كليـــة التربية للعلوم الانسانية
College of Education for Human Sciences

ISSN: 1817-6798 (Print)
Journal of Tikrit University for Humanities
available online at: http://www.jtuh.com

JTUH
مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية
Journal of Tikrit University for Humanities

The extent to which Tikrit University applied TQM indicators from the point of view of faculty members

M. Firas Hussein Alwan

Department of Finance and Banking
College of Administration and Economics
Tikrit University

***Keywords*:**
Keywords: Total Quality - Quality Management
The concept of Total Quality Management in Education
Educational effectiveness criteria

A R T I C L E I N F O

Article history:
Received 10 Jun. 2016
Accepted 22 January 2016
Available online 05 xxx 2016

A B S T R A C T

The study aimed at identifying the degree of application of the University of Tikrit to the reality of university performance in the light of TQM indicators from the point of view of faculty members and to find out if there are statistically significant differences in the degree of application of the sample of the study towards TQM indicators in a university attributed to the variables (Gender, specialization, college) from their point of view, the researcher used descriptive analytical method

© 2018 JTUH, College of Education for Human Sciences, Tikrit University

DOI: http://dx.doi.org/10.25130/jtuh.25.2018.05

Journal of Tikrit University for Humanities Journal of Tikrit University for Humanities Journal of Tikrit University for Humanities Journal of Tikrit University for Humanities Journal

مدى تطبيق جامعة تكريت لمؤشرات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

م.م. فراس حسين علوان / جامعة تكريت/ كلية الادارة والاقتصاد/ قسم العلوم المالية والمصرفية

الخلاصة

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق جامعة تكريت لواقع الأداء الجامعي في ضوء مؤشرات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية , و إلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق عينة الدراسة نحو مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في جامعة تعزى للمتغيرات (الجنس، التخصص، الكلية) من وجهة نظرهم ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي

، كما تم إعداد استبانه كأداة للدراسة تكونت من (43) 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 (150) عضوا تدريسيا من جامعة تكريت ، وقد أظهرت النتائج أن درجة إمكانية تطبيق

* *Corresponding author: E-mail* : adxxxx@tu.edu.iq

مؤشرات الجودة الشاملة كانت بدرجة متوسطة , ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير(الكليات) لصالح كلية الادارة والاقتصاد ، 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 الدارس في ضوء الوسائل والتقنيات المستخدمة ، ويجب أن تشمل مجالات تطوير الأداء الجامعي جميع المحاور وهي: التخطيط والتدريس , والتقويم , استخدام الوسائط والتقنيات المختلفة , والبحث العلمي . وفي ضوء نتائج البحث قُدِمت التوصيات .

- **الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة ـ ادارة الجودة**

المقدمة

تعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية عصرية، ترتكز إلى عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة، التي تقوم على المزج بين الوسائل الإدارية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء، والتحسين المستمر، وقد بدأت في تطبيقه العديد من المؤسسات الخدمية؛ لتحسين إنتاجها وتطوير نوعية خدماتها والمساعدة في مواجهة التحديات الصعبة، وقد حققت الجامعات الحكومية والخاصة، نجاحات كبيرة، إثر تطبيق هذا المفهوم خاصة في بعض الدول المتقدمة، مثل اليابان والولايات المتحدة وفرنسا وبريطانيا، لذلك أصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة أسلوباً إدارياً مهماً من خلال ما حققه هذا النمط الجديد من نجاحات ملموسة في الإدارة.

وقد نال موضوع إدارة الجودة الشاملة اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين خلال العقود الأخيرة، لما تمثله من حالة التفوق والتميز الذي تسعى المنظمات لتحقيقه ومن أجل الوصول إلى الهدف الذي تسعى إليه، ولاسيما بعد التغيرات الكثيرة ومنها التطور التقاني والمعلوماتي وسرعة التغير في البيئة ومتغيراتها المتعددة والمتشابكة وما صاحبها من منافسة قوية بين المنظمات، كل ذلك كان له دور في إبراز أهمية دراسة مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت، وقد تعددت الأساليب والاتجاهات التي انتهجتها المنظمات في تبني الجودة ونظمها ومواصفاتها، وبسبب محدودية الدراسات التي اعتمدت على إرساء دعائم الجودة وأنظمتها كمسار في الميدان يساهم في تعزيز جودة مخرجات العملية التعليمية بما يتلاءم مع متطلبات سوق العمل واحتياجاته من جهة، والسمعة العلمية للجامعات والمكانة الذهنية لها بوصف الطالب والبحوث العلمية منتجاتها وجوهر أنشطتها وعملياتها ومخرجاتها من جهة أخرى، لذا وجدنا من المناسب دراسة مؤشرات إدارة الجودة في جامعة تكريت من وجهة نظر الهيئة التدريسية، ودورها في التحسين المستمر من خلال بث ثقافة الجودة كمسار في ميدان المنظمة المبحوثة.

وتحقيقا لما تقدم تناول البحث المحاور الآتية، المحور الاول: الاطار النظري لإدارة الجودة الشاملة، في حين تناول المحور الثاني: الدراسات السابقة ومنهجية البحث، وجاء المحور الثالث: وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها، واستعرض المحور الرابع : اهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها البحث.

المحور الاول

ادارة الجودة الشاملة

ان من اهم التحديات التي تواجه الجامعات في وقتنا الحاضر هي الفجوة بين الجامعة والمجتمع الذي تعمل ضمنه، ومن هنا فان تطوير التعليم الجامعي والسعي الى زيادة جودة العملية التعليمية اصبح من اهم اهداف الجامعات، وذلك لارتباطه الوثيق بمتطلبات سوق العمل المستمرة لتقديم مستلزمات تنموية كفؤة تتمثل بالخريجين لمختلف التخصصات لإنجاح العملية التنموية المنشودة.

اولاً: مفهوم ادارة الجودة الشاملة في التعليم

تعد الجودة الشاملة أسلوب للقيام بالأعمال لتعظيم القدرة التنافسية للمنظمة من خلال التحسين المستمر لجودة منتجاتها وخدماتها وأشخاصها وعملياتها وبيئاتها من خلال دمج ، أساليب الإدارة الأساسية وجهود التحسين الموجودة والأدوات الفنية في أسلوب منضبط, يركز على التحسين المستمر للعملية التعليمية المتمثلة في بلوغ الرضا للعميل من خلال نظام متكامل للأدوات والأساليب، في ظل بيئة تنظيمية داعمة للجودة الشاملة (الراشد،2011: 3).

وحيث المؤسسات التعليمية بتوفيرها: أدوات التعليم الفعالة ـ والبيئة التنظيمية الملائمة ـ يمثلان جهة تقديم الخدمة، والطالب يمثل المستفيد الأول، لذا فإن مسؤولية **الجامعات هي** توفير تعليما 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 ، وإن 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 عبؤها على كاهل المدرس والطالب من جهة والمؤسسة التعليمية والمجتمع من جهة أخرى (زين الدين: 1999: ص5).

ثانياً: خصائص ادارة الجودة الشاملة في التعليم

تركز على الأداء بصورة صحيحة من خلال تنمية القدرات الفكرية ذات المستوى الأعلى، وتنمية التفكير ألابتكاري 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،2009:ص78).

ثالثاً: مجالات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات

أصبح تقويم 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 تتعدد 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,(الكناني :2005:ص60) 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 خريجيها 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 بالرقي بالمتعلم وعضو هيئة التدريس والإدارة الناجحة، مع تطوير أساليب ووسائل التعليم الجامعي ومحاولة للتغلب على بعض معوقات الأداء المرتبطة بانتقال وسفر المتعلمين (حسون, المعموري :2012: ص445).

رابعاً: 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 جميعًا تتفق في المحتوى والمضمون والتوجهات ، ونعرض بإيجاز لهذه المؤشرات والمعايير مصنفة إلى مجموعتين ، وهى كما يلي:

المجموعة الأولى : معايير الكيانات المؤسسية (الجامعات – الكليات – المعاهد) تشمل ما يلي:

1- 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.

2- 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 لمدى نجاح الخطط الموضوعة والموارد المخصصة في إحداث التغيير المنشود ، والمحافظة على الجودة وتحسينها.

3- 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 (الحكيم:2007: ص56).

4- 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.

5- الإدارة : يتوافر للمؤسسة التعليمية هيكلا إداريًا يسهل العمليات التعليمية والبحثية ، ويدعم الجودة ، ويساند المجالس واللجان الجامعية على مختلف مستوياتها في القيام بمهامها وأداء أدوارها.

6- العدالة والنزاهة والشفافية :تظهر المؤسسة التعليمية في إطار ممارساتها وأنشطتها التعليمية استجابة للمعايير الأخلاقية والمهنية وسياساتها العامة بما يدعم حريتها الأكاديمية.

7- 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 فى إطار من المعايير الأخلاقية والمهنية في تعاملها مع العاملين بها والمتعاملين معها (الاغا : 2010: ص13).

المجموعة الثانية : معايير الفعالية التعليمية وتشمل ما يلي:

8- قبول الطلاب : تقبل المؤسسة التعليمية الطلاب الدارسين التي تتفق اهتماماتهم وقدراتهم وتأهيلهم السابق مع رسالة المؤسسة وأهدافها.

9- الخدمات الطلابية المساندة: توفر المؤسسة التعليمية الخدمات الطلابية الضرورية لدعم المناخ التعليمي والبحثي ، وتمكين الطلاب من تحقيق أهدافهم المؤسسية وفق رسالة وأهداف المؤسسة.

10- أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم : تقوم المؤسسة التعليمية بإعداد وتنفيذ ومتابعة البرامج التعليمية والبحثية والخدمية ودعمها بمجموعة من المحترفين والمهنيين المؤهلين.

11- البرامج التعليمية : توضح المؤسسة التعليمية المحتويات التعليمية ، وأهداف تعلم الطلاب ، وتعليمهم بما في ذلك

المعارف والمهارات والقدرات.

12- 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.

13- 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.

14- 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:2008 :ص 97).

خامساً: فلسفة الرؤية المستقبلية ومنطلقاتها لتطبيق ادارة الجودة الشاملة

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**9**.
- إن تحقيق اعتماد وضمان جودة الجامعات يتطلب توافر إدارة جديدة، قادرة على القيادة، والابتكار، ومواكبة التغيير الحادث داخلها وخارجها، وقادرة على تحقيق الاستمرارية، والمحافظة 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 (المليجي والشمري: 2014:ص242).
- 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 : 2011: ص89).

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**0**.
- تفعيل دور الجامعة في خدمة المجتمع الذي تتواجد فيه، وتلبية احتياجاته التعليمية والتربوية المختلفة (المليجي والشمري: 2014:ص248).

سادساً: متطلبات تحقيق الرؤية المستقبلية ومقوماتها في تطبيق مؤشرات ادارة الجودة الشاملة

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 (الكناني :2005:ص67).

- 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 الإمكانات 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 ترتكز عليها فلسفة الجودة والاعتماد بحيث تساعد في ترشيد عملية اتخاذ القرارات داخل الجامعة (الكشكي , سعد الله:2014:ص139).

المحور الثاني

<u>الدراسات السابقة ومنهجية البحث</u>

اولا : الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث

- **دراسة علي (2002)** : 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، والتقويم 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 , و تحديد معايير قياسية لجودة نظام التعليم بالاستعانة بالخبرات والاتجاهات العالمية.

أما **دراسة سوادي(2005)** : والتي أجريت بهدف التعرف على مستوى الجودة الشاملة في التعليم التقني وأثرها في تحسين الأداء , فقد بلغت العينة (50) عضوا من العمادة وهيئة التدريس والمدربين 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 محدودا بين إجراءات ألجوده الفعلية في المعهد موضع الدراسة ومتطلبات المواصفات القياسية , ومحدودية مستوى تأهيل المسئولين عن الجودة مما أدى إلى محدودية الخدمة التي يقدمها المعهد إلى المجتمع , وأشارت نتائج التقويم النهائي للجودة إلى ضعف فاعلية الأداء وهذا يرجع إلى ضعف الاهتمام بالجودة.

وفي **دراسة الحكيم (2007)** : 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 (32) عضو من الهيئة التدريسية تشمل رئيس الجامعة ومعاونيه وعمداء الكليات ومعاونيهم 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 بمستوى يرسون والاختبار التائي وأشارت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة بين التخطيط الاستراتيجي ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة .

كما هدفت دراسة فارس(2009) : إلى التعرف على درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليتي الطب جامعة بغداد والمستنصرية تألفت عينة البحث من (126) تدريسيا وتدريسية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية , واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي واعتمد الإستبانة وتكونت من (73) 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 إفراد عينة البحث تبعا للمتغيرات (الجنس, الشهادة ,واللقب العلمي) .

أما دراسة المزين والسكيك (2012) : 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 لمتغير(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.

واما دراسة بدر خان (2013) : فقد هدفت الى 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 الكلّية والخبرة في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية ,وتكونت عينة الدراسة من (110) عضو هيئة تدريس في جامعة عمّان الأهلية , وتم تطوير استبانه مكونة من (45) 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 والكلّية في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية لمدى تطبيق النوعية وضمان الجودة في جامعة عمّان الأهلية.

كما أشارت دراسة الكشكي وسعد الله (2014) : 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 - وكلية التربية -جامعة المنوفية اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي وتم إعداد استبانه لتطوير منظومة التعليم وتوصلت نتائج الدراسة إلى انه يمكن تطوير وتحسين مستمر للتعليم العالي من خلال نماذج إدارة الجودة الشاملة.

أما دراسة المليجي والشمري (2014) : 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:

أولا : 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

ثانيا : العينة : إعتمدت الدراسات على عينات من القيادات الإدارية والهيئات التدريسية في الجامعات أما البحث الحالي فقد اعتمد على أعضاء الهائية التدريسية . كما اختلف عدد أفراد العينة في هذه الدراسات من (32-202) أستاذ. أما البحث الحالي فقد تحددت عينته بـ (250) أستاذا جامعيا .

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

رابعا : 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 :-

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

ثانيا: منهجية البحث

أ- مشكلة البحث

نتيجة التغير المتسارع في بيئة العمل اصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم مطلباً ملحاً لأجل التفاعل مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي وتتزايد فيه المنافسة والصراع بين الافراد والجماعات والمؤسسات ويعد مدخل ادارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الادارة وتقوم فلسفته على مجموعة من المبادئ التي يمكن ان تتبناها جامعة تكريت من اجل الوصول الى افضل اداء وتنتقل من خلالها من انماط التفكير التقليدي الى انماط تفكير وممارسات تتلائم مع البيئة والمتطلبات المعاصرة، واتساقاً مع ماتقدم فان طرح التساؤلات المؤشرة في ادناه يمكن ان تساهم في توضيح مشكلة البحث.

١- ما مدى تطبيق جامعة تكريت لواقع الأداء الجامعي في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئه التدريسية .

٢- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 في درجة تطبيق أفراد عينة البحث من أعضاء الهيئة التدريسية لواقع الأداء الجامعي في ضوء معايير الجودة الشاملة في جامعة تكريت من وجهة نظرهم تعزى للمتغيرات(الجنس، التخصص, الكلية).

ب- أهمية البحث

تدعو الدارسات 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 بكل كفاءة 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 حاضرا ومستقبلا .

وهذا ما أكدت عليه دراسة (liwos&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 (liwos&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 (7, 1998,uensco) 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 تتناوله وهو إدارة الجودة الشاملة في الجامعات , إذ ينظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها احدث مدخل للتطوير والإصلاح التربوي , وهي تمثل إحدى نتاجات 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 .

ج- أهداف البحث:

يسعى البحث الى تحديد الاهداف الاتية:-

1- التعرف على درجة تطبيق جامعة تكريت لمؤشرات إدارة الجودة الشاملة .
2- قياس مجالات تطبيق جامعة تكريت لمؤشرات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي من وجهة نظر التدريسيين للمنظمة المبحوثة.
3- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد الجامعة في تطوير اساليب الادارة فيها وبما يعزز الجودة واتجاهاتها.

د- فرضيات البحث

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 في درجة تطبيق أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية لواقع الأداء الجامعي في ضوء مؤشرات ادارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 في درجة تطبيق أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية لواقع الأداء الجامعي في ضوء مؤشرات ادارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت تعزى لمتغير التخصص.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 في درجة تطبيق أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية لواقع الأداء الجامعي في ضوء مؤشرات ادارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت تعزى لمتغير الكلية.

منهج البحث

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي في عرض الاسس النظرية للموضوع ومن خلال جمع البيانات ذات العلاقة بالكليات قيد الدراسة وتحليلها.

أ. اسلوب جمع البيانات

لتحقيق أهداف البحث وللإجابة عن أسئلة البحث قام الباحث بإعداد أداة البحث (استمارة استبيان) 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 (43) فقرة موزعة على سبعة مجالات رئيسية هي : القيادة الإدارية (8) فقرة الأستاذ الجامعي (6) فقرة , المناهج والمقررات الدراسية (7) فقرة , الطالب الجامعي (

5) فقرة إدارة الموارد البشرية وتدريبها(6) فقرة , البحث العلمي (5) فقرة , وخدمة المجتمع (6) فقرة ,
وقد تم عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء ذوي الاختصاص, لاستخراج الصدق الظاهري وقد اعتُمد على نسبة اتفاق(80%) فما فوق لغرض قبول الفقرة وبذلك استُبقيت الفقرات جميعها, وقد تم تعديل طفيف لبعض الفقرات ، وبهذا أصبح المقياس مؤلف من (43) فقرة جاهزاً للتطبيق. وتتكون الإجابة من خمسة بدائل هي (موافق بدرجة كبيرة جدا , موافق بدرجة كبيرة , موافق بدرجة متوسطة موافق بدرجة قليلة, غير موافق اطلاقا) , إذ حدد لهذا المقياس الدرجات (1,2,3,4,5) على الترتيب .
وتم حساب القوة التمييزية للفقرات من خلال اختيار عينة عشوائية طبقية بلغت (100) 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 (1.960) إن جميع الفقرات مميزة عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية(80) . عدا ثلاث فقرات كانتا غير دالتين إحصائيا , وللتأكد من صدق الاتّساق 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(0.19) وعليه فان جميع الفقرات مقبولة حسب هذا المعيار .
وقد تم استخراج الثبات بطريقة إعادة الاختبار إذ طبق المقياس على (30) أستاذا اختيروا عشوائيا وبعد مرور(15) يوم تم إعادة تطبيق المقياس على نفس العينة واستخراج معامل الارتباط باستخدام معادلة بيرسون بين الدرجات على التطبيقين والذي بلغ(79%) وتعد هذه النتيجة مقبولة.
وبعد التحقق من استكمال إجراءات بناء مقياس مؤشرات إدارة الجودة الشاملة والذي تكون من (43) فقرة تم تطبيقه على عينة البحث التطبيقية البالغة (150) أستاذا وأستاذة من أساتذة الجامعة. ملحق رقم (1)

ب. حدود البحث

يقتصر البحث الحالي على عدد من أساتذة جامعة تكريت (ذكور – إناث) , للعام الدراسي 2015/ 2016
ت. مجتمع وعينة البحث :- تألفت عينة البحث من(150) من أساتذة جامعة تكريت , وقد اختيرت بطريقة عشوائية عينة من ثلاث كليات , هي كلية الادارة والاقتصاد(50) و كلية التربية للعلوم الانسانية (60) , وكلية التربية للعلوم الصرفة (40) .

ث.الوسائل الإحصائية:- استخدمت الباحث الوسائل الإحصائية الآتية:-
1- النسبة المئوية:- لاستخراج نسبة الاتفاق بين المحكّمين.
2- الاختبار التائي لعينتين مستقلتين:-استخدم في حساب القوة التمييزية لفقرات المقياس.
3- معامل ارتباط بيرسون : في استخراج صدق البناء المتمثل في ارتباطات درجة كل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس وحساب معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار.
4- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتعرف على متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة .

ح. مصطلحات البحث

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(2003) : 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 2007): 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 تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه " وهي: - " الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات المقياس المعد لتحقيق أهداف البحث "

المحور الثالث
وصف نتائج الدراسة ومناقشتها

اولا: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول : ما مدى تطبيق جامعة تكريت لواقع الأداء الجامعي في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئه التدريسية .

ولغرض تحقيق هذا الهدف استخدم الباحث الاختبار التائي لعينة واحدة وذلك لإيجاد درجة تطبيق مؤشرات الجودة الشاملة ككل , اذ تبين ان المتوسط الحسابي المتحقق للعينة بلغ(135,056) وبانحراف معياري (18,024) حيث اختبر مع المتوسط النظري* (129) وبلغت القيمة التائية المحسوبة (2,021) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية (1,96) بمستوى دلاله (0,05) ودرجة حرية (249) وكما في الجدول (1).

جدول (1)

نتائج الاختبار التائي لدلالة درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة ككل

المتغير	المتوسط	المتوسط	الانحراف	درجة	القيمة التائية		مستوى
					المحسوبة	الجدولية	
مؤشرات ادارة الجود ة لشاملة	135,056	129	18,024	149	2,021	1,96	0.05

وتبين النتائج ان هناك مستوى متوسط في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. 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 , 2009) في حين اختلفت مع دراسة (سوداوي 2005) في ضعف فاعلية الأداء, ودراسة (بدر خان , 2013) ، في ان تطبيق مؤشرات إدارة الجودة جاء بدرجة مرتفعة .

ثانيا : النتائج المتعلقة بالإجابة عن الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 في درجة تطبيق أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية لواقع الأداء الجامعي في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة في جامعة تكريت من وجهة نظرهم تعزى للمتغيرات (الجنس، التخصص, الكلية) .

أ- متغير التخصص .

تم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين ، فأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين التخصصين الانساني والعلمي ، اذ بلغ متوسط درجات التخصص العلمي (137,671) درجة بانحراف معياري قدره (14,073) ، في حين بلغ متوسط درجات التخصص الأنساني (137,600) درجة بانحراف معياري قدرهُ (17,087) ، وان القيمة التائية المحسوبة التي بلغت (1,786) اقل من القيمة الجدولية (1,96) عند مستوى دلالة (0,05),ودرجة حرية (148) والجدول (2) يوضح ذلك

جدول (2)

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

التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية		مستوى الدلالة
				المحسوبة	الجدولية	
علمي	70	137,671	14,073			0.05
أنساني	80	137,600	17,087	1,786	1,96	

وهذه النتيجة تبين عدم وجود فروق في تطبيق مؤشرات إدارة الجودة بين التخصصات العلمية وبين التخصصات الإنسانية في جامعة تكريت، 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 (139,050) درجة بانحراف معياري قدره (14,892) ، في حين بلغ متوسط درجات الإناث (137,923) درجة بانحراف معياري قدرهُ (16,255) ودرجة حرية (148)، والجدول (3) يوضح ذلك .

الجدول (3)

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

الجنس	العدد	متوسط الدرجات	الانحراف المعياري	القيمة التائية		مستوى الدلالة
				المحسوبة	الجدولية	
ذكر	85	139,050	14,892	1,518	1.960	0.05
أنثى	65	137,923	16,255			

ويعزو الباحث عدم وجود ذلك الفرق إلى عدم وجود دوافع أو أسباب لذلك الفرق . واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (فارس 2009) واختلفت مع دراسة (المزين والسكيك ,2012)

ج- متغير الكليات

تمت معالجة البيانات إحصائيا باستخدام تحليل التباين الأحادي وسيلة إحصائية , وتبين أنّ القيمة المحسوبة تساوي (20,92) درجة والمستخرجة بدرجات حرية (2-47) ومستوى دلالة (0.05) وهي اعلى من القيمة الجدولية والتي تساوي (19,49) مما يدل على أنّ الفرق دال إحصائيا بين درجات تطبيق الجودة الشاملة في جامعة تكريت, وجدول (4) يوضح ذلك .

جدول (4)
نتائج تحليل التباين لدلالة الفرق بين الجامعات

[illegible]	مجموع	درجات	متوسط	القيمة الفائية		مستوى الدلالة
				المحسوبة	الجدولية	
بين المجموعات	0,559	2	0,279			
داخل المجموعات	55,723	147	0,379			
المجموع	56,282	149				

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 (5) إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت وذلك لصالح كلية الادارة والاقتصاد وكلية لتربية للعلوم الانسانية وكلية التربية للعلوم الصرفة .

جدول (5)
نتائج اختبار شيفيه بين درجات متوسطات الجامعات

الكليات	العدد	المتوسط الحسابي
الادارة والاقتصاد	50	140.03
كلية التربية للعلوم الانسانية	60	138,23
كلية التربية للعلوم الصرفة	40	136,98

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (المزين والسكيك , 2012), واختلفت مع دراسة (بدر خان 2013) عدم وجود اثر لمتغير الكليات.

المحور الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات

- أظهرت النتائج أن تطبيق جامعة تكريت لمؤشرات الجودة الشاملة كانت بدرجة متوسطة .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير(الكليات) لصالح كلية الادارة والاقتصاد ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مؤشرات إدارة الجودة تعزى للمتغيرين (الجنس، التخصص).
- ان التطبيق السليم لمؤشرات إدارة الجودة الشاملة تمكن الجامعة من تحقيق خدمات التعليم بمستوى جودة عالية.

ثانياً: التوصيات

- ضرورة قيام المؤسسات التعليمية المعنية بواجبها نحو الارتقاء بمجالات التطوير المقصود مع استثمار كافة الإمكانات

المتاحة والتقنيات المستحدثة في دعم جهود التطوير التي تحفّز 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.

The applicability of the University of Tikrit to the indicators of total quality management from the perspective of faculty.

Assitant Lecturer: Firas Hussein Alwan
Tikrit University / College of Management and Economics / Finance and Banking Department

E-Mail: firas.alwan@yahoo.com

Research Summary

The study aims at identifying the degree of application of Tikrit University to the university performance in the light of the total quality management indicators, from the perspective of faculty and to see if there were statistically significant differences in the degree of applying the study sample towards total quality management indicators at the University attributes to the variables (sex, specialty, college), in their perspective. The researcher has used the descriptive analytical method, as well as it is also prepared a questionnaire as a tool for the study consists of (43) items , distribute to seven key areas: : management leadership, a university professor, curriculum , university student, human resources management and training, scientific research, and community service. The study sample reaches(150) pedagogical member of Tikrit University, The results show that the degree of possibility of the application of total quality indicators is moderate, and the existence of statistically significant differences due to the variable (colleges) in favor of the College of management and the economy, and the lack of statistically significant differences in the degree of application of quality management indicators attribute to two variables differences (sex, specialization), and that there are areas for the development of university performance of faculty members should include all aspects that serve to facilitate the student task in light of the methods and techniques used, and areas of university performance should include all axes development: planning and teaching, calendar, use different media and techniques, and scientific research. In the light of the results, recommendations have been presented

Key Words: Total Quality- Management Quality

المصادروالمراجع العربية والاجنبية

اولاً: الرسائل والاطاريح الجامعية.

الكناني , صبيح كرم زامل (2005) : **متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية ابن الهيثم وابن رشد .** جامعة بغداد رسالة , ماجستير غير منشور كلية التربية ابن هيثم -جامعة بغداد

السوداوي , أمل فرحان (2005) : **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.

بنية , بيداء حسين (2011) : **اتجاه رؤساء أقسام في الجامعة المستنصرية نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة وعلاقتها بدرجة تطبيقها.** بحث ماجستير غير منشور الجامعة المستنصرية بغداد.

فارس, احمد كنعان سليمان (2009) : **درجة إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية الطب جامعتي بغداد والمستنصرية .** دراسة مقارنة ورسالة ماجستير غير منشور ,كلية التربية الأساسية , الجامعة المستنصرية.

ثانياً: المجلات العلمية (الدوريات).

1. الموسوي , نعمان مجد (2003) : **تطوير إدارة لقياس الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي** , المجلد التربوي ,جامعة الكويت , المجلد 17,عدد 67.
2. بدر خان , سوسن سعد الدين (2013) **: مدى تطبيق جامعة عمان الأهلية لمعايير النوعية وضمان الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية** , مجلة البلقاء للبحوث والدراسات , مجلد (16) , عدد 1 .

3. الراشد، محمد بن عبد العزيز (2011) " إدارة الجودة الشاملة - دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية" مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد17، عدد2.
4. حسون , عباس فاضل , والمعموري ,ناجح حمزة وآخرون (2012)**: تقيم أداء الكليات العلمية في جامعة بابل** .مجلة بابل الطبية , المجلد السابع , عدد43 .
5. علي ، نادية (٢٠٠٢) : **تصور مقترح لتطوير نظام تعليم البنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة**, مدخل تخطيطي , مستقبل التربية 8(27).

ثالثاً: المؤتمرات والندوات

1. الأغا , وفيق حلمي و الأغا , ايهاب وفيق (2010) **: استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي .** ورقة عمل مقدمة لكلية الإدارة والاقتصاد إدارة الأعمال _ جامعة الأزهر , غزة.
2. الحكيم , ليث علي وآخرين (2006) : **مدخل استراتيجي مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في بيئة التعليم الجامعي**, بحث منشور في المؤتمر العالمي للتعليم العالي في العراق.
3. الكشكي، عمرو أحمد كمال , و سعد الله أيمن نبيه (2014) **: 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 من10-2014/12/11 .
4. السعد , مسلم علاوي ومنهل , محمد حسين (2007) : **الجودة في التعليم العالي ومتطلبات تحسينها** ,المؤتمر العالمي للتعليم العالي في العراق.
5. المزين , سلمان حسين , سكيك , سامية اسماعيل (2013) **: 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 2012/1/18.
6. المليجي , رضا ابراهيم و الشمري , زيد بن مهلهل (2014) **: 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 من10-2014/12/11.

رابعاً: الكتب العربية

1. الطائي , يوسف ، العبادي , محمد فوزي هاشم فوزي (2008) **: إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي،** عمان، الوراق للنشر والتوزيع.

2. زين الدين مزيد (1996) : **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية** , دار الفكر للنشر والطباعة , القاهرة.

المصادر الاجنبية

A. Researches

-1 cotton kathleen (2001)applying total Quality management principles to secondary Education School Improvement Reserch series.
-2 Liwis,G&Smith,H,(1997)whyquality higher education international journal of education vol.1 December.
-3 Uensco,(1980)higher Education in the twenty first century vision and action, working docment.

ملحق (1)
الأستاذ / المحترم
تحية طيبة..
يروم الباحث إجراء بحث بعنوان (**مستوى تطبيق جامعة تكريت لمؤشرات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية)** يرجى منكم الإجابة على أسئلة الاستبانة بموضوعية كي نحصل على نتائج علمية واضحة من خلال وضع أشارة (√) تحت درجة التفضيل أو التي تمثل وجهة نظرك علما أن هذه المعلومات تستعمل لأغراض البحث العلمي فقط .شاكرين حسن تعاونكم معنا مع التقدير.

الكلية ..... التخصص ..... الجنس.....

ت	الفقرات	موافق بدرجة كبيرة جداً	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	غير موافق اطلاقاً
1	تعتمد الجامعة سياسة تفويض الصلاحيات للمستويات الإدارية الأدنى.					
2	تتبنى الجامعة الجودة الشاملة باعتبارها جزء رئيسي من الخطط الإستراتيجية .					
3	تسعى للانفتاح على تجارب الجامعات العربية والعالمية في مجال الجودة الشاملة .					
4	تلتزم تنمية ثقافة الجودة الشاملة والحرص على تنفيذها .					
5	تعتمد على قاعدة بيانات متكاملة وحديثة تضمن سلامة اتخاذ القرارات .					
6	تحرص على اختيار القيادات الادارية الجامعية في ضوء الكفاءات والخبرة العملية والدرجة العلمية.					
7	تعمل على تعميق العلاقات الانسانية وتعزيزها في محيط العمل الجامعي .					
8	تحرص على خلق مناخ اداري اكاديمي لحفز العاملين على بذل اقصى جهودهم واستثمار طاقاتهم .					
9	تحرص على توفير التقنيات التربوية وتكنلوجيا التعليم للإسهام في تحسين جودة التعليم الجامعي .					
10	اعداد وتنفيذ سياسة واضحة لبرامج التطوير المهني والتعليم المستمر لجميع الاساتذة .					
11	توفر الجامعة العدد الكافي من الأساتذة المؤهلين والمتفرغين للعمل المهني كليا او جزئيا .					
12	تحرص على تطوير قدرات الأساتذة عن طريق المشاركة بالندوات والمؤتمرات العلمية والمحلية .					

13	تضع معايير موضوعية معاصرة لتقييم أداء الأساتذة سنويا .					
14	تسعى الى تشجيع الاساتذة على التدريس المتميز على مستوى الكلية .					
15	تعتمد الجامعة التخطيط الاستراتيجي في اعداد وتنظيم المناهج التعليمية.					
16	تراجع وتطور المنهج التعليمي للأقسام والتخصصات كل ثلاث سنوات.					
17	تربط مناهج التعليم الجامعي بمتطلبات التنمية وسوق العمل.					
18	تعتمد مادة الحاسوب كمقرر دراسي في كليات الجامعة.					
19	تعمل على أن تكون المناهج التعليمية منسجمة مع أهداف الجامعة.					
20	-توفير قاعات دراسية ومختبرات ومعامل وورش وتجهيزها بأحدث التقنيات المتاحة.					
21	تحرص على دعم المكتبات بالكتب والمراجع والدوريات وقواعد البيانات الالكترونية.					
22	تشجع الأساتذة للالتزام بالمحتوى العلمي للمقرر الدراسي					
23	تخصص الجامعة قسماً للإرشاد التربوي والنفسي في كل كلية لمساعدة الطلبة على النمو والنجاح.					
24	تحرص على منح حوافز معنوية ومالية للطلبة المتميزين.					
25	تستجيب لشكاوي الطلبة وإيجاد الحلول المناسبة لها.					
26	توفر فرص للطلبة لتمكينهم من المشاركة في الحياة الاجتماعية والثقافية والرياضية ... الخ					
27	إطلاع الطلبة على الضوابط القانونية والإدارية وتشجيعهم للالتزام بها.					
28	تستطلع أراء الطلبة في جودة					

	التعليم والتعلم وأداء أعضاء الهيئة التدريسية.					
29	تضع الجامعة ضوابط مكتوبة تحدد الأخلاقيات المهنية للأساتذة والموظفين.					
30	تنمية الموارد البشرية الجامعية بهدف تطويرها نحو الأفضل.					
31	تحدد المسؤوليات لكل أستاذ وموظف حسب تخصصه ومؤهلاته العلمية وخبرته العملية.					
32	تحرص على تقييم أداء الموظفين سنوياً على وفق معايير الجودة الشاملة.					
33	حصر الاحتياجات التدريبية على مستويات الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية.					
34	إعداد وتنفيذ خطة إستراتيجية متكاملة لتدريب العمداء ومعاونيهم ورؤساء الأقسام العلمية والأساتذة والموظفين بشكل دوري.					
35	تشجع الجامعة الأساتذة للمساهمة في البحوث التطبيقية لخدمة المجتمع وتطويره.					
36	تحفيز الأساتذة للتفاعل مع مؤسسات المجتمع من خلال الأبحاث العلمية والرسائل الجامعية التي تخدم المجتمع.					
37	تلبي احتياجات سوق العمل من الخريجين بمختلف التخصصات العلمية.					
38	تدرس شكاوي مؤسسات المجتمع ومقترحاتها المتعلقة بجودة المخرجات التعليمية					
39	تعمل لإعداد خطة لخدمة المجتمع مع توفير الظروف المناسبة لتطبيقها.					
40	دعم البحوث العلمية المبتكرة ووضع نظام لمنح جائزة لافضل بحث سنويا .					
41	تضع سياسة تشجع فيها البحث العلمي من خلال اصدار المجلات المحكمة ونشر المؤلفات .					

42	توفر الجامعة مناخ ايجابي تشجع الاساتذة على اجراء البحوث العلمية في مختلف الاختصاصات.					
43	تحرص على تكوين علاقات عمل جيدة مع المؤسسات البحثية					