



وزارة التعليم العالي البحث العلمي
جامعة ميسان / كلية التربية الاساسية
المناهج وطرائق التدريس العامة
الدراسات العليا

درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية/
جامعة ميسان والكوفة وفق مقياس HED PERF

رسالة مقدمة الى
مجلس كلية التربية الاساسية /جامعة ميسان
لنيل درجة الماجستير في العلوم التربوية والنفسية (مناهج وطرائق
تدريس عامة)

الطالب

عبدالله عمران موسى الجصاص

أشرف

أ.م.د. الاء علي حسين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(يَا أَبَتِ إِنِّي قَدْ جَاءَنِي مِنَ الْعِلْمِ مَا لَمْ يَأْتِكَ فَاتَّبِعْنِي أَهْدِكَ
صِرَاطًا سَوِيًّا) ﴿سورة مريم, الآية: ٤٣﴾

صدق الله العلي العظيم

الاهداء

الى..... وجه الله الكريم جل جلاله

والى.... النبي الاكرم وآله الطيبين الطاهرين (ص)

والى جميع الشهداء من امة محمد وآل محمد اجمعين (ص)

والى كل من افنى نفسه في خدمة عراقنا الحبيب.

عبدالله عمران موسى

اقرار المشرف

اشهد ان اعداد هذه الرسالة الموسومة ب(درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية / جامعتي ميسان والكوفة وفق مقياس

(HED PERF)

التي قدمها الطالب (عبدالله عمران موسى) قد جرت تحت اشرافي في كلية التربية الاساسية | جامعة ميسان , وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التربوية والنفسية (مناهج وطرائق تدريس عامة).

التوقيع:

أ.م.د. الاء علي حسين

التاريخ: | 2024م

بناء على التوصيات المتوافرة , ارشح هذه الرسالة للمناقشة .

التوقيع :

أ.د. غسان كاظم جبر

رئيس قسم معلم الصفوف الاولى

التاريخ: | 2024م

اقرار المقوم اللغوي

اشهد ان هذه الرسالة الموسومة ب (درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في
كليتي التربية الاساسية / جامعة ميسان و الكوفة وفق مقياس
(HED PERF)

التي تقدم بها الطالب (عبدالله عمران موسى) قد اشرفت على مراجعتها لغويا.

التوقيع:

الاسم :

التاريخ : | 2024م

اقرار المقوم العلمي الاول

اشهد ان هذه الرسالة الموسومة ب (درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في
كليتي التربية الاساسية / جامعة ميسان والكوفة وفق مقياس
(HED PERF)

التي تقدم بها الطالب (عبدالله عمران موسى) قد جرى مراجعتها
وتقويمها علميا باشرافي ووجدتها صالحة للمناقشة .

التوقيع :

الاسم :

التاريخ: | 2024م

اقرار المقوم العلمي الثاني

اشهد ان هذه الرسالة الموسومة ب (درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في
كليتي التربية الاساسية / جامعة ميسان والكوفة وفق مقياس
(HED PERF)

التي تقدم بها الطالب (عبدالله عمران موسى) قد جرى مراجعتها
وتقويمها علميا باشرافي ووجدتها صالحة للمناقشة .

التوقيع :

الاسم :

التاريخ: | 2024م

اقرار المقوم الاحصائي

اشهد ان هذه الرسالة الموسومة ب (درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في
كلتي التربية الاساسية / جامعة ميسان والكوفة وفق مقياس
(HED PERF)

التي تقدم بها الطالب (عبدالله عمران موسى) قد تم تقويمها
احصائيا من قبلي .

التوقيع :

الاسم :

التاريخ: | 2024م.

اقرار لجنة المناقشة

نحن اعضاء لجنة المناقشة الموقعين ادناه:

نشهد اننا قد اطلعنا على الرسالة الموسومة ب (درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية / جامعة ميسان والكوفة وفق مقياس (HED PERF)

التي تقدم بها الطالب (عبدالله عمران موسى) وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في التربية (مناهج وطرائق تدريس عامة) وبعد اجراء المناقشة العلمية وجدنا انها مستوفية لمتطلبات نيل شهادة الماجستير , وعليه نوصي بقبول الرسالة بتقدير () .

رئيس اللجنة	عضو اللجنة
الاسم:	الاسم:
التوقيع:	التوقيع:
التاريخ: 2024م	التاريخ: 2024م

عضو اللجنة	عضو اللجنة
الاسم:	الاسم:
التوقيع:	التوقيع:
التاريخ: 2024م	التاريخ: 2024م

مصادقها مجلس كلية التربية الاساسية | جامعة ميسان

التوقيع:

الاسم:

عميد كلية التربية الاساسية

التاريخ: | 2024م

الشكر والامتنان

الحمد لله رب العالمين، الذي انعم فزاد في النعم وأكرم ففاض في الكرم، وعلم الإنسان ما لا يعلم والصلاة والسلام على رسوله الكريم سيد الأنام والأمم محمد

وعلى آل بيته الطيبين الطاهرين وصحابه المنتجبين

أن أقل مراتب العرفان بالجميل لذوي العلم وأهله هو مقابلة جميلهم بكلمة شكر. لذا يدفعني واجب الوفاء وقد انتهى البحث إلى أن أقدم من الشكر أجزله، والتقدير أرفعه والامتنان أعظمه إلى كل من علمني الحروف منذ ان بدأ مشواري في طريق العلم والمعرفة (جميع اساتذتي من الاولين والى يومي هذا) واخص بالذكر أ.م.د. الاء علي حسين المشرفة على هذه الرسالة التي أنارت لي الدرب منذ بدايته وحتى نهايته ووصولي إلى ما وصلت إليه، فقد كانت لي المرشد والموجه بمتابعتها إياي بجدية ومثابرة، ولم تدخر جهدا في مساعدتي، وسعة صدرها، فكانت تمثل المشجع والموجه لأجل إغناء هذه الرسالة من خبراتها وفكرها النير. ويطيب لي أن أقدم بالغ شكري وعظيم امتناني إلى أساتذتي في الحلقة النقاشية (السمنار) الذين وضعوا اللمسات الأولى في موضوع هذا البحث.

ولا انسى فضل الخبراء والمحكمين حيث اتقدم بشكري وتقديري وامتناني الى السادة الافاضل المحكمين على الاطلاع وابداء ارائهم القيمة على الاستبانة. واجمل كلمات الشكر والتقدير أوجهها إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لتحملهم العناء لمناقشة هذه الرسالة وتسجيل الملاحظات القيمة التي ساعمل على إثرائها والالتزام بها. كما أتقدم بشكري وتقديري إلى (الدكتور حيدر جابر الجصاص، الدكتور احمد الموسوي، وزوجتي الدكتورة الاء عبد العظيم لما قدموه من دعم ومساعدة ومتابعة) والشكر موصول الى جميع زملاء الدراسة (ضحى البهادلي ومزهر الزيداوي وكل رفاقي في هذه الدفعة لما ابده من تشجيع ودعم طوال فترة الدراسة) وفقهم الله وبالغ الشكر والتقدير إلى كل من أسهم وساعد ولو بكلمة تشجيع من الاولين والآخرين.

الباحث

ملخص البحث

عنوان البحث: درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية / جامعتي ميسان و الكوفة وفق مقياس (HED PERF)

يهدف البحث الحالي معرفة درجة تطبيق محددات الجودة الشاملة في كليات التربية الاساسية وبالتحديد لجامعتي ميسان والكوفة بالاعتماد على المعايير العالمية لمقياس (HEDPERF) للعام الدراسي (2023-2024) ومقارنة بين متوسط استجابات الطلبة في مابيهم ومقارنة متوسط استجابات رؤساء الاقسام فيما بينهم ايضاً.

حيث يعد لمقياس (HEDPERF) من اكثر المقاييس تخصصاً في مجال جودة التعليم العالي ويعتمد هذا المقياس في عمله على ستة جوانب وهي (الجوانب غير الاكاديمية, الجوانب الاكاديمية, السمعة والصيت, تسهيلات الوصول, قضايا البرنامج, الفهم لاحتياج الطلبة),

حيث اتبع الباحث خطوات المنهج الوصفي في انجاز مراحل بحثه اما مجتمع البحث فتكون من قسمين, الاول تكون من مجتمع رؤساء الأقسام العلمية في كليتي التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة والمكون من (13) قسم موزعة على كليتي التربية الأساسية في الوقت نفسه اعتمد الباحث على رؤساء الاقسام جميعهم ليمثلوا الجزء الاول من العينة والبالغ عددهم (13) فرداً,

اما القسم الثاني من العينة يتكون من طلبة المرحلة الرابعة في كليتي التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة وبلغ عدد المجتمع البحث لهذا الجزء من (2500) الفان وخمسمائة فرداً.

حيث اخذ الباحث عينة ممثلة عن مجتمع البحث وكان عددها (214) ومن كلى الجنسين ,حيث اعتمد الباحث في اختيار العينة على شكل عشوائي

واعتمد الباحث على الاستبانة كاداة لبحثه قناعة منه بانها اكثر الادوات التي من الممكن ان تحقق اهداف البحث المنشودة حيث تكونت من (64) معياراً موزعا على ستة مجالات التي اسلفنا ذكرها اعلاه

واستعمل الباحث برنامج الحزم الاحصائية (SPSS) وبرنامج (EXEL) في معالجة وجمع وتحليل البيانات التي حصل عليها من عينة بحثه, مستعملا الوسائل الاحصائية (الفا – كرونباخ, الوسط الحسابي المرجح, والنسبة المئوية, والمدى, الاختبار التائي t-test)

في ضوء نتائج البحث ، يوصي الباحث بالآتي :

اولا- العمل على تنفيذ متطلبات تطبيق معايير مقياس (HEDPREFTD) في جميع الجامعات العراقية وليس فقط في جامعتي ميسان والكوفة

ثانيا - ضرورة منح صلاحيات اكبر للكوادر الادارية والعمل على تطبيق اللامركزية للحد من الروتين القاتل

ثالثا - اشراك الكوادر الفنية والادارية بدورات تخصصية لرفع كفاءتهم في العمل .

رابعا - نشر ثقافة الجودة ومبادئها داخل المؤسسة الجامعية بين الكوادر العملة والطلبة

خامسا - العمل على تبسيط اجراءات التوئمة مع الجامعات الاقليمية وغير الاقليمية

سادسا- ضرورة حرص الجامعة على تحسين جودة الخدمة التعليمية في جميع أبعاد جودة الخدمة، وعدم الزهد وقبول المستوى المتوسط لجودة الخدمة المقدمة لكون ذلك غير كاف في عالم يتسم بالمنافسة و التسارع و التغيير

سابعا- يجب أن تركز الجامعة أكثر على بعدي الجوانب غير الأكاديمية، والأكاديمية لكونهما الأكثر تأثيرا على رضا طلبة الجامعات محل الدراسة

ثامنا- ضرورة استخدام مقياس HEDPERF نهاية كل سنة لقياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعة

تاسعا- ضرورة الاهتمام بالطلبة والاستماع إلى شكاويهم ومقترحاتهم، باعتبارهم محور العملية التعليمية

عاشرا- لأبد من إجراء بحوث ودراسات عن الاستراتيجيات أو التقنيات التي بإمكانها أن تسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعات محور الدراسة.

ثبت المحتويات

	عنوان الرسالة
ب	الاية القرآنية
ج	اقرار المشرف
د	اقرار رئيس القسم
هـ	اقرار الخبير اللغوي
و	اقرار الخبير العلمي
ز	اقرار لجنة المناقشة
ح	الاهداء
ط	الشكر والامتنان
س	ملخص البحث باللغة العربية
ش-ص	ثبت المحتويات
ض-ظ	ثبت الجداول
ظ-ع	ثبت الاشكال
ع	ثبت الملاحق
	الفصل الاول (التعريف بالبحث)
3-2	مشكلة البحث
10-4	اهمية البحث
11-10	حدود البحث
14-11	تحديد المصطلحات
	الفصل الثاني(الخلفية النظرية والدراسات السابقة)
15	*المحور الاول (الجوانب النظرية)
17-15	اولا:- المعايير
19-17	نشأة التاريخية لحركة المعايير
29-19	معايير الجودة
32-29	ثانيا:- الجودة
41-32	نبذة تاريخية عن مفهوم الجودة

46-41	ادارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي
53-46	مداخل قياس الجودة في التعليم
	ثالثا:- المقاييس ومراحل تطورها
55-53	مقياس (HEDPERF)
56	المحور الثاني (الدراسات السابقة)
57	الدراسات المحلية
58	الدراسات العربية
60-59	الدراسات الأجنبية
	الفصل الثالث منهجية البحث واجراءاته
59	1: منهجية البحث
59	2: منهج البحث
59	3: مجتمع البحث
62-60	4: عينة البحث
67-62	5: أداة البحث
70-67	6: صدق الأداة
72-70	7: ثبات الأداة
75-72	8: التطبيق
79-75	9: الوسائل الإحصائية
	الفصل الرابع (عرض النتائج وتفسيرها)
112-79	عرض النتائج وتفسيرها
113	الاستنتاجات
114	التوصيات
115	المقترحات
	المصادر
122-117	المصادر العربية
124-122	المصادر الأجنبية
	الملاحق
180-178	ملخص البحث باللغة الانكليزية
181	عنوان البحث باللغة الانكليزية

ثبت الجداول

ت/الجدول	العنوان
1	دراسات سابقة محلية
2	دراسات سابقة عربية
3	دراسات سابقة اجنبية
4	رؤساء الاقسام المشاركين في عينة البحث من كلية التربية الاساسية في جامعة ميسان
2	اعداد ونسب السادة رؤساء الاقسام المشاركين في عينة البحث من كلية التربية الاساسية في جامعة الكوفة
3	اعداد ونسب طلبة المرحلة الرابعة المشاركين من كلية التربية الاساسية في جامعة ميسان
4	اعداد ونسب طلبة المرحلة الرابعة المشاركين في كلية التربية الاساسية في جامعة الكوفة
5	يمثل تقسيم ونسب العينة الاستطلاعية في جامعة بابل كلية التربية الأساسية
6	العينة الاساسية موزعة وفق مجتمعات الكليتين
7	نسبة التفاق وقيم مربع كاي ودلالاتها الحصائية وفقا لاراء المحكمين للمجال الأول : الجوانب غير الاكاديمي
8	نسبة التفاق وقيم مربع كاي ودلالاتها الحصائية وفقا لاراء المحكمين للمجال الاثاني: : الجوانب الاكاديمية
9	اتفاق قيم مربع كاي للمجال الرابع تسهيلات الوصول
10	نسبة التفاق وقيم مربع كاي ودلالاتها الحصائية وفقا لاراء المحكمين للمجال الثالث : السمعة او الصيت
11	نسبة التفاق وقيم مربع كاي ودلالاتها الحصائية وفقا لاراء المحكمين للمجال الخامس: الفهم لاحتياجات الطلاب

69	نسبة التفاق وقيم مربع كاي ودلالاتها الحصائية وفقا لاراء المحكمين للمجال السادس: قضايا البرنامج	12
70	يوضح معاملات وقيم ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل	13
74	يوضح السلم المعياري للحكم وتحديد المستويات	14
79	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير غير الاكاديمية(من وجهة نظر رؤساء الاقسام)	15
81	الوسط المرجح والوزن المئوي ومستوى التحقق العام للجوانب غير الاكاديمية	16
83	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير الاكاديمية	17
84	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق العام ورتبها للمعايير الاكاديمية	18
85	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير معايير السمعة او الصيت	19
86	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق العام ورتبها لمعايير معايير السمعة او الصيت	20
88	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير معايير تسهيلات الوصول	21
89	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق العام ورتبها لمعايير معايير تسهيلات الوصول	22
90	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير معايير الفهم لاحتياجات الطلبة	23
91	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق العام ورتبها لمعايير معايير الفهم لاحتياجات الطلبة	24
93	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير معايير قضايا البرنامج	25
94	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق العام ورتبها لمعايير معايير قضايا البرنامج	26
96	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير الغير الاكاديمية(من وجهة نظر الطلبة)	27

97	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق العام ورتبها لمعايير الغير الاكاديمية	28
99	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير الاكاديمية	29
100	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق العام ورتبها للمعايير الاكاديمية	30
102	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير معايير السمعة او الصيت	31
102	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق العام ورتبها لمعايير معايير السمعة او الصيت	32
104	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير معايير تسهيلات الوصول	33
105	الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق العام ورتبها لمعايير معايير تسهيلات الوصول	34
107	الفروق بين متوسط استجابات رؤساء الاقسام لجوانب غير الاكاديمية	35
107	الفروق بين متوسط استجابات للطلبة لجوانب غير الاكاديمية	36
108	الفروق بين متوسط استجابات رؤساء الاقسام لجوانب الاكاديمية	37
108	الفروق بين متوسط استجابات للطلبة لجوانب الاكاديمية	38
110	الفروق بين متوسط استجابات رؤساء الاقسام لجوانب السمعة والصيت	39
110	الفروق بين متوسط استجابات للطلبة لجوانب السمعة والصيت	40
111	الفروق بين متوسط استجابات رؤساء الاقسام لجوانب تسهيلات الوصول	41
111	الفروق بين متوسط استجابات للطلبة لجوانب تسهيلات الوصول	42

ثبت الاشكال

	العنوان	ت/الاشكال
80	الاوزان المئوية لمعايير غير الاكاديمية(رؤساء الاقسام)	1
82	الاوزان المئوية لمعايير الاكاديمية	2
84	الاوزان المئوية لمعايير السمعة او الصيت	3
87	الاوزان المئوية لمعايير تسهيلات الوصول	4
89	الاوزان المئوية لمعايير الفهم لاحتياجات الطلاب	5
92	الاوزان المئوية لمعايير قضايا البرنامج	6
95	الاوزان المئوية لمعايير غير الاكاديمية(للطبة)	7
98	الاوزان المئوية لمعايير الاكاديمية	8
101	الاوزان المئوية لمعايير السمعة او الصيت	9
103	الاوزان المئوية لمعايير تسهيلات الوصول	10

ثبت الملاحق

	العنوان	ت/الملحق
132	تسهيل المهمة	1
133	كتاب كلية التربية الاساسية جامعة ميسان يؤيد احصائية اعداد طلبة المرحلة الرابعة	2
140-134	الاستبانة الاستطلاعية	3
143-141	قائمة اسماء الخبراء والمحكمين الذين استعان بهم الباحث	4
152-144	استبانة اراء المحكمين بصورتها الاولية	5
160-153	استبانة اراء المحكمين بصورتها النهائية لرؤساء الاقسام	6
167-161	استبانة اراء المحكمين بصورتها النهائية للطبة	7

168	تكرارات المجال الاول الجوانب غير الاكاديمية (الطلبة)	8
169	تكرارات المجال الثاني الجوانب الاكاديمية (الطلبة)	9
170	تكرارات المجال الثالث الجوانب السمعة او الصيت (الطلبة)	10
171	تكرارات المجال الرابع الجوانب تسهيلات الوصول (الطلبة)	11
172	تكرارات المجال الاول الجوانب غير الاكاديمية (رؤساء الاقسام)	12
173	تكرارات المجال الثاني الجوانب الاكاديمية (رؤساء الاقسام)	13
174	تكرارات المجال الثالث الجوانب السمعة او الصيت (رؤساء الاقسام)	14
175	تكرارات المجال الرابع الجوانب تسهيلات الوصول (رؤساء الاقسام)	15
176	تكرارات المجال الخامس الجوانب الفهم لاحتياجات الطلاب (رؤساء الأقسام)	16
177	تكرارات المجال السادس الجوانب قضايا البرنامج (رؤساء الاقسام)	17

الفصل الاول

التعريف بالبحث

1-1: مشكلة البحث

2-1: اهمية البحث

3-1: هدف البحث

4-1: حدود البحث

5-1: تحديد المصطلحات

مشكلة البحث

نما التعليم الجامعي بشكل ملحوظ مع زيادة أعداد الطلبة الذين يدرسون في الجامعات، واليوم تضم كلية التربية الأساسية في جامعة العراق آلاف الطلبة الذين يشكلون نسبة كبيرة من الطلبة الجامعات عامة. من الناحية الكمية، ولكن أيضاً من حيث النوع، يمكن القول أن مدرسة التعليم الأساسي تحظى باهتمام كبير، وليس قليلاً، مقارنة بغيرها من مدارس التعليم والمدارس المساندة، فخططها الدراسية تمثل الركائز التي تستند عليها وتتطلق منها حيث أصبح من الضروري ان تخضع تلك الخطط لمعايير الجودة والاعتماد سواء كانت معايير دولية اقليمية او معايير عالمية إن تحقيق الهدف المتمثل في إعداد هؤلاء الطلاب ليصبحوا معلمين من كلا الجنسين وقادرين على الممارسة بكفاءة، وتزويدهم بالمهارات التي تمكنهم من مواكبة التغيرات في أساليب التدريس والمناهج وغيرها، الطلبة هم أساس المهنة، الذي يظل أداءه منخفض رغم محاولات إصلاح المؤسسات التعليمية. وعلى الرغم من مستوى الطموح، فإن مخرجات هذه المؤسسات لا تزال أقل بكثير من الحد الأدنى من متطلبات المخرجات المؤهلة. وتأتي هذه الكليات في طليعة المجالات المهنية المختلفة حتى تتمكن من القيام بمسؤولياتها التعليمية والتدريبية بفعالية وكفاءة. وتواجه معظم البرامج في كليات التعليم الأساسي صعوبات في إكساب الطلاب المهارات اللازمة، بما في ذلك مهارات الدراسة الذاتية. وإن تتبعت التغيرات في محتوى المنهج بسبب التقدم التكنولوجي وعدم قدرة المناهج الحالية على معالجة المشكلات التي يواجهها المعلمون في ممارساتهم المهنية قد أدى إلى ضعف المنهج مما يمكنه من مواكبة التغيرات الحديثة والتطور لتلبية متطلبات سوق العمل، والتمكن من تحقيق نوع من التجديد والابتكار في نظام التعليم، وتلبية احتياجات المجتمع من الموارد البشرية الكفوة القائمة على المعرفة والتخصص المهني، والانضمام إلى صفوف التعليم. يتم تطوير المعايير العالمية بواسطة كوادر يمكنها العمل في أي مكان في العالم وهي تطبيق معايير مصممة بناءً على معايير نظام الجودة العالمية، ومن هنا ضرورة تطبيق معايير الجودة العالمية في كليات/جامعات التعليم الأساسي. ميسان والكوفة. "

حيث أجرى الباحث بأجراء الاستبيان المفتوح مكون من ثمانية أسئلة تدور حول مشكلة البحث وكما موضح في الملاحق (3) وتم عرضها على المجموعة كبيرة من التدريسيين والطلبة والمسؤولين الاداريين والفنيين وفي الاختصاصات المختلفة في جامعتي ميسان والكوفة وتحديدًا في كليتي التربية الاساسية ، اذ اوضحت نتائج الاستبيان وجود فوارق كبير في اجابات العاملين في هذه المؤسسات وبين المستفيدين من هذه المؤسسات(الطلبة) مما شعر الباحث بوجود مشكلة في تطبيق محددات ادارة الجودة الشاملة مما حفزه على اجراء دراسته لاحتواء المشكلة والوقوف على اهم المعوقات التي تنعكس سلبا على تطوير هذه المؤسسة ومن هذا المنطلق شعر الباحث بوجود مشكلة لا بد من دراستها وتدعيمها بالحلول وكذلك الوقوف على نقاط الضعف مكامن الخلل ان وجد في مفاصل كلية التربية الاساسية بوصفها من المؤسسات التربوية المهمة.

ويمكن تحديد مشكلة البحث الحالي بالإجابة على السؤال الآتي:

((ما هي درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية / جامعتي ميسان والكوفة وفق مقياس (HED PERF)

والمكون من ستة مجالات وهي كالتالي:

1-الجوانب غير الاكاديمية

2-الجوانب الاكاديمية

3-السمعة او الصيت

4-تسهيلات الوصول

5-قضايا البرنامج

6-الفهم احتياجات الطلبة.

2-1 اهمية البحث :- Research Importance

تعد مهنة التعليم كغيرها من المهن كالطب والهندسة والمحاماة لا يمكن ان يحترفها الا من اعد لها اعدادا خاصا من حيث اكتساب المهارات والمعارف والخبرات المطلوبة وخاصة ان العالم يعيش عصر أصبح التغيير المستمر سمة من سماته. (صبري وابو دقة ، 2006: 13)

في الوقت الذي يعود للتربية دورا كبيرا في صناعة الانسان لكونها عطاء انساني مستمر ، يحقق للفرد والمجتمع تطويراً وارتقاء الى مستويات افضل، لأنها الوسيلة الأساسية التي بها يتحقق رخاء المجتمعات وديمومتها وذلك من طريق تزويد افراد المجتمع بالخبرات والمهارات ، التي تجعل منهم عناصر فعالة قادرين على مسايرة متغيرات العصر وتطوراتها، وتعلمهم كيف يتفاعلون مع المواقف الاجتماعية المختلفة. لذا اصبح ينظر الى التربية على انها فن صناعة الانسان ، وهي قطاع من القطاعات الانتاجية وليس من قطاع الخدمات ، وبواسطة رؤى التربية فان وضع التعليم يتطلب فهما اصيلا متأصلا لغايات التربية ووسائلها واحداث تطوير شامل لجميع ابعاد النظام التعليمي، وبما اننا نعيش عصر العولمة بكل تحليلاتها الإيجابية والسلبية على السواء، ادركنا أهمية النظر بإمعان وتركيز لمحاولة تحديد موقف التعليم من تحديات التي نواجهها في عصرنا والتي بالأساس مفروضة علينا بالقناعة او بالإكراه (إبراهيم ، ٢٠٠٢ : ٧).

و لم يعد التعليم الجامعي مجرد أداة لإعداد القوى البشرية المدربة والماهرة، بل أصبح هو المصدر الأساسي للتقدم والرقي بالمجتمعات, لذا تنطلق أهمية هذا البحث من اعتبارات علمية

وعملية عدة، فعلى المستوى العلمي تبرز أهميته من الحاجة الماسة لمزيد من الدراسات التطبيقية لقياس جودة الخدمة في أنواع مختلفة من الخدمات وعلى عينات مختلفة، وعبر ثقافات مختلفة، ونقاط زمنية مختلفة، لزيادة التحقق من مصداقية وثبات المقاييس التي تم الوصول إليها في الدراسات، فضلا على أن محاولة التعرف على أبعاد جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي وقياسها في ظروف طبيعية وحقيقية وفي موقف استخدام فعلي للخدمة، يؤدي إلى دقة التجربة وزيادة معيار تعميم النتائج مما يعطي بعداً أكثر لأهمية البحث من الناحية العلمية من خلال تبني مقاييس جديدة لتقييم جودة الخدمة من منظور العميل في الجامعات. (ابو وردة، 2007: 12)

ويعتبر مستوى الأداء التعليمي لتدريسي الجامعات هو المعيار الأساسي لقياس جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسات التعليمية، ويعتبر أيضاً أن المؤسسات التعليمية بدأت تلعب دوراً كبيراً في تنمية وتنمية الكوادر التعليمية ممثلة في الجامعات . ولذلك فإن معلمي الجامعة في كافة المراحل والمستويات التعليمية ملزمون بالتقييم المستمر لبرامجهم الأكاديمية واستخدام نتائج المقياس في عملية تطوير وتحسين البرامج الأكاديمية. تعتبر من أهم وسائل الحكم على التقدم نحو تحقيق الأهداف. (ابو دفة ، 2007 : 136)"

تبرز لنا أهمية ادارة الجودة الشاملة في ضرورة تحسن الجودة في المؤسسة او المنظمة سواء أكانت خاصة أم عامة. ولذا أصبحت أداة مهمة في هذا العصر تتحدد من خلالها نجاح وفشل المؤسسة، وكذلك تعد اساسا للاتصال بين الدول، ومع توجه سياسات التعليم العالي في الدول المتقدمة وبعض الدول النامية الى مراجعة وتطوير معار ضمان الجودة لضمان تحقق الجودة في مؤسسات التعليم العالي والسير بخط موازي مع التطورات والتحصن في مجابهة التحديات الاقتصادية والاجتماعية،فإن هذه الدراسة هي خطوة لألقاء الضوء على جامعتي ميسان والكوفة في كليتي التربية الاساسية لمعرفة ومراجعة معيار ضمان الجودة وضرورة تطبيقها لضمان جودة المخرجات وكما ان موضوع ادارة الجودة اصبح مطلباً أساساً في جميع المؤسسات التعليمية لتطور ادائها وتحسن مخرجاتها وفق مقياس (HEDPERF) وصار لزاماً على الجامعات العربية ومنها العراقية ان تحذو حذو الجامعات العالمية لضمان المنافسة لرفع مستوى التعليم بصورة تتناسب مع حجم التطور الحاصل .

ان موضوع الجودة في التعليم العالي يعد من اهم الموضوعات التي أولتها الدول المتقدمة أهمية خاصة واستثمرت فيها حتى اصبحت الجودة مؤشراً وعنصراً هاماً في التقدم والبحث والمنافسة . وان الاهتمام بجودة التعليم بوصفه نظاماً متكاملًا لم تتوجه الأنظار إليه إلا في القرن الماضي وتحديدًا في العقد الأخير منه وم ابرز ما يشير إلى ذلك المقالة المنشورة في مجلة كور نيكل للتعليم العالي بعنوان " الاقتصاد الملبد بالغيوم يحفز الكليات على تقييم التغيرات " والذي حددت فيها ضرورة قيام الجامعات وكلياتها بإجراء التغيير استناداً إلى مبادئ الجودة لتحسين مخرجاتها ضماناً لرضا المستفيدين وللبقاء في دائرة المنافسة. (أبو نبعة ، 1999: 145)

الفصل الأول التعريف بالبحث 5

ان الهدف الأساس الذي تسعى اليه الجودة ، هو النهوض بالواقع التربوي واستثمار طاقات الإنسان الكامنة والعمل على رفع المستوى التعليمي وبالأخص المناهج والبرامج الدراسية التي تعد القاعدة التي يمكن بواسطتها كشف المواهب، والابتعاد عن التلقين والحفظ وإنما التركيز على الفهم والاستيعاب فنجاح الدول المتقدمة وتحقيق أهدافها جاء من سلامة مناهجها وبرامجها واحتوائها على كل ما هو جديد فقد أشار المؤتمر العالمي للتعليم العالي الذي عقد في العراق على إعادة النظر في واقع التعليم وذلك بتطوير المناهج والبرامج الدراسية وفق معايير الجودة ووضعها في مصاف ما هو معمول به في مؤسسات التعليم العالي المتقدمة في العالم وبما يتوافق مع الاحتياجات التنموية للعراق. (شهادة ، ٢٠١٠ : ٤_5).

ومن المؤكد اعتماد معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي يبرهن نجاح تلك المؤسسات لتأدية رسالتها وتحقيق أهدافها، ويتطلب ذلك وجود نظام لضبط الجودة من خلال التأكد من مدى مطابقة مخرجات التعليم للأهداف والمعايير الموضوعية له، ويتم تقويم ضبط الجودة من جوانب متعددة تشمل: الجدوى الاقتصادية من إنشاء المؤسسة وتقديمها لخدماتها، ونوعية البرامج المقدمة فيها، والطالب المستفيد من الخدمة التي تقدمها المؤسسة، وسوق العمل الذي يستوعب المتخرج منها، إضافة إلى ضبط جودة آليات تنفيذها لاستراتيجياتها وتحقيقها لأهدافها ورسالتها التي قامت من أجل تحقيقها، وتجويد أداء كوادرها الإدارية والأكاديمية، وضمان توفر المرافق والمباني الأكاديمية والإدارية والصحية وغيرها؛ مما يساعد في تحقيق جودة التعليم فيها (الهسي ، ٢٠١٢ : ٣).

إن هدف جودة التعليم، إن تحقيق التعليم الجيد يتطلب توجيه كافة الموارد البشرية والسياسات والأنظمة والمناهج والعمليات والبنية التحتية من خلال تحسين قدرة المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطلبة وسوق العمل والمجتمع وجميع المستفيدين الداخليين والخارجيين. تهيئة الظروف الملائمة للابتكار والإبداع والتأكد من أن المنتجات التعليمية تلبى المتطلبات لتمكين الطلاب من تحقيق المستويات التي نسعى جميعاً لتحقيقها. " (العجرش ، ٢٠١٣ : ٨) .

الفصل الأول التعريف بالبحث 6

و تكمن أهمية الجودة في العملية التعليمية من انها تعمل على ضمان الأداء الصحيح للأدوار المقدمة في العملية التعليمية، وزيادة القدرة التنافسية وكفاءة المؤسسات التعليمية، وتنظيم البرامج التدريبية داخل المؤسسات التعليمية، والتكيف مع المتغيرات التقنية والاقتصادية والاجتماعية المتلاحقة بما يحقق الجودة المطلوبة.

(جري و العليوي ٢٠١٧٠ : ٢٧)

وقد سعت الأنظمة التربوية على المستوى الدولي لتطوير مدخلاتها وعملياتها بشكل مستمر من اجل الحصول على أفضل المخرجات وبوقت اقصر وكلفة أدنى ولعل واحدا من أهم مدخلات العملية التربوية هو نمط الإدارة التعليمية الذي حققت العديد من الدول نجاحا ملموسا فيه بعد تطبيقها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في إدارتها التعليمية . (السعود، 2002: 58)

وان الجوانب التي سـيتناولها البحث الحالي هي قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية والأبعاد الخاصة بها في مجال التعليم الجامعي والدراسات العليا و إن نتائج الدراسة قد تسهم في زيادة الاهتمام بتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات وخاصة في الدراسات العليا وذلك من خلال تحسين الخدمة التعليمية المقدمة لهم و الجهاز الإداري والأكاديمي في الكلية بتوضيح جوانب القوة والضعف في الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة.(عبد الحي،2017: 6)

وان ذلك يدعو كليات التربية الأساسية الى تبني ضبط جودة مخرجاتها التعليمية سيما وان هدفها العام هو إعداد الطلبة للتخصص في التدريس وفي المهمات التربوية المساندة له في مدارس التعليم الاساسي والتعليم الثانوي وفي إدارات التربية عامة وتمكينهم من بلوغ مستويات علمية ومهنية عالية في تخصصاتهم بتطوير أساليب إعدادهم وتجديدها وتيسير إركان الخريجين لمهام قيادية في ميدان تخصصهم (الراوي، 1990: 16)

ويرى (Kathleen,1993)إن الجودة هي التوافق بين الوظائف والأهداف التي تم انجازها وفق معايير متعارف عليها، وهي عملية إيجاد الطرق المختلفة للأداء الأفضل التي من شأنها تقليل أو منع حدوث مشاكل وأخطاء وأداء المهمات بشكل سيء، مما يعيق انتفاع الفئة المستهدفة.(Kathleen, 18 :1993)

إن النظام التعليمي ليس بمعزل عن النظم المجتمعية الأخرى، وإن تلك النظم تتوقع من النظام التعليمي أن يوفر لها مخرجات بمستوى جودة يتناسب مع احتياجاتها، لأن أي نقص في هذه المخرجات سوف يكلف النظم الأخرى تكاليف باهظة، وعليه فإن النظام التعليمي مطالب بتطوير أهدافه وعملياته ومخرجاته ليكون ذا جودة عالية. (مجاهد، 161: 2019)

وتتسابق الدول لتطوير نظمها التعليمية، إيماناً منها بأن إصلاح المجتمع مرتبط بالتعليم، وبداية إصلاح التعلم هو المناهج الدراسية، ويتحقق ذلك بإتباع استراتيجية مناسبة لتحديد معايير لجودة المناهج الدراسية. (عبد المنعم، 2000: 67)

ومن الأمور المرتبطة بجودة مؤسسات التعليم الجامعي أصالة برامجها التعليمية ومناهجها، من حيث الأهداف والمحتوى والطريقة وأسلوب التقويم، وإلى أي مدى تعكس المناهج الدراسية الشخصية الثقافية المجتمعية وارتباطها بالبيئة المحيطة، وإلى أي مدى تثري شخصية المتعلم وتنمي قدراته ومهاراته، وبما إن المنهج الدراسي ينبغي أن يكون ملائماً ومتكيفاً مع حاضر الطلبة ومستقبلهم ويراعي ميولهم واتجاهاتهم واحتياجاتهم واستعداداتهم ويساعدهم على إحداث تغييرات سلوكية مرغوبة، فعليه إن جودة المنهج تعكس جودة التعليم (العامري، 2010: 21)

ويرى الباحث أصبح من الضرورات الاهتمام بجودة المخرجات التعليمية وخصوصاً في كليات التربية الأساسية لكون مخرجات هذه المؤسسات لو كانت تتمتع بالكفاءة العالية والقدرة على تلبية حاجات السوق وفي الوقت نفسه انها تواكب التطور العالمي والحضاري الحاصل في مجال التعليم بحيث لم يتم بناء المعلم بتلك الدرجة الممتازة من الصعب ان يكون لنا مؤسسات خدمية اخرى كالصحة والصناعة والمؤسسات الخدمية وغيرها.... لكونها ترتبط ارتباط وثيق بالمعلم بل من تحت يدي المعلم سيخرج المهندس والطبيب والطيار الى اخره، شريطة ان نلتزم بمتطلبات معايير الجودة ، والتي تساعد على تحقيق النتائج المطلوبة وفق المتغيرات العالمية المتسارعة .

وتتجلى أهمية البحث الحالي بما يأتي:

أولاً: نظراً لأهمية قطاع التعليم وخصوصاً كليات التربية الأساسية في تزويد المجتمع بالطاقة البشرية المؤهلة الواعية ذات النوعية الجيدة، وهي المطلوبة في ظل المنافسة الشديدة في سوق العمل، وذلك لأن المنافسة على النوعية أصبحت سمة العصر الذي نعيشه اليوم.

ثانياً: المساهمة في نشر الوعي بثقافة إدارة الجودة الشاملة لدى القيادات الإدارية المشرفة والقائمين على التعليم الجامعي، والذي يثبت كفاءة وفعالية هذا المدخل الإداري المعاصر في التطبيق العملي في العديد من جامعات العالم فضلاً عن مساعدة إدارة الجامعة من خلال النتائج التي يتم التوصل إليها في إلقاء الضوء على المؤشرات ذات العلاقة بمستوى الجودة المطلوبة في التعليم الجامعي، والتي هي بمثابة البيانات البحثية التي يستند إليها صناع القرار الإداري في إدارة الجامعة حول درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، للاسترشاد بها لتجويد وتحسين مكونات العملية التعليمية التعلمية في الجامعة.

ثالثاً: يمثل الحالة الأولى اتجاه استعمال وإعادة اختبار مقياس HED PERF على مستوى جودة الخدمة التعليمية في العراق وتحديداً في كليتي التربية الأساسية /جامعتي ميسان والكوفة.

(ربيع، 2014: 78)

رابعاً: قد تسهم الدراسة الحالية في تقديم رؤية للجهات المعنية لمعالجة الضعف الملحوظ في اساليب العمل لكليات التربية الأساسية في عموم البلاد .

خامساً: يرى الباحث ان هذه الدراسة قد تفيد في مساعدة إدارة القسم والكلية على تلمس اتجاهات منسوبي القسم من أعضاء هيئة التدريس والطلاب (نحو جودة التعليم بالقسم، الذين يشكلون عصب العملية التعليمية، حيث يمكن من خلالها التعرف على نقاط القصور والتميز؛ لتعزيز الإيجابيات ومعالجة القصور في بعض عناصر العملية التعليمية بالقسم.

3-1: هدف البحث :- (Research Aim)

يهدف البحث الحالي الى معرفة درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الأساسية / جامعتي ميسان والكوفة وفق مقياس (Hedpref) ومن اجل تحقيق هدف البحث الرئيسي صاغ الباحث التساؤلات الاتية :

الفصل الأول التعريف بالبحث 9

- 1- ما درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية / جامعتي ميسان والكوفة على وفق مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رؤساء الاقسام ؟
- 2- ما درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الأساسية / جامعتي ميسان والكوفة على وفق مقياس (Hedpref) من وجه نظر الطلبة ؟
- 3- هل يوجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى (05 و0) بين متوسط استجابات رؤساء الاقسام والطلبة في كليتي التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة في درجة تطبيق محددات ادارة الجودة الشاملة وفق مقياس (Hedpref)؟

4-1: حدود البحث: - Research Limit

يتحدد البحث الحالي بـ:

أ- الحد البشري :

تمثلت بما يأتي:

1- بجميع رؤساء الاقسام العلمية في كليتي التربية الاساسية/جامعتي ميسان والكوفة

2- طلبة المرحلة الرابعة في كليتي التربية الاساسية في جامعتي ميسان والكوفة

ب- الحد المكاني: كليتي التربية الاساسية في جامعتي ميسان والكوفة.

ج- الحد الزماني : العام الدراسي(2023-2024)

د- الحد الموضوعي : معايير ادارة الجودة الشاملة وفق مقياس (HED PERF)

5-1: تحديد المصطلحات:

اولاً: المعايير(اصطلاحاً)عرفها كل من :-

1-منظمة الايزو (iso 2000) المعايير "هي مجموعة المتطلبات والمواصفات والمبادئ التوجيهية التي يمكن استخدامها؛ لضمان ان المواد، والمنتجات، والعمليات صالحة لأغراضها (iso 2000, 12)

2-هي " المستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسؤولة بشأن هدف معين، ويعني التميز المراد الوصول اليه لتحقيق اكبر قدر من (الحريري ، ٢٠١١ : ٨٣)

3- هي "تلك النصوص المعبرة عن المستوى النوعي الذي يجب ان يكون مائلاً بوضوح في جميع الجوانب الأساسية والمكونة لأي برنامج تعليمي (المرسومي ، ٢٠١٣ : ١٥) .

4- هي " المرجعيات أو المواصفات القياسية، والمستويات التي يجب توافرها في جميع مكونات منظومة التعليم، وتصاغ كموجهات سلوكية تساعد في قياس مخرجات التعليم والعمليات المرتبطة به (الخفاجي ، ٢٠١٤ : ٨٧٦)

التعريف النظري : يتبنى الباحث تعريف (منظمة الايزو (iso 2000 : 12)

التعريف الاجرائي:

هي الخطوط العامة والخاصة التي يتم وضعها مسبقاً لعمل شيء ما وتكون هذه الخطوط بمثابة الاساس الذي يقارن به شكل النهائي قياساً بالشكل الذي رسم له قبل الشروع به.

ثانياً: إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management: عرفها كل من

1- (Hixon 1992) تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى مع

الاعتماد على تقويم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء (6 Hixon, 1992)

2- (Ankaston ، 1995) : مدخل استراتيجي لإنتاج أفضل منتج او خدمة من خلال

الابتكار المنتج . (Ankaston ، 1995 : 38)

3- هي نظام إداري يركز على المستفيد والعاملين والموارد ويعتمد التحديث المستمر

والتشغيل الكامل والتخطيط الاستراتيجي للجودة في المؤسسة . (العاني وآخرون ، 2002 : 38)

4- (حمود ، 2016) هي مجموعة المبادئ والقواعد التي يتبعها المدرس اثناء التدريس،

لغرض رفع مستوى جودة التدريس هو أسلوب أو وسيلة متكاملة تشجع الموظفين على العمل

ضمن فريق وتكرس جهودها لخلق قيمة مضافة لتلبية احتياجات المستهلكين. (حمود ، ٢٠١٦ :

23)

التعريف الاجرائي :

يتبنى الباحث تعريف (Ankaston ، 1995)

ثالثاً: كلية التربية الاساسية (Basic colleges depending): عرفتها وزارة

التعليم العالي :-

-كلية التربية الأساسية : مؤسسة تربوية تعليمية رسمية تقبل الطلبة بعد الدراسة

الإعدادية (الثانوية) وتحتوي عدة أقسام، مدة الدراسة فيها أربع سنوات وتمنح المتخرج شهادة

البكالوريوس في التربية يدرس فيها الطلبة المواد التخصصية بنسبة (٥٠) والمواد التربوية بنسبة (٣٠) والثقافية بنسبة (٢٠) حيث تمنح هذه الكليات شهادة البكالوريوس للتدريس في المرحلة الأساسية (الابتدائية)". (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، ٢٠١٤: ١٣)

-كليات التربية الأساسية:

عرفتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، (١٩٩٣) بأنها : مؤسسة تربوية تابعة إلى وزارة التعليم العالي و البحث العلمي تقبل الطلبة الذين تخرجوا من الدراسة الإعدادية بفرعها العلمي والأدبي بنجاح ومعدلاتهم تؤهلهم للقبول في هذه الكلية للتخرج بمهنة التعليم بعد اربع سنوات في اختصاصات متعددة ."

(وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ١٩٩٣ : ٢٢)

مقياس Hed pref عرفه كل من:

1-(Abdullah 2006) يشير أنموذج أداء التعليم العالي Hedpref إلى الأحرف الأولى من (Hedpref Higher Education Performance Higher Education Performance)، ويقوم هذا النموذج على قياس الأداء في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي بأبعادها الستة (الجوانب الأكاديمية الجوانب غير الأكاديمية تسهيلات الوصول السمعة والصيت البرامج الدراسية، الفهم). (Abdullah, 2006: 77)

2-(الهادي , 2017)بان مقياس (HEPERF) (أداء التعليم العالي):هو امتداد مطور للمقياس المبني على الأداء فقط (SERVPERF) و لكن بعد تهيئته للتعليم العالي و قد تمت تهيئته بفضل دراسة Abdullah Firdaus (الهادي , 2017: 128)

3-(Firdaus 2006)هو مقياس مصمم خصيصا لقياس جودة الأداء في التعليم العالي. (Firdaus, 2006:67)

4-(أبو وردة , 2007) مقياس Hedpref :هو اشارة إلى الأحرف الأولى للمقياس المبني على الأداء فقط في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي (Higher Education Performance)، وتضمن هذا المقياس أربعة أبعاد هي (الجوانب غير الأكاديمية الجوانب الأكاديمية السمعة, الوصول). (أبو وردة , 2007:118)

التعريف الاجرائي :يتبنى الباحث تعريف(Abdullah, 2006)

الفصل الأول التعريف بالبحث 2

الفصل الثاني

الجوانب النظرية والدراسات السابقة

*المحور الاول: (الجوانب النظرية)

أولاً:- المعايير

1- نشأة التاريخية لحركة المعايير

2- معايير الجودة

ثانياً:- الجودة

1- نبذة تاريخية عن مفهوم الجودة

2- ادارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي

3- مداخل قياس الجودة في التعليم

ثالثاً:- المقاييس ومراحل تطورها

1- مقياس (HEDPERF)

المحور الثاني: دراسات السابقة

1- الدراسات المحلية

2- الدراسات العربية

3- الدراسات الاجنبية

المحور الاول (الجوانب النظرية) :

إن ظهور حركة المعايير standards واختبارها يعد واحداً من العناصر الأساسية في تقويم العملية التربوية والتأهيل والإعداد من أجل ضمان نوعية عالية من التعليم والتطوير التربوي من جميع نواحيه، ومن البديهي أن متطلبات تحقيق ضمان جودة التعليم يتطلب التركيز أكثر على عملية التوجيه المضموني لعملية التعليم نحو أهداف ومهام أساسية ويرى الباحث ان التركيز على الأهداف والمحتويات وأشكال وأساليب التعليم والتدريب في التأهيل في مهنة المعلم يعد العنصر الرئيسي الذي يمكن من خلاله تحديد ما ينبغي تحقيقه داخل العملية التأهيلية ككل وقياس فاعلية وكفاءة إعداد المعلم وتأهيله. ومثل هذا النوع من التوجه لقياس فاعلية وكفاءة تأهيل المعلم المتمحور حول الكفايات والمعايير يمثل شرطاً من أجل تحسين عمل تأهيل المعلم وإعداده، ويبرر إدخال التحسينات والتطويرات بصورة مستمرة لمواكبة التطور في هذه المهنة.

ويؤكد (لويس 1995) ان اهم حدث في تاريخ جهود اصلاح في النصف الثاني من القرن العشرين هو ظهور حركة المعايير(Standar Mouvement) في الولايات المتحدة الأمريكية ويؤكد الباحثين لين وجلاس(1993) المناقشات التي دارت حول المعايير في الولايات المتحدة الأمريكية في العقد الأخير من القرن العشرين كانت بمثابة قوة دافعة جديدة نحو إصلاح واقع المؤسسات التعليمية من حيث المعلم والمنهج والإدارة، وهكذا تصاعدت حرمة المعايير في الولايات المتحدة الأمريكية مع بداية التسعينات وانتشرت منها إلى كل بلدان العالم المتقدم.

(مجاهد , 2008 : 1)

أولاً:- المعايير (Standard) :

وان التحديات التي تواجه مجتمعاتنا كثيرة، وقد زادت الحاجة إلى أن يمتلك كل فرد في المجتمع المهارات والمعارف التي يحتاج إليها من أجل ان ينمي نفسه واراد بدوره في المجتمع المحيط ومن ثم تزداد حاجة المجتمع إلى أفراد متعلمين بصورة أفضل، ومن أهم الخطوات للوصول إلى متعلم أفضل هو وضع خطوط ووضع توقعات تعليمية عالية لكل الطلاب ، بحيث تحدد ما يجب أن يعرفه المتعلمون ويستطيعون فعله وما يجب ان يكونو عليه.

(العثمانة, 2008: 5)

والمعايير تمثل مجموعة من الشروط والمستويات الموضوعية التي تحدد ما ينبغي أن تكون عليه مخرجات عمليتي التعليم والتعلم في المؤسسة التعليمية بصفة عامة ، وفي كليات التربية على نحو خاص ، والتي يمكن من خلالها الحكم على جودة الوضع الحالي لكليات التربية كمؤسسة تعليمية وذلك بالتعرف على جوانب القوة والضعف ، ومن ثم العمل على تدعيم جوانب القوة والتغلب على جوانب الضعف. (الهسي ٢٠١٢٠ : ٣٥)

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 16

ويعد مفهوم المعايير تمثل مجموعة من المقاييس والاسس المنظمة للقيام بالأشياء، وهي الخطوط العامة والاساسية التي يرجع إليها أصحاب القرار والعاملين في المؤسسات والمشاريع على اختلاف موضوع عملها، حيث يُعتبر هذا المفهوم العريض شاملاً لمناحي الحياة، فنجد معايير للمناهج التعليمية، ومعايير أخرى لقطاع الرعاية الصحية، ومعايير للتجارة والتسويق. قد يشمل معنى كلمة معايير الضوابط التقنية التي من خلال العمل بها ومراعاتها، يصح عمل الآلة أو النظام التقني للكثير من الآلات أو الأجهزة، ومن ناحية أخرى فإن تطور المفاهيم التنظيمية دفعت إلى بروز مفهوم (المعايير العالمية) التي تتميز بالدقة والموضوعية العالية، وتسعى العديد من الهيئات إلى رفع جودة أدائها وعملها مراعاةً لهذه المعايير. (مجاهد : ٢٠٠٨ ، ٧)

وتستعمل المعايير الكمية في كثير من أعمال الصناعة وأعمال التشييد، وأعمال الخدمات، ويستوي في هذا الاستخدام للفظـة "معيـار" صناعات الأسلحة والسيارات والأجهزة الخلوية والأدوية والأغذية، كما يستخدم المعيار في الطب وفي الأعمال التجارية والمصرفية ، وقد انتقل مصطلح المعيار إلى مجالات العلوم النفسية والاقتصادية والاجتماعية ؛حيث يستعمل المصطلح بصورة مجازية، وليست حقيقية، في اختبارات الذكاء والتحصيل، واختبارات التشخيص، واختبارات الاستعداد والاتجاهات والميول، كما يستخدم المعيار في نسبة النمو الاقتصادي.(عبد الحليم،2005: 109)

ويتصف العصر الحالي بالتغيرات المتسارعة على مختلف المستويات فكان لا بد للمؤسسات التربوية من مواجهة هذه التحديات، عن طريق مراجعة الواقع التربوي . وكان من أهم المراجعات التربوية الكبرى في القرن الحادي والعشرين تقويم ومراجعة كل مكونات العملية التعليمية، والاهتمام بمحتوى التعليم وجودته وتوقعات الأداء الأكاديمي للمتعلم، والحرص على الوصول إلى مستوى الإتقان الذي أصبح مطلباً أساسياً واتجهاً تربوياً مهماً، مما يحقق الجودة الشاملة للتعليم . ولقد ترسخت حركة المعايير ودعمت من مؤسسات التعليم والمهتمين به وانتشرت حركة المعايير حالياً على المستوى الدولي، إذ تطبق المعايير في كثير من الأنظمة التعليمية في الدول المتقدمة والنامية، وأصبح إعداد مستويات معيارية قومية على المستوى العربي لمنظومة التعليم ضرورة ولهذا يُعد الإصلاح القائم على المعايير من أحسن الاختيارات لتحسين الجودة النوعية للتعليم، وتطويره وتحديثه (قاسم ، ٢٠٠٩ : ٢).

وبهدف تحديد المعايير التي تمكين العاملين في حقل التربية والتعليم من إعادة النظر في جودة العمل الذي يقدم والذي ينعكس مباشر على المخرجات الحالية والعمل على تطويرها، كما أنها تعد من مؤشرات الجودة الشاملة، بمعنى أن تلك المعايير هي أهداف وطموحات نسعى إلى الوصول إليها ، وهي أيضاً تعد إطاراً مرجعياً تقارن وتقيم على أساسه اجودة المنتجات الحالية ، وهي كذلك موجّهات لعمليات التطوير للمستقبل.(عبد الحليم، وآخرون ، 2008 : 575)

1- المعايير والجودة والاعتماد الاكاديمي:-

1- **معايير المحتوى** : وتعني وصف المعلومات و المهارات التي ينبغي ان يعرفها الطلبة و يستطيعون ادائها.

2- **معايير الاداء** : و هي مستويات معيارية تصف اداء المتعلم لما تعلمه من خلال معايير المحتوى ، فعند وضع مستويات معيارية للاداء لابد ان يقابلها وضع مؤشرات للاداء توضح مدى التقدم نحو تحقيق الاهداف .

3- **معايير فرض التعلم** : و تساعد هذه المعايير على اتاحة فرص متساوية في التعلم ، و تصف الى اي مدى تتوافر البرامج و المصادر بالمدارس و المؤسسات التعليمية لتحقيق معايير المحتوى و الاداء و هناك من يضيف الى ذلك :

أ- **معايير الصف العالمية**: و هي تشير الى المحتوى و الاداء المتوقع من الطلبة في المجتمعات الصناعية .

ب- **فضلا عن معايير الكفاءة**: التي يقصد بها تحديد قيمة تعبر عن مستوى جودة ما عرفه الطالب و قام به .

ت- ان اهم الخصائص التي تتميز بها معايير الجودة يمكن ان تتمثل بالاتي :

1- الدقة والوضوح ، و قابلية التطبيق

2 - تعاون جميع الاطراف في التخطيط و التنفيذ و المتابعة

3- الارتباط بثقافة المجتمع

4- التغذية الراجعة المستمرة

5- ضرورة تحقيق التميز لجميع الطلبة و ليس للنخبة منهم

2- النشأة التاريخية لحركة المعايير:

تعد الولايات المتحدة الأمريكية من اهم الدول التي أولت اهتماماً واضحاً بحركة المعايير بالتعليم واتخاذها كحركة اصلاح للنظام التعليمي الأمريكي في برامج إعداد المعلم ، إذ تم عام ١٩١٨ تشكيل الجمعية الوطنية للتربية ، و وقد كان قادة العمل فيها مجموعة من المربين التقدميين والذين طالبوا بضرورة تنظيم التعليم التربوي من اجل تعليم افضل واعتماد الموضوعات الجديدة ، الا أن هناك الكثير من الباحثين في المجال التربوي يرى أن البداية الحقيقية لحركة المعايير التربوية الحديثة ترجع إلى تاريخ نشر التقرير الامريكي الشهير امة في خطر عام ١٩٨٣ والذي سبب تغيرا كبيرا في خطابات الاصلاح التعليمي وقد تضمن هذا التقرير مجموعة من التوصيات المهمة لإصلاح نظام التعليم الأمريكي ومنها : تبني الجامعات والمدارس المعايير عالية المستوى

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 18

قابلة للقياس كما أوصى بضرورة تطوير إعداد المعلم بوساطة إعداد معلمين في ضوء المعايير التربوية السائدة لكي يتمكنوا من التدريس بكفاءة ، وفي الوقت نفسه بدأت بعض المنظمات المهنية، كالمجلس الوطني لمعلمي الرياضيات (NCTM) في كتابة النسخة الأولية في معايير التقييم لمناهج الرياضيات بحلول عام ١٩٨٩ ، وتم إنشاء لجان مسؤولة عن تنفيذ وتطبيق ومنها : لجنة الأهداف الوطنية للتعليم و المجلس القومي للمعايير التربوية والاختبارات ومنذ عام ١٩٩٢ ، بدأ المجلس القومي للمعايير التربوية للاختبارات مهام عمله ونتيجة لذلك بدأت العديد من المنظمات والهيئات التربوية في اقامة مشروعات لبناء معايير خاصة بالمواد الدراسية ومنها : المجلس القومي الأمريكي للدراسات الاجتماعية و مشروع المعايير الوطنية للتاريخ ومشروع المعايير الوطنية للجغرافية والجمعية الوطنية لتعليم الفنون وغيرها من المشاريع . (المرسومي ، ٢٠١٣ : ١٣-٩).

وتمثل المعايير أعلى مستويات الأداء التي يسعى الفرد للوصول إليها، ويتم على ضوءها تقويم مستويات الأداء المختلفة والحكم عليها ، و في الوقت ذاته هو النص المعبر عن المستوى النوعي الذي يجب أن يكون ماثلاً بوضوح في الجوانب الأساسية جميعاً والمكونة لأي برنامج ما (العنزي ، ٢٠٠٧ : ١٣)

ان من أهم الأسباب التي ساعدت على ظهور حركة المعايير في الولايات المتحدة الأمريكية هو نشر تقرير (الأمة في خطر risk at nation a) عام 1983 الذي كشف عن الضعف الذي أصاب القاعدة التعليمية في المجتمع التعليمي في هذا الوقت مما حتم القيام بتقويم ومراجعة كل العملية التعليمية والتوصية بالاهتمام بمحتوى التعليم والمستويات والتوقعات لأداء الطالب.(الوكيل ومحمود، 2005: 303)

وساعد في دعم حركة المعايير في الولايات المتحدة الأمريكية أمور عدة من أهمها :

تبنى مؤتمر الرابطة القومية للحكام GOVERNORS NATIONAL ASSOCIATION ، الذي انعقد عام (1991) بحضور الرئيس بوش الأب، أهدافاً قومية للتعليم (0-6) أهداف الصفوف (K -12) وإنشاء المجلس القومي لمعايير التعليم واختبارات التقييم عام وموافقة (National council on education standards and testing) (1991) (council on education standards and testing) على أهداف تعليم 2000 (2000) goals وكان من نتيجة هذا ظهور وثائق عدة للمستويات المعيارية للمواد الدراسية المختلفة على المستوى القومي من (K-12)، التي من بينها ما يأتي:

1- معايير منهج وتقويم الرياضيات المدرسية عام (1989)

2- المعايير القومية لتعليم العلوم عام (1996)

355 - المعايير القومية لتعليم علم النفس للمدرسة الثانوية عام (1999)

4- المعايير القومية لتعليم التكنولوجيا عام (1997)

5- المعايير القومية لتعليم التاريخ عام (1996)

وغيرها من المواد المدرسية مثل اللغة الإنجليزية والعلوم الاجتماعية وعلوم الحاسوب... وفي ضوء ما سبق فإن حركة المعايير أصبحت راسخة ومدعمة من مؤسسات التعليم وأولى الأمور والمهتمين بالأمر في الولايات المتحدة الأمريكية، ويتضح هذا من خلال تطبيق جميع الولايات- ما عدا ولاية أيوا (Towa) لمعايير المحتوى (content standards) للمواد الدراسية المختلفة، تأكيد دعم والتزام غالبية الولايات (38 ولاية) لحركة المعايير خلال مؤتمر التعليم الذي عقد في أكتوبر 1999م. قيام الولايات المختلفة بتبني معايير لمحتوى المواد الدراسية بما يناسبها ويقابل احتياجاتها، ومن الجدير بالانتباه في ما سبق يظهر أن وضع مستويات معيارية متخصصة في مجال التربية، بخلاف مجالات أخرى مثل الصناعة وغيرها، موضوع جديد نسبياً، ويتضح أن إعداد مستويات معيارية قومية لمنظومة التعليم أصبح منطلقاً لإصلاح التعليم (Reform Education) وتحقيق الجودة الشاملة له (Total Quality). (2005: 279-280، محمود)

3- معايير الجودة :

في عالم الأعمال المتسارع والمنافس تُعتبر معايير الجودة العالمية أمراً لا غنى عنه لضمان استدامة النجاح والنمو المستدام لأي منظمة أو منتج، إن تحقيق الجودة العالية في المنتجات والخدمات أصبح اليوم أحد أهم الأولويات التي تحدد مصير الشركات وتؤثر على سمعتها في السوق العالمية، وبينما قد يكون مفهوم الجودة معرفة عامة إلا أن معايير الجودة العالمية تأتي لتوحيد هذا المفهوم وتحديد معايير صارمة يجب أن تتبعها المؤسسات لضمان التفوق والتميز، وكيف يمكن للمنظمات الاستفادة منها للوصول مراحل الابداع والتنافس وتمثل معايير الجودة العالمية في مجموعة متطلبات ومعايير تم تطويرها واعتمادها بواسطة منظمات دولية مثل منظمة الايزو (ISO) وغيرها، وذلك بهدف تحقيق أهداف الجودة والموثوقية في المنتجات والخدمات. (العاني، 2002: 187)

ويشمل نطاق معايير الجودة العالمية مجموعة متنوعة من المجالات مثل إدارة الجودة والصحة والسلامة المهنية والبيئة وغيرها الكثير. تعتمد معايير الجودة العالمية على مفاهيم أساسية تشمل التوافق مع متطلبات العملاء والمواصفات التقنية وتطبيق العمليات الصحيحة والتحسين المستمر. وان هذه المعايير تعكس أفضل الممارسات والخبرات في مجالات متنوعة وتوفر إطاراً قياسياً للمنظمات لتحقيق الجودة والتميز أيضاً. من أمثلة معايير الجودة العالمية الشهيرة تشمل ISO 9001 لإدارة الجودة و ISO 14001 لإدارة البيئة و ISO 45001 لإدارة السلامة والصحة المهنية. وتلعب هذه المعايير دوراً حيوياً في تحسين أداء المنظمات وتعزيز سمعتها وقدرتها على تلبية توقعات العملاء، إذا كنت ترغب في تحقيق الجودة والتميز في عمل ما فإن الالتزام بمعايير الجودة العالمية يمكن أن يكون أساساً رئيسياً للنجاح، ستساعد هذه المعايير في تحسين جودة المنتجات أو الخدمات وزيادة رضا العملاء وتحقيق التميز التنافسي في السوق العالمي. (الحري، 2011: 83)

ان معايير الجودة العالمية تحمل أهمية كبيرة في مجموعة متنوعة من الصناعات والأعمال في جميع أنحاء العالم, إن فهم هذه الأهمية يعكس أهمية تطبيق معايير الجودة العالمية في تحقيق النجاح والتميز في أي مجال من مجالات الأعمال, أحد أهم جوانب أهمية معايير الجودة العالمية هو تعزيز التوافق والتوحيد في الصناعة أيضا, بفضل هذه المعايير يتم تحديد المتطلبات الأساسية التي يجب أن تلتزم بها المنظمات والشركات في مختلف القطاعات. هذا يضمن أن المنتجات والخدمات تلبي معايير محددة وتلائم توقعات العملاء بشكل أفضل أيضا, بالإضافة إلى ذلك تساعد معايير الجودة العالمية على تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة كفاءة العمليات, وهذا بدوره يقود إلى تقليل الأخطاء والهدر وزيادة إنتاجية الشركات وتقليل التكاليف, يمكن أن يؤدي ذلك إلى تعزيز تنافسية الشركات في السوق العالمي وزيادة فرص النمو والازدهار, ليس ذلك فقط بل تسهم معايير الجودة العالمية في ضمان السلامة والصحة المهنية والحفاظ على البيئة, إذا تم احترام هذه المعايير يمكن تقليل المخاطر والحوادث والتأكد من التصرف المسؤول والمستدام, وبشكل عام يمكن القول أن معايير الجودة العالمية تلعب دوراً حاسماً في تعزيز الجودة والكفاءة والتنافسية في جميع أنحاء العالم وتشجيع الابتكار والتطوير المستدام مما يعود بالفائدة على المنظمات والمجتمعات على حد سواء.(النجار, 1999: 123)

1- مبررات تبني المعايير في المجال التعليمي:

- 1- ان معايير الجودة والاعتماد توفر رؤية شاملة للتعليم و التعلم من خلال برنامج تربوي يوفر فرصا للتميز لجميع المتعلمين .
- 2 - تسهم المعايير التربوية في تطوير المقررات الدراسية فضلا عن توفير بيئة فاعلة للتعلم و التقدم
- 3- توفر المعايير التربوية مقاييس لتقويم ابعاد التعليم و التعلم و التي تتمثل بالكتاب المدرسي و التنمية المهنية المستمرة ، وجودة المصادر التعليمية .
- 4- تحقق المعايير التربوية مبدأ التميز و المساواة فالمعيار يمثل تحديا للمتعلمين يجعلهم يتنافسون جميعا لتحقيق التميز بغض النظر عن خلفياتهم وخصائصهم و هذا يحقق المساواة وتكافؤ الفرص (الناقة, 2006: 127).

هناك العديد من المعايير التي يمكن تطبيقها و الاستفادة منها في مجال الجودة في التعليم ، حيث انها تختلف باختلاف الاسلوب او الطريقة المستخدمة فمعايير (الايزو) تختلف عن معايير الاعتماد الاكاديمي كما تختلف عن معايير التقويم الشامل المعايير ، معايير مرتبطة بالطالب و اخرى مرتبطة بالمعلمين وثالثة بالمناهج الدراسية ، في حين هناك معايير ترتبط بالادارة التعليمية ومعايير ترتبط بالامكانات المادية فضلا عن المعايير التي ترتبط بالعلاقة بين المدرسة والمجتمع (دياب 2006 : 3).

2- أهمية المعايير في النظام التعليمي:

ترجع أهمية المعايير التعليمية إلى أنها أصبحت واحدة من أكثر الأدوات المستعملة ، للإجابة على التساؤل المتعلق بكيف تقف المؤسسات التعليمية على مستويات إنجازها للمهام والاهداف التي تسعى إليها، وهذا يرجع إلى أن المعايير تستخدم لرقابة الظروف المعقدة والتي يصبح من غير الممكن الحكم عليها بدقة، أو تفتقد إمكانية ملاحظتها يوما بيوم أو من خلال الملاحظة غير المقصودة، وعندما يتعلق الانجاز بالنظام التعليمي تصبح المعايير واستخدامها ذات دلالة مناسبة وذلك لأن النظام التعليمي يتسم بخواص من أبرزها صعوبة قياسه مباشرة أو بصورة دقيقة، فعلى سبيل المثال يمكن أن نتحدث عن جودة التدريس، ولكن في الوقت ذاته هناك إدراك قوي بأنه لا توجد طريقة مباشرة لقياسها، ومن ذلك يتضح أهمية وجود معايير وطنية للوقوف على جودة المؤسسات التعليمية بحيث يشارك في وضعها الخبراء والاكاديميون المعنيون بذلك، بالقطاعات المختلفة وفي هذا الصدد تمثل المعايير التربوية أهمية خاصة تتحدد في الاتي :

- أنها تمثل أساسا للإصلاح التربوي، حيث تحدد مواصفات الجودة والامتياز لكل من الافراد والمؤسسات التعليمية على مختلف أنواعها.
- تحدد البرامج التعليمية التي تستحق الاعتماد التربوي، وتضمن استمرار جودتها وجودة مخرجاتها.
- توفر فرص متساوية للطلاب في كل من التعليم الجامعي وقبل الجامعي، فإذا تبنت جميع المؤسسات التعليمية في الدول معايير الجودة في التعليم فإن ذلك سوف يحقق نوعا من العدالة.
- تعمل كمصدر مرجعي لاعضاء هيئة التدريس والقيادات التعليمية وصانعي القرار وواضعي السياسات التعليمية ومنفذيها، من أجل استخدامها في الارتقاء ببرامج التعليم وتقييمها وتحديد مقدار ما ينجز من تقدم واتجاهه على جميع المستويات.
- توجه الجهود المبذولة في تطوير المناهج، والممارسات التدريسية، ونظم التقييم لعقود قادمة.
- تضمن المشاركة المجتمعية عن طريق زيادة الدافعية واثراء الافكار والمناقشات عن كل المستويات المحلية والقومية حول أفضل ما يقدم للمتعلمين، ويساعدهم على النجاح والتمكن من المعرفة العلمية والمهارات المختلفة.
- تمثل قوى إيجابية داعمة لمهنة المعلم نحكم من خلالها على أدائه وتدفعه إلى الحرص على التنمية المهنية المستدامة.
- تزود الطالب وأعضاء هيئة التدريس بنقاط توضيحية أو مرجعية، فالطالب عن طريق هذه المعايير يحدد ما يتوقع من هذه المعايير وكذلك تساعد أعضاء هيئة التدريس في تحديد مهارات ومحتويات التدريس لكل مستوى تعليمي.
- توفر لغة مشتركة للتداول في التوجهات التربوية، فلكي يتحاور الطالب وأساتذتهم وأولياء الامور عن الاداء فإن هناك ضرورة إلى وجود لغة مشتركة، والمعايير من شأنها أن تضع محددات لهذه اللغة المشتركة.

الفصل الثاني.....الجوانب النظرية والدراسات السابقة 22

- تساعد المعايير في التقليل من حدة الخلافات حول ما يتم تدريسه وتقودنا إلى ما يجب تحقيقه منها في المؤسسة التعليمية الأخرى.
 - تساعد المعايير في الحكم على جودة التعليم و تصف ما يجب أن يكون عليه التعليم والتعلم من أجل تحسين مخرجات التعليم وتزيد من قدرات المتعلمين وفرصهم على النجاح.
 - تمد الانظمة التعليمية بأسس التقييم وتزيد من ثقة المجتمعات في التعليم وتمثل أساسا للمحاسبية والمساءلة.
 - تحدد الادوار والواجبات لجميع العناصر البشرية في المنظومة التعليمية، وتكشف عن نواحي القوة ونواحي الضعف في المؤسسة التعليمية.(مجاهد,2008, 21)
- بالإضافة لكل ما سبق فإن أحد الاغراض الأساسية للمعايير التعليمية هو إمكانية استعمالها للتصنيف النظم التعليمية، وهذا التصنيف قد يساهم في إثارة همم المؤسسات التعليمية للتطوير والتحسين، حيث يوفر نموذجا قوميا يمكن اتخاذه كمعيار للتطوير في المؤسسات الأخرى، ويعتبر هذا الاستخدام من الضرورات التي تفرضها معطيات واقع ومستقبل المؤسسات التعليمية في ظل محدودية الموارد وتنامي مفاهيم الحسابة والتمويل المعتمد على الاداء حيث تستخدم معايير الاداء من قبل المؤسسات الممولة أو الهيئات المانحة لتحديد المؤسسات التعليمية التي يجب أن يقدم أو لا يقدم لها الدعم والتمويل، أي أنها تحدد كمية واتجاه التمويل الذي تقدمه الهيئات المانحة للمؤسسات التعليمية. (مجاهد, 2008: ص 23)

وتتضح ضرورة وأهمية المعايير أيضا لما يمكن أن تؤثر فيه من العناصر ال :

- إدراك المناخ العام للنسق التربوي من خلال تحديد الرؤية والرسالة للنظام.
 - تحديد الصعوبات التي تواجه النظام التربوي (مدخلات، عمليات، مخرجات) و تعطي فرصة لتحديد مستويات تقدير الاداء، بالإضافة إلى تصميم أدوات التقييم.
 - تعطي فرصة لتجميع البيانات حول العمليات التي تحدث وعلاقتها بالمنتج النهائي.
- (السعيد , 2010 : 3)

للمعايير أهمية واضحة ومحددة وهذا الشيء الايجابي فيها فهي تمثل أداة موحدة وصادقة للقياس والمحاسبة، وتمثل أيضا وصفا للعمليات وأخير وصفا لما يجب أن تكون عليه المخرجات.

وتعد معايير الجودة في التعليم بمثابة المواصفات اللازمة للمنتج الجيد الذي يمكن قبوله وهي ضمان الجودة مستواه و زيادة فعاليته وقدرته على المنافسة في الاسواق العالمية ، فضلا عن كونها عامة تصف ما يجب ان يصل اليه المتعلم من معارف و مهارات و قيم نتيجة لدراسة محتوى معين .(الغامدي ، 2009 : 3)

4- معايير الجودة في إدارة التعليم الجامعي(الأسس، والأهمية، والأهداف):

اولا:أسس تطبيق معايير الجودة في إدارة التعليم الجامعي:-

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 23

يجب توفر مجموعة من الأسس لتطبيق معايير الجودة فى التعليم الجامعى، ومن هذه الأسس ما يأتى:

- 1- توفر الوعى بمفاهيم الجودة فى إدارة التعليم الجامعى لدى جميع المستويات الإدارية والعلمية بالمؤسسة التعليمية حتى يشارك الجميع فى تنفيذ الجودة.
- 2- وجود أهداف محددة وواضحة لدى المؤسسة التعليمية يشارك فى وضعها جميع العاملين، وتحقق رغبات العاملين والمتعلمين والعملاء على حد سواء ولها توجه مستقبلى قريب ومتوسط وطويل الأجل.
- 3- توافر قيادة فعالة تتمكن من تنميه مفهوم وثقافة الجودة، وتحدد الإحتياجات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ العمل بنجاح، ولديها القدرة على تحديد الواقع الحالى للمؤسسة التعليمية والدافعية لتطويرها فى المستقبل.
- 4- تبنى فلسفة منع الأخطاء وليس مجرد كشفها، والتركيز على تصحيح العمليات وليس لوم ومعاقبه الأفراد المخطئين، والعمل على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات.
- 5- إستعمال مدخل حل المشكلة فى تطبيق معايير الجودة بوصفه المدخل الملائم لتحسين الجودة.
- 6- تصميم البرامج والأساليب التعليمية فى ضوء دراسات احتياجات السوق والعملاء من حيث الأعداد المطلوبه والمواصفات المأموله ومتابعة التغيرات التى تحدث.
- 7- تبنى إستراتيجيات وطرق جديدة لتنفيذ الأعمال المختلفة، ورؤيه كل عملية من العمليات الإدارية فى ضوء النظام ككل، مع الإهتمام بالأمر الصغير قدر الإهتمام بالأمر الكبير.
- 8- الإستعمال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات، وإستخدام قواعد للبيانات متكاملة ويمكن تحديثها بصورة دورية لتمكن متخذى القرار من العمل بشفافية وسرعة ودقة.
- 9- التفاعل بإيجابية مع البيئة المحيطة بالجامعة.
- 10- تطبيق مبادئ التعليم المستمر، مع التأكيد على التدريب المرتبط بتحسين الجودة،

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 24

وتشجيع العاملين على المشاركة فى الندوات والمؤتمرات المحلية والدولية.

11- التركيز على أهمية إدارة الوقت فى المؤسسة التعليمية كمورد رئيسى.

12- التركيز على العمل الجماعى، وتحقيق الروابط والتعاون بين الأقسام والجهات

الإدارية والعاملين ووضع جميع العاملين فى مجموعات عمل.

13- الإعتداد على التقويم الذاتى، مع إيجاد آليه للتقويم الخارجى للجودة.

14-التقييم والتحسين المستمر من خلال فرق العمل المتخصصة التى تتولى مهام القياس والتقييم.

(بن هويشل, 2016: 134)

5- أهمية تطبيق معايير الجودة فى إدارة التعليم الجامعي :-

رأت كثير من المؤسسات التعليمية فى الدول المتقدمة تطبيق الجودة الشاملة ومعاييرها الأمر الذى يضمن لها خدمة تعليمية متميزة وإنضباطاً إدارياً داخلياً يوفر لها مناخاً علمياً متميزاً، فبدون إدارة فعالة وداعمة للتغيير، يصعب تنفيذ إجراءات وعمليات تطبيق الجودة، وعليه فإن جودة الإدارة تتمثل فى جودة الأداء الإداري بالهيكل التنظيمى للمهام المنوطة به، والشعور بالالتزام التنظيمى والمشاركة فى العمليات الإدارية، وإتباع أساليب التدعيم وأنظمة الحوافز لضمان التغيير، كما أكد إعلان بيروت للتعليم العالى فى الدول العربية على أهمية جودة مخرجات التعليم، وطلب من جميع أنظمة ومؤسسات التعليم أن تعطى الأولوية لضمان جودة البرامج والتدريس والمخرجات والإجراءات والمقاييس اللازمة لضمان نوعية التعليم،كى تتماشى مع المتطلبات العالمية دون الإخلال بالخصوصية لكل قطر أو مؤسسة أو برنامج.

(ابراهيم, 2002: 98)

لتطبيق فلسفة إدارة الجودة فى مؤسسات التعليم العالى لا بد من توافر بعض المتطلبات التى تسبق البدء بهذه العملية، والتي يجملها (أحمد, 2007: 231)

فى ما يأتى:

أولاً: إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة الجامعية .

أن من متطلبات إدخال أى مبدأ جديد لمنظمة ما يتطلب إعادة تشميل لثقافتها، فقبول العاملين أو رفضهم لهذا المبدأ يعتمد على ثقافتهم، لذا فالأخذ بمبدأ إدارة الجودة الشاملة يستلزم ثقافة تختلف جذريا عن الثقافة التقليدية، من هنا يجب إيجاد الثقافة التنظيمية الجديدة.

(خالد, 2008: 19)

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 25

وهذا ما نروم تحقيقه من خلال اجراء هذا البحث الذي نسعى فيه لنشر ثقافة الجودة ومعرفة اتجاهات الأساتذة لهذا المفهوم وأهميته في الجامعة ومحاولة تعريفهم بالمعايير المساهمة في تحقيق الجودة من خلال العمل على تطبيق معايير مقياس (HEDPERF).

واكد (عبد الفتاح, 2008) وهذا يتطلب من إدارة المنظمة (الجامعة) عقد ندوات وحلقات نقاشية والاستفادة من استخدام وسائل الاتصال الأخرى بهدف نشر ثقافة الجودة الشاملة بأساليبها الفنية ومراحل تنفيذها ومقومات نجاحها وذلك على مراحل خلال فترات زمنية متتابعة، فضلا عن التدريب على تحسين أداء الخدمات واكتساب معايير الجودة لأداء الخدمة من خلال التعلم والتدريب بأسلوب الإرشاد والمعاشية، وهو أسلوب يعتمد على المساعدة من شخص أو منظمة لديها خبرة بإدارة الجودة في مجال معين لطرف آخر، من أجل تطوير أداء العاملين والمنظمة كاسلوب يصلح لمساعدة المنظمة على استغلال الخبرات والمعارف، ويساهم في تطوير وتقليل التكلفة اللازمة للتدريب، وهذا يتطلب اختيار المنظمات ذات الخبرة وفريق العمل المسؤول عن تنفيذ برامج التعلم والإرشاد بالمعاشية.0 (محمد, 2012 : 320)

ثانيا: التعليم والتدريب : ليتم تطبيق إدارة الجودة بالشكل الصحيح يجب تدريب جميع المشاركين في عملية التطبيق، وتعليمهم الأساليب والأدوات الأزمة لهذه الفلسفة حتى تطبق على أساس متين، وتؤدي إلى النتائج المرغوبة والابتعاد عن الأخطاء والتخبط والعشوائية في التطبيق، ولا يمكن تحقيق ذلك دون برامج تدريبية فعالة. (أحمد , 2008 : 24)

هذا ما يؤكد (الترتوري, 2009) أنه حتى يتمكن من تطبيق مفهوم إدارة الجودة

بالشكل الصحيح، فانه يجب تدريب وتعليم المشاركين بأساليب وأدوات هذا المفهوم الجديد، حتى يتمكن أن يقوم على أساس سليم وصلب وبالتالي يؤدي إلى النتائج المرغوبة من تطبيقه

ثالثا: الاستعانة بالاستشاريين: أن الهدف من الاستعانة بالخبراء والاستشاريين والمختصين بتطبيق فلسفة الجودة إنما يعني الاستفادة من التطورات الحاصلة في هذا العلم والتي توصل إليها العلماء وتحققوا من نجاحها.

رابعا: إيمان الإدارة العليا بأهمية نظام إدارة الجودة الشاملة : وادراكها لمسئولياتها تجاه التغييرات العالمية الجديدة. (ناصر, 2004 : 10)

خامسا: ترويج وتسويق البرامج: وذلك لنشر مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة لدى جميع العاملين.

سادسا: مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة : لتحسين مستوى الأداء مما يعني المشاركة الحقيقية لجميع الافراد المعنيين بالمؤسسة التعليمية، في صياغة الخطط والأهداف

اللازمة لجودة عمل المؤسسة، من خلال تحديد أدوار الجميع وتوحيد الجهود ورفع الروح

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 26

المعنوية في بيئة العمل في كافة المراحل والمستويات المختلفة. (وصفي, 2001: 40)

وهذا لأن الجودة الشاملة تعني مشاركة الجميع، وهذا لأنهم أدري وأعلم بمشكلات

الأداء التي تواجههم أثناء تأدية العمل، مما أنهم وحدهم من يمتلكون الحماس بسبب انتمائهم للجامعة وهذا ما تعنيه كلمة الجودة الشاملة.

وعليه يضيف (البطاح, 2006:)مطلبا آخر وهو :

سابعا": معرفة الأسباب والمشكلات: من خلال الدراسات التحليلية للمؤسسة الجامعية التي كانت من وراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم.

ثامنا": تطبيق التقويم الأصيل على المتعلمين: على المؤسسة التعليمية تحديد نقاط الضعف وعلاجها ونواحي القوة لتدعمها للوصول الى مستوى الجودة الجديد، حتى يتمكن أن يقوم على أساس سليم وصلب وبالتالي يؤدي إلى النتائج المرغوبة من تطبيقه . (البطاح , 2006: 123)

ويرى (حسان ، 1994) انه لتحقيق ضبط جودة مخرجات التعليم سواء في كليات التربية الاساسية او غيرها فإنه يتعين ضرورة :

- 1- مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب .
- 2- مراجعة المنتج التعليمي
- 3- غير المباشر مثل التغيرات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية التي يحدثها الخريج في المجتمع .
- 4- اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة من هدر مالي وبشري وزمني وتقدير معدلاتها وأثره في الكفاءة الداخلية والخارجية للتعليم .
- 5- تطوير التعليم من خلال تقييم النظام التعليمي وتشخيص أوجه القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات . (حسان ، 1994: 3-13)

ومن أهم مزايا تطبيق معايير الجودة في إدارة التعليم الجامعي ما يأتي:

- 1- الوفاء بمتطلبات المتعلمين وأولياء الأمور وتحقيق رضى المجتمع
- 2- مشاركة جميع العاملين في إدارة المؤسسة التعليمية لعلمهم جميعا بأدوارهم ومسئولياتهم ومهامهم ومشاركتهم في التطوير والتحسين
- 3- ترابط وإنسجام النظم الإدارية داخل المؤسسة التعليمية مما يؤدي الى الإنضباط الذى يشجع على الإنجاز

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 27

- 4- إيجاد نظام موثق لضمان الأداء لا يتأثر بغياب أحد الأفراد
 - 5- ترسيخ صورة المؤسسة التعليمية لدى الجميع بالتزامها بنظم الجودة فى خدماتها
 - 6- رفع وزيادة مستوى الوعى بجودة العمل والنظام لدى جميع العاملين من خلال المعاييشه اليوميه لمعايير الجودة والإلتزام بها.(Unesco,1998: 133)
 - 7- تقليل البيروقراطية الإدارية، والتخلص من تكرار العمل ومعوقاته، مع الإلتزام فى الوقت نفسة بالقوانين والقرارات واللوائح الرسمية.
 - 8- تخفيض الهدر فى إمكانات المؤسسة التعليمية، المادية والبشرية والوقت مما يؤدي الى تقليل الاخطاء وزيادة الالتزام وخلق مناخ عمل أفضل بكل المقاييس، وتطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة الجامعة والعاملين بإداراتها المختلفة، وتشجيع وتنمية مهارات العاملين بها. (Unesco,1998: 133)
- كما أنها تقلل من الهدر إذا كانت مواصفات المخرجات التعليمية مطابقة للقياسات العالمية، ومناسبه لسوق العمل مما يضاعف من معدلات التنمية بالمجتمع، ويجعله قادراً على تحقيق طموحات أفرادة وتحقيق أهداف.(بن هويشل,2016: 155)

6- أهداف تطبيق معايير الجودة فى إدارة التعليم الجامعي :-

الهدف من تطبيق معايير الجودة فى إدارة التعليم الجامعي إحداث نقلة نوعية فى مدخلات ومنظومات مؤسسات التعليم الجامعي وعملياتها، والحصول على مخرجات تعليمية عالية الكفاءة والجودة يمكن إعتماها، حيث أن التحسن المستمر للعملية الإدارية والتعليمية ومحاولة معالجة الأخطاء وتلافيها قبل حدوثها، وإرضاء العميل هى من أهم أهداف تطبيق معايير الجودة. وينبثق من هذا الهدف العام مجموعة من الأهداف الفرعية منها:

- 1- إلتزام الجامعة بتنفيذ الرؤية والرساله التى وضعتها لنفسها
- 2- عمل القيادة على الإدارة الرشيدة وتميز الأداء داخل مؤسستها
- 3- توفير الشفافية والموضوعية فى الحكم على أداء الجامعة
- 4- تلتزم الجامعة بمبدأ المحاسبة والمساءلة وعمليات التقويم الذاتى والمستمر
- 5- تعمل الجامعة على تفعيل دور المؤسسات المحلية، ومساعدة الجهات الرقابية والمتابعة على أداء دورها لتحسين عمليات الجودة و الأداء.
- 6- تحسين وتطوير أساليب القيادة المؤسسية وتطوير أساليب الأداء، والتقويم المؤسسى

والتعليمي، لضبط وتطوير النظام الإداري بالجامعة.

7- ربط التعليم والتدريب بالمهارات الحياتية وإدارة الحياه وإحتياجات المجتمع المحلي،

مما يرتقى بمستوى المتعلم، ويزيد الكفاءة التعليمية ويرفع مستوى الأداء للإداريين.

8- التوظيف الأمثل للإمكانات البشرية والمادية المتاحة مع العمل على تنميتها

وإستحداث إمكانات أخرى

9- تنمية نظم المتابعة والتقويم لضمان الجودة بما يحقق الشفافية، بتفعيل وحدات

التدريب والتقويم بالجامعة (الشبيبي,2016: 149)

7- معايير الجودة الشاملة فى إدارة التعليم الجامعي (المؤشرات – مراحل التطبيق – صعوبات التطبيق)

يتكون نظام إدارة الجودة من مجموعة من المحكات التى تصف خصائص نظام إدارة

المؤسسة التعليمية بصورة شاملة وهى كما يأتي:

اولاً:- الإدارة الإستراتيجية: هى التى تختص برسم السياسات العامة للجامعة وبناء الخطط

التي تعد الوثيقة الرئيسة لخطة العمل، وتوضع مع بداية كل عام جامعي مع الأخذ فى الإعتبار الإجابة على مجموعة تساؤلات منها أين نحن الآن؟ وإلى أين نريد أن نصل؟ وكيف نصل الى ما نريد؟ وينبغي أن تتضمن خطة العمل الرؤية والرسالة والأهداف المراد تحقيقها ومؤشرات الأداء، فضلاً عن الأولويات والموارد المطلوبه لتنفيذ الخطة، والعنصر الأساسى فى بناء الخطة هو إحتياجات المستفيدين والمجتمع المحلي.

ثانياً:- نوعية إدارة الجودة: ويرتبط هذا المؤشر بمدى قدرة الجامعة على توفير الخدمة

التي تحقق توقعات المستفيدين (المتعلمين والمعلمين والموظفين وسوق العمل).

ثالثاً- التسويق ورعاية العميل: يسعى هذا المؤشر الى تحديد إحتياجات سوق العمل

والمتعلمين والمستفيدين من الخدمة بغرض تقديم تدريب وتعليم فعال بما يرضى حاجات المستفيدين.

رابعاً:- تطوير الموارد البشرية: يضمن هذا المؤشر التدريب المستمر للموارد البشرية بما يجعل العاملين قادرين على أداء عملهم بفاعلية وإنتاجية عالية.

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 29

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى التعليم الجامعى خميس بن صالح بن هويشل

خامسا:- تكافؤ الفرص: لجميع العاملين والمتعلمين بما يعزز الشعور بالرضا، مما يطور ويحسن العملية التعليمية برمتها.

سادسا:- الصحة والسلامة: بضمان وجود بيئة صحية وآمنة لجميع العاملين والمتعلمين فى الجامعة.

سابعا:- الإتصال والإدارة: مما يسمح بانتقال المعلومات بصورة إنسيابية على المستوى الأفقى والعمودى بين كافة العاملين والمتعاملين مع الجامعة.

ثامنا:- خدمات الإرشاد: بتحديد حاجات المتعلمين والعاملين (النفسية والإجتماعية والأكاديمية وغيرها) والعمل على تحقيقها.

تاسعا:- تصميم البرنامج وتنفيذه: يختص هذا المؤشر ببناء البرامج الدراسية والمواد التعليمية التى يحتاجها سوق العمل، كما يعنى هذا المؤشر باختيار طرق التدريس المناسبة فضلا عن التركيز على الأنشطة وإحتياجات المتعلمين والعاملين.

عاشرا- التقييم لمنح الشهادات: يؤكد هذا المؤشر على أن المتعلم والموظف الذى حقق مؤشرات منح المؤهل أو شهادات التدريب يحصل عليها معتمدة من الجامعة.

(الشبيبي،2016: 202)

ثانيا :- الجودة:

تعدّ الجودة كمفهوم وممارسة قديمة جداً وتمتدّ جذورها في أعماق التاريخ والحضارات الانسانية القديمة ، ولكنها كحقل علمي ونظام اداري له أسس ومبادئ تعدّ حديثة النشأة ، إذ بدأ تطبيقها مع منتصف القرن العشرين ولاسيما عندما تمّ تطبيق مبادئها في المنشآت الصناعية اليابانية ، ولكون التربية ليست بمنأى عمّا يحدث على مستوى العالم من تحديات وتغيرات في المعارف والتكنولوجيا ، إذ أجبرت هذه التحديات معظم دول العالم المتقدمة والنامية للقيام بمراجعة شاملة لمنظومة التعليم وقد أدّى ذلك الى ايجاد مداخل وآليات حديثة لتطوير وتحسين التعليم بكونه وسيلة التقدم والتنمية المجتمعية وهو محور الأمن القومي للمجتمعات, إن ما سبق ذكره دفع بالعديد من الدول لاسيما المتقدمة منها الى تبني فلسفة جديدة من أجل تطوير نظم التعليم فيها ، وبذلك ظهرت منظومة الجودة في التعليم وأصبحت هي الأمل الوحيد في عملية التحسين والتطوير المستمرين لتحقيق التميّز، وأصبح ظهور نظم في التعليم وتبني العمل بها في هذه الأونة بمثابة ردّ فعل مباشر لاحتياج حقيقي للانظمة التعليمية خاصةً والمجتمع عامةً، لاسيما أن أنظمة الجودة تقوم على إستراتيجية شاملة للتحسين والتطوير ، وبذلك انتقل مفهوم الجودة من مجال الصناعة إلى مجال التعليم.(Kearns, p18، 1994)

اوانها تعد معيارا للكمال يتم الحكم عليها بمعرفة ما إذا تم تأدية ما عزم على توفيره للخدمة المقدمة أو السلعة المنتجة في الوقت المحدد والمواصفات التي تلائم احتياجات المستفيدين من الخدمة أو السلعة أم لا، بمعنى إذا تم جعل المستفيدين سعداء بما قدم من خدمة أو منتج سلعي والطريقة التي قدمت بها تلك الخدمة أو ذلك المنتج يمكن القول إن الجودة قد تحققت

(عطية، 2009: 21)

وتعد الجودة كمفهوم وممارسة قديمة جداً وتمتد جذورها في أعماق التاريخ والحضارات الانسانية القديمة ، ولكنها كحقل علمي ونظام اداري له أسس ومبادئ تعد حديثة النشأة ، ولكون التربية ليست بمنأى عما يحدث على مستوى العالم من تحديات وتغيرات في المعارف والتكنولوجيا ، اذ أجبرت هذه التحديات معظم دول العالم المتقدمة والنامية للقيام بمراجعة شاملة لمنظومة التعليم وقد أدى ذلك الى ايجاد مداخل وآليات حديثة لتطوير وتحسين التعليم بكونه قاطرة التقدم والتنمية المجتمعية وهو محور الأمن القومي للمجتمعات إن ما سبق ذكره دفع بالعديد من الدول لاسيما المتقدمة منها الى تبني فلسفة جديدة من أجل تطوير نظم التعليم فيها ، وبذلك ظهرت منظومة الجودة في التعليم وأصبحت هي الأمل الوحيد في عملية التحسين والتطوير المستمرين لتحقيق التميز، وأصبح ظهور نظم في التعليم وتبني العمل بها في هذه الأونة بمثابة رد فعل مباشر لاحتياج حقيقي للانظمة التعليمية خاصة والمجتمع عامة ، لاسيما أن أنظمة الجودة تقوم على إستراتيجية شاملة للتحسين والتطوير ، وبذلك انتقل مفهوم الجودة الشاملة من مجال الصناعة إلى مجال التعليم. (الشافعي والجبوري، 2019:ص22)

1- الجودة الشاملة في المنظور الاسلامي:

قد لا نكون مبالغين إذا قلنا إن الإسلام – عقيدةً وشريعةً وأخلاقاً – وفلسفةً للكون والإنسان والحياة، هو كمال الجودة وتمامها.. ومن خلال ذلك أمكننا أن نفهم البعدَ غيرَ المحدود في قوله تعالى: (الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا)

(سورة المائدة : الاية 3)

وكيف لا يكون الإسلام كمال الجودة والإبداع وهو دين الله (بَدِيعَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ) [(سورة البقرة 117 الاية)

•الجودة والإحسان:

وإذا كانت الجودة مظهراً من مظاهر الإحسان ونتيجة من نتائجه.. فإن الإسلام دعوة مطلقة إلى الإحسان: (صِبْغَةَ اللَّهِ وَمَنْ أَحْسَنُ مِنَ اللَّهِ) (سورة البقرة، الاية 138).

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 31

وفي قوله تعالى: (لِيَبْلُوكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا) (سورة هود : ٧) إشارة واضحة إلى أن الجزاء يتعلق بكيفية الأداء كائناً ما كان هذا الأداء.. وكذلك في إن من البيهبي أن يدعو المبدع إلى الإبداع وأن يحض المحسن على الإحسان.. وهذا مما يتميز به منهج الله في دعوته الإنسان إلى الجودة والإبداع والإحسان.. وصدق الله تعالى حيث يقول: [وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِّمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ] (سورة النساء : ١٢٥).

ويصف الباحث إن شمولية المنهج الإسلامي وتغطيته لكل جوانب الحياة ، واكبتها دعوة إلى الجودة والإتقان على قدر الامتداد والإتساع نفسه.. وبذلك يكون الإسلام منهج الشمولية والجودة والإتقان في عموميات الحياة كما في فروعها وتفصيلها الأخرى.

إن مفهوم الجودة موجود في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه، وهو مطلب لإرضاء الله عز وجل ، ومن ثم إرضاء الآخرين ، ومفهوم الجودة في الإسلام فرع من منظومة القيم الإسلامية المتميزة ويعبر عنها بالدقة والإتقان وقد وردت العديد من النصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة المعبرة عن هذا المفهوم في مواطن كثيرة ، وألفاظ عديدة ومن هذه النصوص قوله تعالى :

(لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعُمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَعَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوْا وَعَامَنُوا ثُمَّ اتَّقَوْا وَأَحْسَنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ) .
(سورة المائدة الآية ٩٣) .

وقال نبينا الكريم (ص) : (إن الله تعالى : يحب من العامل إذا عمل أن يتقته)

إن الإحسان مفهوم واسع ، ولكن إذا أطلق اللفظ فإن المراد به فعل ما هو حسن والحسن صفة كمال ضده القبح) والإحسان : هو فعل الإنسان ما ينفع غيره بحيث يصير الغير حسناً به ، أو يصير الفاعل به حسناً بنفسه " والإحسان يقال على وجهين : أحدهما الإنعام على الغير والثاني: الإحسان في الفعل أو العمل.

إن الإحسان يقتضي من المسلم إتقان العمل المنوط به إتقان من يعلم علم اليقين أن الله عز وجل ناظر إليه مطلع على عمله ، وبهذا الإتقان تنهض الأمم وترقى المجتمعات . و من هذا المنطلق يمكن. (النبوي ، ٢٠٠٤ : 21)

إن إدارة الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي : تتضح مظاهر الجودة في كل جوانب الإسلام :سواء ما يتصل بجانب العقيدة أو الشريعة أو الأخلاق أو فلسفة الإسلام تجاه الإنسان والكون والحياة ، فهو كمال الجودة والإبداع ، ذلك أن الإسلام دين الله الكامل والخاتم الذي لا دين بعده.(بديع السموات والأرض وإذ قضى أمرًا فإنما يقول له كُنْ فَيَكُونُ)(سورة البقرة الآية 117)

كما أن الإسلام يحرم استغلال الإنسان، وسلب جهده وطاقته ، كما أكد الإسلام على حق العامل في ملكية أجره وحمايته والوفاء له والتعجيل بإعطاء الأجير حقه قبل أن يجف عرقه، بل

جعل الإسلام كل عمل يقوم به المسلم طاعة الله إذا قصد مصلحة البشر وأتقنه وأخلص فيه، وجعل العمل عبادة وقربى يعتبر من أعظم الدوافع لبذل الجهد وكثرة الإنتاج، وفي المقابل حرم الإسلام البطالة فجعل اليد العليا خيراً من اليد السفلى وحث على العمل، حيث يقول الرسول (عليه وعلى اله افضل الصلاة والسلام) (لأن يأخذ أحدكم حبله، فيأتي بحزمة الحطب على ظهره، فيبيعهها، فيكف الله وجهه خير له من أن يسأل الناس أعطوه أو منعوه والمشكلة أننا نفر هذه المبادئ نظرياً ونحدث عنها كثيراً ، ولكننا لا نترجمها في واقع مجتمعنا الذي يتميز بضعف الإنتاج، والتهرب من العمل ، وعدم الإتقان ، بل يحمل قيماً فكرية نحو العمل مخالفة لمفهوم الإسلام. (شاهين ، عبدالله: 221)

2- نبذة تاريخية عن مفهوم الجودة:

لقد ظهر مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) بعد الأزمة التي حدثت في الاقتصاد الياباني بعد الحرب العالمية الثانية مما اضطر زعماء الصناعة اليابانية إلى إحداث الجودة بمساعدة ديمينج (Deeming) الأمريكي الذي يسمى بأبو الجودة، والذي قام بتعليم المنتجين اليابانيين على كيفية تحويل السلع الرخيصة والرديئة إلى سلع ذات جودة عالية، حيث تم بالفعل تسجيل أفضلية للسلع اليابانية على المنتجات الأمريكية، وعندما سأل ديمينج " عن سبب نجاح إدارة الجودة الشاملة في اليابان بدرجة أكبر من الولايات المتحدة الأمريكية قال: إن الفرق هو عملية التنفيذ أي تجسيد إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها. (النجار ، 1999: 27)

2-3-3 رواد الجودة :

وإن كان ذلك لا يقلل من الإسهامات الأساسية من جانب فيجن بوم وكونواي بالإضافة إلى الإحصائيين مثل تاجوشى، وشينجو وفيما يلي استعراض لأهم إسهامات هؤلاء الرواد في مجال إدارة الجودة الشاملة، لقد ساهم عدد من العلماء البارزين في تطوير وبلورة مدخل إدارة الجودة الشاملة، إلا أن معظم الكتابات تركز دائماً على أربعة منهم باعتبارهم أفضل وأشهر المفكرين في هذا المجال وهم:

اولاً: وليام ادوارد ديمينج (Adward Deming) (1900 – 1993م)

يرجع اصوله لروسيا وفيزيائي تخرج في جامعة (uale) وعمل في البداية في مصنع شيكاغو الشهير أن أنتقد والإدارة العلمية المشهورة الذي وضعه (تايلر) وتقابل مع الاب الثاني للجودة (والتر شيوارات)، وكانت فلسفة (ديمنج) تقوم على وضع مفهوم الجودة في اطار أنساني وكانت الفكرة اليسيرة والقوية في الوقت نفسه خلف كل افكاره أنه عندما تصبح القوة العاملة في المصنع ملتزمة بكامل ارادتها في اتقان عملها على أحسن وجه ويكون لديها عملية ادارية سليمة يتم بواسطتها العمل فأن الجودة ستكون نتيجة طبيعية ووضع تعريفا للجودة مؤداه : الجودة هي درجة التميز الذي يمكن التنبؤ به بواسطة استعمال معايير أكثر ملائمة و اقل تكلفة وهذه المعايير

الفصل الثاني.....الجوانب النظرية والدراسات السابقة 33

تشقت من المستهلك وينطبق ذلك المبدأ على عملية الانتاج والمنتج النهائي في الوقت نفسه (البيلاوي وآخرون ، ٢٠٠٨ : 25).

يعد (ديمنج) من الاختصاصيين البارزين في عمليات تحسين الإنتاجية والجودة ، وهو أمريكي واستاذ في جامعة نيويورك ، وأصبح ، يلقب بأنه أبو ثورة الجودة الشاملة . وفقد ابتكر ما يسمى بدائرة يمنع المعروفة، نفذ ، خطط ، افحص ومن ثم حسن، ويُعد (ديمنج من أسباب نجاح وتفوق اليابان في الجودة، وهم أيضاً أول من اعترف بدور ديمنج في نجاحهم ؛ ولذلك تم تقليده في عام ١٩٦٠ م وسام الإمبراطور (هيروهييتو) تكريماً له على إسهاماته في النهضة اليابانية (عسيلان ، ٢٠١١ : 91).

ولقد ركز ديمنج خلال مشواره المهني قليلا على الأدوات والتقنيات والتدريب وعلى ما اسماه فلسفة الإدارة، فقد كان يؤمن بان إدارة الجودة الشاملة يجب أن تكون الأساس الفعلي لأي شركة؛ لذا ابتكر نموذج الشهير الذي يشتمل على أربعة عشر نقطة وحدد الأمراض السبعة المميّزة التي تصيب الإدارة الأمريكية والشعار الذي انطلق منه أن العنصر البشري في العمل هو أساس ومحور الاهتمام. (العمرى ٢٠٠٤:ص126)

من اهم مبادئ ديمنج:

خلال فترة عمله في اليابان قام ديمنج بوضع أسس فلسفته حول الجودة والتي تبلورت في ١٤ نقطة أصبحت فيما بعد المبادئ التي تم اعتناقها بواسطة الشركات في معظم دول العالم. وفيما يلي عرض لمبادئ ديمنج:-

- 1 - إيجاد وخلق هدف ثابت لتحسين المنتجات والخدمات.
- ٢ - تبني فلسفة التطوير والتحسين لمواجهة التحديات.
- 3- التوقف عن الاعتماد على أساليب التفتيش والفحص الشامل لتحقيق الجودة.
- 4- التوقف عن ممارسة تقويم الأعمال واختيار الموردين بناء على السعر فقط.
- ٥ - التحسين المستمر لكل العمليات والأنشطة المتصلة بالتخطيط والإنتاج والخدمات المساعدة من أجل تطوير الجودة وزيادة الإنتاجية وبالتالي التخفيض المستمر للتكاليف
- ٦ - تأجيل التدريب في العمل مع الاعتماد على الطرق الحديثة فيه تحقيق التنسيق بين الإشراف والقيادة.
- 7- إبعاد الخوف عن المرؤوسين والعاملين والعمل على إيجاد المناخ الملائم المحفز ليعمل الجميع بفاعلية من أجل المؤسسة.

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 34

- 8- تحقيق التنسيق بين الإشراف والقيادة. ابعاد الخوف عن المرؤوسين والعاملين والعمل على إيجاد المناخ الملائم المحفز ليعمل الجميع بفاعلية من أجل المؤسسة.
- 9- العمل على إزالة العوائق التنظيمية والخلافات الموجودة بين الأقسام والإدارات المكونة للمنظمة.
- ١٠ - التخلي عن الشعارات والتهافتات والتحذيرات الموجهة إلى العاملين التي تطالبهم بمستويات جديدة للإنتاجية بدون تقديم الوسائل.
- ١١ - عدم وضع أرقام قياسية للإنتاج دون ربط ذلك بالجودة
- ١٢ - إزالة الحواجز التي تمنع العاملين من الزهو والتفاخر بالعمل والتخلص من نظام التقويم السنوي والجدارة.
- ١٣ - تأسيس وإقامة برامج قوية للتعليم وإعادة التدريب والتطوير الذاتي لكل فرد في المنظمة لمواجهة التقدم التكنولوجي.
- ١٤ - تشجيع كل فرد في مكانه المناسب على التطوير المستمر. (عبد الحميد, 2012: 186)

الأمراض السبعة القاتلة عند ديمينج :

كان ديمينج واقعيًا عندما أدرك أن نقل فلسفة الجودة إلى الولايات المتحدة الأمريكية سوف تقابل بمواجهة تنظيمية وثقافة ومعتقدات مؤسسية كبيرة وذكر أن الشركات والمؤسسات تعاني من سبعة أمراض مميتة يمكن لأي منها أن يؤدي إلى منع حدوث تحسين الجودة وحددها كالتالي:

- 1- الفشل في توفير موارد بشرية ومالية مناسبة لتدعيم الأهداف من تحسين جودة المنتج.
- 2- التأكيد على الأهداف القصيرة الأجل والفائدة التي يحصل عليها المساهم.
- 3- اعتماد تقييم الأداء السنوي على الملاحظات والأحكام.
- 4- عجز الإدارة نتيجة التنقل المستمر بين الوظائف.
- 5- استخدام الإدارة للمعلومات المتاحة بسهولة، دون الاهتمام بما هو مطلوب لتحسين العملية.
- 6- تكاليف العناية الصحية الزائدة.
- 7- الأعباء القانونية الزائدة. (العمرى ٢٠٠٤: ص129)

ثانيا: جوزيف جوران (1904 – 2008م):

يعد جوران من أوائل الرواد في مجال إدارة الجودة، لقد قام بتدريس مبادئ الجودة لليابانيين خلال فترة الخمسينات، وكان له دور ملحوظ في نجاح برامج الجودة في العديد من المنظمات

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 35

اليابانية خلال تلك الفترة وقد استخدم جوران الإحصاء للسيطرة على الجودة والتحسين المستمر لجودة المنتج. (عبد العزيز, 2000: 8)

وقد ذكر جوران أن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن مجموعة من الأنشطة يجب القيام بها جميعا لكي تنجح جهود تحسين الجودة، وتمثل هذه الجهود فيما يلي:

1- اعتبار أن الجودة جزء من جدول أعمال كل إدارة عليا.

2- دمج أهداف الجودة مع خطة العمل.

3- نشر الأهداف على المستويات التي تقوم فعلا بالعمل.

4- التدريب لجميع المستويات

5- إيجاد نظام القياس في كل جزء من أجزاء المنظمة.

6- تقديم التقدير والاعتراف فيما يتعلق بالأداء المتميز.

7- مراجعة الإدارة العليا بمراجعة التقدم في ضوء الأهداف المحددة بصفة منتظمة.

8- تعديل وتنقيح نظام المكافآت بشكل دائم ومستمر.

9- استخلاص الأهداف الواسعة من دلالات محددة حيث يكون التركيز على العميل، ومواجهة التنافس، مع مراعاة أن هناك أهداف لتحسين الجودة على أساس سنوي.

عناصر جوزيف جوران الثلاثية:

وضع جوران في عام 1986م أفكاره الخاصة وتطوير أنموذج للجودة في شكل أطلق عليه ثلاثية جوران Juran's quality trilogy وتتكون من ثلاثة عناصر أساسية ترتبط بإدارة الجودة هي:

أ- تخطيط الجودة:

يؤكد جوران على أن الجودة لا تحدث بالصدفة، بل يجب أن يخطط لها، ولذلك فإنه يرى أن تخطيط الجودة يعد بمثابة نقطة البداية للوصول إلى المستوى المنشود للجودة ونجد أن تخطيط الجودة مرتبط بـ:

1- تحديد الموارد المادية والبشرية اللازمة لإنتاج المنتج أو الخدمة.

2- تحديد العملاء والمستهلكين وتحديد احتياجاتهم.

3- تحديد المنتجات وتطويرها لتلبية احتياجات العملاء.

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 36

4-التنفيذ الفعلي للخطط وتقديم المنتجات أو الخدمات إلى العملاء والمستهلكين.

ب-مراقبة الجودة:

ويرى جوران أن الرقابة على الجودة تعتبر عملية ضرورية لضمان قيام قوى التشغيل بإنجاز وتحقيق أهداف المنتج والعمليات، ونجد أن مراقبة الجودة مرتبطة بـ:

1-تحديد المعايير والمواصفات الفنية الخاصة بالمنتج وتحديد متطلبات العميل.

2-التقويم الفعلي للمنتجات ومقارنتها بالمواصفات التي رغب فيها العميل أو قياس الأداء ومقارنة ما تحقق بالمعايير الموضوعه سلفا.

3-دراسة أسباب الانحراف واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لإشباع متطلبات العملاء.

(احمد,2003: 117)

ج-تحسين الجودة:

وأكد جوران على ضرورة الاهتمام بتحسين الجودة وأن تلك التحسينات لا تنتهي، ولكنها مستمرة في جميع النواحي والعمليات التي تتم داخل المنظمة وهي أساس نجاحها وأوضح أن تحسين الجودة مرتبط بـ:

1-تشكيل البنية التنظيمية المسؤولة عن متابعة الجودة.

2-وضع الآليات المساندة لاستمرار الجودة

3-تكوين فرق العمل وتكليف كل فريق بالمهام والمسئوليات.

4-توفير التدريب اللازم لفرق العمل لزيادة قدرتهم على تحديد المشكلات وحلها.

5-الرقابة والمتابعة المستمرة لتقييم أداء فرق التحسين والحفاظ على المكتسبات المحققة.

(الدبر,2008: 135)

ثالثا: فيليب كر وسبى (1926 – 2001م):

هو مؤسس أول كلية للجودة واعتمدت منهجيته بالتركيز على المخرجات والحد من العيوب في الأداء لذلك يعتبر أول من نادي بمفهوم العيوب الصفرية Zero Defect. ويشير مصطلح

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 37

اللاعيوب إلى أن هدف الشركة هو أداء الأعمال بشكل صحيح من المرة الأولى ولن يمنع هذا المفهوم ظهور بعض الأخطاء والعيوب، ولكنه سيشجع كل شخص على التحسين المستمر.

لقد وضع كر وسبي أربع عشرة خطوة لتنفيذ برنامجه في إدارة الجودة الشاملة، وتتمثل فيما يلي:

1- ضرورة اهتمام الإدارة بمشكلة الجودة، وذلك من خلال التزامها وتعهدتها بتحسين الجودة مع التركيز على أهمية العيوب الصفرية.

2- تكوين فريق تحسين الجودة والذي يجب أن يمثل جميع الأقسام.

3- تحديد مشكلات الجودة الحالية والمستقبلية، وكذلك تحديد طرق ونوعية القياس لكل نشاط من الأنشطة في المنظمة. (الربيعي، 2008: 299)

4- تقدير أو تقييم تكلفة الجودة، مع شرح وتوضيح استخدامها كأداة من أدوات الإدارة.

5- جعل جميع العاملين في المنشأة على وعى ودراية تامة بالجودة وأهميتها.

6- اتخاذ قرار بالعمليات التصحيحية للمشاكل التي سبق تحديدها في الخطوات السابقة.

7- تهيئة مناخ العمل بالمنظمة للتأكيد على تنفيذ برنامج العيوب الصفرية.

8- تدريب المشرفين والملاحظين على القيام بدورهم في تحسين الجودة.

9- محاولة خلق مناسبة لإشعار العاملين بان هناك تغييرا إلى الأحسن.

10- تشجيع الابتكار الفردي بالمنظمة.

11- تشجيع العاملين على الاتصال بالإدارة في حالة عدم قدرتهم على حل أية مشكلة.

12- وضع برنامج لتقدير ومكافأة العاملين الذين حققوا مؤشرات أداء جيدة وغير عادية.

13- تأسيس مجالس الجودة، لكي تقوم بعملية التنسيق والاتصال بأعضاء فريق تحسين الجودة.

14- الاستمرار في عملية تحسين الجودة. (الربيعي، 2008: 301)

رابعاً: كارو ايشيكوا (1915 – 1989) (Kaoru Ishikawa)

هو مهندس ياباني ويعد من الذين اسهموا في تطوير الجودة الشاملة و يعتبر ايشيكوا من رواد الجودة في اليابان وينسب إليه مفهوم حلقات الجودة كما يعتبر اليابانيون ايشيكوا الأب لحلقات مراقبة الجودة، ويرجع الفضل إلى ايشيكوا في ابتكار مخطط عظم السمكة Fishbone diagram أو ما يعرف بمخطط السبب والأثر Cause and effect diagram, أحد الأدوات

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 38

الأساسية للجودة الشاملة والذي يستخدم لتتبع شكاوى العملاء عن الجودة، وتحديد مصادر أو مصادر الخطأ أو القصور. (مصطفى، 2001، ص45)

وأوضح ايشيكاوا أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة لا يهتم بالمنتج فقط، ولكن يمتد ليصل إلى جودة الإدارة والموظفين أنفسهم، وأساس النجاح يأتي من الاعتماد على أن عملية تطوير الجودة مستمرة ولا تقف عند نقطة معينة والالتزام بالتحسين هو أساس النجاح وأبرز أهمية التدريب كأداة لرفع مستوى أداء العاملين وتحسين مهاراتهم وزيادة درجة وعيهم وإحساسهم بأهمية الجودة. (الناصر، 2007: 33)

مبادئ الجودة عند ايشيكاوا:

صاغ ايشيكاوا فلسفته في تحسين ومراقبة الجودة الشاملة طبقاً للمبادئ التالية:

- 1-تبدأ الجودة بالتعليم.
 - 2-تتمثل الخطوة الأولى للجودة في معرفة متطلبات ورغبات العميل.
 - 3-الوضع المثالي لمراقبة الجودة يتم عندما لا يكون الفحص ضرورياً.
 - 4-العمل على إزالة السبب وليس الأعراض.
 - 5-مراقبة الجودة هي مسئولية جميع العاملين في جميع القطاعات.
 - 6-عدم الخلط بين الوسائل والأهداف.
 - 7-وضع الجودة في المقام الأول.
 - 8-التسويق هو المدخل والمخرج للجودة.
 - 9-يجب على الإدارة العليا ألا تظهر الغضب عندما يقوم العاملون تحت رئاستهم بتقديم الحقائق لهم.
 - 10-يمكن حل 95% من المشاكل عن طريق الأدوات السبعة لمراقبة الجودة.
 - 11-تعتبر البيانات التي لا تضيف معلومات على إنها بيانات خاطئة.
- وتعد أبرز إسهامات ايشيكاوا في تطوير نظام الجودة الشاملة بزيادة حجم مشاركة العمال وزيادة قوة التحفيز وإثارة الدوافع من خلال توفير جو عمل يستطيع فيه العاملون من خلاله العمل باستمرار على حل المشكلات. (على، 2008، ص 25)

3- مراحل تطور نظم واساليب الرقابة على الجودة:

أهمية الرقابة:

تعد الرقابة أحد العمليات الأساسية التي تمارسها المنظمات المختلفة و هي إحدى الوظائف الإدارية لذلك فالمنظمة وحدة احتمالية صادقة و يتمثل وجودها ترابط مجموعة من الأجزاء أو الخصائص المتفاعلة و كلها تؤدي المنظمة متطلباتها المختلفة و تحقيق أهدافها لا بد من ممارسة الرقابة, وتبرز أهمية الرقابة من خلال ما يلي:

1- ارتباطها بالعملية الإدارية ارتباطا وثيقا، لأن كل من التخطيط و التنظيم و التوجيه يؤثران و يتأثران بالرقابة، أي هناك تفاعل مشترك بين هذه الأنشطة بما يحقق الأهداف التي تسعى المنظمة إليها.

1- إن عملية الرقابة تمثل المحصلة النهائية و مهام المنظمة فمن خلالها يمكن قياس مدى كفاءة الخطط الموضوعة و أساليب تنفيذها.

3- ترتبط الرقابة ارتباطا وثيقا بوظيفة التخطيط لأن التخطيط هو مطلب أساس للقيام بوظيفة الرقابة إن أي برنامج للرقابة يتطلب وجود هيكل تنظيمي و المتمثل في أوجه المسؤولية المختلفة للمديرين. (المحن و آخرون , 2011: 331)

مراحل تطور رقابة الجودة الشاملة مرت فلسفة إدارة الجودة الشاملة بمراحل متعددة منذ العصور القديمة وحتى الوقت الحاضر، ويمكن الإشارة إليها على النحو التالي:

1-مرحلة الفحص (1920-1940):

على الرغم من أن الجذور التاريخية لمرحلة الفحص ترجع إلى بداية القرن الثامن عشر أي إلى فترة النمو الكبير والزيادة الواضحة في الإنتاج فقد انصبت هذه المرحلة على مراقبة جودة المنتج الذي تم انتاجه فعلا، ويمكن القول إن عملية الفحص كانت مجرد ضمان أن المنتج أو الخدمة المطابقة للمواصفات هي التي تنقل إلى خارج المؤسسة، ومن ثم فإن الفحص يحول دون وجود الخلل، ويتم ذلك من خلال التفتيش للتأكد من سلامته وخلوه من العيوب.

٢ - مرحلة المراقبة الإحصائية (1940 - 1960):

تعددت المسميات لهذه المرحلة فسميت أحيانا بمرحلة مراقبة الجودة، كما سميت أيضاً بمرحلة ضبط الجودة إحصائيا، وعملية المراقبة قصد بها الأنشطة والأساليب التي تستخدم لإتمام متطلبات الجودة، وهي بهذا المعنى تعد من المتطلبات الداخلية لأنشطة مدخل تأكيد الجودة ولكن من ناحية أخرى فهي وفقا لمفهومها تعد محدودة الرؤية نسبيا فهي تمثل مجموعة النشاطات والتقنيات المستخدمة للقيام بمتطلبات الجودة والتي من خلالها يمكن أداء أنشطة مراقبة الجودة وتوفير المعلومات اللازمة لعملية مراقبة الجودة وضع للمعايير، ثم التأكد من مطابقة التنفيذ للمعايير التي تم وضعها، وبعد ذلك يتم تحديد الانحرافات، واتخاذ الإجراءات التصحيحية، وبناءً على ذلك فهي أسلوب رقابة وليست مانعة الأخطاء.

3 - مرحلة تأكيد الجودة (1990 - 1980):

تم النظر إلى الجودة في هذه المرحلة بمفهوم أوسع من المرحتين السابقتين (مرحلة الفحص، مرحلة المراقبة الإحصائية) بحيث أصبحت تركز على منع وقوع الخطأ، بمعنى أن التركيز على جودة الخدمة أصبح من بداية عملية التصميم إلى أن يصل إلى المستهلك أو المستخدم وبأقصى درجة ممكنة من الرضا للمستفيد، بدأت هذه المرحلة في الستينيات من القرن الماضي وشهدت رقابة على الجودة مما أدى إلى ظهور مفاهيم حديثة تؤكد ضمان الجودة، لذا فتوكيد الجودة كان يمثل كل الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لإعطاء الثقة بأن المنتج أو الخدمة تستوفي كل شروط الجودة.

4- مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1980):

تم في هذه المرحلة الانتقال إلى المفهوم الأكثر شمولية واتساعا والذي هو فلسفة تركز على رضا العملاء، وعلى التحسين المستمر من خلال إشراك كل أعضاء المنظمة وبمختلف المستويات في الانخراط بجهد أساسه التآزر لتحقيق النجاح. (عبدالقادر، 2016 : 167)

4- مفهوم الجودة الشاملة

الجودة الشاملة تعد أداة ووسيلة لتطبيق وتحقيق الجودة المنشودة، وتعد إدارة الجودة الشاملة بانها المنهجية الإدارية المنظمة التي تهدف الى تنفيذ الأنشطة التي تم التخطيط لها مسبقا، والتي تمكن المؤسسة من تحسين الأداء بشكل مستمر على كافة المستويات، وذلك بالإستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة، ودعم المهارات من خلال التنمية المهنية المستدامة وتفويض السلطة ونظم المساءلة وضمان الجودة والإستقلالية وتقديم التغذية الراجعة والمستمرة وإزالة العوائق بما يضمن رضا المستفيدين من العملية التعليمية ومؤسستها، حيث ان إدارة الجودة الشاملة تعد بمثابة منهج يركز على إيجاد ثقافة تنظيمية لدى المؤسسة التعليمية، تجعل الإداريين والمعلمين والمتعلمين إيجابيين ومتحمسين لكل ما هو جديد. (شاهين، 2007: 58)

المبادئ التي تنبثق منها الجودة الشاملة :-

أولا : مبادئ الجودة الشاملة : التركيز على المستفيد وهذا يعني كيف تجعل من عمك جودة تحقق رغبات المستفيد منك خاصة أن المنشئة بمختلف أنواعها وجدت من أجلها.

أ- التركيز على العمليات وتعنى أن السيطرة على عملية الأداء وليس جودة المنتج هو قلب نظام إدارة الجودة الشاملة.

ب - القيادة وإدارة إذا لا توجد مؤسسة ناجحة بدون قائد.

ج- تمكين العاملين بمعنى إشراكهم في اتخاذ القرار أي أن الجودة تبدأ من الداخل من حيث الاهتمام بالعاملين والتعرف على حاجاتهم وظروف العمل المحيطة بهم وتفجير الطاقة المخزونة في دواخلهم من خلال التعاون المستمر وإشراكهم في القرار.

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 41

د- التحسين والتطوير الشامل المستمر : يركز التحسين والتطوير المستمر على

ثلاث قواعد مهمة هي:

1- التركيز على العميل

2 - فهم العملية

3- الالتزام بالجودة

4- الوقاية : تطبيق مبدأ الوقاية خير من العلاج وهو العمل الذي يجعل عدد الأخطاء عند الحد الأدنى وذلك وفق مبدأ أداء العمل الصحيح من أول مرة وبدون أخطاء وهذا يهدف إلي جعل التكلفة في الحد الأدنى وفي نفس الوقت للحصول على رضا المستفيدين .

5- الادارة بالحقائق يعد القياس والمغايرة هما العمود الفقري للجودة وهما المؤشر الذي يعطي المعلومات لاتخاذ القرار المناسب .

6 - النظام الكلي المتكامل عبارة عن مجموعة من الاجراءات المتكاملة أو ذات خصائص مشتركة أو مجموعة من العلاقات تؤدي إلي هدف مشترك مثل

الادارة العامة والاشراف والادارة التعليمية والشؤون الادارية والتجهيزات وتوحيد الجهود السابقة للتركيز على المستفيد.(الدبر, عبدالله فرغلي خميس , 2013: 30 - 31)

5- ادارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي :

إن المؤسسات التعليمية و طبيعة العمل فيها تختلف عن المؤسسات الانتاجية الأمر الذي يقتضي إعادة صياغة المفاهيم المتعلقة بالجودة الشاملة فمفهوم الجودة التعليم يصعب تحديده ؛ لأن التعليم ليس سوقا ولا مصنعا . إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم أصبح ضرورة لا بد منها لأن المخرج التعليمي هو مدخل لكل القطاعات الأخرى وبالتالي جاءت عملياتها وحسنت مخرجاتها ونمالت رضا المستهلكين والمستفيدين منها .(عطية:2019: 66)

مبررات استخدام الجودة الشاملة :

أولا : الحاجة إلي إدارة الجودة الشاملة في التعليم :

أصبحت الحاجة إلي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم ضرورية وذلك للأسباب التالية:

1 - العجز التعليمي : والمقصود به استثمار في التعليم دون العائد نظرا لأن المخرجات التعليمية والنواتج التربوية لا تكفي الطلب الفعال في أسواق العمل بالدرجة المطلوبة

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 42

2 - معدلات البطالة المرتفعة : فالإنتاج لا يوفر عدد الوظائف الكافية والمناسبة للمخرجات التعليمية والعكس .

3- اتساع الفجوة بين الإدماج والتعليم : حيث تظهر الحاجة لبعض المهن والوظائف التي لا يوفرها التعليم الحالي او العكس لا توجد بعض التخصصات التعليمية الفرص المناسبة بعد التخرج .

4 -أصبح العديد من خريجي الجامعات يعملون في وظائف على غير تخصصاتهم العلمية .

5- التعليم يركز على المعارف والمعلومات وينسى ولا يهتم بالسلوكيات والمهارات)

(العمرى,2018: 27)

كما يمكن تحديد حاجة التعليم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في العناصر التالية:

1 -استثمار إمكانيات وطاقات جميع الأفراد العاملين في المؤسسات التربوية

2 -الحاجة لتغيير نمط الثقافة التنظيمية الإدارية في المؤسسات التعليمية - .

3 -مواكبه المؤسسات التعليمية لعولمة نظام الجودة حيث أصبح سمة من سمات العصر .

4 -تلبية الاحتياجات الوظيفية للهيئات والمؤسسات والشركات المحلية والاقليمية والعالمية .

5 -إمداد القطاعات خريجين قادرين على تحسين جودة الأداء في المجالات كافة .

6 -الارتقاء بجودة الأداء في منظومة البحث العلمي ؛ لأن البحث العلمي هو الوجه الآخر للتعليم.

7 -الحاجة إلي جودة التقييم حيث ينبغي وضع معايير تكون واضحة ومحدده ويسهل استخدامها والقياس عليها إلى جامب الاستفادة من التغذية الراجعة وتوظيفها نحو التحسن والتقدم في جميع العناصر التعليمية.

8 -جودة الانفاق التعليمي يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية ولاشك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيرا تابعا لقدرة التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط ويعد تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها. (الوكيل:2018: 90)

هناك العديد من المعايير التي يتم استخدامها في المجال التعليمي وتشمل :

الفصل الثاني.....الجوانب النظرية والدراسات السابقة 43

أ- معيار جودة عضو هيئة التدريس (المعلم): ويعني العمل على تأهيل عضو هيئة التدريس عمليا وسلوكيا وثقافيا ليعمل على إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التي يرسمها المجتمع لذلك ينبغي أن توفر له فرص النمو المهني المستمر من خلال التدريب الفاعل والمستمر ويقوم هذا المعيار على عدد من المؤشرات أبرزها :

- 1- حجم أعضاء هيئة التدريس وكفايتهم التدريسية .
- 2- مستوى التدريب والتحصيل والتدريس في خدمة المجتمع .
- 3- إسهام أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع .
- 4- مقدار الاندماج العلمي لعضو هيئة التدريس .

ب. معيار جودة الطالب :

ويقصد به تأهيل الطالب علميا واجتماعيا وثقافيا ونفسيا ليتمكن من استيعاب دقائق المعرفة وتحدد مؤشرات هذا المعيار مما يلي :

- 1- انتقاء وقبول الطلبة .
- 2- نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس .
- 3- استخراج معدل عدد السنوات اللازمة والفعالية لتخريج طالب واحد .
- 4- احتساب نسبة عدد المتخرجين إلى عدد المسجلين. (مرعي, 2009: 132)

ج معيار جودة المناهج الدراسية :

تتضمن أصالة المناهج وجودة مستواها ومحتواها ومدى ارتبائها بالواقع ومواكبتها للتغيرات والتطورات المعرفية والتكنولوجية بحيث تساعد الطالب على توجيه ذاته في دراساته وأبحاثه في جميع أنواع التعليم كما يجب أن توفر المناهج الدراسية النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الاهتمام ويعمل على خلق اتجاهات ومهارات ضرورية لديهم الأمر الذي يسهم في زيادة وعي الطالب ومن ثم المقدره على التحميل الذاتي للمعلومة بالبحث والاطلاع مما يثري التحصيل والبحث العلمي. احمد, 2003: 66)

كما أن من أهم شروط المنهج الجيد كما يؤكد " mortimoepeter " فعدد النواحي الروحية العقلية الأخلاقية الثقافية والعلمية للتلاميذ في المدرسة والمجتمع وإعدادهم للمسؤوليات وخيرات الحياة. (brish 39: 2008)

د- معيار جودة البرامج التعليمية :

ويقصد بها شموليتها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية ومدى تطويرها بما يتناسب مع المتغيرات العامة وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة للطالب الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن الثقلين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية. (عليما، 2004: 115)

ه- معيار جودة تقديم الطلبة:

يجب أن تتنوع أساليب تقويم أداء الطلاب وأن تسهم هذه الأساليب في التعليم والإفادة من التغذية الراجعة ويشترط كذلك أن يتصف المقومون بالشفافية والعدالة والموضوعية في أساليبهم وتمكين الطلاب من مناقشة علاماتهم ومراجعتها وكذلك قدرة هذه الأساليب التقييمية المستخدمة على تحديد مستويات الطلاب وقياس مخرجات التعليم، لذلك يجب مراعاة جودة عملية التقويم وذلك من خلال تصميم نظام تقويمي يقوم على عدة مقومات منها :

وضع نظام فعال لتقويم أداء الطلاب مبني على أسس موضوعية علمية حديثة والاستفادة من تجارب الدول الناجحة في مجال التقويم المدرسي والتدريب المستمر لمصممي التقويم ، والمقيمين أنفسهم والعمل على تنوع أساليب التقويم بحيث تحتوي على الجوانب التالية (شفهي، تحريري، عملي). وشمولية التقويم لمختلف مجالات التعليم (مهارات، معارف، اتجاهات، قيم) (عليما، 2004: 117)

و-معايير جودة الإمكانيات المادية :

تتعدد الامكانيات المادية في المؤسسة التعليمية حيث تشمل جميع أنواع الأثاث والتجهيزات والمختبرات والمكتبات إضافة إلى التهوية والاضاءة والضوضاء وتتضمن جودة هذا المعيار المؤشرات التالية :

1-مرونة المبنى المدرسي وقدرته على تحقيق الأهداف

2-مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلبة من المختبرات والورش حجم الاعتماد المالي (الابراهيم، 2011: 156)

ز-معيار جودة العلاقة بين المدرسة والمجتمع :

وذلك من حيث مدى وفاء المدرسة باحتياجات المجتمع والمشاركة في حل مشكلاته وربط التخصصات بطبيعة المجتمع وحاجاته والتفاعل بين المدرسة ومواردها البشرية والفكرية وبين المجتمع بقطاعاته الانتاجية والخدمية .

ي-معيار جودة الإدارة التعليمية:

الفصل الثاني.....الجوانب النظرية والدراسات السابقة 45

إن جودة الإدارة في المؤسسة التعليمية تتوقف إلى حد كبير على القائد فإن فشل في إدراكه للمدخل الهيكلي نحو إدارة الجودة الشاملة فمن غير المحتمل أن ينجح ويدخل في إار جودة إدارة المؤسسة التعليمية جودة التخطيط الاستراتيجي ومتابعة

الأنشطة التي تقود إلي خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة.

ومن أبرز مؤشرات هذا المعيار :

1-التزام القيادة في الإدارة العليا بالجودة .

2-مناخ العلاقات الانسانية الطيبة بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والقيادة الادارية واختيار القيادة الادارية وتدريبها.(محمود , 2008 : 178-179)

6- العوامل التي دعت الى تطبيق الجودة في النظام التعليمي:

يوجد العديد من المبررات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم وإن هذه المبررات تؤكد أن تطبيق إدارة الجودة في النظام التعليمي لا تتوقف عند حسن الأداء وإنما تهدف إلى تحسين المدخلات والعمليات والمخرجات ولذلك كان الاهتمام بالجودة في التعليم العديد من المبررات أهمها:

1- إقبال معظم المجتمعات على التوسع في التعليم باعتباره العامل الحاسم في التنمية المجتمعية

2- اكتشاف الدول المتقدمة انخفاض مستويات التحصيل الدراسي بين طلابها والوضع أسوأ في الدول النامية .

3- تزايد الرغبة عالميا في الوصول إلى معايير جديدة عن الجودة والاهتمام بها على المستويين النظري والتطبيقي .

4- الحاجة إلى مواجهة المتغيرات العالمية مستقبلا من خلال إعداد الفرد لمواجهةها والتعايش معها .

5- يصل العالم من خلال الجودة إلى تخفيض حدة التناقضات التي ظهرت في القرن الواحد والعشرين .

أ- بين العالمي والمحلي .

ب - بين الكلى والخصوصي وكيفية المحافظة على التقاليد والثقافة الخاصة وسط التطورات الجارية.

ج- بين التقاليد والحدثة وذلك في كيفية التجاوب مع التغير دون التنكر للهوية .

د- بين التوسع الهائل في المعارف وقدرة الانسان على استيعابها .

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 46

هـ -بين الروحي والمادي فالعالم يتطلع إلى قيم وأخلاقيات سامية وهذه مهمة نبيلة للتربية.(احمد,2003: 163)

7- مداخل قياس الجودة في التعليم:

يعكس تنوع وتعدد الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمة وطرق قياسها درجة الاهتمام بها، وقد ترتب عليها عدة مقاييس لقياس الجودة وشرح أبعادها، هناك طريقتان رئيستان شائعتان لقياس جودة الخدمة:

الاول: أسلوب (Paesuraman) أعوام (1985، 1991، 1996) حيث يعتمد هذا الأسلوب على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وتصوراتهم نحو مستوى أداء الخدمة المقدمة إليهم بالفعل. وهو ما يعرف باسم مقياس (SERVQUAL) وذلك من خلال تصميم المقياس الأكثر شهرة في مجال قياس جودة الخدمة والذي يسمى أيضا بنموذج الفجوات (MoselGraps) أو نموذج (PZB) نسبة إلى أحرف مكتشفه الأولى، كما يطلق عليه البعض مسمى "نموذج الفجوة بين الأداء والتوقعات". ويعتمد هذا النموذج في حكمه على جودة الخدمة من خلال المقارنة بين ما يتوقعه العميل ومستوى الأداء الفعلي للمنظمة، أي قياس مدى التطابق بين جودة الخدمة للعميل بالفعل، وجودة الخدمة التي يتوقعها.

الفجوة = توقعات العميل = الأداء الفعلي

هذا النموذج يعد أداة محكمة ومتعددة الأبعاد تتمتع بجودة عالية من الثبات والصلاحية، ويمكن استخدامها في تحقيق فهم أفضل لـ (التوقعات / التصورات) التي يكونها العميل. (الغزوي,2023: 8)

ويمكننا القول أن العديد من الدراسات الحديثة نسبياً قد استخدمت النموذج نفسه في محاولة منها لإيجاد طريقة لقياس جودة الخدمة وفهم توقعات العملاء بشكل أفضل، إضافة إلى ذلك قد شككت نتائج دراسات أخرى في صلاحية مقياس الفجوة "SERVQUAL" للحكم على جودة الخدمة، ومن هذه الدراسات دراسة (Taylor&Cronin,1992) إذ أوصى الباحثان بضرورة استخدام معايير أكثر عملية لقياس جودة الخدمة

ثانياً: أسلوب (Cronin and Taylor,1992):

في ضوء الانتقادات الموجهة للأسلوب الأول "SERVQUAL" اعتمد هذان الباحثان الأسلوب الثاني في قياس جودة الخدمة، إذ يرفض الأسلوب في قياس جودة الخدمة فكرة الفجوة بين (إدراكات العملاء وتوقعاتهم) وقد أطلق على هذا الأسلوب في قياس جودة الخدمة مقياس الأداء الفعلي "SERVPERF" ويمكن التعبير عن جودة الخدمة رياضياً وفقاً لهذا المقياس على النحو التالي: جودة الخدمة = الأداء

ويلاحظ أن مقياس "SERVPERF" لجودة الخدمة يعتمد على قياس الجودة إذ يعدها شكلاً من أشكال الاتجاهات نحو الأداء الفعلي للخدمة، ولن يختلف المقياس الجديد "SERVPERF" عن المقياس الأول "SERVQUAL" في الأبعاد الرئيسية المستخدمة في قياس جودة الخدمة، وهي: الأشياء المادية (العناصر الملموسة)، والاعتمادية والاستجابة (سرعة الاستجابة)، والأمان والتعاطف (الاهتمام) وبنودها الفرعية الاثني عشر والعشرين.

ويتميز المقياس الثاني لجودة الخدمة "SERVPERF" من وجهة نظر مؤيديه بالبساطة وسهولة الاستخدام وازيادة درجة مصداقيته وواقعيته لأنه يستبعد عمليات الطرح بين توقعات العميل وإدراكاته لمستوى الخدمة.

كما تعرض أيضاً المقياس الثاني لجودة الخدمة للعديد من الانتقادات تركز معظمها حول محدودية قيمة النتائج المستخلصة من استخدامه، نتيجة لتجاهله توقعات العملاء، ومن ثم تحديد فجوة الخدمة، فضلاً عن الانتقادات الخاصة بمنهجية القياس والطرق الإحصائية المستخدمة في التحقق ومصداقيته في التطبيق العملي. (الغزوي، 2023: 11)

8- معايير ادارة الجودة الشاملة في التعليم :

ان النظام التعليمي في العراق حاله كأى نظام تعليمي من الدول الاخرى يؤثر ويتاثرنتاجه وفق الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام والبناء الثقافي السائد داخل النظام والمناخ التنظيمي والموارد المادية والبشرية وحاجات وشروط ممولي النظام لذا فإنه يسعالي ان تكون مخرجاته متفقة مع المواصفات العالمية لضبط جودة الانتاج من خلال السعي الى استخدام معايير لقياس الجودة الشاملة وضبطها .

وسيقوم الباحث بعرض مجموعة من المعايير العالمية التي من شأنها رفع جودة التعليم العالي في العراق وهي كالاتي :

اولا- معيار كروزبي Crosby's Criterion

حدد (فيليب كروزبي) احد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة في التعليم وفقاً لمفهوم ادارة الجودة الشاملة (T.Q.M) وهي:

- 1- التكيف مع المتطلبات من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة .
- 2- وصف نظام تحقيق الجودة من خلال تحديد مواصفات الاداء الجيد .
- 3- منع حدوث الاخطاء من خلال ضمان اللاداء الصحيح من المرة الاولى .
- 4- تقويم الجودة من خلال قياس دقيق يتضمن النواحي الكمية والنوعية .

(Crosby, 1979: 19)

ثانيا- معيار بلدرج Baldrige's Criterion

- طور (مالكوم بلدرج) نظاما لضبط جودة التعليم لمواجهة المنافسة القوية في ضوء الموارد المحدودة للنظام التعليمي ومطالب المستفيدين منه ويعتمد نظامه على سبعة معايير هي :
- 1- جودة القيادة وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة العام .
 - 2- جودة المعلومات وتحليل مستويات التحصيل التعليمي .
 - 3- جودة التخطيط الاجرائي والتخطيط الاستراتيجي .
 - 4- جودة ادارة وتطوير القوى البشرية .
 - 5- جودة الخدمات التعليمية وما يتبعها من تطوير للنظام الإداري .
 - 6- جودة اداء المؤسسة التعليمية المرتبطة بنتائج الطلبة والمناخ التعليمي .
 - 7- رضا الطلبة وممولي النظام التعليمي.
- (عبد الجواد ، 1991 : 26-28)

ثالثا- معيار الأيزو * ISO Criterion

قدمت المنظمة العالمية للمعايرة المعروفة باسم ISO معيارا للرقابة الداخلية والخارجية للمؤسسة التعليمية يضم جوانب ثلاث :

- 1- التقييم الذاتي للمؤسسة التعليمية : وهو اجراء مهم لكفاءة أي مؤسسة وشرط رئيس لعملية اعتمادها وتقوم به المؤسسة ذاتيا وبشكل رسمي للوقوف على مواطن القوة والضعف .
- 2- الدراسات الذاتية : ادى ترسيخ مفهوم التقييم الذاتي الشامل في المؤسسة التعليمية الى توسيع نطاق الدراسات الذاتية من خلال بناء قاعدة معلومات اساسية عن المؤسسة التي تتطلبها عملية اتخاذ القرارات الرشيدة والتخطيط السليم ويتطلب ذلك سلسلة من الدراسات والبحوث المستمرة او الدورية التي تهتم بجمع وتحليل البيانات المتعلقة بحل المشكلات والعقبات التعليمية .
- 3- تقييم التحصيل الاكاديمي للطلبة : ان الانجاز الاكاديمي للطلبة له علاقة واضحة في

الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية ومعرفة نوعية التعليم الذي يقوم الطلبة بتحصيله سواء من هم على وشك التخرج او الخريجين وتحديد سمات البرنامج الفعال من حيث ارتباطه بالاهداف التعليمية واحتياجات الطلبة وتعرف انجاز هيئة التدريس.(العاني ، وآخرون، 2002:

(136

رابعا- معيار المجلس الوطني الامريكي NCATE Criterion

وضع المجلس الوطني لاعتماد برامج اعداد المدرسين في الولايات المتحدة معيارا لاعداد الكوادر التعليمية تضمن ستة جوانب هي :

الفصل الثاني.....الجوانب النظرية والدراسات السابقة 49

1- تطوير البرامج الاكاديمية : حيث يتم تعريف الطلبة بالمحتوى المعرفي والمهارات المهنية والاتجاهات الضرورية ومساعدتهم على التعلم .

2- نظام التقويم:حيث تمتلك المؤسسة التعليمية نظام تقويم يتضمن المعلومات حول المتقدمين للالتحاق بها وطلبتها وخريجها وادائها ومن ثم تحليل المعلومات وتقييمها وتحسينها وتحسين برامجها .

3- الخبرات الميدانية : تقوم المؤسسة بتصميم خبرات ميدانية وتنفيذها وتقومها بما يساعد الطلبة بامتلاك المهارات المطلوبة .

4- تنوع المتعلمين : تصمم المؤسسة التعليمية المناهج والخبرات وتنفيذها وتقومها بحيث تساعد على اكتساب وتطبيق المعارف التي تعلموها .

5- التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس : يشمل تقييم أعضاء هيئة التدريس فيما يتصل بالخدمة والتعليم والبحث العلمي .

6-الادارة والمصادر والموارد : تقيم قيادة المؤسسة التعليمية وسلطتها وميزانيتها وموظفيها وتجهيزاتها ومصادر وتقنية المعلومات التي تستخدمها . (NCATE , 2000: 10-11)

9- متطلبات تطبيق الجودة في التعليم :

ذكر البنا(2008) بأن هناك خمس مراحل أساسية لتطبيق معايير الجودة هي كما يأتي:

اولا- إقتناع وتبنى الإدارة لفلسفة إدارة الجودة:

في هذه المرحلة تقرر المؤسسة التعليمية رغبتها في تطبيق معايير الجودة، وعليه تبدأ القيادات العليا بتلقى برامج تدريبية متخصصة من جهات معتمدة عن مفهوم الجودة ومتطلباتها ومبادئها لتقوم فيما بعد بنقل هذه الأفكار والثقافة الى العاملين بالمؤسسة.

ثانيا- مرحلة التخطيط:

فيها يتم وضع الخطط التفصيلية لتنفيذها وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق معايير الجودة، ويتم أيضا إختيار الفريق القيادي للجودة بالمؤسسة التعليمية، والمساعدين ويصدق على الخطة من جميع أعضاء الفريق.ويتم ربط الخطط بأهداف المؤسسة (ارضاء العميل الداخلي والخارجي).

ثالثا- مرحلة التقويم:

تقدم معايير الجودة المواصفات والخصائص والمهارات القياسية التي ينبغي أن تتوفر لدى المؤسسة، حيث تقوم بتشخيص مواطن القوة لتدعيمها، وتحديد مواطن الضعف للتغلب

- عليها أو التقليل منها، والغرض النهائى من مرحلة التقييم هو:
- تحديد مستوى استعداد المؤسسة لتطبيق معايير الجودة
- تطوير أداء المؤسسة بصورة شاملة (المتعلمين، العاملين، القيادة، الهيئة المعاونه، والمجتمع المحلى).
- تفعيل المشاركة المجتمعية للجامعة
- التوظيف الأمثل للمباني الجامعية وتجهيزاتها ولتكنولوجيا التعليم والإتصال
- الرقى بمستوى الخدمة المقدمة بما يتناسب ومعايير الجودة والإعتماد
- الإرتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين والمجتمع المحلى
- توفير نظام توكيد جودة والمحاسبة، يقوم على الشفافية والعدالة والمساواة والوضوح
- تشجيع الجامعة على تقويم نفسها وللمنافسة المحلية والإقليمية والدولية طبقا للمعايير المحلية والعالمية
- تكوين قواعد بيانات تسهم فى بناء وتنفيذ وتطوير خطط الجامعة
- تعزيز الثقة بين أعضاء الجامعة والعاملين وكافة فئات المجتمع المحلى
- لقد قدمت حركة التقييم الذاتى الشامل للتعليم بعض المعايير التى تضمن شموله، وطور انصارها خمسة واربعين معياراً مقسمة على عشر مجالات يعتقدون إنها تغطى تقويم مختلف جوانب كفاءة الأداء فى المؤسسة التعليمية .

رابعا-مرحلة التنفيذ:

فى هذه المرحلة يتم إختيار الأفراد الذين سيقومون بعملية التنفيذ ويتم تدريبهم على أحدث الوسائل والتدريبات المتعلقة بتطبيق معايير الجودة.

خامسا-مرحلة تبادل ونشر الخبرات:

فى هذه المرحلة يتم:

ويكون ذلك من خلال إستثمار الخبرات والإنجازات التى تمت من جراء تطبيق معايير الجودة، ويدعى المعنين والمهتمين من الجامعات والإدارات الأخرى والعلماء لتوضح لهم مزايا تطبيق معايير الجودة لكى يسهموا بدورهم فى عمليات التحسين المستمر للمؤسسة.(البناء،2008: 186)

10- فوائد الجودة فى التعليم:

ومن أهم فوائد تطبيق معايير الجودة فى إدارة التعليم الجامعى ما يلى:

- 1- الوفاء بمتطلبات المتعلمين وأولياء الأمور وتحقيق رضى المجتمع
- 2- مشاركة جميع العاملين فى إدارة المؤسسة التعليمية لعلمهم جميعا بأدوارهم ومسئولياتهم ومهامهم ومشاركتهم فى التطوير والتحسين.
- 3- ترابط وإنسجام النظم الإدارية داخل المؤسسة التعليمية مما يؤدى الى الإنضباط الذي يشجع على الإنجاز
- 4- إيجاد نظام موثق لضمان الأداء لا يتأثر بغياب أحد الأفراد

الفصل الثاني..... الجوانب النظرية والدراسات السابقة 51

- 5- ترسيخ صورة المؤسسة التعليمية لدى الجميع بالتزامها بنظم الجودة فى خدماتها
 - 6- رفع وزيادة مستوى الوعى بجودة العمل والنظام لدى جميع العاملين من خلال المعايير اليومية لمعايير الجودة والإلتزام بها
 - 7- تقليل البيروقراطية الإدارية، والتخلص من تكرار العمل ومعوقاته، مع الإلتزام فى الوقت نفسه بالقوانين والقرارات واللوائح الرسمية.
 - 8- تخفيض الهدر فى إمكانات المؤسسة التعليمية، المادية والبشرية والوقت (٢ مما يؤدي الى تقليل الاخطاء وزيادة الإلتزام وخلق مناخ عمل أفضل بكل المقاييس، وتطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة الجامعة والعاملين بإداراتها المختلفة، وتشجيع وتنمية مهارات العاملين بها.(Unesco,1998: 133)
- كما أنها تقلل من الهدر إذا كانت مواصفات المخرجات التعليمية مطابقة للقياسات العالمية، ومناسبه لسوق العمل مما يضاعف من معدلات التنمية بالمجتمع، ويجعله قادراً على تحقيق طموحات أفرادة وتحقيق أهداف.(بن هويشل,2016: 155)
- ويتحقق الهدف من تطبيق معايير الجودة فى إدارة التعليم الجامعي إحداث نقلة نوعية فى مدخلات ومنظومات مؤسسات التعليم الجامعي وعملياتها، والحصول على مخرجات تعليمية عالية الكفاءة والجودة يمكن إعتماها، حيث أن التحسن المستمر للعملية الإدارية والتعليمية ومحاولة معالجة الأخطاء وتلافيها قبل حدوثها، وإرضاء العميل هى من أهم أهداف تطبيق معايير الجودة. وينبثق من هذا الهدف العام مجموعة من الأهداف الفرعية منها:
- 1- إلتزام الجامعة بتنفيذ الرؤية والرسالة التى وضعتها لنفسها
 - 2- عمل القيادة على الإدارة الرشيدة وتميز الأداء داخل مؤسستها
 - 3- توفير الشفافية والموضوعية فى الحكم على أداء الجامعة
 - 4- تلتزم الجامعة بمبدأ المحاسبة والمساءلة وعمليات التقويم الذاتى والمستمر
 - 5- تعمل الجامعة على تفعيل دور المؤسسات المحلية، ومساعدة الجهات الرقابية والمتابعة على أداء دورها لتحسين عمليات الجودة و الأداء.
 - 6- تحسين وتطوير أساليب القيادة المؤسسية وتطوير أساليب الأداء، والتقويم المؤسسى والتعليمى، لضبط وتطوير النظام الإدارى بالجامعة.

7- ربط التعليم والتدريب بالمهارات الحياتية وإدارة الحياه وإحتياجات المجتمع المحلى،

مما يرتقى بمستوى المتعلم، ويزيد الكفاءة التعليمية ويرفع مستوى الأداء للإداريين.

8- التوظيف الأمثل للإمكانات البشرية والمادية المتاحة مع العمل على تنميتها

وإستحداث إمكانات اخرى

9- تنمية نظم المتابعة والتقييم لضمان الجودة بما يحقق الشفافية، بتفعيل وحدات

التدريب والتقييم بالجامعة

10- تدعيم نظم الصيانه للمباني الجامعية بما يكفل متطلبات وإحتياجات العملية التعليمية

والتدريب المستمر وغيرها من امور القيادة المؤسسية.

11- التأكد من إستمرار التحسن فى أداء العاملين والعملية التعليمية، من خلال تتبع الأدلة

(والشواهد على هذا التطور فى الأداء. (الشبيبي,2016: 149)

3- معوقات تطبيق الجودة في التعليم: Obstacles application of (quality) :education

اولا: ضعف ثقافة الجودة لدى العاملين في مجال التعليم .

ثانيا: اصبح تطبيق الجودة مفهوم يركز بالشكل الخارجي وليس بالمضمون .

ثالثا: عدم كفاية الموارد المالية وعدم وجود تمويل كافي وضعف مدخلات التعليم المتوافر .

رابعا:القرارات التسلطية في الجوانب التربوية ، لأن ادارة الجودة الشاملة بحاجة إلى نظام لا مركزي يسمح بمزيد من الحريات في العمل

خامسا: قلة الكوادر الفنية المدربة والمؤهلة في مجال ادارة الجودة .

سادسا: عدم استثمار التكنولوجيا الحديثة في تطوير نظام المعلومات في المجال التربوي.

سابعا: التركيز على الأهداف قصيرة المدى وعدم الاهتمام بالأهداف الاستراتيجية البعيدة .

ثامنا: انعدام التساوي بين الأهداف والاعراض .(جري, ٢٠١٧ : ٣٤)

تاسعا: قلة توفير المعلومات والبيانات على نحو سريع ودقيق عن النظام التعليمي .

عاشرًا: قلة المعرفة لدى معظم ادارات المؤسسات التعليمية بماهية ادارة الجودة الشاملة وعدم

تدريبهم عليها أو تبصيرهم.(الحريري ، ٢٠١١ : ٧٢)

ثالثا : مقياس HEDPERF:

مقياس تم تطويره خصيصا لقياس جودة الخدمة التعليمية المدركة فانه الاكثر ملائمة لقياس جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل الطلاب. ورغم ان الجامعات اضحت ملزمة بتطبيق جودة العملية التعليمية الا انه من الاهمية تطبيق قياس أثر تطبيق جودة الخدة التعليمية وتأثيرها على رضى رؤساء الاقسام والطلبة لذا قام الباحث باختيار هذا المقياس لغرض معرفة جودة الخدمة التعليمية المدركة من قبل رؤساء الاقسام والطلبة باستخدام مقياس HedPERF بالتطبيقه على رؤساء الاقسام والطلبة,

HEDPERF: هي الاشارة للالحرف الاولى من المصطلحات التالية (HedPerf Higher Education Performance) والتي تشير الى معرفة درجة الاداء في مؤسسات التعليم العاليحيث قام Firdaus (2006) على قياس الأداء في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي النموذج الذي تم تطويره في دراسة في ماليزيا باستخدام هذا المقياس من خلال أن يصل إلى العناصر المحددة للجودة في مؤسسات التعليم العالي ,ويمثل هذا النموذج نموذجا أكثر شمولية واحتواءه على معايير جديدة للقياس معتمدا على الاداء يشتمل على المحددات الاساسية لجودة الخدمة داخل قطاع التعليم العالي. (Firdaus، 2006 :130).

و يتكون هذا المقياس من 41 عبارة تم اختبارها تجريبيا ودرجة صدقها وثباتها باستخدام التحليل الاستكشافي. كما تم مقارنة قدرة نموذج,

HedPERF مع نموذج SERVPERF على قياس جودة الخدمة، وتم دمجها معا في نموذج SERVPERF-HedPERF كنموذج معدل. والهدف هو تقييم نقاط القوة والضعف في كل أداة من هذه الادوات من أجل تحديد أي أداة لديها القدرة الاع لى في قياس جودة الخدمة من حيث الصدق والثبات، وفي النهاية تم استخدام نتائج هذه الدراسة المقارنة لتعديل مقياس HedPERF وتحوله إلى أداة قياس مثالية لجودة الخدمة في قطاع التعليم العالي .

بشكل عام يعد مقياس HedPERF هو لاكثر مناسبة لقياس جودة التعليم العالي حيث أدى إلى تقديرات أكثر صدقا وثباتا، وبالتالي كان الهيكل المعدل ذي العوامل الستة لمقياس HedPERF أفضل، ومن ثم فإنه المقياس الأكثر تفوقا لقطاع التعليم العالي وبصورة عامة فان هذا المقياس يشتمل على الابعاد التالية:

اولا: الجوانب غير الأكاديمية Non-academic aspects: تتعلق بأداء الموظفين غير الأكاديميين لواجباتهم ومهامهم وكذلك المهام الغير اكاديمية التي يكلف بها اعضاء الهيئة التدريسية.

ثانيا: الجوانب الأكاديمية Academic aspects: تتعلق بأداء أعضاء هيئة التدريس من الأكاديميين لمهامهم الوكيلين بها وفق الاهداف الموضوعية لهم .

ثالثا: السمعة Reputation: تتعلق بالصورة الذهنية او الانطباع المتولد عن هذه المؤسسة باعتبارها مؤسسة جزء من مؤسسات التعليم العالي.

رابعا: الوصول Access : تتعلق بإمكانية الوصول و سهولة الاتصال والتواصل بالمؤسسة التعليمية وتوفير سبل الراحة بها.

خامسا: قضايا البرامج Programme issues: تتعلق بمدى تقديم مجموعة واسعة ذات سمعة طيبة من البرامج الاكاديمية ومدة تعبير هذه البرامج عن رؤية هذه المؤسسة

سادسا: الفهم لاحتياجات الطلاب: تتعلق بفهم احتياجات الطلاب الخاصة من حيث المشورة والخدمات الصحية. (التويجري, 2016: 127)

1- مبررات استخدام مقياس HEDPERF لقياس جودة خدمات التعليم العالي:

تم القيام باختبار الكفاءة النسبية المقياسي (SERVPERF و HEDPERF) في قياس جودة الخدمات التعليمية في قطاع التعليم العالي من قبل (Abdullah (2006) و قد توصلت النتائج إلى تفوق مقياس (HEDPERF) على مقياس (SERVPERF) في قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي في ماليزيا، لما له من قدرة تفسير عالية في قياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي تحديدا (جامعتي ميسان والكوفة في كليات التربية الاساسية)، فضلا عن تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات. (عبد الحي, 2018)

استعمال هذا المقياس في دراسة أبو وردة (2007) لقياس جودة الخدمة التعليمية في الجامعات، كما استخدم في دراسة كل من الشعيب و الشهراني (2014)، و التويجري (2016) لتقييم جودة الخدمة في المؤسسات التعليمية بالجامعات السعودية

بناء على ما تقدم أعلاه تسعى هذه الدراسة إلى معرفة درجة تطبيق معايير الجودة في جامعتي ميسان والكوفة /كلتي التربية الاساسية وفق مقياس (HEDPERF) بعد ان يتم تكييف معاييرها وفق البيئة العراقية. (العجمي, 2016: 77)

المحور الثاني

الدراسات السابقة:

يتناول هذا المحور الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية، وقد قام الباحث بتقسيمها إلى ثلاثة أقسام، القسم الأول الدراسات المحلية والقسم الثاني الدراسات العربية، والقسم الثالث الدراسات الأجنبية، مرتبة حسب التسلسل الزمني لها وقد قام الباحث بدراسة مستفيضة للدراسات السابقة التي ترتبط بهذا البحث وذلك للاستفادة من منهجيتها، والتعرف على جوانب القوة والضعف فيها، وما توصلت إليه من نتائج وتوصيات ومقترحات ، لأن تلك الدراسات والبحوث والتقارير تعد ثروة معلوماتية معرفية كبيرة وأساس يعمل على تزويد الباحثين بقدر ليس بقليل من البيانات والمعلومات التي تسهل مفاصل وعناصر الدراسات والبحوث العلمية، وتسهل في عملية الشروع في اجراءات البحث لما تحمله من مردود علمي وزمني واقتصادي فتلك المعرفة التي نحصل عليها من تلك الدراسات السابقة تساعد في تحديد أهمية المشكلة ووصفها، وفي ثبات أدوات البحث، وفي ربط النتائج التي نحصل عليها من البحث العلمي بالدراسات السابقة ، وقد تبين بواسطة عمليات الاستقراء أن الاهتمام بالجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لا يقل أهمية عن الاهتمام بجودة الأشياء في مفاصل حياتنا اليومية الأخرى كالاتمام بجودة الصناعة، والزراعة، وغيرها لكون ان اي نهضة وتطور ونموفي المفاصل التعليمية ومؤسساتها سيعود بالايجاب على بقية مفاصل الحياة اليومية

اولا | دراسات محلية:-

ن	الدراسة والسنة الباحث اسم	الهدف من الدراسة	الدراسة منهج	الدراسة عينه وجمع المجتمع	الدراسة ادوات	الاحصائية الوسائل	الدراسة توصلت الي النتائج اهم
1	(العطوي,2, 011) العراق جودة الخدمة التعليمية واثرها في تحقيق رضا الطلبة	يهدف البحث الى دراسة جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر عينة من طلبة المرحلة الرابعة في كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية باستعمال مقياس HEDPERF	المنهج الوصفي	يتمثل مجتمع البحث بطلبة المرحلة الرابعة في اقسام كلية الادارة والاقتصاد جامعة القادسية الذين يبلغ عددهم (398) وقد تم تحديد حجم عينة البحث بحيث تمثل المجتمع الاصلي	الاستبانة	1-معامل ارتباط الفا كرونباخ 2-التحليل العاملي الاستكشافي 3-اختبار كفاية عينة البحث 4-طريقة المكونات الاساسية 5-التحليل العاملي التوكيدي	1-ان مقياس HEDPERF ذو الابعاد الاربعة مقياس يصلح بشكل اولي لقياس جودة الخدمة التعليمية في البيئة العراقية لانه ذو مصداقية وثبات عالي. 2-ان توفر الجوانب غير الاكاديمية مثل سرعة استجابة الموظفين لمطالب الطلاب رغم ضغوط العمل، ودرجة التعاطف مع الطلاب وطمأننتهم عند التعرض للمشكلات داخل الكلية يعد عامل حاسم لتعزيز الجودة الكلية في نظر الطلبة عينة البحث. 3. تعمل الجوانب الاكاديمية مثل درجة التواصل المستمر بين الاساتذة والطلاب و درجة استجابة الاساتذة لملاحظات وتعليقات الطلاب على تعزيز الجودة الكلية. 4 . عندما تتمتع الكلية بالسمعة الحسنة والايجابية فان ذلك ينعكس بشكل ايجابي وفاعل على تكوين ادراك جيدة اتجاه تمتعها بالجودة لدى طلبة الكلية عينة البحث. 5 . يزداد شعور الطلبة بالرضا اتجاه الخدمات التعليمية المقدمة في الكلية عندما يكون لدى عمادة الكلية تركيز وتوجه واضح نحو الطلبة ن فالتوجه نحو الطالب يساهم بزيادة تاثير الجودة الكلية على رضا الطلبة.

ثانيا: دراسات عربية

اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة	الاحصائية الوسائل	ادوات الدراسة	ر حجم عينة الدراسة	المنهج	الهدف من الدراسة	ويبدأ الدراسة الباحث اسم	الدراسية
توصلت الدراسة إلى إمكانية الاعتماد على الأبعاد الأربعة في المقياس وهي: الجوانب الأكاديمية والشهرة أو الصيت، والجوانب غير الأكاديمية، وتسهيلات الوصول.	1-معامل ارتباط 2-الفاكرونباخ 3-التحليل العاملي	الاستبانة	مؤسسات التعليم العالي في مصر وبلغ عدد افراد العينة (832) فردا	الوصفي	هدفت الدراسة الى قياس جودة الخدمة بمؤسسة التعليم العالي باستخدام مقياس HEDPERF بعد تعديله ليتناسب مع مستوى ثقافة الطلاب	(ابو وردة, 2007) مصر نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية	2
إن مستوى جودة الخدمة التعليمية في كل من برامج الماجستير والدكتوراه وبرامج الدراسات العليا "جيد جدا"، بينما في برنامج الدبلوم العامة في التربية "جيدة"	1-معامل الارتباط 2-الفاكرونباخ	الاستبانة	تم تطبيق أاداتا البحث على عينة عشوائية مكونة من (٢٧٦) طالب وطالبة من الطلاب المقيدين والمسجلين بجميع برامج الدراسات العليا	الوصفي	يهدف الى التأصيل النظري لمفهوم جودة الخدمة التعليمية وتحديد أبعاد قياسها في الدراسات العليا، ثم إجراء دراسة ميدانية لتحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية والعوامل التي أثرت فيها بالدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة	(عبدالحى, 2017) مصر استراتيجي ة مقترحه لتطوير الخدمات التعليمية	3

ثالثا دراسات اجنبية:-

الدراسة	الدراسة	الدراسة	الدراسة	الدراسة	الدراسة	الدراسة	
الدراسة	الدراسة	الدراسة	الدراسة	الدراسة	الدراسة	الدراسة	
الدراسة	الدراسة	الدراسة	الدراسة	الدراسة	الدراسة	الدراسة	
4	Abdullah (2006, Malaysia Measuring Service quality higher education: HEdPERF versus SERVPERF	تهدف الدراسة الى مقارنة فاعلية كل من مقياسي SERVPERF و HEdPERF في قياس جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي،	الوصفي	وتم اختبار المقياسين على عينة مكونة من (٣٨١) من طلاب جامعة خاصة وأخرى حكومية في ماليزيا	الاستبانة	1- التجزئة النصفية (Split-Half) 2-معامل ارتباط (بيرسون) 4- (اختبار t- test)	وقد توصلت الدراسة إلى تفوق مقياس HEdPERF في القياس الكمي على مقياس SERVPERF الكيفي لجودة الخدمة التعليمية في التعليم العالي
5	(Khalid ,2019) Malaysia	الهدف من هذه الدراسة هو قياس جودة الخدمة علاقتها بالرضا بين المحاضرين في الجامعة الماليزية في كلية الفنون التطبيقية باستخدام مقياس HEdPERF	المنهج الوصفي	تم تطبيق المقياس على عينة من (187) محاضر في الجامعة الماليزية	الاستبانة	1-معامل ارتباط (بيرسون) 2-(سبيرمان - براون) 3- (اختبار t- test)	وقد توصلت الدراسة إلى السمة ليس لها علاقة كبيرة مع الرضا بين المحاضرين في كلية الفنون التطبيقية الماليزية. كما توصلت ايضا ان المعيار الأكاديمي له دلالة سلبية مع العلاقة مع الرضا تؤدي إلى توليد بيئة عمل غير صحية كما زيادة عبء العمل والحد من الحرية الأكاديمية وانعدام الأمن وعدم الرضا بين الناس محاضر
6	(liadinh ,2021) fiatnam	ان الهدف من هذه الدراسة هي قياس جودة الخدمة في التعليم العالي من خلال الجمع بين	المنهج الوصفي	تم تطبيق المقياس على 335 طالبا في جامعات فيتنام	الاستبانة	1 (-)معامل ارتباط بيرسون 2-حساب معاملات ألفا -	توصلت الدراسة ان الجودة لها تأثير على كفاءة الخدمة الوظيفية والفنية في مختلف

المستويات. وان المعيار غير الأكاديمية" هي المحددات الأساسية لقياس كفاءة الخدمة، مما يعني أن الموظفين الإداريين يلعبون دورًا حاسمًا في توسيع نطاق الخدمة	كرونباخ لجزئي 3- والانحراف المعياري		نموذج HedPERF والخدمة ثنائية الأبعاد للربط بين السياق العام والمرکز.	
---	--	--	---	--

جوانب الإفادة من الدراسات السابقة:

- أولاً:" التعرف على منهجية الدراسات السابقة والإفادة منها في منهجية البحث الحالي.
- ثانياً:" معرفة طريقة تحديد مجتمع البحث والاطلاع على العينات التي تم تطبيق الابحاث عليها
- ثالثاً:"دعم مشكلة البحث الحالي وابراز الحاجة اليه.
- رابعاً:"تحديد وبناء أداة الدراسة الحالية من خلال الاطلاع على الادوات المستخدمة سابقة واختيار الانسب للبحث الحالي
- خامساً:" التعرف على الوسائل الاحصائية المستخدمة وأسلوب تحليل النتائج وطريقة عرضها.
- سادساً:" المساعدة على صياغة الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات التي سيتوصل اليها في البحث الحالي .
- سابعاً:" الاطلاع على ابرز المعايير والمحددات في جودة التعليم العالي.
- ثامناً:"تنظيم ادبيات البحث الحالي

التعقيب على الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي شملت (2) دراسة محلية و (2) دراسة عربية و (4) دراسات اجنبية وتم ترتيبها حسب الاحداث ثم الاقدم وتم تسلسلها حسب الدراسة المحلية والدراسة العربية والدراسة الاجنبية يمكن التعقيب ما يأتي

- 1- تتلاقى الدراسة الحالية مع دراسة العطيوي (2011 م) في الهدف الرئيسي من الدراسة وهو ان مقياس HedPERF ذو الابعاد الاربعة مقياس يصلح بشكل اولي لقياس جودة الخدمة التعليمية في البيئة العراقية لانه ذو مصداقية وثبات عالي ويمكن الاعتماد على ابعاده الاربعة.

- 2- يختلف هدف كل من الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية حيث هدف بعضها إلى التأكيد على أهمية هذا المقياس وإمكانية تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي مثل دراسة ابو وردة (٢٠٠٧م)، ودراسة Abdullah(2007) بينما تناولت بعضا من الدراسات نتائج تطبيق هذا المقياس كدراسة liadinh (2021) ودراسة ، و دراسة عبد الحي (2017م (دراسة Naser (2018) , بينما هدفت دراسة Khalid (2019م) إلى ان السمعة ليس لها علاقة كبيرة مع الرضا بين المحاضرين في كلية الفنون التطبيقية الماليزية كما توصلت ايضا ان المعيار الأكاديمي له دلالة سلبية مع العلاقة مع الرضا تؤدي إلى توليد بيئة عمل غير صحية كما زيادة عبء العمل والحد من الحرية الأكاديمية وانعدام الأمن وعدم الرضا بين الناس محاضر.
- 3- تلاقى معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي
- 4- جميع الدراسات السابقة تشترك مع الدراسة الحالية في اعتمادها على أداة الاستبانة كأداة بحث.

الفصل الثالث

منهجية البحث واجراءاته

1: منهجية البحث

2: منهج البحث

3: مجتمع البحث

4: عينة البحث

5: أداة البحث

6: صدق الأداة

7: ثبات الأداة

8: التطبيق

9: الوسائل الإحصائية والحسابية

منهجية البحث وجرأته

1- إجراءات البحث

تناول الباحث في هذا الفصل من البحث المنهجية التي اتبعها والإجراءات التي اعتمدها الباحث من أجل تحقيق هدف البحث، إذ يتضمن وصفاً دقيقاً لمجتمع وعينة البحث، والآلية التي تم بها اختيار المجتمع والعينة، وإجراءات اعتماده لأداة البحث، وكل ما يتعلق بها من حيث الثبات والصدق، والإجراءات المتبعة من قبل الباحث في تطبيقه لأداة البحث، وجميع الوسائل الإحصائية التي تم استعمالها لتحليل البيانات ومعالجتها.

أولاً: منهج البحث:

اتبع الباحث المنهج الوصفي مسحي- دراسات مسحية ولغرض تحقيق أهداف البحث اتبع الباحث هذا المنهج للوصول إلى الغاية بشكل ادق، ويعد من أكثر المناهج شيوعاً ولاسيما في البحوث الأكاديمية والتربوية ويعرف بأنه كل استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر التعليمية والنفسية، وهي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصره. (الغنام والزوبي، 1981: 51)

ثانياً: مجتمع البحث:

يمكن تعريف مجتمع البحث بأنه: مجموعة من العناصر، أو الأشخاص الذين ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة، أو عبارة عن مجموعة من مشاهدات التي تجمع من هذه العناصر. (صبيح، 2000: 181)

تألف مجتمع البحث الحالي من:

أولاً: مجتمع رؤساء الأقسام:

يتكون مجتمع البحث الحالي: من رؤساء الأقسام في جامعتي ميسان والكوفة للعام الدراسي (2023-2024) والبالغ عددهم ثلاثة عشر رئيس قسم علمي (13) في الكليتين.

1-مجتمع رؤساء الأقسام في جامعة ميسان:

يتمثل المجتمع هذا من السادة رؤساء الأقسام العلمية فقط في جامعة ميسان/كلية التربية الأساسية وتم أخذ مجتمع البحث بنسبة 100% لغرض تطبيق ادات البحث عليه وذلك لصغر حجم مجتمع البحث المتمثل بالسادة رؤساء الأقسام في جامعة ميسان/في كلية التربية الأساسية كما موضح بالجدول (1):

جدول (1) رؤساء الأقسام المشاركين في عينة البحث من كلية التربية الأساسية في جامعة ميسان

ت	القسم	رؤساء الاقسام	نسبة المشاركة
1	معلم الصفوف الاولى	1	%100
2	اللغة الانكليزية	1	%100
3	الرياضيات	1	%100
4	الجغرافية	1	%100
5	الفنية	1	%100
6	اللغة العربية	1	%100
7	التاريخ	1	%100
8	التربية الاسلامية	1	%100
9	العلوم (احياء, فيزياء, كيمياء)	1	%100
10	المجموع	9	تحقق النسبة %

2-مجتمع رؤساء الاقسام العلمية في كلية التربية الاساسية في جامعة الكوفة

يتمثل المجتمع هذا بالسادة رؤساء الاقسام العلمية فقط في جامعة الكوفة /كلية التربية الاساسية وتم اخذ مجتمع البحث بنسبة 100% لغرض تطبيق ادات البحث عليه وذلك لصغر حجم مجتمع البحث المتمثل بالسادة رؤساء الاقسام في جامعة الكوفة/في كلية التربية الاساسية. كما موضح بالجدول (2).

جدول (2) يوضح اعداد ونسب السادة رؤساء الاقسام المشاركين في عينة البحث من كلية التربية الاساسية في جامعة الكوفة

ت	القسم	رؤساء الاقسام	نسبة المشاركة	النسبة المؤوية
1	التربية الاسلامية	1	%100	%25
2	اللغة العربية	1	%100	%25
3	رياض الاطفال	1	%100	%25
4	الرياضيات	1	%100	%25
5	المجموع	4	تحقق النسبة %	%100

ثانياً - مجتمع الطلبة :

1-مجتمع طلبة المرحلة الرابعة كلية التربية الاساسية –جامعة ميسان :

يتكون مجتمع البحث من طلبة المرحلة الرابعة في كلية التربية الاساسية في جامعة ميسان والمكون من طلبة تسعة اقسام علمية ب(طلبة قسم معلم الصفوف الاولى, طلبة قسم اللغة الانكليزية, طلبة قسم اللغة العربية, طلبة قسم الجغرافية, طلبة قسم الرياضيات, طلبة قسم التربية الفنية, طلبة قسم التاريخ, طلبة قسم التربية الاسلامية, طلبة قسم العلوم)حيث اعتمد الباحث نسبة العينة المعتمدة والبالغة 10% من مجموع طلبة الكلي لمجتمع البحث المرحلة الرابعة في كلية التربية الاساسية / جامعة ميسان والبالغ (1684) طالب وطالبة من جامعة ميسان بناء على الإحصائية التي حصل عليها الباحث من قسم الاحصاء في كلية التربية الاساسية في جامعة ميسان بعد تقديم طلب رسمي بذلك الى الجهات المختصة ,تنفيذا لكتاب تسهيل المهمة الصادرة من جامعة ميسان(المرقم) والمثبت في قائمة الملاحق حيث قام الباحث بترتيب اقسام الطلبة حسب الكثافة العددية وكما موضح بالجدول (3).

جدول (3) اعداد ونسب طلبة المرحلة الرابعة المشاركين من كلية التربية الاساسية في جامعة ميسان

ت	القسم	اعداد الطلبة الكلي	اعداد الطلبة المشتركين فقط	النسبة المئوية المتحققة
1	اللغة الانكليزية	270	16	11.43%
2	الرياضيات	229	16	11.32%
3	التربية الفنية	225	16	11.32%
4	العلوم(احياء,فيزياء,كيمياء)	221	16	11.32%
5	اللغة العربية	184	16	11.32%
6	الجغرافية	153	16	11.42%
7	التربية الاسلامية	148	15	10.63%
8	معلم الصفوف الاولى	144	15	10.63%
9	التاريخ	110	15	10.63%
10	المجموع	1684	141	100%

2-مجتمع طلبة كلية التربية الاساسية –جامعة الكوفة :

يتكون مجتمع البحث الحالي ايضا من طلبة المرحلة الرابعة في كلية التربية الاساسية في جامعة الكوفة والمكون من طلبة اربعة اقسام علمية ب(الرياضيات ,اللغة العربية, التربية الاسلامية , رياض الاطفال)حيث اعتمد الباحث نسبة العينة المعتمدة والبالغة 20% من مجموع طلبة الكلي لمجتمع البحث المرحلة الرابعة في كلية التربية الاساسية / جامعة الكوفة والبالغ (366) طالب وطالبة من جامعة الكوفة و بناء على الإحصائية التي حصل عليها الباحث من قسم الاحصاء في كلية التربية الاساسية في جامعة الكوفة بعد تقديم طلب رسمي بذلك الى

الفصل الثالث..... منهج البحث واجراءاته 62

الجهات المختصة ,ستنادا لكتاب تسهيل المهمة الصادرة من جامعة ميسان(ي العدد بالعدد397في11/13/2023) والمثبت في قائمة الملاحق حيث قام الباحث بترتيب اقسام الطلبة حسب الكثافة العددية وكما موضح بالجدول(4).

جدول (4) اعداد ونسب طلبة المرحلة الرابعة المشاركين في كلية التربية الاساسية في جامعة الكوفة

ت	القسم	اعداد الطلبة الكلي	اعداد الطلبة المشتركين فقط	النسبة المئوية
1	الرياضيات	134	20	%28
2	اللغة العربية	101	20	%28
3	التربية الاسلامية	92	20	%27
4	رياض الاطفال	42	13	%17
5	المجموع	366	73	%100

ثالثاً: عينة البحث (Research sample)

ويُعد اختيار الباحث للعينة من الخطوات الاساسية للبحث ، أن يقوم الباحث بتحديد جمهور بحثه بحسب المشكلة أو الظاهرة التي يختارها

وتعرف العينة بانها " جزء من المجتمع تتوافر فيه خصائص ومواصفات ذلك المجتمع نفسه. و اشار النجار بانها أيضاً" تلك المجموعة من افراد مجتمع البحث التي يختارها الباحث ليحتك بها احتكاً مباشراً اثناء تنفيذ إجراءات بحثه. (شحاتة والنجار, ٢٠٠٣: ٢٤)

١- العينة الاستطلاعية (Expeditionary sample)

اجرى الباحث بتطبيق اداة بحثه (الاستبانة) على عينته الاستطلاعية على مجموعة من رؤساء الاقسام وطلبة كلية التربية الاساسية في جامعة بابل لغرض تطبيق الاداة الخاصة بمقياس (HEDPERF) حيث وزع الباحث الاداة على السادة رؤساء الاقسام و تم اختيار ثلاثة اقسام بصورة قصدية وهي(قسم اللغة الانكليزية, قسم التاريخ , قسم الجغرافية) ثم قام الباحث ايضا باختيار اثنان وعشرون طالب من المرحلة الرابعة لكن بالصورة العشوائية ليصبح مجموع افراد العينة الاستطلاعية (25) لتمثل العينة الاستطلاعية للبحث ويعود سبب لجوء الباحث الى جامعة اخرى هو بسبب صغر مجتمع البحث في جامعة ميسان والكوفة من فئة رؤساء الاقسام حيث اختار افراد العينة الاستطلاعية كما موزع في الجدول(5)

الجدول (5) يمثل تقسيم ونسب العينة الاستطلاعية في جامعة بابل كلية التربية الاساسية

ت	التصنيف	العدد
1	الطلبة المرحلة الرابعة	22
2	رؤساء اقسام	3
المجموع		25

رابعاً/عينة التطبيق النهائي:

بعد ان انتهى الباحث من عملية وصف مجتمع الدراسة وصفا كاملاً، اذ اصبح عينة مجتمع البحث النهائية من السادة رؤساء الاقسام العلمية وطلبة المرحلة الرابعة والذين بلغ عددهم (73) من طلبة كلية التربية الاساسية /جامعة الكوفة, و(141) من طلبة المرحلة الرابعة في كلية التربية الاساسية /جامعة ميسان ليكون عدد افراد عينة الطلبة الكلي (214) فردا وكان وكان الجزء الثاني من العينة هم السادة رؤساء الاقسام والبالغ عددهم(9) رئيس قسم من كلية التربية الاساسية في جامعة ميسان و (4) في كلية التربية الاساسية في جامعة الكوفة ليصبح عددهم الكلي(13) رئيس قسم في كلا جامعتي ميسان والكوفة في كليتي التربية الاساسية, للعام الدراسي(2023-2024)و تعد عملية اختيار العينة البحث من اهم العوامل التي تؤثر في البحوث الوصفية حيث من المفترض ان تمثل العينة المختارة تمثيلا حقيقيا لمجتمع الدراسة , الجدول (6) العينة الاساسية موزعة وفق مجتمعات الكليتين.

يوضح الجدول(6)العينة الاساسية موزعة وفق مجتمعات الكليتين

الجامعة	رؤساء الاقسام العلمية		النسبة	طلبة المرحلة الرابعة		النسبة لمنوية
	المجتمع	العينة		المجتمع	العينة	
ميسان	9	9	3.00%	1684	141	62.00%
الكوفة	4	4	1.444%	366	73	33.00%
المجموع	13	13	4%	2050	214	96%

رابعاً: أداة البحث:

بعد ان اطلع الباحث بالاطلاع على الادبيات السابقة واستشارة بعض الخبراء والمختصين استعمل الباحث الاستبانة كأداة للبحث والتي تعد الاكثر ملائمة لتحقيق اهداف البحث الحالي, يعد الاستبيان عبارة عن أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث.

(هشام، 2007 ص 112)

وتعد الاستبانة حسب من أكثر الأدوات المستخدمة لجمع البيانات الخاصة العلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد.

(عبيدات، 1999 ص 77)

لذا عمد الباحث لبناء أداة مكونة من ستة مجالات والمشار إليها في مقياس HEDPERF والمكونة من (1- الجوانب غير الاكاديمية, 2- الجوانب الاكاديمية, 3- السمعة, 4- تسهيلات الوصول, 5-قضايا البرنامج, 6- الفهم لاحتياجات الطلاب) وتطبيق هذا المقياس في كليتي التربية الاساسية في جامعتي ميسان والكوفة ليتسنى للباحث معرفة درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة وفق مقياس HEDPERF والذي يعد من افضل المقاييس المتخصصة لقياس جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي, وسنوجز لاحقا هذه المجالات بشكل مفصل, وتمت عملية بناء الأداة بوساطة الاطلاع الواسع للباحث للادبيات الخاصة بمعايير الجودة محلياً وعربياً وودولياً والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وحرص الباحث أنه من الأفضل بناء الأداة لتكون ملائمة الخصائص المجتمع، وتتوافر فيها شروط كالصدق والثبات، وفيما يأتي عرض تفصيلي الإجراءات بناء الأداة.

طبق الباحث ادات البحث(الاستبانة) عن طريق التوزيع المباشر للطلبة ورؤساء الاقسام قبل انتهاء الكورس الدراسي الاول بتاريخ الاثنين (12-12-2024) في ميسان واكمل الباحث استكمال التطبيق بتاريخ الاحد المصادف (24-12-2024) على طلبة ورؤساء اقسام كلية التربية الاساسية في جامعة الكوفة وقبل ان يتم انفكاك الطلبة لاغراض التطبيق الصيفي في المدارس, وقام الباحث بتجميع الاستبانات بعد ان تمت الاجابة عليها من قبل افراد العينة من الطلبة ورؤساء الاقسام وتم استبعاد الاستبانات الغير صالحة والاعتماد فقط على الصالحة منها.

اولاً/بناء مجالات أداة البحث:

تم بناء مجالات الاداة بوساطة اطلاع الباحث على الدراسات السابقة والتي فيها قرب موضوعي من البحث الحالي ، ناهيك عن آراء عدد من الخبراء المتخصصين في المناهج وطرائق

الفصل الثالث..... منهج البحث واجراءاته 65

التدريس، والجودة الشاملة ، إذ توصل الباحث إلى تحديد مجالات الاستبانة وهي ستة مجالات وهي :

اولا: الجانب غير الأكاديمي: - وهي الجوانب او العناصر الضرورية لتمكين الطلاب من تنفيذ الالتزامهم الدراسية وتتعلق بالمهام والواجبات المنفذة من قبل اعضاء الكليات من غير اعضاء هيئة التدريس.

ثانيا: الجانب الأكاديمي :- وتتصل بمهام العمل الاكاديمي والتدريسي للطلاب والمعني بها اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.

ثالثا: سمعة الجامعة :- وتتعلق بصورة الجامعة ومكانتها في البيئة التعليمية المحلية والعالية.

رابعا: تسهيلات الوصول :- سواء الوصول المكاني للكلية او التواصل مع ادرتها واعضاءها ودرجة اتاحة العاملين للتواصل مع الطلاب.

خامسا: قضايا البرنامج :- وهي البرامج التي تقدمها الكليات والتخصصات ومدى مرونتها وقوة المقررات التدريسية.

سادسا : الفهم لاحتياجات الطلبة

ليطبق الباحث اجراءات البحث ولغرض معرفة الثبات والتطبيق الاستطلاعي للاداة بعد شرح تعليمات المقياس بشكل واضح من قبل الباحث .

وبعدها استخرج الباحث باستخراج نتائج المقياس على ضوء الاجابات ومنها توصل الباحث من هذه التجربة ما يأتي :-

- 1- أن تكون جميع الفقرات واضحة ومفهومة لدى أفراد العينة .
- 2- اختبار جميع المعايير بالنسبة لرؤساء الاقسام في المقياس بينما الطلبة تم اختيار اربعة معايير فقط لعدم القدرة على الاجابة للمعيار الخامس والسادس .
- 3- معرفة الواجبات التي سوف يقوم بها الباحث وتلافي ما قد يحصل من اخطاء اثناء تطبيق المقياس على العينة الرئيسية .
- 4- معرفة الوقت المستغرق للاجابة عن الاستبانة هو (30 -40 د) .
- 5- تشخيص المعوقات التي قد تصادف رؤساء الاقسام والطلبة والباحث عند تنفيذ المقياس النهائي .
- 6- يحتاج الطلبة شرح تعليمات مقياس (HEDPERF) بشكل واضح قبل الاجابة .

وبعد ان عرض الباحث الاستبانة ومجالاتها على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجال طرائق التدريس وادارة الجودة والقياس والتقويم، وكان عددهم (39) محكماً وحصل الباحث على موافقة اغلب السادة المحكمين على فقرات المقياس والتي سنوضح اسم وتفصيل كل منهم في ملحق الخبراء (1).

واستناداً لأراء الخبراء والمحكمين واتفقهم بان عدم امكانية اجابة جزء كبير من مجتمع البحث من مجتمع الطلبة على الاجابة على المجالين الخامس والسادس والمتمثلين ب(قضايا البرنامج، الفهم لاحتياجات الطلبة) وذلك لكون هذان المجالان يمثلان جانب رقابي واخر يمثل احد جوانب التخطيط الاستراتيجي للكلية وللجامعة وهذا مالا يمكن قياسه وتقييمه من قبل الطلبة، وهذا ما ذهبت اليه اغلب الدراسات السابقة سواء المحلية و العربية والاجنبية مثل دراسة(1- رشيد، وعامر علي العطوي 2- ابو وردة، 3- عبد الحي).

و في الوقت نفسه اكد الخبراء والمحكمين من امكانية طرح المعايير الستة جميعا على السادة رؤساء الاقسام لكونهم اكثر الماما في معرفة هذه المجالات وطرق قياسها ومتابعتها ، واخذ الباحث بأرائهم في ما يخص عرض اربعة مجالات على الطلبة من اصل ستة مجالات من مقياس hedperf والتي سيتم عرضها على السادة رؤساء الاقسام.

ثانيا/ صياغة فقرات أداة البحث:

اعد الباحث الصياغة المجالات بصورتها الأولية معتمداً في ذلك على الإجراءات الآتية :
&إطلاع الباحث على عدد من الأدبيات والدراسات والبحوث المحلية، والعربية ، السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث الحالي .

&إطلاع الباحث على عدد من المعايير المحلية و العربية والاجنبية والتي تناولت قياس درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة

&اطلاع الباحث على اهم المعايير المختصة بقياس جودة التعليم

&اطلاع الباحث على اكثر المقاييس تخصصا بقياس جودة الخدمات التعليمية

&تمت عملية انتقاء وتصميم المعايير والمجالات بدقة وموضوعية وقد راعى الباحث أن تتلائم فقرات المقياس مع البيئة التعليمية العراقية

&بلغ عدد فقرات المقياس بصورته الأولية (69) فقرة وزعت على ستة مجالات، وكما موضح في الملحق(2)

ثالثا/ إعداد تعليمات الاداة :

أن تعليمات الاستبانة بمثابة الدليل للإجابة عن فقراتها ، لذا راعى الباحث عند إعداد تعليمات أن تكون واضحة ، وقصيرة وقد أشارت التعليمات إلى أن اداة لغرض البحث العلمي، وطلب من المستجيبين عدم ترك أي فقرة ، من دون إجابة وقراءة الفقرات جيدا قبل الاجابة عليها .

خامساً: صدق الأداة:

ينظر للصدق بالتأكد من قياس الاستبانة وما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق ، شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من جهة، ووضوح فقراتها ومفرداتها من جهة أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستعملها. (أبو ناهيه 2012: 63)

يعد الصدق شرطاً أساسياً من شروط أدوات القياس في قياس الظاهرة موضوع البحث، أن الصدق يعني قدرة الاستبيان كأداة على قياس ما صمم القياسه. (اخباري وأبو شعيره، ٢٠١٠: ٢٨٩)

١- **الصدق الظاهري:** هو أبسط أنواع الصدق ويمكن إجراءه من قبل الباحث نفسه، ويسمى بالصدق الظاهري ويقوم على اساس معرفة مدى انتساب الفقرة إلى المجال الذي تنتمي إليه من حيث الشكل والمضمون والصبغة اللغوية، وغالبا ما تعالج الفقرات غير الصادقة ظاهريا من خلال إعادة صياغتها بما يجعلها معبره عن المجال الذي نروم قياسه، أو استبدالها بعبارة أكثر دقة في وصف الحالة. (الجادري، 2011: 171)

وقد قام الباحث بعرض المقياس على عدد من الخبراء من ذو الاختصاص وكما مبين في الملحق (2) وجرى الأخذ بأرائهم وبتعديل الصياغة اللغوية لبعض الفقرات , ولأجل التأكد من صدق الأداة، للتحقق من صدق الأداء، إذ حدد الباحث مجالات أداة البحث ومعاييرها وتعليماتها بصورتها الأولية ملحق (2) ، ثم عرض الباحث الأداة على مجموعة من الخبراء المتخصصين في المناهج ، وطرائق التدريس ،والجودة ،والقياس وتقويم في الجامعات العراقية المشار لها في الملحق اعلاه ، اذ بلغ عدد الخبراء (٣9) خبيراً , وطلب منهم إبداء ارائهم في مدى ملائمة فقرات الاستبانة لأهداف البحث الحالي، ومدى ملائمة المعايير للمجال الذي وضعت فيه ، وقد اعتمد الباحث أن نسبة (٨٠٪) أو أكثر من موافقة الخبراء المحكمين على ابقاء المعيار وواذا لم يحرز المعيار هذا النسبة ، فإنه سوف يحذف من المجال، ثم عمد الباحث إلى حساب نسبة اتفاق الخبراء على المعايير في مجالات مقياس(HEDPERF) باستعمال مربع كاي، الجداول (7-8-9-10-11-

(12)

الفصل الثالث..... منيج البحث واجراءاته 68

الجدول (7)

نسبة التوافق وقيم مربع كاي ودلالاتها الإحصائية وفقا لاراء المحكمين للمجال الأول : الجوانب غير الاكاديمي

ارقام الفقرات	الموافقون	غير الموافقون	نسبة الاتفاق	قيمة كاي المحسوبة	قيمة كاي الجدولية	درجة الحرية	مستوى دلالة عند 0.05
14-10-8--2-1	39	0	%100	39	3.84	1	دال
5-3	30	9	%77	11,308		1	دال
16-13-18-	32	7	%82	16.026		1	دال
17-11-15	31	8	%79	13.564		1	دال
7-6-4	34	5	%87	21.564		1	دال
12-9	25	14	%64	3.103		1	غير دال

الجدول (8) نسبة التوافق وقيم مربع كاي ودلالاتها الحصائية وفقا لاراء المحكمين للمجال الاثنائي: : الجوانب الاكاديمية

ارقام الفقرات	الموافقون	غير الموافقون	نسبة الاتفاق	قيمة كاي المحسوبة	قيمة كاي الجدولية	درجة الحرية	مستوى دلالة عند 0.05
6-4-1	39	0	%100	39	3,84	1	دال
9-3-2	30	9	%77	11,308		1	دال
5	31	8	%79	13.564		1	دال
8	32	7	%82	16.026		1	دال
7	22	17	%56	0.641		1	غير دال

جدول (9) اتفاق قيم مربع كاي للمجال الرابع تسهيلات الوصول

ارقام الفقرات	الموافقون	غير الموافقون	نسبة الاتفاق	قيمة كاي المحسوبة	قيمة كاي الجدولية	درجة الحرية	مستوى دلالة عند 0.05
-7-6-4-2-1 -12-8	39	0	%100	39	3.84	1	دال
5-3	32	7	%82	16.026		1	دال
11-10-9	34	5	%87	21.564		1	دال
13	22	17	%56	0.641		1	غير دال

الفصل الثالث..... منيج البحث واجراءاته 69

الجدول (10)

نسبة التوافق وقيم مربع كاي ودلالاتها الحصائية وفقاً لاراء المحكمين للمجال الثالث : السمعة او الصيت

ارقام الفقرات	الموافقون	غير الموافقون	نسبة الاتفاق	قيمة كاي المحسوبة	قيمة كاي الجدولية	درجة الحرية	مستوى دلالة عند 0.05
4-2-1	39	0	%100	39	3.84	1	دال
5-3	32	7	%82	16.026		1	دال
7-6	31	8	%79	13.564		1	دال

الجدول (11) نسبة الاتفاق وقيم مربع كاي ودلالاتها الإحصائية وفقاً لاراء المحكمين للمجال الخامس : الفهم لاحتياجات الطلاب

ارقام الفقرات	الموافقون	غير الموافقون	نسبة الاتفاق	قيمة كاي المحسوبة	قيمة كاي الجدولية	درجة الحرية	مستوى دلالة عند 0.05
10-2-1	39	0	%100	39	3.84	1	دال
5-3	31	8	%79	13.564		1	دال
11-9	29	10	%74	9.256		1	دال
7-6-4	32	7	%82	16.026		1	دال
8	34	5	%87	21.564		1	دال

الجدول (12) نسبة الاتفاق وقيم مربع كاي ودلالاتها الإحصائية وفقاً لاراء المحكمين للمجال السادس : قضايا البرنامج

ارقام الفقرات	الموافقون	غير الموافقون	نسبة الاتفاق	قيمة كاي المحسوبة	قيمة كاي الجدولية	درجة الحرية	مستوى دلالة عند 0.05
-4-2-1 -7-6	39	0	%100	39	3.84	1	دال
5	38	1	%97	35.103		1	دال
10-9	34	5	%87	21.564		1	دال
3-8	30	9	%77	11,308		1	دال
11	25	14	%64	3.103		1	غير دال

وقد اسفرت هذه العملية على اجراء حذف(5) فقرة من اصل عدد الفقرات الكلي والبالغ(69) تنفيذاً لتوجيهات وتوصيات الخبراء وكما ام الباحث باجراء بعض التعديلات على الفقرات التي اوصى الخبراء بتعديلها سواء كانت التعديلات لغوية او غيرها وبذلك اعتبر الباحث ان اراء المحكمين وتعديلاتهم في مايخص المعايير دلالة صدق تستوفي اغراض البحث واهدافه وكما موضح في الملحق(2) قبل تعديل الفقرات والملحق (3) بعد تعديل الفقرات.

سادساً: ثبات الأداة :

ان المقصود من ثبات الاستبانة هو أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. (أبو لبد، 1982، 261)

ويؤكد (ابوشعيرة، 2010) ان الثبات يشير إلى إمكانية الحصول على النتائج نفسها، اذا ما اعيد التطبيق على الأفراد أنفسهم(أبو شعيرة، ٢٠١٠ : ٢٨٦) وايضا يعني الثبات بانه الاستقرار بمعنى انه لو كررت عمليات قياس الفرد الواحد لأظهرت درجته شيئاً من الاستقرار، كما يعني الموضوعية بمعنى أن الفرد يحصل على الدرجة نفسها ايأ كان المصحح أو المطبق، إذ يوفر معامل الثبات الكثير من المؤشرات الإحصائية للصفة أو الظاهرة المدروسة ، والتي بوساطتها يمكن الحكم على دقة المقياس

(الدليمي والمهداوي ، ٢٠٠٥ : ١٢٨)

ولغرض التحقق من ثبات الأداة عمد الباحث بتطبيق الأداة على العينة الاستطلاعية، لاستخراج ثبات الأداة بالطريقة وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ .

ألفا كرونباخ:(Cornbrash's alpha)

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ وهي احدى طرق حساب الثبات وذلك لإيجاد معامل ثبات الاستبانة، حيث تعتمد هذه الطريقة على الاتساق الداخلي في أداء المفحوصين من فقرة إلى أخرى وتقوم هذه الطريقة على تطبيق الاختبار او الاستبانة مرة واحدة على المفحوصين وتستخدم هذه الطريقة على تباينات الفقرات أي الاستجابات المفحوصين على كل فقرة ، وعلى تباين إجابات المفحوصين على الاختبار ككل. (الجابري، ٢٠١١ : 235)

بلغ معامل ثبات الاستبانة (٠.977) وهو معامل ثبات (عال جداً) مما جعل الباحث اكثر ارتياحا لكون ان هذه النسبة مطمئنة لغراض تحقيق اهداف البحث الحالي والجدول قيم الثبات (13)

جدول (13) يوضح معاملات وقيم ألفا كرو نباخ لكل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك للاستبانة ككل

ت	المجال	عدد الفقرات	معامل الفاكرونباخ
الاول	الجوانب غير الاكاديمية	12	0.905
الثاني	الجوانب الاكاديمية	16	0.960
الثالث	السمعة او الصيت	8	0.882
الرابع	تسهيلات الوصول	7	0.884
الخامس	الفهم لاحتياجات الطلاب	11	0.976
السادس	قضايا البرنامج	10	0.917
المجموع		63	0.977

8- التطبيق

أ/التطبيق الاستطلاعي للأداة Survey application of the tool:

شرع الباحث بتطبيق أداة البحث(الاستبانة) على العينة الاستطلاعية للتأكد من ان تعليمات الاجابة على فقرات الاستبانة ليس فيها غموض او اشارات غير صحيحة ، و اسفرت النتائج بان التعليمات واضحة ولا يوجد فيها ما يثير الشك او الحيرة او غير مفهوم ، وبعد إتمام عمليتي الصدق والثبات وعملية وضوح تعليمات الاستبانة من قبل المفحوصين من العينة الاستطلاعية ومن ثم أصبحت الأداة جاهزة للتطبيق النهائي على العينة الأساسية للبحث .

ب/التطبيق النهائي للأداة البحث Final application of the research tool:

قام الباحث بتطبيق أداة بحثه (الاستبانة) بصيغتها النهائية

المرحلة الاولى كانت في كلية التربية الاساسية /جامعة الكوفة يوم الثلاثاء (12 / 12 كانون الاول للعام الدراسي 2023-2024) بطرح الاستبانة على السادة رؤساء الاقسام والطلبة اما

المرحلة الثانية فكانت عندما قام الباحث بتطبيقه على الجزء الثاني من عينته في كلية التربية الاساسية /جامعة ميسان بطرح ادائه على السادة رؤساء الاقسام والطلبة في المدة الزمنية الواقعة في يوم الاحد(12/24 كانون الاول من نفس العام الدراسي)

بعد ان حاور الباحث مع أفراد العينة في كليتي التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة ووضح لهم أهداف البحث، وطريقة الإجابة على فقرات الاستبانة، وقد تمت الاجابة عن اسئلة أفراد العينة واستفساراتهم من دون التأثير في دافعيتهم في الإجابة، لكي لا يكون للباحث رأي مؤثر في المفحوص، وبعد ذلك جمع الباحث الاستبانات وعمد على فحص الاجابات قبل تفرغها وقد تم

استبعاد الاستبانات الغير كاملة وكان عددها (9) كما ان هناك عدد من استبانات لم يحصل عليها الباحث من المفحوصين بلغ عددها (21) استبانة ، حيث قام الباحث بتعويض هذه الاعداد وطرحها مرة اخرى على العينة ممن لم يشتركوا في العينة الاولى وبالتالي اصبح العدد الكلي للاستبانات المستلمة (73) للطلبة و(4) استبانات لرؤساء الاقسام من جامعة الكوفة/ كلية التربية الاساسية و(141) للطلبة و(9) استبانة لرؤساء الاقسام من جامعة ميسان /كلية التربية الاساسية ليصبح المجموع ا العدد الكلي(214) استبانة، وهو مطابق لعدد افراد العينة المعتمدة في هذا البحث بعد ذلك فرغت في جداول خاصة لأجراء العمليات الإحصائية واحتساب النتائج بعد ان وزعت على عينة البحث الأساسية لجميع الطلبة ورؤساء الاقسام في كليتي التربية الساسية لجامعتي ميسان والكوفة.

ج- تصحيح أداة البحث:

اعتمد الباحث في عملية تصحيح الاداة على مقياس ليكرت (الخماسي) والمكون من خمسة بدائل مرتبة تنازلياً على النحو الاتي: (جيدة جدا- جيدة-متوسطة-ضعيفة- ضعيفة جدا)

وبدرجات مقسمة كالآتي:

-المعيار متحقق بدرجة جيدة جدا (٥) درجات

-والمحقق بدرجة جيدة (٤) درجات

-والمحقق بدرجة متوسطة (٣)

-والمحقق بدرجة ضعيفة (٢)

-والمحقق بدرجة ضعيفة جدا (درجة واحدة)

وتم هذا الإعداد حتى يتسنى لأفراد عينة البحث من تحديد درجة توافر المعيار في المجال الذي ينتمي اليه.

د-تحديد درجة القطع

لغرض معرفة درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة وفق مقياس HEDPERF، حيث عمد الباحث بتحديد درجة القطع للمقياس.

عرف (الشهري,2010) بأنها النقطة التي إذا وصل اليها المفحوص فانه يجتاز المقياس الذي استجاب عليه (الشهري، ٢٠١٠: ٦٩)

إذ تعتبر تحديد هذه الدرجة من الأمور الاساسية في بناء المقاييس التربوية حدد الباحث درجة القطع (٣) لتحديد مستوى توافر معايير الجودة في البرنامج للفقرة (المعيار)، أو المجال، أو الاستبانة ككل ، وتعتبر الأوساط المرجحة وأوزانها المؤوية هي الحد الفاصل بين مستوى

الفصل الثالث..... منهج البحث واجراءاته 73

استجابات عينة البحث على أداة البحث، لذلك استخدم الباحث معادلة المدى لتحديد مستويات استجابات افراد عينة البحث وتحديد قيم المتوسط الحسابي والوزن المئوي ، وفق درجات مقياس ليكرت الخماسي على النحو الاتي : معرفة درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشامة في كليتي التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة وفق مقياس HEDPERF، تم تحويل درجات أوزان بدائل الإجابة عن معايير أداة البحث، إلى مستويات معيارية باستعمال المعادلة الآتية :-

حيث استعمل الباحث معادلة المدى لتحديد مستويات استجابات عينة البحث الواقعة بين البدائل الاختيارية المقياس ليكرت الخماسي : أي اعطاء كل استجابة

المدى=(أكبر قيمة لأوزان بدائل الاجابة – اصغر قيمة لأوزان بدائل الاجابة) وبما ان اكبر قيمة في اوزان البدائل الاجابة هي(5) واصغرها هو(1)

$$\text{فالمدى} = (5-1) = 4$$

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات}} = \frac{4}{5} = (0,80)$$

وبذلك تكون الية الحكم على درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشامة في كليتي التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة وفق مقياس HEDPERF كما موضح في اللجدول المعياري(14)

جدول (14) يوضح السلم المعياري للحكم وتحديد المستويات

ت	الاساط المرجحة	الاوزان المئوية	مستوى التحقق
1	(1,80-1)	20%-36%	ضعيفة جدا
2	(2,60-1,81)	36%-52%	ضعيفة
3	(3,40-2,61)	52%-68%	متوسطة
4	(4,20-3,41)	68%-84%	جيدة
5	(5-4,21)	84%-100%	جيدة جدا

(الشافعي,2012: 160)

وصف الباحث ان المتوسطات في الجدول السابق هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في اداة البحث وذلك وعمد الباحث ان يكون الحد الأدنى المقبول لدرجة توافر معيار الجودة هو (٣) ، وبوزن مؤوي (٦٠٪) لمتوسط الاستجابة للفقرة (المعيار) ، أو المجال، أو الاستبانة ككل. من ثم أجرى الباحث ما يلي:

١- حسب الباحث تكرارات استجابات عينة البحث الاساسية لكل فقرة من فقرات الاستبانة وفقا للبدائل الخمسة لاستخراج قيمه الوسط المرجح والوزن المؤوي، ملاحق(4-5-6-7-8-9) توضح ذلك.

2- رتب الباحث المعايير في الاستبانة ترتيبا تنازليا من اعلى وسط مرجح ووزن مؤوي إلى اقل وسط مرجح ووزن مؤوي.

3- ناقش الباحث نسبة (٢5%) من الفقرات من كل مستوى من مستويات السلم المعياري.

خامسا"- الوسائل الإحصائية والحسابية:

استعمل الباحث برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) واستعمل برنامج (ExeL) لتحقيق الاهداف البحث

الفصل الرابع

عرض النتائج وتفسيرها

اولا: عرض النتائج :

يتكون محتوى هذا الفصل من النتائج التي توصل اليها الباحث وفق اهداف البحث التي تم تحديدها في الفصل الاول ومناقشة تلك النتائج وتفسيرها على النحو الاتي:

تحديد مستوى رتبة كل معيار من المعايير الاستبانة وبيان نقاط القوة والضعف في كل مجال من مجالات مقياس (Hedpref) من وجهة نظر (رؤساء الاقسام) .

الهدف الاول : درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية جامعة ميسان والكوفة وفق مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رؤساء الاقسام .

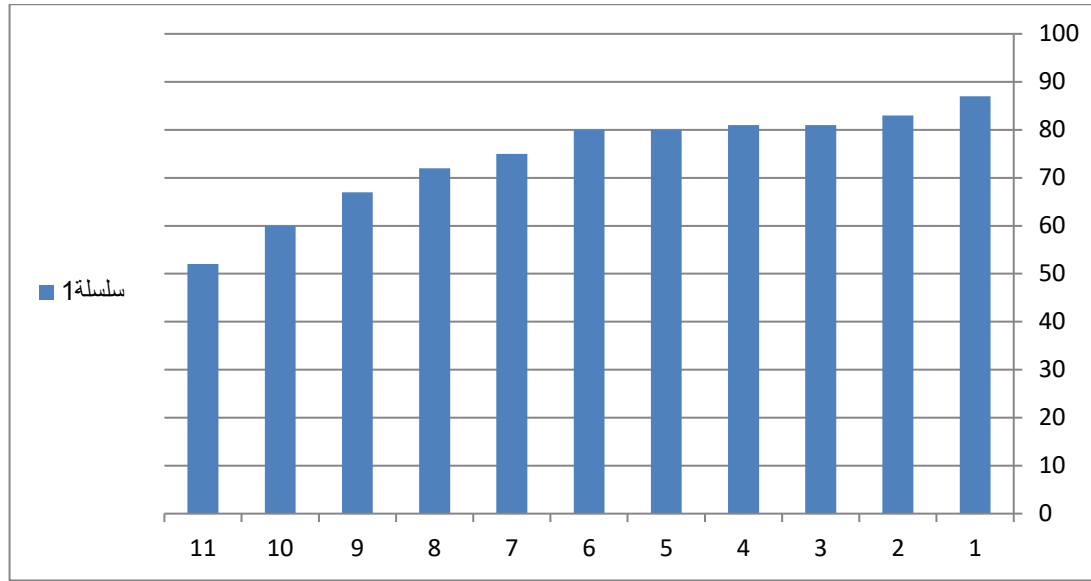
1- معايير غير الاكاديمية :

لتحديد مستوى رتبة كل معيار من المعايير الاستبانة وبيان نقاط القوة والضعف في مجال معايير غير الاكاديمية , حسب الباحث الاوساط المرجحة , والاوزان المئوية اذ تراوحت الاوساط المرجحة من (3,10) الى (408) , وبأوزان مئوية تراوحت من (60) الى (81,6) والجدول (15) والشكل (1) يوضحان ذلك .

الجدول (15)

الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير غير الاكاديمية

رقم الفقرة	تسلسل الفقرة	المجال الاول - معايير غير الاكاديمية	الوسط المرجح	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	4	تمتع المسؤولين باللطف وحسن الخلق.	4,46	89,2	0,75	جيد جدا
2	1	سرعة استجابة المسؤولين الاداريين لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل.	4,38	87,6	0,92	جيد جدا
3	7	تعرف الإدارة باحتياجات الطلبة بالتحديد.	4,15	83	0,66	جيد جدا
4	3	الشعور بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل المؤسسة.	4,08	81,6	0,47	جيد جدا
5	9	يتمتع المسؤولون الاداريون بمستوى من الكفاءة في التعامل مع الشكاوى والتظلمات.	4,08	81,6	0,73	جيد جدا
6	10	توافر مهارات الاتصال الجيد من الموظفين بالطلبة.	4	80	0,78	جيد جدا
7	2	يتمتع المسؤولون الاداريون بدرجة من التعاطف مع الطلبة وطمانتهم عند التعرض للمشكلات.	4	80	0,78	جيد جدا
8	12	تتمتع المباني بمستوى عال من نظافة	3,77	75,4	0,97	جيد
9	8	تظهر المباني بالشكل الجميل والملائم للتطور الحاصل	3,62	72,4	0,84	جيد
10	6	الاهتمام الشخصي من جانب الموظفين بالطلاب.	3,38	67,6	0,49	متوسط
11	5	كفاءة كل موظف في أداء الأعمال	3,10	60	1,11	متوسط
12	11	المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام من قبل الادارة	2,62	52,4	1,27	متوسط



شكل (1)

الاوزان المئوية لمعايير الغير الاكاديمية

يوضح جدول (15) ، والشكل (1) ، ان المعايير (4 ، 1 ، 7 ، 3 ، 9 ، 10 ، 2) ، وعددها (7) معياراً ، قد جاءت بالمراتب الاولى ، وتصدرت قائمة المعايير ، اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (4) الى (4,46) وبأوزان مئوية تراوحت من (0,78) الى (0,75) يتضح من هذه النتيجة ، ان هذه المعايير متوافرة في مجال غير الاكاديمي وبمستوى (جيد جداً) ، لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المئوي (0,60) ، التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رؤساء الاقسام .

- سرعة استجابة المسؤولين الاداريين لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4,38) وبوزن مئوي (87,6) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها ثاني اعلى نتيجة بالمقياس ، الى ان الجوانب غير الاكاديمية بانها امكانية الاداريين التعامل مع الضغوطات التي تواجهه بطريقة صحية تضمن حقوق الطلبة وتطوير قدراتهم وامكانياتهم العلمية .

- تتمتع المباني بمستوى عال من نظافة ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,77) وبوزن مئوي (75,4) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة الى سعي كليتي جامعة ميسان والكوفة الى تحقيق التميز في مستويات التعليم الجامعي الذي يسهم في بناء مجتمع متقدم علمياً مما ينعكس على مستوى اداء الطلبة بما يفرض متطلبات سوق العمل .

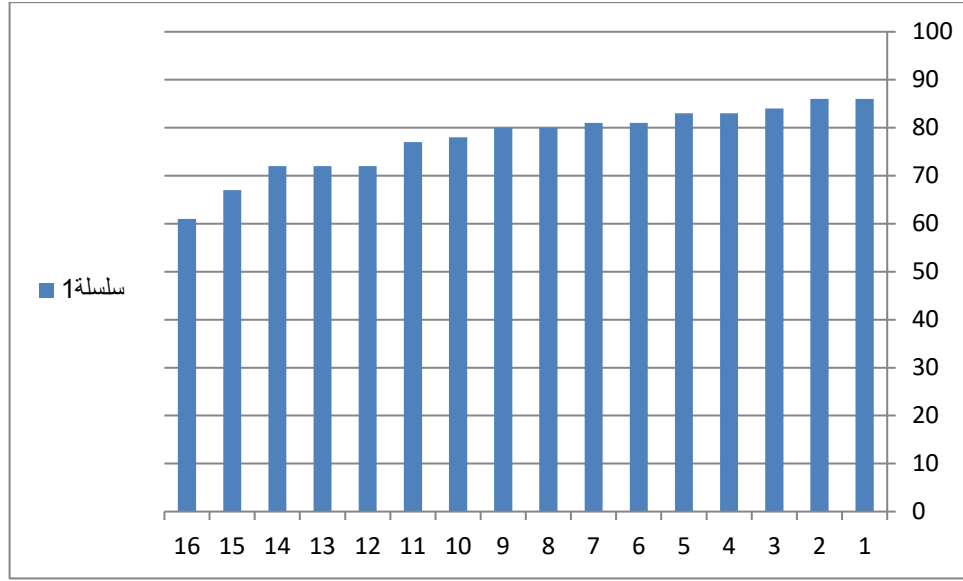
- المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام من قبل الادارة ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (2,62) وبوزن مئوي (52,4) ، يتضح من هذه النتيجة ان هذا المعيار غير متوفرة

الفصل الرابع.....عرض النتائج وتفسيرها 81

في المجال الغير اكايمي على الرغم من حصوله على مستوى (درجة متوسط) , لأنها اقل من (درجة القطع) ويعزو الباحث ان هذه النتيجة لا تتماشى مع العملية التعليمية من تغيرات متعلقة بالجودة حيث لا تسير مع الاتجاهات العالمية الحديثة في مجال التربية والتعليم .

الجدول (16) الاوساط المرجحة والاوزان المنوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير الاكاديمية

رقم الفقرة	تسلسل الفقرة	المجال الثاني – معايير الاكاديمية	الوسط المرجح	الوزن المنوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	10	توظيف الوسائل التعليمية اثناء عملية التدريس داخل القاعات الدراسية	4,31	86,2	0,46	جيد جدا
2	3	التواصل التعليمي والتربوي المستمر بين التدريسيين والطلبة	4,31	86,2	0,61	جيد جدا
3	5	توفير الوقت الكافي والمناسب من جانب الاساتذة لتقديم النصح والمشورة للطلبة	4,23	84,6	0,58	جيد جدا
4	6	توجد معايير واضحة ومعلنة لتقييم جميع عناصر البرنامج الاكاديمي (المقررات الدراسية, اساليب التدريس والتقويم, اعضاء هيئة التدريس)	4,15	83	0,53	جيد جدا
5	4	استجابة الاساتذة لتعليقات الطلبة داخل القاعات الدراسية	4,15	83	0,77	جيد جدا
6	1	احتواء المقررات الدراسية على المعرفة والتطبيقات.	4,08	81,6	0,61	جيد جدا
7	7	تستخدم الكلية التغذية الراجعة لأداء طلبتها الخريجين من أماكن عملهم في تطوير برامجها الاكاديمية	4,08	81,6	0,62	جيد جدا
8	8	يتضمن البرنامج الاكاديمي معايير واضحة ومعلنة لتقييم العمل (الفردى والجماعى) للطلبة	4	80	0,55	جيد
9	9	الاستجابة لآراء الطلبة لتحسين أداء الخدمة.	4	80	0,55	جيد
10	2	إظهار الاساتذة للاتجاهات الايجابية اتجاه الطلبة داخل المؤسسة التعليمية.	3,92	78,4	0,73	جيد
11	11	استخدام الوسائل التعليمية (تكنولوجيا التعليم)	3,85	77	0,66	جيد
12	13	يتيح البرنامج الاكاديمي التطبيق الميداني لتدريب الطلبة على توظيف المعارف والمهارات التدريسية	3,62	72,4	1,08	جيد
13	15	انعمدت الكلية اساليب متنوعة لقياس كفاءة طلبتها	3,62	72,4	1,15	جيد
14	16	يتضمن البرنامج الاكاديمي التطبيق العملي (الميداني) للطلبة في كل مرحلة من المراحل الدراسية	3,62	72,4	0,92	جيد
15	12	تنوع التخصصات والأقسام العلمية والانسانية بما يتلائم مع سوق العمل ورغبات الطلبة	3,38	67,6	1,08	متوسط
16	14	يترجم البرنامج الاكاديمي نظريات ومفاهيم المقررات الى واقع تطبيقي عملي	3,08	61,6	1,14	متوسط



شكل (2)

الاوزان المئوية لمعايير الاكاديمية

يوضح جدول (16) ، والشكل (2) ، ان المعايير (10 ، 3 ، 5 ، 6 ، 4 ، 1 ، 7) ، وعددها (7) معياراً ، قد جاءت بالمراتب الاولى ، وتصدرت قائمة المعايير ، اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (4,08) الى (4,31) وبأوزان مئوية تراوحت من (81,6) الى (86.2) يتضح من هذه النتيجة ، ان هذه المعايير متوافرة في مجال غير الاكاديمي وبمستوى (جيد جداً) ، لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المئوي (0,60) ، التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رؤساء الاقسام .

- **توظيف الوسائل التعليمية اثناء عملية التدريس داخل القاعات الدراسية** ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4,31) وبوزن مئوي (86,2) ، يعزو الباحث هذه النتيجة كونها اعلى نتيجة بالمقياس ، الى ان الجوانب الاكاديمية تملك معايير يتم استخدامها في المجال التعليمي من معيار جودة عضو هيئة التدريس المعلم ويعني العمل على تأهيل عضو هيئة التدريس عمليا وسلوكيا وثقافيا من خلال استخدام الوسائل التعليمية ليعمل على إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التي يرسمها المجتمع .

يتضمن البرنامج الاكاديمي معايير واضحة ومعلنة لتقييم العمل (الفردى والجماعى) للطلبة ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4) وبوزن مئوي (80) ، يعزو الباحث هذه النتيجة كون تم استخدام برامج توفر مصادر التعلم من خلال المكتبة او عمليات التوظيف والترقية لهيئة التدريس وتقويم هذه الانشطة واهتمامها بجودة الادارة والخدمات المقدمة للطلبة سواء كان العمل فردي او جماعى .

1- المجال الاكاديمي :

حسب الباحث الاوساط المرجحة والاوزان المئوية للمجال الاكاديمي , اذ بلغ الوسط المرجح (3,90) وبوزن مئوي (78) , يتضح من هذه النتيجة ان معايير الجودة متوافرة بدرجة متوسطة في المجال الاكاديمي , لأنها اعلى من درجة القطع , ذات الوسط المرجح (3) , والوزن المئوي (0,60) كما مبين في الجدول الاتي :

الجدول (18)

الوسط المرجح والوزن المئوي ومستوى التحقق العام للجوانب الاكاديمية

الوسط المرجح العام	الوزن المئوي العام	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
3,90	78	0,86	جيد

ويعزو الباحث سبب ذلك الى توفر فرص النمو المهني المستمر من خلال التدريب الفاعل والمستمر ويقوم هذا المعيار على عدد من المؤشرات أبرزها حجم أعضاء هيئة التدريس وكفايتهم التدريسية ومستوى التدريب والتحصيل والتدريس وإسهام أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع مع مقدار الاندماج العلمي لعضو هيئة التدريس .

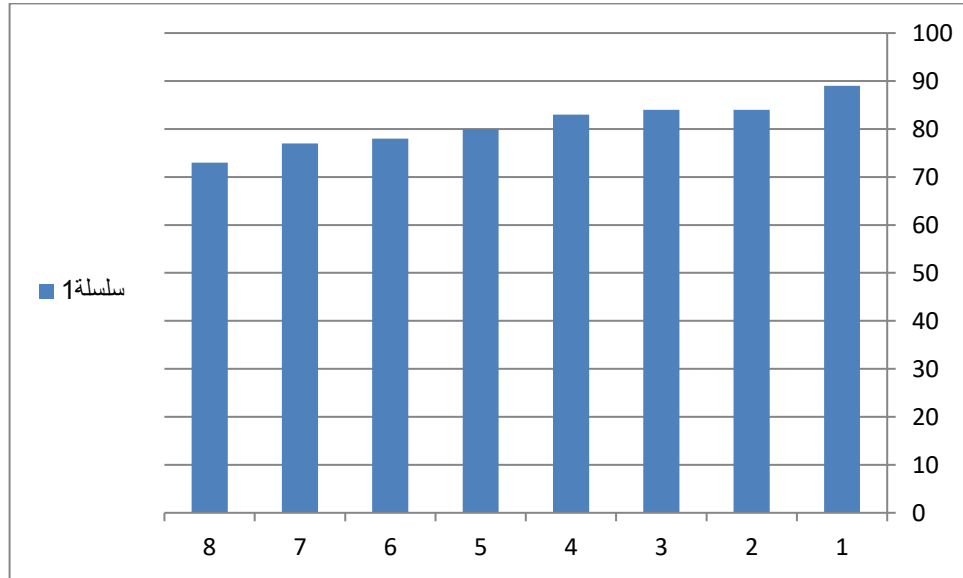
3- معايير السمعة او الصيت :

لتحديد مستوى كل معيار من المعايير وبيان نقاط القوة والضعف في مجال معايير السمعة او الصيت , حسب الباحث الاوساط المرجحة , والاوزان المئوية اذ تراوحت الاوساط المرجحة من (3,26) الى (3,79) , وبأوزان مئوية تراوحت من (0,65) الى (0,76) والجدول (19) والشكل (3) يوضحان ذلك .

الجدول (19)

الايوساط المرجحة والاوزان المنوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير معايير السمعة او الصيت

رقم الفقرة	تسلسل الفقرة	المجال الثاٲ - معايير السمعة او الصيت	الوسط المرجح	الوزن المنوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	1	تمتع المؤسسة التعليمية بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل.	4,46	89,2	0,5	جيد جدا
2	4	التحديث والتطور في الأسلوب التعليمي الذي تتبعه المؤسسة بصورة متجددة .	4,23	84,6	0,7	جيد جدا
3	7	تتميز البرامج والتخصصات في الكلية بالتنوع للمتعلمين وسوق العمل .	4,23	84,6	0,58	جيد جدا
4	8	توفر الكلية فرصا متكافئة لجميع منسوبيها (اساتذة، اداريون، طلبة)	4,15	83	0,77	جيد جدا
5	2	الثقة فيما تقدمه المؤسسة التعليمية من خدمات	4	80	0,68	جيد جدا
6	5	اهتمام الإدارة بالطلاب ووضعهم في قائمة أولويتها	3,92	78,4	1,07	جيد
7	6	الالتزام بالوعود عندما تعد بفعل شيء ما في وقت معين من قبل التدريسيين والاداريين	3,85	77	0,66	جيد
8	3	الخدمة التعليمية المقدمة مع ما هو معطن عنه مسبقاً.	3,69	73,8	0,72	جيد



شكل (3) الاوزان المنوية لمعايير السمعة او الصيت

يوضح جدول (19) , والشكل (3) , ان المعايير (1 , 4 , 7 , 8 , 2) , وعددها (5) معياراً , قد جاءت بالمراتب الاولى , وتصدرت قائمة المعايير , اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (4) الى (4,46) وبأوزان مئوية تراوحت من (80) الى (89,2) يتضح من هذه النتيجة , ان هذه المعايير متوافرة في مجال السمعة او الصيت وبمستوى (جيد جداً) , لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) , والوزن المئوي (0,60) , التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رضاء الاقسام .

- تمتع المؤسسة التعليمية بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل , حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4,46) وبوزن مئوي (89,2) , ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها اعلى نتيجة بالمقياس , الذي يتعلق بمدى تقديم مجموعة واسعة من البرامج الاكاديمية المتنوعة لمرحلة البكالوريوس ذات هيكلية مرنة وسمعة حسنة عن الكلية والقسم مع ربط المقررات الدراسية بالمجتمع .

- الالتزام بالوعود عندما تعد بفعل شيء ما في وقت معين من قبل التدريسيين والاداريين , حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,85) وبوزن مئوي (77) , ويعزو الباحث هذه النتيجة من خلال التزام التدريسي بالنظام التربوي وتحديد الاهداف التعليمية والتعزيز المستمر لجعل الطالب بأفضل صورة .

3- مجال السمعة او الصيت :

حسب الباحث الاوساط المرجحة والاوزان المئوية للمجال السمعة او الصيت , اذ بلغ الوسط المرجح (4,07) وبوزن مئوي (81,4) , يتضح من هذه النتيجة ان معايير الجودة متوافرة بدرجة متوسطة في المجال السمعة او الصيت , لأنها اعلى من درجة القطع , ذات الوسط المرجح (3) , والوزن المئوي (0,60) كما مبين في الجدول الاتي :

الجدول (20)

الوسط المرجح والوزن المئوي ومستوى التحقق للجوانب السمعة والصيت

الوسط المرجح العام	الوزن المئوي العام	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
4,07	81,4	0,76	جيد جداً

ويعزو الباحث ذلك من خلال التخطيط الاستراتيجي لتطوير التعليم مع تزويد الطلبة بالمهارات الخاصة بمعلمين المرحلة الابتدائية كما ان الكلية تعمل على اتفاقيات توأمة مع جامعات عالمية وتستخدم مقررات تربوية متكاملة تتضمن الاعداد الجيد للطلبة .

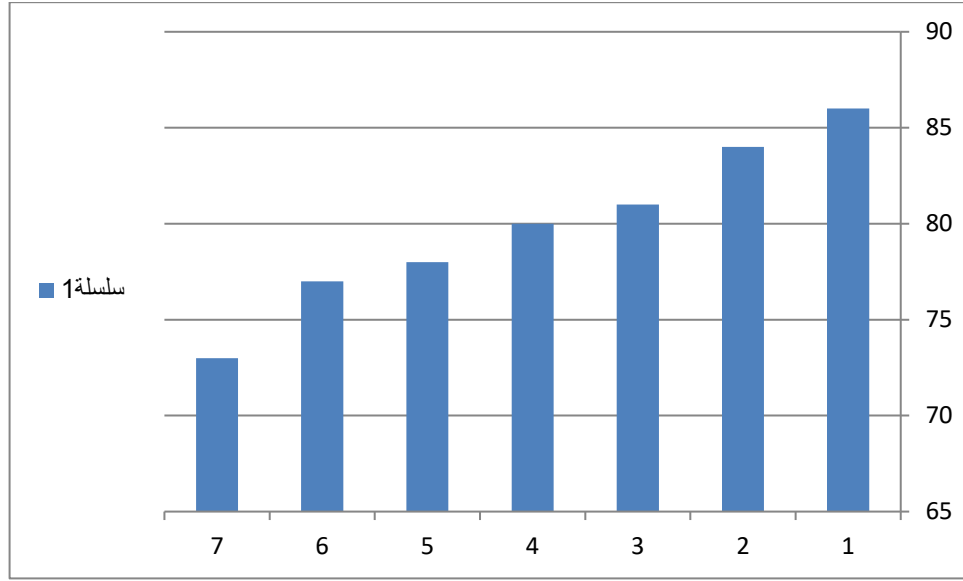
4- معايير تسهيلات الوصول :

لتحديد مستوى كل معيار من المعايير وبيان نقاط القوة والضعف في مجال معايير تسهيلات الوصول, حسب الباحث الاوساط المرجحة , والاوزان المئوية اذ تراوحت الاوساط المرجحة من (3,69) الى (4,31) , وبأوزان مئوية تراوحت من (73,8) الى (86,2) والجدول (21) والشكل (4) يوضحان ذلك .

الجدول (21)

الاوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير معايير تسهيلات الوصول

رقم الفقرة	ت	المجال الرابع – معايير تسهيلات الوصول	الوسط المرجح	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	1	توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل (رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...) في كل الوثائق لتحقيق التواصل	4,31	86,2	0,46	جيد جدا
2	2	الاستجابة للاستفسارات والشكاوى من خلال البرامج الالكترونية	4,23	84,6	0,7	جيد جدا
3	4	توافر لوحات إرشادية تساعد على التعرف على المنشآت التعليمية	4,08	81,6	0,73	جيد جدا
4	5	اعتمادها على برامج تقييم لنتائج الدورات التدريبية التي تنظمها جامعتنا	4	80	0,78	جيد جدا
5	6	تتمتع الكلية بموقع ملائم، يسهل الوصول اليه	3,92	78,4	0,62	جيد
6	3	قرب المؤسسة من مرافق والخدمات العامة.	3,85	77	0,62	جيد
7	7	تستخدم الكلية تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين التواصل مع الطلبة	3,69	73.8	0,82	جيد



شكل (4)

الاوزان المئوية لمعايير تسهيلات الوصول

يوضح جدول (21) ، والشكل (4) ، ان المعايير (1 ، 2 ، 4 ، 5) ، وعددها (4) معياراً ، قد جاءت بالمراتب الاولى ، وتصدرت قائمة المعايير ، اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (4) الى (4,31) وبأوزان مئوية تراوحت من (80) الى (86,2) يتضح من هذه النتيجة ، ان هذه المعايير متوافرة في مجال غير الاكاديمي وبمستوى (جيد جداً) ، لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المئوي (0,60) ، التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رؤساء الاقسام .

- توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل (رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...)، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4,31) وبوزن مئوي (86,2) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها اعلى نتيجة بالمقياس ، الى ان الجوانب لتسهيلات الوصول الى توفر معايير الجودة في ستة مجالات من مجالات مقياس (Hedpref) بما يتمتع به المسؤولون الاداريون من سرعة الاستجابة لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل مع وجود وسائل اتصال متنوعة ذات تقنيات حديثة عالية الجودة مثل (رقم الهاتف ، الايميل الالكتروني ، مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها 000) .

- تستخدم الكلية تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين التواصل مع الطلبة ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,69) وبوزن مئوي (73,8) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها تحقق التواصل الملائم مع الطلبة مما يسهل عملية الاستجابة للاستفسارات والشكاوى من خلال البرامج الالكترونية .

4- مجال تسهيلات الوصول :

حسب الباحث الاوساط المرجحة والاوزان المئوية للمجال تسهيلات الوصول, اذ بلغ الوسط المرجح (4,01) وبوزن مئوي (80,2) , يتضح من هذه النتيجة ان معايير الجودة متوافرة بدرجة متوسطة في المجال السمعة او الصيت , لأنها اعلى من درجة القطع , ذات الوسط المرجح (3) , والوزن المئوي (0,60) كما مبين في الجدول الاتي :

الجدول (22)

الوسط المرجح والوزن المئوي ومستوى التحقق للجوانب تسهيلات الوصول

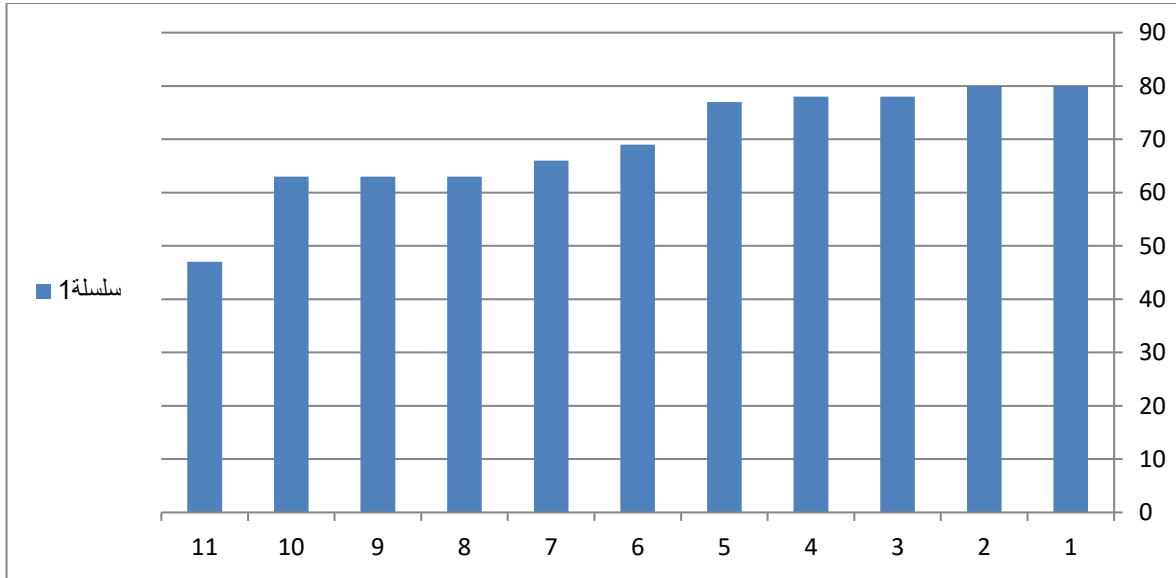
الوسط المرجح العام	الوزن المئوي العام	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
4,01	80,2	0,72	جيد جدا

ويعزو الباحث ان للأعلام والاتصال والتكنولوجيا دور اساسي في توعية وتحسين عميلة التواصل مع الطلبة وتحققت هذه النسبة العالية لهذا المعيار كون ان المؤسسة قريبيه من جميع الخدمات التي يحتاجها الطالب من خلال توافر لوحات ارشادية تسهل عملية الوصول ومن الامور التي ساعدت على تحقيق هذه النسبة هو اعتماد كليتي التربية الاساسية في جامعتي ميسان والكوفة على برامج حديثة لتقييم نتائج الدورات التدريبية التي تنظمها .

5- المعايير الفهم لاحتياجات الطلبة : لتحديد مستوى كل معيار وبيان نقاط القوة والضعف في مجال المعايير الاكاديمية , حسب الباحث الاوساط المرجحة , والاوزان المئوية اذ تراوحت الاوساط المرجحة من (2,90) الى (3,91) , وبأوزان مئوية تراوحت من (58) الى (78,2) والجدول (23) والشكل (5) يوضحان ذلك .

الجدول (23) الاوساط المرجحة والاوزان المنوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير معايير الفهم لاحتياجات الطلبة

رقم الفقرة	تسلسل الفقرة	المجال الخامس - معايير الفهم لاحتياجات الطلبة	الوزن المنوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	4	يتوفر في الكلية حدائق وابنية توفر اجواء مناخية مناسبة للعملية التعليمية	80	0,39	جيد جدا
2	3	تقدم الجامعة خدمات استشارية للطلبة	80	0,55	جيد جدا
3	2	تُتيح الكلية الحق لكل طالب بغض النظر عن جنسه أو خلفيته الاجتماعية أو الاقتصادية في التعبير الحر عن رأيه ومعتقداته الخاصة بدون تمييز	78,4	0,73	جيد
4	10	تزويد الكلية بقاعات مجهزة لإقامة المهرجانات والندوات العلمية والثقافية	78,4	0,92	جيد
5	7	مكتبة الكلية غنية بالمصادر العلمية المتنوعة	77	0,66	جيد
6	6	يوجد قاعات تدريسية ملاءمة مع عدد الطلبة	69,2	1,28	متوسط
7	11	برنامج الاكاديمي يلبي احتياجات الطلاب	66,2	1,38	متوسط
8	9	خدمات الانترنت داخل الكلية تلبي حاجات الطلبة	63	0,53	متوسط
9	8	مكتبة الكلية غنية بالمصادر العلمية المتنوعة	63	0,95	متوسط
10	5	يحرص أعضاء هيئة التدريس على تنوع الطلبة عند العمل الجماعي	63	1,23	متوسط
11	1	تزويد الكلية بالمرشدين التربويين لإرشاد الطلبة	47,6	1,08	ضعيف جدا



شكل (5)

الاوزان المنوية لمعايير الفهم لاحتياجات الطلبة

يوضح جدول (23) , والشكل (5) , ان المعايير (4, 3) , وعددها (2) معياراً , قد جاءت بالمراتب الاولى , وتصدرت قائمة المعايير , اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (4) الى (4) وبأوزان مئوية تراوحت من (80) الى (80) يتضح من هذه النتيجة , ان هذه المعايير متوافرة في مجال الفهم لاحتياجات الطلبة وبمستوى (جيد جداً) , لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) , والوزن المئوي (0,60) , التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رؤساء الاقسام .

- يتوفر في الكلية حدائق وابنية توفر اجواء مناخية مناسبة للعملية التعليمية , حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4) وبوزن مئوي (80) , ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها اعلى نتيجة بالمقياس , وذلك بسبب توفير الكلية للمستلزمات كافة وتذليل المعوقات من اجل انجاح العملية التعليمية لرفع مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين وخاصة الطلبة من خلال توفير الاجواء المناسبة لهم .

- يوجد قاعات تدريسية ملائمة مع عدد الطلبة , حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,46) وبوزن مئوي (69,2) , ويعزو الباحث هذه النتيجة على الرغم من حصولها على درجة متوسطة الا انها لا تلي الطموح بسبب الزخم الحاصل والاقبال الكبير من قبل الطلبة الراغبين بالتخرج من هذه المؤسسة التربوية .

- تزويد الكلية بالمرشدين التربويين لإرشاد الطلبة , حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (2,38) وبوزن مئوي (47,6) , ويعزو الباحث هذه النتيجة التي ظهرت (ضعيفة جداً) قلة وجود اعداد المرشدين التربويين في كليات التربية الاساسية .

5- مجال الفهم لاحتياجات الطلبة :

حسب الباحث الاوساط المرجحة والاوزان المئوية للمجال تسهيلات الوصول, اذ بلغ الوسط المرجح (3,48) وبوزن مئوي (69,6) , يتضح من هذه النتيجة ان معايير الجودة متوافرة بدرجة جيدة في مجال الفهم لاحتياجات الطلبة , لأنها اعلى من درجة القطع , ذات الوسط المرجح (3) , والوزن المئوي (0,60) كما مبين في الجدول الاتي :

الجدول (24)

الوسط المرجح والوزن المئوي ومستوى التحقق في مجال الفهم لاحتياجات الطلاب

الوسط المرجح العام	الوزن المئوي العام	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
3,48	69,6	1,06	متوسط

الفصل الرابع..... عرض النتائج وتفسيرها 91

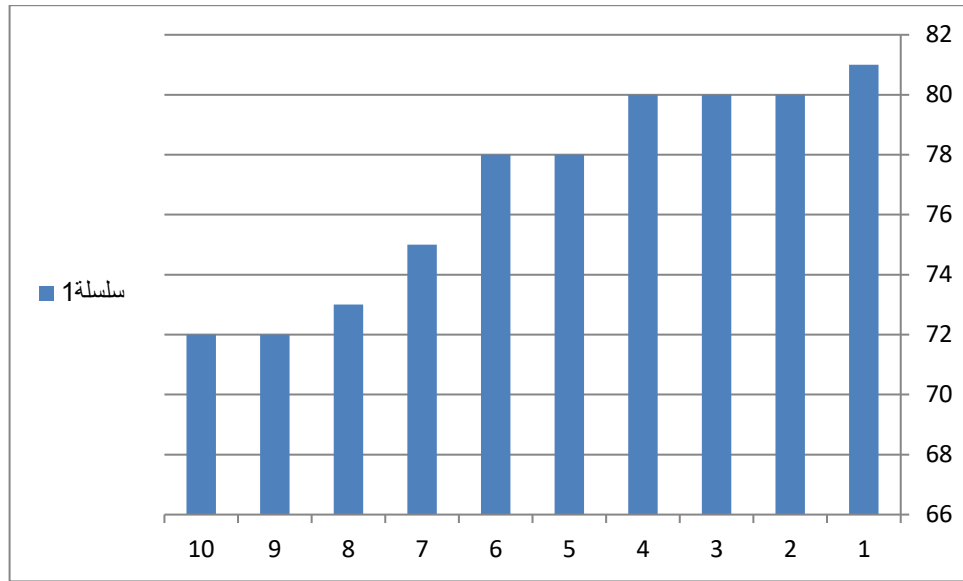
يعزو الباحث سبب هذا المجال الى فهم احتياجات ومهارات الطلاب هو اساس التعليم الفعال والتفاعل الايجابي معهم وتطوير مهاراتهم من خلال استخدام ادوات متنوعة لتحديد مستوى مهارات الطلبة وتطويرها وفهم مجالات القوة والضعف .

- **المعايير قضايا البرنامج :** لتحديد مستوى كل معيار وبيان نقاط القوة والضعف في مجال المعايير قضايا البرنامج , حسب الباحث الاوساط المرجحة , والاوزان المئوية اذ تراوحت الاوساط المرجحة من (2,90) الى (3,91) , وبأوزان مئوية تراوحت من (58) الى (78,2) والجدول (25) والشكل (6) يوضحان ذلك .

الجدول (25)

الاوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير قضايا البرنامج

رقم الفقرة	تسلسل الفقرة	المجال السادس - معايير قضايا البرنامج	الوسط المرجح	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	8	يوفر البرنامج الاكاديمي للطلبة الخريجين القدرة على توفير بيئة ابداعية لتعلم طلبتهم	4,08	81,6	0,73	جيد جدا
2	6	يحتوي البرنامج على مقررات تربوية متكاملة تضمن الاعداد الجيد للطلبة	4	80	0,55	جيد جدا
3	10	ينمي البرنامج الاكاديمي قدرات الطلبة المعلمين على استخلاص نتائج البحوث التربوية وتوظيفها في عملهم مستقبلا	4	80	0,78	جيد جدا
4	9	يحقق البرنامج الاكاديمي للطلبة الخريجين القدرة على فهم النظريات التربوية وتطبيقها في عملهم	4	80	0,88	جيد جدا
5	4	يحرص البرنامج الاكاديمي على ربط مفردات المقررات الدراسية مع خصائص المجتمع وحاجته والخطة الاستراتيجية لتطوير التعليم	3,92	78,4	0,62	جيد
6	1	يُعبّر البرنامج الاكاديمي لمرحل البكالوريوس عن الرؤية والرسالة لكل من الكلية والقسم	3,92	78,4	1	جيد
7	3	يزود البرنامج الاكاديمي الطلبة بالمهارات الخاصة بمعلمين المراحل الابتدائية	3,77	75,4	0,8	جيد
8	7	يستطيع الطلبة الخريجون استخدام معرفتهم العلمية في تسهيل تعلم طلبتهم	3,69	73,8	0,72	جيد
9	2	يحرص البرنامج الاكاديمي على ربط مفردات المقررات الدراسية مع خصائص المجتمع وحاجته والخطة الاستراتيجية لتطوير التعليم	3,62	72,4	0,84	جيد
10	5	ان الكلية مؤهلة لدخولها في اتفاقيات توأمة مع جامعات عالمية جيدة	3,62	72,4	1	جيد



شكل (6)

الاوران المئوية لمعايير قضايا البرنامج

يوضح جدول (25) ، والشكل (6) ، ان المعايير (8, 6, 10, 9) و عددها (4) معياراً ، قد جاءت بالمراتب الاولى ، وتصدرت قائمة المعايير ، اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (4) الى (4,08) وبأوزان مئوية تراوحت من (0,88) الى (0,73) يتضح من هذه النتيجة ، ان هذه المعايير متوافرة في مجال الفهم لاحتياجات الطلبة وبمستوى (جيد جداً) ، لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المئوي (0,60) ، التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رؤساء الاقسام .

- يوفر البرنامج الاكاديمي للطلبة الخريجين القدرة على توفير بيئة ابداعية لتعلم طلبتهم، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4,08) وبوزن مئوي (81,6) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة لسعي الكلية الى تقديم تعليم مميز من خلال اتباع البرامج الاكاديمية مما سهل ذلك توفير بيئة ابداعية جعلت الطلبة المتخرجين قادرين ممارسة التعليم بشكل ملائم .

- ان الكلية مؤهلة لدخولها في اتفاقيات توأمة مع جامعات عالمية جيدة ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,62) وبوزن مئوي (72,4) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة الى ان هذا المعيار رغم حصوله على اقل قيمة في هذا المجال لكن حصل على درجة جيدة من خلال التعاون المشترك بينها وبين الجامعات الاخرى مما ادى ذلك الى تعزيز اواصر التعاون العلمي في جميع المجالات العلمية.

6- مجال قضايا البرنامج :

حسب الباحث الاوساط المرجحة والاوزان المئوية للمجال قضايا البرنامج , اذ بلغ الوسط المرجح (3,86) وبوزن مئوي (77,2) , يتضح من هذه النتيجة ان معايير الجودة متوافرة بدرجة جيدة في مجال الفهم لاحتياجات الطلبة , لأنها اعلى من درجة القطع , ذات الوسط المرجح (3) , والوزن المئوي (0,60) كما مبين في الجدول الاتي :

الجدول (26)

الوسط المرجح والوزن المئوي العام ومستوى التحقق للجوانب مجال قضايا البرنامج

الوسط المرجح العام	الوزن المئوي العام	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
3,86	77,2	0,82	جيد

وبعزو الباحث سبب حصول هذه القيمة الجيدة وذلك لما سعت اليه الكلية لتقديم برامج اكااديمية متميز لمعايير الجودة والاعتماد الاكاديمي فضلا على تنظيم ودعم المؤتمرات العلمية واقامة الورش العلمية على مستوى الاساتذة والطلبة من اجل تفعيل استراتيجيات تعاونية تسهم في بناء واقع علمي وتربوي مستدام .

تحديد مستوى رتبة كل معيار من المعايير الاستبانة وبيان نقاط القوة والضعف في كل مجال من مجالات مقياس (Hedpref) من وجهة نظر (الطلبة) .

الهدف الثاني : يبين درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية جامعة ميسان والكوفة وفق مقياس (Hedpref) من وجهة نظر الطلبة .

1- معايير غير الاكاديمية :

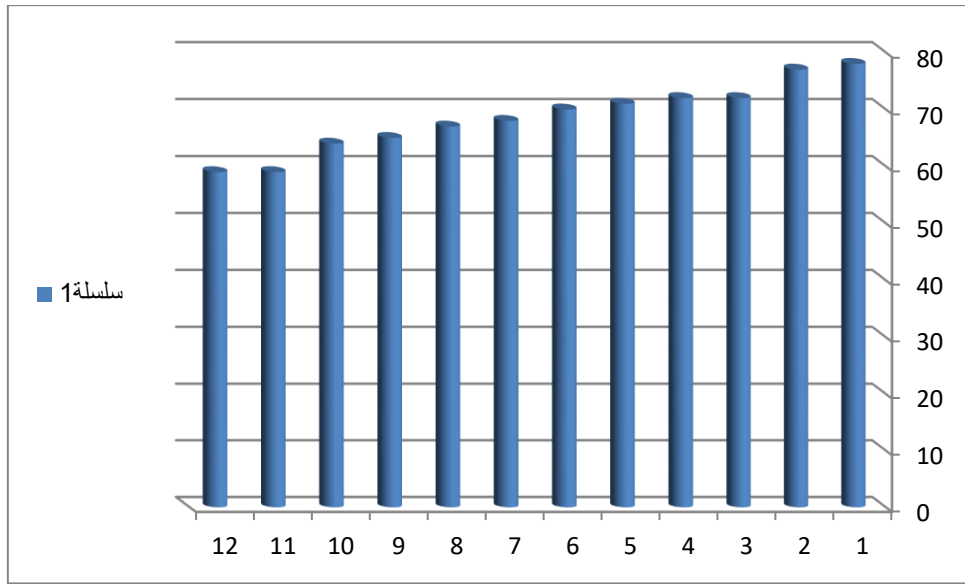
لتحديد مستوى رتبة كل معيار من المعايير الاستبانة وبيان نقاط القوة والضعف في مجال معايير غير الاكاديمية , حسب الباحث الاوساط المرجحة , والاوزان المئوية اذ تراوحت الاوساط المرجحة من (2,93) الى (3,88) , وبأوزان مئوية تراوحت من (0,59) الى (0,78) والجدول (27) والشكل (7) يوضحان ذلك .

الجدول (27)

الفصل الرابع.....عرض النتائج وتفسيرها 94

الأوساط المرجحة والأوزان المنوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير الغير الأكاديمية

رقم الفقرة	ت الفقرة	المجال الأول - معايير غير الأكاديمية	الوسط المرجح	الوزن المنوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	6	الاهتمام الشخصي من جانب الموظفين بالطلاب	3,88	0,78	0,96	جيد جدا
2	2	يتمتع المسؤولون الإداريون بدرجة من التعاطف مع الطلبة وطمانتهم عند التعرض للمشكلات .	3,82	0,77	0,98	جيد جدا
3	4	تمتع المسؤولين باللطف وحسن الخلق	3,60	0,72	0,81	جيد
4	1	سرعة استجابة المسؤولين الإداريين لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل.	3,60	0,72	1,05	جيد
5	3	الشعور بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل المؤسسة.	3,55	0,71	1,17	جيد
6	9	يتمتع المسؤولون الإداريون بمستوى من الكفاءة في التعامل مع الشكاوى والتظلمات	3,49	0,70	0,94	جيد
7	11	المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام من قبل الإدارة	3,38	0,68	0,88	متوسط
8	12	تتمتع المباني بمستوى عال من نظافة	3,34	0,67	1,17	متوسط
9	10	توافر مهارات الاتصال الجيد من الموظفين بالطلبة.	3,27	0,65	1,01	متوسط
10	7	تعرف الإدارة باحتياجات الطلبة بالتحديد .	3,18	0,64	1,15	متوسط
11	5	كفاءة كل موظف في أداء الأعمال	2,93	0,59	1,04	متوسط
12	8	تظهر المباني بالشكل الجميل والملائم للتطور الحاصل	2,93	0,59	1,27	متوسط



شكل (7)

الاوزان المئوية لمعايير غير الاكاديمية

يوضح جدول (27) ، والشكل (7) ، ان المعايير (6 ، 2 ، 4 ، 1 ، 3 ، 9) ، وعددها (6) معياراً ، قد جاءت بالمراتب الاولى ، وتصدرت قائمة المعايير ، اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (3,49) الى (3,88) وبأوزان مئوية تراوحت من (0,70) الى (0,78) يتضح من هذه النتيجة ، ان هذه المعايير متوافرة في مجال غير الاكاديمي وبمستوى (جيد جداً) ، لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المئوي (0,60) ، التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر الطلبة .

- الاهتمام الشخصي من جانب الموظفين بالطلاب ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,91) وبوزن مئوي (78,2) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها اعلى نتيجة بالمقياس ، الى ان الجوانب غير الاكاديمية بانها لا تقف على جانب واحد لتنمية قدرات الطلبة وانما الاهتمام بهم بجوانب اخرى مثل الجانب المعرفي والعقلي والانفعالي مما ساعدت على تنمية خصائص المتعلم .

- المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام من قبل الادارة ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,38) وبوزن مئوي (0,68) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة لشمول الطلبة بالتعامل الجيد وتحقيق العدل والمساواة بينهم والابتعاد عن العنف والانفعال لضبط السلوك والتعامل بكل اساليب الادب والاحترام .

- تظهر المباني بالشكل الجميل والملئم للتطور الحاصل ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (2,93) وبوزن مئوي (0,59) ، يتضح من هذه النتيجة ان هذا المعيار غير متوفرة في المجال الغير اكااديمي على الرغم من حصوله على مستوى (بدرجة متوسط) ، لأنها اقل من (درجة

القطع) ويعزو الباحث ان هذه النتيجة لا تتماشى مع العملية التعليمية من تطورات عمرانية متعلقة بالجودة حيث لا تسير مع الاتجاهات العالمية الحديثة في مجال التربية والتعليم

1- المجال غير الاكاديمي :

حسب الباحث الاوساط المرجحة والاوزان المئوية لمجال الغير اكايمي , اذ بلغ الوسط المرجح (3,41) وبوزن مئوي (0,68) , يتضح من هذه النتيجة ان معايير الجودة متوافرة بدرجة جيدة في المجال غير الاكاديمي , لأنها اعلى من درجة القطع , ذات الوسط المرجح (3) , والوزن المئوي (0,60) كما مبين في الجدول الاتي :

الجدول (28)

الوسط المرجح والوزن المئوي العام ومستوى التحقق للجوانب غير الاكاديمية

الوسط المرجح العام	الوزن المئوي العام	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
3,41	0,68	0,63	متوسط

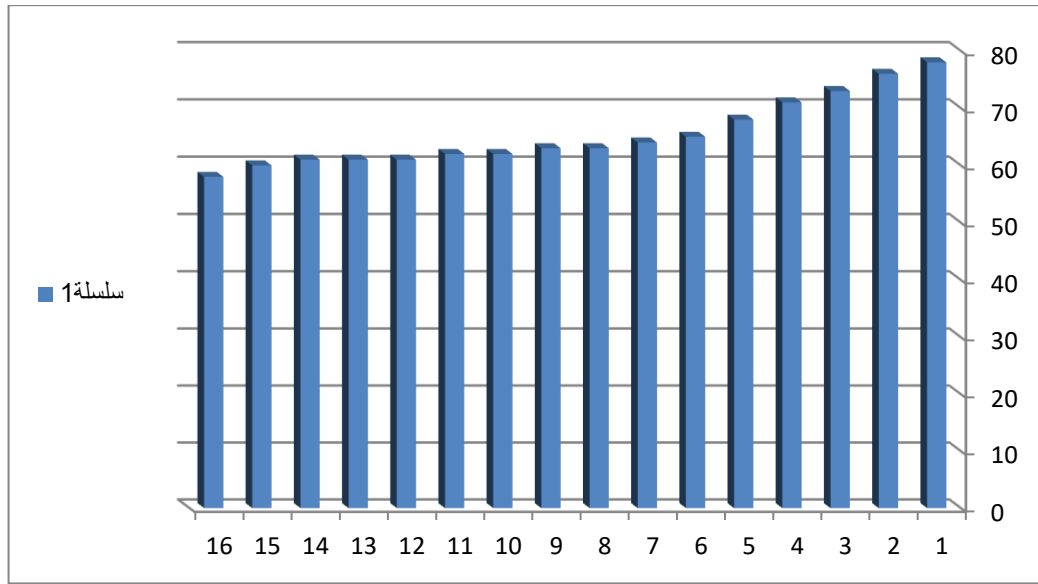
حيث يعزو الباحث عن وجود تحديات تواجه تطبيق معايير الجودة وهذه الاستجابة تعطينا مؤشرا واضحا على ان الطلبة في كليتي التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة يعيشون نفس الظروف وتواجههم نفس التحديات من خلال الاهتمام بالتطور المعرفي من خلال وضوح الفلسفة التربوية والنظرية .

2- المعايير الاكاديمية : لتحديد مستوى كل معيار وبيان نقاط القوة والضعف في مجال المعايير الاكاديمية , حسب الباحث الاوساط المرجحة , والاوزان المئوية اذ تراوحت الاوساط المرجحة من (2,90) الى (3,91) , وبأوزان مئوية تراوحت من (58) الى (78,2) والجدول (29) والشكل (8) يوضحان ذلك .

الفصل الرابع عرض النتائج وتفسيرها 97

الجدول (29) الاوساط المرجحة والاوزان المنوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير
الاكاديمية

رقم الفقرة	تسلسل الفقرة	المجال الثاني – معايير الاكاديمية	الوسط المرجح	الوزن المنوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	5	توفير الوقت الكافي والمناسب من جانب الأساتذة لتقديم النصح والمشورة للطلبة	3,91	78,2	0,93	جيد
2	4	استجابة الأساتذة لتعليقات الطلبة داخل القاعات الدراسية	3,81	76,2	0,84	جيد
3	1	احتواء المقررات الدراسية على المعرفة والتطبيقات.	3,67	73,4	1,08	جيد
4	2	إظهار الأساتذة للاتجاهات الايجابية اتجاه الطلبة داخل المؤسسة التعليمية.	3,57	71,4	1,07	جيد
5	3	التواصل التعليمي والتربوي المستمر بين التدريسيين والطلبة .	3,42	68,4	0,91	جيد
6	6	توجد معايير واضحة ومعلنة لتقييم جميع عناصر البرنامج الاكاديمي	3,27	65,4	1,02	متوسط
7	14	يترجم البرنامج الاكاديمي نظريات ومفاهيم المقررات الى واقع تطبيقي عملي .	3,21	64,2	0,97	متوسط
8	12	تنوع التخصصات والأقسام العلمية والانسانية بمايتلائم مع سوق العمل ورغبات الطلبة .	3,18	63,6	1,05	متوسط
9	10	توظيف الوسائل التعليمية اثناء عملية التدريس داخل القاعات الدراسية .	3,19	63,8	1,27	متوسط
10	8	يتضمن البرنامج الاكاديمي معايير واضحة ومعلنة لتقييم العمل(الفردى والجماعى) للطلبة	3,14	62,8	1,09	متوسط
11	16	يتضمن البرنامج الاكاديمي التطبيق العملي (الميدانى) للطلبة في كل مرحلة من المراحل الدراسية .	3,14	62,8	1,1	متوسط
12	11	استخدام الوسائل التعليمية (تكنولوجيا التعليم)	3,07	61,4	1,22	متوسط
13	15	يتيح البرنامج الاكاديمي التطبيق الميدانى لتدريب الطلبة على توظيف المعارف والمهارات التدريسية	3,09	61,8	0,90	متوسط
14	9	الاستجابة لآراء الطلبة لتحسين أداء الخدمة.	3,05	61	0,96	متوسط
15	7	تستخدم الكلية التغذية الراجعة لأداء طلبتها الخريجين من أماكن عملهم في تطوير برامجها الاكاديمية	3,04	60	1,15	متوسط
16	13	اعتمدت الكلية اساليب متنوعة لقياس كفاءة طلبتها	2,90	58	1,32	متوسط



شكل (8)

الاوزان المئوية للمعايير الاكاديمية

يوضح جدول (29) ، والشكل (8) ، ان المعايير (5 ، 4 ، 1 ، 2 ، 3) ، وعددها (5) معياراً ، قد جاءت بالمراتب الاولى ، وتصدرت قائمة المعايير ، اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (3,42) الى (3,91) وبأوزان مئوية تراوحت من (68,4) الى (78,2) يتضح من هذه النتيجة ، ان هذه المعايير متوافرة في المجال الاكاديمي وبمستوى (جيد) ، لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المئوي (0,60) ، التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر الطلبة .

- توفير الوقت الكافي والمناسب من جانب الأساتذة لتقديم النصح والمشورة للطلبة ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,88) وبوزن مئوي (0,78) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها اعلى نتيجة بالمقياس ، الى ان الجوانب الاكاديمية احتواءها على المقررات الدراسية على المعرفة والتطبيق بما يتناسب مع حاجة سوق العمل ورغبات الطلبة لتحقيق الاهداف المطلوبة واتباعها التغذية الراجعة في تطوير برامجهم الاكاديمية من خلال التطبيق الميداني وتمكنه من استغلال كل الوقت المتاح بشكل افضل .

- توظيف الوسائل التعليمية اثناء عملية التدريس داخل القاعات الدراسية . حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,19) وبوزن مئوي (63,8) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة ان استخدام الوسائل التعليمية ساعد على رفع كفاية الطالب والتدريب على توظيف المعرفة والمهارات التدريسية بأساليب متنوعة لقياس كفاءة الطلبة واستخدامها للوسائل التعليمية الحديثة .

- اعتمدت الكلية اساليب متنوعة لقياس كفاءة طلبتها , حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (2,90) وبوزن مئوي (58) , يتضح من هذه النتيجة ان هذا المعيار غير متوفرة في المجال الاكاديمي على الرغم من حصوله على مستوى (بدرجة متوسط) , لأنها اقل من (درجة القطع) ويعزو الباحث ان هذه النتيجة جاءت بسبب عدم وجود مقياس متكامل وموحد مع كفاءة التعليم.

2- المجال الاكاديمي :

حسب الباحث الاوساط المرجحة والاوزان المئوية للمجال الاكاديمي , اذ بلغ الوسط المرجح (3,29) وبوزن مئوي (65,8) , يتضح من هذه النتيجة ان معايير الجودة متوافرة بدرجة متوسطة في المجال الاكاديمي , لأنها اعلى من درجة القطع , ذات الوسط المرجح (3) , والوزن المئوي (0,60) كما مبين في الجدول الاتي :

الجدول (30)

الوسط المرجح والوزن المئوي ومستوى التحقق للجوانب الاكاديمية

الوسط المرجح العام	الوزن المئوي العام	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
3,29	65,8	1,11	متوسط

حيث يعزو الباحث السبب الى تكنولوجيا التعليم من خلال اظهار الأساتذة والكوادر الادارية والفنية من اتجاهات ايجابية من خلال التواصل التعليمي والتربوي بشكل مستمر مع الطلبة ومنح الأساتذة الحرية الكافية للطلبة لطرح آرائهم ومقترحاتهم التي تحقق الاهداف المطلوبة ومن هذه الاسباب المهمة للجانب الاكاديمي .

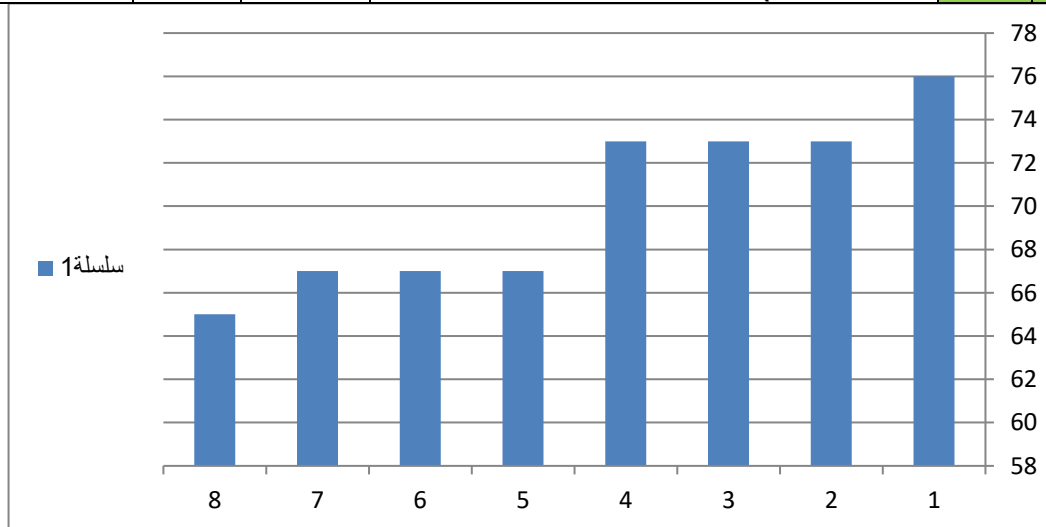
3- معايير السمعة او الصيت :

لتحديد مستوى كل معيار من المعايير وبيان نقاط القوة والضعف في مجال معايير السمعة او الصيت , حسب الباحث الاوساط المرجحة , والاوزان المئوية اذ تراوحت الاوساط المرجحة من (3,26) الى (3,79) , وبأوزان مئوية تراوحت من (0,65) الى (0,76) والجدول (31) والشكل (9) يوضحان ذلك .

الجدول (31)

الاوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير معايير السمعة او الصيت

رقم الفقرة	تسلسل الفقرة	المجال الثالث – معايير السمعة او الصيت	الوسط المرجح	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	1	تمتع المؤسسة التعليمية بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل.	3,79	0,76	0,95	جيد جدا
2	2	الثقة فيما تقدمه المؤسسة التعليمية من خدمات	3,65	0,73	1,10	جيد جدا
3	5	اهتمام الإدارة بالطلاب ووضعهم في قائمة أولويتها	3,65	0,73	1,14	جيد جدا
4	6	الالتزام بالوعود عندما تعد بفعل شيء ما في وقت معين من قبل التدريسيين والاداريين	3,65	0,73	1,19	جيد جدا
5	3	الخدمة التعليمية المقدمة مع ما هو معن عنه مسبقاً.	3,37	0,67	0,81	جيد
6	4	التحديث والتطور في الأسلوب التعليمي الذي تتبعه المؤسسة بصورة متجددة .	3,32	0,67	0,91	جيد
7	7	تتميز البرامج والتخصصات في الكلية بالتنوع للمتعلمين وسوق العمل .	3,36	0,67	0,98	جيد
8	8	توفر الكلية فرصا متكافئة لجميع منسوبيها (اساتذة، اداريون ، طلبة)	3,26	0,65	1,12	متوسط



شكل(9) الاوزان المئوية لمعايير السمعة او الصيت

يوضح جدول (31) , والشكل (9) , ان المعايير (1 , 2 , 5 , 6) , وعددها (4) معياراً , قد جاءت بالمراتب الاولى , وتصدرت قائمة المعايير , اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (3,65) الى (3,79) وبأوزان مئوية تراوحت من (0,73) الى (0,76) يتضح من هذه النتيجة , ان هذه المعايير متوافرة في مجال السمعة او الصيت وبمستوى (جيد جداً) , لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) , والوزن المئوي (0,60) , التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر الطلبة .

- تمتع المؤسسة التعليمية بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل, حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,79) وبوزن مئوي (0,76) , ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها اعلى نتيجة بالمقياس , لما تتمتع به سمعة حسنة هذه المؤسسة التعليمية (جامعتي ميسان والكوفة – كليتي التربية الاساسية من تخصصات اكااديمية ذات جودة عالية والذي ينعكس من خلال ثقة الطلبة بالخدمات التعليمية .

- الخدمة التعليمية المقدمة مع ما هو معلن عنه مسبقاً حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,37) وبوزن مئوي (0,67) , ويعزو الباحث هذه النتيجة لأهمية الخدمات التعليمية المساندة في تعزيز التميز الاكاديمي والمهني للطلاب لذلك اولت المؤسسات التعليمية اهتماما كبيرا لتطويرها .

- توفر الكلية فرصا متكافئة لجميع منسوبيها (اساتذة، اداريون ، طلبة) حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,26) وبوزن مئوي (0,65) , ويعزو الباحث هذه النتيجة بسبب توفير فرص عمل متكافئة لجميع المنتسبين .

3- مجال السمعة او الصيت :

حسب الباحث الاوساط المرجحة والاوزان المئوية للمجال السمعة او الصيت , اذ بلغ الوسط المرجح (3,50) وبوزن مئوي (0,70) , يتضح من هذه النتيجة ان معايير الجودة متوافرة بدرجة متوسطة في المجال السمعة او الصيت , لأنها اعلى من درجة القطع , ذات الوسط المرجح (3) , والوزن المئوي (0,60) كما مبين في الجدول الاتي :

جدول (32) الوسط المرجح والوزن المئوي ومستوى التحقق العام للجوانب السمعة والصيت

الوسط المرجح العام	الوزن المئوي العام	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
3,50	0,70	0,72	جيد

حيث يعزو الباحث السبب للخدمات التعليمية المقدمة لهم من خلال الحداثة والتطور بالأساليب التعليمية من خلال توفيرها فرصة متكافئة لجميع منتسبيها (أساتذة واداريون وطلبة) ومن اسباب تميز هذا المعيار هو تنوع التخصصات التي تحقق حاجة سوق العمل .

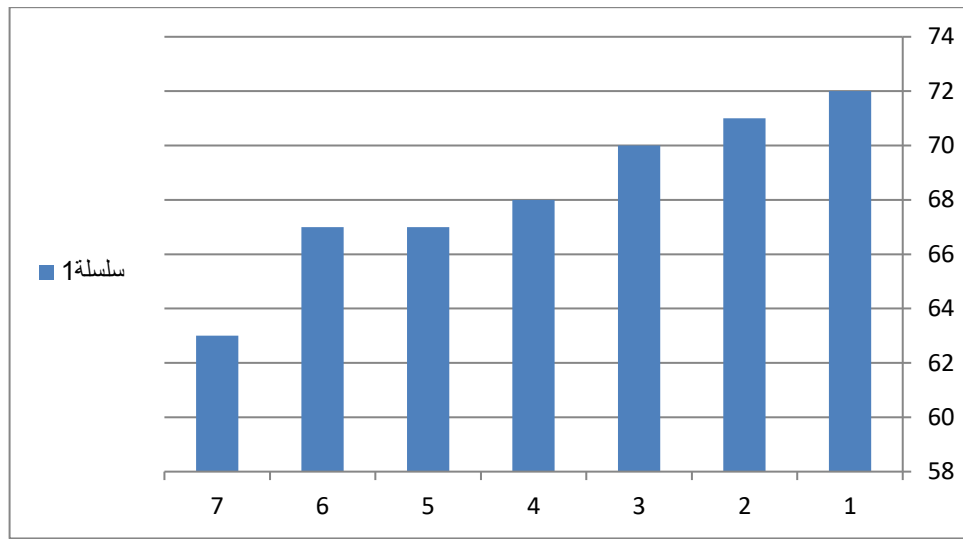
4- معايير تسهيلات الوصول :

لتحديد مستوى كل معيار من المعايير وبيان نقاط القوة والضعف في مجال معايير تسهيلات الوصول, حسب الباحث الاوساط المرجحة , والاوزان المئوية اذ تراوحت الاوساط المرجحة من (3,16) الى (3,58) , وبأوزان مئوية تراوحت من (0,63) الى (0,72) والجدول (33) والشكل (10) يوضحان ذلك .

الجدول (33)

الايوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير تسهيلات الوصول

رقم الفقرة	ت	المجال الرابع – معايير تسهيلات الوصول	الوسط المرجح	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	1	توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل (رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...)	3,58	0,72	1,14	جيد جدا
2	5	اعتمادها على برامج تقييم لنتائج الدورات التدريبية التي تنظمها جامعتنا	3,54	0,71	1,19	جيد جدا
3	2	الاستجابة للاستفسارات والشكاوى من خلال البرامج الالكترونية	3,83	0,70	1,19	جيد جدا
4	7	تستخدم الكلية تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين التواصل مع الطلبة	3,37	0,68	1,31	جيد
5	6	تتمتع الكلية بموقع ملائم، يسهل الوصول اليه	3,36	0,67	1,15	جيد
6	4	توافر لوحات إرشادية تساعد على التعرف على المنشآت التعليمية	3,33	0,67	1,16	متوسط
7	3	قرب المؤسسة من مرافق والخدمات العامة.	3,16	0,63	1,06	متوسط



شكل (10)

الاوزان المئوية لمعايير تسهيلات الوصول

يوضح جدول (33) ، والشكل (10) ، ان المعايير (1 ، 5) ، وعددها (2) معياراً ، قد جاءت بالمراتب الاولى ، وتصدرت قائمة المعايير ، اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (3,54) الى (3,58) وبأوزان مئوية تراوحت من (0,71) الى (0,72) يتضح من هذه النتيجة ، ان هذه المعايير متوافرة في مجال غير الاكاديمي وبمستوى (جيد جداً) ، لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المئوي (0,60) ، التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر الطلبة .

- توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل (رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...)، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,58) وبوزن مئوي (0,72) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها اعلى نتيجة بالمقياس ، الى ان الجوانب لتسهيلات الوصول الى توفر معايير الجودة في اربعة مجالات من مجالات مقياس (Hedpref) بالنسبة للطلبة بما يتمتع به المسؤولون الاداريون من سرعة الاستجابة لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل مع وجود وسائل اتصال متنوعة ذات تقنيات حديثة عالية الجودة مثل (رقم الهاتف ، الايميل الالكتروني ، مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها 000) .

- تستخدم الكلية تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين التواصل مع الطلبة ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,37) وبوزن مئوي (0,68) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة بمدى تقديم مجموعة واسعة من البرامج الاكاديمية المتنوعة لمرحلة البكالوريوس ذات هيكلية

مرنة عن الكلية والقسم مع ربط المقررات الدراسية بالمجتمع من خلال التخطيط الاستراتيجي لتطوير التعليم .

- قرب المؤسسة من مرافق والخدمات العامة , حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,16) وبوزن مؤوي (0,63) , ويعزو الباحث هذه النتيجة من خلال تحقيق التواصل الملائم مع الطلبة مما يسهل عملية الاستجابة للاستفسارات والشكاوى من خلال البرامج الالكترونية وللأعلام والاتصال والتكنولوجيا دور اساسي في توعية وتحسين عميلة التواصل مع الطلبة وتحققت هذه النسبة العالية لهذا المعيار .

4- مجال تسهيلات الوصول :

حسب الباحث الاوساط المرجحة والاوزان المئوية للمجال تسهيلات الوصول , اذ بلغ الوسط المرجح (3,40) وبوزن مؤوي (0,68) , يتضح من هذه النتيجة ان معايير الجودة متوافرة بدرجة متوسطة في المجال السمعة او الصيت , لأنها اعلى من درجة القطع , ذات الوسط المرجح (3) , والوزن المؤوي (0,60) كما مبين في الجدول الاتي :

الجدول (34)

الوسط المرجح والوزن المؤوي ومستوى التحقق للجوانب تسهيلات الوصول

الوسط المرجح العام	الوزن المؤوي العام	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
3,40	0,68	0,93	متوسط

حيث يعزو الباحث السبب كون ان المؤسسة قريبيه من جميع الخدمات التي يحتاجها الطالب من خلال توافر لوحات ارشادية تسهل عملية الوصول ومن الامور التي ساعدت على تحقيق هذه النسبة هو اعتماد كليتي التربية الاساسية في جامعتي ميسان والكوفة على برامج حديثة لتقييم نتائج الدورات التدريبية التي تنظمها .

الهدف الثالث : هل يوجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى (٠٥ و ٠) بين متوسط استجابات رؤساء الاقسام والطلبة في كلية التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة في درجة تطبيق محددات ادارة الجودة الشاملة وفق مقياس (Hedpref) ؟

اما بالنسبة لمتوسط استجابات الطلبة في كلية التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة في درجة تطبيق محددات ادارة الجودة الشاملة وفق مقياس (Hedpref) للهدف الثالث استخراج الباحث قيمة t المحسوبة لكل فقرة من فقرات المقياس مع قيمة t الجدولية كما مبين في الجداول ادناه , حيث تبين انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات افراد عينة البحث من حيث قيمة (t) المحسوبة من وجهة نظر الطلبة

جدول (35)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية لمستوى الأداء بحسب

الدالة الاحصائية	قيمة t		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة الحرية	العينة	المجموعة	المحور
	الجدولي	المحسوبة						
غير دالة	1.960	0.244	0.519	3.54	226	13	رؤساء الأقسام	1
			0.729	3.49		215	طلاب	
دالة	1.960	2.585	0.641	3.92	226	13	رؤساء الأقسام	2
			0.772	3.36		215	طلاب	
دالة	1.960	3.410	0.599	4.32	226	13	رؤساء الأقسام	3
			0.760	3.50		215	طلاب	
دالة	1.960	2.612	0.689	4.15	226	13	رؤساء الأقسام	4
			0.974	3.44		215	طلاب	

حيث يوجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى (0,05) بين متوسط استجابات رؤساء الاقسام والطلبة في كلية التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة في درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة وفق مقياس Hedpref , ومن خلال التحليل الاحصائي (t test) لمجموعتين غير مستقلة غير متساوية العدد لإيجاد الفرق بين متوسطاتها الحسابية فظهر من جدول (35) اعلاه ان المعيار الثاني(الجوانب الاكاديمية) لرؤساء الاقسام حصل على اعلى وسط حسابي (4,32) وبانحراف معياري (0.599) بينما الطلبة وسطهم الحسابي في المرتبة الاولى كان في المجال الثالث(الجوانب السمعة او الصيت)(3.50) وبانحراف معياري (0.760)

وحصل المعيار الرابع(تسهيلات الوصول) بالنسبة للاساتذة بالمستوى الثاني بوسط حسابي (4.15) وبانحراف معياري (0.689) بينما حصل الطلبة في المجال الاول (الجوانب غير الاكاديمية) على المستوى الثاني بوسطهم الحسابي (3.49) وبانحراف معياري (0.729) , يليه المجال الاول (الجوانب غير الاكاديمية) بالنسبة للاساتذة وكان بالمستوى الثالث بوسط حسابي (3.54) وبانحراف معياري (0.519) بينما كان المستوى الثالث لدى الطلبة هو المجال(تسهيلات الوصول) وكان وسطهم الحسابي (3.44) وبانحراف معياري (0.974) , وحصل تقييم الاساتذة في المجال الاول (الجوانب غير الاكاديمية) المستوى الرابع وكان الوسط الحسابي (3.54) وبانحراف معياري (0.519) بينما كان المستوى الاخير لدى الطلبة هو في المجال الثاني (الجوانب الاكاديمية) عند تقييم الطلبة لهذا المجال هو الاقل من بين المتوسطات الحسابية حيث بلغ وسطهم الحسابي (3.36) وبانحراف معياري (0.72) .

حيث يعزو الباحث هذه الفروق المعنوية الى المعايير التي يتم استخدامها في المجال التعليمي من معيار جودة عضو هيئة التدريس المعلم ويعني العمل على تأهيل عضو هيئة التدريس عمليا وسلوكيا وثقافيا ليعمل على إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التي يرسمها المجتمع لذلك ينبغي أن توفر له فرص النمو المهني المستمر من خلال التدريب الفاعل والمستمر ويقوم هذا المعيار على عدد من المؤشرات أبرزها حجم أعضاء هيئة التدريس وكفايتهم التدريسية ومستوى التدريب والتحصيل والتدريس وإسهام أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع مع مقدار الاندماج العلمي لعضو هيئة التدريس بينما معيار جودة الطالب تأهيله علميا واجتماعيا وثقافيا ونفسيا ليتمكن من استيعاب دقائق المعرفة وتحدد مؤشرات هذا المعيار بانتقاء وقبول الطلبة ونسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس مع استخراج معدل عدد السنوات اللازمة والفعالية لتخريج طالب واحد واحتساب نسبة عدد المتخرجين إلى عدد المسجلين .

جدول (36)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية لمستوى الأداء
المجال الاول للجوانب غير الاكاديمية

المحور	المجموعة	افراد العينة	درجة الحرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	
						المحسوبة	الجدولية
الجوانب غير الاكاديمية	رؤساء الأقسام	13	226	3.54	0.519	0.244	1.960
	طلاب	214		3.49	0.729		
المجموع		227	226				

المجال الاول : الجوانب غير الاكاديمية لتحديد مستوى رتبة كل معيار من المعايير الاستبانة في
المجال غير الاكاديمية بين فروق متوسط استجابات للطلبة , تم استخراج الباحث قيمة T المحسوبة
ومقارنتها مع قيمة T الجدولية وكما موضح في الجدول (36) اعلاه .

قد أظهرت النتائج الخاصة بالهدف الثالث من الجدول(36) والذي ينص (هل يوجد
فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى (0.05 و 0.01) بين متوسط استجابات رؤساء الاقسام والطلبة
في كلية التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة في درجة تطبيق محددات ادارة الجودة الشاملة
وفق مقياس (Hedpref) , ومن اجل التحقق من الهدف استخراج الباحث قيمة t
المحسوبة لكل مجال من مجالات المقياس مع قيمة t الجدولية كما مبين في الجداول
السابقة , حيث تبين انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات افراد عينة
البحث من حيث قيمة (t) المحسوبة لرؤساء الاقسام حيث بلغ المتوسط
الحسابي(3.54) وبانحراف معياري(0.519) اما الطلبة فكان وسطهم الحسابي
(3.49) وبانحراف معياري (0.729)في (الجوانب غير الاكاديمية) و وكانت قيمة
(t) المحسوبة(0.244) وقيمة(t) الجدوليةهي(1.960) وكانت النتيجة (غيردالة) ,
حيث يعزو الباحث سبب ظهور الفروق المعنوية هو تطبيق معايير الجودة وهذه
الاستجابة تعطينا مؤشرا واضحا على ان رؤساء الاقسام في كليتي التربية الاساسية
جامعتي ميسان والكوفة يعيشون نفس الظروف وتواجههم نفس التحديات حيث ان هذا

المعايير يعتمد على توفر رؤية شاملة للتعليم والتعلم من خلال برنامج تربوي يوفر فرصا للتميز لجميع المتعلمين تسهم في تطوير المقررات الدراسية فضلا عن توفير بيئة فاعلة للتعلم والتقدم وتوفر مقاييس لتقويم ابعاد التعليم والتعلم والتي تتمثل بالكتاب المدرسي و التنمية المهنية المستمرة ، وجودة المصادر التعليمية وتحقق مبدأ التميز والمساواة فالمعيار يمثل تحديا للمتعلمين يجعلهم يتنافسون جميعا لتحقيق التميز بغض النظر عن خلفياتهم وخصائصهم و هذا يحقق المساواة وتكافؤ الفرص بين المستفيدين.

جدول (37)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية لمستوى الأداء
المجال الثاني للجوانب الاكاديمية

الدالة الاحصائية	قيمة t		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة الحرية	افراد العينة	المجموعة	المحور
	الجدولية	المحسوبة						
دالة	1.960	2.585	0.641	3.92	226	13	رؤساء الأقسام	الجوانب الاكاديمية
			0.772	3.36		214	طلاب	
					226	227		المجموع

المجال الثاني : الجوانب الاكاديمية لتحديد مستوى رتبة كل معيار من المعايير الاستبانة في المجال غير الاكاديمية بين فروق متوسط استجابات للطلبة , تم استخراج الباحث قيمة T المحسوبة ومقارنتها مع قيمة T الجدولية وكما موضح في الجدول (37) اعلاه .

قد أظهرت النتائج الخاصة بالهدف الثالث من الجدول(37) والذي ينص (هل يوجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى (٠٥ و ٠) بين متوسط استجابات رؤساء الاقسام والطلبة في كلية التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة في درجة تطبيق محددات ادارة الجودة الشاملة وفق مقياس (Hedpref) , ومن اجل التحقق من الهدف استخراج الباحث قيمة t المحسوبة لكل مجال من مجالات المقياس مع قيمة t الجدولية كما مبين في الجداول السابقة , حيث تبين انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات افراد عينة البحث من حيث قيمة (t) المحسوبة لرؤساء الاقسام حيث بلغ المتوسط الحسابي(3.92) وبانحراف معياري(0.641) اما الطلبة فكان وسطهم الحسابي

(3.36) وبانحراف معياري (0.772) في (الجوانب الاكاديمية) وكانت قيمة (t) المحسوبة (2.585) وقيمة (t) الجدولية هي (1.960) وكانت النتيجة (دالة) , حيث يعزو الباحث سبب ظهور هذه الفروق هو يعود الى احتواء المقررات الدراسية على المعرفة والتطبيق بما يتناسب مع حاجة سوق العمل ورغبات الطلبة لتحقيق الاهداف المطلوبة واتباعها التغذية الراجعة في تطوير برامجهم الاكاديمية من خلال التطبيق الميداني للتدريب الطلبة على توظيف المعرفة والمهارات التدريسية بأساليب متنوعة لقياس كفاءة الطلبة واستخدامها للوسائل التعليمية الحديثة وتكنولوجيا التعليم من خلال اظهار الأساتذة والكوادر الادارية والفنية من اتجاهات ايجابية من خلال التواصل التعليمي والتربوي بشكل مستمر مع الطلبة , وكذلك يعزو الباحث سبب المعنوية وذلك لإظهار الأساتذة اتجاهات ايجابية ومن الطلبة الحرية الكافية داخل المؤسسة التعليمية لطرح آرائهم ومقترحاتهم التي تحقق الاهداف المطلوبة ومن هذه الاسباب المهمة للجانب الاكاديمي وجود معايير واضحة ومعلنة لتقييم جميع عناصر البرنامج الاكاديمي المتمثلة (بالمقررات الدراسية – اساليب التدريس والتقويم واعضاء الهيئة التدريسية) وتنوع تخصصات الاقسام العلمية والانسانية بما يتلاءم مع سوق العمل ورغبات الطلبة بما تملكه من نظريات ومفاهيم يتم تطبيقها بالجانب العملي .

جدول (38)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية لمستوى الأداء
المجال الثالث السمعة والصيت

الدالة الاحصائية	قيمة t		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة الحرية	افراد العينة	المجموعة	المحور
	الجدولية	المحسوبة						
دالة	1.960	3.410	0.599	4.32	226	13	رؤساء الأقسام	لجوانب السمعة والصيت
			0.760	3.50				
					226	227		المجموع

المجال الثالث: السمعة او الصيت ,لتحديد مستوى رتبة كل معيار من المعايير الاستبانة في المجال السمعة والصيت بين فروق متوسط استجابات رؤساء الاقسام , تم استخراج الباحث قيمة T المحسوبة ومقارنتها مع قيمة T الجدولية .

قد أظهرت النتائج الخاصة بالهدف الثالث من الجدول(38) والذي ينص (هل يوجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى (0.05 و 0.01) بين متوسط استجابات رؤساء الاقسام والطلبة في كلية التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة في درجة تطبيق محددات ادارة الجودة الشاملة وفق مقياس (Hedpref) , ومن اجل التحقق من الهدف استخراج الباحث قيمة t المحسوبة لكل مجال من مجالات المقياس مع قيمة t الجدولية كما مبين في الجداول السابقة , حيث تبين انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات افراد عينة البحث من حيث قيمة (t) المحسوبة لرؤساء الاقسام حيث بلغ المتوسط الحسابي(4.32) وبانحراف معياري(0.599) اما الطلبة فكان وسطهم الحسابي (3.50) وبانحراف معياري (0.760) في (الجوانب السمعة او الصيت وكانت قيمة (t) المحسوبة(3.410) وقيمة(t) الجدوليةهي(1.960) وكانت النتيجة (دالة) , حيث يعزو الباحث سبب (الدلالة) وذلك الى توافر معايير الجودة في اربعة مجالات من مجالات مقياس (Hedpref) من خلال التحديث والتطور ومواكبة التكنولوجيا من حيث الاسلوب التعليمي الذي تستخدمه المؤسسة بصورة متجددة مع وجود الثقة لما تقدمه هذه المؤسسة من خدمات مطلوبة في سوق العمل مع اهتمام الادارة بالطلبة وضعهم في قائمة اولوياتها لذا ظهرت هذه النسبة بشكل ايجابي مع تميز البرامج والتخصصات في الكلية وخاصة للمتعلمين مع توفر الكلية فرصة متكافئة لجميع منسبيها اساتذة وإداريون وطلبة .

جدول (39) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية المحسوبة والجدولية لمستوى الأداء المجال الرابع تسهيلات الوصول

الدالة الاحصائية	قيمة t		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة الحرية	افراد العينة	المجموعة	المحور
	الجدولية	المحسوبة						
دالة	1.960	2.612	0.689	4.15	226	13	رؤساء الأقسام	لجوانب التسهيلات الوصول
			0.974	3.44		214	طلاب	
					226	227		المجموع

المجال الرابع: تسهيلات الوصول , لتحديد مستوى رتبة كل معيار من المعايير الاستبانة في المجال السمعة والصيت بين فروق متوسط استجابات رؤساء الاقسام , تم استخراج الباحث قيمة T المحسوبة ومقارنتها مع قيمة T الجدولية .

قد أظهرت النتائج الخاصة بالهدف الثالث من الجدول(39) والذي ينص (هل يوجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى (٠٥ و ٠) بين متوسط استجابات رؤساء الاقسام والطلبة في كلية التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة في درجة تطبيق محددات ادارة الجودة الشاملة وفق مقياس (Hedpref) , ومن اجل التحقق من الهدف استخراج الباحث قيمة t المحسوبة لكل مجال من مجالات المقياس مع قيمة t الجدولية كما مبين في الجداول السابقة , حيث تبين انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات افراد عينة البحث من حيث قيمة (t) المحسوبة لرؤساء الاقسام حيث بلغ المتوسط الحسابي(4.15) وبانحراف معياري(0.689) اما الطلبة فكان وسطهم الحسابي (3.44) وبانحراف معياري (0.974) في (الجوانب تسهيلات الوصول وكانت قيمة (t) المحسوبة(2.612) وقيمة(t) الجدوليةهي(1.960) وكانت النتيجة (دالة) , حيث يعزو الباحث سبب (الدلالة) وذلك في مجال تسهيلات الوصول لما الى توافر معايير الجودة في ستة مجالات من مجالات مقياس (Hedpref) بالنسبة لرؤساء الاقسام بما يتمتع به المسؤولون الاداريون من سرعة الاستجابة لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل مع وجود وسائل اتصال متنوعة ذات تقنيات حديثة عالية الجودة مثل (رقم الهاتف , الايميل الالكتروني , مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها 000) لغرض تحقيق التواصل الملائم مع الطلبة مما يسهل عملية الاستجابة للاستفسارات والشكاوى

من خلال البرامج الالكترونية وللأعلام والاتصال والتكنولوجيا دور اساسي في توعية وتحسين عملية التواصل مع الطلبة وتحققت هذه النسبة العالية لهذا المعيار كون ان المؤسسة قريبيه من جميع الخدمات التي يحتاجها الطالب من خلال توافر لوحات ارشادية تسهل عملية الوصول ومن الامور التي ساعدت على تحقيق هذه النسبة هو اعتماد كليتي التربية الاساسية في جامعتي ميسان والكوفة على برامج حديثة لتقييم نتائج الدورات التدريبية التي تنظمها ,حيث يعزو الباحث ايضا سبب هذه الدلالة للمعيار الرابع تسهيلات الوصول من خلال اعتمادها على تقويم نتائج الدورات التدريبية التي يتم تنظيمها من قبل الجامعة وقرب الكلية بموقع ملائم يسهل على الطلبة الوصول كما توفر وسائل اتصال تكنولوجيا حديثة ومنوعة مع الطلبة ومنها المواقع الالكترونية لتحقيق التواصل والاستجابة للاستفسارات عن الشكاوي عن طريق هذه البرامج الالكترونية .

2-4 الاستنتاجات:

توصل الباحث من خلال نتائج البحث الى مايلي:

اولا: المجال الاول حصول مجال (السمعة والصيت) على اعلى وسط مرجح عام في كل المجالات حيث بلغ (4.7 و بوزن مئوي 81.4 و بانحراف معياري 76.076) و مستوى تحقق (جيد) تؤكد هذه النسبة في هذا المجال ان كليتي التربية الاساسية في جامعتي ميسان والكوفة تتمتعان بسمع جيدة ومقبولية كبيرة, من قبل المستفيدين

ثانيا:المجال الثاني(تسهيلات الوصول) حصل هذا المجال على ثاني اعلى وسط حسابي مرجح من حيث درجة تحقق للوسط الحسابي المرجح (العام)حيث بلغ (4.1 ووزن مئوي عام 80.2 وانحراف معياري عام (0.72) وبمستوى تحقق عام (جيد) هذا يثبت ان هذه المؤسسات تقع في اماكن تتوسط الاماكن السكنية وملتقى الطرق الرئيسية مما يسهل عملية الذهاب والاياب من قبل الطلبة والكوادر العاملة فيها في الوقت نفسه ما تمتلكه هذين المؤسستين من مومات تواصل الكتروني جيد يسهل عملية التسجيل والمراجعة

ثالثا: المجال الثالث(الجوانب الاكاديمية) حصل هذا المجال على ثالث اعلى وسط حسابي مرجح من حيث درجة التحقق معايير الجودة الشاملة من حيث المناهج وطرائق التدريس والوسائل التعليمية وغيرها حيث بلغ الوسط الحسابي المرجح (العام) وبلغ (3.90) ووزن مئوي(78) وانحراف معياري(0.86) ومستوى تحقق (جيد)

رابعاً: المجال الرابع حصل مجال (قضايا البرنامج) على وسط مرجح عام بلغ(3.86) ووزن مؤوي(77.2) وانحراف معياري(0.82) وبمستوى تحقق جيد تؤكد هذه النسبة ان قضايا البرنامج تحتاج تواصل اكبر واندماج وتوئمة مع جامعات رصينة من اجل الوصول الى الاهداف المنشودة

خامساً: المجال الخامس حصل مجال (الجوانب غير الاكاديمية) على وسط مرجح عام(3.79) ووزن مؤوي عام (75.8) وانحراف معياري (1) وبمستوى تحقق جيد تؤكد هذه النسبة الى ضرورة الالتزام بمعايير الجودة للنهوض بهذا القطاع الحيوي ويرى الباحث ان السبب في انخفاض الوسط المرجح لهذا المجال هو حاجة كليتي التربية الاساسية الى نهضة عمرانية بما ينسجم مع اهمية هذه المؤسسة وكثافة الاقبال الحاصل عليها واعتماد سوق العمل عليها بشكل كبير لكونها تدخل بالكثير من القطاعات الانتجية والتربوية.

سادساً:المجال السادس حصل هذا المجال(الفهم لاحتياجات الطلاب) على المرتبة السادسة والاخيرة من حيث تحقيق درجة الوسط المرجح العام حيث بلغت(3.42) وبوزن مؤوي(69.6) وبانحراف معياري (1.6) وبمستوى تحقق(جيد), حصل هذا المجال على المرتبة الاخيرة على غرار من المتوقع قبل الخوض في اجراءات البحث حيث يعد اخفاق في اهم عنصر من عناصر العملية التربوية لكون ان فهم ما يحتاجه الطلبة من خلال الدراسات العلمية والبحثية او بشكل مباشر يعد اللبنة الاساسية في وضع اسس صحيحة في تحقيق متطلبات الجودة الشاملة.

3-4التوصيات:

في ضوء نتائج البحث ، يوصي الباحث بالآتي :

اولاً- العمل على تنفيذ متطلبات تطبيق معايير مقياس (HEDPREFTD)في جميع الجامعات العراقية وليس فقط في جامعتي ميسان والكوفة

ثانياً- ضرورة منح صلاحيات اكبر للكوادر الادارية والعمل على تطبيق اللامركزية للحد من الروتين القاتل

ثالثاً- اشراك الكوادر الفنية والادارية بدورات تخصصية لرفع كفاءتهم في العمل .

رابعاً - نشر ثقافة الجودة ومبادئها داخل المؤسسة الجامعية بين الكوادر العملة والطلبة

خامساً - العمل على تبسيط اجراءات التوئمة مع الجامعات الاقليمية وغير الاقليمية

سادساً- ضرورة حرص الجامعة على تحسين جودة الخدمة التعليمية في جميع أبعاد جودة الخدمة، وعدم الزهد وقبول المستوى المتوسط لجودة الخدمة المقدمة لكون ذلك غير كاف في عالم يتسم بالمنافسة و التسارع و التغيير

سابعاً- يجب أن تركز الجامعة أكثر على بعدي الجوانب غير الأكاديمية، والأكاديمية لكونهما الأكثر تأثيراً على رضا طلبة الجامعات محل الدراسة

ثامناً- ضرورة استخدام مقياس HEDPERF نهاية كل سنة لقياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعة

تاسعاً- ضرورة الاهتمام بالطلبة والاستماع إلى شكاويهم ومقترحاتهم، باعتبارهم محور العملية التعليمية

عاشراً- لأبد من إجراء بحوث ودراسات عن الاستراتيجيات أو التقنيات التي بإمكانها أن تسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعات محور الدراسة.

4-4 المقترحات:

أولاً- ضرورة تفعيل لجان الجودة الشاملة واختيار أعضائها من المتخصصين ومنحهم صلاحيات أوسع من أجل التدخل لتقديم الحلول للعقبات التي تسبب تراجع الأداء على أن يكون أعضاء هذه اللجنة ليس حكراً على التدريسيين فقط بل من جميع التخصصات وأصناف الكوادر العاملة .

ثانياً- العمل على رفع من كفاءة أعضاء هيئة التدريس وجميع الكوادر العاملة وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد المؤسسي.

ثالثاً- تطوير المناهج الدراسية وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي وجعلها أكثر مرونة من أجل مواكبة التطور الحاصل .

المصادر والمراجع

المصادر

1. . أبو وردة، شرين حامد محمد (٢٠٠٧) نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، مج (٣١)، ع (١)، ٣٧٣-٣٢٢. ٣١٢-٢٨٥
2. <https://search.mandumah.com/Record/42824>
3. ابراهيم، أميرة عبد الرحمن أحمد (٢٠٠٢). أساليب قياس الجودة النوعية في التعليم العالي بكلية الأمير سلطان نموذجاً ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
4. ابو العلا، ليلى محمد 2016 (درجة تطبيق معايير المجلس الوطني الامريكي NCATE لاعتماد مؤسسات اعداد المعلمين) المجلة الاردنية للعلوم التربوية، مجلد 12 ، العدد .
5. ابو سنيّة ، المنجي . رؤية في ضبط النوعية لتطوير التعليم العالي والبحث العلمي ، المجلة العربية للتربية ، م (21) ، ع (2) ، المنظمة العربية للتربية والثقافة ، 2001 .
6. أبو فارة، يوسف أحمد (٢٠٠٥). تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية، مجلة البصائر، جامعة البتراء، الأردن ، مج (٩)، ع (١)، ١١-٦٥ إدريس، ثابت عبد الرحمن (١٩٩٦). قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات و التوقعات : دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، مع (٤)، ع (١)، نوفمبر - ٠٤١ .
7. احمد، احمد ابراهيم . الجودة الشاملة في الادارة التعليمية والمدرسية ، دار الوفاء ، ط 1 ، الاسكندرية ، 2003 .
8. الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم -دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية،
9. آل فيحان إيثار عبد الهادي (٢٠٠٧). تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة QFD - دراسة تحليلية لآراء طلبة مرحلة

- الدكتوراه في قسم إدارة الأعمال، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ع (٦٧)، ٢١-٦٤
10. -الأشول , محمد عبدالله أحمد(2018): قياس جودة الخدمات التعليمية في برامج الدراسات العليا في الجامعات اليمنية الخاصة باستخدام مقياس (SERVPERF)
11. -الحسني، سليم إبراهيم (٢٠٠٩). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى
12. -الراوي، إقبال حسن. دليل كلية التربية الأولى، ابن رشد، دار الحكمة بغداد، العراق، 1990.
13. -العطوي, صالح عبد الضا رشيد عامر علي (2011): (جودة الخدمة التعليمية وأثرها في تحقيق رضا الطلبة)
14. انكستون ، فيليب . التغيير الثقافي في الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة ، ترجمة عبد الفتاح السيد النعمان ،الدار اللبنانية المصرية ، 1995 .
15. انكستون ، فيليب . التغيير الثقافي في الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة ، ترجمة عبد الفتاح السيد النعمان ،الدار اللبنانية المصرية ، 1995
16. باشراحيل عوض محمد ربيع (٢٠١٤). قياس جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة صنعاء والجامعات اليمنية الخاصة دراسة ميدانية مجلة فكر وإبداع، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية ع (٨٧) ، أغسطس ، ٤١٩-٤٧٦ .
17. البياتي، محمود مهدي (٢٠٠٥). تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.
18. البيهقي، أحمد بن الحسين . السنن الكبرى ، دار الفكر، بيروت ، 1995.
19. تمام شادية عبد الحليم، والطوخي، هيثم محمد (٢٠٠٧). الجودة في الدراسات العليا بجامعة القاهرة لدراسة تقويمية المؤتمر الدولي الخامس التعليم في مجتمع المعرفة الفرص والتحديات جامعة القاهرة في الفترة من ١٢-١١ يوليو
20. الجندي، عادل السيد (٢٠٠٠ م) : إدارة الجودة الشاملة، دراسة تحليلية
21. جودة ,محموظ(2004) إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل لنشر والتوزيع، الاردن، 2004 ، ص 19 .
22. الحدراوي، حامد كريم وسهيل كرار صالح (٢٠١٥). بعض عوامل البيئة الخارجية وأثرها على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية - دراسة تحليلية أكاديمية، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد ، مج (٧) ، ع (٢) ، ٤٨ - ٦٩ ١٣

23. حسان، حسان محمد . ضبط جودة التعليم: مفهومه، أهميته ، ندوة ضبط جودة التعليم العام في دولة الكويت بين الواقع والطموح، الكويت: مركز البحوث التربوية والمناهج وزارة التربية ، 1994.
24. حسن والفرحاني، أحلام ومحمود (2007) : معايير المنت التعليمي وتحقيق الجودة. دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية
25. حسن، رشاد محمد (2008) . تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة بكليات التربية في مصر. د ارسات تربوية واجتماعية مصر، مج - 14 ، ع 2 ، 585 - 634 . مسترجع من
26. الحسني سليم إبراهيم (٢٠٠٩). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم - دراسة مسحية مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية جامعة دمشق، مج (٢٥) ، ع (٢) ، ٣١٢-٢٨٦ -
27. -حسنيين, منى محمود عبد المولى وغادة حمزة محمد الشربيني (2017)، استراتيجية مقترحة لتطوير الخدمات التعليمية
28. حسين، ليث سعد الله (٢٠٠٧). رأس المال المعرفي وتأثيره في تحسين جودة الخدمة التعليمية، الملتقى الدولي الثاني المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية "، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ومخبر العولمة الاقتصادية شمال إفريقيا الجزائر ديسمبر
29. الحكاري ، لما حسن ، مدى امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة على الكليات الاهلية بمدينة جدة ، (رسالة ماجستير غير منشورة) كلية التربية ، جامعة ام القرى ، السعودية ، 2006 .
30. خضير, عناية محمد (2007) : واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية
31. الدراركة، مأمون سليمان (٢٠٠١) إدارة الجودة الشاملة، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
32. الدراكة ، مأمون وآخرون. إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
33. دياب، سهيل رزاق (2006): مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني جامعة القدس المفتوحة، منطقة غزة التعليمية.
34. الدياسطي، مروة بكر مختار (٢٠١٣). متطلبات الحد من الهدر التعليمي بالدراسات العليا بجامعة المنصورة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنصورة.
35. الراوي، إقبال حسن. دليل كلية التربية الأولى، ابن رشد، دار الحكمة بغداد، العراق، 1990.

36. زين الدين ، فريد عبد الفتاح . المنهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ، ط (1) ، القاهرة ، 1996.
37. سالم عبدالله (٢٠١٥)، أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية غزة مج (٣)، (١) يناير.
38. السعود ، راتب . إدارة الجودة الشاملة، نموذج مقترح لتطوير الادارة المدرسية في الاردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد (18) العدد (2) ، 2002.
39. سعيد، خالد بن سعد (٢٠٠٠ م) : إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على
40. سلمان محمد ابراهيم (٢٠١٣)، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة SERVPERF مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية ، جامعة الأقصى، مج (١٧)، يناير.
41. سناء ابراهيم أبو دفة, وفتحية صبحي اللولو 2007 (دراسة تقويمية لبرنامج اعداد المعلم بكلية التربية بالجامعة الاسلامية في غزة, مجلة الجامعة الاسلامية سلسلة الدراسات الانسانية(المجلد) 15 (العدد) 1
42. السيد حسام حمدي (٢٠١٤). قياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية باستخدام مقياس SERVQUAL - مقارنة ببعض الجامعات العربية والأجنبية: دراسة تطبيقية على جامعة حلوان مجلة البحوث النفسية والتربوية ، كلية التربية جامعة المنوفية، مج (٢٩)، عدد (٣)، ١٥٠-١٢٨ ٢٧
43. السيد فؤاد البهي (١٩٧٩) علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، ط (٣)، القاهرة , دار الفكر العربي
44. الشافعي(2019) سعد جويد الجبوري, التي تواجه تطبيق معايير الجودة في كليات
45. صبري، خولة و سناء أبو دقة .سياسات تطوير نوعية مهنة التعليم في الأراضي الفلسطينية ، رام الله، فلسطين ، 2006 .
46. طعمة، انطوان . الكفايات الضرورية للتعليم في القرن الحادي والعشرين في المرحلتين المتوسطة والثانوية ، سلسلة الحلقات الدراسية والمؤتمرات، الحلقة السابعة الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية ، بيروت ، 2002.
47. العاجز ، فؤاد وجميل نشوان . تطوير التعليم الجامعي الفلسطيني في ضوء مفاهيم ادارة الجودة الشاملة ، المؤتمر العلمي الدولي السابع ، كلية التربية ، جامعة الفيوم ، 2006 .

48. عاشور يوسف حسين والعبادلة، طلال عثمان (٢٠٠٧) قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة ، مجلة جامعة الأقصى، جامعة الأقصى ، غزة، مج (١١) ، ع (١) ، يناير .
49. العامري، سعيد (2010) : معايير الجودة في النظم التعليمية. مجلة رسالة التربية، سلطنة عمان، العدد(28)
50. العاني ، خليل إبراهيم وآخرون. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9000، ط1، مطبعة الأشقر، بغداد ، 2002.
51. عبد الجواد ، عصام الدين نوفل . ضبط الجودة: المفهوم، المنهج، الآليات والتطبيقات ، مجلة التربية ، قطاع البحوث التربوية والمناهج ، وزارة التربية ، الكويت، السنة (10)، العدد (33) ، 2000.
52. عبد القادر، محمد نور الطاهر أحمد (٢٠١٦). قياس إدراك الطلاب المستوى جودة الخدمة التعليمية بفرع جامعة الطائف : دراسة تطبيقية على فرع الجامعة بمحافظة الخرمة ، مجلة الباحث جامعة قاصدي مرباح ورقله ع (١٦) . ١٦٧-١٨٠
53. عبدالفتاح ، نبيل عبدالحافظ .إدارة الجودة الشاملة ودورها المتوقع في تحسين الانتاجية بالأجهزة الحكومية، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة بمسقط ، السنة (22) ، العدد (82)، 2000.
54. عثمان، محمد يسرى، و محمد موسى عثمان . متطلبات الجودة الشاملة لتطوير مناهج التعليم الفني التجاري في مصر ، مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي ، كلية التجارة، جامعة الزقازيق ، 1997.
55. عطيفة، حمدي أبو الفتوح (٢٠٠٢) - منهجية البحث العملي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية، القاهرة، دار النشر الجامعي.
56. عليما ، صالح ناصر. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيقات ومقترحات التطوير ، ط(1)، دار الشروق ، عمان، 2004.
57. عمر، أحمد مختار عبد الحميد وآخرون (٢٠٠٨) معجم اللغة العربية المعاصرة، القاهرة، عالم الكتب، ج (١)
58. الغنام ، محمد احمد. الاتجاهات العالمية المعاصرة في القيادة التربوية ، تجديد الادارة ثورة استراتيجية ، مكتب التربية العربي لدول الخليج العربي ، الرياض ، 1984.
59. القطاع الصحي، الرياض، مكتبة فهد الوطنية. كلية الادارة والاقتصاد/جامعة القادسية،العراق.
60. الكناني ، صبيح كرم . متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية ابن الهيثم وابن رشد / جامعة بغداد ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية التربية - ابن الهيثم / جامعة بغداد ، 2005 .
61. كنعان، احمد علي 2009 (تقييم برامج تربوية المعلمين ومخرجاتها وفق معايير الجودة من وجهة نظر طلبة السنة الاربعة في قسم معلم الصف

- الاول واعضاء هيئة التدريس, مجلة جامعة دمشق, المجلد (25) (العدد)
4 جامعة دمشق.
62. -لجنة التعليم العالي بجمعية كليات ومدارس الشمال . الاعتماد الأكاديمي للكليات والمدارس، ترجمة محمد شحات الخطيب، الرياض ، مطبوعات مدارس الملك فيصل ، 2001.
63. المجارمة، تيسير (٢٠٠٥) التسويق السياحي عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.
64. -محمود ، محمود أحمد وآخرون . معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، مشروع الطرق المؤدية الى التعليم العالي ، جامعة اسبوط ، 2009 .
65. محمود ، محمود أحمد وآخرون . معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، مشروع الطرق المؤدية الى التعليم العالي ، جامعة اسبوط ، 2009 .
66. محمود، شوقي (2009) : تطوير المناهج رؤية معاصرة. المجموعة العربية للتدريب ونشر، القاهرة.
67. المحياوي ، قاسم نايف (٢٠٠٦) إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات, عمان, دار الشروق للنشر والتوزيع.
68. مصطفى ، أحمد و محمد الأنصاري . برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج ، قطر . مجلة التربية والتنمية ، السنة الثامنة، العدد ٢٠ ، ص ٢
69. الموقع الإلكتروني لكلية التربية جامعة المنصورة، إدارة الدراسات العليا متاح على: <http://edufac mans.edu.eg/graduate>: بتاريخ (١٨/٨/٢٠١٧)
70. نور الدين بوعنان (٢٠٠٧). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء - دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة، مذكرة للحصول على شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
71. الهلالي ، الهلالي الشربيني . إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي: رؤية مقترحة ، مجلة كلية التربية بالمنصورة، كلية التربية ، جامعة المنصورة، العدد (37)، 1998.
- المصادر الاجنبية

A- Abdullah, Firdaus (2005). "HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector",

Quality Assurance in Education, Vol, (13).No.(4),availableat:
<https://doi.org/10.1108/096848805106265>

B- Abdullah, Firdaus (2006-A). Measuring Service quality higher education: HEdPERF versus SERVPERF, *Marketing Intelligence & Planning*, ..Emerald Group Publishing Limited, Vol. (24), No. (1).31-47

C- Abdullah. Firdaus (2006-B). The development of HEdPERF, a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, Blackwell Publishing Limited Journal, of Educational Research, Vol, (2) .Vol. (30) No (6) November 569 .No.(7).447-455

D-Chowdhary, Nimit and Prakash, Monika (2005). "Service Quality Revisiting The Two Factor", *Journal of Services Research*, Vol.(5), .No.(1).61-75

E-Cronin, J. Joseph and Taylor, Steven A, (1992). Measuring Service Quality Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, Vol: A No (3) .Jul, 55-68

F-Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "The marketing aspects of service quality" in Berry, L. Shostack, G. and Upah, G. (Eds.). *Emerging perspectives on services marketing*. American Association Chicago. Marketing

G-Oliverra, Otavio and Ferreira , Euriane (2009), *Adaptation and application of the*

H-Abdullah, Firdaus (2006-A). MeasuringService quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF, *MarketingIntelligence & Planning* , *Emerald Group Publishing Limited* ,Vol. (24), No. (1).31-47

I-Crosby, p. B. Quality is free: the Art of Making Quality certain, New York , Mc Graw-Hill Book Co, 1979.

J- Hixon , J.& K. lovelace .Total Quality Management Challenge to Urban School , Education Leadership,vol (50),no(3), 1992 .

K- NCATE . NCATE 2000 Standards. Washington, DC: Author. Available on NCATE's, 2000 . Web site : www.ncate.org.

L- QAA) . Quality Assurance Agency. (accessed), 2006 Web site : www.qaa.ac.uk

<https://www.formpl.us/blog/survey-methods>

M-Oliverra, Otavio and Ferreira, Euriane (2009), Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education POMS 20th Annual Conference Orlando, Florida U.S.A. May

N-Owlia, Mohammad S. and Aspinwall. Elaine M. (2010). "A Framework for measuring quality in Engineering Education", Total Quality .Management, Taylor & Francis, Vol. (9), No.(6),501-518

O-Parasuraman, A and Berry, L. and Zeithaml, V (1988). SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Vol. (64), No.(1). **Spring. 12-40**

الملاحق

ملحق رقم (1) تسهيل مهمة

Higher Education And Scientific
Research
Misan University
The Basic Education College
Graduate Studies

بِسْمِهِ تَعَالَى

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة ميسان

كلية التربية الأساسية

الدراسات العليا

No :

Date :

٢٠٢٣ / ١١ / ١٣

العدد : ٣٩٧
التاريخ : ٢٠٢٣ / ١١ / ١٣



إلى / جامعة ميسان / جامعة الكوفة

م / تسهيل مهمة

نهديكم أطيب التحيات

يرجى تسهيل مهمة طالب الدراسات العليا / الماجستير (عبد الله عمران موسى) أحد طلبة كليتنا الدراسات العليا / الماجستير / قسم معلم الصفوف الاولى / تخصص / علوم تربوية ونفسية - مناهج وطرائق تدريس عامة . في السنة الثانية (البحثية) للعام الدراسي (٢٠٢٣ / ٢٠٢٤) لغرض إكمال اجراءات بحثه عن رسالته الموسومة ((درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية / جامعة ميسان والكوفة وفق مقياس HEDPERF))

مع وافر القدر والاحترام

أ.م. د. عمار محمد خطاب

معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا

٢٠٢٣ / ١١ /

السيد المساعد للمدرسة
تفضلكم بإبداء المساعدة
م.م. د. عمار محمد خطاب

نسخه منه إلى //

- ملفه الطالب
- الصادرة

Iraq - Misan - Al Kahla Road

E-mail : drasat.miuni.bec@gmail.com

العراق - ميسان - طريق الكحلاء

ملحق (2) كتاب طلب معلومات

Higher Education and Scientific Research Misan University The Basic Education College Students Affairs and Registration Division Morning Studies	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بسمه تعالى جامعة ميسان كلية التربية الأساسية شعبة شؤون الطلبة والتسجيل الدراسات الصباحية
التاريخ: ٢٠٢٣/٢٠٢٣	العدد: ٦١٢

إلى / شعبة الدراسات العليا في كليتنا

م / طلب معلومات

تحية طيبة ...

بنلةً على الطلب المقدم من قبل طالب الدراسات العليا السيد
(**عبدالله عمران موسى**) الذي يروم فيه طلب معلومات خاصة بطلبة
المرحلة (**الرابعة**) في كليتنا للعام الدراسي (٢٠٢٣/٢٠٢٤) ، نود أعلامكم بأن
مجموع الطلبة (١٤١٣) طالباً موزعين بواقع (٥٨٨) ذكور و (٨٢٥) إناث .
للتفضل بالعلم مع التقدير ...

أ. د. مصطفى جلال مصطفى

معاون العميد لشؤون الطلبة والتسجيل

نسخه منه إلى //

* الصادرة .

bedu.col@uomisan.edu.iq

العراق - ميسان - العمارة

جامعة ميسان - كلية التربية الأساسية

بسم الله الرحمن الرحيم

ملحق رقم (3) الاستبانة المفتوحة (الاستطلاعية)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ميسان

كلية التربية الأساسية

الدراسات العليا الماجستير

مناهج وطرائق التدريس العامة

م/ استبانة مفتوحة (استطلاعية)

السادة اعضاء الهيئة التدريسية المحترمين اعزائي الطلبة المحترمين اطرح امامكم الاستبيان المفتوح لغرض معرفة مستوى جودة الخدمات التعليمية التي يحصل عليها طلبة الكلية التربوية الاساسية جامعتي ميسان او الكوفة.

الأستاذ الفاضل المحترم

الأستاذة الفاضلة المحترمة

الاخوة الطلبة

تحية طيبة لكم جميعا

يروم الباحث إجراء بحث علمي يهدف الى معرفة (درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية) جامعة ميسان و الكوفة وفق مقياس (HED PERF) ويتطلب البحث الى التعرف على واقع مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة ولكل المستفيدين ، ويتطلب الشروع في البحث اعداد استبانة استطلاعية مفتوحة تتضمن مجموعة من الأسئلة، يرجو الباحث أن تولوها عنايتكم واهتمامكم بقراءة أسئلة هذه الاستبانة وإبداء ملاحظاتكم القيمة، في ما يخص درجة تطبيق معايير

الجودة والجودة الشاملة وجودة الخدمات التعليمية , ونظرا لما تتمتعون به من خبرة
تربوية وعلمية يجد الباحث في أرائكم، أهمية كبيرة ,
تقبلوا من الباحث جزيل الشكر والامتنان

س1/

ماهي الجوانب الاكاديمية التي تعتقد انها مهمة في تطبيق معايير
جودةالخدمات التعليمية؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

س2/ ما دور المسؤولين الاداريين في المؤسسة التعليمية في الجوانب
الغير اكايدمية؟

.....
.....
.....
.....
.....

س6/ هل هناك دور في تنوع الكوادر العلمية والفنية في فهم احتياجات
الطلبة المتنوعة وتلبيتها؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

س7/ هل تعتقد ان البرامج الاكاديمية لمرحلة البكالوريوس دور في تطور
مهارات الطلبة؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

الملحق رقم (4) قائمة باسماء السادة الخبراء والمحكمين

اسم الخبير	لقب العلمي	الاختصاص	مكان العمل
1	نجم عبدالله غالي	أ.د.	مناهج وطرائق تدريس عامة جامعة ميسان كلية التربية
2	احمد عبدالمحسن كاظم	أ.د.	مناهج وطرائق تدريس عامة جامعة ميسان كلية التربية الاساسية
3	غسان كاظم جبر	أ.د.	مناهج وطرائق تدريس عامة جامعة ميسان كلية التربية الاساسية
4	بسام عبد الخالق عبد	أ.د.	مناهج وطرائق التدريس جامعة بابل كلية التربية للعلوم الانسانية
5	سلام ناجي باقر	أ.د.	مناهج وطرائق تدريس عامة جامعة ميسان كلية التربية الاساسية
6	امجد عبد الرزاق حبيب	أ.د.	مناهج وطرائق تدريس عامة جامعة البصرة كلية التربية للعلوم
7	سعدون صالح مطر	أ.د.	مناهج وطرائق تدريس عامة جامعة ميسان كلية التربية الاساسية
8	زينة جبار غني	أ.د.	مناهج وطرائق تدريس عامة جامعة بابل كلية التربية الاساسية
9	علي موحان عبود	أ.د.	طرائق تدريس الجغرافية جامعة المستنصرية كلية التربية
10	سعد طعمة بلبل	أ.د.	طرائق تدريس الجغرافية جامعة بابل كلية التربية الاساسية

11	سلمى مجيد حميد	أ.د.	طرائق تدريس التاريخ	جامعة ديالى كلية التربية الاساسية
12	حسن سعاد سلمان	أ.د.	طرائق تدريس الاجتماعيات	جامعة ميسان كلية التربية.
13	عدنان عبد الخفاجي	أ.د.	مناهج وطرائق تدريس عامة	جامعة الكوفة كلية التربية بنات
14	قحطان فضل راهي	أ.د.	طرائق تدريس عامة	جامعة الكوفة كلية التربية الاساسية
15	نعمة عبد الصمد حسن	أ.د.	طرائق تدريس علوم الحياة	جامعة الكوفة كلية التربية المختلطة
16	مشرق محمد مجول	أ.د.	مناهج وطرائق تدريس عامة	جامعة بابل كلية التربية الاساسية
17	علي عباس عبد اليوسفي	أ.د.	علم النفس التربوي	جامعة الكوفة كلية التربية للبنات
18	عبد الرزاق شنين الجنابي	أ.د.	طرائق تدريس علوم كيمياء	جامعة الكوفة كلية التربية للبنات
19	عبدالحسن الجبوري	أ.د.	تخصص لغة عربية	جامعة الكوفة كلية التربية الاساسية
20	رملة جبار الساعدي	أ.م.د.	مناهج وطرائق تدريس عامة	جامعة ميسان كلية التربية الاساسية
21	احمد سلطان سرحان	أ.م.د.	علم النفس التربوي	كلية التربية المفتوحة
22	حيدر عبدالزهره لوان	أ.م.	طرائق تدريس الرياضيات	جامعة ميسان كلية التربية الاساسية
23	رحيم كاظم بيدي	م.د.	طرائق تدريس الجغرافية	الجامعة المستنصرية كلية التربية الاساسية

24	مريم ياسر كاظم	أ.م.د.	مناهج وطرائق تدريس عامة	جامعة ميسان كلية التربية الاساسية
25	فارس مطشر حسن	أ.م.د.		جامعة بابل كلية التربية للعلوم الانسانية
26	نبأ عبد الرؤوف عمار	أ.م.د.	طرائق تدريس علوم الحياة	جامعة الكوفة كلية التربية للبنات
27	عذراء عزيز عفاف	أ.م.د.	طرائق تدريس الاجتماعيات	الجامعة المستنصرية كلية التربية الاساسية
28	نبيل كاظم نهير الشمري	أ.م.د.	مناهج وطرائق تدريس عامة	جامعة بابل كلية التربية للعلوم
29	بلال علي برهان	أ.م.د.	طرائق تدريس اللغة الانكليزية	الجامعة المستنصرية كلية التربية الاساسية
30	منتهى جبار	ا.م.	طرائق تدريس اللغة الانكليزية	الجامعة المستنصرية كلية التربية الاساسية
31	حيدر جابر موسى	أ.م.د.	طرائق تدريس التربية الرياضية	الكلية التربوية المفتوحة
32	ياس خضر احمد	أ.م.د.	طرائق تدريس الجغرافية	الجامعة المستنصرية كلية التربية الاساسية
33	اسراء فاضل امين	أ.م.د.	طرائق تدريس اللغة العربية	جامعة بابل كلية التربية الاساسية
6	صالح مهدي عداي	أ.د.	اللغة الانكليزية وعلم اللغة	جامعة بابل/ كلية التربية للعلوم الانسانية
7	عقيل رشيد عبد الشهيد	أ.م.د.	طرائق تدريس اللغة العربية	جامعة الكوفة/ كلية التربية الاساسية

جامعة البصرة/ كلية التربية للعلوم الانسانية	مناهج وطرائق تدريس عامة	أ.م.د.	ميساء عبد حمزة	8
جامعة البصرة/كلية التربية للعلوم	مناهج وطرائق تدريس عامة	أ.د.	امجد عبد الرزاق حبيب	9

الملحق رقم (5) الاستبانة اراء الخبراء والمحكمين بشكلها الاولي جامعة ميسان

كلية التربية الاساسية

قسم معلم الصفوف الأولى\الدراسات العليا

مناهج وطرائق تدريس عامة

م / آراء المحكمين في مدى صلاحية فقرات استبانة مقياس (HED PREF)

حضرة الدكتور / ة المحترم / ة

تحية طيبة

يروم الباحث اجراء دراسته الموسومة ب

(درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية\جامعة ميسان و الكوفة وفق مقياس (HED PERF)

ومن متطلبات البحث الحالي اعداد الاستبانة لإنجاز البحث الموسوم وتحقيق أهدافه, من خلال اختيار عينة من مجتمع البحث وتحديد رؤساء الاقسام وطلبة المرحلة الثالثة والرابعة وذلك يعود السبب لكونهم اكثر دراية ومعرفة من اقرانهم في المرحلة الاولي والثانية في متطلبات الجودة الشاملة وتقييم جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها اثناء فترة دراستهم التي قضوها في مؤسسات التعليم العالي, ونظراً لما تتمتعون به من خبرة علمية ودراية في هذا المجال ، لذا يرجو الباحث من حضراتكم الحكم على مدى صلاحية فقرات الاستبانة من حيث:

اولاً:- كونها صالحة او غير صالحة أو بحاجة الى تعديل .

ثانياً:- ملائمة الفقرة للمجال الذي صنفت فيه

ثالثاً:- مدى امكانية اضافة فقرات اخرى لغرض تحقيق الهدف الاساسي من الدراسة علماً ان بدائل المقياس خماسية وكالاتي: (جيدة جداً- جيدة -متوسطة- ضعيفة -ضعيفة جداً)

ولكم جزيل الشكر والامتنان

.....اللقب العلمي

.....التخصص

.....الجامعة الكلية

.....التوقيع

الجودة الشاملة:- مجموعة من المبادئ والسياسات والهيكل التنظيمية المتميزة واستعمال كافة الموارد المادية والبشرية كافة لغرض تحسين الأداء والخدمات المقدمة وتحقيق أعلى معيار للأداء والتحقق من مدى تطابق الأداء والخدمات المقدمة مع المعايير المستهدفة في مقياس HED PERF.

علما ان معايير (HED PREF) الستة هي:-

اولا: الجانب غير الأكاديمي:- وهي الجوانب او العناصر الضرورية لتمكين الطلاب من تنفيذ الالتزامات الدراسية وتعلق بالمهام والواجبات المنفذة من قبل اعضاء الكليات من غير اعضاء هيئة التدريس.

ثانيا: الجانب الأكاديمي :- وتتصل بمهام العمل الاكاديمي والتدريسي للطلاب والمعني بها اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.

ثالثا: سمعة الجامعة :- وتتعلق بصورة الجامعة ومكانتها في البيئة التعليمية المحلية والعالية.

رابعا: تسهيلات الوصول :- سواء الوصول المكاني للكلية او التواصل مع ادراتها واعضاءها ودرجة اتاحة العاملين للتواصل مع الطلاب.

خامسا: قضايا البرنامج:- وهي البرامج التي تقدمها الكليات والتخصصات ومدى مرونتها وقوة المقررات التدريسية.

سادسا : الفهم لاحتياجات الطلاب

اعد الباحث المقاييس بعد الاطلاع عدة مقاييس ومن ضمنها مقياس (أبوردة، 2007) حيث اصبح المقياس يتكون من (70) فقرة موزعة على ستة ابعاد والمشار اليها اعلاه

عبدالله عمران موسى

ا.م.د الاء علي حسين

الباحث

الشرف

رقم الفقرة	الفقرة	صالحة	غير صالحة	المقترحات
	العامل الأول: (الجوانب غير الأكاديمية)			
-1	سرعة استجابة المسؤولين الاداريين لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل.			
-2	يتمتع المسؤولين الاداريين بدرجة عالية من التعاطف مع الطلبة وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات.			
-3	درجة الشعور بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل المؤسسة.			
-4	درجة تمتع المسؤولين باللطف وحسن الخلق.			
-5	درجة كفاءة كل موظف في أداء الأعمال			
-6	درجة الاهتمام الشخصي من جانب الموظفين بالطلاب.			
-7	درجة تعرف الإدارة باحتياجات الطلبة بالتحديد.			
-8	درجة الاهتمام الكلي بالطلبة			
-9	يتمتع المسؤولون الاداريون بدرجة من الكفاءة في التعامل مع الشكاوى والتظلمات.			
-10	درجة توافر مهارات الاتصال الجيد من الموظفين بالطلبة.			
-11	درجة المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام من قبل الادارة			
-12	تتمتع المباني بمستوى مقبول من نظافة			
-13	مقدار السماح بتكوين اتحادات الطلبة			
-14	تظهر المباني بالشكل الجميل والملائم للتطور الحاصل			
-15	درجة الموافقة على الإمكانيات الموجودة في قاعات الدرس من إضاءة وأرضيات وتهوية.			
ب	العامل الثاني: (الجوانب الأكاديمية)			
-1	درجة احتواء المقررات الدراسية على المعرفة والتطبيقات.			
-2	درجة إظهار الأساتذة للاتجاهات الايجابية اتجاه الطلبة داخل المؤسسة التعليمية.			

			درجة التواصل التعليمي والتربوي المستمر بين التدريسيين والطلبة	-3
			درجة استجابة الأساتذة لملاحظات وتعليقات الطلبة داخل القاعات الدراسية	-4
			توفير الوقت الكافي والمناسب من جانب الأساتذة لتقديم النصح والمشورة للطلبة داخل وخارج القاعات الدراسية	-5
			توافر الخبرات الأكاديمية والتعليمية للكوادر التدريسية.	-6
			المواقف الإنسانية للتدريسيين تجاه الطلبة داخل وخارج قاعات الدرس في الشرح والتوضيح .	-7
			كفاءة الشرح داخل قاعات الدرس.	-8
			توفير انظمة التي تنظم مساعدة الأساتذة للطلاب في فهم ما يصعب عليهم داخل وخارج قاعات الدرس.	-9
			درجة الاستجابة لآراء الطلبة لتحسين أداء الخدمة.	10
			توظيف الوسائل التعليمية اثناء عملية التدريس داخل القاعات الدراسية	-11
			درجة السماح للطلاب بالحرية للتعبير عن آرائهم	-12
			درجة تنوع التخصصات والأقسام العلمية والانسانية	-13
			يمنح التدريسيين وقت كافي للطلاب في فهم الدرس .	14
			تخصيص اهتماما شخصيا لحل مشكلات الطلبة الخاصة	15
			هناك سعي ممنهج من الجميع الكوادر الاكاديمية والادارية للاهتمام بالطلبة	16
			العامل الثالث (السمعة أو الصيت).	ج
			.	
			درجة تمتع المؤسسة التعليمية بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل.	-1
			درجة الثقة فيما تقدمه المؤسسة التعليمية من خدمات	-2
			درجة تطابق الخدمة التعليمية مع ما هو معن	-3

			عنه مسبقاً.	
			درجة التحديث في الأسلوب التعليمي الذي تتبعه المؤسسة.	-4
			درجة تطور وتجدد للمؤسسة التعليمية.	-5
			اهتمام الإدارة بالطلاب ووضعهم في قائمة أولويتها	-6
			الالتزام بالوعود عندما تعد بفعل شيء ما في وقت معين من قبل التدريسيين والاداريين	-7
			البرامج والتخصصات في الكلية تتميز بالتنوع والجاذبية للمتعلمين وسوق العمل .	-9
			العامل الرابع: (تسهيلات الوصول)	د
			مكان تواجد المؤسسة التعليمية بالقرب محل سكني	-1
			الاستجابة للاستفسارات والشكاوى من خلال البرامج الالكترونية	-2
			قرب المؤسسة من مواقف السيارات.	-3
			توافر لوحات إرشادية تساعد على التعرف على المنشآت التعليمية	-4
			تسهيل عملية تقييم نتائج البرامج والدورات التدريبية التي تنظمها جامعتنا	-5
			تتمتع الكلية بموقع ملائم، يسهل الوصول اليه	-6
			تستخدم الكلية تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين مستوى التعليم (Show Data ، السماعات....)	-7
			توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل (رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...)	-8
			للتواصل معهم	
			وثائق الكلية واضحة ومصاغة بشكل سلس يسهل فهمها	-9
			توفر الكلية مرأب خاص لوسائل نقل الكوادر والطلبة قرب الكلية	-10
			العامل الخامس: (فهم لاحتياجات الطلاب)	هـ
			توفر المرشدين التربويين لارشاد الطلبة	-1
			توفر مرافق (الخدمات الصحية) كافة	-2

-3	تقدم الجامعة خدمات استشارية ممتازة		
-4	يتوفر في الكلية اجواء مناخية مناسبة من تهوية واطواء وعطور		
-5	يتوفر في الكلية حدائق ومنتزهات مناسبة للطلاب		
-6	انا لست نادما بالانتماء لهذه المؤسسة لانها تلبي طموحي		
-7	توفر المؤسسة مطعم يتلائم مع رغبات الطلبة		
-8	توفر الكلية مكتبة غنية بالمصادر العلمية المتنوعة		
-9	توفر الكلية خدمات الانترنت تلبي حاجات الطلبة		
-10	توفر الكلية قاعات مجهزة لاقامة المهرجانات والندوات العلمية والثقافية		
-11	تتوفر برامج اكااديمية تلبي احتياجات الطلاب		
-12	تتبع المؤسسة الشورى في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة بالاستماع لحلول الخبراء والمختصين		
-و-	مُضايي البرنامج		
-1	تعتمد الكلية على برامج تتمتع بجودة ممتازة		
-2	تقدم الجامعة مجموعة واسعة من البرامج في مختلف التخصصات		
-3	يتمتع المنهج الذي تقدمه الكلية بالمرونة والقابلية على مواكبة التطور		
-4	تعتمد الكلية على برامج اكااديمية تلبي احتياجات سوق العمل		
-5	لدى المؤسسة تواصل مستمر مع الجامعات والمعاهد العالمية الرصينه في ما يخص التطور المستمر في البرامج التعليمية		
-6	ان الجامعة مؤهلة لدخولها ضمن تصنيفات العالمية		
-7	لدى المؤسسة توثمة مع الجامعات ذات التصنيف العالمي		
-8	تعمل المؤسسة بنظام الحوكمة الالكترونية بنسبة مقبولة .		

مع وافر الشكر والتقدير

ملحق رقم (6) استبانة السادة رؤساء الأقسام

السيد رئيس قسم.....المحترم

تحية طيبة

لمعرفة (درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية
الاساسية/ جامعة ميسان الكوفة وفق مقياس HED PERF)

ولغرض استكمال متطلبات اجراء البحث العلمي هذا ارجو تعاونك معنا
في الاجابة على جميع فقرات الاستبانة البالغ عددها (64) فقرة من
مقياس (HED PERF) وذلك بوضع إشارة

(صح) امام كل بديل من البدائل التي يتم اختيارها من جانبكم الكريم
وهي :-

(جيدة جدا- جيدة -متوسطة- ضعيفة -ضعيفة جدا)

علماً أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة تماماً، وعليك أن لا تترك
أي فقرة من دون إجابة، وذلك للوصول الى نتائج دقيقة ...

ذكر الاسم اختياري.....

المرحلة الدراسية.....

الجامعة.....

اضع اشارة (صح) امام نوع الجنس

ذكر

انثى

المعيار الاول: الجوانب غير الاكاديمية

سرعة استجابة الموظفين لمطالب الطلاب رغم ضغوط العمل، ودرجة التعاطف مع الطلاب وطمأننتهم عند التعرض للمشكلات داخل الكلية

ت	الفقرة	جيدة جدا	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	سرعة استجابة المسؤولين الاداريين لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل.					
2	يتمتع المسؤولون الاداريون بدرجة من التعاطف مع الطلبة وطمأننتهم عند التعرض للمشكلات.					
3	الشعور بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل المؤسسة.					
4	تمتع المسؤولين باللطف وحسن الخلق.					
5	كفاءة كل موظف في أداء الأعمال					
6	الاهتمام الشخصي من جانب الموظفين بالطلاب.					
7	تعرف الإدارة باحتياجات الطلبة بالتحديد.					
8	تظهر المباني بالشكل الجميل والملئم للتطور الحاصل					
9	يتمتع المسؤولون الاداريون بمستوى من الكفاءة في التعامل مع الشكاوى والتظلمات.					
10	توافر مهارات الاتصال الجيد من الموظفين بالطلبة.					

					المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام من قبل الادارة	11
					تتمتع المباني بمستوى عال من نظافة	12

المعيار الثاني:- الجوانب الاكاديمية

هي درجة التواصل المستمر بين الأساتذة والطلاب و مدى استجابة الأساتذة للملاحظات وتعليقات الطلبة على تعزيز الجودة الكلية.

ت	الفقرة	جيدة جدا	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	احتواء المقررات الدراسية على المعرفة والتطبيقات.					
2	إظهار الأساتذة للاتجاهات الايجابية اتجاه الطلبة داخل المؤسسة التعليمية.					
3	التواصل التعليمي والتربوي المستمر بين التدريسيين والطلبة					
4	استجابة الأساتذة لتعليقات الطلبة داخل القاعات الدراسية					
5	توفير الوقت الكافي والمناسب من جانب الأساتذة لتقديم النصح والمشورة للطلبة					
6	توجد معايير واضحة ومعلنة لتقييم جميع عناصر البرنامج الاكاديمي (المقررات الدراسية, أساليب التدريس والتقويم, اعضاء هيئة التدريس)					

					تستخدم الكلية التغذية الراجعة لأداء طلبتها الخريجين من أماكن عملهم في تطوير برامجها الأكاديمية	7
					يتضمن البرنامج الأكاديمي معايير واضحة ومعلنة لتقييم العمل (الفردى والجماعى) للطلبة	8
					الاستجابة لآراء الطلبة لتحسين أداء الخدمة.	9
					توظيف الوسائل التعليمية أثناء عملية التدريس داخل القاعات الدراسية	10
					استخدام الوسائل التعليمية (تكنولوجيا التعليم)	11
					تنوع التخصصات والأقسام العلمية والانسانية بما يتلائم مع سوق العمل ورغبات الطلبة	12
					يتيح البرنامج الأكاديمى التطبيق الميدانى لتدريب الطلبة على توظيف المعارف والمهارات التدريسية	13
					يترجم البرنامج الأكاديمى نظريات ومفاهيم المقررات الى واقع تطبيقي عملي	14
					تعتمدت الكلية اساليب متنوعة لقياس كفاءة طلبتها	15
					يتضمن البرنامج الأكاديمى التطبيق العملي (الميدانى) للطلبة فى كل مرحلة من المراحل الدراسية	16

المعيار الثالث :- السمعة او الصيت

تمتع الكلية بالسمعة الحسنة والايجابية فان ذلك ينعكس بشكل ايجابي وفاعل على تكوين ادراك جيدة اتجاه تمتعها بالجودة

ت	الفقرة	جيدة جدا	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	تمتع المؤسسة التعليمية بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل.					
2	الثقة فيما تقدمه المؤسسة التعليمية من خدمات					
3	الخدمة التعليمية المقدمة مع ما هو معن عنه مسبقاً.					
4	التحديث والتطور في الأسلوب التعليمي الذي تتبعه المؤسسة بصورة متجددة .					
5	اهتمام الإدارة بالطلاب ووضعهم في قائمة أولويتها					
6	الالتزام بالوعود عندما تعد بفعل شيء ما في وقت معين من قبل التدريسيين والاداريين					
7	تتميز البرامج والتخصصات في الكلية بالتنوع للمتعلمين وسوق العمل .					
8	توفر الكلية فرصا متكافئة لجميع منسوبيها (اساتذة،اداريون، طلبة)					

المعيار الرابع: تسهيلات الوصول

وتتعلق بإمكانية الوصول، وسهولة الاتصال والتواصل مع الكلية والطلبة والكوادر العاملة وتوفير سبل الراحة فيها.

ت	الفقرة	جيدة جدا	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل (رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...) في كل الوثائق لتحقيق التواصل					

					الاستجابة للاستفسارات والشكاوى من خلال البرامج الالكترونية	2
					قرب المؤسسة من مرافق والخدمات العامة.	3
					توافر لوحات إرشادية تساعد على التعرف على المنشآت التعليمية	4
					اعتمادها على برامج تقييم لنتائج الدورات التدريبية التي تنظمها جامعتنا	5
					تتمتع الكلية بموقع ملائم، يسهل الوصول اليه	6
					تستخدم الكلية تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين التواصل مع الطلبة	7

المعيار الخامس : الفهم لاحتياجات الطلبة

يتعلق بمدى فهم حاجات الطلاب وتقديم المشورة والخدمات الصحية والرياضية وغيرها.

ت	الفقرة	جيدة جدا	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	تزويد الكلية بالمرشدين التربويين لارشاد الطلبة					
2	تتيح الكلية الحق لكل طالب بغض النظر عن جنسه أو خلفيته الاجتماعية أو الاقتصادية في التعبير الحر عن رأيه ومعتقداته الخاصة بدون تمييز					
3	تقدم الجامعة خدمات استشارية للطلبة					
4	يتوفر في الكلية حدائق وابنية توفر اجواء مناخية مناسبة للعملية التعليمية					

					يحرص أعضاء هيئة التدريس على تنوع الطلبة عند العمل الجماعي	5
					الكلية تلبي طموحات الطلبة	6
					يوجد قاعات تدريسية ملائمة مع عدد الطلبة	7
					مكتبة الكلية غنية بالمصادر العلمية المتنوعة	8
					خدمات الانترنت داخل الكلية تلبي حاجات الطلبة	9
					تزويد الكلية بقاعات مجهزة لاقامة المهرجانات والندوات العلمية والثقافية	10
					برنامج الاكاديمي يلبي احتياجات الطلاب	11

المعيار السادس : قضايا البرنامج

تتعلق بمدى تقديم مجموعة واسعة ذات سمعة طيبة من البرامج الأكاديمية والتخصصات المتنوعة ذات هيكل ومتطلبات قبول مرنة

ت	الفقرة	جيدة جدا	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	يُعبّر البرنامج الاكاديمي لمرحل البكالوريوس عن الرؤية والرسالة لكل من الكلية والقسم					
2	يحرص البرنامج الاكاديمي على ربط مفردات المقررات الدراسية مع خصائص المجتمع وحاجته والخطة الاستراتيجية لتطوير التعليم					
3	يزود البرنامج الاكاديمي الطلبة بالمهارات الخاصة بمعلمين المراحل الابتدائية					
4	يحرص البرنامج الاكاديمي على ربط مفردات المقررات الدراسية مع خصائص المجتمع وحاجته والخطة الاستراتيجية لتطوير التعليم					

					ان الكلية مؤهلة لدخولها في اتفاقيات توأمة مع جامعات عالمية جيدة	5
					يحتوي البرنامج على مقررات تربوية متكاملة تضمن الاعداد الجيد للطلبة	6
					يستطيع الطلبة الخريجون استخدام معرفتهم العلمية في تسهيل تعلم طلبتهم	7
					يوفر البرنامج الاكاديمي للطلبة الخريجين القدرة على توفير بيئة ابداعية لتعلم طلبتهم	8
					يحقق البرنامج الاكاديمي للطلبة الخريجين القدرة على فهم النظريات التربوية وتطبيقها في عملهم	9
					ينمي البرنامج الاكاديمي قدرات الطلبة المعلمين على استخلاص نتائج البحوث التربوية وتوظيفها في عملهم مستقبلا	10

الملحق رقم (7) استبانة الطلبة

عزيزي الطالب.....ة

تحية طيبة

لمعرفة (درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية
الاساسية/ جامعة ميسان الكوفة وفق مقياس HED PERF)

ولغرض استكمال متطلبات اجراء البحث العلمي هذا ارجو تعاونك معنا
في الاجابة على جميع فقرات الاستبانة البالغ عددها (43) فقرة من
مجملة فقرات مقياس (HED PERF) البالغة (64) وذلك بوضع
أشارة (صح) امام كل بديل من البدائل التي يتم اختيارها من جنابكم
الكريم وهي :-

(جيدة جدا- جيدة -متوسطة- ضعيفة -ضعيفة جدا)

علماً أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة تماماً، وعليك أن لا تترك
أي فقرة من المعايير المخصصة للطلبة من دون إجابة، وذلك للوصول
الى نتائج دقيقة ...

ذكر الاسم (اختياري).....

المرحلة الدراسية.....

الجامعة.....

اضع اشارة(صح) امام نوع الجنس

ذكر

انثى

المعيار الاول: الجوانب غير الاكاديمية

سرعة استجابة الموظفين لمطالب الطلاب رغم ضغوط العمل، ودرجة التعاطف مع الطلاب وطمأننتهم عند التعرض للمشكلات داخل الكلية

ت	الفقرة	جيدة جدا	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	سرعة استجابة المسؤولين الاداريين لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل.					
2	يتمتع المسؤولون الاداريون بدرجة من التعاطف مع الطلبة وطمأننتهم عند التعرض للمشكلات.					
3	الشعور بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل المؤسسة.					
4	تمتع المسؤولين باللطف وحسن الخلق.					
5	كفاءة كل موظف في أداء الأعمال					
6	الاهتمام الشخصي من جانب الموظفين بالطلاب.					
7	تعرف الإدارة باحتياجات الطلبة بالتحديد.					
8	تظهر المباني بالشكل الجميل والملئم للتطور الحاصل					
9	يتمتع المسؤولون الاداريون بمستوى من الكفاءة في التعامل مع الشكاوى والتظلمات.					
10	توافر مهارات الاتصال الجيد من الموظفين بالطلبة.					
11	المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام من قبل الادارة					
12	تتمتع المباني بمستوى عال من نظافة					

المعيار الثاني:- الجوانب الاكاديمية

هي درجة التواصل المستمر بين الأساتذة والطلاب و مدى استجابة الأساتذة للملاحظات وتعليقات الطلبة على تعزيز الجودة الكلية.

ت	الفقرة	جيدة جدا	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	احتواء المقررات الدراسية على المعرفة والتطبيقات.					
2	إظهار الأساتذة للاتجاهات الايجابية اتجاه الطلبة داخل المؤسسة التعليمية.					
3	التواصل التعليمي والتربوي المستمر بين التدريسيين والطلبة					
4	استجابة الأساتذة لتعليقات الطلبة داخل القاعات الدراسية					
5	توفير الوقت الكافي والمناسب من جانب الأساتذة لتقديم النصح والمشورة للطلبة					
6	توجد معايير واضحة ومعلنة لتقييم جميع عناصر البرنامج الاكاديمي (المقررات الدراسية, أساليب التدريس والتقويم, اعضاء هيئة التدريس)					
7	تستخدم الكلية التغذية الراجعة لأداء طلبتها الخريجين من أماكن عملهم في تطوير برامجها الاكاديمية					
8	يتضمن البرنامج الاكاديمي معايير واضحة ومعلنة لتقييم العمل (الفردى والجماعى) للطلبة					

					9	الاستجابة لآراء الطلبة لتحسين أداء الخدمة.
					10	توظيف الوسائل التعليمية اثناء عملية التدريس داخل القاعات الدراسية
					11	استخدام الوسائل التعليمية (تكنولوجيا التعليم)
					12	تنوع التخصصات والأقسام العلمية والانسانية بمايتلائم مع سوق العمل ورغبات الطلبة
					13	يتيح البرنامج الاكاديمي التطبيق الميداني لتدريب الطلبة على توظيف المعارف والمهارات التدريسية
					14	يترجم البرنامج الاكاديمي نظريات ومفاهيم المقررات الى واقع تطبيقي عملي
					15	اتعمدت الكلية اساليب متنوعة لقياس كفاءة طلبتها
					16	يتضمن البرنامج الاكاديمي التطبيق العملي (الميداني) للطلبة في كل مرحلة من المراحل الدراسية

المعيار الثالث :- السمعة او الصيت

تتمتع الكلية بالسمعة الحسنة والايجابية فان ذلك ينعكس بشكل ايجابي

وفاعل على تكوين ادراك جيدة اتجاه تمتعها بالجودة

ت	الفقرة	جيدة جدا	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	تمتع المؤسسة التعليمية بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل.					
2	الثقة فيما تقدمه المؤسسة التعليمية من خدمات					

					3	الخدمة التعليمية المقدمة مع ما هو معلن عنه مسبقاً.
					4	التحديث والتطور في الأسلوب التعليمي الذي تتبعه المؤسسة بصورة متجددة .
					5	اهتمام الإدارة بالطلاب ووضعهم في قائمة أولويتها
					6	الالتزام بالوعود عندما تعد بفعل شيء ما في وقت معين من قبل التدريسيين والاداريين
					7	تميز البرامج والتخصصات في الكلية بالتنوع للمتعلمين وسوق العمل .
					8	توفر الكلية فرصا متكافئة لجميع منسوبيها (اساتذة، اداريون، طلبة)

المعيار الرابع: تسهيلات الوصول

وتتعلق بإمكانية الوصول، وسهولة الاتصال والتواصل مع الكلية والطلبة والكوادر العاملة وتوفير سبل الراحة فيها.

ت	الفقرة	جيدة جدا	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل (رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكترونية، مواقع التواصل الاجتماعي...) في كل الوثائق لتحقيق التواصل					
2	الاستجابة للاستفسارات والشكاوى من خلال البرامج الالكترونية					
3	قرب المؤسسة من مرافق والخدمات العامة.					
4	توافر لوحات إرشادية تساعد على التعرف على المنشآت التعليمية					

					اعتمادها على برامج تقييم لنتائج الدورات التدريبية التي تنظمها جامعتنا	5
					تتمتع الكلية بموقع ملائم، يسهل الوصول اليه	6
					تستخدم الكلية تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين التواصل مع الطلبة	7

ملاحظة مهمة/ اعزائي الطلبة ان المحورين الخامس والسادس

تم الاجابة عليهما من قبل السادة رؤساء الاقسام حصرا"

المعيار الخامس : الفهم لاحتياجات الطلبة

يتعلق بمدى فهم حاجات الطلاب وتقديم المشورة والخدمات الصحية والرياضية وغيرها.

ت	الفقرة	جيدة جدا	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	تزويد الكلية بالمرشدين التربويين لارشاد الطلبة					
2	تتيح الكلية الحق لكل طالب بغض النظر عن جنسه أو خلفيته الاجتماعية أو الاقتصادية في التعبير الحر عن رأيه ومعتقداته الخاصة بدون تمييز					
3	تقدم الجامعة خدمات استشارية للطلبة					
4	يتوفر في الكلية حدائق وابنية توفر اجواء مناخية مناسبة للعملية التعليمية					
5	يحرص أعضاء هيئة التدريس على تنوع الطلبة عند العمل الجماعي					
6	الكلية تلبي طموحات الطلبة					

					يوجد قاعات تدريسية ملائمة مع عدد الطلبة	7
					مكتبة الكلية غنية بالمصادر العلمية المتنوعة	8
					خدمات الانترنت داخل الكلية تلبي حاجات الطلبة	9
					تزويد الكلية بقاعات مجهزة لاقامة المهرجانات والندوات العلمية والثقافية	10
					برنامج الاكاديمي يلبي احتياجات الطلاب	11

المعيار السادس : قضايا البرنامج

تتعلق بمدى تقديم مجموعة واسعة ذات سمعة طيبة من البرامج الأكاديمية والتخصصات المتنوعة ذات هيكل ومتطلبات قبول مرنة

ت	الفقرة	جيدة جدا	جيدة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
1	يُعبّر البرنامج الأكاديمي لمرحل البكالوريوس عن الرؤية والرسالة لكل من الكلية والقسم					
2	يحرص البرنامج الأكاديمي على ربط مفردات المقررات الدراسية مع خصائص المجتمع وحاجته والخطة الاستراتيجية لتطوير التعليم					
3	يزود البرنامج الأكاديمي الطلبة بالمهارات الخاصة بمعلمين المراحل الابتدائية					
4	يحرص البرنامج الأكاديمي على ربط مفردات المقررات الدراسية مع خصائص المجتمع وحاجته والخطة الاستراتيجية لتطوير التعليم					
5	ان الكلية مؤهلة لدخولها في اتفاقيات توأمة مع جامعات عالمية جيدة					
6	يحتوي البرنامج على مقررات تربوية متكاملة تضمن الاعداد الجيد للطلبة					

					يستطيع الطلبة الخريجون استخدام معرفتهم العلمية في تسهيل تعلم طلبتهم	7
					يوفر البرنامج الاكاديمي للطلبة الخريجين القدرة على توفير بيئة ابداعية لتعلم طلبتهم	8
					يحقق البرنامج الاكاديمي للطلبة الخريجين القدرة على فهم النظريات التربوية وتطبيقها في عملهم	9
					ينمي البرنامج الاكاديمي قدرات الطلبة المعلمين على استخلاص نتائج البحوث التربوية وتوظيفها في عملهم مستقبلا	10

ملحق (8) المجال الأول الجوانب غير الاكاديمي(الطلبة)

المجموع	درجة توافر المعايير					البدائل	تسلسل الفقرة
	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جدا		
214	0	35	82	70	27	التكرار	1
214	17	10	57	95	35	التكرار	2
214	2	12	55	80	65	التكرار	3
214	1	15	49	107	42	التكرار	4
214	4	29	61	59	61	التكرار	5
214	10	31	94	50	29	التكرار	6
214	16	41	79	73	5	التكرار	7
214	17	20	98	66	13	التكرار	8
214	11	62	48	71	22	التكرار	9
214	30	27	67	52	38	التكرار	10
214	43	39	58	44	30	التكرار	11
214	22	25	90	54	23	التكرار	12
214	32	23	82	58	19	التكرار	13
214	11	36	104	30	33	التكرار	14
214	6	44	83	61	20	التكرار	15
214	25	50	65	32	42	التكرار	16

ملحق (9) المجال الثاني الجوانب الاكاديمية(الطلبة)

المجموع	درجة توافر المعايير					البدائل	تسلسل الفقرة
	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جدا		
214	3	32	60	93	26	التكرار	1
214	4	18	44	91	57	التكرار	2
214	5	26	70	62	52	التكرار	3
214	1	11	70	59	73	التكرار	4
214	2	12	78	96	26	التكرار	5
214	6	45	71	67	25	التكرار	6
214	16	37	100	37	24	التكرار	7
214	32	34	69	44	35	التكرار	8
214	22	74	65	27	26	التكرار	9
214	21	69	102	14	8	التكرار	10
214	13	25	42	87	45	التكرار	11
214	15	34	67	56	42	التكرار	12

ملحق (10)

المجال الثالث السمعة او الصيت(الطلبة)

المجموع	درجة توافر المعايير					البدائل	تسلسل الفقرة
	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جدا		
214	1	17	65	72	59	التكرار	1
214	9	18	66	63	58	التكرار	2
214	3	15	111	67	18	التكرار	3
214	5	23	110	49	27	التكرار	4
214	12	23	47	76	56	التكرار	5
214	15	19	56	60	64	التكرار	6
214	13	15	89	74	23	التكرار	7
214	14	40	69	58	33	التكرار	8

ملحق (11)

المجال الرابع تسهيلات الوصول (الطلبة)

المجموع	درجة توافر المعايير					البدائل	تسلسل الفقرة
	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جدا		
214	11	22	72	50	59	التكرار	1
214	17	34	51	79	33	التكرار	2
214	17	16	73	49	59	التكرار	3
214	16	32	93	46	27	التكرار	4
214	20	21	79	55	39	التكرار	5
214	26	30	46	61	51	التكرار	6
214	16	21	75	45	57	التكرار	7

ملحق (12)

المجال الاول الجوانب غير الاكاديمية (رؤساء الاقسام)

المجموع	درجة توافر المعايير					البدائل	تسلسل الفقرة
	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جدا		
13	0	0	1	10	2	التكرار	1
13	0	0	2	3	8	التكرار	2
13	0	0	4	5	4	التكرار	3
13	0	0	2	7	4	التكرار	4
13	0	0	8	2	3	التكرار	5
13	0	0	8	5	0	التكرار	6
13	0	0	4	0	9	التكرار	7
13	4	1	5	2	1	التكرار	8
13	1	0	2	8	2	التكرار	9
13	0	0	4	5	4	التكرار	10
13	0	0	3	6	4	التكرار	11
13	2	2	3	6	0	التكرار	12

ملحق (13)

المجال الثاني الجوانب الاكاديمية(رؤساء الاقسام)

المجموع	درجة توافر المعايير					البدائل	تسلسل الفقرة
	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جدا		
13	0	1	1	9	2	التكرار	1
13	0	0	1	8	4	التكرار	2
13	0	0	3	5	5	التكرار	3
13	0	0	2	8	3	التكرار	4
13	0	0	1	9	3	التكرار	5
13	0	0	0	9	4	التكرار	6
13	0	0	2	8	3	التكرار	7
13	0	0	2	9	2	التكرار	8
13	0	0	2	9	2	التكرار	9
13	0	0	1	7	5	التكرار	10
13	0	0	4	7	2	التكرار	11
13	0	3	3	3	4	التكرار	12
13	0	3	5	2	3	التكرار	13
13	0	6	2	3	2	التكرار	14
13	0	3	2	5	3	التكرار	15
13	0	2	3	6	2	التكرار	16

الملحق (14)

المجال الثالث السمعة او الصيت(رؤساء الاقسام)

المجموع	درجة توافر المعايير					البدائل	تسلسل الفقرة
	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جدا		
13	0	0	0	7	6	التكرار	1
13	0	0	3	5	5	التكرار	2
13	0	0	4	7	2	التكرار	3
13	0	0	6	5	2	التكرار	4
13	0	0	2	6	5	التكرار	5
13	0	1	0	10	2	التكرار	6
13	1	0	2	6	4	التكرار	7
13	0	0	1	8	4	التكرار	8

الملحق (15)

المجال الرابع تسهيلات الوصول (رؤساء الأقسام)

المجموع	درجة توافر المعايير					البدائل	تسلسل الفقرة
	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جدا		
13	0	0	0	9	4	التكرار	1
13	0	0	2	6	5	التكرار	2
13	0	0	4	5	4	التكرار	3
13	0	0	3	8	2	التكرار	4
13	0	0	4	7	2	التكرار	5
13	0	0	3	6	4	التكرار	6
13	0	0	7	3	3	التكرار	7

ملحق (16)المجال الخامس الفهم لاحتياجات الطلاب(رؤساء الأقسام)

المجموع	درجة توافر المعايير					البدائل	تسلسل الفقرة
	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جدا		
13	0	1	3	5	4	التكرار	1
13	0	0	4	6	3	التكرار	2
13	0	0	2	9	2	التكرار	3
13	2	2	2	6	1	التكرار	4
13	3	0	2	6	2	التكرار	5
13	2	0	4	4	3	التكرار	6
13	4	2	5	2	0	التكرار	7
13	0	3	7	1	2	التكرار	8
13	0	1	9	3	0	التكرار	9
13	0	0	4	7	2	التكرار	10
13	0	0	1	11	1	التكرار	11

ملحق (17) المجال السادس قضايا البرنامج (رؤساء الاقسام)

المجموع	درجة توافر المعايير					البدائل	تسلسل الفقرة
	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	جيدة	جيدة جدا		
13	0	0	6	5	2	التكرار	1
13	0	2	1	6	4	التكرار	2
13	0	3	1	7	2	التكرار	3
13	0	1	5	5	2	التكرار	4
13	0	0	5	3	5	التكرار	5
13	0	0	3	6	4	التكرار	6
13	0	0	4	5	4	التكرار	7
13	0	1	3	7	2	التكرار	8
13	0	0	2	9	2	التكرار	9
13	0	0	3	8	2	التكرار	10

Abstract

Research title: **the degree of application of total quality management standards in the colleges of basic education / the universities of Maysan and Kufa according to the (HED PERF) scale.**

The current research aims to know the degree of application of total quality management standards determinants in the colleges of basic education, specifically at the universities of Maysan and Kufa, based on the international standards of the HEDPERF scale for the academic year (2023-2024), and to compare the average responses of students in their respective schools and compare the average responses of department heads among them as well.

This measure is considered one of the most specialized measures in the field of quality of higher education. In its work, this measure depends on six aspects, which are (non-academic aspects, academic aspects, reputation and fame, access facilities, program issues, understanding of students' needs),

Where the researcher followed the steps of the descriptive approach in completing the stages of his research, the research community consists of two parts. The first consists of the community of heads of scientific departments in the colleges of basic education at the universities of Maysan and Kufa, which consists of (13) departments distributed among the two colleges of political education. At the same time, the researcher relied on the heads of all departments. To represent the first part of the sample, which numbered (13) individuals.

The second part of the sample consists of fourth-stage students in the colleges of basic education at the universities of Maysan and Kufa. The number of the research population for this part was (2050)

The researcher took a representative sample of the research community and its number was (214) and of both sexes. The researcher relied on selecting the sample on a random basis.

The researcher relied on the questionnaire as a tool for his research, convinced that it is the most likely tool to achieve the desired research goals, as it consisted of (64) criteria distributed over six areas that we mentioned above.

The researcher used the statistical program (SPSS) and the program (EXCEL) to process, collect, and analyze the data he obtained from his research sample, using statistical methods (alpha, Cronbach, weighted arithmetic mean, percentage, and range, t-test)

In light of the research results, the researcher recommends the following:

First - Work on implementing the requirements for applying the HEDPREFTD scale standards in all Iraqi universities, not just in the universities of Maysan and Kufa.

Second - The necessity of granting greater powers to administrative cadres and working on implementing decentralization to reduce deadly routine.

Third - Involving technical and administrative cadres in specialized courses to raise their efficiency in work.

Fourth - Disseminating the culture of quality and its principles within the university institution among working cadres and students

Fifth - Working to simplify the procedures for twinning with regional and non-regional universities

Sixth - The necessity of the university's keenness to improve the quality of educational service in all dimensions of service quality, and not to be indifferent and accept the average level of quality of the service provided because this is not enough in a world characterized by competition, acceleration and change

Seventh - The University must focus more on the dimensions of non-academic and academic aspects because they are the most influential on the satisfaction of students at the universities under study

Eighth - The necessity of using the HEdPERF scale at the end of each year to measure the level of quality of educational service at the university

Ninth - The necessity of caring for students and listening to their complaints and suggestions, considering them the focus of the educational process

Tenth - Research and studies must be conducted on strategies or techniques that can contribute to improving the quality of educational service at the universities under study.

**Republic of Iraq
Ministry Higher Education and Scientific Research
Misan University
College of basic Education
Department first Glasses primary teacher**



**The Degree Of Application Of Total Quality Management
Standards In The Colleges Of Basic Education / The
Universities Of Maysan and Kufa According To The (HED PERF)
Scale**

A Dissertation To

**The Council of The basic Education-College/University of
Misan as a p Partial Requirements for a Master in education
(General and Curriculum Teaching Method)**

by

Abdullah Amran Mosa

Supervised

Pr. Asst Prof D.r Alaa Ali Hussein Al lame

2024 A.D

1445 H.D