تفعيل ثقافة الجودة وأثرها في تطوير الوسائل التعليمية(دراسة حالة في تربية محافظة صلاح الدين)

م.د. نظيمة أحمد رحيم
كلية القلم الجامعة/كركوك

المبحث الأول

الإطار العام للبحث

المقدمة

أدت التطورات الحديثة في العلوم و المجالات التربوية والتعليمية المختلفة إلى تزايد الاهتمام بالجودة في الآونة الأخيرة، وأصبحت قضية الجودة وضمانها و التأكيد عليها في بؤرة اهتمام القيادة التعليمية والتربوية على جميع المستويات من أجل الوصول بالتعليم إلى مستوى المعايير المعترف بها عالميا قادرين على المنافسة المحلية و الإقليمية و العالمية. لذلك ارتبط نجاح المنظمات التعليمية في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية على مستوى جودة مخرجاتها ونتاجها ومن هنا فإنه يقع على عاتق هذه المنظمات تهيئة وتوفير الخدمات التعليمية بمستويات عالية من الجودة والقيام بالأبحاث العلمية وخدمة المجتمع ولا يتأتى ذلك إلا بتفعيل نشر ثقافة الجودة للوصول إلى تطوير أداء النظام التعليمي.

اولا: مشكلة البحث

إن تعاظم المشكلات التي تواجه منظماتنا التعليمية المختلفة نتيجة التطورات الحاصلة في بيئات عملها، تتطلب وجود الفهم السليم لضرورة التطوير والنجاح والتوجه

نحو ثقافة الجودة لتشكل أسس ومعايير وأنماط للسلوك المقبول والمرفوض، وأصبحت المسؤولية أكبر على عاتق القيادات لمراعاة متطلبات التطوير والتغيير في في أحد مفاصل النظام التعليمي والمتمثل بالوسائل التعليمية، بعد ان حاول بعض التربويين وضع معايير للوسائل التعليمية، ومدى مناسبتها للهدف، والمحتوى، وطرق التدريس، ومناسبتها مع التسهيلات المادية.

وبناءا على ما تقدم فإن مشكلة البحث تتبلور في التعرف على المرتكزات التي تسهم في بناء ثقافة جودة تكون قوية ومتميزة توظف في تطوير الوسائل التعليمية، لذلك فإن الاسئلة البحثية تتحدد فيما يأتي:

أ. هل لدى عينة البحث تصور عن مفهوم ثقافة الجودة، وسبل تطويرها؟

ب. هل لدى عينة البحث تصور عن ما تعكسه ثقافة الجودة من أثر ايجابي على سلوكيات المنظمات التعليمية؟

ج. هل تتبنى المنظمات التعليمة عينة البحث ثقافة الجودة ؟

د. هل ان لتفعيل ثقافة الجودة اثر في تطوير الوسائل التعليمية للمنظمات التعليمية ؟

ثانيا: أهمية البحث

يكتسب البحث اهميته من اهمية المتغيرات المبحوثة والموضوع الذي تعالجه، اذ يسهم من خلال طرح الاطر النظرية لمتغيرات البحث المتمثلة بتطوير ثقافة الجودة في العملية التعليمية ممثلة بالوسائل التعليمية، ومن أجل معالجة مشكلة البحث تم إجراء دراسة تحليلية لبيان أهمية تفعيل ثقافة الجودة في الوسائل التعليمية "، لذلك تتجلى اهمية البحث:

١. بناء إطار معرفي لموضوعات(ثقافة الجودة، والوسائل التعليمية) وابعادها،

وهذه إضافة في جانبها النظري لموضوعات بالغة الاهمية و لاسيما انها تناولت افكار تمتاز بالحداثة والرصانة.

٢. محدودية الدراسات التي تتعلق بمتغيرات الدراسة لذلك يسعى الباحث إلى تقديم إطار فكري يعد نقطة بداية لباحثين اخرين لإغناء هذا الموضوع .

٣. بيان تطوير ثقافة الجودة كموضوع فلسفي لإدارة وتنمية الموارد الملموسة وغير الملموسة في المنظمات التعليمية المبحوثة .

ثالثا: أهداف البحث:

ينطلق البحث من هدف رئيسي وهو تفعيل ثقافة الجودة واثرها في تطوير الوسائل التعليمية، ومحور الهدف الرئيسي في دراسة الحالة في تربية محافظة صلاح الدين، ويتفرع الهدف الرئيسي إلى جملة اهداف فرعية تتمثل .

١. اعداد إطار نظري خاص بثقافة الجودة و الوسائل التعليمية، وسبل الاهتمام بها بدلا من الاعتماد على ثقافة ذات فلسفة قصيرة الاجل لتحقيق اهداف آنية.

٢. التعرف على علاقات التأثير بين ثقافة الجودة وتفعيل الوسائل التعليمية

٣. التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات و تقديم التوصيات للميدان المبحوث .

رابعا:: فرضية البحث:

- فرضية العدم(**Ho=0**) تؤثر عوامل ثقافة الجودة في تطوير الوسائل التعليمية
- الفرضية البديلة (**Ho≠ 0**)لا تؤثر عوامل ثقافة الجودة في تطوير الوسائل التعليمية .

خامسا: أسلوب جمع البيانات: تم استخدام اسلوبين من أساليب جمع البيانات وهما:

١. المقابلات الشخصية: من خلال زيارات ميدانية إلى المنظمات التعليمية عينة البحث بهدف جمع البيانات عن واقع ثقافة الجودة والوسائل التعليمية التي تعتمد في المنظمات التعليمية .

٢. استمارة الاستبانة التي صممت لجمع البيانات الأولية وتضمنت (٣٤) فقرة تغطي متغيرات البحث، وأخضعت استبانة الدراسة بمقاييسها المعتمدة إلى اختبارات الصدق (الظاهري والمحتوى) عن طريق عرض الاستبانة على عدد من المحكمين، واختبار الاتساق الداخلي بين متغيرات الدراسة، وتبين أن قيمة (Alpha) ٩٨% وهي قيمة ملائمة تؤكد ثبات الاستمارة وصلاحيتها للاستخدام في القياس.

سادسا: معالجة البيانات وتحليلها

استخدمت مجموعة من الأدوات الإحصائية منها ما يتعلق بوصف متغيرات الدراسة(وتتمثل ب: النسب المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري.)، وأخرى أدوات تحليلية(والارتباط البسيط، والانحدار الخطي البسيط) .

المبحث الثاني

المرتكزات النظرية للبحث

المحور الأول: ثقافة الجودة

أولا مفهوم ثقافة الجودة

بداية يمكن النظر إلى المفهوم على انه مركب من مصطلحين ينبغي الوقوف عندها وهما مفهومي(الثقافة) و(الجودة) كل على حدة .

يرى **(Wilson, 2001,354)** بانها تشير إلى "تقاسم القيم والمعتقدات والافتراضات والممارسات العملية والتي تشكل دليلا لاتجاهات الأفراد والسلوك داخل المنظمة"، بينما يعرفها **(Park et al, 2004,p106)** على أنها "تقاسم الافتراضات

الأساسية التي تعلمتها المنظمة أثناء تعاملها مع البيئة وحل المشكلات للتكيف الخارجي والتكامل الداخلي"**(عبد الستار، ٢٠٠٧، ٣١)**. وهناك من ينظر للثقافة على أنها المعتقدات والقيم والمواقف وأنماط السلوك المشتركة التي تميز أعضاء المنظمة.

- أما الجودة، فتعد من المصطلحات الشائعة في الادبيات الادارية المعاصرة، بل اصبحت إستراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات الأنتاجية و الخدمية، لكونها تركز على أداء الأعمال بطريقة صحيحة، و تتجنب تبديد الموارد أو سوء استغلالها، و تقلل المنازعات بين العاملين، و ترضي المستفيدين و تدعم الأبتكار و التجديد، ويعرف المعهد الوطني الأمريكي للمعايير الجودة بكونها مجموعة من الخصائص والصفات التي يتمتع بها المنتج بحيث يكون مؤهلاً لأرضاء المستهلك من خلاص تلبية حاجاته ورغباته**(محمد، ٢٠١٠، ٣١)**، وهناك من يرى أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات الزبون **(الطائي والعبادي، ١٥،٢٠٠٥)**، وعرفت الجودة في المنظمات التعليمية على أنها عملية توثيق البرامج والاجراءات وتطبيق الانظمة واللوائح والتوجهات من اجل تحقيق نقلة نوعية ترتقي بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية، ويرى أخرون إن جودة التعليم إن جودة التعليم تعتبر من أهم الوسائل والأساليب الناجحة في تطوير وتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية، بل وأصبحت ضرورة ملحة، وخياراً استراتيجياً تمليه طبيعة الحراك التعليمي والتربوي في الوقت الحاضر .

ومن خلال ما تقدم نرى ان تطبيق الجودة في المنظمات ومنها التعليمية يتطلب ضرورة تحويل المفهوم إلى ثقافة منظمية لتغيير بعض السلوكيات الادارية التقليدية إلى العقلية الادارية الحديثة، وعليه فإن القائد الناجح والمتميز هو الذي يحرص على تطبيق ثقافة جودة تقود للنجاح والتفوق.

- أما مفهوم ثقافة الجودة، فهي تشير إلى مجموعة من أنماط الجودة المشتركة والمقبولة والمتكاملة (تسمى غالبًا مبادئ الجودة) التي يمكن العثور عليها في الثقافات التنظيمية وأنظمة إدارة المؤسسات، كما يشار لها على أنها بوصفها

فلسفة شخصية تشمل مجموعة من القيم التي توجه كيفية إجراء تحسينات على ممارسات العمل اليومية والنواتج الناتجة**(Freed, 1997,p.3)**، وهناك من يؤكد على إن ثقافة الجودة هي مجموعة من الممارسات التي تم قبولها والتي تتضمن أيديولوجية المجموعة أو المنظمة **(DeFeo,2005,p.4)** .

- وينظر مكتب معايير التعليم الوطنية وتقييم الجودة في تايلاند إلى ثقافة الجودة، على انها تشمل عمليات التفكير والاتصال والعمل واتخاذ القرارات، مما سيؤدي إلى تحسين جودة النظام التعليمي والمنظمة، وهنا ينبغي الاشارة إلى ان فهم ثقافة الجودة يشمل دون شك

(١) القيم والمعتقدات والتوقعات والالتزامات تجاه الجودة

(٢) القيم المشتركة التي تدعمها العناصر والعمليات الهيكلية والإدارية التي تعزز الجودة

- وفي اتجاه اخر يتم التعبير عن هذه ثقافة الجودة في أربع قيم أساسية:**(جودة**' **٢٠٠٤، ٤٨)**

(١) التنمية الفردية

(٢) الاحترام و "التسامح النشط"

(٣) روح المبادرة

(٤) المسؤولية.

وفي مجال التعليم يرى البحث ان ثقافة الجودة تعني مجموع القيم والأفكار والمبادئ والمعتقدات والسلوكيات والمعايير التي تسعى إلى تحسين الجودة في جميع مجالات العملية الإدارية والأكاديمية في المنظمات التعليمية، والتي برزت أهميتها في ظل الضغطً المتزايد مع بدايات الألفية الحالية، لتوفير قدر معين من المعايير على درجة عالية من الشفافية، بإمكانها قياس إمكانية النظم التعليمية لتوفير قدر مناسب من

المعارف والمهارات التي تضمن قيمة معرفية ومهارية مضافة تمكن من معايشة مستقبل أفضل .

- **أما فيما يخص دواعي تفعيل ثقافة** الجودة، فيمكن القول انها تمثل مدخل مطلوب للمنظمات التعليمية يساعدها على ان تكون مستوعبة للتغييرات البيئية، وصولاً للوضع الذي يتيح لها التفوق والتميز، لذلك فإن تطوير ثقافة الجودة لم تعد عملية عشوائية أو مجرد رغبة في التطوير التي ترى تلك المنظمات التعليمية ضرورة امتلاكها لمجرد أنها ترددت في مؤتمرات، بل باتت عملية مطلوبة لدى ادارة المنظمات التعليمية في ظل التغييرات والتطورات التي تشهدها منظمات التعليم اليوم، مستهدفة من تفعيل ثقافة الجودة تسهيل وتشجيع الانعكاسية والتطبيق العملي ؛ التفكير الذاتي، وتطوير مبادرات التحسين وتنفيذها.

وهنا يشير (طعيمة (أن (ديمنيج) وضع نقاط لما يتطلب من عملية تطوير لجوهر ثقافة الجودة في المنظمات التعليمية وفق الاتي: **(طعيمة والبندري، ٢٠٠٤، ٤٣٨)**

١. إيجاد التناسق بين الاهداف.
٢. تقليل حاجة التفتيش.
٣. إنجاز الاعمال بطرق جديدة لبناء فلسفة الجودة.
٤. التخلص من الخوف وإزالة معوقات النجاح.
٥. مساعدة العاملين على النجاح وخل ثقافة الجودة .
٦. تحسين العمليات والالتزام بالمسؤوليات

ثانيا: اهمية ثقافة الجودة

تنبع أهمية ثقافة الجودة من مدى إمكانية بلورة القوى الداعمة للجودة في المنظمات من خلال، تحقيق معدلات التغيير السريعة، وحفظ المكانة التنظيمية وتنامي

الشعور بالجودة، لذلك فإن المنظمات ذات الثقافة القوية يتميز العاملون بدرجة عالية من الالتزام والانتماء للمنظمة، فالإجماع الواسع على القيم والاعتقادات المركزية، والتمسك بها بشدة من قبل الجميع يزيد من إخلاص العاملين وولائهم والتصاقهم الشديد بالمنظمة، وهذا يمثل ميزة تنافسية هامة للمنظمة تعود بنتائج إيجابية عليها(**Yusoff ,2007,p.2)**، وبالتالي فإن فكرة التفكير بثقافة الجودة لها أهمية كبيرة لأنها توفر الأساس لفهم الجودة في إطار المنظور كلي، مع مراعاة جميع العوامل التي تؤثر على الجودة، مثل المواقف والمهارات للمعلمين وقدراتهم وتحفيزهم والخلفيات التنظيمية والسياقات والقيم والهياكل القائمة، مثل القواعد واللوائح والتشريعات وما شابه. **(Sursock,2007,p.10)**

وعلى مستوى المنظمات التعليمية فوجود ثقافة الجودة يسهم في تحقيق مخرجات ذات جودة مرتفعة كما ان القيادة التعليمية ورؤيها، وأهدافها، وممارسة التميز في البحث والتدريس، وآليات تحقيق البعد العالمي للمنظمة التعليمية، وتوفير الدعم لكيفية قياس النجاح، ومؤشرات مخرجات التعليم كلها متطلبات هامة .

ولذلك فإن على القياديين في المنظمات التعليمية الاستشعار بأهمية توجهات ثقافية الجودة في منظماتهم، ووضعها في الاعتبار، وذلك لما لها من أثر في إرشاد العاملين للسلوك الملائم، وخلق الالتزام بين العاملين، وتعزز استقرار المنظمة كنظام اجتماعي، مما ينعكس سلبًا، أو إيجابًا في عمليات، ونشاطات المنظمة كافة بشكل عام

وفي ذات الاتجاه يشير **(سليمان، ٢٠١٦، ٣٤)** إلى فوائد تطبيق ثقافة الجودة في التعليم بالاتي:

١- تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة

٢- ضبط وتطوير النظام الاداري في المؤسسة التعليمية نتيجة وضوح الادوار وتحديد المسؤوليات

٣- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب.

٤- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع.

٥- توفير أدوات ومعايير لقياس الاداء.

ثالثاً: ابعاد وعناصر ثقافة الجودة للمنظمات التعليمية

أشارت الدراسات والمراجع الخاصة بثقافة الجودة إلى أن هناك أنماطا وإشكالا متعددة منها تختلف من قطاع إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى، ولعل من أبرز الأنواع والتصنيفات ما ورد في دراسة هارفي وستينساكر (٢٠٠٨) الذي قد يكون مفيدًا كوسيلة للمنظمات التعليمية للتعرف على ثقافاتها والتأمل فيها ومناقشتها:

١. ثقافة الجودة المستجيبة: تحكمها في المقام الأول المتطلبات الخارجية، وتتخذ نهجا إيجابيا تجاه الفرص وتسعى وتشارك الممارسات الجيدة، ولكنها تميل إلى النظر إلى الأنشطة والاستراتيجيات المتعلقة بالجودة كحل للمشاكل أو التحديات التي تحركها الخارج وتفتقر إلى الإحساس بالملكية أو السيطرة

٢. ثقافة الجودة التفاعلية: مدفوعة أساسًا بالامتثال والمساءلة، تبحث عن فرص للمكافأة، تميل إلى تفويض "الجودة" إلى مساحة محددة (مثل مكتب الجودة)

٣. ثقافة الجودة المتجددة: تركز على التطوير الداخلي وتنسيق الخطط الداخلية التي تتضمن أهدافًا واضحة. يتم الاعتراف بالمبادرات الخارجية ولكنها ثانوية بالنسبة لالتزام مستلم للتحسين المستمر والتعلم التنظيمي. يجسد إمكانية تخريب المبادرات الموجهة من الخارج

٤. ثقافة الجودة الإنجابية: تتعامل مع المواقف لتقليل الاضطرابات الناجمة عن مبادرات الجودة المدفوعة من الخارج من أجل الحفاظ على الوضع الراهن. وقد وضعت القواعد والممارسات الداخلية الجيدة والجودة هي جزء مشفر وغير ملحوظ من الممارسة اليومية والسلوك المهني. مقاومة انعكاس أو إعادة تصور الأهداف.

لقد اسفرت جهود الباحثين الميدانية عن تطوير مداخل متعددة في تصنيف عناصر وابعاد ثقافة الجودة، تباينت مضامينها ومسمياتها مع تباين التصورات الفكرية المستندة اليها (التقليدية والمعاصرة) في تحليل وتشخيص تلك العناصر، ويوضح الجدول (١)خلاصة أهم العناصر التي وصفها علماء مختلفون في مجال ثقافة الجودة، المستمدة من التعريفات والنماذج التي قدموها، على سبيل التعريف باتجاه تصنيف ابعاد ثقافة الجودة وفقاً لما ورود في ادبيات الادارة، مستهدفين اختيار النموذج الذي سيتم اعتماده في البحث الحالي:

جدول (١) عناصر (ابعاد) ثقافة الجودة من وجهة نظر بعض الكتاب والباحثين

	الكاتب	الابعاد أو العناصر
	Shao, 1996: 35	وضوح الاتجاه، فهم التنظيم، التكامل، اسلوب الاتصال الإداري، تشجيع العاملين، تضارب القرار، تدريب تنمية العاملين، توكيد الأداء، وضوح الأدوار، الصلاحية، تكامل الأنشطة
	Yusoff,2007: 2	الادارة والقيادة، التعلم والتدريب، الجماعات الادارية، تخويل العاملين، شراكة وادارة الزبون، تخطيط الجودة، إدارة العملية، الاتصال الفعّال
	Cheng,2007: 5&Liu	الإبداع، الاستقرار، احترام العاملين، التوجه نحو المخرجات، المنهج التفصيلي، التوجه الفرقي، الحزم
	العبيدي، ٢٠٠٩، ٣٢	التحسين المستمر، ورضا الزبون، والقيادة
	التشيحي، ٢٠١٥، ٥٥	الوعي المعرفي بالجودة، القيادة، البيئة التعليمة الداعمة للجودة، المناخ التنظيمي السائد
	العامري، ٢٠١٦، ٢٦٥	الاداء التقاني في العمل، واحترام وصدق التعامل مع الاخرين، وعدم التقييد بالعلاقات الرسمية، ومنهج التميز

وفق ما تقدم تكشف الدراسات السابقة عن ابعاد متعددة من ثقافة الجودة متباينة في مضامينها وخصائصها مستندة كل منها إلى ما قبلها من دراسات مع إضافات

جديدة تتلاءم مع الجوانب الزمانية والمكانية والبحثية, ومن الاستدلال بالجدول أعلاه وانسجاماً مع أهداف البحث وفرضياتها فقد تم اعتماد مجموعة من العناصر والخصائص المشتركة من هذه الثقافات **والتي** شاع استخدامها في العديد من الدراسات وتتبناها أي منظمة وتبويبها لأغراض منهجية البحث الحالي لتعبر عن متضمنات ثقافة الجودة في المنظمات التعليمية، وتشغل حيزا كبيرا في ممارسة أدوارهم ومهامهم في إدارة المنظمات، وهذه الإبعاد هي:

١. **الخطة الاستراتيجية للمنظمة:** أن احد المبادئ الهامة في نشر ثقافة الجودة هو المنظور الاستراتيجي للجودة، اذ يمثل التخطيط الاستراتيجي تحديد لمتطلبات عملية التغيير نحو الجودة لتشخيص الثقافات الموجودة وبالتالي تعزيز هذه الثقافات نحو نشر الجودة .

٢. **فرق العمل:** مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة فيما بينهم، وأفراد الفريق يجمعهم أهداف مشتركة وثقافات مشتركة، بالإضافة إلى وجود مدخل مشترك للعمل فيما بينهم، ويضم مجموعة متباينة من المهارات ويقوم على مجموعة من الخصائص تحدد نوع الثقافة الموجودة لدى الفريق .

٣. **القيادة والإدارة العليا:** هي عملية تهدف إلى التأثير على سلوك الأفراد وتنسيق جهودهم لتحقيق أهداف معينة.

٤. **التطوير الذاتي المستمر:** وهو ذلك النوع من النمو والتقدم الذي يخطط له الفرد بنفسه وبمحض رغبته وإرادته بغية تحقيق أهداف محددة وهو تغيير مستمر نحو الأفضل وهو من المجالات الهامة التي تبني ثقافة الفرد نحو تعزيز وتحقيق الجودة .

٥. **التحسين المستمر:** تعبير عن ممارسات لا نهاية لها من التحسينات في مختلف أوجه عمل المنظمة وهو يمثل عقيدة وسلوك لدى الأفراد وهو ما يتطلب تفعيل هذا السلوك الذي يمثل كثقافة يتمتع بها الأفراد .

٦. **الإدارة بالحقـائق:** تحتـاج الإدارة عنـد اتخـاذ القـرارات إلـى البيانـات المتاحـة للتحليـل إذ تمثـل الإدارة بالحقـائق اسـلوب ملائـم لمتخـذي القـرار يتناسـب مـع الثقافات داخل المنظمة.

٧. **العنايـة بـالزبون:** إن العناية بالزبون من وجهة نظر الزبون نفسه تستلزم توافر مجموعة من الأمور منها الدقة في الأداء أي التنفيذ الصحيح والسليم للعملية التي أتى من أجلها الزبون و السرعة في التنفيذ و اللباقة في المعاملة وهو ما يمثل جودة عالية تقدم للزبون .

٨. **الـدعم المنظمـي:** كافة الجهود المبذولة من اجل نشر ثقافة الجودة وتعزيزها داخل المنظمة.

المحور الثاني: الوسائل التعليمية

يعتبر توظيف الوسائل في العملية التعليمية أمرا مهما، خاصة في ظل المتغيرات الموجودة على الساحة الآن مثل المتغيرات الثقافية، والسياسية، والاقتصادية والمعرفية المتسارعة، حيث يعمل هذا التوظيف على تحسين مستوى العملية التعليمية، والارتقاء بها لتحقيق الأهداف المنشودة، وأيضا تحسين نوعية التعليم وزيادة فاعليته . لذا جاء هذا المحور ليوضح مفهوم الوسائل، أنواعها، ودورها في العملية التعليمية.

اولا: مفهوم الوسائل التعليمية:

- تعـرف بانهـا ادوات مسـاعدة تعليميـة يسـتخدمها المعلمـون أو المدرسـون لمساعدة المتعلمين على تحسين القراءة وتوضيح أو تعزيز مهارة أو حقيقة أو فكـرة لتخفيـف القلـق أو المخـاوف أو الملـل لـدى المـتعلم مـن خـلال تقـديم المعلومات بطريقة جديدة ومثيرة(**سعيد، ٢٠١٢، ٢٥٧**).
- وهناك من يرى ان الوسائل التعليمية هي الوسائل والمواد التي تساعد المعلم فـي شرح مفهـوم معين للطـلاب. أو إنهـا أداة يسـتخدمها المعلمـون لمسـاعدة الطلاب على تعلم مهارات القراءة والكتابة والفهم وتحسينها.

- بينما ينظر اخرون على إنها وسيلة لجعل المفاهيم أكثر إثارة للاهتمام للطلاب بطريقة توفر لهم طريقة سهلة لاستيعاب المعرفة المتعلقة بالموضوع(**الحلية، ٢٠٠٣**) .

مما تقدم، فالوسائل التعليمية هي ادوات يستخدمها المدرس لمساعدة الطلاب على فهم المفاهيم التي تقدمها خلال درسها. ويمكن أن تتخذ أشكالًا متعددة ربما خريطة أو فيديو أو صوت أو تصويرية، ومنها ماهي وسائل سمعية اوبصرية والمعينات البصرية، .الوسائل السمعية، .المعينات السمعية والبصرية والتي يمكن للمدرسين استخدامها كملحق لتقديم المعلومات للطلاب بطريقة توفر لهم وضوح أفضل ووسيلة لتجعل من عملية التدريس أسهل لكل من المعلم والطلاب... على يراعى في تلك الوسائل أن تكون جذابة بألوانها، وأن لا تطغى الألوان على الأفكار الأساسية وعلى الهدف من استعمالها.

ثانيا: اهمية الوسيلة التعليمية الناجحة وخصائصها

تعتبر الوسائل التعليمية جزءًا لا يتجزأ من عملية التعليم والتعلم. يتم تحديدها بواسطة مكونات الدرس الأخرى وظروف التعلم. تلعب الوسائل التعليمية دورًا كبيرًا في النهج التواصلي لأنها تساعد في التعلم بعدد من الطرق المختلفة:(**سهل، ٢٠١٦، ١٤٥**)

١. يمكنهم إشراق الفصول الدراسية وتقديم المزيد من التنوع والاهتمام في دروس اللغة .
٢. يمكن أن تساعد في توفير المواقف (السياقات) التي تضيء معنى الكلمات المستخدمة .
٣. يمكنهم المساعدة في إعطاء معلومات من نوع أو آخر عن خلفية الأدب وعن الحياة في البلد الأجنبي المعني.

وتكمن أهمية وسائل التعليم والتعلم هذه في أنها تساعد المتعلمين على فهم ما يرونه ويتذكرونه بسرعة أكبر. في معظم الحالات، من السهل أن تتذكر ما رأيته أكثر

مما قيل لك. تكمن أهمية الوسائل التعليمية والتدريبية في تمكين الناس من تذكر ما تم تدريسه.

المحور الثالث: تفعيل علاقة ثقافة الجودة بالوسائل التعليمية

تساؤلات عديدة يطرحها واقع الجودة التعليمية خلال المرحلة والتجربة التي تعيشها الدول العربية خلال السنوات الماضية ؟ ما هو دور ثقافة الجودة في مجالات تطوير الوسائل التعليمية وهل فعلا تفعيل ثقافة الجودة يمثل خيار استراتيجي للتعليم العربي؟ وهل حققت المؤسسات التعليمية العربية نتائج ايجابية في ذلك أم باءت بالفشل ولم يحصل شيء مهم طيلة تلك السنوات.

وبشكل عام يمكن التأكيد والقول بان تفعيل الجودة في التعليم تعتبر من أهم الوسائل والأساليب الناجحة في تطوير وتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية، بل وأصبحت ضرورة ملحة، وخياراً استراتيجياً تمليه طبيعة الحراك التعليمي والتربوي في الوقت الحاضر، ولكي يتحقق ذلك لابد ان يكون هناك دور واضح للمؤسسة التعليمية في تعزيز القيم والمعتقدات والسلوكيات لدى العاملين في المنظمة من أجل التوجه نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كل النظام التعليمي من خلال تجزئة النظام التعليمي إلى انظمة فرعية وفقا لنظرية النظام وتحسين جودة كل نظام على حدة، أو ما يسمى بمدخل التحسين بالتجزئة والتي تظهر من خلال:

١- جودة الادارة التعليمية

٢- جودة الاستاذ(المعلم)

٣- جودة الطالب

٤- جودة المنهج الدراسي

٥- جودة المناخ التعليمي

وفي ضوء ما سبق يمكن للادارات التعليمية سبل تفعيل العلاقة بين ثقافة الجودة وتطوير الوسائل التعليمية، فبقاء الوسائل التقليدية في التعليم يعني المساهمة في اتساع الفجوة بين المؤسسة التعليمية وعصر المعلومات، لذلك لابد من وجود معايير جديدة لقياس جودة توصيل المادة العلمية غير التي كانت سابقا بحيث تأخذ في الاعتبار الوسائل التعليمية المتعددة كالحاسوب، الأشرطة السمعية والبصرية والأقراص المدمجة، إضافة إلى التجارب العملية والمشاهدات الموقعية وغيرها.

ومن أجل أن يكون هناك ثقافة جودة تدفع باتجاه تطوير العملية التعليمية ومنها الوسائل والتقنيات ينبغي أن تعتمد على مرتكزات أساسية: **(عليمات، ٢٠٠٤، ٩٣)**

١. مراعاة تخطيط العمل بجودة تصميم تحدد من خلالها المواصفات والخصائص المطلوبة .
٢. تبني المعايير التي تتوافق مع جودة الأداء
٣. ان تكون الخدمات التعليمية في مستوى من المواصفات والخصائص التي تسهم في الحصول على جودة مخرجات تعليمية افضل .

ان تحقيق إطار عملي لتفعيل العلاقة، يعني تبني جملة من السياسات المتكاملة التي تعمل على تأطير سياقات الجودة الخاصة المستمدة من واقع تحديد المشاكل والمعوقات التي تشهدها معطيات

العملية التعليمية,ومن ثم فإن بناء رؤية للتوجه المستقبلي التي تساعد على وضع إطار عملي للعلاقة, إذ ينضوي تحت مظلة الإطار مجموعة من الاستراتيجيات وما يرتبط بها من توجهات ونعرض لها على النحو الاتي:

- وجود سياسة واضحة ومحددة للجودة الشاملة.
- كفاءة التنظيم الإداري للمؤسسات التعليمية.
- تفعيل نظام المتابعة والتقويم لتفادي الوقوع في الأخطاء.
- توفير نظم تدريب عالية المستوى للهيئة التعليمية والإدارية.

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

يسعى هذا المبحث للتعرف على واقع تفعيل ثقافة الجودة واثرها في تطوير الوسائل التعليمية دراسة استطلاعية في تربية صلاح الدين وفق استجابة العينة, و قد اعتمد البحث على مقياس (Likert) الخماسي في إجابات العينة للأستبانة,فسيكون مستوى كل متغير ما بين(**عز، ٢٠٠٨، ٥٣٩**)، (5-1) بخمس مستويات, و يشتمل مستويين في حالة الزيادة عن الوسط الفرضي البالغ (٣) فيكون عالي وبمستويين لغاية(٤) جيد وما زاد جيد عالي، وإذا ما كان اقل من (٣) سيكون ضعيف ويتضمن مستويين إذا انخفض عن الوسط الفرضي لغاية(٢) فيكون ضعيف إذا اقل من ذلك سيكون ضعيف جدا.

المحور الأول: تشخيص ووصف متغيرات البحث

بهدف تحديد إمكانية تفعيل ثقافة الجودة في الوسائل التعليمية في تربية صلاح

الدين وبيان اتجاهات الأفراد المبحوثين نحو هذا الموضوع ومن خلال تحليل استجابتهم لمتغيرات الدراسة، تم إجراء التحليل من خلال استخدام (التوزيع التكراري لاستجابة عينة البحث والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار T) لبيان واقع المتغيرات ذات العلاقة تفعيل ثقافة الجودة .

اولا: تشير معطيات الجدول (٢) إلى التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة بفقرات عوامل ثقافة الجودة عينة البحث، مع اعتبار أن الوسط الفرضي يساوي (٣) على مساحة المقياس، وكانت نتائج البيانات على النحو التالي:

جدول رقم (٢) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعوامل ثقافة الجودة

ت	الفقرات	وسط الحسابي	انحراف معياري	مستوى الاجابة
١	خطة استراتيجة	٤,٠١٣	٠,٨١٧٤	عالية
٢	فرق العمل	٣,٩٢٢	٠,٧٩٩٣	عالية
٣	القيادة الإدارية	٤,٣٧١	٠,٨٧١٠	عالية
٤	التطوير الذاتي	٤,٢٠٥	٠,٨٧٣٥	عالية
٥	التحسين المستمر	٤,٢١٧	٠,٨٤٨١	عالية
٦	الإدارة بالحقائق	٣.٧٦٩	١.٢٤٢٨	عالية
٧	العناية بالزبون	٣,٩٣٦	٠,٩٤٢٨	عالية
٨	الدعم المنظمي	٣,٧٦٩	١,٠٠٧٦	عالية
	متوسط المتوسطات	٤.٠١	٠.٩٣١	عالية

المصدر: من اعداد الباحثة في ضوء نتائج تحليل اراء عينة البحث

تشير النتائج إلى أن **عوامل ثقافة الجودة** قد حقّق وسطاً حسابياً كليا قدره (٤,٠١) وهو مستوى عالي نسبيا، إذ بلغت نسبة الاجابة إلى مساحة المقياس (٠,٨٠)، وهو أعلى من متوسط

أداة القياس (٣) كما إن الانحراف المعياري للأسئلة مجتمعة بلغ (٠.٩٣١) وهذا يؤشر مستوى لبدايات الاهتمام نحو تأكيد ضرورة الحرص على تبني المنظمات التعليمية لثقافة، وهذا ما يدل علي انسجام واضح و اتفاق بين إجابات عينة البحث.

ثانيا: يتّضح من النسب المئويّة والأوساط الحسابيّة والانحرافات المعياريّة في الجدول (٣) الخاص بمواقف عيّنة الدراسة حول متغير تطوير الوسائل التعليمية مع اعتبار أن الوسط الفرضي يساوي (٣) على مساحة المقياس، إذ تشير النتائج إلى أن ادارات المدارس تولي اهتماما واضحا بوسائل وتقنيات التعليم، تشير النسب إلى ان (٧٨%) متفقون على هذه العبارات مقابل (٢٢%) غير متفقين مع هذه العبارات، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٩٢) وانحراف معياري (٠,٩٣٣) .

جدول(٣) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الاجابة لمتغير تطوير الوسائل والتقنيات التعليمية

ت	العبارة	وسط حسابي	انحراف معياري	مستوى الاجابة
١	توفر المدرسة الأدوات الوسائل والتقنيات التعليمية التي تساعد المعلم على إنتاج الوسيلة التعليمية المناسبة للدرس.	٤,٢٥	٠,٩٦٨	عالية
٢	يستخدم المعلم الحاسب الآلي في المدرسة لإنتاج الوسائل والتقنيات التعليمية.	٣,٩٨	١,٠٨١	عالية
٣	يستخدم المعلم الحاسب الآلي في إنتاج برامج تعليمية هادفة.	٣,٩٣	١,٠٠٦	عالية
٤	يزور المعلم مركز مصادر التعلم في المدرسة للاستفادة منه في إنتاج وتطوير الوسائل والتقنيات التعليمية.	٣,٩٧	٠,٨٦٣	عالية
٥	يشترك المعلم في دورات تعرفها بكيفية إنتاج الوسائل والتقنيات التعليمية.	٣,٨٣	١,١٥٢	عالية
٦	الوسائل والتقنيات التعليمية التي ينتجها المعلم جيدة ومبتكرة.	٣,٨٦	٠,٧٤١	عالية
٧	المعلمين على دراية بالحديث في مجال الوسائل والتقنيات التعليمية.	٣,٨٦	٠,٧٤١	عالية
٨	المعلم مدرب على إنتاج الوسائل والتقنيات التعليمية من خامات محلية واقتصادية.	٣,٨٨	٠,٧٨٥	عالية
٩	الوسائل والتقنيات التعليمية التي يستخدمها المعلم من إنتاج المحلات التجارية المخصصة للدعاية والإعلان.	٣,٦٣	٠,٩٦٥	عالية
١٠	يستعين المعلم بمتخصصين في مجال إنتاج الوسائل والتقنيات التعليمية	٤,٠٣	١,٠٢٥	عالية

	والبرامج التعليمية بالمدرسة			
	المتوسط العام	٣,٩٢	٠,٩٣٣	عالية

المصدر: من اعداد الباحثة في ضوء نتائج تحليل اراء عينة البحث (استمارة الاستبيان)

المحور الثاني: تحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث

يستكمل الإطار التحليلي بمهمة الكشف عن طبيعة التأثير الواردة في فرضية البحث الرئيسية التي تنص إلى (تؤثر عوامل تفعيل ثقافة الجودة على تطوير الوسائل التعليمية في الميدان المبحوث)، ويوضح الجدول (٤) ان لعوامل تفعيل ثقافة الجودة تأثيراً معنوياً في تطوير استخدام الوسائل التعليمية، ويدعم هذا التأثير قيمة (F) والبالغة (٢٤,٨٥٥) ومستوى معنوية (٠.٠٠٥)، ويستدل من قيمة معامل التحديد (R^2) والبالغة (٠,٥٦ %)، وهذا يشير إلى ان عوامل تفعيل ثقافة الجودة تفسر ما قيمته (٥٦%) من المتغير المستجيب والمتمثل بتطوير استخدام الوسائل التعليمية في المدارس عينة الدراسة ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار (٠,٢٥٥.) وعزز ذلك قيمة (t) والبالغة (*7.634) ومستوى معنوية (٠.٠٠٥)، وتوضح هذه النتائج أهمية استخدام الوسائل التعليمية في إطار ثقافة الجودة، وهذا يؤكد قبول الفرضية الرئيسة القائلة بوجود علاقة تأثير لعوامل تفعيل ثقافة الجودة على تطوير الوسائل التعليمية في الميدان المبحوث.

الجدول (٤) مؤشرات ونتائج علاقة تأثير عوامل تفعيل ثقافة الجودة على تطوير الوسائل التعليمية

متغير مستجيب / متغير تفسيري	تطوير الوسائل التعليمية				
	B_0	B_1	R^2	F المحتسبة	T المحتسبة
الابعاد مجتمعة	.255	0.748	0.559	24.855*	7.634*

***P≤ 0.05 df(1, 115) N =116**

المصدر: من اعداد الباحثة في ضوء نتائج تحليل الحاسبة(SPSS)

(*). Correlation is significant at the 0.05 level .

المحور الثالث: الاستنتاجات والتوصيات

أ: الاستنتاجات: يمكن تلخيص أهم الاستنتاجات التي توصل إليها البحث بما يأتي:

١. إن مفهوم ثقافة الجودة في التعليم مفهوم معاصر أفرزته مجموعة من العوامل وما زال لحد الآن في دور البلورة النظرية ,فضلا عن الحاجة إلى الجوانب التطبيقية له وأن الدراسة الحالية هي محاولة في هذا المجال.

٢. ان الاستخدام الافضل للجودة ونشر ثقافتها في المنظمات التعليمية يعد مطلبا استراتيجيا يمكن متخذي القرارات من تحليل المواقف التعليمية واتخاذ قرارات سريعة ذات الصلة بالجهود وتخصص الأموال من اجل تعزيز وتطوير الجودة لدى الأفراد بما يتماشى مع متغيرات المنافسة الحالية .

٣. وجود التباين فيما عرض من قبل الباحثين بخصوص ابعاد وعوامل ثقافة الجودة والوسائل التعليمية، لذا اعتمدت البحث على جمع وتحليل وجهات النظر عن طريق تضمينها للغالبية العظمى من الآراء منذ بداية الظهور في الادبيات الادارية التي حددت نماذج وابعاد الموضوع ولحد الآن.

٤. على الرغم من وجود تباين واضح في وجهات نظر الدارسين والمختصين حول ابعاد ثقافة الجودة ونماذج القياس ومداخل دراستها إلاّ أن هناك إجماعاً واسعاً على أهمية الدور الذي تلعبهُ الابعاد التي تبنتها الدراسة كعوامل حاسمة لإدامة نجاح أية منظمة، وأداة فاعلة لتخطي الصعوبات التي تواجه العمل، وداعمة لخطة المنظمة وليس بديلاً عنها .

٥. أظهرت استنتاجات التحليل الإحصائي الأولي لعوامل ثقافة الجودة والوسائل التعليمية أن المنظمات التعليمية تولي اهتماماً واضحا، اذ يؤكد اغلب المبحوثين استجابات موجبة في مجال أهميتها النسبية، ومن خلال اجاباتهم أن منظماتهم تمتلك القدرة على تحديد التغيرات في البيئة وفهمها من خلال المعطيات المتوفرة لديهم

٦. وضحت نتائج تحليل العلاقات التأثيرية بين إبعاد البحث ومتغيراته، إن استخدام المنظمات التعليمية لثقافة الجودة، يوثر معنويا في تطوير استخدام الوسائل التعليمية، وعلى المستوى الكلي والجزئي

ب: التوصيات

١- ينبغي اهتمام إدارات المنظمات التعليمية بأبعاد ومتغيرات الدراسة الحالية كونها الدالة التي ترتكز نجاحات المنظمات ومستقبلها، ولاسيما وأن نتائج الدراسة الميدانية قد أوضحت إذا ما أرادت المنظمات التعليمية أن تدعم التميز في الجودة والوسائل التعليمية، فينبغي أن تضع السياسات والبرامج التي تكفل تطبيق الجودة على نحوٍ صحيح، عن طريق ما يأتي:

- ان التزام ودعم القيادة للتحولات المطلوبة التي تراها مناسبة وبما تنسجم ورؤيتها ونقلها إلى حقيقة باعتماد طريقة ما، وهذا هو ما تحتاجه المنظمات كي تتطور وتتلاءم مع البيئة المحيطة الديناميكية وضمان الاستمرار فيها.
- تعميق الوعي بالتخطيط الاستراتيجي وتوضيح أسسه ومبادئه، وبما يتلاءم مع طبيعة العمل التربوي.

٢- ضرورة تفعيل الإسهامات البحثية النظرية والتطبيقية في مجال تحليل وتشخيص دور تطوير ثقافة الجود والتميز ودعم سمعة المنظمة التعليمية عينة البحث في مجال استخدام الوسائل والتي لم تجد اهتمامات ملموسة في الأدبيات السابقة.

٣- وبمنظور أجمالي يوصي البحث لا بد أن تعمل إدارات المنظمات التعليمية المبحوثة على دعم وتعزيز ثقافة الجودة لما لها من تأثير في تحقيق الأداء الافضل اولا، والحصول على تعزيز وتطوير في العمليات التعليمية ومنها الوسائل السمعية والبصرية وعبر ما يأتي:

- ينبغي أن تهتم إدارة المنظمات التعليمية المبحوثة بتأسيس ثقافة جودة موجهة نحو الأداء بعد تحديد مستوى الثقافة التنظيمية السائدة حاليا وتقويمها، عن طريق توفير المناخ الملائم عبر إشاعة العدالة وروح المحبة والتعاون والتسامح و توحيد القيم والمعتقدات السائدة وضرورة فهمها من قبل جميع العاملين عبر السلوك الذي تمارسه القيادة التعليمية .
- تفعيل منظومة ثقافة الشراكة لتوظيف ممارسة المنظمات التعليمية لأدوارها في خدمة المجتمع وكل ما يتصل بالبحوث العلمية والاستشارات والبرامج والدورات التدريبية والتوعية والتثقيف، كما يشترط تطوير ثقافة عقد اتفاقات للتعاون والشراكة مع المنظمات التعليمية المحلية والعالمية المماثلة فضلا عن علاقات التحالف والشراكة مع الجامعات ألعالمية من أجل تحسين المستوى التعليمي والاستفادة من الخبرات الجديدة

قائمة المصادر

أولاً: المصادر العربية

١. احمد إبراهيم أحمد،(٢٠٠٣): الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

٢. التشيحي، ايناس سعيد، (٢٠١٥): ابعاد ثقافة الجودة برياض الاطفال، مجلة الطفولة العربية، العدد الخامس والستون .

٣. الحيلة، محمد محمود (٢٠٠٣)، أساسيات تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، دار المسيرة، عمان.

٤. جودة، محفوظ، (٢٠٠٤): إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط/١، دار وائل للنشر، عمان الأردن.

٥. سهل ليلى، (٢٠١٦): دور الوسائل في العملية التعليمية، مجلة الاثر – العدد ٢٦ .

٦. سليمان قليوان (٢٠١٦): ثقافة الجودة بين الواقع والطموح، المجلة الدولية المحكمة للعلوم الهندسية وتقنية المعلومات المجلد، ٢العدد، ٢يونيو.

٧. سعيد عبد الله لافى، (٢٠١٢): تنمية مهارات اللغة العربية، عالم الكتب، القاهرة، ط١ .

٨. العبيدي، امل سعود، "(٢٠٠٩): أثر العوامل الاستراتيجية في تحسين فاعلية تقويم الأداء الإداري للمشاريع، " رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد الاكاديمية العربية في الدنمارك.

٩. العامري، عامر عبد اللطيف كاظم، (٢٠١٦): أثر ثقافة الجودة في الاداء المتميز دراسة تحليلية مقارنة بين عينة من المنظمات الخدمية العاملة في بغداد، مجلة دنانير، العدد ٩، العراق .

١٠. العلي، عبد الستار (٢٠٠٧): التخطيط والسيطرة على العمليات والإنتاج، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان

١١. عسقول، محمد و أبو عودة، محمد (2007) :تقويم النماذج واللوحات التعليمية في مركز الوسائل التابعة للجامعة الإسلامية وفق معايير الجودة، بحث مقدم للمؤتمر التربوي الثالث –الجودة في التعليم الفلسطيني "مدخل للتميز"، 30–31أكتوبر، الجامعة الإسلامية :غزة، فلسطين.

١٢. عليمات، صالح ناصر،)٢٠٠٤): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير)،ط١، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان .

١٣. عز عبد الفتاح، (٢٠٠٨): مقدمة في الاحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS " دار الخوارزمي للطباعة والنشر، بغداد .

١٤. طعيمة، رشدي، والبندري، محمد، (٢٠٠٤)، " التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير "، ط/١، دار الفكر العربي، القاهرة.

١٥. الطائي، يوسف، وهاشم العبادي، (٢٠٠٥)، ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي دراسة تطبيقية في جامعة الكوفة، مجلة الغري، مجلد اول، عدد (٣) .

١٦. فلاق، محمد (٢٠١٠): العلاقة بين الثقافة التنظيمية وتطبيق نظام الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان.

ثانياً: المصادر الأجنبية

1. A. Wilson ,(2001); " Understanding Organizational Culture and the Implication for Corporate Marketing ",European Journal of Marketing, Vol. 35, No. 3,4.p.354
2. Chang,Shao L.,(1996): Organization Culture And Total Quality Management,A Dissertation In Engineering Management,University Of Missouri – Rolla .
3. Cheng,Canis & Liu,Anita,(2007), The Relationship of Organizational Culture and the Implementation of Total Quality Management in Construction Firms,Surveying and Built Environment Vol 18 (1),p. 7-16,.
4. DeFeo,Joseph A ., (2005),The New Quality Culture" and What's Wrong With Yours? www.Juran .com
5. Freed, Jann E. ,(1997),A Culture for Academic Excellence: Implementing the Quality Principles in Higher,George Washington Univ. www.eric.ed.gov .
6. Park, V. Ribiere, and W. Schulte,(2004): ''Critical Attributes of Organizational Culture that Promote Knowledge Management Implementation Success'', Journal of Knowledge Management, Vol. 8 No. 3, pp. 106-117.
7. Sursock,Andree,(2007),Evolving Approaches to Quality in Europe,Annual Enhancement Conference Edinburgh, 8 March .
8. Yusoff,Wan M.,Mohammed,Abdul H., Misnan Mohd. S.,Zakaria Mohd. Yusof, Ahmadon B.,(2007),Development Of Quality Culture In The Construction Industry,University Technology Malaysia, UTM Skudai 81310, Johor, Malaysia,wyusof@utm.my

ملحق رقم (١) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعوامل ثقافة الجودة

	ت	الفقرات	وسط الحسابي	انحراف معياري	مستوى الاجابة
خطة استراتيجية	X1	تتصف رسالة المنظمة بالمرونة بما يتيح التغيير فيها لتتماشى مع التغير الثقافي في المنظمة	٣.٤٢٣	٠.٩٤٥٤	عالية
	X2	مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف احد القيم الأساسية لمنظمتنا	٤.٤٢٣	٠.٧٥٧٥	عالية
	X3	تتماشى القيم السائدة في منظمتنا مع القيم السائدة في المجتمع	٤.١٩٢	٠.٧٤٩٣	عالية
المجموع			٤,٠١٣	٠,٨١٧٤	
فرق العمل	X4	تستخدم المنظمة فرق العمل لأداء أنشطة متعددة وفي مجال الاختصاص	٣.٥٧٦	٠.٧٠٢٧	عالية
	X5	يتم صياغة إستراتيجية فرق العمل في ضوء الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمة	٤.٠٠٠	٠.٨٩٤٤	عالية
	X6	يلتزم أعضاء فرق العمل بالثقافة التنظيمية في المنظمة	٤.١٩٢	٠.٨٠٠٩	عالية
المجموع			٣,٩٢٢	٠,٧٩٩٣	
القيادة الإدارية	X7	تتبنى القيادة الإدارية في منظمتنا الجودة سلاحاً تنافسيا	٤.١٩٢	١.١١٢٨	عالية
	X8	ترفع الإدارة العليا في منظمتنا شعار الجودة مسؤولية الجميع	٤.٦٩٢	٠.٥٤٩١	عالية
	X9	تسعى الإدارة العليا في منظمتنا إلى نشر وتطوير ثقافة الجودة لدى العاملين	٤.٢٣٠	٠.٩٥١١	عالية
المجموع			٤,٣٧١	٠,٨٧١٠	
تطوير الذاتي	X10	تعتمد منظمتنا تنفيذ دورات تدريبية للعاملين في مجال تحسين جودة خدمات للزبائن	٤.٢٦٩	٠.٩٦١٥	عالية
	X11	تهتم الإدارة العليا بالمهارات الفردية عند العاملين	٤.٢٦٩	٠.٧٢٤٣	عالية

	X12	تحفز الإدارة العليا في المنظمة العاملين المبدعين في مجال تحسين الخدمات التي تقدمها المنظمة	٤.٠٧٦	٠.٩٣٤٨	عالية
المجموع			٤,٢٠٥	٠,٨٧٣٥	
التحسين المستمر	X13	تقوم المنظمة بتحسين عملياتها الخدمية باستمرار	٣.٨٠٧	١.٢٣٣٥	عالية
	X14	تعمل منظمتنا عل تقديم خدمات جديدة إلى الزبون وباستمرار	٤.١٩٢	٠.٧٤٩٣	عالية
	X15	تهتم المنظمة بجودة خدماتها لإرضاء زبائنها	٤.٦٥٣	٠.٥٦١٥	عالية
المجموع			٤,٢١٧	٠,٨٤٨١	
الإدارة بالحقائق	X16	تعتمد منظمتنا على توفير الحقائق والمعلومات الكاملة عن العاملين والمنافسين والزبائن من اجل تطوير ثقافة الجودة لديها	٣.٦٥٣	١.٢٣١٠	عالية
	X17	تهتم منظمتنا بالقيم والسلوكيات والمعتقدات عند العاملين لنشر ثقافة الجودة	٣.٤٢٣	١.٢٠٥٧	عالية
	X18	تتخذ منظمتنا القرارات التي تتماشى مع قابليات العاملين ومعطيات المنافسة	٣.٧٦٩	١.٢٤٢٨	عالية
المجموع			٣,٦١٥	١,٢٢٩٧	
العناية بالزبون	X19	تعتمد منظمتنا سياق موثق لتحديد لمتطلبات الزبون ومراجعتها	٣.٨٤٦	١.٠٨٤١	عالية
	X20	تقيّم المنظمة باستمرار في ضوء قدرتها على تلبية متطلبات الزبون	٣.٨٤٦	٠.٨٨٠٥	عالية
	X21	تنفذ منظمتنا ترتيبات فاعلة للتعاطي مع المعلومات الراجعة من الزبون	٤.١١٥	٠.٨٦٣٨	عالية
المجموع			٣,٩٣٦	٠,٩٤٢٨	

الملخص:

يستهدف البحث التعرف على تفعيل ثقافة الجودة في تطوير الوسائل التعليمية لدى عينة من المدارس في تربية صلاح الدين، منطلقاً من فرضية مفادها هل تؤثر عوامل تفعيل ثقافة الجودة على تطوير الوسائل التعليمية؟، وقد تم توزيع الاستبانة على (١٣٠) من المدارس في مركز محافظة صلاح الدين وفروعها، واسترجعت منها (١١٦)، وبعد تحليل البيانات لإجابات عينة البحث، واختبار الفرضية بالاستعانة بعدد من الوسائل والأدوات و التحقق من صحة الفرضية التي أنطلق منها البحث، وقد تم التوصل إلى عدة استنتاجات التي تركز جوهرها على ضرورة الاهتمام بنشر ثقافة الجودة لدى القيادات التعليمية وترسيخها باعتبارها ركيزة أساسية لتطوير العملية التعليمية لدى ادارات المدارس بما يتماشى مع متغيرات المنافسة الحالية، وختم البحث بمجموعة من التوصيات.

Abstract:

The research aims to identify the activation of the culture of quality in the development of educational aids in a sample of schools in Salahalddin education, based on the hypothesis that do factors affect the activation of quality culture on the development of educational means?, The questionnaire was distributed to (130) schools in the center of Salah al-Din governorate and its branches, and recovered from them (116). After analyzing the data for the responses of the sample of the research, and testing the hypothesis using a number of tools and tools and verifying the hypothesis from which the research started. Several conclusions were reached, the essence of which is the need to pay attention to the dissemination of the culture of quality among the educational leaders School administrations in line with current competition variables, and conclude the research with a set of recommendations .