مجلة روافد
للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية
المجلد 05 (01) جوان 2021 ص ص 36-59

مدى شيوع ثقافة الجودة الشاملة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكوفة

Common overall quality culture among faculty members at the University of Kufa

أ.د. أميرة جابر هاشم*

كلية التربية للبنات جامعة الكوفة (العراق).

البريد الالكتروني المهني: Ameeraj.hashim@uokufa.edu.iq

تاريخ الإيداع	تاريخ القبول	تاريخ النشر
2021/01/27	2021/03/23	2021/06/01

الملخص

تهدف الدراسة التعرف على مدى شيوع ثقافة الجودة الشاملة لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الكوفة وفق متغيري الجنس (ذكر، أنثى) والتخصص (علمي، أنساني)، باستخدام المنهج الوصفي، تمت الاستعانة بالاستبيان أداة لتحقيق أهداف الدراسة، بتطبيقها على عينة مكونة من (200) أستاذ وأستاذة في جامعة الكوفة، للعام الدراسي 2019 – 2020. أظهرت النتائج الدراسة ان مستوى شيوع ثقافة الجودة بشكل عام حصلت على مستوى متوسط وهذا يعني إن ثقافة الجودة تحدد مستوى أداء عضو هيئة التدريسية في المؤسسة التعليمية، وأظهرت النتائج بوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0،05) بين الذكور والإناث لصالح الذكور في شيوع ثقافة الجودة. وانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0،05) بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس ذوي التخصص العلمي ومتوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس ذوي التخصص الإنساني في شيوع ثقافة الجودة. في ضوء النتائج الدراسة تقدمت الباحثة بمجموعة من التوصيات منها. نشر مفاهيم ثقافة الجودة داخل مؤسسات التعليم الجامعي.

الكلمات المفتاحية : *الثقافة ؛ الجودة الشاملة ؛ اعضا الهيئة التدريسية.*

Abstract:

The study aims to identify the extent of the overall quality culture among faculty members at the University of Kufa according to the variables of sex (male, female) and specialization (scientific, human), using the descriptive approach. The questionnaire was

* **المؤلف المرسل**

used as a tool to achieve the objectives of the study, by applying it to a sample of (200) (Professor and professor at the University of Kufa, for the academic year 2019-2020, and the results of the study showed that the level of prevalence of quality culture in general obtained an average level, and this means that the quality culture determines the level of performance of the faculty member in the educational institution, and the results showed statistically significant differences at A level (0.05) between males and females in favor of. In light of the research results, the researcher made a set of recommendations, including. Disseminating the concepts of quality culture within university education institutions.

Key words: culture ; overall quality ; faculty members of University.

مقدمة

ان التغيرات التكنولوجية والعلمية والاجتماعية الملحوظة في المجتمعات العربية في شتى المجالات، تفرض على منظماتها الإدارية تبني أساليب ومفاهيم حديثة إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وهذا يتطلب تحقيق التنمية والنهوض في الدراسة العلمي، وبناء القوى البشرية المؤهلة علميا بشتى العلوم القيادية، وريادة المجتمع فكريا واجتماعيا وسياسيا، وهذ القيادة والريادة في بناء المجتمع لن تتحقق إلا مع وجود مؤسسات علمية تعليمية تقوم بوظائفها وهذا لا يتحقق الا بوجود مؤسسات تعليمية تقوم بوظائفها وتحقق أهدافها على الوجه المطلوب، حسب متطلبات المجتمع وحاجاته، فالمسالة ليست أي تعليم، إذ المطلوب تعليم يهيئ الفرد والمجتمع لحقائق وديناميات عصر التكنولوجية وعصر التغير المتسارع، نظرا لتدفق المعلومات والتعرف على طرق استخدامها، لأنها السبيل إلى التقدم نحو التطور (الخفاجي، 1995: 43)، فالجامعات في الوقت الحاضر هي رمز لنهضة الشعوب والأمم وعنوان عظمتها وحضاراتها ورقيها، ومحور جوهري تدور حوله الحياة الثقافية بمعناه الشامل، ولم تعد مؤسسات التعليم الجامعي وادارتها مجرد أجهزة ومؤسسات مسؤولة ومؤتمنة على التراث الثقافي ونقله للأجيال الصاعدة فحسب، بل أصبحت أجهزة فاعلة في تطوير المعرفة وتنمية المجتمع ومساعدته في مواجهة التحديات والصعوبات السياسية والاقتصادية والثقافية، وهذا ما يفرض على مؤسسات التعليم الجامعي العمل على تغير أساليبها الإدارية ووسائلها التعليمية، اذا ما أرادت أن تحقق

أهدافها بكفاءة وفاعلية (عيشة، 2000 : 520)، فنجاح أية مؤسسة هو نجاح الإدارة فيها، ومن هنا تبرز أهمية التزام إدارة مؤسسات التعليم الجامعي بفلسفة شاملة للتحسين المتواصل من اجل الوصول إلى الجوداة الشاملة لضمان البقاء والاستمرار للجامعات، وتعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية عصرية، تتركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي تقوم على المزج بين الوسائل الحديثة والجهود الابتكارية، وبين المهارات التقنية، من اجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين (الخطيب، 2000: 44-45)، وتعد الجودة ظاهرة نسبية متصلة ومتأصلة في المؤسسات التعليمية، وتختلف من مؤسسة إلى أخرى بأوجه عديدة سواء استخدمت المؤسسة التعليمية مبادئ الجودة الشاملة او اتجاهات أخرى، فلابد تكون حلقة وصل بين مبادئ الجودة الشاملة من جهة، والثقافة التنظيمية الخاصة بالمؤسسة من جهة أخرى، ولا يتأنى لهذه الحلقة إن تترسخ بنجاح، إلا بإدارة الجودة الشاملة لدى العاملين فيها من خلال ترسيخ ثقافة الوعي بأهمية الجودة والإيمان بها وإمكانية تطبيقها.

مشكلة الدراسة

إن تحقيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجامعي تعني قدرة المؤسسة على تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة، وتستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات الطلبة، وأعضاء الهيئة التدريسية، وأولياء الأمور، والمجتمع، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، ومتطلبات العصر والبيئة العلمية والتكنولوجية، وشعورهم بالرضا والسعادة، ويتم ذلك من خلال توافر الجودة في مخرجاتها (السعود، 2004 : 9)، وتسعى مؤسسات التعليم الجامعي في العراق إلى تطوير مدخلاتها وعملياتها بشكل مستمر، وذلك للعمل على تحسين أدائها لوظائفها وربطها بمجتمعها، بغية الحصول على أفضل المخرجات في وقت اقصر وكلفة أدنى، ولترسخ إدارة الجودة الشاملة لابد، من إشاعة وترسيخ ثقافة الجودة لدى إفرادها ليتمكنوا من العمل وفق منظورها لتطوير كفاءتهم

العلمية والمهنية ثم لتطوير الجامعة. لذا إن نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الكوفة يتطلب مستوى ثقافي للجودة لدى العاملين بها، لاسيما لدى أعضاء هيئة التدريس، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتجيب على السؤالين الآتيين:

1. ما مستوى ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الكوفة؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الكوفة لثقافة الجودة تعزى إلى متغيري الجنس والتخصص الدراسي؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الكشف عن:

1- مستوى شيوع ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكوفة.

2- اثر الجنس في درجة ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس.

3 - اثر التخصص الدراسي في درجة ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من:

- أهمية هذا الموضوع الذي تتناوله، وهو إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي كمدخل للتطوير والإصلاح في مؤسسات التعليم الجامعي، كونها مؤسسات ريادية في المجتمع من مؤسسات التعليم العالي وضرورة وجود مؤشرات لإدارة الجودة من خلال التعرف إلى مستوى ثقافة الجودة لدى العاملين لديها.

- تعتبر هذه الدراسة حلقة من حلقات ميدان تطوير إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي، التي قد تثري المكتبة العراقية في هذا المجال من الجانب النظري.

- تزويد المهتمين والقائمين على أمر جامعة الكوفة بمستوى الثقافة الجودة السائدة لدى أعضاء الهيئة التدريسية من اجل ترسخها وتطويرها.

– قلة الدراسات والبحوث التي تناولت ثقافة الجودة لدى الأستاذ الجامعي في جامعة الكوفة وبذلك تعد انطلاق للباحثين في هذا المجال والتركيز عليه.

فرضيات الدراسة:

أ– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس من الذكور ومتوسطي درجات الهيئة التدريسية من الإناث في ثقافة الجودة.

ب– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الكوفة ذوي التخصص العلمي ومتوسطي درجات أعضاء الهيئة التدريس ذوي التخصص الإنساني في ثقافة الجودة.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تم اجراء الدراسة بكليات الجامعة: كلية الفقه –كلية الآداب– كلية الهندسة – كلية علوم الرياضيات والحاسوب) بجامعة الكوفة – محافظة النجف الاشرف.

الحدود البشرية: المعنيون بالدراسة هم عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الكوفة.

الحدود الزمانية: تم تطبيق اجراءات الدراسة خلال السنة الجامعية 2019– 2020م.

تحديد المصطلحات:

1 – ثقافة الجودة

عرفها عليمات (2004، 34): كل القيم والأعراف والإجراءات والتوقعات التي تعزز الجودة في المؤسسة وتسعى إلى تحسينها باستمرار".

عرفها شاكر (2008، 152): "نشر الوعي الفردي والجماعي بين العاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية بأهمية تطبيق أدارة الجودة الشاملة وذلك باستخدام جميع الوسائل الترويج من النشرات ومقالات واجتماعات وندوات"

2 – التعريف النظري لثقافة الجودة للبحث الحالي: "القيم والأعراف والاتجاهات والأفعال ذات صلة بالجودة التي يتسم فيها أعضاء الهيئة التدريسية الجامعة من اجل تطوير قدراتهم وقدرة المؤسسة التي يعملون فيها".

3– التعريف الإجرائي لثقافة الجودة: "الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة على استبيان ثقافة الجودة المعتمد في الدراسة الحالي".

الدراسات السابقة

1– دراسة سولانكي (Solanki, 2004) وهي بعنوان ادارة الجودة الشاملة، التعليم الجيد هو كل شيء عن الأنظمة التي تؤدي إلى ثقافة أكاديمية جيدة، ونتائج أكاديمية ممتازة، وتقدمية والإدارة التكيفية، والإدارة الواضحة والشفافة، والملف الشخصي البارز للطلاب المنتهية ولايتهم، قبل كل شيء، مراجعة وتعديل المدخلات. يلعب جميع أصحاب المصلحة دورًا بارزًا. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم هي حاجة الساعة. يجب أن يتم تجربتها في الكليات / الجامعات لتحقيق أقصى أداء للطلاب والموظفين، كما يجب أن يتم تنفيذه من أجل بناء الصورة المؤسسية. لقد أصبح كل شيء تزداد الضرورة مع دخول القطاع الخاص في التعليم بشكل كبير. سوف تساعد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التميز الذي يضمن بقاء المؤسسات في عالم تنافسي للغاية مع تناقص مستمر.

الدعم في قطاع التعليم.

2– دراسة (عبادوا، 2015): بعنوان معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية بجامعة بسكرة. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع الدراسة، حيث قامت الباحثة بتعديل بعض البنود التي جاءت في الأداة التي قام بتصميمها العضاضي (2102)،

وذلك بعد الاطلاع على الدراسات والتجارب السابقة التي اتبعتها بعض الجامعات الأجنبية والعربية لتطبيق معايير الجودة الشاملة لتقويم أداء جامعاتها، بالإضافة إلى الاطلاع على ما كُتب نظريًا حول الموضوع، وشملت الأداة (94) فقرة تمثل المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مقسمة إلى ست مجالات، معوقات تتعلق بـــ : الإدارة العليا، الجوانب التنظيمية، أعضاء هيئة التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع، خدمة الطلبة.

3- دراسة رقاد، صليحة وياسين لعكيزة (2018): بعنوان مبررات توجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نحو تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها. تهدف الدراسة للتعرف على مبررات توجه مؤسسات التعليم العالي نحو تطبيق ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق الاستبانة كأداة قياس، بعد التحقق من خصائصها السيكومترية لها، وتوصلت النتائج الى موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجزائرية محل الدراسة بدرجة عالية على وجود تحديات داخلية وخارجية تدفع جامعاتهم الى تطبيق نظام الجودة، ومن اكثر المبررات التي تشكل اهمية على مستوى المحيط الداخلي للجامعة من وجهة نظرهم، نذكر : الحاجة الى تحسين فعالية، كفاءة وحو كومة الجامعة، اما اكثر المبررات التي تشكل اهمية على مستوى المحيط الخارجي للجامعة فتشير الى : تزايد البطالة بين الخريجين الجامعيين وتزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي

4- دراسة سعيدة، رحيش (2020) بعنوان أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لتحقيق جودة مخرجاته مع الإشارة إلى -إصلاح التعليم العالي في الجزائر- وهي تهدف الى معرفة اهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لتحقيق الجودة في مخرجاته المختلفة، مع التطرق الى محاولة الجزائر تطبيق هذا المفهوم من خلال الاصلاح الذي مس هذا القطاع وذلك لتبني نظام ل م د، ومن اهم النتائج التي تم

المتوصل اليها ان جودة مخرجات التعليم العالي والمتمثلة في الخريجين ومختلف المنشورات وغيرها تعتمد اساسا على تطبيق مبادى ادارة الجودة الشاملة

التعليق على الدراسات السابقة:

أ- اختلفت الدراسات السابقة في أهدافها وكل منها ركزت على جانب معين من ادارة الجودة الشاملة، فمنها ركزت على ادارة الجودة الشاملة كما في دراسة (Solanki, 2004)، اما دراسة (عبادوا، 2015) كان هدفها معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية بجامعة بسكرة بينما دراسة (رقاد، صليحة وياسين لعكيكزة 2018) فركزت على مبررات توجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نحو تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها، واخيرا دراسة سعيدة، رحيش (2020) التي كان هدفها أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لتحقيق جودة مخرجاته مع الإشارة إلى -إصلاح التعليم العالي في الجزائر-، لذا جاءت نتائجها مختلفة ووفق لأهدافها.

ب. منظور جوانب الافادة من الدراسات السابقة في بلورة الدراسة الحالي تتمثل في النقاط الاساسية:

- ساعدت الدراسات السابقة على اعطاء صورة موسعة وواضحة عن امكانية دراسة مدى شيوع ثقافة الجودة الشاملة.

- ساعدت الدراسات السابقة على تدعيم حجة الباحثة في تناولها لموضوع الدراسة وذلك بسبب اغفال الدراسات السابقة له بحيث اعطى مؤشر عن اهمية دراسة شيوع ثقافة الجودة الشاملة لدى اعضاء هيئـــة التدريس في جامعة الكوفة.

– أفادت الباحثة في تعميق رؤيتها النظرية والتطبيقية في صياغة مشكلة بحثها، وكذلك منهجية الدراسة التي اعتمدتها الباحثة في تعاملها مع البيانات التي توفرها من خلال اداة الدراسة التي توفرت لديها في الدراسة الحالي.

– ظهرت النتائج الدراسات التي تناولت ثقافة الجودة السابقة، اتفاقها في أهدافها ونتائجها، حول أهمية ثقافة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

ج. منظور جوانب الاستكمال أو الإضافة العلمية في الدراسة الحالية إلى الدراسات السابقة تبين الاتي:

لم تعثر الباحثة على دراسة تتعلق بشيوع ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس لاسيما وفق الجنس والتخصص الدراسي

الجانب الميداني:

1- منهج الدراسة: تقوم الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي.

2- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الكوفة والبالغ عددهم (1440)* أستاذ واستاذة، من العام الدراسي 2019-2020

3- عينة الدراسة:

كانت على النحو التالي:

3-1- العينة الاستطلاعية: قامت الباحثة باختيار عينة استطلاعية قوامها (50) أستاذ واستاذة موزعين بالتساوي بين الذكور والإناث للتخصصات العلمية والإنسانية في كليتي (هندسة، والقانون)، وقد استخدمت هذه العينة لحساب صدق وثبات الاستبيان حتى يمكن استخدامها مع العينة النهائية.

3-2 – العينة النهائية الأساسية: تكونت عينة الدراسة النهائية من (200) أستاذ واستاذة، تم اختيارهم بطريقه الطبقية العشوائية، والجدول رقم (01) يوضح توزيع عينة الدراسة وفق متغيري الجنس والتخصص الدراسي.

الجدول رقم 01: توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغيري الجنس والتخصص الدراسي

التخصص	الكلية	الجنس		المجموع
		الذكور	الاناث	
العلمي	الهندسة	25	25	50
	علوم الرياضيات والحاسوب	25	25	50
المجموع		50	50	100
الانساني	الفقه	25	25	50
	الآداب	25	25	50
المجموع		50	50	100
المجموع الكلي		100	100	200

4- أداة الدراسة: استبيان شيوع ثقافة الجودة الشاملة لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الكوفة الجامعة (إعداد الباحثة): لأعداد وبناء إبعاد ومفردات الاستبيان تمهيد لأعداد الصورة لنهائية، اتبعت الباحثة الخطوات التالية :

- مراجعة الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بثقافة الجودة.

- إجراء دراسة استطلاعية بآراء التدريسيين بهدف التعرف على ثقافة الجودة الشاملة على عينة قوامها (20) تدريسي وتدريسية، وقد تضمن سؤالاً مفتوحاً: ماذا تعني ثقافة الجودة الشاملة من وجهة نظرك وماذا تعرف عنها؟

- تحديد الإجابات مما سبق في صورة استبيان وتصنيفها في أبعاد وذلك تمهيد لأعداد الصورة النهائية للاستبيان والتي تضمنت ثلاثة محاور تمثل (29) عبارة، وذلك لعرضها على مجموعة من المحكمين وبناء على ذلك تم إجراء التعديلات اللغوية. وبعد ذلك تم تطبيق الاستبيان على عينه استطلاعيه قوامها (50) أستاذ واستاذة من أجل الوقوف على وضوح عبارات الاستبيان وقابليته للتطبيق النهائي.

الدراسة الاستطلاعية (عينة التقنين):

قامت الباحثة باختيار عينة استطلاعية قوامها (50) أستاذ واستاذة موزعة بالتساوي بين الذكور والإناث للتخصصات العلمية والإنسانية – جامعة الكوفة، بغرض تقنين أداة الدراسة عن طريق حساب صدقها وثباتها بالطرق الإحصائية.

الخصائص السيكومترية للاستبيان :

أولا – صدق الاستبيان : وتم حساب الصدق في هذه الدراسة بطريقتين :

– **الصدق الظاهري:** قامت الباحثة بعرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من الخبراء والمختصين في التربية وعلم النفس من أجل الوقوف على مدى ملائمة الاستبيان لما وضع من اجله , وكذلك من اجل إبداء ملاحظاتهم وتعليماتهم على عبارات الاستبيان، واعتمدت الباحثة نسبة (80 %) كمعيار لقبول العبارة، وبناء على ذلك ثم تعديل بعض الفقرات من الناحية اللغوية والإبقاء على (29) عبارة.

ومن خلال التدقيق في الجدول السابق يتضح أن (2) ان هناك عبارتان اجمع عليها الخبراء بنسبة (100٪)، وأن الـــ(27) عبارة حصلت على إجماع المحكمين بنسب تراوحت (83– 98)، مما يشير إلى إن معظم العبارات حصلت على إجماع المحكمين بما يزيد عن 82٪ وهذا يعطي الاستبيان قوه وصدق.

– صدق الاستبيان الداخلي:

تم بحساب معامل الارتباط العبارات بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إلية، باستخدام معامل الارتباط بيرسون، والجدول التالي (2) يوضح ذلك.

الجدول رقم (02)معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه

البعد	رقم العبارة	معاملات الارتباط	البعد	رقم العبارة	معاملات الارتباط	البعد	رقم العبارة	معاملات الارتباط
معرفة الجودة الشاملة	1	0.53	تقبل الجودة الشاملة	4	0.59	توافر الجودة الشاملة في السوق	5	0.60
	2	0.54		9	0.65		10	0,49
	3	0.54		15	0.49		17	0.44
	8	0.53		16	0.51		19	0.42
	13	0.59		22	0.51		23	0.46
	14	0.42		25	0.40		26	0.66
	21	0.48		29	0.42		28	0.54
	24	0.66					6	0.44

يتضح من الجدول (02) أن جمع معاملات الارتباط دالة إحصائية عن مستوى (0,05).

2– حساب معامل الارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للاستبيان، والجدول (3) يوضح ذلك.

الجدول رقم 03: معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للاستبيان

البعد	معاملات الارتباط
معرفة الجودة الشاملة	0,71
تقبل الجودة الشاملة	0,69
توافر الجودة الشاملة في السلوك	0,70

يتضح من الجدول (03) أن جمع معاملات الارتباط دالة إحصائية عن مستوى (0,05).

3- حساب معاملات الارتباط للإبعاد الثلاثة للاستبيان فيما بينها إضافة إلى الدرجة الكلية، والجدول (04) يوضح ذلك.

الجدول رقم 04: مصفوفة الارتباطات للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للاستبيان

الأبعاد	المعرفة بالجودة الشاملة	تقبل الجودة الشاملة	توافر الجودة في توافر السلوك
المعرفة بالجودة الشاملة	1.00		
تقبل الجودة الشاملة	0.73	1.00	
توافر الجودة في توافر في السلوك	0.70	0.66	1.00

يتضح من جدول (04) أن جمع معاملات الارتباط داله إحصائيا عند مستوى (0.05)، وهذا يدل على تمتع الاستبيان بالاتساق الداخلي.

ثانياً - الثبات: يقصد بالثبات في علم القياس النفسي ثقة المقياس في القياس أو الملاحظة وعدم تناقضهُ مع نفسهُ واتساقهُ, فيما يزود به من معلومات عن سلوك المفحوص، أي تبقى نفس النتائج فيما لو أعيده تطبيق فيما بعد (أبو حطب، 2005 :112)، وتحققت الباحثة من الثبات التجزئة النصفية للأبعاد و للدرجة الكلية للاستبيان، تراوحت بين (0.69 - 0. 73)، ويتضح أن معاملات الثبات مرتفعة سواء كانت للأبعاد أو للدرجة الكلية، وهذا يدل تمتع الاستبيان بالصدق والثبات.

- الصورة النهائية لاستبيان شيوع ثقافة الجودة الشاملة:

تكونت الصورة النهائية للاستبيان من (29) عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد بيانها كالتالي:

1- البعد الأول: المعرفة بالجودة ويقصد بهِ: القيم والأعراف ذات صلة بالجودة التي يتصف فيها أعضاء الهيئة التدريسية الجامعة، واشتمل على (8) عبارات تمثلها الأرقام التالية (1، 2، 3 ، 8 ، 13 ، 14 ، 21 ، 24).

2- البعد الثاني : تقبل الجودة ويقصد بهِ : الاتجاهات ذات صلة بالجودة التي يتسم فيها أعضاء الهيئة التدريسية الجامعة، واشتملت على (7) عبارات تمثلها الأرقام التالية: (5 ، 6 ، 7 ، 10 ، 22 ، 25 ، ، 9 ، 15 ، ، 22 ، 25 ، 29).

3- البعد الثالث : توافر الجودة في السلوك ويقصد بهِ : الأفعال ذات صلة بالجودة التي يتسم فيها أعضاء الهيئة التدريسية الجامعة، وتشتمل على (14) عبارة تمثلها الأرقام التالية: (5 ، 6 ، 7 ، 10 ، 11 ، 12 ، 17 ، 18 ، 19 ، 20 ، 23 ، 26 ، 27 ، 28).

تصحيح الاستبيان:

تكون الإجابة على الاستبيان من خلال وضع التدريسي علامة (x) أمام العبارات التي تتفق مع وجهة نظره من خلال الاختيارات التالية (نعم، لا ادري، لا) وتعطي لها درجات (3، 2، 1) على التوالي، وتكون الدرجة الكلية للمجيب في كل بعد بشكل التالي : في البعد المعرفة بالجودة بين (1 – 24) درجة، والبعد تقبل الجودة بين (1– 21) درجة، والبعد توافر الجودة في السلوك بين (1– 42)، وبذلك تكون الدرجة الكلية للاستبيان بين (1 – 87) درجة.

ولتحديد قوة وضعف الوزن المئوي في استخراج النتائج، استخدمت الباحثة الوسائل التالية:

أ – المدى: وتم استخراجه بطرح الوزن المئوي الأعلى من الوزن المئوي الأدنى، أي (3 -1 = 2)

ب – طول الفئة : لاستخراج طول الفئة تم قسمة المدى على اعلي وزن مئوي أي (2 ÷ 3 = 0.66)

ت – إضافة طول الفئة إلى اقل وزن، ثم باقي الإوزان، ويكون بالشكل التالي:

من 1 – 1,66 درجة منخفض

1,67 – 2,33 درجة متوسط

2,34 – 3 درجة عالي

3,1 – 3,76 درجة عالي جدا

عرض النتائج:

ستقوم الباحثة بعرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية على وفق أهدافها وفرضياتها المبينة في الفصل الأول وعلى الشكل الاتي:

أولاً: عرض وتفسير ومناقشة نتائج الهدف الأول:

" **تحديد مستوى شيوع ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكوفة**"

وللإجابة على الهدف الأول، تم استخدام الوسط المرجح والوزن والمئوي كمعيار لترتيب ثقافة الجودة طبقاً لدرجه شمولها، ولكل عبارة من عبارات الاستبيان، للعينة ككل وللإبعاد المتضمنة له، والجداول التالية توضح ذلك.

البعد الأول : مدى معرفة أعضاء هيئة التدريس بالجودة الشاملة.

الجدول رقم (05) يوضح نتائج البعد المتعلق بمدى معرفة أعضاء هيئة التدريس بالجودة الشاملة.

الجدول رقم: (05) الأوزان المئوية وترتيب مستواها

لبعد معرفة أعضاء الهيئة التدريس بالجودة الشاملة

ت	ت الفقرة	الفقرة	الوزن المئوي	ترتيب مستوى المعرفة
1	1	اعرف مفهوم الجودة.	2,68	عالي
2	2	أتعرف على ثقافة الجودة من خلال الندوات بالكلية	2,19	متوسط
3	3	أتعرف على ثقافة الجودة من خلال الحديث مع الزملاء.	2,16	متوسط
4	8	أتعرف على ثقافة الجودة من خلال القراءات الشخصية	2,33	متوسط
5	13	اعرف رؤية ورسالة الجامعة للجودة	2,36	عالي
6	14	أرى الجودة من القيم الأساسية للعمل في الجامعة	2,45	عالي
7	21	يتفق الجميع بان الجودة قيمة عليا	2,65	عالي
8	24	أتعرف على ثقافة الجودة من خلال نشاطات مجلس الجودة في الجامعة	2,1	متوسط
		الدرجة الكلية	**2,37**	**عالي**

يلاحظ من الجدول السابق (05)، أن العبارات التي تحمل الأرقام (1، 13، 14، 21) حصلت على الأوزان المئوية التالية (2,68 – 2,36– 2,45 – 2,65) درجة على التوالي وحصلت جميعها على ترتيب عالي، ثم تلاها العبارات ذوات الأرقام (2، 3، 8، 24) حصلت على الأوزان المئوية التالية (2,19 – 2,16 – 2,33 – 2,1) درجة على التوالي وحصلت جميعها على ترتيب متوسط. ويمكن تفسير ذلك: إن لدى أعضاء الهيئة التدريسية معرفة بمفهوم الجودة وأهميتها وإنها قيمة عليا وأساسية في العمل الجامعي وأنها عملية بنائية تهدف الى تحسن المنتج النهائي (الطالب) وكذلك معرفتهم برؤية الجامعة للجودة، وان مصادر التعرف على الجودة الشاملة لدى اعضاء الهيئة التدريسية شخصية اكثر من المصادر التي توفرها الجامعة، لذا حصلت الفقرات الدالة عن المصادر الشخصية على ترتيب عالي وبينما المصادر الدالة على دور الجامعة في معرفة الجودة حصلت على ترتيب متوسط، وعموما ويلاحظ وجود درجة عالية من الوعي المعرفي بالجودة لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

البعد الثاني: مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس للجودة.

الجدول رقم (06) الأوزان المئوية ومستوى ترتيبها بمدى تقبل أعضاء هيئة التدريس للجودة الشاملة

ت	ت الفقرة	الفقرة	الوزن المئوي	ترتيب مستوى المعرفة
1	4	اشعر بالرضا عن رؤية ورسالة الجامعة للجودة.	1,9	منخفض
2	9	أتعاون مع وحدة ضمان الجودة.	2,2	متوسط
3	15	أتقبل الإجراءات التي تتبعها الجامعة لمتابعة جودة الأداء.	2,1	متوسط
4	16	أوافق على تطبيق مبدأ المحاسبة في الأداء.	2,3	متوسط
5	22	أرى إن تطبيق الجودة أصبح امراً ضروريا.	2,1	متوسط
6	25	أؤمن بان تحسين الجودة يتطلب وقتا أطول وجهدا اكبر	2,49	عالي
7	29	**اشعر** بان الجميع يسعى لتحسين الجودة.	1,8	منخفض
الدرجة الكلية			**2,13**	**متوسط**

يلاحظ من الجدول السابق (06)، إن العبارة ذي الرقم (25) حصلت على اعلى وزن مئوي قدره (2,49)، وبذلك حصلت على ترتيب عالي، إما العبارات ذوات الأرقام التالية (9_15_16_22) حصلت على الأوزان المئوية التالية (2،2 – 2،1 – 2,3 –2,1) درجة على التوالي وحصلت جميعها على ترتيب متوسط، ثم تلاها العبارتين ذي الرقمين (4، 29) حصلت على الوزنين المئويين (1,9 – 1,8) درجة على التوالي وحصلتا على ترتيب منخفض. ويلاحظ، ان عدم رضا اعضاء الهيئة التدريسية برؤية ورسالة الجامعة للجودة وبالتالي عدم السعي لتطويرها وتحسينها، بالرغم من تعاونهم وقبولهم مبدأ المحاسبة في الاداء ويمكن تفسير ذلك، عدم استفادة أعضاء الهيئة التدريسية بالإجراءات والنشاطات التي تقوم بها الجامعة حول الجودة أما بسبب عدم قناعته بها لأنها لا تلبي حاجاته ومتطلباته او وجود معوقات في عملية التطبيق وقد يرجع السبب كون البرامج والأنشطة التي تقام في الجامعة تقتصر على الجانب النظري، او عدم مناسبتها لوقت عضو هيئة التدريس، او قلة فعالية محتوى وفحوى هذه الأنشطة والبرامج او عدم كفاءة القائمين على تلك البرامج والأنشطة، مما يودي قلة الاستفادة من منها في التعليم الجامعي، وبذلك حصل البعد المتعلق بمدى تقبل أعضاء الهيئة التدريسية للجودة الشاملة على تريب متوسط.

البعد الثالث : مدى توافر سلوك الجودة في الأداء التدريسي.

الجدول رقم (07) الأوزان المئوية ومستوى ترتيبها بمدى توافر سلوك الجودة في الأداء التدريسي

ت	ت الفقرة	الفقرة	الوزن المئوي	ترتيب مستوى المعرفة
1	5	اطلع على معايير الجودة في التدريس والتزم بها	1,9	منخفض
2	10	أطبق استراتيجيات التعلم المناسبة.	1,80	متوسط
3	17	أقوم بتطبيق الاقتراحات المتعلقة بتحسين جودة التدريس وتنفيذها.	1,8	منخفض
4	19	اهتم بتنمية نفسي مهنيا.	1,74	متوسط
5	23	أشارك في الدورات التي تعقدها الجامعة.	1,7	منخفض
6	26	استخدم طرائق تدريس متنوعة.	1,71	متوسط
7	28	أقوم بمقارنة اتجاهات الجودة في التدريس مع الجامعات المتميزة الأخرى.	1,13	منخفض
8	6	شاركت في إحدى المشروعات الدراسةية في وزارة التعليم العالي والدراسة العلمي.	1,27	منخفض
9	11	اطلع على احدث مناهج الدراسة العلمي.	1,68	متوسط
10	18	قمت من قبل بنشر بحوثي في مجلة دورية أجنبية.	1,35	منخفض
11	7	أشارك في الأنشطة الطلابية التي تخدم المجتمع	1,69	متوسط
12	12	أشارك في المسابقات عن الجودة خارج الكلية والجامعة	1,75	متوسط
13	20	قمت بالتدريب في إحدى البرامج التدريبية المفيدة لأفراد المجتمع.	1,33	منخفض
14	27	أشارك بأبحاثي في الندوات التي تعقدها المؤسسات الاجتماعية المهنية.	1,35	منخفض
		الدرجة الكلية	**1,46**	**منخفض**

يلاحظ من الجدول السابق رقم(7 0)، إن العبارات ذوات الأرقام التالية (10، 19، 26، 11، 7، 12) حصلت على الأوزان المئوية التالية (1,80 – 1,74 – 1,71 – 1,68 – 1,69 – 1,75) درجة على التوالي وحصلت جميعها على ترتيب متوسط، ثم تلاها العبارات ذوات الأرقام (5، 17، 23، 28، 6، 18، 20، 27) حصلت على الأوزان المئوية التالية (1,9–1,8 – 1,7 – 1,13 – 1,27 – 1,35– 1,33–1,35) درجة على التوالي وحصلت على ترتيب منخفض. ويلاحظ مستوى أداء الجودة في سلوك التدريسي حصلت اغلب فقراته على ترتيب منخفض من حيث التزامه بمعايير الجودة الشاملة في عملية الاداء التدريس، اما بسب عدم نشر بحوثه في المجالات اجنبية والمؤتمرات او ضعف المشاركة في المشروعات الدراسةية في وزارة التعليم العالي

والدراسة العلمي، او قلة المشاركة في الانشطة المجتمعية التي تخدم المجتمع وبالتالي حصل البعد المتعلق بجودة الاداء التدريسي على ترتيب منخفض، ويمكن تفسير ذلك، لضعف ارتباط الجانب النظري بالجانب العملي وبالممارسات الاجرائية، او بسب ضعف تقبل عضو الهيئة التدريسية بالجودة رغم معرفته بأهميتها جيدا، وذلك لعدم دعم الاستاذ في مجال الدراسة العالي والنشر، وكذلك ضعف الخدمات الادارية والتكنولوجية، ناهيك عن ضعف مساندة الجامعة لمتطلبات واحتياجات عضو الهيئة التدريسية داخل المؤسسة التعليمية، حيث إن التحفيز الايجابي ورفع الروح المعنوية لعضو الهيئة التدريسية تترك اثر فعال في تحفيزه لان يكون حريصا على تحقيق الجودة في أداءه التدريسي والعلمي، او قد يكون الأمر متعلق بضعف كفاءة المهنية والعلمية لبعض أعضاء الهيئة التدريسية، الامر الذي يؤثر على ادائه التدريسي أداءه التدريسي، او عدم ترسيخ مبدأ الرقابة الذاتية لتحقيق الجودة، فرقابة الله وتقواه هو الطريق المضمون لتحقيق جودة التدريس الجامعي مع بذل الجهد للنمو المهني، استجابة لقول رسولنا محمد صلى عليه وسلم " أن الله يحب اذا عمل أحدكم عملا إن يتقنه "، ومن متطلبات إتقان الأداء الجامعي الإخلاص بالعمل، وبذل الجهد والطاقة في القيام بالعمل على أكمل وجه: استعداد او تنفيذا او تطويرا.

نتائج ترتيب مجالات الاستبيان:

الجدول رقم (08) ترتيب إبعاد شيوع ثقافة الجودة الشاملة

لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكوفة

ت	الأبعاد	الوزن المئوي	ترتيب مستوى الأبعاد
1	معرفة الجودة	2,37	عالي
2	تقبل الجودة	2,13	متوسط
3	سلوك الجودة	1,46	منخفض
الدرجة الكلية		**1,90**	**متوسط**

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (08) أن بعد المعرفة بالجودة الشاملة قد حصل على ترتيب عالي، أما البعد المتعلق بمدى تقبل الجودة فحصل على ترتيب متوسط، كما يلاحظ

انخفاض ترتيب بعد الأداء والسلوك، وهذا يدل على تغلب الجانب النظري على الجوانب الأخرى. ويلاحظ أن مستوى شيوع ثقافة الجودة بشكل عام قد حصلت على مستوى متوسط وهذا يعني أن ان توافر الجودة بدرجة متوسطة وفق لآراء اعضاء هيئة التدريس.

ثانيا – عرض وتفسير و مناقشة نتائج الهدف الثاني:

وهو يهدف إلى: "الكشف عن أثر الجنس في درجة شيوع ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس" من خلال اختبار الفرضية التالية " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطي درجات اعضا هيئة التدريس من الذكور والاناث في شيوع ثقافة الجودة. ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة الاختبار التائي لعينتين مستقلتين، والجدول رقم (9) يوضح ذلك.

الجدول رقم (09) نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين في شيوع ثقافة الجودة الشاملة بين الذكور والإناث

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاختبار التائي		درجة الحرية	مستوى الدلالة
				المحسوبة	الجدولية		
ذكور	100	70.66	7.60	2.18	1.96	98	0.05
اناث	100	67.24	6.32				

يلاحظ من الجدول رقم (9) أن القيمة التائية المحسوبة تساوي (2,18) درجة وهي أكبر من القيمة التائية الجدولية التي تساوي (2) عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية (8 9) وهذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0.05) في شيوع ثقافة الجودة الشاملة بين الذكور والإناث لصالح الذكور، وبذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة، ويمكن تفسير هذه الفروق من منظورين هما: أولهما عدم رغبة عضوه الهيئة التدريسية المشاركة في الأنشطة والممارسات لانشغالها بالظروف الاجتماعية والأسرية إضافة إلى قيامها بالتدريس، وثانيهما بسبب البيروقراطية في سياسة العمل الجامعي، مما يجعل إدارة الجامعة تفضل الرجل على المرأة في القيام بالأنشطة

العلمية والمشاركة في الندوات والمؤتمرات العلمية داخل القطر وخارجه، مما جعل مستوى شيوع ثقافة الجودة أقل لدى المرأة مقارنة بالرجل.

ثالثاً: عرض وتفسير ومناقشة نتائج الهدف الثالث:

الذي يهدف الى الكشف عن أثر التخصص الدراسي في درجة شيوع ثقافة الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس "من خلال اختبار الفرضية التالية" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين بين متوسطي درجات اعضا هيئة التدريس من ذوي التخصص العلمي والتخصص الإنساني في مستوى شيوع ثقافة الجودة. ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة الاختبار التائي، والجدول رقم (10) يوضح ذلك.

الجدول رقم: (10) نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين في شيوع ثقافة الجودة الشاملة بين أعضاء هيئة التدريس ذوي التخصص العلمي و ذوي التخصص الإنساني

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاختبار التائي		درجة الحرية	مستوى الدلالة
				المحسوبة	الجدولية		
العلمي	100	67.80	7.08	-1.34	1.96	98	0.05
الانساني	100	69.91	7.10				

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (10) أن القيمة التائية المحسوبة تساوي (-1.34) وهي أصغر من القيمة التائية الجدولية التي تساوي (1.96) عند مستـــوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية (98)، وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطي درجات اعضا هيئة التدريس من ذوي التخصص العلمي والتخصص الإنساني في مستوى شيوع ثقافة الجودة، وبذلك تقبل الفرضية الصفرية وترفض الفرضية البديلة. ويمكن تفسير ذلك عدم وجود فروق بين التخصصات العلمية والإنسانية في مستوى ثقافة الجودة إن إجراءات تطبيق الجودة الشاملة متشابهة إلى حد ما في جميع الكليات الجامعية سواء كانت علمية أو إنسانية، إضافة إلى تشابه ظروف أعضاء هيئة التدريس في أنظمة التدريس والدراسة العلمي والإجراءات الإدارية وفي البيئة التعليمية.

الخـــــــــاتمة:

– يبدو أن ثقافة الجودة الشاملة لدى أعضاء الهيئة التدريسية بمثابة إطار مرجعي يحدد تفاعلهم وتقبلهم وأداءهم الجامعي.

– تعَّد تجربة تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي حديثة العهد في جامعة الكوفة.

– مستوى ثقافة الجودة الشاملة لدى أعضاء الهيئة التدريسية كانت في مستوى متوسط

– هناك فروق في مستوى الجودة الشاملة وفقا لمتغير الجنس لصالح الذكر، ولا توجد في مستوى الجودة الشاملة وفقا لمتغير التخصص الدراسي.

التوصيات:

1– خلق مناخ تنظيمي يشجع على الجودة الشاملة يهتم بما يلي : رفع الروح المعنوية، وإثارة الدافعية نحو العمل، وتنمية روح الفريق العمل عبر الفريق الواحد، وزيادة الرضا والانتماء والالتزام لدى العاملين، وترسيخ مفهوم الإدارة العائلية من خلال غرس المفاهيم الأسرية بين العاملين وكأنهم داخل أسرة واحدة كالإخوة والتكامل والتعاون المشترك والمحبة والالتزام والإخلاص والأمانة والإتقان.

2 – نشر مفاهيم ثقافة الجودة داخل مؤسسات التعليم الجامعي، لتهيئة المناخ المنظم والمجتمع لتقبل الجودة ومتطلباتها وشروط نجاحها وذلك من خلال التأكيد على الخطوات الإجرائية والممارسات العملية في عقد اللقاءات والندوات.

3 – العمل على مشاركة مؤسسات التعليم العالي بما فيها الكليات الجامعية في صياغة الرؤية والرسالة لإشاعة وتطوير الجودة.

4 – تطوير القيادات والكوادر الإدارية العليا حيث أنها تمثل العنصر الأساس في قيادة وتوعية العمل في شيوع ثقافة الجودة.

5 – ارسال أعضاء الهيئة التدريسية إلى الخارج للإفادة من الخبرات العالمية في مجال الجودة في التعليم الجامعي لإفادة الجامعة من خبرات الجامعات الأخرى في تطبيق نظام الجودة الشاملة.

6– الاهتمام بأثر التحفيز الإيجابي في عملية تطبيق شيوع ثقافة لضمان الجودة للتعليم الجامعي، يعني توافر نظام المكافآت والتشجيع مما يساعد على تكوين ثقافة تنظيمية موجهة نحو تطوير الجودة.

7 – زيادة اهتمام إدارة الجامعة بتطبيق مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي، كفلسفة إدارية للجامعة تسعى إلى التطوير والتحسن المستمرين في أهدافها وجراءتها مما ينعكس إيجابا على كفاءتها.

8 – تنمية الوعي الاجتماعي لتحسين أداء المرأة في الجودة الشاملة إذا أولت الإدارة الجامعية اهتماما خاصا بتحسين أدائها باعتمادها آليات تطور قدرة المرأة تقوم على مبدأ تكافؤ وزجت المرأة بالفعاليات العلمية المتنوعة، حيث ان اشتراك أعضاء الهيئة التدريسية يساعد على تكوين ثقافة موجهة نحو تطوير الجودة.

المقترحات:

– إجراء دراسات مقارنة حول مستوى ثقافة الجودة الشاملة بين جامعة الكوفة والجامعات العراقية الأخرى.

– إجراء دراسة حول ثقافة الجودة وعلاقتها ببعض المتغيرات (الشهادة، اللقب العلمي، وسنوات الخبرة)

– إجراء دراسة حول فعالية برنامج تدريبي لتطوير ثقافة الجودة الشاملة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الكوفة.

قائمة المراجع:

خطيب، أحمد، (2000). *إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الإدارة*، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد المتخصص العدد (13)، جامعة اليرموك، الأردن.

الخطيب، أحمد، ورداح الخطيب، (2006). *إدارة الجودة الشاملة تطبيقات التربوية*، الطبعة الثانية، عالم الكتب الحديث، الأردن.

خفاجي، عباس، (1995). *الجودة الشاملة*، جامعة الإسراء، عمان : الأردن.

رقاد، صليحة و ياسين لعكيكزة (2018). مبررات توجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نحو تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها، *مجلة الباحث الاقتصادي*، العدد الخامس ص :344-366

سعيدة، رحيش، (2020). أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لتحقيق جودة مخرجاته مع الإشارة إلى -إصلاح التعليم العالي في الجزائر-، *مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد*، المجلد (4) العدد ا، ص 108 - 128

سعود، راتب، (2004).إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح لتطوير لإدارة المدرسية في الأردن، *مجلة جامعة دمشق*، مجلد(18)، العدد(2).

شاكر، أسامة محمد وحميد محمد الأحمدي،(2008). *إدارة الجودة الشاملة في التعليم*، الإسكندرية، مؤسسة حورس.

عبادوا، امال (2015) معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس، دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية بجامعة بسكرة، *مجلة علوم الانسان والمجتمع*.العدد 15. جوان 2015 : 131 -162

عليمات، صالح،(2004).*إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات تطوير*، دار الشروق، عمان : الأردن.

عيشة، فتحي، (2000).الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم العالي المصري، دراسة تحليلية، *مجلة اتحاد الجامعات العربية*، العدد المتخصص العدد (3).

فهمي، مرزوق بن مطر، (2012). *درجة إسهام مديري المدارس في تنمية الوعي بثقافة الجودة في مدارس التعليم العام من وجهة نظر مديري المدارس بمحافظة الليث*، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى.

كلنتن، عديله احمد، (2007).اثر تطبيقات الجودة الشاملة في رفع مستوى كفاءة وفعالية الجودة التعليم الجامعي للكليات العلمية، رسالة ماجستير.

محمد، اشرف السعيد احمد، (2008):*الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية*، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة.<http://vbl>alwazer.com/t45722htm

المصادر الاجنبية:

Solanki, R. B. (2004). TQM in Higher Education. Delhi Business Review.pp 109-112.