درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص

إعداد

أ/ أيمن مغرم العمري

وكالة الأحوال المدنية

د/ محمد عبدالكريم علي عطية

أستاذ تخطيط التعليم واقتصادياته وادارته بقسم الإدارة والتخطيط التربوي

بكلية التربية بجامعة الباحة

المستخلص باللغة العربية:

هدفت الدراسة تعرف درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي بصورته المسحية، وتطبيق استبانة على عينة عشوائية قدرها (٢٣٠) معلماً من مجتمع الدراسة المكون من جميع معلمي مدارس التعليم العام بالمرحلة الثانوية في محافظة النماص والبالغ، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها: أن المدارس الثانوية بمحافظة النماص تطبق معايير الجودة الشاملة بجميع مجالاتها (القيادة والتخطيط،، أداء المعلم، الموارد المالية، المجتمع المحلي، أداء مكاتب التعليم) بدرجة متوسطة، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لاختلاف متغيري (المؤهل العلمي، موقع المدرسة)، واتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لاختلاف متغير(سنوات الخبرة) وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها الاستمرار في عقد الدورات التدريبية وتفعيل نظام المراقبة والتقويم والمتابعة الميدانية، ودعم نشر ثقافة الجودة الشاملة التي بدأتها المملكة ولا سيما في مدارس التعليم الثانوي، من خلال التعريف بأساليبها الفنية، وكذلك مراحل تنفيذها، ومقومات نجاحها في إطار خطة تكون على مراحل، وخلال فترة زمنية محددة، على وزارة التعليم أن تستمر في رؤيتها وتدعمها للوصول إلى الاقتصاد المعرفي وتطبيق الجودة الشاملة في المدراس كافة.

الكلمات المفتاحية: تطبيق، القيادة والتخطيط،، أداء المعلم، الموارد المالية، المجتمع المحلي، أداء مكاتب التعليم.

المستخلص باللغة الإنجليزية:

Degree of application of Total Quality ،Alamri, Ayman Mughram saad Management Standards in Secondary Schools in Al-Namas Governorate (Supervisor: Dr.Mohammad Abed- alkarem Atieyh)

The aim of the study was to identify the degree of application of total quality management standards in secondary schools in Al-Namas governorate and in order to achieve the objective of the study, the descriptive approach was used in its survey form and a questionnaire was applied to a random sample of (230) teachers from the study community, consisting of all teachers of public schools in the secondary school in the province of al-Namas of (480) teachers. The results of the study resulted in a number of findings, the most important of which is that the secondary schools in Al-Namas governorate is applying the total quality standards in all its fields (leadership and planning, teacher performance, Financial Resources, Local Community, Performance of Education Offices) to a medium degree and there were also statistically significant differences at the level of (0.01) among the averages of the sample participants responses to the degree of application of TQM standards in Al-Namas Governorate from the point of view of the teachers due to the differences in the variables of (academic qualification and the school location). It was found that there were no statistically significant differences at the level of (0.01) between the averages of the sample participants responses to the degree of application of TQM standards in Al-Namas Governorate from the point of view of the teachers due to the difference of the variable (years of experience). The study has presented a set of recommendations, the most important of which are the continuation of holding training courses, activating the system of monitoring, evaluation and field follow-up and supporting the dissemination of the culture of total quality initiated by the Kingdom, especially in the secondary education schools, by definition of its technical methods as well as its implementation stages and success factors under a phased plan and within a specific period of time, thus the Ministry of Education should proceed in its vision and support it in order to reach the knowledge economy and apply the total quality system in all schools.

Keywords: Application, Standards, Total Quality Management, Secondary Schools, Al-Namas Governorate, Teachers.

مقدمة:

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه إلي الإيجابية والكفاءة في العصر الحالي والذي يطلق عليه "عصر الجودة ". فلم تعد الجودة بديلاً تطبقه المؤسسات التعليمية بل أصبح ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة، ويفرضها التقدم العلمي لمواكبة التطور التقني والتي تعتبر من أهم سمات العصر الحالي، فتحقيق الجودة الفاعلة يدل على كفاءة العملية التعليمية وفعالية المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها بشكل فعال وتحقيق التعلم الإيجابي، حيث أنها تساهم في تحسين وتطوير الأداء المدرسي.

وقد ظهر مفهوم الجودة أول ما ظهر في إطار الصناعة والاقتصاد وكان من الطبيعي أن تتسرب هذه المفاهيم والأفكار من قطاعي الصناعة والاقتصاد إلى قطاع التعليم، حيث أصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم مطلباً ملحاً لأجل التفاعل مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي، وتتزايد في المنافسة والصراع بين الأفراد والجماعات والمؤسسات (دياب، 2006،10)

ويعد الاهتمام بالتعليم من أهم مؤشرات تقدم أي دولة حيث تزايد الاهتمام بتطبيق المعايير الدولية في مجال التربية والتعليم بالمدارس والمعاهد على وجه الخصوص في الآونة الأخيرة باعتبار التعليم يمثل حجر الأساس للتطور والنمو الاقتصادي والحضاري لأي دولة، ولم يعد تحقيق الأهداف في مستوياتها الدنيا الغاية التي تقف عنها جهود الأفراد والمؤسسات، وإنما أصبح الوصول لدرجة عالية من التميز في إتقان العمل وارتفاع مستويات الأداء هو ما تسعى إليه المجتمعات والدول المختلفة وحتى تلحق المدارس بركب التجديد، فقد انتقل مصطلح الجودة من مجال الصناعة إلى مجال التعليم، ويرجع ذلك لعدة عوامل منها أن التعليم يعتبر من أهم إحداث التغيير في المجتمع وتنمية الموارد البشرية (الغامدي، 2014، 974).

ظهر الاهتمام بضمان الجودة في المؤسسات التعليمية من خلال النظر إلى التعليم بوصفه سلعه كبقية السلع إذ لا بد له من أن ينافس، وأن يسعى إلى إرضاء مستهلكي تلك السلعة من الطلاب والمجتمع والدولة، فالطلاب يرغبون في الحصول على أفضل مستوى تعليمي يؤهلهم للتميز والإبداع وأولياء أمور الطلاب يتطلعون إلى أفضل تأهيل لأبنائهم، أما الدولة فترنو إلى مخرجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهداف خططها التنموية (الأمير وعواملة ،2011 ،59).

إن تبني مفهوم الجودة الشاملة في التعليم وتطبيق معاييرها يؤدي إلى خفض التكاليف بشكل ملموس، وذلك من خلال رفع مستوى الأداء وتقليل الأخطاء، وزيادة الإنتاجية بمستوى عال من الإتقان وتحسين مستوى أداء العاملين، كما يجب أن نعلم أن تحقيق مستويات مقبولة من الجودة في التعليم تؤدي إلى الرضا من المستفيدين وهم الطلبة وأولياء أمورهم (الفايز، 2010، 5) وتبرز أهمية تطبيق المعايير في التعليم من كونها مدخلاً للإصلاح والتطوير في مجال العمل الإداري والتعليمي بالمؤسسات التربوية وخاصة المعايير المجربة في الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية (حمده المالكي، 2010، 6) لذلك فإن الأخذ بالجودة الشاملة في التعليم يمكن أن يسهم في تحقيق جودة التعليم الذي هو أداة التنمية والتقدم وتكامله معرفياً ومهارياً ووجدانياً، ومن ثم الوفاء باحتياجات المجتمع من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة (طعيمة وآخرون، 2006، 14)، حيث إن العصر الذي نعيشه اليوم هو عصر الجودة وزمن التميز وهو عصر يتميز بمتغيرات غير مسبوقة وتحديات لابد من مواجهتها ومجاراتها للانسجام معها بحسن تدبير وتيسير(الغامدي، 2008، 4) ونظراً لأهمية المرحلة الثانوية وتأثيرها في نوعية مخرجات التعليم في المراحل اللاحقة فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحديد درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص.

ولا تتأتى الجودة إلا من خلال تقويم ذاتي في ضوء معايير متّفق عليها من قبل هيئات تهتم بالمواصفات والمقاييس، وفحص المستويات التي حققتها المؤسسة التعليمية عن طريق الزيارة (أو الزيارات) الميدانية من قبل هيئة منح الاعتماد، ومن ثمّ تعتمد تلك المؤسسة التعليمية أو يؤجل اعتمادها وربما يرفض اعتمادها (الرفاعي، ٢٠١٣م: ٢٩٤).

ولقد ركّزت خطط التنمية على أهمية تحسين نوعية التعليم، واكتشاف المؤشرات الكمية والنوعية، ونقاط القوة ونقاط الضعف، ومن ثمّ تعزيز الجوانب الإيجابية والتخلص من جوانب الضعف ومعالجتها، وإعداد خطط تفصيلية لمستقبل التعليم (خطة التنمية العاشرة، ٢٠١٣م: ١٨).

وتعد مرحلة التعليم الثانوي أحد الركائز المهمة في النظام التعليمي فهي حلقة الوصل بين التعليم الجامعي ومراحل التعليم العام التي تسبقه حيث أن عملية التطوير التنموي للمجتمع تنبع من تطوير المدرسة الثانوية التي هي بمثابة رأس الحربة في الطريق إلى التنمية (حمده المالكي، 2010، 6)، نظراً للدور الكبير الذي تقوم به المدارس الثانوية من تقديم خدمات تعليمية يتزايد الاهتمام بضرورة مواجهة التحديات التي تواجهها الإدارة المدرسية، والتي تحول دون تحقيق الأهداف، مما يستوجب على القائمين على نظام التعليم بذل المزيد من الجهد لكسب ثقة المجتمع، والعمل على مواجهة التحديات (رجاء العسيلي، 2007، 8).

من هنا أصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم مطلباً ملحاً من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي وتتزايد فيه حمى الصراع والمنافسة بين الأفراد والجماعات والمؤسسات (طعيمة وآخرون، 2006، 14)، فالاهتمام بالجودة الشاملة في التعليم أصبح أمراً ملحاً، ولذا فإن الدول العربية ومنها المملكة العربية السعودية أولت ذلك جزءاً من الاهتمام، إذ أن تحسين جودة التعليم من الأولويات التي تؤدي إلى تحقيق أهداف التعليم للجميع كماً وكيفاً، والاهتمام بذلك ليس ترفاً لكنه مطلب وطني وعالمي، مما يدعو إلى إثبات هذا المجال والسير قدماً من أجل توفير تعليم متميز بتحقيق أهدافه (الغامدي، 2008، 4)، فعلى الرغم مما حققه النظام التعليمي في المملكة العربية السعودية من تطور كمي وكيفي

مشكلة الدراسة:

يعاني التعليم الثانوي من بعض المشكلات التي تعيق مسيرته نحو تحقيقه لأهدافه وتؤثر على مدى استجابته لخطط التنمية (حمده المالكي، 2010،7) وهذا الأمر يؤكد على ضرورة وضع معايير للجودة في التعليم متفق عليها بما يتناسب مع ثقافة وبيئة المجتمع الذي تطبق فيه (الغامدي، 2008،4).

ومن المؤشرات التي تؤكد حاجة الميدان التربوي والتعليمي لثقافة الجودة التعليمية، هو الحاجة إلى تطوير الأداء، وتلافي الأخطاء الشائعة في التعليم، حتى لا ينعكس بالتالي على مخرجات التعليم بشكل سلبي يؤدي إلى ضعف المؤسسة التعليمية ككل. وهذا ما بينته دراسة الغامدي (٢٠١٢م: ١٠).

كما تشير بعض الدراسات التي طبّقت في الميدان في المملكة إلى ضعف الجانب الأدائي في تطبيق جودة التعليم، وحاجة المعلمين في تلك المدارس إلى دورات تربوية وتدريبية مكثّفة في الجودة التعليمية وفق مواصفات ومعايير متطورة، وهذا ما أشارت إليه نتائج دراسة آل مداوي (٢٠٠٧م: ١٣) حيث إنّ هناك ضعفاً لدى المعلمين من حيث إعدادهم وتدريبهم على استخدام التقنيات، وطرق التدريس الحديثة اللازمة في المدارس الرائدة.

وأشارت الأحمري (٢٠١٣) إلى أن أكثر معوقات تطبيق الجودة بالتعليم الثانوي هي المبنى المدرسي، ثم المعوقات الخاصة بالمعلم، كما أشارت دراسة الشحنة (٢٠١٢) إلى أن الوعي بثقافة

الجودة التعليمية بين مؤسسات التعليم الثانوي متدنٍ، وأنّ على المؤسسة التعليمية أن تعمل على نشر هذه الثقافة من خلال إعطاء تفاصيل لكيفية الوصول إليها عن طريق دليل الاعتماد يتم إرساله إلى جميع مؤسسات التعليم الثانوي كما في المملكة المتّحدة

وبناء على ما سبق يتضح أن المدارس الثانوية بحاجة إلى مواجهة تحديات هذا العصر والعمل على تجويد التعليم وزيادة كفاءة مخرجاته وتطوير الموارد البشرية مما يستدعي تطوير الممارسات التربوية والإدارية بتطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم.

ولذلك اهتمت هذه الدراسة بدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص، ويمكن تحديدها في السعي نحو الإجابة عن السؤال الرئيس: ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر أفراد عينة البحث المعلمين؟

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة: من خلال وضع سؤال لكل معيار من المعايير المحددة في الدراسة الميدانية

١. ما درجة تطبيق معيار القيادة والتخطيط في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟
٢. ما درجة تطبيق معيار أداء المعلم في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟
٣. ما درجة تطبيق معيار الموارد المالية في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟
٤. ما درجة تطبيق معيار المجتمع المحلي في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟
٥. ما درجة تطبيق معيار أداء مكاتب التعليم في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر أفراد عينة البحث؟
٦. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص والتي تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، موقع المدرسة)؟
٧. ما التوصيات التي يمكن أن تسهم في تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة تعرف درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في جانبين هما:

١ـ الأهمية النظرية:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الموضوع المتعلق بفلسفة إدارة الجودة الشاملة، ومدى فعالية تطبيقها في قطاع التعليم باعتباره نظاماً يسعى لتحقيق التنمية والإصلاح الإداري

بصورة مستمرة ومتلاحقة حيث دعت الكثير من الدراسات والندوات إلى تطبيق معايير الجودة الشاملة لتكون مقياساً لإصدار الحكم على واقع العملية التعليمية في المدارس الثانوية.

- ريما يمكن لهذا الدراسة أن تفيد الباحثين والدارسين في إجراء أبحاث أخرى جديدة من خلال الاطلاع على نتائج هذه الدراسة وما قد تصل إليه من نتائج وتوصيات وإمكانية إجراء أبحاث مشابهة على عينات أخرى في مجالات أو موضوعات تربوية متعددة.
- تنطلق أهمية الدراسة كذلك من أهمية المرحلة الثانوية باعتبارها مرحلة الأعداد والتأهيل للمرحلة الجامعة من جهة، وأنها مرحلة الإعداد لسوق العمل في التعليم الفني والمهني الثانوي، بالإضافة إلى طبيعة الخصائص العمرية لهذه المرحلة وما تتطلبه.

٢- الأهمية التطبيقية:

- يمكن لنتائج هذه الدراسة أن تكون ذات فائدة للمسئولين عن التعليم الثانوي في وزارة التعليم، إذ يمكن أن تساعدهم في معرفة الثغرات التي فيها في ميدان الجودة الشاملة، وتسهم في تقديم بعض المعايير المناسبة لتقويم هذه المدارس بهدف إحداث التغيير الإيجابي لمخرجات التعليم.
- الوقوف على نقاط القوة ونقاط الضعف في العملية التعليمية بالمدارس الثانوية في محافظة النماص.
- من المؤمل أن تفيد هذه الدراسة مديري المدارس الثانوية بأهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة وذلك لتحسين وتطوير مدارسهم.
- أخذ آراء المديرين في عملية التطوير، والتأكد من اطلاعهم على خطط التطوير الإداري والتأكد من الشفافية والنجاح في العملية التطويرية من عدمها.

مصطلحات الدراسة:

ستتناول الدراسة المصطلحات الآتية:

١- المعايير: Standards

عرفها معمار (19،2008) بأنها: "مصطلح يشير إلى الحالة المثالية للأداء المتوقع، والتي صممت لمساعدة المؤسسات التعليمية لتكوين منظور متكامل لإدارة أدائها التنظيمي لتحقيق الفاعلية والكفاءة دائمة التحسن بما يتوافق وتطلعات المستفيدين من خدماته ".

٢- الجودة الشاملة: Total quality

يقصد بها في التربية: "مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع". (البلاوي وآخرون، 21،2006).

٣- معايير الجودة الشاملة: Total quality Standards

يقصد بمعايير الجودة الشاملة بأنها: " معايير ترتكز على مجموعة مبادئ، وتوفر الوقت والجهد من أجل تحقيق رضا الأفراد، وتستمد حركتها من المعلومات التي يمكن في إطارها توظيف مواهب ومهارات العاملين في مختلف المراحل من تخطيط ومتابعة (صقر، 5،2013)

وتقاس في الدراسة الحالية الدرجة الكلية التي ستسجلها أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي أعدها الباحث لهذه الغاية.

حدود الدراسة:

تشمل الدراسة الآتي:

الحدود الموضوعية: اقتصر موضوع الدراسة على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص

الحدود البشرية: تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي المدارس الثانوية بمحافظة النماص.

الحدود المكانية: طبقت الدراسة على المدارس الثانوية بمحافظة النماص.

الحدود الرمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام 1439/1438هـ

المحور الأول: الأدب النظري

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب المستخدمة لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه إلي الإيجابية والكفاءة في العصر الحاضر والذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه "عصر الجودة " فلم تعد الجودة بديلاً تطبقه المؤسسات التعليمية بل أصبح ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة، ويفرضها التقدم العلمي والتفجر المعرفي ومواكبة التطور التقني والتي تعتبر من أهم سمات العصر الحالي، فتحقيق الجودة إنما يدل على كفاءة العملية التعلمية وفعالية المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها العامة والسلوكية بشكل فاعل وتحقيق التعلم الإيجابي (نعمت سعود، ٢٠١١، ٣)، والجودة في التعليم مرتبطة بعمليتي التعلم والتعليم، وكذلك بالإدارة وذلك من أجل ربط التعليم بحاجات المجتمع، وإحداث تغير تربوي هادف وبناء وتنمية ملكة الإبداع عند المتعلمين ويتم التعلم عندما يحدث تفاعل بين المتعلم وبيئته مما يستوجب وضع معايير للعمليات بما يشمل نظام محدد للتأكد من جودة التعليم (قاسم، ٢٠١٢، ١). ويكن تناول عدد من العناصر المتعلقة بالموضوع على النحو التالي:

١. مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم Total Quality Management in Education

تعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوب إداري حديث ذو فلسفة واضحة يعمل على إيجاد بيئة مناسبة لتحسين مهارات العاملين ومراجعة آليات العمل بشكل مستمر باستخدام جملة من الوسائل والعمليات تحقق أعلى درجة ممكنة من الجودة والتميز في الأداء للوصول إلى مخرجات ترضي المستفيدين، وذلك من خلال تنمية الرقابة الذاتية، وتشجيع العمل الجماعي، والتركيز على الأدوات والعمليات والمخرجات، والإسهام في اندماج العاملين، وتحقيق المرونة في الأنظمة والاهتمام بالمستفيد الداخلي والخارجي، والتأكيد على أهمية توفر متطلبات العمل لدى العاملين والتدريب وفقاً للاحتياج، وتعزيز التحفيز الجماعي، والتحسين المستمر(داغستاني، ٢٠٠٧، ٦).

ويعرف محافظة وفريحات(٢٠١١، ٢٣٦٧)إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management بأنها: "استراتيجية إدارية مستمرة إلى تطوير تنتهج وفقا لها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة معينة من المبادئ وذلك من اجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية والجسمية، وذلك بغية إرضاء الطالب بان يصبح مطلوبا بعد تخرجه في سوق العمل، وإرضاء كافة الأجهزة في المجتمع المستفيد من هذا المخرج".

ويعرفها الصرايرة والعساف(٢٠٠٨،١٠) بأنها: "فلسفة إدارية تسعى للتكامل في خصائص المنتج (الطالب)، وتحدث تغييرات إيجابية داخل المؤسسة لتشمل مجموعة القيم والمعتقدات التنظيمية والمفاهيم الإدارية والفكر والسلوك والنمط القيادي وأنظمة العمل والإجراءات

ونظم التقييم والمتابعة للوصول إلى مستوى الجودة التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته وتكون عملية التحسين والتطوير مستمرتين".

ويمكن للبحث الحالي تبني التعريف الآتي: فلسفة إدارية حديثة تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل، وتقود في النهاية إلى تحقيق رضا الطالب وتحسين أداء المؤسسات التعليمية وذلك لتلبية احتياجات المجتمع ومتطلباته.

٢. أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم

Objectives of Total Quality Management in Education

لتحويل فلسفة الجودة الشاملة(Total Quality) إلى حقيقة في المدرسة يجب ألا تبقى هذه الفلسفة مجرد نظرية دون تطبيق عملي ولذلك فبمجرد استيعاب مفهوم الجودة الشاملة يجب أن يصبح جزءاً من القيادة التربوية للمدرسة وإدارة الجودة الشاملة عملية طويلة الأمد وتتكون من مراحل محددة بشكل جيد وتتبع إحداها الأخرى ويتم تنفيذها باستمرار (داغستاني، ٢٠٠٧، ٩)

وتهدف إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) إلى: ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة القائمة على الفاعلية، والتأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته من سمات العصر الذي نعيشه، وتطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي، وتحقيق نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج، والإجراءات، والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات، والارتقاء بمستويات الطلاب، والاهتمام بمستوى الأداء للإداريين، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي(المدخلات والعمليات والمخرجات) واتخاذ الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها، ورفع درجة الثقة في العاملين وفي مستوى الجودة التي حققتها المؤسسات، والعمل على تحسينها بصفة مستمرة، والوقوف على المشكلات التربوية والتعليمية في الميدان، ودراستها وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة، واقتراح الحلول المناسبة لها، ومتابعة تنفيذها مع تعزيز الإيجابيات، والتواصل التربوي مع الدوائر والشركات والمؤسسات التي تعنى بالنظام لتحديث برامج الجودة وتطويرها بما يتفق مع النظام التربوي والتعليمي العام (رجاء العسيلي، ٢٠٠٧، ٥).

وقد أوردت فاطمة أبو عبده (٢٠١١، ٤٨) مجموعة من الأهداف لإدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي ومنها: ضبط وتطوير النظام الإداري في المدارس بتحديد الأدوار والمسؤوليات وتحديد التوصيف الوظيفي وتطوير الهيكلية الوظيفية للمدرسة بطريقة تسهل العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات بعيداً عن البيروقراطية وضرورة الارتقاء بالمستوى الأكاديمي، والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي للطلاب، كونهم أحد وأهم مخرجات النظام ورفع مستوى الوعي لديهم تجاه عملية التعليم وأهدافه وتوفير فرص أفضل للتعلم الذاتي. يضاف إلى ذلك أهمية تحسين كفايات جميع العاملين في المدرسة من خلال التدريب المستمر وتوفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بينهم وذلك لأجل التحسين والتطوير المستمر للوصول إلى مخرجات تعليمية منافسة والتأكيد على اعتماد الشمولية في النظرة إلى عملية التعليم بكافة جوانبها وأبعادها وضرورة المساهمة في تنمية ورفعة المجتمع المحلي والحصول على احترامه وتقديره والحصول على اعترافه بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمات مختلفة للطلاب والمجتمع. ويرى قاسم (٢٠١٢، ٥) أن من أهداف إدارة الجودة الشاملة: حدوث تغيير في جودة الأداء، وتطوير أساليب العمل، والرفع من مهارات العاملين وقدراتهم، وتحسين بيئة العمل، والحرص على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية وتقوية الولاء للعمل والمؤسسة والمنشأة.

ويرى الباحث أن إدارة الجودة الشاملة هي حركة إدارية تسعى إلى تحقيق متطلبات العميل والتركيز المتناهي على إرضائه بأعلى درجة ممكنة، وإمداد العاملين بالنظم والإجراءات والتوجيهات التي تضمن لهم حسن سير العمل بكفاءة وتحفيز العاملين على أداء العمل بطريقة أسهل وأكثر إنتاجية ورفع كفاءة الأداء ومعدلاته بما ينعكس على تقليل التالف وتخفيض فترات التوقف، وتخفيض الوقت اللازم لإنجاز الأعمال.

٣. مبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

principles and principles of Total Quality Management in Education

يعتبر إدوارد ديمنج رائد فكرة الجودة الشاملة حيث طور أربعة عشر نقطة توضح ما يلزم لإيجاد وتطوير ثقافة الجودة، وتسمى هذه النقاط جوهر الجودة في التعليم وتتلخص في: إيجاد التناسق بين الأهداف التربوية والسياسات التعليمية، وتبني فلسفة الجودة الشاملة في جميع القطاعات والمؤسسات التربوية، وتقليل الحاجة للتفتيش والرقابة والتركيز علي معايير الجودة وتطبيقها، وإنجاز الأعمال والمهام التعليمية بطرق جديدة ومتطورة، وتحسين الأداء وارتفاع معدلات الإنتاجية وخفض التكاليف ما أمكن، والتعليم مدى الحياة والتعليم المستمر، والقيادة الفاعلة في التعليم، والمبادأة والمبادرة وتحسين جودة الأداء، والعمل علي إزالة صعوبات ومعوقات الأداء الجيد، وخلق ثقافة الجودة والتقيد بالمعايير القياسية للمنتج النهائي، وتحسين العمليات وتطويرها وفقا لمتطلبات الأداء الجيد، ومساعدة المتعلمين علي تحقيق نواتج تعلم ايجابية، والالتزام والتقييد بمعايير الجودة في العمليات التربوية، والمسئولية الكاملة عن كافة أساليب تقييم وتقويم أداء المتعلمين والمعلمين للتقيد بمعايير الجودة في العملية التعليمية(نعمت سعود، ٢٠١١، ٧).

ومن خلال النظر إلى المبادئ التي وضعها ديمنج نجد أنها تركز على الجانب الإداري وتهتم بالجودة في الصناعة والمنتجات، وقد وجدت منذ عقود قديمة في حضارات متقدمة لكنه استطاع بلورتها لتكون إطار عمل مشجع تحقق من خلاله الجودة بأعلى درجاتها وهناك من استفاد منها في جانب التعليم بهدف تطويره وتحسينه وضمان استمرار نجاحه، ولذا نجد أن هناك العديد من أسس ومبادئ الجودة الشاملة التي وضعت وفقا لمبادئ ديمنج الأربعة عشر والتي يمكن تطبيقها في التعليم إضافة إلى ما سبق ذكره من مبادئ وهي: التخطيط الاستراتيجي للجودة: بوضع خطة شاملة ورؤية مستقبلية محددة وأهداف بعيدة المدى تسعى المنظمة لتحقيقها، والتحسين المستمر: وهذا يتجلى في قدرة التنظيم على تصميم وتطبيق نظام إبداعي يحقق باستمرار توقعات ورغبات المستفيدين، ويسعى لكسب رضاهم، والتدريب والتطوير: وهذا مبدأ هام لتحقيق الجودة، وعليه لابد من التدريب المكثف لجميع العاملين باستمرار، لتمكينهم من المساهمة في تحسين جودة الخدمات والمنتجات، والتركيز على العملاء: وهذا يشمل العملاء الداخليون (الموظفون)، والخارجيون(المستفيدون من الخدمات) لأن هذا يعد هو المحور الأساسي للجودة، ومعيار نجاح المنظمة، والمشاركة وتفويض الصلاحية: وهذا يؤكد على إشراك جميع أعضاء المؤسسة في الجهود الرامية إلى تحسين الجودة، والتزام الإدارة العليا بالجودة: من خلال التفهم الكامل للجودة، والالتزام بالتطوير والتحسين، وتنسيق الجهود وتوحيدها لتحقيق أهداف المؤسسة وتطلعاتها، والقياس والتحليل: وهذا المبدأ يساعد المؤسسة على اتخاذ القرارات على أساس الحقائق التي تم جمعها وتحليلها بشكل دوري، لتجنب الأخطاء، وللسيطرة على الانحرافات في الأداء(الغامدي، ٢٠٠٩، ٩٩).

ومن هنا يمكن القول بأن مبادئ الجودة الشاملة في التعليم تعمل على تجميع كل الجهود الفردية في المؤسسة التعليمية، وتدفع للعمل بروح الفريق الواحد، مع التركيز على تحقيق مضامين الجودة في كل مراحل العمل بدءًا بالتصميم ومرورا بالإنتاج وانتهاءً بالأداء لتحقيق الأهداف المنشودة والحصول على أعلى درجات الرضا عند المستفيدين مما يشجع على استمرارية التطوير

والتحسين وعدم التوقف عند حد معين.

٤. بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم

Standards Total Quality Management in Education

عرفها الغامدي (٢٠٠٨، ١٥) بأنها:" أعلى مستويات الجودة في الأداء والمواصفات التي يمكن الوصول إليها، ويتم على ضوئها تقويم مستويات الأداء والمواصفات المختلفة لأي شيء وبالتالي إصدار الحكم عليها. وبهذا المعنى فإن المعايير ليست وصفية، بل هي أحكام تقويمية تعطي لمستويات الأداء في الميادين المختلفة تقديراً يكشف عن مدى تحقيق هذه المستويات لأهداف محددة سلفاً.

المعايير (Standards) هي:" نقطة مقارنة تستخدم لتحديد المقاييس من أجل تقييم الأداء، وقد تشير إلى مستويات الأداء الحالية في المؤسسة " (حمده المالكي،٢٠١٠، ١٣).

ويقصد بمعايير الجودة(Quality Standards) بأنها: " تلك الصفات والشروط التي ينبغي توافرها في نظام التعليم والتي تتمثل في جودة الإدارة، والبرامج التعليمية من حيث الأهداف، وطرائق التدريس، ونظام التقويم والامتحانات ثم جودة المعلمين والأبنية والتجهيزات المادية والتي تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين (فاطمة أبو عبده، ٢٠١١، ١٢).

ويقصد بمعايير الجودة الشاملة (Total quality Standards) بأنها:"معايير ترتكز على مجموعة مبادئ وتوفر الوقت والجهد من أجل تحقيق رضا الأفراد وتستمد حركتها من المعلومات التي يمكن في إطارها توظيف مواهب ومهارات العاملين في مختلف المراحل من تخطيط ومتابعة (صقر،٢٠١٣، ٥)

ويعرف المعهد الوطني الأمريكي معايير الجودة في التعليم (Standards in Education Quality) بأنها: " قاعدة المعرفة التي يستخدمها خريج العملية التعليمية في حل المسائل المتعلقة بمشاكل العمل من خلال وظائف العملية الإدارية وهي: التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والرقابة (العدواني،٢٠١٣، ٤).

٥. معايير الجودة(Quality Standards):

أصبح استخدام المعايير في العملية التربوية له أهمية كبيرة حيث تتنافس المؤسسات التربوية على الحصول على شهادات الجودة المختلفة لعكس واقع يسعى إلى التطوير والتحسين ويأتي ذلك من الاقتناع بأن جودة التعليم تكون في وجود معايير محددة ودقيقة تصل في طموحها ودقتها إلى درجة توضيح ما يجب تعلمه واكتسابه، والمستوى المطلوب الوصول إليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية. (فاطمة أبو عبده، ٢٠١١، ٥٥)

وترى نعمت سعود (٢٠١١، ١١) أن معايير الجودة تتمثل في: المدرسة الفعالة كوحدة متكاملة: بهدف تحقيق الجودة الشاملة في العملية التعليمية، والمعلم: وذلك بتحديد معايير شاملة لأداء المعلمين داخل المواقف التدريسية، وتقييم ادائه التدريسي لجودة العملية التدريسية، والإدارة المتميـزة: ينصب الاهتمام في هذا المجال على الإدارة التربوية في مستوياتها المختلفة، والمشاركة المجتمعية: يعنى هذا المجال بتحديد مستويات معيارية للمشاركة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع، ودعم المجتمع لها، والمنهج الدراسي ونواتج التعلم: تحديد معايير نواتج تعلم المتعلم وما ينبغي أن يكتسبه من معارف ومهارات واتجاهات وقيم، كما يتم تحديد معايير جودة المنهج من حيث: فلسفته وأهدافه ومحتواه وأساليب التعليم والتعلم والمصادر والمواد التعليمية وأساليب التقويم، والتوسع في برامج التدريب والتطوير في إطار الجودة والمعايير القياسية لتحقيق هدفين(نشر ثقافة المعايير

ونظام الجودة والعمل علي تطبيقه، ورفع المهارات الأساسية اللازمة لتطبيق المعايير في التقويم الذاتي ووضع الخطط التنفيذية)، ووضع معايير لقياس درجة تعلم المتعلم ومدي تحصيله العلمي ومستواه الأكاديمي.

ويذكر الفايز(٢٠١٢،٣٥) أن هناك معايير لإدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي تتضمن:

- معيار المعلم: وذلك بالعمل على تأهيله علمياً وتربوياً ليقوم بواجبه على أكمل وجه تجاه الطلبة.
- معيار جودة الطالب: وذلك بتأهيله وتدريبه للحصول على المعلومات المفيدة له في حياته ليكون عضواً فعالاً في مجتمعه، فالطالب هو محور العملية التعليمية.
- معيار جودة المناهج: من حيث أصالتها ومستواها العلمي بالنسبة لعمر الطالب وحاجة المجتمع لهذه المعلومات، ومواكبتها للتطورات العلمية والتكنولوجية، ومدى مقدرتها على بناء الاتجاهات والقيم الايجابية
- معيار جودة البرامج والأنشطة التعليمية: من حيث العمق والشمول والتكامل ومقدرتها على تلبية متطلبات العصر في المجالات العلمية والتكنولوجية المختلفة.
- معيار جودة طرائق التدريس: من حيث اشتمالها على أحدث الأساليب الحديثة في إيصال المفاهيم العلمية حسب النظريات التربوية الحديثة ومدى إسهام هذه الطرائق في بناء شخصية الطالب وتفاعله مع الموضوعات العلمية وإثارة تفكيره لحل المشكلات.
- معيار جودة الموارد المادية: والمتمثلة في الأبنية المدرسية والتجهيزات والبنى التحتية ومقدرتها على تحقيق الأهداف ومدى استفادة الطلبة منها وتحديثها واستجابتها لمتطلبات المرحلة العمرية والعلمية.
- معيار جودة الإدارة والتشريعات واللوائح: وتتمثل في الإدارة المدرسية من حيث التزامها بتطبيق نظام الجودة الشاملة والعلاقات الإنسانية ومقدرتها على إيجاد ثقافة إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين من حيث أسس اختيار القادة التربويين وتدريبهم، وكذلك الإدارة التعليمية على مستوى المنظمة أما جودة التشريعات واللوائح فلابد من أن تكون مرنة وواضحة ومحددة الأدوار ومواكبة للتغيرات الحديثة.
- معيار جودة العلاقة بين المدرسة والمجتمع: وذلك من حيث مشاركة المدرسة في حل مشكلات المجتمع البيئية والاقتصادية وربط التخصصات بحاجات المجتمع.

٦. أساليب تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم

Total Quality Management Standards in Education Methods of applying

تعد إدارة الجودة الشاملة من أهم الموجات التي استحوذت على اهتمام كبير من قبل القادة والمديرين الممارسين والباحثين الأكاديميين، بوصفها إحدى المفاهيم الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، ويرتبط هذا المفهوم بالجودة ذاتها والتي تدل على مجمل السمات الخصائص والمميزات التي تتعلق بالخدمة وفاءً باحتياجات المستفيدين الظاهرة والكاملة (الصرايرة والعساف، ٢٠٠٨، ٣)

ويتم تحديد جودة التعليم من خلال تطبيق المعايير العالمية المعروفة باسم(ISO) وذلك من خلال عدد من الأساليب للرقابة الداخلية والخارجية ومن هذه الأساليب (أمين وعبد القادر،٢٠١١، ٨):

أولاً: التقويم الذاتي للمؤسسات التعليمية: إجراء مهم لكفاءة أي مؤسسة وشرط رئيسي لعملية اعتمادها، وتقوم به المؤسسة ذاتياً وبشكل رسمي للوقوف على مواطن القوة ومواطن الضعف.

ثانياً: الدراسات الذاتية: تسعى الدراسات الذاتية إلى التأكد من إنجاز الأهداف الخاصة بالمؤسسة التعليمية التي تزيد من فعاليتها وكفاءتها وحيويتها ومنها: تحسين برامجها وزيادة فاعليتها، ورفع قدراتها على التعامل الإيجابي مع التغيير، وبناء قاعدة معلومات أساسية تنطلق منها جهود التخطيط، ورفع درجة مساهمة الهيئة التعليمية والإدارية في تحديد المشكلات ووضع حلولها وتطبيقها، وتحقيق الاتصال المفتوح بين أعضاء ووحدات المؤسسة التعليمية مما ينتج عنه تعزيز للثقة والتفاهم وفاعلية التعاون الجماعي على حل المشكلات، والاسهام في إبراز بعض القدرات القيادية لمنسوبي المؤسسة التعليمية.

ثالثاً: تقويم التحصيل الأكاديمي للطلاب: لاشك أن الإنجاز الأكاديمي للطلاب له تأثير كبير في تطوير التدريس الذي تقدمه المؤسسات التعليمية ومعرفة نوعية التعليم الذي يقوم الطلاب بتحصيله وتحديد سمات البرنامج الفعال من حيث ارتباطه بالأهداف التعليمية واحتياجات الطلاب ومطالب خطة التنمية، ومعرفة مدى إنجاز هيئة التدريس في الدعم الكامل لتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية، والتقويم الناجح لتحصيل الطلاب الأكاديمي يعتمد على استخدام مقاييس متعددة لتقويم البرنامج التعليمي ويقدم تغذية مرتدة للطلاب وأولياء أمورهم وللإدارة التربوية ويساعد في تحقيق التحسن في الأداء والجودة.

وبناء على ما تم ذكره يتضح أن المحرك الأساسي لإدارة الجودة الشاملة هو تحفيز الأفراد للعمل، وتعتمد هذه الإدارة على مبدأ عدم الخوف من المخاطرة وانتهاز الفرص وأن تكون الإدارة منفتحة وصادقة مع الموظفين، وتنشئ قنوات اتصال موثوق بها، وتكافئ الأفراد وأصحاب الاقتراحات البناءة، وتعترف بمشاركتهم وتساعدهم في حالة فشلهم حيث يدعو مفهوم إدارة الجودة الشاملة إلى تقبل التغيير والتطور المستمر في المنظمة والحياة، ويؤكد على الرقابة الذاتية وعلى الإبداع من قبل الموظفين، ويطالب بتعاون نشط بدلاً من مجرد تلقي الأوامر والانصياع لها.

٧. مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

Total Quality Management in Education Areas of application of

تشمل مجالات الجودة الشاملة تشمل جميع مدخلات النظام التعليمي، وعملياته ومخرجاته حيث أن المحاور الرئيسية لضبط جودة الشاملة في التعليم تتضمن جودة الإدارة التعليمية، والبرامج التعليمية، واللوائح والتشريعات، والمباني الرئيسية وتجهيزاتها، والمستوى التحصيلي للطلاب، وجودة طرق التدريس، والكتب المدرسية، وكفاية الموارد المالية، وكفاءة الهيئة التعليمية والإدارية، وجودة تقييم الأداء (أمين وعبدالقادر ،٢٠١١، ١٦)، ومن المسلم به أن كافة العوامل في العملية التعليمية سواء كانت بشرية أو مادية أو تنظيمية لها الأثر الكبير على سير عملية التعليم ولذا فإن أهم المجالات التي يمكن أن تطبق عليها الجودة الشاملة في التعليم هي: (الغامدي، ١٠٤،٢٠٠٨)

أولاً: المعلم: يعتبر المعلم هو الأساس في العملية التعليمية وتطبيق الجودة الشاملة في حق المعلم تضمن له كافة حقوقه الوظيفية، وتعمل على تطوير وتحسين أدائه بشكل مستمر.

ثانياً: المتعلم: إن تطبيق الجودة الشاملة في التعليم بشكل عام يعتبر محفز كبير لمشاركة التلميذ وتميزه في التعليم وتدفعه لتقديم المزيد من الإبداع والابتكار.

ثالثاً: الهيئة الإدارية: وتشمل الإدارة التربوية والإدارة المدرسية والقيادات التنفيذية وهذه جميعا تعد مدخلا رئيسيا تستند إليه حركة تطوير التعليم، وحتى تحقق الجودة تطبيقاتها لابد من قناعة الإدارة بإحداث التغييرات اللازمة للتميز والإبداع، وأن تكون ذات رؤية استراتيجية تتناغم مع الرؤى المستقبلية للتعليم.

رابعاً: المنهج المدرسي ونواتج التعلم: ومن تطبيقات الجودة الشاملة فيما يتعلق بالمنهج الاهتمام بالمراجعة المستمرة لتطوير المنهج كل خمس سنوات، والتركيز على المنهج المدرسي الذي يراعي مختلف جوانب نمو التلاميذ، ويقدم لهم المعارف ويكسبهم المهارات والاتجاهات والقيم المناسبة.

خامساً: الخدمات المساندة: وهذه من أهم المجالات التي من خلالها تحقق الجودة الشاملة في التعليم تطبيقاتها بشكل إيجابي في المؤسسات التعليمية، وهذا المجال يتطلب توفير المباني المدرسية الملائمة لعملية التعليم، وتوفير الصفوف والمعامل والورش المناسبة لذلك، وتزويدها بأحدث الأجهزة والمعدات من وسائل التعليم والتقنيات التعليمية المختلفة والحديثة.

٨. أهم الفوائد المحققة من ضبط جودة التعليم

برزت العديد من الفوائد جراء تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: فقد تمثلت هذه الإيجابيات في معرفة احتياجات المجتمع وأفراده والسعي إلى الوفاء بها، وتوظيفها في الطريق الصحيح لتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة بالإضافة إلى إنجاز العمل بشكل صحيح وفي أقل وقت وجهد وكلفة، والإسهام في حل المشكلات التي تعيق العملية التعليمية التعلمية في المؤسسة، وتحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لهذه العملية ويضاف إلى ذلك تلبية حاجات المتعلم وتحقيق جودته في الجوانب المعرفية والمهارية والأخلاقية كما تسهم في زيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية، وبناء الثقة بينهم وتقوية انتمائهم إليها وتنمية القيم التي تحث على العمل الجماعي وتنمية العديد من مهارات العاملين مثل مهارة حل المشكلات والاستخدام الفعال للصلاحيات وتفعيل النشاطات وغيرها وتحقيق الترابط والاتصال الفعال بين الأقسام المختلفة، وتحسين سمعة المؤسسة التعليمية، وبث روح التنافس والمبادرة بين المؤسسات التعليمية المختلفة (فاطمة أبو عبده،١١،٢٠١١).

وقد لخص الفايز (٢٠١٠، ٣٣) الفوائد والمزايا التي يمكن أن تحصل عليها المؤسسات التعليمية التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة كما يلي: تطوير النظام الإداري في المؤسسات التعليمية بمسايرة روح العصر ومتطلباته، وتطوير كفاءة المدرسين من النواحي العملية والإنسانية، وتوفير مناخ تنظيمي يرضى عنه جميع العاملين، والوفاء بمتطلبات الطلبة وأولياء أمورهم والمجتمع المحلي ونيل رضاهم عن أداء المؤسسة والعاملين فيها، والمشاركة الفاعلة من قبل جميع العاملين في المؤسسة التعليمية وبالتالي إتقان أدائهم ثم تحمل المسؤولية عن هذا الأداء ونيل رضاهم، وضمان جودة الخدمات التعليمية، والمساعدة على إيجاد نظام موثق لضمان الأداء في حالة تغيب أحد الأفراد العاملين، وتحسين صورة المؤسسة التعليمية لدى الجميع بالتزامها بنظام الجودة في خدماتها، والمساعدة على تخفيض الهدر في موارد المؤسسة التعليمية وإمكانياتها.

ويذكر أمين وعبد القادر(٢٠١١، ١٦) أن ضبط جودة التعليم يحقق عدداً من الفوائد لعل أبرزها:

- مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب من حيث الفوائد المباشرة وغير المباشرة طويلة المدى، وقصيرة المدى ذات التأثيرات الفردية والاجتماعية التي تعبر عن مجموعة التغيرات السلوكية والشخصية لدى الطالب مثل القيم والولاء والانتماء والدافعية والانجاز وتحقيق الذات.

- مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر مثل التغيرات الثقافية والاقتصادية والتقنية والاجتماعية والسياسية التي يحدثها التعليم في المجتمع من خلال تنشئة أفراده ويؤثر بها في مستوى تقدمه ومدى تحضره.

- اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة من هدر مالي وهدر بشري وهدر زمني وتقدير معدلاتها وتأثيرها على كفاءة التعليم الداخلية والخارجية.

- تطوير التعليم من خلال تقييم النظام التعليمي وتشخيص أوجه القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.

وبناء على ما سبق يتضح أن هناك فوائد عديدة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم منها: تحسين صورة المؤسسة التعليمية وتطوير التعليم وتحسينه وكفاءة المعلمين وزيادة الفعالية التنظيمية للمؤسسة التعليمية من خلال التركيز على العمل الجماعي وإشراك جميع العاملين في حل المشاكل وتوفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين والتقليل من البيروقراطية الإدارية وبالتالي إتقان أدائهم وتحمل المسؤولية ونيل رضاهم وزيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع وتلبية احتياجاته والتعرف على احتياجات ورغبات الطلاب والارتقاء بمستواهم التعليمي وضمان جودة الخدمات التعليمية واكتشاف حلقات الهدر بأنواعه المختلفة في موارد المؤسسة التعليمية وتأثيرها على كفاءة التعليم.

المحور الثاني: الدراسات السابقة:

يتضمن هذا الجزء عرضا لبعض الدراسات التي تناولت إدارة الجودة الشاملة وأهم النتائج التي توصلت إليها وقد بحثت هذه الدراسات الجودة الشاملة من وجهة نظر كل باحث وسيقدم الباحث عرضاً مختصرا لهذه الدراسات وقد تم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم، والتي تمكن الباحث من جمعها من خلال البحث في المصادر المعرفية المتوفرة في جامعتنا وبالاستعانة بشبكة نظام المعلومات (الإنترنت)

عرض الدراسات السابقة:

وأجرى حمادنة (٢٠١٦) دراسة هدفت إلى الكشف عن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الحكومية في مديرية تربية وتعليم لواء بني كنانة في شمال الأردن من وجهة نظر مديري ومديرات المدارس. وإذا ما كان هناك فروق دالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في هذه المدارس تعزى لمتغيرات الدراسة. وتم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (٧١) مديراً ومديرة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وتم تطبيق استبانة مكونة من (٣٢) فقرة موزعة على مجالات: التخطيط، والأهداف، والقيادة، والمرافق المدرسية، والموارد المالية والبشرية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المديرين والمديرات جاءت كبيرة حيث حل مجال القيادة في المرتبة الأولى ومجال المرافق المدرسية في المرتبة الأخيرة. وبينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات، باستثناء مجالي الأهداف، والمرافق الدراسية، وجاءت الفروق لصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع المجالات، باستثناء مجال القيادة، وجاءت الفروق لصالح البكالوريوس، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الخبرة في جميع المجالات، وجاءت الفروق لصالح ١٠ سنوات فأكثر في مجالي التخطيط، والقيادة، ولصالح أقل من ١٠ سنوات في مجالات الأهداف، والمرافق الدراسية، والموارد البشرية والمالية.

وأجرت منال الغبشاوي(٢٠١٦) دراسة هدفت إلى معرفة درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في كليات جامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر القيادات الإدارية. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع البحث من (١٥٠) فرداً يمثلون القيادات الإدارية بكليات جامعة أم درمان الإسلامية وتألفت عينة البحث من (١٠٨) فرداً من القيادات الإدارية في كليات الجامعة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتم تصميم استبانة مكونة من(٥) معايير هي الإطار المؤسسي، الطلاب والخريجين، التعليم والتعلم ومصادره، البحث العلمي ومعيار برامج وإدارة الجودة مقسمة على (٣٠) فقرة بواقع (٦) فقرات لكل معيار، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق معايير ضمان الجودة عالية في معيار الاطار المؤسسي ومتوسطة في بقية المعايير(الطلاب والخريجين، التعلم والتعليم ومصادره، البحث العلمي، وبرامج وإدارة الجودة). كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير ضمان الجودة تعزى لمتغيري النوع والوظيفة. أما متغير سنوات الخبرة فقد ظهرت فيه فروق في معيار الإطار المؤسسي.

كما أجرى الغامدي (٢٠١٤) دراسة هدفت إلى معرفة درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من جميع المشرفين التربويين في إدارة التربية والتعليم بالمدينة المنورة والبالغ عددهم (١٢٨) مشرفاً. تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من العاملين في إدارة التربية والتعليم بالمدينة المنورة، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ن درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية في مجالات الدراسة (شؤون الطلاب، التعليم والتعلم المنهاج، الموارد البشرية، التخطيط والقيادة، المجتمع المحلي، الموارد المادية، إدارة التربية والتعليم) كانت بدرجة كبيرة، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معايير تطبيق ضمان الجودة في المدارس السعودية بالمدينة المنورة من وجهة نظر المشرفين التربويين تعزى إلى متغير (عدد سنوات الخبرة – المؤهل العلمي).

وأجرى صقر (٢٠١٣) دراسة هدفت تعرف درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع المدربين والمعلمين في مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت البالغ عددهم (٥٧) مدرباً و(٥٣) معلماً وقام الباحث بعمل حصر شامل لمجتمع الدراسة بحيث يتم اختيار جميع المدربين والمعلمين البالغ عددهم (١١٠) مفردة، وقام الباحث بتطوير استبانة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز طلبة إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة ومن وجهة نظر المدربين كانت منخفضة، ووجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين تبعاً لمتغير (العمر – المؤهل العلمي – سنوات الخبرة)

كما أجرى قادة (٢٠١٢) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الجزائرية من خلال الإصلاحات المطبقة على متوسطات ولاية سعيدة وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع متوسطات ولاية سعيدة والبالغ عددها(٥١) متوسطة، أما عينة الدراسة فبلغ عددها (٢٧) متوسطة أي بنسبة (٥٣%) من مجتمع الدراسة وقد اختيرت بالطريقة العشوائية الطبقية، حيث وجهت هذه الدراسة لكل من المدراء والأساتذة وتلاميذ السنة الرابعة متوسط، وقد اقتصرت الدراسة على الاستبيان الذي يعتبر كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة

بالدراسة، بالإضافة إلى المعلومات المتحصل عليها من خلال الملاحظة والمقابلة لبعض المفتشين بسلك التربية والتعليم، وبعض موظفي مديرية التربية لولاية سعيدة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: تطبق المؤسسات التعليمية الجزائرية إدارة الجودة الشاملة من منظور المدراء، ولا تطبق المؤسسات التعليمية الجزائرية إدارة الجودة الشاملة من منظور الأساتذة والتلاميذ، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزى للمتغيرات الشخصية والتي هي (التلميذ، المنهج الدراسي، المناخ التعليمي وملاءمته) وعدم وجود تأثير ذا دلالة إحصائية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزى للمتغيرات الشخصية والتي هي (الجنس ،المؤهل العلمي، الخبرة المهنية).

وأجرت فاطمة أبو عبده (٢٠١١) دراسة هدفت تعرف درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس الفلسطينية في محافظة نابلس من وجهة المديرين فيها، بالإضافة إلى تحديد دور متغيرات كل من الجنس والمؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة والسلطة المشرفة على ذلك، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ولتحقيق أهداف الدراسة أجريت على مجتمع يضم مديري ومديرات مدارس محافظة نابلس التابعة لكلتا السلطتين المشرفتين – السلطة الوطنية الفلسطينية، ووكالة الغوث الدولية والبالغ عددهم (٢٢٧) مديراً ومديرة، وتم اختيار عينة قوامها (١٣٢) مديراً ومديرة مدرسة بالطريقة العشوائية لتطبيق الدراسة، وزعت عليهم استبانة من (١٠٤) فقرة موزعة على تسعة مجالات. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود درجة تطبيق متوسطة لمعايير الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة المديرين والمديرات فيها في جميع المجالات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة المديرين والمديرات فيها تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، التخصص، السلطة المشرفة)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بمدارس محافظة نابلس من وجهة المديرين والمديرات فيها تعزى لمتغير تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح فئة الخبرة أقل من (٥) سنوات.

وأجرت محافظة وحنان فريحات (٢٠١١) دراسة هدفت تعرف درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام، وقد استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري التربية ورؤساء الأقسام في مديريات تربية محافظة الزرقاء البالغ عددهم (٦٦) إدارياً وكانت عينة الدراسة هي نفسها مجتمع الدراسة تم اختيارهم بالطريقة القصدية، ولتحقيق أهدف الدراسة تم تطوير استبانة اشتملت على (٤٣) فقرة موزعة على أربعة محاور هي: الرضا عن الخدمة المقدمة، المشاركة والتخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة، التدريب والتحسين المستمر، تطبيق مبادئ الجودة الشاملة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في هذه المديريات كانت متوسطة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام تعزى لمتغير (الجنس، المستوى العلمي، سنوات الخبرة).

وأجرى الأمير والعواملة (٢٠١١) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين التربويين العاملين في وزارة التربية والتعليم والبالغ عددهم (٩٧٥) مشرفاً ومشرفة أما عينة الدراسة فتكونت من (٢٠٠) مشرف ومشرفة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية العنقودية وتشكل هذه العينة ما نسبته (٢٠%) تقريباً من مجتمع الدراسة، وقاما الباحثان بتطوير استبانة لتحقيق أهداف الدراسة تكونت من ثمانية مجالات هي: (شؤون الطلبة، والتعليم والتعلم،

والمنهاج، والموارد البشرية، والقيادة والتخطيط، والمجتمع المحلي، وأداء التربية والتعليم)، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن مجال المنهاج جاء بدرجة مرتفعة بينما جاءت بقية المجالات بدرجة متوسطة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير ضمان الجودة تعزى لمتغيرات الدراسة(الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي).

كما أجرى الفايز (٢٠١٠) دراسة هدفت إلى الكشف عن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرحلة المتوسطة في دولة الكويت، وعلاقتها بأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي وقد أجريت الدراسة على مجتمع مديري المدارس المتوسطة في جميع محافظات الكويت والبالغ عددهم (١٥١) مديراً ومديرة موزعين على (١٥١) مدرسة متوسطة منها (٦٧) مدرسة ذكور و (٨٤) مدرسة إناث وقد تم بناء استبانتين أحدهما لقياس درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس المتوسطة في وزارة التربية والتعليم في الكويت والأخرى لقياس درجة مستوى أداء المعلمين التعليمي في المدارس المتوسطة في وزارة التربية والتعليم في الكويت من وجهة نظر مديري المدارس ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرحلة المتوسطة في دولة الكويت كانت بدرجة كبيرة، وأن درجة أداء المعلمين التعليمي في المدارس المتوسطة في دولة الكويت جاءت بدرجة كبيرة، ووجود علاقة إيجابية دالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأداء المعلمين التعليمي.

كما أجرت صباح حمودة (٢٠٠٨) دراسة: هدفت تعرف درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الخاصة في عمان من وجهة نظر مديريها، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي ولبلوغ أهداف الدراسة وتكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين العاملين في المدارس الثانوية الخاصة في عمان والبالغ عددهم ١١٤مديراً ومديرة تم اختيار عينة عشوائية مقدارها (٥٠) مديراً ومديرة، وقامت الباحثة ببناء استبانة لقياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الخاصة من وجهة نظر المديرين، وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن إدارة الجودة الشاملة مطبقة بشكل مرتفع في المجالات كافة في المدارس الثانوية الخاصة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الخاصة في عمان تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي).

وأجرى كريستوفرسون(Chrestofferson,1997) دراسة هدفت إلى عمل مقارنة بين استجابة الكليات والمدارس في هذه الولاية من حيث التدريب على الجودة، و أدوات الجودة والمعوقات التي تقف حائلا أمام تطبيق الجودة. وقد استخدم الباحث إلى الإحصاء الوصفي كمنهج للدراسة، وقد شملت عينة الدراسة أعضاء هيئة التدريس والإداريين ورؤساء المجالس في (١٥) مدرسة و(١٥) كلية، وتضمنت الاستبانة المستخدمة (٣٩) عبارة، واختبار T-test وANOVA لمعرفة الاختلافات بين المجموعات، وتوصلت النتائج إلى أن أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الكليات قد تلقوا تدريبًا أكثر من أقرانهم في المدارس، وأن أعضاء هيئة التدريس كانوا أقل رغبة في تطبيق الجودة الشاملة من الإداريين رؤساء المجالس في كل من الكليات والمدارس وبالنسبة لبعض أدوات ومعايير الجودة وجدت الدراسة أن المدارس أقل استخداماً لها مقارنة مع الكليات، وأن المؤسسات التعليمية كانت تفتقر إلى الخطط الكافية لتطبيق معايير الجودة الشاملة.

كما قام لونجنكر وسكازيرو (Longenker & Scazzero, 1996) بدراسة هدفت إلى فحص مدى إدراك مجموعة من المديرين لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، ومدى ممارستهم لمفهوم إدارة الجودة الشاملة. كما هدفت إلى تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر هؤلاء المديرين وقد استخدمت المنهج الوصفي المسحي، وأُجريت الدراسة على عينة شملت ١٣٧ من المديرين المتمرسين في إدارة الجودة الشاملة يعملون في (١٠) مؤسسات صناعية وخدمية مختلفة في الولايات المتحدة

الأمريكية، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك إجماع بين المديرين على أن إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، ولكن مؤسساتهم لم تطبق بعد المبادئ، وأنه بالرغم من هذا الإجماع إلا أن دعمهم لإدارة الجودة الشاملة يتناقص عبر الوقت، وعدم وجود تركيز من قبل هؤلاء المديرين على معالجة المشاكل التي تواجه مؤسساتهم، حيث كان من بين أبرز المشاكل التي تواجه إدارة الجودة الشاملة هي مشاكل إدارية وبشرية مثل الإشراف غير الفعال، قلة التدريب للعاملين، وعدم فعالية إجراءات التصحيح.

كما أجرى براون وجاكلين(Brown & Jacqueline , 1995) دراسة هدفت إلى استقصاء العلاقة بين اتجاهات الموظفين بوزارة التربية والتعليم في المديرية العامة بولاية أورغن الأمريكية، وأثر هذه الاتجاهات على تطبيق إدارة الجودة الشاملة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من ٤٠٠ موظف يعملون في وزارة التربية والتعليم في تلك المديرية، وقد خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق تتعلق بأثر مدة الخدمة، والجنس، على تطبيق إدارة الجودة الشاملة. كما وجدت الدراسة اختلافات مرتبطة بالمتغيرات الباقية (المستوى التعليمي، العمر، الخلفية العِرقية، مكان العمل) على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث كانت أكثر الفروق في متغيرات مستوى التعليم والخلفية العِرقية، كما توصلت إلى أن هناك فروق تعزى إلى بعض الصفات الشخصية وإلى اتجاهات المرافقين والمعارضين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة والتي تناولت موضوعا هاما وأسلوبا حديثا في الميدان التربوي وهو إدارة الجودة الشاملة، فقد تم عرض العديد من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة وهو درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة حيث تناولت هذه الدراسات الجودة الشاملة من وجهة نظر كل باحث ومن ثم عرض العديد من أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة التي كان لها أثر كبير في بناء هذه الدراسة وتسجيل جوانب الاستفادة وأهم ما تتميز به هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة التي تم عرضها.

أولاً: أوجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- **من حيث الهدف:** اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس مع دراسة حمادنة(٢٠١٦) ودراسة صباح حمودة (٢٠٠٨) ودراسة فاطمة أبو عبده (٢٠١١) ودراسة براون وجاكلين(Brown & Jacqueline , 1995) ودراسة الغامدي (٢٠١٤) ودراسة الأمير والعواملة (٢٠١١)، ودراسة الفايز (٢٠١٠)، ودراسة محافظة وفريحات (٢٠١١) ودراسة صقر (٢٠١٣) ودراسة قادة (٢٠١٢).

- **من حيث المنهج:** اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي.

- **من حيث بيئة المكان:** اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في بيئة المكان وهو المملكة العربية السعودية مثل دراسة الغامدي (٢٠١٤) في المدينة.

- **من حيث طريقة المعاينة:** اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في طريقة المعاينة ماعدا دراسة صقر (٢٠١٣) ودراسة محافظة وفريحات (٢٠١١) التي تم اختيارها بطريقة قصدية.

- **من حيث الأداة:** اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في أداة الدراسة وهي الاستبانة.

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- **من حيث الهدف:** اختلفت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في هدف الدراسة وهو درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية.

- **من حيث بيئة المكان:** اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة قادة (٢٠١٢) في مؤسسات التعليم الجزائرية ودراسة أبو عبده (٢٠١١)

- **من حيث طريقة المعاينة:** اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة صقر (٢٠١٣) ودراسة محافظة وفريحات (٢٠١١) التي تم اختيارها بطريقة قصدية.

أوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في بناء فكرة الدراسة الحالية وهي درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص وقد ساعدت هذه الدراسات الباحث في تحديد مصطلحات الدراسة واختيار منهج الدراسة وبناء وتصميم أداة الدراسة وهي الاستبانة وتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات والتعرف على نوع المعالجات الإحصائية المتبعة ومقارنة نتائج الدراسة بنتائج الدراسات السابقة وكذلك الاستفادة من هذه الدراسات عند إعداد الأدب النظري وتفسير النتائج.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي وذلك لملاءمته لمنهجية الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي مدارس التعليم العام بالمرحلة الثانوية في محافظة النماص والبالغ عددهم (٤٨٠)معلماً، والذين هم على رأس العمل للعام الدراسي ١٤٣٨/١٤٣٩هـ حسب إحصائيات إدارة التعليم بمحافظة النماص. (إدارة تعليم النماص، ١٤٣٨هـ/ ١٤٣٩هـ)

جدول (١) توزيع مجتمع الدراسة وفق مواقع المدارس في محافظة النماص وفق إحصائية العام الدراسي ١٤٣٨هـ / ١٤٣٩هـ

موقع المدرسة	عدد المعلمين	النسبة المئوية%
النماص	٢٠٠	42%
بني عمرو	١٠٥	22%
تنومه	١٧٥	36%
المجموع	٤٨٠	%100

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية من معلمي المرحلة الثانوية بمدراس محافظة النماص، حيث تم توزيع (٤٣٠) استبانة على أفراد مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد (٢٣٠) استبانة يمثلوا ما نسبته (٤٧,٩%) من مجتمع الدراسة الكلي والبالغ (٤٨٠) معلماً، والجدول (٥) يوضح ذلك.

جدول (٢) خصائص أفراد عينة البحث

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	بكالوريوس فاقل	154	67.0%
	اعلى من بكالوريوس	76	33.0%
	المجموع	230	100.0%
سنوات الخبرة	اقل من ٥ سنوات	60	26.1%
	٥-اقل من ١٠ سنوات	65	28.3%
	١٠ سنوات فأكثر	105	45.7%
	المجموع	230	100.0%
موقع المدرسة	النماص	125	54.3%
	بني عمرو	62	27.0%
	تنومه	43	18.7%
	المجموع	230	100.0%

يتضح من الجدول (٢) أن ٦٧% من أفراد عينة البحث حاصلين على بكالوريوس فاقل، بينما ٣٣% منهم لديهم مؤهل اعلى من بكالوريوس، كما يتبين أن ٤٥,٧% لديهم خبرة ١٠ سنوات فأكثر، بينما ٢٨,٣% من أفراد عينة البحث لديهم خبرة (٥-اقل من ١٠ سنوات)، في حين أن من خبرتهم أقل من ٥ سنوات بلغت نسبتهم ٢٦,١%. وقد مثل عدد المعلمين من مكتب النماص ما نسبته ٥٤,٣%، بينما معلمي مكتب بني عمرو فبلغت نسبتهم ٢٧%، ومعلمي مكتب تنومه فجاءت نسبتهم ١٨,٧%.

متغيرات الدراسة:

تناولت الدراسة المتغيرات الآتية:

المتغيرات المستقلة(الديموغرافية) وتشمل:

١- المؤهل العلمي وله فئتان: (بكالوريوس فأقل، ماجستير فأعلى).

٢- سنوات الخبرة ولها ثلاثة فئات: (اقل من ٥ سنوات، ٥- أقل من ١٠سنوات، ١٠ سنوات فأكثر).

٣- موقع المدرسة ولها ثلاثة فئات: (النماص، بني عمرو، تنومه).

المتغير التابع:

درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص.

أداة الدراسة:

بالاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة مثل: دراسة حمادنة(٢٠١٦) ودراسة الغامدي (٢٠١٤) سيقوم الباحث ببناء وتصميم أداة الدراسة التي ستحقق أهدافها وستتكون الأداة

من جزأين:

الجزء الأول: ويتضمن معلومات أولية لأفراد عينة الدراسة شملت عدد من المتغيرات هي (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، موقع المدرسة).

الجزء الثاني: اشتمل على فقرات قياس درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين والتي بلغ عددها (٥٠) فقرة موزعة على (٥) مجالات وذلك على النحو الآتي:

- المجال الأول المعيار الأول: القيادة والتخطيط، ويضم (١٠) فقرات.
- المجال الثاني: المعيار الثاني أداء المعلم، ويضم (١٠) فقرات.
- المجال الثالث المعيار الثالث: الموارد المالية، ويضم (١٠) فقرات.
- المجال الرابع: المعيار الرابع المجتمع المحلي، ويضم (١٠) فقرات.
- المجال الخامس المعيار الخامس: أداء مكاتب التعليم، ويضم (١٠) فقرات.

وتم تدريج أداة الدراسة حسب مقياس ليكرت الخماسي وذلك على النحو الآتي: (كبيرة جدًا، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جدًا).

صدق الأداة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بطريقتين هما: الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، وصدق البناء الداخلي لأداة الدراسة.

أولا: الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم التحقق من الصدق الظاهري للاستبانة بعرضها على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة التربوية والقياس والتقويم ومناهج وطرق التدريس لإبداء رأيهم في أداة الدراسة من حيث ملائمة الفقرات وانتمائها للمجالات التي وضعت فيها ومناسبة الصياغة والوضوح، وأي حذف أو تعديل، أو إضافة.

ثانيا: صدق البناء الداخلي لأداة الدراسة

قام الباحث بحساب صدق الأداة وذلك باستخدام طريقة الصدق البنائي والتي تعتمد على حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أداة الدراسة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه.

كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمجالات مع الدرجة الكلية للأداة بحساب معاملات الارتباط لمجالات الأداة مع الأداة ككل تبعاً لاستجابات أفراد العينة.

أ -صدق البناء الداخلي لفقرات مجالات معايير إدارة الجودة الشاملة مع الدرجة الكلية لكل مجال.

تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والمجال الذي تنتمي إليه الفقرة كما في الجدول التالي:

جدول (٣) معامل ارتباط بيرسون (Pearson) بين الفقرة والمجال التي تنتمي اليه

المجال الأول: القيادة والتخطيط		المجال الثاني: أداء المعلم		المجال الثالث: الموارد المالية		المجال الرابع: المجتمع المحلي		المجال الخامس: أداء مكاتب التعليم	
1	.693**	11	.613**	21	.600**	31	.617**	41	.662**
2	.687**	12	.489**	22	.609**	32	.639**	42	.724**
3	.613**	13	.634**	23	.690**	33	.693**	43	.733**
4	.655**	14	.638**	24	.607**	34	.691**	44	.689**
5	.607**	15	.670**	25	.740**	35	.667**	45	.698**
6	.669**	16	.649**	26	.720**	36	.706**	46	.693**
7	.722**	17	.648**	27	.713**	37	.621**	47	.721**
8	.632**	18	.593**	28	.569**	38	.689**	48	.655**
9	.567**	19	.605**	29	.644**	39	.681**	49	.682**
10	.583**	20	.658**	30	.643**	40	.607**	50	.628**

يتضح من بيانات الجدول (٣) أن جميع قيم معاملات الارتباط موجبة وتراوحت بين(٠,٤٨٩ – ٠,٧٤٠) وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١)، ففيما يتعلق بالمجال الأول والذي يقيس درجة القيادة والتخطيط فقد تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية ما بين (٠,٥٧٦ - ٠,٧٢٢)، ولمجال أداء المعلم ما بين(٠,٤٨٩- ٠,٦٧٠)، أما مجال الموارد المالية ما بين (٠,٥٦٩ - ٠,٧٤٠) ولمجال المجتمع المحلي ما بين (٠,٦٠٧ - ٠,٧٠٦)، أما مجال أداء مكاتب التعليم ما بين (٠,٦٢٨ - ٠,٧٣٣)، وهذه النتيجة تشير إلى صدق الاتساق الداخلي لاستجابات أفراد العينة الاستطلاعية على الأداة، وأن الفقرات ذات علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بالمجال الذي تنتمي إليه.

ب-صدق البناء الداخلي لمجالات معايير إدارة الجودة الشاملة:

تم حساب معاملات الارتباط بيرسون (Pearson) لمجالات المحور مع الدرجة الكلية للمحور تبعاً لاستجابات أفراد العينة كما في الجدول (٤):

جدول (٤) معامل ارتباط بيرسون (Pearson) بين المجال والدرجة الكلية للأداة

م	المجال	عدد الفقرات	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
1	المجال الأول: القيادة والتخطيط	10	1-10	0.821**
2	المجال الثاني: أداء المعلم	10	11-20	0.845**
3	المجال الثالث: الموارد المالية	10	21-30	0.851**
4	المجال الرابع: المجتمع المحلي	10	31-40	0.857**
5	المجال الخامس: أداء مكاتب التعليم	10	41-50	0.843**

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١).

يتضح من بيانات الجدول (٤) أن قيم معاملات الارتباط لمجالات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة كانت دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (٠,٠١)، حيث تراوحت معاملات الارتباط للدرجة الكلية للأداة بين (٠,٨٢١- ٠,٨٩٩)، وهي قيم دالة عند مستوى الدلالة (٠,٠١)، وجميعها قيم موجبة. كما يلاحظ أن أعلى ارتباط كان بين المجال الرابع والدرجة الكلية للمحور بمعامل ارتباط بلغ (٠,٨٩٩).

ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الاتساق الداخلي معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) للتأكد من ثبات الاتساق الداخلي كما في الجدول (٥):

جدول (٥) معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) للتأكد من ثبات الأداة

م	المجال	عدد الفقرات	رقم الفقرة	معامل ألفا كرونباخ
1	المجال الأول: القيادة والتخطيط	10	1-10	0.841
2	المجال الثاني: أداء المعلم	10	11-20	0.821
3	المجال الثالث: الموارد المالية	10	21-30	0.852
4	المجال الرابع: المجتمع المحلي	10	31-40	0.856
5	المجال الخامس: أداء مكاتب التعليم	10	41-50	0.877
	الأداة ككل	50	1-50	0.849

تشير نتائج الجدول (٥) إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة حيث تراوحت قيمة معامل ألفا للمجالات (0.841-0.849)، فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) لمجال لقيادة والتخطيط (0.841)، ولمجال أداء المعلم(0.821) ولمجال الموارد المالية (0.852)، ولمجال المجتمع المحلي (0.856)،ولمجال أداء مكاتب التعليم (0.877)، بينما بلغت قيمة معامل الفا للأداة ككل بقيمة(0.849) وهي قيمة مرتفعة جداً للثبات، مما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة كبيرة جداً من الثبات ويمكن الوثوق في نتائجها.

الصورة النهائية لأداة الدراسة:

وقد أصبحت الأداة بصورتها النهائية وبعد إجراءات التحقق من الصدق والثبات مكونة من (٥٠) فقرة، موزعة على خمسة مجالات، المجال الأول: القيادة والتخطيط، ويضم (١٠) فقرات. المجال الثاني: أداء المعلم، ويضم (١٠) فقرات. المجال الثالث: الموارد المالية، ويضم (١٠) فقرات. المجال الرابع: المجتمع المحلي، ويضم (١٠) فقرات. المجال الخامس: أداء المكاتب، ويضم (١٠) فقرات.

نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

تم في هذا الجزء عرض مجموعة النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية والمتعلقة بدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين، كما تمت مناقشة هذه النتائج وتفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة وطبيعة عينتها.

أولاً: نتائج السؤال الأول ومناقشتها وتفسيرها:

ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كل مجال من المجالات وعلى الاستبانة ككل كما هو مبين في الجدول (٦):

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالاتها وعلى الاستبانة ككل مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

ترتيب المجال في الاستبانة	المجال	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الممارسة
1	المجال الأول: القيادة والتخطيط	230	3.12	0.753	1	متوسطة
3	المجال الثالث: الموارد المالية	230	3.02	0.774	2	متوسطة
2	المجال الثاني: أداء المعلم	230	2.98	0.706	3	متوسطة
4	المجال الرابع: المجتمع المحلي	230	2.89	0.759	4	متوسطة
5	المجال الخامس: أداء مكاتب التعليم	230	2.87	0.801	5	متوسطة
الدرجة الكلية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة		230	2.97	0.657	متوسطة	

يتضح من الجدول (٦) أن المتوسطات الحسابية للمجالات الخمسة جميعها جاءت بدرجة متوسطة، حيث تراوح المتوسط الحسابي بين (97-2-3.12)، حيث تمثل القيمة (3.12) المتوسط الأعلى وهو المجال الاول: القيادة والتخطيط جاء في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.12) وانحراف معياري (0.753)، وفي المرتبة الثانية جاء المجال الثالث: الموارد المالية بمتوسط حسابي (3.02) وانحراف معياري (0.774)،، أما المجال الثاني: أداء المعلم جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.98) وانحراف معياري (0.706)،، وفي المرتبة القبل الأخيرة جاء المجال الرابع: المجتمع المحلي بمتوسط حسابي (2.89) وانحراف معياري (0.759)، وفي المرتبة الأخيرة جاء المجال الخامس: أداء مكاتب التعليم بمتوسط حسابي (2.87) وانحراف معياري (0.801)، وتشير قيمة الانحراف المعياري إلى أن هناك انسجام في أراء عينة البحث.

مما يعني أن مدارس محافظة النماص تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة ولم ترتقي بعد إلى المستوى المطلوب، هذا ويلاحظ أن معايير الجودة الشاملة متقاربة إلى حد كبير حيث جميعها تقع في نفس المستوى تقريبا وأن اختلفت درجاتها إلى إنها تقع في نفس المنطقة المتوسطة.

هذا وقد جاء المتوسط العام للمجالات ككل بقيمة (2.97) وانحراف معياري (0.657) بما يعني انه يتم تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين بدرجة متوسطة.

ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن متطلبات إدارة الجودة الشاملة تتطلب تضافر جهود كبيرة على ليس على مستوى المدرسة فحسب بل على مستوى الدولة ككل، حيث تعد الجودة في التعليم مرتبطة بعمليتي التعلم والتعليم، وكذلك بالإدارة وذلك من أجل ربط التعليم بحاجات المجتمع، وإحداث تغير تربوي هادف وبناء، وهذا ما أكده محافظة وفريحات (٢٠١١) حيث اعتبر أن الجودة الشاملة أنها مجموعة أدوات إحصائية وأدوات لقياس الجودة، بعضها بسيط سهل، وبعضها معقد صعب، وهذه النتائج تعكس الواقع الفعلي إلى حد كبير فمازال مدراسنا بحاجة إلى جهود مضنية حتى نصل مفهوم الجودة الشاملة بمعناه الحقيقي ولا شك أن المملكة أخذت خطوات واسعة نحو هذا المجال، فعلى الرغم مما حققه النظام التعليمي في المملكة العربية السعودية من تطور كمي وكيفي إلا أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة دون المستوى المطلوب،

تتفق النتيجة الحالية مع نتائج دراسة صقر (٢٠١٣)، والتي أظهرت نتائجها أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز طلبة إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة، كما تتفق مع نتائج دراسة فاطمة أبو عبده (٢٠١١) فلسطين والتي توصلت إلى وجود درجة تطبيق متوسطة لمعايير الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس في جميع المجالات، كما تتفق مع نتائج دراسة محافظة فريحات (٢٠١١) والتي أظهرت أن درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة

تختلف النتائج الحالية مع نتائج دراسة الغامدي (٢٠١٤) التي أظهرت نتائجها أن درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية في مجالات الدراسة (شؤون الطلاب، التعليم والتعلم المنهاج، الموارد البشرية، التخطيط والقيادة، المجتمع المحلي، الموارد المادية، إدارة التربية والتعليم) كانت بدرجة كبيرة، وتختلف مع نتائج دراسة الفايز (٢٠١٠) التي توصلت إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرحلة المتوسطة في دولة الكويت كانت بدرجة كبيرة، ونتائج دراسة صباح حمودة (٢٠٠٨) التي توصلت إلى أن إدارة الجودة الشاملة مطبقة بشكل مرتفع في المجالات كافة، كما تختلف مع نتائج دراسة معمار (٢٠٠٨) التي توصلت إلى أن واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في التدريب التربوي يشير إلى أن مبادئ الجودة الشاملة بوجه عام تطبق وتمارس بدرجة ضعيفة في التدريب التربوي.

وللتحليل المتعمق لبيانات الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على مستوى كل مجال من مجالات الاستبانة الخمسة كالآتي:

المجال الأول: القيادة والتخطيط

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مفردات المجال الأول " القيادة والتخطيط "، وتم ترتيب هذه الفقرات حسب المتوسطات الحسابية تنازليا، كما هو مبين بالجدول (٧):

جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال القيادة والتخطيط مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الممارسة
٢	يعي قائد المدرسة واقع بيئة المدرسة، ويتابعها ويوجه إجراءات التخطيط والتحسين بناء على ذلك.	3.37	1.121	1	متوسطة
١	تشكل المراقبة والتقويم جزءًا أساسيًا من مهمات المدرسة.	3.26	1.345	2	متوسطة
٣	يرتبط التحسين الذي تحققه المدرسة برسالة التعليم وتحسين نتاجات تعلم الطلبة وتحقيق رؤية المدرسة.	3.15	1.253	3	متوسطة
٤	يقدم العاملون من ذوي الخبرة خبراتهم لزملائهم الذين يحتاجون إلى المساعدة.	3.15	1.088	4	متوسطة
٩	يتم تعليم وتدريب وتوجيه العاملين في المدرسة على أسلوب التحسين والتطوير للعملية التعليمية وفق نظام إدارة الجودة الشاملة.	3.14	1.118	5	متوسطة
٦	توزع المسؤوليات والصلاحيات والعلاقات المهنية بين كافة أعضاء المجتمع المدرسي.	3.13	1.124	6	متوسطة
١٠	تتحسن البيئة المادية للمدرسة بشكل ملموس	3.03	1.171	7	متوسطة
٧	يعين العاملون من ذوي القدرات والكفاية الفاعلة في العمل المدرسي.	3.03	1.137	8	متوسطة
٨	يوجد تخطيط للتأهيل والتطوير المهني المستمر لجميع العاملين في نظام التعليم من مشرفين وقادة ومعلمين.	2.98	1.125	9	متوسطة
٥	يتشارك جميع أعضاء المجتمع المدرسي لقيادة المدرسة.	2.92	1.234	10	متوسطة
	الدرجة الكلية لمجال القيادة والتخطيط	3.12	0.753		متوسطة

يتبين من جدول (٧) أن جميع الفقرات العشرة جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة ممارسة (متوسطة). فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة(٢) "يعي قائد المدرسة واقع بيئة المدرسة، ويتابعها ويوجه إجراءات التخطيط والتحسين بناء على ذلك" بمتوسط حسابي (٣,٣٧) وانحراف ومعياري (١,١٢١)، وفي المرتبة الثانية الفقرة(١) "تشكل المراقبة والتقويم جزءًا أساسيًا من مهمات المدرسة" بمتوسط حسابي (٣,٢٦) وانحراف ومعياري (١,٣٤٥)، وفي المرتبة الثالثة الفقرة(٣) "يرتبط التحسين الذي تحققه المدرسة برسالة التعليم وتحسين نتاجات تعلم الطلبة وتحقيق رؤية المدرسة" بمتوسط حسابي (٣,١٥) وانحراف ومعياري (١,٢٥٣).

وفي المرتبة الثامنة الفقرة(٧) "يعين العاملون من ذوي القدرات والكفاية الفاعلة في العمل المدرسي" بمتوسط حسابي (٣,٠٣) وانحراف ومعياري (١,١٣٧)، وفي المرتبة قبل الأخيرة الفقرة(٨) "يوجد تخطيط للتأهيل والتطوير المهني المستمر لجميع العاملين في نظام التعليم من مشرفين وقادة ومعلمين" بمتوسط حسابي (٢,٩٨) وانحراف ومعياري (١,١٢٥)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة(٥) "يتشارك جميع أعضاء المجتمع المدرسي لقيادة المدرسة" بمتوسط حسابي (٢,٩٢) وانحراف ومعياري (١,٢٣٤).

وتشير هذه المتوسطات إلى تطبيق مجال " القيادة والتخطيط" لدى المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين بدرجة (متوسطة)، ويدعم ذلك المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة في هذا المجال والذي بلغ (٣,١٢). لاحظ معي تطبيق مجال ام معيار

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن مجال القيادة والتخطيط من المراحل التي تحتاج لجهد كبر من الجميع لتطبيق معايير الجودة الشاملة ولا سيما في أنه يعتمد على خبراء ومتمرسين، وبما أن إدارة الجودة الشاملة ترتكز بفلسفتها على بناء روح الفريق وضرورة وضع استراتيجية تقوم على تفعيل مبادئ إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة التربوية، لذلك فإن من الضروري أن تركز وزارة التعليم على هذه المحور والذي يعد العمود الفقري لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لما لها من أهمية بالغة في تطوير العملية التربوية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الأمير والعواملة (٢٠١١) التي توصلت إلى أن درجة تطبيق مجال القيادة التخطيط جاء بدرجة متوسطة. إلى أن مجال المنهاج جاء بدرجة مرتفعة بينما جاءت بقية المجالات بدرجة متوسطة، كما إنها تتفق مع نتائج دراسة نتائج دراسة صقر (٢٠١٣)، ودراسة دراسة فاطمة أبو عبده (٢٠١١)، و دراسة محافظة فريحات (٢٠١١).

المجال الثاني: أداء المعلم

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مفردات المجال الثالث " أداء المعلم، وتم ترتيب هذه الفقرات حسب المتوسطات الحسابية تنازليا، كما هو مبين بالجدول (٨):

جدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال أداء المعلم مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الممارسة
١٢	يتمتع المعلمون بمؤهل علمي جامعي في مجال تخصصه ومؤهل تربوي.	3.20	1.186	1	متوسطة
١١	يتوفر العدد الكافي من المعلمين لمختلف التخصصات التعليمية.	3.08	1.187	2	متوسطة
١٦	يتم ضبط سجلات لجودة المعلم تشمل: تقييماته، وسائل تطويره مؤهلاته، أنشطته، ودرجة التزامه.	3.01	1.139	3	متوسطة
١٩	تجري تغييرات تنظيمية ومنهجية في برامج إعداد المعلم وفق الكفايات المتوقعة للتدريس.	3.00	1.125	4	متوسطة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الممارسة
١٧	تعقد دورات تدريبية مستمرة لتأهيل المعلمين للوقوف على التطور العلمي والاطلاع على أحدث الأساليب التدريسية.	3.00	1.141	5	متوسطة
١٤	يتم تقويم المعلم بطريقة دورية ومنتظمة لتحسين مستوى التدريس.	2.95	1.140	6	متوسطة
١٨	تتوفر وسائل الاتصال المتنوعة داخل المدارس لتمكين المعلم من الاطلاع على المعلومات المستجدة والتجارب الناجحة.	2.94	1.096	7	متوسطة
٢٠	تعقد الدورات التأهيلية لمشرفي المعلمين وعموم الاختصاصيين في مجال التعليم لتحديث معلوماتهم ومهاراتهم.	2.94	1.084	8	متوسطة
١٣	يتصف المعلم بالكفاية في التدريس.	2.87	1.103	9	متوسطة
١٥	توضع اللوائح التنظيمية لترقية المعلمين على أساس الإنجاز والإبداع والخبرة والعطاء في المهنة.	2.81	1.192	10	متوسطة
	الدرجة الكلية لمجال أداء المعلم	2.98	0.706		متوسطة

يتبين من جدول (٨) أن جميع الفقرات العشرة جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة ممارسة (متوسطة)، فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة(١٢) "يتمتع المعلمون بمؤهل علمي جامعي في مجال تخصصه ومؤهل تربوي" بمتوسط حسابي (٣,٢) وانحراف ومعياري (١,١٨٦)، ودرجة ممارسة (متوسطة) وفي المرتبة الثانية الفقرة(١١) "يتوفر العدد الكافي من المعلمين لمختلف التخصصات التعليمية" بمتوسط حسابي (٣,٠٨) وانحراف ومعياري (١,١٨٧)، ودرجة ممارسة (متوسطة) وفي المرتبة الثالثة الفقرة(١٦) "يتم ضبط سجلات لجودة المعلم تشمل: تقييماته، وسائل تطويره مؤهلاته، أنشطته، ودرجة التزامه" بمتوسط حسابي (٣,٠١) وانحراف ومعياري (١,١٣٩)، ودرجة ممارسة (متوسطة).

وفي المرتبة الثامنة الفقرة(٢٠) "تعقد الدورات التأهيلية لمشرفي المعلمين وعموم الاختصاصيين في مجال التعليم لتحديث معلوماتهم ومهاراتهم" بمتوسط حسابي (٢,٩٤) وانحراف ومعياري (١,٠٨٤)، ودرجة ممارسة (متوسطة) وفي المرتبة قبل الأخيرة الفقرة(١٣) "يتصف المعلم بالكفاية في التدريس" بمتوسط حسابي (٢,٨٧) وانحراف ومعياري (١,١٠٣)، ودرجة ممارسة (متوسطة) وفي المرتبة الأخيرة الفقرة(١٥) "توضع اللوائح التنظيمية لترقية المعلمين على أساس الإنجاز والإبداع والخبرة والعطاء في المهنة" بمتوسط حسابي (٢,٨١) وانحراف ومعياري (١,١٩٢)، ودرجة ممارسة (متوسطة).

وتشير هذه المتوسطات إلى تطبيق مجال " أداء المعلم " لدى المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين بدرجة (متوسطة)، ويدعم ذلك المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة في هذا المجال والذي بلغ (٢,٩٨).

أن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يؤدي إلى خفض التكاليف بشكل ملموس وذلك من خلال رفع مستوى أداء المعلمين، وتشير هذه النتائج إلى أن مستوى تأهيل المعلمين لم يرتقي بعد إلى المستوى المطلوب، وقد يعزى ذلك إلى أن خطة تأهيل المعلمين والقادة لازالت في مراحلها الأولى ولم تكتمل بعد.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الأمير والعواملة (٢٠١١)، ودراسة صقر (٢٠١٣)، ودراسة فاطمة أبو عبده (٢٠١١)، ودراسة محافظة فريحات (٢٠١١) التي توصلت إلى أن درجة تطبيق مجال أداء المعلم جاء بدرجة متوسطة.

بينما تختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة الغامدي (٢٠١٤)، ودراسة الفايز (٢٠١٠)، ودراسة صباح حمودة (٢٠٠٨) التي توصلت إلى أن درجة تطبيق مجال أداء المعلم جاء بدرجة كبيرة.

المجال الثالث: المجتمع المحلي

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مفردات المجال التاسع " المجتمع المحلي "، وتم ترتيب هذه الفقرات حسب المتوسطات الحسابية تنازليا، كما هو مبين بالجدول (٩):

جدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال المجتمع المحلي مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الممارسة
٢١	يوفر الاتصال معلومات حديثة للآباء.	3.32	1.251	1	متوسطة
٢٣	يساعد التواصل بين المدرسة والمجتمع المحلي في تحسين تحصيل الطلاب.	3.01	1.247	2	متوسطة
٢٢	يتحسن النظام وإدارة الصف نتيجة تعاون المدرسة مع المجتمع المحلي.	2.97	1.107	3	متوسطة
٢٥	تؤثر مشاركة المجتمع المحلي إيجابًا في الارتقاء بمستوى الأداء المدرسي.	2.94	1.256	4	متوسطة
٣٠	مشاركة المجتمع المحلي في عملية التخطيط المدرسي.	2.93	1.101	5	متوسطة
٢٦	تساعد مشاركة المجتمع المحلي في تقديم المساعدة المطلوبة لبطيء التعلم.	2.83	1.183	6	متوسطة
٢٧	تشهد البيئة المادية للمدرسة تحسناً ملموساً.	2.79	1.079	7	متوسطة
٢٤	تلبي الخدمات المقدمة من المدرسة حاجات حقيقية للمجتمع المحلي.	2.77	1.151	8	متوسطة
٢٨	تتم عملية مشاركة المجتمع المحلي بناءًا على الوعي بأهمية هذه المشاركة.	2.70	1.075	9	متوسطة
٢٩	يسهم المجتمع المحلي في حل مشكلات المدرسة المختلفة.	2.67	1.022	10	متوسطة
	الدرجة الكلية لمجال المجتمع المحلي	2.89	0.759		متوسطة

يتبين من جدول (٩) أن جميع الفقرات العشرة جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة ممارسة (متوسطة). فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة(٢١) "يوفر الاتصال معلومات حديثة للآباء" بمتوسط حسابي (٣,٣٢) وانحراف ومعياري (١,٢٥١)، ودرجة ممارسة (متوسطة) وفي المرتبة الثانية الفقرة(٢٣) "يساعد التواصل بين المدرسة والمجتمع المحلي في تحسين تحصيل الطلاب " بمتوسط حسابي (٣,٠١) وانحراف ومعياري (١,٢٤٧)، ودرجة ممارسة (متوسطة) وفي المرتبة الثالثة الفقرة(٢٢) "يتحسن النظام وإدارة الصف نتيجة تعاون المدرسة مع المجتمع المحلي" بمتوسط حسابي (٢,٩٧) وانحراف ومعياري (١,١٠٧)، ودرجة ممارسة (متوسطة).

وفي المرتبة الثامنة الفقرة(٢٤) "تلبي الخدمات المقدمة من المدرسة حاجات حقيقية للمجتمع المحلي" بمتوسط حسابي (٢,٧٧) وانحراف ومعياري (١,١٥١)، ودرجة ممارسة (متوسطة) وفي المرتبة قبل الأخيرة الفقرة(٢٨) "تتم عملية مشاركة المجتمع المحلي بناءًا على الوعي بأهمية هذه المشاركة" بمتوسط حسابي (٢,٧) وانحراف ومعياري (١,٠٧٥)، ودرجة ممارسة (متوسطة) وفي المرتبة الأخيرة الفقرة(٢٩) "يسهم المجتمع المحلي في حل مشكلات المدرسة المختلفة" بمتوسط حسابي (٢,٦٧) وانحراف ومعياري (١,٠٢٢)، ودرجة ممارسة (متوسطة).

وتشير هذه المتوسطات إلى تطبيق مجال " المجتمع المحلي " لدى المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين بدرجة (متوسطة)، ويدعم ذلك المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة في هذا المجال والذي بلغ (٢,٨٩).

وينطبق أيضا لهذا المجال ما تم ذكره على المجالات السابقة فمازال لم ترتق المدرسة الى التفاعل المجتمعي بعد.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة الأمير والعواملة (٢٠١١)، دراسة صقر (٢٠١٣)، ودراسة فاطمة أبو عبده (٢٠١١)، و دراسة محافظة فريحات (٢٠١١) التي توصلت إلى أن درجة تطبيق مجال المجتمع المحلي جاء بدرجة متوسطة.

المجال الرابع: أداء مكاتب التعليم

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مفردات المجال العاشر " أداء مكاتب التعليم "، وتم ترتيب هذه الفقرات حسب المتوسطات الحسابية تنازليا، كما هو مبين بالجدول (١٠):

جدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مجال أداء مكاتب التعليم مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الممارسة
٣١	يدعم المشرفون التربويون عمليات التحسين المدرسية.	3.16	1.213	1	متوسطة
٣٢	يقدم مدير التعليم والمشرفون التربويون تدريبًا نوعيًا داعمًا للبيئات المدرسية.	3.05	1.174	2	متوسطة
٤٠	توفير التغذية الراجعة عن مستوى تحقق الأهداف.	2.96	1.117	3	متوسطة
٣٣	يتماشى موقع المدرسة ومبناها مع حاجات المدرسة وموارد التعليم.	2.92	1.234	4	متوسطة
٣٦	يزيد التدخل من المساءلة دون إلغاء المسؤولية.	2.82	1.144	5	متوسطة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الممارسة
٣٩	توفير التغذية الراجعة في تطوير الخطة المدرسية.	2.82	1.168	6	متوسطة
٣٧	تخصص الأموال الضرورية لتأمين صيانة العملية التربوية.	2.80	1.086	7	متوسطة
٣٨	تفعيل المتابعة لضمان التغذية الراجعة في التحسين.	2.76	1.159	8	متوسطة
٣٥	تتسم عملية التدخل بهدف واضح ومدة زمنية وعملية توضح أداء المدرسة.	2.74	1.212	9	متوسطة
٣٤	تعلن المدرسة نشاطاتها ويشاركها المجتمع المحلي في إنجازها.	2.69	1.127	10	متوسطة
	الدرجة الكلية لمجال أداء مكاتب التعليم	2.87	0.801		متوسطة

يتبين من جدول (١٠) أن جميع الفقرات العشرة جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة ممارسة (متوسطة). فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة(٣١) "يدعم المشرفون التربويون عمليات التحسين المدرسية" بمتوسط حسابي (٣,١٦) وانحراف ومعياري (١,٢١٣)، ودرجة ممارسة (متوسطة) وفي المرتبة الثانية الفقرة(٣٢) "يقدم مدير التعليم والمشرفون التربويون تدريبًا نوعيًا داعمًا للبيئات المدرسية" بمتوسط حسابي (٣,٠٥) وانحراف ومعياري (١,١٧٤)، ودرجة ممارسة (متوسطة) وفي المرتبة الثالثة الفقرة(٤٠) "توفير التغذية الراجعة عن مستوى تحقق الأهداف" بمتوسط حسابي (٢,٩٦) وانحراف ومعياري (١,١١٧)، ودرجة ممارسة (متوسطة).

وفي المرتبة الثامنة الفقرة(٣٨) "تفعيل المتابعة لضمان التغذية الراجعة في التحسين" بمتوسط حسابي (٢,٧٦) وانحراف ومعياري (١,١٥٩)، ودرجة ممارسة (متوسطة) وفي المرتبة قبل الأخيرة الفقرة(٣٥) "تتسم عملية التدخل بهدف واضح ومدة زمنية وعملية توضح أداء المدرسة" بمتوسط حسابي (٢,٧٤) وانحراف ومعياري (١,٢١٢)، ودرجة ممارسة (متوسطة) وفي المرتبة الأخيرة الفقرة(٣٤) "تعلن المدرسة نشاطاتها ويشاركها المجتمع المحلي في إنجازها" بمتوسط حسابي (٢,٦٩) وانحراف ومعياري (١,١٢٧)، ودرجة ممارسة (متوسطة).

وتشير هذه المتوسطات إلى تطبيق مجال " أداء مكاتب التعليم " لدى المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين بدرجة (متوسطة)، ويدعم ذلك المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة في هذا المجال والذي بلغ (٢,٨٧). ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء عدم قيام مكاتب التعليم بمتطلبات الجودة الشاملة بالقدر الكافي الذي يجعلها أن تسهم في تطوير العملية التعليمية نتيجة بعض المعوقات المادية والبشرية.

ثانيا: نتائج السؤال الثاني ومناقشتها وتفسيرها:

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، موقع المدرسة)؟

وللإجابة عن هذا التساؤل تم استخدم اختبار– ت (T –Test) لعينتين مستقلتين للكشف عن دلالة الفروق الإحصائية لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تعزى لمتغير: (المؤهل العلمي)، وتحليل التباين الأحادي (One –way AN0VA) بالنسبة لمتغيرات (سنوات الخبرة، موقع المدرسة) وفيما يلي توضيح لذلك.

أولاً: بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي:

لحساب دلالة الفروق الإحصائية عند مستوى (0.05) لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير المؤهل العلمي قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة اختبار(ت) لاستجابات أفراد عينة الدراسة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين طبقا لمتغير المؤهل العلمي كما هو مبين بالجدول (١١):

جدول (١١) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المجالات	المؤهل العلمي	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
المجال الأول: القيادة والتخطيط	بكالوريوس فأقل	154	3.24	0.711	3.586	228	0.000
	ماجستير فأعلى	76	2.87	0.780			
المجال الثاني: أداء المعلم	بكالوريوس فأقل	154	3.07	0.664	2.881	228	0.004
	ماجستير فأعلى	76	2.79	0.754			
المجال الثالث: الموارد المالية	بكالوريوس فأقل	154	3.16	0.773	4.229	228	0.000
	ماجستير فأعلى	76	2.72	0.690			
المجال الرابع: المجتمع المحلي	بكالوريوس فأقل	154	3.05	0.731	4.714	228	0.000
	ماجستير فأعلى	76	2.57	0.716			
المجال الخامس: أداء مكاتب التعليم	بكالوريوس فأقل	154	3.01	0.783	3.840	228	0.000
	ماجستير فأعلى	76	2.59	0.769			
الدرجة الكلية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة	بكالوريوس فأقل	154	3.11	0.623	4.496	228	0.000
	ماجستير فأعلى	76	2.71	0.649			

يتبين من الجدول السابق(١١) أن قيمت "ت" لجميع المجالات والدرجة الكلية للاستبيان تراوحت بين (٢,٨٨١ – ٤,٧١٤) وجميعها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة اقل من (٠,٠١).

مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لاختلاف متغير المؤهل العلمي في المجالات الخمسة للاستبانة وكذلك في الدرجة الكلية لها تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح المؤهل العلمي بكالوريوس فأقل.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الحاصلين على مؤهل ماجستير فأعلى على دراية أكبر بمتطلبات ومعايير الجودة الشاملة ولذا فتصوراتهم نحو تدني تحقيق الجودة الشاملة في المدارس

الثانوية بمحافظة النماص ناتجة عن رؤيتهم الشاملة للجودة الشاملة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة صقر (٢٠١٣) والتي توصلت نتائجها إلى ووجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

وتختلف مع دراسة الغامدي (٢٠١٤) والتي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في معايير تطبيق ضمان الجودة في المدارس السعودية بالمدينة المنورة من وجهة نظر المشرفين التربويين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، ونتائج دراسة قادة (٢٠١٢) التي أظهرت عدم وجود تأثير ذا دلالة إحصائية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزى لمتغير المؤهل العلمي، كما تختلف مع نتائج دراسة فاطمة أبو عبده (٢٠١١) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة المديرين والمديرات فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي، كما تختلف مع نتائج دراسة محافظة فريحات (٢٠١١) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء تعزى لمتغير المستوى العلمي.

ثانياً: بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة:

لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية عند مستوى (٠,٠٥) لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير سنوات الخبرة قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لقيمة "ف" طبقا لاختبار تحليل التباين الأحادي (One -Way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

تم حساب المتوسطات المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات استبانة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية لها وفق متغير (سنوات الخبرة) وهذا ما يبينه الجدول (١٢):

جدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الاستبانة والدرجة الكلية تبعا لمتغير سنوات الخبرة

المجالات	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجال الأول: القيادة والتخطيط	اقل من ٥ سنوات	60	3.10	0.852
	٥-اقل من ١٠ سنوات	65	3.18	0.731
	١٠ سنوات فأكثر	105	3.08	0.710
	المجموع	230	3.12	0.753
المجال الثاني: أداء المعلم	أقل من ٥ سنوات	60	2.98	0.768
	٥-اقل من ١٠ سنوات	65	2.95	0.715
	١٠ سنوات فأكثر	105	2.99	0.668
	المجموع	230	2.98	0.706

المجالات	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجال الثالث: الموارد المالية	اقل من ٥ سنوات	60	3.07	0.866
	٥-اقل من ١٠ سنوات	65	2.99	0.777
	١٠ سنوات فاكثر	105	3.01	0.720
	المجموع	230	3.02	0.774
المجال الرابع: المجتمع المحلي	اقل من ٥ سنوات	60	2.97	0.892
	٥-اقل من ١٠ سنوات	65	2.81	0.722
	١٠ سنوات فاكثر	105	2.90	0.698
	المجموع	230	2.89	0.759
المجال الخامس: أداء مكاتب التعليم	اقل من ٥ سنوات	60	2.98	0.840
	٥-اقل من ١٠ سنوات	65	2.78	0.825
	١٠ سنوات فأكثر	105	2.87	0.764
	المجموع	230	2.87	0.801
الدرجة الكلية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة	اقل من ٥ سنوات	60	3.02	0.742
	٥-اقل من ١٠ سنوات	65	2.94	0.664
	١٠ سنوات فأكثر	105	2.97	0.606
	المجموع	230	2.98	0.658

يتبين من الجدول(12) وجود فروق ظاهرية في استجابات أفراد عينة الدراسة على استبانة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمدارس محافظة النماص للمجالات وكذلك للدرجة الكلية تبعا لسنوات الخبرة.

وللتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة في مدارس محافظة النماص، قام الباحث باستخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه، ويبين الجدول (١٣) نتائج هذه الإجراء.

جدول (١٣) نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على استبانة درجة تطبيق مجالات إدارة الجودة الشاملة تبعا لمتغير سنوات الخبرة

	المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
١	المجال الأول: القيادة والتخطيط	بين المجموعات	.420	2	.210	.368	.692
		داخل المجموعات	129.504	227	.571		
		الإجمالي	129.924	229			
٢	المجال الثاني: أداء المعلم	بين المجموعات	.063	2	.031	.062	.939
		داخل المجموعات	114.003	227	.502		
		الإجمالي	114.066	229			
٣	المجال الثالث: الموارد المالية	بين المجموعات	.197	2	.098	.163	.850
		داخل المجموعات	136.833	227	.603		
		الإجمالي	137.030	229			
٤	المجال الرابع: المجتمع المحلي	بين المجموعات	.783	2	.392	.679	.508
		داخل المجموعات	131.047	227	.577		
		الإجمالي	131.831	229			
٥	المجال الخامس: أداء مكاتب التعليم	بين المجموعات	1.274	2	.637	.992	.373
		داخل المجموعات	145.764	227	.642		
		الإجمالي	147.037	229			
	الدرجة الكلية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	0.182	2	0.091	0.209	0.812
		داخل المجموعات	98.885	227	0.436		
		الإجمالي	99.067	229			

يتبين من الجدول (١٣) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(٠,٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة تطبيق مجالات إدارة الجودة الشاملة بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لاختلاف متغير سنوات الخبرة في المجالات الخمسة للاستبانة وكذلك في الدرجة الكلية لها. ويعزو الباحث إلى أن المعلمين الجدد والقدامى لديهم نفس التصور حول عدم كافية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم فالمعلمين الجدد على دراية بأهمية

تطبيق معايير الجودة الشاملة كما ان المعلمين القدامي نتيجة الدورات التدريبية فقد أصبحوا على دراية بأهمية معايير الجودة الشاملة.

وتتفق النتيجة الحالية مع نتيجة دراسة الغامدي (٢٠١٤) والتي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في معايير تطبيق ضمان الجودة في المدارس السعودية بالمدينة المنورة من وجهة نظر المشرفين التربويين تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة، كما تتفق مع نتائج دراسة صقر (٢٠١٣) والتي توصلت نتائجها إلى ووجود فروق بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ونتائج دراسة قادة (٢٠١٢) التي أظهرت عدم وجود تأثير ذا دلالة إحصائية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزى لمتغير الخبرة المهنية، وتتفق مع نتائج دراسة محافظة فريحات (٢٠١١) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء تعزى لمتغير سنوات الخبرة،

بينما تختف مع نتائج دراسة فاطمة أبو عبده (٢٠١١) والتي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة بمدارس محافظة نابلس من وجهة المديرين والمديرات فيها تعزى لمتغير تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح فئة الخبرة أقل من ٥ سنوات.

ثالثاً: بالنسبة لمتغير موقع المدرسة

لمعرفة دلالة الفروق الإحصائية عند مستوى (٠,٠٥) لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق مجالات إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير موقع المدرسة قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لقيمة "ف" طبقا لاختبار تحليل التباين الأحادي (One -Way ANOVA) لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

تم حساب المتوسطات المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لدرجات استجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات استبانة تطبيق مجالات إدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية لها وفق متغير\(موقع المدرسة) وهذا ما يبينه الجدول (١٤):

جدول (١٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الاستبانة والدرجة الكلية تبعا لمتغير موقع المدرسة

المجالات	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجال الأول: القيادة والتخطيط	النماص	125	3.27	0.760
	بني عمرو	62	2.98	0.670
	تنومه	43	2.86	0.754
	المجموع	230	3.12	0.753
المجال الثاني: أداء المعلم	النماص	125	3.11	0.723
	بني عمرو	62	2.89	0.583

المجالات	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	تنومه	43	2.73	0.746
	المجموع	230	2.98	0.706
المجال الثالث: الموارد المالية	النماص	125	3.16	0.817
	بني عمرو	62	2.86	0.646
	تنومه	43	2.83	0.744
	المجموع	230	3.02	0.774
المجال الرابع: المجتمع المحلي	النماص	125	3.10	0.765
	بني عمرو	62	2.65	0.618
	تنومه	43	2.65	0.765
	المجموع	230	2.89	0.759
المجال الخامس: أداء مكاتب التعليم	النماص	125	3.02	0.840
	بني عمرو	62	2.69	0.716
	تنومه	43	2.70	0.727
	المجموع	230	2.87	0.801
الدرجة الكلية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة	النماص	125	3.13	0.678
	بني عمرو	62	2.81	0.536
	تنومه	43	2.75	0.651
	المجموع	230	2.98	0.658

يتبين من الجدول(14) وجود فروق ظاهرية في استجابات أفراد عينة الدراسة على استبانة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمدارس محافظة النماص للمجالات وكذلك للدرجة الكلية تبعا لموقع المدرسة. وللتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغير موقع المدرسة في مدارس محافظة النماص، قام الباحث باستخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه، ويبين الجدول (15) نتائج هذه الإجراء.

جدول (١٥) نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على استبانة درجة مجالات معايير إدارة الجودة الشاملة تبعا لمتغير موقع المدرسة

المجال		مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
١	المجال الأول: القيادة والتخطيط	بين المجموعات	7.031	2	3.515	6.493	.002
		داخل المجموعات	122.893	227	.541		
		الإجمالي	129.924	229			
٢	المجال الثاني: أداء المعلم	بين المجموعات	5.110	2	2.555	5.324	.006
		داخل المجموعات	108.955	227	.480		
		الإجمالي	114.066	229			
٣	المجال الثالث: الموارد المالية	بين المجموعات	124.990	227	.551		
		داخل المجموعات	137.461	229			
		الإجمالي	5.485	2	2.742	4.732	.010
٤	المجال الرابع: المجتمع المحلي	بين المجموعات	131.545	227	.579		
		داخل المجموعات	137.030	229			
		الإجمالي	11.432	2	5.716	10.777	.000
٥	المجال الخامس: أداء مكاتب التعليم	بين المجموعات	120.399	227	.530		
		داخل المجموعات	131.831	229			
		الإجمالي	6.146	2	3.073	4.951	.008
		بين المجموعات	140.891	227	.621		
		داخل المجموعات	147.037	229			
الدرجة الكلية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة		بين المجموعات	6.735	2	3.367	8.279	.000
		داخل المجموعات	92.332	227	0.407		
		الإجمالي	99.067	229			

وتشير النتائج بالجدول (١٥) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠،٠٥) استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمحافظة النماص من وجهة نظر المعملين تعزى لمتغير موقع المدرسة وفي كل مجال من مجالاتها. ولمعرفة اتجاه هذه الفروق تم استخدام اختبار شيفيه Scheffe للمقارنات البعدية المتعددة كما بالجدول (١٦):

جدول (١٦) المقارنات البعدية المتعددة للمجالات الخمسة وللدرجة الكلية للاستبانة تبعا لمتغير موقع المدرسية طبقا لاختبار شيفيه

	المجال	موقع المدرسة	المتوسط الحسابي	النماص	بني عمرو	تنومه
١	المجال الأول: القيادة والتخطيط	النماص	3.27	-	.28894*	.41539*
		بني عمرو	2.98		-	
		تنومه	2.86			-
٢	المجال الثاني: أداء المعلم	النماص	3.11	-		37384
		بني عمرو	2.89		-	
		تنومه	2.73			-
٣	المجال الثالث: الموارد المالية	النماص	3.16	-	.29871*	
		بني عمرو	2.86		-	
		تنومه	2.83			-
٤	المجال الرابع: المجتمع المحلي	النماص	3.10	-	.44681*	.44869*
		بني عمرو	2.65		-	
		تنومه	2.65			-
٥	المجال الخامس: أداء مكاتب التعليم	النماص	3.02	-	.33208*	
		بني عمرو	2.69		-	
		تنومه	2.70			-
	الدرجة الكلية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة	النماص	3.13	-	.36167*	.39824*
		بني عمرو	2.81		-	
		تنومه	2.75			-

* دالة إحصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠٥

يتضح من جدول (١٦) وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين المدراس الواقعة في منقطة "النماص" وبين كلا من المدارس الواقعة في منطقة بني عمرو وتنومه لصالح المدارس الواقعة في منطقة النماص. مما يدل على أن المدراس الواقعة في منطقة النماص تطبق معايير إدارة الجودة الشاملة بمجالاتها الخمسة أفضل من المدارس الواقعة في منطقتي بني عمرو وتنومه، وقد يعزى ذلك إلى أن المدراس الواقعة في النماص تلقى اهتمام أفضل نظرا لأنها تقع في المحافظة نفسها ولقربها من مكاتب التعليم.

تختلف النتيجة الحالية مع نتائج دراسة فاطمة أبو عبده (٢٠١١) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة المديرين والمديرات فيها تعزى لمتغير السلطة المشرفة.

ملخص نتائج الدراسة والتوصيات:

أولاً: ملخص نتائج الدراسة:

- أن المدارس الثانوية بمحافظة النماص تطبق معايير الجودة الشاملة بجميع مجالاتها (القيادة والتخطيط، أداء المعلم، الموارد المالية، المجتمع المحلي، أداء مكاتب التعليم) بدرجة متوسطة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لاختلاف متغير المؤهل العلمي في المجالات الخمسة للاستبانة وكذلك في الدرجة الكلية لها تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح المؤهل العلمي بكالوريوس فأقل.
- لا توجد فروق ذادت دلالة إحصائية عند مستوى(٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لاختلاف متغير سنوات الخبرة في المجالات الخمسة للاستبانة وكذلك في الدرجة الكلية لها.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمحافظة النماص من وجهة نظر المعلمين تعزى لاختلاف متغير موقع المدرسة في المجالات الخمسة للاستبانة وكذلك في الدرجة الكلية لها تعزى لمتغير موقع المدرسة لصالح منطقة النماص.

التوصيات:

- أن المملكة قد بدأت في خطة طموحة لتطوير التعليم والارتقاء بمستواه على جميع المستويات وعليه لابد من الاستمرار في عقد الدورات التدريبية وتفعيل نظام المراقبة والتقويم والمتابعة الميدانية.
- دعم نشر ثقافة الجودة الشاملة التي بدأتها المملكة ولا سيما في مدارس التعليم الثانوي، من خلال التعريف بأساليبها الفنية، وكذلك مراحل تنفيذها، ومقومات نجاحها في إطار خطة تكون على مراحل، وخلال فترة زمنية محددة.
- أن جميع مجالات تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة جاءت بدرجة متوسطة، ولذا على وزارة التعليم أن تستمر في رؤيتها وتدعمها للوصول إلى الاقتصاد المعرفي وتطبيق الجودة الشاملة في المدراس كافة.
- على مكاتب التعليم أن تضطلع بمهامها والقيام بدورها وتفعيله للنهوض بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس المملكة.
- الاهتمام بالمناهج التعليمية والعمل على دعمها وتصحيح مسارها ومراجعتها دوريا حتى يتم علاج أي خلل يطرأ أثناء تطبيقها في بمدارس المملكة.
- الاهتمام بالقيادة والتخطيط والاستعانة بالخبراء ولا سيما الدول التي نجحت في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة والمتعلقة بالتخطيط.
- التركيز على تنمية مهارات وقدرات المعلمين من خلال برامج طموحة تعمل على رفع كفاءة وأداء المعلمين لتحقيق أهداف الجودة الشاملة.

- العمل على الارتقاء بطرق وأساليب التدريس واستخدام التقنيات الحديثة وتطويعها لتخدم العملية التعليمية وتحقق معايير إدارة الجودة الشاملة.
- عدم الاعتماد على الاختبارات التحريرية فقط والعمل على تنويع الاختبارات القياسية منها والتقويمية والتشخيصية والعمل على تفعيل الأنشطة لقياس أداء المتعلمين.
- تفعيل دور الطلاب في المجتمع المحلي من خلال إدماجهم في العمل المجتمعي وتطبيق أنماط مختلفة من التعلم تثمر في تنمية المجتمع.
- الاهتمام بمجال التعليم والتعلم من خلال الربط بين خبرات المتعلمين القديمة والجديدة.
- توفير الموارد المالية للوصول إلى مواصفات ومعايير إدارة الجودة الشاملة.
- مشاركة المجتمع المحلي في القرارات التي تتعلق بالعملية التعليمية ومناقشتهم في سبل النهوض بها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

أبو عبده، فاطمة عيسى. (٢٠١١). درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، الخليل، فلسطين

الأحمري، إلهام محمد (٢٠١٣م). "معوقات تطبيق معايير جودة التعليم على المدارس الثانوية الحكومية للبنات من وجهة نظر المعلمات والمديرات". قسم السياسات التربوية، جامعة الملك سعود.

آل مداوي، عبير محفوظ محمد (٢٠٠٧م). " متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية بمرحلة التعليم الثانوي العام بالمملكة العربية السعودية في ضوء الفكر الإرادي المعاصر". رسالة دكتوراه، جامعة الملك خالد. كلية التربية.

الأمير، محمود. العواملة، عبد الله. (٢٠١١). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين. (رسالة دكتوراه)، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد (٧)، العدد(١)، ص ص ٥٩-٧٦.

أمين، بربري محمد. عبد القادر، بكحيل. (٢٠١١). أسس تطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية. ورقة بحثية مقدمة لفعاليات الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة. من الفترة ٢٠١١/١٠/٨- إلى ٢٠١١/١١/١٧م، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر.

البيلاوي، حسن حسين. طعيمة، رشدي أحمد. سليمان ،سعيد أحمد. النقيب عبد الرحمن. سعيد، محسن المهدي. البندري، محمد سليمان. عبد الباقي، مصطفى أحمد (٢٠٠٦). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد: الأسس والتطبيقات. (ط١). عمان، الأردن: دار المسيرة.

حمادنة، محمد صايل الخضر (٢٠١٦)، درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس تربية وتعليم لواء بني كنانة من وجهة نظر مديري ومديرات المدارس. الأردن. المجموعة الدولية للاستشارات والتدريب. المجلة التربوية الدولية المتخصصة، المجلد(٥)، العدد(١)، ص ص ٣٨- ٥٣

حمودة، صباح سليم. (٢٠٠٨). درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.

داغستاني، محمد كامل محمد. (٢٠١٠). القيادة التربوية للمدرسة في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة. ورقة عمل مقدمة في اللقاء الثاني عشر للإشراف التربوي: ٢٦-١٤٢٨/٤/٢٨ه، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.

دياب، سهيل. (٢٠٠٦). مؤشرات الجودة وتوظيفها في تنظيم التعليم والتعلم.(رسالة دكتوراه)، جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين، مركز دراسات وبحوث المعوقين، أطفال الخليج ،المجلد (٢)، العدد(١)، ص ص ١٠-١٤.

سعود، نعمت عبد المجيد. (٢٠١١). ضبط الجودة وقياس معدلات الأداء في العملية التعليمية، كلية المعلمين، جامعة قاريونس، بنغازي، ليبيا.

الشحنة، عبد المنعم الدسوقي (٢٠١٢م). "معايير ضمان جودة التعليم الثانوي العام واعتماد مؤسساته في ضوء خبرات بعض الدول الأجنبية". مجلة كلية التربية بالإسماعيلية. ع ٢٢. مصر.

صقر، علي قطيم. (٢٠١٣). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، الكويت.

العدواني، خالد مطهر.(٢٠١٣). الجودة الشاملة في التعليم. بحث مقدم لإدارة الجودة والاعتماد بوزارة التعليم. مؤسسة طيبة للتنمية، المحويت، الجمهورية اليمنية.

العسيلي، رجاء زهير خالد (٢٠٠٧). تقدير درجة فعالية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدينة الخليل. (رسالة دكتوراه)، جامعة القدس المفتوحة، الخليل، فلسطين، تم نشره في مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، ٢٠٠٧.

الغامدي، صفية (٢٠١٢م). "ثقافة الجودة التعليمية في المؤسسات التربوية". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.

الغامدي، عادل مشعل عزيز آل هادي. (٢٠٠٨).أهمية معايير الجودة الشاملة لمعلمي التربية الإسلامية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر المختصين. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

الغامدي، على محمد زهيد. (٢٠١٤). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة. (رسالة دكتوراه)، جامعة طيبة، المدينة المنورة، دراسات: العلوم التربوية، المجلد (٤١)، ملحق(٢)، ص ص ٩٧٤- ٩٩٤.

الغبشاوي، منال عبد الرحمن عبد الماجد (٢٠١٦). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في كليات جامعة أم درمان الاسلامية من وجهة نظر القيادات الإدارية: دراسة مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي،(رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

الفايز، فيصل عايد محمد ناصر.(٢٠١٠). درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرحلة المتوسطة في دولة الكويت وعلاقتها بأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين. (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الكويت.

قادة، يزيد. (٢٠١٢). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية: دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر.

قاسم، أمجد. (٢٠١٢). الجودة الشاملة في التعليم (تعريفها وأهميتها ومبادئها وأهدافها). أسس التربية والثقافة، الرابطة الإعلامية للإعلاميين، عمان، الأردن.

المالكي، حمده محمد. (٢٠١٠). تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في مدارس التعليم الثانوي من وجهة نظر القيادات التربوية بمحافظة جدة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

محافظة، سامح. فريحات، حنان. (٢٠١١). درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام. (رسالة دكتوراه)، الجامعة الهاشمية، الزرقاء، الأردن، دراسات: العلوم التربوية، المجلد (٣٥)، ملحق(٧)، ص ص ٢٣٦٦- ٢٣٨٥.

معمار، صلاح صالح درويش.(٢٠٠٨). مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريب التربوي: دراسة من وجهة نظر مشرفي التدريب والمشرفين المتعاونين بمنطقة المدينة المنورة. (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة كولمبوس الأمريكية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Christofferson, M. R. (1997): *"Perception Regarding Total Quality Management in Iowa Community College and Public-School districts"*, DAI-A 57/08. 1997/ p.3333.

Longenker. C. & Scazzero, J.(1996): " The Ongoing Challenge of Total Quality Management", *the T.Q.M. Magazine*. Volume 8, No. 20.1996.

Brown, F. & Jacqueline, L.(1995): "The Attitude of Personal Toward TQM Implementation in State Department of Education",Dissertation *Abstract International*.1995 \ A55 (7)1753.