إدارة الجـــودة الشـــاملـــة
دراسة مقارنة بين المدارس الأهلية والرسمية في محافظة البصرة

م.م تغريد جاسم خلف
جامعة البصرة / المعهد التقني

ملخص البحث

تتجلى اهمية البحث في افادة الجهات المختصة في التعرف على ادارة الجودة الشاملة في المدارس الرسمية والأهلية في البصرة من خلال افراد عينة الدراسة.

ويهدف البحث أيضاً الى معرفة اراء عينة من المدرسين في مدى توفر معايير ادارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية مقارنة بالمدارس الاهلية في مدينة البصرة ولتحقيق أهداف البحث وظَفت الباحثة الاستبيان كاداة لبحثها يبلغ عدد فقراته (١٠٤) فقرة موزعة على تسعة مجالات هي (السياسة الإدارية والتنظيمية، معايير الجودة في اهداف التعليم، معايير الجودة في المناهج، معايير الجودة الكتاب، معايير الجودة في اداء المدرس، معايير جودة طرائق التدريس، معايير الجودة في القياس والتقويم، معايير جودة الطالب، معايير جودة الاشراف الاداري والاختصاص) طبق المقياس على عينة مؤلفة من (٨٠) مدرسا ومدرسة في المدارس الاهلية والرسمية في البصرة. واستخدمت الباحثة الوسط المرجح والوزن المئوي لتحليل بيانات البحث، وتوصلت الى نتائج عدة منها:

ان الفقرة التي حازت على المرتبة الاولى في مجال جودة السياسة الادارية والتنظيمية بالنسبة لعينة المدارس الحكومية هي (يوجد استعداد والتزام من الادارات التعليمية والمدرسية بتطبيق نظام الجودة) وتبين من نتائج مجال معايير الجودة في اهداف التعليم ان افراد العينة من مدرسي المدارس الحكومية يعتقدون ان الجودة في اهداف التعليم في العراق تتضمن مراعاة الاهداف لحاجات وخصائص المرحلة العمرية للطلبة بالدرجة الاولى. واشارت الاوساط المرجحة والاوزان المئوية لنتائج الجودة في المناهج الدراسية الى (تنوع مصادر الحصول على المعرفة للمناهج الدراسية) في الترتيب الاول.

وجاءت نتائج استجابات افراد العينة لمجال معايير جودة الكتاب المدرسي. لتؤكد نتائج المجال السابق، فتشير الى أن اعلى المعايير المتوفرة ذات العلاقة بالكتب المدرسية هي (اخراج الكتب المدرسية بدرجة عالية من الجودة وفق العديد من المتطلبات) من وجهة نظر القائمين على تدريسها في المدارس الثانوية ممن شملتهم الدراسة. ان المعايير المتوفر في مدارسنا الحكومية لجودة المدرس، التي حصلت على المرتبة الاولى هي (يتصف المدرس بمعرفة رصينة في مجال تخصصه الاكاديمي).

كما جاءت نتائج هذا المجال لتعزز المجال السابق وتبين ان المدرسيين تتوافر لديهم المعايير الرئيسة – لجودة طرائق التدريس التي تركزت في مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة بالدرجة الاولى.

اما معايير جودة القياس والتقويم فان اعلى هذه المعايير حصلت عليها فقرة (تقييم الطلبة وفق اسس منهجية وموضوعية بعيدا عن المحاباة والمجاملات).

ويشير افراد العينة في استجابتهم الى توفر معايير لجودة الطلبة الذين يقومون بتدريسهم لعل من ابرزها ماكشفت عنه النتائج الاحصائية في استطاعة الطلبة الاشتراك في المجتمع كمواطنين فاعلين التي حصلت على المرتبة الاولى في هذا المجال.

وفيما يتعلق بمعايير جودة الاشراف الاداري والاختصاص فان اعلى الاوساط المرجحة والاوزان المئوية لنتائج استجابات افراد العينة من مدرسي المدارس الحكومية قد حصلت عليها فقرة (وضع نظام رقابي للتعرف على العناصر المؤثرة في التعليم ومخرجاته) التي حازت على الترتيب الاول.

وقد اجرت الباحثة مقارنة بين نتائج استجابات افراد العينة من مدرسي المدارس الحكومية مع استجابات زملائهم في المدارس الخاصة وحسب المجالات التي تضمنتها اداة البحث.

مشكلة البحث:

إن فلسفة إدارة الجودة الشاملة من الفلسفات الحديثة نسبياً فقد بدأت في نهاية الثمانينيات ببلورة أدوات ومفاهيم وفلسفة إدارة الجودة ، وقد بدأ استخدام هذا المصطلح عربياً مع بداية التسعينيات. ارتبطت مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم وكان لهذا الارتباط أهمية كبيرة لانها تستثمر في تنمية الإنسان بل تحديث المجتمع بأسره من خلال بث القيم والأصالة وحب المعرفة والتجديد والابتكار وبناء المستقبل، لهذا فإن هذا البحث يضيف عنصراً جديداً لمعادلة التحليل الاقتصادي للتنمية البشرية ألا وهو "نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم ما قبل الجامعي".

فالإدارة المدرسية وفق مفاهيم لإدارة الجودة الشاملة يعتبر بعداً جديداً على العمل عموماً في مجال المؤسسات التعليمية المصرية ونظراً لأهمية دراسة تأثر هذه الخدمة التربوية والتعليمية بالإدارة المدرسية كان لابد من إخضاع هذا العنصر للتحليل التجريبي والإحصائي لعينة ممثلة للمجتمع، وتفسيره من خلال النظريات والمفاهيم والتجارب السابقة في المجتمعات الأكثر حداثة.

إن أفراد المجتمع العراقي كثيراً ما يلقون باللوم في المشكلات المختلفة التي يتعرض لها مجتمعنا على التعليم، ويرجعون أسباب العديد من الظواهر السلبية إلى عدم تطوير التربية والتعليم ومواكبتها للتقدم الحاصل في العالم جميعاً، لذا حددت الباحثة مشكلة بحثها بالإجابة عن السؤالين التاليين:

١- ما هو مستوى الجودة في المدارس الثانوية بمدينة البصرة بشكل عام (العامة والخاصة)؟.

٢- هل تختلف تحقيق معايير الجودة، وفي أي المجالات بين المدارس الخاصة والعامة؟.

أهمية البحث والحاجة إليه:

عرف الانسان الجودة منذ الحضارات البابلية والفرعونية واليونانية والإغريقية القديمة اذ حددت هذه الحضارات لوائح للجزاءات التي يتلقاها العاملين نتيجة الإهمال والقصور في الأداء.أما الحضارة الإسلامية فقد أكدت على الجودة وعلى إتقان العمل وقد اهتم الإسلام بمبدأ الشورى وحرية الإنسان والمساواة والعدالة واحترام العلم والعمل فيقول رسول الله صلي الله عليه وسلم"إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

ويعتبر التعليم في أي مجتمع من المجتمعات الإنسانية أساس تنمية هذا المجتمع في جميع المجالات الاجتماعية والاقتصادية والمعرفية والتقنية ويعتمد تطور هذا المجتمع على جودة التعليم فيه لأن جودة التعليم تؤدي إلى جودة الحياة. وجودة الحياة تتحدد بمساحات الحرية والديمقراطية السائدة في هذا

المجتمع ومدى نظافة البيئة وخلوها من الملوثات والخدمات الصحية والتعليمية الجيدة المتوفرة في المجتمع فضلاً عن وسائل الأمان المتوفرة والإمكانيات المتاحة استثمار الوقت الحر عند أفراد المجتمع وكل ما يعمل على تحقيق الرضا والسعادة لأفراد المجتمع.وهذا كله يحتاج إلى تظافر الجهود وشعور كل فرد بأنه معنى بتحقيق أهداف المجتمع ويتحقق ذلك في المجتمعات الإسلامية بالالتزام بمبدأ الشورى بين أفراد المجتمع بحيث يكون القرار التربوي قراراً جماعياً يشارك فيه كل ذوي الخبرة والمهتمين بالتربية والمنتفعين بها. تتحقق الجودة أيضاً بتحقق العدالة والمساواة بين المعلمين من حيث الحقوق والواجبات وكذلك بالنسبة للطلاب من حيث حقوقهم في الالتحاق بنوع التعليم الذي يناسب قدراتهم واستعداداتهم والتزام المجتمع بتوفير الخدمات التعليمية المختلفة لتحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين الطلاب.كما تتحقق الجودة في التعليم بالالتزام بمبدأ التعاون والتكافل بين أعضاء مجتمع بيئة التعلم(المعلمون)والمديرون والعاملون في الأعمال الخدمية ،والطلاب وأولياء أمورهم،والشورى والمساواة والعدالة تجعل أفراد مجتمع التعلم قادرين على المشاركة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في اتخاذ القرارات التربوية المختلفة وهذا يتطلب التدريب على العمل الجماعي والتعلم التعاوني. يتطلب تأهيل المعلمين تأهيلاً عالياً وتدريبهم على أحدث الوسائل التعليمية وأساليب التعلم والتعليم الحديثة وهي وسائل مرجعة إلى محك Criterion Refnenced التي تستخدم في قياس درجة اتقان التعلم عند التلاميذ والتعرف على مدى تحقيق الأهداف التربوية المنشودة فضلاً عن تدريب المعلمين على إدارة الفصل المدرسي إدارة جيدة قائمة على التفاعل الإيجابي بين المعلمين والطلاب. هذا ويمكن أن تتحقق جودة التعليم في المجتمعات الإسلامية باحترام العلم والتأكيد على أهميته يقول رسول الله (ص):((أطلبوا العلم ولو في الصين)).وقال تعالى :((وهل يستوي الذين يعلمون والذين لا يعلمون)).وقد أكد الإسلام على مبدأ احترام العمل حيث ذكر رسول الله صلى الله عليه وسلم:"إذا قامت الساعة وفي يد أحد منكم فسيله فليغرسها".واحترام العمل يؤدي إلى جودة العمل واتقانه وعندما يصبح العمل قيمة اجتماعية وأخلاقية كبيرة فإن ذلك يستثير واقعية المتعلمين للتعلم ويجعلهم يحترمون العمل اليدوي والعمل التقني الذي يسهم في تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع.

وقد أكدت المبادئ الإسلامية على ضرورة الجودة القائمة على مبدأ التكامل والتأثير والتأثر أي التكامل بين كل من المربين والمعلمين والمتعلمين والمستفيدين من الخدمات التعليمية ويحدث هذا التكامل عندما تكون لدى المعلمين واقعية للتدريس ولتحقيق الأهداف التربوية المنشودة بحيث تراعى احتياجات المتعلمين وتشبع رغباتهم وتحقق مطالب النمو لديهم.

إن إصلاح التعليم يمر عبر العديد من القنوات في جميع أنحاء العالم، فمن هذه القنوات ما يتجه إلى العمل على إصلاح المناهج، ومنها ما يتجه لإصلاح أساليب التدريس، ومنها ما ينظر إلى ضرورة تدريب المعلم وتزويده بالخبرات والمهارات الأساسية. وهناك ما يبحث في إصلاح الإدارة التربوية، والعمل ضمن معايير محددة مدروسة. لقد كان الجانب الأكبر منصباً على الجودة الشاملة التي تولدت لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، محاولة منها للتكيف مع هذه المتغيرات، مما أدى إلى اعتبار الجودة الشاملة من الركائز الأساسية لنموذج إداري جديد واعتباره التحدي الحقيقي للعقود القادمة. (أحمد، ٢٠٠٣)

تعتبر إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) من أهم الموجات التي استحوذت عل الاهتمام الكبير من المديرين الممارسين والباحثين الأكاديميين (Lavan&Lotana: Weeb& Bryan،1993) كأحد الأنماط الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، وقد وصفت بأنها الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب. (الترتوري، ٢٠٠٥؛ المناصير، ١٩٩٤)

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) فلسفة إدارة عصرية ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الأبتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين. (الخطيب، ١٩٩٩)

وكأي موجة إدارية تظهر وتطبق وتحظى بالاهتمام والانتشار، فقد بدأت إدارة الجودة الشاملة تحظى باهتمام الباحثين، وقد وجدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمة التي تطبقها، وذلك من خلال تحسين معدل الربحية وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي وتحسين علاقات الموظفين (Rao، *et al*، 1966)، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم. وبوجود المؤشرات التي تبين جدوى إدارة الجودة الشاملة ازدادت أهميتها وسرعة انتشارها. (الترتوري، ٢٠٠٤)

إن توافر الجودة في الخدمات والمنتجات هدف سام سعى البشر لتحقيقه عبر العصور، وحثت عليه الكتب السماوية ودعا إليه الحكماء والصالحون وعمل على تحقيقه الصالحون المخلصون وأصحاب الضمائر الحية في المجتمعات القديمة والمعاصرة. ففي جودة المنتجات والخدمات خير لهذه المجتمعات ومسارعة للتقدم والتطور فيها، فضلاً عما يتحقق في ذلك من إحقاق حق لمستعملي الخدمات والمنتجات.

إن التغير السريع في المبادئ الاقتصادية والتقنية الاجتماعية والديموغرافية استدعى نشوء مطالب ملحة على الجودة وعلى فعالية هذه الجودة. ومجتمعاتنا العربية تشهد في الوقت الراهن كثيراً من التغيرات الملحوظة في شتى المجالات، التي تفرض على منظماتها الإدارية تغيير أساليبها التقليدية في الإدارة، وتبني المفاهيم الإدارية الحديثة إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. (الخفاجي، ١٩٩٥)

أهداف البحث:

يهدف البحث الى التعرف على :

١- مستوى الجودة في المدارس الثانوية بمدينة البصرة بشكل عام (العامة والخاصة).

٢- مدى تحقيق معايير الجودة، وحسب المجالات بين المدارس الخاصة والعامة.

حدود البحث: أقتصر البحث على عينة من إدارات ومدرسي المدارس الحكومية والخاصة بمدينة البصرة، للعام الدراسي (٢٠١١-٢٠١٢).

تحديد المصطلحات:

أولاً: الجودة

عرّفها (ديمنج)على أنها ((تلك الدرجة من التميز الذي يمكن التنبؤ به باستعمال المعايير الملائمة وقليلة التكلفة، المشتقة من المستهلك، بحيث ينطبق ذلك المبدأ على العملية الإنتاجية والمنتج النهائي معاً))

(مجيد والزيادات، ٢٠٠٨). أما (كروسبي) فقد عرّفها "بأنها درجة تطابق المنتج مع متطلبات العميل". (Chrospy، 1980) ويقول (جونسون) "بأن الجودة هي القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بشكل يتطابق مع توقعاته، ويحقق رضاه التام عن السلعة، أو الخدمة المقدمة إليه" (Jonson، 1992). أما (رينهارت) فقد اعتبر "الجودة مجموع خصائص المنتج، أو خدمة التي ترضي احتياجات الزبون سواء كانت منتجات أم خدمات". (Renhart، 1993).

ترى الباحثة ان التعريفات السابقة تجمع على الاهتمام بالجودة من وجهة نظر العميل ومحاولة نيل رضا، عن المنتج أو الخدمة المقدمة له. أما ساليس (Salhs،1994) فيعرف الجودة بأنها "أفضل حالة مثالية يمكن أن يكون عليها شيء ما بحيث لا يمكن التقليل منه" (Salhs،1994). من هنا يخرج ساليس عن التعريفات السابقة بالنظر إلى المنتج كمعيار للجودة عن رأي الزبون أو العميل.

أما تعريف الدرادكة والشلبي (٢٠٠٢) "أن الجودة الشاملة هي عملية تحول في طريقة إدارة المنظمة، بحيث تتضمن تركيز طاقاتها على التحسينات المستمرة لجميع العمليات والوظائف بمراحلها المختلفة". وما هي النهاية إلا تحقيق حاجات العميل.

أما كروم المشار إليه عند احمد فيعرف الجودة على أنها "عملية بنائية تركز على الجهود الإيجابية بهدف تخمين المخرج النهائي". (أحمد، ٢٠٠٢)

ثانياً: الجودة الشاملة

يعرف قاموس أكسفورد الجودة الشاملة بأنها "الدرجة العالية من النوعية أو القيمة" (حلواني، ٢٠٠٣). وفي قاموس وبستر عرفت الجودة بأنها "صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، كما تعني الامتياز لنوعية معينة من المنتج" (Webster's Dictionary،1984).

أما عليمات فيعرّف الجودة الشاملة على أنها "مجموعة من الميزات التي يجب توافرها في جميع عناصر المؤسسة من مدخلات، وعمليات، ومخرجات لتحقيق حاجات العاملين ورغباتهم ومتطلباتهم داخل المؤسسة والمجتمع المحلي". (عليمات، ٢٠٠٤).

ترى الباحثة أن الاهتمام بعناصر الجودة الشاملة قد تخطى الاهتمام بجودة المنتوج والعمل إلى الاهتمام بالعاملين في المؤسسة التي تتبنى منهج الجودة الشاملة.

أما الترتوري (٢٠٠٤) فيؤكد أهمية وجود الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من حاجات المستفيد، وانتهاء بتقويم رضاه عن المنتجات، والخدمات المقدمة.

وعرّف معهد المقاييس البريطاني (British Standards Institute) إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارية تهدف إلى التحسين والتطوير المستمرين من خلال أنشطة منظمة تسعى من جهة إلى تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع، ومن جهة أخرى تسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة، وذلك بإتباع أفضل الطرق وأقلها تكلفة، من خلال الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين. (جودة، ٢٠٠٤)

ويرى معهد الجودة الفدرالي (Federal Quality Institute) بأن "الجودة الشاملة منهج تنظيمي متكامل يهدف إلى تحقيق حاجات العميل وتوقعاته، بحيث ينبغي على كل من المديرين والموظفين استخدام الأساليب الكمية في القياس بهدف التحسين المستمر في العمليات، والخدمات في المنطقة. (القحطاني، ١٩٩٣)

ويعرّفها دليل الجودة الشاملة التابع لوزارة الدفاع الأمريكية بأنها "مجموعة من المبادئ الإرشادية والفلسفية التي تؤدي إلى التحسين المستمر لعمل المنظمات باستخدامها لأساليب إحصائية، ومصادر بشرية ومادية ضرورية، بالإضافة لجميع العمليات التي تتم داخل التنظيم وتلبي حاجات العميل بأفضل وأحسن صورة، حالياً ومستقبلاً". (المناصير، ١٩٩٤)

أما حمودة (٢٠٠٠) فقد عرّفها بأنها "فلسفة وأهداف عامة ومبادئ تعين وترشد المنظمة، وتقودها إلى التطور المستمر، باستخدام أساليب كمية، توظيف الموارد البشرية الأفضل"، واعتبرها كذلك "جميع

العمليات التي تتم داخل المنظمة بحيث تؤدي إلى تحقيق حاجات المستهلكين الحاليين واستقطاب المزيد منهم". (حمودة، ٢٠٠٠)

يعد ريتشارد ويليامز إدارة الجودة الشاملة "أسلوباً قيادياً ينشئ فلسفة تنظيمية تندمج ببنية المنظمة لتحقق أعلى درجة ممكنة من السلع والخدمات الجيدة، ويعتمد نجاح هذه الفلسفة على قناعة أفراد المنظمة بمبادئها التي تضيف قيمة وجودة للمنظمة، وتسعى إلى تحقيق رضا العميل الداخلي والخارجي من خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب". (البناء، ٢٠٠٧)

وتعتمد إدارة الجودة الشاملة على تطبيق أساليب متقدمة للإدارة وتهدف إلى التحسين والتطوير المستمرين، وتسعى لتطبيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنواتج والخدمات. (علاونة، ٢٠٠٤)

ومن وجهة نظر كروسبي فإن الجودة الشاملة "تمثل المنهجية المنظمة التي تضمن سير النشاطات المخططة مسبقاً، وهي تمثل الأسلوب الأفضل الذي يساعد على تجنب المشكلات.

الاطار النظري

أولاً: المفهوم الإسلامي للجودة

الإسلام دين الجودة والإبداع، فهو دين الله الكامل لقوله تعالى: ((...**الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الإِسْلاَمَ دِيناً**...)) (المائدة:٣). وهو دين الإبداع فخالقه هو البديع ويتجلى ذلكفي قوله تعالى: ((**بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضِ وَإِذَا قَضَى أَمْراً فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ**)). (البقرة: ١١٧)

تعبير الجودة ليس جديداً على الدين الإسلامي، فقد ورد بألفاظ أخرى كالإتقان والإحسان. فقد ورد في قوله تعالى: ((... **صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ**...)) (النمل: ٨٨) وقول الرسول محمد صلى الله عليه وآله وسلم: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)، رواه مسلم. ووصفت الجودة في الإسلام أيضاً بالإحسان لقوله تعالى: ((**الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً**...)) (الملك: ٢) وقوله تعالى: ((... **إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلاً**)) الكهف: ٣٠) وحديث الرسول صلى الله عليه وآله وسلم: (إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن)، رواه البهيقي. ولأن الإسلام دين شامل فمن مقتضيات الشمولية تغطية جميع جوانب الحياة في عمومياتها وتفاصيلها. (فاطمة عيسى، ٢٠١١)

وترى الباحثة من خلال التمعن في الآيات والأحاديث السابقة حث للإنسان على الإتقان والإحسان في الأداء، وربطه بالعقيدة، والجزاء على العمل في الآخرة، وفي هذا منتهى التأكيد على الجودة.

ويؤكد مجيد والزيادات (٢٠٠٨) هذه المفاهيم المرتبطة بالجودة في الدين الإسلامي، مثل الإتقان والإحسان، ويضيفا أيضاً مفاهيم أخرى مثل الإصلاح الذي اعتبراه ضد الإفساد، كما واعتبرا العمل الصالح ثمرة للإيمان الحقيقي بالله تعالى (مجيد والزيادات، ٢٠٠٨)، ومن هنا كان لابد من ممارسة الأعمال الصالحة امتثالاً لقوله تعالى: ((...**فَمَنْ آمَنَ وَأَصْلَحَ فَلاَ خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلاَ هُمْ يَحْزَنُونَ**)) (الأنعام: ٤٨) وقوله تعالى: ((... **إِنَّا لاَ نُضِيعُ أَجْرَ الْمُصْلِحِينَ**)) (الأعراف: ١٧٠). واعتبرا ان الإخلاص في العقيدة والعمل مفهوماً مرادفاً للجودة، فهو يقرب العبد من ربه لقوله تعالى: ((**وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاء**...))(البينة: ٥) كما واعتبرا طلب العلم من متطلبات الجودة الشاملة لقوله تعالى: ((... **يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ**)) (المجادلة: ١١) وأضاف مفهوم شعور الإنسان بالمسؤولية الكاملة عن أفعاله وأقواله، لقوله تعالى: ((... **إِنَّ السَّمْعَ**

وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولـئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْؤُولاً)) (الإسراء: ٣٦).ويضيف مجيد والزيادات (٢٠٠٨) العديد من المفاهيم المرتبطة بالجودة الشاملة من منظور إسلامي كالرقابة، والتعاون، والقدوة، والثواب، والعقاب، والشورى، والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والحكمة ودلالاتها الإسلامية.وقد تبدت مظاهر الجودة في الإسلام في جوانب عدة منها صحة العقيدة والعبادة، وفي قراءة القرآن الكريم، وفي الأمور الدنيوية كالمعاملات والعلاقات العامة والتجارة لقوله عليه الصلاة والسلام: (التاجر الأمين الصدوق مع النبيين والصديقين والشهداء) رواه الترمذي.

إن لمفهوم الجودة الشاملة في الإسلام تاريخياً، أثراً كبير على التعليم، من حيث فلسفته الواضحة، وأهدافه المحددة، وأساليبه المبتكرة، والبحوث التربوية الرائدة التي أجريت في ذلك الوقت. هذا وقد أبرزت هذه المفاهيم عدداً من رجال العلم والرأي مثل ابن النفيس، وابن سينا، وسيبويه، وابن البيطار وغيرهم. وانتشرت المعاهد العلمية ودور القرآن والحديث ومدارس الفقه ومراكز العلم والجامعات، ونوقشت العديد من القضايا المتعلقة بالتعليم مثل أهداف التعليم وأحكامه، وطرق اختيار مادة التعلم، وطرق اختيار المعلمين، وحقوقهم وواجباتهم وتقييمهم، وشروط طالب العلم وآدابه وغيرها. (العجمي، ٢٠٠٣)

من هنا تستخلص الباحثة ان مفهوم الجودة ليس مفهوماً غريباً عن الإسلام بل هو من المفاهيم الأساسية فيه، ويطالب الإسلام به وعلى أعلى المستويات العمل والحياة. وهو ليس مرتبط بالإنجازات الدنيوية فقط، كرضا المسئول والمستفيد – مع اعتباره لهما – وإنما أيضاً هو شرط لصحة العقيدة والعبادة، وطريق لرضا الخالق عز وجل، وأمر سيحاسب عليه الإنسان في الآخرة.

إدارة الجودة الشاملة في الميدان التربوي:

تبذل غالبية الدول جهوداً كبيرة من أجل رفع مستوى العملية التعليمية، باعتبار أن الإنسان هو الاستثمار الأمثل، ولذلك لابد ان ينم بناؤه بأفضل وأحسن الوسائل التعليمية (مصطفى والأنصاري، ٢٠٠٢). ولتحقيق هذا الهدف كان لابد من تطوير وظيفة المؤسسات التعليمية ودورها القيادي في رفد المجتمع باعتبارها مصانع هذا الإنسان، وتطوير الاتجاهات والمفاهيم التربوية السائدة، والاهتمام بتنمية القوى البشرية باعتبارها اللبنة الأساسية في مجال الاقتصاد وأداة التنمية الشاملة (سويلم، ١٤٢٤هـ)، فكان لابد لنظام الإدارة التربوية في المؤسسة التعليمية ان يتسم بالمرونة والتكيف السريع مع رغبات وتوقعات الطلاب المتغيرة، وتكنولوجيا الاتصالات والتكنولوجيا التربوية التي ترتبط بقدرة المؤسسة التعليمية على اعتماد الجودة أثناء تقديم خدماتها مباشرة أو من خلال الانترنت (مصطفى والأنصاري، ٢٠٠٢).

وباستخدام الإدارة التعليمية لنظام إدارة الجودة الشاملة بطريقة منهجية منظمة، فإن ذلك يساعد على إحداث التغيير المطلوب في المؤسسات التعليمية، لأن مبادئها، وأساليبها، وأدواتها، وإجراءاتها تؤكد على توفير البيانات حول جوانب العمل ومجالاته المختلفة، ثم تقوم بتفسيرها وتحليها من أجل اتخاذ القرار الأفضل لأجل تطوير وتحسين الأداء المدرسي (العسيلي، ٢٠٠٧).

أهداف إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي:

أورد نشوان (٢٠٠٤) مجموعة من أهداف لإدارة الجودة الشاملة بحيث قام بتعديلها بما يتناسب والمدارس كمؤسسات تعليمية ومنها ضبط وتطوير النظام الإداري في المدارس بتحديد الأدوار والمسؤوليات، وتحديد التوصيف الوظيفي، وتطوير الهيكلية الوظيفية للمدرسة بطريقة تسهل العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات بعيداً عن البيروقراطية. وضرورة الارتقاء بالمستوى الأكاديمي، والانفعالي، والاجتماعي، والنفسي، والتربوي للطلاب، كونهم أحد وأهم مخرجات النظام، ورفع مستوى الوعي لديهم

تجاه عملية التعليم وأهدافه، وتوفير فرص أفضل للتعلم الذاتي. يضاف إلى ذلك أهمية تحسين كفاءات جميع العاملين في المدرسة، من مديرين ومعلمين وغيرهم، من خلال التدريب المستمر، وتوفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بينهم وذلك لأجل التحسين والتطوير المستمر للوصول إلى مخرجات تعليمية منافسة. والتأكيد على اعتماد الشمولية في النظرة إلى عملية التعليم بكافة جوانبها وأبعادها.

وضرورة المساهمة في تنمية ورفعة المجتمع المحلي والحصول على احترامه وتقديره، والحصول على اعترافه بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمات مختلفة للطلاب والمجتمع.

فوائد العمل بنظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية:

لقد برزت العديد من الفوائد جراء تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية ومن وجهة نظر عليمات (٢٠٠٤). فقد تمثلت هذه الإيجابيات في معرفة احتياجات المجتمع وأفراده والسعي إلى الوفاء بها، وتوظيفها في الطريق الصحيح لتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة. بالإضافة إلى إنجاز العمل بشكل صحيح وفي أقل وقت وجهد وكلفة، والإسهام في حل المشكلات التي تعيق العملية التعليمية في المؤسسة، وتحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة، لهذه العملية يضاف إلى ذلك تلبية حاجات المتعلم وتحقيق جودته في الجوانب المعرفية والمهارية والأخلاقية. كما وتسهم في زيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية، وبناء الثقة بينهم، وتقوية انتمائهم إليها، وتنمية القيم التي تحث على العمل الجماعي، وتنمية العديد من مهارات العاملين مثل مهارة حل المشكلات، والاستخدام الفعال للصلاحيات وتفعيل النشاطات وغيرها، وتحقيق الترابط والاتصال الفعال بين الأقسام المختلفة، وتحسين سمعة المؤسسة التعليمية، وبث روح التنافس والمبادرة بين المؤسسات التعليمية المختلفة.

عوامل ومبررات تحسين الجودة في المدارس:

تتوفر مبررات عديدة تجعل الإصلاح المدرسي ضرورة لا غنى عنها انطلاقاً من الواقع الذي تحياه المدارس، ومن هذه المبررات التطورات السريعة التي يشهدها العصر، وتدني مخرجات التعليم المدرسي، وعدم إشباعه لطموحات التنمية، بالإضافة لضرورة نشر ثقافة معاصرة تبعد المدرسة عن الطرق التقليدية القديمة كالحفظ والتلقين، واستبدالها بطرق جديدة تركز على التعلم البنائي، والتعلم النشط، والتعلم ذي المعنى، والتعلم من خلال الجماعة، بالإضافة إلى التأكيد على انفتاح المدرسة على المجتمع بعد ان كانت النظرة التقليدية القديمة تعزلها عنه. كما انه لابد من استخدام التقويم الشامل للمدرسة، وعدم الاكتفاء بمجرد تقويم تحصيل التلميذ، والعمل على تغيير الدور التقليدي للمعلم في المدرسة وتغيير نمط المسؤوليات الملقاة على عاتقه، من مجرد ملقن ومصدر وحيد للمعرفة، إلى موجه ومرشد وباحث ومنظم لتعلم التلاميذ من خلال المجموعات، والاهتمام بحاجة المعلم إلى برامج الإعداد والتدريب المهني المتطورة، نظراً لقصور برامج الإعداد والتدريب المهني الحالية، بالإضافة لضرورة توفير بيئة مدرسية تعليمية جذابة ومعززة وداعمة للتلاميذ، تمتاز بالاحترام، والشعور بالأمان والمودة، وضرورة إقرار وتطبيق ومتابعة معايير الأداء المتميز في المدارس في جميع مجالات العمل المدرسي (الصغير، ٢٠٠٥).

محاور الجودة الشاملة من المنظور التربوي:

أورد عليمات (٢٠٠٤)، عدة محاور تعتبر الركائز الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، نظراً لأنها تشكل الأبعاد التي يرتكز إليها العمل التربوي، والتي لابد من الاهتمام بها وعدم إغفال أي منها عند السعي إلى بناء الخطط التطويرية على مستوى مديريات التربية والتعليم وفي المدارس ومنها في مجال جودة المعلم مدى تأهيله علمياً ومسلكياً أي تدريبه ميدانياً، وفي مجال جودة

الطالب مدى تأهيله في مراحل ما قبل الدراسة الأساسية وأثناءها، وذلك من النواحي العلمية والصحية والثقافية والنفسية، بحيث تعينه على استيعاب ما سيتعرض له من خبرات جديدة تؤدي بالتالي إلى تخرجه ضمن المواصفات المطلوبة. أما في مجال جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس ففي شمولها ومدى مرونتها وقدراتها على استيعاب المتغيرات ومدى مساهمتها في تكوين الشخصية المتكاملة للطالب بحيث تتصف ببعدها عن التلقين ونجاحها في إثارة التفكير. أما فيما يتعلق بجودة المباني وتجهيزاتها فيما تشمله من المقتنيات المادية، مثل الغرف الصفية والإضاءة والمقاعد والصوت، وغيرها كالوسائل التعليمية الإيضاحية، وما لها من تأثير في العملية التعليمية وجودتها. وفي محور جودة الإدارة التعليمية والتشريعات واللوائح، فقد اعتبر ان للقائد التربوي الأثر الكبير في العملية التعليمية بأبعادها كافة ومن ضمنها التخطيط الإستراتيجي، ومتابعة الأنشطة التعليمية فضلاً عن ما يجب ان تتسم به التشريعات واللوائح من مرونة ووضوح ومواكبة التطورات كافة. ومن المحاور أيضاً جودة الكتاب التعليمي، وتعنى بجودة محتوياته ومواكبتها للتغيرات والتطورات المعرفية والتكنولوجية، وطريقة إخراجه الفني بحيث يكون جاذباً للطلاب، وضرورة تنوعه وشموليته واشتماله على الأنشطة التعليمية المنتمية، وان يعمل على بناء الاتجاهات والقيم والمهارات اللازمة للطلبة، وينمي لديهم القدرة على البحث العلمي وحب الإطلاع. أما عن جودة الإنفاق التعليمي، فيجب توفير الموارد المالية اللازمة لنجاح النظام التعليمي لكافة عناصر المنظومة التعليمية والمتمثلة بالطالب، والمعلم، والبرامج التعليمية، وطرائق التدريس، والتمويل والإدارة التعليمية، فيجب ان يحتكم إلى معايير خاصة. وهنا تبرز أهمية التدريب، وإعادة هيكلة الوظائف والأنشطة بناء على هذه المعايير.

دراسات سابقة:

دراسة درباس (١٩٩٤) وهدفت إلى التعريف بمفهوم الجودة الشاملة، ونماذج غدارة الجودة الكلية وتطبيقاتها في القطاع التربوي مع إشارة خاصة بتجربة مدينة ديترويت في ولاية ميشغن الأمريكية، وإمكانية تحقيق النماذج والتطبيقات التربوية لمفهوم إدارة الجودة الكلية في القطاع التربوي السعودي وقد استخدم الباحث لتحقيق أهداف دراسته المنهج المكتبي النظري. وقد قدم الباحث عدداً من التوصيات منها:

البدء بتدريس مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الكلية وتضمينها في النماذج الدراسية في مرحلتي التعليم الثانوي والجامعي، مع تكثيف ذلك في كليات التربية وكليات المعلمين.

دراسة الشنبري (٢٠٠١) وهدفت إلى التعرف على مستوى أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية والتعرف على درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، والتعرف على درجة التوافق والاختلاف بين آراء أعضاء مجالس الجامعات السعودية نحو أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتقديم أنموذجاً مقترحاً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في السعودية.

وقد استعمل الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد بلغت عينة الدراسة (١٦٤) عضواً استجاب منهم (١٣١) عضواً، وقد توصل الباحث إلى نتائج من أهمها: ارتفاع درجة تقدير مستوى أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية. واتفاق آراء أعضاء مجالس الجامعات السعودية على أهمية إمكانية التطبيق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية.

دراسة البكر (٢٠٠١) وهدفت إلى تطبيق وتوظيف المواصفات الدولية للجودة (الآيزو ٩٠٠٢) على المؤسسات التربوية والتعليمية. وقد اعتمد الباحث في منهج الدراسة على بعدين رئيسين هما التحليل والتطبيق. وخلصت الدراسة إلى توصيات من أهمها ضرورة الأخذ بمعايير المواصفات الدولية للجودة في بنية ونظام وخدمات التعليم المتعددة. وضرورة الأخذ بتطبيقات المواصفات الدولية للجودة في مراحل التعليم المختلفة. وحث المؤسسات التربوية والتعليمية (حكومية، أهلية) على الحصول على شهادات المواصفات الدولية للجودة.

دراسة الحربي (١٤٢٢هـ) وهدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الهيأة الأكاديمية السعودية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ومدى إسهام هذا التطبيق في تطوير الجامعة. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي والإستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث تم تطبيقها على عينة من أعضاء الهيأة التدريس السعوديين ذكوراً وإناثاً في أربع جامعات ممثلة للمناطق الجغرافية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:

– مالت اتجاهات الهيأة الأكاديمية إلى الموافقة بدرجة فوق المتوسط على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية.

– كان مبدأ التخطيط الإستراتيجي للجودة، والقيادة الفعالة، والتعليم والتدريب المستمر في مقدمة المبادئ التي رافقت عينة الدراسة على تطبيقها في الجامعات السعودية بدرجة فوق المتوسط.

– أجمعت عينة الدراسة على أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يسهم في تطوير الجامعات السعودية.

دراسة البنا (٢٠٠٣) وهدفت إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومقوماته. واستعراض أبعاد تطوير التعليم الثانوي في مصر لإرساء ثقافة الجودة الشاملة. وتقديم تصوراً مقترحاً لتدعيم ثقافة الجودة الشاملة من أجل تكوين قاعدة لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة للتعليم الثانوي في مصر. وقد استعمل الباحث المنهج الوصفي في دراسته، في حين بلغت عينة الدراسة (١٦٥) فرداً من رؤساء أقسام وموجهين ومديرين ونظار ووكلاء ومعلمين أوائل ومعلمين. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: انه لا توجد أهداف واضحة ومحددة للبيئة المدرسية بل هي أهداف عامة لا تختلف من مرحلة تعليمية إلى أخرى، وان الخدمات لا تتركز حول احتياجات الطلاب وغنما تقدم وفقاً لقرارات المسؤولين في وزارة التربية والتعليم. وان المدرسة لا تقوم بدراسة عوامل النجاح والفشل والاستفادة منها في تحسين العملية التعليمية.

دراسة الحولي (٢٠٠٤) وهدفت إلى التعرف على واقع التعليم الجامعي الفلسطيني والإلمام بمفهوم جودة التعليم، واقتراح تصور لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني. وقد استعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وخلص الباحث إلى عدة توصيات من أهمها: إنشاء وحدة للجودة في كل جامعة فلسطينية، وإنشاء مركز وطني لتطوير التعليم الجامعي، وإنشاء هيأة مشتركة للتعاون والتنسيق بين فعاليات كل من سوق العمل والعليم العالي.

دراسة الحربي (١٤٢٤هـ) وهدفت إلى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومعرفة مدى تحقيق الأهداف ومقومات ومعوقات التطبيق في المعاهد الأمنية، وإلى الكشف عن الفروق بين آراء مجتمع الدراسة حول إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وأهمية توافر مقومات ومعوقات وقد استعمل الباحث المنهج الوصفي في دراسته، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أبدى

أفراد مجتمع الدراسة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وبدرجة عالية، كما ان أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن تطبيقها بتفعيل التغذية الراجعة (نظام الاتصال)، وأقل إمكانية التركيز على المستفيدين. كما رأى أفراد مجتمع الدراسة أن إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تواجه معوقات بدرجة عالية أبرزها في المعاهد منها (البيروقراطية، المركزية).

دراسة الحمياني (٢٠٠٥) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل البشرية والاقتصادية والاجتماعية وتطبيق معايير الجودة الشاملة في ظاهرة التسرب والغياب في المدارس الحكومية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين والطلاب في (محافظة الطائف). وخلصت هذه الدراسة إلى ان هناك علاقة قوية بين تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس الحكومية والحد من ظاهرة التسرب والغياب، وان العوامل الاقتصادية تؤثر في هذه الظاهرة بشكل ضعيف.

دراسة غنيم (٢٠٠٥) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق المديرين لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعامل مع المعلمين من حيث؛ التركيز على المعلمين، التركيز على العمليات، النظام الوقائي، الإدارة بالحقائق، المشاركة، بناء روح الفريق، الثقة بالمعلمين، تنمية المصارحة، والتعرف على مدى توافر الكفايات المهنية لدى المعلمين، والتعرف على العلاقة بين تطبيق المديرين لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعامل مع المعلمين، وتوافر الكفايات المهنية لدى المعلمين، والتعرف على مقترحات المديرين والمعلمين لتفعيل دور المديرين في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لرفع مستوى الكفايات المهنية لدى المعلمين في المدارس الثانوية الحكومية للبنين بالمدينة المنورة. واستعمل المنهج الوصفي المسحي لتحقيق أهداف الدراسة. وتكونت عينة الدراسة من (٣١٠) فرداً استجاب منهم (٢٧٢) فرداً منهم (٦٥) مديراً ووكيلاً و(٢٠٧) معلماً، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: ان أفراد عينة الدراسة يرون ان المديرين يطبقون مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعامل مع المعلمين بدرجة متوسطة، ويرى المديرون ان أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً الثقة بالمعلمين وبناء روح الفريق، وأقلها تطبيقاً النظام الوقائي، ويرى أفراد عينة الدراسة ان الكفايات المهنية تتوافر أدى المعلمين بدرجة متوسطة.

دراسة براون وجاكولين (Brown &Jacquline،1995) وهدفت إلى استقصاء العلاقة بين اتجاهات الموظفين في وزارة التربية والتعليم بولاية أورغن، وأثر هذه الاتجاهات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وقد تكونت عينة الدراسة من (٤٠٠) موظف يعملون في وزارة التربية والتعليم في المديرية العامة في ولاية أورغن. وقد خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروقات تتعلق بأثر مدة الخدمة، والجنس، على تطبيق إدارة الجودة الشاملة. كما وجدت اختلافات مرتبطة بالمتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، الخلفية المعرفية، مكان العمل) على تطبيق إدارة الجودة الشاملة. كما توصلت إلى ان هناك فروقات تعزى إلى بعض الصفات الشخصية وإلى اتجاهات المرافقين والمعارضين قد أمكن تحديدها (ترتوري، ب ت، ٥).

دراسة ماكميلان (McMillan،1998) وهدفت الدراسة إلى التعرف على آراء المديرين الأكاديميين في بعض الكليات والجامعات بالولايات المتحدة حول معرفتهم بمبادئ وأساليب الجودة الشاملة وعن مدى مشاركتهم في استخدام آلياتها، واتجاهاتهم نحو تطبيق مبادئها، وأهم العوامل المؤثرة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة إيجاباً وسلباً في مؤسسات التعليم العالي. ولتحقيق هذه الأهداف صممت الباحثة أستبياناً قامت بتوزيعها على (٢٢٧) مديراً وتوصلت الباحثة إلى عدة نتائج منها: ان اتجاهات عينة الدراسة كانت مؤيدة بشدة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، كما وافقت عينة الدراسة بنسبة كبيرة على أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة تتلاءم مع رسالة التعليم العالي كما تعتبر مقاومة التغير من العوامل المهمة التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة (الحربي، ١٤٢٢هـ، ٩٠-٩١).

دراسة ديتريت وآخرون (Deteret& Others،2000) وهدفت إلى التعرف على كيفية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة: التحسين المستمر، التركيز على المستفيدين، اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق، القيادة، التقويم، التفكير في الأنظمة، التدريب، التعرف على العوامل التي تؤثر في التطبيق الناجح لأسلوب إدارة الجودة الشاملة، وأثر القيادة في التطبيق في المدارس العليا بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد أستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، كما تكونت عين الدراسة من المديرين والمعلمين وأولياء الأمور والطلاب وأعضاء المجالس في (١٠) مدارس تم اختيارها بطريقة قصدية نظراً لتطبيقها لأسلوب إدارة الجودة الشاملة. هذا وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: يطبق المديرون في مدارس عينة الدراسة أسلوب إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة. عواملاً بيئية تؤثر في تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتمثل في: توافر وسائل التقنية الحديثة على مستوى المدرسة، وإتاحة الموارد المالية للتدريب على إدارة الجودة الشاملة، ودعم القيادات العليا. كما بينت الدراسة ان للمديرين دوراً مهماً في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس بشكل سليم (غنيم، ٢٠٠٥، ٤٥-٤٦).

إجـراءات البحث

فيما يلي وصف للاجراءات التي اتبعتها الباحثة في اختيار عينة الدراسة ، والاداة المستخدمة لجمع البيانات ، والطرائق الاحصائية المتبعة في تحليلها .

عينة الدراسة : بلغ عدد افراد عينة الدراسة الحالية (١٣٠) مدرسا ومدرسة في المدارس الحكومية والاهلية بواقع (١٦) مدرسة. عشرة مدارس حكومية وست مدارس خاصة للعام الدراسي ٢٠١١-٢٠١٢ تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، موزعين على عدد من المدارس الثانوية بالشكل الذي يظهره الجدول (١)

الجدول (١)

توزيع افراد عينة البحث حسب المدرسة المنطقة

ت	اسم المدرسة	عائدية المدرسة	المنطقة السكنية	عدد افراد العينة
	اعدادية المركزية	حكومي	العشار	١٠
	اعدادية العشار للبنات	حكومي	=	١٠
	اعدادية ثغر العراق للبنات	حكومي	=	١٠
	اعدادية المتميزات	حكومي	البريهه	١٠
	اعدادية المتميزيين	حكومي	العشار	١٠
	اعداديةالساعي	حكومي	العشار	١٠
	اعدادية البصرة للبنات	حكومي	البصرة	١٠
	اعدادية المعقل للبنات	حكومي	المعقل	١٠
	اعدادية العباسي	حكومي	=	١٠
	اعدادية عمود الدين	حكومي	=	١٠
	اعدادية زين للبنين	أهلي	براضعية	٥
	أعدادية الحضارة	أهلي	مناوي لجم	٥
	اعدادية الرافدين للبنين	أهلي	حي صنعاء	٥

	اعدادية الرافدين للبنات	أهلي	=	٥
	اعدادية معهد العلم للبنات	أهلي	حي الجزائر	٥
	اعدادية العراق	أهلي	الطويسة	٥
	المجموع	١٦		١٣٠

اداة الدراسة

تم استخدام استبانة فاطمة عيسى ابو عبده (٢٠١١) كاداة للدراسة وهي مكونة من تسعة مجالات تشتمل على (١٠٤) فقرات ، تكون الاستجابة لها باختيار احد البدائل الست التالية (درجة التطبيق : كبيرة جدا ، كبيرة ، متوسطة ، قليلة ، قليلة جدا ، غير مطبقة نهائيا) مع اجراء بعض التعديلات عليها ، لقياس درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس الحكومية والاهلية في محافظة البصرة من وجهة نظر المدرسين فيها.

اجراءات تطبيق اداة الدراسة

لقد اتبعت الباحثة الخطوات الاتية في تطبيق الاداة وهي :

- تعديل بعض فقرات اداة الدراسة بما يناسب مجتمع الدراسة.
- تحديد افراد العينة.
- توجيه كتاب الى مديرية تربية البصرة، لتسهيل تطبيق الدراسة على المدارس التابعة لها.
- زيارة المدارس التي تم اختيارها، وتوزيع الاداة على المدرسين من كلا الجنسين، وتوضيح اهداف الدراسة، وحثهم على دقة الاستجابة للاداة، ومن ثم استرجاعها منهم بعد اتمام الاستجابة لجميع الفقرات.
- تحليل الاستجابات احصائيا بغية استخراج النتائج.

المعالجات الاحصائية

بعد تفريغ استجابات افراد العينة، تمت معالجة البيانات احصائيا باستخدام الوسط المرجح والوزن المئوي، وحسب المعادلات الاحصائية الاتية :

الوسط المرجح: لتحديد مدى تحقق الموافقة لكل فقرة من فقرات الأستبانة من وجهة نظر أفراد العينة.

$$\text{و ح} = \frac{(\text{ت}١\times٥)+(\text{ت}٢\times٤)+(\text{ت}٣\times٣)+(\text{ت}٤\times٢)+(\text{ت}٥\times١)+(\text{ت}٦\times٠)}{\text{ت ك}}$$

حيث أن: وح=الوسط المرجح

ت١=تكرار الاستجابة للبديل الأول

ت٢=تكرار الاستجابة للبديل الثاني

ت٣=تكرار الاستجابة للبديل الثالث

ت٤=تكرار الاستجابة للبديل الرابع

ت٥=تكرار الاستجابة للبديل الخامس

ت٦=تكرار الاستجابة للبديل السادس

ت ك= التكرار الكلي (عدد أفراد العينة)

الوزن المئوي: وحسب المعادلة التالية :

$$\text{الوزن المئوي} = \frac{\text{الوسط المرجح}}{\text{الدرجة القصوى}} \times ١٠٠$$

الدرجة القصوى:يقصد بها أعلى درجة في الميزان السداسي، المستخدم وهي (٥) .

نتائج البحث ومناقشتها

تتناول الفصل الحالي عرضا للنتائج التي توصلت لها الباحثة، ومناقشتها على وفق الأهداف.

الهدف الأول :معايير الجودة الشاملة في المدارس الحكومية

لتحقيق هذا الهدف، أجري التحليل الاحصائي لاستجابات افراد عينة الدراسة من مدرسي المدارس الحكومية، باستخراج الوسط المرجح والوزن المئوي لكل فقرة من فقرات الاستبيان، ثم رتبت هذه الفقرات تنازليا على وفق اوساطها المرجحة واوزنها المئوية، فكانت النتائــج بالشكل الذي يبينه الجدول (٢)

وستقوم الباحثة بمناقشة الفقرات التي حازت على المراتب الثلاث الاولى في كل مجال من مجالات معايير الجودة الشاملة.

جدول (٢)

معايير الجودة الشاملة في المدارس الحكومية مرتبة تنازليا بالنسبة لكل مجال من مجالات الجودة

الرقم	فقرات الاستبانة	الوسط المرجع	الوزن المئوي
المجال الأول: جودة السياسة الإدارية والتنظيمية			
	يوجد استعداد والتزام من قبل الإدارات التعليمية والمدرسية بتطبيق نظام الجودة.	٤.٠٢	٨٠.٤
	تضبط سجلات للوثائق والبيانات الرسمية الخاصة بالتنسيق والتنظيم الداخلي لكل مدرسة لاعتمادها كمرجع أساسي في التزود بالمعلومات وإصدار أحكام في إدارة الجودة	٣.٧٠	٧٤
	تقوم إدارة التعليم بتحديد الأهداف ووضع الإجراءات الفعلية الكفيلة بتحقيقها في نظام التعليم.	٣.٣٦	٦٧.٢
	توزع المسؤوليات والصلاحيات والعلاقات المهنية بين كافة أعضاء المجتمع المدرسي	٣.٣٤	٦٦.٨
	تجهز الأدلة في الأساليب والأنشطة والإجراءات والتعليمات التي يتم العمل من خلالها لتحقيق جودة التعليم الأساسي	٣.٢٩	٦٥.٨
	يعين العاملون من ذوي القدرات والكفاية الفاعلة في العمل المدرسي	٣.١٠	٦٢
	تحدد المهام والنشاطات والإجراءات الإدارية للإدارات التعليمية والمدرسية في الهيكل التنظيمي الوظيفي	٣.٠٦	٦١.٢
	تستثمر كل الإمكانات المتاحة لتسهيل تحقيق الأهداف وتمويلها في العملية التعليمية	٣.٠٤	٦٠.٨
	تتم مراجعة الأنظمة واللوائح والتعليمات بشكل مستمر لمراعاة تحديثها او تعديلها لمواكبة التغيرات الخاصة بعملية التربية والتعليم	٢.٩٥	٥٩
	تحدد لجان عمل في المدارس لتقوية الروابط الاجتماعية بين العاملين من جهة وبين أولياء الأمور وأفراد المجتمع ومؤسساته من جهة أخرى	٢.٨٩	٥٧.٨
	يتشارك جميع أعضاء المجتمع المدرسي قيادة المدرسة	٢.٨٠	٥٦
	توضع الخطط والسياسات الخاصة بحملة التوعية المستهدفة لاعتماد وضمان جودة التعليم	٢.٧٨	٥٥.٦
	يتم تعليم وتدريب وتوجيه العاملين في المؤسسة على أسلوب التحسين والتطوير للعملية التعليمية وفق نظام إدارة الجودة الشاملة	٢.٧٨	٥٥.٦

الرقم	فقرات الاستبانة	الوسط المرجع	الوزن المئوي
	تضبط نوعية التعليم في المراحل الدراسية بما ييسر عملية رفع كفاءة مخرجاتها	٢.٧٨	٥٥.٦
	يوجد تخطيط للتأهيل والتطوير المهني المستمر لجميع العاملين في التعليم من مشرفين ومديرين ومدرسين	٢.٧٤	٥٤.٨
	يعتمد التصنيف المهني للعاملين في التعليم وفقاً لمعايير موضوعية تنطلق من مرهلاتهم العلمية والتربوية وإبداعاتهم وخبراتهم المهنية في مجال تطوير التعليم	٢.٧٤	٥٤.٨
	يوجد توجه نحو اللامركزية في إدارة المدارس في المحافظة	٢.٥٧	٥١.٤
	تستخدم نظم المعلومات الحديثة في عملية التوثيق ومعالجة البيانات وتخزينها وتبويبها	٢.٣٦	٤٧.٢
	توجد لجنة أو أكثر على صعيد مكاتب التربية يسند إليها مهمة إدارة نظام الجودة ومتابعته والإشراف على تطبيقه في مختلف المدارس	٢.٣١	٤٦.٢
	وضع نظام وسياسات للمكافآت والاعتراف بالتمايز بين المدارس	١.٨٩	٣٧.٨
المجال الثاني: معايير الجودة في أهداف التعليم			
	تراعي الأهداف حاجات وخصائص المرحلة العمرية للطلبة	٢.٩٥	٥٩
	تؤكد الأهداف على تكوين الطالب معرفياً وثقافياً ووجدانياً ومهارياً في مجال التخصص الدراسي	٢.٦٨	٥٣.٦
	تشتق أهداف التعليم من ثقافة المجتمع وفلسفته	٢.٦٥	٥٣
	تصاغ الأهداف بشكل محدد يسهل تطبيقها وقياسها	٢.٥٩	٥١.٨
	تراعي الأهداف طبيعة المعارف المتنوعة في التعليم	٢.٤٨	٤٩.٦
	تكون الأهداف متوائمة مع المتغيرات البيئية	٢.٤٢	٤٨.٤
	تكون الأهداف مرنة قابلة لإدخال التعديلات على نظام التعليم الأساسي	٢.٤٢	٤٨.٤
	تراعي الأهداف حاجات وإمكانيات وظروف المجتمع	٢.٣٤	٤٦.٨
المجال الثالث: معايير الجودة في المناهج الدراسية			
	تتنوع مصادر الحصول على المعرفة للمناهج الدراسية	٢.٧٠	٥٤
	تصميم المناهج على أساس المرونة والتجديد والتكامل في الخبرات إستجابة للتغيرات العالمية السريعة	٢.٥٧	٥١.٤
	يوجد توصيف للمقررات الدراسية شاملاً لجميع متطلبات التعليم	٢.٥١	٥٠.٢
	تدمج التكنولوجيا في المناهج لاستخدامها من قبل العاملين والمستفيدين من النظام التعليمي	٢.٤٨	٤٩.٦
	تهتم المناهج بالتدريبات والأنشطة الإثرائية المصاحبة للمقرر الدراسي التي يضمها المدرس	٢.٤٨	٤٩.٦
	تتضمن المناهج التعليمية الجانب النظري والعملي للدراسة	٢.٤٠	٤٨
	تستمر عملية تطوير المناهج كل فترة زمنية لمواكبة التغيرات العلمية والتكنولوجية	٢.٣١	٤٦.٢
	يتم تخطيط المناهج الملائمة للطلبة في ضوء احتياجات سوق العمل والمجتمع	٢.٢٣	٤٤.٦
	توفر المناهج جميع الإمكانيات من مختبرات ووسائل وورش لتسهيل الدراسة العملية للمناهج	٢.١٧	٤٣.٤
	تتوفر الأدلة العلمية والعملية الواضحة لتنفيذ المناهج	٢.٠٦	٤١.٢
	توضع آليات للإطلاع على رأي أفراد المجتمع ومؤسساته بالمناهج المدروسة	٢.٠٢	٤٠.٤
	تساعد المناهج الطلبة على فهم أفضل لثقافتهم مع مراعاة أعدادهم للانفتاح على المجتمع العالمي	٢	٤٠
	تنمي المناهج الأبتكار والأبداع	١.٥٧	٣١.٤
المجال الرابع: معايير جودة الكتاب المدرسي			
	يتم إخراج الكتب المدرسية بدرجة عالية من الجودة وفق العديد من المتطلبات	٢.٦٨	٥٣.٦
	طباعة الكتب وإخراجها ذات مواصفات عالية الجودة	٢.٦٣	٥٢.٦
	نتجنب الكتب التكرار في المقررات الدراسية	٢.٥٥	٥١

الرقم	فقرات الاستبانة	الوسط المرجع	الوزن المئوي
	يساير المضمون العلمي للكتاب متغيرات العصر في العلم والتكنولوجيا	٢.٢٥	٤٥
	يتضمن الكتاب التدريبات والوسائل التعليمية المختلفة والأنشطة الصفية واللاصفية المقترحة ببدائل متنوعة	٢.١٤	٤٢.٨
	تتوفر مراجع ومصادر متعددة للمقرر الدراسي الواحد	٢.٠٨	٤١.٦
المجال الخامس: معايير جودة أداء المدرس			
	يتصف المدرس بمعرفة رضبنة في مجال تخصصه الأكاديمي	٣.٥٣	٧٠.٦
	يتصف المدرس بالكفاية في التدريس	٣.٤٠	٦٨
	يتمتع المدرسون بمؤهل علمي جامعي ومؤهل تربوي	٣.٢١	٦٤.٢
	يتم تقويم المدرس بطريقة دورية ومنتظمة لتحسين مستوى التدريس	٢.٨٥	٥٧
	يتوفر العدد الكافي من المدرسين لمختلف التخصصات التعليمية	٢.٧٢	٥٤.٤
	يتم ضبط سجلات لجودة المدرس تشمل: تقيماته، وسائل تطويره، مؤهلاته، أنشطته ودرجة التزامه	٢.٢٩	٤٥.٨
	تجري تغييرات تنظيمية ومنهجية في برامج إعداد المدرس وفق الكفايات المتوقعة للتدريس	٢.١٧	٤٣.٤
	تعقد دورات تدريبية مستمرة لتأهيل المدرسين للوقوف على التطور العلمي والإطلاع على أحدث الأساليب التدريسية	٢.٠٢	٤٠.٤
	توضع اللوائح التنظيمية لترقية المدرس على أساس الإنجاز والإبداع والخبرة والعطاء في المهنة	١.٩٧	٣٩.٤
	تعقد الدورات التأهيلية لمشرفي المدرسين وعموم الاختصاصيين في مجال التعليم لتحديث معلوماتهم ومهاراتهم	١.٩٧	٣٩.٤
	تتوفر وسائل الاتصال المتنوعة داخل المدارس لتمكين المدرس من الإطلاع على المعلومات المستجدة والتجارب الناجح	١.٥١	٣٠.٢
المجال السادس: معايير جودة طرائق التدريس			
	تراعى الفروق الفردية بين الطلبة من خلال التطبيق الفاعل لمختلف الأساليب والإجراءات التعليمية	٢.٩٧	٥٩.٤
	تشجيع المشاركة الجماعية داخل الصف	٢.٩٣	٥٨.٦
	تركز على تحقيق متوازن لغايات التعليم: المعرفة، تحقيق الذات ومشاركة الآخرين	٢.٨٠	٥٦
	تشجع الطالب على التفكير الأبداعي والتخطيط وحل المشكلات	٢.٦٣	٥٢.٦
	تشجيع الطالب على التعلم الذاتي والاعتماد على النفس في الوصول إلى المعرفة	٢.٥٩	٥١.٨
	توظف أسس التعليم عن بعد من خلال تشجيع الطلبة على استخدام الشبكات كالأنترنت والبريد الإلكتروني للحصول على مواد تعليمية متنوعة	٢.٥٥	٥١
	يتم التنويع في الطرائق والأساليب التدريسية المستخدمة	٢.٥١	٥٠.٢
	تركز على استخدام تقنيات التعليم والتعلم كالمختبرات والورش والخرائط والصور والملخص السبوريوغيرها	٢.٤٨	٤٩.٦
	تشجيع الطالب على البحث والإطلاع وارتياد المكتبة.	٢.٤٦	٤٩.٢
	تعمل على تحقيق اهداف جوانب التعلم المختلفة في شخصية الطالب (المعرفية والوجدانية والمهارية)	٢.٤٦	٤٩.٢
المجال السابع: معايير جودة القياس والتقويم			
	يتم تقييم الطلبة وفق أسس منهجية وموضوعية بعيداً عن المحاباة والمجاملات	٣.٠٤	٦٠.٨
	توضع معايير وطنية لقياس نتائج العملية التعليمية وربطها بالمعايير الدولية	٣.٠٢	٦٠.٤

الرقم	فقرات الاستبانة	الوسط المرجع	الوزن المئوي
	يتم التقويم بشكل دوري ومستمر وشامل طول العام الدراسي	٣	٦٠
	يحقق التقويم الأهداف التعليمية لكل منهج دراسي	٢.٨٥	٥٧
	يمنح الطلبة فرصة اختبار وتقويم أعمالهم وفق الأسس الموضوعية	٢.٨٠	٥٦
	تستخدم أساليب متنوعة في تقويم الطلبة من اختبارات عملية واختبارات تحصيلية شفوية وتحريرية وكتابة بحوث وغيرها	٢.٥٧	٥١.٤
	توضع معايير قياس وتقويم تتماشى مع المعايير الدولية لمخرجات التعليم	٢.٣٨	٤٧.٦
	يتم توضيح المعايير الدولية للتقويم لجميع العاملين من إدارة مدرسي وطلبة وأولياء الأمور	١.٩٧	٣٩.٤
المجال الثامن: معايير جودة الطالب			
	يستطيع الطلبة الإشتراك في تنظيمات المجتمع كمواطنين فاعلين	٣	٦٠
	لدى الطالب القدرة على اتخاذ القرار والتعبير عن آرائه تعبيراً واضحاً منطقياً	٢.٩٥	٥٩
	يلتزم الطالب بالأنظمة والقواعد المعمول بها داخل المجتمع	٢.٦٨	٥٣.٦
	يعرف الطالب كيفية التوصل إلى المعلومات ذاتها عن طريق الاستعانة بالوسائل التكنولوجية الحديثة كالأنترنت وغيرها	٢.٦٥	٥٣
	يلتزم الطالب بالأنظمة والقواعد المعمول بها داخل المدرسة	٢.٦٥	٥٣
	يمتلك الطالب معارف ومهارات عملية لمواصلة التعليم	٢.٦١	٥٢.٢
	يمتلك الطالب مهارات اجتماعية جيدة في التعامل مع الآخرين على نطاق التعامل الأسري والمجتمعي	٢.٥٥	٥١
	يتمسك الطالب بنظام قيمي ينسجم مع رؤى المجتمع العربي الإسلامي	٢.٥٣	٥٠.٦
	يمتلك الطالب الكفاءة العلمية للتعبير بلغته العربية	٢.٤٦	٤٩.٢
	يمتلك الطالب لغة اجنبية واحدة على الأقل للإيفاء بأغراض معينة	٢.٠٦	٤١.٢
المجال التاسع: معايير جودة الأشراف الإداري والاختصاص			
	يوضع نظام رقابي للتعرف على العناصر المؤثرة في جودة التعليم ومخرجاته	٣.١٠	٦٢
	تتم صيانة جميع التجهيزات والمستلزمات الدراسية من مختبرات وورش	٣.٠٦	٦١.٢
	يتم تحديد المدخلات والعمليات الضعيفة لتي تحتاج غلى متابعة وتقويم	٢.٦٣	٥٢.٦
	يتم إيجاد طرق وآليات عمل جديدة للعمل للتحسين التعليم وتطويره بشكل مستمر	٢.٦٣	٥٢.٦
	تتاح الفرصة لكل أعضاء المجتمع المدرسي لإبداء الرأي في أساليب مواجهة القصور وكيفية تصحيح الأخطاء	٢.٦٣	٥٢.٦
	يتم دراسة وتحليل الواقع الفعلي لمدخلات وعمليات النظام لتحديد جوانب القوة والضعف	٢.٥٥	٥١
	توضع مشروعات وسياسات وإستراتيجيات اضمان تقويم جودة المدرسة	٢.٥١	٥٠.٢
	تشجيع الدراسات والأبحاث التي ترتبط بالمشكلات وبالخطط المستقبلية للتعليم	٢.٤٦	٤٩.٢
	يوضع نظام متكامل لمتابعة الطلاب الذين يتكرر رسوبهم	٢.٤٢	٤٨.٤
	يوضع نظام لدعم ومساندة الطلبة علمياً من خلال دورات التقوية لتقديمها في أوقات الضرورة	٢.٤٠	٤٨
	يتم تطوير الأبنية المدرسية وفق الأسس السليمة للتصميم الملائم لخصائص واحتياجات الطلبة	٢.٣٤	٤٦.٨
	يتم توفير حاجات المدارس من الموارد البشرية والأدوات والتسهيلات والمرافق بشكل مستمر	٢.٢٩	٤٥.٨
	يأخذ بمبدأ التغذية الرجعة لجميع عناصر العملية التعليمية للتعرف إلى فاعليتها	٢.٠٦	٤١.٢
	تعتمد إجراءات للتأكد من فاعلية اداء العاملين والطلبة ومقارنتها بالمعايير والأهداف الموضوعية	٢.٠٦	٤١.٢
	تستمر عملية المراقبة والاختبار خلال العام الدراسي لتوثيق نتائج العملية التعليمية	٢	٤٠

نتائج المجال الاول – جودة السياسة الادارية والتنظمية.

يلاحظ من الجدول () ان الفقرة التي حازت على المرتبة الاولى في هذا المجال بالنسبة لعينة المدارس الحكومية هي (يوجد استعداد والتزم من الادارات التعليمية والمدرسية بتطبيق نظام الجودة)، تليها (تضبط سجلات للوثائق والبيانات والتنظيم الداخلي لكل مدرسة لاعتمادها كمرجع اساسي في التزود بالمعلومات واصدار احكام في ادارة الجودة)

في المرتبة الثانية، وفي المرتبة الثالثة جاءت فقرة تقوم ادارة التعليم بتحديد الاهداف ووضع الاجراءات الفعلية الكفيلة بتحقيقها في نظام التعليم).

وتشير الفقرات الثلاث الاولى في هذت المجال الى امكانية تطبيق نظام الجودة ةالاستعداد لذلك من ادارات المدارس، وتوافر السجلات والبيانات الرسمية التي يمكن اعتمادها كاساس للمعلومات الخاصة بالجودة.

نتائج المجال الثاني : معايير الجودة في اهداف التعليم.

تبين من نتائج هذا المجال ان افراد العينة من مدرسي المدارس الحكومية يعتقدون ان الجودة في اهداف التعليم في العراق تتضمن مراعاة الاهداف لحاجات وخصائص المرحلة العمرية للطلبة بالدرجة الاولى، ثم تاكيد الاهداف على تكوين شخصية الطالب في المجالات كافة بالدرجة الثانية، وان هذه الاهداف مشتقة من ثقافة المجتمع العراقي وفلسفته بالدرجة الثالثة. ينظر جدول (٢)

نتائج المجال الثالث : معايير الجودة في المناهج الدراسية.

اشارت الاوساط المرجحة والاوزان المئوية لنتائج الجودة في المناهج الدراسية الى (تنوع مصادر الحصول على المعرفة للمناهج الدراسية) في الترتيب الاول.

تليها (تصميم المناهج على اساس المرونة والتجديد والتكامل في الخبرات استجابة للتغيرات العالمية السريعة)، في الترتيب الثاني، وفي الترتيب الثالث (يوجد توصيف للمقررات الدراسية شاملا لجميع متطلبات التعليم). وتفسر الباحثة هذة النتيجة على انها تعطي مؤشرا اوليا لنوافر المعايير الاساسية للجودة في مجال المناهج الدراسية المطبقة حاليا في العراق.

نتائج المجال الرابع : معايير جودة الكتاب المدرسي.

جاءت نتائج استجابات افراد العينة لهذا المجال لتؤكد نتائج المجال السابق، لتشير الى ان اعلى المعايير المتوافره ذات العلاقة بالكتب المدرسية هي (اخراج الكتب المدرسية يدرجة عالية من الجودة وفق العديد من المتطلبات)، (وطباعة الكتب واخراجها ذات مواصفات عالية الجودة)، (وتجنب الكتب المتكررة في المقررات المدرسية) على التوالي مما يبين توفر الامكانات الجيدة والمعايير المطلوبة للكتب المدرسية من وجهة نظر القائميين على تدريسها في المدارس الثانوية ممن شملتهم الدراسة.

نتائج المجال الخامس : معايير جودة اداء المدرس.

بالنظر الى الجدول () تلاحظ ان المعايير المتوفر في مدارسنا الحكومية لجودة المدرس، التي حصلت على المراتب الثلاث هي على التوالي (يتصف المدرس بمعرفة رصينة في مجال تخصصه الاكاديمي)، و(يتصف المدرس بالكفاية في التدريس) و(يتمتع المدرسون بمؤهل علمي جامعي ومؤهل تربوي). وهذاان دل على شيءفأنما يدل على قناعة القائميين على المدارس بامكاناتهم ومؤهلاتهم العلمية في المجال التخصصي من جهة، والمجال التربوي من جهة اخرى.

نتائج المجال السادس : معايير جودة طرائق التدريس.

جاءت نتائج هذا المجال لتعزز المجال السابق وتبين ان المدرسيين تتوافر لديهم المعايير الرئيسة – لجودة طرائق التدريس والتي تركزت في مراعاة الفروق الفردية، بين الطلبة، وتشجيع المشاركة الجماعية داخل الصف، وتحقيق متوازن لاهداف التعليم، مما يدل دلالة واضحة على شعور افراد العينة بتحقيقهم لهذة المعايير وغيرها واستعدادهم لتحقيق ورفع مستوى الجودة قي طرائق التدريس.

نتائج المجال السابع : معايير جودة القياس والتقويم

كشفت نتائج الاوزان المرجحة ولاوزان المئوية لفقرات هذا المجال والمبينة في الجدول (٢) ان اعلى المعايير حلصت عليها فقرات (تقييم الطلبة وفق اسس منهجية وموضوعية بعيدا عن المحاباة والمجاملات) و (توضع معايير وطنية لقياس نتائج العملية التعليمية وربطها بالمعايير الدولية) و(يتم التقويم بشكل دوري ومستمر وشامل طول العام الدراسي).

ان هذه النتائج يمكن ان تفسرها الباحثة على انها نؤكد التزام المدرسين في المدارس الحكومية بالمعايير المطلوبة للقياس والتقويم، واعتماد الدقة في اعداد الاختبارات، الموضوعية في تصحيحها، واستمراريتها منذ يدء العام الدراسي وحتى نهايته، مما يوفر مؤشرات لجودة عملية اساسية في العملية التربوية، والكشف عن مواطن القوة والضعف في ادائهم الاكاديمي تمهيدا لتعزيز نقاط القوة وتجاوز نقاط الضعف، لضمان مخرجات نعليمية جيدة.

نتائج المجال الثامن: معايير جودة الطلبة

يشير افراد العينة في استجابتهم الى توفر معايير لجودة الطلبة الذين يقومون بتدريسهم لعل من ابرزها ماكشفت عنه النتائج الاحصائية في استطاعة الطلبة الاشتراك في المجتمع كمواطنين فاعلين التي حصلت على المرتبة الاولى في هذا المجال، وتوفر القدرة لديهم على اتخاذ القرار والتعبير عن الاراء تعبيرا واضحا، التي حصلت على المرتبة الثانية، والتزام الطلبة بالانظمة والقواعد المعمول بها داخل المجتمع.

وترى الباحثة أن هذه النتيجة تعود الى نجاح العملية التربوية في العراق في تحقيق اهداف اعداد مواطنين فاعلين ملتزمين بمعايير المجتمع قادرين على التعبير عن افكارهم وارائهم، في ارباك الاسلوب اتخاذ القرارات المهمة في حياتهم.

نتائج المجال التاسع : معايير جودة الاشراف الاداري والاختصاص

ان اعلى الاوساط المرجحة والاوزان المئوية لنتائج استجابات افراد العينة من مدرسي المدارس الحكومية قد حصلت عليها فقرات هي وضع نظام رقابي للتعرف على العناصر المؤثرة في التعليم ومخرجاته، والتي حازت على الترتيب الاول، تليها (تتم صيانة جميع التجهيزات والمستلزمات الدراسية من مختبرات وورش) وجاءت بالترتيب الثاني، في حين شغلت الترتيب الثالث ثلاث فقرات هي (يتم تحديد الدخلات والعمليات الضعيفة التي تحتاج الى متابعة وتقويم) و (يتم ايجاد طرق واليات عمل جديدة للعمل على تحسين التعليم وتطويره بشكل مستمر) و (تتاح الفرصة لكل اعضاء المجتمع المدرسي لابداء الراي في اساليب مواجهة القصور وكيفية تصحيح الاخطاء). ينظر الجدول (٢)

ويمكن القول ان توافر هذه المؤشرات يعطي امكانية لدخول الاشراف الاداري والاختصاص في العراق ضمن معايير التباري العربي والدولي في جميع مجالات ادارة الجودة الشاملة ومنها جودة هذا النوع من الاشراف في المرحلة الثانوية.

الهدف الثاني: معايير الجودة الشاملة في المدارس الخاصة

بعد اجراء التحليل الاحصائي لاستجابات افراد العينة من مدرسي المدارس الخاصة بمدينة البصرة باستخراج الوسط المرجح والوزن المئوي لكل معيار من معايير الجودة التي تضمنتها اداة البحث، وبعد ترتيب تلك المعايير تنازلياً من اعلى الى ادنى وسط مرجح ووزن مئوي بالنسبة الى كل مجال من مجالات الاداة، تبين ان هذه المعايير تتدرج بالشكل الذي يظهر الجدول (٣).

ولغرض مناقشة هذه المعايير ستعتمد الباحثة عرض وتفسير الفقرات الثلاث الاولى من كل مجال كمعيار للحكم عل مدى تحقق المعيار ودرجة تحقيقه في هذه المدارس مقارنة بالمدارس الحكومية.

جدول (٣) معايير الجودة الشاملة في المدارس الخاصة مرتبة تنازليا بالنسبة لكل مجال من مجالات الجودة

الرقم	فقرات الاستبانة	الوسط المرجع	الوزن المئوي
المجال الأول: جودة السياسة الإدارية والتنظيمية			
	تستثمر كل الإمكانات المتاحة لتسهيل تحقيق الأهداف وتمويلها في العملية التعليمية	٤.٤٢	٨٨.٤
	يوجد استعداد والتزام من قبل الإدارات التعليمية والمدرسية بتطبيق نظام الجودة.	٤.٢٣	٨٤.٦
	تضبط سجلات للوثائق والبيانات الرسمية الخاصة بالتنسيق والتنظيم الداخلي لكل مدرسة لاعتمادها كمرجع أساسي في التزود بالمعلومات وإصدار أحكام في إدارة الجودة	٤.١١	٨٢.٢
	يعتمد التصنيف المهني للعاملين في التعليم وفقاً لمعايير موضوعية تنطلق من مرهلاتهم العلمية والتربوية وإبداعاتهم وخبراتهم المهنية في مجال تطوير التعليم	٣.٩٥	٧٨.٤
	توضع الخطط والسياسات الخاصة بحملة التوعية المستهدفة لاعتماد وضمان جودة التعليم	٣.٨٤	٧٦.٨
	يعين العاملون من ذوي القدرات والكفاية الفاعلة في العمل المدرسي	٣.٨٤	٧٦.٨
	توزع المسؤوليات والصلاحيات والعلاقات المهنية بين كافة أعضاء المجتمع المدرسي	٣.٧٦	٧٥.٢
	تحدد المهام والنشاطات والإجراءات الإدارية للإدارات التعليمية والمدرسية في الهيكل التنظيمي الوظيفي	٣.٥٣	٧٠.٦
	يوجد تخطيط للتأهيل والتطوير المهني المستمر لجميع العاملين في التعليم من مشرفين ومديرين ومدرسين	٣.٥٠	٧٠
	يتم تعليم وتدريب وتوجيه العاملين في المؤسسة على أسلوب التحسين والتطوير للعملية التعليمية وفق نظام إدارة الجودة الشاملة	٣.٣٤	٦٦.٨
	تحدد لجان عمل في المدارس لتقوية الروابط الاجتماعية بين العاملين من جهة وبين أولياء الأمور وأفراد المجتمع ومؤسساته من جهة أخرى	٣.٣٤	٦٦.٨
	تستخدم نظم المعلومات الحديثة في عملية التوثيق ومعالجة البيانات وتخزينها وتبويبها	٣.٣٤	٦٦.٨
	تتم مراجعة الأنظمة واللوائح والتعليمات بشكل مستمر لمراعاة تحديثها او تعديلها لمواكبة التغيرات الخاصة بعملية التربية والتعليم	٣.٣٤	٦٦.٨

الرقم	فقرات الاستبانة	الوسط المرجع	الوزن المئوي
	يتشارك جميع أعضاء المجتمع المدرسي قيادة المدرسة	.٣	٦١
	تقوم إدارة التعليم بتحديد الأهداف ووضع الإجراءات الفعلية الكفيلة بتحقيقها في نظام التعليم.	٣.٠٣٠	٦٠.٦
	تضبط نوعية التعليم في المراحل الدراسية بما ييسر عملية رفع كفاءة مخرجاتها	٢.٨٤	٥٦.٨
	توجد لجنة أو أكثر على صعيد مكاتب التربية يسند إليها مهمة إدارة نظام الجودة ومتابعته والإشراف على تطبيقه في مختلف المدارس	٢.٧٦	٥٥.٢
	وضع نظام وسياسات للمكافآت والاعتراف بالتمايز بين المدارس	٢.٥٣	٥٠.٦
	تجهز الأدلة في الأساليب والأنشطة والإجراءات والتعليمات التي يتم العمل من خلالها لتحقيق جودة التعليم الأساسي	٢.٠٧	٤١.٤
	يوجد توجه نحو اللامركزية في إدارة المدارس في المحافظة	١.٨٠	٣٦
المجال الثاني: معايير الجودة في أهداف التعليم			
	تراعي الأهداف حاجات وخصائص المرحلة العمرية للطلبة	٣.٩٢	٧٨.٤
	تراعي الأهداف طبيعة المعارف المتنوعة في التعليم	٣.٨٨	٧٧.٦
	تشتق أهداف التعليم من ثقافة المجتمع وفلسفته	٣.٧٦	٧٥.٢
	تصاغ الأهداف بشكل محدد يسهل تطبيقها وقياسها	٣.٦١	٧٢.٢
	تكون الأهداف متوائمة مع المتغيرات البيئية	٣.٤٦	٦٩.٢
	تؤكد الأهداف على تكوين الطالب معرفياً وثقافياً ووجدانياً ومهارياً في مجال التخصص الدراسي	٣.٤٦	٦٩.٢
	تراعي الأهداف حاجات وإمكانيات وظروف المجتمع	٣.١١	٦٢.٢
	تكون الأهداف مرنة قابلة لإدخال التعديلات على نظام التعليم الأساسي	٣.١١	٦٢.٢
المجال الثالث: معايير الجودة في المناهج الدراسية			
	تتوفر الأدلة العلمية والعملية الواضحة لتنفيذ المناهج	٣.٦٩	٧٣
	يتم تخطيط المناهج الملائمة للطلبة في ضوء احتياجات سوق العمل والمجتمع	٣.٥	٧٠
	تصميم المناهج على أساس المرونة والتجديد والتكامل في الخبرات إستجابة للتغيرات العالمية السريعة	٣.٤٢	٦٨.٤
	تستمر عملية تطوير المناهج كل فترة زمنية لمواكبة التغيرات العلمية والتكنولوجية	٢٠١٥	٦٥.٢
	تدمج التكنولوجيا في المناهج لاستخدامها من قبل العاملين والمستفيدين من النظام التعليمي	٣.٠٧	٦١.٤
	تنمي المناهج الأبتكار والأبداع	٣.٠٣	٦٠.٦
	يوجد توصيف للمقررات الدراسية شاملاً لجميع متطلبات التعليم	٢.٩٦	٥٩.٢
	تهتم المناهج بالتدريبات والأنشطة الإثرائية المصاحبة للمقرر الدراسي التي يضمها المدرس	٢.٧٦	٥٥.٢
	تتنوع مصادر الحصول على المعرفة للمناهج الدراسية	٢.٦١	٥٢.٢
	تساعد المناهج الطلبة على فهم أفضل لثقافتهم مع مراعاة أعدادهم للانفتاح على المجتمع العالمي	٢.٥٧	٥١.٤
	توفر المناهج جميع الإمكانيات من مختبرات ووسائل وورش لتسهيل الدراسة العملية للمناهج	٢.٥٧	٥١.٤
	توضع آليات للإطلاع على رأي أفراد المجتمع ومؤسساته بالمناهج المدروسة	٢.١٩	٤٣.٨
	تتضمن المناهج التعليمية الجانب النظري والعملي للدراسة	١.٧٦	٣٥.٢

الرقم	فقرات الاستبانة	الوسط المرجع	الوزن المئوي
المجال الرابع: معايير جودة الكتاب المدرسي			
	طباعة الكتب وإخراجها ذات مواصفات عالية الجودة	٣.٣٨	٦٧.٦
	يتضمن الكتاب التدريبات والوسائل التعليمية المختلفة والأنشطة الصفية واللاصفية المقترحة ببدائل متنوعة	٣.٢٣	٦٤.٦
	يتم إخراج الكتب المدرسية بدرجة عالية من الجودة وفق العديد من المتطلبات	٣.٠٧	٦١.٤
	نتجنب الكتب التكرار في المقررات الدراسية	٢.٧٦	٥٥.٢
	يساير المضمون العلمي للكتاب متغيرات العصر في العلم والتكنولوجيا	٢.٦٥	٥٣
	تتوفر مراجع ومصادر متعددة للمقرر الدراسي الواحد	٢.٥٧	٥١
المجال الخامس: معايير جودة أداء المدرس			
	يتصف المدرس بمعرفة رضبنة في مجال تخصصه الأكاديمي	٤	٨٠
	يتمتع المدرسون بمؤهل علمي جامعي ومؤهل تربوي	٣.٨٨	٧٧.٦
	يتصف المدرس بالكفاية في التدريس	٣.٨٠	٧٦
	يتوفر العدد الكافي من المدرسين لمختلف التخصصات التعليمية	٣.٤٦	٦٩.٢
	يتم تقويم المدرس بطريقة دورية ومنتظمة لتحسين مستوى التدريس	٣.٠٧	٦١.٤
	تعقد الدورات التأهيلية لمشرفي المدرسين وعموم الاختصاصيين في مجال التعليم لتحديث معلوماتهم ومهاراتهم	٣.٠٣	٦٠.٦
	تجري تغييرات تنظيمية ومنهجية في برامج إعداد المدرس وفق الكفايات المتوقعة للتدريس	٢.٨٤	٥٦.٨
	تعقد دورات تدريبية مستمرة لتأهيل المدرسين للوقوف على التطور العلمي والإطلاع على أحدث الأساليب التدريسية	٢.٦٥	٥٣
	تتوفر وسائل الاتصال المتنوعة داخل المدارس لتمكين المدرس من الإطلاع على المعلومات المستجدة والتجارب الناجحة	٢.٦٥	٥٣
	توضع اللوائح التنظيمية لترقية المدرس على أساس الإنجاز والإبداع والخبرة والعطاء في المهنة	٢.٤٢	٤٨.٤
	يتم ضبط سجلات لجودة المدرس تشمل: تقيماته، وسائل تطويره، مؤهلاته، أنشطته ودرجة التزامه	٢.٤٢	٤٨.٤
المجال السادس: معايير جودة طرائق التدريس			
	تعمل على تحقيق اهداف جوانب التعلم المختلفة في شخصية الطالب (المعرفية والوجدانية والمهارية)	٢.٩٢	٨٥.٤
	تراعى الفروق الفردية بين الطلبة من خلال التطبيق الفاعل لمختلف الأساليب والإجراءات التعليمية	٣.٧٣	٧٤.٦
	تركز على تحقيق متوازن لغايات التعليم: المعرفة، تحقيق الذات ومشاركة الآخرين	٣.٦٩	٧٣.٨
	تشجيع الطالب على التعلم الذاتي والاعتماد على النفس في الوصول إلى المعرفة	٣.٥٠	٧٠
	توظف أسس التعليم عن بعد من خلال تشجيع الطلبة على استخدام الشبكات كالأنترنت والبريد الإلكتروني للحصول على مواد تعليمية متنوعة	٣.٣٤	٦٦.٨
	يتم التنويع في الطرائق والأساليب التدريسية المستخدمة	٣.١٩	٦٣.٨
	تشجيع الطالب على البحث والإطلاع وارتياد المكتبة.	٣.١٩	٦٣.٨
	تركز على استخدام تقنيات التعليم والتعلم كالمختبرات والورش والخرائط والصور والملخص السبوريوغيرها	٣.١٩	٦٣.٨

الرقم	فقرات الاستبانة	الوسط المرجع	الوزن المئوي
	تشجع الطالب على التفكير الأبداعي والتخطيط وحل المشكلات	٣.٠٧	٦١.٤
	تشجيع المشاركة الجماعية داخل الصف	٣.٠٧	٦١.٤
المجال السابع: معايير جودة القياس والتقويم			
	تستخدم أساليب متنوعة في تقويم الطلبة من اختبارات عملية واختبارات تحصيلية شفوية وتحريرية وكتابة بحوث وغيرها	٣.٥٣	٧٠.٦
	يتم تقييم الطلبة وفق أسس منهجية وموضوعية بعيداً عن المحاباة والمجاملات	٣.٣٤	٦٦.٨
	يمنح الطلبة فرصة اختبار وتقويم أعمالهم وفق الأسس الموضوعية	٣.١١	٦٢.٢
	يتم التقويم بشكل دوري ومستمر وشامل طول العام الدراسي	٣.١١	٦٢.٢
	يحقق التقويم الأهداف التعليمية لكل منهج دراسي	٣.٠٣	٦٠.٦
	توضع معايير قياس وتقويم تتماشى مع المعايير الدولية لمخرجات التعليم	٢.٧٦	٥٥.٢
	يتم توضيح المعايير الدولية للتقويم لجميع العاملين من إدارة مدرسي وطلبة وأولياء الأمور	٢.٤٦	٤٩.٢
	توضع معايير وطنية لقياس نتائج العملية التعليمية وربطها بالمعايير الدولية	١.٩٦	٣٩.٢
المجال الثامن: معايير جودة الطالب			
	يلتزم الطالب بالأنظمة والقواعد المعمول بها داخل المدرسة	٣.٣٨	٦٧.٦
	يمتلك الطالب معارف ومهارات عملية لمواصلة التعليم	٣.٠٧	٦١.٤
	يلتزم الطالب بالأنظمة والقواعد المعمول بها داخل المجتمع	٣.٠٧	٦١.٤
	يستطيع الطلبة الإشتراك في تنظيمات المجتمع كمواطنين فاعلين	٣.٠٧	٦١.٤
	لدى الطالب القدرة على اتخاذ القرار والتعبير عن آرائه تعبيراً واضحاً منطقياً	٣	٦٠
	يمتلك الطالب الكفاءة العلمية للتعبير بلغته العربية	٢.٩٦	٥٩.٢
	يمتلك الطالب مهارات اجتماعية جيدة في التعامل مع الآخرين على نطاق التعامل الأسري والمجتمعي	٢.٩٦	٥٨.٢
	يتمسك الطالب بنظام قيمي ينسجم مع رؤى المجتمع العربي الإسلامي	٢.٥٣	٥٠.٦
	يعرف الطالب كيفية التوصل إلى المعلومات ذاتها عن طريق الاستعانة بالوسائل التكنولوجية الحديثة كالأنترنت وغيرها	٢.٤٦	٤٩.٢
	يمتلك الطالب لغة اجنبية واحدة على الأقل للإيفاء بأغراض معينة	٢.٣٠	٤٦
المجال التاسع: معايير جودة الأشراف الإداري والاختصاص			
	تستمر عملية المراقبة والاختبار خلال العام الدراسي لتوثيق نتائج العملية التعليمية	٣.٣٨	٦٧.٦
	يتم توفير حاجات المدارس من الموارد البشرية والأدوات والتسهيلات والمرافق بشكل مستمر	٣.٢٣	٦٤.٦
	توضع مشروعات وسياسات وإستراتيجيات اضمان تقويم جودة المدرسة	٢.٨٨	٥٧.٦
	يتم تطوير الأبنية المدرسية وفق الأسس السليمة للتصميم الملائم لخصائص واحتياجات الطلبة	٢.٨٠	٥٦
	يتم إيجاد طرق وآليات عمل جديدة للعمل للتحسين التعليم وتطويره بشكل مستمر	٢.٧٦	٥٥.٢
	يوضع نظام لدعم ومساندة الطلبة علمياً من خلال دورات التقوية لتقديمها في أوقات الضرورة	٢.٧٦	٥٥.٢
	يوضع نظام رقابي للتعرف على العناصر المؤثرة في جودة التعليم ومخرجاته	٢.٧٣	٥٤.٦
	يتم تحديد المدخلات والعمليات الضعيفة لتي تحتاج غلى متابعة وتقويم	٢.٦١	٥٢.٢

الرقم	فقرات الاستبانة	الوسط المرجع	الوزن المئوي
	تشجيع الدراسات والأبحاث التي ترتبط بالمشكلات وبالخطط المستقبلية للتعليم	٢.٥٧	٥١.٤
	تتم صيانة جميع التجهيزات والمستلزمات الدراسية من مختبرات وورش	٢.٥٧	٥١
	يوضع نظام متكامل لمتابعة الطلاب الذين يتكرر رسوبهم	٢.٥٠	٥٠
	تتاح الفرصة لكل أعضاء المجتمع المدرسي لإبداء الرأي في أساليب مواجهة القصور وكيفية تصحيح الأخطاء	٢.٥٠	٥٠
	يتم دراسة وتحليل الواقع الفعلي لمدخلات وعمليات النظام لتحديد جوانب القوة والضعف	٢.٤٢	٤٨.٤
	تعتمد إجراءات للتأكد من فاعلية اداء العاملين والطلبة ومقارنتها بالمعايير والأهداف الموضوعية	٢.٤٢	٤٨.٤
	يأخذ بمبدأ التغذية الرجعة لجميع عناصر العملية التعليمية للتعرف إلى فاعليتها	١.٧٣	٣٤.٦

نتائج المجال الاول – جودة اسياسة الادارية والتنظيمية :

عند النظر الى الجدول (٣) نجد ان جودة السياس الادارية والتنظيمية من وجهة نظر افراد العينة من مدرسي المدارس الخاصة، متحققه بشكل اكبر في ثلاث فقرات هي (تستثمر كل الامكانات المتاحة لتسهل تحقيق الاهداف وتمويلها في العملية التعليمية)، و(يوجد استعداد والتزام من الادارات التعليمية بتطبيق نظام الجودة)، فضلا عن فقرة (تظبيط سجلات الوثائق والبيانات الرسمية الخاصة بالتنسيق والتنظيم الداخلي).

وتلاحظ الباحثة في هذا المجال تقارب وجهات النظر بين المدرسين في المدارس الحكومية مع زملائهم في المدارس الخاصة، في استعداد والتزام ادارات المدارس بتطبيق نظام الجودة، وفي ضبط السجلات والبيانات الخاصة بالمدرسة.

نتائج المجال الثاني– معايير الجودة في اهداف التعليم

اتفق افراد العينة من مدرسي المدارس العامة (الحكومية) والخاصة على ان اهداف التعليم في العراق مشتقة من ثقلفة المجتمع وفلسفته وتراعي حاجات وخصائص المرحلة العمرية للطلبة، وتاكد على الاعداد الشامل للطلبة في المجالات المعرفية ةالوجدانية والثقافية والمهاراتية.

لذا يمكن القول ان الاهداف التربوية للتعليم الثانوي في العراق تراعي معايير الجودة، وتسعى الى تحقيقها من خلال العمل المدرسي، تحويلها الى اهداف خاصة وسلوكية قابلة للتطبيق.

نتائج المجال الثالث– معايير الجودة في المناهج الدراسية

يرى المدرسون في المدارس الخاصة ان المعيار الاول المتحقق في المناهج الدراسية هو (نوافر الادلة العلمية والعملية الواضحة لتنفيذ المناهج)، وان المعيار المتحقق الثاني هو (يتم تخطيط المناهج الملائمة للطلبة في ضوء احتياجات سوق العمل والمجتمع).

يليه المعيار الثالث وهو (تصميم المناهج على اساس المرونة والتجديد والتكامل في الخبرات استجابة للتغيرات العالمية السريعة).

ان المعايير الثلاثة الاولى بينت مراعاة المنهج العراقي – من وجهة نظر مدرسيه لمعايير الجودة الشاملة وتوافر المتطلبات الرئيسة –فية، التي تجعله منهجا علميا مهما يراعي طبيعة المجتمع الذي يعد لافراده، ويتميز بالمرونة والتجديد المستمر ومواكبة التغيرات الحديثة في العالم.

نتائج المجال الرابع – معايير جودة الكتاب المدرسي.

في هذا المجال حازت الفقرات التالية على المراتب الثالثة الاولى حسب اراء افراد عينة المدارس الخاصة وهي (طباعة الكتب واخراجها بمواصفات عالية الجودة)، ثم (يتضمن الكتاب التدريبات والوسائل التعليمية المختلفة والانشطة الصفية واللاصفية)، (يتم اخراج الكتب المدرسية بدرجة عالية من الجودة على وفق العديد من المتطلبات) ينظر جدول (٣).

وتعتقد الباحثة ان هذة–المؤشرات تدل على شعور – المدرسين ممن شملته الدراسة بالارتياح لتوافر كتب مدرسية جديدة، دقيقة، تتضمن المواصفات العلمية والفنية كافة، بالشكل الذي يجذب الطلبة لها دون غيرها، ويساعد في رفع مستوى دافعيتهم للدراسة والنجاح والتفوق.

نتائج المجال الخامس– معايير جودة اداء المدرس

تطابقت وجهات نظر المدرسين في المدارس العامة (الحكومية) مع اقرانهم في المدارس الخاصة، اذا كشفت الاوساط الرجحة والاوزان المئوية الى ان الفقرات الثلاث الاولى في هذا المجال من وجهة نظر مدرسي المدارس الحكومية كانت نفس الفقرات التي حازت على هذه المراتب على وفق اراء المدرسي المدارس الخاصة وهي على التوالي (يتصف المدرس بمعرفة رصينة في مجال تخصصة الاكاديمي) و (يتمتع المدرسون بمؤهل علمي جامعي ومؤهل تربوي)، و (ويتصف المدرس بالكفاية في التدريس).

من خلال ماتقدم. ترى الباحثة –ان العناصر البشرية التي تقوم بمهمة التعليم في العراق يتمتعون بالمواصفات التي تؤهلعم لخوض تجربة الجودة في عملية التدريس.

نتائج المجال السادس – معايير جودة طرائق التدريس

اعطي مدرسوا المدارس الخاصة من افراد العينة اراء متقاربة من اراء مدرسي المدارس الحكومية من ناحية حكمهم على تحقق جودة طرائق التدريس، كون هذه الطرائق التي يستخدمونها (تعمل على تحقيق اهداف جوانب التعليم المختلفة في شخصية الطالب المعرفية والوجدانيـة والمهاريـة)، وانها (تراعي الفروق الفردية بين الطلبة)، و (تركز على تحقيق متوازن لغايات التعليم)،و وتؤكد هذة المعايير ماتوصلت الية نتائج الدراسة في مجال جودة اداء المدرس، مما دام المدرس يمتلك الكفاءة والمهارة التعلمية والتربوية، فانة لابد ان ينعكس ذلك على مستوى تطبيق هذه الكفاءة من طرائق التدريس المناسبة، التي تتوافر فيها المواصفات المطلوبة المراعية لجميع الطلبة.

نتائج المجال السابع – معايير جودة القياس والتقويم

اما بالنسبة لمجال (معايير جودة القياس والتقويم) فقد بينت نتائج التحليل استجابات افراد العينة من مدرسي المدارس الخاصة، ان اهلى المعايير من وجهة نظرهم ذات العلاقة بالقياس والتقويم هي بالمرتبة الاولى (نستخدم اساليب متنوعة في تقويم الطلبة....) وفي المرتبة الثانية (ينم تقييم الطلبة وفق اسس منهجية وموضوعية بهيدا عن المحاباة والمجاملات)، وفي المرتبة الثالثة فقرة (يتم التقويم بشكل دوري ومستمر وشامل طول العام الدراسي). ينظر جدول (٣).

وتشير نتائج هذا المجال الى اتفاق وجهات نظر المدرسين بغض النظر عن نوع مدارسهم (حكومية – خاصة) عن توافر عدد من المعايير او تطبيقها في المدارس عند قياس وتقويم المستوى التحصيل للطلبة، وهي اعتماد الدقة والموضوعية والشمولية في التعرف على مستويات الطلبة، واعتماد الاختبارات التشخيصية والبنائية والنهائية، في هذا التقويم باستخدام انماط مختلفة من الاختبارات لقياس القدرات المختلفة للطلبة.

نتائج المجال الثامن – معايير جودة الطلبة

وفيما يتعلق بجودة الطلبة توصلت الدراسة الى ان طلبة المدارس الخاصة يتمتعون– من وجهة نظر مدرسيهم – بمعايير اقتربت كثيرا مما اشار اليه المدرسين في المدارس الجكومية. فعند اعادة النظر الى الجدول (٣) نجد ان معايير جودة الطلبة التي حصلت على المراتب الثلاث الاولى هي خمس فقرات، اذا حصلت على المرتبة الاولى فقرة (يلتزم الطالب بالانظمة والقواعد المعمول بها داخل المدرسة)، في حين حصلت على المرتبة الثانية ثلاث فقرات هي (يمتلك الطالب معارف ومهارات عملية لمواصلة التعليم، ويلتزم الطالب بلانظمة والقواعد المعمول بها داخل المجتمع، ويستطيع الطلبة الاشتراك في تنظيمات المجتمع كمواطنيين فاعلين، اما المرتبة الثالثة فقد حازت عليها فقرة (لدى الطالب القدرة على اتخاذ القرار والتعبير عن ارائه تعبيرا واضحا منطقيا).

وتعنقد الباحثة ان المواصفات السابقة تدل على ان طلبة المرحلة الثانوية –كما يراهم مدرسهوهم– يمتلكون معايير للجودة تجعلهم يمتلكون العديد من المواصفات السلوكية والعلمية التي تشير الى التزامهم بالقواعد والانظمة المدرسية بشكل خاص والمجنمعية بشكل عام، فضلا عن مشاركتهم الفاعلة في المجتمع كمواطنيين فاعلين، قادرين على التعبير عن افكارهم وارائهم، ولديهم القدرة على اتخاذ القرار، وهذا يبين الدور الكبير للتربية والتعليم في ايصال الابناء الى مثل هذه المواصفات.

نتائج المجال التاسع – معايير جودة الاشراف الاداري والاختصاص

يلاحظ من الجدولين (٢) و (٣) ان وجهات نظر مدرسي المدارس الخاصة اختلفت عن زملائهم في المدارس العامة (الحكومية)، اذا اشارت نتائج الاوساط المرجحة والاوزان المئوية الى ان المعايير الثلاثة الاولى المتحققة بدرجة كبيرة في هذا المجال – كما يراها مدرسوا المدارس الخاصة – هي على التوالي (تستمر عملية المراقبة والاختبار خلال العام الدراسي لتوثيق نتائج العملية التعليمية) ثم (يتم توفير حاجات المدارس من الموارد البشرية والادوات والتسهيلات بشكل مستمر) تليها (توضع مشروعات وسياسات واستراتيجيات لضمان تقويم جودة المدرسة).

ان النتيجة اعلاه تبين ان الاشراف الاداري والتخصصي يمارس دوره الرقابي والتقويمي، وتتوفر له الاسس البشرية والمادية المساعدة على اداء الدور الحقيقي له لضمان استمرارية العمل التربوي، ورفع مستوى فاعلية، ومعالجة نقاط الضعف فيه، وتعزيز نقاط القوة المتوافرة لدية.

التوصيات

بناءا على نتائج البحث الحالي توصي الباحثة بما يلي :

١– تاسيس اقسام لادارة الجودة في المديريات العامة للتربية في المحافظات العراقية، لتسهم في متابعة معايير الجودة في المدارس، ترتبط بأدارة عليا في الوزارة تختص بمتابعة ادارة الجودة الشاملة.

٢– تنمية مهارات العاملين في التعليم للاسهام في تحقيق المعايير المطلوبة للجودة في هذا الميدان، عن طريق الدورات التاهيلية والتطويرية.

٣- العمل على ايجاد نظام لادارة جودة التعليم في العراق تمهيدا للوصول الى معايير الجودة العالمية.
٤- الاهتملم بتوفير المناخ التعليمي المناسب في المدارس العراقية من الناحية المادية (كالاضاءة، والتهوية والتكييف....وغيرها).
٥- وضع خطط مستمرة لمتابعة تطورات المناهج الدراسية في توقيتات معلومة، لمواكبة التطورات المتسارعة التي يمر بها العالم في مجالات العلوم كافة.
٦- ضرورة مراعاة الاهداف التربوية لحاجات وامكانات وظروف المجتمع.
٧- تضمين المناهج التعليمية الجانب العملي لتثبيت الجانب النظري وضمان الاستفادة من المناهج في الحياة اليومية وفي المجال العلمي.

المقترحات

تقترح الباحثة اجراء دراسات لاحقة منها :

١- دور تحقيق معايير الجودة في رفع مستوى التحصيل الدراسي للطلبة.
٢- القيادة المدرسية وعلاقتها بتطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في المدارس العراقية.
٣- دراسة تتبعية لمدى تحقيق معايير الجودة ابتداءا من المرحلة الابتدائية وصولا الى المرحلة الاعدادية.

المصادر

ـ القرآن الكريم .

- الصليبي، محمود عبد المسلم: الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية وفقاً لنظرية هيرسي وبلانشارد وعلاقتهما بالرضا الوظيفي لمعلميهم وأدائهم، عمان، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧.
- الضامن: دليل بناء خطة تطوير المدرسة – المدرسة كوحدة للتطوير التربوي – معهد التربية، الأونروا، عمان، ٢٠٠٣.
- طرخان وآخرون: إدارة التعليم في المدارس، المجمع التدريبي الثالث، مركز التطوير التربوي، وكالة الغوث الدولية بغزة، ٢٠٠٣.
- العاجز، فؤاد، ونشوان، جميل: تطوير أداء المعلمين في ضوء برنامج المدرسة كمركز للتطوير بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السادس، كلية التربية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٥.
- العاجز، فؤاد، ونشوان، جميل: تطوير التعليم الجامعي الفلسطيني في ضوء مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، المؤتمر العلمي الدولي السابع بعنوان مؤسسات إعداد المعلم في الوطن العربي بين الواقع والمأمول، كلية التربية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، جمهورية مصر العربية، الفترة من ١٨–٢٠ أيلول، ٢٠٠٦.
- عبد العزيز، سمير محمد: جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والآيزو (٩٠٠٠)، الأسكندرية، جمهورية مصر العربية، مكتبة الأشعاع، ١٩٩٩.
- عبد المحسن، توفيق: تخطيط ومراقبة جودة المنتجات – مدخل إدارة الجودة الشاملة، مقبول للنشر في معهد الكفاية الإنتاجية، جامعة الزقازيق، جمهورية مصر العربية، ١٩٩٦.
- العتيبي، طلال بن محمد: تصور لدور الإدارة المدرسية في تحقيق معايير الجودة التعليمية بالمدارس الثانوية العامة للبنين بمكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٦.
- العجمي، محمد جسنين عبده: متطلبات تحقيق الجودة الشاملة في مدارس التعليم الثانوي العام بجمهورية مصر العربية في ضوء أسلوب الاعتماد المؤسسي الأكاديمي – مقبولة للنشر، مجلة الثقافة والتنمية، العدد السابع، جدمهورية مصر العربية، ٢٠٠٣.
- عشيبة، فتحي درويش محمد: الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، ندوة إشكالية المنهج وطرق التدريس في كليات العلوم الإنسانية والاجتماعية بدول مجلس التعاون، جامعة البحرين، البحرين، ١٩٩٩.
- عقيلي، عمر وصفي: المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة – وجهة نظر، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠١.
- علام، صلاح الدين: التقويم التربوي المؤسس، عمان، الأردن، دار الفكر العربي، ٢٠٠٣.
- علاونة، معزوز: مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، مؤتمر النوعية غي التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، الفترة من ٣–٥ تموز، ٢٠٠٤.
- علاونة، معزوز: واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مقبول للنشر، مجلة أتحاد الجامعات العربية، العدد ٥٠، ٢٠٠٨.

- العلوي، حسين محمد: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية، ١٩٩٨.
- علي، عاصم شحادة: تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، بحث منشور في مجلة الباحث، العدد ٧، الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا، ٢٠١٠.
- علي، حسن السيد: تصور مقترح لتطوير نظام التعليم بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة، مجلة مستقبل التربية العربية، العدد السابع والعشرون، المركز العربي للتعليم والتنمية، القاهرة، ٢٠٠٢.
- عليمات، صالح ناصر: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية – التطبيق ومقترحات التطوير، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤.
- عليمات، صالح ناصر: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية – التطبيق ومقترحات التطوير، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤.
- الغنام، نعيمة إبراهيم: فاعلية أداء مديرة المدرسة الأبتدائية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البحرين، البحرين، ٢٠٠١.
- الفتلاوي، سهيلة محسن: الجودة في التعليم – المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسؤوليات، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨.
- فرجاني، نادر: مساهمة التعليم العالي في التنمية في البلدان العربية، المؤتمر الأقليمي العربي، بيروت، آذار، ١٩٩٨.
- فرمان، ريتشارد: توكيد الجودة في التدريب والتعليم، ترجمة سامي حسن الفرس وناصر محمد العديلي، الرياض، المملكة العربية السعودية، دار آفاق الإبداع العالمية للنشر والإعلام، ١٩٩٥.
- الفريجات، غالب عبد المعطي: الإدارة والتخطيط التربوي، تجارب عربية متنوعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دائرة المطبوعات والنشر، ٢٠٠٠.
- فلية، فاروق عبده والزكي، أحمد عبد الفتاح: معجم مصطلحات التربية لفظاً واصطلاحاً، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ٢٠٠٤.
- القحطاني، سالم سعيد: إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعلم الحكومي مجلة الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، العدد ٧٨/نيسان، ١٩٩٣.
- القريوتي، محمد قاسم أحمدن والمطيري، يوسف محمد: إدارة الجودة الشاملة للعملية التربوية في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس، بحث منشور، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٧.
- القزاز، إسماعيل وعبد الملك، عادل: التقييم الذاتي وعمليات التحسين المستمر بموجب إرشادات مواصفة ISO 9004:2000، الطبعة الأولى، بغداد، العراق، مكتب المشهداني للطباعة، ٢٠٠٤.
- الكرخي، مجيد عبد جعفر: تقويم الأداء في الوحدة الاقتصادية، دائرة الشؤون الثقافية، بغداد، ٢٠٠١.
- كروسبي، فيليب: الجودة بلا معاناة، ترجمة محسن إبراهيم الدسوقي، الرياض، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٦.

- مجيد، سوسن شاكر والزيادات، محمد عواد: الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، عمان، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨.
- مدكور، علي احمد: التعليم العالي في الوطن العربي الطريق غلى المستقبل، الطبعة الأولى، القاهرة، جمهورية مصر العربية، دار الفكر العربي، ٢٠٠٠.
- مركز الإكارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية: التعليم والعالم العربي – تحديات الألفية الثالثة، أبو ظبي، ٢٠٠٠.
- المسيلي، رجاء زهير: تقدير درجة فعالية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدينة الخليل – مقبولة للنشر، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد ٨، العدد ٤، كانون أول، فلسطين، ٢٠٠٧.
- مصطفى، احمد سيد والأنصاري، محمد مصلحي: برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، قطر، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، ٢٠٠٢.
- مقبل، محمد: مشروع المدرسة كمركز للتطوير ودوره في تحسين أداء مديري المدارس، بحث مقدم إلى دائرة التربية والتعليم، مركز التطوير التربوي بوكالة الغوث الدولية بغزة، ٢٠٠٤.
- الملاح، منتهى: درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، ٢٠٠٥.
- المناصير، علي فلاح: إدارة الجودة الشاملة في سلطة الكهرباء الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ١٩٩٤.
- الموسوي، نعمان: تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة التربوية، العدد ٦٧، ٢٠٠٣.
- النجار، فريد راغب: إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، القاهرة، جمهورية مصر العربية، اميرال للنشر والتوزيع، ١٩٩٩.
- نشوان، جميل عمرو: تطوير كفاءات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين، ٢٠٠٤.
- النقيب: الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع للطباعة، ٢٠٠٦.
- هويت، ميري: التربية والتحدي – التجربة اليابانية، عرض وتعليق سعد مرسي أحمد وكوثر حسين كوجك، القاهرة، جمهورية مصر العربية، عالم الكتب، ١٩٩١.
- الورثان، عدنان بن أحمد بن راشد: مدى تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم، دراسة ميدانية بمحافظة الإحساء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، ١٤٢٧هـ-٢٠٠٦.
- الورثان، عدنان أحمد، الدليل الإرشادي لتطبيق الجودة، مكتب وزير التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٩.
- الترتوري، اغادير: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، ط٢، ٢٠٠٩.

- وزارة التربية والتعليم العالي (٢٠٠٩): الموقع الرسمي على الشبكة العنكبوتية: www.mohe.gov.ps.
- وزارة التربية والتعليم الفلسطينية: إستراتيجية إعداد وتأهيل المعلمين الفلسطينيين، رام الله، فلسطين، ٢٠٠٨.
- وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى: دليل الأونروا، مكتب إعلام الأونروا، غزة، فلسطين، تموز، ١٩٩٥.
- وكالة الغوث الدولية (٢٠١٠): الموقع الرسمي على الشبكة العنكبوتية: www.unrwa.org.
- ويكيبيديا (الموسوعة الحرة) (٢٠١٠): متوفرة على الموقع http://ar.wikipedia.org تحت عنوان السلطة الوطنية الفلسطينية.
- ياسين، إبراهيم: المعجم الوسيط، مجلدان، ط٢، القاهرة، مجمع اللغة العربية، ١٩٨٥.
- اليونسكو (١٩٩٨): المنشآت التربوية – معاييرها ومقاييسها، الوحدة الأولى، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الموقع الإلكتروني:

http://www.3jeebo4all.com/vb/showthread .