تقويم إدارة الجودة التعليمية وسبل تحسينها في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد من وجهة نظر التدريسين

أ.د. أحمد هاشم محمد العميري
جامعة بغداد/ كلية التربية للبنات

استلام البحث: ٢٠٢٢/٣/٢ قبول النشر: ٢٠٢٢/٥/٢٥ تاريخ النشر : ٢٠٢٢/١٠/٢
https://doi.org/10.52839/0111-000-075-010

مستخلص البحث : يهدف البحث الى معرفة تقويم إدارة الجودة التعليمية وسبل تحسينها في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد من وجهة نظر التدريسين ، ولتحقيق هدف البحث أعتمد المنهج الوصفي لكونه من أكثر مناهج البحث شيوعاً وانتشاراً ولا سيما في البحوث التربوية والنفسية. تكون مجتمع البحث من جميع اعضاء الهيئة التدريسية في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد للعام الدراسي (٢٠٢٠-٢٠١٩) البالغ عددهم (٢٨٨) تدريسياً ، ولكونه يتكون من بضعة مئات، قرر الباحث ان تكون عينة البحث هم افراد مجتمع البحث كله. اذ تم توزيع الاستبانات على تدريسي الاقسام العلمية وفقا لانتسابهم اليها ولغرض معرفة مدى توافر متطلبات جودة الخدمة التدريسية المقدمة اليهم من قبل المؤسسة التعليمية ، اعتمد الباحث الاستبانة المعدة من قبل جهاز الإشراف والتقويم العلمي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والخاصة برضا التدريسي عن جودة الخدمة التدريسية التي تقدمها له المؤسسة التعليمية اذ تكونت أداة البحث من قسمين ، يحتوي القسم الأول على المعلومات الشخصية للمستجيب ، والقسم الثاني على (٢٥) فقرة تم اعدادها وفقا لمقياس ليكرت وتناول محتواها أهم الحقوق والواجبات لأعضاء هيئة التدريس وعلاقتها بالمؤسسة التعليمية ، ولكي يتحقق الباحث من صدق اداة البحث التي تبناها ، فقد تم استخراج صدقها وثباتها بالاعتماد على معادلة (الفا كرو نباخ) اذ بلغ معامل الثبات (٨٠%) . وفي ضوء ما تقدم تمكن الباحث من تطبيق اداة البحث على افراد المجتمع الاصلي بتاريخ (٢٠١٩/١٠/١٣ولغاية ٢٠١٩/١١/١٣). ولغرض استخراج النتائج تم اعتماد الوسائل الإحصائية المناسبة لهدف البحث اذ أظهرت النتائج تمكن المؤسسة التعليمية من تحقيق عدد من متطلبات جودة الخدمة المقدمة للتدريسين البالغ عددها (16) فقرة تقويمية موزعة على مجالات الأداة وعن وجود صعوبات حقيقية مثلتها عدة فقرات تقويمية جعلت من المؤسسة ذاتها تعاني من عدم التمكن من تحقيقها والبالغ عددها (9) فقرات تقويمية موزعة على مجالات الأداة ، وفي ضوء ذلك وضع الباحث عدة استنتاجات وتوصيات ومقترحات .

الكلمات المفتاحية (تقويم –الجودة –التدريسين)

The Evaluation of Educational Quality Management and the Way to Improve It in the College of Education for Women at the University of Baghdad from the Teachers' Point of View

Prof. Ahmed Hashim Muhammad Al-Amiri
PhD. Philosophy in Education / Methods of Teaching History
University of Baghdad / College of Education for Women
dr.ahmed196660@gmail.com

Abstract

The research aims to examine the evaluation of educational quality management and the ways to improve it in the College of Education for Women at the University of Baghdad from the point of view of the academic staff. The research community consisted of (288) participants comprising all members of the academic staff in the College of Education for Women at the University of Baghdad for the academic year (2019-2020). As for the questionnaire, it was distributed to the academic staff of the scientific departments according to their affiliation for the purpose of identifying the availability of the requirements of the quality of the teaching service provided to them by the educational institution. The researcher adopted a questionnaire developed by the supervisory and scientific evaluation authority in the Ministry of Higher Education and Scientific Research, regarding the teacher's satisfaction with the quality of the teaching service provided by the educational institution. The research tool consisted of two parts; the first part contains the personal information of the respondent and the second part contains (25) items with five alternatives. The results showed that the educational institution was able to achieve (16) evaluation items of requirements for the quality of service provided to the teachers, there are real difficulties represented by (9) items that made the institution itself suffer from the inability to achieve them. In light of these results, the researcher made a set of conclusions, recommendations, and suggestions.

Keywords: Evaluation, the quality, teachers

الفصل الأول

أولا-مشكلة البحث:

اشارت مستخلصات بحوث المؤتمر الثالث لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي الى ان التعليم الجامعي في العراق يعيش حالة من عدم الاستقرار وبمرحلة حرجة تحتاج الى حالة من التوقف والتحليل للواقع لتحسين القدرات التنافسية في ظل العولمة وثورة المعلومات والاتصالات. كما اشارت الدراسات الخاصة بجودة الخدمات التعليمية الى ضرورة تبني وبشكل عملي الدعوات الداعية الى تطبيق رؤى ونظريات جديدة في النظام التعليمي من اجل التطور والارتقاء واستقطاب المزيد من الطلبة ، وتوفير التخصصات الجديدة والمتنوعة استجابة للطلب والاقبال المتزايد على التعليم الجامعي، لذلك اصبح من الضروري الاهتمام بالمرتكزات الاساسية في التعليم الجامعي المتمثلة بالتدريس والخدمات والأنظمة المقدمة من قبل المؤسسات التعليمية فضلا عن ضرورة توافر الجودة في تقديم كل ما له علاقة بجوانب التعليم
(جامعة الكوفة ، ٢٠١٢ ، مستخلصات البحوث المؤتمر الثالث لضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي) .

ان الباحث أدرك أهمية تلك الدعوات العلمية والتماسه لها كونه أحد أعضاء هيئة التدريس وشعوره بوجود ارباك في الامور الخدمية التي يفترض ان تقدمها المؤسسات التعليمية والثقافية على أكمل وجه لأعضائها وقدر تعلق الامر به راوده رغبة في تقييم هذه الخدمة ومدى جودتها عمليا، لذا يمكن ان تتجلى مشكلة البحث الحالي في الاجابة عن التساؤل الاتي / ما مستوى تقويم إدارة الجودة التعليمية وسبل تحسينها في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد من وجهة نظر التدريسين؟

ثانيا-أهمية البحث:

يعرف التقويم بانه عملية منظمة لجمع البيانات وتفسيرها وتقييمها، والحكم عليها، وبالتالي الشروع باتخاذ إجراءات عملية في شانها بهدف التحسين والتطوير. ولعملية التقويم أهمية كبرى لأنها تقدم في نتائجها معلومات ضرورية لكل اركان العملية التعليمية من تدريسين وطلبة واداريين واولياء الأمور وأعضاء البيئة المحلية ولكل المهتمين بالعملية التربوية ومتابعة تطورها (دروزة، ٢٠٠٥) كما مكتوب في (الحريري، ٢٠٠٨، ص ١٥، ص ٢٥). ان أهمية التقويم تتضح لنا من خلال الأساس الذي يقوم عليه ، فهناك مجالات عديدة يدخل التقويم فيها وقدر تعلق الامر بالبحث الحالي فان الهدف من تقويم إدارة جودة الخدمة التعليمية معرفة مدى ملاءمة البيئة التدريسية لاحتياجات المتعلمين والتدريسين مثل المباني والمرافق وقاعات الدراسة والاثاث والتجهيزات والانارة ، ومدى اقتراب او ابتعاد عناصر ومكونات تلك البيئة من النماذج المعيارية المتعارف عليها دوليا في هذا النوع (الحريري ، ٢٠٠٨ ، ص ٥٥) .وفي ضوء ما تقدم يرى الباحث ان تطور الجامعات بأقسامها الرئيسة تحتاج وبشكل مستمر الى ممارسة عملية التقويم بهدف اتخاذ قرارات تسهم في عملية التعديل أو التحسين لكل ما له علاقة بالعملية التعليمية ،

فالتعليم الجامعي يعد الرصيد الاستراتيجي للأمم والشعوب المتقدمة والمعاصرة، ومعياراً لمجدها، ودليلاً لشخصيتها العلمية والثقافية والحصن المنيع لتراثها الحضاري والانساني، وهو الاستثمار الحقيقي الذي يتحقق عن طريقه الوفاء باحتياجات التنمية المستقبلية والمحور الرئيس الذي تتمركز عليه المجتمعات المتطورة، بصفته الرافد الاساس والممول الحقيقي للقطاعات الانتاجية والخدمية المختلفة بما تحتاجها من الطاقات والموارد البشرية المؤهلة تأهيلاً علمياً ومهنياً وتخصصياً عالي المستوى. وبعد أن شهد العالم في الآونة الاخيرة الاهتمام الكبير بموضوع الجودة وضمانها اصبحت العديد من المؤسسات الانتاجية والخدمية والاجتماعية تعطي الاهتمام البالغ والعناية الفائقة بتحقيق الميزة التنافسية لجميع عناصر العمل والتي لا يمكن تحقيقها الاعن طريق (ادارة الجودة الشاملة Management total).لذلك أصبح لزاما على المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات التفكير في سياساتها التعليمية والعمل على وضع جودة العملية التعليمية quality of education process وزيادة توافق مخرجاتها من التخصصات المختلفة مع متطلبات سوق العمل من جهة وملائمة هذه المخرجات مع توقعات الطلبة ومستقبلهم من جهة اخرى (علوان وإبراهيم ، ٢٠٠٥ ، ص ٢) .

وقد بذلت العديد من الجامعات في معظم دول العالم جهوداً متعددة، لغرض زيادة قدرتها في التغلب على ما تواجهه من صعوبات سواء كانت هذه الصعوبات مرتبطة بإمكانياتها المادية والبشرية، أو باستراتيجيات التعليم والتعلم، أو بالسياسات المعتمدة بالتقويم من جهة وزيادة قدرتها من جهة أخرى على الارتقاء بأداء كلما يتعلق بذلك من خلال استمرار عمليات التحسين والتطوير لكونها تمثل السياسة التي تؤمن بها الجامعات في خططها الرامية الى التطوير (بدراوي، ٢٠٠٢، ص ١).

إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي الى اشراك جميع المسئولين في إدارة المؤسسة التعليمية والطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية ليصبحوا جزءا منها وبالتالي فالجودة تعني القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته.

ان المتغيرات الحديثة في العالم المتقدم قد فرضت علينا ضرورة الأخذ بمنهج التخطيط الاستراتيجي لبناء أجيال قادرة على مواجهة هذه المتغيرات بفكر جديد يتجاوز حدود الواقع ويستشرف المستقبل بما يحمله في طياته من تهديدات وفرص وتبرز اهمية الجودة من خلال ما تسعى اليه من اهداف لعل في مقدمتها ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية ، والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع المجالات ، وضبط شكاوى الطلبة وأولياء أمورهم والحد منها ووضع الحلول الناجحة لها ، وزيادة الكفاءة التعليمية ، ورفع مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة التعليمية ، والوفاء بمتطلبات الطلبة وأولياء أمورهم وفقا للنظام العام للمؤسسة التعليمية ، وتمكين المؤسسة التعليمية من تحليل الصعوبات بالطرق العلمية ، ورفع مستوى الطلبة وأوليائهم تجاه المؤسسة التعليمية من خلال إبراز الالتزام بنظام العام للجودة من جهة ، والترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين في المؤسسة التعليمية ، والعمل عن طريق

الفريق الواحد من جهة أخرى (علوان وإبراهيم، ٢٠٠٥، ص٤). وفي ضوء ما تقدم تتجلى أهمية البحث الحالي في الاتي /

١. اهمية العملية التقويمية كونها تسهم في تشخيص جوانب القصور بهدف معالجتها وايجاد طرائق لتحسينها.
٢. مكانة الجامعة وعلاقتها بالمجتمع كونها المؤسسة الثقافية الداعمة لكل تطور يحصل في الحياة.
٣. أهمية الجودة وأثرها في النظام الاداري والخدمي للمؤسسة التعليمية.
٤. أهمية التخطيط الاستراتيجي لبناء الأجيال القادرة على مواجهة المتغيرات بما فيها من مخاطر وتهديدات.
٥. الاهتمام بتوافر الخدمات الإدارية والمهنية لعضو هيئة التدريس كونه المحرك الاساس للعملية التعليمية وعامودها الفقري.

ثالثا–هدف البحث:

يهدف البحث الحالي الى تقويم إدارة الجودة التعليمية وسبل تحسينها في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد من وجهة نظر التدريسين.

رابعا–حدود البحث:

تتمثل حدود البحث الحالي في الآتي:

١. الحدود العلمية: استبانة رضا عضو هيئة التدريس عن المؤسسة التعليمية التي تبناها الباحث والمعدة من قبل جهاز الاشراف والتقويم العلمي بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
٢. الحدود البشرية: عينة من تدريسي قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد.
٣. الحدود المكانية: الاقسام العلمية في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد.
٤. الحدود الزمانية: العام الدراسي (٢٠١٩ / ٢٠٢٠).

خامسا– تعريف المصطلحات:

أولا–التقويم: عرفه كل من

أ. (بابكر والزند، ٢٠٠٤):

(مجموع الإجراءات والأساليب الكفيلة للكشف عن حركة مؤسسة او نظام ما بكل مكوناته وخواصه وفعالياته ونتائجه) (بابكر والزند، ٢٠٠٤، ص٦).

ب. (الحريري،٢٠٠٨):

(اصدار حكم شامل وواضح على ظاهرة معينة بعد القيام بعملية منظمة لجمع المعلومات وتحليلها بهدف تحديد درجة تحقق الأهداف واتخاذ القرارات بشأنها). (الحريري، ٢٠٠٨، ص١٥)

ويعرفه الباحث اجرائيا تشخيص مواطن الضعف ومواطن القوة في ضوء فقرات أداة البحث المعتمدة لغرض اجراء عملية التحسين.

ثانيا-الجودة: عرفها كل من

أ- (Connell) بانها المتانة والاداء المتميز للمنتج)(عبد المحسن، ٢٠٠٦، ص١٣)

ب-المعهد الفيدرالي الامريكي بانها (اداء العمل وبشكل صحيح من المرة الاولى مع الاعتماد على تقييم المستهلك في معرفة مدى تحسين الاداء) (مهدي السامرائي ، ٢٠٠٧ ، ص ٢٩).

ويعرفها الباحث اجرائيا (المؤشر للقيمة الحقيقية التي تعبر عن مدى تحقيق التعليم اهدافه على وفق معايير ومواصفات الجودة الشاملة).

ثالثا-الجودة التعليمية: عرفها كل من

أ- (علوان وابراهيم، ٢٠٠٥) (الجهود العلمية والفنية والادارية كافة التي تبذلها الجامعة والكلية والقسم وعضو هيئة التدريس وجميع العاملين بمستوياتهم المختلفة وفقا لمعايير ومؤشرات وقواعد تقدير متفق عليها مع ضمان استمرارية تحقيق ذلك) (علوان وإبراهيم، ٢٠٠٥، ص ١١).

ب-(السامرائي، ٢٠٠٧) (مجموعة المعايير والإجراءات والقرارات التي يهدف تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليميّة، بحيث تشمل هذه المعايير المؤسسات التعليميّة بأطرها وأشكالها المختلفة، والهيئة التدريسيّة والإداريّة وأحوال الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمنظومة التعليميّة)

(السامرائي، ٢٠٠٧، ص ٢٩).

ويعرفها الباحث اجرائيا (ما تقدمه كلية التربية للبنات بجامعة بغداد من خدمات ادارية وعلمية لعضو هيئة التدريس).

رابعا-التحسين: عرفه كل من

أ- Masaaki , 1985) (السعي المستمر نحو التحسين التدريجي، واداء الاشياء الصغيرة بطريقة أفضل) (Masaaki,195, p:151).

ب-(الجبوري، ٢٠٠٨) بقوله (يعني المصطلح الياباني (Kaizen) الذي يتكون من مقطعين فالأول (Kai) ويعني التغيير والثاني (Zen) ويعني نحو الافضل بمعنى التغيير نحو الأفضل)

(الجبوري، ٢٠٠٨، ص٢٥٤).

ويعرفها الباحث اجرائيا: (هي خطة يتم اعدادها بعد تشخيص نقاط القوة ونقاط الضعف والعمل على تحسينها من خلال تحديد الجهة المسؤولة عنها مؤطر بجدول زمني لذلك) .

الفصل الثاني

أولا–دراسات سابقة :

أ : دراسات عربية :–

١. دراسة (العميري ، ٢٠٢٠)

(معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وسبل تحسينها من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد).

أجريت الدراسة في جمهورية العراق وهدفت إلى معرفة معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وسبل تحسينها من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد . تكون مجتمع البحث من جميع طالبات كلية التربية للبنات بجامعة بغداد والبالغ عددهن (3313) طالبة اختار الباحث عشوائيا عينة أساسية بلغ عددها (95) طالبة من طالبات قسم التاريخ . اعتمدت الاستبانة أداة لتحقيق هدف البحث ، اذ تم استخراج صدقها من خلال عرضها على مجموعة من المتخصصين في العلوم التربوية والنفسية والتاريخ ، وثباتها بالاعتماد على طريقة معادلة الفا كرونباخ اذ بلغ معامل ثباتها (95.6) . ولبيان نتائج البحث اعتمدت الوسائل الإحصائية (معادلة الفا كرونباخ ومعادلة فيشر والوزن المئوي) ، اذ أظهرت النتائج وجود عدد من المعوقات الحقيقية في تطبيق الجودة البالغ عددها (19) فقرة ؛ كما دلت البيانات عن وجود معوقات غير حقيقية في تطبيق الجودة تم تشخيصها من وجهة نظر الطالبات وعدنها غير متحققة في ضوء المعيار المعتمد (3.00) والبالغ عددها (16) فقرة من مجموع فقرات الأداة البالغة (35) فقرة وفي ضوء ذلك قدم الباحث عدة استنتاجات وتوصيات ومقترحات

(العميري ، ٢٠٢٠ ، ص٢٧)

٢. دراسة (الحكيم وزوين والميالي ، ٢٠٠٩)

(تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام (أنموذج QFD) دراسة تطبيقية في كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة).

أجريت الدراسة في جمهورية العراق في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الكوفة ، وهدفت إلى تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي فيها باستخدام (أنوذج QFD) وفي ضوء ذلك وضع الباحثون عدة تساؤلات مثلت محتواها مشكلة الدراسة الحالية ، ولغرض تحقيق اهداف الدراسة صمم الباحثون أنموذجاً افتراضياً بناءا على فقرات ومضامين اهداف واهمية الدراسة كما صاغ الباحثون فرضية رئيسة واخر فرعية ، تكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين المباشرين من خدمة التعليم الجامعي (الطلبة) ، اما عينة الدراسة فقد شملت ١٠٠ طالب تم توزيع ادة البحث عليهم وهي استبانة تم اعدادها لهذا الغرض اذ تم استرجاع ٩٤ استبانة صالحة للتحليل الاحصائي ، واعتمدت الوسائل الاحصائية الاتية في تحليل بيانات الدراسة واظهار النتائج (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسبة المئوية ومعامل الاتباط

بيرسون واختبار T لاثبات صحة الفرضيات) ، وقد اوصى الباحثون في ضوء النتائج عدة توصيات منها (اجراء دراسات اخرى حول ابعاد جودة التعليم الجامعي ، والاعتماد على تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي على ادوات ووسائل كمية وخاصة اداة الدراسة الحالية ، وزيادة الاهتمام بدراسة السوق التعليمية ، وتكثيف الجهود البحثية الخاصة ببحوث السوق التربوية بهدف تحقيق التمايز في مجال خدمة التعليم الجامعي ووفقا للمعايير الدولية (الحكيم وزوين والميالي , ٢٠٠٩ ، ص١٨٣-١٨٧، ص٢٢٠) .

٣. دراسة(بدح ، 2003)

(إدارة الجودة الشاملة انموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية) .

أجريت الدراسة في المملكة الأردنية الهاشمية وهدفت الى تطوير الجوانب الإدارية والخدمية التعليمية في الجامعات الأردنية ، عن طريق اعتماد انموذج مقترح في إدارة الجودة الشاملة والتعرف على مدى إمكانية تطبيقه .

أعتمدت الدراسة الأسلوب التحليلي – التركيبي . تمثلت أداة الدراسة في استبانة قام الباحث بتصميمها تالفت من (١٠٠) فقرة موزعة على (١٠ مجالات) . وجهت الى العينة البالغ عددها (٥٠٨) مسؤول اداري وقد اعتمد الباحث الوسائل الإحصائية (الانحراف المعياري – T-Test وتحليل التباين الأحادي ..الخ) التي مكنته من اظهار النتائج الاتية /(إمكانية تطبيق النموذج المعتمد في الدراسة الحالية في إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية) ،(ووجود فروق دالة احصائيا في درجة الامكانية الخاصة بالتطبيق لصالح عمداء الكليات دون رؤساء الأقسام العلمية ومسؤولي الوحدات الإدارية)

(بدح ،٢٠٠٣ ، ص ٨٨-١٥٥) .

ب : دراسات اجنبية :

١. دراسة (Maria palou oliver: 2012) (الجودة والسياق الحالي : دور أنظمة ضمان الجودة وافاق تطوير أنظمة ضمان الجودة في الجامعات الاسبانية)

أجريت الدراسة في اسبانيا ، وهدفت الى تحليل واقع أنظمة ضمان الجودة وافاق التطوير في الجامعات الاسبانية ، اعتمدت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي ، مثلت عينة الدراسة مسؤولي ضمان الجودة في الجامعات الاسبانية عن طريق استجوابهم وفقا لأداة البحث المعتمدة ، وقد اظهرت النتائج عن وجود خلايا لضمان الجودة في الجامعات الاسبانية لا تقتصر وظيفتها على توفير المعلومات والبيانات الخاصة بوحدات التقييم الداخلي والخارجي الى الحرص على التطبيق المستمر لنظام الجودة ، كما كشفت الدراسة عن وجود عدد من المعوقات والمتطلبات يعاني منها مسؤول ضمان الجودة كالحاجة للتحديد الدقيق لسياسة الجودة واهدافها ، والحاجة لتحديد ووضع الاجراءات ، ونقص الافراد المختصين في ادارة الجودة ، والحاجة للموارد التكنولوجية ,... كما اظهرت الدراسة ان نظام الجودة يعد من أهم العناصر التي تضمن لمؤسسات التعليم العالي الاسبانية التكيف بنجاح مع الفضاء الاوربي للتعليم العالي

(مستخلص البحوث ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، ٢٠١٢)

٢. دراسة (هيرنادز ، ٢٠٠٢)

(تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في المنطقة التعليمية في تكساس) .

أجريت الدراسة في ولاية تكساس بالولايات المتحدة الامريكية وهدفت الى اعتماد الطرائق والأساليب المناسبة لتطبيق الجودة الشاملة في المنطقة التعليمية التابعة لها .اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التطبيقي ، اذ قدم الباحث برنامجاً تدريبياً لعينة الدراسة التي تألفت من عدد من الإداريين الذين شغلوا مناصبهم الإدارية حديثا والمعلمين الذين ما زالوا في الخدمة التعليمية واكاديمية قيادة المنطقة التعليمية . وقد أظهرت النتائج الى (وجود فائدة ملحوظة في المنطقة التعليمية وكوادرها الإدارية والتعليمية بعد اعتماد مدخل إدارة الجودة ،وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد عمليات التقويم والتدريب والمتابعة المستمرة في نشر ثقافة الجودة في جميع المناطق التعليمية في الولايات المتحدة الامريكية ،وتسجيل رضا ملحوظ من قبل أولياء الأمور في ولاية تكساس اتجاه المنطقة التعليمية نتيجة اعتماد مدخل إدارة الجودة الشاملة فيها (العطار ، ٢٠٠٦ ، ص٣٢) .

٣. دراسة (كركشانك ، ٢٠٠٠)

(تطوير ثقافة الجودة في كليات التمريض في التعليم العالي في استراليا) .

أجريت الدراسة في استراليا ، وهدفت الى تقديم مقترح تصوري لثقافة الجودة في كليات التمريض في استراليا . اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد تمثلت أداة البحث باستبانة اعدها الباحث نتيجة الآراء التي حصل عليها بعد مقابلته (٢٠) اكاديميا ، وتم تقديمها بعد ان اخذت صيغتها النهائية الى عينة الدراسة البالغ عددها (٤٤٥) اكاديميا في كليات التمريض ، ولغرض معرفة نتائج البحث اعتمد الباحث الوسائل الإحصائية المناسبة اذ دلت النتائج الى (وجود ضعف عام في المنهج التقليدي لضمان الجودة لا يتناسب مع متطلبات كليات التمريض) . واوصت الدراسة (بضرورة فهم ثقافة الجودة بشكل سليم عن طريق اشراك الاكاديميين والاداريين في عمليات التخطيط والتنفيذ وبما يتناسب مع احتياجات كليات التمريض في استراليا) (السامرائي والناصر ، ٢٠١٣ ، ص ٢١٤)

ثانيا : مؤشرات عن دراسات سابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية :

أولا- المكان:

تباينت الأماكن التي أجريت فيها دراسات سابقة ، فقد اتفقت الدراسة الحالية كونها أجريت في العراق مع دراسة (العميري ، ٢٠٢٠) و(الحكيم وزوين والميالي ، ٢٠٠٩) وتميزت عن باقي دراسات (كركشانك ، ٢٠٠٠) و(هيرنادز ، ٢٠٠٢) و(Maria Palou Oliver , 2012) كونها أجريت في أماكن وبلدان متعددة من العالم .

ثانيا-المنهجية:

اتفقت الدراسة الحالية في اعتمادها للمنهج الوصفي مع منهج دراسات (العميري ، ٢٠٢٠) و(الحكيم وزوين والميالي ، و٢٠٠٩) وتميزت عن دراسات (كركشانك ، ٢٠٠٠) و (هيرنادز ، ٢٠٠٢) و (بدح ، ٢٠٠٣) و(Maria Palou Oliver , 2012). كونها اعتمدت في منهجيتها على المنهج (الوصفي – التحليلي)أو الوصفي التركيبي) او (الوصفي والتطبيقي).

ثالثا-الهدف :

هدفت الدراسة الحالية الى تقويم جودة الخدمة التعليمية وسبل تحسينها وهي بذلك اتفقت مع دراسة (العميري ، ٢٠٢٠) و(الحكيم وزوين والميالي ، ٢٠٠٩) و(بدح ، ٢٠٠٣) وتميزت عن باقي الدراسات المعتمدة كون أهدافها جاءت متباينة

رابعا- حجم عينة الدراسة : بلغ حجم الدراسة الحالية ٩٥ طالبة من طالبات قسم التاريخ وبذلك فقد تميزت حجم عينة الدراسة عن دراسات سابقة المعتمدة من قبل الباحث اذ كانت اصغر حجم عينة في دراسة (الحكيم وزوين والميالي ، ٢٠٠٩) البالغ عددها ١٠٠ طالب ، واكبر حجم عينة جاءت في دراسة (كركشانك ، ٢٠٠٠) البالغ عددها ٤٤٥ اكاديمياً . من الذين يعملون في كليات التمريض في استراليا .

رابعا- جنس العينة :

اعتمدت الدراسة الحالية الطالبات كجنس للعينة وهي بذلك فقد تميزت من باقي الدراسات كونها كانت جنس عينتها طلاب او موظفين اداريين او اكاديميين يعملون في الجامعات .

خامسا- الوسائل الإحصائية :

تباينت دراسات سابقة في اعتمادها للوسائل الإحصائية التي تسهم في تحليل البيانات واظهار النتائج كلا حسب الأهداف التي وضعت من قبل الباحثين . وفيما يتعلق الامر بالدراسة الحالية سيختار الباحث ما يراه مناسبا لهدف دراسته والتي سيشير اليها في الفصل القادم .

سادسا- نتائج الدراسة :

اكدت جميع الدراسات المعتمدة في الدراسة الحالية أهمية إدارة الجودة وإمكانية تطبيقها من ناحية ووجود معوقات حقيقية عند محاولات التطبيق تتطلب ضرورة إعادة النظر بهدف اجراء عملية التحسين والتطوير في الجوانب الخدمية والتعليمية . وفيما يتعلق بالدراسة الحالية سيشير الباحث الى نتائج دراسته لاحقا بعد اجراء عملية التحليل للبيانات التي حصل عليها بعد استجابة عينة البحث الأساسية .

ثالثا- : جوانب الإفادة من دراسات سابقة :

1. **التعرف على منجيتها .**
2. **تحديد حجم العينة .**
3. **تحديد اداة الدراسة الحالية والية بنائها وتطبيقها .**
4. **تحديد الوسائل الاحصائية وأساليب اظهار النتائج .**
5. **تقديم الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات**

الفصل الثالث

منهجية البحث وإجراءاته

يتضمن هذا الفصل المنهجية المتبعة وعرضاً للإجراءات التي أجراها الباحث لغرض تحقيق أهداف البحث والتي تتمثل بتحديد مجتمع البحث، واختيار عينة ممثلة له، وإعداد أداة تتسم بالصدق والثبات ، وتحديد الوسائل الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وصولا لتحقيق الأهداف المرسومة .

أولاً: منهجية البحث (Methodology of research):

استخدم الباحث المنهج الوصفي لتحقيق اهداف البحث كونه من أكثر مناهج البحث شيوعاً وانتشاراً ولا سيما في البحوث التربوية والنفسية. ويعرف المنهج الوصفي بانه (كل استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر التعليمية والنفسية كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها) (الزوبعي والغنام، ١٩٨١، ص ٥١) فضلا عن شموله عمليات جمع البيانات وتبويبها وتفسيرها وتصنيفها وتحليلها تحليلاً دقيقاً وصولاً الى التعميمات بشأن الظاهرة موضوع البحث (عبد الحفيظ، ٢٠٠٠، ص ٨٣).

ثانياً: مجتمع البحث (Population of Research) :

يقصد بمجتمع البحث (الأفراد او الأشخاص او الاشياء جميعها الذين يكونون موضوع البحث) (عبيدات وآخرون، ٢٠٠٤، ص ٩٩) ، ويعرف كذلك (المجموعة الكلية او المجموعة الكاملة من الناس او الأحداث او الأشياء)(النجار وآخرون ، ٢٠١٠ ، ص ١٠٤) . ان المجتمع للبحث الحالي يتضمن جميع اعضاء الهيئة التدريسية في أقسام كلية التربية للبنات بجامعة بغداد للعام الدراسي (٢٠٢٠-٢٠١٩) البالغ عددهم (٢٨٨) تدريسياً ممن هم على الملاك الدائم المتواجدين في الأقسام العلمية البالغ عددها (١٠) اقسام هي (اللغة العربية – اللغة الإنكليزية – الحاسبات – الاقتصاد المنزلي – علوم القران – العلوم التربوية والنفسية – الخدمة الاجتماعية – رياض الأطفال – التاريخ – الجغرافية) .

ثالثاً: عينة البحث (Sample of Research):

أشار (النجار واخرون، ٢٠١٠) الى مفهوم العينة بأنها (المجموعة الجزئية من المجتمع الكلي تحتوي على بعض العناصر والتي يتم اختياراها منه) (النجار وآخرون، ٢٠١٠، ص، ١٠٤)، ولكون مجتمع البحث الحالي يتكون من بضعة مئات، قرر الباحث ان تكون عينة البحث هم افراد مجتمع البحث كله البالغ عددهم (٢٨٨). اذ تم توزيع الاستبانات على تدريسي الاقسام العلمية وفقا لانتسابهم اليها لغرض معرفة مدى توافر متطلبات جودة الخدمة التدريسية المقدمة اليهم من قبل المؤسسة التعليمية .

رابعاً : أداة البحث :

اعتمد الباحث الاستبانة المعدة من قبل جهاز الإشراف والتقويم العلمي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والخاصة برضا التدريسي عن جودة الخدمة التدريسية التي تقدمها له المؤسسة التعليمية للعام الدراسي (٢٠١٩ – ٢٠٢٠) . تكونت أداة البحث من قسمين ، يحتوي القسم الأول على المعلومات الشخصية للمستجيب منها (الجنس ، المنصب الحالي ، اللقب العلمي ، القسم ، الكلية) .

أما القسم الثاني فيحتوي على (٢٥) فقرة تناول محتواها أهم الحقوق والواجبات لأعضاء هيئة التدريس وعلاقتها بالمؤسسة التعليمية ، ملحق (١) .

خامساً : صدق الأداة :-

من ابرز سمات اداة البحث ان تكون صادقةً ولا تكون الاداة صادقة الا عندما تقيس ما افترض ان تقيسه (جابر ، ١٩٨٣ ، ص ، ٢٧) ، ولكي يتحقق الباحث من صدق اداة البحث التي تبناها ، فقد تم عرضها على عدد من المتخصصين في العلوم التربوية والنفسية وطرائق التدريس والتاريخ ، ملحق (٢). اذ اعتمد الباحث على نسبة (٨٠%) من اتفاق الخبراء حول الملحوظات العلمية المقدمة من قبلهم بشأن فقرات الأداة ومحتواها ومدى ملائمتها للواقع وعدها معيارا للقبول وللتنفيذ من عدمها ، وبعد ان اخذ الباحث بجميع الملحوظات والمقترحات التي قدمها المحكمين بخصوص مدى ملائمة الفقرات اكتسبت الاداة خاصية الصدق الظاهري ، اذ يؤكد (ايبلEble) ان افضل وسيلة للتأكد من الصدق الظاهري هو ان يقوم عدد من المحكمين بتقدير الفقرات للصفة المراد قياسها (Eble,1972;271) وبذلك أصبحت الأداة جاهزة للتطبيق ، الملحق (١) .

سادساً : ثبات الأداة :-

ان من اهم الشروط الاساسية ان تتصف اداة البحث بالثبات لان اتصافها بالثبات يجعل بالإمكان الاعتماد عليها (السيد ، ١٩٧١ ، ٤١٣) ويعني الثبات الحصول على النتائج نفسها تقريباً عند اعادة تطبيق الاداة على العينة نفسها او عينة اخرى مكافئة (ابو جلالة ، ١٩٩٩ ، ص ١٠٨) ولاستخراج ثبات الاداة استخدم الباحث معادلة (الفا كرو نباخ) لكونها مناسبة للبحث الحالي وهدفه ، وقد وجد الباحث ان نسبة معامل ثبات (الفا كرو نباخ) قد بلغ (80%) وهي نسبة تعد مقبولة في الدراسات التربوية والنفسية قياساً للاختبارات غير المقننة (عودة ، ١٩٨٨ ، ص ١٤) .

سابعاً: تطبيق أداة البحث: بعد ان اصبحت اداة البحث جاهزة وتوافرت فيها مستلزمات الصدق والثبات تم تطبيق اداة البحث على عينة البحث الذين هم افراد مجتمع البحث الاصلي البالغ عددهم عند عرضه لنتائج البحث وتفسيرها في الفصل اللاحق.

ثامناً: الوسائل الإحصائية المستخدمة: –

لتحقيق أهداف البحث اعتمد الباحث في تحليل النتائج الوسائل الاحصائية الآتية /

١. معادلة الفا كرو نباخ: لغرض استخراج ثبات الاداة.

٢. النسبة المئوية: لغرض استخراج نسب استجابات عينة البحث الاساسية عن محتوى فقرات الأداة المقدمة لهم (علام ، ٢٠٠٦ ، ص ١٦٥) .

(٢٨٨) بتاريخ (٢٠١٩/١٠/١٣ولغاية ٢٠١٩/١١/١٣). وفي ضوء ذلك اصبحت لدى الباحث قاعدة من البيانات التي سيعتمدها

الفصل الرابع

عرض النتائج وتفسيرها:

يتضمن هذا الفصل عرضا للنتائج التي تم التوصل اليها بعد تطبيق الباحث لأداته وتفسيرا لها بهدف تشخيص نقاط القوة ونقاط الضعف الحاصل في الية تقديم الخدمة التعليمية للعاملين في المؤسسة التعليمية من أعضاء هيئة التدريس والشروع في عملية التقويم بهدف تحقيق اعلى مستويات الرضا عما تقدمه المؤسسة من خدمات تعليمية لهم وذلك عن طريق تقديم المقترحات المتمثلة بسبل التحسين وصولا الى تحقيق ما تسعى اليه كل مؤسسة تهتم برصانتها العلمية. ان الهدف من البحث هو تقويم إدارة الجودة التعليمية وسبل تحسينها في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد من وجهة نظر التدريسين. وفي ضوء ذلك سيتناول الباحث هذا الفصل على وفق الاتي /

أولاً : عرض نتائج البحث :

ان عملية عرض نتائج البحث تتطلب من الباحث القيام بالإجراءات الاتية :

١. **احتساب تكرارات استجابات اعضاء هيئة التدريس عن فقرات الاداة التي تبناها الباحث والتي تم تصنيفها الى مجالات بهدف تحقيق اهداف البحث والتوصل الى النتائج .**
٢. **ان اداة البحث تضمنت خمسة بدائل هي اوافق بدرجة ((0%) , (25%) ،(50%) , (75%) , (100%)) ولكي يحلل الباحث استجابات العينة الأساسية للبحث الحالي ويستخرج قيمة الوسط المرجح والانحراف المعياري والوزن المئوي للفقرات أعطى اوزان للبدائل المذكور فكان قيمة (البديل الأول (0%) (1) درجة ، والبديل الثاني (25%) (2) درجة ،والبديل الثالث (50%) (3) درجة ، والبديل الرابع (75%) (4) درجة ، والبديل الخامس (100%) (5) درجة .**
٣. **وفي ضوء الفقرة الثانية ، يكون المتوسط الحسابي لاداة البحث المعتمد في عملية تقويم إدارة الجودة التعليمية وسبل تحسينها في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد من وجهة نظر التدريسين هو (3) كحد أو معيار مقبول للتقويم وهذا يعني ان الفقرات التي سيكون وسطها المرجح (٣ ثلاث فما فوق) تعد فقرة متحققة ، والفقرات التي سيكون وسطها المرجح (ما دون ٣ ثلاث) تعد فقرات غير متحققة تحتاج الى سبل لتحسينها لتسهم في تنمية جودة الإدارة التعليمية في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد والجدول (1) يوضح ذلك .**

الجيدول (1) يبن الية احتساب الوسط المرجح والوزن المئوي والمتوسط الحسابي لفقرات الأداة

ت	عنوانات بدائل أداة البحث المتبناة والدرجات الممنوحة لها					المتوسط الحسابي
١	أوافق بدرجة					
٢	%0	%25	%50	%75	%100	3
٣	درجة (1)	درجتان (2)	ثلاث درجات (3)	اربع درجات (4)	خمس درجات (5)	

١. سيعرض الباحث نتائج كل مجال من مجالات الأداة وسيتم تفسير البيانات الإحصائية للفقرات الغير متحققة بهدف إيجاد سبل لتحسينها مستقبلا من خلال توجيه انظار المعنين والاداريين وأصحاب القرار في المؤسسة التعليمية بضرورة الاطلاع على التوصيات التي سيخرج بها البحث الحالي واتخاذها نقطة انطلاق نحو تعديل او تطوير او تحسين او تغيير الواقع الفعلي لما اعتداده المؤسسة من تقديمها من خدمات لأعضاء هيئة تدريسيها وصولا الى الأهداف المرسومة والمتمثلة بتقديم الخدمات التعليمية على اعلى مستوى من الجودة التي تعد معيار لقياس ما تقدمه المؤسسة لمنتسبيها من خدمات والتي تطمح كل مؤسسة معنية بالتطور ومواكبة التغيرات الحاصلة في التعليم من الحصول عليها .

٢. تنظيم فقرات أداة البحث وفقا لعنوانات كل مجال تنازليا وتحليلها على وفق القيم الإحصائية للمعدل العام للوسط المرجح والوزن المئوي والجدول (2) يوضح ذلك .

جدول(2) الوسط المرجح والوزن المئوي لمجالات أداة البحث مرتبة تنازليا

تسلسل المجال قبل التحليل	تسلسل المجال بعد التحليل	عنوانات مجالات الأداة	عدد فقرات المجال	معدل الوسط المرجح	الوزن المئوي
ثالث	أولا	جودة مجال علاقة هيئة التدريس بالمؤسسة التعليمية	4	3.546	70.93
ثانيا	ثانيا	جودة مجال التعليم في المؤسسة التعليمية	6	3.415	68.305
خامسا	ثالثا	جودة مجال الاشراف العلمي لهيئة التدريس على الطلبة	5	3.361	67.228
رابعا	رابعا	جودة مجال الجانب المهارى والبحثي لعضو	6	3.275	65.503

		هيئة التدريس			
أولا	خامسا	جودة المجال الإداري في المؤسسة التعليمية	4	3.037	60.755
المجموع	5	5	25	3.326	66.54

تشير بيانات الجدول (2) الى قيم المعدل العام للوسط المرجح والوزن المئوي لمجالات أداة البحث التي تألفت منها، اذ تعكس تلك القيم الرضا والمقبولية التي تولدت عند افراد العينة عند اجابتهم على فقرات مجالات الأداة ، فقد بلغ قيمة المتوسط الحسابي لمجموع معدلات الوسط المرجح لمجالات الأداة ووزنه المئوي (3.326) و(66.54) على التوالي ، وتشير الى ان التوافق كان كبيرا مع المعيار الذي تم اعتماده عند اجراء عملية التقويم الخاصة بإدارة الجودة التعليمية التي تقدمها كلية التربية للبنات لتدريسها والبالغ (3) كما تدل كذلك ان في مجالات الأداة توجد فقرات حقيقية تمكنت المؤسسة التعليمية من تحقيقها البالغ عددها (16) فقرة تقويمية موزعة على مجالات الأداة بواقع (1) فقرة في مجال جودة الجانب الإداري و(3) فقرات في مجال جودة التعليم في المؤسسة التعليمية و(4) فقرات في مجال جودة علاقة هيئة التدريس بالمؤسسة التعليمية و(٤) فقرات في مجال جودة الجانب المهارى والبحثي لعضو هيئة التدريس و(4) فقرات في مجال جودة الاشراف العلمي لعضو هيئة التدريس على الطلبة ، شكلت نسبة مقدارها (0.64) تراوحت قيم اوساطها المرجحة بين (4.392) الى (3.118) واوزانها المئوية بين (87.847) الى (62.361) على التوالي والجدول (3) يبين ذلك .

الجدول (٣) يبين عدد الفقرات التقويمية المتحققة في المؤسسة التعليمية وفقا لمجالات الأداة والمعيار المحدد البالغ (3) .

أسم المجال	جودة المجال الإداري في المؤسسة التعليمية	جودة مجال التعليم في المؤسسة التعليمية	جودة مجال علاقة هيئة التدريس بالمؤسسة التعليمية	جودة مجال الجانب المهارى والبحثي لعضو هيئة التدريس	جودة مجال الاشراف العلمي لهيئة التدريس على الطلبة
عدد الفقرات المتحققة	1	3	4	4	4
المجموع	16				

كما لا يخفى كذلك عن وجود صعوبات حقيقية مثلتها عدة فقرات تقويمية جعلت من المؤسسة ذاتها تعاني من عدم التمكن من تحقيقها والبالغ عددها (9) فقرات تقويمية موزعة على مجالات الأداة بواقع (3) فقرات في مجال جودة الجانب الإداري و(1) فقرة في مجال جودة التعليم في المؤسسة التعليمية و(2) فقرات في مجال جودة علاقة هيئة التدريس بالمؤسسة التعليمية و(1) فقرة في مجال جودة الجانب المهارى والبحثي لعضو هيئة التدريس و(2) فقرات في مجال جودة الاشراف العلمي لعضو هيئة التدريس على الطلبة ، شكلت نسبة مقدارها (0.36) تراوحت قيم اوساطها المرجحة بين (.2.319) الى (2.993) واوزانها المئوية بين (46.388) الى (59.861) والجدول (4) يبين ذلك .

الجدول (4) يبين عدد الفقرات التقويمية غير المتحققة في المؤسسة التعليمية وفقا لمجالات الأداة والمعيار المحدد البالغ (3) .

أسم المجال	جودة المجال الإداري في المؤسسة التعليمية	جودة مجال التعليم في المؤسسة التعليمية	جودة مجال علاقة هيئة التدريس بالمؤسسة التعليمية	جودة مجال الجانب المهاري والبحثي لعضو هيئة التدريس	جودة مجال الاشراف العلمي لهيئة التدريس على الطلبة
عدد الفقرات المتحققة	3	1	2	1	2
المجموع	9				

ثانيا– تفسير نتائج البحث :

١. مجال جودة الجانب الإداري في المؤسسة التعليمية:

ان المعدل العام للوسط المرجح والوزن المئوي لهذا المجال بلغ (3.037) و(60.755) على التوالي ، اذ تدل هذه البيانات على ان نسب الرضا والمقبولية عند افراد العينة كانت ضعيفة ،فقد تألف هذا المجال من (٤) أربع فقرات تقويمية تراوحت اوساطها المرجحة بين (3.388) الى (2.878) واوزانها المئوية بين (67.77) الى (57.569) على التوالي .

ان البيانات الخاصة بالفقرات أشارت الى ان الفقرة (تنظم الكلية او القسم زيارات ميدانية عملية بصورة دورية) جاءت في المرتبة الأولى فقد بلغ وسطها المرجح ووزنها المئوي (3.388) و(67.77) على التوالي والتي نالت نسبة مقبولة من الرضا عند افراد العينة الأساسية وتعد من الفقرات المتحققة قياسا بباقي الفقرات .

في حين نالت الفقرة (اشعر بعدالة المعاملة من قبل المسؤولين) على المرتبة الثانية اذ بلغ وسطها المرجح (2.993) ووزنها المئوي (59.861) وهي من الفقرات التي تعد غير متحققة وتدل بياناتها على عدم توافر الرضا لدى افراد العينة ، ان حالة الشعور عند أعضاء الهيئة التدريسية إزاء معاملة المسؤولين لهم واللذين يمتلكون زمام المبادرة في الجوانب الخدمية والإدارية ليست بالمستوى المطلوب من وجهة نظر التدريسين ويتطلب منهم مزيدا من الاهتمام والرعاية . ويرى الباحث ان من سبل تحسين هذه الفقرة حرص المسؤولين في المؤسسة التعليمية على نشر ثقافة العدالة والايمان بها والعمل على ترجمتها بشكل واقعي عن طريق التعامل مع الجميع بسواسية.

ونالت الفقرة (يهتم القسم العلمي بشكل واضح بكفاية المعلومات بشأن نشاطاته وتعليماته في الموقع الالكتروني للكلية) على المرتبة الثالثة في هذا المجال وهي من الفقرات غير المتحققة اذ بلغ وسطها المرجح (2.892) ووزنها المرجح (57.847) ويرى الباحث ان أسباب التدني يكمن في عدم شعور اضاء هيئة التدريس بالرضا المقبول عن السادة رؤساء الأقسام في الية التعامل مع هذه الفقرة والية تنفيذها بالتواصل الدائم مع المسؤول عن ادراج البيانات في الموقع الالكتروني للمؤسسة التعليمية ، كما يرى الباحث ان سبل تحسين هذه الفقرة يكمن من خلال اهتمام السادة رؤساء الأقسام العلمية بضرورة توثيق المعلومات والنشاطات التي تصدرمن منتسيبيها من التدريسين والاداريين لاسيما النشاطات تالتي خص الجانب العلمي والبحثي والتي يفترض رفعها الى الموقع الالكتروني والعمل على تحديثها باستمرار .

في حين جاءت الفقرة (مدى ملائمة الاليات المعتمدة لتشجيع وانجاز الابحاث العلمية لغرض التحسين وتطوير العملية التعليمية وخدمة المجتمع) في المرتبة الأخيرة فقد بلغ وسطها المرجح (2.878) ووزنها المئوي (57.569) اذ تشير هذه البيانات الى عدم توافر نسب مقبولة من الرضا عن ما تقدمه المؤسسة التعليمية او ما يتم اعتماده من اليات تخص الجوانب البحثية لعضو هيئة التدريس او تلك التي لها علاقة بتطوير العملية التعليمية ، ويرى الباحث ان سبل تحسين هذه الفقرة اعتماد الأنظمة والقوانين الإدارية المقترحة والهادفة الى تعديل محتوى الاليات المعتمدة حاليا بما يحقق الطموحات التي يسعى اليها أعضاء الهيئة التدريسية بشأن تحفيز التدريسين وتشجيعهم على انجاز المزيد من الدراسات والبحوث العلمية الهادفة الى خدمة المجتمع وتطوير العملية التعليمية وبما يتناسب مع الدور الريادي للمؤسسة التعليمية في المجتمع . والجدول (5) يوضح ذلك .

الجدول (5) يبين بيانات فقرات مجال جودة الجانب الإداري في المؤسسة التعليمية

تسلسل المجال قبل التحليل	تسلسل المجال بعد التحليل	الى أي مدى ترى توافر جودة المجال الإداري في المؤسسة التعليمية عن طريق الاتي :	عدد فقرات المجال	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	الوزن المئوي

19	1	تنظم الكلية او القسم زيارات ميدانية عملية بصورة دورية	4	1.031	3.388	67.777
23	2	اشعر بعدالة المعاملة من قبل المسؤولين		1.135	2.993	59.861
9	3	يهتم القسم العلمي بشكل واضح بكفاية المعلومات بشأن نشاطاته وتعليماته في الموقع الالكتروني للكلية		1.085	2.892	57.847
12	4	مدى ملائمة الاليات المعتمدة لتشجيع وانجاز الابحاث العلمية لغرض التحسين وتطوير العملية التعليمية وخدمة المجتمع		1.170	2.878	57.569
					3.037	60.755

ثانيا– مجال جودة التعليم في المؤسسة التعليمية :

تألف هذا المجال من (٤)أربع فقرات تقويمية . بلغ المعدل العام للوسط المرجح (3.415) ووزنه المئوي (68.305) . ان بيانات هذا المجال تشير الى وجود (٣) فقرات تقويمية متحققة نالت نسب مقبولة من الرضا عند افراد عينة البحث الأساسية ، في حين نالت الفقرة (اشعر بان القاعات الدراسية مزودة بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (اجهزة حاسوب، جهاز عرض البيانات، جهاز استنساخ ، انترنت)وتوفر بيئة تعليمية مناسبة (المساحات الخضراء بشكل كافي لغرض المساعدة في عملية التدريس)) على المرتبة الأخيرة ، اذ بلغ وسطها المرجح (2.319) ووزنها المئوي (46.388) ويرى الباحث ان تحسين هذه الفقرة تكمن في إعادة النظر في حجوم القاعات الدراسية ومساحاتها وبما يلائم عدد المتعلمين وضرورة توافر الوسائل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها وجعلها مطلة على المساحات الخضراء المتوافرة في داخل المؤسسة التعليمية ومحيطها الخارجي . والجدول (٦) يبين ذلك .

الجدول (6) يبين بيانات فقرات مجال جودة التعليم في المؤسسة التعليمية

تسلسل المجال قبل التحليل	تسلسل المجال بعد التحليل	الى أي مدى ترى توافر جودة التعليم في المؤسسة التعليمية عن طريق الاتي	عدد فقرات المجال	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	الوزن المئوي
6	1	التزام عضو هيئة التدريس باستراتيجية التدريس وتقديم توصيف المقرر الدراسي.	4	1.003	4.131	82.638
25	2	اشعر بتطابق المؤهلات والخبرة العلمية التي امتلكها مع المواد الدراسية المكلف بتدريسها		1.076	4.093	81.875
2	3	مدى مشاركتك في انشطة وبرامج الجودة		1.043	3.118	62.361
21	4	اشعر بان القاعات الدراسية مزودة بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (اجهزة حاسوب، جهاز عرض البيانات، جهاز استنساخ ، انترنت)وتوفر بيئة تعليمية مناسبة (المساحات الخضراء بشكل كافي لغرض المساعدة في عملية التدريس)		1.205	2.319	46.388
					3.415	68.305

ثالثا- جودة مجال علاقة عضو هيئة التدريس بالمؤسسة التعليمية:

احتوى هذا المجال على (٦) ست فقرات تقويمية، جاءت (٤) اربع فقرات تقويمية منها متحققة و(٢) اثنان غير متحققة تراوحت قيم اوساطها المرجحة (4.392- 2.576) واوزانها المئوية (87.847 - 51.527) ، في حين بلغ المعدل العام للوسط المرجح لهذا المجال (3.275) والوزن المئوي (65.503) . ان البيانات الإحصائية لهذا المجال دلت على ان الفقرة (اداء جميع المهام المكلف بها بأمانه وجدية واخلاص) قد نالت على المرتبة الاولى اذ بلغ وسطها المرجح (4.392) ووزنها المئوي

(87.847) ويعتقد الباحث ان أعضاء الهيئة التدريسية حريصون كل الحرص على الالتزام بالضوابط والتعليمات الخاصة بالعملية التعليمية وما يتبعها وعلى المؤسسة التعليمية ان تعي ذلك وتقدر ، في حين نالت الفقرة (مدى المشاركة في اتخاذ القرارات على مستوى الكلية او القسم او الفرع) والفقرة (وجود نظام تحفيزي لأعضاء هيئة التدريس) على الترتيب الأخير من فقرات هذا المجال وهما فقرتان غير متحققتان اذ بلغ وسطهما المرجح (2.649) و(2.576) ، واوزانهما المئوية (52.986) و(51.527) على التوالي . ويرى الباحث ان سبل تحسين هاتين الفقرتين يكمن في ضرورة اشراك أعضاء هيئة التدريس في القرارات المهمة سواء التي تكون على مستوى الأقسام العلمية او تلك التي تكون على مستوى المؤسسة التعليمية، كما من الضروري على مسؤولي المؤسسة التعليمية ان يوظفوا الأنظمة والضوابط الإدارية في خدمة المنتسبين من التدريسين والموظفين والتي عن طريقها تسهم في تطوير المؤسسة التعليمية، والجدول (7) يبين ذلك .

الجدول (7) يبين جودة مجال علاقة عضو هيئة التدريس بالمؤسسة التعليمية

تسلسل المجال قبل التحليل	تسلسل المجال بعد التحليل	الى أي مدى ترى توافر جودة مجال علاقة عضو هيئة التدريس بالمؤسسة التعليمية عن طريق الاتي :	عدد فقرات المجال	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	الوزن المئوي
3	1	اداء جميع المهام المكلف بها بأمانة وجدية واخلاص		0.953	4.392	87.847
20	2	احرص دائما على التمثيل الحسن والمشرف للجامعة من خلال ابداء المظهر الحسن والقول الطيب في كل مكان		1.061	4.222	84.444
4	3	تعمل على عدم استغلال المنصب الاكاديمي لتحقيق مصالح شخصية وتفضيل المصلحة العامة.		1.393	3.982	79.652
24	4	مدى الاسهام في نشاطات التأهيل والتوظيف في الكلية		1.091	3.458	69.166
1	5	مدى مشاركة في اتخاذ القرارات على مستوى الكلية او القسم او	6	1.136	2.649	52.986

		الفرع				
7	6	وجود نظام تحفيزي لأعضاء هيئة التدريس		1.310	2.576	51.527
					3.275	65.503

رابعا- جودة مجال الجانب المهارى والبحثي لعضو هيئة التدريس :

تضمن هذا المجال من (٦) ست فقرات تقويمية . بلغ المعدل العام للوسط المرجح (3.275) ووزنه المئوي (67.503) . ان بيانات هذا المجال تشير الى وجود (٤) فقرات تقويمية متحققة نالت نسب مقبولة من الرضا عند افراد عينة البحث الأساسية، و(٢) اثنان منها غير متحققة وفي ضوء ذلك فقد احتلت الفقرة (احترام الملكية الفكرية للأخرين والدقة في نقل الافكار والايمان بقيمة البحث العلمي) المرتبة الأولى اذ بلغ وسطها المرجح (3.906) ووزنها المئوي (78.125) ويرى الباحث ان احترام الملكية الفكرية من بحوث ودراسات تعود للأخرين عند اغلب الأساتذة الجامعيين تعد من المسلمات التي يؤمن بها عضو هيئة التدريس . بينما جاءت الفقرة (اشعر بالاستفادة من دورات تنمية قدرات اعضاء هيئة التدريس في النهوض بالعملية التعليمية والإدارية) في المرتبة ما قبل الأخيرة اذ بلغ وسطها المرجح (2.892) ووزنها المئوي (57.847) ويعتقد الباحث ان تحسين هذه الفقرة يكمن في تخصيص الوقت الكافي لكل دورة يشترك فيها عضو هيئة التدريس بحيث تتيح له فرصة الممارسة العملية لمنهاج الدورة النظري الامر الذي يسهم كثيرا في تطوير الجوانب المهارية والعلمية . في حين نالت الفقرة (اشعر بالرضا عن دعم المؤسسة في مجال البحث العلمي والابتكار) على الترتيب الأخير اذ بلغ وسطها المرجح (2.618) ووزنها المئوي (52.361) ويعتقد الباحث ان تحسين هذه الفقرة يكمن عن طريق تفعيل الأنظمة والقوانين الخاصة بذلك والدعوة المستمرة الى تحديث مضمونها وفقا للمستجدات الحاصلة والاخذ بكل ما هو جديد. والجدول (8) يوضح ذلك.

الجدول (8) يبين بيانات مجال جودة الجانب المهارى والبحثي لعضو هيئة التدريس

تسلسل المجال قبل التحليل	تسلسل المجال بعد التحليل	الى أي مدى ترى توافر جودة الجانب المهارى والبحثي لعضو هيئة التدريس عن طريق الاتي :	عدد فقرات المجال	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	الوزن المئوي
14	1	احترام الملكية الفكرية للأخرين والدقة في نقل الافكار والايمان بقيمة البحث العلمي		1.011	3.906	78.125

17	2	اشعر بكفاية عدد المؤتمرات او الندوات او ورش العمل التي تسهم في تنمية المهارات العلمية لأعضاء هيئة التدريس التي تعقد في الكلية		1.211	3.552	71.041
18	3	اسهم بتقوية الروابط مع مؤسسات المجتمع المدني والمساعدة في حل المشاكل التي تواجهها		1.031	3.388	67.777
16	4	تخصيص جزء من الابحاث المنجزة من قبلك في خدمة المجتمع		1.250	3.295	65.902
8	5	اشعر بالاستفادة من دورات تنمية قدرات اعضاء هيئة التدريس في النهوض بالعملية التعليمية او الإدارية	6	1.083	2.892	57.847
22	5	اشعر بالرضا عن دعم المؤسسة في مجال البحث العلمي والابتكار		1.079	2.618	52.361
					3.275	65.503

خامسا– جودة مجال الاشراف العلمي لعضو هيئة التدريس على الطلبة :

تألف هذا المجال من (٥) خمس فقرات تقويمية. بلغ المعدل العام للوسط المرجح (3.361) ووزنه المئوي (67.228) . ان بيانات هذا المجال تشير الى وجود (٤) فقرات تقويمية متحققة نالت نسب مقبولة من الرضا عند افراد عينة البحث الأساسية، وفي ضوء ذلك فقد احتلت الفقرة (اشعر بعدالة ودقة البحوث التي اشرف عليها او التي اشارك فيها) المرتبة الأولى اذ بلغ وسطها المرجح (3.833) ووزنها المئوي (76.666) ويرى الباحث ان مضمون هذه الفقرة تعكس مدى الحرص الذي يتصف فيه عضو هيئة التدريس من الناحية العلمية والأكاديمية .

في حين نالت الفقرة (توفر مكتبة الكلية المقررات الدراسية والمراجع الحديثة التي تواكب اخر التطورات في المجال العلمي) على المرتبة الأخيرة ، اذ بلغ وسطها المرجح (2.878) ووزنها المئوي (57.569) ويرى الباحث ان تحسين هذه الفقرة تكمن في إعادة النظر في نوع المصادر والمراجع والدوريات العلمية

الواجب توافرها والتي تكون في متناول طالبات الدراسات الأولية والعليا فضلا عن اغتنام كل الفرص التي يمكن استثمارها في خدمة المؤسسة التعليمية ، والجدول (9) يبين ذلك .

الجدول (9) يبين بيانات مجال جودة الاشراف العلمي لعضو هيئة التدريس على الطلبة

تسلسل المجال قبل التحليل	تسلسل المجال بعد التحليل	الى أي مدى ترى توافر جودة مجال الاشراف العلمي لعضو هيئة التدريس على الطلبة	عدد فقرات المجال	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	الوزن المئوي
15	1	اشعر بعدالة ودقة البحوث التي اشرف عليها او التي اشارك فيها		0.991	3.833	76.666
13	2	توجيه الطلبة الى مصادر المعرفة والمعلومات المختلفة والمراجع التي تساعدهم على التحصيل الدراسي بكفائه وفاعلية		1.006	3.559	71.180
5	3	اشعر بعدالة المؤسسة التعليمية في توزيع المواد الدراسية والاشراف على الرسائل العلمية بما يراعي اختصاصي	5	0.994	3.350	67.1
10	4	حداثة المناهج الدراسية تشجيع التعليم الذاتي للطلبة بما يلائم مع متطلبات سوق العمل وتحديث المقرر الدراسي بما يضمن جودة المنهج العلمي .		1.029	3.187	63.75
11	5	توفر مكتبة الكلية المقررات الدراسية والمراجع الحديثة التي تواكب اخر التطورات في المجال العلمي		1.168	2.878	57.569
					3.361	67.228

الفصل الخامس / الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

اولا : الاستنتاجات :

١. ان الجودة مهمة ويجب على كل مؤسسة تعليمية ان تهتم بها وتتبناها.
٢. بذل جهود اكبر في عمليتي توعية و نشر ثقافة الجودة على الصعيد الاداري والخدمي بين الاقسام الادارية.
٣. قلة اهتمام اعضاء هيئة التدريس بتطبيق معايير جودة التعليم داخل قاعة المحاضرة.
٤. اعتماد غالبية اعضاء هيئة التدريس على طريقة الألقاء في عملية التدريس.

رابعا : التوصيات :

يوصي الباحث عمادة كلية التربية للبنات الالتزام بضوابط الجودة عن طريق الاتي /

١. نشر ثقافة جودة التعليم من خلال آليات تحقق تطبيق اعضاء هيئة التدريس لمعايير جودة التعليم من جانب التدريس.
٢. تزويد اعضاء هيئة التدريس بمعايير جودة التعليم التي حددت في هذه الدراسة بقصد الافادة منها في تقويم ادائهم ذاتيا.
٣. العمل على فتح دورات وورش عمل لتدريب اعضاء هيئة التدريس على استخدام الاستراتيجيات والطرائق والتقنيات التعليمية الحديثة.

خامسا : المقترحات :

يقترح الباحث اجراء دراسات الاتية :

١. التعرف على اهمية جودة التعليم من وجهه نظر الطالبات في كلية التربية للبنات.
٢. تقويم اداء اعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الجودة من وجهة نظر الطلبة.

First, The Conclusions:

1. Quality is important and the educational institution must pay attention to it.
2. The educational institution should make efforts to spread the culture of quality at the administrative and service levels
3. Lack of interest of faculty members in applying educational quality standards in the lecture hall.
4. Adoption of the majority of faculty members on the method of delivery in the teaching process.

Second: Recommendations:

The researcher recommends the Deanship of the College of Education for Women to adhere to quality controls through the following:

1. Spreading the culture of quality education through mechanisms that verify the implementation of teaching quality standards by faculty members
2. Providing the faculty members with the educational quality standards that were specified in this study, with the intention of benefiting from them in evaluating their own performance.
3. Working on opening courses and workshops to train faculty members on the use of modern educational strategies, methods and techniques.

Third: Suggestions:

The researcher suggests conducting the following studies:

1. Recognizing the importance of quality education from the point of view of female students in the College of Education for Women.
2. Evaluating the performance of faculty members in light of quality standards from the students' point of view.

المراجع :

اولاً : المراجع العربية :

١. أبو جلالة ، صبحي حمدان (١٩٩٩) معاصرة في التقويم التربوي ، ط ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، الكويت .

٢. بدراوي ،همام جودة (٢٠٠٢) ادارة مؤسسات التعليم العالي ، ماهيتها معاييرها، مؤشراتها ، بحث مقدم لمؤتمر جودة اداء التعليم العالي في الوطن العربي ، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي ، الكويت .

٣. بابكر ، عبد الباقي عبد الغني ووليد خضر الزند (٢٠٠٤) التقويم والاعتماد في التعليم العالي ، ط٢ ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، الهيئة العليا للتقويم والاعتماد سلسلة إصدارات الهيئة (١) .

٤. توفيق ، محمد عبد المحسن (٢٠٠٦) الجودة الشاملة ، دار الفكر العربي ،مصر .

٥. جابر ، جابر عبد الحميد (١٩٨٣) التقويم التربوي والقياس النفسي ، ط١ ، دار النهضة العربية .

٦. جامعة الكوفة (٢٠١٢) مستخلصات بحوث المؤتمر الثالث لضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي، العراق .

٧. الجبوري ، عسير ابراهيم احمد (٢٠٠٨) نظم ادارة الجودة ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، جامعة الموصل ,.

٨. الحريري ، رافدة (٢٠٠٨) التقويم التربوي ،ط١ ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

٩. الحكيم ، ليث علي زوين واخرون (٢٠٠٩) تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD (دراسة تطبيقية في كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الكوفة) ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة ، العراق .

١٠.رمزي ، احمد مصطفى و كمال محمود مرزوق (٢٠٠٥) ، دار الوفاء الاسكندرية ، الادارة الجامعية الجامعات التربوية التعليم العالي ، مصر .

١١.الزوبعي ، عبد الجليل والغنام محمد احمد (١٩٨١) مناهج البحث في التربية الجزء ١ ، مطبعة بغداد ، العراق .

١٢.السامرائي ، مهدي (٢٠٠٧) ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي ، دار جرير للنشر ،عمان ، الاردن .

١٣.السامرائي ، مهدي صالح وعلاء حاكم الناصر(٢٠١٣) تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، دار الذاكرة للنشر ، ط١ ، –عمان ، الأردن .

١٤.السيد ، فؤاد البهي(١٩٧١) علم النفس الاحصائي وقياس العقل البشري ، ط٢، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر .

١٥.العطار ، إبراهيم يوسف (٢٠٠٦) واقع إدارة الجودة في الجامعات الفلسطينية وسبل تطويره من وجهة نظر رؤوساء الأقسام الاكاديمية بجامعات قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .

١٦.العميري ، احمد هاشم محمد (٢٠٢٠) معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وسبل تحسينها من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد)، مجلة الفتح للعلوم التربوية والنفسية ، العدد ٨١ ، اذار . .

١٧.عبد الحفيظ , اخلاص محمد , وباهي مصطفى حسين (٢٠٠٠) طرق البحث العلمي والتحليل الاحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة ، مصر.

١٨.عبيدات , ذوقان واخرون (٢٠٠٤) البحث العلمي مفهومه وادواته واساليبه ، ط٨ ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

١٩.علام، صلاح الدين محمود (٢٠٠٨) القياس والتقويم التربوي والنفسي ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر

٢٠.علوان ، قاسم فايق وابراهيم محمد الزغلول (٢٠٠٥) الاعتماد الاكاديمي ودوره في تحرير الاداء الجامعي ، بحث مقدم الى الدورة العلمية حول التوجيهات المستقبلية لمنظومة التعليم العالي في ليبيا ، طرابلس ، ليبا .

٢١.عودة ، احمد سليمان (١٩٩٨) الاحصاء للباحث في التربية والعلوم الانسانية ، مكتبة الفكر ، عمان ، الاردن

٢٢. (Maria palou oliver: 2012) : (الجودة والسياق الحالي : دور أنظمة ضمان الجودة وافاق تطوير أنظمة ضمان الجودة في الجامعات الاسبانية) ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد ٥ ، العدد ٩ ، ٢٠١٢ .

٢٣.ملحم ، سامي محمد (٢٠٠٥) القياس والتقويم في التربية وعلم النفس ، ط ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الاردن .

٢٤.الموسوي ، نعمان محمد (٢٠٠٣) تطوير اداة لقياس ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، المجلة التربوية ، المجلد ١٧ ،العدد ٦٧ ، جامعة الكويت ، الكويت .

٢٥.النجار , فائز جمعة واخرون (٢٠١٠) اساليب البحث العلمي (منظور تطبيقي) ، ط١، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

References

First: Arabic references:

1. Abu Jalala, Sobhi Hamdan (1999) Contemporary in Educational Evaluation, i, Al-Falah Library for Publishing and Distribution, Kuwait.
2. Badrawi, Hammam Judeh (2002) The management of higher education institutions, what are their standards, indicators, a paper presented to the Conference on Quality Performance of Higher Education in the Arab World, Public Authority for Applied Education, Kuwait.
3. Babiker, Abdel-Baqi Abdel-Ghani and Walid Khader Al-Zind (2004) Evaluation and Accreditation in Higher Education, 2nd Edition, Ministry of Higher Education and Scientific Research, the Supreme Commission for Evaluation and Accreditation, a series of Commission publications (1).
4. Tawfiq, Mohamed Abdel Mohsen (2006) Total Quality, Dar Al-Fikr Al-Arabi, Egypt.
5. Jaber, Jaber Abdel Hamid (1983) Educational Evaluation and Psychometrics, 1st Edition, Dar Al-Nahda Al-Arabiya.
6. University of Kufa (2012) Research Abstracts of the Third Conference for Quality Assurance and Academic Accreditation, Iraq.
7. Al-Jubouri, Aseer Ibrahim Ahmed (2008) Quality Management Systems, Ministry of Higher Education and Scientific Research, University of Mosul.
8. Al-Hariri, Rafida (2008) Educational Evaluation, 1st Edition, Dar Al-Manhaj for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
9. -Al-Hakim, Laith Ali Zwain and others (2009) Improving the quality of university education service using the QFD model (an applied study in the College of Administration and Economics / University of Kufa), Journal of the College of Administration and Economics, University of Kufa, Iraq.
10. Ramzy, Ahmed Mustafa and Kamal Mahmoud Marzouk (2005), Dar Al-Wafa Alexandria, University Administration, Educational Universities of Higher Education, Egypt.
11. Al-Zoba'i, Abdul-Jalil and Al-Ghannam Muhammad Ahmad (1981) Research Methods in Education, Part 1, Baghdad Press, Iraq.
12. Al-Samarrai, Mahdi Saleh and Alaa Hakim Al-Nasser (2013) applications of total quality management in university education, Dar Al-Thakira Publishing, 1st Edition, - Amman, Jordan.
13. El-Sayed, Fouad El-Bahi (1971) Statistical Psychology and Measurement of the Human Mind, 2nd Edition, Dar Al-Fikr Al-Arabi, Cairo, Egypt.
14. -Al-Attar, Ibrahim Youssef (2006) The reality of quality management in Palestinian universities and ways to develop it from the point of view of the heads of academic departments in the universities of the Gaza Strip, unpublished master's thesis, College of Education, Islamic University, Gaza, Palestine.
15. Al-Amiri, Ahmed Hashim Muhammad (2020) Obstacles to the application of total quality management and ways to improve it from the point of view of the students

of the History Department at the College of Education for Women at the University of Baghdad), Al-Fath Journal for Educational and Psychological Sciences, No. 81, March. .

16. Abdel Hafeez, Ikhlas Muhammad, and Bahi Mustafa Hussein (2000) Methods of scientific research and statistical analysis in the educational, psychological and sports fields, Al-Kitab Center for Publishing, Cairo, Egypt.
17. Obeidat, Thouqan and others (2004) Scientific research, its concept, tools and methods, 8th edition, Dar Al-Fikr for printing, publishing and distribution, Amman, Jordan.
18. Allam, Salah El-Din Mahmoud (2008) Educational and psychological measurement and evaluation, Dar Al-Fikr Al-Arabi, Cairo, Egypt.
19. Alwan, Qassem Faik and Ibrahim Muhammad Al-Zaghloul (2005) Academic accreditation and its role in editing university performance, a paper presented to the scientific session on future directions for the higher education system in Libya, Tripoli, Libya.
20. -Odeh, Ahmed Suleiman (1998) Statistics for the Researcher in Education and Human Sciences, Al-Fikr Library, Amman, Jordan.
21. Maria Palou oliver: 2012: (Quality and the current context: the role of quality assurance systems and prospects for developing quality assurance systems in Spanish universities), The Arab Journal for Quality Assurance of University Education, Volume 5, Issue 9, 2012.
22. Melhem, Sami Muhammad (2005) Measurement and Evaluation in Education and Psychology, Dar Al-Maysara for Publishing, Distribution and Printing, Amman, Jordan.
23. Al-Mousawi, Noman Muhammad (2003) Developing a tool for measuring total quality management in higher education institutions, The Educational Journal, Volume 17, Issue 67, Kuwait University, Kuwait.
24. Al-Najjar, Fayez Jumaa et al. (2010) Methods of Scientific Research (Applied Perspective), 1st Edition, Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.

ثانياً : المصادر الأجنبية :

Second: Foreign Sources:

1. Arambewela ,R.& Hall, J. (2008). A Model of Audient Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia, Unpublished Dissertation, Deakin University , Australia.
2. Isabelle POULIQUEN, " La place Des Demarches Qualities Dans L enseignement Superieur" , Actes du colloque international sur les enjeux de l assurance qualite dans I enseignement superieur , Universite De SKiKda, Novembre, 2010.
3. M.J. MAIRATA et JJ. MONTANO et Maria PALOU OLIVER "Qualite Et Davenir Des Systemes Dassurance Qualite DAns Les Universites Espagnoles" Aetes Du Colloque Internationale Superieur : Notions, Processus, Mise En Euvre, Universite De Skikda , November, 2012.
4. -(lmai, masaaki , (1986) , kaizen-the keyto Gapan"s successr and om House , p151).
5. Ebel , Robert , L , 1972, Es5 entialso of Educational measurement, New Jersy , prenties – Hall (Eble , 1972 , 271).