

إمكانية تطبيق أهداف إدارة الجودة الشاملة في إدارة وتنظيم الأقسام العلمية  
في الجامعات العراقية ( جامعة بغداد أنموذج )

أ.م.د. عبد كاظم سموم

جامعة واسط / كلية التربية للعلوم الانسانية

**الملخص:**

تواجه الإدارة التعليمية المعاصرة معوقات إدارية متعددة تحد من أدائها للرسالة العلمية المناطة بها نظراً لغياب الرؤية الشاملة والنظرة الاستراتيجية لدور التعليم في تفعيل مستقبل التنمية واستثمار الموارد ، مما ينتج عنه تضارب وظائف مؤسسات التعليم وازدواجيتها ، وبطء عمليات التطور والإنتاج وضعف آليات منظومة العمل الإداري والأكاديمي للتعليم .

وتكمن أهمية البحث من طريق الآتي:

١- مدى تقبل رؤساء الأقسام العلمية ، والتدريسيين ، والعاملين الآخرين لمعايير الجودة الشاملة في الجامعات العراقية .

٢- تحقق إدارة الجودة النمو النوعي والكمي من طريق وضوح الأهداف والسياسات والبرامج التي تركز على نوعية التعليم والارتقاء بمستواه.

٣- كون الدراسة تنطلق من أحد أهم القطاعات ذات الإهتمام المباشر إلى التنمية الشاملة وهو قطاع التعليم.

٤- تسهم في حل الكثير من المشكلات التي تعاني منها الإدارات الجامعية .

١- التعرف على مستوى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة وتنظيم الأقسام العلمية من وجهة نظر الهيئة التدريسية .

٢- التعرف على مستوى الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) درجة متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في إدارة وتنظيم رؤساء الأقسام العلمية وفقاً للمتغيرات الآتية (الجنس ، المؤهل العملي، عدد سنوات الخدمة، نوع الكلية).

تكون مجمع البحث من أعضاء هيئته التدريس في جامعة بغداد من حملة درج الدكتوراه والماجستير، موزعين على (٢٤) كلية علمية وإنسانية ، وقد بلغ أعداد الهيئة التدريسية (٥٨٦٧) عضواً، أما عينة البحث: تم اختيار عينه البحث بالطريقة العشوائية، حيث تكونت عينه الدراسة التي أستعان بها الباحث للقيام بالدراسة من مجتمع الدراسة المتمثل بأعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعة

واسط ، إذ تم توزيع الإستبانة على عينه أفراد البحث الذين تواجدوا في الكلية ، وكان عددهم (٣٦٨) عضواً من هيئة التدريس  
الإستنتاجات : استنتج الباحث الآتي :

ضرورة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة وتنظيم العمل الإداري في الأقسام العلمية وتوفير المتطلبات الاساسية للزمة للنهوض بواقع العمل الإداري الاكاديمي لمواكبة التطور العلمي والتقني المعاصر .

التوصيات: بعد التعرف على النتائج يوصي الباحث بالآتي:

- ١- ضرورة مشاركة أعضاء الهيئة التدريسية عند وضع الخطط التطويرية للأقسام العلمية .
- ٢- تقديم برامج تأهيلية لأعداد أعضاء الهيئة التدريسية الجدد في اساليب وطرائق التدريس والتقييم والقياس .

### **The Possibility of applying the Objectives of total quality management in the management and Organization of Scientific Departments in Iraqi Universities (University of Baghdad is a model)**

#### **Abstract**

Contemporary educational administration faces multiple administrative obstacles that limit its performance of the scientific mission entrusted to it, due to the absence of a comprehensive vision and strategic outlook on the role of education in activating the future of development and investment of resources, which results in conflicting functions and functions of educational institutions and their duplication, slowing down development and production processes and weak mechanisms of the administrative and academic work system for education .

#### **The importance of the research lies in the following:**

- 1- The extent to which the heads of scientific departments, teaching staff, and other workers accept the comprehensive quality standards in Iraqi universities.
- 2- Quality management achieves qualitative and quantitative growth through clarity of objectives, policies and programs that focus on the quality of education and raising its level.
- 3- The fact that the study stems from one of the most important sectors of direct interest to comprehensive development, which is the education sector.
- 4- It contributes to solving many problems faced by university administrations.

### **Research Aims:**

1- Recognizing the level of possibility of applying total quality management in the management and organization of scientific departments from the point of view of the faculty.

2- Identifying the level of statistically significant differences at (0.05) the degree of requirements for the application of total quality in the management and organization of heads of scientific departments according to the following variables (gender, practical qualification, number of years of service, type of college).

The research complex consisted of faculty members at the University of Baghdad holding doctorate and master's degrees, distributed over (24) scientific and humanities colleges. The number of faculty members reached (5867) members.

### **The Research sample:**

The research was chosen by random method, where the study sample that the researcher used to do the study consisted of the study community represented by the faculty members in the College of Education, University of Wasit.

### **Research The researcher built the questionnaire according to the following steps:**

1- A review of the literature related to the issue of the components of quality management in educational institutions.

2- Determining the topics related to the components needed by total quality management.

3- Drafting the 52 clauses associated with it.

The questionnaire was presented in its initial form to a committee of arbitrators, consisting of faculty members in the College of Education, whose number was (12) experts and arbitrators, and I asked them to express the paragraphs of the questionnaire in terms of clarity, language and the extent of its comprehensiveness in the fields. The questionnaire in its final form included (50) items Distributed into (5) domains, within the gradation of Fifth Likert Scale.

### **Conclusions:**

#### **The researcher concluded the following:**

The necessity of applying comprehensive quality standards in managing and organizing administrative work in scientific departments and providing the basic requirements necessary to advance the reality of academic administrative work to keep pace with contemporary scientific and technical development.

### Recommendations:

#### After getting to know the results, the researcher recommends the following:

- 1- The necessity of the participation of faculty members when developing development plans for the scientific departments.
  - 2- Providing qualifying programs for the preparation of new faculty members in teaching methods and methods, evaluation and measurement.
  - 3- Scientific departments follow new mechanisms and procedures appropriate for the development and care of creative students.
- 1-The necessity of the participation of faculty members when developing development plans for the scientific departments. .
  - 2- Providing qualifying programs for the preparation of new faculty members in teaching methods and methods, evaluation and measurement .
  - 3- Scientific departments adopt new mechanisms and procedures appropriate for the development and care of creative students. .

#### مشكلة البحث:

تواجه الإدارة التعليمية المعاصرة معوقات إدارية متعددة تحد من أدائها للرسالة العلمية المناطة بها نظراً لغياب الرؤية الشاملة والنظرة الاستراتيجية لدور التعليم في تفعيل مستقبل التنمية واستثمار الموارد، مما ينتج عنه تضارب وظائف ومؤسسات التعليم وازدواجيتها، وبطء عمليات التطور والإنتاج وضعف آليات منظومة العمل الإداري والأكاديمي للتعليم .

ويعد التعليم العالي من أهم ميادين الحياة التي تتأثر النوعية فيها باهتمام قطاعات المجتمع كافة وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جوده التعليم العالي والنمو المجتمعي، وكلما زادت جودة الإدارة الجامعية من تخطيط وتنظيم وقيادة وتوجيه الإدارة واستخدمت الموارد البشرية و المادية بشكل أفضل ، الأمر من شأنه أن يحقق جوده عاليه في بيئة الجامعة ( أبو سمره ، وآخرون، ٢٠٠٥: ١٧٣ ) كما أن الادارة الجامعية ينبغي أن تعطي لأعضاء هيئة التدريس والطلاب الثقة في التصريح والإفصاح عن آراءهم حول كل ما يواجههم في داخل القاعات الدراسية ، لان هذه الآراء و الأفكار لها دور كبير في تحقيق الجودة الشاملة ، إذ أن الأفراد الذين يعانون من الخوف في محيط العمل لا يمكنهم التركيز لإعطاء أفضل ما عندهم (الحربي، ٢٠٠٥: ٣٤).

إن عمداء الكليات ورؤساء الأقسام لهم دوراً كبيراً في عملية التطور، ولذا عليهم ممارسة استراتيجيات التغيير المستمر، والاستعانة بالكفاءات الادارية المتميزة ، والذين لديهم خبرة وقدرة الإبداع والتغيير ،

وتبني الاتجاهات الحديثة في قيادة العمل الجامعي وتحسين انظمة الجامعة وفق خطط مدروسة ومعايير واضحة ، وتكمن مشكله البحث في التساؤل الآتي :

ما درجة تطبيق أهداف الجودة الشاملة في إدارة وتنظيم الأقسام العلمية في الجامعات العراقية.  
أهمية البحث:

إن أهم ما يميز إدارة الجودة الشاملة هو تحسين مستويات الجودة في الجامعات والكليات كانت خاصة أم عامه ، وقد أصبحت إدارة الجودة الشاملة في هذا العصر أساساً للإتصال بين الدول ، وهي تحدد نجاح أو فشل المؤسسات أو المنظمات الإنتاجية أو العلمية أو الخدمية في العالم وقد وجدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات ايجابية على أداء الكلية التي تطبقها ، ذلك من طريق تحسين المخرجات ( الطلبة ) وانخفاض التكاليف وتحسين الأداء الحالي إلى عمادات الكليات والتدريسيين والموظفين العاملين (Rao, 1996:45)

تعد البيئة الجامعية أداة فاعلة في وجود مخرجات متميزة وكوادر علمية معدة أعداداً جيداً إذ توفرت فيها المقومات الأساسية للجودة الشاملة الجاذبة التي تساعد على النهوض بالعملية التعليمية الجامعية .

لقد كانت الدول المتقدمة سباقة في بحثها عن الأساليب الاداريه الكفيلة بتحسين كفاءة فاعلة لمؤسساتها ، وفي تطبيقها للنماذج والمبادئ التي يطرحها المنظرون والمهتمون في الجوانب الادارية سعياً وراء تحقيق الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة ، وكانت بدايات تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في اليابان وأمريكا، وكان تطبيقها في البداية على القطاع الصناعي ، أما الآن فأصبح تطبيقها على جميع القطاعات الخدمية والتعليمية . (Young , 1997, p17)

وتكمن أهمية البحث من طريق الآتي:

- ١- مدى تقبل رؤساء الأقسام العلمية ، والتدريسيين ، والعاملين الآخرين لمعايير الجودة الشاملة في الجامعات العراقية .
- ٢- تحقق إدارة الجودة النمو النوعي والكمي من طريق وضوح الأهداف والسياسات والبرامج التي تركز على نوعية التعليم والارتقاء بمستواه.
- ٣- كون الدراسة تنطلق من أحد أهم القطاعات ذات الإهتمام المباشر على التنمية الشاملة وهو قطاع التعليم.
- ٤- تسهم في حل الكثير من المشكلات التي تعاني منها الإدارات الجامعية .

٥- توفير الجودة وتحديد إمكانية تطبيقها يعد من المحكات الرئيسة التي عن طريقها تتعرف المؤسسات التربوية والإدارات المختلفة على أدائها الحقيقي.

#### حدود البحث:

يتحدد البحث على أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بغداد للعام الدراسي ( ٢٠١٩-٢٠٢٠ )

#### أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى ما يلي:

- ١- التعرف على مستوى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة وتنظيم الأقسام العلمية من وجهة نظر الهيئة التدريسية .
- ٢- التعرف على مستوى الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) درجة متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في إدارة وتنظيم رؤساء الأقسام العلمية وفقاً للمتغيرات الآتية (الجنس ، المؤهل العملي، عدد سنوات الخدمة، نوع الكلية).
- ٣- التعرف على مستوى الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) درجة أهمية تطبيق الجودة الشاملة في إدارة وتنظيم رؤساء الأقسام العلمية وفقاً للمتغيرات الآتية (الجنس ، المؤهل العملي ، عدد سنوات الخدمة، نوع الكلية).
- ٤- التعرف على مستوى الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) درجة التحديات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة في إدارة وتنظيم رؤساء الأقسام العلمية وفقاً للمتغيرات الآتية (الجنس ، المؤهل العملي، عدد سنوات الخدمة، نوع الخدمة).

#### تحديد المصطلحات:

الجودة الشاملة: عرفها ((قاموس عالم ويبستر الجديد).

- ١- الجودة هي الخصائص المادية أو غير المادية التي تشكل الطبيعة الأساسية للأقسام العلمية ، أو هي واحده من الخصائص المميزة للأشياء (قاموس عالم ويبستر الجديد) (الحداد، ٢٠٠٩: ١٣)
- ٢- عرفها (معهد الجودة الفدرالي) هي مدخلاً لتحسين فاعلية ومرونة الجامعة ككل وطريقة لتنظيم وتحقيق المشاركة من العمداء رؤساء الأقسام العلمية في الكليات (Mohanty ٢٠٠٠:١١٥ & lakhe,

- ٣- الجودة الشاملة : عرفها (حمادات، ٢٠٠٧) فلسفة إدارية عصرية تركز على عودة عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية ن وبين المهارات الفنية المتخصصة من اجل الارتقاء بمستوى الإدارة والتحسين والتطور المستمرين (حمادات، ٢٠٠٧: ص ٢٦٣) .

## الفصل الثاني:

### مفهوم أدارة الجودة الشاملة في القطاع التربوي:

فيما يتعلق بالقطاع التربوي فهناك العديد من التعريفات التي تحدد معنى أدارة الجودة الشاملة في هذا السياق ، ومنها ما هو عملي تشكل نتيجة للتطبيق الميداني، عرف (Rhodes) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية بأنها: (استراتيجية إدارية) تركز على مجموعه من القيم ، وتستمد طاقه حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف واستثمار قابليات وطاقات رؤساء الأقسام العلمية في مستويات التنظيم المختلفة وإجراءاته المتبعة فيه .(الهيثان ، ٢٠٠٤ : ١٩) ، أما بخصوص المناهج الدراسية فينبغي أعاده النظر في مضامينها ومحتوياتها وأهدافها للتعرف على مدى توافقها مع متطلبات الحياة معاصره ولأدراك درجه تلبيتها لحاجات المستفيدين والمجتمع الذي ينتمون إليه.

### خطوات تمهيديه لبناء نظام إدارة الجودة في الجامعات:

من أجل بناء نظام إدارة الجودة الشاملة ، فلا بد من القيام بالخطوات التمهيديه التاليه:

#### أ- تشكيل فرق ذات كفاءة تقوم بما يلي:

- ١- عقد دورات تثقيفه للعاملين في التعليم العالي .
- ٢- التعريف بنظام أدارة الجودة.
- ٤- بيان المعايير الوظيفية التي تحكم اختيار نموذج لضمان الجودة.
- ٥- توضيح متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة .
- ٦- عمل جدول المقارنة بين عناصر الجودة لأنظمه تأكيد الجودة.
- ٧- عرض المراحل الاساسيه التي يشملها تنفيذ نظام الجودة.
- ٨- بيان الأدوار الأساسية للإدارة العليا.
- ٩- عمل خطة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ١٠- توضيح الطريقة العلمية لتطبيق نظام إدارة الجودة.
- ١١- بيان مبررات تطبيق نظام إدارة الجودة.

**ب- تدريب المديرين والعاملين في مؤسسات التعليم العالي.**

وذلك من طريق التدريب على إجراءات الجودة ووضعها بالصيغة المناسبة وتشمل هذه الإجراءات ما يلي:

١- توثيق الإجراءات ووصل الآليات المتبعة في توثيق إجراءات الجودة وتعليمات العمل المتعلقة بها .

٢- ضبط الوثائق ووصف الطرق المستعملة لضمان المراجعة وتحديد الصلاحيات والضبط لوثائق نظام إدارة الجودة.

٣- ضبط الوثائق المرجعية.

٤- ضبط سجلات الجودة ووصف الطرق المستخدمة للسيطرة على سجلات الجودة .

٥- التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة.

٦- الفحص والاختبار للتأكد من تنفيذ العمال بالشكل المطلوب .

٧- الإجراءات التصحيحية والوقائية.

**المعايرة :** تحديد نظام لمعايره الأجهزة والمعدات المستخدمة في قياس العوامل التي تؤثر في الجودة.

١- تدريب الكادر : التأكد من أن متطلبات تدريب الكادر قد تم.

**ج- أ أعداد دليل الجودة ويجب أن يشمل على :**

١- سياسة الجودة في التعليم العالي.

٢- تحديد أهداف سياسة الجودة وهي :

- ضبط إجراءات العمل و توحيدها .

- التطور والتحسين المستمر لجوده الأداء والخدمات .

- أرضاء المستفيدين.

**د- تحديد عناصر إدارة الجودة وهي :**

١- مسؤولية الإدارة

٢- نظام الجودة

٣- مراجعه العقود.

٤- ضبط التصميم.

٥- ضبط الوثائق والبيانات.

٦- المشتريات.

- ٧- ضبط العمليات .
  - ٨- الفحص والاختبار .
  - ٩- ضبط وسائل الفحص والقياس و الاختبار .
  - ١٠- ضبط الخدمات والموارد غير المطابقة .
  - ١١- الإجراءات التصحيحية والوقائية .
  - ١٢- التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة الشاملة .
  - ١٣- التدريب (صطام، ٢٠٠٣: ٣٢) .
- مؤشرات أداره الجودة الشاملة:**

ينكون أي نظام أداره الجودة من عشر محكات تصف خصائص نظام أداره المؤسسات التعليمية بصورة شاملة وفي ما يلي شرح موجز لكل محك :

١- الادارة الاستراتيجية:

#### وفيما يلي عرض الاستراتيجية (Strategic Management)

تختص الادارة الاستراتيجية في رسم سياسة العامة للمؤسسة التعليمية وبناء الخطط التي تحدد تجاه العام للمؤسسة مع الأخذ نظر الاعتبار البعد الاستراتيجي له .

المبني على الأسئلة الثلاثة التالية .

- أين نحن الآن؟

- إلى أين نريد أن نصل؟

- كيف نصل إلى ما نريد؟

وينبغي أن تتضمن رؤية ورسالة وأهداف المراد تحقيقها ومؤشرات الأداء بجانب الأوليات والمصادر المطلوبة لتنفيذ الخطة ، والعنصر الأساسي في بناء الخطة هو حاجات المتعلمين ، كما أن تشمل خطة العمل جميع المؤشرات .

#### ٢- نوعية إدارة الجودة (Quality Mana)

ويختص هذا المؤشر مدى قدره المؤسسة التعليمية على توفير الخدمة التي تحقق توقعات

المستفيدين في المؤسسة التعليميه .

٣- التسويق ورعاية العميل (Marketing & Customer care) يسعى هذا المؤشر إلى تحديد حاجات سوق العمل و المتعلمين بغرض تقديم تدريب وتعليم فعالين بما يرضي حاجات المتعلمين وسوق العمل .

### ١- تطوير الموارد البشرية (Human Resources Development)

يتضمن هذا المؤشر التدريب المستمر للموارد البشرية بما يجعل جميع العاملين قادرين على أداء أعمالهم بفاعلية وإنتاجية عالية.

#### ٥- تكافؤ الفرص (Equal Opportunity)

ضمان تكافؤ الفرص لجميع المتعلمين والعاملين في المؤسسات التعليمية وسوق العمل بما يعزز الشعور بالرضا مما يؤدي إلى تحسين الانتاجية.

#### ٦- الصحة والسلامة (Health & Safety)

ضمان وجود بيئة صحية آمنة لجميع المتعلمين والعاملين في المؤسسة التعليمية.

#### ٧- الاتصال الإدارة (Communication & Administration)

ويتضمن هذا المؤشر على أن إدارة المؤسسة التعليمية تسعى إلى تحقيق احتياجات المتعلمين والعاملين فيها وانتقال المعلومات بانسيابية عالية على المستويين الأفقي والعمودي.

#### ٨- خدمات الإرشاد (Guidance Service)

يركز هذا المؤشر على تحديد حاجات المتعلمين المختلفة (النفسية و الأكاديمية والاجتماعية) والعمل على تحقيقها.

#### ٩- تصميم البرامج التنفيذية (Program Delyn and Delivery)

يختص هذا المؤشر ببناء البرامج الدراسية والمواد التعليمية وينبغي أن تبنى نواتج التعلم للبرامج الدراسية على متطلبات سوق العمل، كما ينبغي تنفيذ البرامج الدراسية واختيار طرائق المناسبة فضلا عن التركيز على الأنشطة واحتياجات المتعلمين.

#### ١٠ - التقييم لمنح الشهادة (Assessment for Certification)

يؤكد هذا المؤشر على أن المتعلم الذي حقق مؤشرات متطلبات منح المؤهل يحصل على المؤهل العلمي (البناء، ٢٠٠٦: ١٦-١٨)

### الاعتراف بالمستوى العلمي للجامعات Accreditation

تستطيع الجامعات عن الطريق الحصول على شهادات (الايزو) الحصول على الاعتراف العالمي بالجامعة والكلية والقسم والاعتراف بعالمية الأستاذ الجامعي ويترتب على ذلك ما يلي:

١- تحقيق رضا الطلاب الخريجون .

٢- تحسين مستويات جوده الخدمة التعليمية الجامعية.

٣- تحسين المركز التنافسي للخريجين في سوق العمل .

- ٤- ترشيد التكاليف والفاقد والإنفاق .
- ٥- تحقيق التنمية التعليمية المتواصلة .
- ٦- ضمان عدم سرقة المواد العلمية من كتب وأبحاث واختراعات وأفكار .
- ٧- التوسع والانتشار والارتقاء .
- ٨- المشاركة في حل مشاكل التنمية والمجتمع .
- ٩- تحقيق الرضا الوظيفي .
- ١٠- بناء مناخ تنظيمي ايجابي فعال يوفر فرص النجاح العلمي .
- ١١- تحقيق الالتزام والابتكار (النجار، ٢٠٠٠ : ٧٩).

#### دواعي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي:

إن الالتزام الكلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يستدعي إعادة النظر في رسالة هذه المؤسسة وأهدافها واستراتيجيات تعاملها مع العمل التربوي ومعاييرها وإجراءات التقويم المتبعة فيها ، ويجب التعرف على حاجات المستفيدين (الطلبة) أي ما هي نوعية التعليم والأعداد التي يرون أنها تحقق حاجاتهم وتلبي رغباتهم من خلال ما يلي :

- ١- إن غالبية الدول النامية أخذت بإستراتيجية الكم لاستيعاب تدفق الطلبة في التعليم ، أن هذه الإستراتيجية أدت إلى تنظيم العملية التعليمية
- ٢- تحسين مخرجات العملية التعليمية
- ٣- إن الثورة التكنولوجية الشاملة القائمة التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحديا للعقل البشري ، مما يجعل المجتمعات تتنافس على الارتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التربوية .
- ٤- ضرورة إجراء التحسينات في العملية التربوية بطريقة تنظيمية من خلال تحليل المعلومات باستمرار .
- ٥- استثمار إمكانيات وطاقت جميع العاملين في العمالية التربوية .
- ٦- للجودة الشاملة ثقافة أدارية خاصة وهذا يقتضي تغيير نمط الثقافة التنظيمية الإدارية في المؤسسة التعليمية ، وهذا يعني تغيير القيم السلوك السائد بما يساعد على تحقيق الجودة الشاملة ( البنا ، ٢٠٠٦ : ٩ )

رواد إدارة الجودة الشاملة:

١- فيشر ( Fisher )

تعد تجارب (فيشر) المزارع البريطاني خلال العقدين الأوليين من القرن الماضي أولى التجارب التقليدية التي بدأت بظهورها مرحله التصميم التجريبي ووسائل ضبط العملية إحصائياً.

٢- شيوارت ( Shewart )

يعد ( شيوارت) رائد وواضع رؤى أساليب ضبط الجودة المعاصرة، لقد عرف شيوارت بتطويره لمخططات ضبط الجودة وإسهاماته الإحصائية من خلال عمله في مختبرات شركة (Bell) ، في الواقع أن مخططاته أصبحت الوسائل الرئيسية في ضبط الجودة .

٣- ديمينك ( Deming )

بالرغم من انه غير معروف نسبياً في بلده الأم ، إلا انه عد أسطورة أو بطلاً يابانياً لأكثر من خمسين عاماً، وأصبح معروفاً في الولايات المتحدة نتيجة لإسهاماته في إدارة الجودة في الرابع والعشرين من حزيران عام ١٩٨٠ عندما بث (MBC) عبارة إذا كانت اليابان قادرة لماذا لا نقدر نحن ؟ سلطت هذه العبارة الضوء على دور (ديمنك) في هيمنة الصناعات اليابانية (Schonberg & Knod 2001:p23 )

٤- جوزيف جوران (Goseph M –Guran ) .

هو المؤسس والرئيس الفخري للمؤسسة (Guran) لقد شغل منصب إدارية عديدة كمدير تنفيذي في شركات صناعية ، ومستشار إداري ، ألف العديد من الكتب من ضمنها دليل ضبط الجودة وتخطيط وتحليل الجودة ، والإبداع الإداري ولعب دوراً إدارياً في قصة النجاح الياباني في مجال الجودة أسوة ب(دونك) فقد قدم عناصر إدارة الجودة بينما قدم (دونك) عناصر ضبط الجودة إحصائياً للصناعات أظهرت أبحاثه بان أكثر من ( ٨٠ %) من عيوب الجودة يمكن السيطرة عليها.

٥- ارماند - فيكنباوم (Armand V- Feigenbaum)

هو مؤسس ورئيس شركة الأنظمة العامة وهي شركة هندسية دولية تصمم وتنفذ أنظمة الجودة الشاملة حدد خطوات مهمة في تطوير إدارة الجودة عندما اقترح مفهوم الضبط الشامل للجودة (Total Quality Control) والتي أشار لها في كتابه الذي حمل العنوان (الضبط الشامل للجودة) الذي أصدره عام ١٩٥١ .

## ٦- فيليب كروسبي (Philip Crosby)

هو رئيس شركة فيلب كروسبي المتحدة شركة استثمارية دولية الادارة الجودة هو من وضع مفهوم الجودة في الحرية ( Quality isFree ) الجودة بلا منازع .

## ٧- كاورو ( Kaoru )

يعد المرجع الأول للجودة في اليابان والمساهم الرئيس في وضع النظرية اليابانية لإدارة الجودة وقد ظهر تأثيره المعرفي بأفكار كلا من ( Deming & Juran ) ومع ذلك كانت له مساهمات في مجال تطوير الجودة فهو المسؤول عن نشر مفاهيم ضبط الجودة وهي عبارة عن مجموعته صغيره من العاملين تنفذ الخطط وتأخذ على عاتقها مسؤولية تغيير العملية من أجل تحسين الجودة الإنتاجية أو بيئة العمل .

نماذج من تجارب سابقه لمدى أمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي :  
جامعه ولاية اوريغون:

قامت جامعه ولاية اوريغون بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بنجاح، وقد لعب الباحث (ادوين كوت) والذي كان يشغل منصب نائب رئيس الجامعة للشؤون المالية الادارية ، الدور القيادي في تطبيق هذا النظام في الجامعة ، وقد تم دعم هذا المشروع من رئيس الجامعة إذ تم تحديد مجموعة من الأهداف لتطبيق نظام الجودة الشاملة بعد إجراء مسح شامل خلال عام ١٩٩٤، لعملية تطبيق نظام الجودة الشاملة في المعاهد التعليمية، وبعد الانتهاء من مسح (٢٥) كلية وجامعه اعتمدت نظام إدارة الجودة الشاملة ، قرر نائب رئيس جامعه اورغون بان المحاولات الناجحة الاساسية لنظام الجودة الشاملة قد تطبق في الجامعات أيضا بعد نجاحها في الكليات المعنية .  
وبعد دراسة مستفيضة توصل الباحث إلى الاستنتاج بان النهج الأفضل لتطبيق نظام الجودة الشاملة في جامعه اوريغون هو نهج التخطيط الاستراتيجي اقتداء بمعايير جائزة مالكوم بولدريج العالمية في الجودة (Fram, 1995, P: 49)

## جامعه ماري لأند الحكومية :

بدأت جامعه لأند بالتوجه نحو إدارة الجودة الشاملة في عام ١٩٩٠، وذلك من خلال رغبة الجامعة في التفوق والتميز ، وقد دعاها إلى ذلك عدة عوامل منها :

١- المشكلات المالية التي كانت تواجهها مما أضرها ذلك إلى الاستغناء عن عدد من الكوادر التعليمية الإدارية.

- ٢- عدم التساوي في نوعيه الخدمات التي تقدمها الجامعة.
- ٣- الحاجة إلى أحداث تغييرات في البيئة الأكاديمية تساعد على الوضع المادي والإداري .
- ٤- تم بعد ذلك تدريب الكادر الإداري بما فيه رئيس الجامعة وفريق الاداره العليا على إدارة الجودة الشاملة، ومن ثم قامت هذه اللجنة ببناء استراتيجيات تتضمن أهداف واقعية تدعو إلى أشراك كاهه الوحدات في الجامعة في برامج تدريبيه على إدارة الجودة الشاملة ( الترتوري، 2000 :78 )  
وكان من نتائج تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي التركيز على الجوانب الادارية والأنظمة المالية أكثر من الجوانب التعليمية والبحث العلمي (Farm, 1995, P:15).

#### جامعة بنسلفانيا:

تم تشكيل مجلس الجودة الشاملة بالإضافة إلى أربع فرق لتحسين الجودة في الجامعة واستطاعت هذه الفرق خلال سنه واحده تحقيق موفورات مالية للجامعة تقدر بأكثر من نصف مليون دولار، واستطاعت انجاز تحسينات واضحة في نوعيه الخدمات الادارية في الجامعة وقد قامت إدارة الجامعة بصياغة أهداف واستراتيجيات لدعم رسالتي البحث والتعليم في الجامعة والتركيز على خدمة الزبائن بأقل كلفه ممكنه، هذا بالإضافة إلى أن الجامعة تقوم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع عملياتها الاداريه والتعليمية ، فأعدت تصميم المناهج الدراسية ، كما قامت بتدريس طلابها مساقات الجودة في مختلف المستويات:البكالوريوس والماجستير والدكتوراه في قسم إدارة الأعمال (Kleindorfer 1993, p:76)

#### الجودة في الجامعات اليابانية:

تأسست هذه التجربة في المجال الصناعي في الجامعات اليابانية، ويعني بيت الجودة (مجموعة من المفاهيم الاساسيه التي تسهم في تحقيق الجودة الشاملة ) وتحدد مرتكزاتها في :  
السطح أو البنية الفوقية وتتكون من ثلاثة انظمة تؤثر في الجودة الشاملة وأدائها وهي النظام الاجتماعي والنظام الإداري والنظام التقني.

ركائز الجودة وهي : خدمة العمل ، احترام البشر ، الإدارة بالحقائق، التحسن المستمر .  
الأصول والأحكام الحجرية التي يركز عليها السقف والأعمدة ، ويتكون كل منها من أربع عمليات :  
( إنسانية الاداره ، الرؤية ، القيم ،الأهداف والقضايا ) (سعيد و اخرون، ٢٠٠٥ :٣٤) .

الدراسات السابقة :

١- دراسة اوليا واسبنوول (Owlia&Aspinwall1997) إدارة الجودة في التعليم العالي: نظرة عامة **Total Quality Management in Higher Education**

هدفت الدراسة إلى التعرف على اهتمامات المختصين والممارسين للجودة الشاملة في التعليم العالي في المؤسسات الأكاديمية ، إذ تم جمع (١٢٤) اسما وعنوانا من الأدبيات المنشورة ذات العلاقة بالجودة في التعليم العالي في دول عدة ، وقد تم استخدام الباحث المنهج التحليلي لتحليل المضمون في التعرف على اتجاهات المهتمين وقد خصت الدراسة إلى أن (٥١ % ) من المستجيبين يرون أن أكثر المبادئ إشكالية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو اتجاه الزبائن ( الطلاب - الموظفين)

٢- دراسة (مصطفى، ١٩٩٧ ) إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي لمواجهة تحديات القرن الواحد والعشرين .

هدفت الدراسة إلى تطوير إدارة التعليم الجامعي من خلال العمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة على هذا النوع من التعليم لمواجهة تحديات القرن الواحد والعشرين ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أستعراض الدراسة للتحديات التي تواجه التعليم الجامعي ، والمحاور المطلوب تحسينها من خلالها وهي (الطالب ، البرامج التعليمية ، المدرس ، الكتاب الجامعي ، الموارد المادية ، القاعات ، النظم واللوائح ) وقد استخدم الباحث أداة الاستبانة للتعرف على تلك التحديات ، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منها:

- يساعد التخطيط الاستراتيجي إلى تحقيق جودة في التعليم الجامعي .
  - إن تكثيف استخدام التكنولوجيا في التعليم على اختلاف أشكالها يدعو وتيرة العملية التعليمية
  - ٣-دراسة (ابو عودة ٢٠٠٤ ) مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي بمحافظة غزة .
- هدف الدراسة إلى التعرف على مؤشرات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بمحافظة غزة في ضوء متغيرات (الجامعة، الصفة الجامعية، الجنس، الكثافة الصفية ) وقد استعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد اعتمد الباحث على الاستبانة وقد طبقت على عينة (١٣١) محاضراً وطلاباً جامعياً ، وقد احتوت الاستبانة على (٤٨) مؤشراً للجودة الشاملة ن وتوصل الباحث إلى النتائج الآتية :
- للتدريب اثر إيجابي على المحاضرين والطلبة في تطبيق الجودة في التعليم الجامعي وضرورة استمراره.
  - زيادة فاعلية التعليم ومراعاة نسب أعضاء الهيئة التدريسية مع أعداد الطلبة دور في زيادة الفاعلية.

### ٣- دراسة (أيوب، ٢٠٠٠) (التعرف على فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في أداء الجامعات الأردنية)

هدفت إلى التعرف على فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في أداء الجامعات الأردنية من أعضاء تم في هذه الدراسة الميدانية اختيار عينة بحث مكونة من (٢٨٢) عضواً من هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية، ممن هم بدرجة أستاذ وأستاذ مشارك وأستاذ مساعد، لأجل تحقيق أهداف البحث قام الباحث ببناء أداة (استبانة) تكونت من (٣٥) فقرة تتضمن أربعة مجالات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه الجامعات وهي: التخطيط الاستراتيجي، ورسالة وأهداف الجامعة، والإدارة التشاركية، وتنمية وتطوير أعضاء هيئة التدريس، والتقييم والرقابة والتغذية الراجعة، وقد توصل الباحث إلى النتائج الآتية: أن تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعة الأردنية الحكومية أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية من حيث المنهج المتبع الوصفي التحليلي مع دراسة مصطفى ، (١٩٩٧) التي هدفت إلى تحديد مؤشرات الجودة الشاملة في عملية التعليم العالي بمؤسسات التعليم العالي الأمريكية ، ودراسة أبو عودة (٢٠٠٤) اتفقت الدراسة الحالية مع المجتمع اذا كانت الدراسات تناولت مجتمع التدريسين في الجامعات الحكومية ، واختلفت العينات المستعملة في الدراسات الأخرى، إذ كانت العينة في دراسة أيوب (٢٨٢) عضواً من الهيئة التدريسية ، وفي دراسة (مصطفى) كانت العينة (١٣١)، وفي دراسة (أبو عودة كان حجم العينة (٢٨٢) عضواً من الهيئة التدريسية و (Owlia&Aspinwall1997) كانت (١٢٤) عضواً من الهيئة التدريسية ، أما من ناحية الأهداف إذ اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تحديد أهداف الدراسة تناولت ( ٨ ) أهداف ، أما دراسة مصطفى تناولت (٥) أهداف ودراسة أيوب (٤) أهداف واختلفت الدراسة الحالية من حيث مجالات الاستبانة وعدد الفقرات ، إذ تكون من خمس مجالات و( ٥٠ ) فقرة ، أما دراسة ( أبو عودة ) إذ بلغت (٤٨) فقرة ودراسة ( أيوب)، اذا بلغت (٣٥) فقرة ، التي هدفت إلى لفت أنظار القائمين على الجامعة إلى إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري حديث وفعال، وانه أساس قوة الجامعات الكبرى في العالم ، ودراسة أيوب(٢٠٠٠) التي هدفت إلى ترسيخ متطلبات الجودة الشاملة وإيضاح اليات تطبيقاتها ، واختلفت مع الدراسات في أهداف وعينة البحث أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة - : تحديد وبلورة مشكلة الدراسة و الاطلاع على الأدب النظري و تحديد أداة الدراسة .

### مجتمع البحث:

تكون مجمع البحث من أعضاء هيئة التدريس في جامعة بغداد من حملة درجة الدكتوراه والماجستير، موزعين على (٢٤) كلية علمية وإنسانية ، وقد بلغ أعداد الهيئة التدريسية (٤٧٩٢) عضواً موزعين على النحو التالي ، كلية القانون بواقع (٤٩) عضواً من حملة شهادة الماجستير والدكتوراه، وكلية الهندسة بواقع (٤٢٣) عضواً ، وكلية التربية ابن رشد (٣٠٩) عضواً ، وكلية الطب (١٦٢) عضواً ، وكلية الصيدلة (١٢٦) عضواً ، وكلية الإدارة والاقتصاد (٢٤١) عضواً ، وكلية الآداب (٢٧٢) عضواً ، وكلية العلوم (٧٠٨) عضواً ، وكلية هندسة العلوم الزراعية (٤٧٣) عضواً ، وكلية طب الأسنان (٢٣٣) عضواً ، وكلية التربية البدنية وعلوم الرياضة (١٧٥) عضواً ، وكلية الطب البيطري (٢٦٢) عضواً ، وكلية التمريض (٨٤) عضواً ، وكلية العلوم الإسلامية (١٣٠) عضواً ، وكلية الفنون الجميلة (٢٥٧) عضواً ، وكلية التربية للبنات (٢٨٧) عضواً ، وكلية اللغات (٣٣٠) عضواً ، وكلية العلوم السياسية (٨٦) عضواً ، وكلية التربية للعلوم الصرفية ابن الهيثم (٥٢٥) عضواً ، وكلية التربية البدنية والعلوم الرياضية للبنات (٥٧) عضواً ، وكلية طب الكندي (١٠٦) عضواً ، وكلية الأعلام (٩٦) عضواً ، وكلية الهندسة الخوارزمي (١٤٦) عضواً ، وكلية العلوم للبنات (٢٧٦) عضواً ، مجموع منهم بدرجة أستاذ (٣٧٣) بواقع (٢١٧) أناث و(١٥٦) ذكور، أما درجة أستاذ مساعد كان المجموع (١٧٠٠) عضواً من هيئة التدريس بواقع (٧٧٧) ذكور و(٩٢٣) أناث، أما بدرجة مدرس المجموع (١٤٤٧) عضواً من هيئة التدريس بواقع (٩٧٨) أناث و( ٤٩٦) ذكور، أما بدرجة مدرس مساعد (١٩٢٠) عضواً من هيئة التدريس ، بواقع ( ٦٤٨) أناث و(١٢٧٢) ذكور، بواقع (١٣) كلية إنسانية ، ( ١١) كلية علمية . وكما مبين في جدول (١)

جدول (١) يبين مجتمع البحث

المجموع	المجموع		دبلوم عالي		ماجستير		دكتوراه		اللقب العلمي	التشكيل	
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور			
٧	١	٦	٠	٠	٠	٠	١	٦	أستاذ	القانون	١
١٩	٦	١٣	٠	٠	٠	١	٦	١٢	أستاذ مساعد		
١٣	٧	٦	٠	٠	١	٢	٦	٤	مدرس		
١٠	٨	٢	٠	٠	٨	٢	٠	٠	مدرس مساعد		
٤٩	٢٢	٢٧									
٣٢	١٠	٢٢	٠	٠	٠	١	١٠	٢١	أستاذ	كلية الهندسة	٢
١٠٥	٣٥	٧٠	٠	٠	٩	١٠	٢٦	٦٠	أستاذ مساعد		
١٦٨	٧٩	٨٩	٠	٠	٥٢	٤٣	٢٧	٤٦	مدرس		
١١٨	٥٣	٦٥	٠	٠	٥٣	٦٥	٠	٠	مدرس مساعد		
٤٢٣	١٧٧	٢٤٦									
٦٢	١٨	٤٤	٠	٠	٠	٠	١٨	٤٤	أستاذ	كلية التربية ابن رشد	٣
١٥٢	٧٨	٧٤	٠	٠	٥	٢	٧٣	٧٢	أستاذ مساعد		
٧٥	٥٤	٢١	٠	٠	١٩	٥	٣٥	١٦	مدرس		
٣١	٢٢	٩	٠	٠	٢٢	٩	٠	٠	مدرس مساعد		
٣٠٩	١٧٢	١٣٨									
٤٢	١٠	٣٢	٠	٠	٠	٠	١٠	٣٢	أستاذ	كلية الطب	٤
٨٥	٢٣	٦٢	٠	١	٣	٣	٢٠	٥٨	أستاذ مساعد		
٦٧	٤٠	٢٧	٠	٠	١٣	٤	٢٧	٢٣	مدرس		
٢٢	١٧	٥	٠	٠	١٧	٤	٠	١	مدرس مساعد		
٢١٦	٩٠	١٢٦									
٥	٣	٢	٠	٠	٠	٠	٣	٢	أستاذ	كلية الصيدلة	٥
١٧	١٢	٥	٠	٠	٦	٠	٦	٥	أستاذ مساعد		
٥٠	٣١	١٩	٠	٠	٢٠	٦	١١	١٣	مدرس		
٥٤	٣٣	٢١	٠	٠	٣٣	٢١	٠	٠	مدرس مساعد		
١٢٦	٧٩	٤٧									
٢٧	٨	١٩	٠	٠	٠	١	٨	١٨	أستاذ	كلية الإدارة والاقتصاد	٦
٦٥	٣٣	٣٢	٠	٠	٧	٨	٢٦	٢٤	أستاذ مساعد		
٩٦	٤٧	٤٩	٠	١	١٩	١٩	٢٨	٢٩	مدرس		
٥٣	٣٤	١٩	٤	٢	٣٠	١٧	٠	٠	مدرس مساعد		
٢٤١	١٢٢	١١٩									
٤٤	١٩	٢٥	٠	٠	٠	٠	١٩	٢٥	أستاذ	كلية الآداب	٧
١٠٣	٤٦	٥٧	٠	٠	٤	١	٤٢	٥٦	أستاذ مساعد		
٩٧	٥٦	٤١	٠	٠	١٧	٦	٣٩	٣٥	مدرس		
٢٨	١٩	٩	٠	٠	١٩	٩	٠	٠	مدرس		

									مساعد		
٢٧٢	١٤٠	١٣٢							المجموع		
٧٤	٣٠	٤٤	٠	٠	١	٠	٢٩	٤٤	أستاذ	كلية العلوم	٨
١٩٧	١٢٧	٧٠	٠	٠	٢٥	٩	١٠٢	٦١	أستاذ مساعد		
٢٥٦	١٣٩	١١٧	٠	٠	٦٥	٤٠	٧٤	٧٧	مدرس		
١٨١	١٢٩	٥١	٠	٠	١٢٩	٥١	٠	٠	مدرس مساعد		
٧٠٨	٤٢٥	٢٨٢							المجموع		
٥٢	١٤	٣٨	٠	٠	٠	٠	١٤	٣٨	أستاذ	كلية علوم الهندسة الزراعية	٩
١٤٤	٧٢	٧٢	٠	٠	١١	٧	٦١	٦٥	أستاذ مساعد		
١٥٥	٧٩	٧٦	٠	٠	٣٢	٣١	٤٧	٤٥	مدرس		
١٢٢	٦٢	٦٠	٠	٠	٦٢	٦٠	٠	٠	مدرس مساعد		
٤٧٣	٢٢٧	٢٤٦							المجموع		
٢٤	١٣	١١	٠	٠	٧	٢	٦	٩	أستاذ	كلية طب الأسنان	١٠
٨٠	٥٠	٣٠	٠	٠	٣٣	١٦	١٧	١٤	أستاذ مساعد		
٧٢	٣٩	٣٣	٠	٠	٣٣	٢٣	٦	١٠	مدرس		
٥٧	٣٩	١٨	٠	٠	٣٨	١٧	١	١	مدرس مساعد		
٢٣٣	١٤١	٩٢							المجموع		
٥٣	١١	٤٢	٠	٠	٠	٠	١١	٤٢	أستاذ	كلية التربية البدنية وعلوم الرياضية	١١
٦٧	٢٦	٤١	٠	٠	٣	٤	٢٣	٣٧	أستاذ مساعد		
٣٢	٧	٢٥	٠	٠	٦	٧	١	١٨	مدرس		
٢٣	٦	١٧	٠	٠	٦	١٧	٠	٠	مدرس مساعد		
١٧٥	٥٠	١٢٥							المجموع		
٢٨	٧	٢١	٠	٠	٠	١	٧	٢٠	أستاذ	كلية الطب البيطري	١٢
٧٤	٤٤	٣٠	٠	٠	١٤	٥	٣٠	٢٥	أستاذ مساعد		
١٠٠	٥١	٤٩	٠	٣٣	٣٢	٢٤	١٩	٢٥	مدرس		
٦٠	٣٣	٢٧	٠		٠	٢٧	٠	٠	مدرس مساعد		
٢٦٢	١٣٥	١٢٧							المجموع		
٩	٧	٢	٠	٠	٠	٠	٧	٢	أستاذ	كلية التمرريض	١٣
٢٣	١٥	٨	٠	٠	٤	٠	١١	٨	أستاذ مساعد		
٢٦	١٤	١٢	٠	٠	٣	٠	١١	١٢	مدرس		
٢٦	١٦	١٠	٠	٠	١٦	١٠	٠	٠	مدرس مساعد		
٨٤	٥٢	٣٢							المجموع		
٢٥	٢	١٣	٠	٠	٠	٠	٢	١٣	أستاذ	كلية العلوم الإسلامية	١٤
٦٩	١٣	٥٦	٠	٠	١	٢	١٢	٥٤	أستاذ مساعد		
٣٦	١٥	٢١	٠	٠	٨	٩	٧	١٢	مدرس		
١٣	٧	٦	٠	٠	٧	٦	٠	٠	مدرس مساعد		
١٣٠	٣٧	٩٦							المجموع		
٣٤	٧	٢٧	٠	٠	٠	١	٧	٢٦	أستاذ	كلية الفنون الجميلة	١٥
٨٨	٢٥	٦٣	٠	٠	٦	١٥	١٩	٤٨	أستاذ مساعد		
٩٠	٣٠	٦٠	٠	٠	١٤	٢٦	١٦	٣٤	مدرس		
٤٥	١٥	٣٠	٠	٠	١٥	٣٠	٠	٠	مدرس مساعد		
									المجموع		

									مساعد		
٢٥٧	٧٧	١٨٠							المجموع		
٣٢	٢٣	٩	٠	٠	٤	٠	١٩	٩	أستاذ	كلية التربية بنات	١٦
١١٣	٨٦	٢٧	٠	٠	١٩	٢	٦٧	٢٥	مساعد		
٩٨	٨٩	٩	٠	٠	٤٢	٣	٤٧	٦	مدرس		
٤٤	٤٩	٥	٠	٠	٤٩	٥	٠	٠	مدرس مساعد		
٢٨٧	٢٤٧	٥٠							المجموع		
١٧	٧	١٠	٠	٠	١	٣	٦	١٠	أستاذ	كلية اللغات	١٧
٩٨	٤١	٥٧	٠	٠	١٧	١٢	٢٤	٤٥	مساعد		
١٢٠	٧٢	٤٨	٠	٠	٤٦	١٨	٢٦	٣٠	مدرس		
٩٥	٤٢	٥٣	٠	٠	٤٢	٥٣	٠	٠	مدرس مساعد		
٣٣٠	١٦٢	١٦٨							المجموع		
١٠	٤	٦	٣	١	٠	٠	١	٥	أستاذ	كلية العلوم السياسية	١٨
39	٢٢	٢٧	٠	٠	١	٠	١٦	٢٢	مساعد		
٢٤	١٤	١٠	٠	٠	٤	٠	١٠	١٠	مدرس		
١٣	٨	٥	٠	٠	٨	٥	٠	٠	مدرس مساعد		
٨٦	٤٨	٤٨							المجموع		
٤١	١٧	٢٤	٠	٠	٠	١	١٧	٢٣	أستاذ	كلية التربية للعلوم الصرفة ابن الهيثم	١٩
١٥٦	١٠٤	٥٢	٠	٠	٢٨	٧	٧٦	٤٥	مساعد		
٢٢٨	١٤٩	٧٩	٠	٠	٦٧	٢٩	٧٣	٥٠	مدرس		
١٠٠	٧٧	٢٣	٠	٠	٧٧	٢٣	٠	٠	مدرس مساعد		
٥٢٥	٣٤٧	١٧٨							المجموع		
١٨	١٨	٠	٠	٠	٠	٠	١٨	٠	أستاذ	كلية التربية البدنية والعلوم الرياضية للبنات	٢٠
٢٥	٢٥	٠	٠	٠	١	٠	٢٤	٠	مساعد		
٨	٨	٠	٠	٠	١	٠	٧	٠	مدرس		
٦	٦	١	٠	٠	٥	١	٠	٠	مدرس مساعد		
٥٧	٥٧	١							المجموع		
١٢	٢	١٠	٠	٠	٠	٠	٢	١٠	استاذ	كلية طب الكندي	٢١
٤٩	٢١	٢٨	٠	٠	٣	١	١٨	٢٧	مساعد		
٣٨	١٥	٢٣	٠	٠	٥	٢	١٠	٢١	مدرس		
٧	٤	٣	٠	٠	٤	٣	٠	٠	مدرس مساعد		
١٠٦	٤٢	٦٤							المجموع		
٧	٠	٧	٠	٠	٠	٠	٠	٧	أستاذ	كلية الاعلام	٢٢
٤٧	١٦	٣١	٠	٠	٠	٠	١٦	٣١	مساعد		
٣١	١٧	١٤	٠	٠	٦	٢	١١	١٢	مدرس		
١١	٧	٤	٠	٠	٧	٤	٠	٠	مدرس مساعد		
٩٦	٤٠	٥٦							المجموع		
٤	٠	٤	٠	٠	٠	٠	٠	٤	أستاذ	كلية هندسة الخوارزمي	٢٣
١٨	٤	١٤	٠	٠	٢	٢	٢	١٢	مساعد		
٥٥	١٧	٣٨	٠	٠	١٠	١٥	٧	٢٣	مدرس		
٦٩	٢٨	٤١	٠	٠	٢٨	٤١	٠	٠	مدرس		

									مساعد		
١٤٦	٤٩	٩٧							المجموع		
١٩	٧	١٢	٠	٠	٢	١	٥	١١	استاذ	كلية العلوم للبنات	٢٤
٥٧	٤٠	١٧	٠	٠	٩	١	٣١	١٦	استاذ مساعد		
١١٦	٩٣	٢٣	٠	٠	٦٢	٧	٣١	١٦	مدرس		
٨٤	٧٥	٩	٠	٠	٧٥	٩	٠	٠	مدرس مساعد		
٢٧٦	٢١٥	٦١							المجموع		

النسبة المئوية %	التكرار	التصنيف	المتغير
	٣٧٣	أستاذ	اللقب العلمي
	١٧٠٠	أستاذ مساعد	
	١٤٤٧	مدرس	
	١٢٧٢	مدرس مساعد	
	٢٨١٤	أنساني	مجال التخصص
	١٩٧٨	علمي	
	٢٥٢٧	ذكر	الجنس
	٢٢٦٥	أنثى	
	٥٠٢	ماجستير	المؤهل العلمي
	٤٢٩٠	دكتوراة	
	٥٤٣	اقل من خمس سنوات	الخبرة
	١٩٥٨	من ٥ إلى ١٠ سنوات	
	٢٢٩٧	اكثر من ١٠ سنوات	

#### عينة البحث :

تم اختيار عينه البحث بالطريقة العشوائية، حيث تكونت عينه الدراسة التي أستعان بها الباحث للقيام بالدراسة من مجتمع الدراسة المتمثل بأعضاء هيئة التدريس في كلية التربية جامعه واسط ، إذ تم توزيع الإستبانة على عينه أفراد البحث الذين تواجدوا في الكلية ، وكان عددهم (٣٦٨) عضواً من هيئة التدريس بنسبة (٨%) من مجموع المجتمع الكلي ، إذ أشار Nunnally, 1981 إلى أن عدد أفراد عينة التحليل الإحصائي ينبغي أن لا يقل عن (٥-١٠) فرداً لكل فقرة من فقرات المقياس لنتائج التحليل تكون من دونها مضللة ( Nunnally,1981: 262 . كما في جدول (٢)

جدول ( ٢ ) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة

متغيرات الدراسة	نوع المتغيرات	الجنس	المجموع	المجموع الكلي	النسبة
الجنس		ذكر	١٩٨	٣٦٨	%٥٤
		أنثى	١٧٠		%٤٦
المؤهل العلمي	أستاذ	ذكر	٤٠	٦٠	%٦٧
		أنثى	٢٠		%٣٣
	أستاذ مساعد	ذكر	٧٥	١٣٩	%٥٤
		أنثى	٦٤		%٤٧
مدرس	ذكر	٦٣	١٣٠	%٥١	
	أنثى	٦٧		%٤٩	
مدرس مساعد	ذكر	٢٠	٣٩	%٣٣	
	أنثى	١٩		%٦٧	
التخصص	علمي	-	١٦٨	٣٦٨	%٤٦
		-	٢٠٠		%٥٤
الخبرة	اقل من ٥ سنوات	ذكور	٦٠	١٠٣	%٥٨
		إناث	٤٣		%٤٢
	٥-١٠ سنوات	ذكور	٨٠	١٥٥	%٤٨
		إناث	٧٥		%٤٦
	اكثر من ١٠ سنوات	ذكور	٦٠	١١٠	%٥٤
		إناث	٥٠		%٤٦

أداة البحث :

لتحقيق هدف البحث قام الباحث ببناء الاستبيان وفق الخطوات التالية:

- ١- مراجعه الأدبيات المتعلقة بموضوع مقومات إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.
- ٢- تحديد المواضيع المرتبطة بالمقومات التي تحتاجها إدارة الجودة الشاملة.
- ٢- صياغة العبارات المرتبطة والبالغ عددها (٥٠) فقرة
- ٣- عرضت الاستبانة بصورتها الأولية على لجنة من المحكمين تألفت من أعضاء هيئه التدريس في كليه التربية كان عددهم (١٢) خبيراً ومحكماً ، وطلبت منهم ابداء الرؤى في فقرات الاستبيان من حيث الوضوح والصياغة اللغوية ومدى شموليتها للمجالات وقد اشتملت الاستبانة في صورتها

النهائية على (٥٠) فقرة موزعة على (٥) مجالات ، ضمن تدرج مقياس ليكرت الخماسي (٥، ٤ ، ٣، ٢، ١) .

### صدق الأداة: Face Validity

يتعلق الصدق بما يقيسه المقياس فعلاً، أي بمعنى هل هو صادق بقياس الخاصية التي يريد قياسها ( Anstasi & Urbina 1997 :148) وقد تحقق الباحث من صدق المقياس من خلال ما يأتي :

#### ١- الصدق الظاهري :

للتأكد من صدق أداء البحث تم اعتماد الصدق الظاهري ، وقد قام الباحث بعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين ذو الاختصاص في التربية وعلم النفس ، إذ بلغ عددهم (١٢) محكماً ، إذ طلب منهم إبداء آراءهم حول صلاحيات فقرات الاستبيان في قياس ما وضعت لقياسه وتعديل ما يمكن تعديله من الفقرات ، التي يرونها غير سالحة على ضوء آراء الخبراء تمت أعاده صياغة الفقرات التي تحتاج إلى صياغة ، كما استعمل الباحث النسبة المئوية معياراً لصلاحية وملائمة الفقرات ، إذ عدت الفقرة سالحة إذا حصلت على موافقة ( ٨٠ % ) من آراء الخبراء .

#### ٢- تمييز الفقرات :

قد طبق المقياس على عينة بلغت (٢١٠) عضواً من هيئة التدريس ، وقد جرى تحديد الدرجة الكلية لكل استمارة فضلاً عن ترتيب الاستمارات من أعلى درجة إلى أقل درجة ، ثم تحديد نسبة (٢٧%) من الدرجات العليا و(٢٧%) من الدرجات الدنيا، إذ أن هذه النسبة تعطي أفضل حجم وأكبر تباين من المجموعتين (268: Sstsney & Hokins, 1972) ، إن القيمة التائية المحسوبة لجميع الفقرات كانت أكبر من القيمة الجدولية (١،٩٦) عند مستوى دلالة (٠،٠٥) كما موضح في الجدول (٣)

جدول (٣) يبين القوة التمييزية لفقرات مقياس الجودة الشاملة

ت	القيمة التائية	ت	القيمة التائية	ت	القيمة التائية	ت	القيمة التائية
١	٦،٤٨٧	١٦	٦،١٠٠	٣١	٥،٦٥٧	٤٦	٥،٣٤٤
٢	٦،٣٧٤	١٧	٦،٣٤٢	٣٢	٥،٣٢٤	٤٧	٧،٣٤٢
٣	٧،٧٤١	١٨	٧،٢١٣	٣٣	٦،٤٩٨	٤٨	٦،٩٩٠
٤	٥،٨١٦	١٩	٧،٤٠٠	٣٤	٦،٩٨٨	٤٩	٦،٤١٠
٥	٤،٢٢٣	٢٠	٧،١١٢	٣٥	٦،٧٨٠	٥٠	٦،٣٣٤
٦	٧،٢١٦	٢١	٦،٩٠٨	٣٦	٦،٤٢٢		
٧	٧،١٢٩	٢٢	٦،٢٥٩	٣٧	٦،٨٠٩		
٨	٧،٢٥٨	٢٣	٥،٤١٢	٣٨	٦،٨٩٣		
٩	٧،٧٦١	٢٤	٦،٧٩٧	٣٩	٦،٢٢٣		
١٠	٨،٨٨٩	٢٥	٧،٩٩٧	٤٠	٦،٣٨٠		
١١	٦،٩٤٠	٢٦	٢،٠٤٩	٤١	٦،١١٣		
١٢	٤،٨٩٤	٢٧	٨،٥٨١	٤٢	٦،٩٠٨		
١٣	٦،٢١٢	٢٨	٧،٢٩٨	٤٣	٦،٢٢٢		
١٤	٦،٣٥٦	٢٩	٧،٥٣١	٤٤	٦،٣٤٤		
١٥	٦،٩٠١	٣٠	٦،٤٣٧	٤٥	٦،١٢٢		

ثبات المقياس: Reliability

يعد الثبات إحدى الخصائص السايكومترية لأداة البحث ويقصد به هو دقة القياس (عوده، ١٩٨٥، ص ١٤٥) واستخرج الباحث ثبات المقياس بطريقة إعادة الاختبار (Test Retestmethod) لحساب الارتباط بين درجات مجموعة الثبات على الإختبار عند تطبيقه وأعادته تطبيقه على العينة نفسها بعد مرور فترة زمنية على التطبيق الأول والتطبيق الثاني (عوده، ١٩٨٥، ص ١٤٥).

ترمي هذه الطريقة إلى الكشف عن الاستقرار في النتائج عبر الزمن واختار الباحثان عينه عشوائية مكونه من (٢٠) تدريسي وتدرسية من كلية التربية ، وبعد مرور أسبوعين ، أعيد التطبيق على العينة نفسها وبهذا أصبحت الاستمارات الجاهزة ، بعد ذلك قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون ( Pearson correlation ) بين درجات التطبيق الأول والتطبيق الثاني واتضح أن معامل

الارتباط بينهما يساوي (٨٦، ٠) ويعد هذا المؤشر جيد على استقرار استجابات الأفراد على المقياس الحالي عبر الزمن (عيسوي، ١٩٨٥: ٥٨).  
جدول (١) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات الكلية على فقرات الاستبانة ككل ولكل مجال من مجالات الاستبانة مرتبة ترتيب تنازلياً.

تسلسل المجالات	المجال ( البعد )	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السياسات والاستراتيجيات:	١٠	٣.٤٨	0.87
٢	مشاركة التدريسين	١٠	٣.٣٣	0.75
٣	التحسين والتطوير المستمرين	١٠	٣.١٢	0.95
٤	النظم الادارية :	١٠	٣.١١	0.96
٥	الادارة العليا	١٠	٣.١٠	0.97
المجموع		٥٠	٣.٢٢٨	9.09

#### متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات التالية:

أولاً: المتغيرات المستقلة وتشمل:

أ- الجنس، وله مستويان:

١- ذكر ٢- أنثى.

ب- المؤهل العلمي، وله اربع مستويات:

١- مدرس مساعد ٢- مدرس ٣- أستاذ مساعد ٤- أستاذ

ج- سنوات الخبرة، ولها ثلاثة مستويات:

( اقل من ٥ سنوات ) ، ( ٥ - ١٠ ) سنوات ، ( اكثر من ١٠ سنوات )

د- التخصص ١- علمي ٢- أنساني

ثانياً المتغير التابع: تقدير أفراد العينة لأهداف الجودة الشاملة في ضوء معايير الجودة .

النتائج المتعلقة بالدراسة :

من اجل تحليل أسئلة الدراسة ، قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات ومجالات أداة الدراسة ومن ثم ترتيبها تنازليا وفقا للنسبة المئوية وللإجابة على الأسئلة الآتية :

#### ١- النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول:

جدول (٣) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة المتعلقة بدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية

ت	الترتيب	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
١	٥	التزام القيادة ( الإدارة العليا )	٣.٩٤	٠.٥٠	٢٠.٨٢%
٢	١	التحسين والتطوير المستمر	٣.٨٧	١.٠٩	٢٠.٤٥%
٣	٣	السياسات والاستراتيجيات	٣.٧٦	١.٠٦	١٩.٨٧%
٤	٤	النظم الإدارية	٣.٧٠	١.٠٨	١٩.٥٥%
٥	٢	مشاركة التدريسيين	٣.٦٥	٠.٠٢	١٩.٢٩%
المجموع					٠.٩٤٢

يتضح من خلال البيانات في الجدول (٢) أن اعلى متوسط حسابي على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية ، إذ بلغ اعلى متوسط حسابي (٣,٩٤) بانحراف معياري قدرة (٠,٥٠) لدى تدريسي الجامعات العراقية فيما فتراوحت ادنى المتوسطات الحسابية ، إذ بلغ (٣,٦٥) وادنى انحراف معياري إذ بلغ (٠,٠٢) وهو اعلى من الوسط الفرضي(٣) ، وتشير هذه النتيجة إلى أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية كانت بمستوى متوسط .

نتائج سؤال الدراسة الثاني : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) في متوسطات استجابات أفراد عينة تطبيق درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في أداراه الأقسام العلمية في الجامعات العراقية حسب متغير الجنس (ذكر - أنثى)

جدول ( ٣ )

نتائج اختبار(ت) لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية حسب متغير الجنس(ذكر - أنثى )

ت	المجالات	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
المجال الأول	السياسات والاستراتيجيات:	ذكر	٢٢٧	٣.٥٧٤	١.١٩٠	٢.٨٦٦	٠.٠٥
		إناث	١٤١	٣.٦٧٣	١.١٣٩		
المجال الثاني	مشاركة التدريسين	ذكر	٢٢٧	٣.٥٨٤	١.١١٣	١.٥٥٣	٠.٠٥
		إناث	١٤١	٣.٧٩١	١.٢٣٩		
المجال الثالث	التحسين والتطوير المستمرين	ذكر	٢٢٧	٣.٤٢١	١.٠٧٥	١.٠٣٥	٠.٠٥
		إناث	١٤١	٣.٥٣٤	١.٠٢٣		
المجال الرابع	النظم الادارية :	ذكر	٢٢٧	٣.٥٣٠	١.٠٤٣	١.٦٠٠	٠.٠٥
		إناث	١٤١	٣.٧٠٨	١.١١٥		
المجال الخامس	الادارة العليا	ذكر	٢٢٧	٣.٦٦٦	١.٦٩	١.٥٤٦	٠.٠٥
		إناث	١٤١	٣.٦٨٠	١.٠١٨		
المجموع	الدرجة الكلية	ذكر	٦.٤١	٣.٨٢٤	٠.٥١٧		
		انثى	٣.٧٩				

دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$

يتضح من خلال البيانات في الجدول ( ٢ ) أن اعلى متوسط حسابي على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية ، إذ بلغ اعلى متوسط حسابي (٣.٧٩١) بانحراف معياري قدرة (١.٢٣٩) لدى تدريسي الجامعات العراقية فيما فتراوحت ادنى المتوسطات الحسابية ، إذ بلغ (٣.٤٢١) وادنى انحراف معياري إذ بلغ (١.٠٧٥) وهو اعلى من الوسط الفرضي(٣) ، وتشير هذه النتيجة إلى أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية كانت بمستوى متوسط .

وتعزى هذه النتيجة إلى رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجنس ، أي أن لا توجد فروق من وجهة نظر الذكور والإناث في تطبيق معايير الجودة الشاملة في الأقسام العلمية في الجامعات العراقية ، وهذا يعكس إن هناك رؤية موحدة لأعضاء الهيئة التدريسية اتجاه معايير تطبيق الجودة الشاملة .

الهدف الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية حسب متغير سنوات الخدمة .

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الدراسة اللقب العلمي فقد استعمل الباحث المتوسطات الحسابية والاختبار التائي الأحادي (ANOVA) للعينات المستقلة ، وكانت النتائج كما مبين في الجدول أدناه

#### جدول ( ٤ )

يبين متوسط إجابات أفراد عينة البحث حول تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية حسب متغير سنوات الخدمة.

ت	المجالات	المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السياسات والاستراتيجيات	أقل من ٥ سنوات	٨٠	٣.١٩٧	٠.٦٦٨
		من ٥ سنوات الى ١٠ سنوات	١٦٠	٣.٢٥٢	٠.٦١٨
		أكثر من ١٠ سنوات	١٢٨	٣.٦٣٦	٠.٦٥٠
		المجموع	٣٦٨	١٣.٢٨٦	٢.٦٤٠
٢	مشاركة التدريسين	أقل من ٥ سنوات	٨٠	٣.٣٠٤	٠.٣٠٠
		من ٥ سنوات الى ١٠ سنوات	١٦٠	٣.٢٦٣	٠.٦١٩
		أكثر من ١٠ سنوات	١٢٨	٣.٢١٦	٠.٦٦٧
		المجموع	٣٦٨	١٣.٠٠١	٢.٢٢١
٣	التحسين والتطوير المستمرين	أقل من ٥ سنوات	٨٠	٣.٢٢٠	٠.٦٢١
		من ٥ سنوات الى ١٠ سنوات	١٦٠	٣.٢١٨	٠.٦٧٨
		أكثر من ١٠ سنوات	١٢٨	٣.٥٠٢	٠.٦٣٤
		المجموع	٣٦٨	١٣.١٥٢	٢.٦٢٢
٤	التنظيم الادارية :	أقل من ٥ سنوات	٨٠	٣.٥٠١	٠.٦٥٠
		من ٥ سنوات الى ١٠ سنوات	١٦٠	٣.٢٣٤	٠.٦٢٣
		أكثر من ١٠ سنوات	١٢٨	٣.١٤٣	٠.٦٢٣
		المجموع	٣٦٨	١٣.١٩٩	٢.٥٨٦
٥	الادارة العليا	أقل من ٥ سنوات	٨٠	٣.٣٢١	٠.١٢٣
		من ٥ سنوات الى ١٠ سنوات	١٦٠	٣.١٨٧	٠.٦١١
		أكثر من ١٠ سنوات	١٢٨	٣.١٠٧	٠.٦١٢
		المجموع		٦.٧٩٥	١.٢٥١

جدول ( ٥ )

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفرق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع البحث حول تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية وفقاً لسنوات الخدمة .

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	القيمة الفائية المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	١٩٥١,٩٨٠	٦٥٠,٦٦٠	٣	٠,٦٥٥	غير دالة
داخل المجموعات	٣٦٠٥٤٢,٧٩	٩٩٣,٢٣١	٣٦٣		غير دالة
المجموع	٣٦٢٤٩٤,٧٧		٣٦٦		غير دالة

تبين من الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متوسطات القيمة الفائية الجدولية = ٢,٦٢ بدرجة حرية ٣,٣٦٣ عند مستوى دلالة (٠,٠٥) استجابات أفراد عينة البحث وفقاً لمتغير سنوات الخدمة ، إذ بلغت قيمة الفائية المحسوبة (٠,٦٥٥) ، اقل من القيمة الفائية الجدولية التي بلغت (١,٩٦) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بدرجة حرية (٣٦٧) ، ويرى الباحث أن عدم وجود فروق معنوية بين سنوات الخدمة في تطبيق معايير الجودة الشاملة لا يعتمد على سنوات الخدمة بل تمتلكه الأقسام العلمية من إمكانات ومؤهلات لمواكبة التطور في المجالات الادارية العلمية.

الهدف الرابع :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية حسب متغير اللقب العلمي.

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الدراسة اللقب العلمي فقد استعمل الباحث المتوسطات الحسابية والاختبار التائي الأحادي (ANOVA) للعينات المستقلة ، وكانت النتائج كما مبين في الجدول أدناه :

جدول (٦)

يبين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية حسب متغير اللقب العلمي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المتغير	المجالات	ت
٠.٦٦٨	٣.٩٤٥	٤٠	أستاذ	السياسات والاستراتيجيات	١
٠.٦١٨	٣.٩١٨	١٦٠	أستاذ مساعد		
٠.٦٥٠	٣.٦٣٦	٩٠	مدرس		
٠.٦٦٨	٣.٢٠١	٧٨	مدرس مساعد		
٢.٦٤٠	١٣.٢٨٦	٣٦٨	المجموع		
٠.٣٠٠	٣.٩١٨	٤٠	أستاذ	مشاركة التدريسين	٢
٠.٦١٩	٣.٢٦٣	١٦٠	أستاذ مساعد		
٠.٦٦٧	٣.٢١٦	٩٠	مدرس		
٠.٦٣٥	٣.٢١٨	٧٨	مدرس مساعد		
٢.٢٢١	١٣.٠٠١	٣٦٨	المجموع		
٠.٦٢١	٣.٢٢٠	٤٠	أستاذ	التحسين والتطوير المستمرين	٣
٠.٦٧٨	٣.٢١٨	١٦٠	أستاذ مساعد		
٠.٦٣٤	٣.٥٠٢	٩٠	مدرس		
٠.٦٨٩	٣.٢١٢	٧٨	مدرس مساعد		
٢.٦٢٢	١٣.١٥٢	٣٦٨	المجموع		
٠.٦٥٠	٣.٥٠١	٤٠	أستاذ	النظم الادارية	٤
٠.٦٢٣	٣.٢٣٤	١٦٠	استاذ مساعد		
٠.٦٢٣	٣.١٤٣	٩٠	مدرس		
٠.٦٩٠	٣.٣٢١	٧٨	مدرس مساعد		
٢.٥٨٦	١٣.١٩٩	٣٦٨	المجموع		
٠.١٢٣	٣.٣٢١	٤٠	استاذ	الادارة العليا	٥
٠.٦١١	٣.١٨٧	١٦٠	استاذ مساعد		
٠.٦١٨	٣.٢٧١	٩٠	مدرس		
٠.٦٠٧	٣.٢٦٩	٧٨	مدرس مساعد		
١.٩٥٩	١٣.٠٤٨	٣٦٨	المجموع		

### جدول ( ٧ )

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) للفرق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع البحث حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية وفقاً لمتغير اللقب العلمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	القيمة الفائية المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٩٤٤٥,٩٣٨	٣١٤٨,٦٤٦	٣	٣,٢٣٧	دالة
داخل المجموعات	٣٥٣٠,٤٨,٨٤	٩٧٢,٥٨٦	٣٦٣		دالة
المجموع	٣٦٢٤,٩٤,٧٧		٣٦٦		دالة

القيمة الفائية الجدولية = ٢,٦٢ بدرجة حرية ٣٦٧ عند مستوى دلالة ٠,٠٥

تبين من الجدول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية وفقاً لمتغير اللقب العلمي، إذ بلغت قيمة الفائية المحسوبة (٣,٢٣٧) ، وهي أعلى من القيمة الجدولية (١,٩٦) ، ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث ، وهذا يدل على أن كافة التدريسين بمختلف القابهم العلمية يطمحون للوصول لتحقيق معايير جودة تعليمية ترتقي بالتعليم نحو مكانة متقدمة أسوة بالجامعات الرصينة .

#### الهدف الخامس:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية حسب متغير نوع الكلية ( علمي - أنساني).

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الدراسة نوع الكلية، فقد استعمل الباحث المتوسطات الحسابية والاختبار التائي الأحادي (ANOVA) للعينات المستقلة ، وكانت النتائج كما مبين في الجدول أدناه :

### جدول (٨)

يبين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية حسب متغير نوع الكلية (علمي - أنساني).

ت	المجالات	المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السياسات والاستراتيجيات	علمي	١٦٨	٣.٤٩٧	٠.٩٨٤
		أنساني	٢٠٠	٣.٦٠٠	١.١١٩
٢	مشاركة التدريسين	علمي	١٦٨	٣.٥٥٠	٠.٩٨٣
		أنساني	٢٠٠	٣.٤٩٧	١.٠٤٤
٣	التحسين والتطوير المستمرين	علمي	١٦٨	٣.٥١٤	٠.٩٩٥
		أنساني	٢٠٠	٣.٥٤٢	١.٢٢٢
٤	النظم الادارية	علمي	١٦٨	٣.٢٨٤	١.١٠١
		أنساني	٢٠٠	٣.٥٩٧	١.٠٩٣
٥	الادارة العليا	علمي	١٦٨	٣.٥٤٤	١.٠٥٠
		أنساني	٢٠٠	٣.٥٨٧	١.٠٩٦

تبين من الجدول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة الأقسام العلمية في الجامعات العراقية وفقاً لمتغير نوع الكلية (علمي- أنساني)، إذ بلغ أعلى متوسط حسابي (٣.٥٩٧) وبانحراف معياري قدرة (١.٠٩٣)، وأدنى متوسط حسابي قدرة (٣.٤٩٧) وبانحراف معياري قدرة (٣.٤٩٧)، إذ كانت أعلى من الوسط الفرضي (٣) ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث، وهذا يدل على أن كافة التدريسين بمختلف القابهم العلمية يطمحون للوصول لتحقيق معايير جودة تعليمة ترتقي بالتعليم نحو مكانة متقدمة أسوة بالجامعات الرصينة.

### الاستنتاجات : استنتج الباحث الاتي :

- ١- ضرورة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة وتنظيم العمل الإداري في الأقسام العلمية وتوفير المتطلبات الأساسية للزمتة للنهوض بواقع العمل الإداري الأكاديمي لمواكبة التطور العلمي والتقني المعاصر .
- ٢- اثبت النتائج لا توجد فوارق بين الذكور والإناث في رؤيتهم لأهمية العمل الناجح وفق معايير الجودة لأهمية تلك المعايير بالنهوض بالواقع التعليمي في الجامعات العراقية.
- ٣- إن حملة الألقاب العلمية ( أستاذ وأستاذ مساعد ) كانوا اكثر تمسك بضرورة تطبيق معايير الجودة الشاملة .

### التوصيات: بعد التعرف على النتائج يوصي الباحث بالاتي:

- ١- ضرورة مشاركة أعضاء الهيئة التدريسية عند وضع الخطط التطويرية للأقسام العلمية .
- ٢- تقديم برامج تأهيلية لأعداد أعضاء الهيئة التدريسية الجدد في اساليب وطرائق التدريس والتقييم والقياس .
- ٣- اتباع الأقسام العلمية آليات وإجراءات جديدة ملائمة لتنمية ورعاية الطلاب المبدعين .
- ٤- تبني الأقسام العلمية آليات التطوير والتحسين والشراكة مع مؤسسات المجتمع المحلي .
- ٥- جعل هدف الجودة الشاملة هدف استراتيجي يبدأ من الادارة العليا وينتهي باخر فرد عامل .
- ٦- الانفتاح على التجارب العالمية في مجال أدارة الجودة في الدل المتقدمة عموما والعربية خصوصا للاستفادة من تطبيقاتها
- ٧- إدخال مفاهيم الجودة في المناهج الدراسية في جميع مراحل التعليم الجامعي .
- ٨- ضرورة أن تقوم جميع الكليات في الجامعات العراقية باتخاذ كافة التدابير الضرورية للقيام بالممارسات العملية للزمتة لنشر وتعميم ثقافة الجودة في مختلف المستويات الادارية عن طريق أعداد برامج تدريبية متنوعة .

### المقترحات : يقترح الباحث الاتي:

- ١- إجراء دراسات حول جودة المناهج والكتب الدراسية في الجامعات العراقية.
- ٢- إجراء دراسات تقييمية للمختبرات والتقنيات الأقسام العلمية في الجامعات العراقية.
- ٣- إجراء دراسة لمعرفة اثر النظم الحديثة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- ٤- إجراء دراسة لمعرفة دور الادارة العليا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العراقية.

المصادر:

- ١- أبو سمره ، محمود (٢٠٠٥) ، واقع نظام التعليم في جامعه القدس في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجه نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها ، مجله اتحاد الجامعات العربية .
- ٢- ألبنا ، رياض رشاد (٢٠٠٦) ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم ، رسالة مقدمه إلى مؤتمر التعليم العشرين في البحرين .
- ٣- البنا ، رياض رشاد ، (٢٠٠٦) ، التعليم الابتدائي جودة شاملة ورؤية جديدة ، المؤتمر التربوي العشرين .
- ٤- درباس ، حمد سعيد (١٩٩٤) ، إدارة المكتبات الجامعية ، مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الاستفادة منها في القطاع التعليمي في القطاع السعودي ، رسالة الخليج العربي ، المجلد (١٤) ، العدد (٥٠)
- ٥- سعدي، وقوي، (٢٠٠٥) ، تسويق الجامعات عالميا من خلال مدخل الجودة ، مؤتمر استشراف مستقبل التعليم .
- ٦- صطام، عواد وقابض نمر (٢٠٠٣) ، نظام إدارة الجودة ، رسالة المعلم ، مجلد وزارة التربية والتعليم .
- ٧- النجار ، فريد (٢٠٠٠) ، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة : رؤى التنمية المتواصلة ، مطبعة ايترك للنشر والتوزيع ، مصر ، القاهرة .
- ٨- الحربي ، حياه ، (٢٠٠٣) ، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية ، أطروحة دكتوراه غير منشوره ، جامعة أم القرى
- ٩- الحداد ، فيصل عبد الله (٢٠٠١) ، خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة ، رسالة دكتوراه غير منشوره، كلية الآداب ، جامعه القاهرة .
- ١٠- الحداد ، عواطف إبراهيم ، (٢٠٠٩) ، إدارة الجودة الشاملة ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- الخفاجي (١٩٩٥) الجودة الشاملة ، جامعه الإسراء ، عمان ، الاردن .
- ١١- عيوسي ، رمضان وائل (١٩٧٤) ، دراسات تطبيقية في تقويم أداء الموظفين الحكوميين ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية .
- ١٢- الترنوري ، محمد عوض (٢٠٠٦) ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ، دار المسرة للتوزيع والنشر والطباعة ، عمان ، الأردن .
- ١٣- عوده ، احمد سليمان ، (١٩٨٥) ، القياس والتقويم في العملية التدريسية ، مطبعة مدار الأمل ، الأردن ، اريد .
- 14- Anastasi, Anne & Urbina, Susana 1997, Psychological Testing , New JERSEY , PRENTICE hall.
- 15- E-M-Knod & R-G-Shonberger Operations Management Meting Customers emend McGraw – Hill International Edition 2001
- 16- Stanley, J. & Hopkins K 1972 , Educational and Psychological Measurement and Evaluation , New Jersey , printic Hall.
- 17- G M J u ran on I eider ship of Quality N Y Free Press 1989
- 18- Farm "E(1995) Not so Strange Bedfellows marketing & Total Quality Management
- 19- Manage Service Quality vol 1-5 no 1 PP50-56\* Kleindorfer PR(1993) TQM at the University of Pennsylvania Managing Service Quality Vol 6 No 5
- 20- Uong Steve (1997) Total Quality Portfolio : The Senior Executive Guide to implementing Quality Strategic Direction Publisher Voi (1) USA0
- 21- Rao A (1996) Total Quality Management A Cross – Functional perspective john Wily and Sons Inc new York
- 22- Mohany & R.R. Lakhe, 2000 , Handbook of Total Quality Management.