

## درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الأساسية / جامعتي ميسان و الكوفة وفق مقياس (HED PERF)

الباحث عبدالله عمران موسى الجصاص

أ.م.د. د. الاء علي حسين

جامعة ميسان / كلية التربية الأساسية

### مستخلص

يهدف البحث الحالي معرفة درجة تطبيق محددات الجودة الشاملة في كليات التربية الاساسية وبالتحديد لجامعتي ميسان والكوفة بالاعتماد على المعايير العالمية لمقياس (HEDPERF)) للعام الدراسي (2023-2024) ومقارنة بين متوسط استجابات الطلبة في مابيهم ومقارنة متوسط استجابات رؤساء الاقسام فيما بينهم ايضاً.

حيث يعد لمقياس (HEDPERF)) من اكثر المقاييس تخصصاً في مجال جودة التعليم العالي ويعتمد هذا المقياس في عمله على ستة جوانب وهي (الجوانب الغير اكاديمية، الجانبا الاكاديمية ، السمعة والصيت، تسهيلات الوصول، قضايا البرنامج، الفهم لاحتياج الطلبة)،

حيث اتبع الباحث خطوات المنهج الوصفي في انجاز مراحل بحثه اما مجتمع البحث فتكون من قسمين ،الاول تكون من مجتمع رؤساء الاقسام العلمية في كليتي التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة والمكون من (13) قسم موزعة على كليتي التربية الساسية في الوقت نفسه اعتمد الباحث على رؤساء الاقسام جميعهم ليمثلوا الجزء الاول من العينة والبالغ عددهم (13) فرداً،

اما القسم الثاني من العينة يتكون من طلبة المرحلة الرابعة في كليتي التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة وبلغ عدد المجتمع البحث لهذا الجزء من (250000 ) الفان وخمسون فرداً.

حيث اخذ الباحث عينة ممثلة عن مجتمع البحث وكان عددها (214) ومن كلى الجنسين ،حيث اعتمد الباحث في اختيار العينة على شكل عشوائي

واعتمد الباحث على الاستبانة كاداة لبحثه فناعة منه بانها اكثر الادوات التي من الممكن ان تحقق اهداف البحث المنشودة حيث تكونت من (64) معياراً موزعا على ستة مجالات التي اسلفنا ذكرها اعلاه

واستعمل الباحث برنامج الحزم الاحصائية (SPSS) وبرنامج (EXEL) في معالجة وجمع وتحليل البيانات التي حصل عليها من عينة بحثه، مستعملاً الوسائل الاحصائية (الفا - كرونباخ، الوسط الحسابي المرجح، والنسبة المئوية، والمدى، t-test)، وتوصل الباحث الى النتائج الاتية وسيتم ترتيبها من اعلى درجة تحقق الى الادنى حيث حصل مجال (السمعة والصيت على اعلى وسط مرجح عام في كل المجالات وبلغ (4.7 وبوزن مئوي 81.4 و بانحراف معياري 76.076 و مستوى تحقق جيد) تؤكد هذه النسبة لهذا المجال ان كليتي التربية الاساسية في جامعتي ميسان والكوفة تتمتعان بسمع جيدة ومقبولية كبيرة، و يليه

المجال الثاني (تسهيلات الوصول) من حيث درجة تحقق الوسط المرجح العام (4.1 ووزن مئوي عام 80.2 وانحراف معياري عام (0.72) وبمستوى تحقق عام (جيد) هذا يثبت ان هذه المؤسسات تقع في اماكن تتوسط الاماكن السكنية وملتقى الطرق الرئيسية مما يسهل عملية الذهاب والاياب من قبل الطلبة والكوادر العاملة فيها في الوقت نفسه ما تمتلكه هذين المؤسستين من مومات تواصل الكتروني جيد يسهل عملية التسجيل والمراجعة

وحصل المجال الثالث (الجوانب الاكاديمية ) على ثالث اعلى درجة من حيث اعلى وسط حسابي مرجح عام وبلغ (3.90) ووزن مئوي (78) وانحراف معياري (0.86) ومستوى تحقق (جيد) ان سبب حصول هذا المجال على المستوى الثالث يؤكد ضرورة مواكبة العالم في مجال تطور المناهج الدراسية وطرائق التدريس والوسائل التعليمية الحديثة من اجل الوصول الى اندماج اكبر مع منظومة سوق العمل ورغبة المستفيدين.

بينما حصل المجال الرابع (قضايا البرنامج) على وسط مرجح عام بلغ (3.86) ووزن مئوي (77.2) وانحراف معياري (0.82) وبمستوى تحقق جيد تؤكد هذه النسبة ان قضايا البرنامج تحتاج تواصل اكبر واندماج وتوئمة مع جامعات رصينة من اجل الوصول الى الاهداف المنشودة

وحصل المجال الخامس (الجوانب غير الاكاديمية) على وسط مرجح عام (3.79) ووزن مئوي عام (75.8) وانحراف معياري (1) وبمستوى تحقق جيد

ويرى الباحث ان السبب في انخفاض الوسط المرجح لهذا المجال هو حاجة كليتي التربية الاساسية الى نهضة عمرانية بما ينسجم مع اهمية هذه المؤسسة وكثافة الاقبال الحاصل عليها واعتماد سوق العمل عليها بشكل كبير لكونها تدخل بالكثير من القطاعات الانتاجية والتربوية.

وحصل المجال (الفهم لاحتياجات الطلاب ) على المرتبة السادسة والاخيرة من حيث تحقيق درجة الوسط المرجح العام حيث بلغت (3.42) وبوزن مئوي (69.6) و بانحراف معياري (1.6) وبمستوى تحقق (جيد)، حصل هذا المجال على المرتبة الاخيرة على غرار من المتوقع قبل الخوض في اجراءات البحث حيث يعد اخفاق في اهم عنصر من عناصر العملية التربوية لكون ان فهم ما يحتاجه الطلبة من خلال الدراسات العلمية والبحثية او بشكل مباشر يعد اللبنة الاساسية في وضع اسس صحيحة في تحقيق متطلبات الجودة الشاملة.

## Abstract

Research title:" the degree of application of total quality management standards in the colleges of basic education / the universities of Maysan and Kufa according to the (HED PERF) scale".

The current research aims to know the degree of application of total quality management standards determinants in the colleges of basic education, specifically at the universities of Maysan and Kufa, based on the international standards of the HEDPERF scale for the academic year (2024-2023), and to compare the average responses of students in their respective schools and compare the average responses of department heads among them as well.

This measure is considered one of the most specialized measures in the field of quality of higher education. In its work, this measure depends on six aspects, which are (non-academic aspects, academic aspects, reputation and fame, access facilities, program issues, understanding of students' needs,)

Where the researcher followed the steps of the descriptive approach in completing the stages of his research, the research community consists of two parts. The first consists of the community of heads of scientific departments in the colleges of basic education at the universities of Maysan and Kufa, which consists of (13) departments distributed among the two colleges of political education. At the same time, the researcher relied on the heads of all departments. To represent the first part of the sample, which numbered (13) individuals.

The second part of the sample consists of fourth-stage students in the colleges of basic education at the universities of Maysan and Kufa. The number of the research population for this part was ((250000

The researcher took a representative sample of the research community and its number was (214) and of both sexes. The researcher relied on selecting the sample on a random basis.

The researcher relied on the questionnaire as a tool for his research, convinced that it is the most likely tool to achieve the desired research goals, as it consisted of (64) criteria distributed over six areas that we mentioned above.

The researcher used the statistical program (SPSS) and the program (EXEL) to process, collect, and analyze the data he obtained from his research sample, using statistical methods (alpha, Cronbach, weighted arithmetic mean, percentage, and range, t-test), and the researcher arrived at the following results, which will be arranged from the highest score achieved to the lowest, where:

The field of (reputation and fame) obtained the highest overall weighted mean in all fields and reached (4.7, with a percentage weight of 81.4, a standard deviation of 76.076, and a good verification level). This percentage for this field confirms that the faculties of basic education at the universities of Maysan and Kufa enjoy good reputation and great acceptability, followed by

The second area (access facilities) in terms of the overall weighted mean achievement score (4.1), an overall percentage weight of 80.2, an overall standard deviation (0.72), and an overall verification level of (good). This proves that these institutions are located in places in the middle of residential areas and main road , which facilitates the process of coming and going. these two institutions have good electronic communication facilities the registration and review process.

The third field (academic aspects) received the third highest score in terms of the highest overall weighted arithmetic mean of (3.90), a percentage weight of (78), a standard deviation of (0.86), and a verification level of (good). The reason for this field obtaining the third level confirms the necessity of keeping pace with the world in The field of development of curricula, teaching methods and modern educational methods in order to achieve greater integration with the labor market system and the desire of the beneficiaries.

While the fourth field (program issues) received an overall weighted mean of (3.86), a percentage weight of (77.2), and a standard deviation of (0.82), with a good level

of verification. This percentage confirms that the program issues require greater communication, integration, and harmonization with solid universities in order to reach the desired goals.

The fifth domain (non-academic aspects) obtained an overall weighted mean (3.79), an overall percentage weight (75.8), a standard deviation of (1), and a good level of verification.

The field (understanding students' needs) ranked sixth and last in terms of achieving the overall weighted mean score, reaching (3.42), with a percentage weight of (69.6), with a standard deviation of (1.6), and with a level of verification (good).

#### مشكلة البحث: (Research Problem)

"شهد التعليم الجامعي نموا كبيرا ملحوظاً من خلال زيادة اعداد الطلبة في الدراسة الجامعية وان كليات التربية الاساسية في الجامعات العراق تحتضن اليوم الالاف من الطلبة وهؤلاء يمثلون نسبة كبيرة من الملتحقين بالدراسة الجامعية هذا فيما يتعلق بالكم، اما من حيث النوع فيمكن القول ان كليات التربية الاساسية تحظى اليوم باهتمام كبير ليس بقليل اذا ما قورنت مع الكليات التربوية والكليات الساندة الاخرى، فخططها الدراسية تمثل الركائز التي تستند عليها وتنطلق منها حيث اصبح من الضرورات انتخضع تلك الخطط لمعايير الجودة والاعتماد سواء كانت معايير دولية اقليمية او معايير عالمية ومن اجل تحقيق الهدف من تأهيل هؤلاء الطلبة كمعلمين ومعلمات قادرين على ممارسة المهنة بكفاءة عالية من خلال تزويدهم بالمهارات التي تمكنهم من مواكبة التغيير الحاصل في طرائق التدريس والمناهج وغيرها والتي تعد من اساسيات المهنة، وعلى الرغم من محاولات إصلاح المؤسسات التعليمية الان اداء هذه المؤسسات ما يزال اقل من مستوى الطموح ومخرجات هذه المؤسسات لا تزال اقل بكثير من متطلبات الحد الادنى الذي يوهل مخرجات تلك الكليات في كافة التخصصات لكي يتحملوا المسؤولية التعليمية والتربوية بكفاءة واقتدار ان اغلب برامج كليات التربية الاساسية تواجه صعوبات في تزويد الطالب بالمهارات الضرورية والتي من ضمنها مهارات التعلم الذاتي الامر الذي يجعله غير قادر على متابعة المتغيرات التي تستحدث في محتويات المنهج نتيجة التقدم العلمي والتكنولوجي وكذلك البرامج الحالية غيرقادرة في معالجة المشكلات التي يتعرض لها المعلم اثناء مزاولته المهنة مما يولد اثرا سلبياً في فاعلية ادائه للأدوار التي يقوم بها، وبالتالي فان لا شك ان ابرز واهم الخطوات التي تستطيع ان تعالج ضعف برامج كليات التربية الاساسية لتكون قادرة على مواكبة التغيرات والتطورات والمستجدات الحديثة وتلبي متطلبات سوق العمل، والقادرة على تحقيق نوع من التجديد والابتكار في النظام التعليمي تلبي احتياجات المجتمع من الموارد

البشرية ذات الكفاءة العالية تقوم على اساس التخصص المعرفي والمهني والالتحاق بالركب التعليمي العالمي الذي يهيئه كوادر قابلة للعمل في اي مكان من العالم هي تطبيق مقياس مصمم وفق معايير انظمة الجودة العالمية، فمن هنا ظهرت الحاجة الى تطبيق مقاييس ذات جودة عالمية على كليتي التربية الاساسية / جامعتي ميسان والكوفة " .

حيث قام الباحث بأجراء الاستبيان المفتوح وكما موضح في ملحق المجموعة كبيرة من الاساتذة والطلبة والمسؤولين الاداريين والفنيين وفي مختلف الاختصاصات في جامعتي ميسان والكوفة وتحديدا في كليتي التربية الاساسية ، اذ اوضحت نتائج الاستبيان بوجود فوارق كبير في اجابات العاملين في هذه المؤسسات وبين المستفيدين من هذه المؤسسات(الطلبة) مما شعر الباحث بوجود مشكلة في تطبيق محددات ادارة الجودة الشاملة مما حفزه على اجراء دراسته لاحتواء المشكلة والوقوف على اهم المعوقات التي تنعكس سلبا على تطوير هذه المؤسسة ومن هذا المنطلق شعر الباحث بوجود مشكلة لابد من الخوض في غمارها وتدعيمها بالحلول وكذلك الوقوف على نقاط الضعف مكامن الخلل ان وجد في مفاصل كلية التربية الاساسية باعتبارها من المؤسسات التربوية المهمة.

"ويمكن تحديد مشكلة البحث الحالي بالإجابة على السؤال التالي:"

((ما هي درجة"تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية / جامعتي ميسان والكوفة وفق مقياس ( HED PERF )

والمكون من ستة مجالات وهي كالتالي:

1-الجوانب الغير الاكاديمية

2-الجوانب الاكاديمية

3-السمعة او الصيت

4-تسهيلات الوصول

5-قضايا البرنامج

6-الفهم احتياجات الطلاب.

اهمية البحث :- Research Importance

تعد مهنة التعليم كغيرها من المهن كالطب والهندسة والمحاماة لا يمكن ان يحترفها الا من اعد لها إعدادا خاصا من حيث اكتساب المهارات والمعارف والخبرات المطلوبة وخاصة والعالم يعيش عصر أصبح التغيير المستمر سمة من سماته. ( صبري وابو دقة ، 2006: 13 )

في الوقت الذي يعود للتربية الدور كبيراً في صناعة الانسان لكونها عطاء انساني مستمر ، يحقق للفرد والمجتمع تطوراً وارتقاء الى مستويات افضل، لأنها الوسيلة الأساسية التي بها يتحقق رخاء المجتمعات وديمومتها وذلك من طريق تزويد افراد المجتمع بالخبرات والمهارات ، التي تجعل منهم عناصر فعالة قادرين على مسايرة متغيرات العصر وتطوراتها، وتعلمهم كيف يتفاعلون مع المواقف الاجتماعية المختلفة. لذا اصبح ينظر الى التربية على انها فن صناعة الانسان ، وهي قطاع من القطاعات الانتاجية وليس من قطاع الخدمات ، وبواسطة رؤى التربية فان وضع التعليم يتطلب فهما اصيلا متأصلا لغايات التربية ووسائلها واحداث تطوير شامل لجميع ابعاد النظام التعليمي، وبما اننا نعيش عصر العولمة بكل تحولاتها الإيجابية والسلبية على السواء، ادركنا أهمية النظر بإمعان وتركيز لمحاولة تحديد موقف التعليم من تحديات التي نواجهها في عصرنا والتي بالساس مفروضة علينا بالقناعة او بالاكراه (إبراهيم ، ٢٠٠٢ : ٧).

تري (ابو وردة، 2007) انه لم يعد التعليم الجامعي مجرد أداة لإعداد القوى البشرية المدربة والماهرة، بل أصبح هو المصدر الأساسي للتقدم والرقي بالمجتمعات، لذا تنطلق أهمية هذا البحث من عدة اعتبارات علمية وعملية ، فعلي المستوي العلمي تبرز أهميته من الحاجة الماسة لمزيد من الدراسات التطبيقية لقياس جودة الخدمة في أنواع مختلفة من الخدمات وعلي عينات مختلفة، وعبر ثقافات مختلفة، ونقاط زمنية مختلفة، لزيادة التحقق من مصداقية وثبات المقاييس التي تم الوصول إليها في الدراسات، فضلا على أن محاولة التعرف على أبعاد جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي وقياسها في ظروف طبيعية وحقيقية وفي موقف استخدام فعلي للخدمة، يؤدي إلي دقة التجربة وزيادة معيار تعميم النتائج مما يعطي بعداً أكثر لأهمية البحث من الناحية العلمية من خلال تبني مقاييس جديدة لتقييم جودة الخدمة من منظور العميل في الجامعات. (ابو وردة، 2007:

(12)

ويعتبر مستوى الأداء التعليمي للمعلم الجامعي محكاً أساسياً للحكم على جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية، وكذلك لكونها أصبحت تقوم بالدور الأساسي في اعداد وتاهيل الكوادر التعليمية المتمثلة بالمعلم الجامعي في كافة المراحل والمستويات التعليمية، لذلك اصبح الزاما عليها ان تقوم ببرامجها الاكاديمية بصورة مستمرة، وان يتم استخدام نتائج المقياس في عملية تطوير البرامج الاكاديمية وتحسينها و يعتبر من ابرز الوسائل التي يحكم بها على مدى التقدم في تحقيق الاهداف.(ابو دفة، وفتحية صبحي اللولو، 2007 : 136)"

ويرى الباحث ان الهدف الأساس الذي تسعى اليه الجودة ، هو النهوض بالواقع التربوي واستثمار طاقات الإنسان الكامنة والعمل على رفع المستوى التعليمي وبالأخص المناهج والبرامج الدراسية التي تعد القاعدة التي يمكن بواسطتها كشف المواهب، والابتعاد عن التلقين والحفظ وإنما التركيز على الفهم والاستيعاب فنجاح الدول المتقدمة وتحقيق أهدافها جاء من سلامة مناهجها وبرامجها واحتوائها على كل ما هو جديد فقد أشار المؤتمر العالمي للتعليم العالي الذي عقد في العراق على إعادة النظر في واقع التعليم وذلك بتطوير المناهج والبرامج الدراسية وفق معايير الجودة ووضعها في مصاف ما هو معمول به في مؤسسات التعليم العالي المتقدمة في العالم وبما يتوافق مع الاحتياجات التنموية للعراق.(شحادة ، ٢٠١٠ : ٤\_5).

حيث من المؤكد اعتماد معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي يبرهن نجاح تلك المؤسسات لتأدية رسالتها وتحقيق أهدافها، ويتطلب ذلك وجود نظام لضبط الجودة من خلال التأكد من مدى مطابقة مخرجات التعليم للأهداف والمعايير الموضوعه له، ويتم تقييم ضبط الجودة من جوانب متعددة تشمل: الجدوى الاقتصادية من إنشاء المؤسسة وتقديمها لخدماتها، ونوعية البرامج المقدمة فيها، والطالب المستفيد من الخدمة التي تقدمها المؤسسة، وسوق العمل الذي يستوعب المتخرج منها، إضافة إلى ضبط جودة آليات تنفيذها لاستراتيجياتها وتحقيقها لأهدافها ورسالتها التي قامت من أجل تحقيقها، وتجويد أداء كوادرها الإدارية والأكاديمية، وضمان توفر المرافق والمباني الأكاديمية والإدارية والصحية وغيرها؛ مما يساعد في تحقيق جودة التعليم فيها(الهي، ٢٠١٢ : ٣).

إن هدف جودة التعليم، رفع قدرة"المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع والجهات الداخلية والخارجية المنتفعة كافة، إن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار، والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهئ الطالب لبلوغ المستوى الذي تسعى جميعاً لبلوغه" ( العجرش ، ٢٠١٣ : ٨ ) .

و تكمن أهمية الجودة في العملية التعليمية من انها تعمل على ضمان الأداء الصحيح للأدوار المقدمة في العملية التعليمية، وزيادة القدرة التنافسية وكفاءة المؤسسات التعليمية، وتنظيم البرامج التدريبية داخل المؤسسات التعليمية، والتكيف مع المتغيرات التقنية والاقتصادية والاجتماعية المتلاحقة بما يحقق الجودة المطلوبة.

(جري والعلياوي ٢٠١٧٠ : ٢٧)

وقد سعت الأنظمة التربوية على المستوى الدولي لتطوير مدخلاتها وعملياتها بشكل مستمر من اجل الحصول على أفضل المخرجات وبوقت اقصر وكلفة أدنى ولعل واحدا من أهم مدخلات العملية التربوية هو نمط الإدارة التعليمية الذي حققت العديد من الدول نجاحا ملموسا فيه بعد تطبيقها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في إدارتها التعليمية . ( السعود، 2002: 58)

ويرى الباحث ان الجوانب التي سيتناولها البحث الحالي هي قياس مستوى جودة الخدمات التعليمية والأبعاد الخاصة بها في مجال التعليم الجامعي والدراسات العليا و إن نتائج الدراسة قد تسهم في زيادة الاهتمام بتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات وخاصة في الدراسات العليا وذلك من خلال تحسين الخدمة التعليمية المقدمة لهم و الجهاز الإداري والأكاديمي في الكلية بتوضيح جوانب القوة والضعف في الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب.(عبد الحي،2017: 6)

#### هدف البحث :- (Research Aim)

يهدف البحث الحالي الى معرفة درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية / جامعتي ميسان والكوفة وفق مقياس ( Hedpref ) ومن اجل تحقيق هدف البحث الرئيسي صاغ الباحث التساؤلات الاتية :

1 ما درجة تطبيق معاييرادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية / جامعتي ميسان والكوفة وفق مقياس ( Hedpref ) من وجهه نظر رؤساء الاقسام ؟

2 ما درجة تطبيق معاييرادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية / جامعتي ميسان والكوفة وفق مقياس ( Hedpref ) من وجهه نظر الطلبة ؟

3 هل يوجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين متوسط استجابات رؤساء الاقسام والطلبة في كليتي التربية الاساسية لجامعتي ميسان والكوفة في درجة تطبيق محددات ادارة الجودة الشاملة وفق مقياس (Hedpref)؟

(الجواب النظرية):

إن ظهور حركة المعايير standards واختبارها يعد واحداً من العناصر الأساسية في تقويم العملية التربوية والتأهيل والإعداد من أجل ضمان نوعية عالية من التعليم والتطوير التربوي من جميع نواحيه، ومن البديهي أن متطلبات تحقيق ضمان جودة التعليم يتطلب التركيز أكثر على عملية التوجيه المضمون العملية التعليم نحو أهداف ومهام أساسية يرى الباحث ان التركيز على الأهداف والمحتويات المرجوة وأشكال وأساليب التعليم والتدريب في التأهيل في مهنة المعلم يعد العنصر الرئيسي الذي يمكن من خلاله تحديد ما ينبغي تحقيقه داخل العملية التأهيلية ككل وقياس فاعلية وكفاءة إعداد المعلم وتأهيله. ومثل هذا النوع من التوجه لقياس فاعلية وكفاءة تأهيل المعلم المتمحورة حول الكفايات والمعايير يمثل شرطاً من أجل تحسين عمل تأهيل المعلم وإعداده، ويبرر إدخال التحسينات والتطويرات بصورة مستمرة لمواكبة التطور في هذه المهنة.

ويؤكد ان لويس 1995 ان اهم حدث في تاريخ جهود اصلاح في النصف الثاني من القرن العشرين هو ظهور حركة المعايير (Standar Mouvement) في الولايات المتحدة الأمريكية ويؤكد الباحثين لين وجلاس (1993) المناقشات التي دارت حول المعايير في الولايات المتحدة الأمريكية في العقد الأخير من القرن العشرين كانت بمثابة قوة دافعة جديدة نحو إصلاح واقع المؤسسات التعليمية من حيث المعلم والمنهج والإدارة، وهكذا تصاعدت حرمة المعايير في الولايات المتحدة الأمريكية مع بداية التسعينات وانتشرت منها إلى كل بلدان العالم المتقدم.

( مجاهد, 2008: 1 )

المعايير (Standard):

"ان التحديات التي تواجه مجتمعاتنا كثيرة، وقد زادت الحاجة إلى أن يمتلك كل فرد في المجتمع المهارات والمعارف التي يحتاج إليها من أجل ان ينمي نفسه والقيام بدوره في المجتمع المحيط ومن ثم تزداد حاجة المجتمع إلى أفراد متعلمين بصورة أفضل، ومن أهم الخطوات للوصول إلى متعلم أفضل هو وضع خطوط ووضع توقعات تعليمية عالية لكل الطلاب ، بحيث تحدد ما يجب أن يعرفه المتعلمون ويستطيعون فعله وما يجب ان يكونوا عليه."

(العثامنة, 2008: 5)

وهي تمثل مجموعة من الشروط والمستويات الموضوعية التي تحدد ما ينبغي أن تكون عليه مخرجات عمليتي التعليم والتعلم في المؤسسة التعليمية بصفة عامة ، وفي كليات التربية على نحو خاص ، والتي يمكن من خلالها الحكم على جودة الوضع الحالي لكليات التربية كمؤسسة تعليمية وذلك بالتعرف على جوانب القوة والضعف ، ومن ثم العمل على تدعيم جوانب القوة والتغلب على جوانب الضعف. (الهسي ٢٠١٢٠ : ٣٥)

ويعد مفهوم المعايير تمثل مجموعة من المقاييس والاسس المنظمة للقيام بالأشياء ، وهي الخطوط العامة والاساسية التي يرجع إليها أصحاب القرار والعاملين في المؤسسات والمشاريع على اختلاف موضوع عملها ، حيث يُعتبر هذا المفهوم العريض شاملاً لمناحي الحياة ، فنجد معايير للمناهج التعليمية ، ومعايير أخرى لقطاع الرعاية الصحية ، ومعايير للتجارة والتسويق. قد يشمل معنى كلمة معايير الضوابط التقنية التي من خلال العمل بها ومراعاتها ، يصح عمل الآلة أو النظام التقني للكثير من الآلات أو الأجهزة ، ومن ناحية أخرى فإنّ تطور المفاهيم التنظيمية دفعت إلى بروز مفهوم (المعايير العالمية) التي تتميز بالدقة والموضوعية العالية ، وتسعى العديد من الهيئات إلى رفع جودة أدائها وعملها مراعاةً لهذه المعايير. (مجاهد ، ٢٠٠٨ ، ص ٧)

ويتصف العصر الحالي بالتغيرات المتسارعة على مختلف المستويات فكان لا بد للمؤسسات التربوية من مواجهة هذه التحديات ، عن طريق مراجعة الواقع التربوي . وكان من أهم المراجعات التربوية الكبرى في القرن الحادي والعشرين تقييم ومراجعة كل مكونات العملية التعليمية ، والاهتمام بمحتوى التعليم وجودته وتوقعات الأداء الأكاديمي للمتعلم ، والحرص على الوصول إلى مستوى الإتقان الذي أصبح مطلباً أساسياً واتجاهاً تربوياً مهماً ، مما يحقق الجودة الشاملة للتعليم . ولقد ترسخت حركة المعايير ودعمت من مؤسسات التعليم والمهتمين به وانتشرت حركة المعايير حالياً على المستوى الدولي ، أذ تطبق المعايير في كثير من الأنظمة التعليمية في الدول المتقدمة والنامية ، وأصبح إعداد مستويات معيارية قومية على المستوى العربي لمنظومة التعليم ضرورة ولهذا يُعد الإصلاح القائم على المعايير من أحسن الاختيارات لتحسين الجودة النوعية للتعليم ، وتطويره وتحديثه ( قاسم ، ٢٠٠٩ : ٢).

وبهدف تحديد المعايير التي تمكين العاملين في حقل التربية والتعليم من إعادة النظر في جودة العمل الذي يقدم والذي ينعكس مباشر على المخرجات الحالية والعمل على تطويرها ، كما أنها تعد من مؤشرات الجودة الشاملة ، بمعنى أن تلك المعايير هي أهداف وطموحات نسعى إلى الوصول إليها ، وهي أيضاً تعد إطاراً مرجعياً تقارن وتقيم على أساسه اجودة المنتجات الحالية ، وهي كذلك موجّهات لعمليات التطوير للمستقبل.(عبد الحليم ، وآخرون ، 2008 : 575)

## 1-1- المعايير والجودة والاعتماد الأكاديمي :-

1-1- **معايير المحتوى** : وتعني وصف المعلومات و المهارات التي ينبغي ان يعرفها الطلبة و يستطيعون القيام بها .

2- **معايير الاداء** : و هي مستويات معيارية تصف اداء المتعلم لما تعلمه من خلال معايير المحتوى ، فعند وضع مستويات معيارية للاداء لابد ان يقابلها وضع مؤشرات للاداء توضح مدى التقدم نحو تحقيق الاهداف .

3- **معايير فرض التعلم** : و تساعد هذه المعايير على اتاحة فرص متساوية في التعلم ، و تصف الى اي مدى تتوافر البرامج و المصادر بالمدارس و المؤسسات التعليمية لتحقيق معايير المحتوى و الاداء و هناك من يضيف الى ذلك :

أ- **معايير الصف العالمية**: و هي تشير الى المحتوى و الاداء المتوقع من الطلبة في المجتمعات الصناعية .

ب **فضلا عن معايير الكفاءة**: التي يقصد بها تحديد قيمة تعبر عن مستوى جودة ما عرفه الطالب و قام به .

ت - ان اهم الخصائص التي تتميز بها معايير الجودة يمكن ان تتمثل بالاتي :

- 1- الدقة والوضوح ، و قابلية التطبيق
- 2 - تعاون جميع الاطراف في التخطيط و التنفيذ و المتابعة
- 3- الارتباط بثقافة المجتمع
- 4- التغذية الراجعة المستمرة
- 5- ضرورة تحقيق التميز لجميع الطلبة و ليس للنخبة منهم

### 1 اهمية المعايير في النظام التعليمي:

ترجع أهمية المعايير التعليمية إلى أنها أصبحت واحدة من أكثر الأدوات المستخدمة، للإجابة على التساؤل المتعلق بكيفية تقف المؤسسات التعليمية على مستويات إنجازها للمهام والاهداف التي تسعى إليها، وهذا يرجع إلى أن المعايير تستخدم لرقابة الظروف المعقدة والتي يصبح من غير الممكن الحكم عليها بدقة، أو تقتقد إمكانية ملاحظتها يوما بيوم أو من خلال الملاحظة غير المقصودة، وعندما يتعلق الانجاز بالنظام التعليمي تصبح المعايير واستخدامها ذات دلالة مناسبة وذلك لأن النظام التعليمي يتسم بخواص من أبرزها صعوبة قياسه مباشرة أو بصورة دقيقة، فعلى سبيل المثال يمكن أن نتحدث عن جودة التدريس، ولكن في الوقت ذاته هناك إدراك قوي بأنه لا توجد طريقة مباشرة لقياسها، ومن ذلك يتضح أهمية وجود معايير وطنية للوقوف على جودة المؤسسات التعليمية بحيث يشارك في وضعها الخبراء والاكاديميون المعنيون بذلك، بالقطاعات المختلفة وفي هذا الصدد تمثل المعايير

التربوية أهمية خاصة تتحدد في الآتي :

- أنها تمثل أساساً للإصلاح التربوي، حيث تحدد مواصفات الجودة والامتياز لكل من الأفراد والمؤسسات التعليمية على مختلف أنواعها.
- تحدد البرامج التعليمية التي تستحق الاعتماد التربوي، وتضمن استمرار جودتها وجودة مخرجاتها.
- توفر فرصاً متساوية للطالب في كل من التعليم الجامعي وقبل الجامعي، فإذا تبنت جميع المؤسسات التعليمية في الدول معايير الجودة في التعليم فإن ذلك سوف يحقق نوعاً من العدالة.
- تعمل كمصدر مرجعي لأعضاء هيئة التدريس والقيادات التعليمية وصانعي القرار وواضعي السياسات التعليمية ومنفذيها، من أجل استخدامها في الارتقاء ببرامج التعليم وتقييمها وتحديد مقدار ما ينجز من تقدم واتجاهه على جميع المستويات.
- توجه الجهود المبذولة في تطوير المناهج، والممارسات التدريسية، ونظم التقييم لعقود قادمة.
- تضمن المشاركة المجتمعية عن طريق زيادة الدافعية وإثراء الأفكار والمناقشات عن كل المستويات المحلية والقومية حول أفضل ما يقدم للمتعلمين، ويساعدهم على النجاح والتمكن من المعرفة العلمية والمهارات المختلفة.
- تمثل قوى إيجابية داعمة لمهنة المعلم نحكم من خلالها على أدائه وتدفعه إلى الحرص على التنمية المهنية المستدامة.
- تزود الطالب وأعضاء هيئة التدريس بنقاط توضيحية أو مرجعية، فالطالب عن طريق هذه المعايير يحدد ما يتوقع من هذه المعايير وكذلك تساعد أعضاء هيئة التدريس في تحديد مهارات ومحتويات التدريس لكل مستوى تعليمي.
- توفر لغة مشتركة للتعاون في التوجهات التربوية، فلكي يتحاور الطالب وأساتذتهم وأولياء الأمور عن الأداء فإن هناك ضرورة إلى وجود لغة مشتركة، والمعايير من شأنها أن تضع محددات لهذه اللغة المشتركة.
- تساعد المعايير في التقليل من حدة الخلافات حول ما يتم تدريسه وتقودنا إلى ما يجب تحقيقه منها في المؤسسة التعليمية الأخرى.
- تساعد المعايير في الحكم على جودة التعليم و تصف ما يجب أن يكون عليه التعليم والتعلم من أجل تحسين مخرجات التعليم وتزويد من قدرات المتعلمين وفرصهم على النجاح.

- تمد الانظمة التعليمية بأسس التقويم وتزيد من ثقة المجتمعات في التعليم وتمثل أساسا للمحاسبية والمساءلة.

- تحدد الادوار والواجبات لجميع العناصر البشرية في المنظومة التعليمية، وتكشف عن نواحي القوة ونواحي الضعف في المؤسسة التعليمية.(مجاهد,2008, 21)

بالإضافة لكل ما سبق فإن أحد الاغراض الاساسية للمعايير التعليمية هو إمكانية استخدامها للتصنيف والنظم التعليمية، وهذا التصنيف قد يساهم في إثارة همم المؤسسات التعليمية للتطوير والتحسين، حيث يوفر نموذجا قوميا يمكن اتخاذه كمعيار للتطوير في المؤسسات الاخرى، ويعتبر هذا الاستخدام من الضرورات التي تفرضها معطيات واقع ومستقبل المؤسسات التعليمية في ظل محدودية الموارد وتنامي مفاهيم المحاسبية والتمويل المعتمد على الاداء حيث تستخدم معايير الاداء من قبل المؤسسات الممولة أو الهيئات المانحة لتحديد المؤسسات التعليمية التي يجب أن يقدم أو لا يقدم لها الدعم والتمويل، أي أنها تحدد كمية واتجاه التمويل الذي تقدمه الهيئات المانحة للمؤسسات التعليمية. (مجاهد, 2008: ص 23)

وتتضح ضرورة وأهمية المعايير أيضا لما يمكن أن تؤثر فيه من العناصر التالية :

- إدراك المناخ العام للنسق التربوي من خلال تحديد الرؤية والرسالة للنظام.
- تحديد الصعوبات التي تواجه النظام التربوي (مدخلات،عمليات،مخرجات ) و تعطي فرصة لتحديد مستويات تقدير الاداء، بالإضافة إلى تصميم أدوات التقويم.
- تعطي فرصة لتجميع البيانات حول العمليات التي تحدث وعلاقتها بالمنتج النهائي.(السعيد ,ناصر السيد عبد الحميد 2010, ص:30 )

للمعايير أهمية واضحة ومحددة وهذا الشيء الايجابي فيها فهي تمثل أداة موحدة وصادقة للقياس والمحاسبة، وتمثل أيضا وصفا للعمليات وأخير وصفا لما يجب أن تمون عليه المخرجات.

وتعد معايير الجودة في التعليم بمثابة المواصفات اللازمة للمنتج الجيد الذي يمكن قبوله و هي ضمان الجودة مستواه و زيادة فعاليته و قدرته على المنافسة في الاسواق العالمية ، فضلا عن كونها عامة تصف ما يجب ان يصل اليه المتعلم من معارف و مهارات و قيم نتيجة لدراسة محتوى معين .(الغامدي ، 2009 )

التي توصلت لها الدراسة	نوع الأبحاث	المنهج الدراسي	عينة الدراسة	أدوات الاستبانة	نوع الأبحاث	المنهج الدراسي	عينة الدراسة
HEdPERF	1-معامل ارتباط	1-ان مقياس	1-ان مقياس HEdPERF	1-معامل ارتباط كرونباخ	1-ان مقياس HEdPERF	1-ان مقياس HEdPERF	1-ان مقياس HEdPERF
ذو الأبعاد الأربعة مقياس يصب	2-التحليل	اولي لقياس جودة الخدمة التعل	المرحلة الرابعة في كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية	2-ان توفر الجوانب غير الاكاد			
الاستكشافي	3-اختبار كفا	البيئة العراقية لانه ذو مصداق	المرحلة الرابعة في كلية الاقتصاد / جامعة القادسية	4-طريقة الاسرعة استجابة الموظفين لمطالب			
3-اختبار كفا	الاساسية	الطلاب رغم ضغوط العمل	مقياس HEdPERF	5-التحليل التوكيدي	5-التحليل التوكيدي	5-التحليل التوكيدي	5-التحليل التوكيدي
3-اختبار كفا	التوكيدي	التعرض للمشكلات داخل الكلية	مقياس HEdPERF	حاسم لتعزيز الجودة الكلية في نه			
3-اختبار كفا	حاسم لتعزيز	الجودة الكلية في نه	مقياس HEdPERF	عينة البحث.	عينة البحث.	عينة البحث.	عينة البحث.
3-اختبار كفا	عينة البحث.	عينة البحث.	مقياس HEdPERF	3. تعمل الجوانب الاكاديمية م			
3-اختبار كفا	3. تعمل الجوانب	الاكاديمية م	مقياس HEdPERF	التواصل المستمر بين الأساتذة			
3-اختبار كفا	التواصل المستمر	بين الأساتذة	مقياس HEdPERF	والطلاب و درجة استجابة			
3-اختبار كفا	والطلاب و درجة	استجابة	مقياس HEdPERF	لملاحظات وتعليقات الطلاب عل			
3-اختبار كفا	لملاحظات وتعليقات	الطلاب عل	مقياس HEdPERF	تعزيز الجودة الكلية.	تعزيز الجودة الكلية.	تعزيز الجودة الكلية.	تعزيز الجودة الكلية.
3-اختبار كفا	تعزيز الجودة الكلية.	تعزيز الجودة الكلية.	مقياس HEdPERF	4. عندما تتمتع الكلية بالسمع			
3-اختبار كفا	4. عندما تتمتع	الكلية بالسمع	مقياس HEdPERF	والايجابية فان ذلك ينعكس بشكل			
3-اختبار كفا	والايجابية فان	ذلك ينعكس بشكل	مقياس HEdPERF	وفاعل على تكوين ادراك جي			
3-اختبار كفا	وفاعل على تكوين	ادراك جي	مقياس HEdPERF	تمتعها بالجودة لدى طلبة الكلية			
3-اختبار كفا	تمتعها بالجودة	لدى طلبة الكلية	مقياس HEdPERF	البحث.	البحث.	البحث.	البحث.
3-اختبار كفا	البحث.	البحث.	مقياس HEdPERF	5. يزداد شعور الطلبة بالرض			
3-اختبار كفا	5. يزداد شعور	الطلبة بالرض	مقياس HEdPERF	الخدمات التعليمية المقدمة ف			
3-اختبار كفا	الخدمات التعليمية	المقدمة ف	مقياس HEdPERF	عندما يكون	عندما يكون	عندما يكون	عندما يكون
3-اختبار كفا	عندما يكون	عندما يكون	مقياس HEdPERF	لدى عمادة الكلية تركيز وتوجه و			
3-اختبار كفا	لدى عمادة الكلية	تركيز وتوجه و	مقياس HEdPERF	الطلبة ن فالتوجه نحو الطالب يب			

زيادة تأثير الجودة الكلية على الطلبة.					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

ثانيا: دراسات عربية

البحث	الهدف	منهج الدراسة	عينة الدراسة وحجم المجتمع	ادوات	الوسائل الاحصائية	ملاحظات
2 (ابووردة, 2007) مصر	هدفت الدراسة الى قياس جودة الخدمة بمؤسسة التعليم العالي باستخدام مقياس HEdPERF بعد تعديله ليتناسب مع مستوى ثقافة الطلاب	الوصفي	مؤسسات التعليم العالي في مصر وبلغ عدد افراد العينة (832) فردا	الاستبانة	1-معامل ارتباط 2-الفاكرونباخ 3-التحليل العاملي	توصلت الدراسة إلى إمكانية الاعتماد على الأبعاد الأربعة في المقياس وهي: الجوانب الأكاديمية والشهرة أو الصيت، والجوانب، غير الأكاديمية، وتسهيلات الوصول.
3 (عبدلحي, 2017) مصر	يهدف الى التأصيل النظري لمفهوم جودة الخدمة التعليمية وتحديد أبعاد قياسها في الدراسات العليا، ثم إجراء دراسة ميدانية لتحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية والعوامل التي أثرت فيها بالدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة	الوصفي	تم تطبيق أدوات البحث على عينة عشوائية مكونة من (٢٧٦) طالب وطالبة من الطلاب المقيدين والمسجلين بجميع برامج الدراسات العليا	الاستبانة	1-معامل الارتباط 2-الفاكرونباخ	إن مستوى جودة الخدمة التعليمية في كل من برامج الماجستير والدكتوراه وبرامج الدراسات العليا "جيد جدا"، بينما في برنامج الدبلوم العامة في التربية "جيدة"

اسم الباحث وبلد	الدراسة	الهدف من الدراسة	منهج الدراسة	الدراسة	وحجم عينة المجتمع	نواتج	الاحصائية	الوسائل	لها الدراسة التي توصلت اليها النتائج
-----------------	---------	------------------	--------------	---------	-------------------	-------	-----------	---------	--------------------------------------

ثالثا دراسات اجنبية:-

<p>وقد توصلت الدراسة إلى تفوق مقياس HEdPERF في القياس الكمي على مقياس SERVPERF الكيفي لجودة الخدمة التعليمية في التعليم العالي</p>	<p>1- التجزئة النصفية (Split-Half) 2- معامل ارتباط (بيرسون) 4- اختبار t- (test)</p>	<p>الاستبانة</p>	<p>وتم اختبار المقياسين على عينة مكونة من ( ٣٨١ ) من طلاب جامعة خاصة وأخرى حكومية في ماليزيا</p>	<p>الوصفي</p>	<p>تهدف الدراسة الى مقارنة فاعلية كل من مقياسي SERVPERF و HEdPERF في قياس جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي،</p>	<p>Abdullah (2006) Malaysia</p>
<p>توصلت الدراسة الحالية إلى أن المعيار الأكاديمي هو المعيار الأكثر أهمية، وتأثيراً في جودة الخدمة، والذي يحدث فرقا كبيرا في مستوى رضا العملاء. ولذلك، يجب على جامعات القطاعين التركيز على جميع جوانب جودة الخدمة وخاصة المعيار الأكاديمي.</p>	<p>1- اختبار t- (test) 2- تحليل التباين الأحادي ANOVA 3- معامل الانحدار 4- متوسط المربعات</p>	<p>الاستبانة</p>	<p>تم تطبيق المقياس على 384 مشاركاً تم اختيارهم من 19 جامعة في باكستان.</p>	<p>المنهج الوصفي</p>	<p>هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمة على رضا العملاء</p>	<p>(Naser, 2018) Pakistan</p>

## منهجية البحث وإجراءاته

### 1- إجراءات البحث (Approach and measures to search)

تناول الباحث في هذا الفصل من البحث المنهجية التي اتبعها والإجراءات التي اعتمدها الباحث من أجل تحقيق هدف البحث، إذ يتضمن وصفاً دقيقاً لمجتمع وعينة البحث، والآلية التي تم بها اختيار المجتمع

والعينة، واجراءات اعتماده لأداة البحث، وكل ما يتعلق بها من حيث الثبات والصدق ، والإجراءات المتبعة من قبل الباحث في تطبيقه لأداة البحث، وجميع الوسائل الإحصائية التي تم استعمالها لتحليل البيانات ومعالجتها.

اولاً: منهج البحث:

اتبع الباحث المنهج الوصفي مسحي- دراسات مسحية ولغرض تحقيق اهداف البحث اتبع الباحث هذا المنهج للوصول الى الغاية بشكل ادق، ويعد من اكثر المناهج شيوعاً ولاسيما في البحوث الاكاديمية والتربوية ويعرف بأنه كل استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر التعليمية والنفسية ، وهي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصره . ( الغنام والزويبي ، 1981 : 51 )

مجتمع البحث

تألف مجتمع البحث الحالي من:

اولاً:مجتمع رؤساء الاقسام

يتكون مجتمع البحث الحالي : من رؤساء الاقسام في جامعتي ميسان والكوفة للعام الدراسي(2023-2024) وبالبالغ عددهم ثلاثة عشر رئيس قسم علمي(13) في الكليتين .

1-مجتمع رؤساء الاقسام في جامعة ميسان :

يتمثل المجتمع هذا من السادة رؤساء الاقسام العلمية فقط في جامعة ميسان /كلية التربية الاساسية وتم اخذ مجتمع البحث بنسبة 100%لغرض تطبيق ادات البحث عليه وذلك لصغر حجم مجتمع البحث المتمثل بالسادة رؤساء الاقسام في جامعة ميسان/في كلية التربية الاساسية كما موضح بالجدول ( 1 ):

يتمثل المجتمع هذا بالسادة رؤساء الاقسام العلمية فقط في جامعة الكوفة /كلية التربية الاساسية وتم اخذ مجتمع البحث بنسبة 100%لغرض تطبيق ادات البحث عليه وذلك لصغر حجم مجتمع البحث المتمثل بالسادة رؤساء الاقسام في جامعة الكوفة/في كلية التربية الاساسية. كما موضح بالجدول رقم ( 2 ) .

ثانياً - مجتمع الطلبة :

1-مجتمع طلبة المرحلة الرابعة كلية التربية الاساسية -جامعة ميسان :

يتكون مجتمع البحث من طلبة المرحلة الرابعة في كلية التربية الاساسية في جامعة اميسان والمكون من طلبة تسعة اقسام علمية ب(طلبة قسم معلم الصفوف الاولى، طلبة قسم اللغة الانكليزية، طلبة قسم اللغة العربية، طلبة قسم الجغرافية، طلبة قسم الرياضيات، طلبة قسم التربية الفنية، طلبة قسم التاريخ، طلبة قسم التربية الاسلامية، طلبة قسم العلوم)حيث اعتمد الباحث نسبة العينة المعتمدة والبالغة 10%من مجموع طلبة الكلي

لمجتمع البحث المرحلة الرابعة في كلية التربية الاساسية / جامعة ميسان والبالغ (1684) طالب وطالبة من جامعة ميسان حيث قام الباحث بترتيب اقسام الطلبة حسب الكثافة العددية وكما موضح بالجدول رقم (3)

جدول ( 3 ) اعداد ونسب طلبة المرحلة الرابعة المشاركين من كلية التربية الاساسية في جامعة ميسان

ت	القسم	اعداد الطلبة الكلي	اعداد الطلبة المشتركين فقط	النسبة المئوية المتحققة
1	اللغة الانكليزية	270	16	%11.43
2	الرياضيات	229	16	%11.32
3	التربية الفنية	225	16	%11.32
4	العلوم (احياء ,فيزياء ,كيمياء)	221	16	%11.32
5	اللغة العربية	184	16	%11.32
6	الجغرافية	153	16	%11.42
7	التربية الاسلامية	148	15	%10.63
8	معلم الصفوف الاولى	144	15	%10.63
9	التاريخ	110	15	%10.63
10	المجموع	1684	141	%100

## 2-مجتمع طلبة كلية التربية الاساسية -جامعة الكوفة :

يتكون مجتمع البحث الحالي ايضا من طلبة المرحلة الرابعة في كلية التربية الاساسية في جامعة الكوفة والمكون من طلبة اربعة اقسام علمية ب(الرياضيات ,اللغة العربية,التربية الاسلامية , رياض الاطفال)حيث اعتمد الباحث نسبة العينة المعتمدة والبالغة 20% من مجموع طلبة الكلي لمجتمع البحث المرحلة الرابعة في كلية التربية الاساسية / جامعة الكوفة والبالغ (366) طالب وطالبة من جامعة الكوفة

جدول (4) اعداد ونسب طلبة المرحلة الرابعة المشاركين في كلية التربية الاساسية في جامعة الكوفة

ت	القسم	اعداد الطلبة الكلي	اعداد الطلبة المشتركين فقط	النسبة المؤوية
1	الرياضيات	134	20	%28
2	اللغة العربية	101	20	%28
3	التربية الاسلامية	92	20	%27
4	رياض الاطفال	42	13	%17
5	المجموع	366	73	%100

ثالثاً: عينة البحث (Research sample)

ويُعد اختيار الباحث للعينة من الخطوات الاساسية للبحث ، أن يقوم الباحث بتحديد جمهور بحثه بحسب المشكلة أو الظاهرة التي يختارها (ملح . : ٢٦٩)

يوضح الجدول(6)العينة الاساسية موزعة وفق مجتمعات الكليتين

النسبة	طلبة المرحلة الرابعة		النسبة	رؤساء الاقسام العلمية		الجامعة
	العينة	المجتمع		العينة	المجتمع	
%62.00	141	1684	%3.00	9	9	ميسان
%33.00	73	366	%1.444	4	4	الكوفة
%96	214	2050	%4	13	13	المجموع

رابعاً: أداة البحث (Research tool) :

قام الباحث باستعمال الاستبانة كأداة للبحث والتي تعد الأكثر ملائمة لتحقيق اهداف البحث الحالي وتعد الاستبانة من أكثر الأدوات المستخدمة لجمع البيانات الخاصة العلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد.

(عبيدات، 1999 ص 77)

قام الباحث بتطبيق ادات البحث(الاستبانة) عن طريق التوزيع المباشر للطلبة ورؤساء الاقسام قبل انتهاء الكورس الدراسي الاول بتاريخ الاثنين (12-12-2024) في ميسان واكمل الباحث استكمال التطبيق بتاريخ الاحد المصادف (24-12-2024) على طلبة ورؤساء اقسام كلية التربية الاساسية في جامعة الكوفة وقبل ان يتم انفكاك الطلبة لاغراض التطبيق الصيفي في المدارس،وقام الباحث بتجميع الاستبانات بعد ان تمت الاجابة عليها من قبل افراد العينة من الطلبة ورؤساء الاقسام وتم استبعاد الاستبانات الغير صالحة والاعتماد فقط على الصالحة منها.

#### اولا/بناء مجالات أداة البحث :Building research areas:

تم بناء مجالات الاداة بوساطة اطلاع الباحث على الدراسات السابقة والتي فيها قرب موضوعي من البحث الحالي ، ناهيك عن آراء عدد من الخبراء المتخصصين في المناهج وطرائق التدريس، والجودة الشاملة ، إذ توصل الباحث إلى تحديد مجالات الاستبانة وهي ستة مجالات وهي :

اولا: الجانب غير الأكاديمي: - وهي الجوانب او العناصر الضرورية لتمكين الطلاب من تنفيذ الالتزامهم الدراسية وتتعلق بالمهام والواجبات المنفذة من قبل اعضاء الكليات من غير اعضاء هيئة التدريس.

ثانيا: الجانب الأكاديمي :- وتتصل بمهام العمل الاكاديمي والتدريسي للطلاب والمعني بها اعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.

ثالثا:سمعة الجامعة :- وتتعلق بصورة الجامعة ومكانتها في البيئة التعليمية المحلية والعالية.

رابعا :تسهيلات الوصول :- سواء الوصول المكاني للكلية او التواصل مع ادرتها واعضاءها ودرجة اتاحة العاملين للتواصل مع الطلاب.

خامسا:قضايا البرنامج:- وهي البرامج التي تقدمها الكليات والتخصصات ومدى مرونتها وقوة

المقررات التدريسية.

سادسا : الفهم لاحتياجات الطلاب

ليطبق الباحث اجراءات البحث ولغرض معرفة الثبات والتطبيق الاستطلاعي للاداء بعد شرح تعليمات المقياس بشكل واضح من قبل الباحث .

### عرض النتائج :

يتكون محتوى هذا الفصل من النتائج التي توصل اليها الباحث وفق اهداف البحث التي تم تحديدها في الفصل الاول ومناقشة تلك النتائج وتفسيرها على النحو الاتي:

تحديد مستوى رتبة كل معيار من المعايير الاستبانة وبيان نقاط القوة والضعف في كل مجال من مجالات مقياس (Hedpref) من وجهة نظر (رؤساء الاقسام) .

الهدف الاول : درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في كليتي التربية الاساسية جامعة ميسان والكوفة وفق مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رؤساء الاقسام .

### 1- معايير غير الاكاديمية :

لتحديد مستوى رتبة كل معيار من المعايير الاستبانة وبيان نقاط القوة والضعف في مجال معايير غير الاكاديمية , حسب الباحث الاوساط المرجحة , والاوزان المئوية اذ تراوحت الاوساط المرجحة من (3,10) الى (408) , وبأوزان مئوية تراوحت من (60) الى (81,6) والجدول (7) والشكل (1) يوضحان ذلك .

الجدول (7) الاوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير غير الاكاديمية

رقم الفقرة	تسلسل الفقرة	المجال الاول - معايير غير الاكاديمية	الوسط المرجح	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	4	تمتع المسؤولين باللطف وحسن الخلق.	4,46	89,2	0,75	جيد جدا
2	1	سرعة استجابة المسؤولين الاداريين لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل.	4,38	87,6	0,92	جيد جدا
3	7	تعرف الإدارة باحتياجات الطلبة بالتحديد.	4,15	83	0,66	جيد جدا
4	3	الشعور بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل المؤسسة.	4,08	81,6	0,47	جيد جدا
5	9	يتمتع المسؤولون الاداريون بمستوى من الكفاءة في التعامل مع الشكاوى	4,08	81,6	0,73	جيد جدا

				والتظلمات.		
جيد جدا	0,78	80	4	توافر مهارات الاتصال الجيد من الموظفين بالطلبة.	10	6
جيد جدا	0,78	80	4	يتمتع المسؤولون الإداريون بدرجة من التعاطف مع الطلبة وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات.	2	7
جيد	0,97	75,4	3,77	تتمتع المباني بمستوى عال من نظافة	12	8
جيد	0,84	72,4	3,62	تظهر المباني بالشكل الجميل والملائم للتطور الحاصل	8	9
متوسط	0,49	67,6	3,38	الاهتمام الشخصي من جانب الموظفين بالطلاب.	6	10
متوسط	1,11	60	3,10	كفاءة كل موظف في أداء الأعمال	5	11
متوسط	1,27	52,4	2,62	المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام من قبل الإدارة	11	12

جدول (7) ، والشكل (1) ، ان المعايير (4 ، 1 ، 7 ، 3 ، 9 ، 10 ، 2) ، وعددها (7) معياراً ، قد جاءت بالمراتب الاولى ، وتصدرت قائمة المعايير ، اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (4) الى (4,46) وبأوزان مئوية تراوحت من (0,78) الى (0,75) يتضح من هذه النتيجة ، ان هذه المعايير متوافرة في مجال غير الاكاديمي وبمستوى ( جيد جداً ) ، لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المئوي (0,60) ، التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رؤساء الاقسام .

- سرعة استجابة المسؤولين الاداريين لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل.، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4,38) وبوزن مئوي (0,92) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها ثاني اعلى نتيجة بالمقياس ، الى ان الجوانب غير الاكاديمية بانها امكانية الاداريين التعامل مع الضغوطات التي تواجهه بطريقة صحية تضمن حقوق الطلبة وتطوير قدراتهم وامكانياتهم العلمية .

- تتمتع المباني بمستوى عال من نظافة ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,77) وبوزن مئوي (75,4) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة الى سعي كليتي جامعة ميسان والكوفة الى تحقيق التميز في مستويات التعليم الجامعي الذي يسهم في بناء مجتمع متقدم علمياً مما ينعكس على مستوى اداء الطلبة بما يفرض متطلبات سوق العمل .

- المساواة بين الطلاب في المعاملة والاحترام من قبل الادارة ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (2,62) وبوزن مئوي (52,4) ، يتضح من هذه النتيجة ان هذا المعيار غير متوفرة في المجال الغير اكاديمي على الرغم من حصوله على مستوى (درجة متوسط) ، لأنها اقل من (درجة القطع) ويعزو الباحث ان هذه

رقم	تسلسل	المجال الثاني - معايير الاكاديمية	الوسط	الوزن	الانحراف	مستوى
-----	-------	-----------------------------------	-------	-------	----------	-------

النتيجة لا تتماشى مع العملية التعليمية من تغيرات متعلقة بالجودة حيث لا تسير مع الاتجاهات العالمية الحديثة في مجال التربية والتعليم .

الجدول رقم (8) يبين الاوساط المرجحة والاوزان المئوية ومستوى التحقق ورتبها لمعايير

الاكاديمية

الفقرة	الفقرة	المرجح	المئوي	المعياري	التحقق
1	10	4,31	86,2	0,46	جيد جدا
2	3	4,31	86,2	0,61	جيد جدا
3	5	4,23	84,6	0,58	جيد جدا
4	6	4,15	83	0,53	جيد جدا
5	4	4,15	83	0,77	جيد جدا
6	1	4,08	81,6	0,61	جيد جدا
7	7	4,08	81,6	0,62	جيد جدا
8	8	4	80	0,55	جيد
9	9	4	80	0,55	جيد
10	2	3,92	78,4	0,73	جيد

				الطلبة داخل المؤسسة التعليمية.		
جيد	0,66	77	3,85	استخدام الوسائل التعليمية (تكنولوجيا التعليم )	11	11
جيد	1,08	72,4	3,62	يتيح البرنامج الاكاديمي التطبيق الميداني لتدريب الطلبة على توظيف المعارف والمهارات التدريسية	13	12
جيد	1,15	72,4	3,62	اتعمدت الكلية اساليب متنوعة لقياس كفاءة طلبتها	15	13
جيد	0,92	72,4	3,62	يتضمن البرنامج الاكاديمي التطبيق العملي (الميداني) للطلبة في كل مرحلة من المراحل الدراسية	16	14
متوسط	1,08	67,6	3,38	تنوع التخصصات والأقسام العلمية والانسانية بما يتلائم مع سوق العمل ورغبات الطلبة	12	15
متوسط	1,14	61,6	3,08	يترجم البرنامج الاكاديمي نظريات ومفاهيم المقررات الى واقع تطبيقي عملي	14	16

يوضح جدول (8) ، والشكل (2) ، ان المعايير (10 ، 3 ، 5 ، 6 ، 4 ، 1 ، 7) ، وعددها (7) معياراً ، قد جاءت بالمراتب الاولى ، وتصدرت قائمة المعايير ، اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (4,08) الى (4,31) وبأوزان مئوية تراوحت من (81,6) الى (86.2) يتضح من هذه النتيجة ، ان هذه المعايير متوافرة في مجال غير الاكاديمي وبمستوى ( جيد جداً ) ، لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المئوي (0,60) ، التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رؤساء الاقسام .

- **توظيف الوسائل التعليمية اثناء عملية التدريس داخل القاعات الدراسية** ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4,31) وبوزن مئوي (86,2) ، يعزو الباحث هذه النتيجة كونها اعلى نتيجة بالمقياس ، الى ان الجوانب الاكاديمية تملك معايير يتم استخدامها في المجال التعليمي من معيار جودة عضو هيئة التدريس المعلم ويعني العمل على تأهيل عضو هيئة التدريس عمليا وسلوكيا وثقافيا من خلال استخدام الوسائل التعليمية ليعمل على إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التي يرسمها المجتمع .

يتضمن البرنامج الاكاديمي معايير واضحة ومعلنة لتقييم العمل (الفردى والجماعى) للطلبة ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4) وبوزن مئوي (80) ، يعزو الباحث هذه النتيجة كون تم استخدام برامج توفر مصادر التعلم من خلال المكتبة او عمليات التوظيف والترقية لهيئة التدريس وتقويم هذه الانشطة واهتمامها بجودة الادارة والخدمات المقدمة للطلبة سواء كان العمل فردي او جماعي .

1 المجال الأكاديمي :

حسب الباحث الاوساط المرجحة والاوزان المئوية للمجال الاكاديمي ، اذ بلغ الوسط المرجح (3,90) وبوزن مئوي (78) ، يتضح من هذه النتيجة ان معايير الجودة متوافرة بدرجة متوسطة في المجال الاكاديمي ، لأنها اعلى من درجة القطع ، ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المئوي (0,60) كما مبين في الجدول الاتي : الجدول (9) الوسط المرجح والوزن المئوي ومستوى التحقق العام للجوانب الاكاديمية

رقم الفقرة	تسلسل الفقرة	المجال الثاث - معايير السمعة او الصيت	الوسط المرجح	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	1	تمتع المؤسسة التعليمية بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل.	4,46	89,2	0,5	جيد جدا
2	4	التحديث والتطور في الأسلوب التعليمي الذي تتبعه المؤسسة بصورة متجددة .	4,23	84,6	0,7	جيد جدا
3	7	تتميز البرامج والتخصصات في الكلية بالتنوع للمتعلمين وسوق العمل .	4,23	84,6	0,58	جيد جدا
4	8	توفر الكلية فرصا متكافئة لجميع منسبها (اساتذة، اداريون، طلبة)	4,15	83	0,77	جيد جدا
5	2	الثقة فيما تقدمه المؤسسة التعليمية من خدمات	4	80	0,68	جيد جدا
6	5	اهتمام الإدارة بالطلاب ووضعهم في قائمة أولويتها	3,92	78,4	1,07	جيد
7	6	الالتزام بالوعود عندما تعد بفعل شيء ما في وقت معين من قبل التدريسيين والاداريين	3,85	77	0,66	جيد
8	3	الخدمة التعليمية المقدمة مع ما هو <sup>414</sup> معلن عنه مسبقاً.	3,69	73,8	0,72	جيد

يوضح جدول (19) ، والشكل (3) ، ان المعايير (1 ، 4 ، 7 ، 8 ، 2) ، وعددها (5) معياراً ، قد جاءت بالمراتب الاولى ، وتصدرت قائمة المعايير ، اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (4) الى (4,46) وبأوزان مئوية تراوحت من (80) الى (89,2) يتضح من هذه النتيجة ، ان هذه المعايير متوافرة في مجال السمعة او الصيت

وبمستوى ( جيد جداً ) ، لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المؤوي (0,60) ، التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رؤساء الاقسام .

- تمتع المؤسسة التعليمية بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل, حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4,46) وبوزن مؤوي (89,2) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها اعلى نتيجة بالمقياس ، الذي يتعلق بمدى تقديم مجموعة واسعة من البرامج الاكاديمية المتنوعة لمرحلة البكالوريوس ذات هيكلية مرنة وسمعة حسنة عن الكلية والقسم مع ربط المقررات الدراسية بالمجتمع .

- الالتزام بالوعود عندما تعد بفعل شيء ما في وقت معين من قبل التدريسيين والاداريين ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4,46) وبوزن مؤوي (89,2) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة من خلال التزام التدريسي بالنظام التربوي وتحديد الاهداف التعليمية والتعزيز المستمر لجعل الطالب بأفضل صورة

### 3- مجال السمعة او الصيت :

حسب الباحث الاوساط المرجحة والاوزان المئوية للمجال السمعة او الصيت ، اذ بلغ الوسط المرجح (4,07) وبوزن مؤوي (81,4) ، يتضح من هذه النتيجة ان معايير الجودة متوافرة بدرجة متوسطة في المجال السمعة او الصيت ، لأنها اعلى من درجة القطع ، ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المؤوي (0,60) كما مبين في الجدول الاتي : الجدول (11) الوسط المرجح والوزن المؤوي ومستوى التحقق للجوانب السمعة والصيت

الوسط المرجح العام	الوزن المؤوي العام	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
4,07	81,4	0,76	جيد

### 4- معايير تسهيلات الوصول :

يوضح جدول (12) ، والشكل (4) ، ان المعايير (1 ، 2 ، 4 ، 5) ، وعددها (4) معياراً ، قد جاءت بالمراتب الاولى ، وتصدرت قائمة المعايير ، اذ تراوحت اوساطها المرجحة من (4) الى (4,31) وبأوزان مئوية تراوحت من (80) الى ( 86,2 ) يتضح من هذه النتيجة ، ان هذه المعايير متوافرة في مجال غير الاكاديمي وبمستوى ( جيد جداً ) ، لأنها اعلى من درجة القطع ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المؤوي (0,60) ، التي اعتمدها الباحث لتحديد مستوى معايير مقياس (Hedpref) من وجهة نظر رؤساء الاقسام .

- توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل ( رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...)، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (4,31) وبيوزن مؤوي (86,2) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها اعلى نتيجة بالمقياس ، الى ان الجوانب لتسهيلات الوصول الى توفر معايير الجودة في ستة مجالات من مجالات مقياس ( Hedpref ) بما يتمتع به المسؤولون الاداريون من سرعة الاستجابة

رقم الفقرة	ت	المجال الرابع - معايير تسهيلات الوصول	الوسط المرجح	الوزن المؤوي	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
1	1	توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل ( رقم الهاتف، الايميل، مواقع الجامعة الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...) في كل الوثائق لتحقيق التواصل	4,31	86,2	0,46	جيد جدا
2	2	الاستجابة للاستفسارات والشكاوى من خلال البرامج الالكترونية	4,23	84,6	0,7	جيد جدا
3	4	توافر لوحات إرشادية تساعد على التعرف على المنشآت التعليمية	4,08	81,6	0,73	جيد جدا
4	5	اعتمادها على برامج تقييم لنتائج الدورات التدريبية التي تنظمها جامعتنا	4	80	0,78	جيد جدا
5	6	تتمتع الكلية بموقع ملائم، يسهل الوصول اليه	3,92	78,4	0,62	جيد
6	3	قرب المؤسسة من مرافق والخدمات العامة.	3,85	77	0,62	جيد
7	7	تستخدم الكلية تكنولوجيا الاعلام والاتصال <sup>417</sup> لتحسين التواصل مع الطلبة	3,69	73,8	0,82	جيد

لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل مع وجود وسائل اتصال متنوعة ذات تقنيات حديثة عالية الجودة مثل ( رقم الهاتف ، الايميل الالكتروني ، مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها 000) .

- تستخدم الكلية تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين التواصل مع الطلبة ، حصل هذا المعيار على وسط مرجح بلغ (3,69) وبوزن مئوي (73,8) ، ويعزو الباحث هذه النتيجة كونها تحقق التواصل الملائم مع الطلبة مما يسهل عملية الاستجابة للاستفسارات والشكاوى من خلال البرامج الالكترونية .

#### 4- مجال تسهيلات الوصول :

حسب الباحث الاوساط المرجحة والاوزان المئوية للمجال تسهيلات الوصول, اذ بلغ الوسط المرجح (4,01) وبوزن مئوي (80,2) ، يتضح من هذه النتيجة ان معايير الجودة متوافرة بدرجة متوسطة في المجال السمعة او

الصيت ، لأنها اعلى من درجة القطع ، ذات الوسط المرجح (3) ، والوزن المئوي (0,60) كما مبين في الجدول الاتي :

الجدول (13) الوسط المرجح والوزن المئوي ومستوى التحقق للجوانب تسهيلات الوصول

الوسط المرجح العام	الوزن المئوي العام	الانحراف المعياري	مستوى التحقق
4,01	80,2	0,72	جيد

ويعزو الباحث ان للأعلام والاتصال والتكنولوجيا دور اساسي في توعية وتحسين عميلة التواصل مع الطلبة وتحققت هذه النسبة العالية لهذا المعيار كون ان المؤسسة قريبيه من جميع الخدمات التي يحتاجها الطالب من خلال توافر لوحات ارشادية تسهل عملية الوصول ومن الامور التي ساعدت على تحقيق هذه النسبة هو اعتماد كليتي التربية الاساسية في جامعتي ميسان والكوفة على برامج حديثة لتقييم نتائج الدورات التدريبية التي تنظمها .

5- المعايير الفهم لاحتياجات الطلبة : لتحديد مستوى كل معيار وبيان نقاط القوة والضعف في مجال المعايير الاكاديمية ، حسب الباحث الاوساط المرجحة ، والاوزان المئوية اذ تراوحت الاوساط المرجحة من (2,90) الى (3,91) ، وبأوزان مئوية تراوحت من (58) الى (78,2) والجدول (23) والشكل (5) يوضحان ذلك .

توصل الباحث من خلال نتائج البحث الى مايلي:

اولا: المجال الاول حصول مجال (السمعة والصيت) على اعلى وسط مرجح عام في كل المجالات حيث بلغ) 4.7 وبوزن مئوي 81.4 وانحراف معياري (76.076) و مستوى تحقق (جيد) تؤكد هذه النسبة في هذا المجال ان كليتي التربية الاساسية في جامعتي ميسان والكوفة تتمتعان بسمع جيدة ومقبولية كبيرة، من قبل المستفيدين

ثانيا:المجال الثاني(تسهيلات الوصول) حصل هذا المجال على ثاني اعلى وسط حسابي مرجح من حيث درجة تحقق للوسط الحسابي المرجح (العام)حيث بلغ (4.1) ووزن مئوي عام 80.2 وانحراف معياري عام (0.72) وبمستوى تحقق عام (جيد) هذا يثبت ان هذه المؤسسات تقع في اماكن تتوسط الاماكن السكنية وملتقى الطرق

الرئيسية مما يسهل عملية الذهاب والاياب من قبل الطلبة والكوادر العاملة فيها في الوقت نفسه ما تمتلكه هذين المؤسستين من مومات تواصل الكتروني جيد يسهل عملية التسجيل والمراجعة

ثالثا: المجال الثالث(الجوانب الاكاديمية ) حصل هذا المجال على ثالث اعلى وسط حسابي مرجح من حيث درجة التحقق معايير الجودة الشاملة من حيث المناهج وطرائق التدريس والوسائل التعليمية وغيرها حيث بلغ الوسط الحسابي المرجح (العام) وبلغ (3.90) ووزن مؤوي(78) وانحراف معياري(0.86) ومستوى تحقق (جيد)

رابعا: المجال الرابع حصل مجال (قضايا البرنامج) على وسط مرجح عام بلغ(3.86) ووزن مؤوي(77.2) وانحراف معياري(0.82) وبمستوى تحقق جيد تؤكد هذه النسبة ان قضايا البرنامج تحتاج تواصل اكبر واندماج وتوثمة مع جامعات رصينة من اجل الوصول الى الاهداف المنشودة

خامسا: المجال الخامس حصل مجال (الجوانب غير الاكاديمية )على وسط مرجح عام(3.79) ووزن مؤوي عام (75.8) وانحراف معياري (1) وبمستوى تحقق جيد تؤكد هذه النسبة الى ضرورة الالتزام بمعايير الجودة للنهوض بهذا القطاع الحيوي ويرى الباحث ان السبب في انخفاض الوسط المرجح لهذا المجال هو حاجة كليتي التربية الاساسية الى نهضة عمرانية بما ينسجم مع اهمية هذه المؤسسة وكثافة الاقبال الحاصل عليها واعتماد سوق العمل عليها بشكل كبير لكونها تدخل بالكثير من القطاعات الانتجية والتربوية.

سادسا:المجال السادس حصل هذا المجال(الفهم لاحتياجات الطلاب ) على المرتبة السادسة والاخيرة من حيث تحقيق درجة الوسط المرجح العام حيث بلغت(3.42) وبوزن مؤوي(69.6) وبانحراف معياري (1.6) وبمستوى تحقق (جيد), حصل هذا المجال على المرتبة الاخيرة على غرار من المتوقع قبل الخوض في اجراءات البحث حيث يعد اخفاق في اهم عنصر من عناصر العملية التربوية لكون ان فهم ما يحتاجه الطلبة من خلال الدراسات العلمية والبحثية او بشكل مباشر يعد اللبنة الاساسية في وضع اسس صحيحة في تحقيق متطلبات الجودة الشاملة.

#### 3-4 التوصيات:

في ضوء نتائج البحث ، يوصي الباحث بالآتي :

اولا- العمل على تنفيذ متطلبات تطبيق معايير مقياس (HEDPREFTD)في جميع الجامعات العراقية وليس فقط في جامعتي ميسان والكوفة

ثانيا -ضرورة منح صلاحيات اكبر للكوادر الادارية والعمل على تطبيق اللامركزية للحد من الروتين القاتل

ثالثا - اشراك الكوادر الفنية والادارية بدورات تخصصية لرفع كفاءتهم في العمل .

رابعا - نشر ثقافة الجودة ومبادئها داخل المؤسسة الجامعية بين الكوادر العملة والطلبة

خامسا - العمل على تبسيط اجراءات التوئمة مع الجامعات الاقليمية وغير الاقليمية

سادسا- ضرورة حرص الجامعة على تحسين جودة الخدمة التعليمية في جميع أبعاد جودة الخدمة، وعدم الزهد وقبول المستوى المتوسط لجودة الخدمة المقدمة لكون ذلك غير كاف في عالم يتسم بالمنافسة و التسارع و التغيير

سابعا- يجب أن تركز الجامعة أكثر على بعدي الجوانب غير الأكاديمية، والأكاديمية لكونهما الأكثر تأثيرا على رضا طلبة الجامعات محل الدراسة

ثامنا- ضرورة استخدام مقياس HEdPERF نهاية كل سنة لقياس مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعة

تاسعا- ضرورة الاهتمام بالطلبة والاستماع إلى شكاويهم ومقترحاتهم، باعتبارهم محور العملية التعليمية

عاشرا- لا بد من إجراء بحوث ودراسات عن الاستراتيجيات أو التقنيات التي بإمكانها أن تسهم في تحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعات محور الدراسة.

4-4 المقترحات:

اولا- ضرورة تفعيل لجان الجودة الشاملة واختيار اعضائها من المتخصصين ومنحهم صلاحيات اوسع من اجل التدخل لتقديم الحلول للعقبات التي تسبب تراجع الاداء على ان يكون اعضاء هذه اللجنة ليس حكرا على التدريسيين فقط بل من جميع التخصصات واصناف الكوادر العاملة .

ثانيا- العمل على رفع من كفاءة اعضاء هيئة التدريس وجميع الكوادر العاملة وفقا لمعايير الجودة والاعتماد المؤسسي.

ثالثا- تطوير المناهج الدراسية وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي وجعلها اكثر مرونة من اجل مواكبة التطورالحاصل

المصادر

- خضير, عناية محمد (2007): واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية
- ابو العلا, ليلى محمد2016 ( درجة تطبيق معايير المجلس الوطني الامريكى NCATE لاعتماد مؤسسات اعداد المعلمين) المجلة الاردنية للعلوم التربوية، مجلد 12 ، العدد .
- ابو سنيينة ، المنجي . رؤية في ضبط النوعية لتطوير التعليم العالي والبحث العلمي ، المجلة العربية للتربية ، م ( 21 ) ، ع(2) ، المنظمة العربية للتربية والثقافة ، 2001 .
- احمد ، احمد ابراهيم . الجودة الشاملة في الادارة التعليمية والمدرسية ، دار الوفاء ، ط1 ، الاسكندرية ، 2003 .
- البيهقي، أحمد بن الحسين . السنن الكبرى ، دار الفكر، بيروت ، 1995.
- الجندي، عادل السيد ( ٢٠٠٠ م ): إدارة الجودة الشاملة، دراسة تحليلية
- الحكاري ، لما حسن ، مدى امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة على الكليات الاهلية بمدينة جدة ، ( رسالة ماجستير غير منشورة ) كلية التربية ، جامعة ام القرى ، السعودية ، 2006 .
- الدراكة ، مأمون وآخرون. إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- السعود ، راتب . إدارة الجودة الشاملة، نموذج مقترح لتطوير الادارة المدرسية في الاردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد (18) العدد ( 2 ) ، 2002.
- الشافعي(2019) سعد جويد الجبوري, التي تواجه تطبيق معايير الجودة في كليات
- العاجز ، فؤاد وجميل نشوان . تطوير التعليم الجامعي الفلسطيني في ضوء مفاهيم ادارة الجودة الشاملة ، المؤتمر العلمي الدولي السابع ، كلية التربية ، جامعة الفيوم ، 2006 .
- العامري، سعيد (2010) : معايير الجودة في النظم التعليمية. مجلة رسالة التربية، سلطنة عمان، العدد(28)
- العاني ، خليل إبراهيم وآخرون. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الازو 9000، ط1، مطبعة الأشقر، بغداد ، 2002 .
- الغنام ، محمد احمد. الاتجاهات العالمية المعاصرة في القيادة التربوية ، تجديد الادارة ثورة استراتيجية ، مكتب التربية العربي لدول الخليج العربي ، الرياض ، 1984.

- الكناني ، صبيح كرم . متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية ابن الهيثم وابن رشد / جامعة بغداد ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية التربية - ابن الهيثم / جامعة بغداد ، 2005 .
- الهلالي ، الهلالي الشربيني . إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالبي: رؤية مقترحة ، مجلة كلية التربية بالمنصورة، كلية التربية ، جامعة المنصورة، العدد (37)، 1998.
- انكستون ، فيليب . التغيير الثقافي في الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة ، ترجمة عبد الفتاح السيد النعمان ،الداراللبانية المصرية ، 1995 .
- جودة ,محفوظ(2004) إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل لنشر والتوزيع، الاردن، 2004 ، ص 19 .
- حسان، حسان محمد . ضبط جودة التعليم: مفهومه، أهميته ، ندوة ضبط جودة التعليم العام في دولة الكويت بين الواقع والطموح، الكويت: مركز البحوث التربوية والمناهج وزارة التربية ، 1994.
- حسن والفرحاتي، أحلام ومحمود (2007) : معايير المنت التعليمي وتحقيق الجودة. دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية
- حسن، رشاد محمد (2008) . تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة بكليات التربية في مصر. د ا رسات تربوية واجتماعية مصر، مج - 14 ، ع 2 ، 585 - 634 . مسترجع من
- دياب، سهيل رزاق (2006): مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني جامعة القدس المفتوحة، منطقة غزة التعليمية.
- زين الدين ، فريد عبد الفتاح . المنهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ، ط (1) ، القاهرة ، 1996.
- سناء ابراهيم أبو دفة، وفتحية صبحي اللولو 2007 ( دراسة تقويمية لبرنامج اعداد المعلم بكلية التربية بالجامعة الاسلامية في غزة، مجلة الجامعة الاسلامية )سلسلة الدراسات الانسانية( المجلد ) 15 ( ، العدد) 1
- صبري، خولة و سناء أبو دقة .سياسات تطوير نوعية مهنة التعليم في الأراضي الفلسطينية ، رام الله، فلسطين ، 2006 .
- طعمة، انطوان . الكفايات الضرورية للتعليم في القرن الحادي والعشرين في المرحلتين المتوسطة والثانوية ، سلسلة الحلقات الدراسية والمؤتمرات، الحلقة السابعة الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية ، بيروت ، 2002.

- عبد الجواد ، عصام الدين نوفل . ضبط الجودة: المفهوم، المنهج، الآليات والتطبيقات ، مجلة التربية ، قطاع البحوث التربوية والمناهج ، وزارة التربية ، الكويت، السنة (10)، العدد (33) ، 2000.
- عبدالفتاح ، نبيل عبدالحافظ .إدارة الجودة الشاملة ودورها المتوقع في تحسين الانتاجية بالأجهزة الحكومية، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة بمسقط ، السنة (22) ، العدد (82)، 2000.
- عثمان، محمد يسرى، و محمد موسى عثمان . متطلبات الجودة الشاملة لتطوير مناهج التعليم الفني التجاري في مصر ، مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي ، كلية التجارة، جامعة الزقازيق ، 1997.
- عليمات ، صالح ناصر. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيقات ومقترحات التطوير ، ط(1)، دار الشروق ، عمان، 2004.
- كنعان، احمد علي 2009 ( تقييم برامج تربية المعلمين ومخرجاتها وفق معايير الجودة من وجهة نظر طلبة السنة الاربعة في قسم معلم الصف الاول واعضاء هيئة التدريس، مجلة جامعة دمشق، المجلد ( 25 ( العدد ) 4 جامعة دمشق.
- محمود ، محمود أحمد وآخرون . معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، مشروع الطرق المؤدية الى التعليم العالي ، جامعة اسبوط ، 2009 .
- محمود، شوقي (2009) : تطوير المناهج رؤية معاصرة. المجموعة العربية للتدريب ولنشر، القاهرة.
- مصطفى ، أحمد و محمد الأنصاري . برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي ، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج ، قطر ، 2002 .. ٢٠٣٠، نقدية. مجلة التربية والتنمية ، السنة الثامنة، العدد ٢٠ ، ص ٢٨٥-٢٣١٢