تقويم نظام الجودة من خلال آراء المعلمين

ببعض مدارس محافظة الأحمدي بدولة الكويت

إعداد

د/ راشد فليفل ناصر الداهوم

دكتوراه الفلسفة في الإدارة التربوية

الملخص :

أن تقويم التعليم العام هي بوابة المرحلة النوعية للوصول إلى المجتمع المعرفي، في إطار مهني قائم على تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لتطوير التعليم. ويذكر **الباحث** يهدف تقويم نظام الجودة من خلال آراء المعلمين إلى تطوير نظام إدارة الجودة، ووضعه في دليل يعنى بتنظيم سير العمليات الأكاديمية والإدارية، ويقنن الإجراءات المتبعة في المدارس المتوسطة بمحافظة الأحمدى بدولة الكويت للاعتماد المؤسسي كما هو مطلوب في معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم.

Abstract:

The evaluation of public education is the gateway qualitative stage to get to the knowledge society, in a professional framework is based on the implementation of the national strategy for the development of education. It is noteworthy researcher calendar quality system designed by the views of teachers to develop a quality management system, and place it in a directory to regulate the conduct of academic and administrative processes, and codifies the procedures followed in middle school governorate of Al Ahmadi Kuwait institutional accreditation as required in the quality and accreditation of educational institutions to ensure standards.

المقدمة :

أن ثقافة الجودة فى التعليم تعتبر إدارة الجودة هي عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في

مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق الجودة والتحسين المستمرين للمؤسسة.

وتأتي الجودة في مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية الحيوية التي نواجهها في حياتنا عموما، وفي مجالات أعمالنا وتخصصاتنا بصفة خاصة، ويرجع ذلك إلى التقدم العلمي والتقني المتلاحق وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية والخدمية في ظل زيادة العرض على الطلب. ويتجاوز مفهوم الجودة معناه التقليدي أي جودة المنتج أو الخدمة ليشمل جودة المؤسسة أو المنظمة بهدف تحسين وتطوير العمليات والأداء، وتقليل التكاليف، والتحكم في الوقت، وتحقيق رغبات العملاء ومتطلبات السوق، والعمل بروح الفريق، وتقوية الانتماء.

ويرى **الباحث** أن الجودة هي فلسفة، وثقافة مشتركة، تهدف لتلبية احتياجات المتعلمين المتغيرة وتوقعاتهم بشكل مستمر وتام وبنجاح أكبر، وذلك من خلال التحسين المستمر للمدرسة، وبمشاركة فعّالة من الجميع من أجل منفعة المدرسة والتطوير الذاتي للمدرسة لموظفيها، وبالتالي تحسين نوعية الحياة في المجتمع. ومن الضروري أن يُنظر للجودة الشاملة على أنها فلسفة وثقافة مشتركة تشكّل جزءاً جوهرياًمن قيم وثقافة المدرسة وتساعد في تفسير سبب وجودها، وماذا تفعل؟ وكيف تفعل ذلك؟ إن نشر الثقافة التنظيمية للجودة وفلسفتها لتطبيق الجودة في المجال التعليمي، يسهم في الانتقال إلى النمط الإداري التشاركي لتكون مفتاحا ومدخلاً أساسياً وطبيعياً لتحسين جودة العملية التعليمية وتحقيق الأهداف التربوية المنشودة.

ويرى **كوتلر Kotler (٢٠٠٠م)**[١] إن المؤسسة التعليمية تسعى إلى التميّز في تقديم خدماتها التعليمية، وهذا التميّز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميّز من الجودة.

ويذكر **عصام الدين نوفل (٢٠٠٠م)**[٢] أن هناك الكثير من الانتقادات التي توجه إلى تدني جودة ونوعية المخرجات التعليمية، وعدم مواءمة مخرجات

التعليم مع متطلبات خطط التنمية، وعدم مناسبة مخرجات التعليم لحاجات سوق العمل، وارتفاع تكلفة التعليم في ضوء معدلات التخضم العالية وزيادة الهدر التربوي في المؤسسات التعليمية.

ويشير **صلاح معوض وحنان رزق (٢٠٠٣م)**[٣] تعتبر مرحلة التقويم عملية أساسية في العملية الإدارية فهي عملية فحص وتقييم شامل للنتائج وتهدف إلى التأكد من أن الخطط تنفذ فى وقتها بالطريقة الصحيحة والمرسومة لها ، فى حين تسعى إلى الكشف عن المشكلات التى تواجه كل عملية من عمليات الإدارة من أجل معالجة وتحسين المؤسسة ، فعملية التقويم عملية ضرورية فى العمل والمدرسة .

ويرى كل من **هار وشبيل Haar & Spell (٢٠٠٦م)**[٤]، **فيرماند وآخرون Farzmand et al. (٢٠٠٢م)**[٥] أن مفهوم إدارة الجودة يشير إلى فلسفة، أو حركة تنظيمية شاملة، وطريقه تفكير أكثر من كونها مجموعة محددة من القوانين، والعمليات والإجراءات الإدارية.

وتعرف **آمال عبد الوهاب وسميرة على (٢٠٠٩م)**[٦] النظام بأنه إطار عام مكون من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل معاً وتعد دراسة نظام ضمان الجودة في التعليم قبل الجامعي وفهم معانيه ومتطلباته قضية مهمة.

مشكلة البحث:

يعمل النظام التعليمي كأي نظام إنتاج آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام، والبناء الثقافي السائد داخل النظام، والمناخ التنظيمي والتقدم التقني والمصادر المادية والبشرية التي يوفرها النظام، وحاجات ورغبات ممولي النظام. لذا فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها.

ويذكر الباحث إذا كانت قضية ضبط الجودة مهمة في المؤسسات الاقتصادية فإنها تعد أكثر أهمية في المؤسسات التربوية والنظم التعليمية

بسبب ارتفاع تكلفة التعليم في ضوء معدلات التضخم العالمية، وسوء نوعية بعض المخرجات التعليمية، وضعف ارتباطها بسوق العمل، مما يؤثر سلبياً على معدلات التنمية وقدرة المجتمع على تحقيق طموحاته وأهدافه.

وضبط جودة التعليم وسيلة للتأكد من أن العملية التعليمية والإدارة التربوية وتدريب المعلمين والإداريين، والتطوير التربوي في المؤسسات التعليمية تتم جميعاً وفق الخطط المعتمدة والمواصفات القياسية، فهى تعني الإسهام الفعال للنظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة من مادة أولية ومعدات وقوى بشرية ومعلوماتية وإدارة وإستراتيجية ومعايير ومواصفات.

ويشير **جييدز Geddis (٢٠٠٢م)**[٧] ان ضمان الجودة يمثل عملية المراجعة المخططة والمنظمة للمؤسسة أو البرنامج لتحديد مدى الوفاء بالمستويات المقبولة للتعليم والبيئة الداخلية للمؤسسة.

ويذكر **شينج Cheng, (٢٠٠٣م)**[٨] ان نظام الجودة في التعليم يمثل مجموعة من الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لإعطاء ثقة كافية بأن المنتج التعليمي أو العملية التعليمية المؤداة في المؤسسة تستوفي مطالب الجودة المعطاة.

ويشير **محمود الوادي ورعد الطائي (٢٠٠٣م)**[٩] أن ضمان الجودة يمثل واحدة من المراحل المهمة في تطور مفهوم الجودة وتطبيقاتها عبر تطور الفكر الإداري وممارساته وقد تطورت هذه التطبيقات والممارسات في مرحلة الرقابة على الجودة ومرحلة الرقابة الإحصائية على الجودة ومرحلة الرقابة الشاملة وضمان الجودة ومرحلة إدارة الجودة الشاملة.

ويبين **أوكلاند Okland (٢٠٠١م)**[١٠] أن نظام ضمان الجودة مجموعة من الأفعال والتصرفات والأنشطة النظامية والمخططة من أجل توفير الثقة بأن المنتج (خدمة أو سلعة) سوف يلبي حاجات محددة.

ويذكر **أمجد قاسم (٢٠١٢م)**[١١] أن الجودة الشاملة في المجال التربوي مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات، والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية.

ويرى **جمال أبو الوفا وسلامة حسين (٢٠٠٠م)** [١٢]أن عملية التقويم تهدف إلى التأكد من سير الأعمال فى اتجاه الأهداف المرسومة للمؤسسة ، ومن أن سلوك العاملين يتفق مع مقتضيات الوظائف التى يمارسونها .

ويتفق كلا من **مان Mann (١٩٩٨م)** [١٣] ، **إليسا Ellis (١٩٩٣م)** [١٤] إلى أن الجودة فى المجال التربوى تتضمن دلالات تشير إلى المعايير Standards والتميز Excellence على حد سواء .

ويتفق كلاً من **أحمد أحمد (٢٠٠٣م)**[١٥]، **فاروق البوهي (٢٠٠١م)**[١٦] على أن الجودة في التعليم هى مجموعة من الخصائص أو السمات التى تعبر عن وضعية المدخلات والعمليات والمخرجات المدرسية ومدى إسهام جميع العاملين فيها لإنجاز الأهداف بأفضل ما يمكن .

ويرى **فتحي عشيبه (٢٠٠٠م)**[١٧] أن الجودة في التعليم هى مجموعة معايير خاصة تقيس كل ما تحتويه المنظومة التعليمية بهدف تلبية حاجات الأفراد ، فهى عبارة عن جملة من المعايير والخصائص التى ينبغى أن تتوافر فى جميع عناصر العملية التعليمية سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أم العمليات أم المخرجات التى تلبى احتياجات المجتمع ومتطلباته ، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم ، وتتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية .

ويشير **مالكوفوا Malkova (١٩٩٨م)** [١٨]، **برنسنج Pirising (١٩٩٧م)** [١٩] أن الجودة هى المستوى الذى يجب أن يصل إليه المتخرجون بواسطة قطاع التربية

وفقا لمعايير محددة لمستوى المعارف والمهارات والعادات والقيم التى يجب أن يصل إليها المتخرجون من المدارس .

ويتفق كلاً من **مصطفى عبد الرحمن (١٩٩٦م)**[٢٠]، **أحمد درياس (١٩٩٤م)**[٢١] أن الجودة عبارة عن تغيير شامل فى ثقافة المؤسسة التعليمية ، فهى ثقافة جديدة فى التعامل بمعايير متفق عليها عالميا ، وتسعى إلى الاستخدام الفعال للموارد البشرية بهدف إشباع احتياجات التنمية الشاملة وتحقيق توقعات العملاء .

ويوضح **صالح عليمات (٢٠٠٤م)**[٢٢] أن الجودة في التعليم تتضمن:

- جودة التصميم وتعنى تجيد المواصفات والخصائص التى ينبغى أن تراعى فى التخطيط للعمل .
- جودة الأداء وتعنى القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة .
- جودة المخرج وتعنى الحصول على منتج تعليمى وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة .

ويبين **أحمد الشافعى والسيد محمد (٢٠٠٣م)** [٢٣]أن الجودة فى مجال التعليم عبارة عن قدرة الإدارات التعليمية فى مستوياتها ومواقعها المختلفة على أداء أعمالها بالدرجة التى تمكنها نمن تخريج خريجين يمتلكون من المواصفات ما يمكنهم من تلبية احتياجات التنمية فى مجتمعهم طبقا لما تم تحديده من أهداف ومواصفات لهؤلاء الخريجين .

أهداف البحث:

يهدف البحث الى تقويم نظام الجودة من خلال آراء المعلمين ببعض مدارس محافظة الأحمدى بدولة الكويت وذلك من خلال:

١. التعرف على الواقع الفعلى ببعض مدارس محافظة الأحمدى بدولة الكويت.

٢. التعرف على أوجه القصور في تطبيق نظام الجودة في هذه المدارس.

٣. تقديم تصور مقترح يسهم في تطوير هذه المدارس للحصول على الاعتماد.

تساؤلات البحث:

١. ما هو الواقع الفعلى ببعض مدارس محافظة الأحمدى بدولة الكويت؟

٢. ما هي أوجه القصور في تطبيق نظام الجودة في هذه المدارس؟

٣. ما هو التصور المقترح الذى يسهم في تطوير هذه المدارس للحصول على الاعتماد؟

أهمية البحث:

وتأسيساً على ما سبق تتبلور مشكلة البحث الحالى في التساؤل الرئيسى التالى:

ما مدى تحقيق نظام الجودة ببعض مدارس محافظة الأحمدى بالكويت في ضوء آراء المعلمين؟ ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما الواقع الفعلى لنظام الجودة في بعض مدارس محافظة الأحمدى بالكويت؟

٢. إلى أي مدى حققت مدخلات وعمليات ومخرجات العملية التعليمية بهذه المدارس لنظام الجودة.

٣. كيف يمكن تطوير نظام الجودة في هذه المدارس للحصول على الاعتماد المؤسسى؟

وأن جودة التعليم تعنى التحسين المستمر فى أداء المؤسسات التعليمية لتقديم أفضل خدمة بتكاليف اقتصادية وباستخدام أفضل للموارد، كما يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة فى منظومة الأداء المدرسي هى المدخل الحقيقي للإصلاح التعليمي والاقتصادي والاجتماعي والسياسي والبيئي.

وتهدف وزارة التربية إلى رفع جودة التعليم العام وكفاءته ودعم التنمية والاقتصاد الوطني من خلال تحسين مخرجات التعليم العام، ولتحقيق أهداف هيئة تقويم التعليم العام تقوم الهيئة ببناء نظام للتقويم لضمان جودة التعليم العام، يتضمن المعايير والمؤشرات الأساسية، وإطارا وطنيا لمؤهلات التعليم العام، مما يتعلق بذلك من إجراءات ونماذج وبناء معايير متقدمة لمراحل التعليم العام

تستخدم لقياس كفاءة الأداء على المستوى المؤسسي، وكذلك بناء معايير لمناهج التعليم وتحديد ما يجب أن يعرفه الطالب في كل مرحلة، وما يستطيع عمله في كل منها.

كما تعمل على تقويم أداء المدارس الحكومية والأهلية واعتمادها بشكل دوري بناء على معايير الهيئة، سواء قامت بذلك الهيئة بنفسها أو بالتعاقد أو التعاون مع المنشآت المختصة في مجال التقويم والاعتماد، وتعمل أيضا على بناء الاختبارات الوطنية المقننة في كل مرحلة دراسية وتنفيذها، فضلا عن وضع الضوابط التي تكفل جودة التعليم بعناصره كافة، وإصدار الأدلة الاسترشادية.

وأن تقويم التعليم العام هي بوابة المرحلة النوعية للوصول إلى المجتمع المعرفي، في إطار مهني قائم على تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لتطوير التعليم.

ويذكر **الباحث** يهدف تقويم نظام الجودة من خلال آراء المعلمين إلى تطوير نظام إدارة الجودة، ووضعه في دليل يعنى بتنظيم سير العمليات الأكاديمية والإدارية، ويقنن الإجراءات المتبعة في المدارس بمحافظة الأحمدى بدولة الكويت للاعتماد المؤسسي كما هو مطلوب في معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم.

وتكمن أهمية هذا البحث في إنشاء نظام يؤسس نظام جودة كفيل برفع أداء المعلمين والمدارس، ويدعم توجهات وزارة التربية التطويرية ويؤهل المدارس للحصول على الاعتماد البرامجي والمؤسسي؛ وهذا ما يلقى بثماره على وزارة التربية والمدارس حيث يجعلها قادرة على إنتاج مخرجات ملائمة لتلبية احتياج المجتمع المحلي متماشية مع متطلبات العصر الحديث والمجتمع المحلي والدولي على حد سواء.

منهج البحث:

استخدم **الباحث** المنهج الوصفي بالطريقة المسحية لملائمته لطبيعة البحث وأهدافه وذلك لتقويم نظام الجودة في بعض مدارس محافظة الأحمدى بدولة الكويت من خلال آراء المعلمين بهذه المدارس.

مصطلحات البحث:

التقويم:

عرفته **نجوى فوزى ولينا زياد (٢٠٠٨م)**[٢٤] بأنه عملية تشخيصية علاجية وقائية تهدف إلى التعرف على جوانب القوة والضعف في مجال معين، بهدف تعزيز جوانب القوة وعلاج جوانب الضعف في هذا المجال.

إدارة الجودة في التعليم:

ويرى **سلامة عبد العظيم (٢٠٠٥م)**[٢٥] ان إدارة الجودة في التعليم يعني تصميم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات وإجراءات تقوم بها الهيئة أو المؤسسة التعليمية للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ليس فقط على نطاق مراحل عملية التعليم، بل على نطاق أشمل يضم ضبط الجودة على مستوى وظائف المدرسة ككل.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

- دراسة **ليث الربيعي (٢٠١١م)**[٢٦] بعنوان "أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة". هدفت الدراسة الحالية الى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية المدركة وجودة الإشراف ورضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات الخاصة الأردنية. وتكونت عينة الدراسة من طلاب الدراسات العليا بالجامعات الخاصة بالأردنية واستخدمت الدراسة الاستبيان. وكان من أهم النتائج وجود أثر لكل من جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضى الطلبة وكذلك وجود أثر لجودة الخدمة التعليمية على جودة الإشراف. وقد أكدت الدراسة الدور الفاعل لجودة الإشراف كوسيط في تعزيز أثر جودة الخدمة التعليمية على الرضى. كما بينت الدراسة ابعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً في جودة الإشراف وتحقيق رضى الطلبة وهي

الإعتمادية على الجامعات التقليدية القديمة وبين ميول واتجاهات الطلبة الحديثة.

- دراسة **شيرين حامد (٢٠٠٧م)**[٢٧] بعنوان "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق علي مؤسسات التعليم العالي في مصر"، هدفت إلى تطوير مقياس يصلح لقياس جودة الخدمة بقطاع التعليم العالي، يسمي مقياس HEdPERF. وتكونت عينة الدراسة من مؤسسات التعليم العالى في مصر واستخدمت الدراسة الاستبيان ومقياس HEdPERF. وكان من أهم النتائج درجات عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعدل طبقاً للتقديرات الناتجة من تحليل البيانات، وهذا يشير إلى إمكانية الاعتماد على أداء الأبعاد الأربعة الواردة بالمقياس الذي توصلت إليه الدراسة الحالية في القياس والتنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر، وأن أكثر الأبعاد قدرة على تفسير الجودة هو الجوانب الأكاديمية يليها الشهرة أو الصيت ثم الجوانب غير الأكاديمية وأخيراً تسهيلات الوصول.
- دراسة **يوسف حسين وطلال عثمان (٢٠٠٧م)**[٢٨] بعنوان "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة"، هدفت إلى تقييم دور الجامعات الفلسطينية في تقديم خدمات التعليم العالي من خلال دراسة حالة برنامج الماجستير في إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة، حيث تقوم مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة التعليمية المقدمة من خلال برنامج الماجستير، من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه الطلبة من خدمة تعليمية وبين ما يتلقونه فعلا. تم جمع بيانات البحث باستخدام الاستبانة، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وقد أمكن جمع خمسين استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة ٦٧٪ من أفراد المجتمع الأصلي. وقد

توصلت الدراسة إلى أن الجامعة استطاعت تحقيق ٨٣٪ من توقعات الطلبة، مما يعني أن هناك مجالاً لتحسين الأداء.

- دراسة **فتحى عشيبة (٢٠٠٢م)**[٢٩] بعنوان "الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري"، أوضحت هذه الدراسة بعض النماذج العالمية في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، واستخلاص بعض الإرشادات التي يمكن الاستفادة منها في حالة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري، ومن ثم، معرفة مدى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري. واستخدمت المنهج الوصفي في تفسير الجهود العلمية في مجال إدارة الجودة الشاملة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك بعض العاملين بالجامعات يتمسكون ببعض القيم، والآراء الإدارية التي تعيق تنفيذ إدارة الجودة الشاملة. في ضوء النتائج أوصت الدراسة بالآتي: تنظيم برامج تدريبية للقيادات الجامعية وأعضاء هيئة التدريس تتناول مفهوم الجودة الشاملة وأسسها، والمصطلحات المرتبطة بها، العمل على تنمية القيم والاتجاهات التي تتعلق بالجودة الشاملة وعمليات تنفيذها لدى العاملين بالجامعة، تدريس مفاهيم وأسس الجودة وتضمينها تدريجياً بمناهج التعليم الجامعي.
- دراسة **سعاد عبد النبي (٢٠٠١م)**[٣٠] بعنوان "إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير التعليم الجامعي بمصر"، اهتمت هذه الدراسة بتقديم تصور مقترح لتطوير التعليم الجامعي المصري باستخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة. واستخدمت المنهج الوصفي الذي يفيد في تحليل مدخل إدارة الجودة الشاملة، وكيفية تطبيقه في التعليم الجامعي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الجامعات المصرية غير قادرة على مواكبة التغيرات والتحولات العالمية وصياغة ملامح المستقبل وبناء التقدم المطلوب وفي النهاية أوصت الدراسة بما يلي: ضرورة الأخذ بمدخل إدارة الجودة الشاملة،

اهتمام الدول المتقدمة بالتعليم الجامعي وجودته لتلبية احتياجات المجتمع المتغير.

- دراسة **حسين أبو مايلة (٢٠٠١م)**[٣١] بعنوان "نموذج لإدارة الجودة التعليمية في المدرسة وداخل حجرة الدراسة". استهدفت الدراسة إلى تصميم نموذج يمكن الاقتداء به في تخطيط إدارة الجودة التعليمية في المدرسة وداخل حجرة الدراسة تخطيطاً يتسم بالرشد والعقلانية واعتمدت الدراسة في منهجيتها العلمية على أسلوب النظم في وضع النموذج المقترح من خلال النظر إلى عناصر الجودة باعتبارها تشكل نظاماً متكاملاً. قامت الدراسة بعرض مدخل السبعة "إس" في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وسلطت الضوء على أن إدارة الجودة الشاملة تتعلق في الأصل بأداء الأعمال بشكل صحيح من أول مرة، في حين قامت بعرض بعض الأخطاء التي يمكن أن تواجهها المنظمات في أثناء تبينها لفلسفة إدارة الجودة الشاملة وكيفية تجنبها. وقد أسفرت هذه الدراسة عن مجموعة من النتائج لعل أهمها: يعد مدخل "السبعة إس" مدخلاً جيداً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، تحتاج المدرسة إلى قادة مفكرين قادرين على تغيير الأشياء، بسرعة ويتحدون الطريقة القديمة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- دراسة **فريك وآخرون ,.Frick et al (٢٠٠٩م)**[٣٢] بعنوان "تصورات الطلاب الكلية وتعليم وتعلم الجودة"، هدفت إلى بيان كيف ينظر الطلبة وكيف يتعاملون مع جودة التعليم والتدريس التي يختبرونها في الجامعات، وأثر ذلك على ولائهم. وأجريت الدراسة بتطوير مسحاً إلكترونياً يحتوي تقييما لستة مقاييس هدفت جميعا إلى بحث العلاقة بين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلبة وبين رضى الطلبة وولائهم. وأشارت النتائج إلى أن هناك علاقة وثيقة بين جودة التعليم ورضى الطالب، فكلما قدمت الخدمات التعليمية للطالب فائدة أكبر كلما كان رضاه وولاؤه أكبر.

- دراسة **ارمبويلا وهال Arambewela & Hall (٢٠٠٨م)**[٣٣] بعنوان "نموذج من رضا الطلاب: طلاب الدراسات العليا الدولية من آسيا"، هدفت إلى تقييم العوامل التي تحقق رضى طلبة الدراسات العليا في الجامعات في أستراليا، فحص العلاقة بين رضى الطالب وجودة المناهج التعليمية، وتكونت العينة من طلاب الدراسات العليا. واستخدمت الدراسة مقياس سيرفكوال لتقييم وجهات نظر الطلبة وآرائهم حول العملية التعليمية في الجامعات والمنظمات التعليمية الأخرى. وخلصت الدراسة إلى أن سبب اختيار الجامعات الأسترالية هو أن العديد من طلبة الدراسات العليا ينظرون إلى معظم الجامعات الأسترالية على أنها الصورة المثالية التي تحقق غايات التدريس مقارنة بالجامعات الآسيوية، إضافة إلى أنها تقدم الخدمات التعليمية التي ترضي الطالب وتنمي مهاراته الأكاديمية، كما أشارت الدراسة إلى ضرورة رفع جودة التعليم لغاية تحقيق رضى الطالب. وأظهرت أن الصعوبات التي تواجه الجامعات في كسب رضى الطالب يتمثل بوجود فجوة بين الجامعات التقليدية القديمة وبين ميول واتجاهات الطلبة الحديثة.
- دراسة **مارتنسن وآخرون Martensen et al., (٢٠٠٠م)**[٣٤] بعنوان "قياس جودة التعليم العالى الموجهة نحو الطالب: تطبيق لطرائقية مؤشر رضا المستهلك الأوربى"، حيث هدفت إلى تطوير مقياس لجودة التعليم من وجهة نظر الطلاب ورضاهم عنها وولائهم للمؤسسة التعليمية، وتكونت عينة الدراسة من طلاب اكاديمية Aarhus، وتوصلت الدراسة إلى أن ولاء الطلاب للمؤسسة التعليمية ينتج عن رضاهم عن جودة التعليم فيها، والرضا يعد متغيراً عاماً يحتوي خمسة متغيرات ضمنية تشمل القيمة المدركة Perceived value للمؤسسة التعليمية والانطباع Image عنها والتوقعات Expectations المتعلقة بها، ومدى جودة التجهيزات الموجودة فيها، ومدى جودة الموارد البشرية التي تعمل فيها.

خطة البحث:

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من المعلمين بالمدارس الابتدائية والمتوسطة والثانوية بمحافظة الأحمدى بدولة الكويت حيث بلغ عددهم (١٢٠٠) معلم بنسبة (١٠٠٪) وتم اختيار عينة البحث الكلية بالطريقة العشوائية حيث تم اختيار بعض مدارس محافظة الأحمدى بالطريقة العشوائية وتم اختيار المعلمين منها بالطريقة العشوائية، حيث بلغت عينة البحث الكلية عدد (٤٣٠) معلم بنسبة (٣٥,٨٪) من المجتمع الكلى للبحث حيث بلغت عينة البحث الاساسية عدد (٣٣٠) معلم من (٤٣٠) بنسبة (٧٦,٦٪) وبلغت عينة البحث الكلية وتم الحصول على اعداد المعلمين بمدارس محافظة الاحمدى من السجلات الرسمية الخاصة بمديرية التربية والتعليم في محافظة الاحمدى، كما هو موضح بجدول رقم (١).

جدول (١)

توصيف مجتمع وعينة البحث

م	العينة	مجتمع البحث الكلي		عينة البحث الكلية		العينة الأساسية		العينة الاستطلاعية	
		عدد	٪	عدد	٪	عدد	٪	عدد	٪
١	المعلمين بالمدارس الابتدائية	٤٠٠	١٠٠٪	١٤٠	٣٥٪	١١٠	٥٨٪	٣٠	٢١,٤٪
٢	المعلمين بالمدارس المتوسطة	٤٠٠	١٠٠٪	١٤٠	٣٥٪	١١٠	٧٥٪	٣٥	٢٥٪
٣	المعلمين بالمدارس الثانوية	٤٠٠	١٠٠٪	١٤٠	٣٥٪	١١٠	٧٥٪	٣٥	٢٥٪
	المجموع	١٢٠٠	١٠٠٪	٤٣٠	٣٥,٨٪	٣٣٠	٧٦,٧٪	١٠٠	٢٣,٣٪

أدوات ووسائل جمع البيانات:

قام **الباحث** بتصميم استبيان تقويم نظام الجودة من خلال آراء المعلمين ببعض مدارس محافظة الاحمدي بدولة الكويت وذلك جودة المدخلات وجودة العمليات وجودة المخرجات في العملية التعليمية وكيفية تطويرها من خلال آراء المعلمين متبعا فى ذلك خطوات بناء الاستبيان وفقاً لقواعد البحث العلمى وقام الباحث بالأطلاع على العديد من المراجع العلمية والبحوث والدراسات السابقة التى تناولت الجودة في التعليم وضمان الجودة في التعليم.

استبيان تقويم نظام الجودة من خلال آراء المعلمين ببعض مدارس محافظة الاحمدي بدولة الكويت (إعداد: الباحث)

قام **الباحث** بوضع المحاور التى توصل اليها فى استمارة استبيان وكانت على النحو التالي:

- المحور الاول: تقويم جودة مدخلات العملية التعليمية وعدد العبارات (١٣).
- المحور الثاني: تقويم جودة عمليات العملية التعليمية وعدد العبارات (١٧).
- المحور الثالث: تقويم جودة مخرجات العملية التعليمية وعدد العبارات (١٥).

وتم عرضها على السادة الخبراء فى المجال التربوى والإدارة التربوية وعددهم (٥).

قام **الباحث** بتحديد مجموعة من العبارات الخاصة بكل محور بما يتناسب مع محاور الاستبيان وقد راعى **الباحث** عند تحديد العبارات تناسب العبارات مع محاورها، وضوح العبارات، تناسب العبارات مع الهدف الذى وضعت من اجله وقد بلغ عدد العبارات عدد (٤٥) عبارة.

الدراسة الاستطلاعية:

قام **الباحث** باجراء الدراسة الاستطلاعية فى الفترة من يوم السبت الموافق ٢٠١٤/١١/٨م إلى يوم الخميس الموافق ٢٠١٤/١١/٢٠م على عينة قوامها عدد (١٠٠) معلم بنسبة (٢٣,٣٪) من عينة البحث الكلية وهى عينة البحث الاستطلاعية وذلك لحساب صدق وثبات الاستبيان.

• **الصدق:**

- صدق المحكمين:

قام **الباحث** بعرض الاستمارة في صورتها المبدئية متضمنة المحاور والعبارات التي تمثلها على الخبراء بغرض التأكد من مدى مناسبة العبارات للمحور الذي تمثله، ومناسبة العبارة للظاهرة المقاسه، ومدى كفاية العبارات للتعبير عن المحور، ومدى صلاحيتها للصياغة، ويوضح الجدول رقم (٢) نسبة أراء الخبراء في كل عبارة من عبارات الاستبيان.

جدول (٢)

الأهمية النسبية لآراء الخبراء حول عبارات محاور الاستبيان

ن = ٥

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث	
رقم العبارة	الأهمية النسبية	رقم العبارة	الأهمية النسبية	رقم العبارة	الأهمية النسبية
١	٨٠٪	١	٨٠٪	١	١٠٠٪
٢	٨٠٪	٢	١٠٠٪	٢	٨٠٪
٣	١٠٠٪	٣	٨٠٪	٣	١٠٠٪
٤	٨٠٪	٤	٨٠٪	٤	٢٠٪
٥	١٠٠٪	٥	١٠٠٪	٥	٨٠٪
٦	٨٠٪	٦	١٠٠٪	٦	١٠٠٪
٧	١٠٠٪	٧	٨٠٪	٧	١٠٠٪
٨	١٠٠٪	٨	١٠٠٪	٨	١٠٠٪
٩	٨٠٪	٩	١٠٠٪	٩	٨٠٪
١٠	٨٠٪	١٠	٢٠٪	١٠	٤٠٪
١١	١٠٠٪	١١	١٠٠٪	١١	٨٠٪

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث	
رقم العبارة	الأهمية النسبية	رقم العبارة	الأهمية النسبية	رقم العبارة	الأهمية النسبية
١٢	٨٠٪	١٢	١٠٠٪	١٢	١٠٠٪
١٣	٨٠٪	١٣	١٠٠٪	١٣	١٠٠٪
		١٤	٨٠٪	١٤	٨٠٪
		١٥	٨٠٪	١٥	١٠٠٪
		١٦	٨٠٪		
		١٧	٨٠٪		

يتضح من الجدول رقم (٢) نسبة أراء الخبراء في كل عبارة من عبارات الاستبيان، حيث أنها واقعة ما بين نسبة (٢٠٪ - ١٠٠٪)، وقد أرتضى **الباحث** على أخذ العبارات التي حصلت على نسبة مئوية أكثر من (٦٠٪) من مجموع الآراء، وبالتالى قد بلغ عدد العبارات (٤٢) عبارة.

- صدق الاستبيان:

قام الباحث بحساب صدق الاستبيان عن طريق حساب معامل الارتباط كل عبارة والمحور الخاص بها كما هو موضح بجدول رقم (٣).

جدول (٣)

صدق الاتساق الداخلى لعبارات المقياس ومعاملات الارتباط بين كل عبارة والمحور

ن = ١٠٠

المحور الاول		المحور الثانى		المحور الثالث	
رقم العبارة	شدة العلاقة مع المحور	رقم العبارة	رقم العبارة	شدة العلاقة مع المحور	رقم العبارة
١	٠,٧٩١ ❖	١	٠,٦٥١ ❖	١	٠,٧٩٢ ❖
٢	٠,٧٥٣ ❖	٢	٠,٥٤٣ ❖	٢	٠,٦٥٤ ❖
٣	٠,٦٨١ ❖	٣	٠,٨١٣ ❖	٣	٠,٦٦٢ ❖
٤	٠,٨٥٢ ❖	٤	٠,٤٨٩ ❖	٤	٠,٥٩٢ ❖
٥	٠,٦٨٢ ❖	٥	٠,٧٢٣ ❖	٥	٠,٤٨٣ ❖
٦	٠,٨١١ ❖	٦	٠,٤٥٣ ❖	٦	٠,٤٧٢ ❖
٧	٠,٧٢٣ ❖	٧	٠,٥٦٢ ❖	٧	٠,٦٨٣ ❖
٨	٠,٨٦٩ ❖	٨	٠,٦٨٣ ❖	٨	٠,٥٩٢ ❖
٩	٠,٥٥٩ ❖	٩	٠,٨١٤ ❖	٩	٠,٦٩٢ ❖
١٠	٠,٨٦٧ ❖	١٠	٠,٦٣٢ ❖	١٠	٠,٤٨١ ❖
١١	٠,٧٩١ ❖	١١	٠,٦٨١ ❖	١١	٠,٦٧٣ ❖
١٢	٠,٥٥٩ ❖	١٢	٠,٨٥٢ ❖	١٢	٠,٥٨٣ ❖
١٣	٠,٧٢٣ ❖	١٣	٠,٦٨٢ ❖	١٣	٠,٧٠٦ ❖
		١٤	٠,٤٨٣ ❖		
		١٥	٠,٤٧٢ ❖		
		١٦	٠,٦٨٣ ❖		

❖ دال عند مستوى٠,٠٥　　قيمة ر الجدولية عند مستوى ٠,٠٥ = ٠,١٩٥

• **الثبات:**

تم حساب ثبات الاستبيان بطريقة إعادة تطبيق الاختبار Test Retest وذلك بفاصل زمني (١٥) يوم وذلك لإيجاد قيمة معامل الإرتباط بين التطبيق الأول والثاني ويتضح ذلك كما في الجدول رقم (٤).

جدول (٤)

معامل الإرتباط بين التطبيق الأول والثاني لعبارات الإستبيان ن = ١٠٠

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث	
رقم العبارة بالإستبيان	معامل الإرتباط	رقم العبارة بالإستبيان	معامل الإرتباط	رقم العبارة بالإستبيان	معامل الإرتباط
١	❖٠,٤٤٥	١	❖٠,٦٢٢	١	❖٠,٥٩٣
٢	❖٠,٣٦٧	٢	❖٠,٦٧٩	٢	❖٠,٧٩٢
٣	❖٠,٥٢١	٣	❖٠,٥٨٤	٣	❖٠,٧٧٠
٤	❖٠,٦٧٠	٤	❖٠,٤٧٤	٤	❖٠,٤٨٧
٥	❖٠,٤٩٠	٥	❖٠,٦٥٢	٥	❖٠,٥٧٩
٦	❖٠,٥٨٥	٦	❖٠,٥٣٧	٦	❖٠,٥٦٣
٧	❖٠,٦٣٤	٧	❖٠,٦٩١	٧	❖٠,٦٦١
٨	❖٠,٧٤٢	٨	❖٠,٥٢٤	٨	❖٠,٧٢٣
٩	❖٠,٦٤٤	٩	❖٠,٧٧١	٩	❖٠,٥٩٣
١٠	❖٠,٧٩٨	١٠	❖٠,٦٢٢	١٠	❖٠,٧٩٢
١١	❖٠,٤٤٥	١١	❖٠,٦٧٩	١١	❖٠,٦٩١
١٢	❖٠,٥٨٥	١٢	❖٠,٧٤٢	١٢	❖٠,٦٢٢
١٣	❖٠,٦٤٤	١٣	❖٠,٣٦٧	١٣	❖٠,٥٢١
		١٤	❖٠,٥٣٧		
		١٥	❖٠,٧٤٢		
		١٦	❖٠,٦٩١		

❖دال عند مستوى ٠,٠٥ قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)= ٠,٣٦١.

يتضح من الجدول رقم (٤) أن قيم معاملات الإرتباط تراوحت ما بين (٠,٣٦٧، ٠,٧٩٨) مما يدل على ثبات جميع عبارات الإستبيان.

جدول (٥)

معامل الإرتباط بين التطبيق الأول والثاني لمحاور الإستبيان

ن = ١٠٠

م	المحاور	عدد العبارات
١	المحور الأول: تقويم جودة مدخلات العملية التعليمية.	٠,٥٨٤ ❖
٢	المحور الثاني: تقويم جودة عمليات العملية التعليمية.	٠,٧٣٢ ❖
٣	المحور الثالث: تقويم جودة مخرجات العملية التعليمية.	٠,٦٣٢ ❖

❖ دال عند مستوى ٠,٠٥ قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)= ٠,٣٦١

يتضح من الجدول رقم (٥) أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠,٥٨٤، ٠,٧٣٢) مما يدل على ثبات محاور الاستبيان.

الدراسة الأساسية:

قام **الباحث** بتطبيق استمارة استبيان (تقويم نظام الجودة من خلال اراء المعلمين ببعض مدارس محافظة الاحمدي بدولة الكويت) في صورتها النهائية، وقد ارتضى الباحث ميزان التقدير الثلاثى لاستمارة الاستبيان (نعم – إلى حد ما – لا) بدرجات (٣ - ٢ - ١) للعبارات الايجابية والعكس للعبارات السلبية وذلك في الفترة من يوم السبت الموافق ٢٠١٤/١٢/٦م إلى يوم الخميس الموافق ٢٠١٤/١٢/٢٥م.

المعالجات الأحصائية:

قام **الباحث** باستخدام الحاسب الآلى فى المعالجات الأحصائية عن طريق برنامج الحزم الأحصائية (spss) مستخدما المعاملات التالية

- المتوسط الحسابى.
- الأنحراف المعيارى.
- معامل ارتباط بيرسون.
- معامل الفاكرونباخ.
- اختبار"كا٢".

عرض النتائج ومناقشتها:

- **عرض النتائج ومناقشتها للمحور الأول: تقويم جودة مدخلات العملية التعليمية:**

جدول (٦)

التكرارات والنسبة التقديرية ومعامل كا٢ لعبارات المحور الأول والخاص بتقويم جودة مدخلات العملية التعليمية ن = ٣٣٠

م	نعم		الى حد ما		لا		قيمةكا٢ المحسوبة
	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	
١	١٨٥	٥٦,٠٦٪	٩٥	٢٨,٧٩٪	٥٠	١٥,١٥٪	❖٨٥,٩
٢	٢٥٨	٧٨,١٨٪	٧٠	٢١,٢١٪	٢	٠,٦١٪	❖٣١٩,٧
٣	٥٣	١٦,٠٦٪	٧٣	١٢,١٢٪	٢٠٤	٦١,٨٢٪	❖١٢٢,٣
٤	١٨٠	٥٤,٥٥٪	١١٠	٣٣,٣٣٪	٤٠	١٢,١٢٪	❖٨٩,١
٥	١٨٣	٥٥,٤٥٪	١٠٩	٣٢,٩٠٪	٣٨	١١,٦٥٪	❖٩٥
٦	٢٥٠	٧٥,٧٦٪	٣٢	٩,٧٠٪	٤٨	١٤,٥٥٪	❖٢٦٨,٤
٧	٢٩	٨,٧٩٪	٤١	١٢,٤٢٪	٢٦٠	٧٨,٧٩٪	❖٣٠٧,٥
٨	٤٠	١٢,١٢٪	٣٨	١١,٥٢٪	٢٥٢	٧٦,٣٦٪	❖٢٧٥
٩	٩٣	٢٨,١٨٪	٢٧	٨,١٨٪	٢١٠	٦٣,٦٤٪	❖١٥٦,٢
١٠	٢٣	٦,٩٧٪	٩٤	٢٨,٤٨٪	٢١٣	٦٤,٥٥٪	❖١٦٧,٦
١١	١٥٠	٤٥,٤٥٪	١١٤	٣٤,٥٥٪	٦٦	٢٠٪	❖٣٢,٣
١٢	٩٠	٢٧,٢٧٪	٦٣	١٩,٠٩٪	١٧٧	٥٣,٦٤٪	❖٦٤,٥
١٣	١٨٥	٥٦,٠٦٪	٩٥	٢٨,٧٩٪	٥٠	١٥,١٥٪	❖٨٥,٩

❖ دال عند مستوى ٠,٠٥ ❖ قيمة كا٢ الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) = (٥,٩٩٠)

من خلال عرض نتائج جدول رقم (٦) قيمة التكرارات والنسبة المئوية والدرجة الكلية لاستجابات عينة البحث على عبارات المحور الاول (تقويم جودة مدخلات العملية التعليمية) أن قيم كا٢المحسوبة تراوحت ما بين (٣٢,٣❖، ٣١٩,٧❖)، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى جميع عبارات المحور.

يتضح أن العبارة رقم (٢) وهي (توفر المدرسة المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لسير العملية التعليمية) قد حصلت على اعلى قيمة كا٢ بقيمة (٣١٩,٧❖) والعبارة رقم (١١) وهي (تتوفر في المدرسة خطط لتفعيل الشراكة بين المدرسة والمجتمع) قد حصلت على اقل قيمة كا٢ بقيمة (٣٢,٣❖).

في الاستجابة (نعم): قد حصلت العبارة رقم (٢) وهي (توفر المدرسة المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لسير العملية التعليمية) على اكبر قيمة تكرار بقيمة (٢٨٥) وبنسبه مؤية قدرها (٧٨,١٨٪) وحصلت العبارة رقم (١٠) وهي (تتوفر في المدرسة خطط إستراتيجية شاملة) على اقل قيمة تكرار بقيمة (٢٣) بنسبة مؤية قدرها (٦,٩٧٪).

في الاستجابة (الى حد ما): قد حصلت العبارة رقم (٤) وهي (يتوفر في المدرسة شبكة الانترنت لخدمة أعضاء الهيئة التدريسية) على اكبر قيمة تكرار بقيمة (١١٠) وبنسبه مؤية قدرها (٣٣,٣٣٪) وحصلت العبارة رقم (٩) وهي (تؤكد المدرسة على جودة التعليم المدرسي كقيمة مشتركة يجب أن يتبناها جميع العاملين) على اقل قيمة تكرار بقيمة (٢٧) بنسبة مؤية قدرها (٨,١٨٪).

في الاستجابة (لا): قد حصلت العبارة رقم (٧) وهي (تتبنى المدرسة رسالة مؤسسية تؤكد على التعليم المدرسي الذي يلبي حاجات الطلبة) على اكبر قيمة تكرار بقيمة (٢٦٠) وبنسبه مؤية قدرها (٧٨,٧٩٪) وحصلت العبارة رقم (٥) وهي (يتناسب عدد المعلمين في المدرسة مع أعداد الطلبة) على اقل قيمة تكرار بقيمة (٣٨) بنسبة مؤية قدرها (١١,٦٥٪).

ويعزي الباحث ذلك الى نجاح المعلم في أداء رسالته منوط بما يتوافر لديه من خصائص شخصية ومهنية وعقلية واجتماعية وثقافية وغيرها، فالعلم لا يكفي وحده كسلاح للمعلم، فلا بد أن يسانده ويسير معه جنباً إلى جنب أمور أخرى والتي منها تقبله لمهنته واستعداده لها، والحرص على الإبداع والتفوق في أدائه، وأن يكون خبيراً فناناً في عرض علمه، وتربوياً وإنساناً في تعامله مع طلابه، وقائداً قدوة في عزيمته ووطنيته، وولائه وانتمائه وطموحه، جميلاً في هندامه وأخلاقه متوازناً في انفعالاته وغيرها من الخصائص التي لو حازها المعلم ضمنا معلماً عصرياً بكل جوانبه.

وتوضح جودة مدخلات العملية التعليمة مدى ديناميكية العملية التعليمية في قاعة الدرس، ومدى تحقيقها لأهداف البرنامج من حيث المستوى العلمي، وطريقة الأداء، والوسائل المستعملة، ومستويات التفكير التي تنميها، إنّ تقويم نتائج الطلاب تعطي مؤشرات حول مدى الحاجة إلى تفعيل العملية التعليمية، والجوانب التي ينبغي تطويرها بدءا بتحديد أهداف المادة تحديداً إجرائياً كنواتج تعليمية، مروراً بطرق التعليم والتعلم والوسائل الموظفة فيها إلى اختيار أدوات التقويم المناسبة التي تستطيع الحكم على مدى تحقيق الأهداف المسطرة.

ومن خلال عملية التقويم يمكن أنّ تظهر ثغرات أو نواقص للبرنامج التعليمى في ضوء المعايير المطلوبة، وفي هذه الحالات تقوم المدرسة ووزارة التربية بدراسة الحالة، وإيجاد الحلول المناسبة وهذا العمل بحد ذاته من الإيجابيات للتقويم للمساهمة في النهوض بمستوى العملية التعليمية، ومما قد ينتج عن ذلك تعديل للخطط الدراسية من إضافة مقررات أو حذف بعضها، وبعد ذلك تقوم وزارة التربية برفع التقارير والمخاطبات كافة إلى جهة الاعتماد المؤسسي، ويشمل ذلك التقارير الابتدائية والدورية والنهائية، بعد الأنتهاء من عملية التقويم والاعتماد المؤسسي تكون المدرسة ووزارة التربية قد أنتهت من أعباء التقويم الذاتي والخارجي، وبذلك سيكون العمل عندهم هو وضع خطة حسب

نتائج التقويم الخارجي، وفي الوقت نفسه الاستعداد للزيارات المستقبلية لجهة الاعتماد التي تتحمل المدرسة تكاليفها، وتكاليف التقويم الخارجي لهيئات الاعتماد المؤسسي، وورش العمل التدريبية، والمدققين الخارجيين، على أنّ تكون مرة واحد خلال دورة التقويم.

وهذا يتفق مع دراسة كلاً من **شيرين حامد (٢٠٠٧م)**[٣٥]، **يوسف حسين وطلال عثمان (٢٠٠٧م)**[٣٦]، **مارتنسن وآخرون Martensen et al., (٢٠٠٠م)**[٣٧] حيث أوضحت هذه الدراسات أهمية مدخلات العملية التعليمية، حيث أن من أهداف مدخلات العملية التعليمية إعداد المعايير المهنية، واختبارات الكفاءات، ومتطلبات برامج رخص المهنة للعاملين في التعليم العام وتقويم البرامج المنفذة في مؤسسات التعليم العام، وإجراء الدراسات والبحوث في مجال اختصاصها، والتحفيز على إجرائها، ونشر نتائج التقويم والاعتمادات وإصدار المعلومات والدوريات العلمية، والكتب، والكتيبات، والأدلة الإرشادية، والنشرات في مجال اختصاصها والتواصل مع الهيئات والمؤسسات المماثلة في الخارج، للاستفادة من تجاربها وخبراتها.

- **عرض نتائج ومناقشتها للمحور الثاني: تقويم جودة عمليات العملية التعليمية:**

جدول (٧)

التكرارات والنسبة التقديرية ومعامل كا٢ لعبارات المحور الثاني والخاص بتقويم جودة عمليات العملية التعليمية ن = ٣٣٠

م	نعم		الى حد ما		لا		قيمة كا٢ المحسوبة
	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	
١	٢٥٨	٧٨,١٨٪	٧٠	٢١,٢١٪	٢	٠,٦١٪	٣١٩,٧❖
٢	٢٥٢	٧٦,٣٦٪	٣٨	١١,٥٢٪	٤٠	١٢,١٢٪	٢٧٥❖
٣	٢١٣	٦٤,٥٥٪	٩٤	٢٨,٤٨٪	٢٣	٦,٩٧٪	١٦٧,٦❖
٤	٢٥٠	٧٥,٧٦٪	٣٢	٩,٧٠٪	٤٨	١٤,٥٥٪	٢٦٨,٤❖
٥	٢٤٥	٧٤,٢٤٪	٥	١,٥٢٪	٨٠	٢٤,٢٤٪	٢٧٤,١❖
٦	٢٦٠	٧٨,٧٩٪	٤١	١٢,٤٢٪	٢٩	٨,٧٩٪	٣٠٧,٥❖
٧	٢٠٠	٦٠,٦١٪	٨٥	٢٥,٧٦٪	٤٥	١٣,٦٤٪	١١٧,٧❖
٨	١٤٦	٤٤,٢٤٪	٧٤	٢٢,٤٢٪	١١٠	٣٣,٣٣٪	٢٣,٦❖
٩	١٤٩	٤٥,١٥٪	١٨٠	٥٤,٥٥٪	١	٠,٣٠٪	١٦٦,٤❖
١٠	٢٥٨	٧٨,١٨٪	٧٠	٢١,٢١٪	٢	٠,٦١٪	٣١٩,٧❖
١١	٢٥٢	٧٦,٣٦٪	٣٨	١١,٥٢٪	٤٠	١٢,١٢٪	٢٧٥❖
١٢	٢١٣	٦٤,٥٥٪	٩٤	٢٨,٤٨٪	٢٣	٦,٩٧٪	١٦٧,٦❖
١٣	٢٥٠	٧٥,٧٦٪	٣٢	٩,٧٠٪	٤٨	١٤,٥٥٪	٢٦٨,٤❖
١٤	٢٤٥	٧٤,٢٤٪	٥	١,٥٢٪	٨٠	٢٤,٢٤٪	٢٧٤,١❖
١٥	٢٦٠	٧٨,٧٩٪	٤١	١٢,٤٢٪	٢٩	٨,٧٩٪	٣٠٧,٥❖
١٦	٢٠٠	٦٠,٦١٪	٨٥	٢٥,٧٦٪	٤٥	١٣,٦٤٪	١١٧,٧❖

❖ دال عند مستوى ٠,٠٥ ❖ قيمة كا^{٢} الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) = (٥,٩٩٠)

من خلال عرض نتائج جدول رقم (٧) قيمة التكرارات والنسبة المئوية والدرجة الكلية لاستجابات عينة البحث على عبارات المحور المحور الثاني (تقويم جودة عمليات العملية التعليمية) أن قيم كا٢المحسوبة تراوحت ما بين (١٧,٥❖، ٣١٩,٧❖)، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى جميع عبارات المحور.

يتضح أن العبارة رقم (١) وهي (تجري المدرسة تقويم دوري لأداء المعلمين) قد حصلت على اعلى قيمة كا٢ بقيمة (٣١٩,٧❖) والعبارة رقم (١٠) وهي (تدعم إدارة المدرسة البحث العلمي من خلال السعي الدائم إلى تطويره) قد حصلت على اقل قيمة كا٢ بقيمة (١٧,٥❖).

في الاستجابة (نعم): قد حصلت العبارة رقم (١) وهي (تجري المدرسة تقويم دوري لأداء المعلمين) على اكبر قيمة تكرار بقيمة (٢٨٥) وبنسبه مؤية قدرها (٧٨,١٨٪) وحصلت العبارة رقم (١٠) وهي (تدعم إدارة المدرسة البحث العلمي من خلال السعي الدائم إلى تطويره) على اقل قيمة تكرار بقيمة (١٠٨) بنسبة مؤية قدرها (٣٢,٧٪).

في الاستجابة (الى حد ما): قد حصلت العبارة رقم (٩) وهي (تشجع المدرسة على الإبداع من خلال وضع البرامج التي تدعم المبدعين) على اكبر قيمة تكرار بقيمة (١٨٠) وبنسبه مؤية قدرها (٥٤,٥٥٪) وحصلت العبارة رقم (٥) وهي (تقوم المدرسة بعمل بنك أسئلة للامتحانات وتقويمها سنوياً بهدف تطويرها) على اقل قيمة تكرار بقيمة (٥) بنسبة مؤية قدرها (١,٥٢٪).

في الاستجابة (لا): قد حصلت العبارة رقم (١٠) وهي (تدعم إدارة المدرسة البحث العلمي من خلال السعي الدائم إلى تطويره) على اكبر قيمة تكرار بقيمة (١٤٢) وبنسبه مؤية قدرها (٤٣,٠٣٪) وحصلت العبارة رقم (٩) وهي (تشجع المدرسة على الإبداع من خلال وضع البرامج التي تدعم المبدعين) على اقل قيمة تكرار بقيمة (١) بنسبة مؤية قدرها (٠,٣٠٪).

ويعزي الباحث ذلك الى طبيعة شخصيات المعلمين، والخبرة الاجتماعية والنفسية التي اكتسبوها أثناء عملية التدريس، وتعاملهم مع

التلاميذ من مختلف المستويات وشتي السلوكيات، وخبرتهم في ضبط سلوكهم إزاء المواقف وإدراكهم بالآثار الوخيمة المترتبة على عدم ضبط السلوك والسرعة في الغضب، إضافة إلى أن المعلمين هم آباء الطلاب، يعودونهم على تحمل المسؤولية، وتقدير الآخرين باعتبار هاتين الصفتين أساسيتين في التربية وبناء الجيل على أسس سليمة.

وأنّ الإصلاحات الحديثة في جودة التعليم تركز في العمليات ونواتج التعلم، وهذا مؤشر أساسي ومهم للحكم ليس فقط على مدى جودة عملية التعلم أو المخرجات المتمثلة في الطلاب، بل على المؤسسة التعليمية عامة، وتبعاً لذلك فإنّ مفهوم التقويم من منظور الجودة والاعتماد يتعدى مجرد إجراء الاختبارات التي تشمل الأسئلة الكتابية، والتي تقيس المعارف والمهارات البسيطة، والتي تجرى في مراحل زمنية محددة، إلى مفهوم أكثر شمولية إنّه أنتقال من الاختبارات التحريرية البسيطة إلى التقويم المتعدد ومن قياس معارف ومهارات بسيطة إلى قياس المستويات العليا من التفكير، ومن قياس مستوى المعارف إلى كيفية توظيفها في الحياة المهنية والعامة فضلاً عن تقويم الجوانب الوجدانية كالقيم والاتجاهات.

وهذا يتفق مع دراسة كلاً من **فتحى عشيبة (٢٠٠٢م)**[٣٨]، **سعاد عبد النبي (٢٠٠١م)**[٣٩]، **ارمبويلا وهال Arambewela & Hall (٢٠٠٨م)**[٤٠] حيث ذكرت نتائج هذه الدراسات أن التقويم هو إحدى الفعاليات الأساسية في نشاط النظم والمؤسسات التعليمية لضمان التحقق من سيرها في الاتجاه الذي يحقق أهدافها، ويزيد من فاعليتها وكفاءتها، وانسجام تفاعلها مع البيئة الخارجية، على النحو الذي يؤدي إلى تطورها واستمرارها، فهو يستهدف اتخاذ قرار حول ملاءمة أو صلاحية العمل التربوي، لتحقيق غرض أو أغراض تربوية، ذلك لأنّ الغرض من جهود المؤسسات التربوية هو إكساب الطلبة، وبقية قطاعات المجتمع، العلوم والمعارف والمهارات والسلوكيات والاتجاهات، التي سبق تحديدها بوضوح، من خلال السياسات التعليمية، والخطط الدراسية، والمناهج والبرامج

المختلفة، لذلك فإنّ التقويم يركز في جودة النتائج النهائية، ومن هنا فإنّ التقويم بمختلف أنواعه شرط رئيس لتحقيق الجودة في التعليم، من خلال وجود معايير أو مواصفات لمدخلات العملية التعليمية وعملياتها ونواتجها، والتقويم المستمر لها، للتحقق من أنّها تسير على وفق المواصفات المطلوبة، وأنّ العمليات توُجَّه الوجهة الصحيحة إذا أظهر التقويم حاجتها إلى ذلك.

- **عرض نتائج ومناقشتها للمحور الثالث: تقويم جودة مخرجات العملية التعليمية:**

جدول (٨)

التكرارات والنسبة التقديرية ومعامل كا٢ لعبارات المحور الثالث والخاص بتقويم جودة مخرجات العملية التعليمية　　ن = ٢٩٦

م	نعم		الى حد ما		لا		قيمة كا٢ المحسوبة
	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية	
١	٥٣	١٦,٠٦٪	٧٣	١٢,١٢٪	٢٠٤	٦١,٨٢٪	١٢٢,٣❖
٢	١٨٠	٥٤,٥٥٪	١١٠	٣٣,٣٣٪	٤٠	١٢,١٢٪	٨٩,١❖
٣	١٨٣	٥٥,٤٥٪	١٠٩	٣٢,٩٠٪	٣٨	١١,٦٥٪	٩٥❖
٤	٢٩	٨,٧٩٪	٤١	١٢,٤٢٪	٢٦٠	٧٨,٧٩٪	٣٠٧,٥❖
٥	٤٠	٢,١٢٪	٣٨	١١,٥٢٪	٢٥٢	٧٦,٣٦٪	٢٧٥❖
٦	٩٣	٢٨,١٨٪	٢٧	٨,١٨٪	٢١٠	٦٣,٦٤٪	١٥٦,٢❖
٧	٢٣	٦,٩٧٪	٩٤	٢٨,٤٨٪	٢١٣	٦٤,٥٥٪	١٦٧,٦❖
٨	٢١٣	٦٤,٥٥٪	٩٤	٢٨,٤٨٪	٢٣	٦,٩٧٪	١٦٧,٦❖
٩	٢٤٥	٧٤,٢٤٪	٥	١,٥٢٪	٨٠	٢٤,٢٤٪	٢٧٤,١❖
١٠	٢٦٠	٧٨,٧٩٪	٤١	١٢,٤٢٪	٢٩	٨,٧٩٪	٣٠٧,٥❖
١١	٢٠٠	٦٠,٦١٪	٨٥	٢٥,٧٦٪	٤٥	١٣,٦٤٪	١١٧,٧❖
١٢	١٤٦	٤٤,٢٤٪	٧٤	٢٢,٤٢٪	١١٠	٣٣,٣٣٪	٢٣,٦❖
١٣	١٤٩	٤٥,١٥٪	١٨٠	٥٤,٥٥٪	١	٠,٣٠٪	١٦٦,٤❖

❖ دال عند مستوى ٠,٠٥ قيمة كا٢ الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) = ٥,٩٩

من خلال عرض نتائج جدول رقم (٨) قيمة التكرارات والنسبة المئوية والدرجة الكلية لاستجابات عينة البحث على عبارات المحور المحور الثالث (تقويم جودة مخرجات العملية التعليمية) أن قيم كا٢المحسوبة تراوحت ما بين (٢٣,٦، ٣٠٧,٥❖)، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى جميع عبارات المحور.

يتضح أن العبارة رقم (١٢) وهي (يساهم المعلم في تخطيط وتصميم المواقف التعليمية) قد حصلت على اعلى قيمة كا٢ بقيمة (٣٠٧,٥❖) والعبارة رقم (٥) وهي (يتم استخدام الحوار والمناقشة كوسيلة مهمة للتعرف على خبرات الطلاب) قد حصلت على اقل قيمة كا٢ بقيمة (١٨,٥❖).

في الاستجابة (نعم): قد حصلت العبارة رقم (٤) وهي (يتم تقويم الطلاب بصورة شمولية وبموضوعية) على اكبر قيمة تكرار بقيمة (٢٥٠) وبنسبه مؤية قدرها (٧٥,٦٪) وحصلت العبارة رقم (٦) وهي (يتم استخدام أساليب وأدوات مختلفة لتقويم أداء المعلم والطلاب) على اقل قيمة تكرار بقيمة (٧) بنسبة مؤية قدرها (٢,١٢٪).

في الاستجابة (الى حد ما): قد حصلت العبارة رقم (١٥) وهي (يتم مساعدة الطلاب في التعرف على المصادر والمراجع من المكتبات وغيرها) على اكبر قيمة تكرار بقيمة (١٨٠) وبنسبه مؤية قدرها (٥٤,٥٥٪) وحصلت العبارة رقم (١١) وهي (يساهم المعلم في تخطيط وتصميم المواقف التعليمية) على اقل قيمة تكرار بقيمة (٥) بنسبة مؤية قدرها (١,٥٢٪).

في الاستجابة (لا): قد حصلت العبارة رقم (٥) وهي (يساهم المعلم في تخطيط وتصميم المواقف التعليمية) على اكبر قيمة تكرار بقيمة (٢٦٠) وبنسبه مؤية قدرها (٧٨,٧٩٪) وحصلت العبارة رقم (٢) وهي (يتم تشخيص نقاط القوة ونواحي الضعف لدى الطلاب) على اقل قيمة تكرار بقيمة (١٥) بنسبة مؤية قدرها (٠,٣٠٪).

ويعزى **الباحث** ذلك إلى أن يهدف التقويم الذاتي إلى مراجعة البرامج التعليمية وتقويمها بما يستجيب لمتطلبات الاعتماد المؤسسي، أنّ التقويم الذاتي للبرامج في ضوء المعايير التي تطلبها جهة الاعتماد يُعدُّ من ابرز خطوات الاعتماد المؤسسي واجراءاته، ويكون ذلك في شكل تقرير تناقش فيه المعايير من حيث الواقع أو الحياد، ويُعدُّ هذا التقرير من أهم المتطلبات في عملية التقويم لنيل الاعتماد، وتقوم جهات الاعتماد في بعض الأحيان بتوافر نماذج تساعد على هذه العملية، عند إعداد القسم للتقويم الذاتي الخاص ببرنامجه، وكما هو مطلوب في المواصفات لجهات الاعتماد المؤسسي، فإنّه يجب أنّ يشتمل على:

- مدى مطابقة البرنامج الأكاديميّ للمعايير المطلوبة حسب معايير جهة الاعتماد المؤسسي المعتمدة.
- معلومات عن ارتباط البرنامج بأهداف وزارة التربية والمدرسة واستراتيجيتها.
- مدى تحقيق هذه الأهداف وحاجة المجتمع.
- معلومات أولية مثل وصف لمحتوى المواد العلمية.
- مكونات الخطة الدراسية.
- خصائص المعلمين بالمدرسة.
- الإمكانيات المتاحة.

وهذا يتفق مع دراسة كلاً من **حسين أبو مايلة (٢٠٠١م)**[٤١]، **ليث الربيعي (٢٠١١م)**[٤٢]، **فيلكر وآخرون Frick et al., (٢٠٠٩م)**[٤٣] حيث أشارت هذه الدراسات إلى أنه تُعدُّ عملية (التقويم الذاتي الأولي) لمستوى الجودة القائم في أنشطة مؤسسات التعليم وبرامجها هي نقطة الانطلاق الأولى، بل والخطوة الأساسية التي لا مناص عنها في عملية التخطيط الاستراتيجي، لضمان الاعتماد المؤسسي، ولذلك يجب أنّ تتضمن عملية التقويم الذاتي الأولي التركيز في جوانب القوة التي ينبغي المحافظة عليها وتطويرها، وجوانب الضعف التي ربما تحتاج إلى التحسين في الجامعة بصورة موضوعية، ومبنية على الشواهد

والبراهين المادية، وليس على مجرد الأنطباعات أو المعلومات غير الدقيقة، كذلك تكمن أهمية هذه الخطوة الأساسية بوصفها ضرورية من أجل وضع خطط الجامعة، بناءً على قواعد موضوعية، وتحديد الأولويات التي ينبغي للجامعة التركيز فيها على وفق جدول زمني يأخذ بالحسُبان الموارد البشرية والمادية المتاحة.

والتقويم الذاتي للمؤسسة التعليمية هو نشاط مستمر وإجراءات متتابعة تتم في كافة المستويات العلمية الأكاديمية والإدارية المساعدة، بصورة دورية ودائمة، رامية الى تجنب السلبيات، والنواقص، والتفاعل البناء بين العناصر البشرية في قطاعات المؤسسة التعليمية كلها، بحيث تبلغ المؤسسة بأكملها المستوى اللائق بها.

الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

من خلال عرض الإطار النظري والدراسات السابقة وعرض ومناقشة النتائج التي توصل إليه **الباحث** يستنتج الباحث:

- تستخدم المدرسة نماذج خاصة لتقويم أداء المعلمين.
- توفر المدرسة المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لسير العملية التعليمية.
- يتوفر في مختبرات المدرسة أجهزة حاسوب كافية لأعداد المستخدمين من الطلبة.
- يتوفر في المدرسة شبكة الانترنت لخدمة أعضاء الهيئة التدريسية.
- تجري المدرسة تقويم دوري لأداء المعلمين.
- تتيح المدرسة للأساتذة المشاركة في المؤتمرات العلمية المتخصصة.
- يجري العمل في المدرسة باستمرار على تطوير المقررات والمناهج الدراسية.
- يتم في المدرسة إعداد ملف لكل مقرر يتضمن بيانات كاملة حول المقرر (خطته الدراسية ونماذج عن الامتحانات...).

- يتم استخدام أساليب التقويم (مثل ملفات تقويم الطلاب..الخ) باستمرار لمعرفة مستواهم.
- يتم تشخيص نقاط القوة ونواحي الضعف لدى الطلاب.
- يتم إشراك الأسرة في تقويم الطلاب بهدف تحسين تعلمهم وأدائهم.

ثانياً: التوصيات:

من خلال عرض الإطار النظري والدراسات السابقة وعرض ومناقشة النتائج التي توصل إليه **الباحث** يوصي الباحث:

- يجب تقديم البرامج التعليمية التي تلبي متطلبات سوق العمل.
- يجب أن تؤكد المدرسة على جودة التعليم المدرسي كقيمة مشتركة يجب أن يتبناها جميع العاملين.
- يجب أن تتوفر في المدرسة خطط إستراتيجية شاملة.
- يجب أن تتوفر في المدرسة خطط لتفعيل الشراكة بين المدرسة والمجتمع.
- يجب أن يوضح المعلم العلاقة بين موضوعات مادته والمواد الأخرى.
- يجب أن يستخدم المعلم استراتيجيات متنوعة لشرح مفاهيم المادة الدراسية ومهاراتها.
- يجب أن يحقق المعلم أهداف الدرس خلال الزمن المخصص له بفاعلية.
- يجب أن يربط المعلم التعليم بخبرات الطالب السابقة والخلفيات الأسرية الثقافية.
- يجب أن يستمع المعلم إلى وجهات النظر المختلفة من زملائه والاختيارات البديلة.
- يجب أن يلتزم المعلم بالقيام بالأعمال المسند إليه من قبل رؤسائه لما تقتضيه مصلحة العمل.
- يجب أن يشارك المعلم في أنشطة التنمية المهنية المناسبة له بصورة مستمرة.
- يجب أن يواكب المعلم ما يستجد من نظريات وممارسات تربوية.

المراجـــع

1- **Kotler, Philip, (2000):** Marketing Management (Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

٢ - **عصام الدين نوفل عبد الجواد (٢٠٠٠م):** ضبط الجودة: المفهوم، المنهج، الآليات والتطبيقات التربوية، مجلة **التربية**، قطاع البحوث التربوية والمناهج بوزارة التربية بدولة الكويت، السنة (١٠)، العدد (٣٣).

٣ - **صلاح معوض وحنان رزق (٢٠٠٣م):** الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق . العالمية لنشر والتوزيع . القاهرة.

4- **Haar, Jarrod & Spell, Chester (2006):**Predicting Total Quality Management in New Zealand: The mode rating effect of organizational size, European and Mediterranean conference on Inform. 545(EMCIS), July 6-7.

5- **Farazmand, et al. (2002):** Total Quality Management. Key concepts and Analysis of best practices for improving public service performance, The third international conference on Quality management.

٦ - **آمال عبد الوهاب أحمد وسميره علي قاسم جبارة (٢٠٠٩م):** نظم تربوية مقارنة، الطبعة الأولى، مركز التيسير للخدمات المعرفية، تعز، اليمن.

7- **Geddis. E, (2002):** A perspective on Tensions Between External Quality Assurance and Institutional Quality Development: A Case study, Journal of Quality Higher Education, Vol (3), No (1).

8- **Cheng. Y, (2003)**: Quality Assurance in Education, Internal, Interface, and Future, Journal of Quality in Education, Vol (11), No (4).□

٩ - **محمود الوادي ورعد الطائي (٢٠٠٣م):** ضمان الجودة: صياغة المنهج وتحليل الممارسة بالتركيز على كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية للارتفاع بمستوى أدائها، دراسة مقدمة الى مؤتمر ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، للمدة من ٢١ -٢٠٠٣/١٠/٢٣، جامعة الزرقاء الأهلية، الزرقاء، الأردن.

10- **Okland, John, (2001):** Total Quality Management (New York: Butterworth Heinemanu).

١١ - **أمجد قاسم (٢٠١٢م):** الجودة الشاملة في التعليم تعريفها وأهميتها ومبادئها وأهدافها، يوليو، دار الميسرة، عمان، الأردن.

١٢ - **جمال أبو الوفا وسلامة حسين (٢٠٠٠م):** اتجاهات حديثة فى الإدارة المدرسية . دار المعرفة الجامعية . مصر .

13- **Mann, Nancy (1989):** The Keys to Excellence, the Story of the Deming Philosophy, Third Edition, London: Mercury Books.

14- **Ellis, R. (1993):** Quality Assurance for University Teaching, Duckinghami: Open University Press.

١٥ - **أحمد أحمد (٢٠٠٣) :** الجودة الشاملة فى الإدارة التعليمية والمدرسية . دار الوفاء للطباعة والنشر . مصر .

١٦ - **فاروق البوهى (٢٠٠١) :** الإدارة التعليمية والمدرسية . دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع . مصر .

١٧ - **فتحى عشيبة (٢٠٠٢م)** الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها فى التعليم الجامعى المصرى . مجلة اتحاد الجامعات العربية . مصر .

18- **Malkova, Zoya (1989):** The Quality of Mass Education, Prospects Vol. 18 No. 1.

19- **Pirsing, R.M. (1976):** Zen & Art of Motor Cycle, Maintenance: Oxford University Press.

٢٠ - **مصطفى عبد الرحمن (١٩٩٦م) :** الجودة الشاملة وإعادة بناء التنمية البشرية . مجلة النهضة الإدارية . الأردن .

٢١ - **أحمد درباس (١٩٩٤م) :** إدارة الجودة الكلية مفهومها وتطبيقاها التربوية ومكانية الإفادة منها فى القطاع التعليمى السعودى ، رسالة الخليج العربى .

٢٢ - صالح عليمات (٢٠٠٤م) : إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات التربوية . دار الشروق . الأردن .

٢٣ - **أحمد الشافعى والسيد محمد ناس (٢٠٠٣م):** ثقافة الجودة فى الفكر الإدارى التربوى اليابانى وإمكانية الاستفادة منه فى مصر .مجلة أبحاث اليرموك . الأردن .

٢٤ - **نجوى فوزي صالح ولينا زياد صبحي (٢٠٠٨م)**: تقويم برنامج تربية الطفل بكلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية من وجهة نظر الطالبات الخريجات، مجلة الجامعة الإسلامية بغزة، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد (١٦)، العدد (١).

٢٥ - **سلامة عبد العظيم حسين (٢٠٠٥م)**: الاعتماد وضمان الجودة في التعليم، بدون طبعة، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، مصر.

٢٦ - **ليث الربيعى (٢٠١١م)**: عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة للأسواق الدولية، دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس عشر.

٢٧ - **شيرين حامد محمد (٢٠٠٧م)**: نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية: بالتطبيق علي مؤسسات التعليم العالي في مصر، ورقة عمل، نوفمبر، جامعة القاهرة.

٢٨ - **يوسف حسين عاشور وطلال عثمان عبادلة (٢٠٠٧م)**: قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، يناير.

٢٩ - **فتحى عشيبه (٢٠٠٢م)**: الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها فى التعليم الجامعى المصرى . مرجع سابق .

٣٠ - **سعاد عبد النبى (٢٠٠١م)**: إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير التعليم الجامعى بمصر، مجلة كلية التربية.

٣١ - **حسين أبو مايله (٢٠٠١م)**: نموذج لإدارة الجودة التعليمية في المدرسة وداخل حجرة الدراسة، مجلة التربية، (٣٨)، الأردن.

31- **Frick, T; Chadha, R. & Watson, C. (2009):** College student perceptions of teaching and learning quality, Educational Technology Research and Development, Vol.1, No.58.

32- **Arambewela, R. & Hall, J. (2008):** A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia, Unpublished Dissertation, Deakin University, Australia.

33- **Martensen, Anne, Gronholdt, Lars, Eskildsen, Jacob K. Kristensen, Kai (2000):** Measuring Student Oriented Quality In Higher Education: **Application** Of The ECSI Methodology, Higher Education Institutions and the Issue of Total Quality, Verona, 30-31, August 1999, sinergie rapporti diricerca n. 9/2000.

٣٤ - **شيرين حامد محمد (٢٠٠٧م):** نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية: بالتطبيق علي مؤسسات التعليم العالي في مصر، ورقة عمل، مرجع سابق.

٣٥ - **يوسف حسين عاشور وطلال عثمان عبادلة (٢٠٠٧م):** قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة جامعة الأقصى، مرجع سابق.

36- **Martensen, Anne, Gronholdt, Lars, Eskildsen, Jacob K. Kristensen, Kai (2000):** Measuring Student Oriented Quality In Higher Education: Application Of The ECSI Methodology, Higher Education Institutions and the Issue of Total Quality, Verona, 30-31, August 1999, sinergie rapporti diricerca مرجع سابق.

٣٧ - **فتحى عشيبه (٢٠٠٢م):** الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها فى التعليم الجامعى المصرى . مرجع سابق .

٣٨ - **سعاد عبد النبى (٢٠٠١م):** إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير التعليم الجامعى بمصر، مرجع سابق.

39- **Arambewela, R. & Hall, J. (2008):** A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia, Unpublished Dissertation, Deakin University, مرجع سابق.

٤٠ - **حسين أبو مايله (٢٠٠١م):** نموذج لإدارة الجودة التعليمية في المدرسة وداخل حجرة الدراسة، مجلة التربية، (٣٨)، مرجع سابق.

٤١ - **ليث الربيعى (٢٠١١م)**: عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة للأسواق الدولية، دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، مرجع سابق.

42- **Frick, T; Chadha, R. & Watson, C. (2009):** College student perceptions of teaching and learning quality, Educational Technology Research and Development, مرجع سابق.

مرفق (١)

تقويم نظام الجودة من خلال آراء المعلمين

ببعض مدارس محافظة الاحمدي بدولة الكويت

عزيزى المعلم/ .....

بمدرسة/ .....

المرحلة الابتدائية - المتوسطة – الثانوية بمحافظة الأحمدى بدولة الكويت

تحية طيبة وبعد،،،

يقوم دكتور/ **راشد فليفل ناصر الداهوم** بإنتاج بحث علمى فى تقويم الجودة داخل المدارس (الابتدائية – المتوسطة – الثانوية) بمحافظة الأحمدى بدولة الكويت وذلك بعمل بحث إنتاج علمى بعنوان تقويم نظام الجودة من خلال آراء المعلمين ببعض مدارس محافظة الاحمدي بدولة الكويت.

- الرجاء من سيادتكم قراءة كل عبارة جيداً أو أجب عليها بما يتناسب مع اتجاهك الحقيقى نحوها وذلك بوضع علامة (√) امام (نعم).
- اذا كانت العبارة تنطبق عليك بدرجة متوسطة ضع علامة (√) امام (إلى حد ما).
- اذا كانت العبارة لا تنطبق عليك فضع علامة (√) امام (لا).

رجاء مراعاة انه لا توجد اجابات صحيحة وأخرى خاطئه وانما المهم هو صدق اجابتك مع نفسك.

واشكركم على حسن تعاونكم الصادق،،،

الباحث

د/ راشد فليفل ناصر الداهوم

المحور الأول: تقويم جودة مدخلات العملية التعليمية.

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا
١	تستخدم المدرسة نماذج خاصة لتقويم أداء المعلمين.			
٢	توفر المدرسة المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لسير العملية التعليمية.			
٣	يتوفر في مختبرات المدرسة أجهزة حاسوب كافية لأعداد المستخدمين من الطلبة.			
٤	يتوفر في المدرسة شبكة الانترنت لخدمة أعضاء الهيئة التدريسية.			
٥	يتناسب عدد المعلمين في المدرسة مع أعداد الطلبة.			
٦	تتوفر في المدرسة خطط لتطوير البرامج التعليمية.			
٧	تتبنى المدرسة رسالة مؤسسية تؤكد على التعليم المدرسي الذي يلبي حاجات الطلبة.			
٨	تقدم المدرسة البرامج التعليمية التي تلبي متطلبات سوق العمل.			
٩	تؤكد المدرسة على جودة التعليم المدرسي كقيمة مشتركة يجب أن يتبناها جميع العاملين.			
١٠	تتوفر في المدرسة خطط إستراتيجية شاملة.			
١١	تتوفر في المدرسة خطط لتفعيل الشراكة بين المدرسة والمجتمع.			
١٢	تدعم إدارة المدرسة البحث العلمي من خلال السعي الدائم إلى تطويره.			
١٣	يتم تقويم الطلاب بصورة شمولية وبموضوعية.			

المحور الثاني: تقويم جودة عمليات العملية التعليمية.

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا
١	تجري المدرسة تقويم دوري لأداء المعلمين.			
٢	تتيح المدرسة للأساتذة المشاركة في المؤتمرات العلمية المتخصصة.			
٣	يجري العمل في المدرسة باستمرار على تطوير المقررات والمناهج الدراسية.			
٤	يتم في المدرسة إعداد ملف لكل مقرر يتضمن بيانات كاملة حول المقرر (خطته الدراسية ونماذج عن الامتحانات...).			
٥	تقوم المدرسة بعمل بنك أسئلة للامتحانات وتقويمها سنوياً بهدف تطويرها.			
٦	توثق المدرسة بشكل كامل ومفصل كافة الإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية التعليمية.			
٧	تزود المدرسة المكتبات ومصادر التعلم بكل ما هو حديث وجديد في مختلف التخصصات العلمية والمعرفية.			
٨	تمارس إدارة المدرسة رقابة فاعلة على جميع أقسام المدرسة.			
٩	تشجع المدرسة على الإبداع من خلال وضع البرامج التي تدعم المبدعين.			
١٠	تقوم المدرسة بالعديد من الأنشطة التي تهدف إلى تفعيل الشراكة بين المدرسة والمجتمع.			
١١	يعمل المعلم على مساعدة الطلاب على تحليل محتوى الدرس للتوصل إلى استنتاجات صحيحة.			

تابع المحور الثاني: تقويم جودة عمليات العملية التعليمية.

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا
١٢	يقوم المعلم باستنتاج معارف جديدة من معلومات متاحة لديه.			
١٣	يوضح المعلم العلاقة بين موضوعات مادته والمواد الأخرى.			
١٤	يستخدم المعلم استراتيجيات متنوعة لشرح مفاهيم المادة الدراسية ومهاراتها.			
١٥	يحقق المعلم أهداف الدرس خلال الزمن المخصص له بفاعلية.			
١٦	يربط المعلم التعليم بخبرات الطالب السابقة والخلفيات الأسرية الثقافية.			

المحور الثالث: تقويم جودة مخرجات العملية التعليمية.

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا
١	يتم استخدام أساليب التقويم (مثل ملفات تقويم الطلاب..الخ) باستمرار لمعرفة مستواهم.			
٢	يتم تشخيص نقاط القوة ونواحي الضعف لدى الطلاب.			
٣	يتم اشراك الأسرة في تقويم الطلاب بهدف تحسين تعلمهم وأدائهم.			
٤	يتم استخدام الحوار والمناقشة كوسيلة مهمة للتعرف على خبرات الطلاب.			
٥	يتم استخدام أساليب وأدوات مختلفة لتقويم أداء المعلم والطلاب.			
٦	يتم تشجيع الطلاب على تقويم ذاتهم وبعضهم البعض.			
٧	يتم الاستعانة بآراء الطلاب وتقويمهم له لتحسين أدائه.			
٨	يساهم المعلم في تخطيط وتصميم المواقف التعليمية.			
٩	يتم تشجيع الطلاب على التأمل والتفكير في حياتهم وخبراتهم الشخصية.			
١٠	يستمع المعلم إلى وجهات النظر المختلفة من زملائه والاختيارات البديلة.			
١١	يلتزم المعلم بالقيام بالأعمال المسند إليه من قبل رؤسائه لما تقتضيه مصلحة العمل.			
١٢	يشارك المعلم في أنشطة التنمية المهنية المناسبة له بصورة مستمرة.			
١٣	يواكب المعلم ما يستجد من نظريات وممارسات تربوية.			