

## معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وسبل تحسينها من وجهة نظر

### طالبات قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد

أ.م.د. أحمد هاشم محمد العميري [Dr.ahmed196660@gmail.com](mailto:Dr.ahmed196660@gmail.com)

كلية التربية للبنات / جامعة بغداد

الكلمات المفتاحية : سبل التحسين

تاريخ استلام البحث : ٢٤/١٠/٢٠١٩

DOI:10.23813/FA/81/2

FA-202003-81H-235



#### مستخلص البحث :

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 ( 3313 ) طالبة . اختار الباحث عشوائيا عينة أساسية بلغ عددها ( 95 ) 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 ( 95.6 ) . وليبيان نتائج البحث اعتمدت الوسائل الإحصائية ( معادلة الفا كرونباخ ومعادلة فيشر والوزن المئوي ) ، اذ أظهرت النتائج وجود عدد من المعوقات الحقيقية في تطبيق الجودة البالغ عددها ( 19 ) فقرة ؛ كما دلت البيانات عن وجود معوقات غير حقيقية في تطبيق الجودة تم تشخيصها من وجهة نظرهن وعدنها غير متحققة في ضوء المعيار المعتمد ( 3.00 ) والبالغ عددها ( 16 ) فقرة من مجموع فقرات الأداة البالغة ( 35 ) فقرة وفي ضوء ذلك وضع الباحث عدة استنتاجات وتوصيات ومقترحات .

## **Obstacles in Applying Comprehensive Quality Management and the Ways to Improve it from Students' Viewpoint at the Department of History in the College of Education for Women, University of Baghdad**

**Assist. Prof. Dr. Ahmed Hashem Mohammed Al-Omairi**

### **Abstract :**

This research aims to identify the obstacles in applying comprehensive quality management and the ways to improve it from students' viewpoint at the Department of History in the College of Education for Women, University of Baghdad. The research group consisted of all 3313 students of the College of Education for Women -1 a Baghdad University. The researcher randomly selected a basic sample of (95) female students from the Department of History. The questionnaire adopted a tool to achieve the goal of the research as its credibility was extracted through the presentation to a group of specialists in the educational sciences, psychology and history, and stability was based on the method of the equation Alpha Kronbach as the coefficient of stability (95.6). The results showed that there were a number of real obstacles in the application of quality (19) paragraphs; data also showed that there were obstacles in the application of quality was not real as were diagnosed from their point of view. The number of 16 items out of the total of 35 items of the tool was not met in the light of the approved standard (3.00) and the researcher made several conclusions, recommendations and proposals.

### **الفصل الاول / التعريف بأهمية البحث**

#### **اولا- مشكلة البحث :**

تزايد اهتمام الدول المتقدمة والنامية على حد سواء بالتعليم وأنظمتها واليات تنفيذه ولا يخفى على الباحثين أن العديد من هذه الدول قد أثارت أنتقادات عدة لأنظمتها التعليمية بهدف النهوض بها وقد توافقت نتائج البحوث والدراسات التي تناولت واقع التعليم وخدماته وجاءت مؤيدة لتلك الأنتقادات والتي بينت عن حالات عدم الرضا والمقبولية المتولدة لديهم وذلك بسبب انخفاض مستوى الجودة فيها . ان أنظمة التعليم في كثير من الدول النامية ومنها العراق تعاني من مشكلات عدة لعل من أهمها ازدياد أعداد الملتحقين بالتعليم وأكتضاض الصفوف الأمر الذي يتطلب زيادة في أعداد المباني الخاصة بالمؤسسات التعليمية وأعداد القائمين على العملية التعليمية من

معلمين ومدرسين وأساتذة جامعات ، فضلا عما يتطلبه من ضرورة تهيئة القاعات الدراسية بكل المستلزمات الواجب توافرها لكي تكون العملية التدريسية فاعلة والتعليم يكون فيها ناجحا ، ويقابل ذلك كله في الجانب الأخر قلة في الموارد المادية المتوافرة والتي تعد الركن الأساس والمحرك الرئيس لأنجاح عملية التدريس (مستخلصات بحوث المؤتمر الثالث لضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي ، جامعة الكوفة ، ٢٠١٢ ) .

وفي ضوء ذلك شعر الباحث بوجود ما يعيق عملية النهوض في جودة مستوى التعليم بسبب افتقار أغلب المؤسسات التعليمية لا سيما مؤسسات التعليم العالي لكثير من متطلبات الجودة وادارتها في العملية التدريسية ، ونتيجة لذلك أراد الباحث أن يتعرف على أهم المعوقات التي تعيق تطبيق ادارة الجودة ، وما طبيعتها ؟ والسبل الكفيلة لمعالجتها ، والتمثلة بأعداد الخطط التحسينية الهادفة الى الأرتقاء في مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل تلك المؤسسات لأبنائها الطلبة كونهم الشريحة المستفيدة من عمليات التطوير والتحسين ، وذلك عن طريق تجريب اداة البحث الحالية على عينة من طالبات قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد ، والتعرف على مستويات الرضا والمقبولية لديهن عما يقدم اليهن من خدمات تعليمية وادارية ومدى توافر مؤشرات الجودة فيها ، ان مشكلة البحث الحالي تتجلى في محاولة الباحث الاجابة عن التساؤل الاتي : (ما معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وسبل تحسينها من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد ؟)

### ثانيا-أهمية البحث :

يعد الانفتاح العلمي والمعرفي احدى الخصائص التي تميز حياتنا ،اذ تمتد اثار هذا الانفتاح الى المدخلات الخاصة بالعملية التدريسية والتربوية ومخرجاتها (عطية ، 2010 ،ص247 ) . فالتربية تهدف الى اجراء تغيير مرغوب في سلوك الأفراد وخصائصهم الشخصية ، وهي المحرك الأساس لصناعة الأفراد وأثارها تبدوا واضحة على الشعوب والمجتمعات اذ يرى ( مهدي واخرون ، 2002 ) بعدم امكانية الأستغناء عنها بقوله :(( ولا يستطيع الفرد ولا المجتمع أن يستغني عن التربية ، فهي بمعناها الشامل النشاط الكلي الذي يؤثر في تكوين الفرد وديمومته ولا تقتصر على مدة أو مرحلة معينة بل أمتدادها يكون متواصلا مع الإنسان منذ اللحظات الأولى لولادته حتى مماته )) (مهدي واخرون ، 2002 ، ص ) .

لذا يعتقد الباحث أن المجتمعات البشرية في الوقت الحاضر وعلى المستويين الفردي والجماعي بأمس الحاجة الى التربية لكونها المختبر الحقيقي الذي يتم عن طريقها اختبار الاراء والأفكار والنظريات التي تعد من الأركان الرئيسة الهادفة الى تحقيق التعليم الفعال الهادف الى بناء وتماسك البنية الأساسية التي تركز عليها المجتمعات البشرية ، فمن المعروف أن التعليم أداة التربية فقد نال أهتماما واضحا وتجسد ذلك في قوله تعالى:(( هو الذي بعث في الأميين رسولا منهم يتلو عليهم آياته ويزكيهم

ويعلمهم الكتاب والحكمة وان كانوا من قبل لفي ضلال مبين )) ( سورة الجمعة ، اية 2 ) .

ان توافر الجودة في العملية التدريسية يتطلب تطبيقا كاملا وشاملا للمواصفات الخاصة بها ، فجودة التدريس لها الدور الكبير في انتاج فاعل وممتع للعملية التعليمية ، اذ يعد مصطلح الجودة من المصطلحات الحديثة في حقل التخصصات الادارية في عصرنا والمتبع للتطور التاريخي لهذا المصطلح من ناحية والحركة العلمية من ناحية أخرى سيجد أن جذوره يعود الى الثمانينات من القرن الماضي (النجار ، 2014 ، ص 52 ) .

ومفهوم ادارة الجودة الشاملة قد شاع استعماله كبديل لمفاهيم قديمة تعبر عن المعنى نفسه مثل (الضبط الشامل للجودة ) ولعل المصطلح يوحي بأن ثمرات نشاط الجودة من زيادة في الربحية وزيادة ارضاء المستهلك تتحقق نتيجة الادارة الجيدة الشاملة لهذا النشاط وكلمة (شاملة ) تعني مسؤولية الجميع ، فادارة الجودة تنمي المهارات وتنمي المعرفة لجميع مستويات الادارة كما أنها تركز دائما على اجراء تحسين مستمر فيها وتتنظر بعين بعيدة المدى الى رغبات المستهلك والتغيرات والتطورات التي تطرأ عليها ( الشبراوي ، 1999 ، ص 7 ) . لذا فقد تعددت وتباينت التعريفات التي تناولت مفهومها فقد عرفها (معهد الجودة الفدرالي بأمريكا ) : ((بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الادارة والعاملين بهدف التحسين المستمر في الجودة والانتاجية وذلك من خلال فرق العمل ))(السقاف ، 1995 ، ص 7 ) .

وقد أشار (علي ، 2003 ) الى معنى ادارة الجودة على صعيد التعليم العالي على أنه منظومة العمل المتكاملة في العملية التعليمية ابتداء من المدخلات والعمليات والمخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقق من عبر الاستخدام الامثل لكل الامكانيات المتاحة بالجامعة ( علي ، 2003 ، ص 3 ) . وهناك مبررات عدة دعت الحاجة الى تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي منها على المستوى الدولي المتمثل بانعقاد المؤتمر الدولي الذي اشرفت على انعقاده منظمة اليونسكو عام ١٩٩٨ في باريس والتي اكدت فيه على ضمان الجودة وعلى أهمية التقييم النوعي الذي يتناول كافة وظائف التعليم العالي وأنشطته ودعت الى تاسيس هيئات وطنية مستقلة ووضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة كما اكد الاعلان على اهمية مراعاة السياق المؤسسي والوطني والاقليمي عند وضع تلك المعايير والمستويات ( WWW.higherdu.gov.iy ) أما مبررات تطبيقها على المستوى الاقليمي فهناك عدة أنشطة علمية سبقت تلك الأنشطة التي تم تنفيذها على المستوى الدولي منها انعقاد المؤتمر الاقليمي العربي حول التعليم العالي الذي نظّمته منظمة اليونسكو في بيروت والذي اكدت على أهمية الجودة في التعليم العالي والمؤتمر العربي الذي انعقد في دمشق اواخر ٢٠٠٣ بإشراف منظمة اليونسكو وبالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية والذي اخرج بعدة توصيات منها ضرورة انشاء اليات ضبط الجودة في الجامعات العربية

( WWW.acc4arab.com/acc//archive /index.php ) .

ومن مبررات التطبيق الأخرى ارتباط الجودة بالانتاجية والشمولية في كافة المجالات وعالمية نظام الجودة كونها سمة من سمات العصر الحديث وضرورة الحصول على ميزة تنافسية في ظل التحديات العالمية ( ماهوني وجي ثور، 2000، ص 24 ). ان تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي يتطلب الكثير من المبادئ الواجب توافرها والايمان بتنفيذها فقد أشار (مجيد، 2007) الى مبادئ عدة منها ( الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي وتحديد اهداف واضحة يسهم في وضعها جميع العاملين في المؤسسة وتبني فلسفة منع الغلط وليس مجرد كشفه وتصميم البرامج التعليمية ومناهجها وفقا لمتطلبات سوق العمل والتركيز على العمل الجماعي واعتماد الرقابة الذاتية بدل الرقابة الخارجية ) (مجيد، 2007، ص191). كما أشارت دراسات اخرى تناولت الجودة واكدت على المبادئ الواجب توافرها عند الشروع بتطبيق ادارة الجودة الشاملة ( ابو نبعة ومسعد، 2000، ص 144 ) و( عليجات، 2004، ص 68 ) .

ووفقا لما تقدم فان الباحث يعتقد أن مفهوم ادارة الجودة الشاملة يلقي قبولا واضحا في مؤسسات التعليم العالي في العراق ذلك أنه يشجع المؤسسات الجامعية على التنافس في استقطاب الطلبة الذين يبحثون عن يؤكد لهم ان ما يدرسونه سيلبي حاجاتهم وأن الشهادات التي سيحصلون عليها سوف تقدر ويعترف بها من قبل الاخرين . ولعل اعتماد معايير التصنيف الوطني لجودة الجامعات العراقية خير دليل على ايمان القيادات الوزارية والجامعية في السير في هذا الاتجاه والعمل على تطبيقه فان من المتوقع والمأمول عند اعتماده وتطبيقه يعمل على احداث التطور المرغوب في اداء المؤسسات لاعمالها وبالتالي على مخرجاتها ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال البحث والتعرف عن اراء عينة من الطالبات الدارسات حول مفاهيم ومضامين الجودة الشاملة وتطبيقها في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد . ونتيجة لما تقدم تكمن أهمية البحث الحالي في الاتي /

١-أهمية التربية لكونها المحرك الرئيس في احداث التغيير المرغوب في سلوك المتعلمين .

٢-أهمية التعليم العالي لكون الجامعة تعد الركن الاساس في بناء المجتمع .

٣-أهمية الجودة الشاملة واثارها الايجابية في العملية الادارية والتعليمية .

٤-التعرف على وجهات نظر الطالبات حول تطبيق الجودة الشاملة في الخدمات التعليمية .

٤-قد تسهم نتائج البحث الحالي في مساعدة كلية التربية للبنات في وضع خطط التحسين لتضييق الفجوة بين النظرية والتطبيق لمفهوم ادارة الجودة الشاملة .

٥-تقديم مقترحات عدة تعد بمثابة سبل للتحسين في ضوء نتائج البحث الحالي قد تسهم في توجيه انظار القيادات الادارية حول المؤشرات ذات العلاقة بالمستويات المنخفضة للجودة في العملية التعليمية .

### ثالثا- هدف البحث :

يهدف البحث الحالي التعرف على معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وسبل تحسينها من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد .

### رابعا- حدود البحث :

- ١-الحدود الموضوعية : اقتصر البحث على التعرف على معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة بكلية التربية للبنات بجامعة بغداد من خلال اعتماد اداة البحث الهادفة الى تطبيق جودة الخدمات التعليمية والادارية في المؤسسة .
- ٢- الحدود البشرية : عينة من طالبات ( قسم التاريخ ) احد الاقسام العلمية في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد
- ٣-الحدود الزمانية : العام الدراسي ٢٠١٨-٢٠١٩
- ٤-الحدود المكانية : الاقسام العلمية والادارية في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد .

### خامسا-تحديد المصطلحات :

معوقات : عرفها

أولا-(المغدي ،1997 ) :أصطلاحا ((جميع العوائق المالية والادارية والفنية والاجتماعية والشخصية التي تعوق المسؤول عن تحقيق أهداف برامجه الادارية التي تساعد في تحسين عملية التعليم والتعلم وتطويرها)) (المغدي ،1997 ، ص71) .

ثانيا-(ابن منظور،2001 ) : لغة ((مفردها عاقه ) والمراد مخالفة الشيء للأصل حتى يمنع استمراره في مجراه الطبيعي وقيل عاقه الشيء اي خالفه)) (ابن منظور ،2001، ص 40) .

ويعرفها الباحث اجرائيا : (تحديد الصعوبات التي تحول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد والتي سيخصصها الباحث بعد اجابات طالبات عينة البحث على الاستبانة المقدمة لهن ) .

### ادارة الجودة الشاملة :عرفها

أولا-(السامي،1995 ) : ((الجودة في عناصر التنظيم والانتاج وكل مرافق المؤسسة من اجل تحقيق رضا واشباع الزبائن (السامي ،1995، ص 11) .

ثانيا-(محمود،2000 ) : (( الوسيلة الشاملة التي يتم عن طريقها تشجيع العاملين للعمل بروح الفريق المتعاون مما يعمل على خلق قيمة لسد حاجات المستهلكين من الزبائن (محمود ،2000، ص 75) .

ويعرفها الباحث اجرائيا : معرفة مدى ما موجود من مواصفات الجودة الشاملة على الصعيد الاداري والعلمي في كلية التربية للبنات من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ .

### التحسين : عرفه

أولاً- ( Masaaki,1985 ) : (( السعي المستمر نحو التحسين التدريجي ، واداء الاشياء الصغيرة بطريقة افضل واقامة وتحقيق مستويات أعلى للأداء )) ( Masaaki,1985,p.151 .

ثانياً- (الجبوري ،2008 ) يعني المصطلح الياباني (kaizen) الذي يتكون من مقطعين الأول (kai) ويعني التغيير والثاني (zen) ويعني نحو الأفضل بمعنى التغيير نحو الافضل ،اذ تدعو استراتيجية (kaizen) الى بذل جهود غير منتهية للتحسين من قبل كل فرد داخل الشركة عاملين وادارة )) (الجبوري ،2008 ،ص254) .

ويعرفها الباحث اجرائيا :هي خطة يتم اعدادها بعد تشخيص نقاط القوة ونقاط الضعف والعمل على تحسينها من خلال تحديد الجهة المسؤولة عنها مؤطرة بجدول زمني لذلك .

### الفصل الثاني / دراسات سابقة

#### اولاً- دراسات عربية :

١-دراسة ( العضاضي ، ٢٠١٢ ) : ((معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية )) هدفت الدراسة الى تحديد أهم معوقات تطبيق ادارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، تألف مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس من الكليات النظرية بجامعة الملك خالد . تألفت أداة البحث من ( ٣٨ ) فقرة تمثل المعوقات التي تحد من تطبيق ادارة الجودة مقسمة الى خمسة مجالات . بلغ عدد الاستبانات (٢٠٤) وقد اظهرت نتائج الدراسة أن ابرز المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة تمثلت في ( ضعف ادراك مفهوم التعلم مدى الحياة ، ضعف الدعم المالي للابحاث العلمية ، ضعف امكانيات المكتبات ، زيادة العبء التدريسي ، وجود اختلافات بين المجموعات الرئيسية للمعوقات وفقا للتخصص ، وجود فروق بين هيئة التدريس في تقدير درجة الاهمية للمعوقات التنظيمية وخدمة المجتمع ترجع الى الخبرة بينما لا توجد فروق في بقية الجوانب . وقد اقترح الباحث الاتي (نشر ثقافة الجودة ، يجب البدء بقطاع الخدمات العامة والخدمات الادارية .الاهتمام كثيرا بالحوافز لاعضاء هيئة التدريس ، الاهتمام بدعم البحث العلمي ، اختيار قيادات تمتلك خبرات تشرف على تطبيق برنامج الجودة الشاملة ) العضاضي ، ٢٠١٢ ، ص٦٦-٦٧) .

٢-دراسة ( النجار ومها، ٢٠١٣ ) : ((دراسة عقبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الاهلي )) تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على أهم العقبات التي تحاول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الكليات الاهلية من خلال استطلاع اراء عينة من التدريسيين في ثلاث كليات اهلية في بغداد . اذ تم توزيع ٦٠ استمارة استبيان للتدريسيين وقد تم استرجاع ٤٥ استمارة صالحة للتحليل بذلك تكون عينة البحث هي عينة عشوائية بحجم ٤٥ تدريسي تمثلت اداة البحث بالاستبانة التي تالفت من سبعة متغيرات مستقلة وقد خصصت خمس فقرات لكل متغير فيكون مجموع

الفقرات للمتغيرات المستقلة ٣٥ فقرة . استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي واعتمدا اساليب الاحصاء الوصفي والاستدلالي في عرض نتائج الاستبانة وفي اختبار فرضيات البحث فقد توصل الباحثان الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها اتفاق عينة البحث على العقبات التي تم تشخيصها في هذا البحث وأهمية ازالة تلك العقبات لأن ضمان جودة المخرجات يعد أمرا ضروريا كونه من المؤثرات الرئيسة للتنمية الحقيقية في العراق وفي مواجهة متطلبات سوق العمل وقد اوصى الباحثان بضرورة أنشاء جهة في وزارة التعليم العالي تضطلع بمسؤولية متابعة تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية ( النجار ومها ،٢٠١٣، ص ٢١-٤٢ ).

### ثانيا- دراسات اجنبية :

أ-دراسة (Yvonne,et.al.,2003) : ((تحديد توقعات الطالب حول جودة الخدمة في التعليم العالي )) سعت الدراسة الى تحديد توقعات الطالب حول جودة الخدمة في التعليم العالي . أظهرت نتائج الدراسة ان من أهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات البريطانية لطلبتها في مجال جودة مهارات التدريس وفي مجال جودة انظمة دعم الطلبة قد تمثلت في الاتي / آلية (الدوام الجزئي ، تسديد دفعات الدراسة ،خدمات المكتبة الجامعية ، خدمات الرعاية الصحية) .

ب-دراسة ( Gareth,2007 ) : ((تقييم جودة خدمة التعليم في الجامعات البريطانية))

استهدفت هذه الدراسة تقييم جودة خدمة التعليم في الجامعات البريطانية التي يقدمها قسم تكنولوجيا المعلومات الى الطلبة عينة الدراسة في بريطانيا اذ استخدم نموذج الفجوات لتقييم الخدمات التعليمية واظهرت نتائج الدراسة ( ان بعد الاعتمادية هو اكثر انتشارا واهمية في بيئة الجامعات مقارنة بالابعاد الاربعة الاخرى التي تضمنها المقياس ) ( نقلا عن مستخلصات بحوث المؤتمر الثالث في جامعة الكوفة ، ٢٠١٢ ، ص ٨٥ )

### ثالثا- مؤشرات عن دراسات سابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية :

أولا- هدف الدراسة : هدفت الدراسة الحالية الى معرفة أهم المعوقات التي تعيق تطبيق ادارة الجودة الشاملة في كلية التربية للبنات من وجهة نظر الطالبات وهي بذلك قد اتفقت مع هدف دراسات سابقة التي اعتمدها الباحث في دراسته كونها تناولت الهدف ذاته .

ثانيا- مكان الدراسة : أجريت الدراسة الحالية في العراق وهي بذلك فقد اتفقت مع دراسة ( النجار ومها ٢٠١٣ ) وتميزت عن دراسات سابقة كونها اجريت في بلدان مختلفة كدراسة ( العضاضي ، ٢٠١٢ ) في المملكة العربية السعودية ودراسة (Yvonne,et.al.,2003) ودراسة ( Gareth,2007 ) اللتان اجريتا في بريطانيا.

ثالثا- منهج الدراسة :اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي وهي بذلك فقد اتفقت مع دراسات سابقة التي اعتمدها الباحث في كونها اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي عند دراستها للمشكلات التي تصدت لدراستها .

**رابعاً- أداة الدراسة :** ان أداة الدراسة الحالية استبانة تناولت جودة الخدمات التعليمية والادارية المقدمة للطلّبات . وهي بذلك فقد اتفقت مع دراسات سابقة التي اعتمدت الاستبانة اداة لبحثها وعدت مناسبة لتحقيق اهدافها .

**خامساً- عينة الدراسة :** تمثلت عينة الدراسة الحالية طالبات قسم التأريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد وهي بذلك فقد اتفقت مع عينة دراسة ( Yvonne,et.al.,2003 ) ودراسة ( Gareth,2007 ) التي مثلت الطلبة عينتها المعتمدة وتميزت عن دراسة ( العضاوي ،٢٠١٢ ) ودراسة ( النجار ومها ،٢٠١٣ ) اذ كان التدريسيون العينة المعتمدة لها .

**سادساً- نتائج الدراسة :** اتفقت دراسات سابقة على وجود معوقات حقيقية ومؤشرات على عدم توافر الجودة في ضوء استجابات عينة البحث وفيما يخص نتائج الدراسة الحالية سيتم الاشارة اليها في الفصل الرابع ( عرض نتائج البحث وتفسيرها ) بعد قيام الباحث بجمع بيانات استجابات عينة البحث وتحليلها احصائياً . وفي ضوء ما تقدم يمكن الاشارة الى جوانب الأفادة من دراسات سابقة في الاتي :

- ١-اختيار المنهج المناسب للدراسة .
- ٢-التعرف على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة التعليم .
- ٣-التعرف على الوسائل الاحصائية المناسبة للبحث .
- ٤-معالجة البيانات وتوظيفها في عرض النتائج وتفسيرها .

### **الفصل الثالث / اجراءات البحث**

**أولاً-منهجية البحث :** يهدف البحث الحالي الى التعرف على معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة وسبل تحسينها من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد ، ويعتقد الباحث ان المنهج المناسب للبحث الحالي هو المنهج الوصفي لكونه يتفق مع متطلبات هدف البحث واجراءاته .

#### **ثانياً- مجتمع البحث :**

يقصد بمجتمع البحث جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة البحث والذي يمكن ان تعمم عليهم نتائج البحث ( صبحي وآخرون ،٢٠٠٠ ، ص 181 ) . اذ يرى (السعداوي وآخرون ،٢٠٠٧ ) بأن على الباحث أن يراعي مسؤوليته في تحديد مجتمع البحث تحديداً دقيقاً وأن يعمم نتائج بحثه على المجتمع الذي تم اختيار عينة البحث منه أي المجتمع الأصل كما يفضل بعض الباحثين تسميته ( السعداوي وآخرون ،٢٠٠٧ ، ص 15 ) . وفي الدراسة الحالية فإن مجتمع البحث يتألف من جميع طالبات كلية التربية للبنات بجامعة بغداد والبالغ عددهن ( 3313 ) طالبة . اللاتي يدرسن المقررات الدراسية المقررة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وفقاً للتخصصات العلمية لاقسامها البالغ عددها ( 10 ) أقسام علمية للعام الدراسي 2018-2019 والجدول ( 1 ) يوضح ذلك ، جدول ( 1 ) يبين أسماء الاقسام العلمية وأعداد الطالبات التي يتألف منها مجتمع البحث للعام 2018-2019 مرتبة تنازلياً وفقاً لاعدادها .

ت	اسم القسم العلمي	أعداد الطالبات	ت	أسم القسم العلمي	أعداد الطالبات	العدد الكلي
1	اللغة العربية	595	6	رياض الاطفال	299	3313
2	اللغة الانكليزية	433	7	الجغرافية	262	
3	الحاسبات	352	8	العلوم التربوية والنفسية	247	
4	علوم القران	344	9	الخدمة الاجتماعية	233	
5	التاريخ	337	10	الاقتصاد المنزلي	211	

### ثالثا- عينة البحث :

أشار ( قنديلجي ، 2008 ) في الحديث عن اختيار وتحديد عينة البحث اذ عده من المهمات الاساسية التي ينبغي على الباحث القيام بها . ان عملية اختيار العينة وتحديدتها واجراء الدراسة على أفرادها ستمكن الباحث من تعميم النتائج على افراد المجتمع الذي تم اختيار تلك العينة منه ووفقا لما تقدم تعد العينة جزء من مجتمع البحث يتم اختيارها بطريقة تمثل المجتمع الاصلي وتحقق أغراض البحث ويعود السبب وراء ذلك ان المجتمعات الدراسية غالبا ما تكون كبيرة لذا يلجأ الباحث لاختيار عينة منه لتمثله تمثيلا صادقا (قنديلجي، 2008 ،ص 93) . وعليه فقد اختار الباحث بالطريقة العشوائية من مجتمع البحث الكلي البالغ (3313) طالبة ، عينة من طالبات قسم التاريخ البالغ عددهن ( 337 ) طالبة أي ما نسبته (10% ) من مجموع افراد المجتمع الكلي للبحث الحالي ، بواقع (67) طالبة من المرحلة الاولى وقد أختار عشوائيا منهن (7) طالبات أي ما نسبته (10% ) من المجموع الكلي لعدد الطالبات ليمثلن المرحلة الاولى و(61) طالبة من المرحلة الثانية وقد أختار عشوائيا منهن (12) طالبة أي ما نسبته (20% ) من المجموع الكلي لعدد الطالبات و( 85 ) طالبة من المرحلة الثالثة وقد أختار عشوائيا منهن (26) طالبة أي ما نسبته (30%) من المجموع الكلي لعدد الطالبات و(124) طالبة من المرحلة الرابعة وقد أختار الباحث عشوائيا منهن (50) طالبة أي ما نسبته (40% ) من المجموع الكلي لعدد الطالبات وعليه فقد اصبح العدد النهائي لعينة البحث الاساسية التي سيتم اعتماد استجاباتهم عن فقرات الأداة (95) طالبة من طالبات قسم التاريخ أي ما نسبته (28% ) من المجموع الكلي لعدد طالبات القسم البالغ ( 337 ) طالبة للعام الدراسي 2018 - 2019 والجدول (2) يوضح ذلك .

## جدول ( 2 ) يوضح أعداد طالبات قسم التاريخ والنسب المئوية لكل مرحلة والية اختيار عينة البحث الأساسية

ت	أسم القسم	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	العدد الكلي
1	التاريخ	أحد الأقسام العلمية ( 10 ) في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد				
2	عدد طالبات المرحلة	67	61	85	124	337
3	العدد المختار عشوائيا	7	12	26	50	95
4	النسب المعتمدة	10%	20%	30%	40%	28%

### رابعاً- أداة البحث :

أشار ( نوفل وأبو عواد ، 2011 ) الى أهمية الأداة وتعريفها كونها الركن الأساس في منهجية البحث العلمي ، اذ عدها الوسيلة التي يتم للباحث عن طريقها جمع البيانات الخاصة بمشكلة البحث ، وبما أن ليس هناك تصانيف موحدة بالنسبة للأدوات يمكن الاعتماد عليها ، اذ تتحكم طبيعة البحث وأهدافه في اختيار الأداة المناسبة التي يمكن للباحث اعتمادها ، لذا على الأخير أن يكون ملماً بالطرائق والأساليب والأدوات المتباينة التي تمكنه من اعتمادها ومساعدته في ايجاد الحلول المناسبة لحل مشكلة البحث التي هو بصدد دراسته لها والتحقق من أهدافه وفروض بحثه (نوفل وأبو عواد ، 2011 ، ص 245 ) . ووفقاً لما تقدم فان البحث الحالي يهدف الى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وسبل تحسينها من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد . وقد وضع الباحث في الحساب معايير عدة عدها ضرورية عند مباشرته في عملية اختيار الأداة أو في عملية بنائها وأعداد فقراتها ولعل في مقدمة تلك الإجراءات الآتية /

أ-هدف البحث وطبيعته .

ب-الخصائص العامة لطالبات المرحلة الجامعية .

ج- رجوع الباحث الى الارث التربوي والنفسي وادبياته :

لقد أطلع الباحث على أدبيات عدة ودراسات سابقة كدراسة ( العضاضي ، 2012 ) و(العاجز ، 2007 ) و( Motwani and Kumar,1997 ) بهدف الاستفادة منها عند مباشرته في تصميم الأداة وأعدادها وقد تكونت لدى الباحث الرؤية العلمية التي أسهمت في ذلك ، اذ تبنى الاستبيان الخاص لقياس رضا الطالب عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل المؤسسة له والمعدة من قبل قسم ضمان الجودة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، اذ تطلب ذلك من الباحث التزامه بالمعايير العلمية الأساسية المتعارف عليها عند تبني الباحثين للأدوات ولعل في مقدمة تلك المعايير ما يأتي :

### ١- الوصف النظري لأداة البحث :

بعد اطلاع الباحث على الأستبانة الخاصة برضا الطالب عن المؤسسة التعليمية الملحق ( 1 ) التي تم اعدادها من قبل فريق متخصص في وزارة التعليم العالي

والبحث العلمي ( جهاز الأشراف والتقييم العلمي – قسم ضمان الجودة والاداء الجامعي ) للعام الدراسي 2018- 2019 فوجدها أداة تلبية متطلبات دراسته الحالية يمكن تبنيها ، فقد تألفت الأستبانة من ( 35 ) فقرة تحتوي كل منها على خمس بدائل هي أتفق بدرجة ( (0 % ) و (25 % ) و (50 % ) و (75 % ) و (100 % ) ) ، توزعت على محورين ، تناول المحور الأول الموسم ب ( فاعلية العملية التعليمية والتعليم الذاتي ) المؤلف من ( 22 ) فقرة تناولت بشكل عام الجوانب الخاصة بجودة العملية التعليمية وأساليب التدريس وجودة الوسائل التعليمية والجانب الخاص بجودة الخدمات التي يقدمها الجانب الإداري للطلبة ومدى توافر الألكترونيات المتاحة المتمثلة بالمكتبة الكترونية وتوافر المادة الدراسية على الموقع الألكتروني الخاص بالأقسام العلمية وجودة المناهج ومدى أرتباط محتواها بمتطلبات سوق العمل والأسئلة وشموليتها للمادة فضلا عن جودة المختبرات والنشاطات اللأصفية التي تعد من مكملات المادة النظرية وأثر التدريب في رفع مستوى المهارات المكتسبة من قبل الطلبة .

تناول المحور الثاني الموسم ب (البنى التحتية ) والمؤلف من ( 13 ) فقرة بيانات وصفية محددة لما تمتلكه المؤسسة التعليمية من مساحات خضراء كافية وجودة القاعات الدراسية والملاعب الرياضية وقاعات المطالعة في مكاتب الأقسام العلمية والمكتبة المركزية التابعة للمؤسسة وجودة الخدمات المقدمة في النوادي الطلابية ونظافة المرافق الصحية ، فضلا عن التصاميم التي تتميز بها مباني المؤسسة التعليمية ومدى توافر المواصلات وأستمرار التيار الكهربائي فيها وملائمة الأماكن الخاصة لمياه الشرب . وقد وجد الباحث في فقراتها متوافقة مع مشكلة بحثه ومحتواها يتناسب مع أهدافه التي يسعى الى التحقق منها وقد وظف فقراتها بشكل يلبي متطلبات البحث الحالي الذي يهدف الى التعرف على أبرز معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وسبل تحسينها من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ .

## ٢- اختيار عينة البحث الاستطلاعية :

ان الغرض من أختيار الباحث لعينة أستطلاعية غير أفراد العينة الأساسية هو معرفة مدى وضوح فقرات محاور الأداة والبدايل الخاصة بها بالنسبة لطلبات العينة الأساسية فضلا عن معرفة الزمن اللازم للأجابة ، وفي ضوء ذلك فقد أختار الباحث أفراد من المجتمع الكلي الذين لهم نفس المواصفات التي يتميز بها أفراد العينة الأساسية للبحث الحالي وهن طالبات قسم الخدمة الأتجماعية ولعل في مقدمة أسباب أختيار الباحث لهذا القسم لكونه يقوم بتدريس طالباته ، اذ يسهم هذا كثيرا في عملية تقديم أداة البحث المتبناة من قبل الباحث وتوضيح الأستفسارات الواردة أليه مباشرة من قبل الطالبات وقد أعتمد الباحث ما نسبته (24 % ) من مجموع العدد الكلي لطلبات القسم البالغ ( 233 ) طالبة بواقع ( 70 ) طالبة في المرحلة الأولى و (46) في المرحلة الثانية و (64 ) في المرحلة الثالثة و (53 ) في المرحلة الرابعة وقد أختار الباحث منهن ( 56 ) طالبة عشوائيا مثلن طالبات المراحل الدراسية كافة والذي كون في الوقت ذاته أفراد العينة الأستطلاعية للبحث الحالي بواقع ( 7 ) طالبات عن المرحلة الأولى و (9) عن المرحلة الثانية و (19) عن المرحلة الثالثة و (21) عن

المرحلة الرابعة وفقا للنسب المعتمدة والتي أشار اليها الباحث عند تحديده لعدد أفراد العينة الأساسية للبحث الحالي ، وقد طبق الباحث أداة البحث على طالبات العينة الاستطلاعية يوم الاثنين الموافق (18-3-2019) ودلت أستجابات الطالبات عن فقرات الأداة والأستفسارات الواردة إليه بأن فقرات الأداة وبدائلها قد تميزت بالوضوح لدى طالبات العينة الاستطلاعية وقد بلغ الزمن المستغرق للأجابة (30) دقيقة ، اذ تم احتساب زمن الأجابة عن طريق تحديد زمن أجابة الطالبة الأولى وجمع زمن باقي الطالبات وتقسيم ذلك على عددهن ( عبد الحميد و طاهر ، 1978 ، ص 238) والجدول (3) يوضح ذلك .

### جدول (3) يبين الية تحديد عدد طالبات العينة الاستطلاعية والزمن اللازم للأجابة عن الأداة

ت	أسم القسم	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	العدد الكلي	
1	الخدمة الاجتماعية	أحد الأقسام العلمية (الـ 10) في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد يمتلك افراده المواصفات العامة التي يمتلكها افراد المجتمع الكلي					
2	عدد المرحلة	70	46	64	53	233	
3	العدد المختار عشوائيا	7	9	19	21	56	
4	النسب المعتمدة	10%	20%	30%	40%	24%	
5	الزمن المستغرق للأجابة	تحديد زمن اجابة الطالبة الاولى وجمع زمن باقي الطالبات وتقسيم ذلك على عددهن					30 دقيقة

### خامسا- صدق الأداة :

ان من المواصفات المهمة الواجب توافرها في الأداة الخاصة بعملية جمع البيانات صفة الصدق ونعني بالصدق (المدى الذي يقيس به الاختبار ما وضع من اجل قياسه) ( الناشف ،2001 ، ص 38) . وقد تم التحقق من صدق الأداة عن طريق اعتماد الباحث على أستخراج الصدق الظاهري للأداة . وقد أشار ( الغريب ،1977) الى معنى الصدق الظاهري بأنه نوع من الصدق عن الصورة الخارجية للاختبار أذ يتناول تعليمات الاختبار ومدى الدقة التي يتمتع بها بحيث يبدي الاختبار وبدائله مناسبة للهدف الذي بناه من أجله (الغريب ،1977، ص 68) . وفي ضوء ذلك أشار ( Ebel,1972) الى أن الاختبار يعد صادقا ظاهريا اذا اتضحت فقراته بأنها تقيس المعرفة التي وضع الاختبار من اجل قياسها ، فالخبير المتمكن يتمكن من اصدار حكمه الذي يعد وزنا ومؤشرا كبيرا على صدق الاختبار وأن افضل وسيلة لتحقيق ذلك هو أن يقرر عدد من الخبراء والمتخصصين مدى تواجد السمة المراد قياسها ( Ebel,1972,p.553-556) . وفي ضوء ما تقدم فقد أعتمد الباحث في معرفة مدى توافر سمة الصدق في أداة البحث الحالي عن طريق تقديم فقراتها وبدائل الخاصة بها الى عدد من المتخصصين في العلوم التربوية والنفسية لكونهم الاقرب في الحكم على مدى صلاحية الفقرات وبدائلها من عدمها ، الملحق (2) ، اذ تعرف هذه العملية بأستخراج الصدق الظاهري (Fact Validity) . لبيان ارائهم بشأنها وبعد

اطلاع الباحث على ملحوظاتهم العلمية والاخذ بها ، أصبحت أداة البحث جاهزة للتطبيق .

#### سادسا- ثبات الأداة :

يعد مفهوم الثبات من المفاهيم الأساسية الواجب توافرها في الأداة ولكي تكون الأداة صالحة للتطبيق لا بد من توافر سمة الثبات فيها ، وقد أشار ( السيد ، 1971 ) الى معنى الثبات بأن النتائج التي تعطيها الأداة تتصف بالثبوت تقريبا في حال تطبيقها مرة أخرى على أفراد العينة أنفسهم (السيد ، 1971 ، ص 48 ) . وهناك طرائق عديدة يتم بواسطتها أستخراج قيم الثبات منهاطريقة (أعادة الاختبار والصور المتكافئة والتجزئة النصفية ومعادلة ألفا كرونباخ ومعادلة كيودر ريتشارد سون ) . وفي البحث الحالي أعتمد الباحث في أستخراج ثبات بحثه على معادلة ألفا كرونباخ لكونها مناسبة للبحث الحالي وهدفه ، اذ بلغ معامل ثبات الأداة ( 95.6 ) ، اذ يعد معامل ثبات جيد قياسا الى الاختبارات غير المقننة ( عودة ، 1998 ، ص 104 ) .

#### سابعا- تطبيق أداة البحث :

بعد تجريب الباحث أداة البحث على العينة الاستطلاعية وأستخرج صدق الأداة وثباتها ، طبقت الأداة بصيغتها النهائية على طالبات العينة الأساسية البالغ عددهن ( 95 ) طالبة بتاريخ ( 15-12-2018 الى 15-3-2019 ) وفي ضوء ذلك أصبحت لدى الباحث البيانات الخاصة بأستجابات الطالبات عن فقرات الأداة التي تشير الى مدى توافر ادارة الجودة الشاملة من عدمها في كلية التربية للبنات من وجهة نظر طالباتها ، اذ سيتم عرض النتائج وتفسيرها تفصيليا في الفصل اللاحق .

#### ثامنا- الوسائل الاحصائية :

أن عملية تحليل استجابات الطالبات على أداة البحث واستخراج النتائج تطلب من الباحث اعتماد الوسائل الاحصائية الآتية :  
أولا- معادلة ألفا كرونباخ لاستخراج ثبات الأداة .  
ثانيا-معادلة الوسط المرجح لتبيان حدة معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة لفقرات الأداة .  
ثالثا- معادلة الوزن المئوي لبيان النسب المئوية لفقرات الأداة .

( علام ، ٢٠٠٦ ، ص ١٦٥ )

#### الفصل الرابع / عرض النتائج وتفسيرها

يحتوي هذا الفصل عرضا شاملا ، وتفسيرا لأهم البيانات التي تم التوصل اليها في ضوء فقرات الأداة التي قدمت الى عينة البحث البالغ عددها (95) طالبة من طالبات قسم التاريخ في كلية التربية للبنات بجامعة بغداد على وفق الخطوات الآتية :

#### اولا- عرض نتائج البحث :

ان عملية عرض نتائج البحث تتطلب من الباحث القيام بالاجراءات الآتية :

أ- احتساب تكرارات استجابات طالبات عينة البحث الأساسية عن فقرات محوري الأداة .

ب- ان أداة البحث اعتمدت على خمسة بدائل هي أوافق بدرجة (0 % ) و(25%) و( 50 % ) و( 75 % ) و( 100 % ) ، ولغرض احتساب الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات الأداة تم اعطاء البديل الاول اوافق بدرجة 0% ( 1 درجة ) والبديل الثاني اوافق بدرجة 25% ( 2 درجة ) والبديل الثالث اوافق بدرجة 50% ( 3 درجة) والبديل الرابع اوافق بدرجة 75% (4 درجة ) والبديل الخامس اوافق بدرجة 100% ( 5 درجة ) .

ان مجموع درجات بدائل الأداة بلغت ( 15 ) درجة ، ان المتوسط الحسابي لبدايل الأداة الذي يقيس حدة معوقات التطبيق للجودة من عدمها هي ( 3 ) درجات ، وهذا يشير الى أن كل فقرة من فقرات الأداة يكون وسطها المرجح ( 3 ) فاكثر تعد عائقا حقيقيا ومؤشرا على عدم توافر الجودة فيها تعاني منه طالبات عينة البحث الأساسية يتطلب اجراء خطة تحسين ومتابعة من الجهات ذات العلاقة ووضع سبلا لتحسين واقعها الى الأفضل ، في حين الفقرة التي يكون وسطها المرجح اصغر من ( 3 ) لاتعد عائق حقيقي من وجهة نظر طالبات البحث وبالتالي فان مؤشرات الجودة متوافر فيها يتطلب من الجهات ذات العلاقة مواصلة توافر مستلزمات بقائها والجدول ( 4 ) يبين ذلك .

#### جدول ( 4 ) الية احتساب الوسط المرجح والوزن المئوي والمتوسط الحسابي لفقرات الأداة

ت	عنوانات بدائل اداة البحث التي اعتمدها الباحث والدرجات المعطاة لها					المتوسط الحسابي
1	اوافق بدرجة 0%	اوافق بدرجة 25%	اوافق بدرجة 50%	اوافق بدرجة 75%	اوافق بدرجة 100%	حدة معوقات الجودة
2	درجة واحدة (1)	درجتان (2)	ثلاث درجات (3)	اربع درجات (4)	خمس درجات (5)	( ٣ ) فاكثر

ج- ترتيب فقرات معوقات تطبيق الجودة الخاصة بمحاور الأداة تنازليا وفقا لقيمة المعدل العام للوسط المرجح والوزن المئوي له والجدول ( 5 ) يوضح ذلك .

#### جدول ( 5 ) قيمة المعدل العام للوسط المرجح والوزن المئوي لمحوري الأداة مرتبة تنازليا

ت المحور	ت المحور بعد التحليل الاحصائي	عنوان المحور	معدل الوسط المرجح	الوزن المئوي
اولا	اولا	فاعلية العملية التعليمية والتعليم الذاتي	3.180	63.6
ثانيا	ثانيا	جودة البنى التحتية	2.777	55.54
		معدل الوسط المرجح والوزن المئوي	2.975	59.57

ان بيانات الجدول (5) تشير الى أن معوقات تطبيق الجودة التي تألفت منها محاور الأداة الرئيسية في ضوء المعيار الذي أعتمده الباحث والذي حدد لنا حدة عائق تطبيق الجودة في الفقرة من عدمها والبالغ (3.00) ثلاث درجات ، كانت مقبولة عند طالبات العينة. إذ تعكس قيم المعدل العام للوسط المرجح والوزن المنوي لمحوري الأداة عن وجود معوقات وصعوبات حقيقية واخرى غير حقيقية في تطبيق مؤشرات الجودة تشعر بها طالبات قسم التاريخ عند استجابتهن عن فقرات محاور الأداة ، إذ بلغ قيمة معدل الوسط المرجح لمحاور الأداة الرئيسية ( 2.975 ) ووزنه المنوي ( 59.57 ) وقد رتبت الفقرات تنازليا عند عملية عرضها وتفسيرها من قبل الباحث وفقا لمؤشرات أوساطها المرجحة وأوزانها المئوية .

ان بيانات الأداة تؤكد وجود مجموعة من المعوقات الحقيقية المتحققة الخاصة بتطبيق فقرات مؤشرات الجودة في أقسام كلية التربية للبنات البالغ عددها ( 19 ) فقرة مثل محتواها معوق حقيقي من المجموع الكلي لفقرات الأداة البالغ عددها ( 35 ) فقرة بواقع ( 15 ) فقرة من المحور الاول الخاص ( بفاعلية العملية التعليمية والتعلم الذاتي ) و( 4 ) فقرات من المحور الثاني الخاص ( بالبنى التحتية ) مثلت نسبة مقدارها ( 0.54 ) ، تراوحت قيم أوساطها المرجحة بين ( 3.89 ) الى ( 3.03 ) وأوزانها المئوية بين ( 77.8 ) الى ( 60.6 ) والجدول (6) يبين ذلك .

#### جدول ( 6 ) يبين الفقرات التي مثل محتواها معوقات حقيقية في تطبيق الجودة مرتبة تنازليا

الوزن المنوي	الوسط المرجح	الفقرة من المحور	عنوانات فقرات الأداة	ت الفقرات في الأداة	ت الفقرات بعد التحليل
77.8	3.89	الاول	اعلان الدرجات الفصلية للطلاب قبل بدء الامتحانات النهائية	1	15
75.2	3.76	الاول	يتم اعطاء المادة العلمية بما يتناسب مع وقت المحاضرة	2	2
73.4	3.67	الثاني	المساحة الخضراء في الكلية كافية وملائمة	3	23
72.2	3.61	الاول	اشعر بالعدالة والمساواة بيني وبين باقي زملائي في كافة الممارسات التي اشارك فيها	4	3
70.7	3.53	الاول	اجد الدرجات التي حصلت عليها معبرة عن ادائي الفعلي	5	7
70.4	3.52	الاول	توضيح الجوانب النظرية في المادة الدراسية بأمثلة واقعية تطبيقية	6	1
69.8	3.49	الاول	يستعمل التدريسي طرائق متنوعة لتقويم اداء الطلبة مثل ( تقارير ، ابحاث ، اختبارات قصيرة ، اختبارات تحريرية ، اختبارات شفوية )	7	8

69.0	3.45	الاول	يعمل التدريسي على زيادة الحصيلة المعرفية لديك	8	10
68.6	3.43	الاول	يساهم التدريب الميداني ( الصيفي ) في رفع قدراتي ومهارتي على مزاولة المهنة	9	21
66.3	3.3	الاول	ملائمة المناهج ( المواد الدراسية ) مع متطلبات سوق العمل	10	14
66.3	3.3	الاول	شمولية الاسئلة الامتحانية اذ تعكس ما تعلمته من معلومات ومهارات ومعارف	11	16
64.4	3.22	الاول	الموقع الالكتروني للكلية ينشر ( الدرجات ، التبليغات ، المقررات الدراسية )	12	13
63.7	3.18	الثاني	استمرار التيار الكهربائي اثناء الدوام الرسمي	13	34
63.5	3.17	الثاني	توافر الموصلات داخل الحرم الجامعي بشكل كافي	14	33
62.9	3.14	الاول	تواجد اعضاء هيئة التدريس في اوقات الساعات المكتبية تساعد في فهم بعض النقاط التي لم افهمها خلال المحاضرات او الدروس العلمية	15	9
62.9	3.14	الاول	تتوافر المصادر الحديثة في مكتبة الكلية	16	22
61.00	3.05	الاول	تساهم المراجع العلمية المتاحة في التحصيل والفهم واجراء التجارب والمشاريع العلمية	17	6
60.6	3.03	الاول	التجارب المخبرية تساعدك في ايبصال المادة النظرية	18	17
60.6	3.03	الثاني	جودة قاعات المطالعة في مكتبة الكلية	19	26

كما دلت بيانات التحليل الاحصائي لأستجابات طالبات عينة البحث عن وجود معوقات غير حقيقية أي أنها تمتلك مضمون فقراتها مؤشرات الجودة وهي متوافرة في المؤسسة التعليمية سواء على الصعيد الخاص ( مستوى القسم العلمي ) او العام (مستوى المؤسسة ) تم تشخيصها من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ اللائي يدرسن المقررات الدراسية في الاقسام العلمية وفقا للتخصص الدقيق وعدنها غير متحققة في ضوء المعيار الذي اعتمده الباحث البالغة ( 3 ) ثلاث فقد بلغت ( 16 ) فقرة بواقع ( 7 ) فقرات من المحور الاول الخاص (بفاعلية العملية التعليمية والتعلم الذاتي) و(9) فقرات من المحور الثاني الخاص (بالبنى التحتية ) مثلت نسبة مقدارها ( 0.46 ) ، تراوحت قيم أوساطها المرجحة بين ( 2.89 ) الى ( 2.12 ) وأوزانها المئوية بين ( 57.8 ) الى ( 42.5 ) والجدول ( 7 ) يبين ذلك .

## جدول ( 7 ) الفقرات التي مثل محتواها توافر مؤشرات حقيقية في تطبيق الجودة مرتبة تنازليا

الوزن المئوي	الوسط المرجح	الفقرة من المحور	عنوانات فقرات الأداة	ت الفقرة بعد التحليل	ت الفقرة في الأداة
57.8	2.89	الثاني	صممت مباني الكلية بشكل ملائم للبيئة التعليمية	1	32
57.6	2.88	الاول	اساهم في الانشطة اللاصفية	2	19
56.42	2.821	الاول	تستقبل الكلية الشكاوى من جميع الطلاب بطرق مباشرة او غير مباشرة ( صندوق الشكاوى ، التواصل من خلال موقع الكلية الالكتروني )	3	4
56.4	2.82	الاول	تحقق الجداول الدراسية المرونة بما يسمح من ممارسة الانشطة الاكاديمية والانشطة الطلابية	4	12
55.7	2.78	الاول	توافر الامكانيات المتاحة لتكنولوجيا المعلومات المتمثلة ( مكتبة الكترونية ، توفر المادة الدراسية على الموقع الالكتروني .... )	5	11
54.3	2.71	الثاني	جودة الخدمات المقدمة في النادي الطلابي	6	31
53.8	2.69	الاول	توجد اساليب دعم للطلاب المتعثرين دراسيا تساعد في الارتقاء بالمستوى الاكاديمي	7	18
53.8	2.69	الثاني	مدى نظافة القاعات الدراسية	8	29
52.2	2.610	الاول	توافر لوحات وشاشات لنشر التعليمات والانشطة المختلفة	9	20
52.2	2.62	الثاني	تتوافر الملاعب الرياضية لممارسة أنشطة رياضية	10	25
52.00	2.6	الثاني	ملائمة وجودة القاعات الدراسية	11	24
50.9	2.54	الثاني	جودت المختبرات ( توافر الاجهزة ، المواد ، المعدات اللازمة )	12	28
50.7	2.53	الثاني	توافر مياه صالحة للشرب وملائمة الاماكن المخصصة لذلك	13	35
50.3	2.51	الاول	اعتماد الوسائل التعليمية الحديثة ( Data Show ، السبورة الالكترونية ) في الشرح والايضاح اذ تساعد في متابعة وفهم المادة العلمية	14	5
47.3	2.36	الثاني	تتوافر وسائل الايضاح ( برامج فيديو ، منشورات .... )	15	27
42.5	2.12	الثاني	ملائمة ونظافة المرافق الصحية	16	30

## ثانيا- تفسير نتائج البحث وفقا لمحاور الأداة :

### أ- تفسير نتائج فقرات المحور الاول من اداة البحث :

تألف المحور الأول من ( 22 ) فقرة ولغرض معرفة مدى توافر مؤشرات الجودة في كلية التربية للبنات من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ ،عالج الباحث احصائيا بيانات هذا المحور وقد دلت على وجود فقرات تشير الى وجود معوقات حقيقية في تطبيق الجودة بلغ عدد فقراتها ( 15 ) فقرة واخرى غير حقيقية أي ان مؤشرات الجودة متوافر فيها اذ بلغ عدد فقراتها ( 7 ) فقرات ، علما ان الباحث سيتناول بالتفسير الربع الاول من الفقرات غير المتحققة مقترحا حلول تعد بمثابة سبل تحسين لها مع الاشارة الى الفقرات التي تتوافر فيها مؤشرات الجودة بهدف استمرار توافرها في المؤسسة التعليمية .

ان تفسير النتائج تتطلب من الباحث الرجوع الى بيانات المحور فقد جاءت الفقرة (اعلان الدرجات الفصلية للطلاب قبل بدء الامتحانات النهائية ) في المرتبة الاولى اذ بلغ وسطها المرجح (3.89 ) ووزنها المئوي ( 77.8 ) ويبدو ان الكثير من الطالبات تلقى صعوبة في معرفة درجة السعي السنوي عند مراجعتها لتدريسي المقررات الدراسية ، ويعتقد الباحث أن القيادات الادارية على مستوى الاقسام العلمية تطالب التدريسيين بضرورة اعلان الدرجات الفصلية للطالبات قبل الشروع بالامتحانات النهائية ويبدو لنا ان الصعوبة تكمن في عملية الاعلان من ناحية والالية التي يتم بها ذلك من ناحية اخرى،ويتطلب من الجميع الالتزام بالضوابط والتعليمات التي تنص على ضرورة اعلان الدرجة ومعرفة الطالبة بها من جهة التدريسيين وتوافر الاماكن الخاصة التي تعلن فيها هذه الدرجات وذلك من خلال الاهتمام المتزايد بقطاع الخدمات العامة والخدمات الادارية من جهة القيادات الادارية للاقسام العلمية . اذ تتفق نتائج هذه الفقرة مع نتائج دراسة ( العضاضي ، ٢٠١٢ ) ودراسة ( Yvonne,2003 ) والجول ( 8 ) بين ذلك .

ونالت الفقرة (يتم اعطاء المادة العلمية بما يتناسب مع وقت المحاضرة ) على المرتبة الثانية اذ بلغ وسطها المرجح ووزنها المئوي ( 3.76 ) و ( 75.2 ) على التوالي ويعني هذا ان مواعيد بعض المحاضرات اليومية لم تنل الرضا والمقبولية عند طالبات عينة البحث ويبدو ان كثرة المحاضرات في اليوم الواحد وقلة اعداد القاعات الدراسية وراء ذلك ويتطلب من القيادات الادارية على مستوى الاقسام مراعاة ذلك من خلال اجراء استطلاع رأي للطالبات الامر الذي يسهم كثيرا في تقليص تلك المعوقات وتحقيق الافضل بالنسبة اليهن اذ تتفق نتائج هذه الفقرة مع نتائج دراسة ( Yvonne,2003 ) . الجدول ( 8 ) .

وجاءت الفقرة (أشعر بالعدالة والمساواة بيني وبين باقي زملائي في كافة الممارسات التي اشارك فيها ) على المرتبة الثالثة فقد نالت وسطا مرجحا ووزنا مئويا ( 3.61 ) و ( 72.2 ) على التوالي ، ان بيانات الفقرة تدل على وجود تباين في تقدير مضمون الفقرة وتطبيقها من قبل اعضاء الهيئة التدريسية في قاعات الدرس ، لذا ضرورة مراعاة التدريسيين لذلك عند مزاولة ممارساتهم التدريسية والانسانية ان يشعروا الطالبات بعدالتهم وذلك من خلال اشراك الطالبات بشكل متساو في كل

الواجبات التي تخص الجوانب العلمية والعملية للمقررات الواجب دراستها . ان التزام التدريسيين بذلك يبعث رسائل اطمئنان كافية لشعور الطالبات بالعدالة والمساواة . في حين نالت الفقرة (التجارب المختبرية تساعدك في اوصول المادة النظرية ) من هذا المحور على الترتيب الأخير اذ بلغ الوسط المرجح لهما (3.03) والوزن المئوي (60.6 ) على التوالي . ان بيانات الفقرة تتطلب مزيدا من تظافر الجهود بين المعاون العلمي والاداري بهدف تحسين جودة الخدمات العلمية التي تقدمها المكتبة لطالباتها عند مراجعتن لها اذ تتفق نتائج الفقرتان السابقتان مع نتائج دراسة ( العضاضي ، ٢٠١٢ ) والجدول (8) بين ذلك .

**جدول (8) يبين الفقرات التي مثل محتواها توافر معوقات حقيقية في تطبيق الجودة مرتبة تنازليا**

الوزن المئوي	الوسط المرجح	الفقرة من المحور	عنوانات فقرات الأداة	ت الفقرات بعد التحليل	ت الفقرات في الأداة
77.8	3.89	الاول	اعلان الدرجات الفصلية للطلاب قبل بدء الامتحانات النهائية	1	15
75.2	3.76	الاول	يتم اعطاء المادة العلمية بما يتناسب مع وقت المحاضرة	2	2
72.2	3.61	الاول	اشعر بالعدالة والمساواة بيني وبين باقي زملائي في كافة الممارسات التي اشرك فيها	3	3
70.7	3.53	الاول	اجد الدرجات التي حصلت عليها معبرة عن ادائي الفعلي	4	7
70.4	3.52	الاول	توضيح الجوانب النظرية في المادة الدراسية بامثلة واقعية تطبيقية	5	1
69.8	3.49	الاول	يستعمل التدريسي طرائق متنوعة لتقويم اداء الطلبة مثل ( تقارير ، ابحاث ، اختبارات قصيرة ، اختبارات تحريرية ، اختبارات شفوية )	6	8
69.0	3.45	الاول	يعمل التدريسي على زيادة الحصيلة المعرفية لديك	7	10
68.6	3.43	الاول	يساهم التدريب الميداني ( الصيفي ) في رفع قدراتي ومهارتي على مزاوله المهنة	8	21
66.3	3.3	الاول	ملائمة المناهج ( المواد الدراسية ) مع متطلبات سوق العمل	9	14
66.3	3.3	الاول	شمولية الاسئلة الامتحانية اذ تعكس ما	10	16

			تعلمته من معلومات ومهارات ومعارف		
64.4	3.22	الاول	الموقع الالكتروني للكلية ينشر ( الدرجات ، التبليغات ، المقررات الدراسية )	11	13
62.9	3.14	الاول	تواجد اعضاء هيئة التدريس في اوقات الساعات المكتبية تساعد في فهم بعض النقاط التي لم افهمها خلال المحاضرات او الدروس العلمية	12	9
62.9	3.14	الاول	تتوافر المصادر الحديثة في مكتبة الكلية	13	22
61.00	3.05	الاول	تساهم المراجع العلمية المتاحة في التحصيل والفهم واجراء التجارب والمشاريع العلمية	14	6
60.6	3.03	الاول	التجارب المختبرية تساعدك في ايصال المادة النظرية	15	17

أما الفقرات التي توافرت فيها مؤشرات الجودة من وجهة نظر طالبات القسم والتي بلغت ( 7 ) فقرات تراوحت قيم اوساطها المرجحة بين ( 2.88 ) الى ( 2.51 ) وأوزانها المئوية بين ( 57.6 ) الى ( 50.3 ) .

ان بيانات هذه الفقرات تشير الى مدى ارتياح الطالبات وشعورهن بالرضا والمقبولية عن جودة الخدمات التعليمية والادارية التي سعت القيادات الادارية في المؤسسة التعليمية الى توافرها لطالباتها خلال سنين الدراسة ويرى الباحث من الضروري أن تواصل الجهات ذات القرار بمواصلة دعمها لتكون عامل تأثير في باقي الجوانب التي تم تشخيصها من قبل طالبات عينة البحث والتي ترى بعدم توافر مؤشرات الجودة فيها والجدول ( 9 ) يوضح ذلك .

#### جدول ( 9 ) فقرات المحور الاول مثل محتواها توافر مؤشرات حقيقية في تطبيق الجودة مرتبة تنازليا

الوزن المئوي	الوسط المرجح	الفقرة من المحور	عنوانات فقرات الأداة	ت الفقرة بعد التحليل	ت الفقرة في الأداة
57.6	2.88	الاول	اساهم في الانشطة اللاصفية	2	19
56.42	2.821	الاول	تستقبل الكلية الشكاوى من جميع الطلاب بطرق مباشرة او غير مباشرة ( صندوق الشكاوى ، التواصل من خلال موقع الكلية الالكتروني )	3	4
56.4	2.82	الاول	تحقق الجداول الدراسية المرونة بما يسمح من ممارسة الانشطة الاكاديمية والانشطة الطلابية	4	12
55.7	2.78	الاول	توافر الالكرونيات المتاحة لتكنولوجيا المعلومات المتمثلة ( مكتبة الكترونية ، توفر المادة الدراسية على الموقع الالكتروني .... )	5	11

53.8	2.69	الاول	توجد اساليب دعم للطلاب المتعثرين دراسيا تساعد في الارتقاء بالمستوى الاكاديمي	7	18
52.2	2.610	الاول	توافر لوحات وشاشات لنشر التعليمات والانشطة المختلفة	9	20
50.3	2.51	الاول	اعتماد الوسائل التعليمية الحديثة ( Data Show ، السبورة الالكترونية ) في الشرح والايضاح اذ تساعد في متابعة وفهم المادة العلمية	14	5

### ب- تفسير نتائج فقرات المحور الثاني :

تألف المحور الثاني من ( 13 ) فقرة ولغرض معرفة مدى توافر مؤشرات الجودة في كلية التربية للبنات من وجهة نظر طالبات قسم التاريخ لهذا المحور ، عالج الباحث احصائيا بياناته وقد دلت على وجود فقرات تشير الى وجود معوقات حقيقية في تطبيق الجودة بلغ عدد فقراتها ( 4 ) فقرات .

لقد دلت البيانات الاحصائية لفقرات المحور الثاني أن الفقرة (المساحة الخضراء في الكلية كافية وملائمة ) جاءت في الترتيب الاول فقد بلغ وسطها المرجح ( 3.67 ) ووزنها المئوي ( 73.4 ) ، ان بيانات الفقرة تدل على ان المساحات الخضراء الموجودة في المؤسسة التعليمية هي غير كافية من وجهة نظر الطالبات وعلى القيادات الادارية لاسيما معاون الاداري ان يراعي ذلك من خلال تخصيص ميزانية مالية تعالج هذا الجانب المهم من الكلية واستثمار المشاريع الهادفة الى الاهتمام بالبيئة واستدامتها من خلال توسيع المساحات الخضراء قدر المستطاع . الجدول ( 10 ) .

ونالت الفقرة (استمرار التيار الكهربائي أثناء الدوام الرسمي ) على الترتيب الثاني اذ بلغ وسطها المرجح ( 3.18 ) ووزنها المئوي ( 63.7 ) وتشير هذه البيانات الى حالات عدم الرضا والمقبولية عند طالبات عينة البحث حول ما يقدم من جودة الخدمات في القطاع الكهربائي ، ان انقطاع التيار الكهربائي اثناء سير الامتحانات الشهرية والفصلية والنهائية وتكرارها هي من اهم الاسباب التي تقف وراء ارتفاع بيانات الفقرة ، والمطلوب من الجهات ذات العلاقة لا سيما معاون الاداري بضرورة تهيئة الامور الفنية التي تخص ذلك من خلال التواصل المستمر مع الجهات الحكومية من جهة واجراء عمليات الصيانة الدورية للمولدات الخاصة بالمؤسسة التعليمية من جهة ثانية بهدف تجنب عمليات الانقطاع والتوقف اثناء الدوام الرسمي . الجدول ( 10 ) .

واحتلت بيانات الفقرة ( توافر المواصلات داخل الحرم الجامعي بشكل كاف ) على الترتيب الثالث فقد بلغ وسطها المرجح ( 3.17 ) ووزنها المئوي ( 63.5 ) اذ تدل هذه البيانات على ضرورة الاهتمام بشكل اكبر بالجانب الخدمي الذي يخص قسم الخدمات والمتابعة في رئاسة الجامعة من خلال توافر المواصلات طيلة مدة الدوام الرسمي لاسيما اوقات الذروة ( بداية الساعات الاولى من الدوام الرسمي صباحا والساعات الاخيرة منه مساء ) . الجدول ( 10 ) .

في حين نالت الفقرة (جودة قاعات المطالعة في مكتبة الكلية) على الترتيب الأخير في هذا المحور اذ بلغ الوسط المرجح لها (3.03) والوزن المئوي (60.6) على التوالي. ان بيانات الفقرة تتطلب مزيدا من تظافر الجهود مع المعاون العلمي والاداري بهدف تحسين جودة الخدمات العلمية التي تقدمها المكتبة لطالبتها ولا سيما الجانب الخاص بالمطالعة اذ تتفق نتائج الفقرات السابقة مع نتائج دراسة (العضاضي، ٢٠١٢) ودراسة (Yvonne,2003) الجدول (10) بين ذلك.

**الجدول (10) فقرات المحور الثاني مثل محتواها توافر معوقات حقيقية في تطبيق الجودة مرتبة تنازليا**

الوزن المئوي	الوسط المرجح	الفقرة من المحور	عنوانات فقرات الأداة	ت الفقرات بعد التحليل	ت الفقرات في الأداة
73.4	3.67	الثاني	المساحة الخضراء في الكلية كافية وملائمة	3	23
63.7	3.18	الثاني	استمرار التيار الكهربائي اثناء الدوام الرسمي	13	34
63.5	3.17	الثاني	توافر المواصلات داخل الحرم الجامعي بشكل كافي	14	33
60.6	3.03	الثاني	جودة قاعات المطالعة في مكتبة الكلية	19	26

أما الفقرات التي مثلت محتواها وجود مؤشرات الجودة فقد بلغت (9) فقرات تراوح قيم الوسط المرجح فيها من (2.89) الى (2.12) والوزن المئوي من (57.8) الى (42.5). ان بيانات هذه الفقرات تتطلب من جميع المعنيين من اصحاب القرار الى تواصل دعمهم المستمر لها كي تسهم في تذليل الصعوبات التي تقف امام حصول الطالبات على مبتغاهم العلمي خدمة للعملية التعليمية والجدول (11). يبين ذلك.

**الجدول (11) فقرات المحور الثاني مثل محتواها توافر مؤشرات حقيقية في تطبيق الجودة مرتبة تنازليا**

الوزن المئوي	الوسط المرجح	الفقرة من المحور	عنوانات فقرات الأداة	ت الفقرات بعد التحليل	ت الفقرات في الأداة
57.8	2.89	الثاني	صممت مباني الكلية بشكل ملائم للبيئة التعليمية	1	32
54.3	2.71	الثاني	جودة الخدمات المقدمة في النادي الطلابي	6	31
53.8	2.69	الثاني	مدى نظافة القاعات الدراسية	8	29
52.2	2.62	الثاني	تتوافر الملاعب الرياضية لممارسة أنشطة رياضية	10	25
52.00	2.6	الثاني	ملائمة وجود القاعات الدراسية	11	24
50.9	2.54	الثاني	جودت المختبرات (توافر الاجهزة، المواد، المعدات اللازمة)	12	28

35	13	توافر مياه صالحة للشرب وملئمة الاماكن المخصصة لذلك	الثاني	2.53	50.7
27	15	تتوافر وسائل الايضاح ( برامج فيديوية ، منشورات ....)	الثاني	2.36	47.3
30	16	ملئمة ونظافة المرافق الصحية	الثاني	2.12	42.5

### الفصل الخامس / الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

١- **الاستنتاجات** : في ضوء النتائج الاحصائية ل فقرات المحور الأول والمحور الثاني لاداة البحث يعتقد الباحث أن اهم استنتاجاته الاتي :

أولاً- تعد استجابات طالبات العينة الأساسية البالغ عددها ( 95 ) طالبة عن فقرات محاور الأداة مقبولة في ضوء المعيار المعتمد والبالغ ( 3.00 ) .

ثانياً- تظهر استجابات طالبات العينة الى وجود فقرات لم تتوافر فيها مؤشرات الجودة من وجهة نظر الطالبات بلغ تعدادها ( 19 ) فقرة ، من مجموع فقرات الأداة البالغة ( 35 ) فقرة

ثالثاً – تظهر نتائج البيانات الاحصائية الى وجود عدد من الفقرات التي توافر فيها مؤشرات الجودة من وجهة نظر الطالبات بلغ تعدادها ( 16 ) فقرة من مجموع فقرات الأداة .

رابعاً – ان قلة الامكانيات المادية والادارية الواجب توافرها هي من اهم الاسباب التي تقف وراء الفقرات التي شخصتها استجابات طالبات عينة البحث الاساسية والتي اكدت فيها على عدم توافر متطلبات ادارة الجودة الشاملة فيها.

٢- **التوصيات** : تعد التوصيات أدناه بمثابة سبل تحسين مقترحة من قبل الباحث بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للطالبات من قبل المؤسسة التعليمية :

أ- توفير الاماكن الخاصة التي تعلن فيها الدرجات الفصلية قبل الشروع بالامتحانات النهائية .

ب- اجراء استطلاع رأي للطالبات حول مواعيد بعض المحاضرات اليومية التي لم تنل الرضا والمقبولية عندهن .

ج- اشراك الطالبات بشكل متساوي في كل الواجبات التي تخص الجوانب العلمية والعملية للمقررات الدراسية .

ح- ان تكليف الطالبات بالانشطات الصفية واللاصفية كفيلة باعطاء الصورة الحقيقية لأداء الطالبات .

خ- ضرورة تضمين الجوانب النظرية للمادة بامثلة لها صلة ببيئة الطالبات .

هـ- ضرورة تنويع المصادر المعرفية من قبل التدريسيين عند تدريسهم للمقررات الدراسية وعدم اقتصرهم على الكتاب المعتمد او الملخص المكتوب .

ع- تضمين المزيد من الخبرات التربوية والتعليمية والمهنية لمحتوى المقررات الدراسية كي تسهم في تقوية الانسجام الموجود بينها ومتطلبات سوق العمل .

غ- على التدريسيين مراعاة الشروط الجيدة لصياغة وبناء الفقرات الاختبارية وتعويد الطالبات عليها .

ف - ضرورة تواجد عضوية التدريس في المكتبة العامة للمؤسسة أو الخاصة في الأقسام العلمية بهدف تذليل الصعوبات التي تواجه الطالبات لاسيما التي تخص الجوانب المعرفية للمادة العلمية .

ق - ضرورة تظافر الجهود بين المعاون العلمي والاداري بهدف تحسين جودة الخدمات العلمية التي تقدمها المكتبة لطالباتها عند مراجعتن لها .

### ٣- المقترحات :

-إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية على احدى المدارس التابعة لمديريات التربية في محافظة بغداد .

- إجراء دراسة اتجاهات طالبات قسم التأريخ نحو جودة الكتاب الجامعي .

### المصادر العربية والأجنبية الخاصة بالبحث :

#### أولاً- المصادر العربية :

القران الكريم ( سورة الجمعة ،اية ) .

١ . ابن منظور ، ابو الفضل جمال الدين مكرم الانصاري ( 2001 ) : لسان العرب ، دار صادر للنشر ، بيروت ، لبنان .

٢ .-ابو نبعة ، عبد العزيز ومسعد فوزية ( ١٩٩٨ ) ادارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر ، جامعة الامارات العربية المتحدة ، العين ،

٣ . الجبوري ،ميسر ابراهيم احمد (2008) بنظم ادارة الجودة ،وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، جامعة الموصل .

٤ . السامي ، علي ( ١٩٩٥ ) : معوقات الجودة في عناصر الانتاج ، دار الغريب للطباعة والانتاج ، عمان ، الاردن .

٥ . السعداوي ومحسن علي واخرون ( ٢٠٠٧ ) : ادوات البحث العلمي في بحوث التربية الرياضية ، دار المواهب للطباعة والنشر .

٦ . السقاف ، حامد عبدالله ( 1995 ) المدخل الشامل والسريع لفهم وتطبيق ادارة الجودة الشاملة ، الخبير ، مكتبة المجتمع للنشر والتوزيع .

٧ . السيد , فؤاد البهي ( ١٩٧١ ) : علم النفس الاحصائي وقياس العقل البشري ، ط٢ ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر .

٨ . الشبراوي ، عادل ( ١٩٩٥ ) الدليل العلمي لتطبيق فن الجودة الشاملة ، الشركة العربية للاعلام العلمي ، القاهرة .

٩ . العضاضي ، سعيد بن علي ، ( ٢٠١٢ ) معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية ،المجلة العربية لضمان وجودة التعليم الجامعي ، العدد ٩ ، المملكة العربية السعودية .

١٠ . الغريب ، رمزية ( ١٩٧٧ ) : التقويم والقياس النفسي والتربوي ، المكتبة المصرية العربية ، مصر

١١ . المغيدي ،الحسن محمد (1997) : معوقات الاشراف التربوي .

١٢. الناشف ، عبد الملك ( ٢٠٠١ ) طرق تدريس التاريخ في المرحلة الاعدادية الاونروا معهد التربية .
١٣. النجار ، صباح مجيد (2014) : دار للنشر والتوزيع ، بيروت . لبنان .
١٤. النجار ، صباح ومها كامل جواد ( ٢٠١٣ ) دراسة عقبات ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، مجلة كلية التراث الجامعة ، العدد ١٤ . بغداد ، العراق
١٥. جامعة الكوفة ( ٢٠١٢ ) : مستخلصات بحوث المؤتمر الثالث لضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي ، العراق
١٦. صبحي ، محمد واخرون ( 2000 ) : مقدمة في الطرق الاحصائية ، ط١ ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
١٧. عبد الحميد ، جابر وطاهر محمد عبد الرزاق ( ١٩٧٨ ) اسلوب النظم بين التعليم والتعلم ، دار النهضة العربية ، مصر ، القاهرة .
١٨. عطية ، محسن علي ( 2010 ) : اسس التربية الحديثة ونظم التعليم ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
١٩. علام ، صلاح لدين محمود (2006) : القياس والتقويم التربوي والنفسي ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر
٢٠. عليما ، صالح ( 2004 ) : ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التربوي ، دار الشروق ، للنشر والطباعة ، راو الله ، فلسطين .
٢١. علي ، كفاح داود ( ٢٠٠٣ ) : الملفات المفقودة في منهج ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، الملتقى الفكري لتطوير اداء الكليات الادارة والتجارة في الجامعات العربية حلب - الجمهورية العربية السورية 13-11 اذار .
٢٢. عودة ، احمد سليمان ( ١٩٩٨ ) الاحصاء للباحث في التربية والعلوم الانسانية ، مكتبة الفكر ، عمان ، الاردن .
٢٣. قنديلجي ، عامر ابراهيم (2007) : البحث العلمي واستخدام المعلومات التقليدية والالكترونية ، دار البازوري للنشر والطباعة ، عمان ، الاردن .
٢٤. ماهوني ، فرانسيس وجي ثور كارل (2000) ثلاثية ادارة الجودة الشاملة ، ت عبد الحكيم احمد الحزامي ، ط١ ، دار الفجر للنشر والتوزيع .
٢٥. مجيد ، الزيادات ( 2007 ) ادارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم ، ط١ ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
٢٦. -محمود ، خضير كاظم ( ٢٠٠٠ ) : ادارة الجودة الشاملة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
٢٧. مهدي ، عباس واخرون ( 2002 ) : أسس التربية ، دار الكتب للطباعة والنشر ، بغداد ، العراق .
٢٨. نوفل ، محمد بكر وفريال محمد ابو عواد ( ٢٠١١ ) علم النفس التربوي ، ط١ ، دار المسيرة للنشر والتوزيع الاردن .

## ثانيا-المصادر الاجنبية :

1. [WWW.higherdu.gov.iy](http://WWW.higherdu.gov.iy) انترنيت
2. [WWW.acc4arab.com/acc//archive/index.php](http://WWW.acc4arab.com/acc//archive/index.php) انترنيت
3. Imai, Masaaki (1986) ,,kaizen – the key To Gapan,s Success random House ,P151 .
4. Eblie ,R.I(1972) :Essential of Educational Measurment ,2<sup>nd</sup> Englewood Cliffs ,New gerse yprentice-Hall .

## الملاحق

### اداة البحث التي اعتمدها الباحث للبحث الحالي .1ملحق

تفوق بدرجة					عنوانات فقرات الأداة	ت
%100	%75	%50	%25	%0	أولاً- فقرات المحور الاول فاعلية العملية التعليمية والتعليم الذاتي	
					توضيح الجوانب النظرية في المادة الدراسية بأمثلة واقعية تطبيقية	1
					يتم اعطاء المادة العلمية بما يتناسب مع وقت المحاضرة	2
					اشعر بالعدالة والمساواة بيني وبين باقي زملائي في كافة الممارسات التي اشارك فيها	3
					تستقبل الكلية الشكاوى من جميع الطلاب بطرق مباشرة او غير مباشرة ( صندوق الشكاوى ، التواصل من خلال موقع الكلية الالكتروني )	4
					اعتماد الوسائل التعليمية الحديثة ( Data Show ، السبورة اللاكترونية ) في الشرح والايضاح اذ تساعد في متابعة وفهم المادة العلمية	5
					تساهم المراجع العلمية المتاحة في التحصيل والفهم واجراء التجارب والمشاريع العلمية	6
					اجد الدرجات التي حصلت عليها معبرة عن ادائي الفعلي	7
					يستعمل التدريسي طرائق متنوعة لتقويم اداء الطلبة مثل ( تقارير ، ابحاث ، اختبارات قصيرة ، اختبارات تحريرية ، اختبارات شفوية)	8
					تواجد اعضاء هيئة التدريس في اوقات الساعات المكتبية تساعد في فهم بعض النقاط التي لم افهمها خلال المحاضرات او الدروس العلمية	9
					يعمل التدريسي على زيادة الحصيلة المعرفية لديك	10
					توافر الامكانيات المتاحة لتكنولوجيا المعلومات المتمثلة ( مكتبة الكترونية ، توفر المادة الدراسية على الموقع الالكتروني ....)	11
					تحقق الجداول الدراسية المرونة بما يسمح من ممارسة الانشطة الاكاديمية والانشطة الطلابية	12

					الموقع الالكتروني للكلية ينشر ( الدرجات ، التبليغات ، المقررات الدراسية )	13
					ملائمة المناهج ( المواد الدراسية ) مع متطلبات سوق العمل	14
					اعلان الدرجات الفصلية للطلاب قبل بدء الامتحانات النهائية	15
					شمولية الاسئلة الامتحانية اذ تعكس ما تعلمته من معلومات ومهارات ومعارف	16
					التجارب المختبرية تساعدك في اقبال المادة النظرية	17
					توجد اساليب دعم للطلاب المتعثرين دراسيا تساعد في الارتقاء بالمستوى الاكاديمي	18
					اساهم في الانشطة اللاصفية	19
					توافر لوحات وشاشات لنشر التعليمات والانشطة المختلفة	20
					يساهم التدريب الميداني ( الصيفي ) في رفع قدراتي ومهارتي على مزاولة المهنة	21
					تتوافر المصادر الحديثة في مكتبة الكلية	22
أُتفق بدرجة						
					<b>ثانياً- فقرات المجور الثاني البنى التحتية</b>	
				<b>%0</b>	المساحة الخضراء في الكلية كافية وملائمة	23
				<b>%25</b>	ملائمة وجودة القاعات الدراسية	24
				<b>%50</b>	تتوافر الملاعب الرياضية لممارسة أنشطة رياضية	25
				<b>%75</b>	جودة قاعات المطالعة في مكتبة الكلية	26
				<b>%100</b>	تتوافر وسائل الايضاح ( برامج فيديو ، منشورات .... )	27
					جودت المختبرات ( توافر الاجهزة ، المواد ، المعدات اللازمة )	28
					مدى نظافة القاعات الدراسية	29
					ملائمة ونظافة المرافق الصحية	30
					جودة الخدمات المقدمة في النادي الطلابي	31
					صممت مباني الكلية بشكل ملائم للبيئة التعليمية	32
					توافر المواصلات داخل الحرم الجامعي بشكل كافي	33
					استمرار التيار الكهربائي اثناء الدوام الرسمي	34
					توافر مياه صالحة للشرب وملائمة الاماكن المخصصة لذلك	35

ملحق ( ١ ) أسماء المتخصصين اللذين اعتمدهم الباحث للبحث الحالي مرتبة وفق اللقب

ت	الاسم	التخصص	الجامعة	الكلية
١	أ.د. جبار رشك شناوه	ط ت التاريخ	القادسية	كلية التربية
٢	أ.د. حسين جدوع مظلوم	ط ت التاريخ	القادسية	كلية التربية
٣	أ.د. حيدر خزعل نزال	ط ت التاريخ	المستنصرية	كلية التربية الاساسية
٤	أ.د. خضير عباس جري	ط ت التاريخ	المستنصرية	كلية التربية الاساسية
٥	أ.د. سلمى مجيد العبيدي	ط ت التاريخ	ديالى	كلية التربية الاساسية
٦	أ.د. شاكر جاسم محمد	ط ت التاريخ	بغداد	كلية التربية للبنات
٧	أ.د. صادق عيسى الشافعي	ط ت التاريخ	كربلاء	كلية التربية
٨	أ.م.د. شيماء العبيدي	قياس وتقويم	بغداد	كلية التربية للبنات
٩	أ.م.د. صبا علي طلال	قياس وتقويم	بغداد	كلية التربية للبنات
١٠	أ.م.د. محمد ابراهيم علي	ط ت التاريخ	بغداد	كلية التربية للبنات