

## تقويم العملية التعليمية على وفق مفاهيم الجودة في كليات التربية

### *The Evaluation of Educational Process According to the Quality Concepts of the colleges of Education*

Assist. Lect. Jaleel I. Aloosh

م. م. جليل ابراهيم علوش<sup>(1)</sup>

**المستخلص:**

إنَّ تقويم العملية التعليمية أحد الأركان الأساسية للعملية التربوية والحجر الأساس لإجراء أي تطور يهدف إلى تحسين عملية التعليم والتعلم في أية مؤسسة تعليمية، ويحدد درجة تحقيق الأهداف الخاصة بتلك العملية ويسهم في الحكم على الإجراءات والممارسات المتبعة فيها، وكما يوفر المعلومات اللازمة لمتخذي القرار بشأن المدخلات والعمليات ومخرجات العملية التعليمية

تهدف الدراسة إلى تقويم العملية التعليمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام في كليات التربية لمعرفة مستوى جودتها وتحديد نقاط القوة وتقويتها وبيان مواطن الضعف فيها، لإيجاد الحلول لها وتعد عملية قياس جودة العملية التعليمية من الإجراءات المهمة في العمل الأكاديمي لأنها تعطي الصورة الحقيقية لأداء المؤسسة التعليمية وتساعد في تحسين أدائها، وتم اختيار مجتمع البحث من رؤساء الأقسام في كليتي التربية ابن رشد جامعة بغداد وكلية التربية الجامعة المستنصرية وبلغ عددهم (١٦) رئيساً وتم أخذ جميع أفراد المجتمع عينة للبحث لأن المجتمع صغير، حيث استعملت الاستبانة أداة لجمع بيانات البحث، واستخدم الباحث البرنامج الاحصائي (SPSS) من أجل احتساب النسبة المئوية، الوسط الحسابي، الوسط المرجح، معامل ارتباط بيرسون. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أكدت معظمها على وجود ضعف في تحديد المهارات المهنية والعاملة المؤهلة لسوق العمل وعدم استخدام التقنيات الحديثة في التدريس وكذلك عدم اعتماد كليات التربية على معايير هيئة اعتماد تخصصية للحصول على اعتماد لبرامجها مع عدم تطبيق معايير هيئات اعتماد مؤسسية. في ضوء النتائج أوصى الباحث بضرورة تطبيق معايير الجودة المؤسسية والبرامجية وإشراك ممثلين من وزارة التربية في اجتماعات مجالس الكلية لتحديد المتطلبات التي يحتاجها خريجو كليات

1- قسم ضمان الجودة/ جهاز الاشراف والتقويم العلمي/ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

## Abstract

The evaluation of the educational process is one of the basic element for Education al process and the foundation stone for making any development in the Education and learning process at any Education al institution and specifies the degree of achieving the objectines of this process contributes in decidising the procedures of the operation as well as provides the required information to the decision makers about incomes and outcomes of the education al process.

The present study aims at evaluating the educational process from the point of view of the heads of departments at the colleges of Education to know its quality level and to specify the strong and the weak points to find the resolutions for them.

The measurement of the Educational quality process one of the most important procedures at the academic work because it gives the real{picture of image}performance for the Educational institution and it helps in the improvement of its performance.

The study samples are (16) heads of departments at the colleges of Education of Ibn Rushd Baghdad University and the College of Education / Al-Mustansiriya University, the questionnaire is used as a tool for collecting data of research.

The researcher used the statistical program (SPSS),to count the percentage, weighted mean and Person indicator. From what has been mentioned above, the present study reveals specific and many results, most of them stress upon the existence of weakness in specifying the general skills that qualified to labor market, the instructors don't use the latest techniques in teaching as well as the colleges of education don't depend upon the specialized accreditation commission to get the accreditation for its programs and they don't practice the criteria of an institutional accreditation commission.

On the basis of the findings obtained the study arrives ultimate conclusion that the necessity for practicing the criteria of institutional and program quality and stresses on the existence of representatives from the Ministry of Education at the meeting of colleges councils to specify the requirement that need in addition to use the recent techniques in teaching.

## الفصل: الاول

### المشكلة:

يتعرض التعليم العالي الى مجموعة من الضغوط والتحديات وذلك بسبب طبيعة العصر الذي يمتاز

بالتطورات الكبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاعلام وتخطي حواجز الزمان والمكان من خلال القرية الكونية (Global village) والثورة التكنولوجية الجديدة في تكنولوجيا الانترنت التي طورت انظمة البحث المعلوماتي عبر محركات فائقة الذكاء؛ فضلاً عن سرعة التطور الكمي والنوعي للمعرفة الانسانية وتعقيدها، وبالسرعة الفائقة التي تتحول بها نتائج البحث العلمي الى منتجات متداولة على نطاق واسع في دول العالم كلها. (٢).

ان مشروع استثمار التعليم يُعد استثمار الامة؛ لأنه استثمار في الانسان وهو مختلف عن الاستثمار في الآلات والمعدات، فالإنسان ببساطة ليس آلة يتم التخلص منها اذا ثبت انها غير صالحة للاستخدام او غير منتجة، وهو غير محايد كالألة، بل يملك مشاعراً وفكراً. وعندما يتم ارتكاب الاخطاء في استثمار التعليم. فسوف تخرج المعاهد والجامعات بشراً يحملون الشهادات ولكنهم غير قادرين على الاسهام في تنمية مجتمعاتهم، فإن الخسارة لا تقتصر على الاموال التي صرفت على هؤلاء الناس في اثناء دراستهم وانما تتجاوز ذلك الى الاثار السلبية التي تنعكس على مفاصل العمل (٣).

فعصرنا يعتمد على العقل البشري وقدراته العالية في التفكير والانتاج والتفاعل الذكي المنتج مع معطيات العصر ومتغيرات المستقبل، فالتغير الحقيقي في المجتمع هو الذي يتم عبر تغيير الانسان الى المفكر المبدع المتقن لفن التكيف مع الحياة. لذا فإن تحسين جودة العملية التعليمية وتطوير جميع عناصر منظومة التعليم وتحديثها وتجويدها اصبحت ضرورة ملحة تقع على عاتق الجامعات كي تستجيب لمقتضى التطورات المتسارعة في العالم والتمكن من خلق جيل جديد له الدور الكبير في قيادة التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ف جودة التعليم تتطلب قواعد وضوابط محددة تستند الى أسس ومبادئ واساليب متكاملة، فالاعتماد يقوم على ضرورة توافر شروط ومواصفات وإجراءات على مستوى جيد لكل عنصر من عناصر العملية التعليمية من الاساتذة والبرامج والمقررات والمناهج والطلبة والإمكانيات المادية، كما يجب أن تتميز عملية الاعتماد بالوضوح والشفافية كي تسهم في تحقيق أهدافها من خلال التقييم الذاتي للمؤسسة التعليمية الذي تتضح من خلاله نقاط القوة لتأكيدھا وجوانب الضعف لعلاجھا. (٤)

وقد أثبتت الدراسة التي اعدتها اليونيسكو (تقرير اللجنة الدولية المعنية بالتربية للقرن الحادي والعشرين) الذي يُعرف بتقرير (Jacques Delors) والمعنون ((التعلم ذلك الكنز المكنون)). أثر التربية الرائد في تقدم المجتمعات ورفيھا في كافة المجالات الاقتصادية والتنموية المستدامة. (Delors Jacques, 1996). وبالتالي ان تطور المجتمع يحتاج الى وجود مؤسسات تعليمية تعمل بنظام تربوي فعال ذي جودة عالية، يمكنھا من ان تؤدي الادوار التي يتوقعھا منها المجتمع بكل مهارة واتقان وابداع وتكيف مع مفاهيم العولمة. والواقع يفرض على مؤسسات التعليم العالي ان تتحول من التنظير الى التطبيق مع اهمية احداث تغيرات اساسية في البيئة التربوية، فعصرنا لا مكان فيه الا للشعوب التي تحرص على التميز والانجاز والجودة في الانتاج، وهذا يتطلب تحقيق معايير انظمة الجودة في جميع المجالات وفي مقدمتها مجال التعليم على وجه الخصوص.

فالدور المتوقع لمؤسسات التعليم العالي في العراق هو مواكبة التطور العالمي الا انها تواجه الكثير من

٢- العبد الله ٢٠٠٤، ص ١٩.

٣- العبد الله ٢٠٠٤ ص ٢٢.

٤- الجبار، ٢٠٠٩ ص ١٠٥.

التحديات التي تعيق خدمة المجتمع بشكل فعال ولاسيما في كليات التربية التي تواجه كثيراً من الانتقادات لعل أهمها أنها ما زالت تدار بأساليب تقليدية حالها كحال أغلب الكليات الأخرى، وكذلك قلة المهارات، وكثرة المشكلات التي تواجه خريجيها في ميادين العمل، وهذا ما يفرض عليها المراجعة الشاملة لتطوير ادائها وتحسين جودة مخرجاتها؛ من أجل أن تؤدي مهمتها الحقيقية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد، وهذا لا يتم الا من خلال اجراء تقويم عملياتها التعليمية من اجل التعرف على فاعليتها وتحديد نقاط القوة والضعف. ومن هذا المنطلق تتحد مشكلة الدراسة بالتساؤلات الآتية:

- هل كليات التربية تطبق معايير الجودة في عملياتها التعليمية؟
- هل العملية التعليمية في كليات التربية ذات جودة عالية؟

### اهمية الدراسة

يواجه التعليم مجموعة من التحديات المختلفة التي فرضتها عليه سمات العصر الذي يوصف بأنه عصر المعلوماتية والتكنولوجية، وكذلك تأثير العولمة وانتشار تقنية المعلومات، وشبكات المعلومات منظمة المواصفة العالمية ISO، اتفاقية التجارة العالمية GATT، وازدادت حدة التحديات مع نمو قطاع التعليم وزيادة حجم المعلومات وتنوعها مما ترتب على ذلك تداعيات كثيرة ادت الى تغيير سريع مع احتياجات الفرد والمجتمع وخطط التنمية وهذا بدوره فرض ان يكون هناك نوعيات جديدة من الافراد يتسمون بالفكر المبدع، والانتاج المبتكر، والقدرة على التعامل مع المستحدثات والمخترعات بكل ثقة وسهولة.<sup>(٥)</sup>

وأكد كثير من الخبراء في اكثر من مجال، كذلك منظمة الامم المتحدة (UN) واليونسكو (Unesco) واليونسيف (Unicef) والبنك الدولي (World Bank) والمنظمات غير الحكومية والمؤتمرات العالمية وغيرها. . اهمية التطوير التربوي في جميع دول العالم مع اعطاء الاولوية العليا للتعليم، وحث المؤتمر العالمي للبرلمانيين الذي عُقد في باريس بالتعاون مع اليونسكو في المدة من ٣-٦ يونيو ١٩٩٦م. على تنمية الخبرات المحلية ودعمها ونتاج المعرفة واكتسابها ونقلها والتفاعل المنتج مع متطلبات العصر ومتغيرات المستقبل وتنمية الابداع والانفتاح على الفكر العالمي. (اليونسكو ١٩٩٦م. توصيات مؤتمر البرلمانيين العالمي، ٣-٦ يونيو). واصبحت عملية تحسين نوعية التعليم وجودته من ابرز تطلعات الدولة حيث حظيت بالاهتمام الكبير من قبل القائمين على التعليم حيث اتخذت عدة خطوات اهمها العمل على تأسيس هيئة الاعتماد الاكاديمي وتشكيل لجانٍ مركزيةٍ لوضع معايير الاعتماد الاكاديمي للاعتماد المؤسسي واطلاق التصنيف الوطني لجودة الجامعات العراقية الذي يصنف الجامعات وطنياً وكذلك ترتيب الاقسام العلمية في الجامعة الواحدة وتسمية القسم الافضل بين الاقسام المتناظرة بين الجامعات المختلفة وتهدف هذه الخطوات الى تحسين جودة العملية التعليمية وتزويد الطلبة بالمعارف والمهارات الكفيلة بالحصول على مخرجات تلي متطلبات سوق العمل المحلية والعالمية.

وتعدّ عملية تقويم العملية التعليمية أحد الاركان الاساسية للعملية التربوية والحجر الاساس لإجراء اي تطور يهدف الى تحسين عملية التعليم والتعلم في اية مؤسسة تعليمية، وكذلك يحدد درجة تحقيق الاهداف الخاصة بعملية التعليم والتعلم ويسهم في الحكم على الاجراءات والممارسات المتبعة في تلك العملية، كما

يوفر المعلومات اللازمة لمتخذي القرارات التربوية بشأن المدخلات والعمليات ومخرجات العملية التعليمية<sup>(٦)</sup>.  
تكمّن اهمية هذه الدراسة ان الجامعات العراقية تسعى الى تطبيق انظمة الجودة وهذا يتطلب دراسات ميدانية تكشف نقاط القوة والضعف كي تحدد الاسلوب الامثل للتحويل من العمل غير المقتن الى تطبيق انظمة الجودة والاعتماد الأكاديمي. ان الدراسة الحالية سوف تساعد في تشخيص نقاط القوة والضعف في مسار العملية التعليمية مما يعكس إيجاباً في تحقيق الجودة وكذلك مساعدة متخذي القرار في كليات التربية لإجراء الاصلاحات المرجوة، وهي تعد اضافة أكاديمية ومحاولة لسد النقص في هذا المجال واثراء للمكتبة الجامعية بكل ما يستخلص من نتائج في هذا المجال المهم.

### اهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى معرفة:

١. مؤشرات جودة العملية التعليمية في كليات التربية.
٢. مستوى جودة العملية التعليمية في كليات التربية من وجهة نظر رؤساء الاقسام العلمية.
٣. تحديد نقاط القوة والضعف في العملية التعليمية في كليات التربية.

### حدود الدراسة:

تحدد الدراسة الحالية بكلبتي التربية ابن رشد جامعة بغداد والتربية الجامعة المستنصرية للعام الدراسي ٢٠١٦-٢٠١٧.

### تحديد المصطلحات:

#### التقويم:

(عرفه Good) هو عملية الحكم على قيمة الشيء أو المقدرة باستخدام أداة مقياس مقنن تتضمن عملية التقويم الأحكام على ادلة داخلية ومعايير خارجية.<sup>(٧)</sup>  
(وعرفه العجيلي) هو عملية إصدار حكم على خصائص الاشياء المقدرة تقديراً كمياً أو كيفياً في ضوء معياراً او محك واتخاذ القرارات بشأنها من خلال تحليل المضمون.<sup>(٨)</sup>

#### العملية التعليمية:

(عرفها دروزة) هي نظام معرفي يتكون من ثلاثة عناصر رئيسة هي المدخلات وتمثل (بالمعلم والمتعلم والمنهاج وبيئة الموقف التعليمي) والعمليات تتمثل (بالتخطيط والتصميم والتنفيذ متابعة وتقويم والتطوير) والمخرجات تتمثل بتحقيق الاهداف المرجوة.<sup>(٩)</sup>

#### الجودة:

(عرفها الترتوري) هي تحقيق رغبات ومتطلبات المستفيد، بل وتجاوزها، وهي تلافي العيوب منذ المراحل الأولى للعملية بما يرضي المستفيد.<sup>(١٠)</sup>

#### وعرف الباحث جودة التعليم:

٦- Worthen, 1991: p. 1

٧- Good, 1973, p: 220

٨- العجيلي، ٢٠٠٥: ص ١١.

٩- دروزة، ٢٠٠٧ ص ٣٥.

١٠- الترتوري، ٢٠٠٥ ص ٣٣.

هي مجموعة من الاجراءات والمواصفات التعليمية والتربوية التي تطبقها المؤسسات التعليمية بهدف ضمان جودة المدخلات والعمليات والمخرجات في العملية التعليمية.

## الفصل الثاني / الإطار النظري

### أولاً: التقويم التربوي

يعد التقويم التربوي عنصراً أساسياً يؤثر تأثيراً مباشراً على الكفاءة الداخلية والكفاءة الخارجية للعملية التعليمية، مما يتطلب ان يتم على وفق منهجية دقيقة مستندة الى معايير علمية رصينة واضحة الاسس محددة المعالم. فإن سياسات التقويم واساليبه من شأنها بناء العملية التعليمية او هدمها تبعاً لمستوى جودتها وارتباطها برؤية واهداف واضحة للتعليم والتعلم، والغرض الاساسي من عملية التقويم هو تصحيح المسار بما يوفره من تغذية استرجاعية تكفل المحافظة على سلامة العملية التربوية واستمرارها وزيادة كفاءتها. فالتقويم ركن اساسي للعملية التعليمية فهو الذي يُحدد نقاط القوة والضعف في مختلف جوانب العملية التعليمية، كذلك فهو مقياس لمعرفة مقدار ما تم تحقيقه من الاهداف التربوية، كما وانه يظهر العقبات التي حالت دون تحقيق الاهداف المخططة. فهو الجهاز المركزي الموجه لعملية التربية والتعليم، فالتقويم والتعليم متلازمان منذ بدء التخطيط لتنفيذ اي برنامج تعليمي (١١).

فالتقويم Evaluation هو عملية اصدار حكم على قيمة الاشياء او الموضوعات، وهذا يحتاج الى استخدام معايير ومحكات لتقدير هذه القيمة. (١٢).

وعرف بأنه مجموع الاجراءات العلمية التي تهدف الى تقدير ما يبذل من جهود لتحقيق أهداف معينة في ضوء ما أتفق عليه من معايير وما وضع في تخطيط مسبق والحكم على مدى فاعلية هذه الجهود، وما يصادفها من عقبات وصعوبات في التنفيذ، بقصد تحسين الاداء ورفع درجة الكفاءة الانتاجية بما يساعد على تخطيط الاهداف (١٣).

اما مفهوم التقويم التربوي فيختلف باختلاف فلسفة الشخص الذي يزاوله، وينظر إليه بمفهومين مختلفين فالمفهوم الاول تقليدي ضيق محدود يختص بقياس التحصيل العلمي للطالب، واما المفهوم الحديث الواسع الشامل فيهتم بمجالات العملية التعليمية كافة باعتبارها منظومة متكاملة، اي تترابط جميع جوانبها في وحدة متكاملة (١٤).

وعرف بأنه عملية اصدار حكم معين على مدى تحقيق الاهداف التربوية للعملية التعليمية، والكشف عن نواحي الضعف في أثناء سيرها، واقترح الوسائل لمعالجتها. (١٥)

وعرف ايضاً بأنه عملية اعداد وتخطيط عن طريق الاعتماد على معلومات وبيانات تساعد على اصدار احكام تستخدم باتخاذ قرارات أفضل من بين بدائل متعددة من القرارات. (١٦).

كما وعرف بأنه عملية منهجية تقوم على أسس علمية، لإصدار الحكم بدقة وموضوعية على مدخلات

١١- خضر، ١٩٨٩ ص ١١٩.

١٢- فؤاد، ابو حطب، ١٩٧٩ م ص ٩.

١٣- العبيدي، ٢٠٠٤ ص ١٢.

١٤- راشد، علي، ٢٠٠٧ م، ص ٢١٠.

١٥- عقيل، ٢٠٠١ م، ص ٤٤.

١٦- ملحم، ٢٠٠٢ م، ص ٣٩.

وعمليات ومخرجات اي نظام تربوي وتحديد جوانب القوة والضعف في كل منها لاتخاذ القرارات المناسبة.  
(١٧)

### اهداف التقييم التربوي

- ان الهدف الرئيس لتقييم التربوي هو التأكد من جودة العملية التعليمية ومخرجاتها وتأثيراتها وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الاهداف الفرعية:
- تحسين مستوى أداء المؤسسة التعليمية من خلال الاستناد الى المعلومات التي يوفرها التقييم الذي يكشف عن مواطن القوة والضعف في المؤسسة.
  - التأكد من تحقق متطلبات واحتياجات الجهات ذات العلاقة بالتعليم.
  - تحديد المعايير والاهداف ومستويات الانجازات المتوقع من قبل القائمين على العملية التربوية.
  - جمع المؤشرات التربوية عن النظام التعليمي بشكل شامل للمساعدة في التخطيط ووضع برامج التحسين المستمر.
  - تحديد المشكلات التي تعترض تحقيق الجودة للعملية التعليمية ومخرجاتها.
  - توفير تغذية راجعة تسهم في تحسين مستوى جميع عناصر العملية وعملياتها ونواتجها.

### انواع التقييم التربوي

تعددت انواع التقييم نتيجة الاهتمام الذي حظيت به هذه الانواع على وفق تصنيف يضم تحت كل فرع من فروعه الانواع التي تجمعها صفة عامة مميز وذلك على النحو الاتي:

#### اولاً: أنواع التقييم بحسب وقت اجرائه:

١. التقييم التمهيدي Feasibility Evaluation: ويعرف بأنه التقييم التي تتم قبل تجريب برنامج تربوي للحصول على معلومات اساسية عن عناصره المختلفة.
٢. التقييم التكويني (التطوري) Formative Evaluation: هو عملية تحديد ايجابيات وسلبيات البرنامج التربوي وهو قيد التطبيق فهو يقدم التغذية الراجعة للمساعدة في تحسين نوعية الانتاج في جميع مراحل تطبيقه.
٣. التقييم التجمعي (النهائي) Summative Evaluation: هو ذلك التقييم الذي يتم في نهاية البرنامج لمعرفة المدى الذي حققه البرنامج في الوصول الى الأهداف والغايات التي أقيم البرنامج من أجلها.  
(١٨)

#### ثانياً: انواع التقييم بحسب الشمولية:

١. التقييم الكلي Macro Evaluation: هو التقييم الذي يتناول مخرجات النظم والبرامج ككل وعلاقتها بأهداف السياسة العامة.
  ٢. التقييم الجزئي Micro Evaluation: هذا التقييم يتناول ما يجري في البرنامج من داخل غرفة المحاضرة وينطوي في هذا التقييم، تقييم تحصيل الطلبة، وتقييم الموجه للمعلم.
- ثالثاً: انواع التقييم بحسب المعلومات والبيانات.

١٧- يوسف، الرفاعي، ٢٠٠٥ م ص ١٨.

١٨- الشبلي، ابراهيم مهدي، ١٩٨٣ م ص ٣٢-٤٦.

١. التقويم الكمي Quantitative Evaluation: هو التقويم الذي يعتمد على النتائج الكمية (الرقمية) لادوات القياس -وهي ما يمكن ان نطلق عليها بالادوات او الوسائل الشكلية كالاختبارات والاستفتاءات التي تعتمد على الاساليب الاحصائية.
٢. التقويم النوعي Qualitative Evaluation: هو ذلك التقويم الذي يعتمد على الملاحظات والآراء والانطباعات الشخصية. (١٩)

### مجالات التقويم التربوي

تشمل عملية التقويم التربوي جميع مدخلات وعمليات ومخرجات العملية التعليمية وهي كالآتي:

#### ١- تقويم المدخلات وتشمل الآتي:

- السياسات بما في ذلك اللوائح والانظمة والاهداف والخطط التربوية.
- المناهج والمواد التعليمية.
- التدريسيون والاداريون وغيرهم من ذوي العلاقة بالعملية التعليمية، للتحقق من توفر الكفايات الاساسية (المعارف والمهارات والاتجاهات) الضرورية لقيامهم بمهامهم بفاعلية.
- البيئة الاجتماعية والطبيعية للمؤسسة التعليمية.
- البرامج التربوية، وتقنيات المعلومات والتعليم الالكترونية.

#### ٢- تقويم العمليات حيث يتم تقويم:

- الممارسات التدريسية في داخل القاعة الدراسية.
- التقويم والاختبارات الاكاديمية.
- الادارة والإشراف والارشاد الاكاديمي.

#### ٣- تقويم المخرجات وتشمل الآتي:

- مستويات تحصيل الطلبة في مراحل دراسية معينة.
- سلوك الطلبة واتجاهاتهم.
- الكفاءة الداخلية والخارجية للنظام التعليمي. (٢٠)

### مفهوم الجودة ونشأتها:

عُرفت الجودة لغوياً هو من اصل الفعل (جود) والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة، وجودة اي صار جيداً، واحداث الشيء فجاد والتجويد مثله، وقد جاد جودة وأجاد اي اتى بالجيد من القول والفعل. (٢١)

فتعرف الجودة Quality اصطلاحاً تعريفات كثيرة منها:

فعرّفها Rinehart (1993) على انها الخصائص المتجمعة لمنتج او لخدمة ترضي احتياجات الزبون، سواء كان الزبون هذا المتلقي المباشر للخدمة ام المستخدم الاصلي للمنتج او الخدمة او كلاهما (٢٢).

١٩- راشد، ٢٠٠٧م ص ٢١٩-٢٢٠.

٢٠- الزهراني، ٢٠٠٩م، ص ٢٠.

٢١- ابن منظور، ص ٧٢.

٢٢- Rinehart, p49.



وعرفها sallies (1994) على انها الحالة المثالية التي يوجد عليها شيء ما بمعنى أعلى احتمال ممكن لمستوى مثالي لا يمكن التقليل منه (٢٣).

اما Heizer (1996) فقد عرفها بأنها القدرة للمنتج او الخدمة التي تقابل احتياجات المستهلك. (24) أما الجودة في التعليم فقد اخذت الجودة الشاملة نصيباً كبيراً من هذا الاهتمام الى الحد الذي اعتبرت الركيزة الاساسية للادارة الجديدة لمسيرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومحاوله التكيف معها، حيث ينظر الى الجودة الشاملة والاصلاح التربوي هما وجهين لعملة واحدة فالجودة هي التحدي الحقيقي الذي سيواجهه الشعوب في المستقبل (٢٥).

فجودة التعليم عرفتها كلية ابو سلاو Riosalado college بانها العملية التي يمكن من خلالها رفع مستوى المعلمين والنظام والكلية في ضوء توقعات الطلاب من خلال عملية متقنة البناء لحل المشكلات ويستطيع المعلمون والطلاب تطوير جودة التعليم. (٢٦)

وعرفها مصطفى ١٩٩٧ هي ترجمة احتياجات وتوقعات سوق العمل في خريجي الجامعة كمخرجات لنظام التعليم في كل كلية - الى خصائص ومعايير محددة في الخريج تكون اساساً لتصميم وتنفيذ برامج التعليم مع التطوير المستمر لها. (٢٧)

وعرفها بو سنييه (٢٠٠١) بأنها التحسين المستمر لجميع المدخلات وتطوير البرامج والخطط الدراسية وذلك بقصد تحقيق العدد الاكبر من الاهداف باقل التكاليف وفي اقصر وقت، وتخص الجودة الشاملة جميع عناصر العملية التعليمية المكونه لها بدءاً من الطالب والمدرس والادارة الجامعية ونظمها ولوائحها وتشريعاتها ثم المادة العلمية والمختبرات والمراجع وطرق التدريس واماكن التلقي واوقاته والتعلم وتقويم جميع العناصر ومقاييسه وإجراءاته. (٢٨)

تعدُّ الجودة احدى الاستراتيجيات التنافسية التي تستخدمها المنظمات في العالم لتحافظ على بقائها في خضم التنافس بين المنظمات، فالجودة لم تكن من ابتكارات العصر الحالي ولكن لها جذورها التاريخية ومراحل تطورتها اللاحقة. اذ نسب اقدم الاهتمام بالجودة قبل خمسة الألف سنة الى الملك حمورابي وجاء في مسلته الشهيرة التي تؤكد وبشكل واضح على الجودة في جميع المجالات ومن هذه القوانين هي "المادة (٢١٨) التي تخص الطب والعمليات الجراحية، والمادة (٢٢٩) التي تنص على أنه: اذاً بناءً قد بني بيتاً لرجل لم يحسن عمله وقد انهار البيت وسبب موت اصحاب البيت فسوف يُقتل ذلك البناء. وإن وجود كثير من الاثار التي ظلت شامخة الى يومنا هذا يدل على جودة في العمل واتقانه ومنها سور الصين واهرامات مصر، ومأذنة الملوية في سامراء وسد مأرب وغيرها من الاثار". (٢٩)

وكذلك أكد الدين الاسلامي على الجودة واتقان العمل واحقاق الحقوق للعاملين، هذا ما أكدته آيات

٢٣- 23-22, sallies.

24- Heizer, 1996, p74.

٢٥- احمد ٢٠٠٣ ص ٩.

٢٦- السامرائي ٢٠٠٧ ص ٣٧.

٢٧- مصطفى ١٩٩٧ ص ٣٦٧.

٢٨- بو سنييه، ٢٠٠١، ص ١٣.

٢٩- السامرائي، ٢٠٠٧ ص ٤٠.

القرآن الكريم في قوله تعالى ﴿صُنِعَ اللَّهُ آدَىٰ أُنْقَرْنَ كُلَّ شَيْءٍ﴾<sup>(٣٠)</sup> وقوله تعالى ﴿إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا﴾<sup>(٣١)</sup>، والاحاديث النبوية الشريفة في قول رسول الله - ﷺ - (ان الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً ان يتقنه). اما في العصر الحديث فقد مرت الجودة بعدة مراحل وهي كالتالي:

- اربعينات القرن العشرين (١٩٤٠م-١٩٥٠م) مرحلة التفتيش.
- ستينات القرن العشرين (١٩٦٠م-١٩٦٩م) مرحلة مراقبة "ضبط" الجودة.
- سبعينات القرن العشرين (١٩٧٠م-١٩٧٩م) مرحلة تأكيد الجودة.
- ثمانينات القرن العشرين (١٩٨٠م-١٩٨٩م) مرحلة إدارة الجودة الشاملة. (٣٢)

### اهمية الجودة في التعليم:

لقد اكدت التجارب الدراسية العالمية ان التعليم الذي تتحقق فيه الجودة يهتم في تكوين مخرجات متكاملة في جميع الجوانب ويهتم بتزويد المهارات الاساسية والثانوية للخريجين وبما يحقق متطلبات سوق العمل كل بحسب اختصاصه من هذه المهارات هي التفكير والابتكار والابداع والقدرة على التحول من النظرية الى التطبيق التي تمكن مخرجات العملية التعليمية على التجديد والتطوير وكذلك المرونة في تقبل الافكار الجديدة والمشاركة في صنع القرارات التعليمية ومواجهة التحديات والمتغيرات المحيطة وتتلخص اهمية الجودة في التعليم بما يأتي:

١. تحديد الأهداف ورسالة الجامعة والكليات بشكل واضح.
٢. توثيق وتحليل وتطوير العمليات الادارية.
٣. دراسة متطلبات سوق المجتمع واحتياجات الطلبة.
٤. رفع كفاءة العاملين من خلال التعليم والتدريب المستمر.
٥. الانضباط والتقييد بأجراءات وتعليمات العمل.
٦. توفير المعلومات وتسهيل عملية اتخاذ القرار.
٧. تحسين نوعية الخدمات المقدمة وتخفيض تكاليف الخدمات.
٨. تحقيق مخرجات تعليمية ذات كفاءة عالية وتحسين سمعة المؤسسات التعليمية والعاملين بها.
٩. زيادة القدرة التنافسية للجامعات. (٣٣)

### مسوغات تطبيق الجودة في التعليم العالي:

- ١- زيادة اعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي.
- ٢- قناعة المسؤولين بان التنمية الاقتصادية تتطلب قوى عاملة جيدة الاعداد، تتكيف مع تطورات التكنولوجيا السريعة في العالم.
- ٣- ازدياد المطالبات من جانب المنظمات المهنية والثقافية والهيئات الدولية بالاصلاحات التعليمية.
- ٤- ازدياد التنافس بين المؤسسات الجامعية على استقطاب الطلاب للحصول على دعم مالي من

٣٠- سورة النمل/الاية ٨٨.

٣١- سورة الكهف /الاية ٣٠.

٣٢- داغستاني، ٢٠٠٧ص١٣-١٤.

٣٣- (طرابلسية، شيراز ٢٠١١، ص٣٢٦)و(عبد العزيز ص١٩٣)و(مجيد، سوسن، ٢٠٠٨ص١٠٤-١٠٥)و(وعليمات، صالح

ناصر ٢٠٠٤، ص٣٢-٣٣).

الحكومات والشركات والوكالات الدولية.

- ٥- ظهور الحاجة في المجتمع الجامعي الى التكامل والانسجام بين مستوياته المختلفة.
- ٦- ضعف التعاون بين المجتمع المحلي والجامعات.
- ٧- ظهور ملامح الضعف في انتاجية العاملين بالجامعات والحاجة الى نظام جيد.
- ٨- ضعف الثقة لدى المستفيدين من خدمات الجامعة.
- ٩- غموض الاهداف لدى العاملين في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بشكل عام.
- ١٠- الحاجة الى تعزيز ثقافة جامعية مؤيدة للتطوير والتحديث.
- ١١- تدني مستوى خريج التعليم العالي وضعف ادائهم في حقل العمل. (٣٤)

### مؤشرات الجودة في المؤسسات التعليمية:

اتفق الكثير من المختصين في هذا المجال على مجموعة من المؤشرات والمعايير لقياس ضمان جودة الاداء في الجامعات والكليات وأهمها:

- آلية اختيار وقبول الطلبة
- نسبة عدد الطلاب الى اعضاء هيئة التدريس.
- الخدمات المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- متوسط تكلفة الطالب.
- استعداد الطلاب ودافعيتهم للتعلم.
- مستوى الخريج.
- الانتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس ومدى ربط البحث العلمي ونتائجه بمشكلات المجتمع.
- المساهمة في خدمة المجتمع.
- تفرغ اعضاء هيئة التدريس للعمل الجامعي.
- التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس.
- مدى استفادة الطلاب واطفاء هيئة التدريس من المعامل والمعدات.
- مدى استفادة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من مصادر التعلم.
- الكفاية التدريسية لأعضاء هيئة التدريس.
- العناية في اختيار الموظفين وتوفير التنمية المهنية المستمرة لهم.
- مرونة المبنى الجامعي.
- التزام القيادة العليا بالجودة والعمل على دعمها. (٣٥)

جدول (١) يوضح التطابق والاختلاف لاراء بعض الباحثين والمختصين بشأن مؤشرات جودة العملية التعليمية:

(Stanley, 1995)، (Valeria, 1998)، (Albert, 1990)، (Harvey, 1999)

جدول (١) مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية

٣٤- مجيد والزيادات ٢٠٠٨ ص ٩٣-٩٤.

٣٥- داوود، عبد العزيز ٢٠١١، ص ٣٣.

مؤشرات ومعايير	مؤشرات ومعايير الجودة لدى Lee Harvey	مؤشرات ومعايير الجودة لدى جوردون	مؤشرات ومعايير الجودة لدى البرت (Albert)
<p>١- التقدم العلمي. ٢- المردود (النواتج العلمية). ٣- بقاء المتعلم في البرنامج مدة كافية لتحقيق الأهداف العلمية. ٤- انتقاء الطلبة. ٥- تخطيط البرنامج التوجيهي وتقويمه. ٦- المنهاج والتدريس. ٧- تنمية هيئة التدريس.</p>	<p>١- مؤشرات أكاديمية عامة. ٢- الثقة بالمؤسسة التعليمية. ٣- الخدمات المقدمة الى المستفيدين. ٤- المؤشرات التنظيمية.</p>	<p>١- المستوى النوعي للخريج الجامعي. ٢- البحوث العلمية للتدريسين ٣- سمعة وشهرة هيئة التدريس ٤- عدد الطلبة الموجودين في مؤسسة التعليم. ٥- تكلفة كل طالب في العملية التعليمية. ٦- معدل الطالب لكل تدريسي. ٧- القبول وانتقاء الطلبة. ٨- حجم المؤسسة التعليمية.</p>	<p>١- الهيكل التنظيمي ٢- البيئة المحيطة ٣- المدخلات والعمليات ٤- المسؤولية ٥- التمويل ٦- الاصلاح التعليمي والتربوي ٧- العوامل الاقتصادية والاجتماعية ٨- الفعالية الادارية للعملية التعليمية ٩- فعالية التدريس ١٠- الانجاز المتضمن للنتائج المحصلة</p>

المصدر // د. محسن الظالمى ٢٠١٦ وأخرون

### معايير الجودة في التعليم

تعددت معايير الجودة في المجال التعليمي فمن الضروري أن تتناغم معايير جودة التعليم مع المواصفات ذات الصبغة الاقليمية والعالمية، فضلاً عن تلاؤمها مع المؤسسة التعليمية بمعنى أن الجودة ذات معايير ذاتية وليست مطلقة. ولعل اهم معايير الجودة في التعليم هي:

١- جودة عضو هيئة التدريس: يُعدُّ عضو هيئة التدريس أحد أهم الركائز الاساسية في نجاح العملية التعليمية والتربوية، اذ يتوقف نجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها على مقدار ما يبذله عضو هيئة التدريس من نشاط ومقدار ما يمتلكه من تمكن في مادته العلمية واقتدار في ايصالها ورغبة في إعطائها، لذا من الضروري العمل على تأهيله علمياً وسلوكياً وثقافياً، ليعمل على اثراء العملية على وفق فلسفة التربية وفي هذا المحور عدة مؤشرات منها يجب مراعاة حجم الهيئة التدريسية، وكفائتهم، ومدى مساهمتهم في خدمة المجتمع.

٢- جودة الطالب: يُعَدُّ الطالب هو العنصر الأهم في العملية التعليمية وهو المحور الرئيس فيها، لذا يجب تأهيله في مراحل الدراسة علمياً واجتماعياً وثقافياً ونفسياً، وكذلك ينبغي مراعاة نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس ومتوسط تكلفة الطالب، معدل عدد السنوات اللازمة والفعلية لتخريج الطالب والخدمات المقدمة له ودافعية واستعدادهم للتعلم ونسبة الطلبة الذين التحقوا بالدراسات العليا.

٣- جودة المناهج الدراسية: يتضمن الموازنة بين الاصاله والتطورات والتغيرات المعرفية والتكنولوجية من العوامل المرتبطة بجودة التعليم الجامعي، بحيث تساعد الطالب على التعليم الذاتي، ويجب ان تنمي المناهج قدرة الطالب على حل المشكلات وقدرته على التفكير الناقد، وتزويد الطالب بالمهارات المهنية؛ لذا من الضروري تحسين المناهج واساليب التعليم والتعلم.

٤- جودة البرامج التعليمية: يجب ان تتسم البرامج التعليمية بالشمولية والتكامل ومواكبة التطورات العالمية في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية، وكذلك ضرورة مرونة البرامج وتطويرها بما يتناسب مع المتغيرات المتسارعة.

٥- جودة طرق التدريس: يتوقف التعليم الفعال على تكوين مفاهيم دقيقة عند المتعلم، اي التكامل بين المفاهيم والممارسات النظرية الاكاديمية مع تلك العملية او التطبيقية وربط ما يدرس بالقضايا والمشكلات البيئية لتسهم في تكوين شخصية الطالب المتكاملة، وهذا يتم من خلال استخدام طرق تدريس تمتاز بالحدائة تواكب التطورات التكنولوجية.

٦- جودة تقويم الطلبة: ان تنوع اساليب تقويم الطلبة تسهم في التعليم والافادة من التغذية الراجعة، ويجب ان يتصف المقومون بالعدالة والموضوعية في اساليبهم، وقدرة هذه الاساليب على تحديد مستويات الطلبة وقياس مخرجات التعليمية.

٧- جودة الامكانيات المادية: تتمثل في جودة الامكانيات المادية في المؤسسة التعليمية من حيث جودة المباني وجميع انواع الاثاث والتجهيزات والمختبرات والمكتبات، كذلك التهوية والاضاءة والضوضاء، وكلما توفرت الامكانيات والموارد المادية الكافية ساعدت على تمويل التعليم وتنفيذ البرامج.

٨- جودة تقويم الاداء: ضرورة وضع معايير واضحة ودقيقة يسهل استخدامها والقياس عليها لتقييم المحاور السابقة ويجب اشراك العاملين بشكل نظامي في عملية التقويم لقياس مدى فاعلية نظام تقويم الاداء في تحسين مهارات العاملين. (٣٦)

## ثانياً: الدراسات السابقة

### ١- دراسة نادية سيد عبد مسلم (٢٠١٠)

(تقويم أداء العملية التعليمية - بكلية الدراسات الانسانية - جامعة الازهر في ضوء معايير الجودة الشاملة). هدفت الدراسة الى تقويم اداء العملية التعليمية وبيان مدى توافر معايير الجودة الشاملة بها. حيث تم تقييم السياسات بما في ذلك اللوائح والانظمة والاهداف والخطط التربوية، وأعضاء هيئة التدريس، والاداريات والطالبات للتحقق من توافر الكفايات الاساسية (المعارف والمهارات والاتجاهات) الضرورية لقيامهم بمهامهم بفاعلية. ومن تم تقديم تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة في كليات الدراسات الانسانية

٣٦- (السامرائي، ٢٠٠٧م، ص٤٢٢-٤٢٩) (راشد، ٢٠٠٧م، ص٨٩-٩٦) (الزهراني، ٢٠٠٩م، ص٢١٣-٢١٦).

جامعة الأزهر على مستوى اقسامها وشعبها المختلفة.

## ٢- دراسة الظالمي وآخرون ٢٠١٦

(قياس مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل دراسة تحليلية في منطقة الفرات الاوسط).

هدفت الدراسة قياس جودة مخرجات التعليم العالي وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، حيث صممت استبانة بثمانية محاور اساسية، حيث كانت عينة البحث مكونة من فئتين، (أ) الكادر التدريسي من داخل الجامعة لبعض الكليات، والفئة (ب) فهم مدرء ومسؤولي معظم مؤسسات سوق العمل في منطقة الفرات الاوسط، وتوصلت الدراسة الى عدد من الاستنتاجات كان أهمها اتفاق آراء العينة على جودة بعض المخرجات وعلى العكس من ذلك في البعض الآخر، كما تبين أيضاً أن هناك اختلافاً في رؤى فئتي العينة في بعض جودة المخرجات ايضاً.

## ٣- دراسة محمد علي شهاب ٢٠٠٣

(تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التجارة - جامعة القاهرة)

استهدفت الدراسة قياس مستوى جودة البرامج التعليمية المختلفة التي تقدمها كلية التجارة جامعته القاهرة. ودرجة انعكاس ذلك على مستوى جودة الخريجين من خلال معايير الجودة المختلفة المستخدمة في تقييم جودة الخدمات التعليمية الجامعية. ولتحقيق هذا الهدف استخدم استبيان تم توزيعه على أعداد تعبر عن عينة ممثلة من الكلية بلغ عددهم ٨٣١ طالب وهم من الذين ينتمون إلى النظم الدراسية الأربعة علي مستوى البكالوريوس. ولقد تكونت القائمة من ٣٨ عبارة طبقاً لمقياس ليكرت والمستخدم في قياس درجة جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الأمريكية والبريطانية. وتوصلت الدراسة إلى وجود العديد من أوجه الخلل في أداء العملية التعليمية على مستوى البكالوريوس في المراحل الأربع والتي يمكن علاجها. وأن توفير التمويل المناسب للبرامج الدراسية من موارد حقيقية هو أحد المصادر الأساسية لارتفاع جودة العملية التعليمية في التعليم المفتوح وشعبة التجارة باللغة الإنجليزية التعليم النظامي والانتساب الموجه ولذلك فلا بد من العمل علي توفير تمويل ذاتي.

## ٤- دراسة Martin A. O'Neill ٢٠٠٤

(أهمية تحليل الأداء كأداة هامه للتحسين المستمر للجودة الشاملة في التعليم العالي)

هدفت الدراسة تقييم جودة الخدمات داخل قطاع التعليم العالي، وتشدد على ضرورة تصميم أداة مفيدة لتوجيه مستمر لتحسين النوعية في التعليم العالي وسليمة من الناحية العملية. وتكون موجه لقياس الأداء بكافة أشكاله. واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة. وأوصت الدراسة بضرورة وضع تدابير صحيحة، وموثوق بها وقابلة للتكرار لرفع جودة الخدمة المقدمة في التعليم العالي. وتوضيح تلك الأداة وأغراضها الأساسية لأعضاء هيئة التدريس والإعلام عن الجهود المتواصلة لتحسين النوعية. وتوضيح تصورات لدي الطلبة عن الجودة وأهميتها في تحسين نوعية البرامج المقررة. وكذلك تحليل أداء الطلبة.

## الفصل الثالث / إجراءات البحث

### منهج البحث

لتحقيق اهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، لانه يساعد بدراسة الظاهرة او

الحدث او مشكلة موجودة على ارض الواقع، وبالتالي يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن أسئلة الدراسة بلا تدخل الباحث. (٣٧)

### مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من رؤساء الاقسام في كلية التربية ابن رشد جامعة بغداد وكلية التربية في الجامعة المستنصرية والبالغ عددهم (١٦) رئيساً وجدول (٢) يوضح مجتمع الدراسة.

جدول (٢) يوضح مجتمع الدراسة

التسلسل	اقسام كلية التربية ابن رشد- جامعة بغداد	اقسام كلية التربية - الجامعة المستنصرية
١	علوم القرآن الكريم والتربية الاسلامية	طرائق تدريس القرآن والتربية الاسلامية
٢	اللغة العربية	اللغة العربية
٣	اللغة الانكليزية	الفيزياء
٤	اللغة الكردية	الرياضيات
٥	العلوم التربوية والنفسية	العلوم التربوية والنفسية
٦	التاريخ	التاريخ
٧	الجغرافية	الجغرافية
٨	-----	علوم الحاسوب
٩	-----	الارشاد النفسي والتوجيه التربوي
المجموع	١٦ قسم	

### عينة البحث

تم اختيار عينة الدراسة بنسبة ١٠٠٪ من مجتمع البحث لان مجتمع الدراسة صغير اذ بلغت عينة البحث (١٦) رئيساً.

### اداة البحث

ان تحديد اداة الدراسة من الخطوات المهمة، وبما ان الدراسة قد اتبعت المنهج الوصفي التحليلي، فقد تم اختيار الاستبانة كأداة لجمع البيانات والحصول على تقييمات رؤساء الاقسام عن جودة العملية التعليمية في كليات التربية. وبعد الاطلاع على الادبيات والدراسات السابقة في هذا المجال ودراسة بعض معايير هيئات الاعتماد الدولية وعلى بعض التجارب العربية والعالمية لاعتماد وضمان جودة البرامج تم تحديد مجالات الدراسة وصياغة فقرات أداة الدراسة حيث تكونت أداة الدراسة في صورتها الاولية من (٤) مجالات تضم (٦٢)فقرة وتم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة.

## صدق الاداة

الهدف من الصدق هو أن تؤدي الاداة إلى الكشف عن الظواهر والسمات التي يجري من أجلها البحث، وبعد إعداد أداة الدراسة في صورتها الاولى، قام الباحث بالتحقق من قدرتها على قياس ما وضعت لقياسه للتأكد من الصدق الظاهري للاداة تم عرض اداة الدراسة في صورتها الاولى على مجموعة من المحكمين، حيث بلغ عددهم (١٢) محكماً حيث تم تحديد نسبة (٨٥٪) لقبول الفقرة والوقوف على صحة الاداة المستخدمة ومدى قدرة الاداة على قياس ما بنيت من أجله، وفي ضوء الملاحظات ومقترحات المحكمين تم إجراء التعديلات، وبعد التعديلات أصبحت اداة الدراسة من (٤) مجالات، وتضمنت (٤٨) فقرة كما في جدول (٣)

جدول (٣) يوضح مجالات وعدد فقرات الاداة

التسلسل	المجالات	عدد الفقرات
١	فاعلية العملية التعليمية	٢١
٢	الدعم الاكاديمي للطلبة	٨
٣	تقويم الطلبة	٨
٤	الموارد	١١
المجموع		٤٨

## ثبات الاداة

يقصد به ثبات درجات الاختبارات ومدى خلوها من الأخطاء غير المنتظمة التي تشوب القياس، اي مدى قياس الاختبار للمقدار الحقيقي للسمة التي يهدف لقياسها. (٣٨)

وللتأكد من ثبات الاداة قام الباحث باستخدام طريقة الاختبار واعادته على عينة بلغ عدد(٢٠) تدريسياً واستخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون لتأكد من ثباته حيث بلغ معدل الثبات (٠,٨٩). وهذا يدل على أن الاداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

## الفصل الرابع

### اولاً: عرض النتائج

#### المجال الاول: فاعلية العملية التعليمية

من اجل تقويم فاعلية العملية التعليمية استخرج الباحث الوسط المرجح والوزن المعوي لكل فقرة والمتوسط الحاسبي للمجال، وذلك من اجل التعرف على مدى تطبيق وفاعلية كل مؤشر من مؤشرات الجودة يتكون هذا المجال من (٢١) فقرة تراوحت اوساطها المرجحة بين (٤، ٠٧) و(٢، ٢١) ووزن معوي بين (٨١٪) و(٤٤٪).

- بلغ عدد الفقرات المتحققة (١٦) فقرة وتراوحت اوساطها المرجحة بين (٤، ٠٧) و(٣) إذ بلغت الفقرة العليا (٤، ٠٧) وسطاً مرجحاً و(٨١٪) وزناً معوياً وبتقدير جيد جداً.
- الفقرات التي حصلت على تقدير جيد (٦) فقرات تراوحت اوساطها المرجحة بين (٣، ٧٨) و(٣).



- (٥٣) ووزن مئوي بين (٧٦٪) و(٧١٪).
- الفقرات التي حصلت على تقدير متوسط (٩) فقرات تراوحت اوساطها المرجحة بين (٣٠٦ .٣) و(٣) ووزن مئوي بين (٦٩٪) و(٦٠٪).
- الفقرات التي حصلت على تقدير مقبول (٤) فقرات تراوحت اوساطها المرجحة بين(٢٠٦ .٢) و(٢). (٦٧) ووزن مئوي بين (٥٩٪) و(٥٣٪).
- الفقرات التي حصلت على تقدير ضعيف (١) فقرة ووزن مئوي (٤٤٪).
- من خلال النتائج المذكوره اعلاه يتضح ان كليات التربية في جامعتي بغداد والمستنصرية تحقق فاعلية العملية التعليمية لأنها حققت فقرة واحدة بتقدير جيد جداً وهي الفقرة (١٤) وهي ان الاستاذ يوفر مناخاً تربوياً يشجع المتعلمين على المناقشة والحوار). والفقرات الاخرى المتحققة هي (٦) فقرات بدرجة جيد وهذه الفقرات (١٠٩ .١١ .١٨ .١٩ .٢٠) والفقرات التي حصلت على تقدير متوسط (٣٠٧ .٨ .١٠ .١٢ .١٣ .١٦ .١٧ .٢١) والفقرات التي حصلت على تقدير مقبول هي(٤٠٤ .٥ .٦ .١٥) والفقرة (٢) حصلت على تقدير ضعيف.
- من خلال ما تقدم وبشكل عام يتضح ان كليات التربية تطبق معايير الجودة بدرجة متوسطة وبنسبة ٦٥٪ وهي بحاجة الى تطوير ادائها لعدم اعتمادها معايير اعتماد برامجية تخصصية، وكذلك يوجد ضعف في تحديد متطلبات سوق العمل وهذا ما يؤثر على جودة المخرجات كذلك عدم توفر التقنيات الحديثة في التدريس في الكليات وهناك حاجة لاعداد برامج وانشطة تدريبيه لتطوير مهارات الطلبة التي تؤهلهم للعمل، ضرورة اشراك الطلبة في تقييم العملية التعليمية لأنهم محور العملية التعليمية. والجدول (٤) يوضح الرتب والاوساط المرجحة والاوزان المئوية لمجال فاعلية العملية التعليمية.

جدول رقم (٤) يوضح الرتب والاوساط المرجحة والاوزان المئوية لمجال فاعلية العملية التعليمية

الرتبة	التسلسل	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المئوي
١	١٤	يوفر الاستاذ مناخاً تربوياً يشجع المتعلمين على المناقشة والحوار وتقبل الرأي الاخر.	٠٤ ٠٧	٨١٪
٢	٩	تقيم الكلية ندوات علمية تخصصية وورش عمل متنوعة.	٠٣ ٧٨	٧٦٪
٣	١١	تتوفر اماكن المطالعة لمرتادي المكتبة من الطلبة والتدريسين.	٠٣ ٦٠	٧٢٪
٤	٢٠	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلبة على القراءة والابتكار	٠٣	٧٢٪

	٦٠	والتفكير الناقد.		
٪٧١	٠٣ ٥٧	رؤية ورسالة واهداف الكلية واضحة ومعلنة.	١	٥
٪٧١	٠٣ ٥٤	يشجع أعضاء هيئة التدريس الطلبة على حضور المؤتمرات والندوات والحلقات النقاشية.	١٩	٦
٪٧١	٠٣ ٥٣	يشجع اعضاء هيئة التدريس الطلبة على التعليم الذاتي ويجفزههم عليه.	١٨	٧
٪٦٩	٠٣ ٤٦	التدريب الميداني للطلبة يتم في أماكن العمل الفعلية.	٨	٨
٪٦٧	٠٣ ٣٥	يمتاز اعضاء هيئة التدريس بالأداء الأكاديمي (التدريس الفعال).	٧	٩
٪٦٦	٠٣ ٣٢	اساليب التقييم تتسق مع نواتج التعليم المستهدفة.	١٣	١٠
٪٦٥	٠٣ ٢٨	البرامج / المقررات الدراسية ترتبط باحتياجات سوق العمل.	٣	١١
٪٦٤	٠٣ ٢١	تهتم ادارة الكلية بالشكاوى والمقترحات الخاصة بالطلبة.	٢١	١٢
٪٦٣	٠٣ ١٧	تناسب اعداد ومساحات وتجهيزات القاعات الدراسية مع اعداد الطلبة.	١٠	١٣
٪٦٣	٠٣ ١٤	تشمل المواد الدراسية مجالات محددة ومتنوعة لتنمية التعليم الذاتي.	١٦	١٤
٪٦١	٠٣ ٠٣	تتوافر في الكلية مصادر ثرية تساعد الطلبة على التعليم الذاتي ويستخدمها الطلبة.	١٧	١٥
٪٦٠	٣	يوجد دليل ارشادي عن احتياطات الأمن والسلامة عند استخدام الاجهزة والمعدات في المختبرات وفي اثناء التدريب.	١٢	١٦
٪٥٩	٠٢ ٩٦	المهارات المهنية والعامه المؤهلة لسوق العمل محددة.	٤	١٧
٪٥٩	٠٢ ٩٦	تستخدم التقنيات الحديثة في التدريس.	٥	١٨
٪٥٤	٠٢ ٧١	يشارك الطلبة في تقييم العملية التعليمية في الكلية باستمرار.	١٥	١٩

٥٣٪	٠.٢ ٦٧	يوجد في القسم العلمي أنشطة وبرامج تدريبية لأتقاء المهارات المهنية لدى الطلبة.	٦	٢٠
٤٤٪	٠.٢ ٢١	معايير هيئة الاعتماد الأكاديمي المعتمدة للتخصص واضحة ومعلنة.	٢	٢١
٦٥٪	٠.٣ ٢٣	المتوسط الحسابي لكل المجال		

### المجال الثاني: الدعم الأكاديمي للطلبة

من اجل تقويم الدعم الاكاديمي للطلبة استخرج الباحث الوسط المرجح والنسبة المئوية لكل فقرة والوسط الحسابي للمجال من اجل التعرف على مدى الدعم الاكاديمي للطلبة ويتكون هذا المجال من (٨) فقرة تراوحت اوساطها المرجحة بين (٠.٣ - ١٠) و (٠.٢ - ٥٣) ووزن مئوي بين (٦٢٪) و (٥١٪).

- الفقرات المتحققة (٢) فقرة وتراوحت أوساطها المرجحة بين (٠.٣ - ١٠) و (٣) ووزن مئوي (٦٢٪) و (٦٠) وبتقدير متوسط.
- الفقرات التي حصلت على تقدير مقبول (٦) فقرات وتراوحت اوساطها المرجحة بين (٠.٢ - ٩٦) و (٠.٣ - ٥٣) ووزن مئوي (٥٩٪) و (٥١٪).

من خلال النتائج الواردة في اعلاه يتضح ان كليات التربية في جامعتي بغداد والمستنصرية حققت فقرتين وبتقدير متوسط والفقرات (٢٥، ٢٦)، حيث حصلت الفقرات (٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٧، ٢٨، ٢٩) وبتقدير مقبول وبشكل عام تشير النتائج ان كليات التربية حققت المجال بتقدير مقبول وبنسبة ٥٦٪، وهي لا تعتمد معايير مؤسسية تنظم العمل الاداري فيها كما لا يوجد تحفيز للطلبة المتفوقين ولا توجد في الكلية اساليب محددة لتشخيص الطلبة المتعثرين لرعايتهم ولا توفر خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وهذا ما ينعكس سلباً على جودة مخرجات العملية التعليمية والجدول (٥) يوضح الرتب والاوزان المرجحة والاوزان المئوية لمجال الدعم الأكاديمي للطلبة.

### جدول رقم (٥) يوضح الرتب والاوزان المرجحة والاوزان المئوية لمجال الدعم الأكاديمي للطلبة

الرتبة	التسلسل	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المئوي
٢٢	٢٥	يوفر القسم برامج الدعم والرعاية لرفع مستوى تحصيل الطلبة المتعثرين.	٠.٣ ١٠	٦٢٪
٢٣	٢٦	يتابع القسم اداء الطلبة بصورة فردية ويقوم بتقديم الارشاد الأكاديمي.	٣	٦٠٪
٢٤	٢٧	توفر الكلية مراكز تعلم اضافية للطلبة كوحدة الحاسوب واللغة والانترنت.	٠.٢ ٩٦	٥٩٪
٢٥	٢٩	توجد اجراءات عادلة لتقديم الدعم المالي للطلبة.	٠.٢ ٨٩	٥٨٪

٢٦	٢٣	تكافئ الكلية الطلبة المتفوقين علمياً.	٠.٢ ٨٥	%٥٧
٢٧	٢٢	تعتمد الكلية معايير جودة مؤسسية تُسهم في دعم الطلبة أكاديمياً.	٠.٢ ٦٠	%٥٢
٢٨	٢٤	توجد اساليب محددة ومعلنة لتشخيص الطلبة المتعثرين.	٠.٢ ٥٧	%٥١
٢٩	٢٨	توفر الكلية الخدمات اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة.	٠.٢ ٥٣	%٥١
المتوسط الحسابي لكل المجال			٠.٢ ٨١	%٥٦

### المجال الثالث: تقويم الطلبة

من اجل تقويم فاعلية تقويم الطلبة استخرج الباحث الوسط المرجح والنسبة المئوية لكل فقرة والوسط الحسابي للمجال من اجل التعرف على مدى جودة تقويم الطلبة ويتكون هذا المجال من (٨) فقرة تراوحت اوساطها المرجحة بين (٤٦ .٣) و(٢٥ .٣) ووزن مئوي بين (٦٩٪) و(٦٥٪).

• بلغ عدد الفقرات المتحققة (٨) فقرة وهي جميع فقرات المجال وتراوحت اوساطها المرجحة بين (٣) و(٤٦) و(٢٥ .٣) ووزن مئوي (٦٩٪) و(٦٥) وبتقدير متوسط.

من خلال النتائج المذكورة في اعلاه يتضح ان كليات التربية في جامعتي بغداد والمستنصرية حققت جميع الفقرات وبتقدير متوسط وبنسبة ٦٧٪ وتشير النتائج ان هذه الكليات لا تولي الاهتمام الكافي بعملية تقييم الطلبة وهذا ما ينعكس سلباً على جودة مخرجات العملية التعليمية. مما يوجب عليها تحديد وتوثيق مخرجات التعلم المستهدفة للتخصص العلمي والتأكيد على ان التقويم يقيس مخرجات التعليم المستهدفة. والجدول (٦) يوضح الرتب والاوساط المرجحة والاوزان المئوية لمجال تقويم الطلبة.

جدول رقم (٦) يوضح الرتب والاوساط المرجحة والاوزان المئوية لمجال تقويم الطلبة

الرتبة	التسلسل	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المئوي
٣٠	٣٠	توجد اجراءات محددة لضمان العدالة وعدم التمييز بين الطلبة في الكلية.	٠.٣ ٤٦	%٦٩
٣١	٣٣	عملية التقييم ملائمة لمستوى الطلبة الادراكي والدراسي.	٠.٣ ٣٩	%٦٨
٣٢	٣٤	تحتوي الاختبارات على كل مخرجات التعلم المستهدفة.	٠.٣ ٣٩	%٦٨
٣٣	٣٧	توجد آلية معلنة ومطبقة للتعامل مع شكاوى الطلبة وتظلمهم من نتائج الامتحانات.	٠.٣ ٣٩	%٦٨

٣٤	٣٥	تنوع اساليب التقييم المستخدمة مع الطلبة.	٠.٣ ٣٥	٪٦٧
٣٥	٣١	مصفوفة النتائج التعليمية المستهدفة للتخصص واضحة ومعلنة.	٠.٣ ٢٨	٪٦٦
٣٦	٣٢	تسهم النتائج التعليمية المستهدفة في تنمية القدرات والمهارات التخصصية والعامّة للطلبة.	٠.٣ ٢٨	٪٦٦
٣٧	٣٦	اتباع اجراءات فاعلة للتحقق من ان الاعمال التي يقدمها الطلبة هي بالفعل من عمل الطلبة أنفسهم.	٠.٣ ٢٥	٪٦٥
المتوسط الحسابي للمجال			٠.٣ ٣٤	٪٦٧

### المجال الرابع: الموارد

من اجل تقويم الموارد استخرج الباحث الوسط المرجح والنسبة المئوية لكل فقرة والوسط الحسابي للمجال من اجل التعرف على مدى جودة موارد كليات التربية ويتكون هذا المجال من (١١) فقرة تراوحت اوساطها المرجحة بين (٠.٣ - ٥٧) و(٠.٢ - ٧٥) ووزن مئوي بين (٧١٪) و(٥٥٪).

- بلغ عدد الفقرات المتحققة (٦) فقرة وتراوحت اوساطها المرجحة بين (٠.٣ - ٥٧) و(٣) ووزن مئوي (٧١٪) و(٦٠٪).
- الفقرات المتحققة بتقدير مقبول (٥) فقرات تراوحت اوساطها المرجحة بين (٠.٢ - ٨٩) و(٠.٢ - ٧٥) ووزن مئوي (٥٨٪) و(٥٥٪).

من خلال النتائج المذكورة في اعلاه يتضح ان كليات التربية في جامعتي بغداد والمستنصرية لم تحقق الا فقرة واحدة بتقدير جيد وهي الفقرة (٣٩) وهي (ان الاجهزة والمعدات المتوفرة في الكلية حديثة ومتطورة. و(٥) فقرات متحققة حصلت على تقدير متوسط والفقرات هي (٣٨. ٤٣. ٤٢. ٤٧. ٤٤). والفقرات المتحققة بتقدير مقبول هي الفقرة (٤٥. ٤٠. ٤١. ٤٨. ٤٦). وبشكل عام حصل المجال على متوسط حسابي ٠.٣ وبنسبة ٦١٪ هذا يدل على حاجة كليات التربية الى ادارات أكثر فاعلية وألزم الإدارة على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب لتحقيق فاعلية ادارة الموارد وتحقيق جودة العملية التعليمية، والجدول (٧) يوضح الرتب والاوساط المرجحة والاوزان المئوية لمجال الموارد.

جدول رقم (٧) يوضح الرتب والاوساط المرجحة والاوزان المئوية لمجال الموارد

الرتبة	التسلسل	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المئوي
٣٨	٣٩	الاجهزة والمعدات المتوفرة في الكلية حديثة ومتطورة.	٠.٣ ٥٧	٪٧١
٣٩	٣٨	المختبرات والقاعات المتوفرة حالياً في الكلية كافية لسد	٠.٣	٪٦٩

	٤٦	احتياجات العملية التعليمية.		
٦٥٪	٣ ٢٥	تقدم الادارات المتخصصة خدمات كافية في دعمها للكلية.	٤٣	٤٠
٦٤٪	٣ ٢١	تتوفر في الكلية شروط السلامة والامان في مرافقها كافة.	٤٢	٤١
٦١٪	٣ ٠٣	تضع الادارة الشخص المناسب في المكان المناسب.	٤٧	٤٢
٦٠٪	٣	يوظف مسؤولو الكلية الموارد بكفاءة عالية.	٤٤	٤٣
٥٨٪	٢ ٨٩	تتوفر في الكلية اماكن مجهزة لممارسة الانشطة التربوية المتنوعة.	٤٥	٤٤
٥٧٪	٢ ٨٥	يتم صيانة الاجهزة والمعدات والمختبرات بصورة منتظمة.	٤٠	٤٥
٥٧٪	٢ ٨٥	تتوافر في الكلية اعداد كافية مؤهلة من الفنيين في المختبرات.	٤١	٤٦
٥٧٪	٢ ٨٥	يحتوي موقع الكلية الالكتروني على محاضرات ومعلومات يستفيد منها الطالب.	٤٨	٤٧
٥٥٪	٢ ٧٥	تستخدم الكلية التقنيات الحديثة في الانشطة الادارية والمكتبية كافة.	٤٦	٤٨
٦١٪	٣ ٠٦	المتوسط الحسابي لكل المجال		

### ثانياً: الاستنتاجات: من خلال نتائج البحث استنتج الباحث:

١. لا يوجد المام لدى مدراء الاقسام بمعايير الجودة المؤسسية والبرامجية.
٢. الادارة المركزية وخصوصاً اللجان القطاعية تقلل فرص التغيير والتطوير في المقررات الدراسية.
٣. قلة الدعم المادي للاقسام العلمية
٤. الضعف في مواكبة التطور التكنولوجي العالمي في استخدام التقنيات الحديثة في التدريس.
٥. لا يوجد اهتمام بأراء الطلبة حول العملية التعليمية.
٦. لا توجد برامج تدريبية حقيقية لتطوير المهارات المهنية للطلبة.
٧. ضعف التواصل بين كليات التربية ووزارة التربية، اي لا يوجد ممثل عن وزارة التربية في مجلس الكلية.
٨. لاتعتمد ادارة الكلية على معايير جودة مؤسسية عالمية.
٩. لاتهتم ادارة الكلية بالدعم والتحفيز للطلبة المتفوقين.

### ثالثاً: التوصيات:

١. تطبيق معايير الجودة البراجمجة والمؤسسية في كليات التربية.
٢. اجراء عملية التقييم الذاتي لكليات التربية على وفق معايير الجودة.
٣. اشراك ممثلين عن وزارة التربية في اجتماعات مجلس الكلية لتحديد متطلبات سوق العمل.
٤. تطوير المقررات الدراسية لمواكبة متطلبات العصر.
٥. اعداد برامج تطويرية لتزويد الطلبة بمهارات تؤهلهم للعمل في سوق العمل المحلية والعالمية.
٦. ادخال التقنيات التكنولوجية الحديثة في التعليم وتطوير مهارات التدريسي في مجال التعليم الالكتروني.
٧. تحديد يوم في العام الدراسي لتقديم الجوائز على المتفوقين في الكلية.

#### رابعاً: المقترحات:

١. اجراء دراسات مماثلة وتقييم العملية التعليمية بناءً على مفاهيم الجودة في كليات جامعة بغداد والمستنصرية جميعها.
٢. اجراء دراسة لبناء معايير جودة مؤسسية خاصة في كليات التربية.
٣. اجراء دراسة ميدانية لتحديد المهارات التي يحتاجها خريجي كليات التربية في مجال العمل.
٤. اجراء دراسة ميدانية لتقييم خريجي كليات التربية في اماكن عملهم.

#### المصادر

١. احمد، ابراهيم، (٢٠٠٣). الجودة الشاملة في الادارة التعليمية والمدرسية - دار الوفاء /الاسكندرية / جمهورية مصر العربية.
٢. الترتوري، محمد عوض وجويحان، اغادير عرفات ٢٠٠٦م. ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان/ الاردن.
٣. داغستاني، محمد بن كامل، م٢٠٠٧، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالإدارة العامة للتربية والتعليم بنين بمنطقة المدينة المنورة، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية ادارة الاعمال الجامعة الامريكية.
٤. بو سنية، المنجى، ٢٠٠١م، رؤية في ضبط النوعية لتطوير التعليم العالي والبحث العلمي، المجلة العربية للتربية، المجلد(٢١)، العدد(٢)، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس.
٥. الجبار، سهير علي، ٢٠٠٩م. فلسفة الجودة والاعتماد"البعد الغائب في التعليم الجامعي المصري"، بحث منشور في المؤتمر الدولي الاول - العربي الرابع بعنوان (الاعتماد الاكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي السنوي في مصر والعالم العربي "الواقع والمأمول") في الفترة ٨- ٩ ابريل ٢٠٠٩.
٦. الحميد، عبد الوهاب ١٩٩٧م. استثمار في امة، مجلة المعرفة - ٣١ ابريل، وزارة المعارف، المملكة العربية السعودية.
٧. خضير، فخرى رشيد ١٩٨٩م. التقييم التربوي. دار القلم للنشر والتوزيع - دبي - الامارات العربية المتحدة.
٨. دروزة، أفنان نظير، ٢٠٠٧م. مدى ممارسة المعلمين الفلسطينيين في المدارس الحكومية لأدوارهم المتوقعة منهم في عصر الانترنت من وجهة نظرهم، مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات، ع(١١)ص١٧٠-ص١٨٤.

٩. الزهراني، محمد بن راشد، ٢٠٠٩. تصور مقترح لتطوير ادوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة بوزارة التربية والتعليم، اطروحة دكتوراه مقدمة الى قسم علم النفس /كلية التربية بجامعة ام القرى - السعودية.
١٠. السامرائي، مهدي صالح ٢٠٠٧م. ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، دار جريز للنشر والتوزيع، عمان - الاردن.
١١. الشبلي، ابراهيم مهدي، ١٩٨٣م. انواع التقويم التربوي (محاضرات في التقويم التربوي) مكتب التربية العربي لدول الخليج كالرياض السعودية.
١٢. طرابلس، شيراز محمد، ٢٠١١م، ادارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان - الاردن.
١٣. العبد الله، ابراهيم يوسف، ٢٠٠٤م. الاصلاحات التربوية لمواجهة متطلبات العصر وتحديات المستقبل، شركة المطبوعات للتوزيع والنشر، بيروت - لبنان.
١٤. العبيدي، محمد جاسم، (٢٠٠٤). مشكلات الصحة النفسية، ط١، دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان - الاردن.
١٥. العجيلي، صباح حمزة، ٢٠٠٥م، القياس والتقويم التربوي، مركز التربية للطباعة والنشر ط٣، كلية التربية، جامعة صنعاء /اليمن.
١٦. العلوي، حسين محمد، ١٩٩٨م. ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، جدة - السعودية.
١٧. عربيات، سليمان ٢٠٠٥م. استراتيجية التعليم العالي في ظل العولمة، المجلة الثقافية، الجامعة الاردنية، العدد(٦٤)، عمان - الاردن.
١٨. عقيل، انور ٢٠٠١م. نحو تقويم افضل، مكتبة دار النهضة العربية - بيروت - لبنان.
١٩. علام، صلاح الدين، (٢٠٠٢). القياس والتقويم التربوي والنفسى. دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة - مصر.
٢٠. علي، لقط ٢٠٠٩م، امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المبررات والمتطلبات الاساسية، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الاداب والعلوم الانسانية، جامعة الحاج الخضر /الجزائر.
٢١. عليجات، صالح ناصر، ٢٠٠٤م. ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التربية التطبيقية ومقترحات ندار الشروق للنشر والتوزيع، عمان -الاردن.
٢٢. الاغا، إحسان، والاسناذ محمود، (٢٠٠٠)، مقدمة في تصميم البحث التربوي، مكتبة الرنتيسي، غزة- فلسطين.
٢٣. الفتلاوي، سهيلة محسن، ٢٠٠٨م. الجودة في التعليم المفاهيم والمعايير والمواصفات والمسؤوليات، الشروق للنشر والتوزيع، عمان - الاردن.
٢٤. مصطفى، احمد السيد، ١٩٩٧م. إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي والجامعي لمواجهة التحديات في القرن الحادي والعشرين، في بحوث مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، كلية



- التجارة، جامعة الزقازيق / مصر.
٢٥. مجيد، سوسن شاكر، والزيات، محمد عواد، (٢٠٠٨)، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان / الاردن.
٢٦. محمد علي شهيب، وآخرون، ٢٠٠٣م. تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التجارة - جامعة القاهرة، دراسة مقارنة للنظم التعليمية المختلفة بالكلية، . www. khayma. com
٢٧. ملحم، سامي محمد، ٢٠٠٢م، القياس والتقويم في التربية وعلم النفس، دار الميسرة، /ط٢، دار الميسرة - عمان - الاردن .
٢٨. نادية، سيد عبد مسلم ٢٠١٠م، تقويم أداء العملية التعليمية - بكلية الدراسات الإنسانية - جامعة الأزهر في ضوء معايير الجودة الشاملة، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة جامعة الأزهر.
٢٩. يوسف، ماهر إسماعيل، الرفاعي، محب كامل ٢٠٠٥م. التقويم التربوي، أسسه واجراءاته. مكتبة الرشد - الرياض - السعودية.
30. Deors, Jacques & others. (1996). "Learning: The treasure within" Report to UNESCO of the International Commission on Education for the Publishing Paris, France.
31. Heizer jay & Render Barry, (1996) Operations management, copyrig by prentice, Hall. INC Ney jersey.
32. Worlhen, B. (1991). RM and sanders. jemes. The chaning face of educational evaluation theory and practice.
33. Martin A. O'Neill, Adrian Palmer: Importance performance analysis, useful tool for directing continuous quality improvement in higher education, Journal of Quality Assurance in Education, Volume: 12, Issue: 1, 2004, p. 39 – 52
34. Rinehart Gray (1993), Quality Education Applying The philosophy of Dr. W. E. Deming – U. S. A. Quality.
35. Sallis Edward (1993)-Total Quality Management-kurgan Page Management series – London.