Al-Kitab Journal for Human Sciences Vol.8, No.13-2025
http:// doi:www.doi.org/10.32441/kjhs,8.13.17

Al-Kitab Journal for Human Sciences (KJHS)
Scientific Biannual Refereed Journal
P-ISSN2617-460, E-ISSN (3005-8643)
https://isnra.net/index.php/KJHS/about/editorialTeam

The extent of acceptance of comprehensive quality at Al - Kitab University from the point of view of the faculty

Duhaamohammahjapor
Abdulwahabkhairy Ali Alani
Lecturer
AL- KITAB University

ARTICLE INFORMATION

Received: 29 Dec.,2024

Available online: 28 June, 2025

PP :305-324

© THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE UNDER THE CC BY LICENSE

https://creativecommons.org/license/by/4.0

Corresponding author:
Duhaamohammahjapor
Abdulwahabkhairy Ali Alani
Email:
d.duhaa.alalwe @gmail.com
Abdul.wahab@uoakitab.edu.iq

Aabstract

This study explores the application of Total Quality Management (TQM) at the University of Al-Kitab from the faculty's perspective, providing a foundation for further research on TQM in educational institutions. It offers actionable recommendations to enhance quality standards, particularly in higher education and scientific research institutions. The findings will benefit key stakeholders, including:

University Leadership & Quality Assurance Bodies: Insights into compliance with TQM standards will prompt regulatory bodies (e.g., the Ministry of Higher Education, Accreditation Agencies) to enforce quality benchmarks.

University Administrations: The study assesses the extent of TQM implementation, guiding universities to adopt, improve, or sustain quality practices.

Faculty Members: TQM adoption will improve teaching resources, pedagogical processes, and faculty performance, optimizing outcomes with minimal effort.

The research employs a qualitative approach, analyzing faculty viewpoints to evaluate TQM's effectiveness and challenges.

Keywords: Total Quality Management (TQM), Higher Education, Faculty Perspectives, Quality Standards, University of Al-Kitab.

مدى تقبل الجودة الشاملة في جامعة الكتاب الجامعة من وجهة نظر الهيئة التدريسية

م.د عبد الوهاب العاني
م .د ضحى محمد جبر
جامعة الكتاب

مجلة الكتاب للعلوم الإنسانية
KJHS

مجلة علمية، نصف سنوية
مفتوحة الوصول، محكمة

تاريخ تسلم البحث: ٢٠٢٤/١٢/٢٩
تاريخ النشر :٢٠٢٥/٠٦/٢٨

المجلد: (٨)
العدد: (١٣) لسنة ٢٠٢٥م
جامعة الكتاب – كركوك – العراق

تحتفظ (TANRA) بحقوق الطبع والنشر للمقالات المنشورة، والتي يتم إصدارها بموجب ترخيص (Creative Commons Attribution) ل (CC-BY-4.0) الذي يتيح الاستخدام، والتوزيع والاستنساخ غير المقيد وتوزيع للمقالة في أي وسيط نقل، بشرط اقتباس العمل الأصلي بشكل صحيح

" مدى تقبل الجودة الشاملة في جامعة الكتاب الجامعة من وجهة نظر الهيئة التدريسية "

مجلة الكتاب للعلوم الإنسانية

https://doi.org/
P-ISSN:1609-591X
E-ISSN: (3005-8643) -X

kjhs@uoalkitab.edu.iq

المستخلص:

تتناول هذه الدراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في جامعة الكتاب من وجهة نظر الهيئات التدريسية ، وبالتالي فأنها تمهد الطريق أمام الباحثين للتعمق في دراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المؤسسات التعليمية، وتقديم التوصيات اللازمة لتطوير هذه المؤسسات وبخاصة المؤسسات العاملة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي ، ويمكن بيان أهمية الدراسة من خلال ذكر الأطراف التي قد تستفيد من هذه الدراسة وكيف يمكن أن تستفيد منها وهي كما يلي: الجهات المسؤولة عن التعليم والتطوير في الجامعة حيث أن معرفة الالتزام بتطبيق معايير الجودة من عدمه سيحفز الجهات المسؤولة عن التعليم في الجامعة مثل: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وهيئة الاعتماد وضبط الجودة على الطلب من إدارات الجامعات المعنية بالالتزام بتطبيق معايير الجودة، وإدارات الجامعات: أن التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى الجامعات المختلفة، سيساعد إدارات الجامعات على معرفة تطبيق إدارة الجودة الشاملة إن كانت تطبقه جزئياً، أو العمل على تطبيقه إن لم يكن مطبقاً، والمحافظة عليه واستمرارية تطبيقه في حالة تطبيقه بشكل كامل، والهيئة التدريسية: يمكن لأعضاء هيئة التدريس الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من خلال قيام إدارات الجامعات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث سينعكس هذا على وجود الوسائل التعليمية الملائمة وتعزيز العمليات التربوية والتعليمية، وتحسين أداء الهيئة التدريسية، بحيث يمكن الوصول لأفضل النتائج بأقل جهد، والطلاب: يمكن للطلاب الاستفادة من نتائج هذه الدراسة عن طريق قيام إدارات الجامعات بمحاولة تطبيق وتعزيز إدارة الجودة الشاملة، حيث سينعكس هذا على الطلاب من خلال توفير الأدوات والمعدات اللازمة لتحسين العملية التعليمية الناتجة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وبالتالي سيؤدي هذا إلى تحسين المخرجات التعليمية (الخريجين)، مما سينتج عنه تحسين الخدمات المقدمة في الجامعة بشكل عام.

الكلمات المفتاحية: مقاصد الشريعة, المقاصد القرآنية, حفظ الأسرة, التوجيه النبوي, الطاعة الزوجية, الإصلاح الأسري, النهي عن الإيذاء, التربية الإيمانية, العلاقة الزوجية في الإسلام, خصوصيات النبي ﷺ, اللوم الإلهي, الابتلاء والتمحيص, حدود الله في البيت النبوي.

المقدمة

اهمية البحث

تتناول هذه الدراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في جامعة الكتاب من وجهة نظر الهيئات التدريسية ، وبالتالي فأنها تمهد الطريق أمام الباحثين للتعمق في دراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المؤسسات التعليمية، وتقديم التوصيات اللازمة لتطوير هذه المؤسسات وبخاصة المؤسسات العاملة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي ، ويمكن بيان أهمية الدراسة من خلال ذكر الأطراف التي قد تستفيد من هذه الدراسة وكيف يمكن أن تستفيد منها وهي كما يلي: الجهات المسؤولة عن التعليم والتطوير في الجامعة حيث أن معرفة الالتزام بتطبيق معايير الجودة من عدمه سيحفز الجهات المسؤولة عن التعليم في الجامعة مثل: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وهيئة الاعتماد وضبط الجودة على الطلب من إدارات الجامعات المعنية بالالتزام بتطبيق معايير الجودة، وإدارات الجامعات: أن التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى الجامعات المختلفة، سيساعد إدارات الجامعات على معرفة تطبيق إدارة الجودة الشاملة إن كانت تطبقه جزئياً، أو العمل على تطبيقه إن لم يكن مطبقاً، والمحافظة عليه واستمرارية تطبيقه في حالة تطبيقه بشكل كامل، والهيئة التدريسية: يمكن لأعضاء هيئة التدريس الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من خلال قيام إدارات الجامعات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث سينعكس هذا على وجود الوسائل التعليمية الملائمة وتعزيز العمليات التربوية والتعليمية، وتحسين أداء الهيئة التدريسية، بحيث يمكن الوصول لأفضل النتائج بأقل جهد،

وايمكن للطلاب الاستفادة من نتائج هذه الدراسة عن طريق قيام إدارات الجامعات بمحاولة تطبيق وتعزيز إدارة الجودة الشاملة، حيث سينعكس هذا على الطلاب من خلال توفير الأدوات والمعدات اللازمة لتحسين العملية التعليمية الناتجة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وبالتالي سيؤدي هذا إلى تحسين المخرجات التعليمية (الخريجين)، مما سينتج عنه تحسين الخدمات المقدمة في الجامعة بشكل عام.

مشكلة البحث :

ان تحقيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجامعي تعني قدرة المؤسسة على تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة وتستطيع من خلالها تقديم افضل الخدمات للطلبة واعضاء الهيئات التدريسية والمجتمع والبشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ومع معايير الجودة الشاملة

وتسعى مؤسسات التعليم الجامعي في العراق الى تطوير مدخلاتها وعملياتها بشكل مستمر وذلك للعمل على تحسين اداء الوضائف وربطها بالمجتمع بغية الحصول على افضل مخرجات في وقت اقصر وكلفة ادنى ولترسيخ ادارة الجودة الشاملة لابد من معرفة مدى تقبل الهيئات التدريسية لمفاهيم الجودة الشاملة ليتمكنوا من العمل وفق منظورها لتطوير كفاءتهم العلمية والمهنية ثم لتطوير الجامعة لذا نجاح ادارة الجودة الشاملة في جامعة الكتاب يتطلب مستوى وعي وثقافي للجودة للعاملين بها لاسيما اعضاء الهيئات التدريسية ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتجيب عن هذا السؤال

- ما مدى تقبل الهئيات التدريسة لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقها

فرضية البحث

١- مدى تقبل مفهوم الجودة الشاملة من قبل الهيأة التدريسية

٢- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسط درجات اعضاء الهيئة التدريسية من الذكور ومتوسط درجات الهيئة التدريسية من الاناث في مدى تقبل مفهوم الجودة الشاملة

٣- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسط درجات اعضاء الهيئة التدريسية في التخصصات العلمية والادبية في مدى تقبل مفهوم الجودة الشاملة

حدود البحث

شملت عينة البحث الهيئات التدريسية في جامعة الكتاب / كركوك /التون كبري وعددهم (٢٠٠) تدريسي من كلا الجنسين ومن اختصاصات علمية وانسانية موزعة بالتساوي بين الجنسين والاختصاصين العلمي والانساني للعام الدراسي (٢٠٢٤-٢٠٢٥)

تحديد المصطلحات

اولا: - الجودة الشاملة

عرفها (كابلونسكي ١٩٩١) : بانها اداة "شكل تعاوني لأداء الأعمال، يعتمد على المواهب والقدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل". (*Jablonski, 1991: 4*)

وعرفها كل من (دالي و كومبير ١٩٩٢) : بأنها "هي عملية يشارك بها كل شخص في المنظمة، من أجل تزويد المنتج والخدمة التي تحقق حاجات وتوقعات المستفيدين"

(Dale & Cooper, 1992: 19)

ويشير (مك ديرمونت ١٩٩٣) بأنها "هي ثقافة التحسين المستمر في جميع الجوانب من قبل كل شخص وفي جميع الأوقات في المنظمة". (*McDermott et al, 1993: 234*)

وعرفها (محمد الجاسم٢٠١٣) بانها التحسين المستمر للعمليات الادارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الاداء التنظيمي والوظيفي عن طريق اشتراك العاملين بعمليات المنظمة وتقليل وقت تحقيق الاهداف باستبعاد المهام والوظائف عديمة الفائدة وغير الضرورية من اجل خفض التكلفة ورفع مستوى الجودة وتحسين نوعية الخدمات التي تقدمها في مواجهة التحديات وكسب رضا العملاء .(محمد جاسم :٢٠١٣: ٤٨)

كما عرفها (بكي ٢٠١٣) على انها فلسفة ادارية حديثة تقوم على اساس احداث تغييرات ايجابية جذرية لكل عنصر من عناصر المنظمة وذلك من اجل تحسين وتطوير مقوماتها للوصول الى اعلى جودة في مخرجاتها من سلع وخدمات وباقل تكلفة وتحقيق اعلى درجة من الرضا لدى عملائها من خلال اشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق مايتوقعونه (بكي ٢٠١٣ :٦٥)

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

أ- الاطار النظري

تطور الجودة

بدأ التركيز على الجودة في اليابان مع بداية نشأة النموذج الياباني في الإدارة، والتي بدأت مع عام (*1868*م). وبعد الحرب العالمية الثانية بدأ إدوراددیمنج (*Edwards Deming*) وهو أحد الرواد الأمريكان المتخصصون في الجودة بإعطاء محاضرات عن الجودة في اليابان، وانتشرت مفاهيمه في اليابان بشكل واسع، وكان لها أثر إيجابي في الإنتاجية، ومن ثم انتشرت في أمريكا فكرة البدء بفهم أسرار نجاح التجربة اليابانية في مجال الأعمال والصناعات، وانتقلت كثير من المفاهيم المتعلقة بالجودة التي كانت شائعة في اليابان إلى أمريكا.

)*24*: *2007*(مجيد والزيادات،

تعريف ادارة الجودة في التعليم العالي

انها عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية (*Roger ,1999 :13*)

اهداف تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي

ان الهدف الرئيس لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي هو تحقيق التميز والريادة والوصول الى رضا المستفيدين باقصر وقت واقل كلفة ويمكن ان يضاف الى الاهداف السابقة ما يلي :-

١- اجراء تغيير في اداء اعضاء هيئة التدريس والعاملين بمختلف فئاتهم وتغيير وتطوير اساليب وبيئة العمل الاكاديمي الى الافضل

٢- زيادة الفعالية التنظيمية من خلال دعم العمل الجماعي ومشاركة جميع العاملين في حل المشكلات وتحسين العلاقة بين الادارة والافراد وتحقيق تطلعاتهم

٣- تطوير قطاع التعليم العالي وتحديثه ليصبح قادرا على ضخ مخرجات مؤهلة تلبي احتياجات المجتمع المختلفة في كافة المجالات وتحقيق رضا المستفيدين

٤- تحسين نوعية وكفاءة مواءمة التعليم العالي لمتطلبات المجتمع من خلال وضع معايير واسس للاعتماد وضبط الجودة تطبق على مؤسسات التعليم العالي كافة وتتطابق مع المعايير الدولية .

٥- مراعاة اقتصاديات التعليم في قطاع التعليم العالي التي تتضمن التمويلات الازمة ووضع الاليات المناسبة لتوزيع الموارد الملية المتاحة واستخدامها بكفاءة وفاعلية وفق الأولويات

(الحربي ٢٠٠٩ :٧٤)

اهمية ادارة الجودة الشاملة

تتبؤ الجودة اهمية استراتيجية سواء على مستوى المنظمة وعلى مستوى المجتمع واخذت هذه الاهمية بالتزايد منذ القرن الثامن عشر حيث اوضحت اليابان بان الجودة هي الهدف الاساسي في بناء الاقتصاد والارتقاء بالانتاجية والتميز بالسوق وبالتالي الحصول على الموقع التنافسي الذي تطمح اليه في الاسواق العالمية.

لذا لابد من توافر القناعة التامة لدى الإدارة العليا والمجالس الاكاديمية في الجامعات بأهمية مفهوم إدارة الجودة الشاملة وبضرورة تطبيقة واتخاذه في مقدمة استراتيجياتها والعمل على نشر قناعاتها لجميع العاملين فيها وتاتي أهمية تطبيق مبادئ الجودة في التعليم من خلال ما يأتي

٦- شهرة الجامعة : تستمد الجامعة شهرتها من مستوى الجودة الذي تنتج به خدماتها فهذا يطفئ الى الجامعة السمعة الحسنة والانتشار(ضشضشضش *36 : 1995, forod)*

ب - الدراسات السابقة

١- دراسة (جابر علانة ٢٠١٤)

هدف الدراسة: هدفت الدراسة الى التعرف على مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية الامريكية من وجة نظر اعضاء هيئتها التدريسية وعلى اثر المتغيرات (الجنس .المؤهل العلمي , سنوات الخبرة في التدريس الجامعي , الجامعة التي تخرج فيها , الكلية التي يدرس فيها والعمر على تطبيق مبائي ادارة الجودة الشاملة

عينه البحث : واجريت الدراسة على عينه مكونه من (٦١) عضو هيئة تدريس توصلت الدراسة الى ان درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية كبيرة على مجال تهية متطلبات الجودة في التعليم ومجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها كما

نتائج البحث : توصلت الدراسة انه لاتوجد فروق فردية ذات دلالة احصائية في مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية من وجة نظر اعضاء هيئتها التدريسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي كما بينت الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مدى تطبيق مبادئ الجودة تعزى لمتغير سنوات الخبره

٢- دراسة (*Giorgidze, 2012*)

هدف الدراسة : تحديد العوائق والفجوات التي تحول دون تحسين إدارة الجودة في الجامعات الحكومية والخاصة الروسية وعمل مقارنة بينهما

العينه : خمسين موظفاً من مجتمع يتكون من (*896*) موظفاً من بينهم أعضاء من الهيئة التدريسية في خمس جامعات، منها اثنتين حكومية وثلاث أهلية.

اداة البحث :استبانه تحوي على النقاط التالية (مبادئ الإدارة، والتعاون بين الأقسام في الجامعة، وفاعلية التواصل، ومشاركة الموظفين، وتطوير الموارد البشرية) وذلك لمعرفة مدى توجه الإدارات نحو جودة التعليم.

نتائج البحث : لقد توصل الباحث إلى أن إدارات الجامعات الحكومية أقل فاعلية من إدارات الجامعات الخاصة، حيث تبين ذلك من الرؤية والأهداف الغامضة، والمسؤوليات والمهام غير الواضحة للمدراء، وكذلك من العمل البيروقراطي، مما يجعل العمل الوظيفي أقل فاعلية. أما الجامعات الخاصة فهي أكثر توجهاً نحو تطبيق الجودة من الجامعات الحكومية، وهذا واضح في الإنفاق الأكبر على تطوير الموارد البشرية، والتركيز في أدائهم على الطلاب والمساهمين في هذه الجامعات، بعكس الجامعات الحكومية والتي بدورها تركز على الإدارة وعلى الهيئة التدريسية. وتوصل الباحث كذلك إلى أن مشاركة الموظفين أعلى في الجامعات الخاصة من الحكومية، واستنتج أخيراً أن التزام الإدارة هي شرط مسبق من أجل ضمان الجودة في الجامعات.

٣- دراسة العيثاوي والسامرائي، ٢٠١١

هدف الدراسة : واقع تطبيق الجامعة الخليجية بالبحرين لمعايير الجودة، واتبع الباحثان أسلوب دراسة الحالة في جمع المعلومات،

نتائج البحث : وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: أن أهم معايير الجودة الشاملة للتعليم في الجامعة تتمثل في تلبية احتياجات الطلبة، ورغبات ممولي النظام التعليمي، وكفاءة القيادة التربوية، والتطوير المهني للهيئة التعليمية والإدارية، وتحسين الأداء ونوعية المخرجات.

الفصل الثالث

منهج البـــــــــــــــــــحث

اولا:- منهج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

ثانيا:- مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الكتاب والبالغ عددهم (٨٥٠) استاذ واستاذة من العام الدراسي ٢٠٢٤-٢٠٢٥

ثالثا :- عينة البحث

قسمت عينة البحث كالاتي :-

١- العينة الاستطلاعية

قام الباحثان باختيار عينة استطلاعية قوامها (١٠٠) استاذ موزعين بالتساوي بين ذكور واناث وللتخصصات العلمية والانسانية في كليات (طب الاسنان – والصيدلة – والهندسة – والهندسة التطبيقية – والعلوم – والتربية – والقانون – والاعلام – والفنون التطبيقية – والادارة والاقتصاد) وقد استخدمت هذه العينة لحساب صدق وثبات الاستبيان حتى يتمكن من استخدامها مع العينة النهائية

٢- عينة البحث

تكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) تدريسي (١٠٠) ذكور (١٠٠) من الاناث تم اختيارهم بطريقة الطبقية العشوائية كما موضح في الحدول رقم (١) يوضح توزيع عينة البحث وفق متغيري الجنس والتخصص

جدول (١)

توزيع العينة الاستطلاعية وفق متغيري الجنس والتخصص

رابعاً:- اداة البحث

استعان الباحثان باستبيان المعد من قبل (هاشم ٢٠٢١)

الدراسة الاستطلاعية (عينة الاتقان)

قام الباحثان باختيار عينة استطلاعية مكونه من (١٠٠) استاذ واستاذة موزعين بالتساوي بين الذكور والاناث للتخصصات العلمية والانسانية – جامعة الكتاب بغرض تقنين اداة الدراسة عن طريق حساب صدقها وثباتها بالطرق الاحصائية .

ت	الكلية	التخصص	الجنس		المجموع
			انثى	ذكر	
١	طب اسنان	العلمية	١٠	١٠	٢٠
٢	الصيدلة		١٠	١٠	٢٠
٣	الهندسة		١٠	١٠	٢٠
٤	الهندسة التطبيقية		١٠	١٠	٢٠
٥	العلوم		١٠	١٠	٢٠
٦	التربية	الانسانية	١٠	١٠	٢٠
٧	القانون		١٠	١٠	٢٠
٨	الاعلام		١٠	١٠	٢٠
٩	الفنون التطبيقية		١٠	١٠	٢٠
١٠	الادارة والاقتصاد		١٠	١٠	٢٠
		المجموع	١٠٠	١٠٠	٢٠٠

الخصائص القياسية (السيكومترية) للمقياس:

أكد المهتمون بالقياس النفسي أهمية زيادة دقة المقياس النفسية وذلك من طريق تحديد بعض الخصائص القياسية للمقياس وفقراته، التي يمكن أن تكون مؤشرات على دقتهما في قياس ما وضعت لأجله، وإجراء عملية القياس اقل ما يمكن من الأخطاء (المصري، ١٩٩٩: ص٣٦).

وتشير أدبيات القياس النفسي إلى عدد من الخصائص القياسية التي يمكن أن تستعمل مؤشرات لدقة المقاييس النفسية، إذ يكاد علماء القياس النفسي والمتخصصون فيه يجمعون على أن خاصتي الصدق والثبات هي من اهم الخصائص السيكومترية، لان المقياس الصادق بطبيعته يكون ثابتا، في حين أن المقياس الثابت قد لا يكون صادقا، إذ قد يكون المقياس متجانسا متسقا في فقراته لكنه يقيس خاصية أو سمة أخرى غير التي اعد لقياسها (فرج، ١٩٨٠: ص٣٣).

ولكي تكون أداة القياس النفسي فاعلة في قياس الظاهرة النفسية وتعطينا وصفا كميا لتلك الظاهرة ينبغي أن تتميز ببعض المواصفات من أهمها الصدق والثبات

(النعمة والعجيلي، ٢٠٠٤: ٢٤١)

لذا استخرج الباحثان الخصائص السيكومترية للمقياس من خلال الإجراءات الآتية:

اولا: صدق المقياس (*Scale validity*):

يعد الصدق من الخصائص المهمة التي ينبغي أن تتوافر في المقاييس النفسية

(*Ebel, 1972: 435*)

فالأداة تكون صادقة في تقدير الخاصية عند الأفراد كلما كانت خالية من تأثير العوامل التي تجعلها متحيزة في ذلك التقدير ويشير المعنيون إلى تعدد أساليب وطرائق حساب الصدق وتقديره، فنحصل من بعض الحالات على معامل كمي للصدق وفي حالات أخرى نحصل على تقدير كيفي له

(فرج، ١٩٨٠: ص٣٦٠)

لذا استخرج الباحثان نوعين من الصدق هما (صدق المحتوى، وصدق البناء) وعلى النحو الاتي:

١- صدق المحتوى *content validity*:

يشير صدق المحتوى إلى الدرجة التي يقيس فيها المقياس ما صمم لقياسه في محتوى معين من خلال التحليل المنطقي لمحتوى المقياس (*Allen & Yen, 1970: 96*)،

ويسعى هذا النوع من الصدق الى معرفة مدى تمثيل المقياس
(الزوبعي وآخرون، ١٩٨١: ٣٩).

ويمكن التحقق من صدق المحتوى من خلال :

أ- الصدق الظاهري *Face Validity*

يعد أحد أنواع صدق المحتوى ، وأن أفضل طريقة لتحقيقه هي تقويم مجموعة من المتخصصين صلاحية الفقرات لقياس ما اعد لقياسه (*Ebel,1972;p.555*) , ويعتمد الصدق الظاهري على التأكد من المظهر العام من حيث ترتيب الفقرات وكيفية صياغتها ومدى وضوحها، وكذلك التعليمات ودقتها ودرجة وضوحها وموضوعيتها

(العجيلي وآخرون، ١٩٩٠: ١٣٠) .

وبما أن هذا الحكم يتصف بدرجة عالية من الذاتية , لذلك يعطى لأكثر من محكم، ويمكن تقويم درجة الصدق الظاهري للاختبار من خلال التوافق بين تقديرات المحكمين .

(عودة، ١٩٩٨: ص٣٧)

قام الباحثان بتوزيع الاستبيان على مجموعة من الخبراء والمختصين في التربية وعلم النفس من اجل الوقوف على مدى ملائمة الاستبيان لما وضع من اجله وذلك من اجل ايداء ملاحضاتهم وتعليماتهم على عبارات الاستبيان واعتمد الباحثان نسبة (٨٠٪) كمعيار لقبول العباره وبناء على ذلك وتعديل بعض الفقرات من الناحية اللغوية والابقاء على (٢٥) عبارة من اصل (٢٧) وقد اجمع المحكمين على (٢٥) عبارة بنسبة ١٠٠٪ مما يشير الى ان معظم الفقرات خضعت للصدق الضاهري للاستبيان .

ثانيا:- الصدق الداخلي

وتمت من خلال احتساب معامل الارتباط بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي الية باستعمال معامل الارتباط بيرسون والجدول (٢) يوضح ذلك وبينت النتائج ان جميعها دالة احصائيا عند مستوى (٠,٠٥)

الجدول (٢) معاملات الارتباط الصدق الداخلي

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	٠,٤٤	٩	٠,٥١	١٧	٠,٤٦
٢	٠,٦٠	١٠	٠,٥٥	١٨	٠,٦٦
٣	٠,٤٩	١١	٠,٤٢	١٩	٠,٤٠
٤	٠,٥٠	١٢	٠,٢٩	٢٠	٠,٥١
٥	٠,٤٦	١٣	٠,٦٦	٢١	٠,٥٥
٦	٠,٦٦	١٤	٠,٥٥	٢٢	٠,٤٢
٧	٠,٤٠	١٥	٠,٦٦	٢٣	٠,٢٩
٨	٠,٥١	١٦	٠,٥٥	٢٤	٠,٦٦
				٢٥	٠,٥٥

ثبات المقياس *Scale reliability*:

يعّد الثبات من الخصائص التي ينبغي التحقق منها في المقاييس النفسية على الرغم من أن الصدق أكثر أهمية منه، إذ أن المقياس الصادق بطبيعته يكون ثابت في حين أن المقياس الثابت ليس بالضرورة أن يكون صادقا، غير أن حساب الثبات يعطينا مؤشراً آخر على دقة المقياس وتجانسه في قياس الخصيصة فضلا عن هذا لا يوجد مقياس نفسي يتسم بالصدق التام(*Zeller&Communes,1980,p.77*)

ويمكن التحقق من ثبات المقاييس والاختبارات النفسية والتربوية بعدة طرائق منها الاتساق الخارجي الذي يتحقق حينما يستمر بإعطاء نتائج ثابتة بتكرار تطبيقه عبر الزمن والاتساق الداخلي يتحقق من خلال كون فقرات المقياس جميعها تقيس المفهوم نفسه

)*Fransella,1981; p.47*. (

عينة الثبات :

لحساب ثبات المقياس طبق على عينة مكونة من (٥٠) تدريسي اختيروا بالأسلوب العشوائي من جامعة الكتاب

جدول (٣)عينة الثبات موزعة حسب الكلية والجنس

الكلية	القسم	العدد	الكلية	القسم	العدد
طب الاسنان	طب الاسنان	١٠مقسوم بين الذكور والاناث	التربية	رياض اطفال العلوم الاسلامية	٥ ٥
الصيدلة	الصيدلة	١٠ مقسوم بين الذكور والاناث	الاعلام		١٠ مقسوم بين الذكور والاناث
الهندسة		١٠ مقسوم بين الذكور والاناث	المجموع		٥٠

ولغرض التحقق من ثبات مقياس الدافع المعرفي فقد استعمل الباحثان طريقتين وهما طريقة إعادة الاختبار التي تؤشر الى الاتساق الخارجي , وطريقة تحليل التباين باستخدام معادلة الفا-كرونباخ التي تؤشر الى الاتساق الداخلي , وفيما يأتي توضيح ذلك :

١- طريقة إعادة الاختبار(الاتساق الخارجي) *Test- retest method*:

يسمى معامل الثبات المستخرج بهذه الطريقة بمعامل الاستقرار عبر الزمن، ويتطلب تطبيق المقياس على عينة الثبات نفسها بفارق زمني (*Zeller Carmines, 1980: p.52*) وتستند فكرة حساب معامل الثبات وفقا لهذه الطريقة إلى حساب معامل الارتباط بين درجات الإفراد على الاختبار عند تطبيقه وإعادة تطبيقه بعد مرور مدة زمنية عن التطبيق الأول . (السيد، ٢٠٠٠: ١٦١)

ولإيجاد ثبات المقياس بطريقة إعادة الاختبار تم تطبيق المقياس على عينة الثبات ، وبعد مدة أسبوعين تم إعادة تطبيق المقياس نفسه على العينة نفسها، إذ تشير غالب الدراسات إلى انه لا توجد قاعدة عامة تحكم طول المدة الزمنية بين التطبيقين الأول والإعادة وإن كانت غالبا لا تقل عن أسبوعين في الاختبارات الطويلة ولا تزيد عن شهر واحد في الاختبارات القصيرة

(احمد، ١٩٨١: ٢٣٤)

وبعد الانتهاء من تطبيق الاختبار بطريقة اعادة الاختبار تم حساب ثبات المقياس وذلك عن طريق حساب درجات العينة من التطبيق الأول وحساب درجات العينة نفسها في التطبيق الثاني وخضعت نتائج التطبيقين للتحليل الإحصائي، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات التطبيقين فبلغ معامل الثبات (٠,٨١) ، وهو معامل ثبات عال مما يشير إلى أن المقياس له استقرار ثابت عبر الزمن الذي يمكن الاعتماد عليه في ثبات المقياس , اذ يشير(حمد) الى أن قيمة معامل الثبات تكون مقبولة اذا كان معامل الثبات يساوي او يزيد عن (٠,٧٠) في المقاييس الشخصية (احمد ، ٢٠٠٠ : ١٢٩) .

وصف مقياس تقبل الجودة الشاملة بصيغته النهائية:

بعد الإجراءات التي تحققت في الخطوات السابقة أصبح مقياس تقبل الجودة الشاملة بصيغته النهائية مكون من (٢٥) فقرة موزعة بثلاث مجالات وهي:

- المجال الأول: مدى معرفة اعضاء هيئة التدريس بالجودة الشاملة ويتضمن (٨) فقرة.

(١-٢-٣-٨-١٣-١٤-٢١-٢٤)

- المجال الثاني: مدى تقبل اعضاء هيئة التدريس للجودة ويتضمن (٧) فقرات.

(٥-٦-٧-٩- ١٠ - ٢٢-٢٥-)

- المجال الثالث: مدى توافر سلوك الجودة في الاداء التدريسي (١٠) فقرة.

(٤- ١١-١٢-١٥- ١٦- ١٧- -١٨-١٩-٢١-٢٠-٢٣)

وقد وضع أمام كل فقرة ثلاث بدائل متدرجة وهي على الترتيب:

نعم / لا ادري /لا /

وأعطيت الدرجات (٣، ٢، ١) على التوالي لفقرات مقياس تقبل الجودة , وبذلك تصبح أعلى درجة للمقياس (٧٥) درجة واقل درجة نظريا (٢٥) درجة وبهذا أصبحت الصيغة النهائية لمقياس تقبل الجودة جاهزة للتطبيق على عينة البحث الأساسية البالغ عددهم (٢٠٠) تدريسي .

ت	الفقرات	نعم	لا ادري	لا	الملاحظات
١	اعرف مفهوم الجودة				
٢	اتعرف على ثقافة الجودة من خلال الندوات بالكلية				
٣	اتعرف على ثقافة الجودة من خلال الحديث مع الزملاء				
٤	اعرف رؤية ورسالة الجامعه للجودة				
٥	أرى الجودة من القيم الأساسية للعمل في الجامعة				
٦	يتفق الجميع بان الجودة قيمة عليا				
٧	اتعرف على ثقافة الجودة من خلال نشاطات مجلس الجودة في الجامعة				
٨	اشعر بالرضا عن رؤية ورسالة الجامعة للجودة				
٩	اتعاون مع وحدة ضمان الجودة				
١٠	اتقبل الإجراءات التي تتبعها الجامعة لمتابعة جودة الأداء				
١١	أوافق على تطبيق مبدأ المحاسبة في الأداء				
١٢	أرى ان تطبيق الجودة اصبح امرا ضروريا				
١٣	اؤمن بان تحسين الجودة يتطلب وقتا أطول وجهدا اكبر				
١٤	اشعر بان الجميع يسعى لتحسين الجودة				
١٥	اطلع على معايير الجودة في التدريس والتزام بها				
١٦	اطبق استراتيجية التعلم المناسبة				
١٧	أقوم بتطبيق الاقتراحات المتعلقة بتحسين جودة التدريس وتنفيذها				
١٨	اهتم بتنمية نفسي مهنياً				
١٩	أشارك في الدورات التي تعقدها الجامعة				
٢٠	استخدم طرائق تدريس متنوعة				
٢١	شاركت في احدى المشروعات الدراسية في وزارة التعليم العالي والدراسة العلمي				

٢٢	اطلع على احدث مناهج الدراسة العلمي				
٢٣	قمت من قبل بنشر بحوثي في مجلة دورية اجنبية				
٢٤	أشارك في الأنشطة الطلابية التي تخدم المجتمع				
٢٥	أشارك في التدريبات في احدى البرامج التدريبية المفيدة لافراد المجتمع				

تطبيق الاستبيان :

تم تطبيق استبانه البحث على عينة البحث البالغة ٢٠٠ تدريسي وتدريسية في الاختصاصات العلمية والانسانية في جامعة الكتاب وتم تحليل النتائج احصائيا والتوصل الى الاستنتاجات التالية

الفصل الرابع

عرض النتائـــــــــــــــــــــــــج

الفرضية الاولى :- مدى تقبل مفهوم الجودة الشاملة من قبل الهيأة التدريسية وللاجابة عن هذه الفرضية تم استخدام الوسط المرجح والوزن المئوي لترتيب مدى تقبل الجودة الشاملة للعينة ككل ولكل بعد من الابعاد الثلاثة .وكما موضح في الجدول التالي : -

جدول(٤)

يبن المستوى المعرفي لكل لفقرات المقياس

ت	الفقرات	الوزن المئوي	المستوى المعرفي
١	اعرف مفهوم الجودة	٢,٦٠	عالي
٢	اتعرف على ثقافة الجودة من خلال الندوات بالكلية	٢,٤٥	عالي
٣	اتعرف على ثقافة الجودة من خلال الحديث مع الزملاء	٢,١٥	عالي
٤	اعرف رؤية ورسالة الجامعه للجودة	٢,٢	عالي
٥	أرى الجودة من القيم الأساسية للعمل في الجامعة	٢,٣	منخفض
٦	يتفق الجميع بان الجودة قيمة عليا	١,٦	منخفض
٧	اتعرف على ثقافة الجودة من خلال نشاطات مجلس الجودة في الجامعة	١,١٣	منخفض
٨	اشعر بالرضا عن رؤية ورسالة الجامعة للجودة	٢,١٣	عالي
٩	اتعاون مع وحدة ضمان الجودة	١,٧٤	متوسط

١٠	اتقبل الإجراءات التي تتبعها الجامعة لمتابعة جودة الأداء	٢,٣	متوسط
١١	أوافق على تطبيق مبدأ المحاسبة في الأداء	١,٣٣	منخفض
١٢	أرى ان تطبيق الجودة اصبح امرا ضروريا	١,٧٥	متوسط
١٣	اؤمن بان تحسين الجودة يتطلب وقتا أطول وجهدا اكبر	٢,٤٥	عالي
١٤	اشعر بان الجميع يسعى لتحسين الجودة	٢,٣٦	عالي
١٥	اطلع على معايير الجودة في التدريس والتزام بها	١,٣٣	منخفض
١٦	اطبق استراتيجية التعلم المناسبة	١,٦٨	متوسط
١٧	أقوم بتطبيق الاقتراحات المتعلقة بتحسين جودة التدريس وتنفيذها	١,٣٥	منخفض
١٨	اهتم بتنمية نفسي مهنياً	١,٣٣	منخفض
١٩	أشارك في الدورات التي تعقدها الجامعة	١,٢٧	منخفض
٢٠	استخدم طرائق تدريس متنوعة	١,٧٠	منخفض
٢١	شاركت في احدى المشروعات الدراسية في وزارة التعليم العالي والدراسة العلمي	٢,٣٥	عالي
٢٢	اطلع على احدث مناهج الدراسة العلمي	١,٦	منخفض
٢٣	قمت من قبل بنشر بحوثي في مجلة دورية اجنبية	١,٦٧	متوسط
٢٤	أشارك في الأنشطة الطلابية التي تخدم المجتمع	٢,٥٥	عالي
٢٥	أشارك في التدريبات في احدى البرامج التدريبية المفيدة لافراد المجتمع	٢,٣	منخفض

من خلال الجدول السابق تبين ان الاوزان المئوية للبعد الاول (معرفة اعضاء هيئة التدريس بالجودة الشاملة) كانت مرتفعة وهي كل من الفقرات التالية :

(١-٢-٣- ٨-٧-١٣-١٤-٢١-٢٤) وهذا يبين ان اعضاء الهيئة التدريسية لديهم معرفة بمفهوم الجودة واهميتها وانها قيمة عليا واساسية في العمل وخاصة العمل الجامعي ومعرفتهم برؤية الجامعة للجودة وان مصادر معرفت الاهيئة التدريسية بالجودة ناتجة عن خرات شخية وبينما دور الجامعة في تعريف مفهوم الجودة حصل على مستوى متوسط .

اما البعد الثاني (مدى تقبل اعضاء هيئة التدريس للجودة) فكانت متوسطة وهي كل من الفقرات التالية (٤-٩-١٥-١٦-٢٢-٢٥) وهذا يبين ان اعضاء الهيئة التدريسية غير متقبلين للجودة الشاملة رغم معرفتهم بهاميتها وخاصة من خلال اجراءات الجامعة لانها لا تلبي حاجاتهم ومتطاباتهم لانها تقتصر على الجانب النظري فقط وقلة البرامج والانشطة وعدم مناسبتها للوقت مما يؤدي الى قلة الاستفادة منها

اما البعد الثالث (مدى توافر سلوك الجودة في الاداء التدريسي) فكان الوزن المئوي منخفض وهي كل من الفقرات التالية (٥-٦-١٠ -١١-١٢-١٧-١٨-١٩- ٢٠- ٢٣)

ويلاحظ ان اغلب الفقرات حصلت على ترتيب منخفض وهذا يدل على عدم التزام الهيئات التدريسية بمعايير الجودة الشاملة في عمليات الاداء التدريسي وسبب ذلك عدم ارتباط الجانب العملي بالجانب النظري وبالممارسات الاجرائية مما يؤدي الى قلة نشر البحوث وقلة المشاركة في النشاطات المجتمعية وهذا الضعف ياتي بسبب ضعف التحفيز الايجابي ورفع المعنويات لاعضاء الهيئة التدريسية وعدم ترسيخ مبدأ الرقابة الذاتية لتحقيق الجودة

الفرضية الثانية :- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسط درجات اعضاء الهيئة التدريسية من الذكور ومتوسط درجات الهيئة التدريسية من الاناث في مدى تقبل مفهوم الجودة الشاملة

لتحقيق هذه الفرضية استخدم الباحثان الاختبار التائي لعينتين مستقلتين كما موضح في الجدول .

جدول (٥)

الانحراف المعياري والقيمة التائية للفرضية الثانية

الجنس	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاختبار التأئي		درجة الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	١٠٠	٦٩,٨٠	٧,٦٦	المحسوبة	الجدولية	٩٨	٠,٠٥
انثى	١٠٠	٧٠,٢١	٧,٣٦	١,٨٩	١,٩٦		

نلاحظ من الجدول السابق ان القيمة التائية تساوي (١,٨٩) درجة وهي اصغر من القيمة التائية الجولية التي تساوي (١,٩٦) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبدرجة حرية (٩٨) وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية وترفض الفرضية البديلة اي لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥) في مدى تقبل مفهوم الجودة الشاملة بين الذكور والاناث .

الفرضية الثالثة :- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسط درجات اعضاء الهيئة التدريسية في التخصصات العلمية والادبية في مدى تقبل مفهوم الجودة الشاملة

جدول (٦)

الانحراف المعياري والقيمة التائية للفرضية الثالثة

الجنس	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاختبار التأئي		درجة الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	١٠٠	٧٠,٢١	٧,٣٩	المحسوبة	الجدولية	٩٨	٠,٠٥
انثى	١٠٠	٧٠,٦٧	٧,٥٤	١,٣٤	١,٩٦		

نلاحظ من الجدول السابق ان القيمة التائية تساوي (١,٣٤) درجة وهي اصغر من القيمة التائية الجولية التي تساوي (١,٩٦) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبدرجة حرية (٩٨) وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية وترفض الفرضية البديلة اي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥) في مدى تقبل مفهوم الجودة الشاملة بين التخصصات العلمية والانسانية .

الاستنتاجات

١- مستوى تقبل مفهوم الجودة الشاملة يلاقي قبول من قبل الهيئات التدريسية

٢- لا يوجد تطبيق فعلي لمفاهيم الجودة الشاملة في الجامعة من النواحي الادارية والوجستية

٣- لا توجد فروق في الدلالات الاحصائية بين مستوى الجنس والتخصص في تقبل الجودة

التوصيات

١- نشر مفهوم الجودة الشاملة داخل المؤسسات التعليمية وتهيئة المناخ المناسب لتبلها وتطبيقها على النحو الصحيح

٢- التأكيد على الإجراءات والممارسات العلمية التي تستند على مفهوم الجودة الشاملة من خلال اللقاءات والندوات التي تقيمها الجامعة

٣- تطوير وتدريب الكوادر القيادات العليا في الجامعة والتوعية بأهمية الجودة الشاملة باعتبارها العنصر الأساس في قيادة وتوعية العمل ضمن مفهوم الجودة

٤- عقد ندوات محلية وعالمية وابتعاث مسؤولين لاكتساب خبرات الجودة العالمية والإفادة منها في تطبيق الجودة

٥- الاهتمام بتطبيق مؤشرات الجودة الجامعية وتحسينها المستمر من خلال الأهداف والإجراءات مما ينعكس إيجابا على كفاءتها

المقترحات

١- اجراء دراسات حول تقبل الجودة بين متغيرات مثل الشهادة ومصادر الحصول على الشهادات العليا من جامعاتى حكومية او أهلية

٢- اجراء دراسة استطلاعية حول الحلول التي يمكن من خلالها تطبيق مفهوم الجودة الشاملة

٣- تطبيق نماذج عالمية لتفعيل الجودة الشاملة في الجامعه

المصادر

١- احمد، محمد عبد السلام، (١٩٨١). القياس النفسي والتربوي، ط٤، القاهرة: مكتبة النهضة العربية.

٢- احمد، نجاح، (٢٠٠٠). العوامل المؤثرة على تنمية الدافعية لدى الطلبة في المدارس الأساسية في منطقة عمان الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان: الجامعة الأردنية.

٣- جابر , جابر عبد الحميد . ٢٠١٤ مناهج البحث في التربية وعلم النفس . القاهرة . دار النهضة العربي

الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظات غزة " ، رسالة ماجستير، منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين

٤- الحربي , محمد بن محمد ,٢٠٠٩ استراتيجيات مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية . رسالة دكتورا غير منشورة , الرياض , قسم الإدارة التربوية كلية التربية , الجامعة الإسلامية

٥- السيد، فؤاد البهي، (٢٠٠٠). الذكاء، القاهرة- مصر: دار الفكر العربي.

٦- العجيلي، صباح حسين وآخرون، (١٩٩٠). القياس والتقويم : دار الحكمة للطباعة والنشر

٧- علاونة، معزوز وغنيم، يوسف، ٢٠٠٥، "درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها"، مجلة جامع النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد (١٩) العدد (٤)، غزة، فلسطين.

٨- عودة، احمد سليمان، (١٩٩٨). القياس في العملية التدريسية، ط١، الأردن: دار الأمل للنشر والتوزيع.

٩- العيثاوي، أحلام والسامرائي، عمار. واقع تطبيق ضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة في ضوء معايير ومتطلبات الجودة الشاملة دراسة حالة–الجامعة الخليجية. بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة-الأردن، ١٢-١٠مايو، ٢٠١١.

١٠- فرج، صفوت، (١٩٨٠). القياس النفسي، ط١، القاهرة: دار الفكر العربي.

١١- لمشهراوي ، أحمد ،*2004*، " إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي" ، مجلة الجودة في التعليم العالي ، العدد*(1)* ، المجلد *(1)* ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين.

١٢- مجيد، سوسن شاكر، والزيادات، محمد عواد. (*2007*). إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم. عمان، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع.

١٣- المصري، محمد عبد المجيد، (١٩٩٩). أثر اتجاه الفقرة وأسلوب صياغتها في الخصائص السايكومترية لمقياس الشخصية وحسب مستوى الصحة النفسية للمجيب، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، كلية التربية- ابن رشد، جامعة بغداد.

١٤- منصور،نعمة عبد الرؤوف عبد الهادي،٢٠٠٥، "تصور مقترح لتوظيف مبادئ إدارة

١٥- النعمة، طه والعجيلي، صباح، (٢٠٠٤). مدخل إلى علم النفس، صادر عن المجمع العلمي دائرة العلوم الإنسانية، سلسلة مدخل إلى العلوم الإنسانية، بغداد: مطبعة المجمع العلمي.

16- *Dale, Barrie and Cooper, Cary .1992. Total Quality and Human Resources. Cornwall, Great Britain: T.J. Press (Padstow) Ltd*

17- *Giorgidze, Lali (2012). Exploring Role of Management in Quality Assurance at Private and State Universities of Georgia. Problems of education in the 21st century, Volume 44.*

18- *Jablonski, Josep R. (1991). Implementing Total Quality Management: Competing in the 1990, 2 ed. New Mexico, U. S. A: Published by Technical Management Consortium, Inc*

19- *.McDermott, Robin E., Mikulak, Raymond J. and Beauregard, Michael R. (1993). Employee Driven Quality. New York, U.S.A: Library of Cataloging*

20- *Soomro, Tariq Rahim and Ahmad, Reyaz. (2012). Quality in Higher Education: United Arab Emirates Perspective. Higher Education Studies,(2) 4, 148-152.*

21- *Eble , Robert I . (972) " Essential of education measurement " 2nd ed ., printiceltall , Englewood cliffs , New Jersy .*

22- *Allen, M. J. & Yen, W. N. (1970). Introduction to measurement theory montevery, Cali Books Cole.*

23- *Ebel, R. L. (1972). Essential of educational measurement, New Jersey: Prenzice Hall, Inc, Englewood Cliffs.*

24- *Franseella, F. (1981). Personality Theory, Measurement and research, London Methuen and Co. LTd.*

25- *Zeller, R. A. Carmines, E. G. (1980). Measurement in the social sciences, Thelilbtween theory and data, London, Combridge.*