Jerash for Research and Studies Journal مجلة جرش للبحوث والدراسات

Volume 18 | Issue 2 Article 1

2021

The Reality of Realizing the Concept of Comprehensive Quality and Its Applications Among School Administration Personnel in Public Education Schools in Taif

Maan Al-Ayasrah
Jerash University, Jordan, MaanAyasrah12@yahoo.com

Najwa Al-Awfi
Ministry of Education, Saudi Arabia, NajwaAwfi22@yahoo.com

Follow this and additional works at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jpu

Part of the Education Commons

Recommended Citation

Al-Ayasrah, Maan and Al-Awfi, Najwa (2021) "The Reality of Realizing the Concept of Comprehensive Quality and Its Applications Among School Administration Personnel in Public Education Schools in Taif," *Jerash for Research and Studies Journal مجلة جرش للبحوث والدراسات*: Vol. 18 : Iss. 2 , Article 1.
Available at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jpu/vol18/iss2/1

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Jerash for Research and Studies Journal مجلة جرش للبحوث والدراسات by an authorized editor. The journal is hosted on Digital Commons, an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aaru.edu.jo, marah@aaru.edu.jo, u.murad@aaru.edu.jo.

The Reality of Realizing the Concept of Comprehensive Quality and Its Applications Among School Administration Personnel in Public Education Schools in Taif

Cover Page Footnote

أستاذ الإدارة التربوية المشارك- كلية العلوم التربوية - جامعة جرش. معلمة في وزارة التعلم - المملكة العربية السعودية .

This article is available in Jerash for Research and Studies Journal مجلة جرش للبحوث والدراسات: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jpu/vol18/iss2/1

واقع إدراك مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها لدى العاملين بالإدارة المدرسية في مدارس التعليم العام بمدينة الطائف

The Status Co. of Comprehensive Quality Concept-Realization and Its Application Among Administrative Staff Members of Public School at Taif.

معن محمود احمد العياصره* نجوى أحمد خضر العوفي**

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة واقع إدراك مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها لدى العاملين في الإدارة المدرسية بالتعليم العام في مدينة الطائف من وجهة نظرهم، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات ووكلاء ووكيلات مدارس التعليم العام بمدينة الطائف للعام الدراسي 1435/1434هـ والبالغ عددهم (1164)، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (240) فردا من مجتمع الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية. وتوصلت الدراسة الى أن درجة إدراك مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها لدى العاملين في الإدارة المدرسية بالتعليم العام في مدينة الطائف جاءت بدرجة كبيرة. وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة إدراك مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها لدى العاملين في الإدارة المدرسية بالتعليم العام في مدينة الطائف تعزى لمتغير الجنس للأداة ككل، وعلى مجالي الدراسة ولصالح الإناث. ولمتغيري سنوات الخبرة وللأداة ككل، وعلى المجال الثاني (إدراك تطبيق مفهوم الجودة الشاملة) ولصالح فئة الذين خبرتهم (عشر سنوات وأقل). ولمتغير للأداة ككل، وعلى المجال الأول (إدراك مفهوم الجودة الشاملة) ولصالح المرحلتين الثانوية والمتوسطة. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي للأداة ككل، وعلى مجالي الدراسة. وقد قدمت الدراسة عدد من التوصيات من أبرزها الاستمرار في عقد الدورات التدريبية والندوات التثقيفية للعاملين في إدارة المدرسة والمعلمين وإشراك أولياء الامور والطلاب فيها لترسيخ مفهوم الجودة وتطبيقاته

الكلمات المفتاحية: الإدارة المدرسية، الجودة الشاملة.

* أستاذ الإدارة التربوية المشارك- كلية العلوم التربوية - جامعة جرش.

** معلمة في وزارة التعلم - المملكة العربية السعودية .

Published by Arab Journals Platform, 2021

Abstract

The study aimed to identify the degree of reality perception and overall application quality among workers in the school administration to public education in the city of Taif in their view the concept, and the study population consisted of all the managers and directors, agents and attorneys general education schools in Taif for the academic year 14341435/ AH's (1164), It was selected as a simple random sample size was 240 members of the study population. To achieve the objectives of the study questionnaire was used as a key tool. The study found that the degree of realization of comprehensive and applications of quality among workers in the school administration to public education in the city of Taif concept came significantly. There are significant differences at the level of significance ($\alpha \leq 0,05$) between the mean study sample estimates of the degree of realization of comprehensive and applications of quality among workers in the school administration to public education in the city of Taif attributed to the sex of the instrument as a whole concept, and the fields of study in favor of females. Moreover, variables of years of experience and the tool as a whole, and the second area (to recognize the application of total quality concept) and in favor of the category of those who experience (ten years and less). Moreover, a variable of the instrument as a whole, and the first area (perception overall) and in favor of the concept of quality of secondary and middle stages. There are no statistically significant differences attributed to the educational qualification of the instrument as a whole to a variable, and the areas of Aldrash.oukd study made a number of recommendations, notably to continue to hold educational seminars for employees training courses at the school, teachers, administration and the involvement of parents and students in which to consolidate the quality and applications concept.

Key words: school administration, the total quality.

المقدمة:

يشهد العالم موجةٌ غير مسبوقة من التطور والتغيير تمتد بظلالها لتشمل كافة الأبعاد السياسية، والاقتصادية، والثقافية، والتكنولوجية، ولم يعد هناك ما يمكن وصفه بأنه ثابت؛ فكل ما حولنا أصبح يدور في فلك التطور والتغيير.

ونتيجة لهذه الموجة الكبيرة من التغيير والتطوير كان لابد للأساليب الإدارية أن تُغير فلسفتها الإدارية لتتناسب مع الواقع الإداري الجديد الذي أفرزته هذه التغيرات والتطورات السريعة ، الأمر الذي يتفق عليه المحللون وخبراء الإدارة العامة فيما يواجه البيئة المحيطة بأن نتائج هذه التغيرات سوف تؤدى حتماً إلى تشكل مجموعة من الفرص والتهديدات ؛ والتي بدورها يمكن أن تشكل ما يمكن أن نطلق عليه عنق الزجاجة الذي يجعل المنظمات في مفترق الطرق... فإما إلى تقدم وازدهار، وإما إلى تدهور وانحدار، فإذا لم تسعى المنظمات إلى استغلال الفرص ومواجهة التهديدات أصيبت بالاختناق ، وإذا نجحت في استغلال ما يتاح لها من فرص بلا شك أنها اهتدت إلى المسار الصحيح وخرجت من العنق الضيق إلى مجال أوسع وأرحب ، وقد أدى هذا التغير والتطوير إلى تحولات أساسية في إطار المفاهيم الخاصة بإدارة المنظمات الحكومية ، فقد تحول الحديث من الإدارة إلى الريادية ، ومن السيطرة المهنية والإدارية إلى سيادة العميل ، ومن ضبط أو مراقبة التكاليف إلى إدارة الأداء ، ومن زيادة كمية المخرجات إلى تحسين جودة الخدمات، ومن تقييم مدى سلامة الإجراءات إلى المساءلة عن النتائج ومستويات الأداء .(معزب،2006)

وقد ذكر زياد(د.ت) أن القائمين على المجال التربوي يسعون من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى إحداث تطوير نوعي لدورة العمل في المدارس بما يتلاءم مع المستجدات التربوية والتعليمية والإدارية، ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التربوية.

ويشير «جابلونسكي» إلى أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة كغيره من المفاهيم الإدارية التي تتباين بشأنه المفاهيم والأفكار وفقاً لزاوية النظر من قبل هذا الباحث أو ذاك إلا أن هذا التباين الشكلي في المفاهيم يكاد يكون متماثلاً في المضامين الهادفة إذ أنه يتمحور حول الهدف الذي تسعى لتحقيقه المنظمة والذي يتمثل بالمستهلك من خلال تفاعل كافة الأطراف الفاعلة فيها. (الجضعي،2005)

فيما يرى أحمد درباس في (زياد، د.ت، 13) أن الجودة الشاملة أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب، أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية ليس فقط في إنتاج الخدمة ولكن في توصيلها للأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محلياً وعالميًا.

Published by Arab Journals Platform, 2021

الجـودة الشـاملة في التعليـم يمكـن أن تكـون محققـة للاسـتثمار الأفضـل للمـوارد وللوقـت وللجهـد المبـذول في العمـل، ولهـذا أصبـح مـن الـضروري الاعـتراف بجـدوى مبـادئ وتطبيقـات إدارة الجـودة الشـاملة في التعليـم لأن هـذا مـا تمليـه حركـة الحيـاة المعـاصرة وهـي دليـل عـلى بقـاء الـروح وروح البقـاء لـدى المنظمـة أو المؤسسـة التعليميـة. (الخطيـب،2004)

إن مدرسـة القـرن الحـادي والعشريـن، تتطلـب مـن مديـر المدرسـة جهـداً إضافيـا كي يتخـذ لإدارتـه المدرسـية مسـارات ديمقراطيـة، مـن خـلال تخطيـط الأهـداف ووضعهـا، أو تحديـدا للإجـراءات المناسـبة للتنفيـذ والمتابعـة، ويكـون ذلـك مـن خـلال المشـاركة والمناقشـة واللقـاءات المتنوعـة والمختلفـة داخـل المدرسـة وخارجهـا كل هـذا بهـدف الوصـول إلى أهـداف المؤسسـة التربويـة التـي يرأسـها , وكذلـك تفويـض الصلاحيـات للعاملـين معـه في المدرسـة ليشـاركوا معـه في المسـؤولية والقيـام بأعبـاء المدرسـة والإشراف عليهـا كي يكـون هنـاك التـزام بتنفيـذ هـذه الأهـداف. (الترتوري ، د.ت)

إن الإدارة المدرسـية هـي المسـؤولة عـن تحقيـق الأهـداف التربويـة والتنمويـة ولتحقيـق ذلـك لابـد مـن تطبيـق نظـام إداري يضمـن تحقيـق هـذه الأهـداف ويضمـن فاعليتهـا، وإدارة الجـودة الشـاملة هـي السـبيل المناسـب والفعـال لتحقيـق هـذه الأهـداف لذلـك توجـب عـلى مديـر المدرسـة ووكيلـه باعتبارهـم المسـؤولين عـن النظـام الإداري داخـل المنظمـة التربويـة تبنـي نظـام إدارة الجـودة الشـاملة والوعـي بتطبيقاتهـا ومفهومهـا والتغلـب عـلى المعوقـات التـي تواجـه التطبيـق.

وقـد عـرف العمايـرة (2002) الإدارة المدرسـية عـلى أنهـا: « الجهـود المنسـقة التـي يقـوم بهـا فريـق مـن العاملـين في الحقـل التعليمـي (المدرسـة) إداريـين، وفنيـين بغيـة تحقيـق الأهـداف التربويـة داخـل المدرسـة تحقيقـاً يتمـشى مـع مـا تهـدف إليـة الدولـة مـن تربيـة أبنائهـا تربيـة صحيحـة وعـلى أسـس سـليمة». (ص18)

ويتطلـب مـن القيـادات التربويـة تطويـر المؤسسـات التعليميـة لمواكبـة التطـورات العلميـة والتكنولوجيـة ومواجهـة القضايـا والمشـكلات ونتيجـة لتطـور العـصر ظهـرت مفاهيـم جديـدة منهـا الجـودة الشـاملة , لذلـك أصبـح للقيـادات التربويـة أدوارا جديـدة ومسـتقبلية تبـدأ بمدخلات العمليـة التعليميـة مـرورا بالعمليـات التعليميـة وانتهـاءً بالمخرجـات التعليميـة ولابـد مـن التركيـز عـلى التدريـب المرتبـط ببرامـج إدارة الجـودة الشـاملة لتنميـة السـلوكيات والمهـارات التـي تدعـم توجهـات الخطـة وتوظيـف مخرجـات التعليـم والتـي تُعـد مـن أهـم التحديـات المعـاصرة , كـما تسـاعد عـلى تحقـــــيق الأهداف.(الميـمان ، 2007)

كـما أن النمـط القيـادي المناسـب لتطبيـق الجـودة الشـاملة هـو النمـط الـذي يعمـل بـروح الفريـق ويعطـي اهتمامـاً موازيـاً للعنـصر البـشري والإنتـاج واسـتخدام التكنولوجيـا وتطويـر البنيـة التنظيميـة وأن يكـون الإطـار الفكـري مـراده تحقيـق جـودة فعاليـة شـاملة ونشرهـا في المجتمـع

والبيئة الخارجية وتكون المدخلات بمثابة المصادر والعناصر المختلفة المطلوبة والمدخلات هي التلاميذ والمعلمين والإداريين والمواد التعليمية والتسهيلات المادية والمعدات وغيرها وأن يكون هناك مقياس لاختيار الطلاب وفق معايير محددة وشروط ينبغي أن تتوافر في كل مرحلة ، وكذلك المعلمين والإداريين لابد لهم من مستوى محدد وبرامج لتدريبهم أثناء الخدمة وتوفر الشروط اللازمة للمواد التعليمية وللمبنى والمعدات والتمويل الكافي لأداء النظام وتحقيقه لأهدافه.(بنتن،2010)

وقد رأى الخطيب (2001، 15) ضرورة العمل على تحسين الجودة في مؤسسات التعليم والتأكد من ضبط الجودة من خلال تطبيق معايير الاعتماد إضافة على اتخاذ التدابير الكفيلة بتمكين المستفيدين من الخدمات التعليمية من خلال الوقوف على مستوى انجازها في القطاع الحكومي والخاص.

وأشارت دراسة السحيم (1424هـ) إلى أن التعليم يواجه تحديات كثيرة منها :عدم كفاية الاعتمادات المالية المخصصة , واتساع الفجوة بين مخرجات التعليم ومتطلبات سوق العمل حيث لا تزال القطاعات التي تستقبل مخرجات التعليم العام سواء مؤسسات التعليم العالي أو قطاعات العمل الأخرى تظهر عدم رضاها عن مخرجات التعليم العام نتيجة عدم تلبيتها لتوقعاتها , والقصور في الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية كما أن المدرسة تواجه تحديات تطور معايير الجودة والتغييرات والتطورات التقنية المتوالية ومتطلبات سوق العمل وسرعة التغيير والانفتاح.(ص6-7)

وأشار الملحم في (المالكي،2010 ،7) إلى أن غياب التقويم المؤسسي للمدارس، لا يمثل فقط حاجزاً أمام التربويين وأولياء الأمور للحكم على مستوى جودة المدارس بوضعها القائم فحسب، بل يحرم المدارس من وجود قاعدة معرفية للتطوير المستقبلي لبرامجها. إذ أن التقويم هو المقدمة المنطقية لعملية التطوير، فالتقويم منهج للحكم يساعدنا على تحديد جوانب القوة وأوجه الضعف وأي عملية جادة لتطوير الجودة والنوعية في مؤسسات التعليم ينبغي أن تبدأ بعملية التقويم.

وفي ضوء المراجعة المتأنية للدراسات المتعلقة مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المؤسسات التربوية وخاصة المدرسة تبين إن هناك العديد من الدراسات الأجنبية والعربية التي تناولت هذا الموضوع.

فقد أجرى القثامي (2013) دراسة هدفت التعرف على واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للتربية والتعليم وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية: أن درجة توافر الإمكانات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالأداة التعليمية كانت متوسطة و أن درجة شيوع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت عالية وأبرز المعوقات كانت قلة الكوادر المدربة لتطبيق الجودة الشاملة في الإدارة , ومحدودية برامج

Published by Arab Journals Platform, 2021

التدريب في مجال إدارة الجودة الشاملة وأن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية حول درجات توافر إمكانات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفقاً إلى كلٍ من المؤهل العلمي والمسمى الوظيفي والدورات التدريبية وسنوات الخبرة .

أجرى الشهري (2013) دراسة هدفت إلى التعرف على أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام من وجهة نظر مديري المدارس في محافظة جدة وقد أتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وقد أظهرت الدراسة النتائج: أن درجة شيوع المعوقات البشرية والتنظيمية والمادية جاءت بدرجة عالية ، وأن أكثر المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت تتعلق بالمعوقات التنظيمية ثم تبعتها المعوقات المادية ثم المعوقات البشرية ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات حول درجة شيوع المعوقات بأبعادها التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة ككل وفقاً للمشاركة بالدورات والخبرة باستثناء المعوقات المادية حيث كانت لصالح الخبرات العليا بينما كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية حول درجات شيوع المعوقات بأبعادها وفقاً لمتغير المرحلة التعليمية ، حيث كانت لصالح المدارس الثانوية مقابل الابتدائية ولصالح مديري المدارس المتوسطة مقابل الابتدائية و كانت أهم المقترحات والتطلعات المستقبلية للتغلب على مجال المعوقات التنظيمية حيث حصل على درجة عالية جداً كان أبرزها التركيز على الأخطاء قبل وقوعها أكثر من تصحيحها بعد وقوعها .

أجرى القرني (2013) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية القائمة على نظام المقررات في مدينة الرياض من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وتكون مجتمع الدراسة من (31) مدير و(27) مديرة مدرسة في المدارس الثانوية القائمة على نظام المقررات ، الحكومية والأهلية ، البنين والبنات ، في مدينة الطائف ، وقد اتبع الباحث أسلوب الحصر الشامل في مجتمع الدراسة ،وقد أظهرت نتائج الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية القائمة على نظام المقررات تطبق بدرجة عالية ، وأن مظاهرها تكمن في دعم المدير العمل بروح الفريق الواحد ، واعتماد المدير على المرونة في اتخاذ القرار، وكذلك تقوم إدارة المدرسة بإبلاغ أولياء الأمور باعتماد المدرسة كنظام للمقررات وأن هناك العديد من المعوقات التي تواجه عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية القائمة على نظام المقررات، ويأتي على رأس هذه المعوقات كثرة الأعباء الإدارية المطلوب تنفيذها من قبل مدير المدرسة ، ومركزية اتخاذ القرارات ، وندرة التحاق منسوبي المدرسة بدورات في مجال إدارة الجودة الشاملة .

أجرى الثبيتي(2012) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى أداء مديري المدارس المتوسطة والثانوية في محافظة الطائف وفق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر

المشرفين التربويين والمعلمين وأستخدم الباحث المنهج الوصفي وقد أظهرت نتائج الدراسة ان المستوى الإجمالي لمستوى أداء مديري المدارس المتوسطة والثانوية وفق معيار التعليم والتعلم وعلاقة المدرسة بالمجتمع المحلي والرقابة والتقويم من معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين والمعلمين كان بدرجة متوسطة. وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى أداء مديري المدارس المتوسطة والثانوية وفق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير طبيعة العمل، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، وعدد الساعات التدريبية، والمرحلة الدراسية.

أجرى الرشود (2012) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع أداء المدارس الأهلية بمدينة الرياض في ضوء إدارة الجودة الشاملة ، والمعوقات التي تواجه تطبيقها، ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي ، كما استخدم الباحث الاستبانة أداة لجمع المعلومات وقد أظهرت نتائج الدراسة أن إجابات أفراد الدراسة عن عبارات محور واقع أداء المدارس الأهلية بمدينة الرياض في ضوء إدارة الجودة الشاملة كانت بدرجة كبيرة لأداة الدراسة وكان إسهام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير العمل المدرسي الأكثر ، وأقلها حرص الإدارة العامة للمدارس على إصدار المجلات والكتب والمقالات عن الجودة الشاملة , وأن إجابات أفراد الدراسة عن عبارات محور المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأهلية بمدينة الرياض كانت بدرجة (عالية) لأداة الدراسة وكانت (المركزية في صنع واتخاذ القرار الإداري) الأكثر ، وأقلها (عدم التزام الإدارة العامة للمدارس بتطبيق إدارة الجودة الشاملة), وأن إجابات أفراد الدراسة عن عبارات محور المقترحات التي تسهم في تطوير أداء المدارس الأهلية بمدينة الرياض في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة كانت بدرجة عالية وكانت (استخدام التقنيات الحديثة في دعم العمليات التعليمية والإدارية يتطلبها تطبيق إدارة الجودة) الأكثر.

أجرى بهالا (Bhall , 2012) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى الحاجة للتحسين المستمر لإدارة الجودة الشاملة والتحديات التي تواجه إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الهند واستخدمت الدراسة المنهج التاريخي التحليلي وأظهرت النتائج أن هنالك تحسينات ملحوظة على النظام التعليمي العالي في الهند وأن اقتصاد الهند يحتاج لرفع مستواه ويكون ذلك من خلال الاهتمام بجودة التعليم العالي الذي يكون سبباً رئيسياً لنهوض الاقتصاد وزيادة الموارد المالية.

أجرى احمد وعلي(Ali , 2012 (Ahmed,& دراسة هدفت إلى التعرف على مدى ممارسات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي الباكستاني حيث حددت الدراسة (14) بعداً و(13) عامل مثل محددات تنفيذ إدارة الجودة الشاملة وخاصة في كليات إدارة الأعمال والقياس والتقويم والتحكم في العمليات والموارد والتمكين وجاءت نتائج الدراسة أن

Published by Arab Journals Platform, 2021

درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي الباكستاني كانت متدنية وأن القياس والتقويم داخلها يعتبر مفهوم جديد ولا يزال في مراحله الأولية وأوصت الدراسة بأن تدرج الاقتراحات من أعضاء هيئة التدريس والصناعة وأصحاب المصلحة إلى حد أكبر في تصميم وتحديث المناهج الدراسية وضرورة تحديد احتياجات التدريب للموظفين وإزالة المعوقات في مجال التنمية .

أجرت صفحي (2011) دراسة هدفت إلى التعرف إلى واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكاتب التربية والتعليم (بنات) بمحافظة الخرج من وجهة نظر المشرفات التربويات ، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها ، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في دراستها ، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تفاوت في موافقة المشرفات التربويات على محور واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكاتب التربية والتعليم بمحافظة الخرج (بنات) وجاءت بدرجة متوسطة , ووجود تفاوت في موافقة المشرفات التربويات على محور معوقات التطبيق إلا أن التربويات يؤكدن على توفرها بدرجة عالية , وحصول جميع عبارات المقترحات المناسبة للتغلب على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على موافقة المشرفات التربويات بدرجة عالية جداً .

أجرى الزهراني(2011) دراسة هدفت إلى التعرف على المعوقات الإدارية والشخصية والفنية والاجتماعية التي تعيق الجودة الشاملة في الإشراف التربوي من وجهة نظر المشرفين والمشرفات التربويات بمحافظة المخواة التعليمية ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، قد أظهرت نتائج الدراسة أن المعوقات الإدارية التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين والمشرفات في الترتيب الأول وبدرجة إعاقة كبيرة وجاءت المعوقات الفنية في الترتيب الثاني وبدرجة إعاقة كبيرة وجاءت المعوقات الاجتماعية في الترتيب الثالث وبدرجة إعاقة كبيرة وجاءت المعوقات الشخصية في الترتيب الرابع وبدرجة إعاقة كبيرة .

أجرى كورشي واخرون (Quraishi,Uzama,&Othere,2010) دراسة هدفت إلى التحقق في التدابير الممكنة لتحسين رضا أعضاء هيئة التدريس في التعليم العالي لباكستان في ضوء أدارة الجودة الشاملة والتعرف على أثر تحقيق الجودة الشاملة في تحسين أداء أعضاء هيئة التدريس على زيادة الطاقة الإنتاجية وتكونت عينة الدراسة من (500) عضو من أعضاء هيئة التدريس الباكستانية من الجامعات الرائدة في باكستان الخاصة والعامة وقد أظهرت النتائج أن 80٪ من مشاركة أعضاء هيئة التدريس في القرارات الهامة هو عامل مهم جدا في تهيئة بيئة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية مما له دور فعال في زيادة رضا أعضاء هيئة التدريس

أجرى القباري (2010) دراسة هدفت إلى معرفة مدى تقبل مدراء الإدارات ومشرفي وموظفي الإدارة العامة للتربية الخاصة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ضوء معايير

(الأيـزو)، وقـد اسـتخدم الباحـث المنهـج الوصفـي التحليـلي، وقـد أظهـرت نتائـج الدراسـة ان هنـاك اتفـاق بـين وجهـات نظـر مفـردات عينـة الدراسـة حـول مـدى تقبـل (مـدراء الإدارات ومـشرفي وموظفـي الإدارة العامـة للتربيـة الخاصـة) لتطبيـق إدارة الجـودة الشـاملة في ضـوء معايـير (الأيـزو) بدرجـة متوسـطة , وهنـاك تبايـن في وجهـات نظـر مفـردات عينـة الدراسـة حـول المعوقـات التـي يمكـن أن تحـول دون قيـام الإدارة العامـة للتربيـة الخاصـة بتطبيـق إدارة الجـودة الشـاملة في ضـوء معايـير (الأيـزو) بدرجـة متوسـطة.

أجـرى الفايـز (2010) دراسـة هدفـت إلى التعـرف عـلى درجـة تطبيـق إدارة الجـودة الشـاملة في المرحلـة المتوسـطة في دولـة الكويـت وعلاقتهـا بـأداء المعلمـين التعليمـي مـن وجهـة نظـر المديريـن وقـد أظهـرت نتائـج الدراسـة أن درجـة تطبيـق إدارة الجـودة الشـاملة في المرحلـة المتوسـطة في دولـة الكويـت كانـت بدرجـة مرتفعـة، وان درجـة أداء المعلمـين التعليمـي في المرحلـة المتوسـطة في دولـة الكويـت جـاءت بدرجـة مرتفعـة، وجـود علاقـة إيجابيـة دالـة إحصائيـاً بـين درجـة تطبيـق إدارة الجـودة الشـاملة وأداء المعلمـين التعليمـي .

أجـرى السـويهري (2008) دراسـة هدفـت إلى التعـرف عـلى اتجاهـات مديـري ومعلمـي المـدارس الثانويـة بتعليـم العاصمـة المقدسـة نحـو تطبيـق حلقـات الجـودة الشـاملة ، واسـتخدمت الدراسـة المنهـج الوصفـي المسـحي قـد أظهـرت نتائج الدراسـة ان اسـتجابات أفـراد العينة عكسـت اتجاهـا إيجابيـاً قويـا وشـبه إجـماع في كثـير مـن الأحيـان نحـو متطلبـات وشروط نجـاح حلقـات الجـودة وهـذا يعكـس إدراكاً كامـلاً لأهميـة حلقـات الجـودة كأداة فعالـة لتحقيـق الجـودة الشـاملة في الإدارة المدرسـية وخلـق بيئـة مناسـبة للتحصيـل الأكاديمـي ومـن أبـرز التوصيـات التـي جـاءت بهـا الدراسـة وضـع قوانـين مـن قبـل الجهـات الإداريـة العليـا في التعليـم التـي تسـاعد وتدعـم إقامـة حلقـات الجـودة والتخلـص مـن اللوائـح والقوانـين التـي تعيـق مثـل تلـك الحلقـات.

أجـرت خضـير (2007) دراسـة هدفـت إلى التعـرف إلى واقـع معرفـة وتطبيـق إدارة الجـودة الشـاملة في مديريـات التعليـم ، و اسـتخدمت الباحثـة المنهـج الوصفـي التحليـلي و أظهـرت الدراسـة النتائـج التاليـة: إن درجـة معرفـة وتطبيـق إدارة الجـودة الشـاملة في مديريـات التربيـة والتعليـم الفلسـطينية كانـت متوسـطة، و توجـد فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى الدلالـة (α=0,05) بـين درجـة المعرفـة ودرجـة التطبيـق لإدارة الجـودة الشـاملة مـن وجهـة نظـر العاملـين فيهـا ولصالـح التطبيـق، ولا توجـد فـروق ذات دلالـة إحصائيـة عنـد مسـتوى الدلالـة (α=0,05) في درجـة المعرفـة ودرجـة التطبيـق لإدارة الجـودة الشـاملة في مديريـات التربيـة والتعليم الفلسـطينية تعـزى لمتغـير الجنـس والمركـز الوظيفـي والمؤهـل العلمـي والخـبرة في جميـع مجـالات الدراسـة.

أجـرى الهاشـم (2007) دراسـة هدفـت إلى التعـرف عـلى معوقـات تطبيـق إدارة الجـودة الشـاملة في المـدارس الثانويـة في محافظـة القطيـف بالمملكـة العربيـة السـعودية، ، قـد اسـتخدمت الدراسـة المنهـج الوصفـي المسـحي، كـما اسـتخدم الباحـث الاسـتبانة أداة لجمـع المعلومـات، وقـد

Published by Arab Journals Platform, 2021

أظهرت نتائج الدراسة اتفق الإداريين والمعلمون على أنهم يطبقون المهارات القيادية والإدارية لإدارة الجودة الشاملة ، والتخطيط المدرسي، بدرجة متوسطة، توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى (0,05) بين أراء الإداريين والمعلمين حول درجة تطبيق مهام العاملين في المدرسة في عدد من الفقرات بينما كان الاتفاق على عدم وجود فروق في باقي الفقرات. وتوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى (0,05) بين أراء الإداريين والمعلمين حول درجة تطبيق المهام المتعلقة في اتخاذ القرار في المدرسة في جميع الفقرات إلا أنهم يتفقون على أنهم يطبقون المهام المتعلقة باتخاذ القرارات في المدرسة بدرجة متوسطة. واتفق الإداريين والمعلمون على تطبيق المهام بمجال المبنى المدرسي والموارد المالية بدرجة متوسطة.

ومن خلال استعراضنا للدراسات السابقة نلاحظ ان الدراسات التي تناولت مفهوم الجودة الشاملة كمدخل إداري حديث في المؤسسات الخدمية والمؤسسات التربوية على الصعيدين النظري والتطبيقي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واتفقت جميع الدراسات السابقة على أهمية مفهوم الجودة الشاملة وأنها مدخل إداري للتطوير والتحسين والاهتمام بالعميل والمنتج وأنها توفر بيئة عمل جيدة ومحفزة للعاملين وتطوير مهاراتهم وتحقيق الذات لديهم واتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بأنها جاءت مكملة لتوجه الدراسات السابقة في تسليط الضوء على مفهوم الجودة الشاملة وأهميته وتطبيقه داخل المؤسسات التربوية

وقد أجرى الباحثان استطلاعاً بسيطاً لواقع تطبيق الجودة الشاملة داخل المدارس التعليمية في مدينة الطائف ووجدا أن هنالك مفاهيم وتطبيقات خاطئة لمفهوم الجودة لذلك جاءت هذه الدراسة لمعرفة واقع إدراك مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها لدى العاملين في الإدارة المدرسية بالتعليم العام في مدينة الطائف.

مشكلة الدراسة:

نظراً لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية والذي كان نتيجة للاهتمام من قبل القيادات العليا بتطوير التعليم والنهوض به والاهتمام بالأبحاث العلمية التي جاءت في هذا المجال وكانت تدعو لتبني مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقه في مؤسسات التعليم لما له من فوائد عديدة وكان ذلك منذ عام 1994م حيث قدم درباس دراسة حول إمكانية تطبيق مفهوم الجودة الشاملة والإفادة منه في القطاع التعليمي السعودي وتلاه عدد من الدراسات سلطت الضوء على متطلبات التطبيق والمبادئ الأساسية للجودة الشاملة وإنه لا يخفى على المهتم بأمر التعليم في المملكة العربية السعودية أن هنالك ضعفاً في مخرجات التعليم وعدم تلبية لمتطلبات سوق العمل والمستفيدين من معلمين،

وأولياء أمور، والطلاب، وأيضا القطاعات الحكومية والخاصة، ومن هنا شعر الباحثان بوجود خلل في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة والإدراك غير السليم لهذا المفهوم. وفي ضوء ذلك تم تحديد مشكلة الدراسة على النحو التالي: ما واقع إدراك مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها لدى العاملين بالإدارة المدرسية في مدارس التعليم العام بمدينة الطائف؟

أسئلة الدراسة:

تجيب الدراسة على الأسئلة الآتية:

1- ما درجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدينة الطائف من وجهة نظر العاملين فيها؟

2 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لمتوسطات درجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدينة الطائف من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة والمرحلة التعليمية؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1 - التعرف على درجة واقع إدراك العاملين في الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدينة الطائف.

2 - الكشف عن أثر كلا من المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة التعليمية، الجنس في التعرف على درجة واقع إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدينة الطائف.

أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة فيما يلي:

1 -تسليط الضوء على واقع إدراك الإدارة المدرسية في التعليم العام بمفهوم الجودة وتطبيقاتها وفيما إذا كانت تسير على خطى صحيحة.

2 -يؤمل أن تكون لهذه الدراسة نتائج إيجابية تفيد في تحقيق الإدراك الصحيح لمفهوم الجودة وتطبيقاتها داخل المؤسسات التعليمية.

3-من المؤمل أن تفيد الباحثين في مجال الإدارة وتفتح المجال أمامهم لإجراء بحوث مشابهة.

4 -من المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في تقديم توصيات لأصحاب القرار في وزارة التربية والتعليم لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة وأدواتها بشكل كامل.

حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: درجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في التعليم العام.

الحد الزماني: طبقت هذه الدراسة في الفصل الثاني للعام الدراسي 1435/1434هـ.

الحد المكاني: طبقت هذه الدراسة على مدارس التعليم العام الحكومية التابعة لإدارة التربية والتعليم في مدينة الطائف.

الحد البشري: تم الدراسة على عينة من مديرات ومديري ووكيلات ووكلاء مدارس التعليم العام بمدينة الطائف.

مصطلحات الدراسة:

تستدعي الدراسة التعريف بالمصطلحات التالية:

الجودة الشاملة:

- عرفها تشانق وتام بأنها: « مجموعة من العوامل في مدخلات وعمليات ومخرجات النظام التعليمي يتم من خلالها تقديم خدمات تحقق الرضا التام للأعضاء الداخلين والخارجين، من خلال تحقيق توقعاتهم الصريحة والضمنية». (الجضعي،2005 ،23)
- ويعرفها الباحثان إجرائياً: بأنها توفير الكفاءة والفاعلية للمنتج أو الخدمة المقدمة والتحسين المستمر وفقاً لمتطلبات العميل بأقل تكلفة وجهد.

الإدارة المدرسية:

- جميع الجهود المنسقة والإمكانيات المتاحة والأنشطة التي يبذلها مدير المدرسة مع جميع العاملين معه من مدرسين وإداريين وغيرهم من أجل تحقيق الأهداف التربوية داخل المدرسة تحقيقا فعالاً ومتطوراً يتمشى مع ما تهدف إليه الأمة من تربية أبنائها تربية صحيحة وعلى أساس سليم. (الدعيج ،2009، 43)
- ويعرفها الباحثان إجرائياً: بأنها الجهود المنسقة التي يقوم بها فريق من العاملين في الحقل التعليمي (المدرسة) إداريين، وفنيين، في تفاعل ضمن مناخ مناسب، داخل المدرسة وخارجها لتحقيق الأهداف الخاصة والعامة للمجتمع.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف بأنه: أحد أشكال التحليل العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للدراسة الدقيقة. (ملحم, 2000، 324)

والـذي يحـاول وصـف وتفسـير درجـة إدراك مفهـوم الجـودة الشـاملة وتطبيقاتهـا لـدى العاملـين في الإدارة المدرسـية بالتعليـم العـام في مدينـة الطائـف وذلـك أمـلاً في التوصـل إلى تعميـمات ذات معنـى يزيـد بهـا رصيـد المعرفـة عـن موضـوع الدراسـة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكـون مجتمـع الدراسـة مـن جميـع مديـرو ومديـرات ووكلاء ووكيـلات مـدارس التعليـم العـام في مدينـة الطائـف خـلال الفصـل الـدراسي الثـاني 1435/1434هـ والبالـغ عددهـم (1164) مديـراً ومديـرةً ووكيـلاً ووكيلـةً وفقـاً للإحصائيـة الرسـمية لإدارة التربيـة والتعليـم بمدينـة الطائـف والجـدول رقـم (1) يبـين ذلـك. امـا عينـة الدراسـة تكونـت عينـة الدراسـة مـن (240) مديـر، ومديـرة، ووكيـل، ووكيلـة مـن وبنسـبة(21٪) مـن مجتمـع الدراسـة تـم اختيارهـم بالطريقـة العشـوائية البسـيطة المنتظـم.

أداة الدراسة:

اسـتخدم الباحثـان الاسـتبانة كأداة رئيسـية لقيـاس درجـة إدراك الإدارة المدرسـية لمفهـوم الجـودة الشـاملة وتطبيقاتهـا مـن وجهـة نظـر العاملـين. وبعـد الاطـلاع عـلى الدراسـات السـابقة والأدب النظـري المرتبـط بمفهـوم الجـودة الشـاملة وتطبيقاتهـا ولتحقيـق أهـداف الدراسـة، قـام الباحثـان ببنـاء وتطويـر اسـتبانة تكونـت مـن مجالـين: الأول يقيـس درجـة إدراك مفهـوم الجـودة الشـاملة مـن قبـل العاملـين بـالإدارة المدرسـية ويتكـون مـن (21) فقـرة، والمجـال الثـاني يقيـس درجـة إدراك التطبيـق ويتكـون مـن (21) فقـرة ولقـد تـم وضـع المجالـين بحيـث يقيسـان نفـس الفقـرات ويجـاب عليهـا وفقـاً للتـدرج ليكـرت الخـماسي (درجـة كبـيرة جـداً، درجـة كبـيرة، درجـة متوسـطة، درجـة قليلـة، درجـة قليلـة جـداً) الملحـق (1) يبـين ذلـك.

صدق أداة الدراسة:

صدق الاستبانة:

تـم التحقـق مـن صـدق المحتـوى لاسـتبانة درجـة إدراك مفهـوم الجـودة الشـاملة وتطبيقاتهـا مـن قبـل العاملـين بـالإدارة المدرسـية في صورتهـا الأوليـة ومـن خـلال عرضهـا عـلى عـدد (14) مـن المحكمـين مـن أسـاتذة الجامعـات مـن ذوي الاختصـاص في مجـال الإدارة التربويـة والقيـاس والتقويـم ، وطُلِـبَ إليهـم دراسـة الأداة، وإبـداء رأيهـم فيهـا مـن حيـث: مدى مناسـبة الفقـرة للمحتـوى، و مـدى كفاية أداة الدراسـة مـن حيـث عـدد الفقـرات، وشـموليّتها ، وتنـوُّع محتواهـا، أو أيَّـة ملاحظـات يَرَونَهـا مُناسِـبة فيـما يتعلـق بالتّعديـل، أو التّغيـير، أو الحـذف وفـق مـا يـراه المحكـم لازمـاً. وتـم اعتـماد كل فقـرة أجمـع (80%) فأكـثر مـن المحكمـين عـلى ملاءمتهـا وتعديـل الفقـرات التـي أجمـع (50%) أو أكـثر مـن المحكمـين عـلى تعديلهـا.

Published by Arab Journals Platform, 2021

صدق الاتساق الداخلي:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداة الدراسة بتطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (40) مديرا ومديرة ووكيل ووكيلة من خارج عينة الدراسة، حيث تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لا يجاد مدى ارتباط كل مجال والدرجة الكلية لجميع المجالات، والتأكد من عدم التداخل بينهما. والجدول (1) يوضح ذلك.

جدول رقم (1) يبين معامل ارتباط بيرسون لصدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (ن=40)

المجال	معامل الارتباط
واقع إدراك مفهوم الجودة الشاملة	0.93**
واقع إدراك تطبيقات الجودة الشاملة	0.94**
الدرجة الكلية	0.95**

*** * الارتباط دال عند مستوى (0,01)**

يتضح من الجدول (1) أن جميع معاملات ارتباط مجالات أداة الدراسة مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة، ويدلُّ ذلك على قوة التماسك الداخلي لفقرات كل مجال من مجالات أداة الدراسة.

ثبات الأداة:

تم حساب معاملات الثبات لمجالي أداة الدراسة بطريقة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، وهي على التوالي (0,945) و(0,956) وتعد معاملات ثبات مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة، ويوضحها الجدول (2):

جدول رقم (2) قيم معاملات ثبات أداة الدراسة (ن=40)

المجال	قيمة معامل ألفا كرونباخ
واقع إدراك مفهوم الجودة الشاملة	0.945
واقع إدراك تطبيقات الجودة الشاملة	0.956

إجراءات تصحيح أداة الدراسة:

لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (5-1=4) وتقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (4÷5=0.80)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (الواحد صحيح) وأصبحت أطوال الخلايا كما يلي يوضحها الجدول(3):

جدول رقم (3) المحك المستخدم في الدراسة

معيار الاستجابة	قيمة المتوسط الحسابي
قليلة جداً	من 1 إلى أقل من 1.80
قليلة	من 1.80 إلى أقل من 2.60
متوسطة	من 2.60 إلى أقل من 3.40
كبيرة	من 3.40 إلى أقل من 4.20
كبيرة جداً	من 4.20 إلى 5

سادساً: تصميم الدراسة:

احتوت الدراسة على المتغيرات التالية:

أ . المتغيرات المستقلة وهي:

- الجنس وله فئتان (ذكر – أنثى)
- سنوات الخبرة ولها مستويان (10 سنوات فأقل – أكثر من 10 سنوات)
- المؤهل العلمي وله مستويان (بكالوريوس فأقل – أعلى من بكالوريوس)
- المرحلة التعليمية ولها ثلاثة مستويات (ابتدائي – متوسط – ثانوي)

ب. المتغير التابع: إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

استخدم الباحثان برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات ومعالجتها كما يلي:

- للإجابة عن السؤال الأول تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات لاستجابات أفراد العينة لمجال إدراك المفهوم ومجال إدراك التطبيق.
- للإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي للتعرف على دلالات الفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة على أداة قياس، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمرحلة التعليمية، وتم استخدام اختبار شيفيه (Scheffee – Tes) للمقارنات البعدية من أجل تحديد الفروق الدالة إحصائياً.
- معامل ارتباط بيرسون لإيجاد الاتساق الداخلي للاستبانة لمعرفة العلاقة بين المتغيرات وأيضا الاتساق الداخلي بين كل فقرة وبين المجالين والأداة ككل، واختبار كرونباخ ألفا لتحقق من ثبات الأداة والنسبة المئوية لوصف عينة الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

النتائج والمناقشة المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدينة الطائف من وجهة نظر العاملين فيها؟

وللإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لكل مجال من مجالات الاستبانة، وللمقياس ككل وفق مقياس ليكرت الخماسي ووفق محك الدراسة الجدول(3) وكما هو موضح في الجدول (4).

جدول رقم (4)

يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الأداة وللمقياس ككل

م	ت	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	الأول	واقع إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة	3.99	0.648	كبيرة
2	الثاني	واقع إدراك الإدارة المدرسية لتطبيقات الجودة الشاملة	3.74	0.764	كبيرة
		الأداة ككل	3.86	0.678	كبيرة

يوضح الجدول (4) الذي يعرض درجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدينة الطائف لمجالات الدراسة، يتبين ان المجال الأول» واقع إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة» حصل على الترتيب الأول بدرجة إدراك كبيرة ومتوسط حسابي (3,99) وانحراف معياري (0,89) بينما حصل المجال الثاني «واقع إدراك الإدارة المدرسية لتطبيقات الجودة الشاملة» على الترتيب الثاني وبدرجة إدراك كبيرة ومتوسط حسابي قدرة (3,74) وانحراف معياري (0,764) وأجمالاً أظهرت النتائج التي أوضحها الجدول (4) أن درجة الأدراك الكلية للإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدينة الطائف من وجهة نظر العاملين فيها كبيرة وبمتوسط حسابي قدرة (3,86) وبانحراف معياري (0,678) ويعزو الباحثان السبب في ذلك يرجع لتوجُهات وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية وإدارة التربية والتعليم في مدينة الطائف بأن يكون لدى العاملين في الإدارة المدرسية فهم واضح لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها من خلال عقد الدورات المكثفة التي تبين أهمية الجودة الشاملة وأثرها على مخرجات التعليم وأهمية الأخذ بها من قبل إدارات المدارس وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلا من القرني(2013) والفايز(2010) واختلفت مع دراسة خضير (2007).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لمتوسطات درجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدينة الطائف من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمرحلة التعليمية؟

أ - النتائج المتعلقة بمتغير الجنس:

ولتحقق من ذلك تم إجراء اختبار (ت) لعينتين مستقلتين والجدول (5) يوضح ذلك.

جدول (5) يوضح المتوسطات الحسابية وقيمة (ت) ومستوى الدلالة لمتغير الجنس

المجالات	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
إدراك المفهوم	ذكر	120	3,8167	0,630	4,251-	235	0.000 دالة
	أنثى	117	4,1624	0,621			
إدراك التطبيق	ذكر	120	3,6024	0,688	2,868-	235	0.005 دالة
	أنثى	117	3,8828	0,813			
الأداة ككل	ذكر	120	3,7095	0,632	3,644-	235	0.000 دالة
	أنثى	117	4,0226	0,69			

يتضح من الجدول رقم (5) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لدرجة إدراك مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدينة الطائف تبعاً لمتغير الجنس لكل مجال حيث بلغت قيمة ت (4,251-) (2,868-) على التوالي؛ عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \geq 0,05$) وكانت الفروق لصالح الإناث. ويرى الباحثان أن السبب في ذلك يرجع إلى أن ظروف العمل للذكور تختلف عن الإناث فالتعليم في المملكة العربية السعودية غير مختلط وتختلف الضغوط الملقاة على الإدارة المدرسية للذكور عن الإناث وتختلف الدورات التدريبية بينهم وفي بعض التفاصيل التي كان لها الأثر في إدراك المفهوم والتطبيقات لصالح الإناث. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة خضير (2007) في عدم وجود فروق في درجة المعرفة والتطبيق لدى موظفي مديريات التربية والتعليم الفلسطينية تبعاً لمتغير الجنس.

ب - النتائج المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي؟

ولتحقق من ذلك تم إجراء اختبار (ت) لعينتين مستقلتين والجدول (6) يوضح ذلك

جدول (6) يوضح المتوسطات الحسابية وقيمة (ت) ومستوى الدلالة لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
إدراك المفهوم	بكالوريوس وأقل	220	3,9864	0,65178	-0,083	235	0,934 غير دالة
	أعلى من البكالوريوس	17	4,0000	0,61790			
إدراك التطبيق	بكالوريوس وأقل	220	3,7604	0,75254	1,423	235	0,156 غير دالة
	أعلى من البكالوريوس	17	3,4874	0,88409			
الاداة ككل	بكالوريوس وأقل	220	3.8734	0.6786	0,759	235	0,499 غير دالة
	أعلى من البكالوريوس	17	3.7437	.06811			

يتضح من الجدول رقم (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لدرجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدينة الطائف تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لكل مجال حيث بلغت قيمة ت (-0,083)، (1,423) على التوالي؛ عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) ويعزو الباحثان ذلك إلى أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة يحملون درجة البكالوريوس وقد وفرت لهم نفس المواد الدراسية التي تختص بالجانب التربوي الخاص بالإدارة والتخطيط التربوي وأيضاً يعزو الباحثان أن السبب يرجع لقلة الحاصلين على درجات أعلى من درجة البكالوريوس فلم تشكل استجاباتهم فرقاً كبيراً. واتفقت هذه النتيجة مع كلٍ من دراسة خضير (2007)، في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل العلمي. واختلفت من دراسة القثامي (2013).

ج - نتائج المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة:

ولتحقق من ذلك تم إجراء اختبار (ت) لعينتين مستقلتين والجدول (7) يوضح ذلك.

جدول (7) يوضح المتوسطات الحسابية وقيمة (ت) ومستوى الدلالة لمتغير سنوات الخبرة

المجال	سنوات الخبرة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
إدراك المفهوم	عشر سنوات وأقل	22	4,2294	0,39092	1,849	235	0,066 غير دالة
	أكثر من عشر سنوات	215	3,9626	0,66458			
إدراك التطبيق	عشر سنوات وأقل	22	4,0931	0,28703	2,291	235	0,023 دالة
	أكثر من عشر سنوات	215	3,7048	0,78825			
الأداة ككل	عشر سنوات وأقل	22	4.1613	0.3075	2.175	235	0.031 دالة
	أكثر من عشر سنوات	215	3.8337	0.6985			

يتضح من الجدول رقم (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لدرجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة في مدينة الطائف على مجال إدراك المفهوم تبعاً لمتغير الخبرة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) ويعزو الباحثان السبب في ذلك إلى أن دخول مفهوم الجودة الشاملة كمفهوم إداري يعتبر حديث العهد في التعليم العام لذلك لا يوجد فروق في إدراك المفهوم لدى أفراد العينة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة خضير (2007) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة المعرفة لإدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية تعزى لمتغير الخبرة. وأيضا يتضح من الجدول رقم (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لدرجة إدراك الإدارة المدرسية لتطبيقات الجودة الشاملة في مدينة الطائف تبعاً لمتغير الخبرة حيث بلغت قيمة ت (2,291) وعند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) وكانت الفروق لصالح الذين خبرتهم (10سنوات واقل) ويعزو الباحثان أن السبب يرجع إلى أن العاملين الجدد قد درسوا مسارات أكثر عن إدارة الجودة الشاملة وكان لديهم معرفة أكثر في أساليب وطرق التطبيق مما كان له الأثر في أعمالهم ، وكما يرجع السبب في ذلك إلى أن العاملين الذين يمتلكون سنوات خبرة اقل يمتلكون مهارات في استخدام الحاسوب والتقنية الحديثة أكثر من المعلمين القدامى وهم في أوج نشاطهم للعمل. واتفقت هذه النتيجة مع كلاً من دراسة خضير (2007)، في وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التطبيق لإدارة الجودة الشاملة، وكانت لصالح سنوات الخبرة الأقل.

د - نتائج المتعلقة بمتغير المرحلة التعليمية

ولتحقق من ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة إذا كان هناك اختلاف في متوسطات تقدير أفراد العينة لدرجة الإدراك وتطبيق مفهوم الجودة الشاملة باختلاف المرحلة التعليمية والجدول (8) يوضح ذلك.

جدول (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بحسب متغير المرحلة الدراسية

المقياس	المرحلة الدراسية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
إدراك المفهوم	ابتدائي	93	3,8146	0,63207	0,06554
	متوسط	72	4,0741	0,62185	0,07329
	ثانوي	72	4,1237	0,65310	0,07697
	المجموع	237	3,9873	0,64817	0,04210
إدراك التطبيق	ابتدائي	93	3,6078	0,82620	0,08567
	متوسط	72	3,8499	0,62117	0,07321
	ثانوي	72	3,8036	0,79368	0,09354
	المجموع	237	3,7408	0,76387	0,04962
الأداة ككل	ابتدائي	93	3,7112	0,71058	0,07368
	متوسط	72	3,9620	0,59681	0,07033
	ثانوي	72	3,9636	0,68407	0,08062
	المجموع	237	3,8641	0,67818	0,04405

يوضح الجدول (8) أعلاه أن هنالك اختلاف في متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدينة الطائف باختلاف المرحلة الدراسية التي ينتمون إليها (ابتدائي، متوسط، ثانوي). ولمعرفة مدى دلالة هذه الفروق فقد تم أجراء اختبار تحليل التباين الأحادي؛ والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول (9) يوضح تحليل التباين الأحادي لأثر المرحلة الدراسية على أداة الدراسة للمجالات والأداة ككل

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	د.ح	مربعات المتوسطات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
إدراك المفهوم	بين المجموعات	4,654	2	2,327	5,762	0,004 دالة
	داخل المجموعات	94,494	234	0,404		
	الكلي	99,148	236			
إدراك التطبيق	بين المجموعات	2,786	2	1,327	2,416	0,092 غير دالة
	داخل المجموعات	134,92	234	0,577		
	الكلي	137,706	236			
الأداة ككل	بين المجموعات	3,577	2	1,788	3,987	0,020 دالة
	داخل المجموعات	104,966	234	0,449		
	الكلي	108,542	236			

يبين الجدول رقم(9) أن نتائج تحليل التباين الأحادي لأثر المرحلة التعليمية على متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مدينة الطائف (ابتدائي، متوسط، ثانوي) أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة إدراك الإدارة المدرسية لتطبيقات الجودة الشاملة تعزى لمتغير المرحلة التعليمية ويعزو الباحثان السبب في ذلك يرجع إلى أن سياسة تطبيق الجودة الشاملة في مراحل التعليم تكون متماثلة وأن مبادئ الجودة المطبقة على مرحلة تكون منطبقة على المراحل الأخرى . بينما هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) في درجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة بمدارس التعليم العام وعلى الأداء ككل، ولمعرفة المستوى الذي ترجع إليه الفروق، فقد تم استخدام اختبار (شيفيه Sheffe) للمقارنات البعدية والجدول (10) التالي يوضح هذه المقارنات

جدول (10) نتائج اختبار شيفيه (Sheffe) للمقارنات البعدية بين مستويات متغير المرحلة الدراسية لدى أفراد العينة (إدراك المفهوم، والأداة ككل)

المجال	المرحلة التعليمية	فرق المتوسطات			الدلالة الإحصائية	
		ابتدائي	متوسط	ثانوي		
إدراك المفهوم	ابتدائي	0	-0,25943*	-0,30903*	0,036	0,009
	متوسط	0,25943	0	-0,04960	0,036	0,896
	ثانوي	0,30903	0,04960	0	0,009	0,896
الأداة ككل	ابتدائي	0	-0,25076*	0,25241*-	0,018	0,017
	متوسط	0,25076	0	0,00165-	0,018	0,988
	ثانوي	0,25241	0,00165	0	0,17	0,988

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من الجدول رقم (10) المقارنات البعدية بطريقة شيفية بين مستويات المرحلة التعليمية أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) في مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وللأداء ككل بين المرحلة الابتدائية، والمرحلة الثانوية ولصالح المرحلة الثانوية وأيضا يشير الجدول (10) إلى أن هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وللأداء ككل بين المرحلة الابتدائية والمرحلة المتوسطة ولصالح المرحلة المتوسطة ويعزي الباحثان السبب في ذلك إلى عدة عوامل منها اهتمام القيادات العليا بالمرحلة المتوسطة والثانوية في تكثيف الدورات للعاملين بها وأن اغلب العاملين في الإدارة المدرسية بالمرحلة الابتدائية في نهاية خدمتهم الوظيفية مما يقلل الرغبة لديهم في إدراك مفهوم الجودة الشاملة كعلم إداري يحتاج للفهم ويقومون بالعمل على التطبيق دون الوعي الكامل بمفهوم الجودة الشاملة , واتفقت هذه النتيجة مع دراسة الثبيتي (1433هـ) حيث أشارت الدراسة إلى وجود فروق في مستوى أداء مديري المدارس وفقا لمعايير إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المرحلة التعليمية. ولم تتفق هذه النتيجة مع باقي الدراسات الاخرى.

التوصيات:

ولقد أوصت الدراسة في ضوء النتائج السابقة مايلي:

1 - الاستمرار في عقد الدورات التدريبية والندوات التثقيفية للعاملين في إدارة المدرسة والمعلمين وإشراك أولياء الامور والطلاب فيها لترسيخ مفهوم الجودة وتطبيقاته.

2 - العمل على عقد زيارات للمدارس النموذجية والمؤسسات التي تعتبر نموذج لتطبيق الجودة الشاملة والاستفادة من المقترحات والنماذج المقدمة في هذا المجال وتعميم ذلك على جميع العاملين في الإدارة المدرسية وبمراحل التعليم الثلاث على حد سواء

3 - زيادة فاعلية إشراك اولياء أمور الطلاب في تحقيق أهداف وسياسة المدرسة.

4 - العمل على إيجاد الحوافز والمكافات بالإضافة لتفعيل الصلاحيات الممنوحة للإدارة المدرسية لتتمكن من الابتكار والإبداع في عملها وإظهار تميزها.

5 - التأكيد على ان الجودة مفهوم إسلامي عريق في تاريخ الامة الإسلامية وأنه بكل بساطة اتقان العمل بما هو متوفر من إمكانيات من المرة الاولى.

المراجع:

المراجع العربية:

1. بنتن، نجاة طاهر (2010، إبريل). قياس الجودة في التعليم العام. اللقاء الرابع عشر للجودة في التعليم العام، المملكة العربية السعودية. على الرابط www.alamelg awda. com تم استرجاعه في تاريخ1434/7/2هـ.
2. الترتوري، محمد عوض. (د.ت). النظريات الحديثة في الإدارة المدرسية. على الرابط www.minshawi.com تم استرجاعه في تاريخ 1435/8/10هـ.
3. الثبيتي، خالد مشعل. (2012) . مستوى أداء مديري المدارس المتوسطة والثانوية في محافظة الطائف وفق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين والمعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
4. الجضعي، خالد سعد. (2005). إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية. الرياض، دار الأصحاب.
5. خضير، عناية محمد. (2007). واقع معرفة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها. رسالة ماجستير غير منشورة، الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
6. الخطيب، أحمد.(2001). الإدارة الجامعية(دراسات حديثة). الاردن، مؤسسة حماد للدراسات الجامعية.
7. الخطيب، محمد شحاتة. (2004). الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم. الرياض، دار الخريجي للنشر والتوزيع.
8. الدعيلج، إبراهيم عبد العزيز. (2009). الإدارة العامة والإدارة المدرسية. عمان، دار الرواد للنشر والتوزيع.
9. الرشود، عبد العزيز عيسى. (1433هـ). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأهلية بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية. والتعليم المستمر.
10. الزهراني، سعيد محمد. (2011). معوقات تطبيق الجودة الشاملة في الإشراف التربوي من وجهة نظر المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمحافظة المخواة التعليمية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
11. زياد، مسعد محمد. (د.ت). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية. على الرابط www.drmosad.com تم استرجاعه في تاريخ1434/7/2هـ.

12. السحيم، خالد سعيد. (1424هـ). واقع تطبيق إدارة الجودة أيزو9000 في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.
13. السويهري، فيصل مساعد. (1429هـ). تطبيق حلقات الجودة الشاملة من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس الثانوية بتعليم العاصمة المقدسة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
14. الشهري، عبد الله عجلان. (2013). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام والتطلعات المستقبلية للتغلب عليها من وجهة نظر مديري المدارس في محافظة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
15. صفحي، فاطمة أحمد. (2011ـ). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكاتب التربية والتعليم (بنات) بمحافظة الخرج من وجهة نظر المشرفات التربويات. رسالة ماجستير غير منشوره كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية.
16. عمايرة، محمد حسن. (2002). مبادئ الإدارة المدرسية. ط3، عمان، دار المسيرة.
17. الفايز، فيصل عايد. (2010). درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرحلة المتوسطة في دولة الكويت وعلاقتها بأداء المعلمين التعليمي من وجهة نظر المديرين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الأردنية، الاردن.
18. القباري، جود علي. (2010). تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الإدارة العامة للتربية الخاصة في المملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة (ايزو). رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.
19. القثامي، عزيز معوض. (2013). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة الطائف الإمكانيات والمعوقات من وجهة نظر العاملين فيها. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
20. القرني، عبد الله ضيف الله. (2013). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية القائمة على نظام المقررات. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.
21. المالكي، حمده محمد. (2010). تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في مدارس التعليم العام الثانوي من وجهة نظر القيادات التربوية بمحافظة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

22. معزب، عادل جار الله. (2006) . دور القيادات الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر .
23. ملحم، سامي محمد. (2000). مناهج البحث في التربية وعلم النفس. عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
24. الميمان، بدرية صالح. (2007). الجودة الشاملة في التعليم العام. مجلة الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية(جيستن)، القصيم، المملكة العربية السعودية.
25. الهاشم، أسعد سلمان. (2007). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في محافظة القطيف بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عدن، اليمن.

المراجع الأجنبية:

1 - Ahmed, Rizwan & Ali, Syed. (2012).Implementing TQM practictices in Pakistan Higher education institution.**pak.j.eng.techonal.sci.**vol, Two, No1, Pp, 1-26.

2- Bhalla, Rajni. (2010).Study on Indian higher education: A TQM Perspecative .**International research Journal .**vol, 4, no, two, pp33-40.

3 - Quraishi, Uzma, &Rahman, Farah. (2010).Faculty satisfaction in higher education a TQM APPROACH. **Journal of college teaching & learning.**vol7, no6, pp 66-67.

سعادة المدير/ة الوكيل/ة..... المحترم /المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحثان بإجراء دراسة بعنوان «**واقع إدراك مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها لدى العاملين بالإدارة المدرسية في مدارس التعليم العام بمدينة الطائف**».

ولتحقيق اهداف الدراسة قام الباحثان بتطوير استبانة لبيان تكونت من (21) فقرة موزعة بشقين لبيان واقع إدراك مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاته في الإدارة المدرسية.

وأن إجابتكم على الاستبانة بدقه، وموضوعية تساعد الباحثان في التوصل لنتائج ستسهم في تحقيق أهداف الدراسة أرجو منكم التكرم بوضع علامة(√) في المكان المناسب لدرجة إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة وتطبيقاتها من وجهة نظركم شاكرين ومقدرين لكم تعاونكم. علماً بأن البيانات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

الباحثان

المعلومات الأولية:

الرجاء وضع علامة (√) في المكان المناسب:

- الجنس: ذكر أنثى
- سنوات الخبرة: 10 سنوات فأقل أكثر من 10 سنوات
- المؤهل العلمي: بكالوريوس فأقل اعلى من بكالوريوس
- المرحلة التعليمية : المرحلة الابتدائية المرحلة المتوسطة المرحلة الثانوية

واقع إدراك الإدارة المدرسية لمفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها:

الرقم	الفقرات	واقع إدراك مفهوم الجودة الشاملة					واقع إدراك تطبيقات الجودة الشاملة				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
1	تحدد إدارة المدرسة أهداف واضحة ومحددة في ضوء مبادئ الجودة الشاملة										
2	تتبنى إدارة المدرسة خطط عمل إجرائية قائمة على التخطيط والتنظيم.										
3	تُفعل إدارة المدرسة مبدأ المشاركة في العمل كفريق لتحقيق أهداف الجودة.										
4	تُشرك إدارة المدرسة أولياء أمور الطلاب في تحقيق أهداف وسياسة المدرسة القائمة على مبدأ الجودة الشاملة.										

5	تتبنى إدارة المدرسة أنماط قيادية تتناسب مع مبادئ الجودة الشاملة.										
6	تتبنى إدارة المدرسة برامج إعلامية وثقافية شاملة ومتكاملة لنشر الوعي بمفهوم الجودة الشاملة.										
7	تعمل إدارة المدرسة على تهيئة المناخ التربوي الملائم.										
8	تراعي إدارة المدرسة تلبية حاجات ورغبات المستفيدين من الجودة.										
9	تتخذ إدارة المدرسة القرارات بناء على الحقائق المتوفرة لديها.										
10	تهيئ إدارة المدرسة نظم اتصالات وتقنيات الحاسوب والانترنت										
11	تتبنى إدارة المدرسة مبدأ التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم.										
12	تعمل إدارة المدرسة على تشكيل لجنة إدارة الجودة الشاملة.										
13	تُشكل إدارة المدرسة لجنة مهمتها المراقبة والمتابعة.										
14	تنتهج إدارة المدرسة عملية التقويم المستمر لأداء المعلمين.										
15	تنتهج إدارة المدرسة عملية التقويم المستمر للوسائل والأساليب والأنشطة المستخدمة.										
16	تنتهج إدارة المدرسة عملية التقويم المستمر لأداء الطلاب التحصيلي.										
17	تتيح إدارة المدرسة لذوي الخبرة والاختصاص إعطاء دورات تدريبية لمنسوبي المدرسة.										
18	تحرص إدارة المدرسة على تحقيق مبدأ التعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي.										
19	تعمل إدارة المدرسة تشكيل لجان خاصة للنظر في شكاوى الطلاب وأولياء الأمور.										
20	تعمل إدارة المدرسة على تشكيل لجان خاصة للنظر في شكاوى المعلمين.										
21	تحرص إدارة المدرسة على تنفيذ قراراتها وبرامجها وفقاً لبرنامج زمني محدد.										