تقييم الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي بدولة الكويت في ضوء مدخل الجودة الشاملة

محسن ظافر العجمي

مقدمة البحث

حظيت الجودة الشاملة بإهتمام معظم دول العالم مما حذى بالمفكرين والباحثين أن يطلقوا على هذا العصر عصر الجودة بإعتبار الجودة الشاملة ركيزة أساسية من ركائز نموذج الإدارة الحديثة، والذي يهدف إلى مجاراة المتغيرات الدولية للتكيف والتأقلم معها، فأصبح العالم ينظر للجودة الشاملة باعتبارها التحدي الأكبر الذي ستواجهه الأمم مستقبلا، وخاصة في مجال التعليم، فترتكز أسس الجودة الشاملة على إعداد الطالب بمواصفات معينة، وذلك بصفته المنتج النهائي للعملية التعليمية، حتى يستطيع التعايش مع هذا العصر، الذي بات يتطلب وجود كوادر ذات مهارات عالية، وتتميز بالقدرة على استيعاب هذه المتغيرات بكفاءة وفاعلية.[١]

وبني موضوع الكفاءة التعليمية على اهتمام متزايد في الآونة الأخيرة مع تزايد النظرة الاقتصادية للتعليم، حيث دخل الاهتمام بالتربية طورا جديدً لدى الاقتصاديين وأصبح التخطيط للتعليم عملية اقتصادية تتضح أثارها في زيادة الاهتمام بكفاءة النظم التعليمية وزيادة إنتاجيتها من خلال ترشيد الإنفاق على التعليم وحسن استخدام مصادره، وتفادي الفاقد في العملية التعليمية المترتب على الرسوب والإعادة والتسرب.

ويمثل التعليم الأساسي منظومة لها مجموعة من المدخلات تتفاعل بينها وينتج عن هذا التفاعل مجموعة من المخرجات يفترض فيها أن تكون تعبيرا عن وظائف النظام وأهدافه، وتتوقف درجة فعالية نظام التعليم على نوعية مدخلاته، ومما لاشك فيه أن المؤسسات التعليمية تكون قادرة على إنتاج كميات أكبر من المخرجات إذا عملت بفعالية أكثر.[٢] ويمكننا النظر إلى طبيعة المرحلة الابتدائية على أنها مرحلة تتشكل فيها شخصياتهم لتحقيق ذواتهم والاندماج في مجتمعهم من خلال ممارسة العمل الاجتماعي بقيمه التربوية لدى المتعلم وذوي صعوبات التعلم والاحتياجات الخاصة [٣].

ثانياً: مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في أن الكويت تعد من الدول التي أيدت مشروع التنمية المستدامة، التي أطلقته الأمم المتحدة وتشاركت فيه وقامت بالتعاهد بتحقيق أهداف التنمية المستدامة ومراعاة حقوق الأجيال الحالية في التمتع بالصحة الجيدة والتعليم الحديث وغيره من الاحتياجات الإنسانية، وبدأت الكويت بسلسة من التطورات أعقبها الوقوف عند نظام الجودة الشاملة وهو النظام الذي يعمل على توفير البيانات والمعلومات داخل أي مجالا بهدف تسهيل عمليات التطور والتنمية والحصول على أية معلومة تساعد في معالجة القصور وتقوية البنى التحتية وتمهد لإحداث أي تطور أو مشروعا تنموي، ويقوم عليه الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات الكويتي، لذلك ستنصب هذه الدراسة على مدى تحقيق النظام لأدوراه المعهودة له على مستوى المرحلة

---

[١] (١) فاطمة عيسى أبو عبده، درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، ٢٠١١م، ص١٣.

(٢) علي عبدربه خليفة، واقع الكفاءة الداخلية الكمية للتعليم الأساسي في فلسطين، المؤتمر التربوي الاول- التربية في فلسطين ومتغيرات العصر فلسطين، ج١، عمادة البحث العلمي وكلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة، ٢٠٠٤م، ص٤٠٠.

(٣) عبدالله زاهي الرشدان، في اقتصاديات التعليم، دار وائل للنشر، عمان،٢٠١٥م، ص٢٣٧.

الأساسية لمدارس التعليم في الكويت وواقع تقييم الكفاءة الداخلية بها، بجانب تدعيمه لخطط التنمية التي تقوم عليها دولة الكويت، لذا تمثلت مشكلة الدراسة في طرح السؤال الرئيسي التالي؟

ما واقع تقييم الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي في الكويت في ضوء مدخل الجودة الشاملة، وما المعوقات التي تعوق هذه الكفاءة ؟

وعليه فإن المشكلة التي تعالجها هذه الدراسة يمكن صياغتها في التساؤلات التالية:

١) ما المقصود بالكفاءة الداخلية التعليمية وكيف يتم تقييمها داخل مدارس التعليم الأساسي بالكويت؟ وما مؤشرات وطرق قياسها؟

٢) ما المقصود بمدخل الجودة الشاملة ودوره في تحقيق الكفاءة الداخلية التعليمية بمدارس التعليم الأساسي بالكويت؟

٣) ما التصور المقترح لتقييم الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي في الكويت في ضوء مدخل الجودة الشاملة؟

ثالثاً: أهداف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة التي تتناول تقييم الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي بدولة الكويت في ضوء مدخل الجودة الشاملة، فإن أهداف الدراسة تُصاغ على النحو التالي:-

١) تحديد ماهية الكفاءة الداخلية التعليمية وكيف يتم تقييمها داخل مدارس التعليم الأساسي بالكويت ومؤشرات وطرق قياسها.

٢) تحديد ماهية مدخل الجودة الشاملة ودوره في تحقيق الكفاءة الداخلية التعليمية بمدارس التعليم الأساسي بالكويت.

٣) التعرف على واقع تقييم الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي في الكويت في ضوء مدخل الجودة الشاملة، وما المعوقات التي تعوق هذه الكفاءة.

٤) وضع تصور مقترح لتقييم الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي في الكويت في ضوء مدخل الجودة الشاملة.

رابعاً: أهمية الدراسة:

<u>وتكمن في:</u>

١) حيوية الموضوع الذي تتناوله، والذي يعتبر أداة تنمية المجتمع ووسيلة صناعة نهضته.

٢) اعتبارها محاولة علمية جادة لسد النقص الواضح في ميدان البحث العلمي في مجال جودة التعليم الأساسي في الكويت؛ لذا يؤمل أن تسهم النتائج التي تتوصل إليها الدراسة في إثراء المكتبة التربوية العربية.

٣) يواجه قطاع التعليم الأساسي العديد من المعوقات، التي تحول دون تحقيقه للجودة المستهدفة، بما يحتم على المنتمين للقطاع التربوي العمل على تطويره بما يتلاءم ومستجدات العصر ومتغيراته، وتوفير البدائل، والحلول المناسبة، لتذليل العقبات التي يواجهها، ولا شك أن الدراسات العلمية المستقبلية هي أولى الخطوات في سبيل تحقيق هذه الغاية البناءة.

٤) حداثة مدخل الجودة الشاملة وتطبيقاتها في القطاع التربوي.

خامسا: منهج الدراسة:

تسير الدراسة الحالية وفق المنهج الوصفي باعتباره المنهج العلمي الذي يتلاءم مع طبيعة هذه الدراسة حيث إنها تستهدف تحديد واقع الكفاءة الداخلية في ظل الجودة الشاملة داخل مدارس التعليم الأساسي بدولة الكويت، واتبعت الدراسة في ذلك أسلوب المسح وهو الطريقة التي تسمح باستخدام التعليل والتحليل الدقيق للمعلومات والبيانات التي تتوافر حول ظاهرة معينة، بحيث يتم تحديد وتصنيف وترتيب البيانات والحقائق الوصفية البحتة، والسعي إلى تمييز الجوانب العلمية والترابطية أو ذات المدلولات المعينة وتفسيرها تفسيرا واضحا وموضوعيا.

سادساً: حدود الدراسة:

ستخضع هذه الدراسة للحدود التالية:

- **الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة تقييم الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي بالكويت في ظل مدخل الجودة الشاملة.**
- **الحدود البشرية: تطبق الدراسة علي معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية، ومشرفي المقررات.**
- **الحدود المكانية: دولة الكويت.**
- **الحدود الزمانية: ٢٠١٩/٢٠٢٠م- ٢٠٢٠-٢٠٢١م**

سابعاً: أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها ويتكون من مجموعة المقاييس المحددة لتقييم واقع الكفاءة الداخلية في مدارس التعليم الأساسي بدولة الكويت والعوامل المؤثرة فيها.

ثامناً: عينة الدراسة:

يرتبط مجتمع الدراسة بالظاهرة التي يقوم الباحث باستيفاء مفرداتها داخل المجتمع، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن مجتمع الدراسة المستهدف سيكون من المدرسين والبالغ عددهم (٣٥٠)، ومديري المدرسة والبالغ عددهم (١٥٠)، لتبلغ عينة الدراسة الكلية (٥٠٠) منقسمين ما بين المعلمين ومديري المدرسة.

الفئات	العدد	النسبة
المدرسين	٣٥٠	%٧٠
مديري المدارس	١٥٠	%٣٠
الاجمالي	٥٠٠	%١٠٠

تاسعاً: الدراسات السابقة:

أ. الدراسات العربية:

١- دراسة خالد غيث العصلب عام (٢٠٠٥) بعنوان: الكفاءة الداخلية لنظام التعليم الثانوي الأهلي في المملكة العربية السعودية وعلاقتها ببعض المتغيرات التعليمية [٤]

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأسباب والعوامل التي تؤدي إلى انخفاض الكفاءة الداخلية في السنة التحضيرية لطلاب وطالبات التعليم الثانوي؛ وذلك من أجل وضع تصور لعلاج تلك الأسباب بقدر الإمكان لرفع الكفاءة الداخلية للسنة التحضيرية، واستخدمت المنهج الوصفي.

([٤]) خالد غيث العصلب، مرجع سابق، ص٦٥.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: أن طلبة السنة التحضيرية بالمدارس الثانوية قد حددوا الكثير من العوامل التي تكمن وراء انخفاض الكفاءة الداخلية، ومن بينها العوامل الاقتصادية.

٢- دارسة الشياب عام (٢٠١٤م) بعنوان: درجة ممارسة معلمي العُلوم لأساليب تحقيق معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بهم من وجهة نظر مدراء مدارسهم. [٥]

هدفت إلى التعرف على الفقد الكمي في المرحلة الابتدائية في مصر واستخدم لها طريقة إعادة تركيب الحياة الدراسية وطريقة الفوج الظاهري.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الطاقة الإنتاجية للفصل تتأثر بالتسرب وأن معدلات الرسوب تتزايد في الصفوف السادس والرابع والثاني وأن معدلات التسرب تختلف من صف إلى أخر وتتجه نحو التناقص بسبب الوعي بأهمية التعليم.

٣- دراسة مقارنة للإهدار التربوي في دول الخليج العربي والتي أجراها مكتب التربية العربية لدول الخليج العربي في الرياض عام (٢٠١٣):[٦]

تناولت هذه الدراسة الواقع الكمي للتعليم في المراحل الابتدائية والإعدادية والثانوية في دول الخليج العربي الست من حيث تدفق الطلبة خلال هذه المراحل الدراسية ومقدار حجم الإهدار الحاصل فيها ومستوى كفاءتها ومعرفة الواقع الفعلي للحالة التعليمية في هذ الدول بهدف مساعدتها في تطوير نظمها التعليمية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- **إن معدلات الكفاءة في الإمارات في المرحلة الابتدائية ٧٥% للبنين ٧٩% للبنات أما المرحلة الإعدادية ٧١% بنين ٨٣% للبنات.**
- **إن معدلات الكفاءة في البحرين في المرحلة الابتدائي ٧١% للبنين ٧٨% للبنات أما في المرحلة الإعدادية ٧٣ %بنين ٨٣ %للبنات.**
- **إن معدلات الكفاءة في الكويت في المرحلة الابتدائية ٨٧ % بنين ٨٦% للبنات أما في المرحلة الإعدادية ٧٩% بنين ٨٨% للبنات.**

٤- دراسة مراس (٢٠١٧) بعنوان: تصور مقترح لتحسين الكفاءة الداخلية لنظام التعليم الثانوي الفني الصناعي النوعي في جمهورية مصر العربية. [٧]

هدفت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتحسين الكفاءة الداخلية لنظام التعليم الثانوي الفني الصناعي النوعي في جمهورية مصر العربية، وتبيان المطالب الحالية للعملية التعليمية اللازمة، كذلك الوقوف على أوجه القصور الموجه للتعليم الثانوي الفني، ووضع تصور مقترح لرفع مستوى الكفاءة الداخلية لمؤسسات التعليم الثانوي الفني الصناعي.

توصلت الدراسة لبعض النتائج منها: يرتفع مستوى حرص المدارس الثانوية الفنية الصناعية النوعية على وجود صلات مع سوق العمل أكبر من المدرسة الصناعية العادية، ظهر اهتمام واضح من قبل إدارة المدرسة

---

(٥) معن الشياب، درجة ممارسة معلمي العُلوم لأساليب تحقيق معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بهم من وجهة نظر مدراء مدارسهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة، الأردن، ٢٠١٠م.

(٦) مكتب التربية العربية لدول الخليج العربي، دراسة مقارنة للإهدار التربوي في دول الخليج العربي، الرياض، ٢٠١٣م.

(٧) عبدالرازق شاكر مراس، تصور مقترح لتحسين الكفاءة الداخلية لنظام التعليم الثانوي الفني الصناعي النوعي في جمهورية مصر العربية، العلوم التربوية (ع٢)، ٢٠١٧م.

الفنية الصناعية على وضع سياسات تخدم الاستراتيجية التي تتبناها المدرسة، مما يجعل الهيكل التنظيمي للمدرسة أكثر مرونة في الاستجابة للظروف المختلفة.

الدراسات الأجنبية:

١- دراسة Toremen، and Others، (2009) بعنوان: ممارسات إدارة الجودة الشاملة في المدارس الابتدائية التركية. (٨)

هدفت الدراسة إلى معرفة قدرة النظام التعليمي بإمكاناته الحاضرة على إنتاج الأعداد الكبيرة من التلاميذ الذين يلتحقون بالمدراس، ومدى توفر الامكانات المتعلقة بالمباني والمرافق والأجهزة والمعلمين ووسائل المعلمين وغيرها لهذه الأعداد الغفيرة من التلاميذ، أم أن هذه الزيادة تمثل عبئا ثقيلا على المدارس نتيجة تكدس التلاميذ داخل الفصول وتحويل المرافق المخصصة للأنشطة الثقافية والاجتماعية إلى غرف للتدريس.

وتوصلت الدراسة إلى: حتمية وجود الاستراتيجية التعليمية التي تتعامل مع هذه الأعداد المتزايدة من التلاميذ، وابتداع آلية حديثة توظف الامكانات المادية الحالية والمتاحة لدى المدارس، وتدعيمها بما تحتاجه لتتلاءم مع حاجة التلاميذ ووسائل تعليميهم المختلفة.

٢- دراسة Robert)، S. L&Gordon، (2003 .b بعنوان: "قياس النتائج وإدارة النتائج" تقييم وتخطيط البرامج التعليمية. (٩)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى الأداء بناءا على تطبيق برامج التعليم الحديثة التي تعتمد في أساسها على تطبيق الجودة الشاملة على مستوياتها الثلاث؛ الإدارة والتخطيط والتقييم.

وتوصلت هذه الدراسة إلى: أن المنشأة الخدمية إذا ما طبقت مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالتكامل مع مفهوم التحسين المستمر فسوف يرتفع الأداء على مستوى المنشأة ككل بتعظيم التي تؤدى Maximiz Customer – Supplier Relationships علاقات المورد – العميل إلى رضاء المستهلك الداخلي وهو ما يؤدي في النهاية إلى تحسين مستوى جودة المنتج أو الخدمة للمستهلك الخارجي.

٣- دراسة Richard، J.، (2007) بعنوان: إدارة الإنتاج اليابانية: تطور – مع نجاح مختلط (١٠)

هدفت الدراسة إلى وضع تصور عام عن كيفية تطبيق الجودة الشاملة للمنشأة التعليمية بمفهومها الواسع من جهة، والحديث عن آليات التطبيق الصحيحة التي تلعب دورا أساسيا في اتخاذ الخطى الصائبة من قبل(متخذي القرارات) نحو تطوير المنشأة وتبيان مواضع القصور فيها من جهة أخرى.

توصلت تلك الدراسة إلى ما يلى :-

أ- يجب التركيز على الجودة بمفهومها الشامل وليس بمفهومها التقليدي.

ب- التكلفة التي تتحملها المنشأة نتيجة فقد جزء من سمعتها بسبب انخفاض مستوى جودة المنتج أو الخدمة أكبر بكثير في الأجل الطويل من أي تكاليف تتحملها المنشأة لتحقيق الجودة الشاملة.

---

(8) Toremen, f.et al: total quality management practices in Turkish primary schools, quality assurance in education: an international prespictive, 17(1), 2009.

(9)Robert, S. & Gordon, b., "Measuring outcomes and managing for results" evaluation and program planning, vol. 26, lss. 3, (Aug)، 2003.

(10) Richard, s., " Japanes production management: an evolution – with mixed success ", journal of operations managemen, vol. 25، lss. 2, (mar), 2007

ج- تمثل الجودة الشاملة مدخلاً لإدارة المنشأة وبالتالي فهي تلعب دوراً أساسياً في ترشيد متخذي القرارات وفي تحقيق التحسين المستمر في مجالات (KSFS) مما يدعم المركز التنافسي للمنشأة في الأجل الطويل.

د- يتطلب تحديد التكلفة الدقيقة للجودة الشاملة تحديد التكلفة الداخلية والخارجية للمنتج أو الخدمة.

٤- دراسة (Mark Budgol 2005) بعنوان: تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في بولندا[١١]

هدفت الدراسة إلى استعراض النماذج المختلفة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاعين العام والخاص في بولندا، وتحديد أثر جائزة بولندا للجودة على تطبيق الجودة الشاملة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي وأسلوب الدراسة الميدانية.

توصلت نتائج الدراسة إلى: نتائج الدراسة عن أن معظم الشركات البولندية تطبيق فلسفة الجودة الشاملة في ظل النتائج الإيجابية المترتبة على تطبيقها، وخصوصاً تطبيق نموذج الأيزو، وكشفت النتائج عن الدور الإيجابي لجائزة بولندا للجودة في تشجيع الشركات البولندية على تبني وتطبيق مبادئ وفلسفة الجودة الشاملة.

<u>التعقيب على الدراسات السابقة:</u>

أوجه التشابه:

- تحدثت الدراسات السابقة عن تحسين الأوضاع التعليمية في ضوء التوسع الكمي في مجال التعليم في مراحل التعليم المتباينة.
- تناولت مستوى الكفاءة الداخلية لنظام التعليم الأساسي ودوره في تحقيق معايير الجودة الشاملة.
- تعرضت إلى واقع الخدمة التعليمية المقدمة في المراحل التعليمية الهامة من خلال التعرف على واقع الكفاءة الداخلية الكمية للتعليم.
- استخدام المنهج الوصفي التحليلي لشرح الظاهرة.

أوجه المقارنة:

ستقوم الدراسة الحالية على (تقييم الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي بدولة الكويت في ضوء مدخل الجودة الشاملة)، لنقف على مدى تحقيقه لأهدافه وملائمته للبيئة الكويتية، والمشكلات التي تواجهه لنتمكن من السير في الطريق الصحيح، الأمر الذي يجعل موضوع الدراسة الحالية أمرا في غاية الأهمية، لأن ذلك يسهم في رسم الخطط والمشروعات التي تستهدف التقويم المستمر للنظام التعليمي ومحاولة الوصول بكفاءته إلى أقصى درجة ممكنة.

الاطار النظري للبحث:

١. مفهوم الكفاءة:

تعد الكفاءة (Efficiency) من المفاهيم الاقتصادية التي شاع استخدامها في مجال التعليم دون معنى محدد أو تطبيق مقبول، بسبب تعدد وتداخل الأبعاد التي يتضمنها ذلك المفهوم مع العديد من المفاهيم الأخرى مثل الكفاية (Sufficiency)، والفعالية (Effectiveness) والانتاجية (Productivity)، والجودة (Quality)، لذا يتطلب ذلك التعرف على المفهوم اللغوي والاصطلاحي للكفاءة أولاً، ومن ثم إلقاء الضوء على هذه المفاهيم وعلاقة كل منها بمفهوم الكفاءة.

([11]) Budgol, Marker: The implementation of the TQM in Poland, The TQM Magazine، Vol.17, No.2, 2005

٢. المفهوم اللغوي للكفاءة:

تعرف الكفاءة في اللغة كما جاء في كتاب لسان العرب لابن منظور "كافأه على الشيء مكافأة وكفاء جازاه تقول مالي به قبيل ولا كفاء أي مالي به طاقة على أن أكافئه وقول حسان بن ثابت: وروح القدس ليس له كفاء (أي جبريل عليه السلام ليس له نظير ولا مثيل)".[١٢]

وفي الحديث: "فنظر إليهم فقال من يكافئ هؤلاء"، والكفء: "النظير، وكذلك الكفء والكفؤ على فُعل وفُعُل، والمصدر: الكفاءة بالفتح والمد وتقول: لا كِفاء له، بالكسر وهو في الأصل مصدر، أي لا نظير له، الكفاءة في اللغة تعني: "المثيل"، والكفء المساوي ومنه الكفاءة في النكاح، وهو أن يكون الزوج مساوياً للمرأة في حسبها ونسبها ودينها وغير ذلك".[13]

١. مفهوم الكفاءة الداخلية:

يرى بعض الباحثين أن الكفاءة الداخلية هي قدرة النظام التعليمي على تحقيق أهدافه ويرى البعض الآخر أنها قدرة النظام على القيام بالأدوار المتوقعة منه، وأشار بعضهم إلى أن الكفاءة الداخلية تركز على العلاقة بين المدخلات داخل النظام التعليمي، وهي تعبر عن قدرة النظام التعليمي على القيام بأدواره، وتشمل العناصر البشرية التي تتولى البرامج التعليمية والمناهج الدراسية والأنشطة المصاحبة وفيما يلي عرض لآرائهم.

يرى "إبراهيم، ٢٠١١" أن الكفاءة الداخلية هي "قدرة النظام على تحقيق أهدافه بأقل قدر من التكاليف في الوقت القياسي للإنتاج"[١٤]، كما أيد ذلك "غنيمة" بقوله أن الكفاءة الداخلية للنظام تتمثل في قدرة النظام التعليمي على تحقيق أهدافه داخلياً، أي في العملية التعليمية ذاتها، وتشير الكفاءة الداخلية إلى العلاقة بين مخرجات أو نواتج النظام التعليمي ومدخلاته.[١٥]

أهمية الكفاءة الداخلية:

تشير الكفاءة الداخلية إلى العلاقة بين مخرجات أو نواتج النظام التعليمي ومدخلاته، كما تعبر هذه الكفاءة الداخلية عن فاعلية النظام كما تبينها مخرجاته أو فوائده وعوائده وهي بالتبعية:

١. تكلفة النظام.

٢. النواتج التعليمية التي اكتسبها المتعلمون، ومن هنا فإنه يمكن تحسين الكفاءة الداخلية.

<u>للنظام التعليمي من دون زيادة التكاليف ثلاثة مداخل:</u>

أ. قيام المسؤولين بتحسين الكفاءة الداخلية بتعديل كم ونوع المدخلات واستخدامها الاستخدام الأمثل .

ب. قيامهم بإعادة تعديل النظام التعليمي عن طريق إدخال تكنولوجيات وطرق جديدة للتعليم(استخدام التعلم التعاوني- التعلم بالفريق- استخدام التلفزيون والحاسب الآلي)

---

(١٢) <u>انظر</u> ابن منظور، لسان العرب، بيروت، دار الكتب العلمية، ٢٠٠٥م ١٤٢.

(١٣) ابن منظور، لسان العرب، بيروت، دار الكتب العلمية، ٢٠٠٥م، ص١٤٢.

(١٤) محمود عبدالحي علي إبراهيم، مرجع سابق، ص٣٢٠.

(١٥) محمد متولى غنيمة، التخطيط التربوى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٩م، ص٢٦٩.

ج. قيامهم بإدخال نظام جديد للتعليم والتعلم يختلف جذريا عما هو معمول به في التعليم (التعليم عن بعد مثلا).[١٦]

د. وتتطلب الكفاءة الداخلية للنظام التعليمي وجود تفاهم بين الجميع واتفاق على الأدوار والأهداف التي تسعى لتحقيقها هذه الأدوار كما تتطلب تعاونا وتكاتفا من جانب العاملين جميعا، وعلى الرغم من أن ذلك يبدو سهلا من الناحية النظرية فإن واقع الأمر مختلف، ذلك أننا نجد الأمور قد تسير على عكس ذلك في النظم التعليمية، ويرجع ذلك أساسا إلى انعدام الاتفاق حول الأهداف والغايات المنشودة .

ثالثا: أنواع الكفاءة الداخلية:

١. الكفاءة الداخلية الكمية:

تعد دراسة الكفاءة الداخلية الكمية للتعليم وسيلة فعالة لتحسين الإنتاجية التعليمية وتخفيض كلفتها، وبها يمكن تحقيق مبدأ الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانات المادية والبشرية المتاحة وتكمن أهمية دراسة الكفاءة الداخلية الكمية للتعليم في إسهامها الكبير في تطوير العملية التعليمية وتحسين مخرجاتها إذا اعتمد المخططون على نتائج تلم بالدراسات لمحاولة رفع الكفاءة الداخلية الكمية للتعليم، مما يؤدي إلى توفير النفقات المالية، واستثمار أفضل للكوادر المادية والبشرية.[١٧]

ويركز أغلب الباحثين في تعريفهم للكفاءة الداخلية الكمية على قدرة النظام التعليمي على تأهيل أكبر عدد من الطلاب بنجاح وتقليل نسبة الرسوب، كما أشار إلى ذلك "غنيمة، وحجي" بقولهما أن الكفاءة الداخلية للتعليم تعني قدرة النظام التعليمي على إعداد أكبر عدد من الخريجين بالنسبة لعدد المقيدين في المؤسسة التعليمية أي نسبة المخرجات إلى المدخلات في أي مرحلة تعليمية.[١٨]،[١٩]

وأيد ذلك "مرسي" بقوله أن الكفاءة الداخلية يقصد بها "عدد التلاميذ الذين يخرجهم النظام التعليمي بنجاح، ويرتبط بهذا الجانب من الكفاءة دراسة حالات التسرب والإعادة والرسوب"[٢٠]، أي أن الكفاءة الداخلية الكمية تتعلق بمدى تدفق الطلاب خلال النظام التعليمي من صف إلى آخر حتى يتم التخرج، مع الأخذ بالاعتبار مقدار الفاقد الطلابي الذي يأخذ شكل رسوب بعض الطلاب أو تسربهم من النظام التعليمي، ويمكن للكفاءة الداخلية الكمية أن تتحسن بتخفيض معدلات الرسوب والتسرب.[٢١]

٢. الكفاءة الداخلية النوعية:

أشارت "هيا العواد" إلى ان ما ذكره ساتشاروبولوس (Psacharopoulos) من أن دراسة الكفاءة الداخلية النوعية تتم عن طريق معرفة كيف تتحول المدخلات إلى مخرجات، وظلت قضية تحديد مفهوم الكفاءة الداخلية النوعية قضية جدلية تدور حولها النقاشات والمساجلات في ضوء زيادة الاعتمام بنوعية

---

(١٦) أحمد إسماعيل حجي، مرجع سابق، ص٢١٠.

(١٧) منى حمد العيدان، مرجع سابق، ص٢٣.

(١٨) أحمد إسماعيل حجي، مرجع سابق، ص٢١٠.

(١٩) محمد متولى غنيمة، مرجع سابق، ص٢٧٠.

(٢٠) محمد منير مرسى، مرجع سابق، ص١٣٥.

(٢١) محمد متولى غنيمة، مرجع سابق، ص٢٠٧.

التعليم[٢٢]، واختلاف درجة الاهتمام بالكيف بين دولة دون أخرى نظراً للمتطلبات الاجتماعية والاقتصادية الخاصة بكل دولة.[٢٣]

٣. كفاءة كلفة التعليم:

ويقصد بهذا النوع أن تكون تكلفة الوحدة في أقل مستوى ممكن، دون تفريط في الجودة.[٢٤]

وترتبط هذه العملية بمستوى الإنتاج، وهي تعني أن تكون كلفة التلميذ بأدنى قدر شريطة أن لا تؤثر على نوعية التعليم، وحتى تكون الكلفة موضوعية فيجب أن تعتمد على تقديرات واقعية حقيقية تراعي العامل الزمني وما يترتب عليه من زيادة نسبية في التقديرات يمكن التنبؤ بها وحساب احتمالاتها واتجاهاتها.

رابعا: عوامل انخفاض الكفاءة التعليمية الداخلية:

دعت النظرة الاقتصادية للتعليم إلى الاهتمام بضرورة ترشيد رأس المال المستثمر فيه من ناحية، وترشيد أوجه الإنفاق من ناحية أخرى، ويعد الإهدار من العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى انخفاض الكفاءة التعليمية، ومن هنا كان الاهتمام بتلافي الإهدار في التعليم حيث أن كل ما يترتب عليه من ضياع في الأموال أو الوقت أو الجهد المبذول في التعليم يسمى فاقداً أو إهداراً، ولهذا الإهدار جوانب عديدة من أهمها التسرب والرسوب والتي يتم مناقشتها كما يلي.

١. التسرب:

يقصد بالتسرب انقطاع الطلاب عن الدراسة قبل انتهاء تعليمهم في المرحلة التي هم فيها، ويعد معدل التسرب في مرحلة تعليمية ما هو عدد الطلاب الذين يتسربون أو يتركون الدراسة في سنة ما إلى عدد الطلاب المقيدين في المرحلة أو الصف في تلك السنة.[٢٥]

وظاهرة التسرب في التعليم الأساسي تشمل ثلاث فئات من التلاميذ هم فئة المنسحبين، وفئة المفصولين، وفئة المنقطعين عن الدراسة، وجميع أفراد هذه الفئة تعثروا في إكمال دراستهم، فتركوا المدرس مما يسبب ذلك من انخفاض الكفاءة التعليمية الداخلية.

٢. الرسوب:

يعد الرسوب من أكثر الظواهر التي تؤثر سلباً على النظام التعليمي علماً بأن معظم أنظمة التعليم في التعليم في العالم من هذه الظاهرة، بل يكاد يستحيل وجود نظام تربوي يخلو منها، ومبعث القلق لدى التربويين ليس في وجود ظاهرة الرسوب في المؤسسات التعليمية، وإنما في ارتفاع معدلاتها وتفاقم آثارها السلبية على الفرد والمجتمع.

ويرى "الشراح" أنه كلما ارتفعت معدلات الرسوب بين الطلاب كلما أعطت مقياساً حقيقياً لتدني كفاءة التعليم، والرسوب والإعادة أحد جوانب الهدر التعليمي ويترتب على رسوب الطالب أحد أمرين: أن

([٢٢]) هيا عبد العزيز العواد، مرجع سابق، ص٩٢.

([٢٣]) خالد عبدالله العتيبي، تقويم برامج الدراسات العليا في الجامعات السعودية، المطابع الوطنية الحديثة، الرياض، ١٤٢٠هـ،ص٣٠.

([٢٤]) أحمد إسماعيل حجي، مرجع سابق، ص٢٠١١.

([٢٥]) يعقوب أحمد الشراح، مرجع سابق، ص٢١٠.

يهجر الطالب المؤسسة التعليمية، أو أن يمنح فرصة أخرى في سنة أخرى وذلك ضار بزملائه الجدد حيث يأخذ مقعداً في التعليم على حساب أحدهم.(٢٦)

٣. تدني المستوى التحصيلي:

انخفاض درجة التحصيل العلمي ومستواه كما ونوعا، والذي يعتبر عنصر أساسي في انخفاض الكفاءة الإنتاجية للعملية التعليمية وبالذات ما يتصل بجانبها النوعي وهو المرتبط بانخفاض كميه ونوعية المعلومات والمعارف والمهارات التي يتم حصولها المتعلم عليها وكذلك ضعف تناسبها وارتباطها بتلبية احتياجات الفرد واحتياجات المجتمع واحتياجات الاقتصاد وهو الأمر الذي يتضمن غربة في العملية التعليمية، وخاصة في ظل الاعتماد وبدرجة كبيرة على ما يتم استيراده من مناهج تعليمية، ومحتواها وأساليبها وأهدافها التعليمية ومن الدول المتقدمة أساسا، وبفترة تأخر زمني ليست بقصيرة غالبا، والذي لا يتوافق بالغالب مع الحاجة المحلية لأنه يرتبط بتحديده بظروف وأوضاع واحتياجات الدول المتقدمة ولا يلبي احتياجات وأوضاع وظروف الدول النامية التي تستورد ذلك .

٤. اقتصاديات الحجم:

يلعب عامل الحجم دورا هام بالنسبة للكفاءة التعليمية فحجم الوحدات التعليمية وأقسامها والمدارس وما بها من فصول وحجرات ومعامل وملاعب وغيرها كلها أمور ترتبط بالكفاءة التعليمية. والاتجاه الواضح في النظم التعليمية بصفة عامة نحو زيادة الحجم وبالتالي زيادة ما يخص كل تلميذ من الأقدام المربعة في الأبنية المدرسية الحديثة، وتواجه الادارة التعليمية دائما بالمسائل المرتبطة بعلاقات الحجم لاختلاف وجهات النظر حول أيهما أفضل الحجم الكبير أو الحجم الأقل، فلكل وجهة نظر مبرراتها، ذلك أن كبر الحجم يترتب عليه هبوط مستوى الكفاءة التعليمية ونوعيتها وصعوبات إدارية ومالية إلى جانب أنه قد لا يترتب عليه بالضرورة توفير في النفقات التعليمية، أما صغر الحجم فقد يترتب عليه ضياع في الوقت والجهد والمال وقد لا يساعد على تنويع التعليم أو البرامج.

والواقع أن اقتصاديات الحجم هي إحدى المجالات التي يمكن أن تزداد فيها كفاءة النظم التعليمية لأن اقتصاديات الحجم تقوم على الفكرة الأساسية للكفاءة وهي الحصول على أكبر عائد بأقل مال وجهد ممكن وفي أسرع وقت.

٥. حجم الفصل:

نقصد عادة بحجم الفصل أو كثافة عدد الطلاب الذين يدرسون بداخله. ويعد هذا المتغير المهم من أكثر المتغيرات أو العوامل المدرسية التي حظيت بالكثير من دراسات دوال الإنتاج التربوي إن لم يكن أكثرها على الإطلاق لدرجة يصعب بالفعل حصرها عالميا، وربما يرجع ذلك للارتباط الشديد بين حجم الفصل ومقادير التكلفة المالية المطلوبة للتعليم فأبسط زيادة في حجم الفصل توفر الكثير من المال، والعكس بالعكس.(٢٧)

وقد كتب كومينيوس في القرن السابع عشر يقول:(أؤكد أنه ليس في استطاعة معلم واحد أن يدرس مئات الطلاب في وقت واحد فحسب بل إن من الضروري أيضا ان يقوم بذلك حيث أنه أفضل النظم

---

(٢٦) يعقوب أحمد الشراح، مرجع سابق، ص٢١٢.

(٢٧) المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج–الكويت، اقتصاديات التعليم، الكويت، ٢٠١٢م، ص١٤١.

المساعدة للمعلمين وطلابهم. فكلما زاد عدد الطلاب أمام المعلم زاد اهتمامه بعلمه وكلما زاد اهتمام المعلم نفسه زاد الحماس الذي يظهره تلاميذه).

٦. كلفة التلميذ:

وهي من المعايير الموضوعية الاقتصادية لحساب الإهدار في التعليم من حيث دقة التقديرات وفوارق النسب المختلفة لجوانب الكلفة، وتختلف كلفة التلميذ طبعا من مرحلة تعليمية الى أخرى، لا أن الرواتب والأجور للعاملين تحظى بالنصيب الأكبر في كل منها، ولا شك أن الانخفاض النسبي في كلفة التلميذ مع المحافظة على مستوى تعليمي جيد يعتبر دالة على نجاح الإدارة التعليمية وكفاءة النظام التعليمي.

وربما نجد من المناسب أن نشير إلى إحدى النتائج المهمة التي توصل إليها كل من Melville & Wing والتي فحواها أن المدارس ذات الأداء العالي تنفق أموالا بنسبة ٢٠% أكثر على كل طالب بالقياس إلى المدارس ذات الأداء المنخفض.[٢٨]

وإذا كان الباحثون الذين توصلوا إلى علاقات إيجابية بين مستوى الإنفاق لكل طالب، وبين المستوى التحصيلي، لكن لا يجب الإنفاق غير الرشيد، وغير المستخدم بحكمة، بل استغلال كل الإمكانات المادية الاستغلال الذي يثري العائد منها، وإذا كانت بعض الأبحاث توصلت إلى عكس هذا الاتجاه الذي يعتبر الأفضل، فإن هذا يعني-تكامليا ورياضيا-أن مستوى الإنفاق شرط أو مطلب ضروري، ولكنه غير كاف في حد ذاته بالنسبة للتحصيل الأكاديمي؛ فالعبرة باستخدام المال استخداما تربويا معينا، وليست العبرة بمجرد الإنفاق.[٢٩]

خامسا: أساليب زيادة الكفاءة التعليمية:

هناك بعض الأساليب التي يمكن من خلالها زيادة الكفاءة والإنتاجية التعليمية وفي مقدمتها إلى جانب اقتصاديات الحجم تعديل نظام السنة الدراسية واستخدام التكنولوجيا الحديثة وجعل التعليم سلعة اقتصادية.

١. تعديل السنة الدراسية وأثره في الكفاءة الإنتاجية:

أما بالنسبة لتعديل السنة الدراسية فيمكن من خلاله أن تؤثر في إنتاجية التعليم ذلك أن السنة الدراسية تستغرق حاليا في معظم البلاد من سبعة إلى تسعة أشهر وهذا يعني أن الإمكانيات المدرسية لا يستفاد منها طوال مدة تمتد من ربع السنة إلى نصفها، ويمكن أن يعدل نظام السنة الدراسية بحيث يظل نشاط المدرسة طوال العام للأطفال لكي ينجزوا مقررا دراسيا معينا في سنوات أقل أو تستخدم المدرسة يوميا لتعليم أكثر من مجموعة من التلاميذ أو تقسيم السنة الدراسية بين مجموعتين من التلاميذ، إحداهم تحضر في النصف الأول من السنة والأخرى تحضر في النصف الثاني وهناك اقتراح رابع هو أن يستفاد من المدرسة في تقديم مقررات دراسية أخرى خلال الوقت الذي لا يستفاد منه في الوقت الحاضر أو في تقديم برامج لتعليم الكبار ومحو الأمية.

([28]) Melville M. &Wing C: University Efficiency: A Comparison and Consolidation of Results from Stochastic, 2006.

([٢٩]) المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج-الكويت، مرجع سابق، ١٣٨.

٢. إدخال التكنولوجيا التعليمية:

وهي التكنولوجيا التي طورت لخدمة التعليم مثل استخدام الإذاعة والتلفزيون التعليمي والكتب المدرسية المبرمجة والآلات التعليمية والمحاضرات أو الدروس المسجلة على الأشرطة المسموعة أو المرئية أو كليهما.

٣. اعتبار التعليم سلعة اقتصادية:

أي يدفع الناس أو على الأقل يسهمون في مقابل الحصول عليها وقد يلقى هذا الرأي معارضة وانتقادا على أساس الاعتبارات الخاصة بديمقراطية التعليم وتكافؤ الفرص واعتبار التعليم حقا لكل مواطن.

وذكر الرشدان أن هناك بعض الأساليب الأخرى التي يمكن من خلالها زيادة الكفاءة الإنتاجية للتعليم من أهمها:

الاهتمام بالتلميذ والعمل على رعايته وتوجيهه، والعناية بالبناء المدرسي وحجراته وأثاثه وتجهيزاته ومرافقه، والعناية بالمعلم من حيث مؤهلاته وإعداده، والعناية بالمناهج وتطويرها، وحسن اختيار هيئة الاشراف الفني بالمدارس وربطها بالجامعات، والرعاية الصحية والاجتماعية السليمة للتلاميذ، والاهتمام بالإدارة المدرسية والتعليمية وعوامله.[٣٠]

الجودة الشاملة

وتعد الجودة الشاملة فلسفة حديثة طبقت في مؤسسات المجتمع وخاصة الصناعية منها، وثبتت فعاليتها؛ ولذا بدأ صناع السياسة التربوية يفكرون في الاستفادة من الجودة الإخراج التعليم من أزمته، التي يواجهها نتيجة تنامي وعي المجتمع باحتياجاته وتطلعاته، ولهذا تم استعارة الجودة الشاملة من الصناعة إلى التعليم؛ بهدف الحصول على جودة في مخرجات التعليم، وتعتبر الجودة الشاملة هدفا جوهرية تسعى إلى تحقيقه جميع الهيئات في جميع المجالات، حيث يلاحظ أن التعليم فيه يعتمد على المهارات الأدائية في جميع مراحله، الأمر الذي جعل الجودة مطلب أساسي في التدريس، وعليه فإن الجودة ليست ترفا ترنو إليه المؤسسات التعليمية، بل أصبحت ضرورة ملحة مليها حركة الحياة المعاصرة، وهي دليل علمي على بقاء الروح لدى المؤسسة التعلمية. [٣١]

أولا: مفهوم الجودة الشاملة في التعليم:

تشكل الجودة القاعدة الأساسية التي تبني عليها مفاهيم فلسفة الجودة الشاملة في العملية التعليمية فالجودة مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع المهام والأنشطة، لذا ينبغي أن نتطرق لمفهوم الجودة أولا قبل إضافة صفة الشمولية عليها.

١. تعريف الجودة (لغويا):

تأتي الجودة من جيد (يجيد، يجاد جيدا طال عنقه وحسن، فهو أجيد، وأيضاً جود.[٣٢] والجودة المطر الغزير، أو لا مطر فوقه، جمع جائد"[٣٣]، وجاد الشيء، أي صار جيدا.[٣٤]، أما كما ورد في لسان العرب

([٣٠]) عبالله زاهي الرشدان، مرجع سابق، ٢٦١.

([٣١]) سوسن مجيد، ومحمد الزيادات، الجودة في التعليم دراسات تطبيقه، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٨م، ص٣٧٥.

([٣٢]) مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط. ط ٣، مطابع الأوقست بشركة الإعلانات الشرقية، القاهرة، ١٩٨٥م، ص١٥٥.

ما يلي: جود، نقيض الرديء، وجاد الشيء، أي صار جيدة، وجاد جودة وأجاد، أي أتى بالجيد من القول أو الفعل، واستجدت الشيء، أعددته جيدة، واستجاد الشيء، وجده جيدة، أو طلبه جيدا.[٣٥]

أجاد الشيء فجاد، وجوده تجويداً، أي حسنه. وجاد الشيء يجود جودة، أي صار جيدا.[٣٦]

ثانيا: مبررات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم.[٣٧]

١. **التطور التكنولوجي وظهور مجتمع المعرفة وإنتاج وصناعة المعرفة.**
٢. **مراعاة احتياجات سوق العمل التي تتطور فيها المهارة بسرعة كبيرة، والتي تحتاج لمهارات معينة تتحقق بتطوير المناهج الدراسية من خلال تبنيها لمعايير الجودة.**
٣. **العولمة وظهور مواصفات الاعتماد الأكاديمي التي يجب أن يصل إليها المتعلم، لمواصلة**
٤. **التعليم في أي مكان في العالم.**
٥. **الاحتكاك الثقافي بين مختلف الدول الذي نتج عن العولمة.**
٦. **التطور المستمر في علم النفس والصحة النفسية الذي يدفع إلى التغيير الدائم المستمر في مناهج التعليم.**
٧. **التطور في استخدام كافة أساليب تكنولوجيا التعليم.**
٨. **و يرى الباحث هذه الدواعي لتطبيق الجودة في العملية التعليمية تؤكد على ضرورة البدء بذلك في الوقت العاجل دون أي تأجيل .**

ثالثا: أهمية الجودة الشاملة في التعليم:

بداية الألفية أصبحت الجودة الشاملة أحد المبادئ الرئيسة في الخطاب الرسمي عن التعليم؛ نظرا للنجاح الذي حققته في مجالات الصناعة، مما أدى إلى نقلها إلى مجال التعليم، حيث فرضت العديد من التحديات، التي تواجه العملية التعليمية ضرورة أن يكون هناك توجه جديد يتوافق مع هذه التحديات بالشكل الذي يحقق التطوير في مخرجات العملية التعليمية، وأخذت العديد من الدول على تحقيق نهج الجودة الشاملة في التعليم، ويأتي ذلك من خلال منطلق أهمية الجودة الشاملة، وما يترتب على تطبيقها من نواحي إيجابية تخدم العملية التعليمية، مثل التركيز على متطلبات المستفيدين، والتحسين والتطور المستمر ليس للعملية التعليمية والتربوية فحسب، بل كذلك للجانب الإداري.[٣٨]

١. **أهمية الجودة الشاملة:**

([٣٣]) مجدالدين محمد الفيروزآبادى، مرجع سابق، ص١٢٤.

([٣٤]) إسماعيل حماد الجوهري، معجم الصحاح للجوهري، د.ط، دار العلم للملايين، بيروت، ١٩٨٤م، ص٤١٦.

([٣٥]) ابن منظور، لسان العرب، بيروت، دار الكتب العلمية، ٢٠٠٥م، ص١٦٦.

([٣٦]) محمد بن أبي بكر الرازي، مختار الصحاح، (د.ط)، دار الكتاب العربي، بيروت، ١٩٧٩م، ص١٦٦.

([٣٧]) زياد ثابت، "الصعوبات التي تواجه تنفيذ إطار ضمان الجودة في مدارس وكالة الغوث الدولية بغزة وسبل التغلب عليها "بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثالث لجودة في التعليم الفلسطيني مدخل للتميز الذي تعقده الجامعة الإسلامية، ٢٠٠٧م، ص٧٢.

([٣٨]) نواف البادي، مرجع سابق، ص١٠٥.

أ. تنمية العديد من المهارات لدى أفراد المؤسسة التعليمية، مثل: مهارة حل المشكلة، وتفويض الصلاحيات، و معالجة المشكلات التي تواجهها النظم التعليمية.

ب. دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراده، والوفاء بتلك الاحتياجات، وأداء الأعمال بشكل صحيح، وفي أقل وقت، وبأقل جهد، وأقل تكلفه، بجانب تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي.

ج. النهوض بالعملية التعليمية، ومسايرة النظم الحديثة في ضوء تحسين سمعة المؤسسة التعليمية في نظر: المعلمين، والطلاب، وأفراد المجتمع المحلي.

د. تحقيق جودة المتعلم معرفية ومهارية وأخلاقية.[٣٩]

٢. أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية :

تكمن في:[٤٠]

أ.أداء الأعمال بشكل صحيح وفي أقل وقت وبأقل جهد وأقل تكلفة، تنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي، وعمل الفريق، وبناء الثقة بين العاملين بالمؤسسة التعليمية ككل وتقوية انتمائهم لها.

ب. توفير المعلومات ووضوحها لدى جميع العاملين في المؤسسة لتحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة.

رابعا: خصائص الجودة الشاملة:

١. شمولية الجودة للكفاية والفاعلية والتميز وذلك لأن الفاعلية تعني في أبسط معانيها: اتخاذ القرار، وتحديد الأهداف المرغوبة بعملية الدقة، أما الكفاية فتعني: الاستخدام الأمثل للمدخلات، من أجل تحقيق الأهداف في الوصول إلى مخرجات متميزة بأدنى مقدار من الكلفة الممكنة، وفي أقصر وقت ممكن.

٢. شمولية الجودة للمواصفات والخصائص الإيجابية المتميزة في العملية الإنتاجية والخدمية.

٣. شمولية الجودة الجميع عناصر العملية الانتاجية الخدمية، ومنها: التعليمة في المدخلات، والعمليات والمخرجات.[٤١]

خامسا: متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

في محاولة لتحديد المتطلبات الأساسية لتطبيق الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم، قام البحث بإيراد هذه المتطلبات التي قام باعتمادها أغلب الباحثين، وذلك حسب التالي:

١. التخطيط الاستراتيجي: [٤٢]

([٣٩]) صالح عليمات، مرجع سابق، ص٩٧.

([٤٠]) سمير عبد العزيز، مرجع سابق، ص٦٠-٦٢.

([٤١]) سهيلة الفتلاوي، مرجع سابق، ص٢٧.

([٤٢]) ضياء الدين زاهر، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، دار السحاب، القاهرة، ٢٠٠٥م، ص١٢٢.

٢. التحسين المستمر وتدريب العاملين: [٤٣]

٣. تحفيز العاملين:.[٤٤]

٤. رضا المستفيد:.[٤٥]

٥. الثقافة والوعي بفلسفة ومفهوم الجودة الشاملة:

٦. الاستعانة بالاستشاريين:

٧. الإشراف والمتابعة: [٤٦]

٨. استراتيجية التطبيق:

إن استراتيجية تطوير وإدخال برنامج الجودة الشاملة إلى حيز التطبيق يمر بعدة خطوات أو مراحل بدء من الإعداد لهذا البرنامج وحتى تحقيق النتائج وتقييمها، وهي:

أ. مرحلة الإعداد: وهي مرحلة تبادل المعرفة ونشر الخبرات وتحديد مدى الحاجة للتحسين بإجراء مراجعة شاملة لنتائج تطبيق هذا المفهوم في المؤسسات التربوية، ويتم في هذه المرحلة وضع الأهداف المرغوبة.

ب. مرحلة التخطيط: ويتم فيها وضع خطة وكيفية التطبيق وتحديد الموارد اللازمة لخطة التطبيق.

ج. مرحلة التقييم: باستخدام الطرق الإحصائية للتطوير المستمر، وقياس مستوى الأداء وتحسينها.

٩. القدرة على توفير العلاقات الإنسانية: وما يتبعها من تفويض السلطة.[٤٧]

١٠.إنشاء نظام معلومات محوسب للجودة الشاملة[٤٨]:

دعم الإدارة العليا:.[٤٩]

١١.المدخل العلمي:

١٢. فرق العمل:

([٤٣]) محمد عبد الوهاب العزاوى، مرجع سابق، ص٦٠.

([٤٤]) قاسم بن عائل الحربي، القيادة التربوية الحديثة، الجنادرية للنشر، الأردن، ٢٠٠٨م، ص١٤٦-١٤٧.

([٤٥]) آمال محمود محمد أبو عامر، واقع الجودة الادارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الاداريين وسبل تطوره، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٨م، ص١٦٠.

([٤٦]) عبد اله بن محمد البطي، الكفايات اللازمة لمديري التعليم في المملكة العربية السعودية، وأساليب تنميتها، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، ١٤٢٤هـ، ص١٦.

([٤٧]) فؤاد العاجز ، جميل ونشوان، مرجع سابق، ص١١٤.

([٤٨]) علي ميا، إدارة الجودة الشاملة وامكانية تطبيقها في مؤسسات وشركات القطاع العام الصناعي في الجمهورية العربية السورية ، دراسة تطبيقية على الشركة العامة لصناعة الألمنيوم والشركة العامة لصناعة المحركات الكهربائية في اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، المجلد ٢٢ ، العدد الثاني، سوريا، ٢٠٠٠م، ص٥٦.

([٤٩]) المرجع سابق، ص٥٨.

١٣.التعليم والتدريب: .(٥٠)

سادسا: مراحل تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية وطرق قياسها:

تهتم كثير من دول العالم بموضوع الجودة باعتباره أحد الجوانب الرئيسة النموذج الإدارة العصرية، حتى أصبح شعارا يرفعه الجميع لمواجهة تدني المخرجات التربوية ومن مراحل التطبيق الرئيسة على النحو التالي:

١. مرحل تطبيق الجودة الشاملة:

المرحلة الأولى: الاقتناع و تبني الإدارة العليا الجودة.

المرحلة الثانية: مرحلة التخطيط: وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية والاستراتيجية، وتكوين مجلس استشاري للجودة، والإعداد لبرامج التدريب، وتحديد الموارد المالية.

المرحلة الثالثة: مرحلة التنفيذ: ويتم فيها اختيار الأفراد الذين سيوكل إليهم التنفيذ، وتدريبهم على أحدث الوسائل المتعلقة بالجودة.

المرحلة الرابعة: مرحلة التقويم: ويتم في هذه المرحلة طرح بعض التساؤلات، حول جوانب القوة والضعف في المؤسسة قبل التطبيق.

المرحلة الخامسة: مرحلة النشر وتبادل الخبرات: فمن خلال مرحلة التقويم يتم نشر المخرجات التي تم تحقيقها من التطبيق؛ بغرض تبادل الخبرات بين المؤسسات.(٥١)

٢. طرق قياس الجودة الشاملة في التعليم:

أ. قياس الجودة بدلالة المدخلات: وتشمل المتعلم، والمعلم، والمناهج، والمباني، والتجهيزات، وغيرها من المدخلات(٥٢)، ويستند أصحاب هذا المدخل إلى أن المدخلات جوهر التعليم وجودته، إلا أنها ليست كافية في حد ذاتها لضمان الجودة، فالعبرة ليست مجرد توافر المدخلات أو الموارد الجيدة، وإنما في كيفية استثمارها في أحسن صورة ممكنة، فتزايد معدل التكلفة لكل طالب، لا يضمن انعكاسها إيجابية على المدخلات حتى مع افتراض صلاحيتها لقياس جودة التعليم، فقد تهدر النفقات في أمور ليس لها علاقة جوهرية بالعملية التعليمية.(٥٣)

ب. قياس الجودة بدلالة العمليات: وذلك من خلال عدد المتعلمين، ونسبة المعلمين إلى المتعلمين في المؤسسة التعليمية، ومدة العام الدراسي، ومجموع ساعات الدراسة في اليوم.

---

(٥٠) علاء الناصر، منتهى العزاوى، واقع معايير ضمان الجودة للقيادات الادارية في كليات الجامعة المستنصرية، بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي الخاص لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الشارقة، الإمارات، ٢٠١٥، ص٨٩.

(٥١) شادي أبو عزيز، معايير الجودة في تصميم و انتاج الوسائل والتكنولوجيا في التعليم بمراكز الإنتاج بغزة رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الاسلامية، غزة، ٢٠٠٩م، ص٩٢.

(٥٢) محمود منسي، دور كليات التربية في تحقيق جودة المعلم ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثالث، جامعة جنوب الوادي، مصر، ٢٠٠٥م، ص٤٧١.

(٥٣) عليان الحولي، مرجع سابق، ص٧٤.

ج. قياس الجودة بدلالة المخرجات: وذلك من خلال التحصيل الدراسي.[٥٤]

د. قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية: حيث يرى أصحاب هذا المدخل أن الأفضل لقياس الجودة هو محاولة بذل الجهد، لاشتقاق خصائص أو سمات موضوعية العمليات الجودة وتحديدها.[٥٥]

حيث يرى الباحث أهمية معرفة طرق قياس الجودة؛ للحكم على درجة ممارسة المؤسسة التربوية للجودة، من خلال المدخلات، والعمليات عامة، والمخرجات خاصة التي تعتبر مقياسا جيدة للجودة، حيث إنها تؤكد ما يتعلمه الطالب بالفعل.

سابعا: متطلبات نجاح تطبيق معايير الجودة الشاملة:

يعتبر (أدوار ديمنج) أبا الجودة، وهو عالم إدارة أمريكي كانت له مجموعة من النظريات والأساليب في الإدارة الحديثة، خاصة إدارة المدارس لتخريج دارس جيد، وإدارة المصانع لإنتاج منتج جيد المستوى، ولم يجد هذا العالم الأمريكي أذاناً مصغية لا من رجال التعليم ولا من رجال الصناعة، بينما اكتشفته اليابان، وأدركت أنها امتلكت كنز ثمينة وأقام في اليابان ثلاثين عاما، يخرج أجيالا من أكفأ رجال الإدارة الحديثة، في أهم المؤسسات التي صنعت نهضة اليابان.[٥٦]

وقد قدم (ديمنج) نموذجا يتضمن أربعة عشر بندا في مجال الإدارة المدرسية، يربط فيه بين إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها التربوية والتعليمية، حيث أكد على أهمية اختيار القيادة المدرسية الفاعلة التي تتسم بالديمقراطية، وتعمل على تنمية مفهوم الجودة وثقافتها، لدي العاملين في المدرسة، وتقوم بتحديد الاحتياجات المادية والبشرية اللازمة، وتقوم بدراسة الواقع الحالي للمدرسة لأغراض توفير الاحتياجات والتخطيط المستقبلي، كما ويجب أن تهتم بالجودة فكرة وتطبيقا، ووضح أهمية كشف الخطأ ومنعه في أثناء العمل، واهتم بالرقابة الداخلية والتقويم الذاتي، ومنع الحاجة إلى التفتيش، وتبنى النهج الشمولي لكافة مجالات النظام ابتداء من صياغة الأهداف، مرورا بأساليب العمل المتبعة، والدافعية، وانتهاء بالتقويم؛ واعتبر كل عملية من العمليات الإدارية، أو التعليمية جزءا من النظام المحلي، وأكد على ضرورة إزالة الخوف لدى الإدارات المدرسية، والهيئات التدريسية، لما لها من تأثير سلبي على روح المبادرة، والتجديد، والإنتاجية.[٥٧]

([٥٤]) محسن عطية، مرجع سابق، ص٤٥.

([٥٥]) عليان الحولي، مرجع سابق، ص٧٥.

([٥٦]) إبراهيم أحمد، مرجع سابق، ص١٧٢.

([٥٧]) فاطمة عيسى أبو عبده، درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، ٢٠١١م، ص٤٦.

ثامنا: فوائد ومزايا تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

١. **تزويد الأبناء بما يلي: المعرفة، الحكمة، تعليمهم الأمور | كيف يستفيدون مما تعلموه في واقعهم وحياتهم، تنمية شخصياتهم، وتزويد الخريجين بما يلي: المعرفة، الحكمة، تعليمهم كيف يستفيدون مما تعلموه في واقعهم وحياتهم، تنمية شخصياتهم.**[٥٨]
٢. **التغيرات السلوكية والشخصية لدى المخرج التعليمي المباشر وهو الطالب، والمتمثلة في القيم الدينية، والولاء للوطن، والانتماء والدافعية والإنجاز وتحقيق الذات.**[٥٩]
٣. **مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب من حيث العوائد المباشرة وغير المباشرة طويلة المدى وقصيرة المدى ذات التأثيرات الفردية والاجتماعية التي تعبر عن مجموعة التغيرات السلوكية والشخصية لدى الطالب مثل القيم والولاء والانتماء والدافعية والانجاز وتحقيق الذات.**
٤. **مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر مثل التغيرات الثقافية والاقتصادية والتقنية والاجتماعية والسياسية التي يحدثها التعليم في المجتمع من خلال تنشئة أفراده ويؤثر بها في مستوى تقدمه تحضره.**
٥. **اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة من هدر مالي وهدر بشري وهدر زمني، وتقدير معدلاتها وتأثيرها على كفاءة التعليم الداخلية والخارجية.**
٦. **تطوير التعليم من خلال تقييم النظام التعليمي وتشخيص أوجه القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات، حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.**[٦٠]
٧. **تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة وتطوير المهارات القيادية وال**
٨. **ادارية للمؤسسة التربوية وتنمية مهارات ومعارف واتجاهات العاملين في المجال التربوي.**
٩. **التركيز على تطوير العمليات اكثر من تحديد المسؤوليات والعمل المستمر من اجل التحسين والتقليل من الهدر الناتج عن ترك المدرسة.**
١٠. **الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة وتقديم الخدمات بما يشبع حاجات المستفيد الداخلي والخارجي.**[٦١]

قائمة المراجع

<u>أولا المراجع العربية:</u>

١. **إبراهيم أحمد، الإدارة المدرسية في مطلع القرن الحادي والعشرين، ط ١. القاهرة: دارالفكر العربي، ٢٠٠٣م.**
٢. **ابن منظور، لسان العرب، بيروت، دار الكتب العلمية، ٢٠٠٥م .**

---

(٥٨) خالد بن صالح بن عبدالرحمن الدعيلج، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية دراسة ميدانية بمحافظة الأحساء قسم البنين، رسالة دكتوراه، كلية التربية ، جامعة أم درمان الاسلامية، السودان، ٢٠١٠ م، ص١٠١.

(٥٩) رياض رشاد البنا، إدارة الجودة الشاملة في التعليم، المؤتمر التربوي العشرون ، ٢٠٠٦. ص١٠.

(٦٠) محمد بابكر حسن نصر، الجودة الشاملة في التعليم ومدى تطبيقها في الجامعات السودانية : بالتطبيق على كلية علوم الحاسوب وتقانة المعلومات، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان، ٢٠١٤م، ص٢٥-٢٦.

٣. أحمد إسماعيل حجي، اقتصاديات التربية والتخطيط التربوي التعليم، الأسرة، الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٢.
٤. إسماعيل حماد الجوهري، معجم الصحاح للجوهري. د.ط. بيروت: دار العلم للملايين، ١٩٨٤م،.
٥. آمال محمود محمد أبو عامر، واقع الجودة الادارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الاداريين وسبل تطوره، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٨م.
٦. خالد بن صالح بن عبدالرحمن الدعيلج، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية دراسة ميدانية بمحافظة الأحساء قسم البنين، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة أم درمان الاسلامية، السودان، ٢٠١٠ م.
٧. خالد عبدالله العتيبي، تقويم برامج الدراسات العليا في الجامعات السعودية الرياض، المطابع الوطنية الحديثة،١٤٢٠هـ.
٨. خالد غيث العصلب، الكفاءة الداخلية لنظام التعليم الثانوي الأهلي في المملكة العربية السعودية وعلاقتها ببعض المتغيرات التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم التربية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، ٢٠٠٥م.
٩. رياض رشاد البنا، إدارة الجودة الشاملة في التعليم، المؤتمر التربوي العشرون،التعليم الابتدائي:جودة شاملة ورؤية جديدة، ٢٠٠٦.
١٠. زياد ثابت، "الصعوبات التي تواجه تنفيذ إطار ضمان الجودة في مدارس وكالة الغوث الدولية بغزة وسبل التغلب عليها "بحث مقدم إلى المؤتمر التربٍ وي الثالث لجودة في التعليم الفلسطيني مدخل للتميز الذي تعقده الجامعة الإسلامية، ٢٠٠٧م.
١١. سمير عبد العزيز، جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والآيزو ٩٠٠٠ ، مكتبة الاشعاع، مصر، ١٩٩٩م.
١٢. سوسن مجيد، ومحمد الزيادات، الجودة في التعليم دراسات تطبيقه. عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨م.
١٣. شادي أبو عزيز، معايير الجودة في تصميم و انتاج الوسائل والتكنولوجيا في التعليم بمراكز الإنتاج بغزة رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الاسلامية، غزة، ٢٠٠٩م.
١٤. ضياء الدين زاهر، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، دار السحاب: القاهرة، ٢٠٠٥م.
١٥. عبد اله بن محمد البطي، الكفايات اللازمة لمديري التعليم في المملكة العربية السعودية، وأساليب تنميتها، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، ١٤٢٤هـ.
١٦. عبدالرازق شاكر مراس، تصور مقترح لتحسين الكفاءة الداخلية لنظام التعليم الثانوي الفني الصناعي النوعي في جمهورية مصر العربية.العلوم التربوية.(ع٢)، ٢٠١٧م.
١٧. عبدالرحيم محمد البدري، الكفاءة الداخلية لإدارة الدراسات العليا بالجامعات الليبية . بنغازي: دار النهضة العربية، ص٢٠٠٣م.
١٨. عبدالله زاهي الرشدان، في اقتصاديات التعليم، دار وائل للنشر، عمان،٢٠١٥م.

١٩. علاء الناصر، منتهى العزاوى: واقع معايير ضمان الجودة للقيادات الادارية في كليات الجامعة المستنصرية، بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي الخاص لضمان جودة التعليم العالي، الإمارات: جامعة الشارقة، ٢٠١٥.

٢٠. علي عبدربه خليفة، واقع الكفاءة الداخلية الكمية للتعليم الأساسي في فلسطين، المؤتمر التربوي الاول- التربية في فلسطين ومتغيرات العصر فلسطين، ج١، عمادة البحث العلمي وكلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة، ٢٠٠٤م.

٢١. علي ميا، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات وشركات القطاع العام الصناعي في الجمهورية العربية السورية، دراسة تطبيقية على الشركة العامة لصناعة الألمنيوم والشركة العامة لصناعة المحركات الكهربائية في اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سورية، المجلد ٢٢ ، العدد الثاني، ٢٠٠٠م.

٢٢. عليان الحولي، محاضر ات في اقتصاديات التعليم، مكتبة الطالب الجامعي، ٢٠١٤م.

٢٣. عليان عبد الله الحولي، تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني،ورقة عمل أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية، جامعة القدس المفتوحة،رام الله، ٢٠٠٤م.

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

٢٥. فاطمة موسى الخالدى، مستوى توظيف معلمي اللغة العربية في المرحلة الثانوية للمستحدثات التكنولوجية في ضوء معايير الجودة الشاملة،رسالة ماجستير،كلية التربية،الجامعة الإسلامية بغزة، ٢٠١٢م.

٢٦. فؤاد العاجز، جميل ونشوان: معوقات تطبيق الجودة في مدارس وكالة الغوث الدولية بغزة. ورقة مقدمة إلى المؤتمر التربوي الثالث الجودة في التعليم الفلسطيني مدخل للتميز، فلسطين: الجامعة الإسلامية، ٢٠٠٧.

٢٧. فيصل يونس محمد، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، مجلة كلية التربية الأساسية ، المجلد ٢٠ ، العدد٨٢، العراق.

٢٨. قاسم بن عائل الحربي، القيادة التربوية الحديثة، الجنادرية للنشر، الأردن، ٢٠٠٨م.

٢٩. مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط. ط ٣. القاهرة: مطابع الأوقست بشركةالإعلانات الشرقية، ١٩٨٥م.

٣٠. محمد بابكر حسن نصر، الجودة الشاملة في التعليم ومدى تطبيقها في الجامعات السودانية : بالتطبيق على كلية علوم الحاسوب وتقانة المعلومات، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان، ٢٠١٤م.

٣١. محمد بن أبي بكر الرازي، مختار الصحاح، (د.ط). بيروت: دار الكتاب العربي، ١٩٧٩م.

٣٢. محمد متولى غنيمة، التخطيط التربوى، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩م.

٣٣. محمود عبدالحي علي إبراهيم، واقع الكفاءة الداخلية الكيفية للتعليم بجامعة الملك فيصل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة كلية التربية – جامعة طنطا.(ع٤٣)، ٢٠١١م.

٣٤. محمود منسي، دور كليات التربية في تحقيق جودة المعلم ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثالث، مصر: جامعة جنوب الوادي، ٢٠٠٥م.
٣٥. المركز العربي للبحوث التربويّة لدول الخليج، (٢٠٠٧ م): وضع منهجية لتضمين المناهج مفاهيم خاصة الدراسة والدليل ،المركز العربي، الكويت. تاريخ الاطلاع: ٧ يوليو، ٢٠١٦ م.
٣٦. المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج–الكويت، .اقتصاديات التعليم، الكويت، ٢٠١٢م.
٣٧. معن الشياب، درجة ممارسة معلمي العلوم لأساليب تحقيق معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بهم من وجهة نظر مدراء مدارسهم ،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة، الأردن، ٢٠١٠م.
٣٨. مكتب التربية العربية لدول الخليج العربي، دراسة مقارنة للإهدار التربوي في دول الخليج العربي، الرياض، ٢٠١٣م.
٣٩. هيا عبد العزيز العواد، الكفاءة الداخلية والخارجية للدراسات العليا بكليات البنات للرياض التابعة للرئاسة العامة لتعليم البنات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، ١٤١٥هـ.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

1. Robert, S. & Gordon, b., "Measuring outcomes and managing for results "evaluation and program planning, vol. 26, Iss. 3, (Aug)، 2003.
2. Budgol, Marker: The implementation of the TQM in Poland, The TQM Magazine، Vol.17, No.2, 2005.
3. Melville M. &Wing C: University Efficiency: A Comparison and Consolidation of Results from Stochastic, 2006.
4. Richard, s., " Japanes production management: an evolution – with mixed success ", journal of operations managemen, vol. 25، Iss. 2, (mar), 2007
5. Toremen, f.et al: total quality management practices in Turkish primary schools, quality assurance in education: an international prespictive, 17(1), 2009.

مستخلص :

هدفت الدراسة الحالية الي تقييم الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي بدولة الكويت في ضوء مدخل الجودة الشاملة، كما هدفت الدراسة الي وضع بعض السبل لتقييم وتطوير الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي بدولة الكويت لما له من دور هام في في تربية الطفل. أظهرت النتائج اهمية دور الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي بدولة الكويت في تربية الطفل في ضوء مدخل الجودة الشاملة. وبينت النتائج وجود فروق دالة احصائيا لدور الجودة الشاملة في رفع الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي في تربية الطفل. اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لأهميته لمثل هذا النوع من الدراسات ، واعتمدت الدراسة على استبيان لتقييم الكفاءة الداخلية لمدارس التعليم الأساسي بدولة الكويت في ضوء مدخل الجودة الشاملة.

الكلمات الافتتاحية : الكفاءة الداخلية ـ تقييم الكفاءة الداخلية ـ التعليم الأساسي ـ الجودة الشاملة.

Abstract

The current study aimed at assessing the internal efficiency of basic education schools in the State of Kuwait in the light of the comprehensive quality approach. The study also aimed at setting some ways to evaluate and develop the internal efficiency of basic education schools in the State of Kuwait because of its important role in raising a child. The results showed the importance of the role of the internal efficiency of basic education schools in the State of Kuwait in raising education in light of the total quality. The results indicated that there are statistically significant differences for the role of the quality in raising the internal efficiency of basic education schools in raising a child. In this study, the researcher followed the descriptive analytical approach to its importance for this type of studies, and the study relied on a questionnaire to evaluate the internal proficiency of basic education schools in the State of Kuwait in the light of the comprehensive quality approach.

Key words: Internal efficiency - Evaluation of internal efficiency - Basic education - Total quality.