

واقع الجودة في الجامعة العراقية للعام
الدراسي 2011-2012

كلية الادارة والاقتصاد أنموذجاً

**The actual quality in Al-Iraqia university for the academic year 2011-
2012 in the College of Administration and Economics : Amodel**

م.م. أسيل ناصر حسين

كلية الإدارة والاقتصاد-الجامعة العراقية – قسم
ادارة

الأعمال

**College of Administration and Economics/the Iraqi University
/Business administration Department**

الملخص:

تم في هذا البحث استطلاع آراء عينة من طلبة واعضاء هيئة التدريس في كلية الادارة والاقتصاد/ الجامعة العراقية لدراسة الأبعاد الحقيقية في تطبيق نظام ضمان الجودة وتم التوصل الى نتائج تقويم المناهج التعليمية والخدمات وجودة اداء اعضاء هيئة التدريس باستخدام المعايير الاحصائية وإقتراح الوسائل والأساليب اللازمة للارتقاء بجودة مخرجات المؤسسة التعليمية.

Abstract:

In this research a designed questionnaire is distributed to the faculty professors and students in the college of administration and economics / Al-Iraqia university , to study the real dimensions of applying the quality assurance system , and the results shows the reformation of curriculum and services and quality performance of faculty using standard statistics, and proposing methods and procedures to upgrade the output quality of the higher education organization.

المقدمة:

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين " عصر الجودة " ، فلم تعد الجودة ترفاً تزنو إليه المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية ، بل أصبح ضرورة ملحة تملحها حركة الحياة المعاصرة، وهي دليل على بقاء الروح وروح البقاء لدى المؤسسة التعليمية .

ومع تزايد الاهتمام بقضية الجودة في التعليم أخذت ادارة الجودة الشاملة Total Quality Management(TQM) باعتبارها احد الركائز الاساسية لنموذج الادارة الجديد تمثل شكلا" تعاونيا" لأداء الأعمال بتحريك المواهب والقدرات لكل من العاملين والإدارة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر وذلك من خلال فرق العمل وهذا يتضمن المقومات الأساسية الثلاثة لإدارة الجودة الناجحة في أي منظمة وهي: الإدارة التشاركية ، التحسين المستمر للعمليات ، فرق العمل. اما ضمان الجودة فيقصد به تصميم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ، والتي تتضمنها المعايير التي تضعها منظمات الاعتماد .

ويتحقق ضمان الجودة عند توفير المؤسسة التعليمية للحد الأدنى - على الأقل - من الجودة في برامجها من خلال تشجيعها للدراسات التقييمية والتقييم الذاتي وإصدار التوصيات المتعلقة برفع كفاءة برامجها .

ولكي تترجم مفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية فأنها بحاجة الى التطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع وهذا مادعى الى اجراء هذه الدراسة.
أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- 1- إبراز الحاجة الكبيرة إلى معرفة مدى تطبيق مفاهيم ضمان جودة التعليم في كلية الادارة والاقتصاد / الجامعة العراقية، وهذا يجري عبر بناء المعرفة النظرية اللازمة بهذا المجال، وبيان الأدوات والأساليب التطبيقية لوضع هذه الأطر المفاهيمية موضع التنفيذ.
 - 2- رصد جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم من منظور مدخل ضمان الجودة، وتقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف.
 - 3- بيان أهمية ضمان جودة التعليم الجامعي كمدخل يقود إلى التبرني الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة للوصول الى الاعتماد الاكاديمي.
- ولأغراض هذه الدراسة تم التركيز على واقع جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر الطلبة ومن وجهة نظرالتدريسيين ، وكما يأتي:

1- واقع جودة المناهج الدراسية .

2- واقع جودة الخدمات الطلابية.

3- واقع جودة اداء اعضاء هيئة التدريس .

اسلوب جمع البيانات: تم استخدام أسلوب الاستبانة في جمع بيانات هذه الدراسة الأولية (المصادر الأولية للدراسة). وقد جرى توزيع ثلاث انواع من الاستبانات لكل من الطلبة والتدريسيين وكما يأتي:

1- استبانة حول المقررات الدراسية (المناهج الدراسية).

2- استبانة تقييم الخدمات.

3- استبانة جودة اداء اعضاء هيئة التدريس.

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من عنصرين الأول يضم طلبة كلية الادارة والاقتصاد، حيث جرى سحب ثلاث عينات عشوائية من الطلبة ، العينة الأولى بحجم (146) طالب لمعرفة آرائهم حول المقررات والمناهج الدراسية، والثانية بحجم (110) طالب لمعرفة آرائهم

في الخدمات المقدمة لهم ، والثالثة بحجم (123) طالب لمعرفة آرائهم في مستوى اداء اعضاء هيئة التدريس ، اما العنصر الثاني فقد شمل آراء (22) عضو من اعضاء هيئة التدريس في المناهج الدراسية والخدمات وجودة الاداء. ووزعت الاستبانات على هذه العينات لكل نوع من الاستبانات المذكورة وجرى تحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة.

اختبار صدق وثبات الاستمارة: أولاً: من وجهة نظر الطلبة

جرى اختبار ثبات الاستبانات الثلاث من خلال استخراج قيمة معامل كرونباخ ألفا، وقد بلغت حوالي (0.835) لأستبانة المناهج الدراسية و(0.864) لاستبانة الخدمات الطلابية و(0.977) لاستبانة اعضاء هيئة التدريس وهي قيمة مقبولة إحصائيا كمؤشر على ثبات أدوات الدراسة (الاستبانات).

ثانياً: من وجهة نظر التدريسيين

جرى اختبار ثبات الاستبانات الثلاث وقد بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا (0.917) لأستبانة المناهج الدراسية (0.930) لاستبانة الخدمات و (0.862) لاستمارة استبيان جودة اداء اعضاء هيئة التدريس.

الأدوات الإحصائية المستخدمة: لتحليل بيانات هذه الدراسة تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تلائم طبيعة متغيرات الدراسة ، وأهمها الوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية ومعامل كرونباخ ألفا.

الجانب العملي للدراسة

أولاً: واقع جودة المناهج الدراسية من وجهة نظر الطلبة:

لما كان تطوير المناهج الدراسية عملية ضرورية لتحسين العملية التعليمية كان لا بد من تقويم المناهج الحالية والاستفادة من نتائج التقويم في إعادة بناء المنهج أو في تحسين بعض جوانبه، وقد تم توزيع أستمارة الأستبيان على عينة مقدارها (146) طالب من أجل بيان مدى ملائمة المناهج الدراسية من وجهة نظر الطلبة من عدمها لذلك تم إستخراج المتوسط الحسابي والوزن المئوي لكل فقرة من فقرات الأستبانة الموضحة بالآتي:

إستبانة جودة المناهج التعليمية من وجهة نظر الطلبة

1. هل تمكنت من الاطلاع على الاختصاصات والمناهج قبل اختيارها ودراستها.

2. يلبي الكتاب الجامعي متطلبات المنهج.
3. الساعات المحددة للمقرر كافية لتغطية المنهج.
4. تفضل المرجع بدلا من الكتاب الجامعي.
5. يلبي أسلوب الامتحانات الحالي متطلبات المنهج.
6. يتناسب أسلوب الامتحانات مع أسلوب التدريس.
7. مدى توافق الجوانب النظرية للمنهاج والجوانب التطبيقية.
8. تعد المواد الاختصاصية كافية.
9. توافقت كل المقررات مع الاختصاص الذي تدرسه.
10. يعد الجزء العملي أو حلقة البحث متوافقة ومكملة للجزء النظري.
11. يتناسب عدد حلقات البحث (إن وجدت) مع كل سنة دراسية.
12. ترغب بزيادة عدد ساعات المواد الاختصاصية.
13. تعد المقررات التي درستها خلال السنوات مرتبطة مع بعضها بتسلسل منطقي.
14. هناك مواد مكملة لمواد الاختصاص ولم تدرسها.
15. يعالج المنهج الموضوعات الاختصاصية بعمق.
16. محتوى المقرر مواكب للتطورات الحديثة.

جدول (1): إجابات عينة الدراسة (الطلاب) حول المناهج الدراسية من وجهة نظر الطلبة
(ن = 146)

الوسيط الحسابي	سلم الإجابات ♦										رقم السؤال بالاستبانة	
	1 (لا يوجد)		2 (متوسط)		3 (جيد)		4 (جيد جداً)		5 (امتياز)			
	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات		
2.34	37	54	21.2	31	21.9	32	11	16	.98	13	1	
3.19	11.6	17	15.8	23	31.5	46	24	35	17.1	25	2	
3.51	5.5	8	15.8	23	28.8	42	22.6	33	27.4	40	3	
2.84	30.8	45	15.8	23	16.4	24	12.3	18	24.7	36	4	
3.28	7.5	11	24	35	19.2	28	31.5	46	17.8	26	5	
3.20	12.3	18	19.2	28	27.4	40	18.5	27	22.6	33	6	
2.86	15.8	23	19.9	29	34.9	51	21.2	31	8.2	12	7	
3.83	5.5	8	10.3	15	17.1	25	30.1	44	37	54	8	
3.19	11	16	19.9	29	26.7	39	24	35	18.5	27	9	
3.05	17.1	25	19.9	29	21.9	32	23.3	34	17.8	26	10	
2.58	26.7	39	26	38	21.2	31	15.1	22	11	16	11	
2.03	54.1	79	17.1	25	8.9	13	11	16	8.9	13	12	
3.20	14.4	21	16.4	24	26	83	21.2	31	21.9	32	13	
1.85	61.6	90	11.6	17	12.3	18	8.9	13	5.5	8	14	
3.08	13.7	20	19.9	29	28.1	41	21.2	31	17.1	25	15	
2.91	19.2	28	24	35	21.2	31	17.8	26	17.8	26	16	
		21.49		18.55		22.72		19.61		17.64		متوسط النسب
										الوسط الحسابي العام		
.932												

يلاحظ من الجدول (1) أن قيمة الوسط الحسابي العام حوالي (2.93) وهو يقع بين قيمتي (2.6-3.39) لمقياس ليكارت الخماسي وهذا يعني ان المناهج التعليمية جيدة بالاعتماد على آراء طلبة كلية الادارة والاقتصاد في الجامعة العراقية .
ثانياً: واقع جودة الخدمات من وجهة نظر الطلبة:

تؤكد إجابات عينة الدراسة كما يرد في الجدول (2) أن عمادة الكلية تبذل جهوداً وممارسات ترفع من مستوى الخدمات المقدمة للطلبة ، ويستدلّ على ذلك من قيمة الوسط الحسابي العام التي تبلغ (2.85) وفقاً لآراء عينة الدراسة البالغة (110) طالب من خلال توفير المستلزمات المادية اللازمة لسير العملية التعليمية، وتوفير أجهزة الحاسوب الكافية ، وتوفير مكيفات الهواء وبرادات المياه التي تفي بالحاجة، اما اسئلة الاستبيان فكانت كالاتي:

إستبانة تقييم الخدمات من وجهة نظر الطلبة

1. كيفية تعامل موظفي الاستعلامات مع الطلبة
2. مدى توافر المخططات التوضيحية والإرشادية للطلبة
3. أنت راض عن سياسة القبول في الكلية أو القسم.
4. قواعد توزيع الطلبة على الأقسام المتنوعة معلنة.
5. أنت راض على شروط التوزيع على الأقسام المتنوعة.
6. مدى ملائمة سعة القاعات الدراسية في القسم العلمي.
7. مدى ملائمة الإنارة في القاعات الدراسية.
8. مدى ملائمة أجهزة التكييف والتدفئة في القاعات الدراسية.
9. مدى توافر سبوريات الكترونية في القاعات الدراسية.
10. مدى توافر وسائل الإيضاح وأجهزة العرض (Data show)
11. مدى توافر المختبرات.
12. مدى ملائمة المختبرات للمقرر الدراسي.
13. مدى توافر الساحات الخضراء (الحدائق) في الكلية.
14. مدى توافر قاعات رياضية.
15. مدى توافر مصليات.
16. مدى ملائمة المصليات في الكلية.
17. مدى ملائمة المرافق الصحية (الحمامات) ومطابقتها لشروط الصحة والنظافة.
18. مدى ملائمة المستوصف الصحي في الكلية.
19. مدى توافر خدمات الانترنت في الكلية.
20. مدى التشجيع للمتفوقين.
21. مدى ملائمة الخدمات في المكتبة.
22. مدى ملائمة المطاعم والنوادي في الكلية.
23. مدى توافر المنح الدراسية للطلبة.

جدول (2): إجابات عينة الدراسة حول الخدمات المقدمة للطلبة (ن = 110)

واقع الجودة في الجامعة العراقية للعام الدراسي 2011-2012....

الوسط الحسابي	◆ سلم الإجابات										رقم السؤال بالاستبانة
	(لا يوجد)		(متوسط)		(جيد)		(جيد جداً)		(امتياز)		
	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	
2.92	9.1	10	31.8	35	28.2	31	20	22	10.9	12	1
2.84	13.6	15	23.6	26	38.2	42	14.5	16	10	11	2
3.42	10.9	12	10.9	12	32.7	36	16.4	18	29.1	32	3
3.37	10.9	12	13.6	15	30	33	18.2	20	27.3	30	4
3.52	4.5	5	14.5	16	30	33	26.4	29	24.5	27	5
3.35	7.3	8	26.4	29	17.3	19	22.7	25	26.4	29	6
4.15	0.9	1	10	11	16.4	18	19.1	21	53.6	59	7
3.77	5.5	6	16.4	18	18.2	20	15.5	17	44.5	49	8
2.19	53.6	59	6.4	7	20	22	7.3	8	12.7	14	9
2.34	43.6	48	16.4	18	14.5	16	13.6	15	11.8	13	10
3.19	15.5	17	16.4	18	22.7	25	24.5	27	20.9	23	11
2.92	20	22	17.3	19	30	33	16.4	18	16.4	18	12
1.18	85.5	94	11.8	13	1.8	2	0.9	1	0	0	13
2.44	13.6	15	50	55	21.8	24	8.2	9	6.4	7	14
3.15	8.2	9	25.5	28	27.3	30	21.8	24	17.3	19	15
2.98	10	11	30.9	34	26.4	29	16.4	18	16.4	18	16
3.05	6.4	7	30.9	34	28.2	31	20.9	23	13.6	15	17
1.59	64.5	71	19.1	21	11.8	13	1.8	2	2.7	3	18
3.04	11.8	13	25.5	28	28.2	31	16.4	18	18.2	20	19
3.06	15.5	17	23.6	26	20.9	23	19.1	21	20.9	23	20
3.09	8.2	9	30.9	34	24.5	27	16.4	18	20	22	21
2.18	25.5	28	49.1	54	13.6	15	5.5	6	6.4	7	22

1.73	62.7	69	13.6	15	14.5	16	6.4	7	2.7	3	23
	22.06	22.37	22.49	15.15	17.94	متوسط النسب					
2.85	الوسط الحسابي العام										

ثالثاً: واقع جودة اداء اعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة:

بالنظر إلى الجدول (3) يلاحظ أن قيمة الوسط الحسابي العام لإجابات عينة الدراسة حول هذا المحور حوالي (3.95)، وهي تقع بين قيمتي (4.19-3.40) وهذا يعني ان مستوى اداء اعضاء هيئة التدريس جيد جداً بالاعتماد على اسئلة الاستبيان الآتية:

إستبانة تقييم اداء اعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة

1. قدم توجيهات عامة في المحاضرة الأولى
2. عرض المدرس مفردات المقرر في المحاضرة الأولى
3. القاء المحاضرة بلغة سليمة
4. حريص على تعليم الطلبة
5. حريص على استثمار كامل الوقت في تعليم الطلبة
6. يهتم بتوضيح ما تعلمه الطلبة نظرياً وعملياً
7. ملتزم باستعمال الوسائل التوضيحية في المحاضرة
8. القدرة على ربط المحاضرة بأمثلة واقعية
9. يهتم بتوضيح الاخطاء العلمية الشائعة
10. قدرته على ايصال المادة العلمية للطلبة
11. ملتزم بالحضور بحسب المواعيد المحددة للمحاضرة
12. متمكن من عرض المادة الدراسية ضمن الوقت المحدد
13. متمكن من المادة العلمية للمقرر
14. مستعد لاعادة شرح المادة اذا تطلب الامر
15. يمتلك الدقة والموضوعية في شرح المادة العلمية
16. يشجع التدريسي جميع الطلبة على وسائل ومنهجية البحث العلمي
17. مستعد للاجابة على اسئلة الطلاب خارج اوقات المحاضرة
18. للتدريسي اوقات معلنة ومحددة لمراجعة الطلبة
19. يشجع الطلبة على المناقشة والحوار في المحاضرة
20. يحترم الطلبة ويحرص على الانسجام معهم

21. القدرة على تطابق محتوى المادة الدراسية مع المنهج المقرر
22. التفاعل مع آراء الطلبة ومقترحاتهم
23. يغطي المنهج المقرر في الامتحانات
24. اسئلة الامتحان واضحة
25. الاسئلة ملائمة مع زمن الامتحان
26. تطبيق تعليمات السلامة والامان عندما تدعو الضرورة
27. يحرص التدريسي على ظهوره امام الطلبة بالمظهر اللائق
28. يراعي التدريسي الحقوق الفردية بين الطلبة
29. يسهم التدريسي بتوجيه الطلبة تربوياً ونفسياً

جدول (3): إجابات عينة الدراسة حول اداء اعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة
(ن = 123)

الوسيط الحسابي	سلم الإجابات ♦										رقم السؤال بالاستبانة	
	(لا يوجد)		(متوسط)		(جيد)		(جيد جداً)		(امتياز)			
	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات		
3.86	6.5	8	8.1	10	17.9	22	27.6	34	39.8	49	1	
3.93	8.9	11	4.9	6	16.3	20	23.6	29	46.3	57	2	
4.28	1.6	2	7.3	9	10.6	13	22	27	58.5	72	3	
4.34	2.4	3	8.1	10	5.7	7	20.3	25	63.4	78	4	
4.18	6.5	8	3.3	4	8.1	10	30.1	37	52	64	5	
3.98	6.5	8	8.1	10	8.9	11	33.3	41	43.1	53	6	
3.67	9.8	12	12.2	15	20.3	25	16.3	20	41.5	51	7	
4.06	4.9	6	7.3	9	16.3	20	20.3	25	51.2	63	8	
3.81	7.3	9	11.4	14	17.1	21	21.1	26	43.1	53	9	
3.94	8.1	10	10.6	13	12.2	15	17.1	21	52	64	10	
4.30	5.7	7	4.9	6	4.1	5	24.4	30	61	75	11	
4.18	4.9	6	8.9	11	6.5	8	22.8	28	56.9	70	12	
4.21	4.1	5	5.7	7	13.8	17	17.9	22	58.5	72	13	
4.01	8.9	11	4.9	6	16.3	20	16.3	20	53.7	66	14	
4.02	4.1	5	10.6	13	12.2	15	25.2	31	48	59	15	
3.67	8.9	11	8.9	11	18.7	23	32.5	40	30.9	38	16	
3.94	7.3	9	11.4	14	8.9	11	24.4	30	48	59	17	
3.28	18.7	23	11.4	14	22	27	18.7	23	29.3	36	18	
3.88	8.9	11	9.8	12	13.8	17	19.5	24	48	59	19	
3.99	8.1	10	7.3	9	13.8	17	18.7	23	52	64	20	
3.96	6.5	8	4.1	5	20.3	25	25.2	31	43.9	54	21	
3.83	9.8	12	9.8	12	10.6	13	27.6	34	42.3	52	22	
4.22	2.4	3	9.8	12	8.9	11	21.1	26	57.7	71	23	
3.85	7.3	9	15.4	19	8.9	11	21.1	26	47.2	58	24	
3.78	9.8	12	12.2	15	13.8	17	18.7	23	45.5	56	25	
3.66	10.6	13	8.9	11	17.1	21	30.9	38	32.5	40	26	
4.22	2.4	3	5.7	7	15.4	19	20.3	25	56.1	69	27	
3.66	9.8	12	17.1	21	12.2	15	19.5	24	41.5	51	28	
3.93	9.8	12	8.9	11	10.6	13	20.3	25	50.4	62	29	
		7.26		8.86		13.15		22.65		48.08		متوسط النسب
				3.95		الوسط الحسابي العام						

رابعاً: واقع جودة المناهج الدراسية من وجهة نظر التدريسي:

الوسط	◆ سلم الإجابات	رقم السؤال
-------	----------------	------------

- من أجل بيان مدى ملائمة المناهج الدراسية من وجهة نظر التدريسيين تم إستخراج المتوسط الحسابي والوزن المئوي لكل فقرة من فقرات الأستبانة الموضحة بالآتي:
- إستبانة جودة المناهج التعليمية من وجهة نظر التدريسيين**
1. ترى إن تطوير المناهج يتم دوريا لمواكبة التطور العلمي.
 2. تلبى الاختصاصات الحالية حاجات المجتمع المحلي.
 3. يلبي الكتاب الجامعي متطلبات المنهج.
 4. الساعات المحددة للمقرر كافية لتغطية مفردات المنهج.
 5. مدى ملائمة النظام التدريسي في جامعتنا مع المناهج المعتمدة.
 6. يلبي أسلوب الامتحانات الحالي متطلبات المنهج.
 7. يتناسب أسلوب الامتحانات مع أسلوب التدريس.
 8. مدى توافق الجوانب النظرية للمناهج و الجوانب التطبيقية.
 9. تعد المواد الاختصاصية كافية.
 10. مدى الاعتماد على الكتاب الجامعي لتدريس مقرراتك
 11. مدى الاعتماد على المرجع لتدريس مقرراتك
 12. تعد الجزء العملي أو حلقة البحث متوافقة ومكملة للجزء النظري.
 13. يتناسب عدد حلقات البحث (إن وجدت) مع كل سنة دراسية.
 14. ترغب بزيادة عدد ساعات المواد الاختصاصية.
 15. مدى حاجة أعضاء هيئة التدريس إلى إعادة التأهيل.
 16. مدى تغطية المناهج الحالية من ذوي الاختصاص الدقيق.
 17. يعالج المنهج الموضوعات الاختصاصية بعمق.

جدول (4): إجابات اعضاء هيئة التدريس حول المناهج الدراسية (ن = 22)

	(لا يوجد)		(متوسط)		(جيد)		(جيد جداً)		(امتياز)		
	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	
3.36	9.1	2	18.2	4	13.6	3	36.4	8	22.7	5	1
3.14	4.5	1	18.2	4	40.9	9	27.3	6	9.1	2	2
3.18	4.5	1	22.7	5	22.7	5	45.5	10	4.5	1	3
3.64	-	-	18.2	4	18.2	4	45.5	10	18.2	4	4
3.50	-	-	18.2	4	27.3	6	40.9	9	13.6	3	5
3.73	-	-	13.6	3	27.3	6	31.8	7	27.3	6	6
3.68	-	-	9.1	2	31.8	7	40.9	9	18.2	4	7
3.32	4.5	1	4.5	1	50.0	11	31.8	7	9.1	2	8
3.50	-	-	9.1	2	45.5	10	31.8	7	13.6	3	9
3.32	4.5	1	18.2	4	31.8	7	27.3	6	18.2	4	10
3.59	4.5	1	9.1	2	27.3	6	36.4	8	22.7	5	11
3.55	4.5	1	18.2	4	9.1	2	50.0	11	18.2	4	12
2.73	18.2	4	9.1	2	45.5	10	18.2	4	9.1	2	13
2.95	13.6	3	18.2	4	27.3	6	27.3	6	13.6	3	14
2.95	9.1	2	22.7	5	27.3	6	36.4	8	4.5	1	15
3.36	-	-	22.7	5	31.8	7	31.8	7	13.6	3	16
3.00	9.1	2	13.6	3	40.9	9	31.8	7	4.5	1	17
	5.06		15.51		30.49		34.77		14.16		متوسط النسب
3.32	الوسط الحسابي العام										

يلاحظ من الجدول (4) أن قيمة الوسط الحسابي العام حوالي (3.32) وهو يقع بين قيمتي (2.6-3.39) لمقياس ليكارت الخماسي وهذا يعني ان المناهج التعليمية جيدة بالاعتماد على آراء تدريسيو كلية الادارة والاقتصاد في الجامعة العراقية خامساً: واقع جودة الخدمات من وجهة نظر التدريسي:
يستدل من الجدول (5) أن قيمة الوسط الحسابي العام التي تبلغ (2.75) وهذا يعني ان الخدمات المقدمة لهم جيدة وفقاً لأجابات اعضاء هيئة التدريس حول اسئلة الاستبيان الآتية:

إستبانة تقييم الخدمات من وجهة نظر التدريسين

1. مدى توافر وسائل النقل من و إلى الكلية.
2. مدى توافر موقف للسيارات (كراج).
3. مدى ملائمة ساحات وقوف السيارات وموقعها من الكلية
4. كيفية تعامل الاستعلامات مع التدريسيين.
5. مدى توافر المخططات التوضيحية الدالة على القاعات الدراسية.
6. مدى توافر مكتب خاص بالتدريسي.
7. مدى ملائمة سعة المكتب.
8. مدى ملائمة الإنارة في المكتب.
9. مدى ملائمة التدفئة والتبريد في المكتب.
10. مدى ملائمة توفير الانترنت في المكتب.
11. مدى توافر مصلى في الجامعة.
12. مدى ملائمة المصليات في الجامعة.
13. مدى توافر مستوصف صحي في الجامعة.
14. مدى ملائمة الخدمات الصحية المقدمة في الجامعة.
15. مدى توافر مطاعم لأعضاء هيئة التدريس.
16. مدى ملائمة المنافع الصحية (الحمامات).
17. مدى توافر نوادي وخدمات اجتماعية لأعضاء هيئة التدريس.
18. مدى ملائمة توفير الكتب لأعضاء هيئة التدريس.
19. مدى ملائمة استخدام المكتبة في الكلية.

جدول (5): إجابات اعضاء هيئة التدريس حول الخدمات (ن=22)

سادساً: واقع جودة اداء اعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر التدريسين:

الوسط الحسابي	◆ سلم الإجابات										رقم السؤال بالاستبانة
	(لايوجد)		(متوسط)		(جيد)		(جيد جداً)		(امتياز)		
	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	
2.27	50.0	11	9.1	2	18.2	4	9.1	2	13.6	3	1
2.32	31.8	7	36.4	8	9.1	2	13.6	3	9.1	2	2
1.91	40.9	9	40.9	9	9.1	2	4.5	1	4.5	1	3
4.09	4.5	1	-	-	22.7	5	27.3	6	45.5	10	4
3.32	13.6	3	13.6	3	22.7	5	27.3	6	22.7	5	5
2.64	13.6	3	40.9	9	18.2	4	22.7	5	4.5	1	6
2.64	13.6	3	31.8	7	36.4	8	13.6	3	4.5	1	7
3.27	13.6	3	13.6	3	22.7	5	31.8	7	18.2	4	8
3.64	9.1	2	9.1	2	18.2	4	36.4	8	27.3	6	9
2.36	40.9	9	22.7	5	4.5	1	22.7	5	9.1	2	10
3.95	-	1	4.5	-	22.7	5	40.9	9	31.8	7	11
3.23	4.5	1	13.6	3	50.0	11	18.2	4	13.6	3	12
1.82	63.6	14	9.1	2	13.6	3	9.1	2	4.5	1	13
2.14	50.0	11	13.6	3	18.2	4	9.1	2	9.1	2	14
1.68	72.7	16	4.5	1	13.6	3	-	-	9.1	2	15
3.00	9.1	2	31.8	7	27.3	6	13.6	3	18.2	4	16
1.55	77.3	17	4.5	1	9.1	2	4.5	1	4.5	1	17
2.91	9.1	2	36.4	8	22.7	5	18.2	4	13.6	3	18
3.50	4.5	1	9.1	2	36.4	8	31.8	7	18.2	4	19
										متوسط النسب	
		27.49		18.17		20.81		18.65		14.8 2	
	2.75									الوسط الحسابي العام	

بالنظر إلى الجدول (6) يلاحظ أن قيمة الوسط الحسابي العام لإجابات التدريسيين حول هذا المحور حوالي (3.75)، وهي تقع بين قيمتي (4.19-3.40) وهذا يعني ان مستوى اداء اعضاء

هيئة التدريس جيد جداً بالاعتماد على اسئلة الاستبيان الآتية:

إستبانة تقييم اداء اعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر التدريسيين

1. مدى ملائمة المنهج الدراسي مع قدرتك
 2. إمكانية عرض المادة الدراسية نسبة إلى عدد الطلبة في القاعة
 3. مدى اطلاعك على آخر المؤلفات بما يخدم المقرر الدراسي
 4. مدى المشاركة في إلقاء البحوث في المؤتمرات والندوات ضمن الاختصاص
 5. مدى المشاركة في الحضور في المؤتمرات والندوات ضمن الاختصاص
 6. مدى المشاركة في تقديم خدمات الإرشاد التربوي والنفسي للطلبة
 7. مدى مشاركتك في تطوير المعرفة
 8. مدى مشاركتك في الدورات
 9. مدى مشاركتك في الندوات
 10. مدى مشاركتك في اللجان الدائمة
 11. مدى قدرتك على تطوير المقرر الدراسي
 12. مدى استعمال الوسائل التعليمية
 13. مدى قدرتك في الإسهام في تطوير الكلية
 14. مدى مساهمتك في نشاطات خدمة المجتمع
 15. مدى اطلاعك على ثقافة الجودة في التعليم العالي
- جدول (6): إجابات عينة الدراسة حول اداء اعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر التدريسيين
(ن = 22)

الوسط الحسابي	◆ سلم الإجابات										رقم السؤال بالاستبانة
	(لا يوجد)		(متوسط)		(جيد)		(جيد جداً)		(امتياز)		
	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	%	تكرارات	
4.27	4.5	1	4.5	1	9.1	2	22.7	5	59.1	13	1
4.05	-	0	-	0	31.8	7	31.8	7	36.1	8	2
4.05	-	0	4.5	1	13.6	3	54.5	12	27.3	6	3
3.09	9.1	2	22.7	5	27.3	6	31.8	7	9.1	2	4
3.41	4.5	1	13.6	3	31.8	7	36.4	8	13.6	3	5
3.82	-	0	4.5	1	27.3	6	50.0	11	18.2	4	6
3.73	-	0	9.1	2	22.7	5	54.5	12	13.6	3	7
3.68	9.1	2	9.1	2	18.2	4	31.8	7	31.8	7	8
3.91	4.5	1	4.5	1	22.7	5	31.8	7	36.4	8	9
3.82	4.5	1	4.5	1	9.1	2	68.2	15	13.6	3	10
3.95	4.5	1	4.5	1	9.1	2	54.5	12	27.3	6	11
3.68	4.5	1	4.5	1	18.2	4	63.6	14	9.1	2	12
3.73	-	0	-	0	40.9	9	45.5	10	13.6	3	13
3.55	4.5	1	4.5	1	36.4	8	40.9	9	13.6	3	14
3.55	-	0	22.7	5	13.6	3	50.0	11	13.6	3	15
	3.31		7.55		22.12		44.53		22.40		متوسط النسب
3.75							الوسط الحسابي العام				

الاستنتاجات:

أكدت نتائج الدراسة أن المناهج التعليمية (جيدة) من وجهة نظر التدريسيين والطلبة ويشير ذلك إلى مقدار الخبرات الحديثة والعلمية الذي يوفرهما الأستاذ الجامعي، وقابليته على الاستمرار في تقديم هذه الخبرات وتحمل المسؤولية التضامنية مع إدارة القسم والكلية في تطوير قدرات الطلبة مما يؤدي إلى قناعة الطالب بنوع التخصص الذي يدرس فيه كما يوصى بالتجديد أي تقديم مناهج بطريقة مبتكرة أو بجودة أعلى ليحل محل مناهج موجودة فعلاً أو تقديم تكنولوجيا جديدة كمحاولة في بحث ودراسة أساليب مبتكرة لمعالجة الصعوبات في العمل الجامعي.

كما أكدت الدراسة أن أغلبية التدريسيين والطلبة يستفيدون من الخدمات بتقدير (جيد) وهذا يدل على توفير المستلزمات في وقتها المحدد وبدون تأخير وإمكانية استخدام القدرات المادية والتجهيزات من قبل جميع أساتذة وطلبة الكلية .

أكدت الدراسة أن مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس (جيد جداً) وهذا يدل على اعتماد إدارة الكلية الجودة كأداة تنافسية، والنظر إلى الجودة على أنها فرصة للبحث عن كيفية أرضاء الأستاذ الجامعي عن ظروف العمل والأجور والعلاقات الإنسانية وتوفير فرص للبحث العلمي لكي يقوم بعمله بدون محبطات والبحث عن مستلزمات خلق دافعية الطالب لكي يهتم بمستواه العلمي، وليس فقط ينظر للجودة على أنها طريقة لمعالجة المشكلات الإدارية اليومية، فالجودة إستراتيجية بعيدة الأمد يجب أن تراجع بين فترة وأخرى لتحديد كيفية تحققها.

التوصيات:

1. التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم (الطلاب والعاملون) والخارجيين وهم (عناصر المجتمع المحلي)، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير قياس الأداء والجودة.
2. استمرار نشر ثقافة الجودة بين منتسبي الجامعة والقيام بورش العمل في مجال الجودة.
3. تشجيع البحث العلمي في المجالات كافة ولاسيما في الميادين التطبيقية بما يؤدي إلى تطوير المعرفة وتعميقها .
4. إجراء الدراسات التقييمية الدورية داخل الوحدات الإدارية والأكاديمية، وتقديم التوصيات واقتراح الوسائل والأساليب اللازمة للارتقاء بجودة مخرجات العملية التعليمية.
5. الإطلاع على التجارب الحديثة في مجالات جودة التعليم لتطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية والإدارية وشعب ضمان الجودة والأداء الجامعي.
6. الاستعانة بخبراء الجودة والتميز الإداري في تقويم تطبيق إدارة الجودة الشاملة مع إجراء مقارنة مرجعية مع إنجازات جامعات عالمية ماثلة.

7. التعامل مع معارضة البعض للتغيير على أساس أنه رد فعل طبيعي، وفهم أسباب المعارضة واتخاذها كأساس للمعالجة.
8. انشاء مكتبة متخصصة بموضوعات الجودة والاداء الجامعي لخدمة الباحثين والتدريسيين والطلبة
9. تركيز جهود الجامعة على اتباع الاحتياجات الحقيقية للمجتمع وسوق العمل.
10. العمل على تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل.
11. التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد لتحسين مستوي الأداء.
12. تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أية مشكلة.

المصادر:

- 1- العبيدي ، سيلان جبران " ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في اطار حاجات المجتمع " ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي ، 2009 .
- 2- ابو عامر ، آمال محمود محمد " واقع الجودة الأدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الأداريين وسبل تطويره " ، رسالة ماجستير في اصول التربية ، قسم اصول التربية ،
- 3- ابو فارة ، يوسف احمد " دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس كلية العلوم الأقتصادية والأدارية / جامعة القدس ، ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله للفترة 2004/7/5-3
- 4- لاش ، فارس جعباز و مزهر ، اسيل علي " جودة معايير اختيار عضو الهيئة التدريسية في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي " دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والأقتصاد/جامعة القادسية ، مجلة القادسية للعلوم الأدارية والأقتصادية المجلد(11) العدد (2) 2009 .
- 5- زريق ، عاشور وغربي ، محمد "تسيير وضمان جودة منتجات المؤسسات الصناعية الجزائرية " ، جامعة الشلف مجلة اقتصاديات شمال افريقيا العدد (2) 2005 (233-272)
- 6- الأغا، وفيق حلمي والأغا، ايهاب وفيق " استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الأداء الجامعي " جامعة الأزهر - غزة ، كلية الأقتصاد والعلوم الأدارية 2010
- 7- الجنابي، عبد الرزاق شنين ، "تقويم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي " بحث مقدم الى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة ، تشرين الثاني 2009 .