

مستوى تطبيق مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العراقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

" دراسة استطلاعية لعينة من الجامعات العراقية "

The Application Level of indicators of Total Quality Management in Iraqi Universities According to the view point of faculty Members

"A Survey Study for a Sample in Iraqi universities "

١.م.د. ميمونة عوني سليم
دكتوراه لغة عربية
جامعة تكريت / كلية التربية للبنات

١.م.د. ربيعة مانع زيدان الحمداني
دكتوراه علوم تربوية نفسية
وزارة التربية / المديرية العامة لتربية صلاح الدين

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات العراقية ووضع رؤية المستقبلية لامكانية تطوير الاداء الجامعي في ضوء مؤشرات إدارة الجودة الشاملة, و إلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العراقية تعزى للمتغيرات: (الجنس، التخصص، الجامعة) من وجهة نظرهم. تركز على تقديم مقترحات للارتقاء بالاداء الجامعي, وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي, كما تم إعداد استبانة كأداة للدراسة تكونت من (٤٣) فقرة موزعة على سبعة مجالات رئيسية هي: القيادة الإدارية, الأستاذ الجامعي, المناهج والمقررات الدراسية, الطالب الجامعي, إدارة الموارد البشرية وتدريبها, البحث العلمي وخدمة المجتمع. وبلغت عينة الدراسة (٢٥٠) عضوا تدريسيا من جامعات (بغداد, تكريت, كركوك), وقد أظهرت النتائج أن درجة إمكانية تطبيق مؤشرات الجودة الشاملة كانت بدرجة متوسطة, ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير(الجامعات) لصالح جامعة بغداد, وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مؤشرات إدارة الجودة تعزى للمتغيرين(الجنس, التخصص), وأن هناك مجالات لتطوير الأداء الجامعي لأعضاء هيئة التدريس يجب أن تتضمن جميع الجوانب التي تخدم تسهيل مهمة الطالب في ضوء الوسائل والتقنيات المستخدمة, ويجب أن تشمل مجالات تطوير الأداء الجامعي جميع المحاور وهي: التخطيط والتدريس, والتقييم, استخدام الاساليب والتقنيات المختلفة, والبحث العلمي. وفي ضوء نتائج البحث قُدمت التوصيات.

Abstract:

The study aims to identify the application degree of the Iraqi universities and apply Futuristic vision For Developing the University performance in the light of indicators of the entire administrative quality from viewpoint of faculty members. The study sample towards the entire administrative quality in the Iraq university which due to the variables in (gender, specialization, and university). The viewpoint. In addition, the study aims to put a proposal to imagine a futuristic vision for developing the university performance in order to achieve entire administrative quality to improve the performance of Iraqi universities. The two researchers use analytical method descriptive. It is prepared a questionnaire as a tool for study consisted of (46) items distributed on seven main areas: (administrational leadership, a university professor, curricula and courses, a university student, human resource administrative and its training, and scientific research and community service). The sample study contains (250) instructor members of Universities (Baghdad, Tikrit, and Kirkuk). The results have been shown that the degree of the possibility of application of the indicators of the entire administrative quality are moderately. There are differences of statistical indications in the application of quality indicators attributed to the two variables (gender, and specialization). There are areas for developing the university performance of the faculty members and it should include all the aspects that serve and facilitate the learner task on the light of the different methods and techniques used. The fields of developing the university performance should include the following axes: planning, teaching and evaluation, the use of different media and technique and scientific research. Recommendations are presented on the light of the research results.

أهمية البحث والحاجة اليه

تدعو الدراسات المستقبلية إلى التفكير العلمي الدقيق لتطوير منظومة التعليم العالي من خلال إدارة الجودة لأنها تعد أحد المفاهيم والأساليب الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تطوير الأداء من أجل تحسين الجودة وتمثل أسلوباً يتميز بالشمولية وتستند إلى أفكار ومبادئ ينبغي تحقيقها والتحسين المستمر والتجديد من خلال الابتكار في منظومة التعليم العالي، فالجودة الشاملة في مجال التعليم هي " المدخل المتكامل الشامل الذي يعمل على التحسين المستمر للمخرجات التعليمية والوصول إلى النتائج المطلوبة بكفاءة وفعالية".

وتسعى المؤسسات العامة والخاصة إلى تحقيق الجودة والتميز من أجل البقاء والاستمرار، وذلك نتيجة للمنافسة الشديدة في كافة القطاعات وتعتبر الجامعات الركيزة الأساسية للتعليم العالي، إذ تقوم بتنمية الموارد البشرية وبناء قدرات الإنسان المعرفية والثقافية والمهاراتية في كافة التخصصات بهدف تحسين جودة الأداء وتحقيق التنمية ولسد متطلبات سوق العمل الداخلي والخارجي وتحقيق طموحات الوطن حاضراً ومستقبلاً.

وهذا ما أكدت عليه دراسة (Iwos&Smith:1997) أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية إذ أن تطبيقها يسمح بالارتباط بالمجتمع بصورة أفضل ويساعدها في التغلب على مشكلات الانعزال والتفرق بين مؤسساتها ويعالج كثير من القصور في إعداد الطلبة (Iwos&Smith:1997)

وقد أكد إعلان بيروت للتعليم في الدول العربية على أهمية جودة التعليم وأوصى جميع الأنظمة ومؤسسات التعليم أن تعطي الأولوية لضمان جودة البرامج والتدريس والمخرجات وإجراءات المقاييس لضمان النوعية لكي تتماشى مع متطلبات العالمية من

دون الإخلال بالخصوصية لكل بلد أو مؤسسة أو برنامج (UNESCO, 1998, 7) وتزيد إدارة الجودة الشاملة من جودة التعليم كما أنها تقلل من الكلفة الإنتاجية فضلا عن أنها تزيد كثيرا من المعنويات لمعظم المستخدمين بصرف النظر عن أدوارهم الأكاديمية .

لهذا تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناوله وهو إدارة الجودة الشاملة في الجامعات , إذ ينظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها أحدث مدخل للتطوير والإصلاح التربوي , وهي تمثل إحدى نتائج الفكر الإداري المعاصر التي أثبتت كفاءتها ونجاحاتها في التطبيق العملي في كثير من الجامعات في العالم , بالإضافة إلى حاجة مؤسسات التعليم العالي في بلادنا لأدوات تفيدها في عملية رصد نقاط القوة , وكشف نقاط الضعف والجوانب المختلفة لأدائها, وكذلك مدى التصاقها بحاجات المجتمع وتفاعلها مع متطلباته . فهي محاولة جادة لإيجاد تصورا مقترحا يتضمن متطلبات ضمان الجودة ومجالات تطوير الأداء الجامعي في سبيل الارتقاء بجودة أعضاء هيئة التدريس .

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية :

١- ما مدى تطبيق معايير جودة التعليم في الجامعات العراقية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئه التدريسية .

٢- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ في درجة تطبيق أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئه التدريسية في ضوء معايير الجودة الشاملة في الجامعات العراقية من وجهة نظرهم تعزى للمتغيرات (الجنس، التخصص، الجامعة) .

٣- ما هو التصور المقترح لوضع رؤية مستقبلية لتطوير الأداء الجامعي لتحقيق مؤشرات إدارة الجودة الشاملة للارتقاء بأداء الجامعات العراقية .

حدود البحث

يقتصر البحث الحالي على عدد من أساتذة الجامعات العراقية (ذكور – إناث) جامعة بغداد , جامعة تكريت , جامعة كركوك للعام الدراسي ٢٠١٦ / ٢٠١٧

مصطلحات الدراسة

إدارة الجودة الشاملة :

يعرفها (cotton: 2001): هي عملية مستمرة تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها توظيف مواهب الأفراد العاملين في الجامعة واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف المستويات الإدارية على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر في العملية التعليمية والبحثية من خلال المشاركة فيما بينهم . (cotton, 2001)

يعرفها الموسوي(٢٠٠٣) : هي أسلوب في الممارسة الإدارية يتطلب تحولا كبيرا في إدارة المؤسسة التربوية بأكملها وتقييمها بغية الوصول إلى التحسين المستمر للمنتجات والخدمات بما يضمن رضا المستفيدين داخل المؤسسة التعليمية وخارجها .

يعرفها (السعد ومنهل ٢٠٠٧): هي متطلبات التحسين المستمر المتضمنة كل عمليات ونشاطات وأشخاص المنظمة وفي جوانبها المختلفة .

التعريف الإجرائي لإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي : " هي مجموع خصائص المنتج التعليمي ومميزاته القادرة على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع والجهات الداخلية والخارجية المنتفعة كافة، ويمكن تحقيق جودة التعليم في حالة استثمار الموارد البشرية وتوجيه السياسات والنظم والمناهج والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه " وهي: - " الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات المقياس المعد لتحقيق أهداف البحث "

التعريف الإجرائي للرؤية المستقبلية : وضع إطار عام يوضح إمكانية تطوير الجامعات العراقية، وتحقيق ضمان جودتها من خلال تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد المؤسسي ، حيث تتضمن هذه الرؤية منظومة من المعارف، والمعلومات، والمهارات، والقيم، والاتجاهات التعليمية المتكاملة المطورة التي يجب على الجامعات أن تمتلكها، وتتمثلها تطبيقاً أثناء أداؤها وسعيها لتحقيق أهدافها التربوية، وتتعرف من خلالها على المعارف والمعلومات والمهارات الجديدة في مجال التربية.

الجودة الشاملة في السياق التعليمي

مفهوم الجودة الشاملة في التعليم

يورد كلاسر ١٩٩٠ Glasser جودة العمل في التعليم موقفاً تربوياً فيقول: متى ما نشأ اختلاف ما بين تقويم المعلم والطالب جودة العمل أو لنتيجة الاختبار فلا بد للمعلم من مناقشة أوجه ذلك الاختلاف مع الطالب أو الطلبة المعنيين إذ أنه من هذه المناقشات يتعلم الطالب أو الطلبة السبل التي تمكنهم من معرفة مقومات ومكونات الجودة في العمل، مع ضرورة إعطاء الفرصة تلو الفرصة لتحسين ما يعملون إذ أن الغرض من هذا التقويم هو عملية التحسين من أجل تحقيق الجودة المرجوة. ويرى بونستنكل ١٩٩٢ Bonstingl: أن المؤسسات التعليمية بتوفيرها: أدوات التعليم الفعالة - والبيئة التنظيمية الملائمة - يمثلان جهة تقديم الخدمة، والطالب يمثل المستفيد الأول، لذا فإن مسؤولية الجامعات هي توفير تعليم يجعل من الطلاب نافعين على المدى البعيد وذلك بتدريسهم كيفية الاتصال بمحيطهم وكيفية تقويم الجودة في عملهم وعمل الآخرين، وكيفية استثمارهم لفرص التعليم المستمر على مدى الحياة لتعزيز تقدمهم . إن المستفيد الثانوي من خدمات المؤسسات التعليمية هم الآباء وأولياء الأمور والمجتمع ، الذين من حقهم توقع نمو مدارك وقدرات ومهارات أبنائهم الطلاب وتطور شخصياتهم ليكونوا نافعين لذويهم ومجتمعهم. وإن تحقيق الجودة يقع عبئها على كاهل المدرس والطالب من جهة والمؤسسة التعليمية والمجتمع من جهة أخرى. (زين الدين: ١٩٩٦: ٥)

خصائص الجودة الشاملة في التعليم

تركز على الأداء بصورة صحيحة من خلال تنمية القدرات الفكرية ذات المستوى الأعلى، وتنمية التفكير الابتكاري والتفكير الناقد لدى الطلاب. وتعني التوافق مع الغرض الذي تسعى إلى تحقيقه المؤسسة التعليمية وتشير إلى عملية تحويلية ترتقي بقدرات الطالب الفكرية إلى مرتبة أعلى، وتنظر إلى المعلم على أنه مسهل للعملية التعليمية، وإلى الطالب على أنه مشارك فعال في التعليم وتعتبر التربية والتعليم عملية مستمرة مدى الحياة وتسعى إلى التحسين المستمر لمخرجات العملية التعليمية. وتهدف إلى الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة علاوة على ذلك تقديم الخدمات بما يشبع حاجات المستفيد الداخلي

والخارجي توفير أدوات ومعايير لقياس الأداء وتخفيض التكلفة مع تحقيق الأهداف التربوية في الطلب الاجتماعي .
(فارس: ٢٠٠٩ : ٧٨)

مجالات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات

أصبح تقييم التعليم العالي (Assessment Of University Education) على المستوي العالمي جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية، كما أصبح شرطاً أساسياً تشترطه جميع هيئات الاعتماد الأكاديمي العالمية، وقد تعددت مجالات الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية لتشمل جميع مدخلات ومخرجات النظام التعليمي وعملياته، إن المحاور الرئيسية التي يتطرق إليها ضبط الجودة الشاملة في التعليم تتضمن جودة الإدارة التعليمية، والبرامج التعليمية، واللوائح والتشريعات، والمباني المدرسية وتجهيزاتها، والمستوى التحصيلي للطلاب، وجودة طرق التدريس، والكتب المدرسية، وكفاية الموارد المالية، وكفاءة الهيئة التعليمية والإدارية، وجودة تقييم الأداء . ولأحداث نقلة نوعية في الجامعات العراقية يجب أن نحدد مجالات الأداء التي تقوم بها الجامعات في المجتمعات المتقدمة كنقطة بداية على الطريق الصحيح، يجب أن يكون لجامعة الحاضر والمستقبل مجالات محددة ومعلنة تحقق تطلعات وطموحات خريجها والمجتمع والهيئات والمؤسسات التي تستقبل هؤلاء الخريجين بنظرة فاحصة لمجالات الأداء الجامعي نجد أن الجامعات تعمل كمؤسسات (تربوية- تعليمية - بحثية- مجتمعية -بيئية- ثقافية)، ولا يمكن تناول أي جانب من جوانب الأداء السابقة مستقلاً عن الجوانب الأخرى ، فلا يمكن أن ننظر للجامعات على أنها مؤسسات تعليمية فقط لأن دورها يختلف تماماً عن دور المدارس فالتركيز على الجامعات كمؤسسات تعليمية أكثر من الأدوار الأخرى أدى إلى تدني مستوى الأداء في كافة الجوانب وغياب دور الجامعة الحقيقي أمام المجتمع، فهي منظومة تهتم بالرقى بالمعلم وعضو هيئة التدريس والإدارة الناجحة، مع تطوير أساليب ووسائل التعليم الجامعي ومحاولة للتغلب على بعض معوقات الأداء المرتبطة بانتقال وسفر المتعلمين .
(حسون، العموري : ٢٠١٢ : ٤٤٥)

مؤشرات و معايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي

قد تختلف مؤشرات ومعايير إدارة الجودة الشاملة في إعدادها وصياغتها وعمقها واتساعها باختلاف الدول التي تطبقها ، إلا أنها جميعاً تنفق في المحتوى والمضمون والتوجهات ، ونعرض بإيجاز لهذه المؤشرات والمعايير مصنفة إلى مجموعتين ، وهى كما يلي:

المجموعة الأولى : معايير الكيانات المؤسسة (الجامعات - الكليات - المعاهد) تشمل ما يلي

١- **الرسالة والغايات والأهداف** : يجب أن يكون للمؤسسة التعليمية رسالة تحدد غرضها في مجال التعليم العالي ، وما الذي تنوى القيام به ، والكيفية التي تحقق بها أهدافها ، وتستخدم في صياغة وتشكيل برامجها وممارساتها وتقييم فعاليتها .

٢- **التخطيط ، وتخصيص الموارد ، والتجديد المؤسسي** : تقوم المؤسسة التعليمية بالتخطيط والتخصيص المستمر لمواردها معتمدة في ذلك على نتائج تقييمها للبيئة الداخلية والخارجية ، كما تحدد إجراءات التنفيذ والتقييم مدى نجاح الخطط الموضوعية والموارد المخصصة في إحداث التغيير المنشود ، والحفاظ على الجودة وتحسينها.

٣- **الموارد المؤسسية** : تتوافر الموارد البشرية والمالية والفنية والطبيعية المطلوبة لتحقيق رسالة وأهداف المؤسسة التعليمية ، وتسهيل الحصول عليها ، ويتم تحليل وتقييم فعالية وكفاءة استخدام هذه الموارد كجزء من عملية التقييم المستمر للمؤسسة التعليمية.

- ٤- **المجالس الجامعية** : يحدد النظام المؤسسي للتعليم العالي أدوار المجالس الجامعية بمستوياتها المختلفة في إعداد السياسات واتخاذ القرارات من خلال هيكلية فعالة وبدرجة عالية من الاستقلالية لتأكيد التكامل المؤسسي ، والوفاء بمسئوليات رسم السياسات وتخصيص الموارد بما يتفق مع رسالة المؤسسة التعليمية.
- ٥- **الإدارة** : يتوافر للمؤسسة التعليمية هيكلًا إداريًا يسهل العمليات التعليمية والبحثية ، ويدعم الجودة ، ويساند المجالس واللجان الجامعية على مختلف مستوياتها في القيام بمهامها وأداء أدوارها.
- ٦- **العدالة والنزاهة والشفافية** : تظهر المؤسسة التعليمية في إطار ممارساتها وأنشطتها التعليمية استجابة للمعايير الأخلاقية والمهنية وسياساتها العامة بما يدعم حريتها الأكاديمية.
- ٧- **التقييم المؤسسي** : تقوم المؤسسة التعليمية بوضع وتنفيذ خطة وإجراءات تقييم الفعالية الكلية للمؤسسة في تحقيق رسالتها وأهدافها ، وتنفيذ خططها وبرامجها ، وتخصيص مواردها ، وتحديد نفسها ، وممارسة أدوارها الإدارية والخدمية بكفاءة في إطار من المعايير الأخلاقية والمهنية في تعاملها مع العاملين بها والمتعاملين معها . (الاغا : ٢٠١٠ : ١٣)
- المجموعة الثانية : معايير الفعالية التعليمية وتشمل ما يلي:**
- ٨- **قبول الطلاب** : تقبل المؤسسة التعليمية الطلاب الدارسين التي تتفق اهتماماتهم وقدراتهم وتأهيلهم السابق مع رسالة المؤسسة وأهدافها.
- ٩- **الخدمات الطلابية المساندة**: توفر المؤسسة التعليمية الخدمات الطلابية الضرورية لدعم المناخ التعليمي والبحثي ، وتمكين الطلاب من تحقيق أهدافهم المؤسسية وفق رسالة وأهداف المؤسسة.
- ١٠- **أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم** : تقوم المؤسسة التعليمية بإعداد وتنفيذ ومتابعة البرامج التعليمية والبحثية والخدمية ودعمها بمجموعة من المحترفين والمهنيين المؤهلين.
- ١١- **البرامج التعليمية** : توضح المؤسسة التعليمية المحتويات التعليمية ، وأهداف تعلم الطلاب ، وتعليمهم بما في ذلك المعارف والمهارات والقدرات.
- ١٢- **التأهيل التعليمي العام** : يتم تصميم مناهج تمكن الطلاب من اكتساب المهارات والمعارف الأساسية ، بما في ذلك الاتصالات الشفوية والمكتوبة ، والمنطق العلمي والتحليل الكمي والنقدي والجدارات التقنية والمعلوماتية المطلوبة لدراسة المقررات التخصصية.
- ١٣- **الأنشطة التعليمية ذات الصلة** : تقدم المؤسسة التعليمية برامج وأنشطة تعليمية ذات طبيعة خاصة من حيث المحتوى أو مجال التركيز أو أسلوب وجهة التدريس أو التدريب لضمان التوافق مع المعايير المناسبة ، وقد تضم هذه الأنشطة برامج المهارات الأساسية ، برامج الشهادات المعتمدة ، التعليم التجريبي ، والدراسات غير المؤدية إلى درجة علمية ، التعليم عن بعد وغيرها.
- ١٤- **تقييم تعلم الطلاب** : تضع المؤسسة التعليمية نظامًا لتقييم تعلم الطلاب يضمن امتلاك الطلاب للمعارف والمهارات والجدارات المتوافقة مع أهداف المؤسسة والأهداف المنشودة من التعليم العالي عمومًا. (الطائي , العبادي: ٢٠٠٨ : ٩٧)

فلسفة الرؤية المستقبلية ومنطلقاتها

تنبثق فلسفة الرؤية المستقبلية من اهتمام وزارات التعليم العالي بوجه عام، وقيادات الجامعات بتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية والجامعية وإلى إنشاء مشروعات لتحقيق الجودة الإدارية، وتبني فلسفة الرؤية المستقبلية على مجموعة من المنطلقات النظرية وتتضمن ما يلي:

- إن تغيير ثقافة الجامعات هو الأساس في تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد.
- إن مراجعة المؤشرات الخاصة باعتماد وضمان جودة الجامعات بجميع عملياتها ووظائفها تعد أساساً للارتقاء بمستوى العملية التعليمية والخدمات التربوية بها .
- إن تحقيق اعتماد وضمان جودة الجامعات يتطلب توافر إدارة جديدة، قادرة على القيادة، والابتكار، ومواكبة التغيير الحادث داخلها وخارجها، وقادرة على تحقيق الاستمرارية، والحفاظة على معدلات عالية النمو، وإلى وجود إدارة واعية مدربة على كل ما هو جديد في عالم المعرفة، وتحقيق مستوى عال من الأداء الإداري والتنظيمي.
- الاهتمام بتطوير الجامعات يعد ركيزة أساسية لتحقيق جودة التعليم.
- يعد ضمان الجودة مدخلاً نظمياً يتضمن كل السياسات والنشاطات والإجراءات التي تهدف إلى تجويد العملية التعليمية داخل الجامعات ، من خلال التركيز على الطالب /الطالبة وإشباع حاجاته، والتأكيد على التقويم المؤسسي الشامل للجامعة.
- إن ضمان الجودة والاعتماد يحاولان إيجاد التوازن بين الجوانب الكمية والنوعية، وكذلك بين استقلال المؤسسات، وحرية أعضائها الأكاديمية، واجراءات المحاسبية الخارجية، واكتساب القدرات الأساسية اللازمة للتعلم الذاتي، وتحفيز على الإبداع والابتكار التنظيمي.
- يتطلب تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد نشر ثقافة الجودة والتميز أولاً في جميع الوحدات والأقسام بالجامعة.
- شمولية عملية التطوير والتحسين لكافة عناصر منظومة الجامعة عند تطبيق عملية التطوير وتطبيق معايير ضمان الجودة الشاملة.
- أهمية ضمان الجودة والاعتماد كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الجامعي
- أهمية مراجعة المؤشرات الخاصة بجودة الجامعات بجميع عملياتها ووظائفها تعد أساساً للارتقاء بمستوى العملية التعليمية والخدمات التربوية بكليات الجامعة.
- يحتاج تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد إلى التزام الإدارة العليا، وتوفير الدعم الإداري والتنظيمي، ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، والتأكيد على التخطيط للجودة، وتحديد معاييرها ومتابعة تنفيذ برامجها، وتقويم مدى الالتزام من قبل إدارة الجامعة. (بنية : ٢٠١١ : ٨٩)

أهداف الرؤية المستقبلية

تهدف الرؤية المستقبلية إلى تطوير كافة عناصر منظومة الجامعات، والتحسين المستمر للأنشطة والعمليات المختلفة التي تتم داخلها، وتحسين مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس، والأداء الإداري للأفراد العاملين بها، وبالتالي تحقيق أهداف العملية التعليمية داخلها، ويجب مراعاة مدى توفير المجتمع الخارجي الذي توجد به الجامعة للمدخلات المختلفة سواء المادية أو البشرية اللازمة لفعالية عمل الجامعات، وتحديد الأهداف المراد تحقيقها، إذ إن نجاح الجامعة يتوقف بالدرجة الأولى على مدى كفاءة

وفعالية المدخلات الخاصة بالنظام والممارسات الإدارية والتربوية التي تتم داخل الجامعات كما تهدف الرؤية المستقبلية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف لعل من أبرزها:

- نشر المعارف والمفاهيم والأسس النظرية لضمان الجودة والاعتماد في الجامعة.
- تطوير أداء أعضاء هيئة التدريس في المجالات المختلفة (التدريس الجامعي، البحث العلمي، وخدمة المجتمع).
- بناء قدرات أعضاء هيئة التدريس، عن طريق تطوير الدراسات العليا، وبرامج التنمية المهنية .
- تفعيل دور الجامعة في خدمة المجتمع الذي تتواجد فيه، وتلبية احتياجاته التعليمية والتربوية المختلفة. (المليحي والشمري: ٢٠١٤: ٢٤٨)

متطلبات تحقيق الرؤية المستقبلية ومقوماتها

يتطلب تنفيذ الرؤية المستقبلية توافر المتطلبات التالية:

- وجود مؤسسة قومية للاعتماد الأكاديمي، وأن يتم عمل لجان للاعتماد تكون ذات صبغة تشاركية واستقلالية وتمويل مستقل.
- أن تتم عملية ضمان الجودة والاعتماد على أساس تفهم رؤية ورسالة الجامعة وأهدافها، ومدى تطبيقها للإجراءات والشروط التي تضعها هيئات الاعتماد حتى تحقق أهدافها في النهاية، ومدى التوافق بين مدخلات الجامعة ومخرجاتها، وملائمتها لحاجات المجتمع.
- أن يتم إنشاء قاعدة معلومات لمؤسسات التعليم الجامعي تتضمن جميع الإحصاءات والإجراءات الإدارية ونظم القبول والتسجيل، وكذا أعضاء هيئة التدريس وأعداد الطلاب في كل تخصص مع ضرورة الربط الشبكي بين الجامعات من ناحية وقطاع الأعمال من ناحية أخرى، كما يتم تحديد المسؤوليات والاختصاصات الإدارية المترتبة على عملية الاعتماد وضمان الجودة.
- وضع خطة لنشر ثقافة ضمان الجودة والاعتماد من خلال التوعية بين العاملين داخل المؤسسات الجامعية، وكذلك التدريب المؤهل للحصول على التقييم الذاتي، وكذلك أن تكون هناك خطط إعلامية في جميع وسائل الإعلام لنشر هذه الثقافة. (الكنساني ٢٠٠٥: ٦٧)
- المراجعة المستمرة لأساليب ضمان الجودة وتقييم الأداء والمعايير الأكاديمية، وتحسين الجودة، ومتابعة إجراءات تحقيق هذه المعايير.
- تحديث ونشر الممارسات الجيدة الخاصة بضمان الجودة، وإجراء عملية التقييم في سياق البيئة التنظيمية للجامعة، للتأكد من فعالية الإجراءات، وتقييم المخرج التعليمي، ويتكون نظام ضمان الجودة من مجموعة مختارة ومقننة من المتطلبات التي ترتبط بنظام الجودة يتم استثمارها لتلبية احتياجات عملاء الجامعة وتحقيق الجودة التعليمية.
- توفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة والقادرة على تحقيق ضمان إدارة الجودة والاعتماد بالجامعة، والتأهيل المستمر لها.
- التركيز على جودة مدخلات العملية التعليمية ومخرجاتها، وعملية التعليم، وتحديد مستويات الجودة في كل مجالات وأنشطة الأداء الجامعي.
- توفر قاعدة بيانات تركز عليها فلسفة الجودة والاعتماد بحيث تساعد في ترشيد عملية اتخاذ القرارات داخل الجامعة (الكشكي , سعد الله: ٢٠١٤: ١٣٩)

الدراسات السابقة

دراسة علي (٢٠٠٢) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع نظام التعليم في المملكة العربية السعودية، وأهم العقبات التي تواجهه، وتحديد معايير الجودة الشاملة التي يمكن تطبيقها والإفادة منها، ثم وضع تصور مقترح لأهم ملامح التطوير في نظام تعليم البنات في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تناولت الدراسة التخطيط لمدخلات النظام التعليمي الآتية: الإدارة، وسياسة القبول، والأهداف، والخطط والبرامج الدراسية، وطرق التدريس، وأعضاء هيئة التدريس، والتقييم والأبنية والتجهيزات المادية. وقد أظهر تحليل واقع نظام تعليم البنات في المملكة العربية السعودية وجود كثير من المآخذ التي تقلل من جودة هذه المدخلات، مما يدعم فكرة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بهدف الإصلاح التربوي للارتقاء بمستوى جودة المدخلات التعليمية، وقدمت الباحثة مقترحاً لتطوير نظام تعليم البنات في العربية السعودية من أبرز ملامحه: -تهيئة المناخ التعليمي المناسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتحديد معايير قياسية لجودة نظام التعليم بالاستعانة بالخبرات والاتجاهات العالمية.

أما دراسة سوادى (٢٠٠٥) : والتي أجريت بهدف التعرف على مستوى الجودة الشاملة في التعليم التقني وأثرها في تحسين الأداء، فقد بلغت العينة (٥٠) عضواً من العمادة وهيئة التدريس والمدرسين الفنيين اختيروا بالطريقة العمدية من المعهد التقني في البصرة، واستخدم مقياس إدارة الجودة الشاملة الذي أعدته الباحثة، واستخدمت الوسائل الإحصائية الوسط الحسابي _ انحراف معياري _ النسب المئوية _ تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات وتوصلت نتائج الدراسة إلى ظهور توافق وان كان محدوداً بين إجراءات أجهزته الفعلية في المعهد موضع الدراسة ومتطلبات المواصفات القياسية، ومحدودية مستوى تأهيل المسؤولين عن الجودة مما أدى إلى محدودية الخدمة التي يقدمها المعهد إلى المجتمع، وأشارت نتائج التقييم النهائي للجودة إلى ضعف فاعلية الأداء وهذا يرجع إلى ضعف الاهتمام بالجودة.

وفي دراسة الحكيم (٢٠٠٧) : والتي هدفت إلى التعرف على متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وإيجاد مدخل استراتيجي مقترح لتبني إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وإيجاد العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة، بلغت العينة (٣٢) عضو من الهيئة التدريسية تشمل رئيس الجامعة ومعاونيه وعمداء الكليات ومعاونيه في جامعة الكوفة، وتم استخدام الأدوات والمقاييس، المقابلات واستمارة الإستبانة لإدارة الجودة الشاملة التي أعدها الباحث، واستخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومعامل الارتباط برسون والاختبار التائي وأشارت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة بين التخطيط الاستراتيجي ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة.

كما هدفت دراسة فارس (٢٠٠٩) : إلى التعرف على درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليتي الطب جامعي بغداد والمستنصرية تألفت عينة البحث من (١٢٦) تدريسية وتدرسية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية التطبيقية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي واعتمد الإستبانة وتكونت من (٧٣) فقرة موزعة على سبعة محاور لجائزة (مالكوم بالدرج)، وأشارت النتائج إلى -إن درجة إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكلية جاءت بدرجة متوسطة، لا توجد فروق ذات دلالات إحصائية في استجابة أفراد عينة البحث تبعاً للمتغيرات (الجنس، الشهادة، واللقب العلمي).

أما دراسة المزين والسكيك (٢٠١٢) : فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مؤشرات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات، وإلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير عينة الدراسة

نحو مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظرهم تعزى للمتغيرات (الجنس، المستوى الدراسي، الجامعة) وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الإستبانة كأداة للدراسة وبلغت عينة الدراسة (٢٠٢) طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا من مختلف التخصصات، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقدير أفراد العينة نحو مؤشرات إدارة الجودة تعزى للمتغيرين (الجنس، الجامعة) لصالح الإناث، والجامعة الإسلامية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغير (المستوى الدراسي)، وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر مفاهيم ثقافة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مع تعزيز مظاهر القوة ودعم عوامل تحقيق الجودة في الجامعات الفلسطينية ومشاركة العاملين والطلبة في اتخاذ القرارات.

وأما دراسة بدر خان (٢٠١٣): فقد هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمّان الأهلية بالأردن، وذلك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، والكشف عن أثر متغيري الكلية والخبرة في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية، وتكونت عينة الدراسة من (١١٠) عضو هيئة تدريس في جامعة عمّان الأهلية، وتم تطوير استبانته مكونة من (٤٥) فقرة تقيس مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة في جامعة عمّان الأهلية، تم التأكد من الثبات باستخدام طريقة معادلة كرونباخ الفا، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مدى تطبيق معايير النوعية وضمان الجودة جاء بدرجة مرتفعة، كما أظهرت النتائج عدم وجود أثر لمتغيري الخبرة والكلية في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق النوعية وضمان الجودة في جامعة عمّان الأهلية.

كما أشارت دراسة الكشكي وسعد الله (٢٠١٤): إلى التعرف على ما هي السبل الفعالة لوضع رؤية مستقبلية لتطوير منظومة التعليم العالي من خلال نماذج إدارة الجودة الشاملة، وكذلك هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة. تكونت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس، والطلاب والعاملين والإداريين -بكلية التربية الفنية- جامعة حلوان -كلية التربية- جامعة المنوفية اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي وتم إعداد استبانته لتطوير منظومة التعليم وتوصلت نتائج الدراسة إلى انه يمكن تطوير وتحسين مستمر للتعليم العالي من خلال نماذج إدارة الجودة الشاملة.

أما دراسة المليجي والشمري (٢٠١٤): فقد استهدفت التعرف على الأسس النظرية لضمان الجودة والاعتماد المؤسسي ومحاولة وضع رؤية مستقبلية لضمان جودة الأداء وتوصلت إلى مجموعة من النتائج ومنها: -يتطلب تطبيق ضمان الجودة والاعتماد وضع خطة لنشر ثقافة ضمان الجودة والاعتماد من خلال التوعية بين العاملين داخل المؤسسات الجامعية، وأهمية المراجعة المستمرة لأساليب ضمان الجودة وتقييم الأداء والمعايير الأكاديمية، وتحسين الجودة، ومتابعة إجراءات تحقيق هذه المعايير.

وفي ضوء ما تقدم من استعراض لهذه الدراسات يمكن استنتاج ما يلي:

أولاً : الأهداف : تعددت وتنوعت أهداف الدراسات السابقة ويمكن حصرها بما يلي :- علاقة تطبيق الجودة الشاملة بأداء الهيئة التقنية - التعرف على درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة - وضع رؤية مستقبلية لتطوير إدارة الجودة في الجامعات - التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أما البحث الحالي فقد هدف إلى التعرف على مستوى الأداء الجامعي في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة، وإلى وضع رؤية مستقبلية لتطوير الأداء الجامعي.

ثانياً : العينة : اعتمدت الدراسات على عينات من القيادات الإدارية والهيئات التدريسية في الجامعات أما البحث الحالي فقد اعتمد على أعضاء الهئية التدريسية . كما اختلف عدد أفراد العينة في هذه الدراسات من (٣٢-٢٠٢) أستاذ. أما البحث الحالي فقد تحددت عينته بـ (٢٥٠) أستاذاً جامعياً .

ثالثاً : الأداة : استخدمت الدراسات في قياسها أدوات جاهزة أما البحث الحالي فقد تحدد ببناء مقياس مؤشرات إدارة الجودة الشاملة .

رابعاً : الوسائل الإحصائية : تنوعت الوسائل الإحصائية في معالجة البيانات كالاختبار التائي لعينة واحدة ولعينتين مستقلتين – معامل ارتباط بيرسون – تحليل التباين الثلاثي – التحليل العاملي – مربع كاي – الوسط المرجح .
أما البحث الحالي فقد استخدم الوسائل الإحصائية التالية :-

منهجية البحث وإجراءاته:

منهج البحث :- اعتمدت هذه الدراسة على منهج البحث الوصفي التحليلي وذلك لمناسبته لأهداف البحث.

مجتمع وعينة البحث :- تألفت عينة البحث من (٢٥٠) من أساتذة الجامعات في العراق , وقد اختيرت بطريقة عشوائية عينة ثلاث جامعات , هي جامعة تكريت (١٠٠) و جامعة كركوك (٨٠) , وجامعة بغداد (٧٠) .

(النسبة المئوية – معامل ارتباط بيرسون – الاختبار التائي لعينة واحدة ولعينتين مستقلتين) .

أداة الدراسة : لتحقيق أهداف البحث وللإجابة عن أسئلة الدراسة قامت الباحثتان بإعداد أداة البحث تتلائم مع خصائص مجتمع البحث , بعد الاطلاع على الإطار النظري والتعريف النظري والإجرائي لمؤشرات إدارة الجودة الشاملة الذي اعتمد في هذا البحث ومن خلال الدراسات السابقة ذات العلاقة بالإضافة إلى الرجوع إلى معايير النوعية وضمان الجودة المقررة في الجامعات العراقية , تم تحديد مجالات المقياس وبناء فقراته , وتم صياغة (٤٦) فقرة موزعة على سبعة مجالات رئيسية هي : القيادة الإدارية (٩) فقرة , الأستاذ الجامعي (٦) فقرة , المناهج والمقررات الدراسية (٨) فقرة , الطالب الجامعي (٦) فقرة , إدارة الموارد البشرية وتدريبها (٦) فقرة , البحث العلمي (٥) فقرة , وخدمة المجتمع (٦) فقرة , وقد تضمن المقياس سؤالاً مفتوحاً تم توزيعه على أفراد العينة ونصه :-

"ما هي أهم السبل الواجب إتباعها لتطوير الأداء الجامعي في ضوء مؤشرات إدارة الجودة الشاملة ."

وقد تم عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء ذوي الاختصاص, لاستخراج الصديق الظاهري , وقد اعتمد على نسبة اتفاق (٨٠٪) فما فوق لغرض قبول الفقرة وبذلك استُقبلت الفقرات جميعها, وقد تم تعديل طفيف لبعض الفقرات , وبهذا أصبح المقياس مؤلف من (٤٦) فقرة جاهزاً للتطبيق. وتتكون الإجابة من خمسة بدائل هي (موافق بدرجة كبيرة جداً , موافق بدرجة كبيرة , موافق بدرجة متوسطة , موافق بدرجة قليلة, غير موافق اطلاقاً) , إذ حدد لهذا المقياس الدرجات (١,٢,٣,٤,٥) على الترتيب .

وتم حساب القوة التمييزية للفقرات من خلال اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (١٠٠) من مجتمع البحث وبالاستعانة بالحقيبة الإحصائية (spss) تم معالجة البيانات باستخدام الإختبار التائي (T-test) لعينتين مستقلتين بهدف إختبار الفروق بين المجموعتين (العليا والدنيا) لكل فقرة من فقرات المقياس , أظهرت النتائج من خلال مقارنة القيمة التائية بالقيمة الجدولية البالغة (١,٩٦٠) إن جميع الفقرات مميزة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبدرجة حرية (٨٠) . عدا ثلاث فقرات كانتا غير داليتين إحصائياً , وللتأكد من

صدق الاتساق الداخلي للاستبانة فقد تم حساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبانة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه, ووفقا لمعيار (Ebel) والذي يؤكد أنّ الفقرة مميزة إذا كانت قوتها التمييزية اكبر من (٠,١٩) وعليه فان جميع الفقرات مقبولة حسب هذا المعيار .

وقد تم استخراج الثبات بطريقة إعادة الاختبار إذ طبق المقياس على (٣٠) أستاذا اختبروا عشوائيا , وبعد مرور (١٥) يوم تم إعادة تطبيق المقياس على نفس العينة واستخراج معامل الارتباط باستخدام معادلة بيرسون بين الدرجات على التطبيقين والذي بلغ (٧٩٪) وتعد هذه النتيجة مقبولة.

وبعد التحقق من استكمال إجراءات بناء مقياس مؤشرات إدارة الجودة الشاملة والذي تكون من (٤٣) فقرة تم تطبيقه على عينة البحث التطبيقية البالغة (٢٥٠) أستاذا وأستاذة من أساتذة الجامعة.

الوسائل الإحصائية:- استخدمت الباحثان الوسائل الإحصائية الآتية:-

- ١- النسبة المئوية:- لاستخراج نسبة الاتفاق بين الحكمين.
- ٢- الاختبار التائي لعينتين مستقلتين:- استخدم في حساب القوة التمييزية لفقرات المقياس.
- ٣- معامل ارتباط بيرسون : في استخراج صدق البناء المتمثل في ارتباطات درجة كل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس وحساب معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار.
- ٤- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتعرف على متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة .

نتائج الدراسة ومناقشتها:-

اولا: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول : ما مدى تطبيق الجامعات العراقية لواقع الأداء الجامعي في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئه التدريسية .
ولغرض تحقيق هذا الهدف استخدمت الباحثان الاختبار التائي لعينة واحدة وذلك لإيجاد درجة تطبيق مؤشرات الجودة الشاملة ككل , اذ تبين ان المتوسط الحسابي المتحقق للعينة بلغ (١٣٠,٠٥٦) وانحراف معياري (١٨,٠٢٤) حيث اختبر مع المتوسط النظري* (١٢٩) وبلغت القيمة التائية المحسوبة (٢,٠٢١) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية (١,٩٦) بمستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٢٤٩) وكما في الجدول (١).

جدول (١)

نتائج الاختبار التائي لدلالة درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة ككل

مستوى الدلالة	القيمة التائية		درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	المتغير
	الجدولية	الحسوبة					
٠,٠٥	١,٩٦	٢,٠٢١	٢٤٩	١٨,٠٢٤	١٢٩	١٣٠,٠٥٦	مؤشرات ادارة الجودة لشاملة

* تم استخراج المتوسط النظري للمقياس وذلك عن طريق جمع أوزان بدائل المقياس الخمسة وقسمتها على عددها ، ثم ضرب النتائج في عدد الفقرات

$$\frac{٥+٤+٣+٢+١}{٥} \times ١٢٩ = ٤٣$$

درجة متوسطة . ويبدو أن أسباب تحديد هذه الدرجة تعود لما يمر به البلد من ظروف سياسية وعسكرية قاسية أثرت على كل مفاصل الحياة وبضمنها مؤسسات التعليم العالي ومستوى جودة فيها ، وهو مستوى لا بأس به في مثل هذه الظروف والعقبات القاسية .

واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (فارس ، ٢٠٠٩) في حين اختلفت مع دراسة (سوداوي ٢٠٠٥) في ضعف فاعلية الأداء. ودراسة (بدر خان ، ٢٠١٣) ، في ان تطبيق مؤشرات إدارة الجودة جاء بدرجة مرتفعة .

ثانياً : النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ في درجة تطبيق أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية لواقع الأداء الجامعي في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة في الجامعات العراقية من وجهة نظرهم تعزى للمتغيرات (الجنس، التخصص، الجامعة) .

أ- متغير التخصص .

تم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين ، فأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصصين الانساني والعلمي ، اذ بلغ متوسط درجات التخصص العلمي (١٣٠,٦٧١) درجة بانحراف معياري قدره (١٤,٠٧٣) ، في حين بلغ متوسط درجات التخصص الأنساني (١٢٩,٩٠٠) درجة بانحراف معياري قدره (١٧,٠٨٧) ، وان القيمة التائية المحسوبة التي بلغت (١,٧٨٦) اقل من القيمة الجدولية (١,٩٦) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والجدول (٢) يوضح ذلك

جدول (٢)

نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق في درجة تطبيق مؤشرات ادارة الجودة تبعاً لمتغير التخصص

مستوى الدلالة	القيمة التائية		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	التخصص
	الجدولية	المحسوبة				
٠,٠٥			١٤,٠٧٣	١٣٠,٦٧١	١٢٠	علمي
	١,٩٦	١,٧٨٦	١٧,٠٨٧	١٢٩,٩٠٠	١٣٠	أنساني

وهذه النتيجة تبين عدم وجود فروق في تطبيق مؤشرات إدارة الجودة بين التخصصات العلمية وبين التخصصات الإنسانية في الجامعات العراقية، وتعد هذه النتيجة منطقية لأن إدارة الجامعات تهتم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع الكليات ، وبمختلف التخصصات العلمية والإنسانية، كما سعت من خلال أقسام إدارة الجودة ، ووحدة الرقابة والتدقيق لضمان الجودة في الجامعات للتأكد من أن جميع التخصصات في مختلف الكليات تسعى إلى تحقيق مؤشرات إدارة الجودة، مما أدى إلى تقارب مستوى واقع تطبيق أعضاء الهيئة التدريسية في التخصصات العلمية والإنسانية لمؤشرات إدارة الجودة.

ب _ الجنس

أظهرت نتائج المعالجة الإحصائية للبيانات عدم وجود فرق دال إحصائياً بين الذكور والإناث في درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة ، اذ بلغ متوسط درجات الذكور (١٢٩,٠٥٠) درجة بانحراف معياري قدره (١٤,٨٩٢) ، في حين بلغ متوسط درجات الإناث (١٢٩,٩٢٣) درجة بانحراف معياري قدره (١٦,٢٥٥) ، والجدول (٣) يوضح ذلك .

الجدول (٣)

نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق في درجة تطبيق مؤشرات ادارة الجودة تبعاً لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	القيمة التائية		الانحراف المعياري	متوسط الدرجات	العدد	الجنس
	الجدولية	المحسوبة				
٠,٠٥			١٤,٨٩٢	١٢٩,٠٥٠	١٣٥	ذكر
	١,٩٦٠	١,٥١٨	١٦,٢٥٥	١٢٩,٩٢٣	١١٥	أنثى

وتعزو الباحثان عدم وجود ذلك الفرق إلى عدم وجود دوافع أو أسباب لذلك الفرق . واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (فارس ٢٠٠٩) واختلفت مع دراسة (المزين والسكيك , ٢٠١٢)

ج- متغير الجامعات

تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام تحليل التباين الأحادي وسيلة إحصائية ، وتبين أن القيمة المحسوبة تساوي (٢٠,٩٢) درجة والمستخرجة بدرجات حرية (٤٧-٢) ومستوى دلالة (0.05) وهي اعلى من القيمة الجدولية والتي تساوي (١٩,٤٩) مما يدل على أن الفرق دال إحصائياً بين درجات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات العراقية ، و جدول (٤) يوضح ذلك .

جدول (٤)

نتائج تحليل التباين لدلالة الفرق بين الجامعات

مستوى الدلالة ٠,٠٥	القيمة الفائية		متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
	الجدولية	المحسوبة				
دال	١٩,٤٩	٢٠,٩٢	٠,٢٧٩	٢	٠,٥٥٩	بين المجموعات
			٠,٢٢٥	٢٤٧	٥٥,٧٢٣	داخل المجموعات
				٢٤٩	٥٦,٢٨٢	المجموع

وبما إن تحليل التباين لا يبين مواقع الفروق , بل يكشف لنا فقط دلالة الفروق , عليه تطلب الأمر استخدام اختبار بعدي لإجراء المقارنات بين تلك المتوسطات , ولهذا تمت معالجة البيانات باستخدام اختبار شيفيه , اذ تشير المتوسطات الحسابية في الجدول (٥) إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العراقية وذلك لصالح جامعة بغداد ثم تليها جامعة تكريت وجامعة كركوك .

جدول (٥)

نتائج اختبار شيفيه بين درجات متوسطات الجامعات

الجامعات	العدد	المتوسط الحسابي
بغداد	٧٠	٢٠٠,٠٣
تكريت	١٠٠	١٨٥,٢٣
كركوك	٨٠	١٧٧,٧٨

وتعزو الباحثان ذلك إلى أن جامعة بغداد قد بدأت بتطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل بقية الجامعات الأخرى بفترة طويلة وهي تقوم بإجراء تقييم خارجي بشكل دوري للبرامج المطروحة , وكذلك إعداد تقارير للتقييم الذاتي وتعرض على مجلس الجامعة لتطوير وتحسين الأداء والوقوف على المشكلات التي تعيق عملية الارتقاء بالأداء التدريسي والتغلب عليها , كما أن إدارة جامعة بغداد تطبق نظام الجودة في مختلف كلياتها الجامعية مع الالتزام الشديد بالقوانين الجامعية ومواعيد القبول و التسجيل والامتحانات وعدم تجاوزها وكذلك التشديد في مختلف نواحي التعليم الجامعي. كما أن أقدمية الجامعة من حيث النشأة مما أمدتها بخبرة أفضل من الجامعات الأخرى , مع توافر الأبنية والأدوات والأجهزة لتطبيق تعليم مميز , وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (المزين والسكيك , ٢٠١٢), واختلفت مع دراسة (بدر خان ٢٠١٣) عدم وجود اثر لمتغير الكليات

ثالثا : النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما هي أهم السبل الواجب إتباعها لتطوير الأداء الجامعي في ضوء مؤشرات إدارة الجودة الشاملة ."

- وللإجابة على هذا السؤال قامت الباحثان بتوجيه سؤال مفتوح لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات العراقية: " ما هي أهم السبل الواجب إتباعها لتطوير الأداء الجامعي في ضوء مؤشرات إدارة الجودة الشاملة ."
- , ومن خلال تحليل إجابات أفراد العينة استنتجت الباحثان ان هناك مجالات لتطوير أداء أعضاء الهيئات التدريسية في مؤسسات التعليم ويجب أن تتضمن جميع الجوانب التي تخدم تسهيل مهمة الدارس في ضوء الوسائل والتقنيات المستخدمة ، وينبغي أن تشمل مجالات التطوير المهني المحاور التالية:
- ١- التخطيط: إذ لا بد للأعضاء التدريسيين من الإلمام بكيفية عمل الخطة الفصلية واليومية ، والمقررات الدراسية تبعاً لاحتياجات كل مقرر من مقررات الفصل الدراسي ، من أجل المشاركة بفاعلية في وضع الخطط اللازمة لتأليف هذه المقررات كل حسب اختصاصه.
 - ٢- التدريس : رغم اعتبار التدريس كموجّه في برامج التعليم عن بعد إلا أنه لا بد له من الإلمام بالطرائق والأساليب الحديثة والفاعلة في تدريس المقررات حتى يستطيع أن يقوم بدور إيجابي في عملية إيصال المعلومة وتيسير فهم الطلبة وتخفيفهم على التعلم الذاتي وسبر أغوار المعرفة .
 - ٣- التقويم :على التدريسي أن يلمّ بأساليب التقويم المختلفة من أجل استخدامها في متابعة تحصيل الطلبة وتقويم أدائهم، ويستلزم ذلك القدرة على إعداد الاختبارات بأنواعها المختلفة، وتحديد الأسئلة المناسبة التي تقيس المستويات المختلفة هؤلاء الطلبة وما يتعلق بذلك من تحليل لتلك المستويات.
 - ٤- استخدام الوسائل والتقنيات المتنوعة : ينبغي على التدريسي الذي يعمل في نطاق برامج التعليم عن بعد المعرفة التامة بكيفية التعامل مع الوسائل المباشرة وغير المباشرة من جهة، واستخدام التقنيات الحديثة وفي مقدمتها الرقمية والالكترونية من جهة أخرى . حتى يستطيع التدريسي استثمارها في تسهيل وتفعيل عملية التعلم.
 - ٥- البحث العلمي : ولا بد للتدريسي من تركيز جهوده على البحث العلمي والاشتراك في إعداد المشاريع البحثية داخل المؤسسة وخارجها من أجل متابعة الجديد في تخصصه وطرائق التعليم والتعلم، والتعرف على المستجدات في برامج التعليم المفتوح وفلسفته ووسائطه وتقنياته المستخدمة.

التوصيات

- ضرورة قيام المؤسسات التعليمية المعنية بواجبها نحو الارتقاء بمجالات التطوير المقصود مع استثمار كافة الإمكانيات المتاحة والتقنيات المستحدثة في دعم جهود التطوير التي تحفز التعلم الذاتي لدى الطلبة وتحقق أهدافهم التعليمية في ضوء أهداف التعليم العالي..
- الاهتمام بتطبيق مفهوم التخطيط الاستراتيجي كعنصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة من خلال وضع استراتيجيات شاملة تتضمن رسم معالم المستقبل في تطبيق مفاهيم الجودة وفي تطوير أداء الجامعات.
- أهمية العمل بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم، بغرض التحول من إدارة الواقع إلى إدارة المتوقع من التغيير والتحسين المستمر للأعمال والأنشطة الجامعية.
- تنمية وتطوير الموارد البشرية، لتحسين دائرة الأداء لتطبيق مبادئ وتقنيات إدارة الجودة الشاملة من خلال العمل وفق نظام حلقات الجودة.
- الاهتمام بالمشاريع البحثية التي تساهم في ربط التعليم العالي بسوق العمل والمجتمع.

المصادر

- ١- الأغا , وفيق حلمي و الأغا , ايهاب وفيق (٢٠١٠) : استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي . ورقة عمل مقدمة لكلية الإدارة والاقتصاد إدارة الأعمال _ جامعة الأزهر , غزة .
- ٢- بدر خان , سوسن سعد الدين (٢٠١٣) : مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية , مجلة البلقاء للبحوث والدراسات , مجلد (١٦) , عدد ١ .
- ٣- بنية , بيداء حسين (٢٠١١) : اتجاه رؤساء أقسام في الجامعة المستنصرية نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة وعلاقتها بدرجة تطبيقها . بحث ماجستير غير منشور الجامعة المستنصرية . بغداد.
- ٤- الحكيم , ليث علي وآخري (٢٠٠٦) : مدخل استراتيجي مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في بيئة التعليم الجامعي , بحث منشور في المؤتمر العالمي للتعليم العالي في العراق.
- ٥- حسون , عباس فاضل , والمعموري , ناجح حمزة وآخرون (٢٠١٢) : تقييم أداء الكليات العلمية في جامعة بابل . مجلة بابل الطبية , المجلد السابع , عدد ٤٣ .
- ٦- زين الدين مزيد (١٩٩٦) : إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية , دار الفكر للنشر والطباعة , القاهرة .
- ٧- السعد , مسلم علاوي ومنهل , محمد حسين (٢٠٠٧) : الجودة في التعليم العالي ومتطلبات تحسينها , المؤتمر العالمي للتعليم العالي في العراق.
- ٨- السوداوي , أمل فرحان (٢٠٠٥) : الجودة الشاملة في التعليم التقني وأثرها في تحسين الأداء دراسة حالة في هيئة التعليم التقني . رسالة ماجستير غير منشور و كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة البصرة .

- ٩- الطائي ، يوسف ، العبادي ، محمد فوزي هاشم فوزي (٢٠٠٨) : إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، عمان، الوراق للنشر والتوزيع.
- ١٠- علي ، نادية (٢٠٠٢) : تصور مقترح لتطوير نظام تعليم البنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة ، مدخل تخطيطي ، مستقبل التربية ٨ (٢٧) ص ٢٠٣-٢٧٤
- ١١- الكشكي، عمرو أحمد كمال ، و سعد الله أيمن نبيه (٢٠١٤) : رؤية مستقبلية لتطوير منظومة التعليم العالي من خلال نماذج إدارة الجودة الشاملة . بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي السادس : انماط التعليم ومعايير الرقابة على الجودة فيها . سلطنة عُمان للفترة من ١٠-١١/١٢/٢٠١٤ .
- ١٢- الكناني ، صبيح كرم زامل (٢٠٠٥) : متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية ابن الهيثم _ وابن رشد . جامعة بغداد رسالة ، ماجستير غير منشور كلية التربية ابن هيثم -جامعة بغداد.
- ١٣- فارس، احمد كنعان سليمان (٢٠٠٩) : درجة إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية الطب جامعتي بغداد والمستنصرية . دراسة مقارنة ورسالة ماجستير غير منشور ، كلية التربية الأساسية ، الجامعة المستنصرية .
- ١٤- المزين ، سلمان حسين ، سكيك ، سامية اسماعيل (٢٠١٣) : مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات ، بحث مقدم للمؤتمر الدولي للتعليم العالي في الوطن العربي _ افاق مستقبلية ٢٠١٢/١/١٨ .
- ١٥- الموسوي ، نعمان مجد (٢٠٠٣) : تطوير إدارة لقياس الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، المجلد التربوي ، جامعة الكويت ، المجلد ١٧، عدد ٦٧ .
- ١٦- المليجي ، رضا ابراهيم و الشمري ، زيد بن مهلهل (٢٠١٤) : رؤية مستقبلية لتحقيق ضمان الجودة والاعتماد المؤسسي بجامعة حائل . بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي السادس : انماط التعليم ومعايير الرقابة على الجودة فيها . سلطنة عُمان للفترة من ١٠-١١/١٢/٢٠١٤

17-cotton kathleen (2001)applying total Quality management principles to secondary Education School Improvement Reserch series

18-Liwis,G&Smith,H,(1997)whyquality higher education international journal of education vol.1 December.□

19- Uensco,(1980)higher Education in the twenty first century vision and action, working docment. □