

درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس
الثانوية في قصبة عمان من وجهة نظر المعلمين

The Degree of Practice of Total Quality Management and its Relationship to
the Level of Social Responsibility among Secondary School Principals in
Amman from the Point of View of Teachers

لجين مازن مهييار¹، روان خضرا بوشقرا²

Lujain Mazen Mihyar¹, Rawan Khader Abu Shakra²

¹ ماجستير في الإدارة التربوية- الجامعة الهاشمية- المملكة الأردنية الهاشمية

² أستاذ مساعد- كلية العلوم التربوية- الجامعة الهاشمية- المملكة الأردنية الهاشمية

¹ Master's Degree in Educational Administration, The Hashemite University, Hashemite Kingdom of Jordan

² Assistant Professor, Faculty of Educational Sciences, The Hashemite University, Hashemite Kingdom of
Jordan

¹ lujainmihyar@gmail.com

Accepted

قبول البحث

2024/10/18

Revised

مراجعة البحث

2024/9/19

Received

استلام البحث

2024/8/31

DOI: <https://doi.org/10.31559/EPS2024.13.6.2>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في قسبة عمان من وجهة نظر المعلمين

The Degree of Practice of Total Quality Management and its Relationship to the Level of Social Responsibility among Secondary School Principals in Amman from the Point of View of Teachers

الملخص:

الأهداف: هدفت الدراسة التعرف على درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقسبة عمان من وجهة نظر المعلمين خلال الفصل الأول من العام الدراسي 2024/2023، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول ممارسة إدارة الجودة الشاملة ومستوى المسؤولية المجتمعية وفقاً لمتغيرات (الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة). المنهجية: اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، القائم على جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، حيث تم تطوير أداة الدراسة والتي تكونت من قسمين القسم الأول: لقياس درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة والتي تضمنت (30) فقرة موزعة على أربعة مجالات والقسم الثاني: لقياس مستوى المسؤولية المجتمعية والتي تضمنت (22) فقرة.

النتائج: أظهرت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقسبة عمان من وجهة نظر المعلمين متوسطة، في حين بينت أن مستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقسبة عمان من وجهة نظر المعلمين جاءت متوسطة، كما وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقسبة عمان من وجهة نظر المعلمين ومستوى المسؤولية المجتمعية.

الخلاصة: في ضوء هذه النتائج توصي الباحثة بضرورة تبني الإدارة المدرسية فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها والتي تتسم بالتنوع العلمي السريع بهدف البقاء والنمو وزيادة المنافع، وإيلائها مزيداً من الاهتمام وخصوصاً في مجالي التحسين المستمر ومهارة الإتصال والتفاعل المجتمعي، وإدراج المسؤولية المجتمعية كمعيار أساسي من معايير جودة الأداء في المدارس الثانوية الحكومية، واقترح بعض الآليات التي يمكن استخدامها في العمل نحو تعزيز مستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس من خلال الدورات والورشات التي تقوم بها وزارة التربية والتعليم لتحقيق ذلك.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة: المسؤولية المجتمعية: مديري المدارس: مديرية التربية والتعليم: قسبة عمان.

Abstract:

Objectives: The study aimed to identify the degree of practicing Total Quality Management and its relationship to the level of social responsibility among secondary school principals in the Directorate of Education of Qasaba Amman from the teachers' point of view during the first semester of the academic year 2023/2024 and to find out whether there were statistically significant differences between the responses of the study sample members regarding the practice of Total Quality Management and the level of social responsibility according to the variables (gender, academic qualification, and years of experience).

Methods: To achieve the objectives of the study, the researcher adopted the descriptive correlational approach, based on collecting data from the study sample members, where the study tool was developed, which consisted of two sections: the first section is: to measure the degree of practicing Total Quality Management, which included (30) paragraphs distributed over four areas, and the second section: to measure the level of social responsibility, which included (22) paragraphs.

Results: The results of the study showed that the degree of practicing Total Quality Management among secondary school principals in The Directorate of Education in Qasaba Amman from the teachers' point of view is average while it showed that the level of social responsibility among secondary school principals in the Directorate of Education in Qasaba Amman from the teachers' point of view was average; the results of the study also showed a positive and statistically significant correlation between the degree of practicing total quality management among secondary school principals in the Directorate of Education in Qasaba Amman from the teachers' point of view and the level of social responsibility.

Conclusions: In light of these results, the researcher recommends that school administration should adopt the philosophy of total quality management and its applications, which are characterized by rapid practical development with the aim of survival, growth and increasing benefits, and give it more attention, especially in the areas of continuous improvement and the skill of communication and community interaction, and include social responsibility as a basic criterion of performance quality standards in government secondary schools, and suggest some mechanisms that can be used in working towards enhancing the level of social responsibility among school principals through courses and workshops conducted by the Ministry of Education to achieve this.

Keywords: total quality management; social responsibility; school principals; Amman.

المقدمة:

ظهر للتعليم دور اجتماعي بالغ الأهمية من خلال قدرته في تحقيق نهوض المجتمعات وتطورها فعند تعليم الأفراد منذ الصغر تتحكم بنوع المجتمع وبنائه من خلال غرس المبادئ والقيم في نفوسهم وتوعيتهم بأهمية التعليم وتأثيره على حياتهم وأفكارهم وضمان حصولهم على التعليم الجيد وتحقيق ما يسمى ب (جودة التعليم) ومراعاة المسؤولية نحو جميع فئات المجتمع بغض النظر عن مستوياتهم الإجتماعي والجغرافي وتأمين المناطق النائية بالمدارس والمعلمين الأكفاء القادرين على مواكبة المستجدات التعليمية لتخريج أجيال ذات مستوى أكاديمي رفيع واعي ومن خلال الاهتمام في التعليم يتم بناء نظام تعليمي للمرحلة الثانوية يلي قدرات وميول جميع الطلبة من خلال الالتزام بالمسؤولية المجتمعية اتجاههم وتحقيق جودة التعليم.

لم تكن قيمة رأس المال البشري أكثر أهمية مما هي عليه الآن، مما اعطى التعليم كمؤسسة اجتماعية مسؤولية تنشئة وتنمية الانسان حيث أن لها شأن عظيم ومكانة خاصة عن غيرها من المؤسسات وجعل للتعليم أبعاد قومية تتعدى موضوع التدريس بمفهومه العام إلى أن يكون قضية قومية تتحدى مسارات المستقبل، بل يتوقف عليها استمرار المجتمع وتقدمه، حيث تعد إدارة الجودة الشاملة من أهم الموضوعات الإدارية القديمة، واستمر ذلك التطور في فكر الإدارة الحديثة وفلسفتها؛ حيث تتضمن جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج. ويشجع على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم، بالإضافة إلى التركيز على المستفيدين من المجتمع والتواصل معهم (Joadeh, 2017).

تعد إدارة الجودة الشاملة أحد أهم المفاهيم الإدارية الأكثر انتشارًا واستعمالًا لتطوير أساليب العمل في مختلف مجالاته ولتحقيق أقصى درجة من الأهداف المنشودة للمؤسسة وتطوير أدائها وخدماتها وفقًا للأغراض والمواصفات المطلوبة وبأفضل الطرق وبأقل جهد وكلفة ممكنين كي تحقق الجودة والتميز فيما تنتجه من سلع وما تقدمه من خدمات تعليمية للمجتمع (عليما، 2019).

وقد عرف معهد المقاييس البريطاني (Joadeh, 2017:55): (British Standards Institute) إدارة الجودة الشاملة بأنها: فلسفة إدارية تهدف إلى التحسين والتطوير المستمرين من خلال أنشطة مؤسسة تسعى من جهة إلى تحقيق إحتياجات العميل والمجتمع وتوقعاتها، ومن جهة أخرى تسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة، وذلك بإتباع أفضل الطرق وأقلها تكلفة من خلال الإستخدام الأمثل لطاقت العاملين، كما وعرفها عليما (2019: 52) بأنها: "أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلبة، أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية ليس فقط في إنتاج الخدمة ولكن في توصيلها، الأمر الذي ينطوي حتمًا على تحقيق رضا الطلبة وزيادة ثقتهم، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليًا وعالميًا"، وفي نفس السياق عرّفها توفيق (2020: 52) على أنها: "القيام بالعمل الصحيح، وبشكل صحيح من أول مرة، مع ضرورة الإعتماد على آراء العُمال، والمُستفيدين من الخدمات، والسَّلْع في مدى تحسُّن الأداء".

يُركز مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم على مجال تقويم المؤسسة التعليمية بقصد تطويرها وتحسينها، باعتبار هذا الأسلوب أحد الأساليب الحديثة المستخدمة في تقويم المؤسسات التعليمية على نحو خاص وتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم العالي يعود بالنفع على المدارس إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهدافهم ورسالتهم، ويرفع معنويات الموظفين فيها ويمنحهم فرصة التعبير ويعبر مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة مما يضيفي على البيئة التعليمية مناخًا منتجًا (ابو الهيجاء، 2017).

تعد 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 المؤسسات التعليمية، والإهتمام بالمستفيد الداخلي والخارجي، والتأكيد على أهمية توفر متطلبات العمل لدى العاملين، والتدريب وفقًا للاحتياج، وتعزيز التحفيز الجماعي، والتحسين المستمر (داغستاني، 2020).

وعرفها حري (2016: 55) بأنها تحسين الأساليب الإدارية والقيادية والعمل على إدخال التغييرات الملائمة والجديدة، وإشراك كل أعضاء المدرسة في إحداث ذلك التغيير وبشكل جماعي وتعاوني، بحيث يكفل التحديث مع إذكاء روح المنافسة الشريفة بين المدارس للتصدي لتحديات العصر والتطورات المتلاحقة، وعرفها (الدرادكة والسليبي، 2020: 66) بأنها "عملية تطبيق مجموعة من المواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التعليمي (الطلبة- الصف الدراسي- المدرسة- المرحلة التعليمية) من خلال العاملين في مجال التربية والتعليم".

تبرز أهمية إدارة الجودة الشاملة من خلال ما أشار إليه احمد (2019) بأنها تعتبر قيمة وسمة تربوية وأساسية من أسس تعاليم ديننا الحنيف متوافقة مع متطلبات العصر الحديث، وارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الأداء وتطوره لتلبية متطلبات المستفيد ومتطلبات المجتمع، واتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات التعليمية والتدريسية والقيادية والإدارية والكوادر التربوية والأطر التعليمية في اكتساب المهارات التدريسية المعاصرة، ورفع معدلات العمل الإيجابي وتقليل الهدر في المال والجهد والوقت، والاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية بما يحقق الهدف التربوي، كما وتسهم في خلق بيئة تعلمية معاصرة تدعم وتحافظ التطوير المستمر للكوادر التدريسية، وإشراك جميع العاملين في التطوير والتحديث والتجديد، وتحسين نوعية المخرج النهائي، وزيادة الكفاءات الأدائية في العمل التدريسي، ومعالجة الإنحرافات وتقليل الأخطاء الي مستواها الأدنى.

يعد الهدف الرئيسي من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية هو تطوير وتحسين الخدمات والمخرجات مع تخفيض في التكاليف والوقت والجهد لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم (الخطيب، 2019)، حيث تلتخص أهدافها بعدة نقاط أشار إليها حمادات وربابعة (2020) حيث تهدف لتحسين مخرجات العملية التربوية وإعتبارها أن الثورة التكنولوجية القائمة على التدفق العلمي والمعرفي من أهم التحديات للعقل البشري مما جعل المجتمعات تتنافس في الإرتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التربوية، الأهتمام بالطالب هو هدف العملية التربوية، وإجراء التحسينات في العملية التربوية ضرورة ملحة بطريقة منظمة من خلال تحليل البيانات باستمرار، والعمل على استثمار إمكانيات وطاقت جميع الأفراد العاملين في العملية التربوية، والتغير في طريقة نقل السلطة إلى العاملين بالمؤسسة مع الاحتفاظ في نفس الوقت بالإدارة المركزية، وتعزيز الاتصال الفعال على المستويين الأفقي والعمودي، كما وأن لها ثقافة إدارية خاصة مما يقتضي العمل على تغيير نمط الثقافة التنظيمية الإدارية في المؤسسة التعليمية وهذا يعني تغيير القيم والسلوك السائد بما يساعد على تحقيق الجودة الشاملة وتغيير النمط الإداري إلى الإدارة التشاركية.

ونظرًا للنجاحات التي حققتها إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإنتاجية والخدماتية فقد رأى الكثير من الباحثين بأنه هناك إمكانية لتطبيقها في المؤسسات التعليمية، حيث قاموا بعدة دراسات وأبحاث في هذا المجال تؤكد من خلالها أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن تطبيقها والاستفادة منها في المؤسسات التعليمية والتربوية، ولكن المشكلة تقع في الفهم الصحيح والتنفيذ الناجح لها بما تتضمنه من ركائز وأدوات وأساليب فعندما سئل "إدوارد ديمينغ" أبو الجودة كما يلقب في إحدى اللقاءات الصحفية عن أسرار إدارة الجودة الشاملة أجاب ببساطة ووضوح قائلاً: "لا شيء سوى أن ننفذها" هذا كل ما في الموضوع (قادة، 2012).

من الضروري اعتماد عدة معايير عالميّة، وتطبيقها على أرض الواقع؛ لتحقيق جودة عالية في المؤسسات التعليميّة، والتربويّة، ومن هذه المعايير: المعيار الإداري: ويتمثل هذا المعيار بالغايات الآتية: زيادة الإنتاجيّة، وتقليل الهدر في التكاليف، وتنمية القدرات القياديّة، والإداريّة لقادة المستقبل وتطوير مهاراتهم (مصطفى، 2020)، المعايير المرتبطة بجودة عضو هيئة التدريس: ويقصد بها تأهيله العلمي والسلوكي والثقافي، وخبراته العملية التي تتكامل بدورها مع تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسها المجتمع (العقيلي، 2020)، المعايير المرتبطة بالطلبة: وتمثل هذه المعايير بأمر عدة، مثل: المتوسط العام لتكلفة الفرد، والنسبة بين عدد الطلاب، والمُعَلِّمين، ومُستوى الخَدَمَات المُقدَّم للطلبة، فالطالب هو حجر الزاوية في العملية التعليمية التي أنشئت من أجله، ويقصد بها مدى تأهله في مراحل ما قبل الجامعة: علميًا وصحياً وثقافياً ونفسياً، حتى يتمكن من استيعاب دقائق المعرفة، واستكمال متطلبات تأهيله، وبذلك تضمن أن يكون هؤلاء الطلاب من صفوة الخريجين القادرين على الابتكار والخلق، وتقيم وسائل العلم وأدواته (توفيق، 2020)، المعايير المرتبطة بالمناهج الدراسيّة: ويندرج تحت هذه المعايير: مدى جودة المنهج الدراسي، والمستوى العامّ لمحتوياته، ومدى ارتباط هذه المحتويات واقعيًا (مصطفى، 2020).

المعايير المرتبطة بالمباني التعليمية وتجهيزاتها: المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية، حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره، وتشكل جودة المباني وتجهيزاتها، إحدى علاماتها البارزة (الخطيب، 2019)، المعايير المتعلقة بالإدارة والتشريعات واللوائح: ليس هناك خلاف على أن قيادة إدارة الجودة الشاملة تعد أمرًا حتميًا، وجودة الإدارة تتوقف إلى حد كبير على القائد؛ فإذا فشل في إدراكه للمدخل الهيكلي نحو إدارة الجودة الشاملة، فمن غير المحتمل أن يتحقق أي نجاح، ويدخل في إطار جودة الإدارة وجودة التخطيط الاستراتيجي، ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة، أما جودة التشريعات واللوائح فلا بد أن تكون مرنة وواضحة ومحددة، كما يجب عليها أن تواكب كافة المتغيرات، والتحويلات من حولها، ومن ثم يجب أن يؤخذ ذلك في الاعتبار (مصطفى، 2020)، المعايير المرتبطة بجودة الخطط الدراسية: ويقصد بها جودة محتوياتها وتحديثها المستمر، بما يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية، بحيث يساعد الطالب على توجيه ذاته في دراسته، واتجاهاته في جميع أنواع التعليم التي تتطلبها المؤسسة منه (العقيلي، 2020)، المعايير المرتبطة بجودة الإنفاق: يعد تمويل التعليم مدخلًا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزًا عن أداء مهامه الأساسية، أما إذا توافرت له الموارد المالية الكافية، فإن مشكلاته سوف تقل ويصبح من السهل حلها (مصطفى، 2020)، المعايير المرتبطة بجودة تقييم الأداء: يتطلب رفع كفاءة التعليم وجودته تحسين أداء كافة عناصر الجودة التي تتكون منها المنظومة التطبيقية، والمشملة بصفة أساسية على الطالب، وأعضاء هيئة التدريس والبرامج التعليمية، وطرق تدريسها، وتمويل إدارة المؤسسات التعليمية والتربوية (العقيلي، 2020).

وهناك العديد من المجالات التي يمكن من خلالها تطبيق إدارة الجودة الشاملة خاصة في المؤسسات التعليمية، منها: التخطيط الإستراتيجي: يعدّ التخطيط الإستراتيجي العنصر الأبرز في إدارة المؤسسات خاصة المؤسسات التعليمية؛ إذ تقوم المؤسسات بتحليل الأوضاع السائدة على جميع المستويات وتدرس الاحتياجات المتغيرة وأثارها على أعمال المؤسسة وما يعنيه كل ذلك من فرص أو تهديدات، كما تقوم المؤسسة بتشخيص قدراتها وإمكاناتها الداخلية؛ لتتعرف على مواقع القوة والضعف لديها (عطية، 2019)، التواصل والتفاعل المجتمعي: ينعكس تحقيق التواصل الفعال لدى المديرين والمعلمين في المؤسسة التعليمية إيجابيًا على تطوير الأداء الفردي للمعلمين، وبالتالي الإرتقاء بالعملية التربوية بمختلف عناصرها وفعاليتها (عليمات، 2019)، القيادة الإدارية: تعدّ القيادة وظيفة من وظائف المدير التي يمارسها في الواقع التنظيمي، ومن أهم متطلبات الجودة على مستوى المؤسسة خلق ثقافة تنظيمية تكون الجودة من أبرز أولوياتها، وعلى أن تحرص إدارة المؤسسة في متابعة وتقييم ورعاية برامج الجودة من أجل الاستفادة من مزاياها وتحقيق

أهدافها (الخطيب، 2019)، التحسين المستمر: يعدّ التحسين المستمر من العناصر التي تولي إدارة الجودة الشاملة الاهتمام به، لتحقيق حالة الرضا بين المدير والعالمين، ويعد السعي المستمر لتطبيق المعايير الرقابية على أداء المؤسسة مشجع للإبداع والابتكار (Chric, and Bban, 2014). لقد نال موضوع المسؤولية المجتمعية اهتمام العديد من الباحثين في هذا المجال، ومردّد ذلك الاهتمام إلى ما تقوم به المدرسة من دور في نشر وتنفيذ مجموعة من المبادئ العامة والقيم المحددة، من خلال استخدام عدة عمليات رئيسية تتمثل بالإدارة، والتعليم، والبحث، والإرشاد، وتوفير الخدمات التعليمية، ونقل المعرفة وفقاً للمبادئ الأخلاقية، والمشاركة الاجتماعية، وتعزيز قيم المجتمع، نظراً لدور مدير المدرسة المؤثر بشكل مباشر على المعلمين والطلبة؛ كونه العنصر الاجتماعي الفعال الذي يعزز تعليم الطلبة وفقاً للواقع الاجتماعي الخارجي، وانطلاقاً من مفهوم المعرفة في تناول الجميع (المبدهي، 2019).

وتعد المسؤولية الاجتماعية وسيلة لتقدم الفرد حيث أن قيمة الفرد تقاس في مجتمعه من خلال معرفة مدى تحمله للمسؤولية إتجاه نفسه وإتجاه الآخرين، ومن خلال الشعور مع المسؤولية المجتمعية، وتؤدي إلى الإلتزام بالمعايير والقواعد الإنسانية التي تؤدي إلى وحدة المجتمع والإنسجام بين أفرادها، وكذلك ضعف المسؤولية المجتمعية وقلة الضمير يعتبر عاملاً سلبياً ومدمراً اجتماعياً (معوّض، 2016)، كما أن المسؤولية المجتمعية تعبر عن ارتباط الفرد بالمجموعة، والشعور بالإنتماء إليها والرغبة القوية في الحفاظ على المجموعة والعمل على تطويرها، فالفرد المسؤول اجتماعياً يكون مهتم جداً بمناقشة وفهم المشكلات الاجتماعية والسياسة العامة في المجتمع، ومن المهم التعاون مع الزملاء واحترام آراءهم، ولا شك أن مجتمعنا اليوم بحاجة للفرد المسؤول اجتماعياً، ذلك الفرد الذي يؤدي واجباته دون الحاجة لمساعدة أو متابعة (لبيلة، 2017).

ويقصد بالمسؤولية المجتمعية كما عرفها لبيلة (2017:52) "مسؤولية الفرد أمام المجتمع التي تحددها أعرافه وتقاليده واحتياجاته، وهي تتصل عادة بجانب الواجبات المرتبطة بأدوار الفرد في المجتمع، وهي الأدوار التي تؤدي وظائف أساسية لصالح بناء المجتمع؛ حيث يستوجب عدم الوفاء بها والعقاب من قبل المجتمع، وهو العقاب الذي يبدأ مخففاً كاللوم، وينتهي إلى إنزال العقاب المادي بالشخص"، وفي نفس السياق عرف روس، وآخرون (Rus,Chiric & Bban, 2018:167) المسؤولية المجتمعية بأنها الإلتزام الدائم من جانب المؤسسات التعليمية بالقيام بكافة المهام والوظائف التعليمية بطريقة أخلاقية تسهم في التنمية الاقتصادية وتحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرتهم بالإضافة للمجتمع المحلي والمجتمع ككل، وعرفها كستكا، وبالزورفا (Castka & Balzarova,2019:740) بأنها: "مسؤولية المؤسسة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة، ورفاه المجتمع.

تكمن أهمية المسؤولية المجتمعية في كونها التزاماً أخلاقياً نحو المجتمع لتحقيق أهدافه والتفاعل مع قضاياها الإنسانية والثقافية والاقتصادية والاجتماعية؛ لأنها تسهم في بناء علاقات وثيقة مع مؤسسات المجتمع، فهي تعبر عن إدراك الفرد لمسؤوليته، وعن سلوكه والتزامه أمام ذاته وعن نفسه، وعن الجماعة التي ينتمي إليها، وتتضمن معرفة الفرد لحقوقه وواجباته نحو نفسه وأسرتهم وزملائه ووطنه، وهذا يتم من خلال الإلتزام بتعاليم الدين والقيم الأخلاقية، وفهم مشكلات المجتمع وأوضاعه والحرص على المشاركة الإيجابية، والتعاون مع الآخرين من أجل المحافظة على المجتمع، والعمل على تقدمه وازدهاره (عبيدات، 2021)، فالمسؤولية المجتمعية ذات طابع اجتماعي فهي لا تقع على عاتق الفرد وحده، بل تساهم في تنمية المسؤولية المجتمعية مؤسسات تربوية عديدة، منها: الأسرة، والمدرسة، والجامعة، والمسجد، والمؤسسة الإعلامية وغيرها؛ لأنها تقوم بالدور التثقيفي في إعداد وتنشئة الأبناء، ولا شك أن الشعور بالمسؤولية وتحمل تبعاتها تجعل الإنسان يقرب أكثر من تحقيق التكيف النفسي والاجتماعي، وعليه فإنّ المسؤولية الاجتماعية هي جزء من المسؤولية بصفة عامة، وهي ضرورية لإصلاح المجتمع ككل (الحليمي، 2020).

كما أنها تسعى إلى تحسين صورة وسمعة المؤسسة وتدعيم مكانتها، وترفع من قدراتها، وتحسين مناخ العمل السائد في المؤسسة من خلال رفع الروح المعنوية للعاملين، والشعور بالانتماء، وتؤدي إلى تحسين الأداء للمؤسسة التعليمية والأعمال نتيجة ممارستها المسؤولية، وتقوم بتحسين العلاقات التي تربط المؤسسة بالمجتمع، والسياق العام الذي تعمل فيه، والحفاظ عليها من كل تقصير (ملحم، 2018).

يجمع العديد من الباحثين على أن المؤسسات تمارس عددًا من المسؤوليات الاجتماعية ومن هذا المنطلق هناك مجموعة من أبعاد المسؤولية المجتمعية كما أكدها دادن، ورشيد (2018) فيما يلي: المسؤولية الإنسانية: أي أن تكون المؤسسة صالحة، وأن تعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع، وأن تعمل على تحسين نوعية الحياة، المسؤولية الأخلاقية: بمعنى أن تكون المؤسسة مبنية على أسس أخلاقية، وأن تلتزم بالأعمال الصحيحة، وأن تمتنع عن إيذاء الآخرين، المسؤولية القانونية: أي أن المؤسسة يجب أن تلتزم بإطاعة القوانين، وأن تكسب ثقة الآخرين من خلال التزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون والمسؤولية الاقتصادية ويقصد بها أن تكون المؤسسة نافعة ومجدية اقتصاديًا، وأن تحاول جاهدة توفير الأمان للآخرين، المسؤولية التخيرية: تركز هذه المسؤولية على الاختيار حيث أن المؤسسة لها حق الخيار في تبني بعض الأنشطة الاجتماعية والبيئية بشكل إنساني وغير ملزم في شكل برامج تكون لصالح المجتمع ككل، أو لبعض الفئات الخاصة فيه، وعادة لا تنتظر من ورائها أي عائد.

وترتكز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة التعليمية على عدة مبادئ رئيسية منها ما يلي (أحمد، 2018): الحماية وإعادة الإصحاح البيئي: يدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية وإعادة إصحاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والأنشطة الأخرى، وإدماج ذلك في العمليات اليومية التي تعمل بموجبه المؤسسة على تطوير وإنفاذ المواصفات، القيم والأخلاقيات: الممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب

الحق والمصلحة، المسائلة والمحاسبة: الكشف عن المعلومات والأنشطة والطريقة والفترات الزمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات، تقوية وتعزيز السلطات: الإستراتيجية والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والمزودين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن (ملحم، 2018).

كما ان مبدئ الأداء المالي والنتائج: المؤسسة تعمل على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل، مواصفات بيئة العمل: إدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية مع الأخذ بعين الإعتبار أن المعلمين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل والأجور التنافسية والمنافع وبيئة العمل الآمنة والصدقية الخالية من المضايقات، العلاقات التعاونية: العدالة والأمانة مع شركاء العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية المجتمعية لهؤلاء الشركاء، الارتباط المجتمعي: بناء العلاقات المفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية إتجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع (الخليبي، 2020).

وتتمثل أدوار المسؤولية المجتمعية للمؤسسات التعليمية عموماً والمدرسة على وجه الخصوص تتمثل بالآتي:

- **التعليم:** وهو الوظيفة التي تقوم بها المؤسسات التعليمية بهدف إيجاد مخرجات تعليمية مؤهلة وقادرة على خدمة مجتمعاتها؛ لأنّ التعليم عملية منظمة تهدف إلى الاستثمار في رأس المال البشري باعتباره رأس المال الحقيقي، وهذا يتطلب أن يكون للمؤسسة التعليمية تصور واضح المعالم حول كيفية تلبية حاجات الفرد والمجتمع (معوض، 2016).
- **تنمية الجانب القيمي للطلبة:** حيث تسهم المؤسسات التعليمية في تنمية القيم السليمة لدى طلبتها؛ لأنّ القيم تشكل الضابط والمعيار الرئيس للسلوك الفردي والجماعي، ولا يمكن تحديد الأهداف التربوية لتكون معبرة عن طبيعة الإنسان وطبيعة المجتمع إلا من خلال القيم، الأمر الذي يؤكد الحاجة إلى المسؤولية المشتركة في تعميق القيم وتنميتها لدى الشباب، وعن طريق التخطيط والتنسيق بين مؤسسات المجتمع كافة؛ لكي لا يتعارض ما تفعله مؤسسة أو هيئة ما مع المؤسسات الأخرى (ملحم، 2018).
- **خدمة المجتمع:** حيث تقوم المؤسسات التعليمية بدور ريادي للنهوض بالمجتمع؛ فالعلاقة بين المؤسسات التعليمية والمجتمع علاقة تكاملية، يتم من خلالها التعرف على أبرز المشكلات التي يواجهها المجتمع، وتبرز أدوار المؤسسات التعليمية في تشخيص تلك المشكلات على أساس علمي دقيق، ووضع الحلول المناسبة لها، لذا يمكن القول بأنّ المؤسسات التعليمية تحمل بعض الأعباء التربوية إلى جانب الأعباء التدريسية، ويشمل العبء التربوي التربية الخلقية والدينية والجسمية والنفسية، لتكتمل بذلك حلقات التربية والتعليم الشاملة (الخليبي، 2020).

مشكلة الدراسة:

جاءت هذه الدراسة استجابة لتوصيات بعض الدراسات كدراسة الضامن (2020) ومصطفى (2020) ودراسة ابو الهيجاء (2017)، بضرورة إجراء العديد من الدراسات في مجال إدارة الجودة الشاملة وربطها ببعض المتغيرات الوظيفية كما أشارت هذه الدراسات إلى أهمية توظيف الجودة الشاملة في التعليم وربطها مع العديد من المتغيرات الوظيفية والتي تساهم في تحقيق الميزة التنافسية بين المؤسسات التعليمية وإنعكاسها الإيجابي على التعليم، كما أشارت نجوار وواموكورو (Ngware&wamukuru, 2006) أنه لا بد من توفير قيادة تؤمن بأهمية الجودة الشاملة في العملية التعليمية والتي من شأنها تعزيز الممارسات اللازمة لإدارة الجودة الشاملة وتحسين المدارس باستمرار، أما في دراسة الضامن والشقران (2020) توضح أن من أبرز سبل تطوير المسؤولية المجتمعية في المدارس هي التعاون مع مؤسسات المجتمع لما لها من أهمية في تطوير التعليم وتذليل العقبات المختلفة، وبناءً على ماسبق فقد تحددت مشكلة الدراسة الحالية في محاولة التعرف إلى درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان من وجهة نظر المعلمين، كما تحاول هذه الدراسة البحث عن الفروق الإحصائية لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)، فضلاً عن محاولة استقصاء طبيعة ونوع العلاقة الارتباطية بين درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان من وجهة نظر المعلمين.

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية وعلاقتها بمستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان، أمكانية وجود علاقة ارتباطية بينهما والكشف عن طبيعة العلاقة بين ممارسة إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان ومستوى المسؤولية المجتمعية.

أسئلة الدراسة:

- ما درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان من وجهة نظر المعلمين؟
- ما مستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان من وجهة نظر المعلمين؟

- هل يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان من وجهة نظر المعلمين؟

أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:
- الأهمية النظرية: جاءت أهمية الدراسة من أهمية موضوعها وهي دراسة دور إدارة الجودة الشاملة في رفع مستوى المسؤولية المجتمعية لنحصل في النتيجة على ما يخدم العلم والتعليم في أبهى صورة، كما وتؤثر هذه الدراسة المعرفة العلمية والخبرة الأكاديمية إذ أن إدارة الجودة الشاملة تعد مدخلًا مهمًا للمدارس التقليدية لتحويلها إلى مدارس معاصرة مواكبة للتطورات والتغيرات، ومن نتائج هذه الدراسة ما يتوقع أن تضيفه إلى المعرفة العلمية الحديثة من إستراتيجيات إدارية مسؤولة عن المعلمين والطلبة.
- الأهمية التطبيقية: تفيد نتائج هذه الدراسة من خلال ما يتوقع أن تضيفه إلى تحسين العملية التربوية في المدارس الثانوية في قصبة عمان وتعميمها على كافة المؤسسات التعليمية والأكاديمية، كما وتساهم نتائج الدراسة الحالية في تقديم بعض المقترحات أو النتائج المتوقعة، والتي ستساهم في تأكيد أهمية ممارسة إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في محافظة العاصمة عمان، وتحسين أداءها في إنجاز المهام الإدارية، ورفع مستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في مدارسهم، وقد تفيد الدراسة الحالية صانعي القرار للعملية التعليمية والتعلمية في الأردن في اتخاذ إجراءات تقويمية، وتطويرية، وتصحيحية في ضوء نتائجها.

مصطلحات الدراسة:

تضمنت الدراسة مصطلحين رئيسيين وهما:

- إدارة الجودة الشاملة اصطلاحًا: بأنها " استراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة معينة من المبادئ من أجل تخريج مدخلها الرئيس وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة في جوانب النمو كافة العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية والجسمية بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوبًا في سوق العمل بعد تخرجه وإرضاء الأجهزة المستفيدة من هذا المخرج (غانم، 2016: 55)".
- وتعرف الباحثة إدارة الجودة الشاملة إجرائيًا بأنها: الدرجة التي يحصل عليها المعلم وتقاس من خلال الإجابة على فقرات أداة الدراسة التي أعدتها الباحثة.
- المسؤولية المجتمعية اصطلاحًا: "هي الإلتزام المستمر من جانب المؤسسات التعليمية بالقيام بمهامها التعليمية بطريقة أخلاقية والمساهمة في التنمية الاقتصادية مع تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرههم وكذلك المجتمع المحلي والمجتمع ككل". وهي أيضًا فن التعامل بين الأفراد ومدى اشتراكهم في اتخاذ القرارات لحل المشكلات بمهارة وإبداع من أجل مساعدة الآخرين والمحافظة على المجتمع من الأزمات التي تواجهه (ملحم، 2018: 2).
- وتعرف الباحثة المسؤولية المجتمعية إجرائيًا بأنها: الدرجة التي يحصل عليها المعلم وتقاس من خلال الإجابة على فقرات أداة الدراسة التي أعدتها الباحثة.

حدود الدراسة ومحدداتها:

تحددت الدراسة في حدودها على الحدود التالية:

- الحد الموضوعي: اقتصرته هذه الدراسة على تحديد درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى المسؤولية المجتمعية.
- الحد البشري: تم تطبيق هذه الدراسة على المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان.
- الحد المكاني: تم تطبيق هذه الدراسة في المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان.
- الحد الزمني: تم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2023/2024.

الدراسات السابقة:

- تناول هذا الجزء الدراسات المتعلقة بمعايير إدارة الجودة الشاملة والتي تم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم.
- أعدت الغويري (2022) دراسة هدفت إلى التعرف إلى درجة تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأساسية في العاصمة قصبة عمان من وجهة نظر المعلمين، وذلك للارتقاء بالمستوى الإداري لكل من المدراء والإداريين والمعلمين في مؤسسات التعليم من خلال تطوير التعليم بما يتلاءم ومستجدات العصر الحديث، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي وأعدت استبانة لهذا الغرض، وبلغ عدد أفراد الدراسة (60) معلمًا ومعلمة توصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأساسية في قصبة العاصمة عمان كانت متوسطة، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأساسية في قصبة العاصمة

عمان من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- وأعدت الهويمل (2021) دراسة هدفت إلى تقديم نموذج مقترح لتطوير أداء مديري المدارس في وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على واقع أداء المدارس في لواء الأغوار الجنوبية وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين وعلاقة ذلك بمتغيرات الجنس المدرسة الخبرة، المؤهل العلمي ولتحقيق ذلك تم تطوير استبانة مقسمة على خمسة مجالات وتم تطبيقها على عينة اختيرت بالطريقة العشوائية البسيطة مكونة من (252) معلماً ومعلمة من معلمي المدارس في لواء الأغوار الجنوبية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وقد أظهرت النتائج أن مستوى واقع أداء مديري المدارس وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين، جاء متوسطاً ولجميع المجالات، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى واقع أداء مديري المدارس وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة تعزى لأثر متغيري (الجنس، ونوع المدرسة)، بينما وجد أثر ذو دلالة إحصائية يعزى لمتغير المؤهل العلمي) على المستوى الكلي ولصالح الفئة دبلوم عال، إضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية يعزى لمتغير (الخبرة التدريسية على المستوى الكلي في مجال تقويم الأداء وتقييمه) ولصالح الفئة (5-9 سنوات).
- وأجرت العلي (2020) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي من وجهة نظر المعلمين في مدارس محافظة الحسكة تبعاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، استخدمت المنهج الوصفي المسحي ولتحقيق هدف البحث اختيرت عينة مكونة من (277) معلماً من مدارس التعليم الأساسي واستخدمت مقياساً تضمن خمس مجالات لإدارة الجودة الشاملة، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي من وجهة نظر المعلمين كانت (متوسطة)، كما تبين وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات إجابات المعلمين عن درجة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي تبعاً لمتغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، بينما لم تجد فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس.
- وتوصلت قوقزة في دراستها (2020) التي هدفت إلى التعرف على درجة إدارة الجودة الشاملة في المدارس الخاصة في محافظة جرش وعلاقتها بالمرجات التعليمية للطلبة من وجهة نظر المعلمين حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (216) معلماً ومعلمة من مجتمع الدراسة واستخدم المنهج الوصفي الارتباطي ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الاستبانة وبينت نتائج الدراسة أن درجة إدارة الجودة الشاملة في المدارس الخاصة جاءت بدرجة متوسطة ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لدرجة إدارة الجودة الشاملة في المدارس الخاصة تعزى لمتغير الجنس في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية باستثناء مجال المناخ الاجتماعي للمدرسة وجاءت لصالح الإناث ولتغير المؤهل العلمي لصالح البكالوريوس فأقل، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة في تقديرهم لدرجة إدارة الجودة الشاملة في المدارس الخاصة تعزى لمتغير سنوات الخبرة في المجالات وفي الدرجة الكلية.
- هدفت دراسة ليو (Liu,2019) إلى معرفة ممارسات موظفي الكليات في تايوان حول إدارة الجودة الشاملة في كلياتهم، وإلى أي مدى يستخدمون استراتيجيات إدارة الجودة، وتكونت عينة البحث من (200) مديراً من مديري الكليات، استخدم الباحث المنهج الوصفي مناسبة طبيعة الدراسة وأهدافها وإجراءاتها واستخدم الاستبانة لجمع المعلومات، وقد أظهرت النتائج أن إدارة الجودة الشاملة مطبقة في هذه الكليات بدرجة مرتفعة لأن ثقافة الكليات وبنيتها التنظيمية تساعد على ذلك، كما وجد أن أسس إدارة الجودة الشاملة تساعد في عمليات التطوير والتغيير في هذه الكليات.
- أجرت مانينغ (Manning,2018) بفحص النشاطات التي تضمن الجودة في الكليات التربوية سعياً لتحسين الجودة، والخدمات الطلابية، والأبحاث التطويرية، وقد وزعت أداة مسحية تضمنت أسئلة عن الهيكلية، وبرامج ضمان الجودة، ودوافع تطبيقها، والتغيرات الناتجة عنها، وقام 45 عميداً تربوياً في ولايات بنسلفانيا بالإجابة عن هذه الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة، منها: أن إدارة الجودة الشاملة مطبقة في هذه الكليات بدرجة متوسطة، تأكيد أهمية التشارك في قيادة عملية ضمان الجودة، وتجديد النشاطات، كما بينت الدراسة بأن أكثر طريقة مستخدمة في إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية هي طريقة التخطيط الاستراتيجي، وأخيراً بينت الدراسة أهمية جهود العمداء المشتركة، والعمل عبر فرق ومجموعات.

الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية:

- قام عبيدات (2021) بدراسة هدفت إلى التعرف إلى درجة مساهمة الإدارة المدرسية في تعزيز المسؤولية المجتمعية لدى معلمي التربية الاجتماعية في لواء بني كنانة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (150) معلماً ومعلمة من معلمي التربية الاجتماعية، ولتحقيق هدف الدراسة أعدت الباحثة استبانة، حيث توصلت الدراسة إلى وجود درجة متوسطة لمساهمة الإدارة المدرسية في تعزيز المسؤولية المجتمعية لدى معلمي التربية الاجتماعية في لواء بني كنانة.
- أجرته المشاقبة (2021) دراسة هدفت إلى الكشف عن درجة ممارسة مديري مدارس لواء قصبه المفرق لتنمية المسؤولية المجتمعية من وجهة نظر المعلمين، تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من (545) معلماً ومعلمة، وتم استخدام الإستبانة كأداة للدراسة، وبيّنت نتائج الدراسة أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة ممارسة مديري مدارس لواء قصبه المفرق لتنمية المسؤولية المجتمعية من وجهة نظر المعلمين

جاءت بدرجة تقدير مرتفعة، وكشفت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في جميع المجالات، والدرجة الكلية باستثناء المجال القانوني وجاءت الفروق لصالح الإناث، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

- وأجرى ملحم (2018) دراسة هدفت إلى الكشف عن نور المدرسة في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى طلبتها من وجهة نظر مديري المدارس بمحافظة عجلون، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وبناء أداة الدراسة والمتمثلة بالاستبانة، وتم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (60) مديرًا في المدارس الحكومية التابعة لمحافظة عجلون للعام الدراسي 2017/2018. وقد كشفت النتائج أن دور المدرسة في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى طلبتها من وجهة نظر مديري المدارس جاءت بدرجة عالية، ومن جهة أخرى كشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على دور المدرسة في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى طلبتها من وجهة نظر مديري المدارس تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، ومستوى المدرسة.
- وأجرى كريس وببان (Chric & Bban, 2014) دراسة هدفت إلى الكشف عن دور الجامعات في تعزيز المسؤولية المجتمعية في الجامعات الرومانية، تم استخدام المنهج الوصفي وتم استخدام استبانة وتطبيقها على عينة من مجتمع الدراسة مكونة من (536) من الطلبة وموظفي الجامعات الرومانية، وقد أشارت النتائج إلى أن هناك دورًا إيجابيًا للجامعات في تعزيز المسؤولية المجتمعية، كما أشارت النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع الجامعة (حكومية، خاصة) مما يعني حرص الجامعات الرومانية على اختلاف أنواعها بتعزيز المجتمعية. لذلك قامت الباحثة من خلال هذه الدراسة بتسليط الضوء على دور إدارة الجودة الشاملة في رفع مستوى المسؤولية المجتمعية في المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان، وإيجاد فيما إذا كان هناك دور لإدارة الجودة الشاملة عند مديري المدارس لرفع مستوى مسؤوليتهم المجتمعية، وبالتالي فإن هذه الدراسة تلتفت انتباه أصحاب القرار المتطلعين لتفعيل القيادة إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية، مما ينعكس ذلك إيجابيًا على دورهم وعطاءهم في مدارسهم التي تعد منبعًا لطلبة المستقبل الواعدين البارعين الذين يعملون على تطور الدولة للوصول بها إلى التنافسية والاستدامة العالمية، وعليه فإن هذه الدراسة تهدف إلى رفع مستوى المسؤولية المجتمعية بتفعيل دور إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس من وجهة نظر المعلمين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة يتضح أنها تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث تناولها لموضوع إدارة الجودة الشاملة، والمسؤولية المجتمعية، إلا أن الدراسة الحالية تنفرد بمحاولة تحديد درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في قصبة عمان من وجهة نظر المعلمين، لذا قامت الباحثة ببيان أوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، ومن ثم توضيح أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة، وكذلك إبراز أوجه التميز للدراسة الحالية، ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يتبين أن معظمها اتفقت على أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، كما في دراسة فوقزة (2020) ودراسة الربابعة (2020)؛ ودراسة العلي (2020)؛ ودراسة الهوميل (2021)، ومنها من تناول المسؤولية المجتمعية وربطها بمتغيرات مثل إدارة الجودة الشاملة كما في دراسة الخالدي (2020)؛ عبيدات (2021).

وقد ساعدت الدراسات السابقة الباحثة على تجنب دراسة قضايا سبق وأن درسها غيره من الباحثين، والاطلاع على الأدوات المستخدمة في هذه الدراسات، والانتقاء منها بما يتناسب مع موضوع دراستها، والاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة، ومنهجية الدراسة، كما وفرت الدراسات السابقة على الباحثة الجهد بتزويدها بأسماء العديد من الكتب والمراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة، كما وأسهمت الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة، وتحديد مجالاتها، وفقراتها، وتتميز الدراسة الحالية في اختيارها لمجتمع الدراسة والمتمثل في جميع معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في عمان.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

هذا الجزء يقدم عرضًا للطريقة والإجراءات المتبعة بالدراسة، من خلال وصف لمنهجية الدراسة ومجتمع الدراسة وعينته، والأداة المستخدمة وكيفية التحقق من صدقها وثباتها، بالإضافة لمتغيرات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة.

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي الارتباطي وهو المنهج المناسب لأغراض الدراسة الحالية.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي ومعلمات المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم/ قصبة عمان والبالغ عددهم (3500) معلمًا ومعلمة، وذلك وفقًا لإحصاءات مديرية التربية والتعليم/ قصبة عمان لعام (2023/2024).

عينة الدراسة:

كما تكونت عينة الدراسة من (443) من المعلمين والمعلمات في مديرية التربية والتعليم/ قصبه عمان، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية المتيسرة حيث بلغت عينة المعلمين (183) معلمًا وبنسبة مئوية بلغت (41.3%) من عينة الدراسة من المعلمين بينما بلغ عدد المعلمات (260) معلمة وبنسبة مئوية بلغت (58.7%) من عينة الدراسة من المعلمات.

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف منهج الدراسة الحالية تم إعداد استبانة تكونت من جزئين، ارتبط الجزء الأول بالتعرف على درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة، بينما ارتبط الجزء الثاني بتحديد مستوى المسؤولية المجتمعية، وقد اتبعت الباحثة في تطوير الاستبانة الآتي: مراجعة الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة، حيث تم صياغة (36) فقرة تقيس درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في عمان من وجهة نظر المعلمين موزعة على المجالات السابقة و(22) فقرة تقيس مستوى المسؤولية المجتمعية.

صدق أداة الدراسة:

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة: تم عرضها بصورتها الأولية على مجموعة من محكمين ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية وعددهم (13) محكمًا؛ للتحقق من صحة ودقة محتوى الفقرات وإبداء آرائهم من حيث وضوح الفقرات، والصياغة اللغوية، ومناسبتها لقياس ما وضعت لأجله، ومدى إنتماء الفقرات للمجال الذي تتبع له، وإضافة أو تعديل أو حذف الفقرات بما يرويه مناسبًا. وتم الأخذ بملاحظات المحكمين؛ والعمل على إعادة الصياغة اللغوية للفقرات التي أجمع عليها ما نسبة (80%) من المحكمين كمييار للحكم حيث تم حذف الفقرات (2)، 5، 11، 15، 25، 31، 32) من أداة إدارة الجودة الشاملة، والفقرة (20) من أداة المسؤولية المجتمعية والخروج بالأداة بصورتها النهائية.

صدق البناء: إدارة الجودة الشاملة

للتأكد من صدق أداة الدراسة فقد قامت الباحثة بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية تكونت من (30) معلمًا ومعلمة من أفراد عينة الدراسة، وتم حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات، والأداة ككل، وفقًا لمجالات إدارة الجودة الشاملة، حيث أن قيم معاملات ارتباط فقرات بعد التخطيط الاستراتيجي تراوحت بين (0.47-0.71) مع بعدها، وبين (0.57-0.82) مع الكلي للأداة، وأن قيم معاملات ارتباط فقرات بعد مهارات التواصل والتفاعل المجتمعي تراوحت بين (0.48-0.77) مع بعدها، وبين (0.37-0.75) مع الكلي للأداة، وأن قيم معاملات ارتباط فقرات بعد نمط القيادة الادارية تراوحت بين (0.43-0.81) مع بعدها، وبين (0.37-0.84) مع الكلي للأداة، وأن قيم معاملات ارتباط فقرات بعد التحسين المستمر تراوحت بين (0.64-0.87) مع بعدها، وبين (0.56-0.84) مع الكلي للأداة وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائيًا، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

كما تم استخراج معامل ارتباط المجال بالدرجة الكلية، ومعاملات الارتباط بين المجالات ببعضها حيث أظهرت أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائيًا، مما يشير إلى درجة مناسبة من صدق البناء.

ثبات إدارة الجودة الشاملة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (30) معلمًا ومعلمة، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في، وتم أيضًا حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة، كما أن جميع مجالات المسؤولية المجتمعية جاءت دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$)، حيث تراوحت قيم معاملات الاتساق ما بين (0.81-0.84)، وذلك يشير إلى صدق مجالات وفقرات الأداة، وقياسها للسمه التي وضع لقياسها.

صدق البناء: المسؤولية المجتمعية:

لاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس، استخرجت معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية للمقياس في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (30) معلمًا ومعلمة، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية للمقياس ما بين (0.36-0.88)، وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائيًا، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات، حيث أن جميع فقرات أداة مستوى الدافعية لانجاز جاءت دالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) حيث تراوحت القيم بين (0.36-0.88)، وذلك يشير إلى صدق فقرات الأداة، وقياسها للسمه التي وضعت لقياسها.

ثبات المسؤولية المجتمعية:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (30) معلماً ومعلمة، ومن ثم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين إذا بلغ (0.89)، وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، إذا بلغ (0.85)، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

متغيرات الدراسة:

تتضمن الدراسة المتغيرات التالية: درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة، مستوى المسؤولية المجتمعية.

المعالجة والأساليب الإحصائية:

تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية لتحليل البيانات استخدم برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات ومعالجتها كالاتي: للتأكد من صدق الاتساق الداخلي، وثبات أداة الدراسة، ووصف عينة الدراسة استخدمت المعالجات الإحصائية: معامل ارتباط بيرسون (Pearson) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ذلك بإيجاد معامل ارتباط بيرسون بين الفقرات، والمتغيرات، والدرجة الكلية للاستبانة، معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة. كما استخدمت الباحثة لتحليل نتائج الدراسة عن طريق استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك لإجراء العمليات الإحصائية المناسبة، والتي ستشتمل عليها الدراسة وهي: للإجابة عن السؤال الأول والثاني تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وللإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والمسؤولية المجتمعية.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

هذا الجزء يقدم عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية وفقاً لترتيب أسئلة الدراسة في الفصل الأول، بعد معالجتها إحصائياً باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي وأساليبه، ووفقاً لمتطلبات ومتغيرات الدراسة. وذلك على النحو الآتي:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان من وجهة نظر المعلمين؟

جدول (1): المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في

عمان من وجهة نظر المعلمين وفقاً لكل مجال والمجالات مجتمعة

ترتيب المجالات	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	التخطيط الاستراتيجي	3.67	0.89	متوسطة
3	القيادة الادارية	3.62	0.66	متوسطة
4	التحسين المستمر	3.58	0.74	متوسطة
2	مهارات التواصل والتفاعل المجتمعي	3.57	0.61	متوسطة
	المجموع	3.61	0.72	متوسطة

تشير النتائج الواردة في جدول (1) أن درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان جاءت بمتوسط حسابي (3.61) وبدرجة متوسطة، حيث تشير النتائج إلى أن مجال التخطيط الاستراتيجي جاء في الترتيب الأول، وحصل على متوسط حسابي بلغ (3.67) بدرجة متوسطة، بينما جاء مجال القيادة الإدارية في الترتيب الثاني، وحصل على متوسط حسابي بلغ (3.62) وبدرجة متوسطة، وجاء مجال التحسين المستمر في الترتيب الثالث حيث حصل على متوسط حسابي بلغ (3.58) وبدرجة متوسطة. وجاء مجال مهارات التواصل والتفاعل المجتمعي في الترتيب الرابع حيث حصل على متوسط حسابي بلغ (3.57) بدرجة متوسطة.

بينت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في قصبة عمان من وجهة نظر المعلمين جاءت بدرجة تقدير "متوسطة"، وتفسر الباحثة هذه النتيجة من وجهة نظر المعلمين إلى أن مديري المدارس يدركون أهمية الجودة الشاملة كدوراً فاعلاً وإيجابياً في مواجهة التحديات، وفي رسم مسيرة المجتمعات من خلال الاهتمام بمخرجات مؤسسات التعليم ونواتجها بما يتلاءم مع تحديات العصر، والقدرة على الإيفاء بمتطلبات سوق العمل، وهذا ما تنادي به الرؤية الحديثة للتعليم، ورسالتها التي تؤكد أهمية إيجاد المتعلم المؤهل والذي يتمتع بأخلاقيات المهنة التي تمكنه من مواجهة العصر ومستجداته، حيث لم تعد مؤسسات التعليم وإدارتها مجرد أجهزة ومؤسسات مسؤولة ومؤتمنة على التراث الثقافي ونقله للأجيال الصاعدة، بل أصبحت أجهزة فاعلة في تطوير المعرفة، وتنمية المجتمع، وتطويره ومساعدته في مواجهة التحديات، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الزيود (2017) بأن درجة تطبيق مديري المدارس الثانوية الحكومية لإدارة الجودة الشاملة، في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين، جاءت بدرجة

متوسطة، واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة قوقزة في دراستها (2020) والتي وأظهرت النتائج أن درجة إدارة الجودة الشاملة في المدارس الخاصة جاءت بدرجة متوسطة ومستوى المخرجات التعليمية جاء بدرجة مرتفعة.

كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة:

أولاً: التخطيط الاستراتيجي

جدول (2): المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لفقرات مجال التخطيط الاستراتيجي

الرقم	الرتبة	نص الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	1	يصمم مدير المدرسة خطة عمل شاملة توضح الرؤية والاهداف.	3.74	0.80	مرتفع
2	2	يوفر مدير المدرسة للمعلمين استراتيجيات لتحقيق التميز داخل المدرسة وخارجها.	3.72	0.86	مرتفع
3	3	يعمل مدير المدرسة على توفير الإمكانيات المادية والبرامج العلمية لرفع مستوى الطلبة التعليمي.	3.69	0.81	مرتفع
4	5	يحدد مدير المدرسة الإنجازات المطلوبة لمواكبة المستجدات المتغيرات التي تؤدي لتحسين العمل.	3.66	0.89	متوسط
5	6	يراعي مدير المدرسة التدرج في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.64	0.90	متوسط
6	4	يرئ مدير المدرسة المعلمين الى نشر أفكار ومفاهيم مرتبطة بإدارة الجودة.	3.65	0.92	متوسط
7	7	يقدم مدير المدرسة خطط بديلة لضمان جودة الأداء في حالات الأزمات.	3.60	0.93	متوسط
المجموع الكلي			3.67	0.89	متوسط

تشير النتائج الواردة في جدول (2) أنّ درجة ممارسة التخطيط الاستراتيجي لدى مديري المدارس الثانوية في عمان من وجهة نظر المعلمين بمتوسط حسابي (3.67) وبدرجة متوسطة، وجاءت الفقرة (1) والتي تنص على " يصمم مدير المدرسة خطة عمل شاملة توضح الرؤية والاهداف."، في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.74)، بينما جاءت الفقرة (7) ونصها " يقدم مدير المدرسة خطط بديلة لضمان جودة الأداء في حالات الأزمات." بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.60).

أشارت النتائج إلى أن مجال "التخطيط الاستراتيجي" جاء بالمرتبة الأولى بدرجة تقدير "متوسطة". وقد تعزى هذه النتيجة حسب تقديرات أفراد عينة الدراسة من المعلمين على أن مديري المدارس الثانوية العامة يدركون أن مديري المدارس يجب عليهم الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي كضرورة لتقييم واقع الحال، ومعرفة ما يجب أن يكون هذا الواقع في المستقبل، وكذلك ضرورة التطور للأفضل. فهي ضرورة يجب أن تنتهج وليس ترفاً فكرياً، وهذا الإدراك العميق، كما يمكن تفسير هذه النتيجة من وجهة نظر المعلمين إلى أن مديري المدارس يدركون أن عملهم يتطلب منهم امتلاك مستويات عالية من القدرة على التخطيط الاستراتيجي وتطبيق أبعادها بكفاءة وفاعلية، بما يتوافق مع سلطاته الوظيفية، وبما يلغي التعارض في المصالح، والتي تحدد بدورها قدرة الإدارة المدرسية على اتخاذ قرارات ناجحة، وتحقيق أهدافها، وتحسين أداؤها، مما يقود المدرسة نحو التجويد في العمل كما يراها المعلمين، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الهويميل (2021) والتي أظهرت أن مستوى واقع أداء مديري المدارس وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين، جاء متوسطاً، واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الخوالدة وداود (2019) وأظهرت النتائج أنّ مستوى التحديات التي تواجه تطبيق نظام الرقابة لقياس نظام الجودة الشاملة (ISO 9001) في مدارس دولة الكويت من وجهة نظر مديري المدارس ومساعدتهم جاء بدرجة كبيرة.

ثانياً: مهارات التواصل والتفاعل المجتمعي

جدول (3): المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لفقرات مجال مهارات التواصل والتفاعل المجتمعي

الرقم	الرتبة	نص الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
9	1	يشقق مدير المدرسة أهدافه وسياساته من ثقافة المجتمع المحلي وعاداته وامكاناته.	3.66	0.92	متوسط
8	2	يبدأ مدير المدرسة ببناء علاقات إنسانية تعاونية بين المعلمين.	3.62	0.96	متوسط
11	3	ينظم مدير المدرسة شراكات مع مؤسسات المجتمع المحلي للمشاركة في البرامج التدريبية والندوات التي تعقدتها.	3.61	1.07	متوسط
12	4	يعقد مدير المدرسة دورات ثقافية للطلبة في المناسبات الوطنية والدينية.	3.55	0.86	متوسط
10	5	يخصص مدير المدرسة قنوات اتصال خاصة بأولياء الأمور لتقديم اقتراحاتهم.	3.52	0.86	متوسط
13	6	يتعاون مدير المدرسة مع إدارات المدارس للاستفادة من خبراتها.	3.49	0.87	متوسط
المجموع الكلي			3.57	0.61	متوسط

تشير النتائج الواردة في جدول (3) أنّ درجة ممارسة مهارات التواصل والتفاعل المجتمعي لدى مديري المدارس الثانوية في عمان من وجهة نظر المعلمين بمتوسط حسابي (3.57) وبدرجة متوسطة، وجاءت الفقرة (9) والتي تنص على "يشترك مدير المدرسة أهدافه وسياساته من ثقافة المجتمع المحلي وعاداته وإمكاناته"، في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، بينما جاءت الفقرة (13) ونصها "يتعاون مدير المدرسة مع إدارات المدارس للاستفادة من خبراتها." بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.49).

فقد أشارت النتائج إلى أن مجال "القيادة الادارية" جاء بالمرتبة الثانية بدرجة تقدير "متوسطة". وقد تعزى هذه النتيجة حسب تقديرات أفراد عينة الدراسة من المعلمين إلى إدراك مديري المدارس أهمية القيادة الإدارية التي تُعد أحد ركائز ودعائم الإدارات الناجحة في وقتنا الحالي، من خلال الاتجاه السائد في المؤسسة التعليمية لتحسين الأداء من خلال تفعيل الانماط المهنية الحديثة، التي تقوم على مبدأ الإحترام المتبادل والمستوى العالي من الثقة، وطرق الاتصال المفتوحة بين المدير والمعلمين، وقد تعود هذه النتيجة إلى سعي المدراء على القدر المستطاع بهذا النوع من المهارات، والأسس التي تقوم عليها، والتزامهم بها، والتأثير الإيجابي الذي تفرضه إدارة الجودة الشاملة على مشاركة مديري المدارس في عملية اتخاذ القرار واعطاءهم صلاحيات لإنجاز العمل الموكل إليهم، وتحقيق الأهداف المخطط لها، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الغويبري (2022) والتي أظهرت أن درجة تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأساسية في العاصمة قسبة عمان كانت متوسطة، واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الخوالدة وداود (2019) وأظهرت النتائج أنّ مستوى التحديات التي تواجه تطبيق نظام الرقابة لقياس نظام الجودة الشاملة (ISO 9001) في مدارس دولة الكويت من وجهة نظر مديري المدارس ومساعدتهم جاء بدرجة كبيرة.

ثالثاً: القيادة الإدارية

جدول (4): المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لفقرات مجال القيادة الإدارية

الرقم	الرتبة	نص الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
14	1	يلتزم مدير المدرسة بمبادئ الإدارة التشاركية في عمله.	3.76	0.95	مرتفع
15	2	يقدر مدير المدرسة رأس المال البشري لاستثمار الموارد المتاحة بكفاءة.	3.71	0.96	مرتفع
17	3	يعتمد مدير المدرسة على المنهجية العلمية الحديثة في عملية صنع القرارات.	3.69	0.91	مرتفع
18	4	يفوض مدير المدرسة الصلاحيات كل حسب تخصصه لإدارة الوقت واستثماره.	3.66	0.92	متوسط
16	5	يناشد مدير المدرسة بأهمية التجديد والابتكار لتطوير العمل.	3.64	1.03	متوسط
19	6	ينسق مدير المدرسة بين أدوار المعلمين لضمان التكامل وفعالية الأداء.	3.60	1.03	متوسط
20	7	يجتمع مدير المدرسة مع المعلمين بشكل مستمر ودوري لمعرفة كل جديد ومتابعة سير العمل.	3.58	0.99	متوسط
21	8	يتنبأ مدير المدرسة بنتائج العمل المتوقعة.	3.52	1.09	متوسط
22	9	يضع مدير المدرسة حلول مناسبة للمشاكلات التي تواجه خطة سير العمل.	3.48	1.05	متوسط
		المجموع الكلي	3.63	0.66	متوسط

تشير النتائج الواردة في جدول (4) أنّ درجة ممارسة القيادة الادارية لدى مديري المدارس الثانوية في عمان من وجهة نظر المعلمين بمتوسط حسابي (3.63) وبدرجة متوسطة، حيث جاءت الفقرة (14) والتي تنص على "يلتزم مدير المدرسة بمبادئ الإدارة التشاركية في عمله"، في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.76)، بينما جاءت الفقرة (22) ونصها "يضع مدير المدرسة حلول مناسبة للمشاكلات التي تواجه خطة سير العمل." بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.48).

فقد أشارت النتائج إلى أن مجال "التحسين المستمر" جاء بالمرتبة الثالثة بدرجة تقدير "متوسطة". وقد تعزى هذه النتيجة حسب تقديرات أفراد عينة الدراسة من المعلمين إلى أن مديري المدارس يسعون بقدر المستطاع إلى التركيز في التدريس على الأهداف التعليمية للمؤسسة التعليمية والتوقعات الأكاديمية، والعمل على أن تكون مؤسسة جودة التعليم هي الأسرع في تقديم العديد من الخدمات المختلفة والمنتجات عالية الجودة وذلك من خلال عمليات التحسين المستمر المختلفة، من خلال العمل على بمرونة دائمة في تقديم العديد من المعلومات الجديدة، والتعلم من التجارب السابقة في المنظمات التعليمية المختلفة، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العلي (2020) والتي أظهرت أن درجة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي من وجهة نظر المعلمين كانت (متوسطة)، واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة بني البوايزرة (2016) وأظهرت النتائج أن درجة تطبيق الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من قبل مديري ومديرات المدارس كانت مرتفعة.

رابعاً: التحسين المستمر

جدول (5): المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لفقرات مجال التحسين المستمر

الرقم	الرتبة	نص الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
23	1	يتطلع مدير المدرسة على (الدراسات واستطلاعات الرأي) لتنمية مستوى المدرسة.	3.68	0.86	مرتفع
24	2	يتحقق مدير المدرسة باستمرار من مدى جاهزية المرافق المدرسية في مستوياتها كافة لضمان البيئة السليمة.	3.64	0.88	متوسط
26	3	يعكس مدير المدرسة ما ينتج عن تقييم أداء المعلمين لرسم الخطط والبرامج المستقبلية.	3.62	0.92	متوسط
27	4	يتابع مدير المدرسة التغذية الراجعة للمعلمين لإجراء التحسينات التي تتوافق مع مستويات الطلبة.	3.59	0.93	متوسط
28	5	يُعدل مدير المدرسة على الأساليب وفقاً للتغيرات لتحقيق اهداف العملية التعليمية.	3.57	0.94	متوسط
29	6	يدعم مدير المدرسة الجهود التي تسعى لتحسين الجودة في العمل.	3.55	0.91	متوسط
25	7	يحلل مدير المدرسة العمليات والمخرجات بغرض التصحيح والتحسين المستمر.	3.52	1.09	متوسط
30	8	يقارن مدير المدرسة بين التحسين الذي تحققه المدرسة وبين مستوى الجودة الشاملة المطلوب.	3.48	1.05	متوسط
					المجموع الكلي
			3.58	0.74	متوسط

تشير النتائج الواردة في جدول (5) أنّ درجة ممارسة التحسين المستمر لدى مديري المدارس الثانوية في عمان من وجهة نظر المعلمين بمتوسط حسابي (3.58) وبدرجة متوسطة، حيث جاءت الفقرة (23) والتي تنص على " يتطلع مدير المدرسة على (الدراسات واستطلاعات الرأي) لتنمية مستوى المدرسة."، في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.68)، بينما جاءت الفقرة (30) ونصها " يقارن مدير المدرسة بين التحسين الذي تحققه المدرسة وبين مستوى الجودة الشاملة المطلوب." بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.48).

فقد أشارت النتائج إلى أن مجال "مهارات التواصل والتفاعل المجتمعي" جاء بالمرتبة الرابعة بدرجة تقدير "متوسطة". وقد تعزى هذه النتيجة حسب تقديرات أفراد عينة الدراسة أن المعلمين يرون مدير المدرسة يبذل جهده بالمحافظة على المدرسة كمؤسسة تعليمية ويشجع الاتصال والتواصل مع المجتمع المحلي وذلك من خلال علاقاته مع أبناء هذا المجتمع وتواضعه معه داخل المدرسة وخارجها، ويتقبل الرأي والرأي الآخر، فهو يتيح الفرصة للعاملين معه إبداء الرأي في مختلف الأمور التي تخص المدرسة، أو حتى ما يشغلهم من أمورهم الخاصة، مما يساعد على تطوير العمل إلى الأفضل في ظل المناخ المدرسي المريح، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الربابعة (2020) والتي أظهرت أن درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر المعلمين، جاءت متوسطة واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الخوالدة وداود (2019) وأظهرت النتائج أنّ مستوى التحديات التي تواجه تطبيق نظام الرقابة لقياس نظام الجودة الشاملة (ISO 9001) في مدارس دولة الكويت من وجهة نظر مديري المدارس ومساعدتهم جاء بدرجة كبيرة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: مستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان من وجهة نظر المعلمين؟

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لفقرات مستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في عمان من وجهة نظر المعلمين

الرقم في الاستبانة	الرتبة	نص الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	1	يستخدم مدير المدرسة سياسة الباب المفتوح بحيث لا ينغلق على نفسه.	3.84	0.94	مرتفع
19	2	يتحلى مدير المدرسة بالصدق في تعامله مع الآخرين.	3.83	0.96	مرتفع
18	3	يؤمن مدير المدرسة بمبادئ المسؤولية المجتمعية في تحقيق جودة التعليم.	3.81	0.96	مرتفع
4	4	يوافق مدير المدرسة بين آراء المعلمين في السياسات التعليمية واساليبهم التدريسية.	3.8	1.08	مرتفع
10	5	يربط مدير المدرسة بين مفهوم الإنجاز والمساءلة بحيث يحاسب من كانت جودة تعليمه منخفضة.	3.77	0.97	مرتفع
11	6	يتيح مدير المدرسة للمعلمين فرص لتطوير مهاراتهم.	3.76	0.98	مرتفع
6	7	يعطي مدير المدرسة أوامره بطريقة إنسانية واضحة للمعلمين.	3.75	0.96	مرتفع
7	8	يعزز مدير المدرسة مبدأ الشفافية في عملية فهم القرارات بين المعلمين.	3.72	0.94	مرتفع
8	9	يقوم مدير المدرسة بعملية التقويم لأعمال المعلمين بنزاهة وموضوعية.	3.71	1.02	مرتفع
9	10	يُفعل مدير المدرسة نظام مساءلة ورقابة إدارية تجنب المعلمين من الوقوع في الخطأ.	3.71	0.94	مرتفع
12	11	يرفع مدير المدرسة مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين لزيادة درجة انتمائهم للمدرسة.	3.7	1.01	مرتفع
13	12	يتبنى مدير المدرسة أي أفكار/مبادرات إيجابية تصدر عن المعلمين في المدرسة.	3.69	1.20	مرتفع
2	13	يوازن مدير المدرسة بين مفهوم السلطة والمسؤولية المجتمعية ويوضح أهميتها بين المعلمين.	3.67	0.92	متوسط
3	14	يوزع مدير المدرسة المهمة والاعباء التدريسية على المعلمين لتحقيق "تكافؤ الفرص".	3.62	0.92	متوسط
14	15	يعد مدير المدرسة نظام خاص الحوافز (المادية/المعنوية) للمعلمين.	3.58	0.99	متوسط
5	16	يصيغ مدير المدرسة الانظمة والتعليمات مع المعلمين بديمقراطية.	3.57	0.99	متوسط
17	17	يُعدل مدير المدرسة بين الإنجاز والالتزام الأخلاقي للمعلمين.	3.53	1.04	متوسط
15	18	يتواصل مدير المدرسة مع المعلمين ويشاركهم مناسبتهم الاجتماعية.	3.46	1.09	متوسط
16	19	يتعامل مدير المدرسة بعلاقات قائمة على الثقة لا على السلطة مع المعلمين.	3.41	1.05	متوسط
20	20	يسعى مدير المدرسة الى تطوير مهارات التفكير عند الطلبة لاستثمار قدراتهم وطاقاتهم.	3.36	0.94	متوسط
21	21	يمنح مدير المدرسة للطلبة فرصة اتخاذ القرارات الخاصة بهم.	3.33	1.01	متوسط
22	22	يرشد مدير المدرسة الطلبة أصحاب التحصيل المتدني لرفع مستواهم الاكاديمي.	3.30	1.20	متوسط
المجموع الكلي			3.63	0.60	متوسط

تشير النتائج الواردة في جدول (6) أنّ المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.30-3.84)، وبلغ المتوسط الحسابي لفقرات مستوى المسؤولية المجتمعية ككل (3.63) وبدرجة متوسطة، حيث جاءت الفقرة (1) والتي تنص على "يستخدم مدير المدرسة سياسة الباب المفتوح بحيث لا ينغلق على نفسه"، في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.84)، بينما جاءت الفقرة (22) ونصها "يرشد مدير المدرسة الطلبة أصحاب التحصيل المتدني لرفع مستواهم الاكاديمي." بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.30).

بينت نتائج الدراسة أنّ مستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبة عمان من وجهة نظر المعلمين جاءت بدرجة تقدير "متوسطة"، وتفسر الباحثة هذه النتيجة من وجهة نظر المعلمين إلى محاولة تركيز الإدارة المدرسية على بناء شراكات مجتمعية ديناميكية تسهم في إضفاء الطابع التشاركي في المجتمعات المستهدفة، بالإضافة إلى السعي إلى إيجاد الشعور بالملكية والشعور بالمسؤولية اتجاه المدرسة، وجعل المدرسة محور المجتمع الذي يجمع بين الطلبة والمعلمين وأولياء الأمور، وتعزيز الاستخدام المبتكر والمستدام للمدرسة. وتتفق هذه النتيجة من وجهة نظر المعلمين إلى أنّ من أهداف التعليم تحقيق التماسك الاجتماعي بالدرجة الأولى وهو المكون الأول لشخصية الفرد الاجتماعية، وأن العلاقة بين المدرسة والمجتمع المحلي ذات أهمية، لكون المجتمع المحلي طرفاً وشريكاً رئيسياً في تحديد الأهداف، وراعياً حقيقياً ومتابعاً واقعياً لتحقيق الأهداف التربوية، ومصدراً فعالاً لتوفير الدعم والاحتياجات والامكانيات المطلوبة لنجاح المدرسة وطلابها، لما في ذلك من مردود مهم وواجبي وطيب على نتائج العملية التربوية والتعليمية، يستفيد منه المجتمع بنفسه، بجميع قطاعاته وشرائحه، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أنّ العلاقة بين المدرسة والمجتمع المحلي علاقة تنعي الفهم المتبادل بين المدرسة ومجتمعها المحلي، لخدمة الحاجات التعليمية ولاختيار أحسن الوسائل الإعلامية

النشطة التي تجعل المجتمع على علم كامل بوظيفة المدرسة وأهدافها وبرامجها ومشاكلها، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الخالدي (2020) والتي أظهرت أن درجة واقع دور المدرسة الثانوية في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى الطلاب بدولة الكويت من وجهة نظر عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة، واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة المشاقبة (2021) أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة ممارسة مديري مدارس لواء قصبه المرفق لتنمية المسؤولية المجتمعية من وجهة نظر المعلمين جاءت بدرجة تقدير مرتفعة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل يوجد هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى المسؤولية المجتمعية في مديرية التربية والتعليم لقصبه عمان من وجهة نظر المعلمين؟

جدول (7): معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في

مديرية التربية والتعليم لقصبه عمان من وجهة نظر المعلمين					
المتغيرات	التخطيط الاستراتيجي	مهارات التواصل والتفاعل المجتمعي	القيادة الادارية	التحسين المستمر	إدارة الجودة الشاملة
المسؤولية	** .674	** .809	** .832	** .948	** .674
المجتمعية	.000	.000	.000	.000	.000
	443	443	443	443	443

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05). ** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

تشير النتائج الواردة في جدول (7) قيمة معامل ارتباط بيرسون بين مجالات إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبه عمان والمسؤولية المجتمعية وذلك وفقاً لمتوسط استجابات عينة الدراسة من المعلمين والمعلمات، حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الثانوية في مديرية التربية والتعليم لقصبه عمان من وجهة نظر المعلمين ومستوى المسؤولية المجتمعية.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ايجابية دالة إحصائياً بين درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية في قصبه عمان من وجهة نظر المعلمين وتعزى هذه النتيجة إلى أهمية إدارة الجودة إلى كونها تمثل أساساً للإصلاح التربوي؛ حيث تحدد مواصفات الجودة، والامتياز لكل من الأفراد والمؤسسات التعليمية، حيث تعمل كمصدر مرجعي للأدوات التعليمية والقيادات التعليمية وصانعي القرار وواضعي السياسات التعليمية ومنفذها من أجل استخدامها في الارتقاء ببرامج التعليم وتقييمها وتحديد مقدار ما ينجز من تقدم واتجاهه على جميع المستويات، لذلك لم يعد دور الإدارة المدرسية يقتصر على إعداد خطة الدرس، وتنفيذها داخل الصف الدراسي، بل أصبح عليه توظيف تقنيات التعلم الحديثة والاستفادة منها في تحقيق الأهداف التعليمية، ودمج الإدارة واستثمارها مع المجتمع المحلي من خلال المسؤولية الاجتماعية المرتبطة به، إن إدارة الجودة الشاملة هي ثقافة وسلوك وتطبيق؛ وتبعاً لذلك فإن من الضروري النظر إليها على أنها نظام جديد ومحسن ومطور للإدارة يتسم بالديمومة، إن هذه النظرة لا يمكن أن تحدث ما لم تكن هناك قناعة راسخة من الإدارة بأهمية ودور إدارة الجودة الشاملة من أجل تفعيل ممارسة الجودة تفعيلاً يكتب له النجاح والبقاء وارتباطها ارتباطاً وثيقاً في تبنيها للمسؤولية المجتمعية والعمل على تنفيذها بشكل يساير العصر بشكل جيد، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الزيود (2017) والتي أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة تطبيق مديري المدارس الثانوية الحكومية لإدارة الجودة الشاملة ودرجة الرضا الوظيفي للمعلمين، فيما لم تعثر الباحثة على دراسة تناولت الاختلاف بين المتغيرات في العلاقة الارتباطية في ضوء الدراسات السابقة.

التوصيات:

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الباحثة بالآتي:
- إيلاء إدارة الجودة الشاملة مزيداً من الاهتمام اللازم من قبل الإدارات المدرسية والعاملين فيها والمجتمع المحلي، وخاصة في مجالي التحسين المستمر، ومهارات التواصل والتفاعل المجتمعي، وهذا يحتاج إلى تعاون جميع الجهات في الدولة والمجتمع في ترسيخ مفهوم إدارة الجودة وممارستها.
- توصلت النتائج إلى مستويات متوسطة من المسؤولية المجتمعية لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في قصبه عمان، ومن الضروري الأتقاء بها إلى المستوى المرتفع من خلال الاستمرار نشر أفكار ومفاهيم مرتبطة بإدارة الجودة ووضع خطط بديلة لضمان جودة الأداء في حالات إدارة الأزمات. واقتراح بعض الآليات.
- إجراء المزيد من الدراسات التي تتناول طبيعة وماهية العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ومستوى المسؤولية المجتمعية وفق متغيرات وشرائح اجتماعية أخرى، بالإضافة إلى دراسة القدرة التنبؤية لإدارة الجودة الشاملة في الكشف عن المسؤولية المجتمعية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أبو الهيجاء، شيرين. (2017). *إدارة الجودة الشاملة في التعليم*. أريد: دار الكندي.
- أحمد، إبراهيم أحمد. (2019). *الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية*. دار الوفاء للطباعة والنشر.
- البهذي، غدير. (2019). *دليل إداري مقترح لتعزيز المسؤولية المجتمعية لجامعة الكويت بناء على أسس الجامعة المنتجة*. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- توفيق، عبد الرحمن. (2020). *الجودة الشاملة الدليل المتكامل*. مركز الخبرات المهنية (بميك).
- حريري، رافده. (2016). *الجودة الشاملة في المناهج وطرق التدريس*. دار المسيرة.
- الحليبي، اسلام علاء الدين. (2020). *واقع المسؤولية المجتمعية في المدارس الخاصة بمحافظات غزة وسبل تحسينه*. رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- حمادات، محمد. رابعة، عمر. (2020). *درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس*. *مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية*. 31(1):40-63.
- الخطيب، محمد بن شحات. (2019). *الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم*. الفرقان للنشر والتوزيع.
- دادن، عبد الغفور، ورشيد، حفصي. (2018). *المؤسسة بين تحقيق التنافسية ومحددات المسؤولية الاجتماعية والبيئية*. الملتقى العلمي الدولي حول سلوك المؤسسة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، رسالة ماجستير، جامعة بوضياف. الجزائر.
- داغستاني، محمد. (2020). *القيادة التربوية للمدرسة في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة*. *المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية*، 42(60)، ص 65-93.
- الدرادكة، مأمون والشلي، طارق. (2020). *الجودة في المنظمات الحديثة*. دار صفاء
- عبيدات، علا. (2021). *درجة مساهمة الإدارة المدرسية في تعزيز المسؤولية المجتمعية لدى معلمي التربية الاجتماعية في لواء بني كنانة*. *المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة أسيوط*، 27(9)، ص 598-616.
- عطية، محسن. (2019). *الجودة الشاملة و الجديد في التدريس*. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- العقبلي، عمر وصفي. (2020). *المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة*. دار وائل.
- العلي، شيراز. (2020). *درجة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي: دراسة ميدانية في مدارس محافظة الحسكة*. *مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية*، 36(2):51-97.
- عليجات، صالح ناصر. (2019). *إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير)*. دار الشروق.
- غانم، ثناء. (2016). *دراسة تقييمية للنظام الداخلي لمدارس التعليم الأساسي في سورية وفق مبادئ إدارة الجودة الشاملة*. *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمي - سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية*، 38(1):74-100.
- الغويوري، رانيا. (2022). *درجة تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأساسية في العاصمة قسبة عمان من وجهة نظر المعلمين*. *مجلة كلية التربية*، 38(6):32-48.
- قادة، يزيد. (2012). *واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية*. رسالة ماجستير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.
- قوقزة، وفاء سعيد محمد. (2020). *ادارة الجودة الشاملة في المدارس الخاصة في محافظة جرش وعلاقتها بالمخرجات التعليمية للطلبة من وجهة نظر المعلمين*. رسالة ماجستير، جامعة جرش، الأردن.
- ليلة، علي. (2017). *المسؤولية الاجتماعية تعريف المفهوم وتعيين بنيتة المتغيرة*. المركز القومي للبحوث الاجتماعية.
- المشاقبة، امانى احمد جبر. (2021). *درجة ممارسة مديري مدارس لواء قسبة المفرق لتنمية المسؤولية المجتمعية من وجهة نظر المعلمين*. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- مصطفى، احمد. (2020). *برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي*. المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج.
- معوض، أشواق. (2016). *تحسين جودة المدارس الثانوية العامة في مصر المتطلبات - المشكلات - المقترحات*. *مجلة كلية التربية ببها، مصر*، 108(1)، ص 391-415.
- ملحم، يحيى سالم عبد الله. (2018). *دور المدرسة في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى طلبتها من وجهة نظر مديري مدارس محافظة عجلون بالأردن*. *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 2(2):2-40.
- الهويميل، أسماء. (2020). *أنموذج مقترح لتطوير أداء مديري المدارس في لواء الأغوار الجنوبية وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة*. رسالة ماجستير. جامعة مؤتة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Castka, P. & Balzarova, M. A. (2019). A critical look on quality through CSR lenses: Key challenges stemming from the development of ISO 26000. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(7), 738-752. [CrossRef]
- Joadeh, A. (2017). *Total quality management, concepts and applications, Amman*, Dar wael for publication and distribution
- Liu, C. (2019). Perceptions and Practices of Taiwan Junior College CIDs Toward Total Quality Management. *Dissertations Abstracts International (DAI)*. 60(1), 52-66.
- Manning, A. (2018). *Identifying Quality Management Practices used with Holmes Partnership Schools of Education*. Unpublished Dissertation, University of Pittsburgh, Pennsylvania, USA
- Ngware, M., & Wamukuru, D. (2016) Total Quality Management in Secondary Schools in Kenya: extent of practice. *Quality Assurance in Education: An International Perspective*. 14(4), 339-362. [CrossRef]
- Rus. C., Chiric, S, Raiu, L & Bban, A (2018). Learning organization and social responsibility in Romanian higher education institutions, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 142 (14), 146 –153.

ثالثاً: رومنة المراجع العربية

- Abw Alhyja', Shyryn. (2017). Adarh Aljwdh Alshamlh Fy Alt'elym. Arbd: Dar Alkndy.
- Ahmd, Ebrahym Ahmd. (2019). Aljwdh Alshamlh Fy Aledarh Alt'elymyh Walmdrsyh. Dar Alwfa' Ltba'eh Walnshr.
- Albhdhy, Ghdyr. (2019). Dlly Edary Mqtrh Lt'ezyz Alms'ewlyh Almjtm'eyh Ljam'eh Alkwyt Bna' 'Ela Ass Aljam'eh Almntjh. Atrwhh Dktwrah Ghyr Mnshwrh, Aljam'eh Alardnyh.
- Aldradkh, Mamwn Walshlby, Tarq. (2020). Aljwdh Fy Almnzmat Alhdythh. Dar Sfa'
- Al'ely, Shyraz. (2020). Drjh Ttbyq Nzam Edarh Aljwdh Alshamlh Fy Mdars Alt'elym Alasasy: Drash Mydanyh Fy Mdars Mhafzh Alhskh. Mjhl Jam'eh Dmshq Ll'elwm Altrbwyh Walnfsyh, 36(2):51-97.
- Al'eqly, 'Emr Wsfy.(2020). Almnhyh Almtkamlh Ledarh Aljwdh Alshamlh. Dar Wa'el.
- Alghwry, Ranya. (2022). Drjh Ttbyq 'Enasr Edarh Aljwdh Alshamlh Fy Almdars Alasasyh Fy Al'easmh Qsbh 'Eman Mn Wjhh Nzr Alm'elmy. Mjhl Klyh Altrbyh, 38(6):32-48.
- Alhlymy, Aslam 'Ela' Aldyn. (2020). Waq'e Alms'ewlyh Almjtm'eyh Fy Almdars Alkhash Bmhafzat Ghzh Wsbl Thsynh. Rsalh Majstyr, Jam'eh Alaqa, Ghzh, Flstyn.
- Alhwymyl, Asma'. (2020). Anmwdj Mqtrh Lttwyr Ada' Mdyry Almdars Fy Lwa' Alaghwar Aljnwyh Wfq Mttlbat Edarh Aljwdh Alshamlh. Rsalh Majstyr. Jam'eh M'eth.
- Alkhtyb, Mhmd Bn Shhat. (2019). Aljwdh Alshamlh Wala'etmad Alakadymy Fy Alt'elym. Alfrqan Llnshr Waltwzy'e.
- Almshaqbh, Amany Ahmd Jbr. (2021). Drjh Mmarsh Mdyry Mdars Lwa' Qsbh Almfrq Ltmyh Alms'ewlyh Almjtm'eyh Mn Wjhh Nzr Alm'elmy. Rsalh Majstyr, Jam'eh Al Albyt, Alardn.
- Dadn, 'Ebd Alghfwr, Wrshyd, Hfsy. (2018). Alm'essh Byn Thqyq Altnafsyh Wmhddat Alms'ewlyh Alajtma'eyh Walby'eyh. Almltqa Al'elmy Aldwly Hwl Slwk Alm'essh Alaqsadyh Fy Zl Rhanat Altnmyh Almstdamh Wal'edalh Alajtma'eyh, Rsalh Majstyr, Jam'eh Bwdyaf. Aljza'er.
- Daghstany, Mhmd. (2020). Alqyadh Altrbwyh Lmdrsh Fy Dw' Mfahym Aljwdh Alshamlh. Almjhl Aldwlyh Ll'elwm Altrbwyh Walnfsyh, 42(60), S 65-93.
- 'Ebydat, 'Ela. (2021). Drjh Msahmh Aledarh Almdrsyh Fy Tezyz Alms'ewlyh Almjtm'eyh Lda M'elmy Altrbyh Alajtma'eyh Fy Lwa' Bny Knanh. Almjhl Al'elmyh Lklyh Altrbyh, Jam'eh Asywt, 27(9), S 598-616.
- 'Elymat, Salh Nasr. (2019). Edarh Aljwdh Alshamlh Fy Alm'essat Altrbwyh (Alttbyq Wmqtrhat Alttwyr). Dar Alshrwq.
- 'Etyh, Mhsn. (2019). Aljwdh Alshamlh W Aljdyd Fy Altdrys. Dar Sfa' Llnshr Waltwzy'e.
- Ghanm, Thna'. (2016). Drash Tqwmyh Llnzam Aldakhly Lmdars Alt'elym Alasasy Fy Swryh Wfq Mbad'e Edarh Aljwdh Alshamlh. Mjhl Jam'eh Tshryn Llbhwth Waldrasat Al'elmy_ Sslh Aladab Wal'elwm Alensanyh, 38(1): 74-100.

Hmadat, Mhmd. Rbab'eh, 'Emr. (2020). Drjh Ttbyq M'eayyr Edarh Aljwdh Alshamlh Baljam'eat Alkhash Alardnyh Mn Wjhh Nzr A'eda' Hy'eh Altdrys. Mjllh Jam'eh Almlk Khald Ll'elwm Altrbwyh.31(1):40-63.

Hryry, Rafdh. (2016). Aljwdh Alshamlh Fy Almnahj Wtrq Altdrys. Dar Almsyrh.

Lylh, 'Ely. (2017). Alms'ewlyh Alajtma'eyh T'eryf Almfhw m Wt'eyyn Bnyth Almtghyrh. Almrkz Alqwm y Llbhwth Alajtma'eyh.

M'ewd, Ashwaq. (2016). Thsyn Jwdh Almdars Althanwyh Al'eamh Fy Msr Almttlbat – Almshklat - Almqtrhat, Mjllh Klyh Altrbyh Bbnha, Msr, 108(1), S 391-415.

Mlhm, Yhya Salm 'Ebd Allh. (2018). Dwr Almdrsh Fy Tnmyh Alms'ewlyh Almjtm'eyh Lda Tlbtha Mn Wjhh Nzr Mdyry Mdars Mhafzh 'Ejlwn Balardn. Almjllh Al'erbyh Ll'elwm Wnshr Alabhath_ Mjllh Al'elwm Altrbwyh Walnfsyh, 2(2): 2-40.

Mstfa,Ahmd. (2020). Bmamj Edarh Aljwdh Alshamlh Wttbyqatha Fy Almj al Altrbwy. Almrkz Al'erby Lttdryb Altrbwy Ldwl Alkhlyj.

Qadh, Yzyd. (2012). Waq'e Ttbyq Edarh Aljwdh Alshamlh Fy M'essat Alt'elym Aljza'eryh. Rsalh Majstyr, Jam'eh Aby Bkr Blqayd, Tlmsan, Aljza'er.

Qwqzh, Wfa' S'eyd Mhmd. (2020). Adarh Aljwdh Alshamlh Fy Almdars Alkhash Fy Mhafzh Jrsh W'elaqtha Balmkhrjat Alt'elymyh Ltllbh Mn Wjhh Nzr Alm'elmy n. Rsalh Majstyr, Jam'eh Jrsh, Alardn.

Twfyq,'Ebd Alrhmn. (2020). Aljwdh Alshamlh Aldlyl Almtkaml. Mrkz Alkhbrat Almhnyh (Bmyk).