

**مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات المقدمة من كلية  
التربية للبنات/جامعة الكوفة بحسب وجهة نظر أعضاء هيئة  
التدريس-دراسة تحليلية وصفية**

مقدمة:

يهدفُ البحثُ الى التعرف على مدى توافر معايير الجودة في الخدمات المُقدَّمة من قبل كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، تكوّن مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس في (١٠) أقسام علمية والبالغ عددهم (٢٥٧) تدريسياً بمختلف التخصصات والدرجات العلمية.

ولتحقيق أهداف البحث أعدَّ الباحث أداة بحثه المتمثلة باستبانة من مجالين رئيسين: الأول يتضمن (٢٣) فقرة وبسته محاور رئيسة هي (الرسالة والمهام والاهداف، الادارة، شؤون أعضاء هيئة التدريس، التعليم والتعلم والمناهج الدراسية، البحث العلمي، الموارد المالية).

والثاني يتضمن (٢٠) فقرة وبخمس محاور رئيسة هي (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وهذه المحاور تعطي مؤشرات لمدى توافر معايير الجودة في الخدمات المقدمة من قبل الكلية، وبذلك أصبح عدد الفقرات الكلي للاستبانة (٤٣) فقرة.

بعد التأكد من صدق وثبات الأداة تم تطبيقها على عينة من أعضاء هيئة التدريس في الكلية بلغت (١٠٠) عضو هيئة تدريس في (١٠) أقسام علمية بمختلف التخصصات والدرجات العلمية، فظهرت النتائج المثبتة في نهاية البحث، كما توصل الباحث الى عدد من الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات.

أ.م.د. عبد الرزاق شنين الجنابي  
كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة

## الفصل الأول: التعريف بالبحث:

مشكلة البحث: تعد كليات التربية في العراق من الكليات المسؤولة عن احدى المهام الخطيرة وهي عملية اعداد وتأهيل المدرسين ، الذين سيؤدون دورهم الهام والخطير في بناء وتعليم النشيء في مراحل التعليم الثانوي بحسب ما يمتلكون من مقومات ومهارات تؤهلهم لاداء هذه المهمة.

ولاهمية عملية الاعداد والتأهيل في الجوانب الاكاديمية والمهنية والثقافية لطلبة هذه الكليات ، يتطلب من الباحثين والمعنيين بضرورة تفحص برامج هذه الكليات وباستمرار لمعرفة مدى مواكبتها للتطورات والمستجدات العالمية ، إذ ان التسابق يزداد يوما بعد يوم في المؤسسات التعليمية لتحقيق افضل وأعلى معايير الجودة في جوانب العملية التعليمية كافة لتحقيق رضا المستفيد اولا ومتطلبات وحاجة السوق والمجتمع ثانيا، ولتسليط الضوء على موضوع هام وحيوي، يحاول الباحث التعرف على مدى توافر عناصر الجودة في الخدمات التعليمية والبحثية المقدمة في كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة كي تلبي الحاجات الفعلية من الكفاءات التدريسية المؤهلة للعمل في الميدان التربوي بما يتماشى مع التغيرات والتطورات الحالية، وتأتي هذه المحاولة ايضا لتلبية الحاجة الماسة لمزيد من البحث والتحليل للخدمات التعليمية المقدمة والتي من

المفترض أن تنعكس نوعيتها على نوعية المخرجات وما تقدمه من خدمات للمجتمع لذلك فإن مشكلة البحث تتلخص بالتساؤل الآتي:

- ما مدى توافر معايير الجودة في الخدمات التعليمية المقدمة في كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة بحسب وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس العاملين فيها ؟

- وينبثق من هذا التساؤل اسئلة فرعية هي الآتي:

اولا:- ما مدى توافر معايير الجودة في مجالات التقييم الذاتي في كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة ؟

- الرسالة والمهام والاهداف

- الادارة

- شؤون اعضاء هيئة التدريس

- التعليم والتعلم والمناهج الدراسية

- البحث العلمي

- الموارد المالية والإنفاق

ثانيا: ما مدى توافر معايير جودة الاداء للخدمات المقدمة في كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة؟

- الجوانب الملموسة

- الاعتمادية

- الاستجابة

- الامان

- التعاطف

أهمية البحث:

نتيجة التطورات العلمية والتقنية المتسارعة والتغيرات الاجتماعية الحاصلة في المجتمعات العربية في مجالات شتى. تطلب تبني اساليب واجراءات معاصرة لتحقيق اهدافها بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية. وهذا يتطلب تحقيق تنمية شاملة في ميادين البحث العلمي وبناء الموارد البشرية المؤهلة وفي جميع المجالات ، ان الريادة في بناء المجتمعات لا تتحقق الا مع وجود مؤسسات علمية رصينة تؤدي دورها وتحقق اهدافها على افضل واكمل وجه وحسب حاجات ومتطلبات المجتمع الذي تعمل فيه هذه المؤسسات. ( الخفاجي ، ١٩٩٥ ، ٤٣ )

لقد اصبحت مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي الاداة الفعالة والمؤثرة في تطوير و بناء المجتمعات والنهوض بها مقارنة عما كان عليه الوضع في العقود القليلة الماضية وذلك لما تتطلبه التقنيات الحديثة من مستوى علمي وبحثي بدرجة عالية من الرصانة ، كما واصبحا يشكلان موردا اقتصاديا هاما لا يستهان به في دعم اقتصاد البلدان ، لذلك سارعت العديد من الدول ممثلة بجامعاتها ومؤسساتها التعليمية والبحثية بأعتماد انظمة ومعايير الجودة لتحقيق التميز والسبق في نوعية الخدمات التعليمية المقدمة. ( طرابلسية ، ٢٠١١ ، ٢٧ )

يعد التعليم العالي اليوم من اهم ميادين الحياة التي تستأثر النوعية فيها بأهتمام قطاعات المجتمع كافة وذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي بعامه والنمو الاقتصادي بخاصة .لقد اصبح التعليم العالي اليوم قاطرة التقدم، وعدم توفره بجودة عالية هو سمة غالبية للتخلف، لذلك سارعت الهيئات المجتمعية والدولية بتحسين نوعية الخدمات التعليمية المقدمة. ( كمال ، ٢٠٠٣ ، ٢٥ )

من كل ذلك يمكن تلخيص اهمية البحث بالآتي:  
١- اهمية جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مخرجات التعليم العالي عموما وكليات التربية خصوصا.

٢- اهمية مراجعة وتفحص عناصر العملية التعليمية في جميع المؤسسات التعليمية بين فترة واخرى للتعرف عن جوانب القوة والضعف فيها.

٣- نتائج البحث قد توفر معلومات وبيانات تساعد ادارة الكلية في اجراء مراجعة للفقرات والمحاور غير المتحققة او الضعيفة ودراسة الاسباب للتمكن من تلافيها.

٤- نتائج البحث قد تفتح بابا للباحثين في هذا المجال للتعرف على عناصر ومحاور اكثر دقة واهمية للارتقاء بنوعية الخدمات المقدمة في كلية التربية بخاصه او كليات الجامعة بعامه.  
أهداف البحث: يهدف البحث الى:

- ( فاخر، ١٩٧١) بأنه : " قيمة او نمط ممثل لجماعة او لانموذج".(فاخر ، ١٩٧١ ، ٦٠)  
- (Good ، ١٩٧٣) بأنه (مستوى او محك للحكم، ولتعيين القيم، وقاعدة للاستدلال الصحيح).

(Good,c.v ، ١٩٧٣ ، ٣٨٨)

- ( ماهر ، ٢٠٠٢) بأنه ( حكم او قاعدة او مستوى معين يسعى للوصول اليه على أنه غاية يجب تحقيقها بهدف قياس الواقع في ضوءه للتعرف على مدى اقتراب هذا الواقع من المستوى المطلوب ومن ثم تطويره).

( ماهر ، ٢٠٠٢ ، ٥٠٤)

ويتفق الباحث مع تعريف ماهر لانسجامه مع متطلبات بحثه في توصيف المعيار. الجودة ( Quality عرفها الترتوري وجويحان (٢٠٠٦) بأنها ( تحقيق رغبات ومتطلبات المستفيد، بل وتجاوزها، وهي تلافي العيوب منذ المراحل الاولى للعملية بما يرضي المستفيد).

(الترتوري وجويحان ، ٢٠٠٦ ، ٢٩)

وعرفها المعهد الفيدرالي الامريكي بأنها ( تأدية العمل الصحيح بشكل صحيح من اول مرة مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى التحسن في الاداء). (القحطاني، ١٩٩١، ١٧) و يعرفها الباحث: بأنها التحسين المستمر

أولاً: التعرف على مدى توافر معايير الجودة في الخدمات التعليمية والبحثية المقدمة في كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة ويتم ذلك من خلال: التعرف على مدى توافر معايير الجودة في اهم مجالات التقويم الذاتي

- التعرف على مدى توافر عدد من معايير الجودة الهامة في الخدمات المقدمة من قبل كلية التربية للبنات / جامعة الكوفة

ثانياً: التعرف على دلالة الفروق بين اعضاء هيئة التدريس بحسب متغير (الجنس) فيما يتعلق بأرائهم بالخدمات التعليمية والبحثية المقدمة في كلية التربية للبنات / جامعة الكوفة  
حدود البحث:

١- اعضاء هيئة التدريس في كلية التربية للبنات / جامعة الكوفة  
٢- أداة البحث (استبانة اعددها الباحث) تتضمن (٤٣) فقرة

٣- العام الدراسي ( ٢٠١٤ - ٢٠١٥)

تحديد المصطلحات:

- المعيار (standard) : عرفه كل من ( Webster, ١٩٦٧) بأنه ( نموذج او مستوى جدير بالاعتماد) و عرفه ايضا بأنه (نمط أو سمه تؤخذ لتكون نموذج سلوك مجتمع او جماعة) (Webster, ١٩٦٧, ٥٧٥)

## مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات المقدمة من كلية التربية للبنات/جامعة الكوفة

حثت عليّة الكتب السماوية ودعا اليه الحكماء والصالحون وعمل على تحقيقه الصادقون والمخلصون واصحاب الضمائر الحيه في المجتمعات القديمة والمعاصرة ففي جودة الخدمات والمنتجات خير لهذه المجتمعات ومسارعه للتقدم والتطور فيها فضلا عما يتحقق فيها من احقاق الحق لمستعملي الخدمات والمنتجات فكيف بالعملية التعليمية التي تعد الاساس في كل تقدم. ( الترتوري، ٢٠٠٥، ٢٠ )

التعليم الجامعي اطارا نظريا لبحثة

اولا : أهداف الجودة في التعليم الجامعي:

تهدف التوجهات نحو جودة التعليم الجامعي الى تحقيق الآتي :

١- ضبط وتطوير النظام الإداري بالجامعة او الكلية من خلال توصيف دقيق للأدوار والمستويات المحددة للفرد في النظام الجامعي كل حسب قدراته ومستواه.

٢- تحسين كفايات المشرفين الأكاديميين ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين من خلال التدريب المستمر.

٣- تطوير الهيكل الإداري للجامعة او الكلية بطريقة تسهل عملية التعلم وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية.

٤- النظرة الشمولية لعملية التعليم والتعلم

للمخرجات والنواتج على ضوء المراجعة المستمرة والمراقبة الدقيقة للمدخلات والعمليات. جودة الخدمات :

عرفتها طرابلسيه (٢٠١٠) بأنها ( منهج عمل لتطوير شامل ومستمر يقوم على جهد جماعي بروح الفريق . ويشمل ذلك كافة مجالات النشاط على مستوى الجامعة والكلية والادارات الخدمية العاملة بها، والاقسام العلمية واعضاء هيئة التدريس ومساعديهم) ( طرابلسية، ٢٠١٠، ٣٤ ) ويعرفها الباحث: بأنها مجموع الخدمات المقدمة من قبل العاملين في المؤسسة التعليمية على وفق خطط وبرامج مرسومة سلفا تلبي حاجات وطموحات المستفيدين بأعلى درجة من الدقة والاتقان.

اما التعريف الاجرائي لجودة الخدمات فهو: الخدمات المقدمة من خلال تنفيذ البرامج والخطط المعدة من قبل عمادة الكلية واقسامها العلمية على المستوى التعليمي والبحثي بدرجة عالية من الاتقان على وفق الاهداف المرسومة لتحقيق اعلى مستويات الرضا للمستفيدين من اساتذة وطالبات وجهات مستفيدة اخرى.

**الفصل الثاني: إطار نظري ودراسات سابقة:**

الإطار النظري:

إن توافر الجودة في الخدمات والمنتجات هدف سام سعت البشرية لتحقيقه عبر العصور، و

١. الوفاء بمتطلبات الطلبة وأولياء الأمور والمجتمع وتحقيق الرضا لهم.
  ٢. مشاركة جميع العاملين في إدارة المنظمة التعليمية لكون كل فرد على علم ودراية واضحة بدوره و مسؤولياته ومشاركته في التطوير والتحسين المستمر.
  ٣. ربط أقسام المنظمة التعليمية بشكل منظومة تكاملية وجعل عملها منسجما بدلا من نظام اداري منفرد لكل قسم أو إدارة ,مما يؤدي إلى انضباط أكثر وتناسق في العمل .
  ٤. ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة رغم اختلاف أنماط العاملين نتيجة لاختلاف بيناتهم.
  ٥. المساعدة على إيجاد نظام موثق لضمان الأداء في حالة تغيب أحد الأفراد أو ترك الخدمة.
  ٦. ترسيخ صورة المنظمة التعليمية لدى الجميع بالتزامها بنظم الجودة في خدماتها التعليمية.
  ٧. رفع وزيادة مستوى الوعي بجودة العمل والنظام لدى العاملين من خلال التزامهم بتحقيق الجودة والمعاشية اليومية لها.
  ٨. المساعدة على تخفيف الهدر في إمكانات المنظمات التعليمية من حيث الموارد والوقت وغيرها.
- ومما تقدم فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات والجامعات سينقلها من الأسلوب التقليدي

والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم الجامعي مع الأخذ في الاعتبار عمليات التدريب المستمر لكافة المعنيين من أجل التطوير والتحسين للوصول إلى مخرجات تعليمية مناسبة ذات صيغة تنافسية.

٥- رفع مستوى وعي الطلبة الثقافي والمهني والأكاديمي وتوفير فرص الملائمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فعالية باعتبارهم أهم مخرجات النظام التعليمي.

٦- زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية, لما تقدم من خدمات للطلبة والمجتمع (أحمد، ٢٠٠٧ : ٣٥)

ثانيا: مزايا تطبيق الجودة في التعليم الجامعي:

إن إدارة الجودة لأي منظمة هي أساس مهم لأداء أي عمل بإتقان وخاصة في مجال التعليم، ولاشك أن أهم الفروق بين منظمة تعليمية جيدة وأخرى ضعيفة هو طريقة إدارة تلك المنظمة، لذلك رأت كثير من المنظمات التعليمية، وبالأخص في بعض الدول المتقدمة تطبيق إدارة الجودة الشاملة ونظمها، الأمر الذي يضمن معه خدمة تعليمية غير متذبذبة، وانضباطا إداريا داخليا يوفر مناخا للتوسع والتميز في الوقت نفسه، ويمكن تلخيص مزايا تطبيق الجودة الشاملة ونظمها على النحو الآتي:

(الحدابي وعكاشة، ٢٠٠٧)

٢- دراسة شرار محمد (٢٠٠٨) :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا كما هدفت الدراسة الى عمل مجموعة توصيات على كيفية تحسين جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية لجامعة العلوم والتكنولوجيا وقد تم استخدام استبيان ووزع على الطلبة الخريجين وغير الخريجين بالكلية العالمية، وقد اظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية اعلى لصالح الطلبة غير الخريجين مقارنة بالطلبة الخريجين وظهر ذلك في المحاور التسع كما اظهرت النتائج ان اغلبية الطلبة غير الخريجين لا حظوا ان الكلية العالمية تزودهم بمستوى اعلى في جودة الخدمة مقارنة بالطلبة الخريجين كما توصلت الدراسة الى انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تبعا لمتغير الجنس ولكن يوجد اختلاف في ثلاثة محاور هي المادة، المكتبة والتوظيف لصالح الاناث. (شرار محمد، ٢٠٠٨)

٢- دراسة البدري (٢٠٠٨):

استهدفت دراسة التعرف الى واقع الاداء الحالي لكليات التربية للبنات بمنطقة جازان ، في ضوء معايير الاعتماد الاكاديمي . وتوصلت الى ان كليات التربية لا زالت تدرب المعلمات على

في العمل الإداري والتعليمي إلى أسلوب جديد يفتح آفاق التقدم ويزيل الحواجز التي كانت بين الإدارات والأقسام و يفتح أمام العاملين الحرية في العمل بشكل يمنح الدعم والثقة في العمل المنجز.

(عليما، ٢٠٠٤:١٢٨)

الدراسات السابقة :

يستعرض الباحث عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة في موضوع بحثه ومنها :

١- دراسة الحدابي وعكاشة (٢٠٠٧):

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن العوامل المساهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة في الجامعات اليمنية وتم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة في المجالات المختلفة للخدمة اذ اجريت الدراسة على (١١٤) طالبا، (١٨٦) طالبة بأجمالي (٣٠٠) طالب وطالبة من طلبة جامعة صنعاء ممن يدرسون بالكليات والمستويات المختلفة بالجامعة ، وقد تم بناء استبانة تكونت من (٥٩) فقرة وقد اظهرت النتائج عن تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلبة في المجالات المختلفة باختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسون بها كما امكن التوصل لعدد من العوامل والتي يمكن من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية ويمثل هذا الجزء من الدراسة المرحلة الاولى من البحث.

واتجاهاته- التقويم- الخبرات الميدانية والتربية العلمية- التنوع - مؤهلات اعضاء هيئة التدريس وأداؤهم وتطويرهم- إدارة الكلية ومواردها، واستخدمت الدارسة استبانة تحتوي على معايير الـ NCATE تم تطبيقها على مجتمع الدارسة (٨٩) عضو هيئة تدريس، استجاب منهم (٦٥) عضواً ، وأشارت نتائج الدارسة الى ان تطبيق معايير: " معارف المتعلم ومهارته واتجاهاته" و" الخبرات الميدانية والتربية العملية" و" التنوع" و" مؤهلات اعضاء هيئة التدريس وأداؤهم وتطويرهم " كان بدرجة متوسطة، في حين ان تطبيق معياري " التقويم " و" ادارة الكلية ومواردها" كان بدرجة قليلة كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين أعضاء هيئة التدريس في واقع تطبيق معايير الـ NCATE تبعاً لمتغيرات النوع، والدرجة العلمية والقسم العلمي، وسنوات الخبرة وأضافت انة جرى اقتراح عدة توصيات شملت جميع المعايير من اهما ضرورة تطوير صحائف التخرج لبرامج كلية التربية وتدعيمها بمقررات الاعداد المهني، واعادة النظر في معايير القبول، واختيار المدارس المتميزة للتربية العملية، ومراعاة مرافق الكلية للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة. (مجيد، ٢٠١٠) مناقشة الدراسات السابقة:

الأساليب التقليدية وعلى تنمية بعض المهارات التحصيلية التي لا تعلق فوق مستوى الحفظ ، كما ان كليات التربية تعاني من قصور في التخطيط للربط بين برامج الكليات واحتياجات خطط التنمية وعدم مواكبة البرامج الدارسية والوسائل التعليمية للتطور والاتجاهات العلمية وكانت أهم التوصيات: ضرورة تطبيق نظام الاعتماد الاكاديمي بكليات التربية للبنات في المملكة العربية السعودية وانشاء لجنة متفرعة من الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الاكاديمي تختص بتطبيق الاعتماد بكليات التربية (كليات التربية للبنات وكليات المعلمين) على غرار بعض اللجان او الهيئات المتخصصة في اعتماد مؤسسات اعداد المعلمين في عدد من الدول المتقدمة (البديري، ٢٠٠٨).

٣- دراسة مجيد (٢٠١٠): هدفت الدارسة الى تقويم المخرجات التعليمية (الطلاب/ المدرسين) لجودة الاهداف التربوية للاقسام الدارسية (الكيمياء، الفيزياء، علوم الحياة، الحاسبات، الرياضيات) في كلية التربية المسماة بكلية ابن الهيثم ببغداد وتم اختيار عينة من المدرسين/ الخريجين بلغ عددهم (٢٠٠) طالب وطالبة وتم توزيع المقياس رقم (٢١) من دليل ضمان الجودة والاعتماد لكليات التربية ومهارته



## مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات المقدمة من كلية التربية للبنات/جامعة الكوفة

السابقة فكانت في دراسة الحدابي وعكاشة (٢٠٠٧) هو تباين مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلبة باختلاف الجنس والتخصص والمستوى الدراسي، فيما كانت نتائج دراسة شرار (٢٠٠٨) تشير الى ان مستوى جودة الخدمات للطلبة الخريجين اعلى من الطلبة غير الخريجين ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية تبعا لمتغير الجنس، اما دراسة البديري (٢٠٠٨) توصلت الى ان كلية التربية تعاني من قصور في التخطيط لمواكبة خطط التنمية وعدم مواكبتها للتطورات والاتجاهات الحديثة.

اما دراسة مجيد (٢٠١٠) توصلت الى ان تطبيق بعض المعايير كانت متوسطا والآخر كان بدرجة قليلة ، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية تبعا لمتغيرات الجنس والتخصص.

اما الدراسة الحالية فتوصلت الى توافر عدد من المعايير وضعف اخرى في نوعية الخدمات المقدمة من قبل كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة ، وتتفق مع عدد من الدراسات الاخرى في عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تبعا لمتغير الجنس والتخصص.

### الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته:

اولا: منهج البحث: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كونه من اكثر المناهج ملائمة لتحقيق اهداف البحث وللتعرف على واقع الحال

١- من حيث الهدف: تباينت الدراسات السابقة نوعا ما من حيث الاهداف الدقيقة الا انها اتفقت على هدفا مركزيا واحدا هو جودة الخدمات التعليمية المقدمة في عدد من كليات التربية. ففي دراسة الحدابي وعكاشة (٢٠٠٧) هدفت الدراسة في الكشف عن العوامل التي تسهم في تحقيق جودة الخدمات التعليمية اما دراسة شرار (٢٠٠٨) هدفت الى التعرف على واقع الاداء في ضوء معايير الاعتماد الاكاديمي فيما هدفت دراسة مجيد (٢٠١٠) الى تقويم جودة الاهداف التربوية لخمسة اقسام علمية ، فيما سعت الدراسة الحالية للتعرف على مدى توافر معايير الجودة في الخدمات المقدمة من قبل كلية التربية للبنات / جامعة الكوفة .

٢- عينة البحث: اختلفت عينة البحث المستهدفة فكانت في دراسة الحدابي وعكاشة (٢٠٠٧) من طلبة الجامعة وفي دراسة شرار (٢٠٠٨) طلبة الجامعة الخريجين وغير الخريجين، وفي دراسة مجيد (٢٠١٠) طلبة واساتذته فيما استهدفت الدراسة الحالية اعضاء هيئة التدريس فقط.

٣- اداة البحث: اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة اداة لتحقيق اهداف البحث كون الاستبانة اداة فعالة في الحصول على مؤشرات الجودة.

٤- نتائج الدراسات: تباينت نتائج الدراسات

الجودة والاعتماد الاكاديمي في جامعة الكوفة.  
وعضواً في مجلس الاعتماد الاكاديمي لكليات  
التربية في العراق للتخصصات التربوية  
- اطلاع الباحث وتواصله مع الاديبات ذات  
العلاقة بموضوع البحث:  
- توجيه سؤال مفتوح لعدد من اعضاء هيئة  
التدريس من ذوي الخبرة في مجال الجودة، لوضع  
قائمة بأهم الخدمات التعليمية والبحثية المطلوب  
تقديمها من قبل كليات التربية  
- تم وضع جميع ما تم التوصل اليه من اجابات  
بفقرات في صورة استبانة مغلقة، تم عرضها على  
مجموعة من الخبراء والمختصين وبعد اجراءات  
الاضافة والحذف والتعديل لبعض الفقرات تم  
التوصل الى استبانة بصيغتها النهائية تتضمن  
(٤٣) فقرة في مجالين رئيسيين، وكان المجال  
الاول يتضمن (٦) محاور فيما تضمن المجال  
الثاني (٥) محاور وكما موضحة في ملحق ( ١ )  
خامساً : صدق وثبات اداة البحث:  
- الصدق الظاهري للاستبانة: ان افضل وسيلة  
للتحقق من الصدق الظاهري لادوات البحث هو  
عرضها على عدد من الخبراء والمختصين لتقرير  
مدى صلاحية تحقيق الفقرات للصفة المقاسة.  
( Eble, ١٩٧٢, ٥٦٦ ). لذلك عرض الباحث  
الاستبانة بصورتها الاولية على عدد من الخبراء

للمشكلة المبحوثة بشكل واضح ودقيق.  
ثانياً: مجتمع البحث: تمثل مجتمع البحث  
بأعضاء هيئة التدريس في كلية التربية للبنات/  
جامعة الكوفة ومن كلا الجنسين وبمختلف  
الدرجات والتخصصات العلمية والبالغ عددهم  
( ٢٥٧ ) عضو هيئة تدريس للعام الدراسي ( ٢٠١٤-٢٠١٥ )  
ثالثاً: عينة البحث تم اختيار عينة ممثلة لمجتمع  
البحث تمثلت ب (١٠٠) عضو هيئة تدريس من  
مجموع (٢٥٧) أي بنسبة بلغت بحدود (٣٨%)  
من مجموع اعضاء هيئة التدريس وهي نسبة  
عالية، (٥٠) منهم من التدريسيين و(٥٠) منهم  
من التدريسيات وبمختلف الدرجات والتخصصات  
العلمية.  
رابعاً: اداة البحث: للتعرف على مدى توافر  
معايير جودة الخدمات التعليمية والبحثية المقدمة  
من قبل كلية التربية للبنات / جامعة الكوفة ،  
بحسب وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس فيها  
تطلب اعداد وتهيئة اداة البحث الملائمة  
والمناسبة للحصول على المعلومات الوافية  
لتحقيق اهداف البحث ، وقد تم بناء الاداة على  
وفق الآتي :  
- خبرة الباحث واطلاعة في مجال الجودة لسنوات  
عدة من خلال كونه عضواً في مجلس ضمان

البحث وزعت الاستبانة بتاريخ (٢٠١٤/١٢/١٤) على عدد من اعضاء هيئة التدريس في (١٠) اقسام علمية ومن كلا الجنسين و تم الاتفاق مع مقررية الاقسام العلمية . بجمع الاستمارات بعد استكمالها وانجز ذلك لغاية (٢٠١٥/١/٥) .

سابعا : تفريغ البيانات:

تم تفريغ البيانات بحسب ما متوفر من (١٠٠) استبانة بحساب التكرارات والوسط المرجع والوزن المئوي لفقرات الاستبانة بالكامل و باستخدام الوسائل الاحصائية المناسبة.

سابعا : الوسائل الاحصائية:

استخدم الباحث عدد من الوسائل الاحصائية المناسبة لتحليل البيانات ومنها :

- معامل الاتفاق ( معادلة كوبر)

- معامل ارتباط بيرسون

- معامل التصحيح ( لسبيرمان - براون)

- الوسط المرجح

- الوزن المئوي

- الاختبار التائي لعينتين مستقلتين

و باستخدام الحقيقة الاحصائية للعلوم الاجتماعية ( spss).

**الفصل الرابع: عرض النتائج وتفسيرها:**

يتضمن هذا الفصل عرضا لاهم النتائج التي تم التوصل اليها وتفسير ذلك في ضوء أهداف البحث.

والمحكمين لابداء ارائهم وملاحظاتهم ، وفي ضوء ذلك تم تعديل الفقرات واستقرت الاستبانة بصيغتها النهائية على (٤٣) فقرة بمعامل الاتفاق تجاوز الـ ٨٠% وبذلك تحقق الصدق الظاهري للاستبانة.

ثبات الاستبانة:

الثبات يعني الاتساق والاتفاق بين النتائج في الحالات المتعددة التي تطبق فيها الاداة وعلى الافراد انفسهم.

( دروزة ، ١٩٩٧ ، ١٨٣ )

وللتأكد من ثبات الاداة استخدم الباحث طريقة التجزئة النصفية لحساب معامل الثبات، و تعد هذه الطريقة، احدى الطرق التي يتحقق منها بتوافر الاتساق الداخلي لفقرات المقياس او الاداة من عدمة، واستخدم الباحث معامل (ارتباط بيرسون) لحساب معامل الثبات النصفية للاستبانة، واجري التصحيح بأستخدام معامل التصحيح (لسبيرمان- براون) لحساب معامل الثبات للاستبانة ككل وكان الثبات مقبولا بحسب اراء الخبراء والمختصين اذ بلغت قيمة (٠.٨٠).

سادسا: التطبيق النهائي للاستبانة:

بعد التأكد من صدق وثبات الاداة من حيث وضوح الفقرات وشموليتها وتوافر بعض الخصائص والمميزات الاخرى التي تحقق اهداف

الاول اما بدائل جودة اداء الخدمة هي ثلاث ايضا ( جيد ، متوسط ، ردي) للمحور الثاني وعلية تكون الدرجات للبدايل الثلاث هي (١,٢,٣) اذ ان الميل الايجابي نحو تحقق المعايير في الخدمات التعليمية والبحثية كان مقبولا.

ويتضح من الجدول (١) ايضا ان ( ٧٦%) من اعضاء هيئة التدريس والذين كانت درجاتهم اعلى من الوسط الفرضي يشعرون بأن معايير الجودة في الخدمات التعليمية والبحثية ملائمة ، فيما كان (٢٤%) من اعضاء هيئة التدريس ممن كان درجاتهم دون الوسط الفرضي يشعرون بعكس ذلك.

ومن جدول (٢) يتضح ان اعضاء هيئة التدريس التي بلغت درجاتهم اعلى من الوسط الفرضي والتي تراوحت درجاتهم في الاستبانة بين ( ١٤٢-٨٧) درجة لديهم اراء متباينة حول مستوى الخدمات المقدمة من قبل الكلية.

اما بخصوص تفاصيل الفقرات يتضح ان الفقرة الثانية في الاستبانة (للكلية مهام واضحة منصوص عليها لتحقيق هذه الرسالة) حصلت على المرتبة الاولى . بوسط مرجح ( ٢,٧٧) وبوزن مؤوي (٩٢) ويعلل الباحث ذلك لاطلاع اعضاء هيئة التدريس على مهام الكلية وواجباتها

للتعرف على مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات التعليمية والبحثية المقدمة من قبل كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة والتعرف على اهم المحاور المتحققة وغير المتحققة واعلى وادنى نسبة لكل محور من المحاور وكل فقرة من فقرات الاستبانة بحسب الوزن المؤوي والوسط المرجح لكل فقرة ومحور في الاستبانة.

التفسير المتعلق بالهدف الاول للبحث :

مدى توافر معايير الجودة في الخدمات التعليمية والبحثية المقدمة في كلية التربية للبنات / جامعة الكوفة

-عرض النتائج المتعلقة بالمجال الرئيسي الاول: أهم مجالات التقويم الذاتي والمتضمن الفقرات من الفقرة (١) وحتى الفقرة ( ٢٣) ، تم تنظيم الدرجات التي حصل عليها اعضاء هيئة التدريس تنازليا كما موضحة في جدول (١) . (ظ: الجداول والأشكال في نهاية البحث).

يتضح من الجدول (١) ان اعلى درجة خام لمستوى الخدمات التعليمية والبحثية بلغت (١٤٢) وادنى درجة بلغت (٥٢) وبمتوسط بلغ ( ٩٧) درجة ، أي اعلى من الوسط الفرضي البالغ ( ٨٦) درجة والذي يتناسب مع عدد فقرات الاستبانة البالغ عددها ( ٤٣) فقرة ، و البدائل هي ثلاث (موافق، لا ادري، غير موافق) للمحور



## مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات المقدمة من كلية التربية للبنات/جامعة الكوفة

مرجح (٢,٦٧) وبوزن مؤوي (٨٩) ويعمل الباحث ذلك لوجود رسالة الكلية مرفوعة على لوحات كبيرة وواضح في واجهة الكلية اضافة الى ارتباط هذه الفقرة بالفقرات الثانية والثالثة التي اشارت الى الرسالة ، فيدل ذلك على دقة اجابة اعضاء هيئة التدريس وتقييمهم الصحيح لمستوى الخدمات المقدمة من قبل الكلية .

اما الفقرات التي حصلت على ادنى مستوى من الاتفاق بحسب وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس هي الآتي :

يتضح ان الفقرة (٢٣) من الاستبانة (تغطي حصة الكلية من الموارد المالية المخصصة لها كافة احتياجاتها) حصلت على المرتبة الاخيرة في الاستبانة بوسط مرجح (١,٥٥) ووزن مؤوي (٥٢) بسبب نقص الموارد المالية المخصصة وهذا يدل ان الموارد لا تلبى كافة الاحتياجات اما الفقرة (٢٥) في الاستبانة ( تغطي حصة الكلية من الموارد المالية المخصصة لها كافة احتياجاتها) وحصلت على المرتبة قبل الاخيرة ، المرتبة ( ٤٢ ) بوسط مرجح ( ١,٧٥ ) وبوزن مؤوي (٦١) وهذا يدل ان الموارد المالية التي تخصص للكلية غير كافية على الدوام ولم تلبى كافة الاحتياجات اما الفقرة (٢٦) في الاستبانة ( توفر المعدات والاجهزة والمستلزمات والادوات المختبرية اللازمة ) حصلت على المرتبة (٤١)

اذ ان رؤية ورسالة الكلية معلقة في واجهة الكلية وفي الاقسام كافة وهناك تأكيدات من قبل عمادة الكلية بشأنها وكونها تشكل محور عمل التدريسي.

اما الفقرة (١٢) في الاستبانة ( يقوم اعضاء هيئة التدريس بأعداد خطط وتوصيف لمحتوى المواد التعليمية التي يدرسونها) حصلت على المرتبة الثانية بوسط مرجح ( ٢,٧٣ ) وبوزن نسبي (٩١) ويعمل الباحث ذلك ان عضو هيئة التدريس مطالب بمهام وجزء من واجباته اعداد الخطط للمحتوى الدراسي الذي يقوم بتدريسه في بداية كل عام وتوثق هذه الخطط في القسم العلمي.

اما الفقرة الثالثة في الاستبانة (توجد اهداف محددة تعمل الكلية على تحقيقها بما ينسجم مع رسالتها) حصلت على المرتبة الثالثة بوسط مرجح ( ٢,٦٨ ) وبوزن مؤوي (٨٩) ويعتقد الباحث ان هذه الفقرة ذات صلة كبيرة بالفقرة الثانية في الاستبيان التي حصلت على المرتبة الاولى كونها يركزان على اهداف الكلية وعلاقتها برسالة الكلية ، أي ان هناك تناسق في آراء اعضاء هيئة التدريس.

اما الفقرة الاولى في الاستبانة (تتبنى الكلية رسالة مكتوبة وواضح للجميع) حصلت على المرتبة الرابعة في اختيارات اعضاء هيئة التدريس بوسط

السته وبوزن نسبي بلغ (٦٥%) والمؤشرات تؤكد ان المحور الاول كان بوزن نسبي مقبول مقارنة بمحاور المجال الخمسة الاخرى .  
اما الشكل (٢) يمثل متوسطات المعايير للمحاور الخمسة في المجال الرئيس الثاني من وجه نظر افراد العينة ( جميع اعضاء هيئة التدريس ) من الشكل (٢) يتضح ان الاعتمادية احتلت المرتبة الاولى من بين محاور المجال الرئيسي الثاني وبوزن نسبي (٨١%) اما الجوانب الملموسة ( البنى التحتية في الكلية فكانت في ادنى المستويات) وبوزن نسبي بلغ (٦٢,٥) أي ان المجالات الخمس بالكامل كانت دون المستوى المطلوب .

-عرض النتائج المتعلقة بالهدف الثاني:

وللتعرف على دلالة الفروق بين اعضاء هيئة التدريس بحسب متغير الجنس، فيما يتعلق بأرائهم حول الخدمات التعليمية والبحثية المقدمة من قبل كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة. استخدم الباحث الاختبار التائي لعينتين مستقلتين وكما موضح في الجدول (٤).

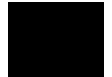
من الجدول (٤) يتضح ان قيمة t الجدولية (١,٩٨) اكبر من قيمة t المحسوبة وبالباغة (٠,٦٨) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٩٨)، وهذا يعني لاتوجد فروق ذات دلالة

بوسط مرجح (١,٨٨) وبوزن مؤوي (٦٢) وهذا يؤكد الحقيقة الواقعة في الكلية التي لا تتوفر فيها كل الاجهزة والمستلزمات والادوات المختبرية الحديثة خاصة لطلبة الدراسات العليا.

اما الفقرة (٢٧) في الاستبانة ( حدثا الاجهزه والمستلزمات والادوات المختبرية المطلوبة) حصلت على المرتبة (٤٠) في اختيارات اعضاء هيئة التدريس بوسط مرجح ( ١,٩٢) ووزن مؤوي (٦٤) وهذا يتفق تماما مع الفقرة (٢٦) التي سبقتها ، أي اتفاق اعضاء هيئة التدريس في عدم توفر الاجهزة وعدم حداثة الموجود منها أما فيما يتعلق بمدى تحقق المعايير الرئيسة في المجالين الاول و الثاني فهي موضحة كما في جدول (٣).

لتوضيح الفروق بين ما متحقق في المجالين الاول والثاني يمكن تمثيل ذلك بالاعمدة البيانية كما موضحة في الشكل (١) الذي يشير الى متوسطات المعايير للمحاور الستة للمجال الرئيسي الاول من وجهة نظر افراد العينة ( جميع اعضاء هيئة التدريس):

من الشكل (١) يتضح ان ( الرسالة والمهام والاهداف احتلت المرتبة الاولى من بين محاور المجال الرئيس الاول وبوزن نسبي بلغ ( ٨٩,٢٥%) فيما كانت الموارد المالية والانفاق بالمرتبة السادسة والاخيرة من بين محاور المجال



## مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات المقدمة من كلية التربية للبنات/جامعة الكوفة

والفعالة لتحقيق اهداف الكلية وتحسين نوعية المخرجات.

٦- توفير الموارد المالية الكافية وحسب الخطط المعدة يعد عاملا رئيسا في تحقيق اعلى وافضل معايير الجودة.

### التوصيات:

يوصي الباحث بعدد من التوصيات هي الآتي:

١- اجراء مراجعة مستفيضة لنتائج الدراسة الحالية من قبل مجلس الكلية ومجالس الاقسام للوقوف على ما يمكن اصلاحه ووضع خطة ملائمة لتحقيق ذلك .

٢- اجراء عملية التقويم الذاتي السنوي وبشكل فعال لعناصر العملية التعليمية والبحثية على مستوى الاقسام العلمية وتشخيص نقاط القوة والضعف من خلال المؤشرات التي يتم الحصول عليها لاغراض المعالجة والتحسين.

٣- اعتماد سياقات عمل معتمدة ومعييرة على مستوى الاقسام العلمية والادارية للارتقاء بنوعية المخرجات .

٤- ضرورة تطبيق نظام الاعتمادية في كليات التربية لما له من اثر كبير في تحسين العملية التعليمية وتحقيق درجة عالية في نوعية المخرجات.

المقترحات: يقترح الباحث الآتي:

احصائية بين آراء اعضاء هيئة التدريس ( بحسب متغير الجنس) فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية والبحثية المقدمة من قبل كلية التربية للبنات / جامعة الكوفة.

### الاستنتاجات:

١- تشير نتائج البحث الحالي الى أن هناك مؤشرات واضحة لبعض عناصر الجودة في الخدمات التعليمية والبحثية التي تقدمها كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة، على الرغم من ان (٢٤%) من اعضاء هيئة التدريس لا يتفقون مع ذلك.

٢- ضعف البنى التحتية في الكلية قد انعكس سلبا على مستوى الاداء للخدمات التعليمية المقدمة للطلبة لتحقيق اهداف الكلية على درجة عالية من الكفاءة.

٣- عدم توفر المستلزمات الضرورية للعمل المختبري خاصة في الاقسام العلمية مما يعكس سلبا على الجوانب الادائية في عملية الاعداد.

٤- لتحقيق معايير الجودة في كليات التربية لا بد من اعتماد خطوات فعلية لبناء نظام متكامل واعتماد معايير عالمية معتمدة خاصة بذلك .

٥- تدريب اعضاء هيئة التدريس والعاملين في الكلية على الانظمة المعتمدة في اداء جودة الخدمات التعليمية يعد من العناصر المهمة

٣- طباعة دليل خاص لتطوير جودة الخدمات التعليمية والبحثية في كليات التربية والسعي لتحقيق الاعتمادية.

٤- إجراء دورات تدريبية تطويرية للكادر التدريسي والاداري للارتقاء بمستوى الجودة في نوعية الخدمات التعليمية والبحثية المقدمة في كليات الجامعة عموماً.

١- إجراء بحوث مماثلة وأكثر شمولية لقياس مستوى الخدمات المقدمة من قبل كليات التربية من وجهة نظر طلبتها.

٢- إجراء بحوث ودراسات مقارنة بين مستوى الخدمات المقدمة من قبل كليات التربية من وجهة نظر طلبتها واساتذتها والجهات المستفيدة الأخرى .





مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات المقدمة من كلية التربية للبنات/جامعة الكوفة

جدول (١) يوضح الحدود العليا والدنيا لمجموع الدرجات التي حصلت عليها فقرات الاستبانة بصيغتها الكلية لـ (١٠٠) عضو من اعضاء هيئة التدريس

الدرجة	ت	الدرجة	ت	الدرجة	ت	الدرجة	ت
٨٦	٧٦	١٠١	٥١	١١٥	٢٦	١٤٢	١
٨٤	٧٧	١٠١	٥٢	١١٥	٢٧	١٢٨	٢
٨٤	٧٨	١٠١	٥٣	١١٤	٢٨	١٢٧	٣
٨٢	٧٩	١٠٠	٥٤	١١٣	٢٩	١٢٥	٤
٨٢	٨٠	١٠٠	٥٥	١١٣	٣٠	١٢٥	٥
٨٢	٨١	١٠٠	٥٦	١١١	٣١	١٢٤	٦
٨١	٨٢	٩٩	٥٧	١١٠	٣٢	١٢٤	٧
٨١	٨٣	٩٩	٥٨	١١٠	٣٣	١٢٤	٨
٨٠	٨٤	٩٩	٥٩	١٠٨	٣٤	١٢٣	٩
٨٠	٨٥	٩٨	٦٠	١٠٨	٣٥	١٢٣	١٠
٧٧	٨٦	٩٧	٦١	١٠٧	٣٦	١٢٣	١١
٧٦	٨٧	٩٦	٦٢	١٠٧	٣٧	١٢٣	١٢
٧٥	٨٨	٩٥	٦٣	١٠٦	٣٨	١٢٢	١٣
٧٣	٨٩	٩٤	٦٤	١٠٦	٣٩	١٢٢	١٤
٧٢	٩٠	٩٤	٦٥	١٠٥	٤٠	١٢١	١٥
٧١	٩١	٩٤	٦٦	١٠٥	٤١	١٢٠	١٦
٧١	٩٢	٩٤	٦٧	١٠٥	٤٢	١١٩	١٧
٧٠	٩٣	٩٣	٦٨	١٠٥	٤٣	١١٩	١٨
٦٩	٩٤	٩٢	٦٩	١٠٤	٤٤	١١٩	١٩
٦٩	٩٥	٩٢	٧٠	١٠٤	٤٥	١١٩	٢٠
٦٨	٩٦	٩١	٧١	١٠٤	٤٦	١١٨	٢١
٦٨	٩٧	٨٩	٧٢	١٠٤	٤٧	١١٧	٢٢

٦٧	٩٨	٨٨	٧٣	١٠٢	٤٨	١١٦	٢٣
٦٧	٩٩	٨٧	٧٤	١٠٢	٤٩	١١٦	٢٤
٥٢	١٠٠	٨٦	٧٥	١٠٢	٥٠	١١٦	٢٥

جدول (٢) استجابات افراد العينة والوسط المرجح والوزن المنوي

الوزن المنوي	الوسط المرجح	توزيع استجابات أفراد عينة البحث			الفقرات	مرتبة الفقرة في الاستبيان	ت
		موافق	لا ادري	غيرموافق			
٩٢	٢.٧٧	٨٣	١١	٦	للكلية مهام واضحة منصوص عليها لتحقيق هذه الرسالة	٢	١
٩١	٢.٧٣	٨٤	٥	١١	يقوم أعضاء الهيئة التدريسية بأعداد خطط وتوصيف لمحتوى المواد التعليمية التي يدرسونها	١٢	٢
٨٩	٢.٦٨	٧٦	١٦	٨	توجد أهداف محددة تعمل الكلية على تحقيقها بما ينسجم مع رسالتها	٣	٣
٨٩	٢.٦٧	٧٧	١٣	١٠	تتبنى الكلية رسالة مكتوبة وواضحة للجميع	١	٤
٨٨	٢.٦٣	٧٢	١٩	٩	للكلية خطط واضحة مكتوبة لتحقيق هذه الأهداف	٤	٥
٨٨	٢.٦٢	٧٥	١٢	١٣	توجد صلاحيات واضحة ومحددة لعمادة الكلية	٦	٦
٧٣	٢.٢	٥٢	٢٦	١٢	تفهم احتياجات الطالب في مقدمة	٤٠	٧

مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات المقدمة من كلية التربية للبنات/جامعة الكوفة

					اهتمامات الإدارتوأعضاء الهيئة التدريسية		
٨٦	٢.٥٩	١٣	١٥	٧٢	يتوفر في الكلية قاعدة بيانات للتعرف على الأبحاث العلمية المنجزة من قبل أعضاء الهيئة التدريسية	١٨	٨
٨٦	٢.٥٨	١٣	١٦	٧١	توجد قواعد وإجراءات منصوص عليها لصنع القرارات في الكلية	٧	٩
٨٤	٢.٥٣	٩	٢٩	٦٢	التحلي بالصبر وحسن الخلق لدى أعضاء الهيئة التدريسية	٣٧	١٠
٨٤	٢.٥٢	٦	٣٦	٥٨	تقدير ظروف الطالب والتعاطف معه	٤٢	١١
٨٣	٢.٤٩	١٠	٣١	٥٩	توفر الكلية التخصصات العلمية والإنسانية	٣٠	١٢
٨٣	٢.٤٨	١٠	٣٢	٥٨	سرية المعلومات الخاصة بالطلاب	٣٨	١٣
٨٣	٢.٤٨	٢٠	١٢	٦٨	تتبع الكلية سياسة واضحة فيما يخص البحث العلمي	١٩	١٤
٧٣	٢.٢	٨	٣٤	٤٨	تقديم الخدمة التعليمية في الوقت المناسب	٣٢	١٥
٨٢	٢.٤٧	٩	٣٥	٥٦	الروح المرحة والصدافقة في التعامل مع الطالب	٣٤	١٦
٨٢	٢.٤٦	٧	٤٠	٥٣	ملائمة ساعات التدريس والوقت المخصص لتقديم الخدمة التعليمية للطلاب	٤١	١٧
٨١	٢.٤٤	٢١	١٤	٦٥	الإجراءات المتبعة في الترقية العلمية لأعضاء هيئة التدريس إجراءات علمية وموضوعية	٩	١٨
٨١	٢.٤٣	١٠	٣٧	٥٣	الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية للطلاب	٢٨	١٩

٨١	٢.٤٢	٢٣	١٢	٦٥	يخضع اختيار وتعيين أعضاء الهيئة التدريسية إلى شروط محددة	٥	٢٠
٨٠	٢.٤٢	١١	٣٦	٥٣	الدقة والأمانة في نقل المعلومات	٢٩	٢١
٨٠	٢.٤١	١٩	٢١	٦٠	تعتمد الكلية معايير واضحة لإقرار المناهج الدراسية لكل تخصص	١٦	٢٢
٨٠	٢.٤١	١١	٣٧	٥٢	أخبار الطلاب بالضبط عن موعد تقديم الخدمة التعليمية والانتهاؤها منها	٣٤	٢٣
٨٠	٢.٤١	١٠	٣٩	٥١	دعم وتأييد الإدارة العليا لأعضاء هيئة التدريس لأداء واجباتهم بكفاءة	٣٩	٢٤
٧٩	٢.٣٩	١٠	٤١	٤٩	الحرص على تقديم المعلومات الحديثة	٣١	٢٥
٧٩	٢.٣٦	١٥	٣٤	٥١	الشعور بالأمان في التعامل مع أعضاء الهيئة التدريسية	٣٥	٢٦
		رديء	متوسط	جيد	معايير جودة الاداء	المرتبة	
٧٨	٢.٣٣	٢٤	١٩	٥٧	تقييم الكلية وبشكل دائم مدى توافق مستوى الرسائل والإطاريح التي يعدها الطلاب مع الخطة البحثية	٢١	٢٧
٧٧	٢.٣٢	٢٨	١٢	٦٠	يعد النظام التدريسي الذي تتبعه الكلية مناسب	١٣	٢٨
٧٧	٢.٣١	١٣	٤٣	٤٤	المعرفة والمهارات المتخصصة لا أعضاء الهيئة التدريسية	٣٦	٢٩
٧٤	٢.٢٣	٣١	١٥	٥٤	تستخدم الكلية أساليب فعالة لتنمية مهارات البحث العلمي لطلبتها	٢٠	٣٠

مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات المقدمة من كلية التربية للبنات/جامعة الكوفة

٧٤	٢.٢١	٣٠	١٩	٥١	تتم مراجعة المناهج الدراسية للتخصص في الكلية وتطويرها بشكل منتظم وحسب المستجدات الحاصلة	١٧	٣١
٧٤	٢.٢١	٣١	١٧	٥٢	توفر الكلية تخصصات يتطلبها سوق العمل	١٤	٣٢
٧٤	٢.٢	٣١	١٨	٥١	يعد نظام الإدارة المالية والمحاسبة المعمول به في الكلية مناسباً لتحقيق رسالتها ومهامها	٢٢	٣٣
٧٣	٢.٢	٧	٦	٦٧	اخبار الطلبة عن موعد تقويم الخدمات الفعلية	٥	٣٤
٧٠	٢.١١	٢٢	٤٥	٣٣	الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى	٣٣	٣٥
٦٩	٢.٠٦	٤٠	١٤	٤٦	برامج الدراسات العليا المتبعة في الكلية مناسبة لاحتياجات سوق العمل	١٥	٣٦
٦٨	٢.٠٥	٤٠	١٥	٤٥	تبذل الكلية جهوداً حثيثة لتطوير الكفاءات والمهارات البحثية لأعضاء الهيئة التدريسية	١١	٣٧
٦٧	١.٩٩	٤٢	١٦	٤٢	تطبق الكلية نظاماً للحوافز المادية والمعنوية لاساتذة الكلية	١٠	٣٨
٦٤	١.٩٣	٢٣	٦١	١٦	جاهزية المدرجات والقاعات والمختبرات	٢٤	٣٩
٦٤	١.٩٢	٢٧	٥٤	١٩	حداثة الاجهزة والمستلزمات والادوات المختبرية المطلوبة	٢٧	٤٠
٦٣	١.٨٨	٢٦	٦٠	١٤	توفر المعدات والاجهزة والمستلزمات والادوات المختبرية اللازمة	٢٦	٤١
٦٠	١.٨	٣٢	٥٦	١٢	التصميم والتنظيم الداخلي للمباني	٢٥	٤٢

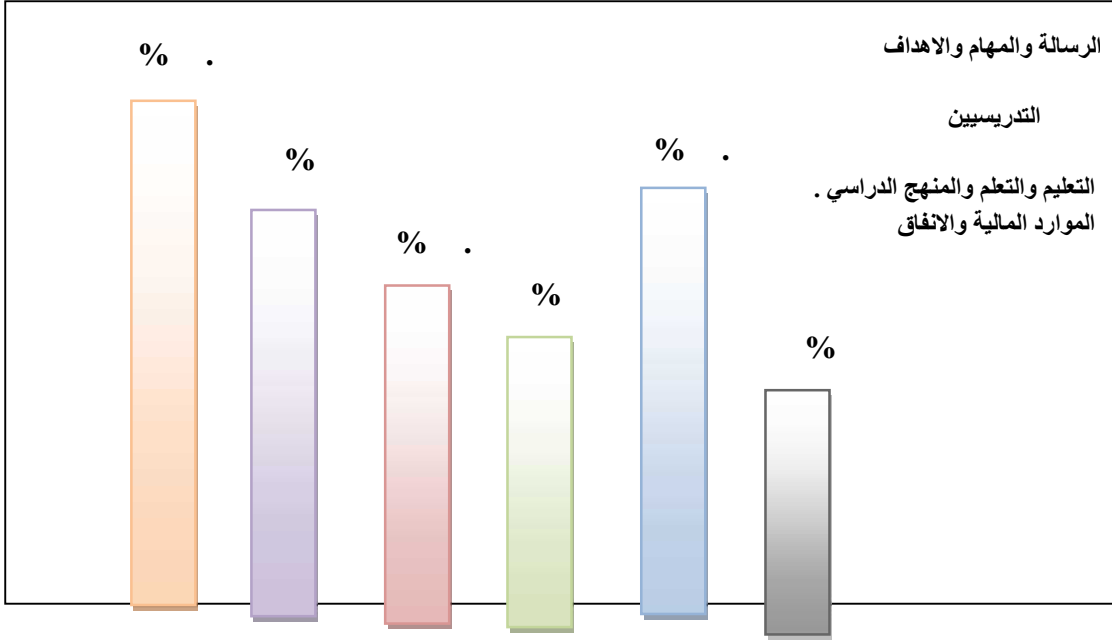
					والمختبرات		
٥٢	١.٥٥	٤٦	٣٣	٢١	تغطي حصة الكلية من الموارد المالية المخصصة لها كافة احتياجاتها	٢٣	٤٣

جدول (٣) متوسطات ما متحقق في محاور المجالين الاول والثاني

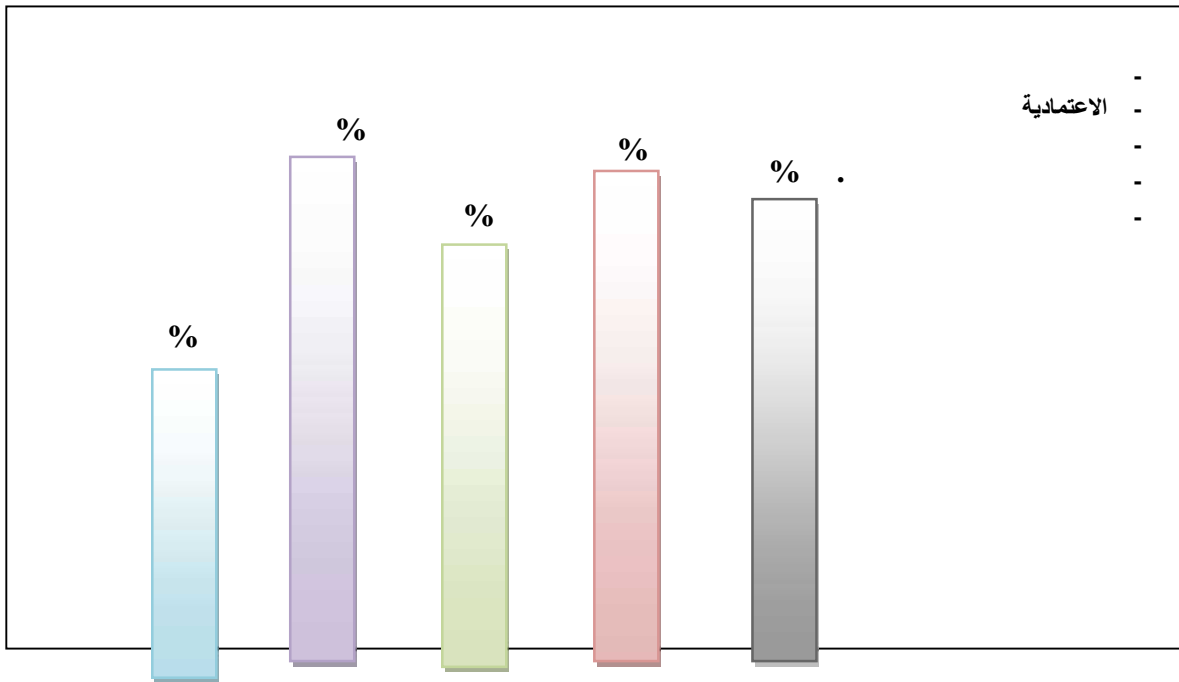
المتوسطات	معايير المجال الرئيسي الاول
%٨٩.٢٥	اولا: الرسالة والمهام والاهداف
%٨٠	ثانيا: الادارة
%٧٩.٣٣	ثالثا: شؤون التدريسيين
%٧٤.٢	رابعا: البحث العلمي
%٧٩.٧٥	خامسا: التعليم والتعلم والمنهج الدراسي
%٦٥	سادسا: الموارد المالية والانفاق
المتوسطات	معايير المجال الرئيسي الثاني
%٦٢.٥	اولا: الجوانب الملموسة
%٨١	ثانيا: الاعتمادية
%٧٣.٣	ثالثا: الاستجابة
%٨٠.٢	رابعا: الامان
%٧٩.٢٥	خامسا: التعاطف

مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات المقدمة من كلية التربية للبنات/جامعة الكوفة

الشكل (١) التمثيل البياني لمحاور المجال الرئيسي الاول



الشكل (٢) التمثيل البياني لمحاور المجال الرئيسي الثاني



جدول (٤) الاختبار التائي لعينتين مستقلتين

عدد افراد العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t المحسوبة	t الجدولية
٥٠	١٠٢,٥٨	١٦,٩٣	٩٨	٠,٦٨	١,٩٨

المراجع:

- احمد ، حافظ فرج ( ٢٠٠٧ ) الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية ، ط١ . عالم الكتب ، القاهرة ، مصر .
- البدري ، اميمة (٢٠٠٨) تطوير ادارة كليات التربية للبنات بالمملكة في ضوء معايير الاعتماد الاكاديمي دراسة تطبيقية على كليات التربية بجامعة جازان ، رسالة ماجستير .كلية التربية .جامعة أم القرى .
- الترتوري ، محمد عوض وجويحان ، اغادير (٢٠٠٦) ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات .دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- الترتوري ،محمد عوض (٢٠٠٥) ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي . المجلس السعودي للجودة ، المنطقة الغربية ، جدة .
- الحدابي ، داود، محمد عكاشة (٢٠٠٧) جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية نتائج أولية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد(٤).
- الخفاجي ، عباس (١٩٩٥) الجودة الشاملة ،جامعة الاسراء ، عمان ، الاردن .
- دروزة ،( افنان نظير (١٩٩٧) الاسئلة المدرسية والتقييم المدرسي ، ط٢، جامعة النجاح الوطنية ، مكتبة الفارابي، نابلس.
- شرار ، محمد (٢٠٠٨) مستوى جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، العدد (٤).
- طرابلسية ، شيرزان محمد (٢٠١١) ادارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن.
- ١٠- عليمات ، صالح نصر (٢٠٠٤) ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية ، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان، الاردن.
- ١١- فاخر ، عاقل (١٩٧١) معجم علم النفس، دار العلم للملايين، بيروت.
- ١٢- القحطاني، سالم سعيد (١٩٩٣) ادارة الجودة الشاملة وامكانية تطبيقها في التعليم الحكومي ، مجلة الادارة العامة ، العدد (٧٨) ، أبريل.



مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات المقدمة من كلية التربية للبنات/جامعة الكوفة

- ١٣- كمال، سفيان (٢٠٠٣) اطار عام لضمان النوعية الجيدة للتعليم الجامعي الفلسطيني، ورقة عمل مقدمة الى مؤتمر نوعية التعليم الجامعي الفلسطيني ، جامعة القدس المفتوحة ، رام الله.
- ١٤- ماهر، اسماعيل (٢٠٠٢) الموسوعة العربية للمصطلحات التربوية وتكنولوجيا التعليم ، مكتبة الرشيد الرياض.
- ١٥- مجيد، سوسن شاكر (٢٠١٠) تقويم المخرجات التعليمية (الطلاب/المدرسين) لجودة الاهداف التربوية للاقسام الدراسية في كلية التربية ابن الهيثم من موقع

(<http://profqualityiq.com/Research/Quality/pdf/> pdf / / )

١٦-Webster(١٩٦٧) websters seventh New cdlegiate Dictionary .London G.Bel & sons, ltd.

١٧-Good,Carter,V(١٩٧٣)Dictiorary of Eduction. New Yourk.Mc Graw Hill Book company

ملحق (١) الاستبانة بصيغتها النهائية

المجال الاول: معايير مجالات التقويم الذاتي

ت	الفقرات	موافق	لاادري	غير موافق
---	---------	-------	--------	-----------

اولا: الرسالة والمهام والاهداف

١	تتبنى الكلية رسالة مكتوبة وواضحة للجميع			
٢	للكلية مهام واضحة منصوص عليها لتحقيق هذه الرسالة			
٣	توجد اهداف محددة تعمل الكلية على تحقيقها بما ينسجم مع رسالتها			
٤	للكلية خطط واضحة مكتوبة لتحقيق هذه الاهداف			

ثانيا: الادارة

٥	يوجد هيكل تنظيمي اكاديمي معتمد في الكلية			
٦	توجد صلاحيات واضحة ومحددة لعمادة الكلية			
٧	توجد قواعد واجراءات منصوص عليها لصنع القرارات في الكلية			

ثالثا: شؤون الهيئة التدريسية

٨	يخضع اختيار وتعيين اعضاء الهيئة التدريسية الى شروط محددة			
٩	الاجراءات المتبعة في الترقية العلمية لاعضاء هيئة التدريس اجراءات علمية وموضوعية			
١٠	تطبق الكلية نظاما للحوافز المادية والمعنوية لاساتذة الكلية			
١١	تبذل الكلية جهود حثيثة لتطوير الكفاءات والمهارات			

مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات المقدمة من كلية التربية للبنات/جامعة الكوفة

			البحثية لاجراء الهيئة التدريسية	
١٢			يقوم اعضاء الهيئة التدريسية باعداد خطط وتوصيف لمحتوى المواد التعليمية التي يدرسونها	

رابعاً: التعليم والتعلم والمناهج الدراسية

١٣			يعد النظام التدريسي الذي تتبعه الكلية مناسب	
١٤			توفر الكلية تخصصات يتطلبها سوق العمل	
١٥			ان برامج الدراسات العليا المتبعة في الكلية مناسبة لاحتياجات سوق العمل	
١٦			تعتمد الكلية معايير واضحة لاقرار المناهج الدراسية لكل تخصص	
١٧			تتم مراجعة المناهج الدراسية للتخصص في الكلية وتطويرها بشكل منتظم وحسب المستجدات الحاصلة	

خامساً: البحث العلمي

١٨			يتوفر في الكلية قاعدة بيانات للتعرف على الابحاث العلمية المعدة والمنجزة من قبل اعضاء الهيئة التدريسية	
١٩			تتبع الكلية سياسة واضحة فيما يخص البحث العلمي	
٢٠			تستخدم الكلية اساليب فعالة لتنمية مهارات البحث العلمي لطلبتها	
٢١			تقيم الكلية وبشكل دائم مدى توافق مستوى الرسائل والاطاريح التي يعدها الطلاب مع الخطة البحثية المعتمدة في الكلية	

سادساً: الموارد المالية والانفاق



			يعد نظام الادارة المالية والمحاسبة المعمول به في الكلية مناسباً لتحقيق رسالتها ومهامها	٢٢
			تغطي حصة الكلية من الموارد المالية المخصصة لها كافة احتياجاتها	٢٣

ت	الفقرات	جودة اداء الخدمة		
		جيد	متوسط	ردئ
اولا:الجوانب الملموسة				
٢٤	جاهزية المدرجات والقاعات والمختبرات			
٢٥	التصميم والتنظيم الداخلي للمباني والمختبرات			
٢٦	توفر المعدات والاجهزة والمستلزمات والادوات المختبرية اللازمة			
٢٧	حداثة الاجهزة والمستلزمات والادوات المختبرية المطلوبة			
ثانيا:الاعتمادية				
٢٨	الوفاء بتقديم الخدمة التعليمية للطلاب			
٢٩	الدقة والامانة في نقل المعلومات			
٣٠	توافر التخصصات العلمية والانسانية			
٣١	الحرص على تقديم المعلومات الحديثة			
ثالثا: الاستجابة				
٣٢	تقديم الخدمة التعليمية في الوقت المناسب			

مدى توافر معايير الجودة في نوعية الخدمات المقدمة من كلية التربية للبنات/جامعة الكوفة

			الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى	٣٣
			اخبار الطلاب بالضبط عن موعد تقديم الخدمة التعليمية والانتهاؤها منها	٣٤

رابعاً:الامان

			الشعور بالامان في التعامل مع اعضاء الهيئة التدريسية	٣٥
			المعرفة والمهارات المتخصصة لاعضاء الهيئة التدريسية	٣٦
			التحلي بالصبر وحسن الخلق لدى اعضاء الهيئة التدريسية	٣٧
			سرية المعلومات الخاصة بالطلاب	٣٨
			دعم وتأييد الادارة العليا لاعضاء هيئة التدريس لاداء واجباتهم بكفاءة	٣٩

خامساً:التعاطف

			تفهم احتياجات الطالب في مقدمة اهتمامات الادارة واعضاء الهيئة التدريسية	٤٠
			ملائمة ساعات التدريس والوقت المخصص لتقديم الخدمة التعليمية للطلاب	٤١
			تقدير ظروف الطالب والتعاطف معه	٤٢
			الروح المرحة والصدقة في التعامل مع الطالب	٤٣

