي مقداره (٣٣.٢٥) وهو يمثل آخر مجالات مقياس الجودة. إذ أن تطوير القوى البشرية العاملة في مؤسسات التعليم العالي تمثل أحد المرتكزات الأساسية التي يمكن من خلالها قياس مدى فاعلية الجودة أو مدى قدرة المؤسسة التربوية في تحقيق متطلبات الجودة، ومن خلال واحد من أهم عناصرها الأساسية والذي هو القوى البشرية العاملة في مفاصلها المتعددة.

وبصورة عامة، فإن هذه المجالات الأربع لمقياس الجودة في مؤسسات التعليم العالي، والفقرات المكونة لكل مجال تمثل شمولية وحدة الموضوع ممثلاً بالجودة كموضوع عام، والفقرات المكونة لكل مجال ضمن متطلبات تحقيق الجودة بصورتها العامة. أو أحد مجالات تحقيق الجودة المطلوبة بصورتها الخاصة.

وبصورة عامة، فإن ما تضمنه المقياس بفقراته المكونة له يمثل أساساً أو محكاً يمكن الاعتماد عليه في القياس والتنقيص والتحرير عن مدى تحقيق الجودة وضمن مواصفاتها العالمية المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي التعليمية والإدارية بدءاً من أصغر حلقة إدارية وتعليمية وصولاً إلى أعلى مرحلة هرمية في سلم التعليم العالي ومؤسساته المكونة له. وهذا يعني خضوع مختلف الحلقات والهيئات

الإدارية والتعليمية داخل المؤسسة التعليمية لمعايير ومتطلبات الجودة وبالصورة التي يمكن من خلالها استقرار مستوى وحال مؤسسات التعليم العالي، ومدى أفترباها أو ابتعادها مع المؤسسات التعليمية العالمية الأخرى في تحقيق أهدافها القريبة والبعيدة المدى كؤسسات تحتل موقع الصدارة في عملية بناء الإنسان في المجتمع.

أما بالنسبة لدرجة تحقيق كل معيار من معايير الجودة فسيتم تفسيرها كل حسب مجالها الذي تنتمي إليه وكالآتي:

أولاً: مجال متابعة العملية التعليمية - التعليمية وتطويرها
 بقية التعرف على درجة تحقق معايير مجال متابعة العملية التعليمية - التعليمية وتطويرها وبعد ان تم استخراج الوسط المرجح والوزن المثوي لكل فقرة ثم ترتيبها تنازلياً حسب درجة تحققها من وجهة نظر أفراد العينة الكلية والجدول (٧) يوضح ذلك.

الجدول (٧)

الوساط المربحة والوزان المثوية لاستجابة أفراد العينة الكلية على مقياس إدارة الجودة (لمجال متابعة العملية التعليمية - التعليمية وتطويرها

الوزن المثوي	الوسط المرجح	الفقرات	ت القديم	ت الجديد
٤٤,٥	١,٧٨	تضع المؤسسة معايير محددة للقبول تراعي الوضع الصحي والاجتماعي للطلبة.	١	١
٤٠,٢٥	١,٦١	تتابع المؤسسة تحصيل الطلبة من خلال رصد حالات الغياب ونتائج التقويم المستمر	٥	٢

قياس إدارة الجودة الشاملة لكلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر تدريسييها
 أ.م. د. زينب فالح الشاوي - أ.م.د. بتول غالب الناهي

الوزن المثوي	الوسط المرجح	الفقرات	ت القديم	ت الجديد
		طول الفصل.		
٣٧.٥	١.٥	يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لحفظ المعلومات الخاصة بالطلبة وضمن سريتها.	٤	٣
٣٦	١.٤٤	تحتفظ المؤسسة بملف خاص بضم معلومات عن سلوك كل طالب وانشطته ومستواه الأكاديمي والصحي.	٣	٤
٣٤.٢٥	١.٣٧	تقوم المؤسسة بمتابعة طرق التدريس التي يتبعها الاساتذة وتتخذ الإجراءات اللازمة لتطويرها.	٩	٥
٣٣.٥	١.٣٤	يتم تطوير محتوى المقررات الدراسية وتحديثها لمواكبة المستجدات العلمية	١١	٦
٣٣.٢٥	١.٣٣	تجري مراجعة البرامج والمقررات التربوية وتطويرها في ضوء المستجدات العلمية.	٨	٧
٣٢.٥	١.٣٠	يتم استحداث برامج عديدة لمواكبة المستجدات العلمية وحاجة المجتمع	٧	٨
٣١.٥	١.٢٦	تتخذ المؤسسة إجراءات محددة لتطوير أساليب التقويم بناءً على نتائج المتابعة المستمرة لأداء الاساتذة.	١٠	٩
٣٠	١.٢٠	تتخذ المؤسسة إجراءات محددة لتسهيل	٢	١٠

قياس إدارة الجودة الشاملة لكلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر تدريسييها
..... أ.م.د. زينب فالح الشاوي - أ.م.د. بتول غالب الناهي

الوزن المثوي	الوسط المرجح	الفقرات	ت القديم	ت الجديد
		فصول الطلبة المحتاجين مادياً ورعايتهم.		
٢٩.٢٥	١.١٧	تتخذ إجراءات عديدة للتأكد من صلاحية التجهيزات الدراسية (المعامل والمختبرات ووسائل التعلم والأثاث والتجهيزات)	١٢	١١
٢٦.٥	١.٠٦	يتم تنظيم فعاليات وأنشطة تستهدف تحقيق النمو المتكامل لشخصية الطالب الجامعي.	٦	١٢

وفي ضوء عمليات التحليل الإحصائي لفقرات مجال متابعة العملية التعليمية - التعليمية وتطويرها، فإن الباحثان سوف تناقش الربع الأعلى أو الأول من الفقرات في ضوء ترتيبها التنازلي اعتماداً على أوساطها المرجحة وأوزانها المثوية.

ولما كان هذا المجال، ومجالات المقياس الأخرى وتتكون من (١٢) فقرة لكل مجال على حدة، فإنه سوف تتم عملية مناقشة ما نسبته (٢٥%) من الفقرات، أي الفقرات الثلاثة التي أحتلت المراكز الأولى في كل مجال.

ولقد حصلت الفقرة التي مضمونها ((تضع المؤسسة معايير محددة للقبول تراعي الوضع الصحي والاجتماعي للطلبة)) على المرتبة الأولى، وبوسط مرجح مقداره (١.٧٨)، ووزن مثوي مقداره (٤٤,٥).

وترى الباحثان أهمية الفقرة من أهمية المعايير التي تعتمدها المؤسسة التعليمية في عمليات قبول الطلبة اعتماداً على أوضاعهم الصحية البدنية

والاجتماعية والمعرفية الأمر الذي يوفر ميداناً متماسكاً من القابليات الصحية والتربوية والاجتماعية للطلبة تسمح لهم بتحقيق متطلبات التعليم المتقدم على مستوى الجامعة من خلال معايير مقننة للقبول لا تحيد عنها، ولا تراجع او تضعف في عملية تحقيقها والعمل بموجبها.

أما الفقرة التي مضمونها ((تتابع المؤسسة تحصيل الطلبة من خلال رصد حالات الغياب ونتائج التقويم المستمر طول الفصل)) فقد حصل على المرتبة الثانية، وبوسط نرجح مقداره (1.61) ووزن مشوي مقداره (40.25)، وترى الباحثان بأن أهمية هذه الفقرة من ناحية كونها تتناول عملية التقويم للطلبة، وبأكثر من جانب، جانب التحصيل الدراسي، وجانب الانتظام والاستمرار في الدوام من خلال رصد حالات الغياب. وهذا يعني بأن مجمل العمليات التي تؤديها المؤسسة التربوية بطاقتها البشرية والمادية ينبغي متابعتها وتقويمها، ومعرفة مقدار ما تحقق منها، وخاصة إذا ما عرفنا بأن مجمل هذه العمليات تتناول المتعلم ومستواه الدراسي، ومدى مواظبته على الدوام وتجاوز حالات الغياب الأمر الذي يُدلل على أهمية التقويم في تحقيق فعاليات متابعة العملية التعليمية - التعليمية وتطورها.

وبالنسبة للفقرة التي مضمونها ((يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لحفظ المعلومات الخاصة بالطلبة وضمان سريتها، فقد حصلت على المرتبة الثالثة وبوسط مرجح مقداره (1.05) ووزن مؤوي مقداره (37.5). وفي هذا الجانب فأن الباحثان ترى بأن العصر الحالي هو عصر الانفجار المعلوماتي والمعرفي الأمر الذي يتطلب توفر البنوك الإلكترونية الخاصة بالمعلومات عن الطلبة الدراسية والاجتماعية والصحية وضمان سريتها وذلك من خلال الاحتفاظ بها في اجهزة الكمبيوتر والحواسيب والاستعانة بها وقت الحاجة وباسرع واسهل الطرق المؤدية

لها مواكبة للعصر الذي يتطلب هذه المعلوماتية وهذه السرعة في الحصول عليها
 وفي كل ما يتعلق بها.

ثانياً: مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع

الجدول (٨)

الأوساط المرجحة والأوزان المئوية لفقرات مجال اتخاذ القرار حسب درجة تحققها
 من وجهة نظر أفراد العينة

الوزن المئوي	الوسط المرجح	الفقرات	ت القديم	ت الجديد
٣٩.٢٥	١.٥٧	بحث رؤوساء الاقسام أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في اتخاذ القرارات.	٦	١
٣٩	١.٥٦	يتم تشجيع أعضاء هيئة التدريس على تنفيذ البحوث العلمية الميدانية المتصلة بحاجات المجتمع.	١١	٢
٣٨	١.٥٢	يطرح العاملون أفكارهم ومقترحاتهم في الاجتماعات بحرية تامة.	٣	٣
٣٧.٢٥	١.٤٩	تتبنى المؤسسة مبدأ اتخاذ القرار بصورة جماعية	١	٤
٣٦.٥	١.٤٦	بحث المبدرون العاملون على المساهمة في اتخاذ قرار على مستوى الأقسام والدوائر الإدارية.	١٠	٥
٣٦.٥	١.٤٦	تحتفظ المؤسسة بعلاقات عمل وروابط قوية	٨	٦

قياس إدارة الجودة الشاملة لكلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر تدريسييها
 أ.م.د. زينب فالح الشاوي - أ.م.د. بتول غالب الناهي

الوزن المئوي	الوسط المرجح	الفقرات	ت القديم	ت الجديد
		مع مؤسسات المجتمع.		
٣٥.٥	١.٤٢	يتم مناقشة مقترحات العاملين وأفكارهم في الاجتماعات العامة والبيت فيها.	٤	٧
٣٥.٥	١.٤٢	يبحث المديرون العاملين على المساهمة في اتخاذ القرار على مستوى الأقسام والجوائز الإدارية.	٥	٨
٣٢.٢٥	١.٢٩	تساهم المؤسسة في تنفيذ المشاريع التنموية الهامة في البلاد.	٩	٩
٣١	١.٢٤	تدرس المؤسسة شكاوى ومقترحات مؤسسات المجتمع المتعلقة بجودة خدماتها.	١٢	١٠
٣٠.٢٥	١.٧	يتم تشكيل لجان خاصة للنظام ومراجعة شكاوى العاملين في المؤسسة.	٧	١١
٢٨	١.١٢	يمنح الطلبة والأساتذة فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات الأكاديمية الهامة من خلال جمعياتهم المهنية.	٢	١٢

وفيما يخص المجال الثاني، مجال ((اتخاذ القرار وخدمة المجتمع)) والمتكون من (١٢) فقرة، فقد حصلت الفقرة التي مضمونها ((يبحث رؤساء الأقسام أعضاء

هيئة التدريس على المشاركة في اتخاذ القرارات)) على المرتبة الأولى في هذا المجال. وبوسط مرجح مقداره (١.٥٧) ووزن مؤوي مقداره (٣٩.٢٥). وترى الباحثتان بأن عملية اتخاذ القرارات هي عملية جماعية تكاملية أكثر من كونها عملية فردية أو انفرادية تنحصر برؤوساء الأقسام والفروع الدراسية العلمية وهي عملية التعبير عن الرأي الجمعي أكثر من الرأي الفردي. والرأي والوعي الجمعي هما الأساس في القسم العلمي الذي يقدم الخدمة للمؤسسة التربوية بصورة خاصة وللمجتمع بصورة عامة، وبالتالي فإن عملية اتخاذ القرارات لا بد وان تحصل على التشجيع والدعم الكافي من قبل رؤوساء الأقسام لحث تدريسييهم على الأسهم الفاعل والمباشر في صناعة القرارات وتحديد معالمها ومساراتها التي يرتقي من خلالها الفرد والمجتمع.

أما الفقرة التي مضمونها ((يتم تشجيع أعضاء هيئة التدريس على تنفيذ البحوث العلمية الميدانية المتصلة بحاجات المجتمع)) على المرتبة الثانية وبوسط مرجح مقداره (١.٥٦)، ووزن مؤوي مقداره (٣٩). وترى الباحثتان بأن أهمية هذه الفقرة تتجلى من أهمية البحوث العلمية والعملية الميدانية المستمدة من حاجات ومتطلبات المجتمع، وبالتالي يصبح البحث العلمي الأكاديمي بمثابة الأداة التي من خلالها يتم إشباع حاجات المجتمع وإشباع رغباته، وتحقيق متطلباته، وهذا الأمر بطبيعة الحال هو أيضاً جزءاً مكملاً للعمل العلمي الأكاديمي للتدريسي الجامعي داخل المؤسسة التربوية-التعليمية وجزءاً مكملاً من عمليات التدريس والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، وبالصورة التي تجعل من متطلبات التدريس والبحث العلمي في خدمة المجتمع القائمة على أساس المشاركة والتفاعل.

أما الفقرة التي مضمونها ((يُطرح العاملون أفكارهم ومقترحاتهم في الاجتماعات بحرية تامة)) فقد حصلت على المرتبة الثالثة، وبوسط مرجح مقداره

(١٠٥٢)، ووزن مثوي مقداره (٣٨). إذ ترى الباحثتان بأن الاجتماعات المنظمة والهادفة للعاملين هي الفضاء الرحب والأوسع لتوليد وإنتاج الأفكار والمقترحات خاصة إذا ما سادتها أجواء التعبير العقلاني والحرية القائمة على القناعة والقبول، وبالصورة التي تسهم بصورة أو بأخرى في الارتقاء بالمؤسسة التربوية ومكوناتها المادية والبشرية، وهذا بطبيعة الحال قائم على أساس التفاعل والأخذ والعطاء ومبدأ الحوار في جو من الفهم المعرفي والأمن النفسي والرضا الوظيفي عن طبيعة ما ينبغي تحقيقه اعتمادا على طبيعة النشاطات والفعاليات.

وضمن سياق هذا المجال، وفقراته فإن الباحثتان ترى بأن اتخاذ القرارات وخدمة المجتمع يمكن ان يكون أحد المحطات الأساسية التي يتقرر من خلالها مقدار فعالية وفاعلية الجامعة أو المؤسسة التربوية ضمن معطيات حركة المجتمع. وبالتالي فإن مقدار الأحكام الصادرة عن مدى كفاءة وإنتاجية الجامعة تجاه خدمة المجتمع وأفراده يتحقق من خلال ما يقرره المجتمع ومقدار ما يحصل عليه من الخدمة والفعالية المقدمة له-أي المجتمع، وبالتالي تصبح العملية بمثابة تغذية مرتدة (Feed back) فيما بين الجامعة والمجتمع داخل حدود المجتمع المحلي الوطني أو القومي الإنساني الأمر الذي يدلل عن أهمية ما ينبغي تقديمه من قبل الجامعة للمجتمع بهدف تحقيق عوامل النمو والعطاء تتمثل بمقدار ما يحصل منها المجتمع من عوامل التطور والارتقاء.

ثالثاً: مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي

جدول (٩)

الأوساط المرجحة والأوزان المئوية لفقرات مجال تهيئته متطلبات الجودة في التعليم
 مرتبة حسب درجة تحققها

الوزن المئوي	الوسط المرجح	الفقرات	ت القديم	ت الجديد
٤١	١.٦٤	تطور المؤسسة آليات للتحقق من كفاءة أعضاء هيئة التدريس الجدد علمياً ومهنياً.	٦	١
٤٠	١.٦	تحدد المؤسسة طاقة الأنظمة واللوائح المتصلة بتنظيم الامتحانات النهائية واعتماد نتائجها.	١٢	٢
٣٨	١.٥٢	تنتهج المؤسسة التعليمية مبدأ التطوير المستمر لعمليات التعليم والتعلم.	١	٣
٣٧.٥	١.٥٠	توفر المؤسسة أنظمة ونماذج الالتحاق والقبول والتمويل والإعادة والجزاءات السلوكية فيها.	٤	٤
٣٦	١.٤٤	تزود المؤسسة الطلبة بدليل يحدد بوضوح شروط الدراسة ومتطلباتها.	٧	٥
٣٥.٦	١.٤٢	تشجع إدارة المؤسسة العاملين على المبادرة بتحسين الأداء وتطويره.	٢	٦
٣٥.٥	١.٤٠	تزود المؤسسة الطلبة بدليل يحدد بوضوح	٥	٧

قياس إدارة الجودة الشاملة نكلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر تدريسييها
 أ.م. د. زينب فالح الشاوي - أ.م.د. بتول غالب الناهي

الوزن المئوي	الوسط المرجح	الفقرات	ت القديم	ت الجديد
		شروط الدراسة ومتطلباتها.		
٣٢،٥	١،٣	تستحدث المؤسسة آليات لتطوير الخدمات ضمن معايير الجودة.	٣	٨
٣١،٣	١،٢٥	توفر المؤسسة فصولاً دراسية ومعامل ومختبرات تستوعب جميع الطلبة.	٨	٩
٣٠	١،٢٠	يتم تزويد الطلبة بمستلزمات الأنشطة اللاصفية (حمامات، ملاعب رياضية، صالات مسرحية)	١٠	١٠
٢٩،٢٥	١،١٧	نطبق المؤسسة إجراءات علمية سليمة للتأكد من المستوى العلمي للطلبة قبل التحاقه بها.	١١	١١
٢٥،٥	١،٠٢	تحدد المؤسسة كافة الأنظمة واللوائح المتصلة بتنظيم الامتحانات النهائية واعتماد نتائجها.	٩	١٢

وفيما يخص المجال الثالث، مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي،
 والمتكون من (١٢) فقرة، فقد حصلت الفقرة التي مضمونها ((تطور المؤسسة آليات
 للتحقق من كفاءة أعضاء هيئة التدريس الجدد علمياً ومهنياً)) على المرتبة الأولى،
 وبوسط مرجح مقداره (١،٦٤)، ووزن مؤوي مقداره (٤١).

وترى الباحثان في هذا الجانب بأن المؤسسة التعليمية عادة ما تجدد كوادرها ومدخلاتها من التدريسيين الجدد بمختلف الاختصاصات العلمية والإنسانية، وهذا يعني أن التدريسي الجديد، وحينما يكون من ضمن أعضاء هيئة التدريس في القسم العلمي، و في المؤسسة التعليمية هو ليس بكفاءة وإمكانية من لديهم خبرة من التدريسيين من هم أسبق منه لعشرات السنين، الأمر الذي يتطلب من الجامعة والمؤسسة التربوية بإيجاد معايير ومحطات وسياقات عمل مهنية وأدائية تقيس من خلالها كفاءة عضو الهيئة التدريسية الجديد، ومتابعته وتقويته باستمرار من أجل تطوير كفاءته الكمية والنوعية ضمن مجال عمله وتخصصه.

أما الفقرة التي مضمونها ((تحدد المؤسسة كافة الأنظمة واللوائح المتصلة بتنظيم الامتحانات النهائية واعتماد نتائجها)) فقد حصلت على المرتبة الثانية، وبوسط مرجح مقداره (١.٦)، ووزن مؤثري مقداره (٤٠).

وترى الباحثان في هذا المجال بأن نظم الامتحانات والتقويم النهائية ومقدار الاعتماد على هذه النظم في تقدير نجاح الطلبة وانتقالهم من صفهم الدراسي إلى آخر أعلى منه، أو بقاءهم في نفس صفوفهم الدراسية وعدم اجتيازها بكفاءة ونجاح تمثل العمود الفقري لعملية التدريس والتفاعل العلمي المعرفي القائم بين المعلمين والمتعلمين، والأساس الذي تستند عليه مجمل العملية التدريسية لأنه، ومن خلال نظم الامتحانات نستطيع أن نقرر مدى اكتساب وتعلم المتعلمين للخبرات المقدمة لهم، ومدى تنمية دواتهم من خلالها الأمر الذي يتطلب تنمية وتطوير نظام للامتحانات النهائية الذي يحتكم إليه ويعتمد عليه في عمليات قياس وتقويم ومتابعة المتعلمين في مختلف الصفوف التعليمية والمراحل الدراسية التي يمرون بها.

أما الفقرة التي مضمونها ((تنتهج المؤسسة التعليمية مبدأ التطوير المستمر لعمليات التعليم والتعلم)) على المرتبة الثالثة، وبوسط مرجح مقداره (١.٥٢) ووزن مؤوي مقداره (٣٨).

وترى الباحثان ضمن هذه الفقرة بأن المؤسسة التعليمية، وبحكم طبيعة عملها التعليمي - التعليمي المستمر، وطبيعة العصر الذي نعيش فيه وتفاعل معه، ونوعية الانفجار العلمي والمعرفي الذي تمر به البشرية قاطبة لا بد للمؤسسة التعليمية من متابعة وتنفيذ مبدأ التطوير والنمو المستمر لعمليات التعليم الجامعي والتعلم الفردي، والتعلم القائم على التحري والاندفاع الذاتي، وذلك بهدف خلق الأجواء والآفاق الدائمة والمستمرة نحو تحقيق عمليات التعلم بفعالية وتمكن وبالصورة التي ترتقى من خلالها المؤسسة التعليمية من خلال هذا المبدأ.

رابعاً: تطوير القوى البشرية

الجدول (١٠)

الأوساط المرجحة والأوزان المثوية لمجال تطوير القوى البشرية مرتبة تنازلياً
 حسب درجة تحققها

الوزن المثوي	الوسط المرجح	الفقرات	ت القديم	ت الجديد
٣٨	١.٥٢	يرقى العاملون وفقاً لمعايير الكفاءة والخبرة مع مراعاة أهلية الشخص لتنفيذ متطلبات الوظيفة الجديدة.	١١	١
٣٨	١.٥٢	يتم تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس والإداريين العاملين في المؤسسة بصورة دورية.	٧	٢
٣٧.٥	١.٥٠	تراعي المؤسسة كفاءة عضو هيئة التدريس عند اختياره لتنفيذ مهام أكاديمية أو إدارية جديدة.	١٠	٣
٣٥.٥	١.٤٢	تطبق المؤسسة آليات للتأكد من حسن استغلال الموظفين والعاملين لوقت العمل.	٩	٤
٣٥	١.٤٠	يتم توظيف نتائج تقويم أداء العاملين لصياغة خطط المؤسسة ورسم برامجها المستقبلية.	١٢	٥
٣٣	١.٣٢	يتم تدريب العاملين في المؤسسة لغرض	٣	٦

قياس إدارة الجودة الشاملة لكلية التربية في جامعة البصرة من وجهة نظر تدريسييها
 أ.م.د. زينب فالح الشاوي - أ.م.د. بتول غالب الناهي

ت الجديد	ت القديم	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المثوي
		رفع كفاءة أدائهم.		
٧	٥	يتم تقويم برامج التدريب أثناء الخدمة دورياً للتأكد من مدى فاعليتها مردودها الفعلي.	١.٢٩	٣٢.٢٥
٨	٢	تنظم المؤسسة برامج التدريب الأولي لجميع العاملين لمواكبة متطلبات العملية التعليمية - التعليمية.	١.٢٦	٣١.٥
٩	٨	تهيئ المؤسسة الفرص لتطوير قدرات الموظفين والعاملين في ضوء احتياجات المهنة.	١.٢٥	٣١.٢٥
١٠	١	تستخدم المؤسسة أدوات مناسبة لغرض الاحتياجات التدريبية للعاملين.	١.٢٢	٣٠.٥
١١	٤	توجد برامج تدريبية وتأهيلية خاصة بمديري الأقسام والدوائر الإدارية.	١.٢٢	٣٠.٥
١٢	٦	تتبنى المؤسسة طرق لقياس الموضوعية لتقويم أداء العاملين فيها.	١.١٤	٢٨.٥

أما بالنسبة لهذا المجال الرابع، مجال تطوير القوى البشرية والمكون أيضاً من (١٢) فقرة، فقد حصلت الفقرة التي مضمونها ((يرقى العاملون وفقاً لمعايير

الكفاءة والخبرة مع مراعاة أهلية الشخص لتنفيذ متطلبات الوظيفة الجديدة)) على
المرتبة الأولى، وبوسط مرجح مقداره (١.٥٢)، ووزن مؤني مقداره (٣٨).
وترى الباحثان، ضمن هذه الفقرة، بأن الارتقاء المهني والوظيفي للعاملين
في المؤسسة التربوية من أكاديميين وإداريين ينبغي أن يقوم على معايير الإمكانية
والكفاءة والمقدرة على تسلم المواقع الجديدة وبالصورة التي تضمن استمرارية
العمل والأداء بانسيابية واضحة وإيجابية فاعلة.
أما الفقرة التي مضمونها ((يتم تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس والإداريين
العاملين في المؤسسة بصورة دورية)) على المرتبة الثانية وبوسط مرجح مقداره
(١.٥٢) ووزن مؤني مقداره (٣٨).

وترى الباحثان في هذا الجانب بأن عملية التقويم المستمر لأعضاء هيئة
التدريس والإداريين والعاملين ينبغي ان يكون بصورة دورية، وبالصورة التي يمكن
من خلالها الكشف والتحري عن الجوانب الإيجابية بهدف تطويرها والارتقاء بها،
والجوانب السلبية بهدف إيجاد الحلول والمعالجات لها. وبالحالة التي تحقق من
المحافظة على كفاءة المستوى والأداء للمؤسسة التعليمية.
أما الفقرة التي مضمونها ((تراعي المؤسسة كفاءة عضو هيئة التدريس
والإداريين العاملين في المؤسسة بصورة دورية)) على المرتبة الثانية، وبوسط
مرجح مقداره (١.٥٠) ووزن مؤني مقداره (٣٧.٥).

الاستنتاجات

وترى الباحثان، وضمن حدود هذه الفقرة التي تتسجم مع طبيعة الفقرتين
الأولى والثانية وبصورة تكاملية حينما نتناول جوانب التقويم والكفاءة والمدى
الزمني الذي تعتمد عليه المؤسسة التعليمية في قياس وتقدير مدى كفاءة وفاعلية القوى

البشرية في داخل المؤسسة التعليمية، وبالصورة التي ينعكس من خلالها مدى كفاءة وجودة المؤسسة.

وترى الباحثتان في ضوء عمليات التحليل الإحصائي لبيانات عينة الدراسة، فإنه لم تتحقق متطلبات الجودة والاعتمادية بحدودها الدنيا لدى كلية التربية/جامعة البصرة، وعلى مستوى المجالات الأربع بصورة عامة أو على مستوى فقرات كل مجال، حيث كانت جميع قيم هذه المجالات والفقرات المكونة لها في اوساطها المرجحة أقل من (٢) وهو المتوسط النظري لبدائل الإجابة، وفي اوزانها المئوية أقل من (٥٠%)، وهو المتوسط النظري لقيم الأوزان المئوية الأمر الذي يدل في هذه النتائج على أن كلية التربية في جامعة البصرة، لم تكن قادرة في ضوء أنشطتها وفعاليتها العلمية والتربوية والبشرية الحالية على تحقيق متطلبات الجودة بحدودها الدنيا مما يتطلب نوعاً من الاهتمام في تحسين الفعل والأداء والارتقاء به بهدف تحقق جوانب أفضل في هذه المعايير، وفي متطلبات الاعتمادية والجودة.

التوصيات:

- في ضوء ما توصل إليه البحث الحالي من نتائج توصي الباحثين بما يلي:
- ١- وضع التشريعات الضرورية لعملية ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية والتي تتناسب مع النظام التعليمي في جمهورية العراق.
 - ٢- تهيئة المناخ لتقبل ثقافة الجودة وضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي وضرورة توافر اشخاص مدربين ولديهم الدافع لذلك.
 - ٣- إعطاء الاستقلالية الكاملة للجامعات بوضع سياسة خاصة بها، والبحث عن بدائل أخرى للتمويل الذاتي وتأسيس هيئة بحثية في هذا المجال.
 - ٤- القيام بتقييم ذاتي لكل برنامج أكاديمي في المؤسسات الجامعية بشكل دوري كل ٣-٥ سنوات.

- ٥- تدريب الهيأت التدريسية والإدارية على المهارات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة لمؤسسات التعليم العالي.
- ٦- الارتقاء بالإمكانات المادية في المؤسسة الجامعية مثل: توفير المختبرات للحاسبة، المعامل، الورش، الملاعب ... الخ. لما في ذلك من أهمية في تحقيق جودة الأداء وتمهيداً لاعتمادها.
- ٧- الاستفادة من بعض خبرات الدول المتقدمة في مجال الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية الجامعية.

المقترحات:

تقترح الباحثتان ما يلي:

- ١- إجراء دراسات مقارنة بين جميع كليات جامعة البصرة لقياس مدى تحقق معايير الجودة الشاملة.
- ٢- إجراء دراسات مقارنة بين الجامعات العراقية والجامعات العربية في مجال إدارة الجودة في مؤسساتها

المصادر

المصادر العربية:

- أشوين، بول (٢٠٠٧)، تغير التعليم العالي، دار الفجر للنشر، ترجمة أحمد المغربي.
- الخطيب، أحمد (١٩٩٩)، التعليم الجامعي والتحول الديمقراطي - ورقة عمل، مركز الأردن للدراسات، عمان، الأردن.
- الخطيب، أحمد (٢٠٠١)، الإدارة الجامعية (دراسات حديثة)، الطبعة الأولى، مؤسسة حماده للدراسات الجامعية.

- الخطيب، محمد (٢٠٠٢)، معايير الاعتماد وضمان الجودة في سلطنة عمان، اليونسكو.
- البيلاوي، حسن (١٩٩٦)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، دار الفكر، القاهرة.
- البيلاوي، حسن وآخرون (٢٠٠٨) الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد.
- البندري محمد بن سلمان، وطعيمة، رشدي أحمد (٢٠٠٨)، تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة
- حجي، أحمد إسماعيل (٢٠٠٠)، لإدارة بيئة التعليم والتعلم النظرية، والممارسة في فصل والمدرسة، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي.
- الشريبي، الهلالي، (١٩٩٨)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي، مجلة كلية التربية المطورة، العدد (٣٧)
- عبد الرزاق، علي (١٩٩٨)، خصائص عصر المعلوماتية، القاهرة
- ال توري، محمد عوض (٢٠٠٩)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
- القحطاني، سالم سعيد (١٩٩٣) إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الحكومي، مجلة الإدارة العامة، العدد (٧٨)
- الفاتحي، عبد الفتاح (٢٠٠٩)، إدارة الجودة لمؤسسات التعليم العالي.
- السقاف، حامد عبد الله (١٩٩٩)، المدخل الشامل لإدارة الجودة الشاملة، القاهرة
- الزامل، خالد محمد (١٩٩٣)، مفهوم إدارة الجودة في المملكة العربية السعودية، بحث مقدم في المؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية، القاهرة

- وادي، نبيل محمد علي (٢٠٠٩)، التصنيف العالمي للجامعات ومعايير الجودة، جامعة البصرة، ورقة عمل غير منشورة.
- عفيفي، صديق (١٩٩٧)، الجودة في الجامعات، من بحوث الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي.
- الشرقاوي، حسين (٢٠٠٣)، نظام التأكد من الجودة في التعليم الجامعي، قضايا وآراء، القاهرة.
- كاظم، خضير (٢٠٠٠)، إدارة الجودة الشاملة، همان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- درباس، أحمد سعيد (١٩٩٤)، إدارة الجودة الكلية، مفهومها، وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الاستفادة منها في القطاع التعليمي، رسالة الخليج العربي، مجلد (١٤)، العدد (٥٠).
- ناجي، فوزيه محمد (١٩٩٨)، إدارة الجودة الشاملة والإمكانيات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.
- الموسوي، نعمان محمد صالح (٢٠٠٣)، تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، الحملة التربوية، العدد (٦٧)، مجلد (١٧).
- ويليامز، ريتشارد (١٩٩٩)، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ترجمة (عبد الكريم العقيل)، الرياض، مكتبة جرير.
- طعيمة، رشدي أحمد، وآخرون (٢٠٠٨)، الجودة الشاملة بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- ماضي، توفيق محمد (١٩٩٥)، إدارة الجودة، مدخل النظام المتكامل، دار المعارض، القاهرة.

- السلمي، علي (١٩٩٦)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للآيزو، مكتبة
ذر غريب، القاهرة.
- النجار، فريد (١٩٩٨)، إدارة الجامعات الشاملة، رؤى التنمية المتواصلة،
القاهرة.
- مذكور، علي أحمد (٢٠٠٠)، التعليم العالي في الوطن العربي الطريق إلى
المستقبل، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة.
- طعامنه، محمد (٢٠٠٠)، إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي، أبحاث
اليرموك، جامعة اليرموك.
- محمد، مصطفى السايح (٢٠٠٥)، جودة التعليم-إدارة الجودة الشاملة (رؤية حول
المفهوم والأهمية)، جامعة عين شمس.
- محمد عيد، سعيد عبد الغني (٢٠٠٨)، معايير جودة العملية التدريسية والتربوية
بالجامعة، رسالة ماجستير، جامعة أسيوط، مصر.
- الكيلاني، انمار (١٩٩٨)، التخطيط للتغيير نحو ادارة الجودة الشاملة في مجال
الإدارة والتعليمية، جامعة حلوان، مصر.
- الثبتي، سليمان معيض (٢٠٠٠) الجامعات: نشأتها، مفهومها ، وظائفها، دراسة
وصفية تحليلية، المجلة التربوية العدد ٥٤.
- المصادر الأجنبية:

- Becker, S, (1993), Tam, Does work: Ten Reasons why
Misquoted, Attempts.
- Biggs, (2001), The Reflective Institution: Assuring and
enhancing the quality of Teaching and Learning Higher
Education.
- Henry, Brace, and Company, Sendigo-Evans, R, (1995) "In
Defenses of TQM, TQ Magazine, vol. 7, No. 1.

- Lewiis, Ralph G. and Smith, Doglas. H. (1994) Totality in Higher Education, Lucie press, Delray Beach Florida.
- Yonezawa, A, (2002), The Quality assurance system and market forces in Japanese higher education.
- Zelchner, Kennethm M, (1996) Reflective Teaching an Introduction, N. J. LEA Publishers.
- Van, Horn (1997) "Improving Results through Total Quality, Management" American Agent and Broker.
- Zair, M. (1993) "Does TQM Impact on Bottom Line Results"? Arab Management Conference Proceedings, University of Bradford Management Center.
- Tanm K. K. (1998) The Construct Validity of an Instrument to Measure Total Quality Management in Higher Education Dissertation Abstracts International, 58(09), 3482 A. (University Microfilms No. AAC 98 (0292)

Abstract

The purpose of this study is to disclose the principles of assessing the degree to which total quality management in college of Education from the lecturer's point of view at Basrah University.

The two authors used the scale that was developed by "Al Musawi, 2003" which consists of "48" items divided into four basic areas in total quality management. Each area contains "12" items and the four basic areas are:

- 1- Prapering the total quality demanding in higher education.
- 2- Follow and improve the teaching – tearing process.
- 3 -develop the human resources.
- 4- Making decision and serve the society.

After proving the validity and reliability criteria of the scale, it is administered to a sample consists of (150) treasurers in

different department in college of education, Basrah university. The result of this study has showed that total quality management in the college did not prove in its low level in all areas and in every item.

In the light of these findings the two authors recommend that it is very necessary to submit to the standard of T. Q. M and to utilize it's principles and ideas in the institutes of higher education in Iraqi university in order to enhance the teaching – learning and to improve the quality of education and develop the institutes of higher education.

