

إدارة الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية على قسم المعلومات والمكتبات في المعهد التقني/ الموصل

بديعة يوسف عبد الرحمن
المعهد التقني/ موصل

المستخلص:

تأتي أهمية البحث في أنه:

سيعمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قسم تقنيات المعلومات والمكتبات في المعهد التقني/ الموصل ويسعى على تطوير جوانب العمل الأكاديمي ويسهم في توصيل المعرفة بالفاعلية والكفاءة المطلوبة.

هدف البحث:

يهدف البحث إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك بتناول تقييم:

١. منهج مادة قواعد المعلومات من حيث:

أ. حجم المادة وكميتها ومدى تناسبها مع الزمن.

ب. مدى ارتباط الجزء العملي للمادة مع الجزء النظري.

ج. مدى إكساب المادة مهارات معرفية للطلبة.

د. مدى ملائمة المقررات وعدد الوحدات لمتطلبات منح الدرجة العلمية.

٢. تقييم عضو هيئة تدريس مادة قواعد المعلومات من حيث:

أ. مدى التقدم في الأخذ بالطرق. والأساليب الحديثة في التدريس وتوصيل لمعرفة بالفاعلية والكفاءة المطلوب.

ب. مدى تخصيص عضو هيئة التدريس الوقت الكافي لأداء أعماله الجامعية.

منهج البحث وأدوات جمع المعلومات:

اعتمد البحث على منهج دراسة الحالة واستخدام الاستبانة كأداة من أدوات جمع لمعلومات التي وزعت على جميع طلبة الصف الثاني في قسم تقنيات المعلومات والمكتبات البالغ عددهم (٣٤) طالبا.

حدود البحث:

موضوعاً: تقوم مادة قواعد المعلومات وعضو هيئة تدريسها.
مكاناً: قسم تقنيات المعلومات (المكتبات / المعهد التقني / الموصل).
زماناً: ٢٠٠٦-٢٠٠٧.

أدبيات الموضوع السابقة:

١. دراسة يوسف أبو فارة^(١) والتي هدفت إلى الإجابة عن مدى فعالية إشراك الطلبة في تقويم مستوى جودة الخدمات التعليمية لمؤسسات التعليم العالي والتي تستخدم فيها الاستبانة التي وزعت على طلبة جامعة القدس وقد بينت الدراسة أن إشراك الطلبة في تقويم مستوى الجودة الخدمات التعليمية في الجامعة له فاعلية كبيرة فهو يحقق نتائج إيجابية في التعرف على آراء الطلبة في مستوى جودة التعليم ومدى إدراكهم لعمليات التعليم.
٢. دراسة سالم الغنوصي^(٢) والتي هدف إلى بحث مدى ملائمة بيئة مؤسسات التعليم العالي وبيئة جامعة السلطان قابوس خاصة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات التعليم العالي وقد أوصى الباحث على ضرورة النظر في إنشاء مكتب قبول مركزي يقدم خدمة متميزة وإنشاء بيئة لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات.
٣. دراسة أماني مجاهد^(٣) والتي هدفت إلى تقويم عضو هيئة التدريس ومعاونيه وتقويم مادة(نظم استرجاع المعلومات) التي تدرس للفرقة الرابعة بقسم المكتبات والمعلومات في كلية الآداب في جامعة المنوفية وقد تم توزيع الاستبانة على طلبة الفرقة الرابعة وظهرت الدراسة بنتائج عديدة منها: وضوح الهدف من المادة لدى الطلبة وساعدت المناقشات بين هيئة التدريس والطلاب أثناء المحاضرات على زيادة استيعاب المادة، وشكوى الطلبة من عدم استطاعتهم الاتصال بسهولة مع هيئة التدريس للفصل الدراسي الأول وقد تم توزيع الاستبانة على طلبة الفرقة الرابعة وظهرت الدراسة بنتائج عديدة منها وضوح الهدف من المادة لدى الطلبة وساعدت المناقشات بين هيئة التدريس والطلاب أثناء المحاضرات على زيادة استيعاب المادة وشكوى الطلبة من عدم استطاعتهم الاتصال بسهولة مع هيئة التدريس.

Total quality management: تعاريف إدارة الجودة الشاملة

هناك تعاريف عديدة لإدارة الجودة الشاملة منها تعريف لهوش^(٤):

هي مجموعة من المبادئ والأدوات والإجراءات التي توفر التوجيه والإرشاد لأداء مختلف الأنشطة والأعمال اللازمة لإدارة المنظمة وتعتمد على تعيين الأشخاص المناسبين في الأماكن المناسبة وكفاءة العاملين.

أما تعريف الموسوعة الحرة^(٥): هي إدارة استراتيجية تهتم باستخدام الجودة في كل العمليات وفي مجالات عديدة منها التصنيع والتعليم والحكومة وصناعات الخدمة والبرامج العلمية. وتستخدمها أيضاً ناساً.

وتعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لجلال النعيمي^(٦): عبارة عن نظام تستخدمه الجامعات للسيطرة على العمليات التعليمية لأنظمتها الفرعية المختلفة وتحسين مستويات الأداء التنظيمي فيها. نستخلص من كل هذه التعاريف بأن إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: هي تفاعل تعليمية وعملية مع النظام الجامعي بما تميله من أساتذة. وطلبة ومناهج ومستلزمات مجموعة الأنظمة الفرعية المتمثلة بالكليات والمراكز العلمية المرتبطة بها والأدارات المتخصصة وفق برامج وخطط مرسومة بغية تحقيق الأهداف ومن ثم خدمة المجتمع.

أهمية إدارة الجودة الشاملة:

إن أهمية تطبيق إدارة الجودة تتلخص في:

١. تساعد في تركيز جهود الجامعات والمؤسسات التعليمية لمتابعة احتياجات السوق.
٢. تعطى فرصة عالية للمنافسة في المجال التعليمي بين المؤسسات التعليمية.
٣. تحسين مستويات الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.
٤. تحسين وتطوير أساليب وطرق التدريس.
٥. تمكن من القيام بتقويم ومراجعة الأداء بشكل مستمرة.
٦. رفع من مستوى ومهارات خريجي الجامعة حتى يجدوا فرصاً في سوق العمل.
٧. إن تطبيق الجودة الشاملة في التعليم يوفر ٥٠% من الوقت^(٨).

لذا نجد أن عدد المؤسسات التربوية التي تخضع لنظام إدارة الجودة الشاملة يتزايد حول العالم بشكل مطرد ففي الولايات المتحدة الأمريكية تزايدت مؤسسات التعليم العالي من (٧٨) مؤسسة عام ١٩٨٠ إلى ٢١٩٦ مؤسسة عام ١٩٩١^(٩) وقد طبقت عديد من الجامعات العربية تجربة إدارة الجودة مثل جامعة الملك عبد العزيز بالسعودية والجامعة الأمريكية في فلسطين الزقازيق في مصر^(١٠).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

من أهم المبادئ:

١. التركيز على التعرف على احتياجات وتوقعات المستفيدين من الطلبة والسعي لتحقيقها.

٢. التأكيد المستمر على التطوير وتحديد معايير مستويات الجودة.
٣. التركيز على العمل الجماعي.
٤. تمكين العاملين وتحفيزهم على تحمل المسؤولية ومنحهم الثقة والسلطة الكاملة لأداء العمل.

مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

إن بعض مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة^(١٢):

١. ارتباط الجودة بالانتاجية.
 ٢. إتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.
 ٣. عالمية نظام الجودة وهي سمة من سمات العصر.
 ٤. نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات التعليمية.
- متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي^(١٢):**
١. توفر القناعة لدى مؤسسات التعليم العالي بأهمية استخدامها ودعمها لها.
 ٢. زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي بأهمية إدارة الجودة الشاملة قبل التطبيق.
 ٣. توحيد العمليات للرفع من مستوى جودة الأداء وتقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد.
 ٤. شمولية المتابعة واستمرارها من خلال لجان التنفيذ وضبط النوعية.
 ٥. سياسة أشراك العاملين في جميع مجالات العمل لاسيما في اتخاذ القرارات وحل المشاكل.

(E) 1987 المعيار الدولي ايزو ٩٠٠٠:

تتلخص أهداف المعيار ايزو ٩٠٠٠ كما يلي^(١٣):

١. توضيح الفروقات والروابط بين مفاهيم الجودة الأساسية
 ٢. تزويد الإرشادات اللازمة لاختيار واستخدام سلسلة من المعايير الإدارية عن نظم الجودة والتي يمكن استخدامها لأهداف إدارة الجودة الداخلية.
- وان المصطلحات الأساسية للمعايير على المستوى الدولي هي:
- (أ) سياسة الجودة Quality Policy والتي تقر كم قبل الإدارة العامة.
- (ب) إدارة الجودة Quality Management وتمثل وظيفة الإدارة في تحديد وتنفيذ سياسة الجودة.

ج) Quality System نظام الهيكل التنظيمي والمسؤوليات والإجراءات والعمليات والموارد لتنفيذ إدارة الجودة.

د) مراقبة الجودة Quality Control الأساليب والنشاطات التشغيلية المستخدمة لتحقيق متطلبات الجودة.

هـ) Quality Assurance ضمان الأفعال المخططة والمنظمة والضرورية لإعطاء ثقة مناسبة بأن المنتج أو الخدمة سوف تحقق متطلبات الجودة.

العناصر التي تطبق عليها معايير التقييم^(١٤):

١. الهيئة العلمية بما في ذلك أعضاء هيئة التدريس وتشمل مؤهلاتهم وخبراتهم العلمية والمهنية ومدى تخصيصهم الوقت الكافي لأداء أعمالهم الجامعية، وتوثيق العلاقات التربوية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة ومدى التقدم باستخدام الطرق والأساليب الحديثة في التدريس.
٢. البرامج الدراسية ومدى ملاءمتها لاحتياجات المجتمع، وارتباط المنهج الدراسي برسالة الجامعة وأهدافها وتوفر نظم محددة ومعلنة وعادلة لتقويم أداء الطلبة، ومدى ملائمة المقرر والمنهج وعدد وحداته مع الدرجة العلمية الممنوحة للطلبة.
٣. المكتبات ومراكز المعلومات.
٤. الجوانب المالية.
٥. المباني والمرافق والتسهيلات المتعلقة بالعملية التعليمية.
٦. خدمات الطلبة والعاملين (أنشطة رعاية الشباب، مكافأة التفوق، الفروض المالية).
٧. شؤون الطلبة والنتائج.

المفردات الرئيسية لمادة قواعد المعلومات:

لقد تم اختيار مادة (قواعد المعلومات) التي تُدرّس في الصف الثاني في المعهد التقني/موصل، من قبل عضو هيئة تدريسي يحمل شهادة الماجستير في علم المعلومات والمكتبات، لما تضمه المادة من مفردات نظرية وعملية وهي:

المفردات الرئيسية للجانب النظري:

الملفات التقليدية: التوثيق/ المبادئ / الأنواع

قاعدة البيانات / التوثيق / الغايات / الأهداف / المزايا وصفات

نظم إدارة البيانات والملفات

العلاقات البيانية / التوثيق / المزايا / الأنواع

النماذج البيانية / التعريف / المزايا / الخصائص / الأنواع

نظم القواعد المتعددة / الكشافات / القوائم المعكوسة

نظم الكشافات / الوظائف / الخصائص، أساليب البحث

نظام البيانات الببليوغرافية / نظام OCLC، نظام MARC

المفردات الرئيسية للجانب العملي:

نظام إدارة قواعد المعلومات / التشغيل / أنواع اللغات المستخدمة / أنواع الحقول / الأيعازات

محتويات قاعدة البيانات وأوامرها.

إنشاء ملف الفهرسة / فتح ملف الفهرسة، البحث عن القيود في الملف المفهرس والتطبيق للايعازات.

فتح القيود.

بناء وتصميم قاعدة المعلومات مصغرة.

تصميم وأعداد وطبع التقارير.

تحليل الاستبانة (استمارة التقويم) ونتائجها:

لقد ظهرت نتائج تحليل الاستبانة كما مبين في الجدول أدناه:

ت	السؤال	أوافق	النسبة	لا أوافق	النسبة	أوافق إلى حد ما	النسبة	لا أعرف	النسبة
١	تم شرح وتوضيح أهداف المادة في بداية السنة	١٦	٤٧	٠	٠	١١	٣٢	٧	٢٠
٢	ساعد التسلسل الجيد المحاضرات على توضيح أهداف المادة	١٦	٤٧	٤	١٢	١٤	٤١	/	/
٣	تم قراءة وكتابة مفردات المادة في بداية السنة	٢٧	٧٩	/	/	/	/	٧	٢٠
٤	ضمت المادة ساعات مخصصة للبحث والتعليم الذاتي	١٤	٤١	١٤	٤١	٦	١٨	/	/
٥	ساعدت المناقشات اثناء الدرس على فهم المادة	٢٠	٥٩	٣	٩	١١	٣٢	/	/
٦	توفر المصادر العلمية للرجوع اليها في بداية السنة	٥	١٥	١٤	٤١	٧	٢٠	٨	٢٤
٧	يتناسب العبء الدراسي للمادة مع الزمن المحدد له	١٣	٣٨	١١	٣٢	٧	٢٠	٣	٩
٨	حجم وكمية المادة مناسبة (ليست بحاجة لحذف أو إضافة)	٧	٢٠	١٦	٤٧	٦	١٨	٥	١٥
ت	السؤال	أوافق	النسبة	لا أوافق	النسبة	أوافق إلى حد ما	النسبة	لا أعرف	النسبة
٩	شملت أسئلة الأمتحان محتوى المادة	١٣	٣٨	١١	٣٢	٤	١٢	٦	١٨
١٠	أسئلة الأمتحان للمادة واضحة ومفهومة	١١	٣٢	١٠	٢٩	٦	١٨	٧	٢٠
١١	أضافت المادة معارف ومهارات جديدة لك	١٢	٣٥	٧	٢١	١٥	٤٤	/	/
١٢	أرتبط الجزء العملي للمادة بالجزء النظري وساعد على فهمه	١٩	٥٦	١١	٣٢	٤	١٢	/	/
١٣	استهدف الجزء العملي تنمية المهارات	١٢	٣٥	٧	٢١	١٥	٤٤	/	/
١٤	الساعات المحددة للعمل كافية	٧	٢١	١٦	٤٧	٧	٢٠	٤	١٢
١٥	تعامل التدريسية الطلاب بالتساوي	٢١	٦٢	٨	٢٤	٥	١٥	/	/
١٦	تشجع التدريسية الطلبة بالرجوع اليها	٢٤	٧١	٧	٢٠	٣	٩	/	/
١٧	يستخدم الطلبة وسائل مختلفة للاتصال بالتدريسية	١٣	٣٨	١٧	٥٠	٤	١٢	/	/
١٨	مواعيد المحاضرات منتظمة	١٩	٥٦	٥	١٥	١٠	٢٩	/	/

ويتضح لنا من الجدول أن:

١. أقل من نصف الطلبة وبما يشكل نسبة ٤٧% من الطلبة أكدوا على أنه تم شرح وتوضيح أهداف مادة قواعد المعلومات لهم في بداية السنة، وأن نسبة ٢٠% منهم لا يعرفون إن كانت قد وضحت أهداف المادة أم لا وسبب ذلك هو أن هؤلاء الطلبة كانوا غائبين عن المحاضرات الأولى. (*)
٢. وبين أقل من نصف الطلبة وبما يشكل نسبة ٤٧% من الطلبة بينوا أن تسلسل المحاضرات ساعد على توضيح أهداف المادة.
٣. أكد ٧٩% من الطلبة على أنه تم قراءة وكتابة مفردات المادة في بداية السنة و ٢٠% منهم لا يعرفون ذلك ولسبب كما ذكر في النقطة الأولى هو غياب الطلبة في بداية السنة. (*)
٤. ووضح ٤١% من الطلبة أن المادة ضمت ساعات مخصصة للبحث والتعليم الذاتي، وب النسبة نفسها ٤١% وضحو أن المادة ليست لها ساعات مخصصة للبحث والتعليم الذاتي وسبب ذلك هو أن الطلبة أنفسهم لم يؤيدوا واجباتهم الخاصة للتعليم، كما أكدت ذلك تدريسية المادة.
٥. أشار ٥٩% من الطلبة أن المناقشات أثناء الدرس ساعدت على فهم المادة.
٦. أجاب ١٥% من الطلبة بأن المصادر العلمية متوفرة للرجوع إليها في بداية السنة و ٤١% أكدوا عدم توفرها و ٢٤% منهم لا يعرفون إن كانت متوفرة أم لا ويبدو أنهم لم يحاولوا حتى التفتيش عنها وإن سبب ذلك يعود في الحقيقة إلى فقدان الأمن والطمأنينة في البلد والشعور بالقلق وعدم الاستقرار لدى الطلبة.
٧. أكد ٣٨% من الطلبة تناسب العبء الدراسي مع الزمن المحدد له وهذه النسبة ليست بالمستوى المطلوب و ٣٢% منهم لم يوافقوا على ذلك و ٢٠% منهم موافقون إلى حد ما على ذلك.
- تأكد الأمر من مراجعة سجل غيابات الطلبة بتاريخ ١٧/١٠ (*).
٨. أما فيما يخص تناسب حجم المادة وكميتها (ليست بحاجة إلى حذف أو إضافة) فقد أجاب ٢٠% من الطلبة كونها مناسبة في حين أجاب ٤٧% منهم كونها غير مناسبة وفي الواقع لقد اقترحوا حذف الفصل الرابع من المادة والذي يتناول (النماذج البيانية) ويبدو أن هذا الفصل يميل إلى الصعوبة والفهم بالنسبة لطلبة على مستوى المعهد.
٩. أجاب ٣٨% من الطلبة بأن أسئلة الامتحان كانت شاملة لمحتوى المادة. وأوضح نسبة ٣٢% منهم بأن الأسئلة غير شاملة لمحتوى المادة.
١٠. كشف ٣٢% من الطلبة بأن أسئلة الامتحان واضحة ومفهومة و ١٨% منهم وافقوا إلى حد ما على ذلك، إلا أن ٢٩% من الطلبة أكدوا على عدم وضوح الأسئلة.

١١. أما فيما يخص كون المادة أضافت معارف ومهارات جديدة فقد أجاب ٣٥% من الطلبة بأنها أضافت ٢١% منهم لم يوافقوا على ذلك و ٤٤% من الطلبة وافقوا إلى حد ما.
١٢. وضح ٥٦% من الطلبة ارتباط الجزء العملي للمادة بالجزء النظري وساعد على فهمه وهي نسبة تزيد عن النصف، بينما وجد ٣٢% منهم عدم الارتباط ويعود سبب ذلك كما بين الطلبة إلى قلة الحواسيب المتوفرة في مختبر الحاسبة العائد إلى القسم (*).
١٣. أما فيما يتعلق باستهداف الجزء العملي لتنمية المهارات فقد أجاب ٣٥% من الطلبة بالموافقة إلى حد ما ٤٤% منهم بموافقتهم على ذلك.
١٤. أكد ٤٧% من الطلبة بأن الساعات المحددة للعمل غير كافية وسبب ذلك يعود لقلة الحواسيب المتوفرة في مختبر الحاسبة للقسم، إذ إنَّ عدد الحواسيب (٣) فقط وعادة لاتعمل كلها في الوقت نفسه بسبب العطلات المتكررة لها نتيجة استخدامها من قبل طلبة قسمنا وقسم إدارة المواد وللصفين الأول والثاني ويبلغ بذلك أعداد الطلبة المستخدمين للحواسيب أكثر من (٢٥٠) طالباً.
١٥. ويبدو ان التدريسية تعامل الطلبة بالتساوي فقد أجاب ٦٢% موافقتهم على ذلك و ١٥% من الطلبة موافقين إلى حد ما.
١٦. كذلك يتضح أن التدريسية تشجع الطلبة للرجوع إليها فقد أكد ٧١% منهم على ذلك.
١٧. أما وسائل الاتصال بالتدريسية فهي ليست متعددة إذ بين ٥٠% من الطلبة عدم استخدامهم لوسائل عديدة للاتصال بها.
١٨. وأكد ٥٦% من الطلبة موافقتهم على كون مواعيد المحاضرات منتظمة وهي نسبة مقبولة وسببها الأساسي كما نعلم الظروف الأمنية غير المستقرة للبلاد (مثلا كثيرا ما يتم غلق الجسور التي تربط الجانب الأيمن بالجانب الأيسر لمدينة الموصل صباحا والذي يؤدي إلى إعاقة أو تأخير وصول بعض التدريسيين والطلبة إلى الدوام في الوقت المناسب، أو قيام القوات المحتلة بمحاصرة بعض مناطق المدينة ومنع الناس من مغادرة بيوتهم، او حدوث انفجار (سيارة مفخخة، عبوة ناسفة،...الخ) كل هذه الأمور تجبر التدريسي على تغيير مواعيد المحاضرات بشكل أو بآخر.

مقترحات البحث:

١. دعوة إلى جامعاتنا ومعاهدنا إلى تبني إستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة للعمل على زيادة الإنتاجية والنهوض بمستوى الأداء وتحسين مستوى وجودة الخريجين المؤهلين علميا وتقنيا لخدمة البلد.
٢. يمكن القول: إن جامعاتنا ومعاهدنا تستطيع تسخير كافة إمكانياتها وخبراتها لاستخدام وتطبيق إستراتيجية الجودة الشاملة في أنشطتها، يمكنها من استخدام معايير تقييمية للعملية التعليمية تشمل المنهج الدراسية من حيث الشمولية في تغطية الموضوعات الرئيسية، وتناسبها مع القدرات الاستيعابية للطلبة، وارتباطها بالواقع العملي.
٣. تخصيص ساعات للبحث والتعليم الذاتي.
٤. توفير المصادر والمراجع في مكتبة القسم.
٥. إعادة النظر ومراجعة الفصل الرابع من مادة قواعد المعلومات.
٦. جعل أسئلة الامتحان أكثر وضوحا وشمولية.
٧. زيادة عدد الحواسيب لمختبر الحاسبة ومعالجة كافة النواقص منه وتزويده بالأنظمة الخاصة للتدريس مما سيمكن جميع الطلبة من التدريب أثناء الساعات العملية.

المصادر

١. يوسف أبو فارة. إشراك الطلبة في تقييم جودة التعليم العالي. مؤتمر الأقتصاد المعرفي الأول في الأردن للفترة من ٢_٤ أيار ٢٠٠٦
<http://www.arabic sat. com / forums/forums/forum5/1054 105.htm>
٢. الغنبوصي، سالم ابن سليم. تعزيز خدمات التعليم العالي بسلطنة عمان من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة جامعة السلطان قابوس كدراسة حالة. المملكة المتحدة: جامعة مانشستر ٢٠٠٥ (رسالة دكتوراه)
www.squ.edu.om/anwar/anwar 11/page2.htm/
٣. أماني جمال مجاهد. إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها على أقسام المكتبات والمعلومات والمؤسسات التعليمية. الملتقى العربي الأول حول أساليب الحديثة لإدارة المكتبات والمراكز المعلومات بالجودة الشاملة للفترة من ١٨_٢٠ كانون الأول. الإسكندرية، ٢٠٠٥.
٤. الهوش، أبو بكر محمود. إدارة الجودة الشاملة والعمل على تطبيقها بمرافق المعلومات. عالم المعلومات والمكتبات والنشر. مج ٦، ع ٢، ٢٠٠٤، ص ٥٧، ٧٥.
٥. الموسوعة الحرة (ويكيبيديا)

<http://ar.wikipedia.org/wiki>

٦. النعيمي، جلال. نحو استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات العراقية، ٢٠٠٦

http://www.Iraqcp.org/members_4/00601109x3.htm

٧. الهوش، أبو بكر، مصدر سابق، ص ٦٢

٨. صالح الأحمد. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. مجلة الوطن، س٦. ع ١٩٦٦٦ ١٦ فبراير ٢٠٠٦.

www.alwatan.com.sa/daily_2006_02_16/local_/local_16.htm

٩. المكتب التقني للدراسات التطوير. إدارة الجودة الشاملة في إطار المؤسسة التربوية

www.moe.gov.om/moe/eduinfo/2/issu9/quality_mang.htm

١٠. أماني جمال مجاهد... مصدر سابق، ص ٦٢

١١. محمد يوسف أبو ملح. الجودة الشاملة والمدرسة. مجلة المعلم. تاريخ زيارة الموقع

٢٠٠٧، ٢/٢

١٢. ليبيا. اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي. مراقبة الجودة. تاريخ زيارة الموقع ٢٠٠٧/٢/١

www.higheredu.gov.ly/quality_control/quality_control.3htm

١٣. هيرار، جامي. النجاح والفشل في إدارة الجودة الشاملة. إعداد عارف سمان. تاريخ زيارة الموقع

٢٠٠٧/٢/٢

http://mmscc.com/m3.files/tqm_s_.f.htm

١٤. أماني جمال مجاهد.. مصدر سابق، ص ٦٥-٦٦.

Total Quality Management: An applied study on the Department of
Information and Libraries
At the Technical Institute / Mosul

Badia Youssef Abdel Rahman

Abstract:

The importance of the research is that:

He will work on applying TQM in the Information Technology and Libraries section of the Technical Institute / Mosul and seeks to develop aspects of academic work and contribute to communicating knowledge of the effectiveness and efficiency required.