

معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الادارة التربوية دراسة ميدانية

م.م. عباس رحمة زابر الهاشمي

ماجستير/ ادارة تربوية

الجامعة المستنصرية / المكتبة المركزية

Abbasr.zayer@uomustansiriyah.edu.iq

المخلص:

يسعى البحث الحالي الى التعرف على معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الادارة التربوية ،ومن اجل تحقيق اهداف البحث الحالي فقد وظف الباحث المنهج الوصفي المسحي من خلال عينة الدراسة من (٢٤٥) من اعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد. ومن اجل جمع المعلومات والبيانات المطلوبة فقد تم تصميم استبانة لقياس تلك المعوقات وابرز السبل المقترحة لمواجهتها ،وقد تحقق الباحث من صدق وثبات اداة البحث الحالي ،وبعد تطبيق الدراسة الحالية توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج والتوصيات .
الكلمات المفتاحية: (المعوقات، ادارة الجودة الشاملة، الادارة التربوية).

Obstacles of apply total quality management in educational administration: a field study

Lect. Ass. Abbas rahmea zayer

Mustansiriyah university

Abbasr.zayer@uomustansiriyah.edu.iq

Summary

The current research seeks to identify the obstacles to the application of total quality management in educational administration, and in order to achieve the objectives of the current research, the researcher employed the descriptive survey approach through the study sample of (٢٤٥) faculty members in the faculties of the University of Baghdad. In order to collect the required information and data, he has A questionnaire was designed to measure these obstacles and the most prominent proposed ways to confront them. The researcher has verified the validity and stability of the current research tool. After applying the current study, the study reached a set of results and recommendations.

Keywords: (obstacles, total quality management, educational administration).

المقدمة:

يعد التعليم الجامعي ركيزة اساسية ومحور مهم من محاور التطور المعرفي للطلبة، ويساهم بشكل كبير في معالجة التحديات التي تمر بها المجتمعات من خلال زيادة مهارات الخريجين وتعزيز الابتكار و معالجة التحديات التي يمر بها المجتمع، وتعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت في نهاية القرن المنصرم وتزايد الاهتمام العالمي بالجودة في العقدين الأخيرين من القرن العشرين ومن المتوقع أن يزداد هذا الاهتمام في المستقبل نظراً للدعوات العالمية في انخفاض مستوى الجودة في التعليم الأساسي أو التعليم العالي ، وقد بدأ الاهتمام المتزايد بإدارة الجودة الشاملة في السبعينيات نتيجة عدد من العوامل التي لها أثر في زيادة هذا الاهتمام، ومن أبرزها التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي والتوسع في التعليم وزيادة الإقبال عليه في جميع المراحل التعليمية بما فيها التعليم الجامعي.

وقد حظي مدخل إدارة الجودة الشاملة باهتمام واسع من قبل العديد من المنظمات الإنتاجية والخدمية على المستوى العالمي، كونه يمثل نظرة شمولية متكاملة لجودة المنظمة كفلسفة إدارية تعتمد التزام ودعم الإدارة العليا ، وتدريب موظفيها وتحسين أدائهم بشكل مستمر، فضلا عن تمكينهم ورفع مستوى مشاركتهم عبر فرق العمل الجماعية، وبناء علاقات شراكة وطيدة مع الموردين، وإجراء المقارنات مع المنظمات الرائدة، والقياس المستمر للنتائج من أجل الاستفادة من كافة المعلومات المرتدة، حيث أن اعتماد هذه المبادئ وتطبيقها بشكل تكاملي، يؤدي إلى تعزيز مستوى كفاءتها وفعاليتها، وبالتالي زيادة قدرتها على تلبية كافة متطلبات وحاجات المستفيدين المتنوعة والمتجددة، ورفع مستوى رضاهم عنها ، فضلا عن ضمان تحقيقها لرسالتها وأهدافها المنشودة (البيديوي، ٢٠١٨ : ٧٦) ويؤكد الطائي وآخرون (٢٠١٧ : ٧٦) على أن إدارة الجودة الشاملة تعد سلاحا فعالا لأي منظمة سواء كانت إنتاجية أو خدمية، حتى تتمكن من مواجهة التغيرات والتطورات والتحديات الحاصلة العالم على حد سواء، لذلك يتحتم على كافة المنظمات الاهتمام بموضوع الجودة، وأن تضعه على قائمة أولوياتها، حتى تتمكن من الصمود والبقاء في وجه المنافسة الشديدة التي تزداد يوما بعد فضلا عن تنامي قوة بعض الدول . والمنظمات الدولية.

وازداد الاهتمام في الفترة الأخيرة بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة كونها الركيزة الأساسية للإدارات الفاعلة، التي تطمح لمواكبة التطور العلمي والتحديث في سياق العمل الإداري، حيث يتطلب تطبيقها طرق متقدمة تهدف إلى التحسين والتطوير المستمر للعمل الإداري. وفي ظل المنافسة المحتمة التي اضحت سمة عالم اليوم بين كبرى المنظمات العالمية، وبما أن مؤسسات التعليم العالي تقع في محور عملية التنافس الأمر الذي جعل إدارتها تسعى لتحسين مخرجاتها التعليمية، ويفرض

تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها (الخولي، ٢٠٠٥: ٨٧). وبهدف العمل على التحسين المستمر في مخرجات العملية التعليمية، في الجامعات من خلال رفع كفاية العاملين، فانه يستلزم من إدارات تلك الجامعات العمل المستمر على تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تتطلب توفير الاساليب والطرق المتكاملة التي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق النتائج المرجوة (صالح، ٢٠٠٥: ٦٥)

ويجتاز التعليم العالي في الوقت الراهن مراحل مهمة نتجت عن انبثاق أدبيات واصطلاحات جديدة في التعليم العالي تعبر على مدى تغير البنية في الاتجاهات الحديثة في قطاع التعليم العالي مثل المؤشرات والمعايير الدولية، كنتاج للثورة في الفكر الإداري الذي على ضوئه استحدثت العديد من النظريات الإدارية الحديثة لمواجهة تحديات التغيير ومنها الجودة الشاملة، التي تعد من أكثر المفاهيم التي استحوذت على اهتمام الباحثين، انطلاقاً من سعي الجامعات لطوير كافة قطاعاتها كما ونوعاً، وكافة نظمها وبرامجها، وفقاً لحدث الاساليب والتوجهات العلمية (الصائغ، ٢٠١٤: ٦٥)

وتشير ادبيات التربية الحديثة الى العديد من الرواد في ادارة الجودة امثال ديمون Deming الذي وضع اطارا حدد فيه الجودة الشاملة وفق المعايير اليابانية والذي يعتبر نجاح التعليم اساس نجاح الجودة الخاصة والعامة فرنكلين (١٩٩٦: ٧٨، Franklin,)

وبالتالي أصبحت عملية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية والتربوية، من الضروريات، ويجب أن يتم تطبيقها في كافة مؤسسات التعليم العالي وذلك من أجل الاستمرار والبقاء في بيئة العمل المتغيرة، الا ان هناك عدة محددات ومعوقات تعيق تطبيق ادارة الجودة الشاملة في تلك المؤسسات وتأتي هذه الدراسة بهدف تبين وابرار تلك المعوقات التي تحد من تطبيق ادارة الجودة الشاملة وكذلك ابرز السبل لتحسين تطبيقها من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، في كليات جامعة بغداد .

مشكلة الدراسة

نالت إدارة الجودة الشاملة اهتمام الباحثين والأكاديميين كأحد المفاهيم والأنماط الإدارية السائدة، والمرغوبة نظراً للنجاح الذي حققته في مجال التنظيمات الاقتصادية والصناعية والتجارية والتكنولوجية ونتيجة التطورات الحاصلة في العديد من المنظمات الإنتاجية والخدمية الأمر الذي دعا إلى اهتمام المؤسسات التعليمية والتربوية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي إذ تعد الجامعات واحدة من المؤسسات التعليمية التربوية التي لها دور مهم في خدمة المجتمع وتطويره من خلال نشر العلم والمعرفة والثقافة والفكر والإبداع وفي شتى المجالات، وهو ما يدعو إلى تعميق النتائج العلمي والمعرفي وتكثيفهما ، وفي كيفية توظيف المخرجات التعليمية ذات الكفاءة الفعالة الخدمة

المجتمع. ونظرا للنجاحات الكبيرة التي شهدتها الجامعات العالمية وبعض من الجامعات العربية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلا أننا نرى بأن هناك ضعفا في تطبيقها بما موجود على مستوى جامعاتنا بسبب ما تواجهه من معوقات وعراقيل تنظيمية والموارد البشرية المالية والمادية. كما اصبح تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات والمؤسسات الانتاجية والخدمية كافة ضرورة بهدف الديمومة والاستمرار الا انه وفي نفس الوقت تعتبر تحديات تواجه مؤسسات التعليم العالي والتي يتحتم عليها أن تقوم بتطبيق ادارة الجودة الشاملة لضمان مخرجاتها التي تواكب التغير المستمر. وتمثلت مشكلة الدراسة في معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وسبل تحسينها في كليات جامعة بغداد.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف الى درجة معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد.
- التعرف الى الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد وفقا لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة
- التعرف الى سبل تحسين تطبيق ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد.
- التعرف الى الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة سبل تحسين تطبيق ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد وفقا لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.
- **حدود الدراسة**
- ان تعميم نتائج هذه الدراسة يبقى مرهونا بالخصائص السيكمترية للأداة المستخدمة ومدى صدق استجابة أفراد عينة الدراسة على هذه الأداة، وامكانية تعميم نتائج هذه الدراسة على المجتمعات المشابهة لمجتمعها.
- **التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:**
- ورد في هذه الدراسة العديد من المصطلحات، وهي كالآتي:
- **معوقات:** هي كافة العوائق الادارية والمالية والفنية والاجتماعية التي تعوق المسؤولين في تحقيق برامجهم الادارية التي تساعد في تحسين العملية التعليمية وتطويرها (مدوخ ٢٠٠٨، ٨) ويرى (الشمري، ٢٠١٢: ١٦) انها مجموعة العوائق والمشاكل التي تعوق المسؤولين عن تحقيق الاهداف الادارية التي تدعم تحسين عملية التعلم والتعليم وتطويرها.

- **التطبيقات:** يري (السنيدي، ٢٠١٢ : ١٠) بانها احد الأساليب التدريبية التي تتضمن التنفيذ العلمي للإجراءات. ويعرفها (البطري، ٢٠٢٠ : ٥) بانها عملية اتخاذ عدة خطوات لازمة لهدف توظيف وتطبيق معايير الجودة وان من ابرز اسباب الفشل في تطبيق مبادي الجودة الشاملة هو استنساخ النماذج وتطبيقها للحصول على نتائج مشابهة دون تطوير استراتيجيات تتناسب مع ظروف المؤسسة التاريخية والاجتماعية والثقافية بما فيها ثقافة الجودة .
- **ادارة الجودة الشاملة :** هي عبارة نهج متكامل يتم تطبيقه في كافة فروع ومستويات ادارة الكليات بهدف توفير الفرصة للأفراد وفرق العمل لإرضاء الطلاب والمستفيدين من العملية التعليمية او هي فاعلية تقديم خدمات افضل تعليمية وبحثية باقل تكلفة واعلى جودة ممكنة (النجار ، ٢٠٠٠ : ٧٣) كما وتعرف الجمعية الأمريكية لضبط الجودة ادارة الجودة الشاملة بانها مجموعة من الخصائص المتعلقة بالخدمة او المنتج الذي يلبي حاجات المستفيد (٢٣ : Reeves & Bedner ١٩٩١ : ٣٢) ويعرفها جابلونسكي (١٩٩١ : ٣٢) بانها مجموعة من المواهب والقدرات الخاصة تظهر في الاداء التعاوني الذي يضم كافة العاملين في المنظمة في شكل فرق عمل لتحسين الانتاجية والجودة.
- حدود الدراسة ومحددها:
- الحدود البشرية اقتصرت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد للعلم الدراسي (٢٠٢٢-٢٠٢٣)
- **الحدود المكانية:** تم التطبيق الميداني على عينة من كليات جامعة بغداد
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي (٢٠٢٢-٢٠٢٣).
- **الحدود الموضوعية :** معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الادارة التربوية .

الفصل الأول

خلفية الدراسة واهميتها

أسئلة الدراسة:

أجابت الدراسة عن الاسئلة الآتية:

١. ما درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد؟
٢. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) لاستجابات عينة الدراسة نحو درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟
٣. ما سبل تحسين تطبيق ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد؟
٤. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) لاستجابات عينة الدراسة نحو سبل تحسين تطبيق ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟
أولاً: الأدب النظري

ادارة الجودة الشاملة .

تضمن مفهوم ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي التركيز على المستفيد ، والتحسين المستمر ، ومشاركة العاملين لخلق مناخ تنظيمي ايجابي يحقق أهداف المنظمة التعليمية ، ويتطلب هذا المفهوم تغيير ثقافة المنظمة وتحسين جودة مخرجاتها لتتلاءم مع احتياجات السوق المحلي والدولي (حافظ والزهيرى، ٢٠٠٩: ٣٣).

وهي مدخل اداري يركز على النوعية ومشاركة العاملين والاستخدام الأمثل للموارد لأجل تحقيق رضا العميل وتحقيق مصلحة العاملين والمجتمع ، ويتصف هذا المدخل بمجموعة من القيم الجوهرية والمبادئ الاستراتيجية التي يتوقع من المنظمة العمل ضمنها لتحقيق معدلات عالية من الأداء واشباع حاجات أصحاب المصالح (Campitelli & Gober. ٢٠١١: ٣٥)

ويشير حمدان (٢٠١٨: ٤٣) إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة على أنه الأسلوب أو الفلسفة التي تركز على الأسس والطرق والقواعد والتقنيات التي تعتمد على مبدأ التحسين المستمر، والهادف إلى تحقيق الرضا لدى المستفيدين من خلال توفير منتج ذو جودة عالية ومميزة وبتكلفة قليلة.

ويؤكد كراجو اسكي(٥٤: ٢٠١٢ Krajewski et al) على أن إدارة الجودة الشاملة تتمثل في مجموعة من الأساليب والتقنيات الحيوية والفعالة، والتي تعتمد على مبدأ التحسين المستمر بالاعتماد على معارف ومهارات وخبرات وإبداعات موظفي المنظمة بمستوياتهم الإدارية، لغاية تقديم منتجات وخدمات تلبي حاجات ورغبات وتطلعات المستفيدين وتتجاوزها، فضلا عن تحقيق أهداف المنظمة والجهات التي تتعامل معها.

عرف العالم هو ستر Huster إدارة الجودة الشاملة على أنها مدخل لإدارة المنظمة والذي يستند على الجودة بشكل أساسي عن طريق مشاركة كافة موظفي المنظمة بمستوياتهم، لغاية تحقيق النجاح والنفوق على المدى الطويل من خلال تحقيق رضا المستفيدين، وتحقيق رضا الموظفين والمجتمع على حد سواء، وعرفها العالم تونكس Tunks على أنها عملية الاشتراك والتعاون والالتزام من قبل الإدارة والموظفين في تحسين مستوى العمل والإنتاج من خلال توفير ما يتوقعه المستفيدين أو ما يفوق رغباتهم وتوقعاتهم، وكذلك عرفها العالم أرماند Armand على أنها نظام للتطوير الشامل والناتج للجودة من خلال عملية البحث والتطوير المستمر لغاية تقديم منتجات وخدمات بمستويات اقتصادية عالية لتحقيق رضا المستفيدين (العبادي والكيلاني، ٢٠١٣: ٤٥)

أهمية إدارة الجودة الشاملة

يشير خضير (٢٠٠٧: ٣٢) إلى أهمية الجودة بوصفها ظاهرة عالمية، وأصبحت الوظيفة الأولى لأية منظمة وفلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من الحصول على الميزة التنافسية ومن البقاء والاستمرار في ظل تزايد طلب الزبائن على الجودة، لأنها تركز على تحقيق رضا المستهلك ومشاركة العاملين في المنظمة.

أن إدارة الجودة الشاملة أثبتت نتائجها الإيجابية في تحقيق المركز التنافسي في المؤسسات الصناعية، وكذلك الجامعات على إحداث التغيير والتحديث في النظام التعليمي ويمكن إظهار الفوائد يحققها تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية في العناصر الآتية كما اشار (الترتوري وجويحان ٢٠٠٦: ٤٣) :

- توحيد الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات.
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين كافة العاملين في الجامعات التي تساعد في تركيز جهود الجامعات على إشباع الاحتياجات الحقيقية لسوق العمل.

- ايجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات : الذي يمكنها من تقييم المناهج الدراسية فيها و مراجعتها وتطويرها . .
- تحديد رؤية الجامعات والكليات ورسالتها وأهدافها بشكل واضح.
- توضيح الإجراءات الإدارية

ثانيا: الدراسات السابقة

١- دراسة (مرتضى حميد شلاكة، ٢٠٢١): معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة بغداد وسبل التغلب عليها

"هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة بغداد من وجه نظر عينة الدراسة والكشف عن سبل التغلب على هذه المعوقات من خلال الاجابة عن السؤال ما اهم المعوقات في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة بغداد من وجه نظر عينة الدراسة وللأجابة عن هذا السؤال قام الباحث ببناء مقياس يتكون من (٦٤) فقرة يتضمن معوقات تتعلق بالهيئة الادارية، معوقات تتعلق بالهيئة التدريسية، معوقات تتعلق بالمنشأة الجامعية، معوقات تتعلق بالبحث العلمي، معوقات تتعلق بالخدمة المجتمعية. وللأجابة عن اسئلة الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لانه يتناسب مع موضوع الدراسة وقد تكون مجتمع البحث من عمداء الكليات والمعاهد ومدراء المراكز ورؤساء الاقسام العلمية ومسؤولي شعب ووحدات ضمان الجودة في جامعة بغداد. لقد أعتمد الباحث في اختيار عينة بحثه على الطريقة العشوائية البسيطة حيث بلغ عدد أفراد العينة (٧٠) فرد تم اختيارهم من خمس كليات وثلاث مراكز ومعهدين في جامعة بغداد هي: (كلية العلوم السياسية، وكلية الهندسة، وكلية الاعلام، وكلية التربية بنات، وكلية العلوم، ومركز البحوث التربوية والنفسية، ومركز بحوث السوق، ومركز الدراسات الاستراتيجية والدولية، ومعهد العالي للمحاسبية والمالية، ومعهد الليزر) تم تطبيق المقياس على هذه العينة وتم معالجة البيانات باستخدام مجموعة من الوسائل الاحصائية وتم تحليل استجابات عينة البحث والوصول الى نتائج انه هناك بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة بغداد والتي تم تشخيصها ويمكن التغلب عليها من خلال السبل التي تم اقتراحها وفي ضوء هذه النتائج اوصى الباحث بعدد من التوصيات والمقترحات".

٢- دراسة (أحمد هاشم محمد العميري، ٢٠٢٠): معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وسبل تحسينها من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد

"يهدف البحث إلى معرفة معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وسبل تحسينها من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد . تكون مجتمع البحث من جميع طالبات كلية

التربية للبنات بجامعة بغداد والبالغ عددهن (٣٣١٣) طالبة . اختار الباحث عشوائيا عينة أساسية بلغ عددها (٩٥) طالبة من طالبات قسم التاريخ . اعتمدت الاستبانة أداة لتحقيق هدف البحث ، اذ تم استخراج صدقها من خلال عرضها على مجموعة من المتخصصين في العلوم التربوية والنفسية والتاريخ ، وثباتها بالاعتماد على طريقة معادلة الفا كرونباخ اذ بلغ معامل ثباتها (٩٥.٦) . ولبيان نتائج البحث اعتمدت الوسائل الإحصائية (معادلة الفا كرونباخ ومعادلة فيشر والوزن المؤني) ، اذ أظهرت النتائج وجود عدد من المعوقات الحقيقية في تطبيق الجودة البالغ عددها (١٩) فقرة ؛ كما دلت البيانات عن وجود معوقات غير حقيقية في تطبيق الجودة تم تشخيصها من وجهة نظرهن وعدنها غير متحققة في ضوء المعيار المعتمد (٣.٠٠) والبالغ عددها (١٦) فقرة من مجموع فقرات الأداة البالغة (٣٥) فقرة وفي ضوء ذلك وضع الباحث عدة استنتاجات وتوصيات ومقترحات "

الدراسات الأجنبية :

١- دراسة سكوليسيتيكا ايكير (Eker, ٢٠٠٧). الدراسة بعنوان ضمان الجودة في التعليم العالي. لا شك في أن الموقع الاستراتيجي للجامعة في التنمية الوطنية. كانت المهمة الأصلية للجامعة في المقام الأول تعزيز المعرفة من خلال البحث والتدريس. وكان من المقرر أيضا استكشاف حلول لمشاكل البلد ومساعدة المجتمع الأوسع لتحقيق أهدافه في مجالات التنمية البشرية والاجتماعية والاقتصادية. يجب على مؤسسات التعليم العالي التي تقع الجامعة في ذروتها متابعة هذه الأهداف من خلال التدريس والبحث وبرامج تطوير الموظفين الرجوليين وتوليد المعرفة ونشرها. تتوقع السياسة أن تقدم الجامعات على وجه التحديد المساهمة المثلى في التنمية الوطنية من خلال تكثيف وتنويع برامجها لتنمية القوى العاملة عالية المستوى في سياق احتياجات الأمة. يجب أن تعكس محتويات الدورات المهنية للتعليم الجامعي أيضا المتطلبات الوطنية. كما تنص السياسة على أن البحث الجامعي يجب أن يكون ذا صلة بأهداف التنمية للدول. بحثت هذه الورقة في ضرورة ضمان الجودة في الجامعة ، ومؤشرات الجودة ، ووظيفة الإنتاج بالجامعة ، والاستراتيجيات التي يمكن للجامعات اعتمادها لضمان جودة منتجاتها. أصبح من الواضح أن الجامعات تتحمل مسؤولية كبيرة في هذا الصدد. إنها مهمة يجب القيام بها لأن النظام الذي لا يضمن جودة منتجاته في سوق عالمي قادر على المنافسة سيصبح في النهاية غير مستدام. ومع ذلك ، يجب أن ندرك أن العديد من الاستراتيجيات التي تمت مناقشتها هنا ، إن لم يكن جميعها ، لها آثار تمويلية. أولئك الذين هي مسؤوليتهم يجب على جامعات التمويل أن تأخذ أولئك الذين يديرون هذه الأموال ، ويجب أن يتخذوا المزيد من الإجراءات الملحوظة حتى يمكن للجامعة أن تبدأ حقًا في إنجاز مهمتها (Eker, ٢٠٠٧ \researchgate.net).

٢- دراسة جارلس اكبان (Akpan, ٢٠١١). الدراسة بعنوان إدارة ضمان الجودة في التعليم العالي. تعمل الورقة على تفعيل مفاهيم الجودة ، وجودة التعليم ، وضمان الجودة (أو إدارة الجودة الشاملة). تتم مناقشة بعض نظريات إدارة ضمان الجودة (QAM) جنباً إلى جنب مع طبيعة ممارسات QAM التي يمكن الحصول عليها في إدارة التعليم العالي في نيجيريا. يتم تقديم الاقتراحات ل مجالس الجامعات و فرق الإدارة العليا من مختلف الجامعات لمعرفة الحاجة إلى زيادة التمويل المؤسسي وبالتالي تحسين حملة QAM للجامعات. تناول البحث إدارة ضمان الجودة على مستوى التعليم العالي. يبدو أن هناك إجماعاً بين الأكاديميين ومديري الجامعات ومالكي مؤسسات التعليم العالي على أن هناك حاجة لخلق بيئة أكاديمية تمكينية معينة لازدهار التعليم الجيد. مؤشرات الجودة المختلفة (أو العوامل) مطلوبة من قبل كل من الموظفين والطلاب في جهودهم اليومية لتحقيق الهدف. لذلك ، يواجه مالكو الجامعات والإدارة العليا لجامعاتنا تحدياً للاستيقاظ على احتياجات التمويل المتصاعدة لمؤسساتهم ، إذا كان يجب الحفاظ على حركة احياء اكايمي عالية الجودة (Akpan, ٢٠١١ \researchgate.net).

الفصل الثاني

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها وأداة الدراسة التي تم استخدامها والإجراءات اللازمة للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة والإجراءات والطرق الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات للوصول إلى معرفة نتائج هذه الدراسة.

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وذلك لملائمته لهذه الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع اعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد للعام الدراسي (٢٠٢٢-٢٠٢٣)

(٢٠٢٣)

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٢٤٥) من اعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد وفقا لجدول اختيار العينات تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة والجدول (١)

يبين ذلك:

| النسبة | العدد | الفئات | الجنس |
|--------|-------|---------------------|---------------|
| ٥٦.٧ | ١٣٩ | ذكر | الجنس |
| ٤٣.٣ | ١٠٦ | انثى | |
| ٢٥.٣ | ٦٢ | من ١-اقل من ٥سنوات | سنوات الخبرة |
| ٤٠.٤ | ٩٩ | من ٥-اقل من ١٠سنوات | |
| ٣٤.٣ | ٨٤ | ١٠سنوات فأكثر | |
| ٥٤.٧ | ١٣٤ | ماجستير | المؤهل العلمي |
| ٤٥.٣ | ١١١ | دكتوراه | |
| ١٠٠.٠ | ٢٤٥ | المجموع | |

أداة الدراسة:

تم تطوير إستبانة لقياس معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الادارة التربوي من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس وذلك بالإطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراس، وتكونت اداة الدراسة من ثلاثة أجزاء: الجزء الأول منها تناول متغيرات الدراسة والمتعلقة بأفراد عينة الدراسة الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة)، واما الجزء الثاني تناول المعوقات المتعلقة بإدارة الجودة، وتناول الجزء الثالث السبل المتعلقة بتحسين إدارة الجودة الشاملة.

وتم اعتماد سلم ليكرت الخماسي، والمتمثل في الآتي:

كبيرة جدا وتعطى الوزن (٥)

كبيرة وتعطى الوزن (٤)

متوسطة وتعطى الوزن (٣)

قليلة وتعطى الوزن (٢)

قليلة جداً وتعطى الوزن (١)

اعتمد الباحث المتوسطات الحسابية للإجابات افراد عينة الدراسة لتكون مؤشرا على درجة التقدير بالاعتماد على المعيار التالي في الحكم على تقدير المتوسطات الحسابية، وذلك بتقسيم درجات التقدير

الى ثلاث مستويات (مرتفع متوسط منخفض) بالاعتماد على معيار التصحيح، وفقاً للمعادلة الآتية: عدد المستويات المطلوبة

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{للتدرج الأدنى الحد} - \text{للتدرج الأعلى الحد}}{\text{المطلوبة المستويات عدد}} = \frac{3 - (1-5)}{3} = \frac{3}{4} = 1.33$$

المدى الأول من (١.٠٠ ٢.٣٣)

المدى الثاني من (٢.٣٤ - ٣.٦٧)

المدى الثالث من (٣.٦٨) - (٥.٠٠)

وتصبح كل من التقديرات للحكم على المتوسطات الحسابية كالآتي:

درجة قليلة من (١.٠٠ ٢.٣٣)

درجة متوسطة من (٢.٣٤ - ٣.٦٧)

درجة كبيرة من (٣.٦٨ - ٥.٠٠).

عدد الفقرات النهائية فيها (٥٨) فقرة بعد التعديل عليها في صورتها الأولية.

صدق البناء: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

لاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس استخرجت معاملات ارتباط كل فقرة وبين الدرجة الكلية، وبين كل فقرة وارتباطها بالمجال الذي تنتمي إليه، وبين المجالات ببعضها والدرجة الكلية، في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (٣٠) فرد، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (٠.٤٤-٠.٨٦)، ومع المجال (٠.٥٥ - ٠.٨٩) والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول (٢)

معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه المعوقات

| رقم الفقرة | معامل الارتباط مع المجال | معامل الارتباط مع الإدارة | رقم الفقرة | معامل الارتباط مع المجال | معامل الارتباط مع الإدارة | رقم الفقرة | معامل الارتباط مع المجال | معامل الارتباط مع الإدارة |
|------------|--------------------------|---------------------------|------------|--------------------------|---------------------------|------------|--------------------------|---------------------------|
| ١ | **٠.٥٨ | ٤٤(*) | ١٤ | **٠.٧١ | **٠.٧٣ | ٢٧ | **٠.٨٠ | **٠.٦٩ |
| ٢ | **٠.٧٦ | **٠.٧٦ | ١٥ | **٠.٦٩ | **٠.٧١ | ٢٨ | **٠.٧٧ | **٠.٧٣ |
| ٣ | **٠.٦٩ | **٠.٥٧ | ١٦ | **٠.٦٩ | **٠.٧٤ | ٢٩ | **٠.٦٤ | **٠.٥٣ |
| ٤ | **٠.٧٦ | **٠.٦٥ | ١٧ | **٠.٦٠ | **٠.٧٢ | ٣٠ | **٠.٨٩ | **٠.٨٦ |
| ٥ | **٠.٦٩ | **٠.٦٢ | ١٨ | **٠.٧٥ | **٠.٥٨ | ٣١ | **٠.٨٧ | **٠.٨٠ |
| ٦ | **٠.٥٨ | **٠.٥٦ | ١٩ | **٠.٦٧ | **٠.٥٣ | ٣٢ | **٠.٦٥ | **٠.٥٢ |
| ٧ | **٠.٦٩ | **٠.٦١ | ٢٠ | **٠.٦٨ | **٠.٦٩ | ٣٣ | **٠.٨٢ | **٠.٦٥ |
| ٨ | **٠.٧١ | **٠.٧٤ | ٢١ | **٠.٧٥ | **٠.٦٤ | ٣٤ | **٠.٧٦ | **٠.٦١ |
| ٩ | **٠.٦٧ | **٠.٥٥ | ٢٢ | **٠.٦٥ | **٠.٥٧ | ٣٥ | **٠.٧٢ | **٠.٦٢ |
| ١٠ | **٠.٧٣ | **٠.٦٥ | ٢٣ | **٠.٧٦ | **٠.٦٦ | ٣٦ | **٠.٦٤ | **٠.٦٥ |
| ١١ | **٠.٧٣ | **٠.٧٦ | ٢٤ | **٠.٦٨ | **٠.٦٤ | ٣٧ | **٠.٨١ | **٠.٧٩ |
| ١٢ | **٠.٧٤ | **٠.٦٤ | ٢٥ | **٠.٥٥ | **٠.٦٧ | ٣٨ | **٠.٧٠ | **٠.٦٦ |
| ١٣ | **٠.٧٢ | **٠.٦٠ | ٢٦ | **٠.٨٤ | **٠.٨٠ | | | |

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥)

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١)

وتجدر الإشارة أن جميع ، معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات. كما تم استخراج معامل ارتباط المجال بالدرجة الكلية، ومعاملات الارتباط بين المجالات ببعضها والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول (٣)

معاملات الارتباط بين المجالات ببعضها وبالدرجة الكلية للمعوقات

| تطبيق ادارة الجودة الشاملة | الخدمة المجتمعية | البحث العلمي | المؤسسة الجامعية | الهيئة التدريسية | الادارة الجامعية | |
|----------------------------|------------------|--------------|------------------|------------------|------------------|----------------------------|
| | | | | | ١ | الادارة الجامعية |
| | | | | ١ | **٠.٨٩٤ | الهيئة التدريسية |
| | | | ١ | **٠.٨٠٥ | **٠.٧٥٩ | المؤسسة الجامعية |
| | | ١ | **٠.٨٣٢ | **٠.٨٦٢ | **٠.٨١٩ | البحث العلمي |
| | ١ | **٠.٧٨٦ | **٠.٨٤٤ | **٠.٧٠٧ | **٠.٧٢٤ | الخدمة المجتمعية |
| ١ | **٠.٨٨١ | **٠.٩٣٧ | **٠.٩٢٨ | **٠.٩٣٠ | **٠.٩١٤ | تطبيق ادارة الجودة الشاملة |

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥)

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٠)

يبين الجدول (٣) أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً، مما يشير إلى درجة مناسبة من صدق البناء.

صدق البناء سبل التحسين إدارة الجودة الشاملة

لاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس استخرجت معاملات ارتباط كل فقرة وبين الدرجة الكلية، وبين كل فقرة وارتباطها بالمجال التي تنتمي إليه، وبين المجالات ببعضها والدرجة الكلية، في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (٣٠) ، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (٠.٧٨-٠.٩٤)، ومع المجال (٠.٨٦-٠.٩٦) والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول (٤)

معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه سبل التحسين

| رقم الفقرة | معامل الارتباط مع المجال | معامل الارتباط مع الإدارة | رقم الفقرة | معامل الارتباط مع المجال | معامل الارتباط مع الإدارة | رقم الفقرة | معامل الارتباط مع المجال | معامل الارتباط مع الإدارة |
|------------|--------------------------|---------------------------|------------|--------------------------|---------------------------|------------|--------------------------|---------------------------|
| ١ | **٠.٨٨ | **٠.٧٨ | ٨ | **٠.٩٥ | **٠.٨٧ | ١٥ | **٠.٨٦ | **٠.٨٠ |
| ٢ | **٠.٩٠ | **٠.٨٥ | ٩ | **٠.٩٤ | **٠.٨٧ | ١٦ | **٠.٨٩ | **٠.٨٨ |
| ٣ | **٠.٩١ | **٠.٨٧ | ١٠ | **٠.٩٤ | **٠.٩٠ | ١٧ | **٠.٩٢ | **٠.٨٦ |
| ٤ | **٠.٩٢ | **٠.٨٥ | ١١ | **٠.٩٠ | **٠.٩٠ | ١٨ | **٠.٩٢ | **٠.٨١ |
| ٥ | **٠.٩٣ | **٠.٩١ | ١٢ | **٠.٩٣ | **٠.٩٤ | ١٩ | **٠.٩٦ | **٠.٩٣ |
| ٦ | **٠.٩١ | **٠.٧٩ | ١٣ | **٠.٩٥ | **٠.٨٩ | ٢٠ | **٠.٩٤ | **٠.٩٠ |
| ٧ | **٠.٩٢ | **٠.٩٠ | ١٤ | **٠.٩١ | **٠.٨٠ | | | |

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠٥)

*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١)

وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت لسبل تحسين الجودة ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

كما تم استخراج معامل ارتباط المجال بالدرجة الكلية، ومعاملات الارتباط بين المجالات لسبل التحسين ببعضها والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول (٥)

معاملات الارتباط بين المجالات والدرجة الكلية لسبل التحسين

| الدرجة الكلية | الخدمة المجتمعية | البحث العلمي | المؤسسة الجامعية | الهيئة التدريسية | الإدارة الجامعية |
|---------------|------------------|--------------|------------------|------------------|------------------|
|---------------|------------------|--------------|------------------|------------------|------------------|

| | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|------------------|
| | | | | | ١ | الإدارة الجامعية |
| | | | | ١ | **٠٩١٠ | الهيئة التدريسية |
| | | | ١ | **٠٨٨٩ | **٠٨٥٦ | المؤسسة الجامعية |
| | | ١ | **٠٩٢١ | **٠٨١٧ | **٠٦٨٦ | البحث العلمي |
| | ١ | **٠٨٥٢ | **٠٩٢٦ | **٠٨٠٣ | **٠٧٨٦ | الخدمة المجتمعية |
| ١ | **٠٩٣٥ | **٠٩٤٣ | **٠٩٧٥ | **٠٩٣٢ | **٠٩٣١ | الدرجة الكلية |

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٠٥)

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٠١)

يبين الجدول (٥) أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، مما يشير إلى درجة مناسبة من صدق البناء.

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test- tester) بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (٣٠) ، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين وقد بلغت قيمة الثبات (٠.٨٢). وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول رقم (٦) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات إعادة للمجالات والدرجة الكلية واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

جدول (٦)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات إعادة للمجالات والدرجة الكلية

| الإداة | المجال | ثبات الاعادة | الاتساق الداخلي |
|----------------------------------|-------------------|--------------|-----------------|
| اداة معوقات تطبيق الجودة الشاملة | الإدارة الجامعية | ٠.٨٨ | ٠.٧٩ |
| | الهيئة التدريسية | ٠.٨٩ | ٠.٨٠ |
| | المؤسسة الجامعية | ٠.٩٠ | ٠.٨١ |
| | البحث العلمي | ٠.٨٨ | ٠.٨٤ |
| | الخدمة الاجتماعية | ٠.٨٦ | ٠.٧٩ |

| | | | |
|------|------|-------------------|------------------|
| ٠.٨٩ | ٠.٩١ | الدرجة الكلية | اداة سبل التحسين |
| ٠.٨٦ | ٠.٨٧ | الإدارة الجامعية | |
| ٠.٨٣ | ٠.٨٩ | الهيئة التدريسية | |
| ٠.٨٧ | ٠.٨٨ | المؤسسة الجامعية | |
| ٠.٨٠ | ٠.٨٤ | البحث العلمي | |
| ٠.٨٢ | ٠.٨٧ | الخدمة الاجتماعية | |
| ٠.٩٠ | ٠.٨٩ | الدرجة الكلية | |

واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

المعالجة الإحصائية

المعالجة الإحصائية: بعد جمع المعلومات تم تفرغ البيانات ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) واستخراج الإجابات عن أسئلة الدراسة باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

- للإجابة عن السؤالين الأول والثالث: تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
 - للإجابة عن السؤالين الثاني والرابع: تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الثلاثي المتعدد، واختبار شيفيه للمقارنات البعدية لمعرفة دلالة الفروق.
- الاستنتاجات:

تضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة مرتبة وفق أسئلتها، وفيما يلي عرض لها:

السؤال الأول والذي نصه ما درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية جامعة بغداد؟

للإجابة عن السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية جامعة بغداد، والجدول (٧) يوضح ذلك.

الجدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى الدرجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية جامعة بغداد مرتبة تنازلياً

| الرتبة | الرقم | المجال | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة |
|--------|-------|--------|-----------------|-------------------|--------|
|--------|-------|--------|-----------------|-------------------|--------|

| | | | | | |
|--------|------|------|------------------|---|---|
| مرتفعة | ٠.٥٩ | ٤.٢٤ | الخدمة المجتمعية | ٥ | ١ |
| مرتفعة | ٠.٦٤ | ٤.١٣ | البحث العلمي | ٤ | ٢ |
| مرتفعة | ٠.٥٩ | ٤.١٢ | الإدارة الجامعية | ١ | ٣ |
| مرتفعة | ٠.٦٥ | ٤.١١ | المؤسسة الجامعية | ٣ | ٤ |
| مرتفعة | ٠.٦٧ | ٣.٩٨ | الهيئة التدريسية | ٢ | ٥ |
| مرتفعة | ٠.٥٥ | ٤.١٢ | الكلية | | |

يبين الجدول (٧) أن درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (٤.١٢)، و انحراف معياري (٠.٥٥) ، وأن المتوسطات الحسابية جاءت ما بين (٤.٢٤-٣.٩٨)، حيث جاء مجال الخدمة المجتمعية، في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٢٤)، وانحراف معياري (٠.٥٩) ، بينما جاء مجال الهيئة التدريسية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٨) وبانحراف معياري (٠.٦٧)

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

المجال الأول: الخدمة المجتمعية

لبيان درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال الخدمة المجتمعية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (٨) يوضح ذلك

الجدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للخدمة المجتمعية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً

| المرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---------|-------|---|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | ٣٥ | ضعف وجود آلية لمتابعة الخريجين للوقوف على كفاية مخرجات الجامعة وتأثيرها في المجتمع. | ٤.٣٤ | ٠.٧٧ | مرتفع |
| ٢ | ٣٦ | ضعف سعي الجامعة لإيجاد فرص لخريجها وربط مخرجاتها بسوق العمل | ٤.٣٣ | ٠.٨٢ | مرتفع |

| | | | | | |
|-------|------|------|---|----|---|
| مرتفع | ٠.٧٣ | ٤.٢٦ | ضعف وجود آليات وأساليب محددة لتمكين أعضاء هيئة التدريس من المشاركة في الخدمة المجتمعية. | ٣٤ | ٣ |
| مرتفع | ٠.٨٩ | ٤.٢٤ | ضعف مساهمة الجامعة في حل المشكلات التي تواجه المجتمع | ٣٨ | ٤ |
| مرتفع | ٠.٨٢ | ٤.٢٠ | ضعف التنسيق مع مؤسسات المجتمع المختلفة لتقديم خدمة التأهيل والتدريب للمجتمع المحلي. | ٣٧ | ٥ |
| مرتفع | ٠.٨٣ | ٤.١٦ | ضعف ارتباط ترقية أعضاء هيئة التدريس بمجالات خدمة المجتمع. | ٣٣ | ٦ |
| مرتفع | ٠.٨٩ | ٤.١٤ | ضعف ربط البرامج الجامعية بالخطة الاستراتيجية للتنمية المجتمع | ٣٢ | ٧ |
| مرتفع | ٠.٥٩ | ٤.٢٤ | الخدمة المجتمعية | | |

يبين الجدول (٨) ان درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية جامعة بغداد لمجال الخدمة المجتمعية جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (٤.٢٤) ، وانحراف معياري (٠.٥٩) ، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٤.١٤-٤.٣٤) ، حيث جاءت الفقرة رقم (٣٥) والتي تنص على ضعف وجود آلية لمتابعة الخريجين للوقوف على كفاية مخرجات الجامعة وتأثيرها في المجتمع" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤.٣٤) وبانحراف معياري (٠.٧٧) ، وجاءت الفقرة رقم (٣٦) والتي تنص على ضعف سعي الجامعة لإيجاد فرص لخريجها وربط مخرجاتها بسوق العمل في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٤.٣٣) وبانحراف معياري (٠.٨٢) ، بينما جاءت الفقرة رقم (٣٢) ونصها ضعف ربط البرامج الجامعية بالخطة الاستراتيجية لتنمية المجتمع" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١٤) وبانحراف معياري (٠.٧٣)

المجال الثاني: البحث العلمي

لبيان درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال البحث العلمي ثم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (٩) يوضح ذلك

الجدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للبحث العلمي مرتبة تنازلياً

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|--------|-------|---|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | ٢٩ | ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية. | ٤.٢٩ | ٠.٨٣ | مرتفع |
| ٢ | ٢٥ | ضعف توفر قواعد بيانات متخصصة في الابحاث العلمية على مستوى الجامعة | ٤.١٩ | ٠.٨٥ | مرتفع |
| ٣ | ٣١ | ضعف الاهتمام بنتائج البحوث العلمية وتوظيفها والاستفادة منها | ٤.١٨ | ٠.٨٧ | مرتفع |
| ٤ | ٢٦ | قلة الامكانيات المتاحة للبحث العلمي من معامل وأدوات ومكتبات | ٤.١٣ | ٠.٩١ | مرتفع |
| ٥ | ٢٨ | ضعف الاهتمام بتنظيم المؤتمرات العلمية الدورية وورش العمل. | ٤.٠٥ | ٠.٨٤ | مرتفع |
| ٥ | ٣٠ | ضعف اشتراك الجامعة في قواعد بيانات المجالات العلمية الدولية المحكمة | ٤.٠٥ | ٠.٩٠ | مرتفع |
| ٧ | ٢٧ | انشغال أعضاء هيئة التدريس نتيجة كثرة الأعباء التدريسية | ٤.٠٣ | ٠.٩٥ | مرتفع |
| | | الكلية | ٤.١٣ | ٠.٦٤ | مرتفع |

يبين الجدول (٩) ان درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية جامعة بغداد لمجال البحث العلمي جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (٤.١٣) ، وانحراف معياري (٠.٦٤) ، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٤.٠٣-٤.٢٩) ، حيث جاءت الفقرة رقم (٢٩) والتي تنص على ضعف الدعم المالي المقدم للأبحاث العلمية في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.٢٩) وبانحراف معياري (٠.٨٣) ، وجاءت الفقرة رقم (٢٥) والتي تنص على ضعف توفر قواعد بيانات متخصصة في الابحاث العلمية علي مستوى الجامعة في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١٩) وبانحراف معياري (٠.٨٥) ، بينما جاءت الفقرة رقم (٢٧) ونصها انشغال أعضاء هيئة التدريس نتيجة كثرة الأعباء التدريسية" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٤.٠) وبانحراف معياري (٠.٩٥)

المجال الثالث: الإدارة الجامعية

لبيان درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال الإدارة الجامعية ثم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (١٠) يوضح ذلك

الجدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للإدارة الجامعية مرتبة تنازلياً

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|--------|-------|--|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | ٧ | قلة الاهتمام ادارة الجامعة بتنمية كفايات الاداريين من خلال التدريب | ٤.١٩ | ٠.٨١ | مرتفع |
| ٢ | ٢ | ضعف المعايير اختيار القيادات الأكاديمية | ٤.١٨ | ٠.٨٣ | مرتفع |
| ٣ | ١ | تدني وعي بعض القيادات الأكاديمية بأهمية تطبيق | ٤.١٥ | ٠.٨٢ | مرتفع |

| | | ادارة الجودة الشاملة | | | |
|-------|------|----------------------|--|---|---|
| مرتفع | ٠.٨٤ | ٤.١٤ | وجود درجة عالية من المركزية في اتخاذ القرارات | ٦ | ٤ |
| مرتفع | ٠.٨٦ | ٤.١٣ | ضعف تدريب القيادات الاكاديمية على مهارات الادارة الجامعية وادارة الجودة الشامل | ٣ | ٥ |
| مرتفع | ٠.٨٧ | ٤.٠٩ | ضعف الافادة من التكنولوجيا الحديثة بصورة فعالة في الادارة الجامعية | ٨ | ٦ |
| مرتفع | ٠.٩٠ | ٤.٠٧ | الغموض في توصيف الوظائف وتداخل المهام الادارية | ٤ | ٧ |
| مرتفع | ٠.٨٧ | ٤.٠٤ | غياب معايير وشروط محددة عند التوظيف | ٥ | ٨ |
| مرتفع | ٠.٥٩ | ٤.١٢ | الكلي | | |

يبين الجدول (١٠) ان درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد لمجال الإدارة الجامعية جاء بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (٤.١٢) ، وانحراف معياري (٠.٥٩) ، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٤.١٩-٤.٠٤) ، حيث جاءت الفقرة رقم (٧) والتي تنص على قلة اهتمام إدارة الجامعة بتنمية كفايات الإداريين من خلال التدريب " في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١٩) وبانحراف معياري (٠.٨١) ، وجاءت الفقرة رقم (٢) والتي تنص على ضعف معايير اختيار القيادات الأكاديمية في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١٨) وبانحراف معياري (٠.٨٣) ، بينما جاءت الفقرة رقم (٥) ونصها غياب معايير وشروط محددة عند التوظيف " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٤) وبانحراف معياري (٠.٨٧)

المجال الرابع: المؤسسة الجامعية

لبيان درجة تقدير أفراد عينة الدراسة ل فقرات مجال المؤسسة الجامعية ثم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (١١) يوضح ذلك.

الجدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للمؤسسة الجامعية مرتبة تنازلياً

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|--------|-------|--|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | | غياب الخدمات الطبية داخل مرافق الجامعة | ٤.٣٤ | ٠.٨٢ | مرتفع |
| ٢ | | قلة توفر الملاعب والصالات الرياضية ونوادي الطلبة المتميزين | ٤.٢٧ | ٠.٩٠ | مرتفع |
| ٣ | | نقص دورات المياه الكافية للعدد الكبير من الطلبة. | ٤.١٧ | ٠.٩٣ | مرتفع |
| ٣ | | ضعف كفاية المختبرات العلمية لممارسة التجارب المعملية. | ٤.١٧ | ٠.٨٩ | مرتفع |
| ٥ | | غياب عوامل الأمن والسلامة في المباني الدراسية | ٤.٠٩ | ٠.٨٨ | مرتفع |

| | | | | |
|---|---|------|------|-------|
| ٥ | قلّة توافر الأماكن المناسبة لجلوس الطلبة وقت الاستراحة بين المحاضرات. | ٤.٠٩ | ٠.٨٧ | مرتفع |
| ٧ | ضيق أماكن المطالعة لمرتادي المكتبة من الطلبة واعضاء هيئة التدريس | ٤.٠٢ | ٠.٩٣ | مرتفع |
| ٨ | قلّة توافر مباني سكنية لطلبة المناطق البعيدة والثانية. | ٤.٠١ | ٠.٩٧ | مرتفع |
| ١ | وجود الجامعة في بيئة غير مناسبة للعمل الجامعي الكلي | ٣.٨٥ | ٠.٩٦ | مرتفع |
| | | ٤.١١ | ٠.٦٥ | مرتفع |

يبين الجدول (١١) ان درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلّيات جامعة بغداد لمجال المؤسسة الجامعية جاء بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (٤.١١) ، وانحراف معياري (٠.٦٥) ، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.٨٥-٤.٣٤) ، حيث جاءت الفقرة رقم (١٨) والتي تنص على غياب الخدمات الطبية داخل مرافق الجامعة في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.٣٤) وبانحراف معياري (٠.٨٢) ، وجاءت الفقرة رقم (١٩) والتي تنص على قلّة توفر الملاعب والصالات الرياضية ونوادي للطلبة المتميزين في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (٤.٢٧) وبانحراف معياري (٠.٩٠) بينما جاءت الفقرة رقم (١٦) ونصها وجود الجامعة في بيئة غير مناسبة للعمل الجامعي بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٥) وبانحراف معياري (٠.٩٦)

المجال الخامس: الهيئة التدريسية

لبيان درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال الهيئة التدريسية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (١٢) يوضح ذلك.

الجدول (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى الهيئة التدريسية مرتبة تنازلياً

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|--------|-------|--|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | ١٤ | قلّة توفر الحوافز المادية | ٤.١٩ | ٠.٨٣ | مرتفع |
| ٢ | ١٥ | ضعف تشجيع الارادة الجامعية اعضاء التدريس على تقديم المبادرات والافكار التي تؤكد الجودة الشاملة | ٤.١٥ | ٠.٨٥ | مرتفع |
| ٣ | ١٣ | قلّة فرص التدريب على استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس | ٤.٠٤ | ٠.٩٠ | مرتفع |
| ٤ | ١٢ | ضعف التعاون والعمل المشترك بين اعضاء هيئة التدريس | ٣.٩٦ | ٠.٩٤ | مرتفع |

| | | | | | |
|-------|------|------|---|----|---|
| مرتفع | ٠.٨٩ | ٣.٩٣ | نقص وعي اعضاء هيئة التدريس بمبادئ واهمية ادارة الجودة الشاملة | ١١ | ٥ |
| مرتفع | ١.٠٣ | ٣.٨٥ | ضعف ملائمة اعداد اعضاء هيئة التدريس بالنسبة لعدد الطلبة | ٩ | ٦ |
| مرتفع | ١.٠١ | ٣.٧٦ | قلة توافر التخصصات المطلوبة لدى اعضاء هيئة التدريس | ١٠ | ٧ |
| مرتفع | ٠.٦٧ | ٣.٩٨ | الكلي | | |

يبين الجدول (١٢) ان درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد لمجال الهيئة التدريسية جاء بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (٣.٩٨)، وانحراف معياري (٠.٦٧)، وان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.٧٦-٤.١٩)، حيث جاءت الفقرة رقم (١٤) والتي تنص على قلة توفر الحوافز المادية لأعضاء هيئة التدريس في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١٩) وبانحراف معياري (٠.٨٣) وجاءت الفقرة رقم (١٥) والتي تنص على ضعف تشجيع الادارة الجامعية أعضاء هيئة التدريس على تقديم المبادرات والافكار التي تؤكد الجودة الشاملة في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١٥) وبانحراف معياري (٠.٨٥)، بينما جاءت الفقرة رقم (١٠) ونصها قلة توافر التخصصات المطلوبة لدى أعضاء هيئة التدريس" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٧٦) وبانحراف معياري (١.٠١)

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) لاستجابات عينة الدراسة نحو درجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد تعزى لمتغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي؟
للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد حسب متغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والجدول (١٣) يوضح ذلك.

الجدول (١٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد حسب متغيرات الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي

| معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة | الخدمة المجتمعية | البحث العلمي | المؤسسة الجامعية | الهيئة التدريسية | الادارة الجامعية | | | |
|-----------------------------------|------------------|--------------|------------------|------------------|------------------|---|-----|-------|
| ٤.١٩ | ٤.٢٩ | ٤.٢٩ | ٤.٢٠ | ٤.٠٦ | ٤.٢١ | س | ذكر | الجنس |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|------------------|
| | | | | | | ع | |
| | | | | | | س | انثى |
| | | | | | | ع | |
| | | | | | | س | اقل من ٥ سنوات |
| | | | | | | ع | |
| | | | | | | س | ٥-١٠ |
| | | | | | | ع | |
| | | | | | | س | اكثر من ١٠ سنوات |
| | | | | | | ع | |
| | | | | | | س | ماجستير |
| | | | | | | ع | |
| | | | | | | س | دكتوراه |
| | | | | | | ع | |

س = المتوسط الحسابي ع = الانحراف المعياري

يبين الجدول (١٣) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي.

ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي المتعدد والجدول (١٤) يوضح ذلك.

الجدول (١٤)

تحليل التباين الثلاثي المتعدد لأثر الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي على مجالات إدارة الجودة الشاملة

| مصدر التباين | المجالات | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | الدلالة الاحصائية |
|----------------------------------|-----------------------------------|----------------|--------------|----------------|--------|-------------------|
| الجنس هوتلنج=٠.٠٥١ ح=٠.٠٣٩ | الإدارة الجامعية | ٣.٢٤٥ | ١ | ٣.٢٤٥ | ٩.٦٩٥ | ٠.٠٢ |
| | الهيئة التدريسية | ٢.٦٠٠ | ١ | ٢.٦٠٠ | ٥.٩٧٦ | ٠.١٥ |
| | المؤسسة الجامعية | ٢.٥٩٥ | ١ | ٢.٥٩٥ | ٦.٣٤٤ | ٠.١٢ |
| | البحث العلمي | ٠.٧٨٦ | ١ | ٠.٧٨٦ | ١.٨٨٧ | ٠.١٧١ |
| | الخدمة المجتمعية | ٠.٨٢٨ | ١ | ٠.٨٢٨ | ٢.٣٣٤ | ٠.١٢٨ |
| | معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة | ١.٩٢٨ | ١ | ١.٩٢٨ | ٦.٥٣٦ | ٠.١١ |

| | | | | | | |
|------|-------|-------|-----|---------|--------------------------------------|--|
| ٠.٦٨ | ٢.٧١٩ | .٩١٠ | ٢ | ١.٨٢٠ | الإدارة الجامعية | سنوات الخبرة ويلكس=٠.٩٥٠ ح=٠.٢٦٥ |
| ٠.٩٩ | ٢.٣٣٦ | ١.٠١٦ | ٢ | ٢.٠٣٣ | الهيئة التدريسية | |
| .٤٣٩ | .٨٢٥ | .٣٣٧ | ٢ | .٦٧٥ | المؤسسة الجامعية | |
| .٦٦٩ | .٤٠٣ | .١٦٨ | ٢ | .٣٣٦ | البحث العلمي | |
| .٨٩٠ | .١١٧ | .٠٤١ | ٢ | .٠٨٣ | الخدمة المجتمعية | |
| .٢٩٩ | ١.٢١٥ | ٣٥٨ | ٢ | .٧١٧ | معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة | |
| .٨٧٤ | .٠٢٥ | .٠٠٨ | ١ | .٠٠٨ | الإدارة الجامعية | |
| .٢٣٧ | ١.٤٠٨ | .٦١٣ | ١ | .٦١٣ | الهيئة التدريسية | |
| .١٧٤ | ١.٨٥٦ | .٧٥٩ | ١ | .٧٥٩ | المؤسسة الجامعية | |
| .٧٥٨ | .٠٩٥ | .٠٤٠ | ١ | .٠٤٠ | البحث العلمي | |
| .٣٤٢ | .٦٢٠ | .٢٢٠ | ١ | .٢٢٠ | الخدمة المجتمعية | |
| .٥٥٦ | .٣٤٨ | .١٠٣ | ١ | .١٠٣ | معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة | |
| | | .٣٣٥ | ٢٤٠ | ٨٠.٣٣٨ | الإدارة الجامعية | الخطأ |
| | | .٤٣٥ | ٢٤٠ | ١٠٤.٤١٨ | الهيئة التدريسية | |
| | | .٤٠٩ | ٢٤٠ | ٩٨.١٨٥ | المؤسسة الجامعية | |
| | | .٤١٦ | ٢٤٠ | ٩٩.٩٣٦ | البحث العلمي | |
| | | .٣٥٥ | ٢٤٠ | ٨٥.٠٩٣ | الخدمة المجتمعية | |
| | | .٢٩٥ | ٢٤٠ | ٧٠.٨١٠ | معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة | |
| | | | ٢٤٤ | ٨٤.٧٤٩ | الإدارة الجامعية | |
| | | | ٢٤٤ | ١٠٨.٨٣٣ | الهيئة التدريسية | |
| | | | ٢٤٤ | ١٠١.٨٥٢ | المؤسسة الجامعية | |
| | | | ٢٤٤ | ١٠١.٠٣٨ | البحث العلمي | |
| | | | ٢٤٤ | ٨٦.٢٠٩ | الخدمة المجتمعية | |
| | | | ٢٤٤ | ٧٣.٢٢٥ | معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة | |

يتبين من الجدول (١٤) الآتي :-

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($a=0.05$) تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات والدرجة الكلية باستثناء المعوقات المتعلقة بالبحث العلمي والخدمة المجتمعية وجاءت الفروق لصالح الذكور
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($a=0.05$) تعزى لأثر سنوات الخبرة في جميع المجالات والدرجة الكلية.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($a=0.05$) تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع المجالات والدرجة الكلية.
السؤال الثالث والذي نصه ما سبل تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد؟

للإجابة عن السؤال الثالث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسبل تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد، والجدول (١٥) يوضح ذلك.

الجدول (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لسبل تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد مرتبة تنازلياً

| الرتبة | الرقم | المجال | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|--------|-------|------------------|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | ٢ | الهيئة التدريسية | ٤.١١ | ٠.٨٥ | مرتفع |
| ٢ | ١ | الإدارة الجامعية | ٤.٠٥ | ٠.٨٣ | مرتفع |
| ٢ | ٤ | البحث العلمي | ٤.٠٥ | ٠.٨٥ | مرتفع |
| ٤ | ٣ | المؤسسة الجامعية | ٤.٠١ | ٠.٨٩ | مرتفع |
| ٥ | ٥ | الخدمة المجتمعية | ٣.٩٩ | ٠.٩٩ | مرتفع |
| | | الدرجة الكلية | ٤.٠٤ | ٠.٧٩ | مرتفع |

يبين جدول (١٥) أن درجة سبل تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد مرتفعاً بمتوسط حسابي (٤.٠٤) وانحراف معياري (٠.٧٩) ، وأن المتوسطات الحسابية ما بين (٣.٩٩-٤.١١)، حيث جاءت الهيئة التدريسية في المرتبة الأولى بأعلى

متوسط حسابي بلغ (٤.١١) بانحراف معياري (٠.٨٥)، بينما جاءت الخدمة المجتمعية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٩) بانحراف معياري (٠.٩٩)

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

المجال الأول: الهيئة التدريسية

لبيان درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال الهيئة التدريسية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (١٦) يوضح ذلك

الجدول (١٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لمجال الهيئة التدريسية مرتبة تنازلياً

| المرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---------|-------|--|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | ٧ | تشجيع اعضاء هيئة التدريس على تقديم المبادرات والافكار التي تؤكد الجودة الشاملة | ٤.١٦ | ٠.٩٨ | مرتفع |
| ٢ | ٨ | توفير الحوافز المادية والمعنوية لأعضاء هيئة التدريس | ٤.١٤ | ١.٠٥ | مرتفع |
| ٣ | ٥ | وضع معايير لاختيار اعضاء هيئة التدريس | ٤.٠٩ | ٠.٩٠ | مرتفع |
| ٤ | ٦ | تدريب اعضاء هيئة التدريس على استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس | ٤.٠٤ | ١.٠٢ | مرتفع |
| | | الهيئة التدريسية | ٤.١١ | ٠.٨٥ | مرتفع |

تبين النتائج الوارد في الجدول (١٦) أن درجة سبل تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلليات جامعة بغداد لمجال الهيئة التدريسية جاء بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (٤.١١) ، وانحراف معياري (٠.٨٥)، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٤.١٦-٤.٠٤)، حيث

جاءت الفقرة رقم (٧) والتي تنص على تشجيع أعضاء هيئة التدريس على تقديم المبادرات والافكار التي تؤكد الجودة الشاملة في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١٦) بانحراف معياري (٠.٩٨)، وجاءت الفقرة رقم (٨) والتي تنص على توفير الحوافز المادية والمعنوية لأعضاء هيئة التدريس في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١٤) بانحراف معياري (١.٠٥) ، بينما جاءت الفقرة رقم (٦) ونصها تدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام التكنولوجيا الحديثة في التدريس بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٤) بانحراف معياري (١.٠٢)

المجال الثاني: الإدارة الجامعية

لبيان درجة تقدير أفراد عينة الدراسة ل فقرات مجال الإدارة الجامعية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (١٧) يوضح ذلك.

الجدول (١٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لمجال الادارة الجامعية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|--------|-------|---|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | ١ | تدريب القيادات الاكاديمية على مهارات الادارة الجامعية وادارة الجودة الشاملة | ٤.١١ | ٠.٩٨ | مرتفع |
| ٢ | ٢ | وضع معايير لاختيار القيادات الاكاديمية | ٤.٠٧ | ٠.٩٩ | مرتفع |
| ٣ | ٣ | رفع كفايات الموظفين لتناسب مع مسؤولياتهم من خلال التدريب | ٤.٠٤ | ٠.٩٨ | مرتفع |
| ٤ | ٤ | مشاركة الموظفين واعضاء هيئة التدريس في وضع الاهداف وصنع القرار | ٣.٩٨ | ١.٠٤ | مرتفع |
| | | الادارة الجامعية | ٤.٠٥ | ٠.٨٣ | مرتفع |

يبين جدول (١٧) ان درجة سبل تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد لمجال الإدارة الجامعية جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (٤.٠٥)،

وانحراف معياري (٠.٨٣)، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.٩٨-٤.١١) حيث جاءت الفقرة رقم (١) والتي تنص على تدريب القيادات الأكاديمية على مهارات الإدارة الجامعية وإدارة الجودة الشاملة في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١١) بانحراف معياري (٠.٩٨) ، وجاءت الفقرة رقم (٢) والتي تنص على وضع معايير لاختيار القيادات الأكاديمية في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٧) بانحراف معياري (٠.٩٩)، بينما جاءت الفقرة رقم (٤) ونصها "مشاركة الموظفين وأعضاء هيئة التدريس في وضع الأهداف وصنع القرار بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٨) بانحراف معياري (١.٠٤)

المجال الثالث: البحث العلمي

ليبان درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال البحث العلمي تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (١٨) يوضح ذلك.

الجدول (١٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لمجال البحث العلمي مرتبة تنازلياً

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|--------|-------|--|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | ١٣ | توفير قواعد بيانات متخصصة في الأبحاث العلمية على مستوى الجامعة | ٤.١١ | ٠.٩٨ | مرتفع |
| ٢ | ١٦ | توفي الدعم المالي المناسب للبحوث العلمية | ٤.٠٥ | ١.٠٨ | مرتفع |
| ٣ | ١٥ | اقامة المؤتمرات العلمية وورش العمل | ٤.٠٤ | ٠.٩٣ | مرتفع |
| ٤ | ١٤ | وضع معايير لتقييم البحوث العلمية | ٣.٩٩ | ٠.٩٧ | مرتفع |
| | | البحث العلمي | ٤.٠٥ | ٠.٨٥ | مرتفع |

تبين النتائج الوارد في الجدول (١٨) ان بدرجة سبل تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلليات جامعة بغداد لمجال البحث العلمي جاء بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (٤.٠٥)، وانحراف معياري (٠.٨٥)، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.٩٩-٤.١١) حيث جاءت الفقرة رقم (١٣) والتي تنص على توفير قواعد بيانات متخصصة في الأبحاث العلمية على مستوى الجامعة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١١) بانحراف معياري (٠.٩٨) ، وجاءت

الفقرة رقم (١٦) والتي تنص على توفير الدعم المالي المناسب للبحوث العلمية في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٥) بانحراف معياري (١.٠٨) ، بينما جاءت الفقرة رقم (١٤) ونصها وضع معايير التقييم البحوث العلمية بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٩) بانحراف معياري (٠.٩٧)

المجال الرابع: المؤسسة الجامعية

لبيان درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لفقرات مجال المؤسسة الجامعية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (١٩) يوضح ذلك

الجدول (١٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لمجال المؤسسة الجامعية مرتبة تنازلياً

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|--------|-------|--|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | ٩ | توفير بيئة مناسبة للعمل الجامعي | ٤.١٦ | ٠.٩٦ | مرتفع |
| ٢ | ١٠ | الصيانة الدورية لمباني ومرافق الجامعة | ٤.٠٢ | ١.٠٥ | مرتفع |
| ٣ | ١١ | توفير اماكن المطالعة لمرتادي المكتبة من الطلبة واعضاء هيئة التدريس | ٤.٠١ | ٠.٩٢ | مرتفع |
| ٤ | ١٢ | توفير مباني سكنية لطلبة المناطق البعيدة والنائية | ٣.٨٥ | ١.١٤ | مرتفع |
| | | المؤسسة الجامعية | ٤.٠١ | ٠.٨٩ | مرتفع |

تبين النتائج الوارد في الجدول (١٩) ان درجة سبل تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد لمجال المؤسسة الجامعية جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (٤.٠١)، وانحراف معياري (٠.٨٩)، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.٨٥-٤.١٦)، حيث جاءت الفقرة رقم (٩) والتي تنص على توفير بيئة مناسبة للعمل الجامعي في المرتبة

الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١٦) بانحراف معياري (٠.٩٦)، وجاءت الفقرة رقم (١٠) والتي تنص على الصيانة الدورية لمباني ومرافق الجامعة في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٢) بانحراف معياري (١.٠٥)، بينما جاءت الفقرة رقم (١٢) ونصها توفير مباني سكنية لطلبة المناطق البعيدة والنائية بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٥) بانحراف معياري (١.١٤)

المجال الخامس: الخدمة المجتمعية

ليبان درجة تقدير أفراد عينة الدراسة ل فقرات مجال الخدمة المجتمعية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والجدول (٢٠) يوضح ذلك.

الجدول (٢٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى لمجال الخدمة المجتمعية مرتبة تنازلياً

| الرتبة | الرقم | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|--------|-------|--|-----------------|-------------------|---------|
| ١ | ١٧ | ربط البرامج الجامعية بالخطة الاستراتيجية لتنمية المجتمع | ٤.٠٦ | ١.٠٤ | مرتفع |
| ٢ | ١٨ | ربط ترقية اعضاء هيئة التدريس ببرامج خدمة المجتمع | ٣.٩٨ | ١.٠٥ | مرتفع |
| ٢ | ١٩ | متابعة الخريجين للوقوف على كفايات مخرجات الجامعة وتأثيرها في المجتمع | ٣.٩٨ | ١.١٨ | مرتفع |
| ٤ | ٢٠ | اسهام الجامعة في حل المشاكل التي تواجه المجتمع | ٣.٩٥ | ١.١٥ | مرتفع |
| | | الخدمة المجتمعية | ٣.٩٩ | ٠.٩٩ | مرتفع |

تبين النتائج الوارد في الجدول (٢٠) ان درجة سبل تحسين إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد لمجال الخدمة المجتمعية جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (٣.٩٩)، وانحراف معياري (٠.٩٩)، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.٩٥-٤.٠٦)، حيث جاءت الفقرة رقم (١٧) والتي تنص على ربط البرامج الجامعية بالخطة الاستراتيجية

لتنمية المجتمع" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٦) بانحراف معياري (١.٠٤) ، وجاءت الفقرتان رقم (١٨، و١٩) والتي تنصان على ربط ترقية أعضاء هيئة التدريس ببرامج خدمة المجتمع، ومتابعة الخريجين للوقوف على كفايات مخرجات الجامعة وتأثيرها في المجتمع في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٨) بانحراف معياري (١.٠٥) و (١.١٨)، بينما جاءت الفقرة رقم (٢٠) ونصها اسهام الجامعة في حل المشاكل التي تواجه المجتمع بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٥) بانحراف معياري (١.١٥)

السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) . . . a لاستجابات عينة الدراسة نحو سبل تحسين تطبيق ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد تعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسبل تحسين تطبيق ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد حسب متغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والجدول (٢١) يوضح ذلك.

الجدول (٢١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسبل تحسين تطبيق ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد حسب متغيرات الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي

| الدرجة الكلية | الخدمة المجتمعية | البحث العلمي | المؤسسة الجامعية | الهيئة التدريسية | الادارة الجامعية | | | | |
|---------------|------------------|--------------|------------------|------------------|------------------|---|----------------|------------------|--|
| ٤.١١ | ٤.٠٦ | ٤.١٣ | ٤.٠٦ | ٤.١٨ | ٤.١٠ | س | ذكر | الجنس | |
| .٧٩٠ | .٩٩١ | .٨٣٥ | .٩٢٩ | .٨٠٠ | .٨١٤ | ع | | | |
| ٣.٩٥ | ٣.٩٠ | ٣.٩٣ | ٣.٩٣ | ٤.٠١ | ٣.٩٨ | س | انثى | الخبرة | |
| .٧٩٤ | .٩٩٢ | .٨٦٢ | .٨٤٤ | .٨٩٦ | .٨٥٣ | ع | | | |
| ٤.١٣ | ٤.١٠ | ٤.١٠ | ٤.٠٨ | ٤.٢٥ | ٤.١٢ | س | اقل من ٥ سنوات | ٥-١٠ | |
| .٦٣٠ | .٨٨٨ | .٧٦١ | .٨٣٦ | .٦٧٢ | .٧١٥ | ع | | | |
| ٤.٠٣ | ٤.٠٠ | ٤.٠٤ | ٤.٠٠ | ٤.٠٦ | ٤.٠٥ | س | | اكثر من ١٠ سنوات | |
| .٨٢٧ | .٩٥٨ | .٨٧٨ | .٩٣٤ | .٨٧٩ | .٨٣٤ | ع | | | |
| ٣.٩٨ | ٣.٨٩ | ٤.٠٢ | ٣.٩٦ | ٤.٠٥ | ٣.٩٩ | س | | المؤهل العلمي | |
| .٨٦٢ | ١.١٠٢ | .٨٨٨ | .٨٩٣ | .٩١٣ | .٩٠٩ | ع | | | |
| ٤.٠٠ | ٣.٩٢ | ٤.٠٢ | ٣.٩٨ | ٤.٠٦ | ٤.٠٣ | س | ماجستير | | |

| | | | | | | |
|---|------|------|------|------|-------|------|
| ع | .٨٤٤ | .٨٤١ | .٩٢١ | .٩٠٦ | ١.٠٥٩ | .٨٢٠ |
| س | ٤.٠٧ | ٤.١٦ | ٤.٠٤ | ٤.٠٨ | ٤.٠٨ | ٤.٠٨ |
| ع | .٨٥١ | .٨٥١ | .٨٦٢ | ٧٨٢ | .٩٠٢ | .٧٦٢ |

س المتوسط الحسابي ع الانحراف المعياري

يبين الجدول (٢١) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسبل تحسين تطبيق ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة بغداد بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي المتعدد جدول (٢٢)

الجدول (٢٢)

تحليل التباين الثلاثي المتعدد لأثر الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي على مجالات سبل تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة

| مصادر التباين | المجالات | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | الدلالة الاحصائية |
|--|------------------|----------------|--------------|----------------|--------|-------------------|
| الجنس هوتلنج=٢٢... ح=٠.٠٨ | الإدارة الجامعية | ١.٠٤٣ | ١ | ١.٠٤٣ | ١.٥٠٢ | .٢٢٢ |
| | الهيئة التدريسية | ٢.٥٠٥ | ١ | ٢.٥٠٥ | ٣.٥٥٦ | .٠٦١ |
| | المؤسسة الجامعية | ١.٣٥٤ | ١ | ١.٣٥٤ | ١.٦٨٧ | .١٩٥ |
| | البحث العلمي | ٢.٧٨٧ | ١ | ٢.٧٨٧ | ٣.٨٥٨ | .٠٥١ |
| | الخدمة المجتمعية | ٢.٠٥٢ | ١ | ٢.٠٥٢ | ٢.١٠١ | .١٤٩ |
| | الدرجة الكلية | ١.٨٨٧ | ١ | ١.٨٨٧ | ٣.٠١٣ | .٠٨٤ |
| سنوات الخبرة ويلكس=٩٦٧... ح=٠.٦٣٣ | الإدارة الجامعية | ١.٠٤٠ | ٢ | .٥٢٠ | .٧٤٩ | .٤٧٤ |
| | الهيئة التدريسية | ٢.٨٩٨ | ٢ | ١.٤٤٩ | ٢.٠٥٧ | .١٣٠ |
| | المؤسسة الجامعية | ١.٠٣٣ | ٢ | .٥١٧ | .٦٤٤ | .٥٢٦ |
| | البحث العلمي | .٦٩٥ | ٢ | .٣٤٧ | .٤٨١ | .٦١٩ |
| | الخدمة المجتمعية | ٣.٠٤٤ | ٢ | ١.٥٢٢ | ١.٥٥٨ | .٢١٣ |
| | الدرجة الكلية | ١.٥٤٠ | ٢ | ٧٧٠ | ١.٢٢٩ | .٢٩٤ |
| المؤهل العلمي هوتلنج=٢١... ح=٠.٤٢٥ | الإدارة الجامعية | .١٩١ | ١ | ١٩١ | .٢٧٤ | .٦٠١ |
| | الهيئة التدريسية | .٩٥٩ | ١ | ٩٥٩ | ١.٣٦١ | .٢٤٤ |
| | المؤسسة الجامعية | .٤٢٠ | ١ | ٤٢٠ | .٥٢٤ | .٤٧٠ |
| | البحث العلمي | .٢٦٧ | ١ | ٢٦٧ | .٣٧٠ | .٥٤٤ |
| | الخدمة المجتمعية | ٢.٤٤٢ | ١ | ٢.٤٤٢ | ٢.٥٠١ | .١١٥ |
| | الدرجة الكلية | .٦٨٧ | ١ | .٦٨٧ | ١.٠٩٦ | .٢٩٦ |
| الخطأ | الإدارة الجامعية | ١٦٦.٧٣٢ | ٢٤٠ | .٦٩٥ | | |

| | | | | | | |
|--|--|------|-----|---------|------------------|--------|
| | | ٧٠٤. | ٢٤٠ | ١٦٩.٠٣٧ | الهيئة التدريسية | |
| | | ٨٠٢. | ٢٤٠ | ١٧٣.٣٥٦ | المؤسسة الجامعية | |
| | | ٧٢٢. | ٢٤٠ | ١٧٣.٣٥٦ | البحث العلمي | |
| | | ٩٧٦. | ٢٤٠ | ٢٣٤.٣٤٩ | الخدمة المجتمعية | |
| | | ٦٢٦ | ٢٤٠ | ١٥٠.٣٥٨ | الدرجة الكلية | |
| | | | ٢٤٤ | ١٦٨.٥٨٥ | الإدارة الجامعية | الكلية |
| | | | ٢٤٤ | ١٧٤.٢٥٠ | الهيئة التدريسية | |
| | | | ٢٤٤ | ١٩٤.٨٥٩ | المؤسسة الجامعية | |
| | | | ٢٤٤ | ١٧٦.٦٢٤ | البحث العلمي | |
| | | | ٢٤٤ | ٢٤٠.٣٤٩ | الخدمة المجتمعية | |
| | | | ٢٤٤ | ١٥٣.٦٩٨ | الدرجة الكلية | |
| | | | | | | |

يتبين من الجدول (٢٢) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٥.٠٠٠) - (a) تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات والدرجة الكلية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٥.٠٠٠) - (a) تعزى لأثر سنوات الخبرة في جميع المجالات والدرجة الكلية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٥.٠٠٠) - (a) تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع المجالات والدرجة الكلية.

التوصيات

بناء على النتائج السابقة يمكن الخروج بالتوصيات التالية :

١. ضرورة تعزيز التعاون والتواصل بين كليات جامعة بغداد ومؤسسات المجتمع المحلي والاستفادة من الخبرات المحلية في اطار الجودة الشاملة
٢. الحد من مركزية اتخاذ القرارات الجامعية مع ضرورة مشاركة العاملين في الجامعة في عملية صنع القرار بالإضافة الى مشاركة المجتمع المحلي في ذلك ،وذلك بهدف تحسين جودة الادارة الشاملة وتجاوز ابرز المعوقات التي تواجهها
٣. العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة ومبادئها وطرق تطبيقها داخل المؤسسات التعليمية والتربوية
٤. العمل على تفعيل قانون حماية المؤلف والنشر العلمي
٥. العمل على تدريس مبادئ الجودة الشاملة في كافة التخصصات الجامعية

المصادر:

أولاً: العربية

١. ابو حميد، هدى بن صالح. (٢٠٠٦)، الجودة الشاملة في ادارة المعلومات، الرياض، الادارة العامة للطباعة والنشر.
٢. البدوي، سلطان بن عبد العزيز. (٢٠١٨). تطوير التربية الميدانية ببرنامج الدبلوم العام التربوية في ضوء معايير الجودة الوطنية والعالمية، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، مج ٧، ١١٤:٥٢-٦٨.
٣. البطري، محمد صالح حسن، (٢٠٢٠)، معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة بجامعة صعدة، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والانسانية، المجلد (١)، العدد (٤)، مارس.
٤. الترتوري، محمد عوض، وجويحات، أغادير عرفات. (٢٠٠٦). ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الاردن .
٥. حافظ، حسن، واحمد الزهري، (٢٠٠٩) . ادارة الجودة الشاملة واعادة الهندسة في التعليم ، هبة النيل للنشر ، مصر.
٦. الحريري، رافدة . عمر، (٢٠٠٧). القيادة وادارة الجودة في التعليم العالي، ط١، عمان : دار الثقافة .
٧. حمدان، احمد خلف. (٢٠١٨)، مدى توافر متطلبات ادارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الشركة العربية لكيمياويات المنظفات ، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، مج٨ ، ٢٤ ، ١-٢٥.
٨. خضير، عناية محمد (٢٠٠٧)، واقع معرفة وتطبيق ادارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
٩. الخوالي، محمد احمد . (٢٠٠٥)، مفهوم الجودة التعليمية الشاملة ومدى تأثيرها على الاداء الاكاديمي من واقع جامعة قطر، ندوة الادارة الاستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي المنعقد بجامعة الملك خالد بالتعاون مع المنظمة العربية للعلوم الادارية .

١٠. خوجة، توفيق بن احمد ، (٢٠٠٤) ، المدخل في تحسين جودة الخدمات الصحية: الرعاية الصحية الاولى، المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الصحة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية .
١١. السندي، عمر بن عبد العزيز بن عمر، (٢٠١٢)، معوقات تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في الادارة المدرسية للمرحلة الابتدائية في مدارس التعليم العام الحكومي للبنين بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية .
١٢. الشمري، وسام عماد عبد الغني، (٢٠١٢)، معوقات تطبيق الجودة الشاملة في جامعة ديالى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الاساسية، جامعة ديالى.
١٣. صالح، محمد مصطفى . (٢٠٠٥). نموذج استراتيجي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي المصرية. المجلة العلمية، كلية التجارة - جامعة طنطا، عدد (١) ، (٩-٤٩) .
١٤. الصانع، نجات محمد سعيد . (٢٠١٤). درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في مرافق وتجهيزات شطر الطالبات في الجامعات السعودية حسب مواصفات الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد المؤسسي. ورقة بحثية مقدمة الى المؤتمر الرابع العربي الدولي لضمان جودة التعليم، جامعة الزرقاء، الاردن ، في ١-٣ ابريل .
١٥. الطائي، يوسف حليم وحسين، عبد السلام علي (٢٠١٤). نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
١٦. العبادي، سمير عزيز الكيلاني، عثمان زيد. (٢٠١٠). تخطيط ومراقبة الانتاجية ، (د.ط)، عمان: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات .
١٧. مدوخ، نصر الدين حمدي سعيد، (٢٠٠٨). معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير منشورة في الادارية والتربوية في كلية التربية بالجامعة الاسلامية غزة .
١٨. النجار، فريد (٢٠٠٠)، ادارة الجامعات بالجودة الشاملة، ايتراك للنشر والتوزيع ، القاهرة .

ثانيا: الاجنبية

١. Campitelli, G & ،Gobet, F. (٢٠١١). Deliberate Practice: Necessary But Not Sufficient. Current Directions in Psychological Science, ٢٠, ٢٨٠-٢٨٥ .
٢. Franklin, Schargel (١٩٩٦): Why We need Total quality Management in Education? Total Quality Management, Vol.٧ Issues ٢, pp٢١٣-٢١٧.
٣. Jablonski, J. R. (١٩٩١). Implementing Total Quality Management.An overview. San Diego, CA:Pfeiffer and Company.
٤. Krajewski, L. Ritzman, M. Malhotra, L. (٢٠١٢). Operations Management: Processes and Supply Chains. Pearson, (٩), ٥٩-١٩٦ .
٥. Lillis, D (٢٠٠٧). Steering by Management - Towards an integrated planning and evaluation framework in higher education institutes. Embedding Quality Culture in Higher Education, selection of papers from the ١st European Forum for Quality Assurance.
٦. Reeves, C. A &،Bedner, D. A.(١٩٩٤). Defining quality alternatives and implications. Academy of management review, ١٩(٣), ٤١٩-٤٢٠ .
٧. Akpan,Charles: QUALITY ASSURANCE MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION, ٢٠١١, <https://www.researchgate.net/publication/٣٣٨٧٧٣٩٠٧>
- ٨ Eker, Scholastica : Quality Assurance in Higher Education,٢٠٠٧, <https://www.researchgate.net/publication/٣٥٣٧٦٤٦٥١>