

مدخل :

يشهد عالمنا المعاصر العديد من التحولات والتغيرات في مختلف مجالات الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والعلمية والتكنولوجية والمعلوماتية ، مما جعل الاهتمام بالتعليم مطلباً ملحاً ، باعتبار أن مؤسسات التعليم بمستوياتها المختلفة مسؤولة عن توفير الإمكانيات البشرية اللازمة لتحقيق التنمية والتقدم من أجل ملاحقة النمو السريع في التغيرات العلمية والتكنولوجية .

فالتعليم يعد من أهم أدوات التقدم في المجتمعات ، كونه يسهم في تطوير مختلف الخبرات والمعارف ، ويعمل على نشرها بالشكل الذي يساعد على توسيع قاعدة المعرفة وتهيئة رأس المال العقلي اللازم لتلويين الموارد البشرية ، وقد أضحى من البدهيات في عصرنا الحاضر أن يعد التعليم العامل الحيوي في عملية التنمية ، وشرطاً ضرورياً لتحقيق التقدم في شتى صورته المادية منها الثقافية . (المسعودي و طيب ، ٢٠٠٥م : ١٨٩)
وتعد المدرسة هي حجر الزاوية في العملية التعليمية وفي أي نظام تربوي ، لما يقع على عاتقها من مهمات ومسؤوليات كثيرة ، وأعباء يلزم القيام بها بصورة صحيحة على أكمل وجه ، ولأن للمدرسة أهميتها وتأثيرها الواضح في إنتاجية العملية التربوية التعليمية باعتبارها أحد العناصر الهامة لأي مجتمع .

والتعليم يمثل محوراً حيوياً هاماً لا يمكن إغفال دوره الفعال وتأثيره في مستقبل الشعوب ، لأنه المسئول عن تلبية احتياجات المجتمع المتزايدة ، كما أنه المسئول عن الارتقاء بمستوى الخريجين لتحقيق التميز للأجيال القادمة . (حسين والسروي ، ٢٠٠٩م : ٤٤٣)
وباعتبار أن المؤسسات التعليمية تعد معقل الفكر الإنساني في أرفع مستوياته وبيت الخبرة في شتى صنوف الآداب والعلوم والفنون والركن الركيز للحفاظ على القيم الإنسانية وتنميتها ، فإن إثراء دورها ، وحسن استثمار إمكانياتها كما وكيفا وتوظيف عائدها ، يعد من المعايير التي يستند إليها في تقدير التمايز الحضاري بين المجتمعات باعتبار أنها المسؤولة عن إمداد المجتمع بالقوى البشرية المحركة لكل مقدراته بل

والمبتكرة لكل مستحدثاته ، حيث يعد الخريجون فيها الركيزة الأساسية ضمن مدخلات التنمية الشاملة في المجتمع . (رمضان ، ٢٠٠٩م : ١٤٩)

ومع ما يتميز به القرن الحادي والعشرون من صراع وتنافس بين الدول من أجل التميز ، أصبحت دول العالم على يقين بأهمية دور التعليم في تحقيق الازدهار والتقدم لمجتمعاتها وشعوبها ، ومن هنا اصطدمت قضية جودة التعليم وتطويره بتزايد التجارب العالمية في مضمار جودة مؤسسات التعليم وإصدار الأحكام على مدى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها والاعتراف بها وجودة أدائها . (الجيار ، ٢٠٠٩م : ١٠٥)

لذا كان من الضروري أن تتغير النظرة إلى التعليم والتربية ، من نظرة تقليدية قائمة على الحفظ والفهم إلى مفهوم أشمل وأوسع قائم على إدراك المستجدات والمتغيرات التي يعيشها المجتمع ، والقدرة على التعامل معها وتوظيفها التوظيف الأمثل ، ولن يأتي ذلك إلا من خلال بناء نظام تربوي ينهض بمستوى الفرد والمجتمع تقوم عليه قيادة مبدعة تكون قادرة على توظيف كل الإمكانيات والطاقات في خدمة طلابها وتحسين أدائهم العملي والمهاري .

وباعتبار أنه من الصعب تحقق أهداف التعليم دون تحقيق مفهوم ضمان الجودة الذي يعمل على إصلاح برامجه (Idialu,2013,433) (Bronkhorst& others,2012,361) فقد أصبح ينظر لجودة التعليم كإحدى المسائل الحيوية في نظم التعليم المعاصر حيث إن المناهج والبرامج التعليمية التي طبقت لتحسين نوعية التعليم في الماضي قد أظهرت تحسناً محدداً في الأداء الأكاديمي في المدارس والجامعات ، غير أن جودة التعليم لا تزال موضوعاً مثيراً للجدل ، حيث إن نظام التعليم القائم في بعض بلدان العالم لا يهيئ لسوق العمل بصورة كافية. (الفتلاوي ، ٢٠٠٨ ، ٥١)

وعلى ذلك ، فقد أصبح التطرق لمعايير الجودة الشاملة في التعليم - باعتبارها من أهم العوامل المؤثرة في عمليتي التعليم والتعلم - ضرورة تفرضها متطلبات هذا العصر، إسهاماً في تطوير وتحسين التعليم والمؤسسات التعليمية .

الدراسات السابقة :

تعد الدراسات السابقة من أهم المرجعيات التي تساعد في تشخيص مشكلة الدراسة أو استخلاص فرضيتها من صحة فرضيات نظرية ما ، أو الاستفادة من بعض نتائجها في فهم معطيات الدراسة الحالية وتفسير نتائجها . (المطارنة ، ١٤٧، ٢٠٠٥)
وقد تم عرض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة على النحو التالي :

أولاً : الدراسات العربية :

١. دراسة أبو الكشك (٢٠١٢) : درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الرائدة في مدينة سكاكا في المملكة العربية السعودية :

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الرائدة في مدينة سكاكا ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، والاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة الدراسة (المديرين ، الوكلاء ، المعلمين) ، وكان من أهم نتائج الدراسة : أن تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس الرائدة مجتمعة كان بدرجة متوسطة بشكل عام ، وإن كانت بدرجة جيدة فيما يتعلق فيما يخص بمعايير الموارد المادية والتكنولوجية ، القيادة ، التخطيط الاستراتيجي ، في حين كان متوسطا فيما يتعلق بالموارد البشرية ، التركيز على الطالب ، نظم المعلومات ، التواصل مع المجتمع المحلي وخدمته والمساهمة في حل مشكلاته .

٢. دراسة المطيري (٢٠١٠) : موقف أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات السعودية من تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي :

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على موقف أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات السعودية من المشاركة في تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي ومعرفة جدوى تطبيقها ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتم استخدام الاستبانة بغرض جمع المعلومات ، وقد طبقت على عينة من أعضاء هيئة التدريس

بجامعات (الملك عبد العزيز ، الملك سعود، الملك فيصل) ، وقد كان من نتائج الدراسة : أن تفاعل أعضاء هيئة التدريس مع متطلبات معايير الجودة ليس بالقدر الكافي بسبب وجود قلة تقاوم التحديث والتطوير وتعيق تطبيق معايير الجودة والاعتماد كما أن مخرجات الجامعات السعودية تعد مشكلة لسوق العمل، وهي من أكبر التحديات التي يجب مواجهتها لتوجيه الطلاب نفسياً ومهنياً للقبول بالأعمال المهنية والحرفية .

٣. دراسة علاونة (٢٠٠٨) : واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس :

وقد هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على واقع نظام التعليم الجامعي في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وقد تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات ، وطبقت على عينة من أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات الفلسطينية ، وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية متوسطة .

٤. دراسة العنبي (٢٠٠٦) : تصور مقترح لدور الإدارة المدرسية في تحقيق معايير الجودة الشاملة التعليمية بالمدارس الثانوية العامة للبنين بمكة المكرمة :

وقد هدفت هذه الدراسة إلى : معرفة واقع الممارسات الإدارية في مدارس البنين الثانوية في مكة المكرمة، وأهم المشاكل التي تواجهها لمحاولة التوصل إلى تصور مقترح لدور الإدارة المدرسية في تحقيق معايير الجودة الشاملة ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، كما استخدمت الاستبانة لجمع البيانات ، وقد طبقت على عينة من مدرّاء المدارس الثانوية العامة للبنين بمكة المكرمة ، وقد توصلت الدراسة إلى غياب الوعي الكامل لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، ومركزية الإدارة المدرسية في اتخاذ القرارات وتدني مستوى الإمكانيات المادية والتجهيزات داخل المدرسة .

٥. دراسة الملاح (٢٠٠٥) : درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كما يراها أعضاء هيئة التدريس :

هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة درجة تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كما يراها أعضاء هيئة التدريس ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة لغرض جمع المعلومات ، وقد طبقت على عينة من أعضاء الهيئة التدريسية ، وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة تحقيق معايير الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة .

٦. دراسة الغميز (٢٠٠٤) : إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودي من وجهة نظر مديري الدوائر ورؤساء الأقسام في وزارة التعليم العالي وقد هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة مدى إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودية ، وتتمثل أهمية هذه الدراسة في مواجهة التحديات التي استوجبت تغيير هيكلها ونظمها والتحول لنظام الجودة الشاملة لأن تطبيقها أصبح ضرورياً لتحقيق أهدافها بمستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات ، وطبقت على عينة من مديري دوائر ورؤساء أقسام في وزارة التعليم العالي ، وقد توصلت الدراسة إلى ضعف وانخفاض في مجال التغذية الراجعة بسبب ضعف عمليات التقييم والمتابعة وعدم اعتماد نظام تقييم الأداء المستمر لأنه يضعف عمليات التحسين والتطوير وضعف واقع العمليات القائم في مؤسسة التعليم العالي نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة .

٧. دراسة الغنام (٢٠٠١) : فاعلية أداء مديرة المدرسة الابتدائية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة :

وقد هدفت هذه الدراسة إلى: تحديد معايير الجودة الشاملة ليتم من خلالها تقييم فاعلية أداء مديرات المدارس في ضوء معايير التخطيط وإدارة الموارد البشرية ومتابعة التحصيل وتقييمه واتخاذ القرارات والعلاقات الإنسانية وإدارة العلاقات مع أطراف العملية التعليمية ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة لغرض

جمع المعلومات ، وقد طبقت على عينة من مديرات المدارس الابتدائية ، وقد توصلت الدراسة إلى إجابة مديرات المدارس الابتدائية في أدائهن بشكل عام لمعايير الجودة الشاملة ، وأن مديرات المدارس الابتدائية يحتجن للمزيد من التأهيل والتدريب .

٨. دراسة البكر (٢٠٠١) : أسس ومعايير الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية :

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تطبيق وتوظيف المواصفات الدولية لمعايير الجودة الشاملة على المؤسسات التربوية والتعليمية ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي ، كما استخدمت الاستبانة لجمع البيانات ، وقد طبقت على عينة من المعلمين والمدراء والمشرفين ، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة الأخذ بمعايير المواصفات الدولية للجودة في بنية ونظام التعليم ، وأوصت بأهمية الأخذ بتطبيقات المواصفات الدولية للجودة في مراحل التعليم المختلفة .

ثانياً : الدراسات الأجنبية :

١. دراسة سيتيا وآخرون (Setthiya & others , 2015) : تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المدارس الابتدائية التايلاندية :

وتسعى هذه الدراسة إلى تطوير نظام إدارة الجودة الشاملة التي يمكن تطبيقها على المدارس الابتدائية ، ويركز المنهج على التوجه العملاء ، والمشاركة الكاملة لجميع الدوائر ، وتمت دراسة مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفقاً لدراسات الحالة في ثلاث مدارس ابتدائية (الصغيرة والمتوسطة والكبيرة) ، وقد تم تحديد مدخلات حسب القيادة التنظيمية والموارد التنظيمية ، كما تم تحديد العمليات في خمسة أفرع : التخطيط الاستراتيجي الطالب ، وإدارة المعرفة والقياس ، والتركيز على الموظفين ، والإدارة ، وكان من أهم الناتج أن التعليم يتجه نحو التميز ، وتحسن أداء الطلاب من حيث التحصيل الدراسي والتفكير النقدي ، والكتابة ، وذلك نتيجة لعمل الأنظمة الفرعية ، وتطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين نوعية التعليم في النظام المدرسي .

٢. دراسة موسى ودافيد وستيفن (Moses, David and Stephen, 2006) :

مدى تطبيق المدارس الثانوية في كينيا لإدارة الجودة الشاملة :

وقد هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على مدى تطبيق المدارس الثانوية في كينيا لإدارة الجودة الشاملة من خلال تصميم الدراسة العرضية ، وقد استخدمت الاستبانة في جمع آراء وملاحظات (٣٠٠) معلم حول التطبيق العلمي لإدارة الجودة الشاملة في مدارسهم ، وقد توصلت الدراسة إلى أن مديري المدارس الثانوية لا يتمتعون بمهارات القيادة اللازمة لتعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة الضرورية للتحسين المستمر في المدارس ، وأن غالبية المدارس غير ملتزمة بالتخطيط الاستراتيجي الجيد ، ولا تعزز مبادرات تطوير الموارد البشرية .

٣. دراسة هرناندز (Hernandez, 2002) : الظروف الراهنة لإدارة الجودة الشاملة

في المدرسة وكيفية تنفيذها :

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الآمال الأولية والظروف الراهنة لإدارة الجودة الشاملة في المدرسة وكيفية تنفيذها ومدى الاستفادة من تطبيقها في مدارس ولاية تكساس وقد طبقت الاستبانة على عينة من مدارس الولاية ، وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية أن الدعوة إلى إيجاد طرق أفضل لتقييم فاعلية إدارة الجودة الشاملة في المدارس ، كما أن التطوير والتحسين المستمر لا يرتبط فقط بإدارة الجودة الشاملة كما كان سائداً.

ثالثاً : الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

أفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد المنهجية ، والأداة التي يمكن تطبيقها على أفراد العينة ، ومن نتائجها التي تعد منطلقاً للقيام بهذه الدراسة ، لما أظهرته من وجود قصور في أداء المعلمين وتعاملهم مع معايير الجودة الشاملة ، وهو ما سيتم توضيحه في مشكلة الدراسة .

كما أفادت الدراسة الحالية من دراسة موسى ودافيد وستيفن (Moses, David)

(Stephen, 2006) ، ودراسة سيتيا (Setthiya & others, 2015) في أنه يمكن

أن تركز الدراسة على بعض المجالات التي تمثل بعض معايير الجودة الشاملة ، وليس شرطاً تناول كل المعايير ، حيث ركزت على التخطيط الاستراتيجي ، والقيادة ، ومن هنا ركزت الدراسة الحالية على أربعة مجالات من معايير الجودة الشاملة في التعليم تتمثل في أداء المعلمين ، وأداء الطلاب ، والإدارة المدرسية ، والمشاركة المجتمعية وهي أهم المعايير التي تركز عليها مدارس المرحلة الابتدائية ، والتي تم التوصل إليها بعمل استقصاء .

وقد اختلفت الدراسة الحالية مع ما تم عرضه من دراسات سابقة في اختيار العينة حيث تم اختيار معلمي المرحلة الابتدائية للتطبيق الميداني ، كما أنها تختلف عن غيرها من الدراسات في اختيار أربعة مجالات فقط تتضمن مجموعة من معايير الجودة الشاملة وهو ما لم تتناوله أية دراسة سابقة من قبل .

مشكلة الدراسة :

على الرغم من أنه لا يمكن للمدارس مجابهة التحديات التي تواجه العملية التعليمية إلا من خلال برامج تعليمية متميزة قادرة على التعامل بمرونة مع المتغيرات المتسارعة والتي تشمل متغيرات جوهرية في المدارس (السحيم ، ٢٠٠٣ : ٣٥) ، ورغم الجهود التي تبذلها وزارة التعليم من أجل تطوير العملية التعليمية ، إلا أن التعليم في المدارس الحكومية في المملكة العربية السعودية لا يزال يعاني العديد من المشكلات (الأحمري ، ٢٠١٠ : ٤٧) ، وهو ما أكدته نتائج العديد من الدراسات السابقة التي توضح أن هناك قصوراً لدى المعلمين فيما يتعلق بتطبيق معايير الجودة الشاملة ، حيث أكدت دراسة (أبو كشك ، ٢٠١٢) أن تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس كان بدرجة متوسطة ، ، كما أن دراسة (العتيبي ، ٢٠٠٦) تؤكد غياب الوعي الكامل لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، وكذلك دراسة (الغميز ، ٢٠٠٤) التي بينت أن هناك ضعفاً وانخفاضاً في التغذية الراجعة بسبب ضعف عمليات التقويم والمتابعة ، وعدم اعتماد نظام تقويم الأداء ، كما أوصت دراسة (البكر ، ٢٠٠١) بضرورة الأخذ بمعايير المواصفات الدولية

للجودة في مراحل التعليم المختلفة ، كما أن دراسة (الغنام ، ٢٠٠١) التي خرجت بنتيجة مؤداها أن أداء مديرات المدارس الابتدائية معايير الجودة الشاملة كان جيدا إلا أنها في نهاية الأمر أوصت بأن الأمر يحتاج إلى المزيد من التأهيل والتدريب . وهي كلها نتائج وتوصيات توضح أن المعلمين لديهم ضعف في التعامل مع معايير الجودة الشاملة ، وقد يكون ذلك دليلا على وجود قصور في استيعابهم أهمية المعايير ، مما يجعل أداءهم في التعامل معها وتحقيقها دون المستوى ، وهو ما يؤثر على تحقيق مدارسهم الأهداف المطلوبة منها ، ومن ثم عدم حصولها على الاعتماد الأكاديمي ، وهو الأمر الذي يستدعي دراسة وجهة نظر المعلمين في معايير الجودة الشاملة في التعليم .

وعلى ذلك يكون من الأهمية بمكان التعرف على وجهة نظر معلمي المدارس في معايير الجودة الشاملة في التعليم ، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية :

١. ما فلسفة الجودة الشاملة في التعليم ؟
٢. ما ملامح معايير الجودة الشاملة في التعليم ؟
٣. ما وجهة نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بجودة أداء المعلمين ؟
٤. ما وجهة نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بأداء الطلاب ؟
٥. ما وجهة نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بالإدارة المدرسية ؟
٦. ما وجهة نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بالمشاركة المجتمعية ؟
٧. ما الآليات التي يمكن أن تسهم في تبصير معلمي المدارس الابتدائية في مدينة الرياض بأهمية معايير الجودة الشاملة في التعليم ؟

أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة فيما يأتي :

١. تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله ، حيث يعد تعامل المعلمين مع معايير الجودة الشاملة في التعليم من المواضيع الهامة التي اهتم كثير من الباحثين بها لأهميتها في مساعدتهم تحقيق أهداف العملية التعليمية .
٢. يمكن أن تكون الدراسة إثراءً وإضافة للمكتبة التربوية ، ومددا للباحثين المهتمين بدراسة معايير الجودة في التعليم ، فيفيدون من نتائجها ، وما قدمته من آليات .
٣. يمكن للدراسة بما تقدمه من آليات أن تكون عوناً للمدارس في إيجاد ما هو مناسب لمحاولة لتبصير المعلمين بأهمية معايير الجودة الشاملة في التعليم .
٤. قد تفيد وزارة التربية والتعليم في إلزام المعلمين والمدارس بخطوات إجرائية يمكن أن تسهم في تحقيق ضمان جودة العملية التعليمية .

أهداف الدراسة :

بناء على ما طرحته المشكلة من أسئلة ، فإن الدراسة الحالية تهدف إلى ما يلي :

١. التعرف على فلسفة الجودة الشاملة في التعليم .
٢. التعرف على ملامح معايير الجودة الشاملة في التعليم .
٣. التعرف على وجهة نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بأداء المعلمين .
٤. التعرف على وجهة نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بأداء الطلاب .
٥. التعرف على وجهة نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بالإدارة المدرسية .

٦. التعرف على وجهة نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بالمشاركة المجتمعية .

٧. تقديم مجموعة من الآليات التي يمكن أن تسهم في تبصير معلمي المدارس الابتدائية بأهمية معايير الجودة الشاملة في التعليم .

منهج وأداة الدراسة :

على ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها ، فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يعرف بأنه " وصف الظاهرة التي يراد دراستها وجمع أوصاف ومعلومات عنها ،....، وهو أسلوب يعتمد على دراسة الواقع ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً " ، (عبيدات ، ٢٠١١ ، ١٧٦) .

كما أن الدراسة استخدمت (الاستبانة) كأداة لجمع البيانات حول وجهة نظر معلمي المرحلة الابتدائية في معايير الجودة الشاملة في التعليم .

مصطلحات الدراسة :

معايير الجودة الشاملة في التعليم :

تعرف المعايير بأنها نموذج متحقق أو متصور لما يكون عليه الشيء ، ومقياس للمقارنة والتقدير وجمعها معايير (مجمع اللغة العربية ، ٢٠٠٢) ، كما تعرف بأنها توقعات للتحصيل والمهارات التي ينبغي أن تكتسبها الطالبات ليتدرن عليها ، وتحدد المعايير إطاراً للمنهج وتضع تفاصيل المعارف والمهارات التي ينبغي أن تكتسبها الطالبات لتحقيق المعايير (معتق ، ٢٠٠٧ ، ٣٩)

كما عرفت الجودة بأنها : عملية تطبيق مجموعة من المواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التعليمي من خلال العاملين في مجال التربية والتعليم (القيسي ، ٢٠١٣ ، ٧٤) (العيص ، ٢٠١٠ ، ٣٣) ،

كما تعرف الجودة بأنها فلسفة إدارية ومجموعة مبادئ إرشادية تعتبر بمثابة دعائم التحسين المستمر ، وهي تطبيق للأساليب الكمية والموارد البشرية لتحسين خدمات المنظومة، وتهدف إلى تحقيق التميز في جودة أداء المنظومة ككل من خلال الوفاء باحتياجات العاملين (حافظ والبحيري ، ٢٠٠٩ ، ٢١) ، كما أنها تعني عملية التنسيق بين جميع العاملين لتيسير شؤون المؤسسة والتغلب على مشكلاتها والإسهام بشكل مباشر في إجراءاتها لتحقيق النتائج النهائية (عمليات ، ٢٠٠٨ ، ٢٩)

وتشير الجودة الشاملة في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي ، وإلى المواصفات والخصائص المتوقعة في الخدمة التعليمية وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات ، والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية . (كنعان ، ٢٠٠٥ ، ٦٦)

وقد تم استخدام (معايير الجودة الشاملة في التعليم) إجرائيا في هذه الدراسة على أنها : مجموعة من العمليات والأنشطة التطويرية التي يجب تحقيقها لأجل التأكد من جودة العملية التعليمية ، وتحقيق الأهداف المطلوبة ، لإشباع حاجات الطلاب من خلال إيجاد بيئة تعليمية متميزة في المدرسة .

الحد الموضوعي للدراسة :

اقتصرت الدراسة على أكثر معايير الجودة الشاملة التي تركز عليها مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض ، بناء على استقصاء قام به الباحث على عدد (١٠) مدارس منها ، والذي أوضح أن أكثر المعايير التي تحظى باهتمام المدارس عن غيرها ، تتركز في أربعة من المجالات ، وهي التي تتعلق بجودة كل من : أداء المعلمين ، أداء الطلاب ، الإدارة المدرسية ، المشاركة المجتمعية .

إجراءات الدراسة :

انقسمت إجراءات الدراسة إلى قسمين : الإطار النظري ، والإطار الميداني ويمكن تناول كلا منهما على النحو التالي :

أولاً : الإطار النظري :

تم في هذا الإطار تناول محورين أساسيين يجيبان على السؤالين الأول والثاني من أسئلة الدراسة ، وذلك على النحو التالي :

١. فلسفة الجودة الشاملة في التعليم :

نظراً لأهمية التعليم في كل بلد من البلدان المتقدمة أو التي تنظر إلى تطوير مستويات التعليم لديها فقد حصلت تطورات وتغيرات مباشرة وغير مباشرة في الأعمال الفنية والمادية والإدارية في جميع المؤسسات التعليمية، من أجل الارتقاء والنهوض بالعملية التعليمية ومواكبة النظم الحديثة ومعالجة المشكلات التي تواجهها العملية التربوية في نظامها التعليمي لتحقيق تعليم أفضل ، لذلك تشير فلسفة الجودة الشاملة في التعليم إلى مجموعة من الإجراءات والمعايير التي يبتج من تنفيذها تحسين مستمر في العملية التعليمية، وهذا هو ما دفع الكثير من المؤسسات التعليمية إلى الاهتمام بالجودة الشاملة في التربية والتعليم من حيث تعريفها وبرامجها وتطويرها ووضع المعايير المحددة لها .

وقد ظهرت فلسفة الجودة الشاملة في المجال التربوي التعليمي للمنافسة العالمية بين مؤسسات الإنتاج المختلفة في معظم دول العالم ، ولذلك فإن المؤسسات التعليمية التي تطبق نظام الجودة تتزايد حول العالم بشكل مطرد، مع اختلاف المداخل التي استخدمتها تلك المؤسسات في تطبيق الجودة . (العمرطي ، ٢٠١٠ : ٣٨)

فالجودة الشاملة في المجال التربوي فلسفة تشير إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها للتحسين المستمر في العملية التعليمية ، كما تشير للمواصفات والخصائص المتوقعه في الخدمة التعليمية ، وفي العمليات والأنشطة التي تحقق من

خلالها تلك المواصفات، والجودة الشاملة في التعليم توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية. (كنعان ، ٢٠٠٥ : ٦٦)
وتعني فلسفة الجودة في مجال التعليم عملية تطبيق مجموعة من المواصفات والمعايير التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي عن طريق كل فرد من العاملات بالمؤسسة التعليمية وفي جميع جوانب العمل التعليمي و التربوي بالمؤسسة ، وعليه فإن الجودة الشاملة في التعليم تهدف إلى محاولة إيجاد ثقافة متميزة وسائدة بين العاملين بالمؤسسات التربوية حول سبل أداء العمل بشكل صحيح منذ بدايته من أجل تحقيق جودة المنتج بصورة أفضل وفعاليتها أعلى . (عامر ، ٢٠١٠ : ٦٧٥ - ٦٧٦)

وقد عرفت الجودة الشاملة في التعليم بأنها: فلسفة عامة ومبادئ تعين وترشد المنظمة وتقودها إلى التطوير المستمر وذلك باستخدام أساليب كمية، إضافة إلى توظيف الموارد البشرية ، وهي كذلك جميع المعلومات التي تتم داخل المنظمة بحيث تؤدي إلى تحقيق حاجات المستهلكين ، كما أنها أسلوب قيادي ينشئ فلسفة تنظيمية تتدمج في المنظمة التعليمية لتحقيق أعلى درجة من الجودة، ويعتمد نجاح هذه الفلسفة على قناعة أفراد الجهة التعليمية بمبادئها التي تضيف جودة في التعليم والسعي إلى تحقيق الرضا من خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب . (البنا ، ٢٠٠٧:١٢٩)

كما تعد الجودة الشاملة فلسفة إدارية جديدة تركز على أهمية استثمار كل الطاقات والموارد البشرية للمؤسسة التعليمية من جهة، ولتحقيق إشباع احتياجاتها من جهة أخرى، فهي فلسفة ذات معلم جديد ويتضح ذلك فيما يلي : (Pradabpech,2015,164)

- قبول التغيير والتعامل معه باعتباره حقيقة .
- السعي إلى تحقيق السبق والتميز .
- التركيز على الجودة التعليمية .
- الأخذ بمفاهيم العمل الجماعي .

- الرؤية المشتركة .
- توفير قاعدة بيانات متكاملة .
- التركيز على العميل داخل المنظمة .
- القيادة الفعالة .

ومن خلال تلك المبادئ والأسس يتضح أن هذه الفلسفة تركز على مبدأ التنافس لنجاح الجميع ولتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية ، وأن الجودة الشاملة عملية عمل متواصل، وهي أكثر من مجرد فلسفة لأنها تشجع التغييرات المحددة التي يجب أن تقوم بها المديرات إذا أردن تحسين النظام . (محفوظ ، ٢٠٠٤ : ٢٢ - ٢٣)

وعلى الرغم من شيوع ونجاح فلسفة إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي إلا أنه أصبح مصطلحاً شائعاً في قطاع التعليم ، وإن العمل على نجاح أسلوب إدارة الجودة الشاملة في التعليم ليس سهلاً وإن كان ممكناً، بل يعد من أكثر التحديات التي تتطلب مزيداً من الصبر والالتزام، كما أن هذا الأسلوب ليس علاجاً سريعاً بل يتطلب فكراً بعيد المدى وتخطيطاً طويل الأجل لإعطاء نتائج إيجابية ،ذلك أن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تتطلب تغييراً في ثقافة العمل، أي الطريقة أو الممارسة اليومية التي يؤدي بها العمل ، إضافة إلى أن هذه الفلسفة لا تعني أن الجودة هدف محدد نحققه ونحتفل به ومن ثم ننساه، بل تعبر الجودة عن هدف متغير أي تحسين الجودة بصفة مستمرة وعلى ذلك يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية التي تعمل في ظل فلسفة إدارة الجودة الشاملة تقوم بدور مختلف عنها في ظل فلسفة الإدارة البيروقراطية وما تتطلبه من إجراءات تنظيمية مطولة ومعقدة ، إذ يتطلب أسلوب إدارة الجودة الشاملة تحليلاً وتقويماً شاملاً ومفصلاً لجميع أنشطة وعمليات المؤسسة التعليمية من أجل تطويرها وتحسينها ومن هذا المنطلق يأتي التزام الإدارة العليا للمؤسسات التعليمية بجعل الجودة في المقام الأول في سلم أولوياتها، والعمل المستمر من أجل التحسين المستمر والتركيز على فريق العمل وإشراك جميع الأطراف المعنية بالعملية التربوية والتعليمية في مشاريع

الجودة، مع الاستفادة القصوى من التغذية المرتجعة للمستفيدين من الخدمة التعليمية، مما يمثل عاملاً مهماً وحيوياً في نجاح تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية واستمرار نجاحه مستقبلاً . (عويس ، ٢٠٠٨ : ٤٦)

إن الجودة الشاملة في التعليم تهدف إلى تحسين جودة المخرجات والخدمات التعليمية، مع مراعاة خفض التكاليف والتقليل من الوقت والجهد اللازمين لتحسين الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب وإشباع حاجاتهم، ويمكن تحديد أهمية الجودة الشاملة في التعليم فيما يلي: (علوي و بامدهف ، ٢٠٠٧ : ١٠٣)

- زيادة كفاءة المؤسسة التعليمية في التفوق .
 - زيادة إنتاجية كل عناصر المؤسسة التعليمية .
 - زيادة مرونة حركة المؤسسة التعليمية في تعاملها مع المتغيرات البيئية السريعة
 - ضمان التحسين المستمر لكل قطاعات ومستويات المؤسسة التعليمية.
 - المرونة الدائمة وإدخال التعديلات اللازمة في الحجم والنوع .
- بينما حدد (سليم ، ٢٠٠٨ : ٧٠٩) أهمية أخرى أكد عليها في السعي لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم وهي :

- ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسات التعليمية .
- تحسين كفاءة المديرات والمشرفات والعاملات من خلال التدريب المثمر .
- النظرة الشمولية لعملية التعليم والتعلم والابتعاد عن التجزئة .
- زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمات للطلاب والمجتمع .

ولتحقيق أهمية الجودة الشاملة في المجال التربوي والتعليمي من أجل أداء العمل بأسلوب صحيح وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة محققاً الأهداف التربوية التعليمية وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علمياً، والجودة الشاملة في التربية عملية إدارية تركز

على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملات وتستثمر قدراتهن الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر .

ولتحقيق أهمية الجودة الشاملة في التعليم يجب التركيز على تدريب المديرات والمعلمات والعاملات في المدارس لإكسابهن المهارات اللازمة لتنفيذ جودة التعليم، كما يجب إنشاء فريق تطوير في كل مدرسة وقيام كل مدرسة باختيار وتحديد أولويات تطويرها .

كما يذكر (العارفة وقران، ٢٠٠٧: ١٨٨) أن من أهداف الجودة الشاملة ما يلي:

- تحسين الأداء و تطوير أساليب العمل ومهارات العاملين وقدراتهم .
- الحرص على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية وتحسين بيئة العمل .
- تقوية الولاء والانتماء للعمل والمؤسسة التعليمية .
- التشجيع على المشاركة في أنشطة وفعاليات المؤسسة التعليمية .
- تقليل إجراءات العمل الروتينية وتوفير الوقت والجهد .

وإن أهمية الجودة الشاملة عند (مايرن تريبوس) هي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم ، فقد طرح مايرن عدة أهداف لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم، ونوعيته التي يجب أن تقدمها المدارس، وذلك حسب الأسس التالية: (عليما، ٢٠٠٨: ٩٧)

- المعرفة : وهي الشيء الذي يجعل الفرد يفهم ما يتعلمه وعلاقة ذلك بما سبقته معرفته، فالمعرفة تولد لدى الفرد القدرة على الفهم من خلال تجربته.
- البراعة : هي التي تمكن الفرد من تحويل المعرفة إلى عمل فعلي.
- الحكمة : هي القدرة على التمييز بين المهم والأهم، وبالتالي تحديد الأولويات.
- الشخصية : وهي عبارة عن مركب مكون من المعرفة والبراعة والحكمة مرتبطة بالتحفيز .

كما أن رائد الجودة الشاملة ديمينج (١٩٨٢م) يضع أربعة عشر بنداً تربط بين إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها التربوية والتعليمية ، حيث أكد أهمية اختيار القيادة المدرسية الفاعلة التي تنتم بالديموقراطية وتعمل على تنمية مفهوم الجودة وثقافتها لدى العاملين في المدرسة ، وتقوم بتحديد الاحتياجات المادية والبشرية اللازمة، وتقوم بدراسة الواقع الحالي للمدرسة لأغراض توفير الاحتياجات والتخطيط المستقبلي، كما يجب أن تهتم بالجودة فكراً وتطبيقاً، وقد وضع ديمينج أهمية كشف الخطأ ومنعه أثناء العمل واهتم بالرقابة الداخلية والتقويم الذاتي ومنع الحاجة إلى التفتيش وتبني النهج الشمولي لكافة مجالات النظام ابتداء من صياغة الأهداف مروراً بأساليب العمل المتبعة والدافعية وانتهاء بالتقويم ، واعتبر كل عملية من العمليات الإدارية أو التعليمية جزءاً من النظام المحلي، وأكد على ضرورة إزالة الخوف لدى الإدارات المدرسية والهيئات التدريسية لما لها من تأثير سلبي على روح المبادرة والتجديد والإنتاجية .

(مجيد والزيادات ، ٢٠٠٨ : ٩٢)

ومن فوائد تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية : (مشروع الملك عبدالله

بن عبدالعزيز لتطوير التعليم العام)

- تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة .
- تطوير المهارات القيادية والإدارية لقيادة المؤسسة التعليمية .
- ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
- تنمية مهارات ومعارف واتجاهات العاملين في الحقل التربوي .
- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية .
- التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات .
- العمل المستمر من أجل التحسين والتقليل من الهدر الناتج عن الرسوب أو التسرب

- تحقيق رضا المستفيدين وهم: الطلاب ، أولياء الأمور ، العاملات ، المجتمع سوق العمل .
- الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة ، وتقديم الخدمات بما يشبع حاجات المستفيد الداخلي والخارجي ، وتوفير أدوات ومعايير ومؤشرات لقياس الأداء .
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين .
- تخفيض التكلفة مع تحقيق الأهداف التربوية الموضوعية .
- تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.

٢- معايير الجودة الشاملة في التعليم :

نظراً لاهتمام وزارة التربية والتعليم بتطوير النظم التربوية بشكل عام وتطوير التربية التعليمية في المدارس بشكل خاص، والتي تتمثل في تطوير بعض الاستراتيجيات والأهداف التعليمية ، فقد نال معلمي المدارس اهتماماً كبيراً خلال السنوات الأخيرة لما لهم من أثر كبير في تحصيل الطلاب ، فضلاً عن مسئوليتهم عن تحقيق النواتج أو المخرجات التربوية للتعليم .

وقد أشار بيركي وسميث (purkey and smith،1983) إلى وجود خاصيتين تميزان المدرسة الفعالة ، أولاهما : قيام المديرية بدورها كقائدة تعليمية ، وثانيتها : الاتفاق مع المعلمات والإداريات على الأهداف التي تتطلع المدرسة لتحقيقها .
(الخطيب ، ٢٠٠٤ : ٦٨)

وقد ظهرت حركة المعايير في مجال التعليم مع بداية التسعينات في نهاية القرن الماضي، وهي أهم حدث في جهود إصلاح التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية وأثر ظهور حركة المعايير في فكر الجودة والاعتماد التربوي ، إذ لا جودة ولا اعتماد بدون معايير، وكانت حركة المعايير في تلك الفترة عاملاً هاماً فإياها تمام كثير من

الجمعيات العلمية والمنظمات المتخصصة بوضع معايير للتخصص في مجال التربية والتعليم، مثل المنظمة الخاصة بالرياضيات (NTCM) والمنظمة الخاصة بالعلوم (NSTA)، ثم وصلت إلى العلوم الاجتماعية والإدارية التربوية وغيرها (مصطفى، ٢٠٠٩: ٢٠).

وحيث إن الثورة المعرفية والتكنولوجية العالمية كانتا دافعا وراء ضرورة التغيير والتطور، وعاملاً موجهاً نحو معايير اعتماد عام وخاص ومعايير جودة تعليمية تجعل من هذه المؤسسات التعليمية مؤسسات شاملة وقادرة على المنافسة والاستمرار والتميز فقد أصبح هذا التوجه يحتل قمة هرم الأولويات لمعظم الدول . (العبادي ، ٢٠٠٦ م : ٤٧٩)

ولكي تؤدي المؤسسة التعليمية دورها المناط بها وتحقق الأهداف المرجوة منها لا بد أن تخضع برامجها ومناهجها إلى عملية تقييم تأخذ في الاعتبار كل العوامل والمكونات والمؤثرات والظروف المحيطة بها ، وذلك بهدف تحديد مواقع الخلل والضعف من أجل السعي لإصلاحها وتحسينها وتطويرها بما يحقق مستهدفاتها ، وعملية التقييم هذه لابد أن تكون بأسلوب علمي منظم وفق منهجية وصيغة موحدة، وفي إطار معايير محددة بالتعليم من أجل ضمان نجاحها . (عبدالحى ، ٢٠٠٧ : ١٤١)

لذلك نجد أن العالم المعاصر يشهد اهتماماً متزايداً بمعايير الجودة في ميادين العمل التعليمي، وأن ذلك يأتي باقتناع كامل بأن جودة التعليم لابد أن تكون في وجود معايير محددة ودقيقة تصل في طموحها ودقتها إلى درجة توضيح ما يجب تعلمه واكتسابه، وكذلك المستوى المطلوب الوصول إليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية .

ولكي تحقق المؤسسات التعليمية إنجازاتها فإن ذلك يتطلب التوجيه نحو معايير الجودة في التعليم، والتي تعني فلسفة وطريقة تعين المؤسسات التعليمية على إحداث تغيير يوفر وضعاً تنافسياً أفضل للإنسان المنتج داخل مجتمعه الوطني بل العالمي

لذا تعد معايير جودة التعليم استراتيجية شاملة لإعادة البناء التعليمي وفق معايير ومستويات يفرضها ويتفق عليها المجتمع . (صبرة، ٢٠٠٩ : ٥٤٥)

فأهمية معايير الجودة الشاملة في التعليم تكمن في أن الجودة ومعاييرها قد تؤدي إلى اشتراك كل مديرة أو معلمة أو طالبة في التعليم لتصبح جزءاً من هذا البرنامج وبذلك فإن الجودة تعتبر هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع هذا النظام التعليمي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسائله المنوطة به من قبل المجتمع والمهتمين بالتربية والتعليم ، كما رأت الباحثة أن استخدام المعايير في العملية التعليمية أصبح مهماً جداً من أجل الحصول على شهادات الجودة المختلفة في العملية التعليمية، للوصول إلى التطوير والتحسين المستمر في التعليم .

فالاهتمل بمعايير الجودة الشاملة في المجال التعليمي يأتي من كونها شاملة للأنشطة التعليمية ، ابتداء من العمل الإداري ، وانتهاء عند تفاصيل العملية التعليمية ويمكن رسم ملامح هذه المعايير من خلال تصنيفها ، وعرضها في مجموعة من المجالات ، وذلك على النحو التالي : راجع حول ذلك : (الفتلاوي،٨٦،٢٠٠٨-٢٠٠٩) (حجازي ، ٢٠٠٥ ، ٣٧٠) (حسن ، ٢٠٠٤ : ٧١) ، (Chee,2012,327-344) (Ayeni,2013,36-43)

١- جودة أداء المعلمين :

تُجمع كل الأنظمة التعليمية بأن المعلم أحد العناصر الأساسية للعملية التعليمية التعليمية، فبدون معلم مؤهل أكاديمياً ومتدرب مهنيّاً يعي دوره الكبير والشامل لا يستطيع أي نظام تعليمي الوصول إلى تحقيق أهدافه المرجوه.

ومع الانفجار المعرفي الهائل والمتلاحق يوماً بعد يوم ، ودخول العالم عصر العولمة ، والاتصالات والتقنية العالية ، أصبحت هناك ضرورة ملحة إلى معلم يتطور باستمرار ، متمشياً مع روح العصر ، معلم يلبي حاجات الطالب والمجتمع ، حيث إن الحاجة ماسة لتدريب المعلمين على مواكبة التغييرات ، والمستجدات المتلاحقة ولتحقيق

ذلك تتبني بعض الدول مفهوم " التعلم مدى الحياة " ، هذا المفهوم الذي جعل المعلم منتجاً مهنيًا للمعرفة ، ومطوراً باستمرار لأدائه.

فمهنة المعلم عظيمة ، لأنه الشخص الذي يقوم بعملية التعليم المنهجية ، والتي يمر فيها معظم فئات المجتمع ، حيث يلقي كل فرد نوعاً ما من التعليم خلال مسيرة حياته ، وللمعلم رسالة هي الأسمى ، وتأثيره هو الأبلغ ، فهو الذي يشكل العقول وثقافات طلابه ، ويحدد القيم والتوجهات ، ومن ثم فإنه يرسم إطار مستقبل الأمة ، كما أن رسالة المعلم تعد لبنة هامة في المنظومة التعليمية ، فعليه مسئوليات كبيرة ناتجة عن ثورة المعلومات والانفجار المعرفي الهائل .

والرسالة الكبرى للمعلمين تتطلب جهداً كبيراً في تنمية معلوماتهم ، واكتساب مهارات متنوعة ، ليتمكنوا عن طريقها من التأثير على من يعلمونهم ، وخلق التفاعل الإيجابي بين الطلاب ومعلميهم .

وتحتاج الجودة المطلوبة في أداء المعلم لمعايير ومؤشرات لمراقبتها ، وضمان تحققها في هذا الأداء ، حيث تعد هذه المعايير بمثابة المحك الذي يقاس على ضوءه مستوى أداء المعلمين ، ودليلاً للبعد عن الذاتية في الحكم على هذا الأداء ، وتعطي المعلمين الحافز للوصول للصورة المثالية المرجوة في أدائهم ، كما أن هذه المعايير تسهل بناء برامج النمو المهني الذي يحتاجه المعلمون .

ومن هذا المنطلق قامت هيئة الاعتماد وضمان الجودة بوضع مجموعة من المعايير لتقييم أداء المعلمين ، ومن هذه المعايير توفير العدد الكافي من المعلمين لمختلف التخصصات التعليمية ، وأن يتمتع المعلمون بمؤهل علمي جامعي ومؤهل تربوي ، وأن يتصفوا بالكفاءة في التدريس ، من حيث المعرفة ، وتنوع طرائق التدريس واستخدام الوسائل التعليمية والتكنولوجية في التعليم ، واستخدام أساليب متنوعة في تقويم الطلاب من اختبارات علمية ودراسات ميدانية واختبارات تحصيلية شفوية وتحريرية

وكتابة بحوث ، على أن يتم التقويم بشكل دوري ومستمر وشامل طوال العام الدراسي وتشجيع الطلاب على المشاركة والتفكير الإبداعي ، وحل المشكلات .

وهذا المعيار يؤثر بشكل كبير في تحقيق أهداف التعليم من خلال الأداء الفعال للمعلمين ، ومساهماتهم في خدمة المجتمع ، واحترامهم طلابهم ، كما أن تنوع طرائق التدريس باستمرار يساعد على جودة المنتج التعليمي ، ومواكبة عصر المعلومات والتكنولوجيا .

ب- جودة أداء الطلاب :

الطالب هو المحور الأهم في عملية التعليم ، وهو المركز الرئيس الذي يُسلط عليه الضوء ، فالمناهج نفسها توضع من أجله ، وتُطوّر وتُحسّن من أجله ، ومهما كانت الفلسفة التي بُنيت عليها تلك المناهج ، فإن أهدافها تنصب على النمو النفسي والعقلي والجسمي والعاطفي والاجتماعي للطلاب ، ليصبح في المستقبل لبنة خيرة من لبنات مجتمعه ، وعنصراً فعالاً نشطاً ، قادراً على تحمّل المسؤوليات والأعباء التي ستُلقى على كاهله ، متفاعلاً مع الأحداث التي تمرّ به ، مالكاً للمهارات الأساسية التي تساعده في حلّ المشكلات ، مستعداً للتكيف مع الظروف التي يعيشها ، متيقظاً للمتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والعلمية ، ومستجيباً لما تتطلبه تلك المتغيرات .

والطلاب في العملية التعليمية أصحاب موقف نشط وفعال لا سلبي ، لأنه يتضمن مشاركتهم في عملية التعليم ، وليسوا مجرد متلقين للمعلومات التي تلقى إليهم من المدرس ، ومن هنا جاءت عملية تفريد التعليم ، فالطلاب الذين يتلقون البرنامج التعليمي في أسلوب تفريد التعليم عبر الحاسوب ، أو من أي مصدر آخر ، يعدون محور العملية التعليمية ، والتعليم في ظل التكنولوجيا يراعي الفروق الفردية بين المتعلمين ، ولذا فإن الطلاب يسيرون في تعلمه تبعاً لما لديهم من إمكانيات ، وقدرات خاصة.

فتفعيل دور الطالب في العملية التعليمية أو إيجابية المتعلم تعني أن يكون الطالب هو محور العملية التعليمية داخل الغرفة التعليمية ، بحيث يكون مشاركاً في العملية التعليمية معتمداً على ذاته في الحصول على المعلومات ، وليس مجرد مستمع ومتلقي لها فقط ، فيعطى للطالب كل المجال للقيام بنشاطات مختلفة ، هدفها فهم محتوى المادة التعليمية ، بعيداً عن التلقين ، وتتم من خلال نشاطات مختلفة تعرف بمهارات التفكير العليا ، مثل : طرح الأسئلة ، وفرض الفرضيات ، والبحث ، والقراءة ، والمقارنة والتصنيف ، والاستقصاء ، وجمع البيانات .

فقد تم وضع مجموعة من المعايير التي يمكن من خلالها التعرف على ما إذا كان مستوى الطلاب يعبر عن قوة المدرسة بحيث يتم منحها الاعتماد الأكاديمي ، ومن تلك المعايير معرفة الطلاب كيفية التوصل إلى المعلومات ذاتياً عن طريق الاستعانة بالوسائل التكنولوجية الحديثة ، كالإنترنت وغيرها ، والتزام الطلاب بالأنظمة واللوائح والقواعد المعمول بها داخل المجتمع ، كما يجب أن تمتلك الطلاب لغة أجنبية واحدة على الأقل ، للإيفاء بأغراض معينة .

ج- جودة الإدارة التعليمية :

إدارة الجودة الشاملة في المدرسة ، جملة من الأساليب والإجراءات المنبثقة من ثقافة الإدارة المدرسية ، لتحقيق أهدافها من خلال تفويض الصلاحيات للعاملين والاستفادة من قدراتهم ومشاركتهم في تحسين الخدمات وتطويرها بصورة مستمرة للوصول إلى أعلى درجات التميز في إنجاز العمل بشكل صحيح ، وبصفة دائمة ، وملامسة احتياجات المستفيدين لتحقيق الرضا والسعادة من الخدمات والإنجازات التي تقدمها المدرسة لهم وللمجتمع .

كما تعد أسلوباً إدارياً حديثاً ذا فلسفة واضحة ، يعمل على إيجاد بيئة مناسبة لتحسين مهارات العاملين ، ومراجعة آليات العمل بشكل مستمر باستخدام الوسائل والعمليات التي تحقق أعلى درجة ممكنة من الجودة والتميز في الأداء للوصول إلى

مخرجات ترضي المستفيدين ، وذلك من خلال تنمية الرقابة الذاتية ، وتشجيع العمل الجماعي ، والتركيز على الأدوات والعمليات والمخرجات ، والإسهام في اندماج العاملين وتحقيق المرونة في الأنظمة ، والاهتمام بالمستفيد الداخلي والخارجي ، والتأكيد على أهمية توفر متطلبات العمل لدى العاملين ، والتدريب وفقاً للاحتياج ، وتعزيز التحفيز الجماعي ، والتحسين المستمر .

ولكي تحقق المدرسة التطبيق الناجح للجودة الشاملة ، فإنها ليست بحاجة إلى قائد بدون إدارة ، ولا إدارة بدون قائد ، إنما هي بحاجة إلى قيادة إدارية تربوية واعية لأهمية التغيير ، تمتلك رؤية تطويرية مبدعة ، ولديها الكفاءة التي تمكنها من توجيه جهود العاملين نحو إنجاز العمل وفقاً للمعايير المحددة وبطريقة صحيحة ، بما يسهم في تحقيق الجودة الشاملة لجميع العمليات المدرسية .

ولتحويل فلسفة الجودة الشاملة إلى حقيقة في المدرسة ، يجب ألا تبقى هذه الفلسفة مجرد نظرية دون تطبيق عملي ، ولذلك فبمجرد استيعاب الإدارة المدرسية مفهوم الجودة الشاملة فهما صحيحا ، يجب أن يصبح جزءاً من القيادة التربوية للمدرسة التي يجب أن تكون على وعي بأن إدارة الجودة الشاملة عملية طويلة الأمد ، وتتكون من مراحل محدّدة بشكل جيد ، وتتبع إحداها الأخرى ، ويتم تنفيذها باستمرار .

وعلى ضوء ذلك تم وضع مجموعة من المعايير لتقييم أداء الإدارة المدرسية في إطار منح المدرسة الاعتماد الأكاديمي ، حيث إن التقييم يتم من حيث التزام الإدارة المدرسية بالجودة وتفويض السلطات اللامركزية وتغيير نظام التقديمية والعلاقات الإنسانية الجيدة ، واختيار الإداريين وتدريبهم ، وتعد هذه المعايير أساسية لكي توفر الدعم والمساندة لتطبيق ونجاح الجودة ، حيث يجب أن يكون لدى القائمين على التعليم اقتناع تام بثقافة الجودة لتسهيل التطبيق ، وتفعيله داخل المدارس .

د- جودة المشاركة الاجتماعية :

تعتبر المدرسة قلب المجتمع ، وحين يعملان معاً وبشيء من التنسيق لانجاز الأهداف تتسع أدوار كل منهما ، كما أن إثراء بيئة التعلم يحدث عندما تستخدم المصادر العقلية والمادية المتاحة في المجتمع كمصادر للتعلم ، وبالارتصال الدائم والمستمر بين المدرسة والمجتمع يكون الطلاب أكثر نشاطاً ، وأكثر اندماجاً مع العالم الإنساني والطبيعي المحيط بهم في حياة أكثر واقعية .

وعندما تكون المدرسة بحق مجتمعاً للتعلم ، فإن عمل المدرسة والمجتمع معاً سيؤدي إلى تحسين التعلم مدى الحياة لكل أفراد المجتمع ، ومسئولية كيفية إنجاز ذلك يعتمد على احتياجات الأطفال والكبار ، وموارد المدرسة ، ومدى مشاركة المجتمع وعلى ذلك يجب تنسيق الجهود لحشد موارد المجتمع ، فعلى سبيل المثال يجب توفير الخدمات الاجتماعية في موقع المدرسة ، والتي تخدم برامج التعليم في الطفولة المبكرة ، وبرامج تدريب المهارات الوالدية ، ولابد من إثراء الفرص المتاحة للموهوبين والمتفوقين من التلاميذ ، وإشراك كافة موارد المجتمع في كل ورش العمل وكافة البرامج الأخرى وذلك بالاستعانة بالأفراد الذين لديهم خبرة في كافة المجالات مثل الرسم ، الكمبيوتر ، الهندسة العلوم ، وغيرها .

ومن الفوائد الفورية لعلاقة المدرسة بالمجتمع المحلي المحيط بها ، زيادة الاهتمام العام والتأييد لوظيفة المدرسة في تعليم وتربية الأطفال ، ومن الفوائد على المدى الطويل زيادة فرص التعليم مدى الحياة .

وخلص ذلك أنه عندما تكون هناك علاقة بين المدرسة والمجتمع يكون هناك إحساس قوي بأن الآباء مندمجون في أنشطة داخل وخارج المدرسة ويكون هناك دليل قوي على أن الآباء يشعرون بالارتياح في مجيئهم للمدرسة أثناء اليوم الدراسي ، ويشعر كل فرد بأنها مدرسة للجميع يهبون وقتهم وطاقتهم وأموالهم من أجل تطويل عملية التعليم في المدرسة والمجتمع ككل .

وتشمل معايير المشاركة بين المجتمع والمدرسة ، ومدى إسهام المدرسة في المجتمع المحلي ، ودعم المجتمع للمدرسة وأهدافها ، وقضايا الإعلام التربوي ، وقد كان للمشاركة المجتمعية دور كبير في تحقيق الأهداف الاستراتيجية ، لإصلاح وتطوير التعليم ، فقد أثبتت التجربة أن نظم التعليم في جميع دول العالم تحتاج إلى دعم ومساندة دائمة من المجتمع المدني ، وقد يكون هذا الدعم من أولياء الأمور ، ومن المؤسسات المدنية وأجهزة الإعلام المهمة بالتعليم .

ثانيا : الإطار الميداني :

يهدف الجانب الميداني من الدراسة إلى التعرف على وجهة نظر معلمي مدارس المرحلة الابتدائية في معايير الجودة الشاملة في التعليم ، وذلك في محاولة لوضع آليات يمكن أن تسهم في تبصير معلمي المدارس الابتدائية بأهمية معايير الجودة الشاملة في التعليم ، ويمكن عرض إجراءات الجانب الميداني من الدراسة على النحو التالي :

عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من (٢١٧) معلما ، من أصل (١٠٩١٣) في جميع مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض (إدارة تقنية المعلومات، ١٤٣٥هـ، ١٦) ، بواقع (٢%) تقريبا من إجمالي عدد المعلمين ، وقد تم اختيارهم عشوائيا من (١٦) مدرسة من مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض والبالغ عددها (٤٨٨) مدرسة (إدارة تقنية المعلومات، ١٤٣٥هـ، ١٦) ، وتمثل مناطق مدينة الرياض الأربع (شمال وجنوب ، وغرب ، وشرق) ، وقد تم توزيع ٣٢٠ استبانة على المعلمين ، تم استرداد ٢٢٤ استبانة منها ، واستبعاد ٧ استبانات لعدم اكتمال الاستجابات فيها ، وذلك على النحو الذي يوضحه الجدول التالي :

جدول (١)

عدد أفراد العينة موزعين على مدارس مدينة الرياض

م	المدارس التي تم التطبيق فيها	المنطقة	الحي	عدد أفراد العينة
١	ابن البيطار	شمال الرياض	المروج	١٦
٢	ابن القيم		الورود	١١
٣	ابن رشد		المرسلات	١٤
٤	أبي سعيد الخدري		السليمانية	١٣
٥	إبراهيم بن يزيد	شرق الرياض	خشم العان	١٥
٦	ابن المقرب		السعادة	١٤
٧	ابن رثيق		النسيم	١٥
٨	أبو جعفر المنصور		خشم العان	١٢
٩	ابن حزم	غرب الرياض	طويق	١٣
١٠	ابن خلكان		العريحاء	١١
١١	أبي عمرو الداني		العريحاء	١٦
١٢	أحد		الجرادية	١٣
١٣	أبي زيد الأنصاري	جنوب الرياض	بدر	١٤
١٤	أبي سفيان بن الحارث		المروة	١٠
١٥	أبي عبيدة بن الجراح		اليمامة	١٥
١٦	أم القرى		عتيقة	١٥
٢١٧	الإجمالي			

بناء أداة الدراسة :

تم بناء أداة الدراسة (الاستبانة) من أربعة محاور ، تمثل معايير الجودة الشاملة الأكثر اهتماما من قبل مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض ، وقد تركزت في أربعة مجالات تتعلق بجودة : أداء المعلم ، وأداء الطلاب ، والإدارة المدرسية والمشاركة المجتمعية ، وقد تكونت الاستبانة من (٣٣) عبارة تمثل مجموعة المعايير في تلك المجالات ، وذلك على النحو التالي :

- محور جودة أداء المعلمين (١٠) عبارات .
- محور جودة أداء الطلاب (٦) عبارات .
- محور جودة أداء الإدارة المدرسية (١١) عبارة .
- محور جودة المشاركة المجتمعية (٦) عبارات .

ويتم وضع تقدير لمجموع التكرارات الكلية في كل جدول من الجداول ، على

النحو التالي :

- مجموع التكرارات أقل من ٥٠ (ضعيف) .
- مجموع التكرارات من ٥٠ إلى أقل من ٦٤ (متوسط) .
- مجموع التكرارات من ٦٥ إلى أقل من ٧٤ (جيد) .
- مجموع التكرارات من ٧٥ إلى أقل من ٨٤ (جيد جدا) .
- مجموع التكرارات من ٨٥ إلى ١٠٠ (ممتاز) .

صدق أداة الدراسة :

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، ١٩٩٨: ٤٢٩) ، كما يقصد بالصدق " شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها ". (عبيدات، ٢٠٠١ : ١٧٩)

وللتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه فقد تم عرضها على مجموعة من المحكمين (*) لمعرفة رأيهم في مدى مناسبة الأداة لأهداف الدراسة والحكم على ما تحتويه الاستبانة من فقرات من حيث صحة الصياغة والوضوح ، وأهمية كل فقرة، ومدى انتماء كل فقرة للمحور، وترتيبها حسب الأولوية ، وبعد الاطلاع على ملاحظات ومقترحات المحكمين والأخذ بها تم إجراء التعديل والحذف والإضافة حتى تم بناء الأداة في صورتها النهائية التي تم تطبيقها.

ثبات أداة الدراسة :

أما ثبات أداة البحث (الاستبانة) ، فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً إذا تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم (العساف، ١٩٩٥ : ٤٣٠) ، ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ ، حيث طبقت المعادلة لقياس الصدق البنائي ، وقد تبين أن الثبات العام لأداة الدراسة = ٠,٨٩ ، وهو معدل مناسب للدلالة على ثبات الأداة ، ومن ثم صلاحيتها للتطبيق .

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

تم معالجة البيانات إحصائياً باستخدام النسبة المئوية لتكرارات استجابات أفراد العينة حول واقع تنوع مصادر التمويل الذاتي لمدارسهم .

تم معالجة البيانات إحصائياً بأسلوبين :

• النسبة المئوية .

• الطريقة المختصرة لحساب كا^٢ في حالة التعرف على إذا ما كانت الفروق بين استجابات المعلمين حول (هام ، غير هام) دالة إحصائياً أو غير دالة ، وذلك بتطبيق المعادلة : (السيد، ١٩٧٩ ، ٥٢٧)

$$\frac{\chi^2}{df} = \frac{(T_1 - T_2)^2}{T_1 + T_2}$$

$$T_1 + T_2$$

حيث ت ١ = التكرار الأول ، ت ٢ = التكرار الثاني ، وسوف يتم الكشف عن مستوى دلالة كا ٢ في الجداول الإحصائية عند درجة الحرية = عدد البدائل - ١ ، أي أن درجة الحرية التي سوف يتم الكشف عن قيمة كا ٢ عندها لمعرفة ما إذا كانت دالة أو غير دالة سوف تساوي ٢ - ١ = ١ .

تحليل وتفسير نتائج الدراسة :

توضح نتائج الدراسة الميدانية وجهة نظر معلمي مدارس المرحلة الابتدائية في المملكة العربية السعودية في معايير الجودة الشاملة في التعليم ، وقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عينة الدراسة ، ثم حساب قيمة كا ٢ بين نسبي (هام) و (غير هام) ، وذلك لمعرفة ما إذا كانت الفروق بينهما دالة أو غير دالة ، مع إهمال قيمة (ربما) باعتبارها محايدة .

ومن ثم يمكن عرض وجهة نظر المعلمين على النحو التالي :

١- وجهة نظر معلمي مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بجودة أداء المعلمين :

جاء اهتمام أفراد العينة من معلمي مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض بمعايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة أداء المعلمين (متوسطا) بنسبة (٥٠,٧%) ، كما تبين أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول (هام) ، واستجاباتهم حول (غير هام) لصالح (هام) ، وهو ما يعني أن المعلمين أفراد العينة على وعي بمعايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة أداء المعلمين بشكل عام ، وإن كان وعيهم ببعض المعايير ضعيفا ، ويمكن تناول ذلك بالتفصيل كما يتبين من بيانات الجدول التالي :

جدول (٢)

وجهة نظر أفراد العينة في معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة أداء المعلمين

م	المعايير المتعلقة بجودة أداء المعلمين	هام		ربما		غير هام		٢١٤	مستوى الدلالة	دالة / غير دالة
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	المعلمون يحترمون طلابهم	١٨٦	٨٥,٧	٢٨	١٢,٩	٣	١,٤	٩٠,٩٩٢١	٠,٠٠١	دالة
٢	المعلمون يحملون مؤهلا تربويا	١٨٦	٨٥,٧	١٧	٧,٨	١٤	٦,٥	٦٨,٠٣٢٩	٠,٠٠١	دالة
٣	المعلمون على مستوى عال من التدريس	١٧٠	٧٨,٣	٤٤	٢٠,٣	٣	١,٤	٧٤,١٩٨٣	٠,٠٠١	دالة
٤	المعلمون يتسمون بالعدالة في تقييم الطلاب	١٤٧	٦٧,٧	٣٢	١٤,٨	٣٨	١٧,٥	٢٩,٥٧٧٩	٠,٠٠١	دالة
٥	المعلمون ينوعون من طرائق التدريس	١١٧	٥٣,٩	٣٨	١٧,٥	٦٢	٢٨,٦	٧,٧٥٨٦	٠,٠١	دالة
٦	المعلمون يجيدون استخدام الوسائل التعليمية	١٠١	٤٦,٥	٤٧	٢١,٧	٦٩	٣١,٨	٢,٧٥٩٧	٠,١٠	دالة

٧	يوجد عدد كاف من المعلمين في كافة التخصصات	٩٤	٤٣,٣	٢٦	١٢,٠	٩٧	٤٤,٧	٠,٢٢٢	٠,٩٠	غير دالة
٨	المعلمون يحملون مؤهلا عاليا	٤٩	٢٢,٦	٥٨	٢٦,٧	١١٠	٥٠,٧	١٠,٧٧٢٣	٠,٠١	دالة
٩	المعلمون يضعون الاختبارات وفق معايير الجودة	٣٥	١٦,١	٢٩	١٣,٤	١٥٣	٧٠,٥	٣٤,١٧٢٧	٠,٠٠١	دالة
١٠	المعلمون يساهمون في تطوير المناهج	١٦	٧,٤	٨٣	٣٨,٢	١١٨	٥٤,٤	٠,١٦١	٠,٩٠	غير دالة
	المجموع $2170 = 10 \times 217$	١٠٩٩	٥٠,٧	٤٠٤	١٨,٦	٦٦٧	٣٠,٧	٤,٩١٤٠	٠,٠٥	دالة

بالنظر إلى الجدول السابق ، وتأمل ما فيه من بيانات يتبين أن أفراد عينة الدراسة يرون أن نصف معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بأداء المعلمين (هام) حيث كانت استجاباتهم حولها بنسبة أعلى من (٥٠%) ، ويمكن استعراض ذلك تفصيلا على النحو التالي :

- حصل معيار (المعلمون يحترمون طلابهم) ، ومعيار (المعلمون يحملو مؤهلا تربويا) على الترتيب الأول بنسبة (٨٥,٧%) ، وقد يكون السبب في ذلك بالنسبة للمعيار الأول - أن أفراد العينة يرون أن المجتمع السعودي يعتمد على النظام القبلي ، وأنه يجب على المعلمين تجنب المشكلات مع طلابهم ، خوفا من امتداد تلك المشكلات بين القبائل ، وهو أمر في غاية الحساسية داخل المجتمع أما بالنسبة للمعيار الثاني ، فقد يكون اهتمام أفراد العينة به مبنيا على أساس درايتهم وقناعتهم بأهمية الإعداد التربوي للمعلم - بجانب إعداده الأكاديمي والثقافي - لما ينعكس على طلابه بشكل إيجابي ، ولعل اهتمامهم بهذا المعيار نابع من معرفتهم بأن غالبية معلمي المدارس من خريجي كليات التربية أو كليات المعلمين .
- جاء معيار (المعلمون على مستوى عال من التدريس) في الترتيب الثالث من الأهمية بين معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بأداء المعلمين بنسبة (٧٨,٣%) ، وقد يكون ذلك انعكاسا لرؤية أفراد العينة ضرورة اختيار المعلمين القادرين على التدريس الفعال ، حيث إن الطلاب في المدارس في حاجة للمعلمين الذين يستطيعون تخريجهم على مستوى عال قادر على التعامل مع معطيات الحياة الحديثة ، والإعداد للدراسة في الكليات والجامعات المختلفة ، كما قد يعكس ذلك أيضا رؤيتهم بضرورة الاهتمام ببرامج التنمية المهنية المستمرة للمعلمين أثناء الخدمة
- يرى أفراد العينة أن معيار (المعلمون يتسمون بالعدالة في تقييم الطلاب) يأتي في الترتيب الرابع بنسبة (٦٧,٧%) ، ولعل تفسير هذه النتيجة يرتبط - إلى حد كبير - مع اختيار أفراد العينة (المعلمون يحترمون طلابهم) ، حيث يتخوف

المعلمون من أن عدم العدالة يمكن أن يتسبب في العديد من المشكلات مع الطلاب وأولياء أمورهم ، كما يمكن أن تكون نظرة أفراد العينة لهذا المعيار مرتبطة بالجانب القيمي والديني ، حيث يعدونه أمرا أساسيا في أخلاقيات المهني التي يجب أن يلتزم بها كل المعلمين .

• يرى أفراد العينة أن معيار (المعلمون ينوعون من طرائق التدريس) يأتي في الترتيب الخامس بنسبة (٥٣,٩ %) ، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن أفراد العينة ربما يدركون أن هناك فروقا فردية بين الطلاب ، الأمر الذي يحتاج إلى معلمين لديهم القدرة على شرح الدروس بطرق مختلفة للفئات المختلفة من الطلاب ، وقد تكون هذه النتيجة تأكيدا للمعيار الثالث ، الذي يوضح أنه يجب أن يكون (المعلمون على مستوى عال من التدريس) .

تأتي بعد ذلك مجموعة من المعايير المتعلقة بجودة أداء المعلمين التي لم ير أفراد العينة أنها ليست في ذات الأهمية التي حظيت بها المعايير السابقة ، فكانت استجاباتهم حولها بنسبة أقل من (٥٠ %) ، وهي نتيجة غريبة ربما تعبر عن أن أفراد عينة الدراسة ربما ليسوا على وعي بأهميتها ، على الرغم مما لهذه المعايير من أهمية كبيرة في حصول المدارس على الاعتماد الأكاديمي ، ويمكن عرض ذلك على النحو التالي :

• جاء معيار (المعلمون يجيدون استخدام الوسائل التعليمية) في الترتيب السادس من وجهة نظر أفراد العينة ، بنسبة (٤٦,٥ %) ، على الرغم من أن هذا المعيار يعد سمة من سمات المعلم المتميز ، كما أنه من الغريب تجاهل (وجود عدد كاف من المعلمين في كافة التخصصات) على الرغم من أن هذا المعيار يعد معيارا هاما في تحديد جودة المدرسة ، ولا يمكن منح الاعتماد لمدرسة تعاني نقصا في معلمها .

• تجاهل أفراد العينة معيار (المعلمون يحملون مؤهلا عاليا) الذي جاء في الترتيب الثامن بنسبة (٢٢,٦ %) ، ويمكن تفسير ذلك بأن أفراد العينة ربما لم يعطوا هذا

المعيار أهمية على اعتبار أن التدريس للطلاب في المرحلة الابتدائية ربما لا يحتاج إلى المعلمين ذوي التخصصات المختلفة ، بقدر ما يحتاج إلى معلمي فصول يقوم الواحد منهم بتدريس جميع المقررات الدراسية الأساسية .

- يأتي معيار (المعلمون يضعون الاختبارات وفق معايير الجودة) في الترتيب التاسع بنسبة (١٦,١ %) ، ومعيار (المعلمون يساهمون في تطوير المناهج) في الترتيب العاشر والأخير بنسبة (٧,٤ %) من وجهة نظر أفراد العينة ، وهو ما يعبر عن تدني اهتمامهم بهذين المعيارين ، وهو ما يعد تعبيراً عن أن هناك قطاعاً كبيراً من المعلمين لا يجيدون التعامل مع معايير الجودة الشاملة في التعليم ، سواء أكان ذلك فيما يخص الالتزام بشرط وضع الاختبارات ، أو المشاركة في تقييم وتطوير المناهج الدراسية التي يقومون بتدريسها لطلابهم .

٢- وجهة نظر معلمي مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بجودة أداء الطلاب :

جاء اهتمام أفراد العينة من معلمي مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض بمعايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة أداء الطلاب (جيداً) بنسبة (٦٧,٩ %) ، وعلى الرغم من ذلك تبين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول (هام) واستجاباتهم حول (غير هام) لصالح (هام) وهو ما يدل على وعي أفراد العينة بمعايير الجودة المتعلقة بجودة أداء الطلاب بشكل عام ، وإن كان وعيهم ببعض المعايير ضعيفاً ، ويمكن تناول ذلك بالتفصيل كما يتبين من بيانات الجدول التالي :

جدول (٣)

وجهة نظر أفراد العينة في معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة أداء الطلاب

م	المعايير المتعلقة بجودة أداء المعلمين	هام		ربما		غير هام		٢٤	مستوى الدلالة	دالة / غير دالة
		%	ك	%	ك	%	ك			
١	الطلاب يتميزون علميا	٨٧,١	١٣	٦,٠	١٥	٦,٩	١٥	٦٤,٤٢٥٩	٠,٠٠١	دالة
٢	الطلاب يستطيعون التعامل مع التكنولوجيا	٧٥,٦	٣١	١٤,٣	٢٢	١٠,١	٢٢	٥٠,٠٦١٢	٠,٠٠١	دالة
٣	الطلاب يمتلكون لغة أجنبية	٧٤,٢	٢٩	١٣,٤	٢٧	١٢,٤	٢٧	٤٤,١٠٢٠	٠,٠٠١	دالة
٤	الطلاب يتوصلون للمعلومات ذاتيا	٦٥,٩	٣٣	١٥,٢	٤١	١٨,٩	٤١	٢٦,٠٤٩٥	٠,٠٠١	دالة
٥	الطلاب يتجاوبون مع المعلمين في شرح الدروس	٥٧,١	٥٩	٢٧,٢	٣٤	١٥,٧	٣٤	٢٣,٥٤	٠,٠٠١	دالة
٦	الطلاب يلتزمون بالأنظمة والقواعد المعمول بها في المدرسة	٤٧,٥	٤١	١٩,٠	٧٣	٣٣,٥	٧٣	٢,٤١٩٧	٠,٢٠	دالة
	المجموع	٦٧,٩	٢٠٦	١٥,٨	٢١٢	١٦,٣	٢١٢	٣١,٦٢١٨	٠,٠٠١	دالة

بالنظر إلى الجدول السابق ، وتأمل ما فيه من بيانات يتبين أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك خمسة من معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بأداء الطلاب (هام) ، حيث كانت استجاباتهم حولها بنسبة أعلى من (٥٠ %) ، ويمكن استعراض ذلك تفصيلا على النحو التالي :

- جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة حول معيار (الطلاب يتميزون علميا) في الترتيب الأول بنسبة (٨٧,١ %) من بين معايير الجودة المتعلقة بجودة أداء الطلاب ، وتعد هذه النتيجة طبيعية ، باعتبار أن مخرجات العملية - وهم الطلاب - لا بد وأن يكونوا متميزين علميا ، قادرين على التعامل مع معطيات الحياة الحديثة ، وهي النتيجة التي يؤكدها المعيار الثاني (الطلاب يستطيعون التعامل مع التكنولوجيا) الذي جاء في الترتيب الثاني بنسبة (٧٥,٦ %) ، وهو ما يؤكد أهمية إعداد الطلاب إعدادا علميا ومهاريا ، بما يجعلهم على مستوى عال ، وقادرين على دخول سوق العمل بشكل جيد .
- وتأكيذا للمعيارين السابقين يأتي معيار (الطلاب يمتلكون لغة أجنبية) في الترتيب الثالث بنسبة (٧٤,٢ %) ، ومعيار (الطلاب يتوصلون للمعلومات ذاتيا) في الترتيب الرابع بنسبة (٦٥,٩ %) ، ولعل اهتمام أفراد العينة بهذين المعيارين يعد تأكيدا على أن لديهم وعيا بأهمية إعداد الطلاب إعدادا متكاملًا ، يستطيعون معه أن يكونوا على المستوى الذي يتوافق مع متطلبات سوق العمل .
- ثم جاء اهتمام أفراد العينة بمعيار (الطلاب يتجاوبون مع المعلمين في شرح الدروس) في الترتيب الخامس بنسبة (٥٧,١ %) ، وربما يكون هذا الاهتمام راجعا لتأكد أفراد العينة من أن شرح المعلمين أي درس من الدروس داخل الفصول ، لا يمكن أن يكون ذا فعالية في تحقيق الأهداف التي قدم من أجلها ، دون أن تكون هناك مشاركة وتفاعلا من الطلاب مع معلمهم أثناء شرح الدرس .

• أما بالنسبة لمعيار (الطلاب يلتزمون بالأنظمة والقواعد المعمول بها في المدرسة) فقد جاء في الترتيب السادس والأخير من بين معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بمجال (جودة أداء الطلاب) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بنسبة (٤٧,٥%) ، وقد يكون عدم اهتمام الكثيرين بهذا المعيار يعد راجعا لرؤيتهم أن الوظيفة الأساس للطلاب هي الدراسة ، وتحصيل العلم ، وليس مطلوبا منهم معرفة الأنظمة والقواعد في المدارس .

ولعل هذه الرؤية يجانبها الصواب ، حيث يجب على الطلاب أن يكونوا على وعي بأنهم مطالبون بالالتزام بالقواعد المعمول بها في مكان يتواجدون فيه ، وقد تكون المدرسة أولى المحطات التي يجب أن يتعلموا ويتعودوا فيها على ذلك ، وأن يلتزموا فيها بالأنظمة والقواعد المعمول بها ، الأمر الذي من شأنه أن يخفف من المشكلات التي يمكن أن تحدث لو جهلواها .

٣- وجهة نظر معلمي مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بجودة الإدارة المدرسية :

جاء اهتمام أفراد العينة من معلمي مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض بمعايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة الإدارة المدرسية (متوسطا) بنسبة (٥٧,٧%) ، كما تبين أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول (هام) واستجاباتهم حول (غير هام) لصالح (هام) ، وهو ما يدل على وعي أفراد العينة بمعايير الجودة الخاصة بجودة أداء الطلاب بشكل عام ، وإن كان وعيهم ببعض المعايير ضعيفا ، ويمكن تناول ذلك بالتفصيل كما يتبين من بيانات الجدول التالي :

وجهة نظر معلمي المدارس المرحلة الابتدائية بمدينة الرياض في معايير الجودة الشاملة د. ظلال محمد عادل

جدول (٤)

وجهة نظر أفراد العينة في معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة أداء الإدارة المدرسية

م	المعايير المتعلقة بجودة أداء المعلمين	هام		ربما		غير هام		٢ك	مستوى الدلالة	دالة غير دالة
		%	ك	%	ك	%	ك			
١	الاهتمام بالعلاقات الإنسانية مع المعلمين	٨٢,٥	٣٠	١٣,٨	٨	٣,٧	٧٢,٠٣٥٢	٠,٠٠١	دالة	
٢	الالتزام بالعدل بين كافة المعلمين	٧٩,٣	٢٤	١١,٠	٢١	٩,٧	٨٦,٢٢٢٠	٠,٠٠١	دالة	
٣	القدرة على مواجهة الأزمات	٧٣,٣	٢٦	١٢,٠	٣٢	١٤,٧	٣٩,٠٢٢٢	٠,٠٠١	دالة	
٤	تنظيم فصول تقوية لضعاف الطلاب	٦٨,٢	٣١	١٤,٣	٣٨	١٧,٥	٢٩,٩٩٤٠	٠,٠٠١	دالة	
٥	الاهتمام بالأنشطة اللاصفية للطلاب	٦٣,١	٥٦	٢٥,٨	٢٤	١١,١	٣٦,٤٤٢٠	٠,٠٠١	دالة	
٦	الاهتمام بتدريب المعلمين وتنمية مهاراتهم	٥٥,٨	٤٧	٢١,٦	٤٩	٢٢,٦	١٤,٠٥٩١	٠,٠٠١	دالة	
٧	الاهتمام بعمل مسابقات بين الطلاب	٥٤,٨	٣٨	١٧,٥	٦٠	٢٧,٧	٨,٩٠١٩	٠,٠١	دالة	
٨	تفويض السلطات لذوي القدرة من المعلمين	٥١,٦	٤٤	٢٠,٣	٦١	٢٨,١	٦,٩٢٩١	٠,٠١	دالة	
٩	الاهتمام بنشر ثقافة الجودة بين المعلمين	٤٥,٦	٤٦	٢١,٢	٧٢	٣٣,٢	١,٩٥١٢	٠,٢٠	دالة	
١٠	القدرة على إدارة الوقت	٣٩,٢	٤٣	١٩,٨	٨٩	٤١,٠	٠,٠٤٠٣	٠,٩٠	غير دالة	
١١	الإدارة المدرسية مركزية	٢١,٢	٥٩	٢٧,٢	١١٢	٥١,٦	١٢,٦٩٤٥	٠,٠٠١	دالة	
	المجموع $11 \times 217 = 2387$	٥٧,٧	٤٤٤	١٨,٦	٥٦٦	٢٣,٧	١٤,٢٠١٤	٠,٠٠١	دالة	

بالنظر إلى الجدول السابق ، وتأمل ما فيه من بيانات يتبين أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك ثمانية من معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة أداء الإدارة المدرسية (هام) ، حيث كانت استجاباتهم حولها بنسبة أعلى من (٥٠%) ، ويمكن استعراض ذلك تفصيلا على النحو التالي :

- جاء معيار (الاهتمام بالعلاقات الإنسانية مع المعلمين) في الترتيب الأول بنسبة (٨٢,٥%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كأهم معايير الجودة الشاملة في التعليم فيما يتعلق بجودة أداء الإدارة المدرسية ، وقد يكون ذلك راجعا لأنهم يرون أن المديرين لا يعملون منعزلين في مدارسهم عن غيرهم من المعلمين وبقيّة العاملين ، وإن حدث مثل ذلك ، فإنهم لا يستطيعون النجاح في أداء عملهم ، ولن يحققوا الأهداف المرجوة منهم .
- جاء معيار (الالتزام بالعدل بين كافة المعلمين) في الترتيب الثاني من بين معايير جودة أداء الإدارة المدرسية بنسبة (٧٩,٣%) ، وقد تعزى هذه النتيجة إلى الرؤية التي يوليها أفراد العينة لقيمة (العدل) ، وأهمية تحقيق مديري المدارس لها بين المعلمين كما يمكن أن تعزى أيضا إلى ما يعانيه أفراد المدرسة من وجود (شلل) من المعلمين المقربين من المديرين ، والذين يحظون بتقديرهم وتقديرهم وتمييزهم على غيرهم من باقي المعلمين .
- ويحدد أفراد عينة الدراسة (القدرة على مواجهة الأزمات) في الترتيب الثالث بنسبة (٧٣,٣%) كأحد المعايير التي يجب الالتزام بها فيما يتعلق بجودة أداء الإدارة المدرسية ، وقد تعزى هذه النتيجة لإدراك أفراد العينة أهمية الإدارة المدرسية في قدرتها على مواجهة الأزمات ، وهو ما يعني أنه يجب اشتراط توافر القدرة على حل المشكلات والأزمات فيما يتعلق بالتقدم للعمل في وظيفة مدير مدرسة .
- جاء اهتمام أفراد عينة الدراسة بمعيار (تنظيم فصول تقوية لضعاف الطلاب) في الترتيب الرابع بنسبة (٦٣,٢%) ، وقد يكون هذا الاهتمام راجعا لإدراك أفراد العينة أن

في المدارس أمور تحتاج من الإدارة المدرسية اتخاذ القرارات المناسبة ، من بينها تنظيم فصول تقوية للطلاب الذين لا يستطيعون استكمال ومتابعة دروسهم مع المعلمين في الحصص الرسمية مع أقرانهم الآخرين .

• ثم يأتي معيار (الاهتمام بالأنشطة اللاصفية للطلاب) في الترتيب الخامس بنسبة (٦٣,١%) ، وقد تعود هذه النتيجة لمعرفة المعلمين أفراد عينة الدراسة أهمية الأنشطة اللاصفية في تعزيز المعارف والمعلومات لدى الطلاب ، وتنمية قدراتهم ومهاراتهم وهو الأمر الذي يجب معه أن تتحمل إدارة المدرسة مسؤولياتها تجاه اتخاذ القرارات اللازمة لتفعيل مثل هذه الأنشطة ، وربما يرتبط بهذه النتيجة أيضا معيار (الاهتمام بعمل مسابقات بين الطلاب) والذي يأتي في الترتيب السابع بنسبة (٥٤,٨%) باعتبار أن عمل المسابقات بين الطلاب يعد نشاطا تعليميا وثقافيا لا صفييا ، ويعد من الجودة بمكان أن تقوم الإدارة المدرسية بدورها في تفعيل مثل هذه الممارسات داخل المدارس .

• ثم يدرك أفراد عينة الدراسة ضرورة (الاهتمام بتدريب المعلمين وتنمية مهاراتهم) وهو المعيار الذي جاء في الترتيب السادس بنسبة (٥٥,٨%) ، وقد يكون اختيار هذا المعيار كأحد معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة أداء الإدارة المدرسية راجعا للدور الذي يمكن أن تقوم به الإدارات المدرسية من أجل المطالبة بدورات التنمية المهنية للمعلمين في المدارس ، والتعرف على احتياجاتهم من تلك الدورات ، والإعداد لها ، بل وحث المعلمين على ضرورة حضورها ، ومحاسبتهم على تخلفهم عنها .

• ومن جودة الإدارة قدرتها على (تفويض السلطات لذوي القدرة من المعلمين) وهو المعيار الذي احتل الترتيب الثامن بنسبة (٥١,٦%) من وجهة نظر أفراد العينة ، وقد تعزى هذه النتيجة لما يعانيه المعلمون في مدارسهم نتيجة غياب مديري المدارس عن مدارسهم لأي سبب من الأسباب ، ولا يوجد من ينوب عنهم لاتخاذ القرارات التي قد يكون بعضها من الضرورة بمكان ، الأمر الذي يعطل العمل .

وفي النهاية تأتي بعد ذلك مجموعة من المعايير المتعلقة بجودة الإدارة المدرسية التي لم ير أفراد العينة أنها ليست في ذات الأهمية التي حظيت بها المعايير السابقة وكانت استجاباتهم حولها بنسبة أقل من (٥٠%) ، وذلك على النحو التالي :

- جاء معيار (الاهتمام بنشر ثقافة الجودة بين المعلمين) في الترتيب التاسع بنسبة (٤٥,٦%) من وجهة نظر أفراد العينة ، وهي نتيجة تعزى لافتقار ومعرفة أفراد عينة الدراسة مهام الإدارة المدرسية ، حيث إنه من المعروف أن من أهم الأدوار التي يجب على الإدارة المدرسية القيام بها تهيئة المناخ انشر ثقافة الجودة بين المعلمين ، بل وبين كل يعملون فيها .

- ويأتي معيار (القدرة على إدارة الوقت) في الترتيب العاشر بنسبة (٣٩,٢%) ، وقد تعزى هذه النتيجة أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مهمة مواجهة الأزمات التي عبر عنها المعيار الثالث في الترتيب (القدرة على إدارة الأزمات) يتضمن بالضرورة القدرة على إدارة الوقت .

- وأخيرا يجيء معيار (الإدارة المدرسية مركزية) في الترتيب الحادي عشر بنسبة (٢١,٢%) ، وقد ترجع هذه النتيجة لتصور أفراد العينة أن هناك مركزية في اتخاذ القرارات على مستوى وزارة التعليم ، ومن ثم فلا حاجة للمركزية على مستوى المدرسة باعتبار أنها محكومة أصلا بما تمليه وزارة التعليم على المؤسسات التعليمية المختلفة

٤- وجهة نظر معلمي مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض في معايير الجودة المتعلقة بجودة المشاركة المجتمعية :

جاء اهتمام أفراد العينة من معلمي مدارس المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض بمعايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة المدرسة في المشاركة المجتمعية (جيد) بنسبة (٦٥,١%) ، على الرغم من اهتمام أفراد العينة ست معايير من المعايير المتعلقة بمجال (جودة المشاركة المجتمعية) ، ويمكن تناول ذلك بالتفصيل كما يتبين من بيانات الجدول التالي :

جدول (٥)

وجهة نظر أفراد العينة في معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة المشاركة المجتمعية

م	المعايير المتعلقة بجودة أداء المعلمين	هام		ربما		غير هام		٢كا	مستوى الدلالة	دالة / غير دالة
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	المساهمة في تطوير المجتمع وتنميته	١٨١	٨٣,٤	٢٧	١٢,٤	٩	٤,٢	٧١,٦٠٥٤	٠,٠٠١	دالة
٢	توعية المجتمع المحلي صحيا	١٧٢	٧٩,٣	٣١	١٤,٣	١٤	٦,٤	٦٢,٠١١٧	٠,٠٠١	دالة
٣	الاهتمام بعقد مجالس الآباء شهريا	١٦٧	٧٧,٠	٢٣	١٠,٦	٢٧	١٢,٤	٤٦,٦٧٩٦	٠,٠٠١	دالة
٤	تنظيم فصول محو الأمية لغير المتعلمين	١٣٩	٦٤,٠	٢٩	١٣,٤	٤٩	٢٢,٦	١٩,٧٩١٦	٠,٠٠١	دالة
٥	مشاركة المجتمع المناسبات العامة المختلفة	١٢٢	٥٦,٢	٤٤	٢٠,٣	٥١	٢٣,٥	١٣,٤١٦٤	٠,٠٠١	دالة
٦	دعوة الأسر وأولياء الأمور لحضور الأنشطة الطلابية	٦٦	٣٠,٤	٥٤	٢٤,٩	٩٧	٤٤,٧	٢,٧٢٢٩	٠,١٠	دالة
	المجموع	٨٤٧	٦٥,١	٢٠٨	١٦,٠	٢٤٧	١٨,٩	٢٥,٤١٠٠	٠,٠٠١	دالة

بالنظر إلى الجدول السابق ، وتأمل ما فيه من بيانات يتبين أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك ستة من معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة المشاركة المجتمعية (هام) ، حيث كانت استجاباتهم حولها بنسبة أعلى من (٥٠%) ، ويمكن استعراض ذلك تفصيلا على النحو التالي :

- جاء معيار (المساهمة في تطوير المجتمع وتنميته) في الترتيب الأول من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بنسبة (٨٣,٤%) ، وربما تعزى هذه النتيجة لإحساس أفراد عينة الدراسة بحاجة المجتمع إلى التطوير والتنمية بصفة مستمرة ، كما أنه بحاجة للتعرف على مشكلاته من أجل المساهمة في حلها ، وأنه ليس هناك أفضل من المدرسة للقيام بدورها في هذا المجال ، ويؤكد ذلك أيضا اهتمام أفراد العينة بمعيار (توعية المجتمع المحلي صحيا) الذي احتل الترتيب الثاني بنسبة (٧٩,٣%) لإدراكهم بقيمة وأهمية المدرسة في توعية المجتمع بالعديد من قضاياها ومشكلاته وبخاصة فيما يتعلق بالوعي الصحي .
- ثم يأتي معيار (الاهتمام بعقد مجالس الآباء شهريا) في الترتيب الثالث بنسبة (٧٧,٠%) ، وهي نتيجة طبيعية ، وتعد مهمة من المهمات التي تقوم بها ، وتحرص عليها كل المدارس ، للتشاور مع أولياء الأمور فيما يخص عمليات التطوير في المدرسة ، وفيما يخص المشكلات التي تواجهها في التعامل مع الطلاب ، في محاولة لإيجاد الحلول .
- جاء معيار (تنظيم فصول محو الأمية لغير المتعلمين) في الترتيب الرابع بنسبة (٦٤,٠%) ، وقد تعزى هذه النتيجة لوجود نسبة من الأمية بين الذكور والإناث في المجتمع السعودي (٤%) (المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ٢٠١٦) ويرى أفراد العينة أن أفضل من يقوم بهذا العمل المدرسة ، بما لديها من معلمين يستطيعون القيام بمهمة محو الأمية لتلك الفئة من المجتمع .

- جاء معيار (مشاركة المجتمع المناسبات العامة المختلفة) في الترتيب الخامس بنسبة (٥٦,٢%) ، وقد يكون اهتمام أفراد عينة الدراسة بذلك كمعيار من معايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بجودة المدرسة في المشاركة المجتمعية راجعا لأن هناك العديد من المناسبات التي يحتفل بها المجتمع (اليوم الوطني ، يوم المرور ، يوم الصحة الخ) ، وعلى المدرسة أن تشاركه في مثل هذه المناسبات لما في ذلك من أثر نفسي إيجابي على الطلاب ومستوى تحصيلهم
 - وأخيرا يأتي معيار (دعوة الأسر وأولياء الأمور لحضور الأنشطة الطلابية) في الترتيب السادس بنسبة أقل من المتوسط (٣٠,٤%) ، ولعل تدني هذه النسبة قد يكون راجعا إلى أن أفراد عينة الدراسة قد يرون اختيارهم المعيار الثالث (الاهتمام بعقد مجالس الآباء شهريا) يعد كافيا ، وليس هناك ضرورة لحضور أولياء الأمور الأنشطة الطلابية التي قد تحتاج لأماكن كبيرة قد لا تتوافر في المدارس .
- وقد تبين من نتائج الدراسة أن أفراد العينة من معلمي مدارس المرحلة الابتدائية بمدينة الرياض ليس لديهم وعي كامل بكل معايير الجودة الشاملة في المجالات الأربعة التي تم اختيارها للدراسة ، وهو ما يوضحه الجدول التالي :

جدول (٦)

دلالة الفروق بين استجابات أفراد العينة حول معايير الجودة الشاملة في التعليم في المجالات

موضوع الدراسة

م	المجالات	هام	إلى حد	غير هام	كا	مستوى الدلالة	دال/ غير دال
			ما	%			
٢	جودة أداء الطلاب	٦٧,٩	١٥,٨	١٦,٣	٣١,٦٢١٨	٠,٠٠١	دال
٤	جودة المشاركة المجتمعية	٦٥,١	١٦,٠	١٨,٩	٢٦,٢٨٤٤	٠,٠٠١	دال

م	المجالات	هام	إلى حد ما	غير هام	٢كا	مستوى الدلالة	دال / غير دال
				%			
٣	جودة أداء الإدارة المدرسية	٥٧,٧	١٨,٦	٢٣,٧	١٤,٢٠١٤	٠,٠٠١	دال
١	جودة أداء المعلمين	٥٠,٧	١٨,٦	٣٠,٧	٤,٩١٤٠	٠,٠٥	دال
	المتوسط = المجموع/العدد	٦٠,٤	١٧,٢	٢٢,٤	١٧,٦٢٣٧	٠,٠٠١	دال

يتبين من الجدول السابق ما يأتي :

- أن الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول كل من (هام) و (غير هام) كانت دالة حول كل مجال من المجالات موضوع الدراسة على حدة لصالح (هام) ، وينسب مختلفة ، فجاء مستوى اهتمام أفراد العينة حول المعايير في مجال (جودة أداء الطلاب) جيدا بنسبة (٦٧,٩%) ، وكذلك المعايير في مجال (جودة المشاركة المجتمعية) بنسبة (٦٥,٧%) ، أما بالنسبة للمعايير في مجال (جودة أداء الإدارة المدرسية) بنسبة (٥٧,٧%) ، والمعايير في مجال (جودة أداء المعلمين) بنسبة (٥٠,٧%) فكان اهتمام أفراد العينة بهما متوسطا .
- أن استجابات أفراد عينة الدراسة حول (هام) بالنسبة لكل المجالات موضوع الدراسة إجمالاً كان متوسطاً بنسبة (٦٠,٤%) ، وهو ما يعني أن أفراد عينة الدراسة ليس لديهم الوعي بشكل كاف تجاه معايير الجودة الشاملة في التعليم في المجالات التي تم اختيارها لموضوع الدراسة ، وهذه النتيجة تتفق مع النتيجة التي جاءت بها دراسة (أبو كشك، ٢٠١٢) التي مؤداها أن تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس كان بدرجة متوسطة ، كما تتشابه - إلى حد ما - مع النتيجة التي جاءت بها دراسة (العنبي، ٢٠٠٦) التي مؤداها غياب الوعي الكامل لمفهوم إدارة الجودة الشاملة

ودراسة (الغنام ، ٢٠٠١) التي جاءت بنتيجة مؤداها إجابة مديرات المدارس الابتدائية في أدائهن بشكل عام لمعايير الجودة الشاملة ، وإن كان الأمر يحتاج للمزيد من التأهيل والتدريب .

خلاصة وتوصيات :

أوضحت النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك بعض أوجه القصور لدى المعلمين تجاه معايير الجودة الشاملة في التعليم ؛ الأمر الذي يجعلهم في حاجة ماسة إلى تنمية وعيهم بتلك المعايير ، وتبيان أهميتها، وعليه تحاول الدراسة أن تضع مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في اهتمام معلمي المدارس الحكومية بمعايير الجودة الشاملة في التعليم ، ويمكن عرض تلك التوصيات من خلال :

١- المتطلبات:

يمكن القول إن معايير الجودة الشاملة لا يمكن تحويلها إلى حقيقة دون تحقيق

مجموعة من المتطلبات :

١- ضرورة دعم وتأييد وزارة التعليم لمعايير الجودة الشاملة ، ويتمثل ذلك في القناعة والتأييد مع تخصيص الموارد المادية والبشرية اللازمة لنجاح التطبيق.

ب- العمل على خلق ثقافة تنظيمية تتفق مع فلسفة إدارة الجودة .

ج- السعي إلى تطوير القوانين والأنظمة التي تنظم العمل المدرسي والمتابعة والإشراف.

د- العمل على إتاحة قدر أكبر من اللامركزية والحرية للمدرسة ، لتحقيق التطوير والإبداع في مجالات العمل جميعها داخل المدرسة.

هـ- ضرورة تحديد رسالة المدرسة ، وربط فعاليتها بمتطلبات رؤية التعليم ورسالته.

٢- الآليات المقترحة :

لتنمية وعي المعلمين بأهمية معايير الجودة الشاملة في التعليم يمكن اقتراح

الآليات التالية :

- تبني الفكرة الأساسية لمفهوم إدارة الجودة وضمانها : وذلك بتوفير القناعة والتأييد والدعم من قبل الإدارة العليا في وزارة التربية والتعليم ، والإدارات المساندة في مديرياتها المختلفة ، وإدارات المدارس كافة .
- نشر الثقافة التنظيمية للجودة وضمانها في المدارس : وذلك عن طريق قيام وزارة التربية والتعليم بالتعاون مع الإدارات المساندة في مديريات التربية وإدارات المدارس بعقد سلسلة من الندوات والحلقات واللقاءات النقاشية التطبيقية والدورات التدريبية بالداخل والخارج ، بهدف نشر ثقافة الجودة الشاملة والتعريف بأساليبها الفنية ومراحل تنفيذها ، ومقومات نجاحها .
- إعداد دليل لمعايير إدارة الجودة وضمانها المقترح : وذلك لدعم فكرة تطبيق معايير إدارة الجودة وضمانها في المدارس السعودية ، يضم المرتكزات والمتطلبات والمراحل الأساسية اللازمة لتطبيق معايير إدارة الجودة وضمانها ويتم توزيعه على الكوادر الأكاديمية والإدارية في المدارس ، وهذا الدليل يعد وثيقة شاملة تبين سياسة الجودة وأهدافها ، ويتضمن وصفاً كاملاً عن نظام الجودة بالمؤسسة التعليمية .
- تشكيل اللجان الاستشارية للجودة وضمانها: وهي الجهة الفنية المسؤولة عن تقديم المشورة في مختلف مراحل تطبيق معايير إدارة الجودة في المدارس .
- مراجعة مبادئ الجودة الشاملة في التعليم قبل الشروع في التنفيذ : يجب إجراء مراجعة شاملة لمجموعة المعايير الواجب أخذها في الاعتبار قبل الشروع في التنفيذ ، والتي تعد من أهم مرتكزات نجاح تطبيق معايير الجودة ، وهي :
- مدى اقتناع المدارس ، واستعدادها لتبني معايير الجودة الشاملة إلى النهاية .
- التأكد من مدى الحاجة للتغيير والتطوير .
- إعادة النظر في رسالة المدرسة وأهدافها التفصيلية .
- توفير قاعدة معلومات مركزية في المدرسة ، والتركيز على العنصر البشري .
- حصر الاحتياجات التدريبية والمالية بالمدرسة .

- البدء في تطبيق نظام الجودة : وذلك بتحديد المشكلات وتحديد الأسباب واختيار أفضل الحلول ، وتطبيق خطة أفضل الحلول.
- التطبيق التجريبي للمعايير: وهو قيام إحدى المدارس بتبني فكرة معايير إدارة الجودة وضمانها ، والشروع في تطبيقها على مراحل أولاً ، ثم التأكد من عوامل النجاح وبعد ذلك يتم التقييم .
- العمل على تطوير العلاقة بين المدرسة والمجتمع المحلي حتى تصبح شراكة فاعلة.
- العمل على تعزيز العمل الجماعي في المدرسة ، والتدريب على الأساليب الحديثة في التخطيط الاستراتيجي ، وعلى مهارات بناء العلاقات الإنسانية والاجتماعية داخل المدرسة وخارجها ، وضرورة توظيف نظم المعلومات والتكنولوجيا في تطوير الأداء .
- ضرورة نشر روح الجدارة التعليمية والتميز وقيم (الثقة ، والصدق ، والأمانة ، والاهتمام بالطلاب).
- ضرورة مساعدة المعلمين على تحسين مخرجات التعليم ، والعمل على إعداد شخصيات قيادية من الطلاب ، وزيادة مشاركتهم في العمل المدرسي .
- العمل على تعزيز السلوكيات الإيجابية واستثمارها والبناء عليها ، وتعديل السلوك السلبي بأسلوب توجيهي وإرشادي .
- العمل على ممارسة التقويم الداخلي الذاتي والإعلان عن النتائج .

المراجع

المراجع العربية :

- ١- إدارة تقنية المعلومات (١٤٣٥هـ) : دليل التعليم العام للإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة الرياض ، وزارة التربية والتعليم ، المملكة العربية السعودية .
- ٢- البكر ، محمد عبد الله . (٢٠٠١م) . أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية ، المجلة التربوية ، الكويت : جامعة الكويت ، المجلد (١٥) ، ع (٦٠) .
- ٣- البنا ، رياض رشيد . (٢٠٠٧م) . إدارة الجودة الشاملة (مفهومها وأسلوب إرسائها ، مع توجيهات الوزارة في تطبيقها في مدارس المملكة) . المؤتمر السنوي الحادي والعشرون للتعليم الإعدادي ، الواقع في الفترة من ٢٤ - ٢٥ ، كانون الثاني .
- ٤- أبو الكشك ، محمد نايف (٢٠١٢) : درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الرائدة في مدينة سكاكا في المملكة العربية السعودية ، مجلة كلية التربية ببورسعيد ، العدد ١٢ ، الجزء ١ .
- ٥- أبو ملح ، محمد يوسف . (٢٠٠٥م) . إدارة الجودة الشاملة والمدرسة ، بحث غير منشور ، مجلة المعلم ، غزة (فلسطين) ، مركز القطان للبحث والتطوير التربوي .
- ٦- الجيار ، سهير علي . (٢٠٠٩م) . فلسفة الجودة والإعتماد (البعد الغائب في التعليم الجامعي المصري) ، المؤتمر العلمي السنوي (العربي الرابع - الدولي الأول) ، الإعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي السنوي في مصر والعالم العربي ، (الواقع و المأمول) . جامعة المنصورة ، كلية التربية النوعية .

- ٧- حافظ والبحيري ، محمد صبري ، والسيد السيد . (٢٠٠٩ م) . إتجاهات معاصرة في إدارة المؤسسات التعليمية ، القاهرة : عالم الكتب .
- ٨- حجازي ، رضا . (٢٠٠٥ م) . ورقة عمل التعليم النشط ، مدخل لجودة العملية التعليمية .
- ٩- حسن ، الحارث عبد الحميد . (٢٠٠٤ م) . الجودة في التعليم والمعرفة ، مجلة المعرفة، ع (١٠٨) ربيع الأول ، الرياض : وزارة التربية والتعليم .
- ١٠- حسين والسروي ، محمد منصور ، وحنان . (٢٠٠٩ م) . منظومة التعليم العالي بين الجودة والإعتماد وثقافة التطبيق ، المؤتمر العلمي السنوي . (العربي الرابع - الدولي الأول) ، الإعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي ، (الواقع والمأمول) . جامعة المنصورة ، كلية التربية النوعية .
- ١١- الأحمري ، إلهام بنت محمد آل مفرح . (٢٠١٠ م) . معوقات تطبيق معايير جودة التعليم على مدارس الثانوية الحكومية للبنات من وجهة نظر المعلمات والمديرات (دراسة ميدانية بمدينة الرياض) ، رسالة ماجستير ، الرياض : جامعة الملك سعود .
- ١٢- الخطيب ، أحمد . (٢٠٠٤ م) . إدارة الجودة الشاملة (تطبيقات تربوية) ، الرياض : مكتب العربي لدول الخليج .
- ١٣- ربيع ، هادي . (٢٠٠٦ م) . المدير المدرسي الناجح ، عمان (الأردن) : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع .
- ١٤- رمضان ، محمد جابر محمود . (٢٠٠٩ م) . بعض معوقات ضمان الجودة والإعتماد بكلية التربية النوعية بقنا (دراسة ميدانية) . المؤتمر العلمي السنوي . (العربي الرابع - الدولي الأول) ، الإعتماد الأكاديمي

- لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي (الواقع والمأمول) . جامعة المنصورة ، كلية التربية النوعية .
- ١٥- الزكي ، أحمد عبد الفتاح . (٢٠٠٤ م) . ثقافة التغيير لدى القيادات المدرسية في ضوء مفهوم الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، مصر : جامعة المنصورة ، كلية التربية .
- ١٦- السحيم ، خالد سعيد . (٢٠٠٣ م) . واقع تطبيق إدارة الجودة أيزو ٩٠٠٠ في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية ، وزارة التربية والتعليم ، دراسة منشورة في شبكة المعلومات ، الرياض : جامعة الملك سعود ، كلية التربية .
- ١٧- سليم ، حسن . (٢٠٠٨ م) . الإشراف الفني في التعليم من منظور الجودة الشاملة ، القاهرة: مكتبة بيروت .
- ١٨- السيد ، فؤاد البهي (١٩٧٩) . علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري ، ط٣ ، دار الفكر العربي ، القاهرة .
- ١٩- صبرة ، زينب عبد الفتاح . (٢٠٠٩ م) . التعليم الجامعي بين الواقع والمأمول ، المؤتمر العلمي السنوي . (العربي الرابع - الدولي الأول) ، الإعتدال الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي ، (الواقع والمأمول) . جامعة المنصورة ، كلية التربية النوعية.
- ٢٠- الصليبي ، محمود عيد المسلم . (٢٠٠٧ م) . الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية وفقا لنظرية هيرسي و بلاتشارد وعلاقتها بالرضا الوظيفي لمعلميهم وأدائهم ، عمان (الأردن) : دار الحامد للنشر والتوزيع .
- ٢١- صياد ، أفراح محمد علي . (٢٠٠٩ م) . تطوير برامج التنمية المهنية للمعلمين على ضوء معايير الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عين شمس ، كلية التربية .

- ٢٢- العارفة وقران ، عبد اللطيف عبد الله ، وأحمد عبد الله . (٢٠٠٧م) . معوقات تطبيق الجودة في التعليم العام ، دراسة مقدمة للقاء السنوي الرابع للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية ، (جستن) ، بريدة (القصيم) : جامعة الملك سعود .
- ٢٣- عامر ، طارق عبد الرؤف محمد . (٢٠١٠م) . فلسفة وسياسات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي وطرق تحقيقها ، المؤتمر العربي الثالث (الجامعات العربية التحديات والأفاق) ، شرم الشيخ (جمهورية مصر العربية) : جامعة الدول العربية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
- ٢٤- العبادي ، محمد عيسى . (٢٠٠٦م) . التعليم العالي ما بين التطور ومتطلبات الإعتقاد والجودة ، المؤتمر العربي الأول جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص ونظم الإعتقاد المنظمة العربية للتنمية الإدارية وجامعة الشارقة ، الإمارات العربية المتحدة : الشارقة ٢٣ - ٢٦ إبريل ص ٤٧٩ .
- ٢٥- عبد الحي ، رمزي أحمد . (٢٠٠٧م) . الإدارة المدرسية التعليمية في ضوء إدارة الجودة الشاملة . ط ١ . القاهرة : مكتبة زهراء الشرق .
- ٢٦- عبيدات، ذوقان . (١٩٩٨م) . البحث العلمي: مفهومه وأدواته، وأساليبه، ط ٦ ، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- ٢٧- عبيدات، ذوقان . (٢٠٠١م) . البحث العلمي : مفهومه، أدواته ، عمان : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- ٢٨- عبيدات، ذوقان . (٢٠١١م) . البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، عمان : اشراقا للنشر والتوزيع .
- ٢٩- العتيبي ، طلال محمد . (٢٠٠٦م) . تصور مقترح لدور الإدارة المدرسية في تحقيق معايير الجودة التعليمية بالمدارس الثانوية العامة للبنين بمكة

- المكرمة . (رسالة ماجستير غير منشورة) . مكة المكرمة (المملكة العربية السعودية) ، جامعة أم القرى .
- ٣٠- العساف، صالح . (١٩٩٥م) . المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية ، الرياض : مكتبة العبيكان .
- ٣١- العساف، صالح . (١٩٩٨م) . المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية ، الرياض : مكتبة العبيكان .
- ٣٢- عمران ، خالد عبد اللطيف محمد . (٢٠٠٨ م) . تقويم أداء معلمي الدراسات الإجتماعية بالحلقة الإعدادية في ضوء معايير الجودة الشاملة ، الجمعية المصرية للدراسات الإجتماعية ، جامعة عين شمس .
- ٣٣- العمريطي ، إيمان بنت إبراهيم محمد . (٢٠١٠ م) . جودة التعليم من منظور التربية الإسلامية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة أم القرى ، قسم التربية الإسلامية والمقارنة ، كلية التربية .
- ٣٤- علاونة ، معزوز . (٢٠٠٨ م) . واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، مجلة إتحاد الجامعات العربية ، العدد (٥٠) .
- ٣٥- علوي وبامدهف ، عادل عبد المجيد ، ورفيقة إبراهيم . (٢٠٠٧ م) . مجالات تطبيق جودة التعليم الجامعي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عدن ، مجلة مستقبل التربية العربية ، م ج (١٣) ، ع (٤٤) .
- ٣٦- عليمات ، صالح ناصر . (٢٠٠٨ م) . إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير) ، ط ١ ، الأردن (عمان) : درا الشروق للنشر والتوزيع .

- ٣٧- عويس ، عيسى مفلح الحسبان . (٢٠٠٨ م) . أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على المناخ التنظيمي ، الأردن (عمان) : دار الشروق للنشر والتوزيع .
- ٣٨- العيص ، زيد عمر . (٢٠١٠ م) . الجودة في التعليم العالي (عناوين ومضامين) ، الرياض: النشر جامعة الملك سعود .
- ٣٩- الغامدي ، فريد علي . (٢٠٠٩ م) . مجلة كلية الآداب الإنسانية والعلوم الإجتماعية ، المجلة ٢٩ ، العدد ٢ ، وحدة النشر العلمي جامعة القاهرة ، كلية الآداب .
- ٤٠- الغميز ، نايف خالد . (٢٠٠٤ م) . إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودية من وجهة نظر مديري الدوائر ورؤساء الأقسام في وزارة التعليم العالي ، رسالة ماجستير غير منشورة (قسم الإدارة التربوية وأصول التربية) ، عمان (الأردن) : جامعة اليرموك .
- ٤١- الغنام ، نعيمة إبراهيم . (٢٠٠١ م) . فاعلية أداء مديرة المدرسة الابتدائية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة البحرين ، كلية التربية .
- ٤٢- الفتلاوي ، سهيلة محسن . (٢٠٠٨ م) . الجودة في التعليم (المفاهيم - المعايير - المواصفات - المسؤوليات) ، ط ١ ، عمان (الأردن) : دار الشروق للنشر والتوزيع .
- ٤٣- القحطاني ، سالم سعيد . (٢٠٠٤ م) . منهج البحث في العلوم السلوكية ، الرياض : المطابع الوطنية الحديثة.
- ٤٤- القيسي ، هناء محمود . (٢٠١٣ م) . فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي

- (الأساليب والممارسات) ، ط ١ . عمان (الأردن) : دار المناهج للنشر والتوزيع .
- ٤٥- كنعان ، أحمد علي . (٢٠٠٥ م) . الإعتقاد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي في الجمهورية العربية السورية بين الواقع والمأمول - دراسة ميدانية في كلية التربية في جامعة دمشق - ورقة عمل في المؤتمر التربوي الخامس جودة التعليم الجامعي ، البحرين : جامعة البحرين .
- ٤٦- مجمع اللغة العربية . (٢٠٠٢ م) . (المعجم الوجيز) ، القاهرة (مصر) : الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية .
- ٤٧- مجيد والزيادات ، سوسن شاكر ، ومحمد عواد . (٢٠٠٨ م) . الجودة في التعليم . ط ١ ، عمان (الأردن) : دار الصفاء للنشر والتوزيع .
- ٤٨- محفوظ ، أحمد فاروق . (٢٠٠٤ م) . إدارة الجودة الشاملة والإعتقاد للجامعات ومؤسسات التعليم العالي ، المؤتمر السنوي الحادي عشر (العربي الثالث) ، أفاق الإصلاح والتطوير بمركز تطوير التعليم الجامعي ، بجامعة عين شمس ، ص ص ١٧ - ٤٩ .
- ٤٩- محمد، صبري حافظ . (٢٠٠٩ م) . إتجاهات معاصرة في إدارة المؤسسات التعليمية ، القاهرة : عالم الكتب .
- ٥٠- المسعودي والطيب ، سعد بركي ، وعزيزه عبد الله . (٢٠٠٥ م) . تطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز ، المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر (العربي الرابع) لمركز تطوير التعليم الجامعي ، تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الإعتقاد ، جامعة عين شمس .
- ٥١- مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم العام ، مدارس تطوير ، ثقافة الجودة الشاملة في التعليم ، المملكة العربية السعودية (الرياض) .

- ٥٢- مصطفى ، عبد العظيم السعيد . (٢٠٠٩ م) . الجودة والإعتماد في مؤسسات التعليم في مصر وبعض الدول العربية والأجنبية (دراسة تحليلية) ، المؤتمر العلمي السنوي . (العربي الرابع - الدولي الأول) ، الإعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي ، (الواقع والمأمول) . جامعة المنصورة ، كلية التربية النوعية .
- ٥٣- المطارنة ، شرين . (٢٠٠٥ م) . أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الإسلامية في إقليم جنوب الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة مؤتة
- ٥٤- المطيري ، نادية بنت محمد بن حمد . (٢٠١٠ م) . موقف أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات السعودية ، من تطبيق نظم الجودة في التعليم العالي ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الملك سعود ، قسم التربية ، كلية التربية .
- ٥٥- معتق ، حسين بن محمد . (٢٠٠٧ م) . أسس ومتطلبات الجودة في التعليم العام ، اللقاء السنوي الرابع عشر للجودة . (الجودة في التعليم العام) . للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية . (جستن) . السعودية .
- ٥٦- الملاح ، منتهى . (٢٠٠٥ م) . درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس . (رسالة ماجستير غير منشورة) . نابلس (فلسطين) : جامعة النجاح الوطنية .
- ٥٧- المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (٢٠١٦) ، تقديرات المرصد العربي للتربية لعدد الأميين في الوطن العربي في حدود ٢٠٢٤ ، النشرة الإحصائية للمرصد العربي للتربية ، العقد العربي لمحو الأمية ٢٠١٥-٢٠٢٤ ، العدد الأول .

المراجع الأجنبية :

- 58- Ayeni, Adeolu Joshua;(2013) , A Conceptual Model for School-Based Management Operation and Quality Assurance in Nigerian Secondary Schools Ibukun, Williams Olusola
Journal of Education and Learning, V.2 , N.2 p36-43 .
- Bronkhorst, Larika H.; Baartman, Liesbeth K. J.; Stokking, Karel 59-M (2012) , The Explication of Quality Standards in Self-Evaluation , Assessment in Education: Principles, Policy & Practice, V.19 , N.3 p357-378 .
- 60-Chee, Wai-Chi (2012),Negotiating Teacher Professionalism: Governmentality and Education Reform in Hong Kong
Ethnography and Education, V.7 , N.3 p327-344 .
- 61- Dobbs Pat. (2005).The inclination of secondary teachers to implement innovations learned through professional development, Texas A and M University, Ed. Ph.
- 62- Hernandez, J. (2002). Total quality management in educational The application of TQmin a Texas school district. DAI-A62/11, p. 3639.
- 63- Idialu, Ethel E , (2013) , Ensuring Quality Assurance in Vocational Education, Contemporary Issues in Education Research,
V.6 N.4 p431-438 .
- 64- Pradabpech, Pipat; Chantarasombat, Chalard; Sriampai , Anan (2015), Development of Knowledge Management Model for Developing the Internal Quality Assurance in

- Educational Opportunity Expansion Schools, International
Education Studies, Vol.8 , N.9 p162-170 .
- Analysis of Roles of it on Quality .65- Mjema, M. 8Tetal (2005)
management the ten Magazine, Vol.17, NO.4.
- 66- Moses Ngware, David Wamukuru and Stephen Odebero (2006).
"Total Quality Management is Secondary Schools in
Kenya: Extent of Practice, Quality Assurance in
Education." Volume 14, issue 4.
- 67- Purkey. S.C., and Smith, M.S. (1983). Effective Schools: A
review. Elementary School Journal, 427-452 .
- 68- Setthiya; Tesaputa, Kowat; Somprach, Kanokorn (2015) ,
Application of Total Quality Management System in Thai
Primary Schools Prueangphitchayathon, Educational
Research and Reviews, V.10 N.11 p1535-1546 Jun .

(* أسماء السادة محكمي أداة الدراسة :

١. د. حمدان أحمد الغامدي قسم الإدارة والإشراف التربوي - كليات الشرق العربي
للدراستات العليا بالرياض
٢. أ.د. عبد اللطيف محمود قسم أصول التربية - كلية التربية - جامعة حلوان
٣. أ.د. ماهر محمد الجمال قسم أصول التربية - كلية التربية - جامعة حلوان
٤. أ.د. مصطفى عبد القادر زيادة قسم أصول التربية - كلية التربية - جامعة عين شمس
٥. أ.د. هدى حسن حسن قسم أصول التربية - كلية التربية - جامعة حلوان